

Kundetilfredshedsundersøgelse

Uge 40-2014



Kundetilfredshedsundersøgelsen 2014

Indledning

I henhold til kontrakten med Trafikselskabet Movia gennemførte Regionstog igen en kundetilfredshedsundersøgelse i uge 40-2014.

Kundetilfredsundersøgelsen er et af mange grundlag for løbende kvalitetsforbedringer. Svarene på et antal tilfredshedsspørgsmål danner desuden grundlag for udbetaling af bonus eller opkrævning af bod for Regionstog.

Ligesom de foregående år er respondenterne - 300 på hver bane - udvalgt blandt kunderne på stort set alle tog, så alle tidspunkter på døgnet og ugen er repræsenteret.

Svarprocenten for undersøgelsen blev i 2014 ca. 93 % svarende til 1116 af de 1200 uddelte skemaer.

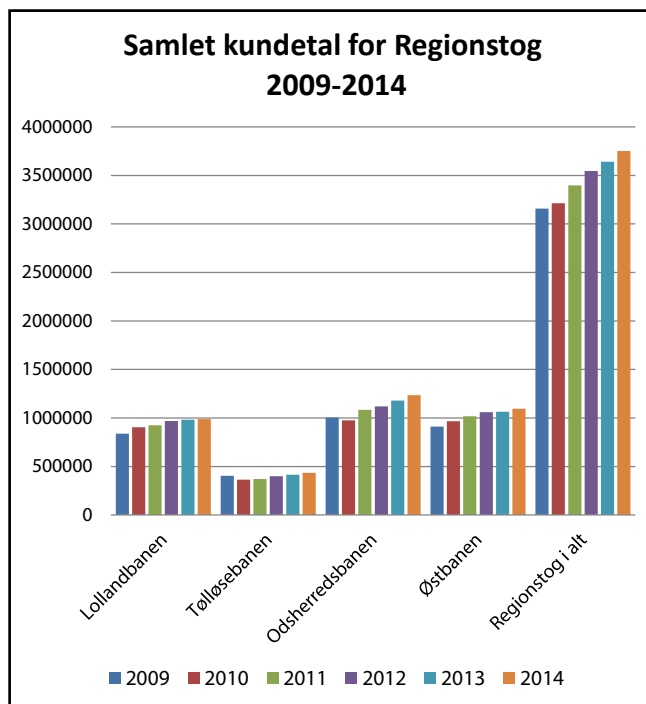
Kundetilfredsheden 2014

Kundetilfredsheden for 2014 fremgår af skemaet nedenfor, hvor den også sammenlignes med resultaterne for kundetilfredshedsundersøgelserne i årene 2009 -2013.

Af tabellen fremgår tilfredsheden hos kunderne baseret på 14 spørgsmål, som samlet bedømmes på en skala fra 0 til 5, hvor 0 står for "meget utilfreds" og 5 for "meget tilfreds".

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2014 viser, at den overordnede tilfredshed blandt kunderne hos Regionstog er steget med 0,02 til 4,22. 93 % af kunderne er enten meget tilfredse eller tilfredse med den aktuelle rejse.

Tilfredsheden på 4,22 med en stigning på 0,10 er sket på seks år, hvor Regionstog samtidig har haft en samlet stigning i kundetallet på ca. 19 % til 3,75 mio. Det bekræfter,



at de tiltag, som Regionstog har gennemført for at give kunderne en bedre rejseoplevelse, har båret frugt.

Såvel gamle som nye kunder vælger at rejse med Regionstog bl.a. på grund af øget frekvens, kortere rejsetider, bedre korrespondancer med DSB samt Movias busser m.m.

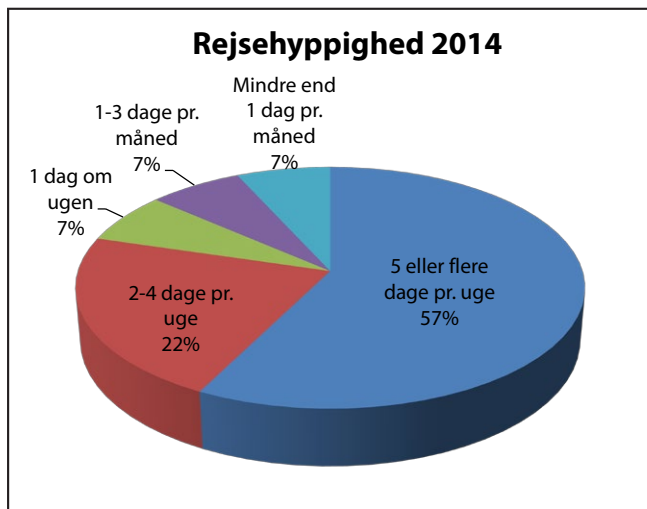
I forhold til kundetilfredshedsundersøgelsen i 2013 er nogle spørgsmål opdaterede. De ikke kontraktbundne spørgsmål har i år været koncentreret om vores informationssystem samt trafikinformation med "Mit Movia", cykler, kørestole etc., gratis internet og gratis aviser.

Kundetilfredshedsundersøgelse 2014										2013	2012	2011	2010	2009
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed			Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed					
Din rejse alt i alt	570	383	82	12	8	15	4,42	22%	0,97	0,97	0,92	0,93	0,90	0,94
Information på denne station	365	312	176	52	59	85	3,90	6%	0,23	0,23	0,23	0,22	0,22	0,22
Vedligeholdelse af dette tog *	378	410	197	35	9	32	4,08	6%	0,24	0,25	0,24	0,24	0,24	0,26
Udvendig rengøring *	445	309	124	30	13	130	4,24	6%	0,25	0,25	0,24	0,25	0,25	0,26
Rengøring af toget	403	392	140	32	16	57	4,15	6%	0,25	0,25	0,25	0,24	0,24	0,25
Temperaturen i dette tog	428	341	205	46	31	10	4,04	6%	0,24	0,25	0,23	0,23	0,23	0,24
Ventilationen i dette tog	327	367	243	67	28	18	3,87	6%	0,23	0,24	0,23	0,23	0,22	0,23
Information i dette tog	423	368	159	40	22	49	4,12	6%	0,25	0,25	0,24	0,22	0,22	0,24
Mulighed for at få siddeplads	695	212	102	26	26	10	4,44	6%	0,27	0,27	0,25	0,26	0,25	0,26
Trygheden i dette tog	665	266	76	13	11	20	4,51	6%	0,27	0,27	0,26	0,26	0,25	0,26
Mulighed for at købe billet	938	69	74	0	0	0	4,80	6%	0,29	0,29	0,29	0,27	0,27	0,23
Mulighed for at kontakte RT	216	240	175	55	32	341	3,77	6%	0,23	0,22	0,21	0,21	0,21	0,26
Overholdelse af korrespondance	365	321	160	39	36	140	4,02	6%	0,24	0,23	0,22	0,22	0,21	0,23
Overholdelse af køreplanen	480	340	145	51	29	27	4,14	6%	0,25	0,24	0,23	0,24	0,23	0,24
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED									4,22	4,20	4,04	4,02	3,94	4,12

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

Kundernes rejsemønstre

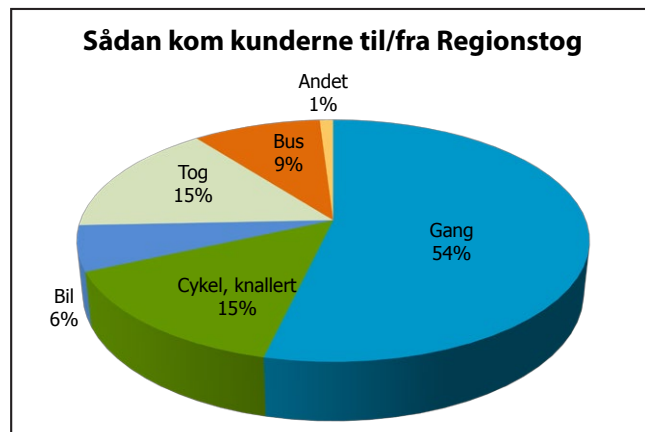
De nye typer af rejsehjemler med deraf følgende rabatmuligheder, bl. a. Rejsekort og Ungdomskort, har været medvirkende til det stigende antal rejser med Regionstog.



Med udgangspunkt i respondenterne fra kunderundersøgelserne rejser 57 % med Regionstog 5 eller flere dage

pr. uge, en stigning på 4 %. Samtidig er det en mindre gruppe kunder, 7 % i 2014, 10 % i 2013, der kun rejser 1-3 dage pr. måned.

Når man ser på, hvorledes kunderne kommer til/fra stationen, når de skal rejse med Regionstog, så kommer stadig flere "til fods" nemlig 54 % i forhold til 47 % i 2013. Samtidig kommer færre (6 %) til/fra stationen med bil.

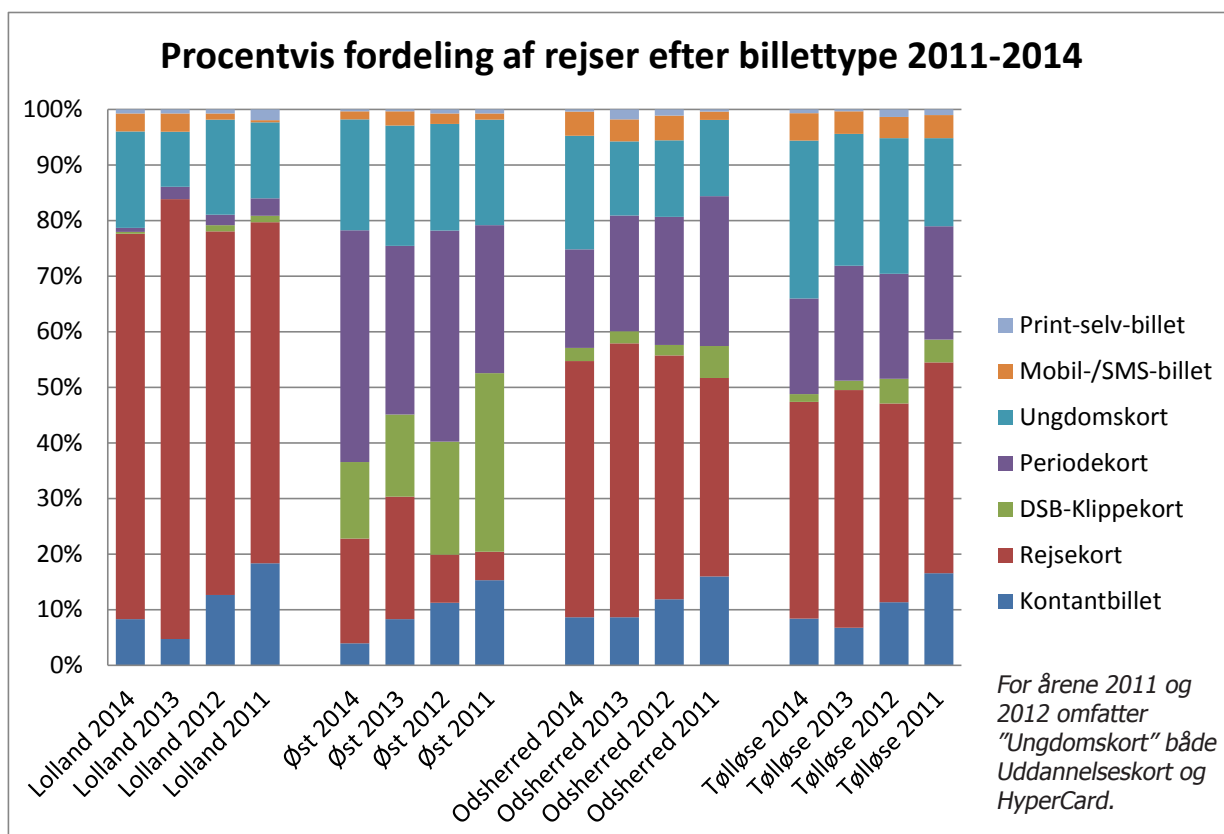


Rejsehjemler pr. bane

I dag bruger de fleste af Regionstogs kunder Rejsekort og Ungdomskort (tilsammen 64 %). Når brugen af Rejsekortet forsat er noget mindre på Østbanen end på de øvrige strækninger, skyldes det, at lokale rejser er dyrere med Rejsekort end kontantbillet prisen ved rejser over takstgrænsen mellem Movia Syd og Movia Hovedstaden på linje 110R Køge-Faxe Ladeplads. Periodekort er forsat den mest benyttede billetform på Østbanen.

7 % af kunderne rejste på kontantbillet, svarende til tallet fra 2013, og 4 % benyttede Movia-klippe (Movia H) og DSB-klippekort.

SMS-billetter samt Print-Selv-billetter er de mindst benyttede billetformer, der bruges ved Regionstog, men muligheden for at bruge "mobilen" til køb af pendlerkort m.m. vil sikkert få flere til at bruge disse former for billetkøb.

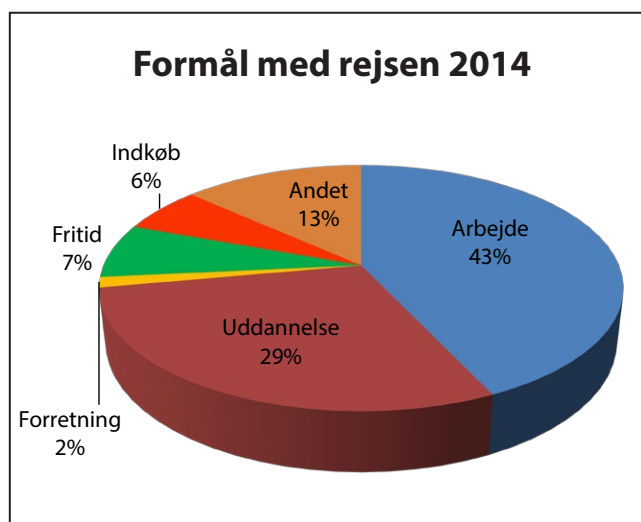


Formål med rejsen

Fra 2013 til 2014 er der kommet flere kunder, som benytter Regionstog i forbindelse med deres uddannelse, en stigning på 5 % til 29 %, og af respondenterne er der hele 72 %, som bruger toget i forbindelse med enten arbejde eller uddannelse.

På Tølløsebanen er fordelingen på formålet for rejsen noget anderledes. Her er det mere end 40 % af respondenternes rejser, der sker i forbindelse med uddannelse, og 8 % bruger toget i forbindelse med indkøb, oftest kunder fra de butikløse byer Kr. Eskilstrup, Nyrup, Vedde og Skellevbjerg.

Regionstog har ved udarbejdelsen af nye køreplaner, K15, taget hensyn til, at alle tog standser ved de små stationer. Undtaget for dette er stationerne Himlingøje og Grubberholm, på Østbanen, som kun har timedrift samt Egøje og Vallø, der kun har ½-timedrift på hverdage.



Kundetilfredshed fordelt på banerne

Kundetilfredshedsundersøgelse 2014										2013	2012
Lollandsbanen											
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Din rejse alt i alt	166	84	19	3	0	8	4,52	22%	0,99	0,99	0,94
Information på denne station	108	82	41	7	6	34	4,14	6%	0,25	0,24	0,25
Vedligeholdelse af dette tog	69	105	74	10	3	17	3,87	6%	0,23	0,23	0,23
Udvendig rengøring	112	81	21	7	1	56	4,33	6%	0,26	0,25	0,25
Rengøring af toget	91	99	42	9	4	33	4,08	6%	0,24	0,24	0,24
Temperaturen i dette tog	100	87	62	15	6	8	3,96	6%	0,24	0,25	0,22
Ventilationen i dette tog	67	89	80	20	10	12	3,69	6%	0,22	0,23	0,21
Information i dette tog	101	94	43	10	6	24	4,08	6%	0,24	0,25	0,23
Mulighed for at få siddeplads	192	45	29	3	2	7	4,56	6%	0,27	0,27	0,26
Trygheden i dette tog	180	58	19	2	2	17	4,58	6%	0,27	0,27	0,26
Mulighed for at købe billet	252	12	0	0	0	6	4,95	6%	0,30	0,29	0,29
Mulighed for at kontakte RT	60	65	48	11	7	87	3,84	6%	0,23	0,23	0,22
Overholdelse af korrespondance	127	61	25	3	2	60	4,41	6%	0,26	0,26	0,25
Overholdelse af køreplanen	187	63	13	0	2	13	4,63	6%	0,28	0,27	0,26
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED										4,30	4,28

Kundetilfredshedsundersøgelse 2014										2013	2012
Østbanen											
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Din rejse alt i alt	133	105	23	3	1	15	4,38	22%	0,96	0,94	0,91
Information på denne station	76	70	47	17	18	32	3,74	6%	0,22	0,22	0,22
Vedligeholdelse af dette tog	139	91	26	0	0	9	4,44	6%	0,27	0,26	0,25
Udvendig rengøring	135	73	20	3	3	29	4,43	6%	0,27	0,27	0,25
Rengøring af toget	129	88	23	4	3	14	4,36	6%	0,26	0,26	0,26
Temperaturen i dette tog	106	78	56	9	11	4	4,00	6%	0,24	0,25	0,23
Ventilationen i dette tog	89	90	53	16	10	5	3,90	6%	0,23	0,24	0,22
Information i dette tog	103	79	49	10	6	14	4,06	6%	0,24	0,24	0,23
Mulighed for at få siddeplads	146	63	36	11	9	2	4,23	6%	0,25	0,26	0,23
Trygheden i dette tog	173	67	19	3	1	3	4,55	6%	0,27	0,27	0,26
Mulighed for at købe billet	246	10	16	0	0	0	4,85	6%	0,29	0,29	0,29
Mulighed for at kontakte RT	48	50	43	13	7	102	3,74	6%	0,22	0,20	0,21
Overholdelse af korrespondance	80	97	35	16	11	24	3,92	6%	0,23	0,22	0,21
Overholdelse af køreplanen	118	104	23	9	5	6	4,24	6%	0,25	0,23	0,22
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED										4,23	4,15

Kundetilfredshedsundersøgelse 2014										2013	2012
Odsherredsbanen											
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Din rejse alt i alt	119	88	22	5	6	23	4,29	22%	0,94	0,95	0,91
Information på denne station	76	80	33	12	20	42	3,81	6%	0,23	0,23	0,23
Vedligeholdelse af dette tog	74	103	49	11	2	24	3,99	6%	0,24	0,24	0,24
Udvendig rengøring	99	77	24	10	4	49	4,20	6%	0,25	0,25	0,24
Rengøring af toget	76	99	37	10	6	35	4,00	6%	0,24	0,25	0,25
Temperaturen i dette tog	99	81	44	9	12	18	4,00	6%	0,24	0,26	0,24
Ventilationen i dette tog	77	86	52	18	7	23	3,87	6%	0,23	0,24	0,24
Information i dette tog	99	86	36	12	5	25	4,10	6%	0,25	0,25	0,24
Mulighed for at få siddeplads	137	63	30	8	10	15	4,25	6%	0,25	0,26	0,25
Trygheden i dette tog	140	69	22	2	6	24	4,40	6%	0,26	0,26	0,25
Mulighed for at købe billet	203	25	25	0	0	10	4,70	6%	0,28	0,28	0,29
Mulighed for at kontakte RT	44	56	34	23	9	97	3,62	6%	0,22	0,21	0,21
Overholdelse af korrespondance	62	76	43	14	20	48	3,68	6%	0,22	0,21	0,21
Overholdelse af køreplanen	78	81	45	23	17	19	3,74	6%	0,22	0,22	0,22
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED										4,09	4,12



Kundetilfredshedsundersøgelse 2014										2013	2012
Tølløsebanen											
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Både/og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Din rejse alt i alt	152	106	18	3	1	2	4,45	22%	0,98	0,99	0,92
Information på denne station	105	80	55	16	15	9	3,90	6%	0,23	0,23	0,22
Vedligeholdelse af dette tog	96	111	48	14	4	6	4,03	6%	0,24	0,25	0,24
Udvendig rengøring	99	78	59	10	5	24	4,02	6%	0,24	0,25	0,22
Rengøring af toget	107	106	38	9	3	11	4,16	6%	0,25	0,26	0,25
Temperaturen i dette tog	123	95	43	13	2	2	4,17	6%	0,25	0,26	0,24
Ventilationen i dette tog	94	102	58	13	1	4	4,03	6%	0,24	0,25	0,24
Information i dette tog	120	109	31	8	5	6	4,21	6%	0,25	0,26	0,24
Mulighed for at få siddeplads	220	41	7	4	5	4	4,69	6%	0,28	0,29	0,27
Trygheden i dette tog	172	72	16	6	2	8	4,51	6%	0,27	0,28	0,26
Mulighed for at købe billet	237	26	21	0	0	0	4,76	6%	0,29	0,29	0,28
Mulighed for at kontakte RT	64	69	50	8	9	75	3,86	6%	0,23	0,22	0,22
Overholdelse af korrespondance	96	87	57	6	3	30	4,07	6%	0,24	0,23	0,22
Overholdelse af køreplanen	97	92	64	19	5	5	3,93	6%	0,24	0,23	0,23
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED										4,24	4,26

Hvad er vigtigt for en god rejseoplevelse

Ligesom ved de tidligere kundetilfredsundersøgelser har respondenterne igen i 2014 haft mulighed for at angive, hvad man som kunde anser som specielt vigtigt for en god rejseoplevelse med Regionstog.

”Tog til tiden” har fortsat absolut højeste prioritet.

Herefter følger mere spredt ønskerne til høj frekvens, gode forbindelser til/fra DSB, og at det er billigt at rejse.

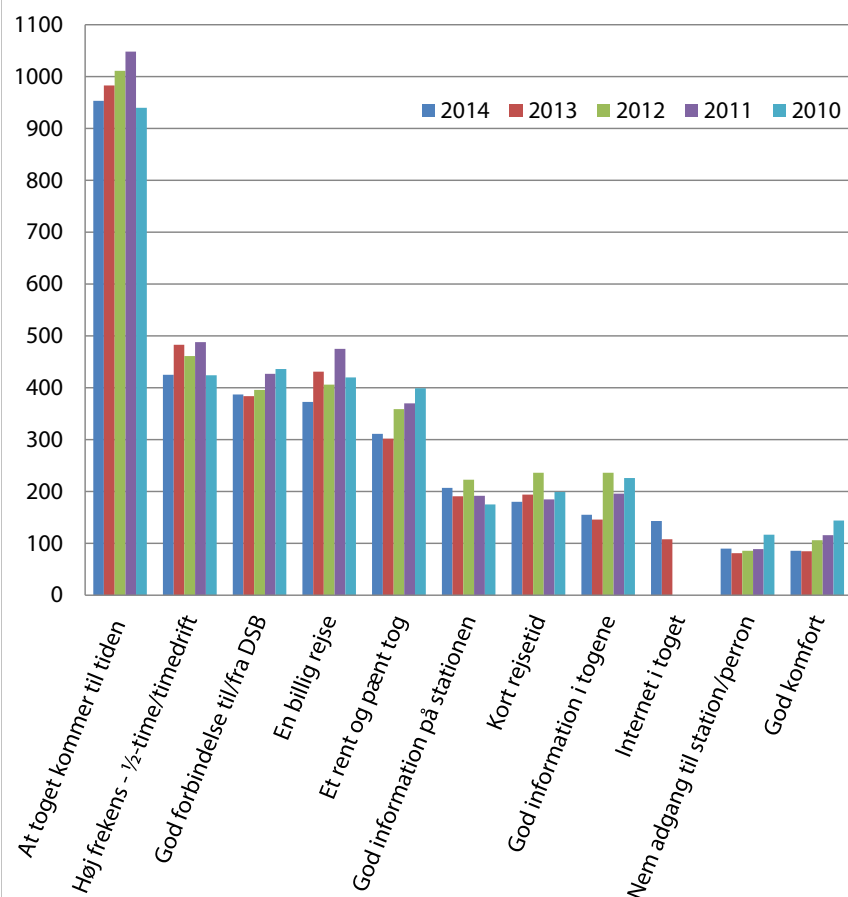
Forventningerne til høj frekvens har 2. prioritet, og ligger i 2014 ca. 10 % højere end ønsket om gode forbindelser til/fra DSB. Når forbindelser til/fra DSB er rykket til en 3. plads, skyldes det, at mange af Regionstogs nye kunder kun bruger Regionstog, evt. kombineret med en bus/bybus (lokale rejser).

Vigtigheden af god information på station og i tog prioriteres fortsat af ca. 25 % af kunderne.

Den beregnede tilfredshed for information på stationen er steget med 0,05 til 3,90, mens den tilsvarende i toget faldt med 0,02 til 4,12.

I 2014 har Regionstog arbejdet på at få en bedre stabilitet med hensyn til funktionaliteten af ITS-skærmene på stationerne. Med en score på 3,90 har kunderne kvitteret for disse forbedringer. Der sættes i 2015 fokus på bedre information i togene, herunder højtalerudkald som supplement til informationer på ITS-skærme på stationerne ved evt. forsinkelser og ændret trafik.

Kun ca. 16 % af de adspurgte kunder har nævnt ”Kort rejsetid” som en vigtig parameter for en god rejseoplevelse. Et



par minutters længere rejsetid er ikke så vigtig, når bare toget kører ”til tiden”.

Også i år har flere kunder givet kommentarer, hvor de fremsætter ønsker - ofte med gode ideer - til, hvorledes deres rejseoplevelse kan blive bedre.

Sådanne forslag bliver nøje vurderet i kundeforholdet, og bl.a. et ønske om bedre markering af stillezonerne i vores tog bliver i 2015 udmøntet i en speciel kampagne omkring stillezonerne.



Undersøgelsen af tilfredsheden med den konkrete rejse

Det er ikke kun selve transporten, der er i kundernes fokus, når rejsen skal vurderes.

Ved Regionstog arbejder man for at øge mobiliteten i de områder, som de fire baner betjener. Dette gøres bl.a. ved at sørge for gode stationer med plads til parkering af biler og cykler, siddepladser i togene og mulighed for at arbejde på rejsen, f.eks. ved brug af internet.

Vi bestræber os på at give kunderne en sammenhængende trafik med korte omstigningstider, når sådanne er nødvendige, samt på at gøre rejsetid til kundens egen tid, hvor man kan arbejde, slappe af m.m.

På sigt arbejdes der også med andre serviceydelser i vores tog samt på stationerne, som vi gerne vil give nyt liv i forbindelse med rejsen fra A til B. Sådanne tiltag vil også kunne øge bosætningen i de små stationsbyer og på sigt også til føre Regionstog flere kunder.

Et tiltag kunne være at styre de mindre stationsbyer ved at skabe aktiviteter i tomme stationsbygninger efter et koncept med udgangspunkt i det engelske "Community Rail", "fællesskabs stationer".

Kundens oplevelse af rejsen med Regionstog

Går man ind i spørgeskemaets enkelte spørgsmål om kundernes tilfredshed, så er ca. 87 % tilfredse med overholdelse af den annoncerede køreplan. Af de kunder, der øjensynligt har skiftet fra/til Regionstog til/fra DSB eller bus er 76 % tilfredse med skiftet på den aktuelle rejse.

Netop optimal skifte-/korrespondancetid er i fokus hos både Regionstog og de operatører, vi samarbejder med. Det er en udfordring ved planlægning af køreplanerne, og der er en udfordring at få givet kunderne den fornødne information ved pludseligt opståede forsinkelser og uregelmæssigheder i trafikken.

Kundernes syn på driftsinformationer på vores skærme i tog er steget markant til den positive side. Her er det specielt kunderne på Østbanen, der er meget glade for et højt informationsniveau.

Desværre "kikser" kommunikationen mellem Regionstog og DSB/Movia fortsat ved mindre forsinkelser, og kunder ser deres tog køre. Der arbejdes med at løse denne udfordring på en bedre måde, herunder et endnu bedre samarbejde med f.eks. MitMovia, hvor kunderne kan få "skræddersyet" trafikinfo til deres rejser både nemt og hurtigt.

Flere platforme for at bedre informationen til kunderne, "Klar Besked Portalen", hvor det er meningen at de forskellige operatører løbende skal informere hinanden ved uregelmæssig drift etc.

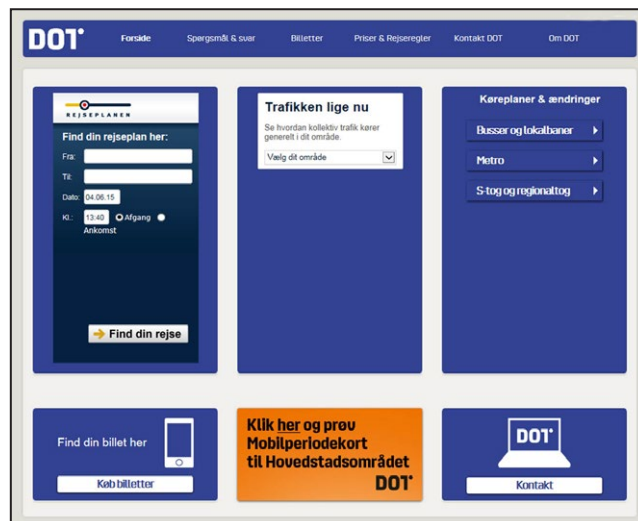
DOT - Din Offentlige Transport

Fra nytår 2015 har den kollektive transport øst for Storebælt fået en nye informationsplatform, DOT.

DOT står for Din Offentlige Transport og er et samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet om at skabe en

bedre og mere sammenhængende offentlig transport på Sjælland.

Med DOT samles kundeservice, trafikinformation, priser og billetter, kommunikation og markedsføring i ét, så man fremover kun har én indgang til den offentlige transport.



Standarden på vores tog

Kunderne finder at standarden på det tog, som de kører med på den aktuelle rejse for høj. Det gælder vedligeholdelse, temperatur og ventilation, der viser en tilfredshed mellem 83% og 88 %. Den udvendige rengøring er kunderne ikke helt så tilfredse med, kun 78 %.

Tidligere kundetilfredshedsundersøgelser viste dårlige tal specielt for temperatur og ventilation.

Det er der på værkstederne arbejdet med at forbedre, og kunderne har kvitteret med, at de har registreret forbedringer. I forbindelse hermed er de supplerende negative kommentarer vedr. klimaforholdene i vores tog er faldet betydeligt.

ITS - Intelligent trafikstyring

Sideløbende med de nævnte ændringer bruger Regions-tog intelligent trafikstyring (ITS) i tog og på stationer.

Systemet er baseret på et elektronisk regularitetsprogram, Sitra, hvor køreplaner, materielløb og turlister som basis-data danner grundlag for overvågning af de enkelte togs fremdrift på strækningerne. Systemet beregner togenes realtid ud fra opsamlede data. Kunderne får information om ankomsttid for næste station samt om eventuelle forsinkelser. Forsinkelser på mere end tre minutter vises på informationsskærme ikke blot i togene, men også på stationerne.

Systemet vil i 2015 være udbygget, så personalet på driftscentralen kan skrive meddelelser, f.eks. om ændrede forbindelser til tog og busser, glatte perroner og ændringer i forbindelse med infrastrukturarbejder m.m. på skærme både i tog og på stationer.

Information m.m.

Vi har i kundeundersøgelsen 2014 atter sat "Information" i fokus med nogle spørgsmål.

Information i dette tog

Regionstogs informationssystem i tog og på stationer, er populært hos kunderne. Af 1116 svar finder 79 % af respondenterne, at informationerne på skærmene i togene er nyttige. Tilfredsheden med informationen på stationerne er kun 61 %.

Dette skyldes bl.a. at nogle stationsskærme har været udsat for hærværk og nogle tekniske fejl. Der er nu valgt en mere kraftig frontplade, og i takt med udskiftning af en svag hardware del er stabiliteten af skærmene forbedret formentligt til kundernes tilfredshed.

Vi benytter skærmene i togene til mange forskellige budskaber til kunderne. Informationen har været specifik for den enkelte bane.

Kommunikationen kan deles op i disse forskellige kategorier:

- Driftsinformation – nye køreplaner, sporarbejde m.m.
- Generel kommunikation om, hvordan man skal gebærde sig i toget: Respekt for stillezonen, ikke fødder på sæderne og giv plads ved ind- og udstigning (først ud, så ind!), information om at huske gyldig rejsehjemmel og huske sine ting.
- Relevant og rettidig information om forskellige billet typer, rabatter m.m..
- Særrangementer f.eks. Sommerland Sj., Dansens dag i togene, Literaturfestival, Maribo Jazz, Køge Festuge osv.
- Kampagne informationer – Naboskab på skinner, R-net, Rejsekort, MitMovia, DOT m.m.

Kundernes prioritering af informationer på ITS skærme

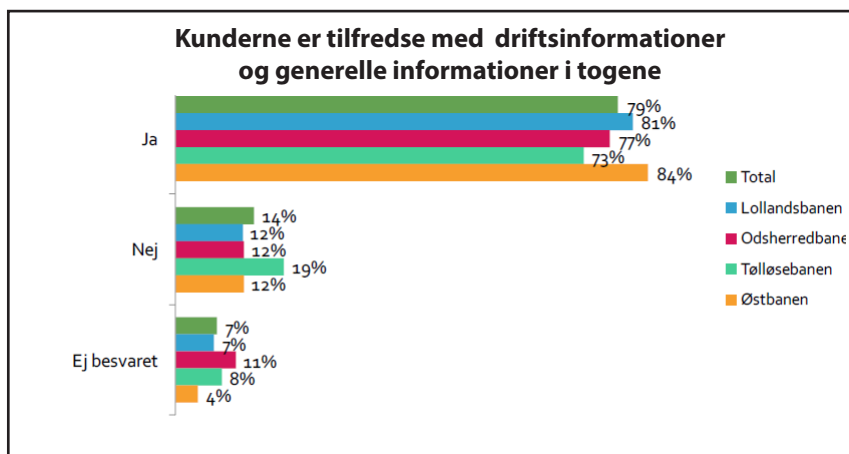
Vi har bedt kunderne afkrydse, hvilke informationer de kunne tænke sig at finde på vores ITS skærme i togene. Svarene fordeler sig som følger:

Nyheder 49 %	Reklamer 2 %
Vejret 32 %	Andet 8 %
Lokale tilbud/informationer 31 %	

Det sender meget klare signaler om, at Regionstog ikke behøver at bruge tid på kommercielle reklamer. I stedet bør der arbejdes på, at give mulighed for nyheder og vejrodsigter. Vores event-tilbud er blevet populære, og budskaberne herom skal fortsat differentieres i forhold til de lokale strækninger.

Stadig flere finder køreplanen på rejseplanen.dk

Når kunderne ikke kan huske køreplanen eller skal planlægge en rejse, så bruger 41 % rejseplanen.dk, mens 21 % bruger regionstog.dk og 16 % den trykte køreplan eller opslagskøreplan på stationen. Kun 3 % bruger MitMovia eller moviatrafik.



Andre tilbud: Gratis internet og gratisaviser

69 % læser de gratisaviser, som findes på Regionstogs stationer eller i togene.

Siden 2013 har kunderne haft muligheden for at bruge gratis internet på alle fire strækninger, og 50 % af Regionstogs kunder bruger i dag internettet på deres rejse.

Movia og Køge kommune har som et forsøg indført natbusser, og i forbindelse hermed omfattede kundetilfredsundersøgelsen på Østbanen et spørgsmål: "Hvis der var natkørsel fredage og lørdage, ville du så benytte nat-togene?". Af 280 respondenter svarede ca. 50 %, "Ja".



Kampagnen med at bruge Regionstogs tog på alle fire strækninger til indkøbsture er fortsat i 2014.

Hvem har svaret?

Endelig har vi i år søgt lidt information om de kunder, der har været med i undersøgelsen.

54 % var kvinder og 43 % mænd (3 % havde ikke svaret).

Aldersfordeling:

0-14 år	2 %	40-49 år	17 %
15-19 år	19 %	50-59 år	16 %
20-29 år	19 %	60-69 år	9 %
30-39 år	11 %	70+	3 %