

Kundetilfredshedsundersøgelse

Uge 40-2012



Kundetilfredshedsundersøgelsen 2012

Regionstog A/S har siden januar 2009 været operatør på lokalbanestrækningerne i Region Sjælland: Odsherredsbanen, Tølløsebanen, Østbanen og Lollandsbanen. I kontrakten mellem Trafikselskabet Movia og Regionstog er det fastsat, at Regionstog én gang om året skal gennemføre en kundetilfredshedsundersøgelse blandt kunderne på de fire strækninger.

Kundetilfredsundersøgelsen danner grundlag for løbende kvalitetsforbedringer. Resultatet af kundernes svar på en række tilfredshedsspørgsmål danner samtidig grundlag for udbetaling af bonus eller opkrævning af bod for Regionstog.

Undersøgelsen i 2012 blev foretaget i uge 40 som en stikprøveundersøgelse blandt kunderne på

Odsherredsbanen
Tølløsebanen
Østbanen og
Lollandsbanen.

Respondenterne er - ligesom de foregående år - udvalgt blandt kunderne på stort set alle tog, så alle tidspunkter på døgnet og ugen er repræsenteret. Uddelingen af skemaerne er foretaget tilfældigt af togrevisorerne, så kunderne på de udvalgte togafgange alle har haft mulighed for at deltage.

Svarprocenten for undersøgelsen er 91,5 % svarende til 1097 af 1200 uddelte skemaer, nemlig 300 på hver strækning. I forbindelse hermed skal det nævnes, at kontrakten kun foreskriver uddeling af 100 skemaer på hver strækning, men at Regionstog – også i 2012 – har valgt et større antal skemaer for at få et bredere grundlag for målingen af kundetilfredsheden.

Skemaets udformning

Skemaet (fra Tølløsebanen) er vedlagt som bilag 1

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

Kære kunde på Tølløsebanen!

Din mening er vigtig for os, og med denne undersøgelse kan du 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

Anne Frydendahl
Kundechef

Kundetilfredsheden 2012

Kundetilfredsheden i undersøgelsen for 2012 fremgår af skemaet på næste side, hvor den også sammenlignes med resultaterne for kundetilfredshedsundersøgelserne i årene 2009 -2011.

Af tabellen fremgår tilfredsheden hos kunderne på 13 spørgsmål, som samlet bedømmes på en skala fra 0 til 5, hvor 0 står for "meget utilfreds" og 5 for "meget tilfreds". Hvert enkelt kvalitetsspørgsmål vægtes forskelligt i udregningen af den samlede kundetilfredshed.

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2012 viser, at den overordnede tilfredshed blandt kunderne hos Regionstog er steget med 0,02 til 4,04.



Besvarelsene

Besvarelsene er nogenlunde éntydige. Dog har nogle respondenter også i år "glemt", at spørgsmålene rettede sig direkte mod den rejse, som de var i færd med at foretage. Således indeholder nogle af de udfyldte skemaer angivelse af flere transportmidler før/efter rejsen samt flere svar på brugt rejsehjemmel.

I forhold til kundetilfredshedsundersøgelsen i 2011 er der foretaget en justering i nogle af spørgsmålene. Bl.a. er spørgsmålet om benyttet billet eller kort ajourført f.eks. med HyperCard og man kunne kun Movia-klippekort på Østbanen (Movia Hovedstaden).

De ikke kontraktbundne spørgsmål har i 2012 været koncentreret om Regionstogs informationssystem i tog og på stationer. Desuden er der igen spurgt om kundernes kendskab til R-nettet (bus og tog 2 gange i timen) samt Movias rejsegaranti.

Endelig har Regionstog spurgt kunderne om de tager cyklen med toget.

Kundetilfredshedsundersøgelse 2012

										2011	2010	2009
Spørgsmål										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Antal besvarelser										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Beregning af tilfredshed										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Meget tilfreds										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Meget utilfreds										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Beregnet tilfredshed										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Vægtning										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Information på denne station										Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Mulighed for at købe billet	243	533	200	54	35	24	3,84	6%	0,23	0,22	0,22	0,22
Information i dette tog	946	93	58	0	0	0	4,81	6%	0,29	0,27	0,27	0,23
Mulighed for at få siddeplads	268	568	172	44	15	13	3,97	6%	0,24	0,22	0,22	0,24
Trygheden i dette tog	445	472	115	36	19	2	4,18	6%	0,25	0,26	0,25	0,26
Temperaturen i dette tog	419	557	71	8	11	17	4,28	6%	0,26	0,26	0,25	0,26
Ventilationen i dette tog	253	561	189	56	24	9	3,89	6%	0,23	0,23	0,23	0,24
Indvendig rengøring	202	531	233	64	33	18	3,76	6%	0,23	0,23	0,22	0,23
Udvendig rengøring *	295	620	124	17	13	19	4,09	6%	0,25	0,24	0,24	0,25
Vedligeholdelse af dette tog *	282	549	137	34	34	48	3,98	6%	0,24	0,25	0,25	0,26
Din rejse alt i alt	258	628	155	28	11	8	4,01	6%	0,24	0,24	0,24	0,26
Overholdelse af køreplanen	315	671	82	8	5	10	4,19	22%	0,92	0,93	0,90	0,94
Overholdelse af korrespondance	275	501	195	64	28	27	3,88	6%	0,23	0,24	0,23	0,24
Mulighed for at kontakte RT	177	492	209	75	31	101	3,72	6%	0,22	0,22	0,21	0,23
	127	353	243	65	35	246	3,57	6%	0,21	0,21	0,21	0,26
SAMLEDE KUNDETILFREDSHED										4,02	3,94	4,11

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

12. november 2012

Kundernes rejsemønstre

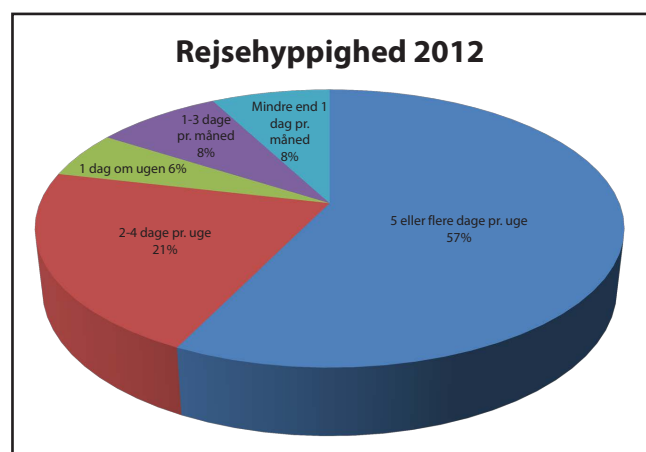
Der er flest rejser til/fra banernes stationer, hvor der er forbindelse til/fra DSB samt i et vist omfang R-nettet.

Rejserne fordeler sig således:

	2011 til/fra	2012 til/fra
Tølløse	58/52	63/51
Slagelse	73/55	93/50
Nykøbing F	122/51	102/71
Holbæk	112/78	105/92
Køge	145/103	192/64

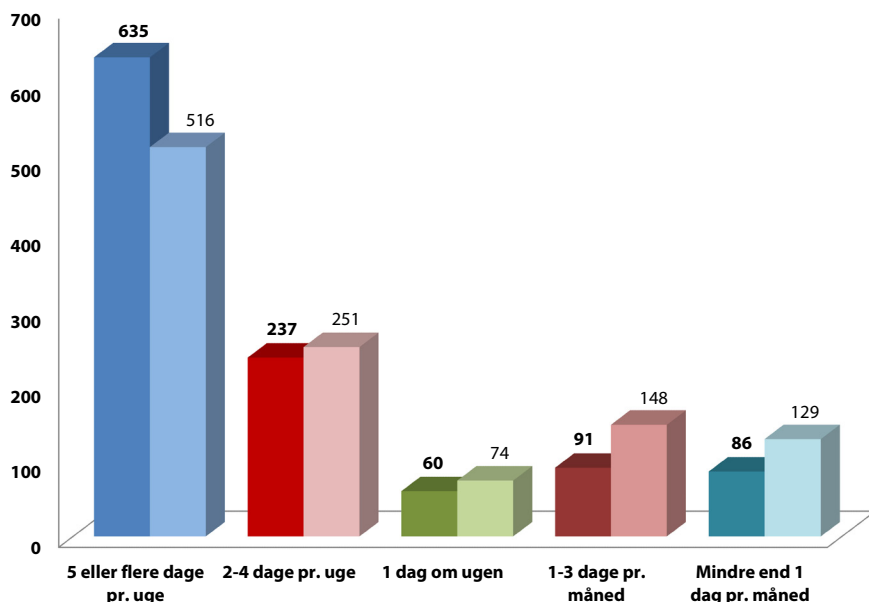
Rejsehyppighed

Siden 2011 er antallet af kunder, der rejser med Regionstog 5 eller flere dage om ugen, steget markant fra 46 % til hele 57 %, hvilket er en rigtig flot stigning. Det er naturligvis gruppen af pendlere og uddannelsessøgende, der bruger HyperCard, som udgør stigningen. Antallet af kunder, der rejser 2-4 dage pr. uge ligger på samme niveau som i 2011.

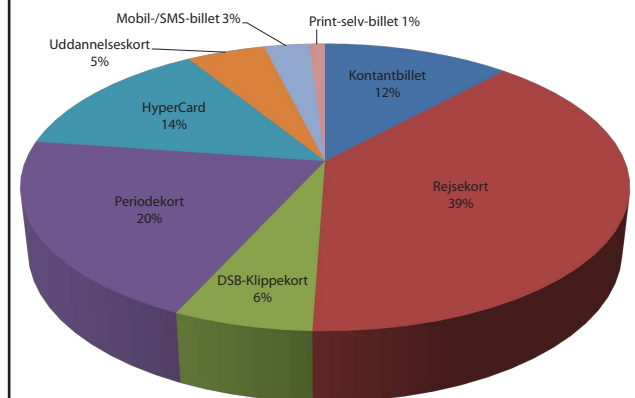


Udviklingen i rejsehyppighed 2011-2012

Nedenstående figur viser, hvorledes rejserne med Regionstog i stigende grad koncentrerer sig til pendlere.



Anvendte rejsehjemler 2012



Rejsehjemler

Udviklingen går i den helt rigtige retning mht. brug af Rejsekort. Samlet set anvender hele 39 % af kunderne Rejsekort som rejsehjemmel mod 35 % i 2011. Det skal også ses i lyset af, at kunderne på Østbanen stort set ikke anvender Rejsekortet ved lokale rejser, da rejsen koster mere end en kontantbillet pga. udfordringer med grænseoverskridende rejser mellem Movia Syd og Movia Hovedstaden. Lollandsbanen er igen i år højdespringeren for brug af Rejsekort med hele 65 % mod 61 % i 2011.

De nye muligheder, der i 2012 er kommet med rejsekortet som f.eks. tjek-ind ekstra og i det hele taget større muligheder for brug af Rejsekortet på hele Sjælland, har givet et langt bredere kendskab til Rejsekortet, og dette er naturligvis også med til at øge brugen.

Regionstog har gennem hele 2012 markedsført Rejsekortet på skærme i tog og på hjemmeside, og der er ingen tvivl om, at dette har haft en effekt. Ligeledes rådes alle kunder, der modtager en kontrolafgift til at erhverve sig et rejsekort med tilhørende tank-op-aftale.

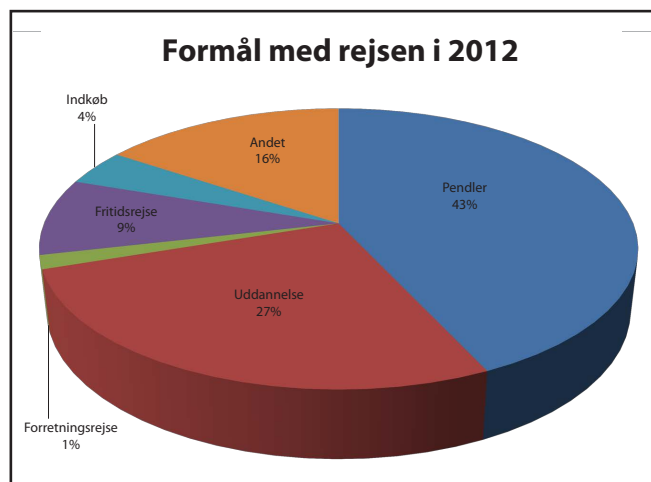
Rejser med DSB-klippekort udgør kun 6 % mod 9 % i 2011. DSB-klippekort bruges fortsat meget i forbindelse med takstoverskridende rejser på Østbanen.

Når man sammenligner rejsehyppighed med anvendte billettyper, må man for 2012 konkludere, at Regionstog's kunder i stort omfang vælger den prismæssigt mest fordelagtige billettype, til deres rejse.

Brug af kontantbillet er i 2012 således faldet med 5 % på stort set alle baner og ligger nu på 12 % mod 17 % i 2011. I runde tal er faldet på 5 % stort set overført til brug af Rejsekort. Denne udvikling ser vi meget gerne fortsætter i de kommende år.

Der er noteret mindre stigninger i anvendelse af Hypercard, Uddannelseskort samt mobil-/SMS-billet.

Formål med rejsen



I 2012 ser vi pæne stigninger i antallet af pendlere, der nu udgør 43 % af vores kunder – mod 34 % i 2011. Ligeledes ser vi stigninger i gruppen 'Uddannelse' der nu udgør 27

% af vores kunder – mod 19 % i 2011. Den meget store del af disse kundesegmenter bevirker, at vi fremadrettet skal være meget bevidste om, at de faciliteter, som vi ved disse kunder efterspørger, f.eks. adgang til Internet, driftsinformationer mv., er helt optimale.

Netop oplysningerne om formål med de enkelte rejser giver anledning til at tænke målrettet markedsføring overfor specielle kundegrupper.

Som noget nyt har vi i kundeundersøgelsen 2012 givet kunderne mulighed for at svare 'indkøb' som formål med rejsen. Det har 4 % af vores kunder svaret, og vi vil fremover holde øje med udviklingen og evt. tænke nye samarbejder med f.eks. indkøbscentre ind i budskaberne til kunderne. På Tølløsebanen, hvor der i flere byer stort set ikke mere findes butikker f.eks. med dagligvarer, udgør kunder med indkøb som primært rejseformål hele 7,5 %.

Hvorledes kommer kunderne til og fra Regionstog

Før og efter rejsen med Regionstog

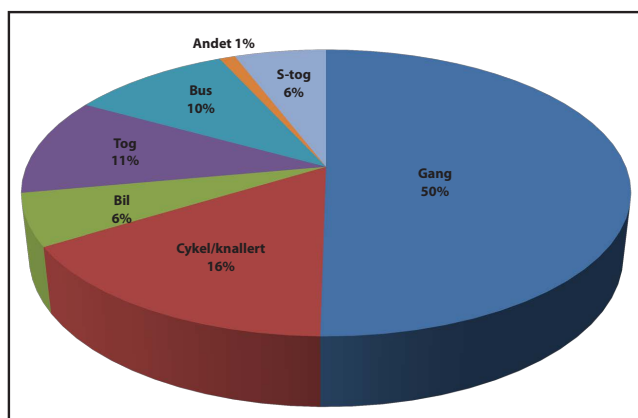
Spørgsmålene:

Hvordan kom du til dette tog? og

Hvordan skal du videre fra dette tog?

tæller i alt 2189 svar.

Fordelingen er stort set som i 2011. En stigning på ca. 5 % i det samlede antal transporterede kunder har ikke haft indvirkning på, hvorledes man kommer til og fra toget. Ca. 50 % går til og fra Regionstog og må betragtes som lokale kunder. Lægges kombinationen bus samt cykel/knallert til, udgør de lokale kunder ca. 73 %.



Forholdsvis få kunder benytter bil ved transport til/fra toget.

Procentvis fordeling af rejser efter billettype

Rejsekortet har siden sommeren 2012 kunnet bruges i alle busser og tog øst for Storebælt samt i tog i resten af landet.

Som nævnt på side 4 er Rejsekortet den foretrukne billettype hos kunderne på Lollandsbanen. Det skyldes nok først og fremmest, at Rejsekortet fra 24. oktober 2011 helt erstattede alle andre rabatformer i Movia Syd undtagen pendlerkortet, HyperCard og Uddannelseskort. Dernæst, at mange kunder foretager jævnligt rejser i Movia Syd, hvor Rejsekortet giver rabat ved første rejse.

Priser på en rejse Nakskov-Sakskøbing:

Kontantbillet: 60,00 kr.
Rejsekort, personligt 34,00 kr. (1-3 rejser)

I takt med løbende reklamering for Rejsekortet samt udløbe for brug af Movia-klippekort i Movia Vest fra 30. november 2012 har der også været en stigning i brug af Rejsekortet i Movia Vest med størst fremgang på Odsherredsbanen.

På Østbanen får kunderne ikke den "rigtige pris" for en rejse ved brug af Rejsekortet på grund af takstgrænsen mellem Movia Hovedstaden og Movia Syd. Som "erstatning" for Rejsekort vælger relativt mange kunder på Østbanen at bruge DSB klippekort.

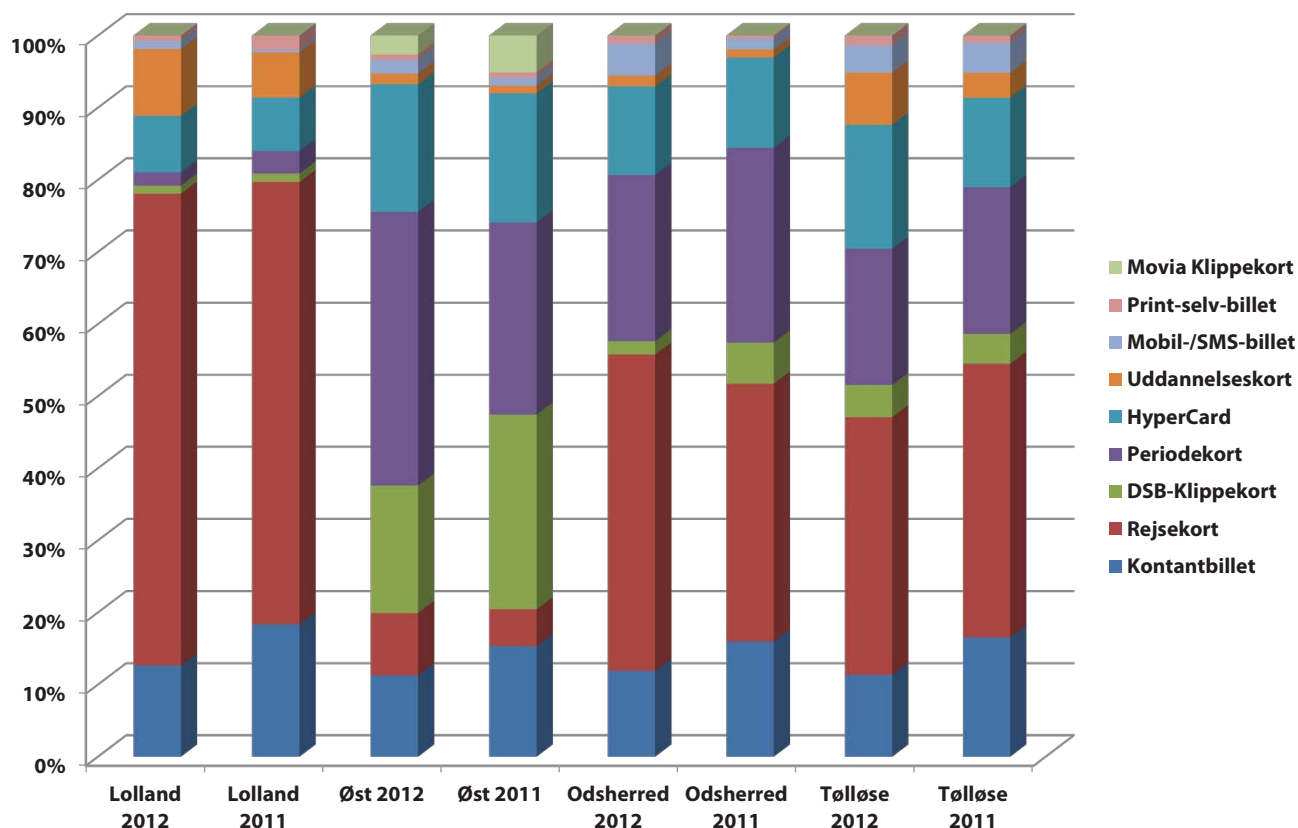
Priser på en rejse Faxe Ladeplads-Køge:

Kontantbillet: 28,00 kr.
10-turs DSB klippekort: 21,00 kr.
Rejsekort, personligt: 45,00 Rabattrin 0 (1-3 rejser)
Rejsekort, personligt: 27,90 Rabattrin 4 (22-27 rejser)

Når man studerer den procentvise fordeling af rejser efter billettype, så køber 10-15 % af kunderne fortsat kontantbilletter, men salget af kontantbilletter til rejser med Regionstog er faldende. HyperCard og Uddannelseskort bruges af 10-15 % af kunderne.

Mobil- og SMS-billet benyttes mest på Odsherredsbanen og Tølløsebanen, måske fordi relativt mange stationer som eneste alternativ kun har Baut-billetautomater til mønter.

Procentvis fordeling af rejser efter billettype



Hvad er vigtigt for en god rejseoplevelse

Ligesom i 2011 har kundetilfredsundersøgelsen i 2012 også givet respondenterne muligheden for at angive, hvad man som kunde anser som særlig vigtigt for en god rejseoplevelse med Regionstog.

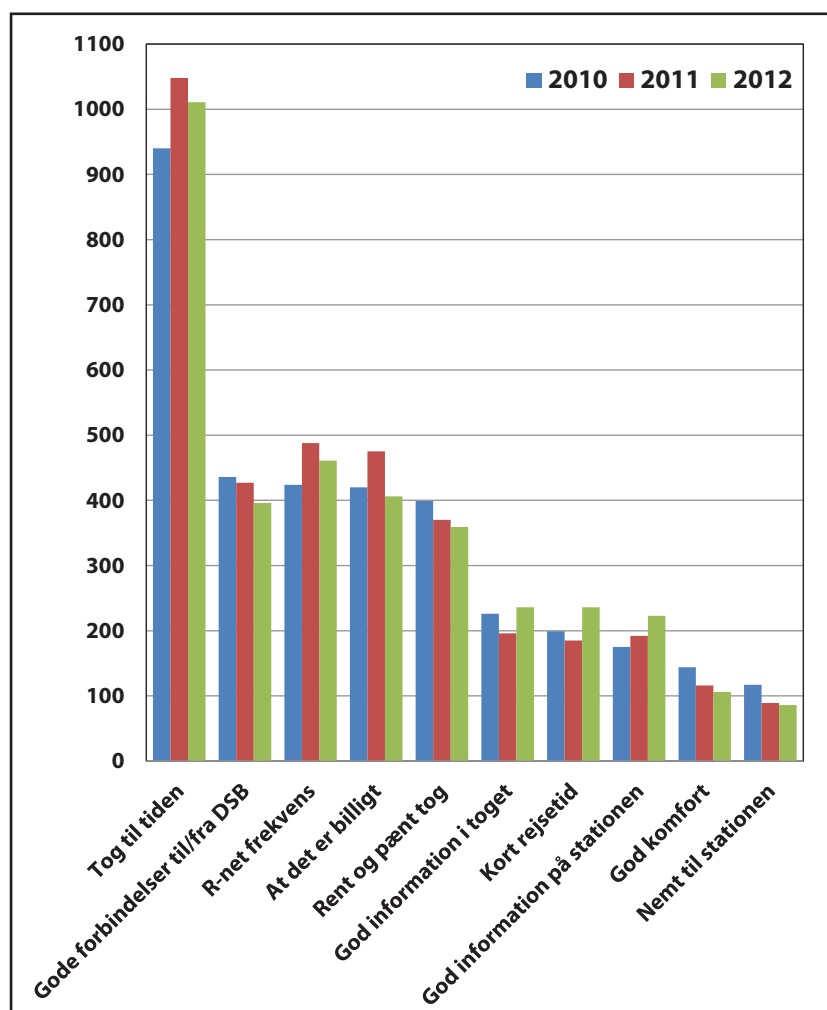
"Tog til tiden" har absolut højeste prioritet. Det er forståeligt, da dette ønske er naturligt for enhver kunde uanset om det er en lokal rejse udelukkende med Regionstog eller en rejse med skift til/fra enten bus eller DSB-tog.

Herefter følger - omend med et væsentligt færre antal - ønskerne til gode forbindelser til/fra DSB. Her er en svag stigning, som stemmer overens med opgørelsen over kundernes rejsemønstre.

Ønsket om at få god information på station og i tog vælges af ca. 25 %.

I Regionstog arbejdes der ikke bare med at forbedre information om rejsen på station og i tog, men også gennem website, Rejseplan og MitMovia m.fl.

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



Undersøgelsen af tilfredsheden med den konkrete rejse

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2012 viser, at 986 ud af 1097 kunder enten har været "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" med rejsen, svarende til 90 % (89 % i 2011 og 83 % i 2010). Se skemaet på side 3.

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

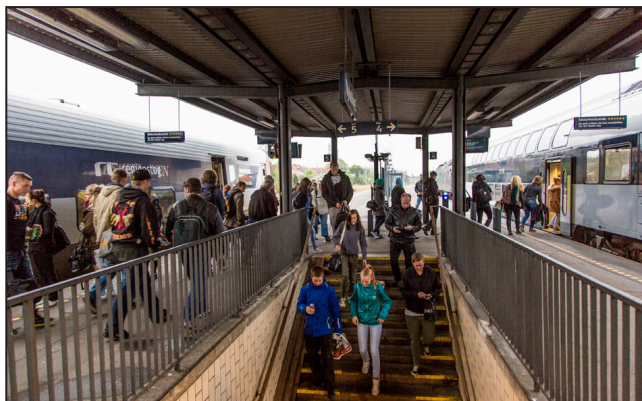
Derfor arbejdes der i Regionstog med tiltag, så transporttiden kan udnyttes til f.eks. arbejdstid, ved at tilbyde gratis internet. På sigt arbejdes der også andre serviceydelser i tilknytning til vores tog og stationer, f.eks. mulighed for indkøb.

Omlægning af kundebetjeningen

Går man ind i spørgeskemaets enkelte spørgsmål, så fremstår følgende områder som områder, hvor Regions-tog skal søge en forbedring i bestræbelserne på at være "Danmarks bedste jernbane, hvor kunder føler sig i fokus".

- 1) Overholdelse af korrespondancer til bus og andre tog.
- 2) Mulighed for at kontakte Regionstog.

Trafikafdelingen arbejder sammen med DSB ihærdigt på bedre korrespondancer på overgangsstationerne. Køreplanerne er tilrettelagt så der er tid til skift, men selv ved mindre forsinkelser "kikser" kommunikationen mellem mellem Regionstog's og DSB, så kunder ser deres tog køre. Der arbejdes på at løse den opgave bl.a. i de såkaldte præcisiongrupper.



Spørgsmålet vedr. "Mulighed for at kontakte Regionstog" er i virkeligheden nok uklart. Menes der direkte kontakt til til personale i tog og på stationer eller kontakt f.eks. til kundecenter.

Det har dog ikke betydet, at der ikke arbejdes med at give kunderne en bedre kundeservice.

Bl.a. indførelse af Rejsekortet betød faldende aktivitet ved Regionstogs tre tilbageværende billetsalgssteder i Nakskov, Maribo og Hårlev medførte en reorganisering af kundeinformation m.m. i løbet af 2011.

Der blev etableret en ny kundeafdeling, som tager sig af alle kunderelaterede funktioner så som kundenhenvendelser via mail, telefon og brev samt administrativ håndtering af kontrolafgifter.

Togrevisorerne er flyttet fra trafikafdelingen til kundeafdelingen.

Den ændrede kundeinformation/-betjening har betydet nye tiltag på www.regionstog.dk, så kunderne ikke blot via en almindelig mail kan skrive til Regionstog. Man kan nu direkte udfylde formular vedr. kontrolafgifter samt bestille gruppebilletter og plads via nettet.

regionstog		Avnede station	08:22
Afgang	Forventet	Retning	
08:22		Nykøbing Falster	
08:30		Nakskov	
08:52		Nykøbing Falster	
09:00		Nakskov	
Husk, at der i nat er ekstratog på Lollandsbanen. Se køreplanen i toget eller på www.regionstog.dk			

ITS - Intelligent trafikstyring

Sideløbende med de nævnte ændringer har Regionstog nu intelligent trafikstyring (ITS) i tog og på stationer.

I forbindelse hermed bruger Regionstog nu et regularitetsprogram, hvor køreplaner, materielløb og turlister som basisdata danner grundlag for overvågning af de enkelte togs fremdrift på strækningerne. Med de opsamlede data beregnes togets realtid, og 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.

Med systemet kan personalet på driftscentralen også skrive meddelelser, f.eks. om ændrede forbindelser til tog og busser, glatte perroner og ændringer i forbindelse med infrastrukturarbejder.

Det nye ITS-system blev - efter leverandørens konkurs - først sat i drift i løbet af foråret 2012.



Temperatur og ventilation i togene

I de tidligere kundetilfredshedsundersøgelser havde kunderne en del kommentarer vedr. klimaforholdene i togene - ikke mindst i IC2-togene på Lollandsbanen.

I 2012 er den beregnede tilfredshed både mht. temperatur og ventilation i togene henholdsvis 3,89 og 3,76.

Siden efteråret 2011 har værkstedet i Nakskov indbygget velfungerende klima anlæg på 5 af IC2-togene, og alle 13 IC2-tog bliver ombygget.

Information m.m.

Vi har i kundeundersøgelsen 2012 sat "Information" i fokus med nogle spørgsmål.

Information i dette tog

Regionstogs informationssystem i tog og på stationer, som Trafikstyrelsens Fremkommelighedspulje har givet penge til, er blevet vel modtaget hos kunderne. Af 1028 svar finder 87 % af respondenterne, at informationerne på skærmene er nyttige.

I gennem hele året har Regionstog kommunikeret mange forskellige budskaber ud til kunderne via ITS skærme i togene. Informationen har været specifik for den enkelte bane.

Kommunikationen kan deles op i disse forskellige kategorier:

- Driftsinformation – nye køreplaner, sporarbejde, broarbejde og løvfald.

Selv om ikke alle tog endnu er ombygget, så har kunderne øjensynligt bemærket, at der er sket forbedringer, da antallet af supplerende kommentarer vedr. klimaforholdene er faldet.

Rengøring

Den indvendige rengøring af togene er kunderne tilfredse med, og fra 2011 til 2012 er den beregnede tilfredshed steget med 0.03 til 4.09, og det er jo kun godt, når netop et rent og pænt tog har kundernes opmærksomhed i prioritering af ønskerne til en god rejse.

- Generel kommunikation om, hvordan man skal gebærde sig i toget, det være sig respekt af stillezonen, ikke fødder på sæderne og giv plads så udstigning kan foretages inden påstigning samt information om at huske at have gyldig rejsehjemmel.
- Relevant og rettidig information om forskellige billet typer, nye tiltag for f.eks. gruppe tjek-ind på Rejsekortet samt udløb af f.eks. klippekort.
- Særrangementer f.eks. Sommerland Sjælland, Historie på skinner, Maribo Jazz, Revy perler på stribe osv.
- Kampagne informationer – Naboskab på skinner, R-net, Rejsekort, juletog.

Tilfredsheden blandt vores kunder er løftet med 0,26 % via pæne stigninger i kategorien 'meget tilfreds' og 'tilfreds', men lige så vigtigt er kategorien 'utilfreds' og 'meget utilfreds' og 'ved ikke' blevet mere end halveret.

Der er udarbejdet ca. 150 forskellige dias i løbet af 2012.

Husk at få brugt dit Movia klippekort op.
Fra 30. november 2012 kan du ikke længere bruge Movia klippekort i Vestsjælland.
Du opfordres til at bruge Rejsekort i stedet.

Vig Festival
Kom sikkert hjem med Regionstog
Nat efter den 12., 13. og 14. juli kører der nattog fra Vig
- mod Nykøbing Sj. kl. 1.10 og kl. 3.10
- mod Holbæk. kl. 1.45 og kl. 3.45.
Dit festivalarmbånd gælder som billet til nattogene!
Vi ønsker alle en god festival

Sporarbejde på Østbanen
om aftenen og nat i perioden 24. juli-5. august
I perioden vil nogle aftenog, efter kl. 22.00 blive erstattet med bus.
Se mere på www.regionstog.dk.
Ændringerne vil kunne ses på skærmene på de berørte stationer de enkelte dage.

Tag med Movia-bus eller Regionstog til ...
Maribo Jazz Festival
19.-22. juli

Historie på skinner
Mandag den 17. september får elever fra 4. kl. fortalt historier, mens de kører med Odsherredsbanen.
Måske får du også en god historie med på din rejse!
Læs mere på www.regionstog.dk

Ændret køreplan Høng-Slagelse
3.-24. marts
Bro- og vejarbejde betyder togbusser og ændrede tider mellem Høng og Slagelse.
Få den ændrede køreplan i toget eller se tiderne på www.regionstog.dk

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:

Lokale tilbud/informationer – 43 %

Nyheder – 36 %

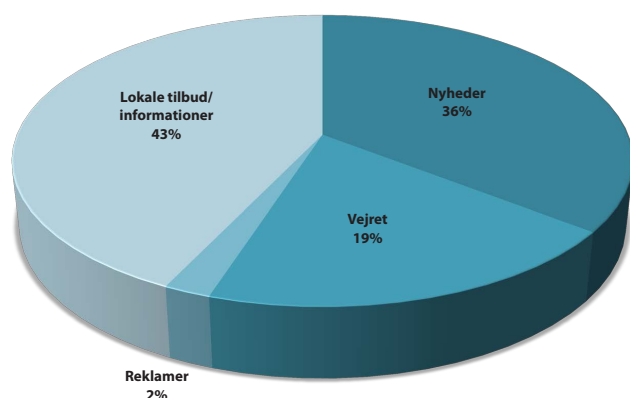
Vejret – 19 %

Reklamer 2 %

Det sender meget klare signaler om, at mængden af evt. fremtidige kommercielle reklamer skal overvejes nøje og skal i højere grad drejes hen mod lokale tilbud, så budskaberne bliver differentieret i forhold til de lokale strækninger.

Vi vil søge at dreje den fremtidige udvikling af ITS systemet hen mod at kunne tilbyde indhold, der matcher kundernes ønsker.

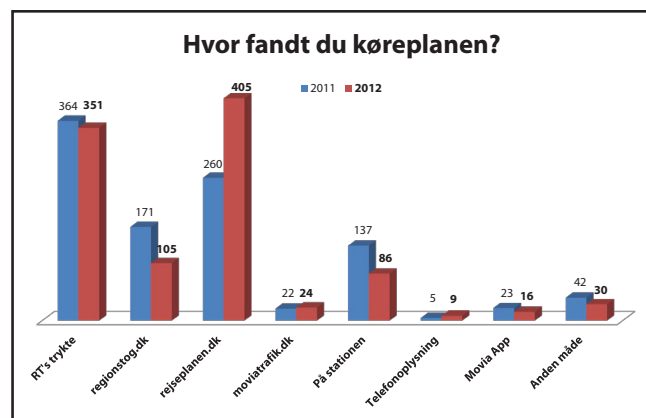
Kundernes prioritering af informationer på ITS-skærme



Hvor fandt du køreplanen?

Vores kunder har i dag flere muligheder for at finde oplysninger om rejsen. Den absolut mest brugte er Rejseplanen, som hele 40 % af vores kunder anvender. I 2011 var tallet 25 %. Regionstogs trykte køreplaner anvendes af i 2012 af 35 % af vores kunder, hvilket er status quo i forhold til 2011.

I vores markedsføring henviser vi meget ofte direkte via QR-kode til den aktuelle køreplan på vores hjemmeside eller til Rejseplanen.



Mulighed for at købe billet

På spørgsmålet om muligheden for at købe billet har kunderne i 2012 givet en besvarelse, der ender i en beregnet tilfredshed på 4,81 imod 4,53 i 2011.

Over 1.000 kunder har angivet at de enten er tilfreds eller meget tilfreds og ingen har besvaret utilfreds eller meget utilfreds – dette gælder også på Lollandsbanen og Østbanen, hvor Regionstog i 2011 lukkede billetsalg.

Det er en fantastisk udvikling, der skyldes at kunderne er blevet meget glade for at anvende Rejsekortet. Derudover har Regionstog gennem hele året gjort meget ud af at kommunikere billetmulighederne i såvel kampagner som på skærmene i togene samt at vores togrevisor har givet optimal information om Rejsekort og tank-op-aftaler til kunderne i togene.



R-nettet

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

R-nettet har sit eget logo, og der er gjort meget for, at dette trafiksystem skal blive "hver mands eje".

767 kunder svarede "ja" til, at man vidste, at R-net er bus og tog 2 gange i timen, svarende til 70 % af besvarelserne.

Movia Rejsegaranti

79 (82 i 2011) har svaret, at de har brugt Movias Rejsegaranti i forbindelse med en rejse med Regionstog.

Bilag 1: Spørgeskema, Østbanen

1) Hvor er din rejse med Regionstog begyndt?

- | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Tølløse | ☐ Nyrup | ☐ Skellebjerg |
| ☐ Kr. Eskilstrup | ☐ Stenlille | ☐ Ruds Vedby |
| ☐ St. Merløse | ☐ Vedde | ☐ Høng |
| ☐ Bagmarken | ☐ Dianalund | ☐ Slagelse |
-

2) Hvor stiger du af toget?

- | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Tølløse | ☐ Nyrup | ☐ Skellebjerg |
| ☐ Kr. Eskilstrup | ☐ Stenlille | ☐ Ruds Vedby |
| ☐ St. Merløse | ☐ Vedde | ☐ Høng |
| ☐ Bagmarken | ☐ Dianalund | ☐ Slagelse |
-

3) Hvordan kom du til dette tog?

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

4) Hvordan skal du videre fra dette tog?

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

5) Hvad er formålet med din rejse:

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

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

- | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|
| ☐ Med Rejsekort | ☐ I billetautomat på stationen | ☐ Som Mobil- eller SMS-billet | |
| ☐ I billetsalg eller kiosk | ☐ Internettet (Print-selv-billet) | ☐ Bus | ☐ På anden vis |
-

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

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Kontantbillet | ☐ Rejsekort | ☐ DSB-klippekort |
| ☐ Periode-/pendlerkort | ☐ HyperCard | ☐ UddannelsesKort |
| ☐ Mobil- eller SMS-billet | ☐ Print-selv-billet | |
-

8) Var det nemt for dig 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 kun 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 i Tølløse og/eller Slagelse (både mod København og Odense)☐ At der er god information i togene på Tølløsebanen.

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, køreplansfoldere, skiltning og info-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
☐ Movias App ☐ 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) Regionstogs informationssystem i tog og på stationer giver dig driftsinformationer og generelle informationer. Finder du disse informationer nyttige?

- ☐ Ja ☐ Nej

27) Vil nogle af følgende informationer være nyttige at modtage via informationssystemet i toget?

- ☐ Nyheder ☐ Vejret ☐ Reklamer ☐ Lokale informationer

Andet? _____

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

- ☐ Ja ☐ Nej

29: Ved du at R-net er tog og bus 2 gange i timen?

- ☐ Ja ☐ Nej

30: Tager du cykel med i toget?

- ☐ Ja ☐ Nej

31: Hvis "Ja": Hvor ofte tager du cykel med i toget?

- ☐ Sjældent ☐ Et par gange om måneden ☐ Flere gange om ugen

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: _____