

Til kommunalbestyrelser og regionsråd

Dokumentnummer
709639
Dato
18. 02 2019
Sagsbehandler:
CST
CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

Orientering om Movias udfasning af trykte køreplaner på stoppestederne

Kære kolleger,

I pressen har man kunne læse kritik fra Ældresagen, Passagerpuls og borgere af Movias bestyrelses beslutning om at erstatte trykte køreplaner med liveopdateret trafikinformation. Det er sjældent, at Movia får kritik for at være *for* digitale. Movias bestyrelse følger op på implementeringen af beslutningen om udfasning af trykte køreplaner ved det kommende bestyrelsesmøde senere i februar, hvor bestyrelsen vil blive orienteret om status for implementeringen og kan drøfte de reaktioner, som ændringen har givet.

Det gør indtryk på os alle sammen, når borgere oplever nye digitale services som en forringelse, men to misforståelser vil jeg på Movias vegne gerne rydde af vejen:

For det første: Det er ikke korrekt, at man skal have en smartphone for at få adgang til trafikinformation. På stoppesteder med digitale informationsskærme er den liveopdaterede information direkte tilgængelig for alle. Dem er der 2.000 af, og de servicerer 70 pct. af alle passagerer i den kollektive transport på Sjælland. Det er kommunerne, der træffer beslutning og finansierer de digitale informationsskærme. Vi har i Movia indtryk af, at man i kommunerne gør, hvad man kan for at prioritere dette.

Movias sms 1250-service kan benyttes med enhver mobiltelefon og altså ikke kun med smartphone. Det er en kendt service, som Movia har haft i mange år. Man skal blot sende en sms med det stoppestedetsnummer, som står på køreplanstavlen, til 1250, og så modtager man med det samme en sms med liveopdateret information om de næste busafgange. Fra stoppestedet kan man ringe til DOTs kundeservice i telefontiden og få hjælp. Har man en smartphone kan man slå op på DOTs hjemmeside og se køreplanen eller Rejseplanen, hvor den liveopdaterede trafikinformation er indarbejdet.

Det er heller ikke korrekt, at borgere, som er utrygge ved det digitale, nu afskæres fra trykt information. Vi har holdt fast i, at man kan ringe til DOTs kundeservice og få de trykte køreplaner, man skal bruge, tilsendt med posten, eller man kan printe dem fra DOTs hjemmeside hele døgnet. Ingen er således afskåret fra trykt information, og man kan få den sendt hjem til sig. I bestyrelsen har vi vurderet, at det er en fin og brugbar service for de kunder, der foretrækker trykt information. Servicen blev indført, da Movia i 2014 holdt op med at distribuere trykte køreplanbøger i busserne, og der har hidtil været tilfredshed med denne service, selvom brugen af den er faldet de senere år. Trykte køreplansbøger i busserne var en stor omkostning for Movia, som ikke stod mål med den lille efterspørgsel, der var.

Alle stoppesteder er nu forsynet med information på dansk og engelsk om, hvordan man bruger de forskellige services, og informationen er trykt med større skriftstørrelse end de tidligere trykte køreplaner på standerne.

Det digitale er indgangen til det offentlige, til mange fællesskaber og fritidsaktiviteter, og som offentlig virksomhed følger Movia den offentlige digitaliseringsstrategi. Andelen af danskere, der ifølge Danmarks Statistik har stiftet bekendtskab med internettet, har været støt stigende de sidste otte år, og det gælder især for de ældste aldersgrupper. Det er længe siden, det var en selvfølge, at fordi man er ældre, er man ikke digital.

Meget tyder på, at Movias beslutning om udskiftning af trykte køreplaner med liveopdateret trafikin-

formation på stoppestederne har åbnet døren til den generelle debat om, hvor digitalt vores samfund skal være. Som offentlig servicevirksomhed er det altid en vurderingssag, hvornår man skal gå helt fra det trykte til det digitale. I dette tilfælde har Epinion for Movia afdækket, at den trykte køreplansinformation kun blev brugt af en mindre gruppe borgere, mens en meget større gruppe borgere ikke har valgt den. Samtidig er der dagligt over 1 mio. opslag i Rejseplanen, som er downloadet over 3,7 mio. gange.

Den liveopdaterede service er blevet mulig, fordi Movia har installeret realtidssystem i alle busser i det sjællandske område. Hver bus sender en GPS-position én gang i sekundet. Den position indsamler Movia og giver tilbage til kunderne i form af liveopdateret trafikinformation. Hænger busserne fast i trafikken, kan kunderne nu få besked med det samme og selv beslutte, om de f.eks. vil vente på busen eller gøre noget andet. Det er en bedre service, og kan ikke gives med trykt information.

Det er også en billigere service for Movia og dermed for kommuner og regioner, som vil spare 1,6 mio. kroner årligt, når beslutningen er fuldt indfaset. Der er behov for at høste rationaliseringer, hvis Movia skal kunne fortsætte med at levere og udvikle de digitale services på f.eks. Rejsekortet og Rejseplanen, som mange kunder efterspørger, og samtidig opretholde det besluttede niveau for busbetjening af borgerne.

Jeg kan oplyse, at Movia i januar 2019 har modtaget 370 henvendelser fra borgere, der ønskede en trykt køreplan tilsendt. I januar 2018 var dette tal 233. Der har således været en mindre stigning i antallet af henvendelser om at få en trykt køreplan målt fra januar 2018 til januar 2019. Da Movia i december 2014 udfasede de trykte køreplansbøger modtog selskabet til sammenligning 1.900 henvendelser om et få en køreplan tilsendt i januar 2015. Dette indikerer, at behovet for trykt information er faldet betragteligt gennem de seneste blot 5 år.

Movia har tilbudt ældreorganisationerne og Passagerpulsen at bistå med at besvare de henvendelser, som organisationerne måtte modtage fra deres medlemmer. Dette tilbud gælder selvfølgelig også for kommuner og regioner, som får henvendelser fra borgere. Det svarer til den service, som Movia har tilbudt i forbindelse med andre store ændringer, som f.eks. indførelse af Rejsekortet, udfasning af klippekort og takstreformen Takst Sjælland. Movia ser det således som en væsentlig opgave at sikre tillid til den nye liveopdaterede trafikinformation og til de øvrige digitale services, vi skal levere til kunderne.

Som med andre større ændringer i den kollektive transport følger vi op på reaktioner på de kommende bestyrelsesmøder, ligesom repræsentantskabet også bliver orienteret om sagen. Det vil vi også gøre i denne sag og holde kommunernes forvaltninger og regionernes administrationer løbende orienteret via MoviaNYT mv. Nogle kommuner har allerede henvendt sig til Movias administration og bedt om spørgsmål-svar til brug henvendelser fra borgere. Jeg vedhæfter derfor en sådan til almindelig orientering.

Med venlig hilsen

Kirsten Jensen
Formand

Notat

Til:

Kopi til:

Dokumentnummer
689423
Dato
06 02 2019
Sagsbehandler:
BSL
Direkte: +45 36 13 15 51

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

FAQ om køreplaner til kommuner

I forbindelse med de forventelige reaktioner – især fra ældre borgere - på erstatningen af trykte stoppestedskøreplaner med liveopdateret trafikinformation, har bl.a. Roskilde Kommune efterspurgt en kort FAQ om dette.

Generelt set har Movia stor respekt for, at man skal vænne sig til den nye måde at få trafikinformation på, og at der er nogen, som ikke er eller ønsker at være digitale. Vi besvarer de henvendelser, vi får, løbende, og tager aktivt del i debatten i dags- og lokal-presse med oplysninger om de mange, forskellige muligheder at få trafikinformation på - også med gode tips.

Et godt tip til de ikke-digitale er at printe køreplanen for de buslinjer, man benytter mest, og have dem fast i tasken eller derhjemme på køleskabet. Man kan naturligvis også ringe til DOT kundeservice på 70 15 70 00 og få hjælp, ligesom vi gerne sender et print af hele køreplanen med posten, når kunderne ringer i god tid inden rejsen.

Vi har her formuleret svar på relevante spørgsmål fra borgere til kommunen.

Har Movia med den nye indretning af busstoppesteder fundet en god balance mellem digitaliseringsstrategi og hensynet til ældre og andre digitalt svage borgere?

Ja – for de kunder, som ikke er eller ønsker at være digitale, er der mulighed for at få hjælp hos DOTs kundeservice. Man kan også få hele den trykte køreplan sendt med posten.

En af ændringerne på busstoppestederne undrer og irriterer også smartphonekyndige passagerer, nemlig at oversigter over bussens rute og stop undervejs er fjernet. Burde denne beslutning ikke ligge i kommunernes forvaltninger, fagudvalg eller byråd snarere end hos Movia?

Nej. Den nye stoppestedsinformation er tilrettelagt på baggrund af undersøgelser udført af Epinion for Movia om, hvad passagerne brugte den trykte køreplan til. Det er stadig muligt at se alle stop på ruten på dinoffentligetransport.dk, hvor man også kan printe hele køreplanen ud – hele døgnet.

Iflg. et brev til kommunerne fra november 2018 er det muligt for kommunerne for egen udgift i en overgangsperiode på to år at opsætte supplerende information på busstoppestederne for udvalgte, lokale buslinjer. Kan kommunerne ikke suverænt selv bestemme, hvad de vil informere deres borgere om og hvor længe?

Kommunerne ejer sammen med regionerne trafikskabet Movia, som blandt andet forestår opgaven med trafikinformation på stoppestederne. Det er besluttet i forbindelse med udfasningen af de trykte køreplaner at lave en overgangsløsning. Men det er meget tydeligt i DOTs løbende tilfredshedsmålinger, at kunderne efterspørger ensartet trafikinformation.

Kan der ændres i beslutningen om køreplanerne, og hvem kan så træffe beslutning om det?

Det gør Movias bestyrelse. Andelen af ældre, der er på nettet dagligt eller flere gange dagligt er meget stærkt stigende i disse år, og i alle andre forhold rykker borgernes forbrug og tidsforbrug over på mobilen. Det digitale er allerede indgangen til det offentlige, til mange fællesskaber og fritidsaktiviteter. Og Movia følger som offentligt selskab naturligvis den offentlige digitaliseringsstrategi.