

# HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED

1. HALVÅR 2022

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORTMINISTERIET OG DSB  
OM TRAFIK UDFØRT SOM OFFENTLIG SERVICE I PERIODEN 2015-2024



## Kundetilfredshedsundersøgelse fjern- og regionaltogtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs Kundekompas) for 2. halvår af 2018 (1. juli - 31. december) 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 31. december) samt 1. halvår af 2020 (1. januar - 29. februar) samt 2. halvår af 2020 (1. juli - 31. december). 1. halvår 2021 viser blot data for maj og juni måned 2021, mens 2. halvår 2021 viser data for juli-december måned 2021. 1. halvår 2022 viser data for januar - juni 2022.

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede fjern- og regionaltogetrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

**Kontrakthenvisning:**  
23.6.2019 - 11.10.2019

#### 23.6.1 (Resultat af DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

## Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,6 i fjern- og regionaltogetrafikken som et vægtet gennemsnit.

| 3.2.6 Tabel 1                                             |                     |     |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------|-----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Appendix                                                  | Nu veertje (Carnot) |     | 2. 1. 2016 (A) | 1. 1. 2016 (B) | 2. 1. 2016 (B) | 1. 1. 2016 (B) | 2. 1. 2016 (B) | 1. 1. 2016 (B) | 2. 1. 2016 (B) | 1. 1. 2016 (B) | 2. 1. 2016 (B) | 1. 1. 2016 (B) | 2. 1. 2016 (B) | 1. 1. 2016 (B) |
|                                                           |                     |     | 7              | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             |
| Rekenen aan al                                            | 25%                 | 25% | 7,85           | 8,01           | 7,97           | 8,04           | 8,00           | 8,04           | 8,00           | 8,04           | 7,82           | 7,87           | 7,82           | 7,87           |
| Omkeerbare reactie op de eerste reageer                   | 25%                 | 25% | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           |
| Denk informatie, die bij elke reageer is toepast          | 10%                 | 10% | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           | 7,85           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Rekenen op de eerste reageer om de eerste reageer         | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           | 8,37           | 8,38           | 8,37           | 8,38           | 8,11           | 7,99           | 8,05           | 7,99           |
| Toetsen overhaalbaarheid van klemmen op de eerste reageer | 10%                 | 10% | 7,85           | 8,05           | 7,87           | 8,32           |                |                |                |                |                |                |                |                |

| Seksjonell                                                  |      | Øst-Vest Røysen |         |         |         |         |         |         |         |         |         | Øst Røysen |         |         |         |         |         |         |         |         |         | Vest Røysen |         |         |         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------|------|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|--|--|--|--|--|--|
|                                                             |      | H2 2018         | H1 2018 | H2 2019 | H1 2020 | H2 2020 | H1 2021 | H2 2021 | H1 2022 | H2 2018 | H1 2019 | H2 2019    | H1 2020 | H2 2020 | H1 2021 | H2 2021 | H1 2022 | H2 2018 | H1 2019 | H2 2019 | H1 2020 | H2 2020     | H1 2021 | H2 2021 | H1 2022 |  |  |  |  |  |  |
| Røyen all i alt                                             |      |                 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |            |         |         |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |  |  |  |  |  |  |
| Øst                                                         |      |                 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |            |         |         |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |  |  |  |  |  |  |
| Den informasjon, der ble gitt i rapport                     |      |                 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |            |         |         |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |  |  |  |  |  |  |
| Totale omkostninger til behandling av denne røyen           | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    | 8,08    | 8,13        | 8,23    | 8,12    | 8,18    |  |  |  |  |  |  |
| Multiplied for to have den samme utdelt på alle denne røyen | 8,25 | 8,19            | 7,98    | 8,05    | 8,15    | 8,05    | 8,16    | 7,92    | 8,05    | 7,70    | 7,95    | 7,96       | 8,02    | 7,98    | 7,95    | 7,74    | 7,73    | 7,97    | 8,31    | 8,06    |         |             |         |         |         |  |  |  |  |  |  |

1) Tiltfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

## 2) Vægte

Kundetilfredshedsundersøgelse S-togtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs Kundekompas) for 2. halvår af 2018 1. juli - 31. december) 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 31. december) samt 1 halvår af 2020 (1. januar - 29. februar), samt 2. halvår af 2020 (1. juli - 31. december). 1. halvår 2021 viser blot data for maj og juni måned 2021, mens 2. halvår 2021 viser data for juli-december måned 2021. 1. halvår 2022 viser data for januar - juni 2022.

23.6.2 Tabel 3 viser resultaterne for den samlede S-togtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt et vægtet gennemsnit.

Kontrakthenvisning:

23.6.2 (Resultat DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 i S-togtrafikken som et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 3

| Spørgsmål                                                                | Ny vægt (Corona)  | Vægt           | 2. Halvår 2018            | 1. Halvår 2019            | 2. Halvår 2019            | 1. Halvår 2020            | 2. Halvår 2020            | 1. Halvår 2021            | 2. Halvår 2021            | 1. Halvår 2022            |              |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|
|                                                                          | Jf. kontraktbilag | Jf. kontrakten | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Vægtet værdi |
| Rejsen alt i alt                                                         | 24%               | 25%            | 8,07                      | 8,15                      | 7,99                      | 7,85                      | 7,81                      | 7,82                      | 7,65                      | 7,78                      |              |
| S-togs serviceydelser på denne rejse                                     | 0%                | 25%            | 6,97                      | 7,06                      | 6,86                      | 6,51                      |                           |                           |                           |                           |              |
| Den information, der blev givet i toget                                  | 19%               | 8%             | 7,99                      | 8,09                      | 7,93                      | 8,05                      | 7,76                      | 7,76                      | 7,86                      | 7,95                      |              |
| Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse                         | 19%               | 8%             | 8,34                      | 8,43                      | 8,28                      | 8,24                      | 8,42                      | 8,29                      | 8,02                      | 8,32                      |              |
| Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse                          | 19%               | 8%             | 8,24                      | 8,30                      | 8,30                      | 8,35                      | 8,40                      | 8,31                      | 8,17                      | 8,29                      |              |
| Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.) | 0%                | 8%             | 7,55                      | 7,65                      | 7,65                      | 7,40                      |                           |                           |                           |                           |              |
| Indvendig rengøring i toget                                              | 19%               | 8%             | 7,15                      | 7,24                      | 7,25                      | 7,43                      | 6,96                      | 7,01                      | 6,98                      | 6,92                      |              |
| Rejsetiden for denne rejse                                               | 0%                | 8%             | 8,10                      | 8,24                      | 7,87                      | 8,04                      |                           |                           |                           |                           |              |
| Sum /Gnst.                                                               | 100%              | 100%           | 7,71                      | 7,80                      | 7,65                      | 7,55                      | 7,87                      | 7,84                      | 7,73                      | 7,85                      |              |

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

2) Vægte

Grundet ændringer i forbindelse med Corona, stilles udvalgte spørgsmål ikke. De resterende spørgsmål har fået nye vægte.