

## POLITIKERSPØRGSMÅL

Dato: 27. februar 2015

Spørgsmål nr.: 010

Dato: 26. januar 2015

Stillet af: Anne Ehrenreich (V)

Besvarelse udsendt den: 27. februar 2015

### Spørgsmål:

Hvordan stiller Region Hovedstaden sig til, at Movia har valgt ikke at deltage i den landsdækkende passagertilfredshedsundersøgelse?

### Svar:

Den landsdækkende passagertilfredshedsundersøgelse (Passagerpuls) er et nyt tiltag, som vil give sammenlignelige data på tværs af regioner og transportformer. Det er i fin tråd med DOT – Din Offentlige Transport, hvor passagerens samlede rejse er i fokus, snarere end den individuelle transportform.

#### *Movia:*

Administrationen har indhentet svar fra Movia, hvortil Movia har meddelt:

”Den 10. april 2014 behandlede Movias bestyrelse sagen om Passagerpuls.

Movia gennemfører årligt ca. 32.000 kundeinterviews, som blandt andet anvendes til kvalitetsafregning af operatørerne. Kvalitetsafregningens størrelse afhænger af kundernes bedømmelse af den pågældende operatørs serviceleverance på en række parametre, som er fastsat i kontrakt. I yderste konsekvens løber kontrakterne i en periode på op til 12 år, hvorfor Movia er forpligtet til at opretholde disse kundeundersøgelser.

Movias bestyrelse besluttede på denne baggrund at stå udenfor finansieringen af Passagerpuls, men at give Passagerpuls fuld adgang til at foretage interviews i alle Movias busser og toge.

Passagerpuls og Movia er i dialog om at formulere og tilpasse spørgsmålene i de to undersøgelser mhp. sammenlignelighed.”

#### *Administrationens vurdering:*

At der på nuværende tidspunkt ikke er enighed om en landsdækkende undersøgelse er uheldigt. Det er administrationens vurdering, at begge undersøgelser kan udføres sideløbende, så længe det ikke generer kunderne unødigt ved gentagne kundeundersøgelser, samt at der ikke er unødvendigt høje meromkostninger ved at køre to ressource-

krævende undersøgelser samtidigt. Det er dog administrationens vurdering, at det vil bidrage med stor viden inden for kollektiv trafik, hvis Passagerpulsens undersøgelser blev gennemført med alle parter som deltagere.

Administrationen er i løbende dialog med Movia om deres samarbejde med Passagerpulsens, og har fokus på at hjælpe processen på vej, da vi ser stor gavn af en landsdækkende kundetilfredsundersøgelse, og selv ser god brug i resultaterne fra denne. Administrationen skal dog bemærke, at det er en sag mellem Forbrugerrådet Tænk og Trafikskabet Movia at finde en brugbar samarbejdsmodel.