



Til Økonomiudvalget

4. december 2018

Orientering vedrørende Trafikselskabet Movias orientering om samarbejdet med operatørerne om køreplaner og forenkling af informationen på stoppesteder

Sagsnr.
2018-0325849

Dokumentnr.
2018-0325849-1

Orientering om samarbejdet med operatørerne om køreplaner

I forlængelse af, at 3F og buschauffører over hele landet har ført kampagne vedrørende deres arbejdstid og pauser, har Trafikselskabet Movia (Movia) fremsendt vedlagte orientering til alle kommuner i Movias område.

Sagsbehandler
Anne Skak
Malene Frydenlund Jørgensen

Movia oplyser i orienteringen, at al bustrafik er udliciteret, og tilrettelæggelse af arbejdsplaner og pauselokaler derfor er et anliggende for operatørerne. Det er således operatørernes ansvar at sikre, at chaufførerne har den nødvendige tid til pauser samt drift og vedligehold af pauselokalerne.

Movia oplyser ligeledes, at der har været kritik af, at køreplanerne er for stramme, og det derfor er vanskeligt at nå pauserne. Det er Movia, der udarbejder køreplanerne. Movia har en løbende dialog med operatører og faglige repræsentanter for chaufførerne omkring køreplanerne, herunder afholdes der årlige køreplanmøder på samtlige busanlæg. På disse møder har Movia ikke oplevet, at operatører eller de faglige repræsentanter generelt har rejst køretiderne som et problem.

Operatørerne har oplyst, at der foregår en løbende dialog mellem overenskomstparterne om ovenstående, og at operatørerne har fokus på overholdelse af pauser.

Hverken operatører eller faglige repræsentanter har overfor Movia ytret sig negativt om samarbejdet med selskabet på ovenstående område. Ligeledes meldes der ikke om systematiske problemer med pausefaciliteter i Movias område.

Movia mødes gerne med 3F og operatørerne om ovenstående.

Bilag

- Movias notat af 19. november 2018 om samarbejdet med operatørerne om køreplaner

Orientering om forenkling af informationen på stoppesteder

Baggrund

Movias bestyrelse godkendte den 31. oktober 2018 en plan for forenkling af information ved stoppestederne. Forenklingen indebærer, at de trykte opslag på stoppestederne ikke længere skal vise

Kontoret for Selskaber og
Aktivstrategi

Københavns Rådhus, Rådhuspladse
|
1599 København V

EAN nummer
5798009800312

afgangstider. I stedet gives der bl.a. vejledning til, at kunderne selv kan søge information på mobiltelefonen. Køreplanen vil fortsat være tilgængelig på DOTs hjemmeside, og det vil ligeledes være muligt at få tilsendt en trykt køreplan. Movia oplyser, at deres undersøgelse viser, at ca. 70 % af passagerne aldrig eller kun i sjældne tilfælde bruger stoppestedstavlen.

Forenklingen gennemføres fra december og tre måneder frem.

Live-opdateret information

Størstedelen af stoppestederne i København er udstyret med countdown skærme, der viser live-opdateret information om bussernes afgangstider.

Københavns Kommune har omkring 1100 stoppesteder. Heraf vurderes det, at ca. 170 stoppesteder i dag ikke har countdown skærme. Dette er alle stoppesteder med et lavt antal daglige brugere. Disse stoppestandsstandere udskiftes løbende, og i det kommende år forventes det, at 20-30 stoppestandsstandere udskiftes til standere med live-opdateret information.

Movia har oplyst, at det vil være muligt for kommunen, på udvalgte lokale buslinjer, at sætte supplerende informationsmateriale op i en overgangsperiode på op til ca. 2 år. Materialet skal i givet fald produceres, sættes op og opdateres af kommunen selv. Forvaltningen vil overveje, om dette vil være nødvendigt, afhængig af tilbagemeldingerne fra Movia om passagerernes reaktioner. Prisen for dette kendes ikke på nuværende tidspunkt.

Bilag

- Movias notat af 29. november 2018 om forenkling af informationen på stoppesteder

Til: Kommunerne i Movia

Kopi til:

Dokumentnummer

556077

Dato

19 11 2018

Sagsbehandler:

PHB

Direkte: +45 36 13 16 42

CVR nr: 29 89 65 69

EAN nr: 5798000016798

Samarbejdet med operatørerne om køreplaner

3F og buschauffører fører i disse uger en kampagne over hele landet vedrørende deres arbejdstid og pauser. 3F har gennemført en spørgeundersøgelse, som peger på, at mange chauffører ikke får deres overenskomstmæssige pauser og oplever dårlige toiletforhold i chaufførlokalerne.

Da al bustrafik er udliciteret, er tilrettelæggelse af arbejdsplaner og pauselokaler et anliggende for operatørerne. Det er således busoperatørernes ansvar at sikre chaufførerne den nødvendige tid til pauserne, og det er operatørerne, der har ansvaret for drift og vedligehold af pauselokalerne.

Der har også været kritik af, at køreplanerne er for stramme, og det derfor er vanskeligt at nå pauserne.

Det er Movia der udarbejder køreplanerne og det er vigtigt at disse køreplaner passer til de faktiske forhold og kan rumme et vist element af uregelmæssigheder, så passagererne kan regne med at bussen er rettidig. Movia har en løbende dialog med operatørerne og de faglige repræsentanter for chaufførerne omkring disse køreplaner.

- Der afholdes hvert år køreplanmøder på alle busanlæg i Movias område. Her mødes driftsledelsen og chaufførrepræsentanterne for de enkelte linjer med Movias køreplanafdeling for at drøfte ændringer til den specifikke køreplan ofte efter oplæg fra Movia. Køreplanoplæggene underbygges ofte med data fra Movias løbende registrering af, hvordan køreplanerne udføres. På disse møder har Movia ikke oplevet, at operatørerne eller de faglige repræsentanter for chaufførerne generelt har rejst køretidspørelser som et problem. Der kan sagtens være tilbagemelding om, at enkeltlinjer oplever køretidsproblemer, hvilket så i givet fald undersøges og køretiden justeres derefter, hvis problemet er af permanent karakter.
- I forbindelse med større planlagte ændringer f.eks. ved større anlægsarbejder, ændres linjers rute og køreplaner således, at de passer til den fysik og trafik, som der vil være i anlægsperioden.
- Ved akutte omlægninger tilrettelægges omlægningen således, at det får mindst mulig effekt på den udførte køreplan.

Det er en generel udfordring for både køre- og arbejdstidsplanlægning, at køretiden kan være uforudsigelig på visse strækninger og i visse tidsrum på grund af trængsel. Der arbejder Movia sammen med kommunerne som vejmyndighed for at mindske trængslens effekt på bussernes køreplan med busbaner, prioritering af busser i lyssignaler og andre virkemidler, som skal sikre bussernes fremkommelighed og dermed en mere robust køreplan.

Operatørerne har oplyst til Movia, at der foregår en løbende dialog mellem overenskomstparterne om disse spørgsmål, og at der også fra operatørernes side er fokus på overholdelse af pauser af hensyn til såvel arbejdsmiljø som omkostningsniveauet i driften, fordi manglende pauser koster øget overarbejde.

Hverken operatører eller de faglige repræsentanter, som Movia møder i disse sammenhænge har ytret sig negativt om det samarbejde, som de har med Movia har på dette område. Der meldes i øvrigt ikke om systematiske problemer med pausefaciliteterne i Movias område.

Såfremt 3F ønsker at mødes med Movia inviterer Movia gerne til møde. Her vil også operatørrepræsentanter blive inviteret til at deltage.

Til de tekniske chefer og trafikbestillere

Dokumentnummer
561847
Dato
29 11 2018
Sagsbehandler:
PEJ
Direkte: +45 36 13 18 28

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

Forenkling af informationen på stoppesteder

Movia har gennem en årrække arbejdet med at udvikle digitale løsninger inden for information og billetløsninger, fordi det bidrager til bedre passagerløsninger og effektivisering af driften. Digitalisering er et generelt indsatsområde for kommuner, regioner og statslige myndigheder, og Movia følger dette spor.

En stor milepæl i digitaliseringen af informationen til kunderne var fjernelsen af de trykte køreplaner i busserne i september 2014. Det skete, fordi køreplaner på en hjemmeside kan opdateres, hvis der sker ændringer, og fordi midlerne anvendt på tryk og distribution i stedet kunne bruges på udvikling og forbedring af de digitale løsninger.

Det har gennem årene ført til udvikling af businformationen på hjemmeside og i apps, på digitale skærme i busser, på stoppesteder og terminaler, samt nye funktioner i Rejseplanen (f.eks. "Følg rejse", der er en videreudvikling af det tidligere MitMovia).

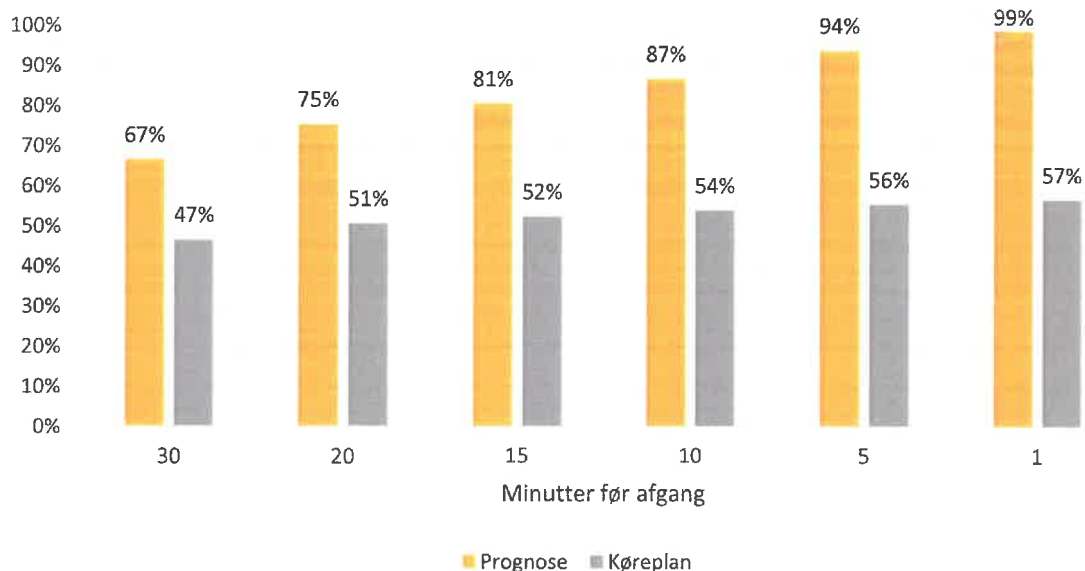
Senest har Movia etableret realtid i alle busser, hvilket betyder, at der er live-opdaterede informationer på alle de digitale tjenester, Movia tilbyder kunderne. Derfor tager vi nu næste skridt og forenkler informationen på stoppestederne.

Forenklingen indebærer, at de trykte opslag på stoppestederne ikke længere viser afgangstider. I stedet gives vejledning til, at kunderne selv kan søge liveopdateret information på mobiltelefon, samt information om linjenummer, destination, zone- og stoppestednummer. Eksempler på den nye information på stoppestederne er vedlagt i bilag. Samtidig fjernes zonekort og de resterende oversigtskort fra læskærmene.

Vi ved fra kundeundersøgelser, at pålidelig og brugbar information om køreplaner, og om hvornår busser og tog faktisk kører, er centralt for kunderne. Med live-opdateret information på countdown skærme, SMS 1250, DOTs hjemmeside og Rejseplanens app bliver denne information endnu bedre.

Jo tættere vi kommer på visning af den faktiske afgangstid, jo bedre bliver den live-opdaterede information sammenlignet med den trykte information. Det fremgår af nedenstående figur.

Figur 1: Andel af præcise afgangstider



Movias undersøgelse viser, at ca. 70 pct. af passagerne aldrig eller kun i sjældne tilfælde bruger stoppestedstavlen eller zonekortet, og tallet er ca. 60 pct., når det drejer sig om oversigtskortet. Selv på stoppesteder uden digital information er det under halvdelen af passagererne, der engang imellem eller ofte bruger stoppestedstavlen.

Samtidig vokser brugen af digitale kanaler, som for eksempel Rejseplanen, og tilliden til informations troværdighed er også stigende. Epinions undersøgelse fra september 2017 viser, at passagererne anser information på elektroniske skærme, nedtællingsmoduler og internet via mobil / tablet for at være mere pålidelig end information på de fysiske køreplaner ved stoppestedet.

Køreplanerne forsvinder ikke – de er stadigvæk at finde online på DOTs hjemmeside. Og kunder uden smartphone og ikke-digitalt stærke kunder har fortsat mulighed for at få oplysninger om, hvornår bussen kører, ved at kontakte DOTs kundeservice pr. telefon. Ligesom det vil være muligt at få tilsendt en køreplan.

Movia ved, at der kan være en generel bekymring for, om der over alt er tilstrækkelig god mobildækning til, at kunderne selv kan hente den live-opdaterede information om busserne. Movia har derfor undersøgt, om der kunne være udfald i modtagelsen af realtid fra busserne og her fundet 48 stoppesteder (ud af 14.500), hvor der kunne være tvivl. På disse stoppesteder er der derfor foretaget praktiske test med tre forskellige teleudbydere, og på alle stoppesteder var det muligt at sende og modtage SMS samt ringe til DOTs kundecenter.

Selvom der ikke er mange kunder, der bruger den nuværende information på stoppestederne, kan for-
enklingen give kritik. Derfor gennemfører Movia en informationskampagne bestående af:

- Pressemeddelelse,
- Information på DOTs hjemmeside med videoguides til de digitale løsninger mv. (dinoffentlige-transport.dk/stoppested),
- Informationstavler på stoppesteder med vejledning til at bruge de digitale løsninger (vedlagt),
- Information i alle busser, herunder spots på skærme om de digitale løsninger, samt
- Visitkort (også med vejledning til digitale løsninger) til uddeling af chauffører

Herudover er vores kundecenter klædt godt på til at besvare spørgsmål og hjælpe de kunder, der ikke er erfarne, digitale brugere.

Det vil være muligt for kommunen på udvalgte, lokale buslinjer at sætte supplerende informationsma-
teriale op i en overgangsperiode på op til ca. 2 år. Materialet skal produceres, sættes op og opdateres
af kommunerne selv. Men Movia er naturligvis behjælpelig med rådgivning om, hvordan dette kunne
gøres på jeres lokale buslinjer. Tag fat i mig, hvis I ønsker et sådant møde.

Venlig hilsen

Torsten Rasmussen
Rådgivningschef

Bilag: Ny information på stoppestedet

Figur 1. Eksempel på ny linjetavle med linjenummer, slutdestination og evt vigtigste stoppesteder på ruten.



Figur 2. Eksempel på ny infotavle med stoppestedets navn, zonenummer, stoppestedetsnr. Og som vejledning på selv at finde opdateret realtidinformation på mobilen.

The image shows a rectangular information board with a white background and a grey bottom section. In the top left corner, there is a circular icon with an exclamation mark and the text "Trafikinfo". The main heading "Hørsholm Midtpunkt" is in large, bold black font, followed by "Zone 70, stoppested nr. 6033" in a slightly smaller bold black font. Below this, there are three columns of text in Danish, English, and Danish, providing instructions on how to use the DOT app for real-time information. The text is as follows:

Danish: Hvornår kommer bussen? Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send SMS til 1260 og få en SMS med bussens næste afgangstid. SMS "S 6033" til 1260.

English: When will the bus arrive? Send a SMS to 1260 and receive a SMS with the next departure time from your stop. Text "S 6033" to 1260. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

Danish: Så hvornår bussen kommer til stoppestedet på din offentlige transport, så stoppested eller til bested om ændringer i Rejsplanen osv.

English: When will the bus arrive? Send a SMS to 1260 and receive a SMS with the next departure time from your stop. Text "S 6033" to 1260. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

Danish: Find den rigtige billet for dig i DOT's app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettetype (fx. 1,2 v for en 2-zoners voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På din offentlige transport, så for at se kort, hvor du kan se hvor mange zoner du skal købe billet til, kan du også se tjekke hvilken billettetype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe din billet, inden du stiger på bussen.

English: You can view the timetable on din offentlige transport app if you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejsplanen app. Find out purchase the right ticket. You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone etc. Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. "1,2 v" for a 2 zone adult ticket from zone 1). On din offentlige transport, etc, you can find a map, where you can view the number of zones needed for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on din offentlige transport etc. Make sure you have your ticket before getting on the bus.

Danish: Is your bus more than 20 minutes late? Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on din offentlige transport app under "Rejsplanen".

English: Is your bus more than 20 minutes late? Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on din offentlige transport app under "Rejsplanen".

Danish: DOT kundeservice 70 15 70 00

English: DOT customer service +46 70 15 70 00

Danish: Du betaler et mindre beløb ved download af app'en. Mobilbetalt App er gratis, SMS læser som SMS betalt.

English: You pay less when downloading the app. Mobile App is free, SMS reads as SMS paid.

09.12.18

QR code

At the bottom left, there are three small circular icons representing accessibility. At the bottom right, the "DOT" logo is visible, with the text "Det Offentlige Transport" underneath it.