



Kundeundersøgelse Uge 43-2010

Kunderundersøgelsens omfang

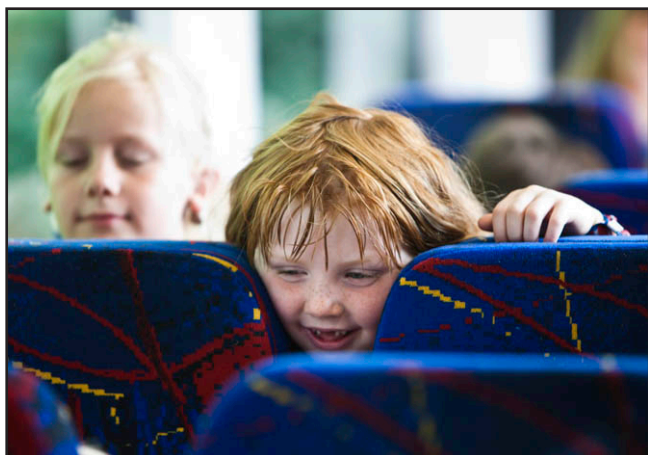
I uge 43-2010 gennemførte Regionstog en kundetilfredshedsundersøgelse ud fra den beskrevne model i Trafik-kontrakten med Movia.

Undersøgelsen blev foretaget som en stikprøveundersøgelse blandt passagererne på

Odsherredsbanen
Tølløsebanen
Østbanen og
Lollandsbanen.

Undersøgelsen, der omfattede i alt 1.200 skemaer, blev fordelt med 300 på hver banestrækning. Skemaerne - blev uddelt tilfældigt til passagerer i togene fordelt over driftsdøgnet og på alle ugens dage.

Der er modtaget 1119 skemaer retur.



Skemaets udformning

Skemaet (fra Østbanen) er vedlagt som bilag 1

På forsiden blev kunden, der blev bedt om at udfylde skemaet, orienteret om undersøgelsen således:

Kære kunde på Østbanen!

Denne undersøgelse skal hjælpe os med at gøre din rejse og servicen for dig og dine medpassagerer så god som mulig.

Med dine svar fortæller du os om dit rejsemønster og din oplevelse af rejsen, herunder forhold, som du anser for vigtige, når du rejser med Regionstog.

Du bedes udfylde skemaet i forbindelse med den rejse, hvor du får skemaet udleveret, og så aflevere det til togpersonalet, inden du står af.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

Med venlig hilsen

*Dennis Qwist
Strækningsleder*



Besvarelserne

Besvarelserne er nogenlunde éntydige. Dog har nogle respondenter "glemt", at spørgsmålene rettede sig direkte mod den rejse, som de var i færd med at foretage. Det har betydet, at nogle af besvarelserne f. eks. indeholder svar med angivelse af flere transportmidler før/efter rejsen samt flere svar på brugt rejsehjemmel.

I forhold til kundetilfredshedsundersøgelsen i 2009 blev der foretaget en justering i nogle af spørgsmålene.

Således lavede vi et særskilt spørgsmål vedrørende køb af billet/kort, hvor vi spurgte til muligheden for at købe en gyldig rejsehjemmel.

Spørgsmålet til kunden om, hvad der er specielt vigtigt, når man skal rejse med Regionstog, var udformet med 10 svarmuligheder, hvor vi bad om maksimalt 3 krydser. Mange har sat flere krydser, men uanset om der kun medtages 3 afkrydsninger eller alle i optællingen, så er fordelingen procentvis omtrent den samme.

Endelig valgte vi at sætte fokus på "information".

Her spurgte vi bl.a. om kundernes kendskab til Regionstog's hjemmeside, www.regionstog.dk, R-nettet, www.nemttilalt.dk og Movia's rejsegaranti.

Kundetilfredshedsundersøgelse 2010

2009									
Spørgsmål	Antal besvarelser					Beregning af tilfredshed			
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed
Information på denne station	177	550	236	61	33	31	3,74	6%	0,22
Mulighed for at købe billet	889	0	0	0	154	0	4,41	6%	0,23
Information i dette tog	257	528	202	89	57	17	3,74	6%	0,24
Mulighed for at få siddeplads	448	461	107	42	21	1	4,18	6%	0,25
Trygheden i dette tog	380	555	94	16	8	18	4,22	6%	0,26
Temperaturen i dette tog	251	494	201	86	43	3	3,77	6%	0,24
Ventilationen i dette tog	201	500	205	89	57	12	3,66	6%	0,23
Indvendig rengøring	293	588	123	44	14	17	4,04	6%	0,25
Udvendig rengøring *	296	565	109	32	13	56	4,08	6%	0,26
Vedligeholdelse af dette tog *	271	592	171	30	11	15	4,01	6%	0,26
Din rejse alt i alt	290	635	123	18	6	8	4,11	22%	0,94
Overholdelse af køreplanen	245	485	203	65	49	34	3,78	6%	0,24
Overholdelse af korrespondance	137	419	269	88	60	98	3,50	6%	0,23
Mulighed for at kontakte Regionstog	88	368	266	62	27	140	3,53	6%	0,26
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED							3,94		4,11

* Regionstog havde i 2009 formuleret ét samlet spørgsmål: "Vedligeholdelse af dette tog (udvendig rengøring, bl. a. fjernelse af graffiti)"

16. december 2010.

Kundernes rejsemønstre

Der er flest rejser til/fra banernes "endestationer", overgangsstationerne til bl.a. DSB.

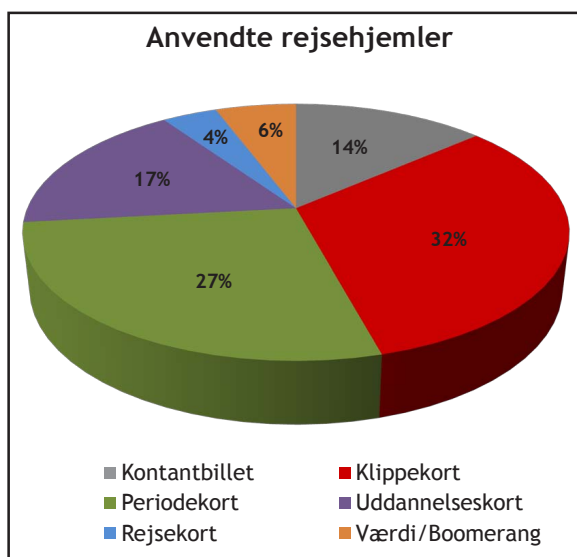
Rejserne fordeler sig således:

	til/fra
Tølløse	81/41
Slagelse	118/42
Nykøbing F	122/59
Holbæk	88/78
Køge	145/103

Sådan bruger kunderne Regionstog

Vores kunder er primært "stamkunder", i det mere end 50 % bruger vores tog 5 eller flere dage om ugen, og 23 % bruger Regionstog 2-4 dage pr uge.

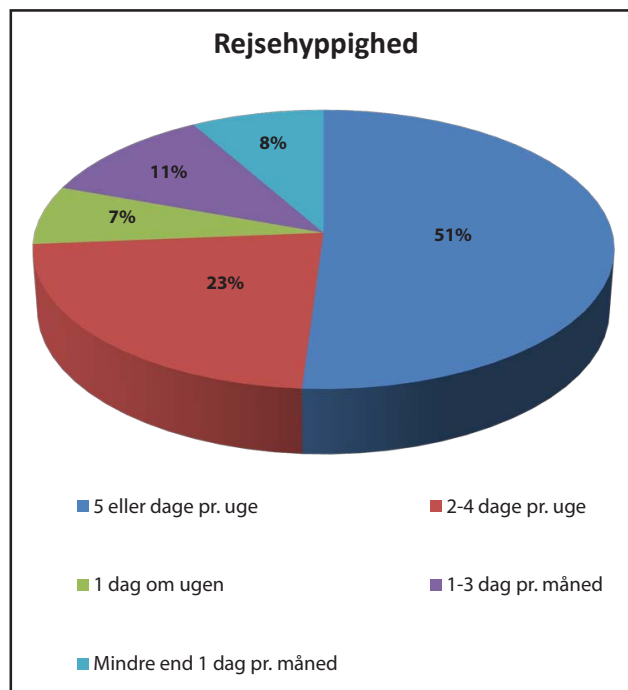
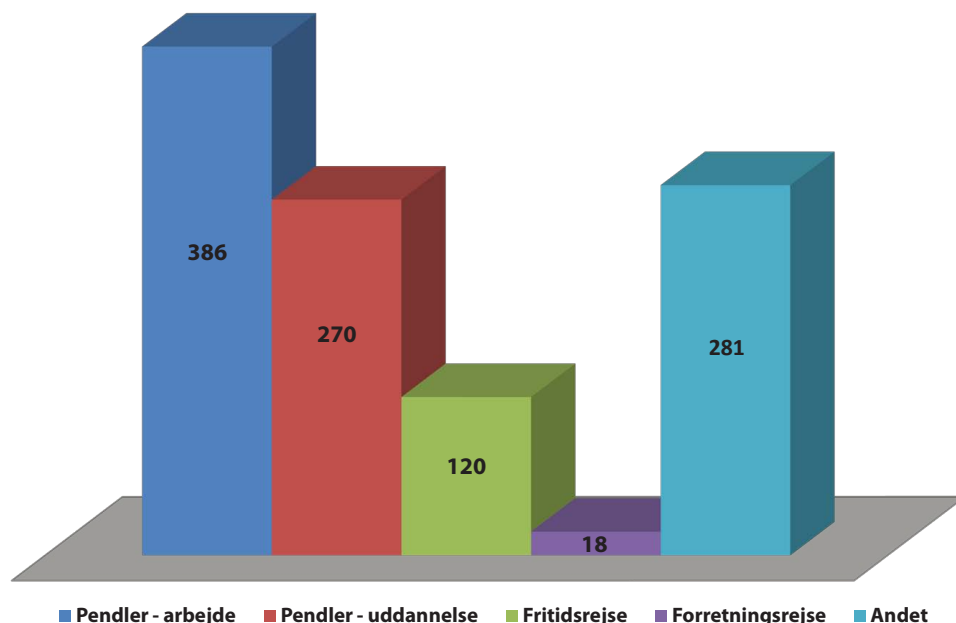
Der er primært tale om pendlere til og fra arbejde og uddannelsessteder, men vi har også en del faste kunder i form af ældre, der bruger toget, når de skal handle, til læge m.m.



Formål med rejsen

Ca. 55 % af de kunder, der har udfyldt spørgeskemaet, er pendlere, og vores tog benyttes kun i begrænset eller meget lille omfang til fritidsrejser.

Ca. 25 % tager med toget med andre rejseformål. Flere supplerer deres svar med at anføre f.eks. bytur, lægebesøg etc.



Rejsehjemler

I årets kundetilfredshedsundersøgelse har vi differentieret mulighederne for billettyper noget mere end i 2009.

Svarene viser, at mere end 75 % bruger klippekort, periodekort eller uddannelseskort som rejsehjemmel.

I forhold til 2009, hvor andelen med periodekort var 42 %, får vi omtrent samme billede i 2010, men vi kan nu se fordelingen af egentlige periodekort og uddannelseskort.

Når man sammenligner rejsehyppighed med anvendte billettyper, så må man konkludere, at Regionstog's kunder i stort omfang vælger den prismæssigt mest fordelagtige billettype til deres rejser, alternativt får tilskud til den (Uddannelseskort).

Endelig er Rejsekortet begyndt af figurere i statistikken.

Hvorledes kommer kunderne til og fra Regionstog

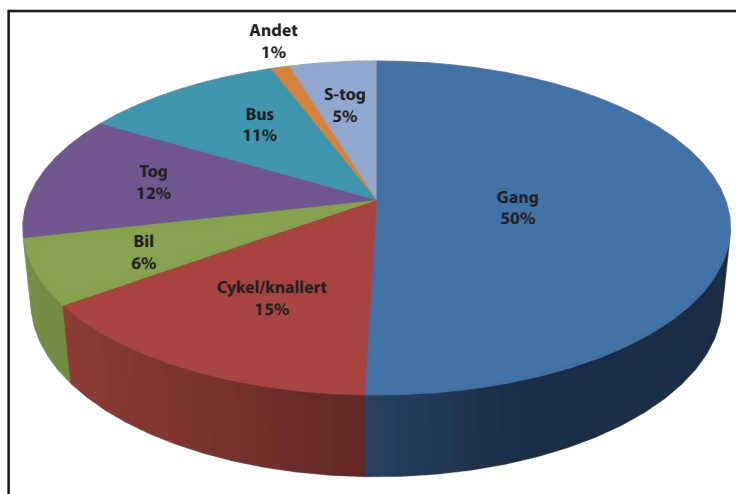
Før og efter rejsen med Regionstog

Spørgsmålene:

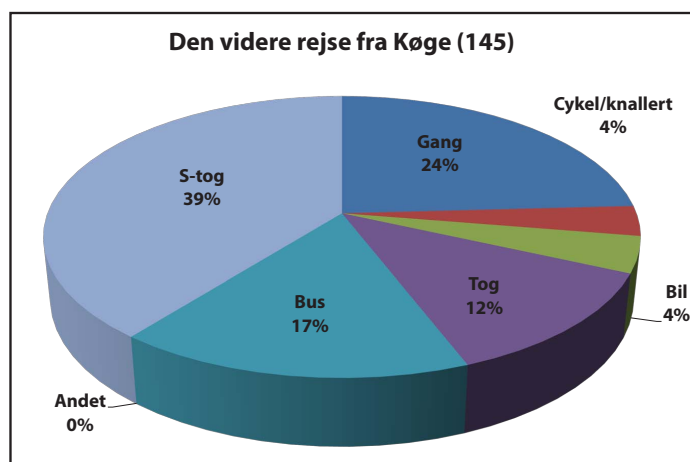
*Hvordan kom du til dette tog? og
Hvordan skal du videre fra dette tog?*

tæller i alt 2210 svar, og de viser, at langt de fleste kunder (ca. 50 %) går til og fra toget.

I forhold til 2009 viser undersøgelsen, at lidt flere, nemlig 28 % i 2010 mod 25 % i 2009 benytter anden kollektiv trafik (bus, tog, S-tog) i forbindelse med rejsen med Regionstog.



Således fordeler kunderne sig, når de fortsætter deres rejse



Af de i undersøgelsen udspurgte kunder rejste henholdsvis 102 fra og 145 til Køge, svarende til, at ca. 45 % af alle rejser gik til/fra Køge

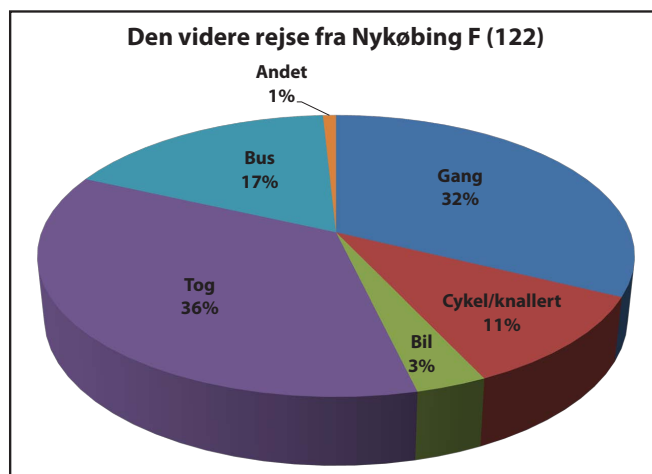
Af de 17 %, (14 % i 2009), der rejser videre med bus, er en større del studerende til henholdsvis gymnasium og handelsgymnasium.

Besvarelsene er desuden et udtryk for, at ca. 25 % af kunderne fra Østbanen har ærinder/arbejde i Køge, og de går fra stationen til deres endelige rejsemål.

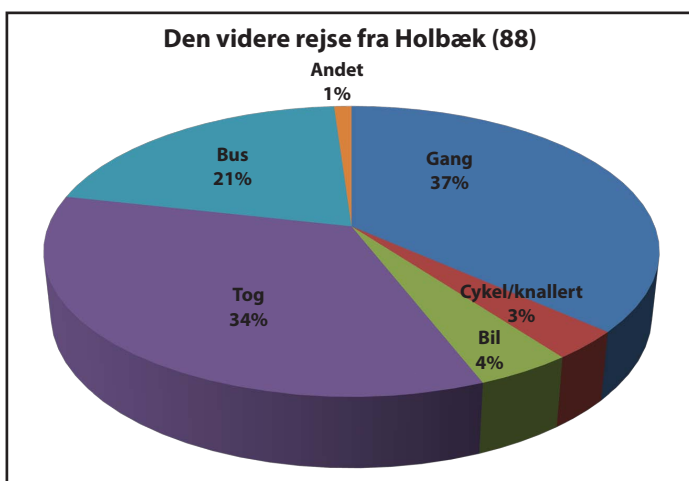
Af de i undersøgelsen udspurgte kunder rejste henholdsvis 63 fra og 122 til Nykøbing F.

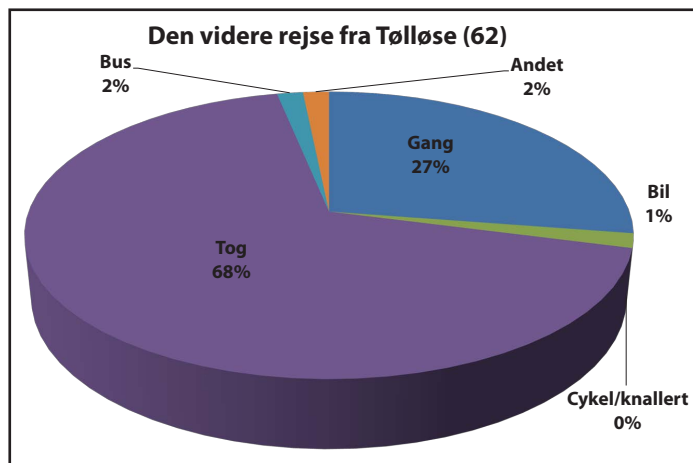
En relativt stor del rejser videre med DSB fra Nykøbing F. Heraf er flere kommet med bus til Regionstog's stationer.

I den kommenterede del af besvarelsene tegner disse kunder sig for bemærkninger om manglende korrespondancer mellem bus/tog og tog/tog ved forsinkelser - og ikke mindst oplysninger om disse.



Odsherredsbanens kunder, der rejser til/fra Holbæk (88/78) fordeler sig på den videre rejse omtrent som Lollandsbanens kunder gør det i Nykøbing F.



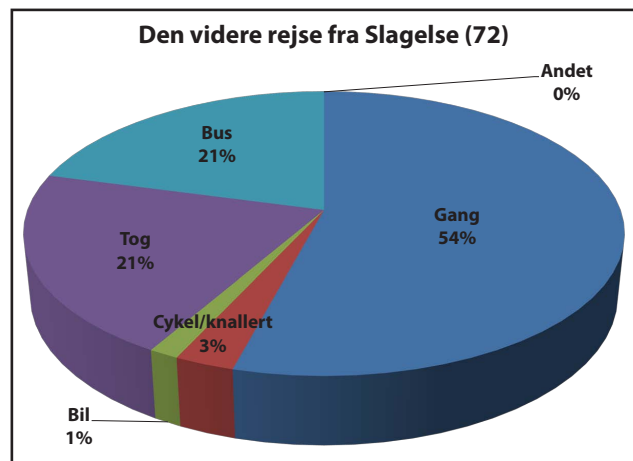


Rejsemønstret for "Den videre rejse" fra henholdsvis Tølløse og Slagelse er i forhold til Regionstog's overgangsstationer til/fra DSB noget anderledes.

Tølløse er - meget forståeligt - stort set "kun" stationen, hvor Tølløsebanens kunder foretager togsift til fra DSB, både mod København og Holbæk.

Ellers består trafikken til/fra Tølløse af relativt få lokale kunder - primært fra stationer øst for Stenlille.

Kunder fra Tølløsebanen lokalt til Slagelse er hovedsagelig arbejdspendlere eller uddannelsessøgende, der kommer "ud i byen" enten til fods eller med bybusserne.

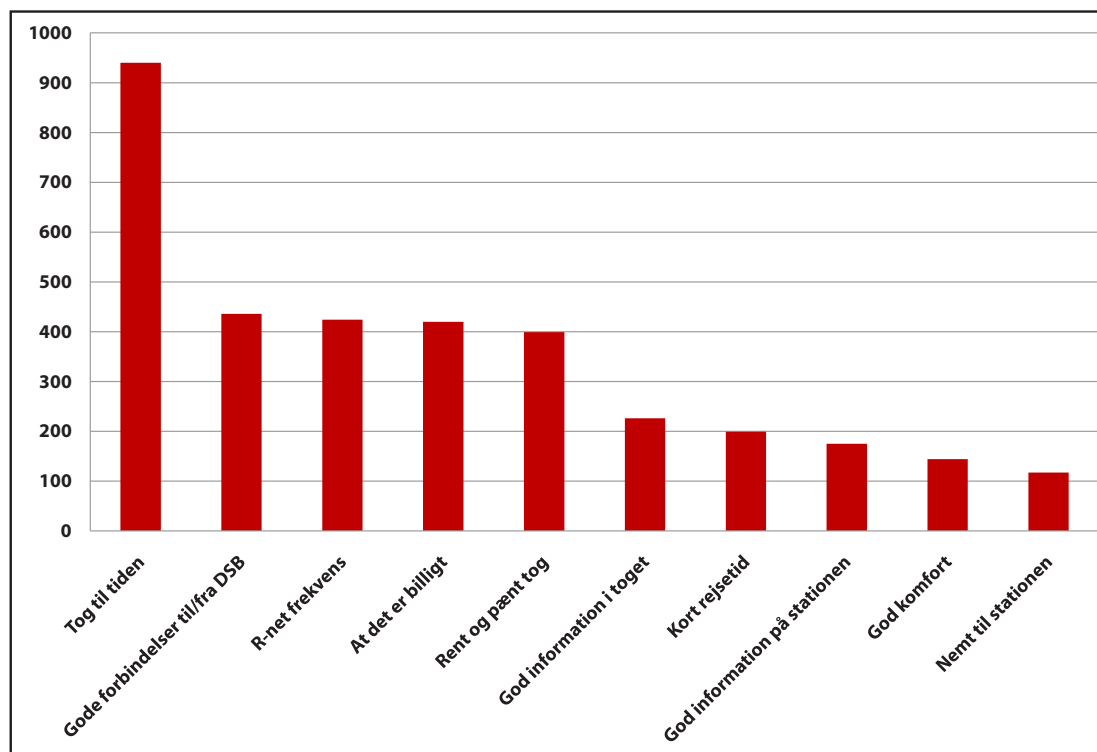


Lidt over 20 % rejser videre med DSB, og dette tal ville utvivlsomt være større, hvis Regionstog kunne tilbyde bedre korrespondance med DSB's tog både mod København og Odense.

Med den nuværende strækningshastighed på Tølløsebanen er det ikke muligt at skaffe kunderne optimale overgangstider i både Tølløse og Slagelse. Pt. er Tølløse i den henseende prioriteret højst.

Siden åbningen af Storebæltforbindelsen har en række kunder valgt at pendle med Regionstog og DSB mellem Tølløsebanen og Odense.

Hvad er vigtigt for en god rejseoplevelse



Igen i 2010 omfattede kundeundersøgelsen også muligheden for at angive, hvad man som kunde anser som særlig vigtigt for en god rejseoplevelse med Regionstog. I år bad vi om, at prioritere ved kun at skulle sætte 3 krydser blandt de 10 muligheder.

Igen i 2010 får "Tog til tiden" den absolut højeste prioritet.

Regionstogs kunder kommer fra flere områder af "Ud-kantsdanmark" og de forventer at have en vis mobilitet gennem brugen af kollektiv trafik.

Dette udmønter sig bl.a. ved, at deres ønsker til Regionstog er gode forbindelser mellem bus og tog samt til/fra DSB og med R-net's frekvens. Desuden forventer man at kunne rejse billigt med et rent og pænt tog.

Muligheden for at afkrydse god information og komfort er kun valgt af ca. 20-25 %.

Bemærkelsesværdigt er, at ønsket til "kort rejsetid" er prioriteret relativt lavt. Kunderne ønsker øjensynligt hellere "tog til tiden" og på faste minuttal (R-net) fremfor at kunne nå fra A til B på kortere tid.

Adgangen til at kunne købe billet/kort opfattes umiddelbart af vores kunder som god. Det skyldes nok, at de

fleste af vores kunder har pendler-/periode-/uddannelseskort.

Når man ser på de mange kommentarer, som selve spørgeskemaet er suppleret med, så har 2010 ikke været året, hvor det har været nemt at købe f.eks. en kontantbillet.

Kommentarer til billetsystem/billetautomater, Rejsekort m.m.:

Lolland: 14 ud af 82

Østbanen: 9 ud af 82

Tølløsebanen: 6 ud af 65

Odsherredsbanen: 13 ud af 90.

Undersøgelsen af tilfredsheden med den konkrete rejse

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2010 viser, at 925 ud af 1119 kunder enten har været "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" med rejsen, svarende til ca. 83 % (88 % i 2009). Se skemaet på side 3.

Går man ind i de enkelte spørgsmål, så fremstår følgende 3 områder, som områder, hvor Regionstog skal søge en forbedring i bestræbelserne på at være "Danmarks bedste jernbane":

1) Muligheden for at få kontakt til Regionstog har fået en ringe score. Kunderne peger på, at der er for lidt tog-personale i togene. Dertil kommer, at det er svært at få kontakt/oplysning ved driftsuregelmæssigheder etc.

Fra 12. december 2010 har Regionstog taget konsekvensen af kundernes bemærninger og oprettet et kundecenter i Hårlev. Kundecenteret er oplysningssted for alle henvendelser til Regionstog i dagtimerne mandag-fredag.

2) Rettidighed og ikke mindst god korrespondance til/fra andre tog og buslinjer har en høj prioritet hos vores kunder. Her melder ca. 10 % (8 % i 2009), at køreplanen ikke overholdes, og tilsvarende angiver ca. 14 % (8 % i 2009), at der er problemer med skift mellem to kollektive transportmidler. Folk når ganske enkelt ikke "forbindelsen".

Problemet med manglende god forbindelse gælder desværre i et stort omfang i både Køge, Tølløse og Holbæk.

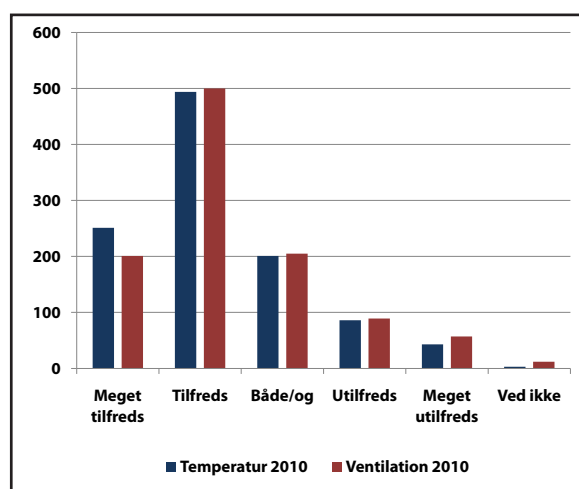
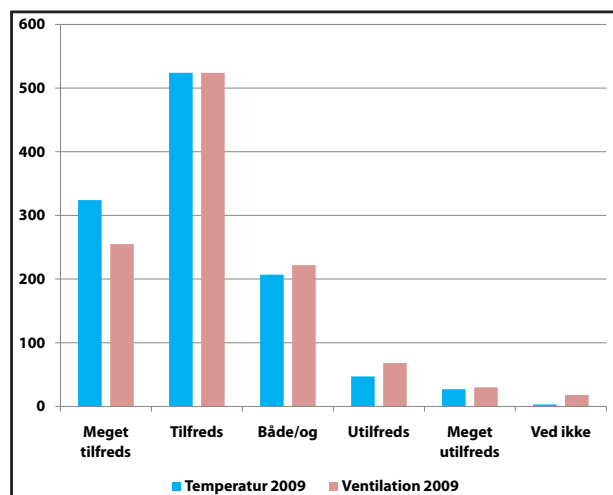
Køreplanen på Østbanen - med samtidig ind- og udkørsel med Lille Syd i Køge - fra 11. april viste sig at være "for stram". Det er rettet med køreplanen fra 12. december.

I Tølløse og ikke mindst i Holbæk har det været en stor trafikal udfordring at skabe rettidighed og tid til togskift efter branden i sikringsanlægget på Holbæk station 5. juli. Ind- og udrangering til/fra Holbæk station samt en manglende blok mellem Holbæk og Mårsø har givet og giver vanskeligheder for "at køre til tiden", og incitamentet til "at vente på hinanden" er ikke altid lige stor.

3) Temperatur og ventilation i togene. I forbindelse med selve rejsen oplever mange af vores kunder fortsat, at der er problemer med togenes ventilations- og varmeanlæg. Vedrørende de konkrete 1119 rejser svarer 13 % (7-9 % i 2009), at der var problemer med ventilation og temperatur på rejsen (Utilfredse og Meget utilfredse).

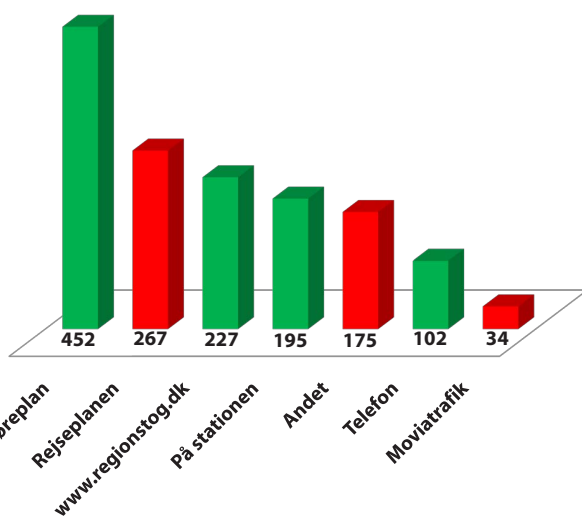
Ud fra kundernes kommentarer er problemet med temperatur og ikke mindst ventilation i 2010 omtrent lige stort i Øst, Vest og Syd.

I Øst og Vest klager folk over kulde og kraftig kold ventilation - især ved vinduerne, mens der i syd (IC2-togene) er klager over manglende ventilation i sommerperioden, så man rejser i en sauna. Det modsatte er tilfældet i den mørke og kolde tid.



Information

Hvor fandt du køreplanen



Kundeundersøgelses sidste del var i 2010 en række spørgsmål omkring, hvor folk finder informationer om køreplaner m.m.

Diagrammet til venstre viser, hvor kunderne havde fundet køreplanen til rejsen. Nogle havde sat flere krydser, så der indkom i alt 1452 svar.

Regionstog's informationssystemer (de grønne søjler) omfatter 976 svar, mens 476 (de røde søjler) angav Rejseplanen, Moviatrafik og "andet" som stedet, hvor de havde fundet frem til køreplanen.

25 % (276) af de adspurgte kunder kendte Regionstog's hjemmeside, www.regionstog.dk, og 169 er jævnlige brugere af hjemmesiden, der i øvrigt på normale driftsdage nu har mellem 350-500 besøg pr. dag.

I kommentarfeltet på spørgeskemaet har flere takket for, at de nu kender www.regionstog.dk.

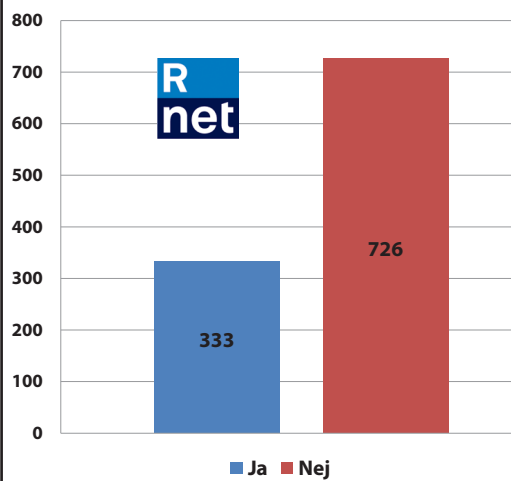
I december 2009 lancerede Movia R-nettet, Region Sjællands overordnede trafiksystem for lokalbaner, buslinjer sammen med DSB og DSB S-tog.

R-nettet har fået sit eget logo og hjemmeside, www.nemtilalt.dk, og dette trafiksystem skal gerne blive "hver mands eje".

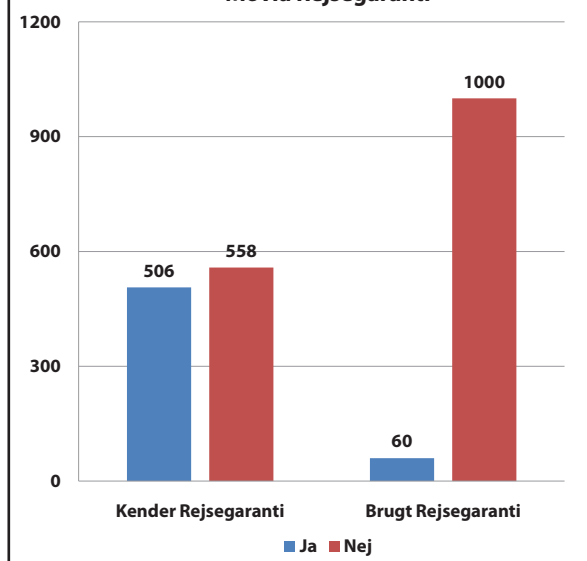
333 kunder, svarende til ca. 30 %, svarede, at de kendte til R-nettet.



Kender du R-nettet ?



Movia Rejsegaranti

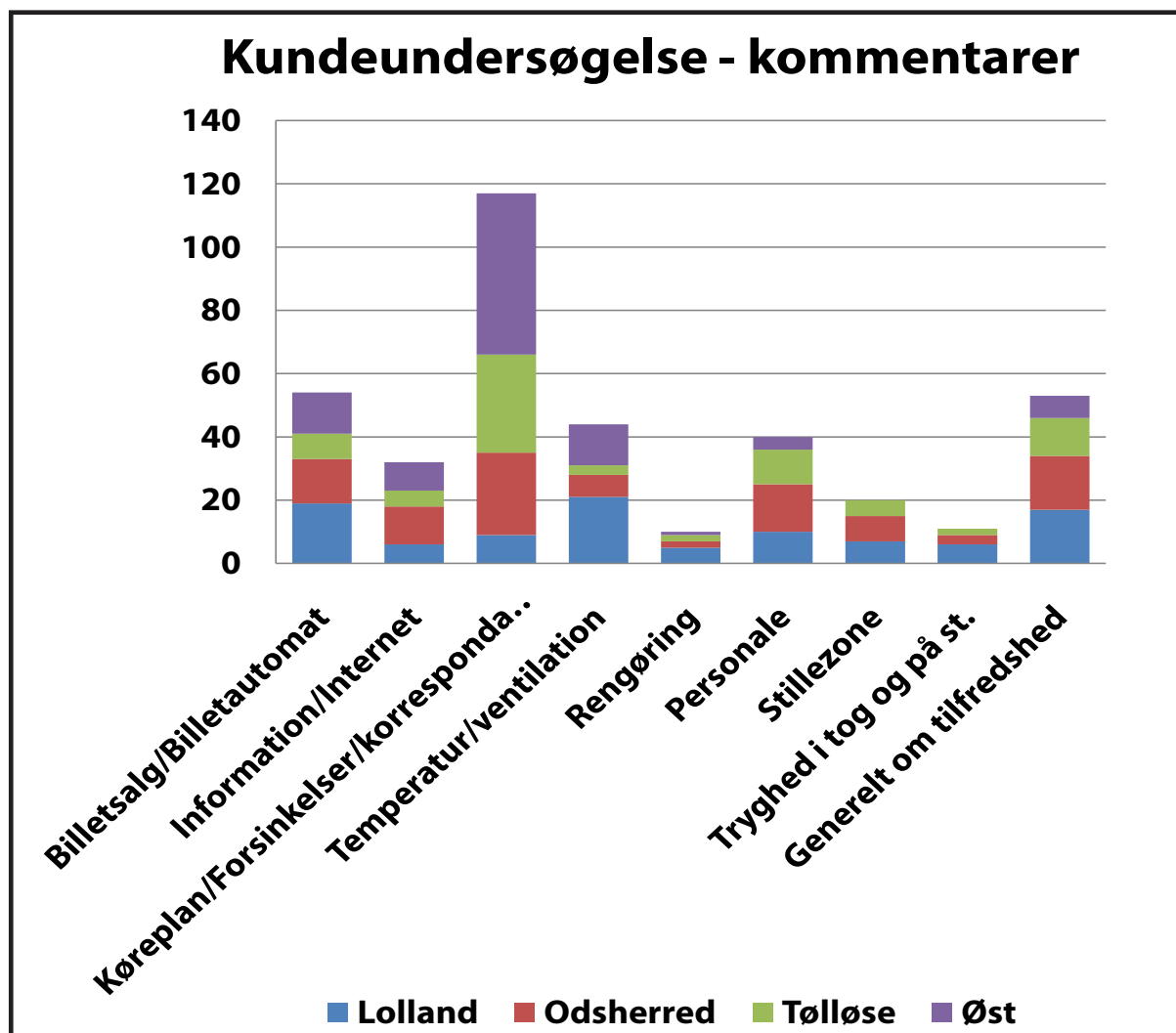


Fra 1. maj 2010 lancerede Movia en rejsegaranti, der gør det muligt for kunderne at tage en taxa på trafikskabsregning, hvis bussen eller lokalbanen er mere end 20 minutter forsinket.

Væsentlige facts om rejsegarantien:

- Hvis Movias busser eller lokalbaner er mere end 20 minutter forsinket, kan passagererne tage en taxa for op til 300 kr. på Movias regning.
- Passagererne skal selv lægge ud for turen og får efter følgende refunderet beløbet ved at indsende ansøgningsskema og original taxakvittering.
- Ansøgningsskemaet kan findes på Movias hjemmeside eller i bussen og på lokalbanen. Den skal indsendes senest 14 kalenderdage efter hændelsen.
- Behandlingen af ansøgning varer 7-14 kalenderdage.
- I enkelte tilfælde dækker rejsegarantien ikke. Det gælder uforudsete hændelser, fx arbejdsnedlæggelser eller snestorm, hvor Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen.
- Rejsegarantien gælder ikke ved planlagte ændringer, der er meldt ud senest 24 timer før.

Diagrammet til venstre viser kundernes kendskab til rejsegarantien. Af de 60, som havde brugt rejsegarantien, var 42 tilfredse og 9 havde angivet at være utilfredse eller meget utilfredse med ordningen.



Igen i 2010 har et stort antal kunder (318) svarende til ca. 30 % benyttet muligheden til at kommentere forhold ved rejsen/rejserne med Regionstog.

Der er naturligvis både ris og ros samt forslag til ændringer/forbedringer. Materialet vil blive brugt i forbindelse med en opdatering af Servicekonceptet i samarbejde med linjelederne og strækningsejerne.

De mange kommentarer er i det viste diagram opdelt efter de mest forekommende tags.

Billetsalg/Billetautomat omfatter hovedsagelig kommentarer til manglende mulighed for at kunne købe med betalingskort i billetautomaterne (fra 1. juli 2010) samt mangel på kortsalg efter lukning af flere Movia-kortsalg i Regionstog's opland.

Information/Internet drejer sig om højtalerudkald eller mangel på samme. Skiltning på stationer om sporbenyttelse, hovedsagelig Holbæk og Køge, men også positive kommentarer til internet- og ITS-projektet.

Køreplan/forsinkelser/korrespondancer har været et problem i Vest, bl.a. på grund af branden i Holbæk 5. juli 2010. I Øst har korrespondancerne i Køge ikke været optimale, så mange har mistet deres forbindelse i Køge.

Endvidere er der også en del kommentarer til køreplanen fra 11. april, hvor der - på grund af krydsning og samtidig ind- og udkørsel med DSB i Køge - var indlagt et ekstra "rygestop" i Grubberholm.

Togenes standard opfattes af vores kunder som gennemgående god, men mange kunder klager over temperatur- og ventilationsproblemer i togene, ikke mindst IC2-togene på Lolland.

Kommentarerne vedr. Regionstog's personale er i langt de fleste tilfælde positive og med verbale roser.

Når stillezonen figurerer i årets statistik, skyldes det klager over, at medpassagerer - og i nogle tilfælde også togrevisorer - ikke respekterer/håndhæver stillezone-begrebet.

Med hensyn til tryghed, så er der relativt få kommentarer. De, der er, drejer sig om bedre belysning på stationer og i et par tilfælde ønske om mere personale i togene i aftentogene.

Vores kunder er - som det også fremgår af skemaet på side 3 - gennemgående tilfredse med at rejse med Regionstog. De få direkte klager, der er, bør betragtes som ønsker til forbedringer, og de vil blive medtaget i evalueringen af hele kundeundersøgelsen.

Bilag 1: Spørgeskema, Østbanen

1) Hvor er din rejse med Regionstog begyndt?

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Køge | ☐ Hårlev | ☐ Faxe Ladepl. |
| ☐ Egøje | ☐ Ll. Linde | ☐ Varpelev |
| ☐ Vallø | ☐ Karise | ☐ Klippinge |
| ☐ Grubberholm | ☐ Tokkerup | ☐ St. Heddinge |
| ☐ Himlingøje | ☐ Faxe Syd | ☐ Rødvig |
-

2) Hvor stiger du af toget?

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Køge | ☐ Hårlev | ☐ Faxe Ladepl. |
| ☐ Egøje | ☐ Ll. Linde | ☐ Varpelev |
| ☐ Vallø | ☐ Karise | ☐ Klippinge |
| ☐ Grubberholm | ☐ Tokkerup | ☐ St. Heddinge |
| ☐ Himlingøje | ☐ Faxe Syd | ☐ Rødvig |
-

3) Hvordan kom du til dette tog?

- | | | |
|--------------------------------|---|--------------------------------|
| ☐ Gang | ☐ Cykel/Knallert/Scooter | ☐ Bil |
| ☐ Tog | ☐ Bus | ☐ Andet |
| ☐ S-tog | | |
-

4) Hvordan skal du videre fra dette tog?

- | | | |
|--------------------------------|---|--------------------------------|
| ☐ Gang | ☐ Cykel/Knallert/Scooter | ☐ Bil |
| ☐ Tog | ☐ Bus | ☐ Andet |
| ☐ S-tog | | |
-

5) Hvad er formålet med din rejse:

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Til/fra arbejde (Pendler) | ☐ Til/fra uddannelse (Pendler) | ☐ Forretningsrejse/tjenesterejse |
| ☐ Fritids-/ferierejse | ☐ Andet | |
-

6) Hvordan har du købt billet eller kort til din rejse:

- | | | |
|---|---|--------------------------------|
| ☐ I billetsalg eller kiosk | ☐ I billetautomat på stationen | ☐ I bus |
| ☐ Via Internettet | ☐ På anden vis | |
-

7) Hvilken billet eller kort benytter du på denne rejse?

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| ☐ Kontantbillet | ☐ Klippekort | ☐ Periodekort/pendlerkort |
| ☐ Uddannelseskort | ☐ Rejsekort | ☐ Værdi-/Boomerang-kort |
-

8) Var det nemt for dit at købe kort/billet☐ Ja☐ Nej☐ Ved ikke**9) Hvor ofte rejser du med Regionstog på denne strækning?**☐ 5 eller flere dage pr. uge☐ 2-4 dage pr. uge☐ 1 dag om ugen☐ 1-3 dage pr. måned☐ Mindre end 1 dag pr. måned**10) Hvad er særligt vigtigt for dig, når du skal rejse med Regionstog (sæt max 3 krydser)**☐ At toget ankommer til tiden☐ At der er en høj frekvens (1/2-times/1 times drift)☐ At rejsetiden er kort☐ At adgangsforholdene til stationen/perronen er gode☐ At toget er rent og pænt☐ At det er billigt☐ At komforten er god☐ At der er god information, f.eks. om realtid for toget, og køreplaner på stationen☐ At der er gode forbindelser til/fra DSB/DSB S-tog i Køge☐ At der er god information i toget i togene på Østbanen.

I de følgende spørgsmål skal du angive, hvor **tilfreds** du er med de nævnte forhold på netop denne rejse. Du skal sætte ét kryds for hvert spørgsmål.

Hvor tilfreds er du med		Tilfredshed					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
11	Informationen på påstigningsstationen (Køreplaner, information om forsinkelser mv)?						
12	Vedligeholdelsen af toget?						
13	Udvendig rengøring af dette tog, (bl.a. fjernelse af graffiti)?						
14	Rengøringen i toget (bl.a. fjernelse af graffiti)?						
15	Temperaturen i dette tog?						
16	Ventilationen i dette tog?						
17	Informationen i dette tog.(Højtalerinformation, køreplaner, foldere og skiltning, tv-skærme)?						
18	Mulighed for siddeplads i dette tog						
19	Trygheden i dette tog?						
20	Muligheden for at kontakte Regionstog for information og svar på spørgsmål?						
21	Overholdelse af forbindelser til/fra tog og bus for denne strækning - generelt?						
22	Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt?						
23	Denne rejse alt i alt?						

Information m.m.

24) Hvor har du fundet køreplanen for din rejse?

- ☐ Regionstog's trykte køreplan ☐ På www.regionstog.dk ☐ På www.rejseplanen.dk
☐ På www.moviatrafik.dk ☐ På stationen ☐ Telefonoplysning
☐ På anden måde: _____

25) Bruger du www.regionstog.dk til at få oplysninger om driftsændringer, forsinkelser m.m.?

- ☐ Ja ☐ Nej

Ved "Ja", hvor ofte? ☐ Hver dag ☐ 1-2 gange om ugen ☐ Sjældnere

Ved "Nej", hvor finder du da sådanne oplysninger? _____

26) Kender du R-nettet, det nye trafiksystem med både bus og tog, der binder Region Sjælland sammen?

- ☐ Ja ☐ Nej

27) Har du hørt om Movia's rejsegaranti?

- ☐ Ja ☐ Nej

28) Har du brugt Movia's rejsegaranti, som også gælder for Regionstog?

- ☐ Ja ☐ Nej

29) Hvis "Ja": Hvor tilfreds var du med Movia's Rejsegaranti?

- ☐ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken-eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds

30: Kunne du tænke dig at deltage i en pendlergruppe/måske som pendlertalsmand?

- ☐ Ja ☐ Nej

Hvis "Ja", så skriv adresse eller e-mail nedenfor.

Nedenfor kan du kommentere forhold ved rejsen, som du enten er glad for, eller som du gerne vil have ændret. Husk at nævne banestrækning eller station, hvis det er relevant.

Udfyldes af indsamleren:

Dato: _____ Kl.: _____ Tognr. _____ Indsamler: _____