

POLITIKERSPØRGSMÅL

Spørgsmål nr.: 011

Dato: 25. januar 2015

Stillet af: Anne Ehrenreich (V)

Besvarelse udsendt den: 21. april 2015

Spørgsmål:

Region Hovedstaden har fremmet etableringen af <http://dinoffentligetransport.dk/om-os/>. Jeg vil høre, hvilke politiske ambitioner der er for DOTs arbejde, hvor mange penge vi støtter med, og hvilke målepunkter der er for at vurdere resultatet af indsatsen.

Svar:

1)

Trafikelskaberne på Sjælland samarbejder om etableringen af paraplyorganisationen DOT - Din Offentlige Transport, der skal fungere som ansigtet udadtil overfor kunderne. Formålet er at imødekomme kundens ønske om en sammenhængende rejse ved at etablere én indgang og et kundecenter.

Administrationen vil dog gerne understrege, at regionen i arbejdet med at skabe ét fælles, sammenhængende trafiksystem har sigtet højere end den paraplyorganisation, som nu er ved at blive realiseret. I Greater Copenhagen er der udarbejdet et trafikcharter, der sikrer, at regionen fortsat skal være Nordeuropas trafikale knudepunkt. Et fokuspunkt er mobiliteten - Greater Copenhagen er ét arbejdsmarked - ét pendlingsområde - og visionen er, at det maksimalt må tage 1 time at komme til København med toget.

For at understøtte denne vision skal trafikelskaberne arbejde sammen på en anden måde end de gør i dag. DOT er ingen garanti for at alle transportformer - også Øresundstogene - spiller sammen på en effektiv måde og ser Greater Copenhagen som én stor metropolregion.

I forslaget til den kommende ReVUS (den regionale vækst- og udviklingsstrategi) har regionen derfor et initiativ som skal sikre, at borgerene oplever, at den kollektive trafik i hovedstadsregionen er ét sammenhængende trafiksystem. Derfor foreslås der, at der på sigt skal skabes et beslutningsgrundlag for at etablere én regional forankret politisk ledelse, der har ansvaret for hele den kollektive trafik i Greater Copenhagen.

2)

Trafikelskaberne har afsat et budget på 56,2 mio. kr. til paraplyorganisationens aktiviteter, hvoraf 13,5 mio. kr. er afsat til drift og engangsinvesteringer i forbindelse med DOT. Fordelingsnøglen mellem trafikelskaberne sker efter andelen af de samlede udgifter, hvoraf Movia står for 38 % af udgifterne. Regionerne og kommunerne dækker

udgifterne til Movias administrationsudgifter efter den gældende nøgle for fordeling af disse, og det forventes at samtlige udgifter kan dækkes igennem administrationsomkostningerne. Region Hovedstaden bidrager med cirka 25 % af Movias administrationsomkostninger hvilket omregnet svarer det til, at Region Hovedstaden i 2015 bidrager med cirka 5 mio. kr. til DOT.

3)

Aktiviteterne i paraplyen vil dække mange af Movias nuværende aktiviteter samt nye indsatser. Den 7. januar 2015 blev portalen DOT lanceret overfor offentligheden, og nu var der et fælles kundeendt ansigt for Trafikselskaberne på Sjælland. I denne første fase implementeres der bl.a. ét kundetelefonnummer, én mailadresse, fælles udtryk i markedsføring og kampagner, ens kundeinformation på skærme og moduler og ens håndtering ved driftsforstyrrelser – alt sammen noget der for kunden er vigtigt for den samlede rejse med kollektiv trafik.

Effekten af DOT på kundetilfredsheden vil blive målt fremadrettet via spørgeskemaundersøgelser. Yderligere aktiviteter i 2015 vil være flere fælles kampagner og nye billettyper.

Etableringen af paraplyorganisationen i dens fulde form vil tage tid, og Region Hovedstaden følger – via vores relation til Movia - denne udvikling med henblik på at sikre at arbejdet har en tilfredsstillende fremdrift.

Der er endnu ikke enighed mellem Movia og DSB om hvilken form DOT skal tage, og på nuværende tidspunkt er portalen DOT lanceret som den første fase mod en fuldt funktionel paraplyorganisation mellem Trafikselskaberne på Sjælland. Status er, at der skal findes enighed blandt trafikselskaberne før fase 2 kan implementeres.

Det er i Region Hovedstadens og brugernes interesse at DOT implementeres fuldt ud. Potentialet ved en fælles kundeendt paraplyorganisation er stort, og der er desværre lang vej igen før dette potentiale realiseres. Det beløb det koster Region Hovedstaden i bidrag til DOT, gennem de fælles administrationsomkostninger, skal også bruges fornuftigt til nye fælles initiativer i kollektiv trafik og større tilfredshed blandt brugerne.

Administrationen har endvidere indhentet nærmere beskrivelse af DOT fra Movia, der vedlægges som bilag A.

Bilag A: Svar fra Movia, dateret 18-03-2015

Introduktion til DOT

DSB, Metroselskabet og Movia samarbejder om etablering af paraplyorganisation DOT - Din Offentlige Transport, der skal fungere som ansigtet udadtil overfor kunderne for al kollektiv trafik på Sjælland. Den politiske ambition med DOT er at øge kundernes tilfredshed og højne effektiviteten ved at samle de kundevedtede aktiviteter fra de tre selskaber i én fælles organisation.

I samarbejde mellem Metroselskabet, DSB og Movias administration udarbejdedes i august 2013 det fælles dokument *Det skal være nemt at være kunde i den kollektive transport*. Dokumentet beskriver parternes fælles ambitioner for DOT og giver konkrete eksempler på, hvordan DOT understøtter den samlede rejse og der igennem øge kundernes tilfredshed. På denne baggrund blev det indføjet i lov om trafikkselskaber, § 7 stk. 3, at de tre selskaber skal etablere samarbejde om kundevedtede aktiviteter, herunder billetsalg, kundeservice, hittegodsadministration, rejseregler, trafikinformation, markedsføring, kommunikation m.v.

Movias bestyrelse havde gerne set DOT som en fælles driftsorganisation fra januar 2015, hvilket der dog ikke kunne opnås enighed om.

Lancering af DOT fase 1

Parterne lancerede en smal paraply den 7. januar 2015, som betød at kunderne på Sjælland hermed fik:

- Et telefonnummer, som viderestiller til ønsket transportform med et mål om at 80 pct. af henvendelserne besvares inden for 120 sekunder
- Mulighed for elektronisk henvendelse via én fælles mailadresse med kontaktformular målrettet de tre selskaber
- Fælles skilte og skærme på en række stationer – bl.a. Nørreport, Hellerup, Hillerød, Høje Taastrup, Ørestad og Køge
- Fælles procedurer for information på tværs af transportmidler vedr. akutte driftsforstyrrelser og planlagte ændringer
- Fælles midlertidig hjemmeside og webshop
- Et fælles markedsføringsudtryk

Parterne har aftalt at etablere DOT som et interessentskab. Men da der endnu ikke foreligger en bekendtgørelse fra Transportministeriet med en finansieringsnøgle, og der heller ikke er en afklaring af DOTs moms-mæssige status, er det nuværende DOT samarbejde organiseret som tværgående projekt mellem DSB, Metro og Movia.

DOTs budget 2015

I 2015 har samarbejdet i hovedstaden et budget på 56,2 mio. kr, heraf er 13,5 mio. kr. afsat til drift og engangsinvesteringer i forbindelse med DOT. Movias andel forventes at blive afholdt inden for det vedtagne administrationsbudget.

Mål og aktiviteter for DOT

Parterne har primo 2015 gennemført en nulpunktsmåling af kundernes tilfredshed på en række områder, for at kunne måle om og i hvilket omfang, der sker en positiv ud-

vikling i kundetilfredsheden. Resultaterne af målingen bliver i første omgang gennemgået i DOT regi og i Movias bestyrelse og indgår i planlægningen af den videre udvikling af DOT.

Helt overordnet viser undersøgelsen, at kendskabet til DOT er beskedent, hvilket stemmer godt overens med selskabernes forventninger, givet den kommunikation, der har været om DOT. Efterhånden som der kommer flere aktiviteter i DOT øges kommunikationen og således forventes kundernes kendskab at øges.

Kommunikationen bliver tilpasset de konkrete aktiviteter og i løbet af 2015 iværksættes en række aktiviteter - bl.a:

- Lancering af (permanent) hjemmeside
- Kampagnen *God adfærd i bus, tog og metro*
- Kampagne om forbedret trafikinformation
- Kampagne om kulturnat, julekørsel mm.
- Kampagne om diverse billetprodukter (Rejsekort, mobil periodekort m.fl.)

For DOTs (virtuelle) kundecenter er der målsat et serviceniveau om, at 80 pct. af kunderne bliver betjent inden for 120 sekunder. Samlet set lever det virtuelle kundecenter op til det aftalte serviceniveau.

Efter to en halv måned er der stadig mange kunder, som bruger selskabernes gamle telefonnumre, hvilket må siges at svare til det forventede, når det beherskede kendskab til DOT tages i betragtning.

Med venlig hilsen

Mads Lund Larsen

Bestyrelsessekretær

Direktionssekretariatet, Movia

Direkte: +45 36 13 15 05

Mobil: +45 40 70 36 48

E-mail: MLL@moviatrafik.dk

