

# Temadebat om god kundeservice Samarbejde og kompensation får kunderne gennem sporarbejder

Af: Tony Bispekov, informationschef DSB

**I DSB kører vi med kunder, så de kan komme frem til hverdag, til fritid og på ferie. Men i disse år, hvor Banedanmark forbereder den danske jernbane på en gennemgribende forandring, må kunderne indimellem skifte tog ud med busser, når der er sporarbejder. Det øger rejsetiden og gør det besværligt, når man skal skifte de hurtigere skinner ud med langsommere asfalt.**

Men det er nødvendigt at opgradere og renovere skinner og signaler og elektrificere jernbanenettet, så det danske jernbanenet er klar til fremtidens tog og en endnu bedre og mere stabil togdrift.

Banedanmark har travlt med arbejdet ude på den store sporarbejds-byggeplads, og mens de gør det, så er DSB i gang med indkøb af nye eldrevne lokomotiver, vogne og togsæt.

Der er ingen tvivl om, at kunderne kan se frem til det endelige resultat, når det hele er på plads. Men det varer nogle år endnu, før vi er i mål og det hele kører på nye skinner. I den periode skal vi alle sammen stadig kunne komme på arbejde, til fritid og på ferie med toget.

Det kræver noget ekstra af os i DSB, så vores kunder mærker mindst muligt til det. Men det kan desværre ikke undgå at påvirke kundernes rejser, når der skal arbejdes på strækningen. I stedet forsøger vi i DSB at finde andre måder at give vores kunder en kompensation for de gener, de har, når vi i længere perioder ikke har spor at køre tog på.

I år har der for eksempel været et stort og langvarigt sporarbejde omkring Ringsted, der påvirkede mange sjællandske pendleres hverdag. Her har vi forsøgt at byde dem velkommen tilbage i toget med et tilbud om at købe to måneders pendlerkort og få den ene måned gratis.

I skrivende stund har 3.719 af vores pendlere på den berørte strækning i gennemsnit fået 2.258 kr. i kompensation, og interessen har været stor, så der knokles på for at behandle yderligere et par tusinde ansøgninger fra kunder.

Og i 2018 var der et meget stort sporarbejde på S-togsstrækningen mellem Frederikssund og Valby, der bl.a. bød på tre måneder uden S-tog. Det gav meget ekstra rejsetid for de mange tusind kunder på denne lange strækning, men her kunne de rejsende gennem en app spare den ekstra rejsetid op til andre rejser rundt i landet, som den ekstra rejsetid kunne konverteres til. En service vi kaldte "Få tiden tilbage" i respekt for, at sporarbejde for mange kan oversættes til længere rejsetid og dermed tid, som de ikke som normalt kan råde over. Den tid ville vi give dem tilbage på den måde.

Det er ikke let at ramme noget, der reelt føles som et plaster på såret for de gener, det giver, når togene ikke kan køre. Men vi forsøger – og det vil vi fortsat gøre, for de kommende år byder på flere sporarbejder.

Når vi i DSB får besked fra Banedanmark om, at der er et sporarbejde på vej, så går der et stort planlægningsarbejde i gang, der strækker sig over måneder. I den periode har vi en dialog med pendlerrepræsentanterne på de berørte strækninger. De skal vide, hvad der er i vente, men vi vil også gerne have deres input til, hvordan vi bedst muligt kan få alle frem. Det udmønter sig også mange gange i borgermøder, hvor alle har mulighed for at blive informeret og få svar på de spørgsmål, der naturligt opstår.

Desuden er vi i tæt samarbejde med de øvrige trafikselskaber i de områder, hvor vi ikke kan køre tog. Det er helt afgørende, at vi hele tiden tænker i kundernes behov for at benytte den kollektive transport, så den store rebus med at arrangere Togbusser passer ind i den øvrige lokale trafik og giver mening for kunderne i den kollektive trafik. I virkeligheden skal vi i stigende omfang tænke kundens rejse fra dør til dør, hvilket bedre og bedre data åbner gode muligheder for.

På Sjælland har vi sammen med Movia og Lokaltog i fællesskab gode erfaringer med at arbejde sammen om at finde de korteste og bedste rejseruter for kunderne ved flere sporarbejder. Det kan være, at en Togbus skal have et ekstra stop, så det passer med en lokalbus eller kunder skal have en ekstra zone af os, da det bedre kan betale sig at rejse på tværs af de sædvanlige ruter. Sådanne ting hjælpes vi ad med at finde frem, så kunderne kan komme bare lidt hurtigere frem og i det hele taget oplever, at det kollektive netværk er sammenhængende.

De samarbejder er helt nødvendige og fortsætter også i fremtiden, så kunderne kan komme på arbejde, til fritid og på ferie på tværs af den kollektive trafik. Også når der ikke længere er sporarbejder og de nye elektriske tog kører.

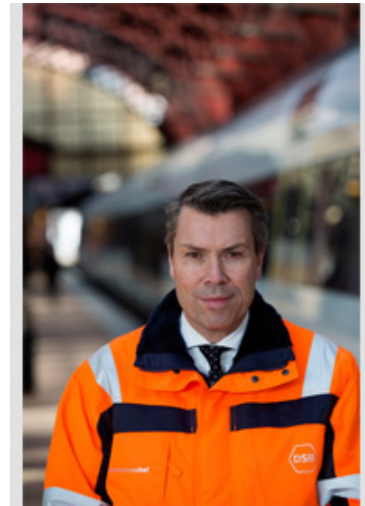


Foto: DSB/Klaus Holsting