Takst Sjælland – takstharmonisering

Kollektivforum og Kollektivtrafikkforeningen 24. april 2018

Lone Keller Madsen, Movia (lkm@moviatrafik.dk)

movia

Agenda

- Kort præsentation af kollektiv trafik i Danmark
- Hvorfor Takst Sjælland?
- Forhandlingsforløb i 2015
- Implementering i 2016
- Information, kommunikation, idriftsættelse i 2017
- Hvad har vi lært?

Gerne spørgsmål og kommentarer undervejs.

Trafikselskaber i Danmark

- Fem trafikselskaber i Danmark: Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik, Sydtrafik, Fynbus og Movia.

- Trafikselskabernes opgave er at bidrage til, at borgerne og virksomheder får mest mulig mobilitet for kommunale og regionale penge.

- Movia er trafikselskab for de 45 kommuner og 2 regioner på Sjælland og transporterer godt 215 mio. passagerer om året fordelt på knap 450 buslinjer og10 lokalbanestrækninger.

- Movia delt takstkompetence med Metro og DSB i Østdanmark

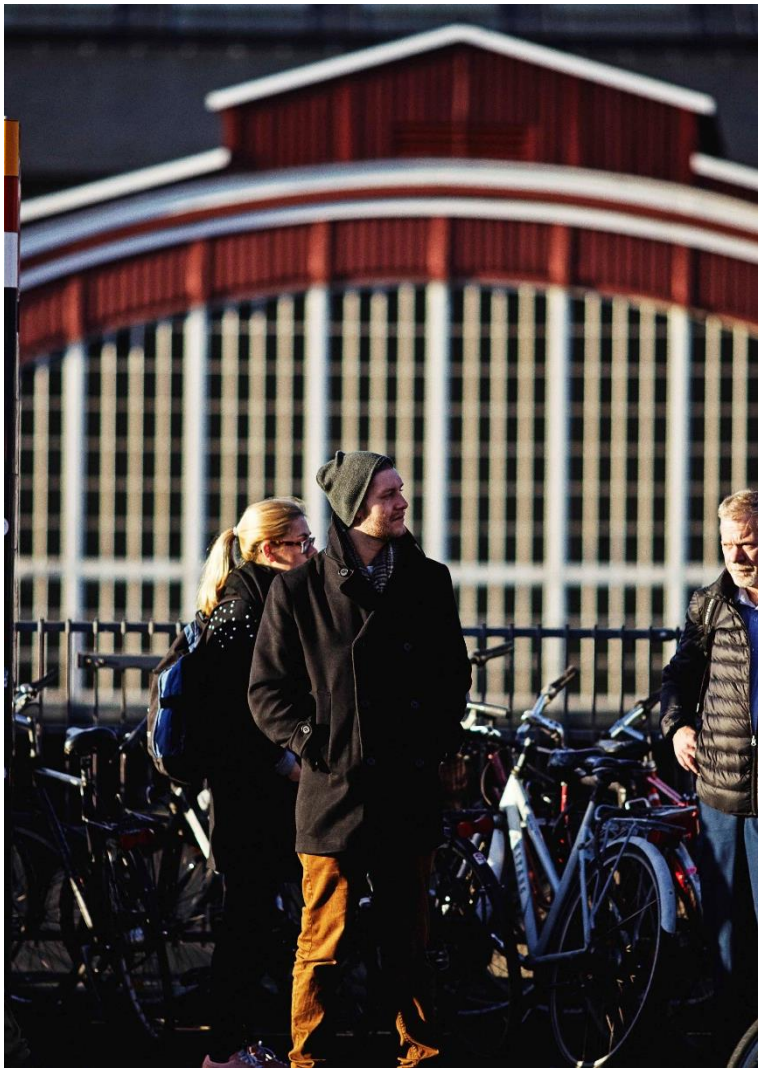
Hvem gør hvad?

- Kommuner og regioner bestiller mobilitet til borgere og virksomheder (bus, flextrafik og lokalbane) hos deres trafikselskab.

- Hvert trafikselskab ledes af en bestyrelse bestående af kommunale og regionale politikere, som vælges fire år ad gangen.

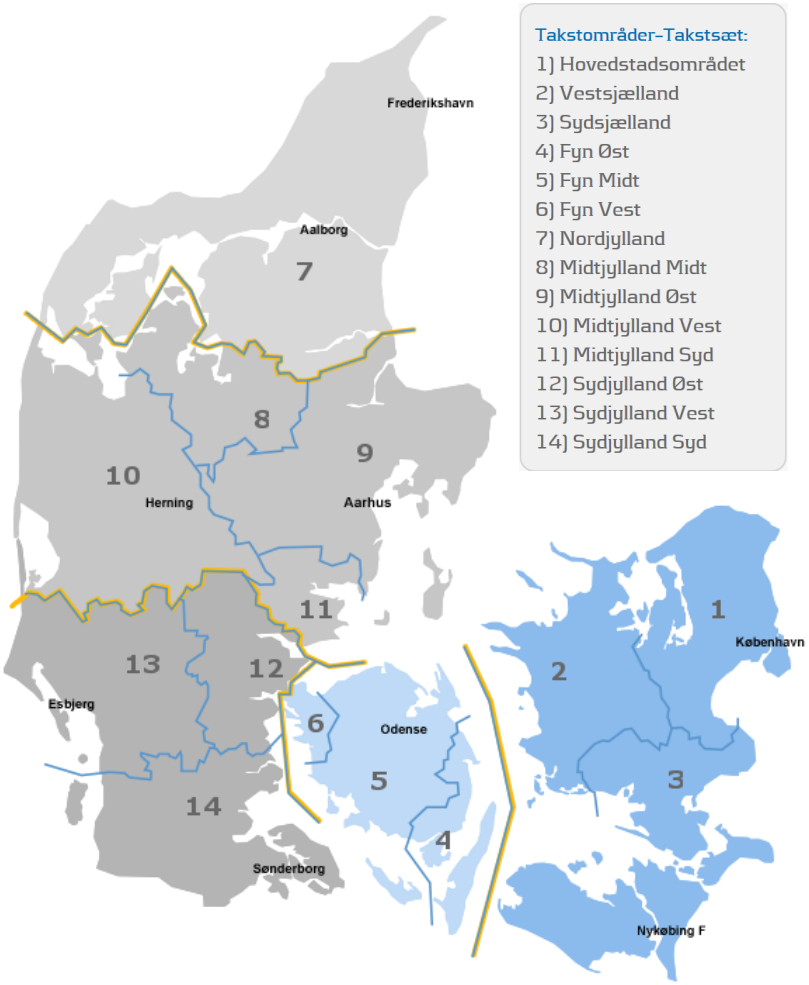
- Trafikselskaberne har takstkompetencen og ansvaret for kundeservice samt for billetter og trafikinformation.

- På Sjælland samarbejder Movia, DSB og Metro om kundeservice, markedsføring og takster i DOT (Din Offentlige Transport).



Takstsæt i Danmark før 2017

- Hvert trafikselskab opdelt i en række takstområder med eget takstsæt – stammende fra tiden før kommunalreform i 2007
- Rejser på tværs af takstområder på nationalt DSB takstsæt
- Januar 2017 – Takst Sjælland
- Marts 2018 – Takst Vest

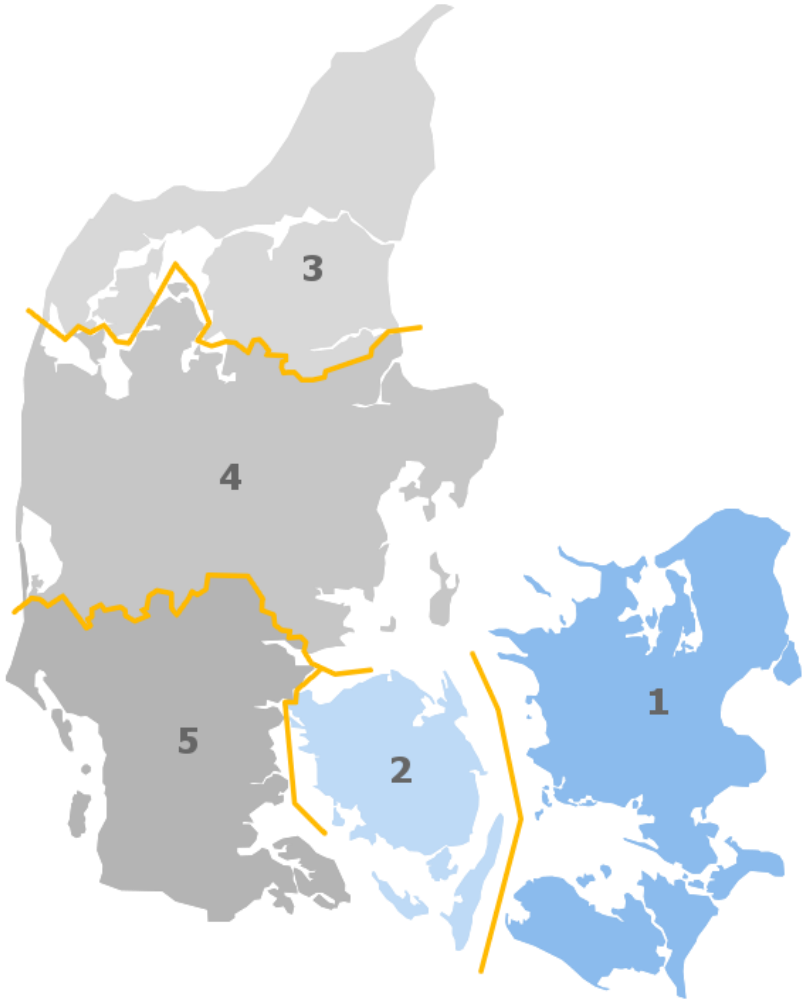


Takstsæt i Danmark fra marts 2018

- Hvert trafikselskab et takstområde med eget takstsæt:
  - øst for Storebælt for alle rejser; bus, tog og metro
  - vest for Storebælt for rejser med bus

- Rejser med tog vest for Storebælt på DSB Vest takstsæt

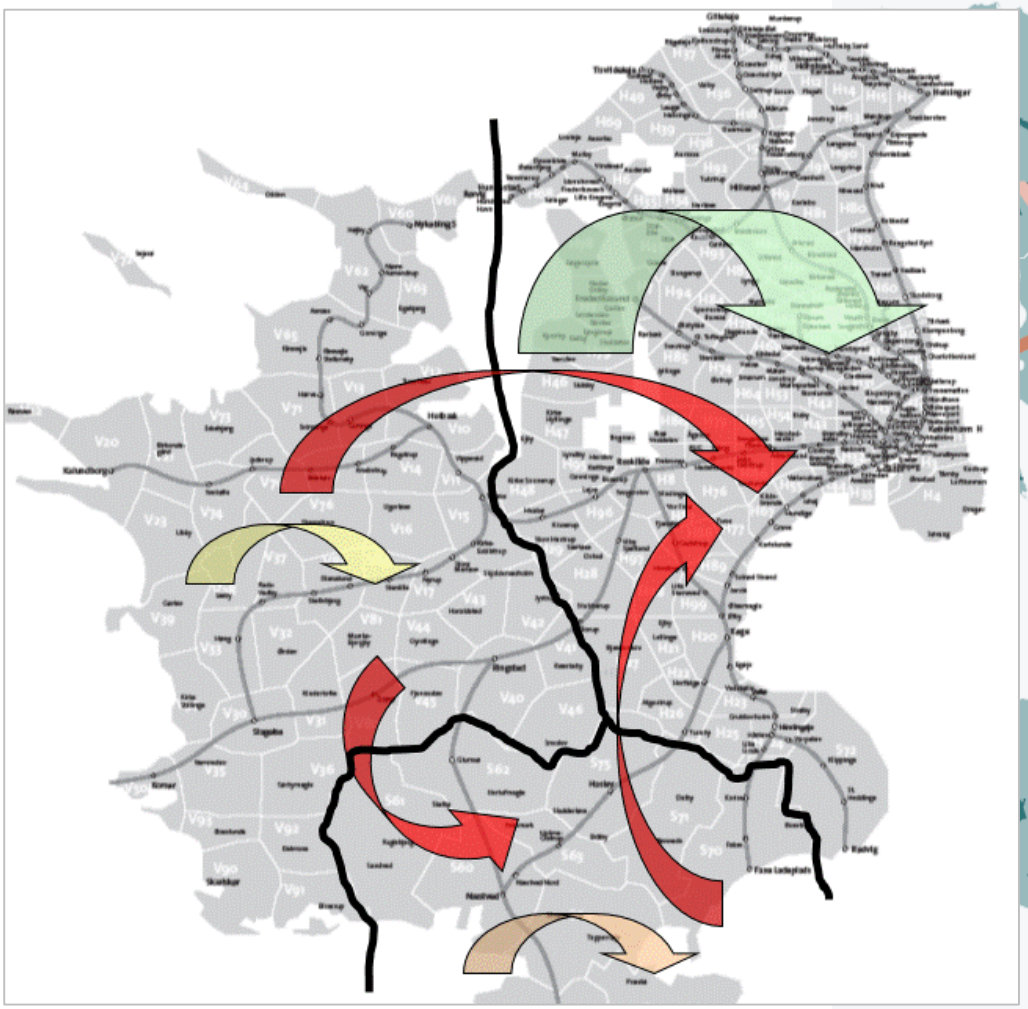
- Rejser med tog over Storebælt på DSB Danmark takstsæt

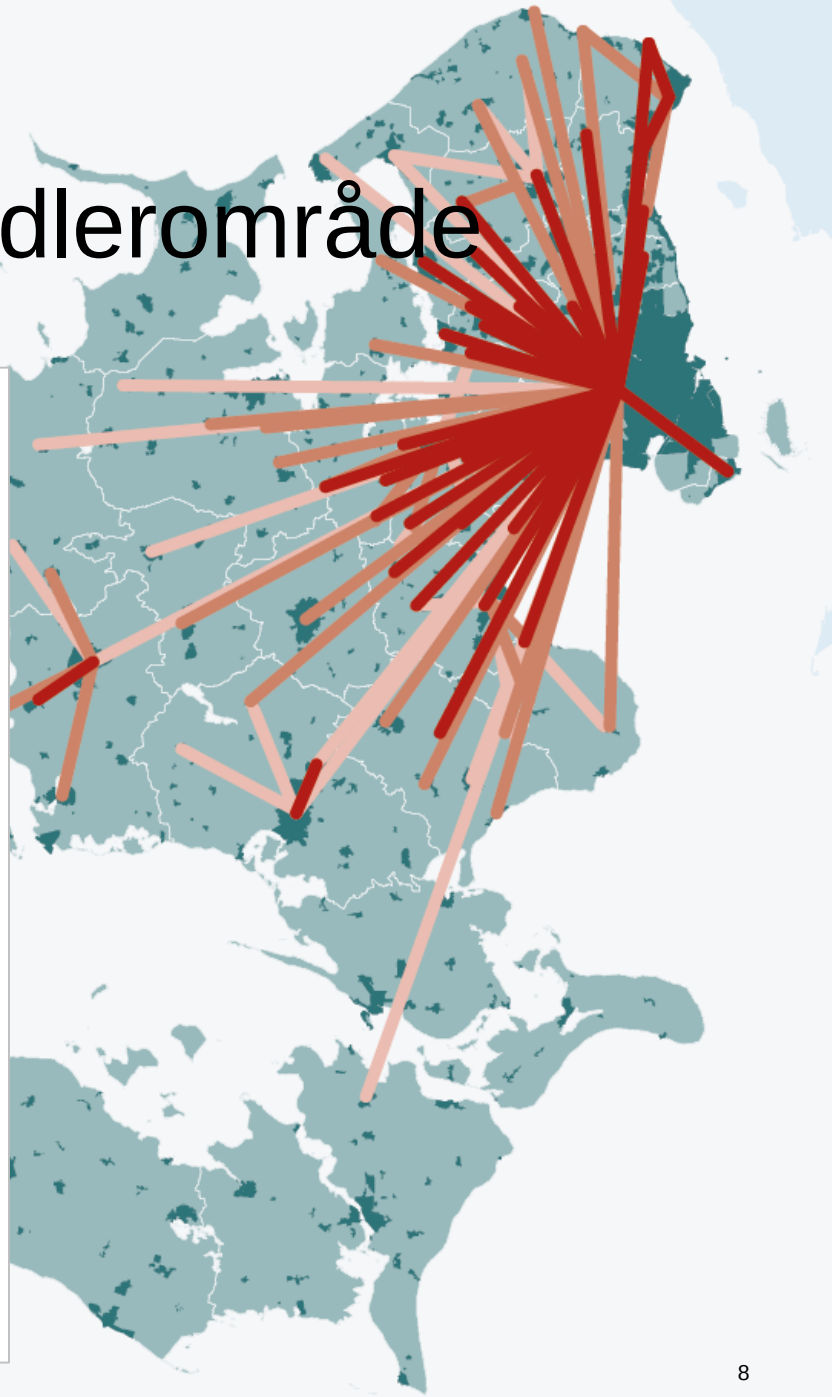


movia

Hvorfor Takst Sjælland?

Fire takstsæt i ét pendleområde





Uoverskueligt for passagererne

Stigende passagerutilfredshed, jf. Rejsekort kundeundersøgelse

- 43 pct. af brugerne af rejsekort er utilfredse eller meget utilfredse med mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort.

Forbrugerombudsmanden:

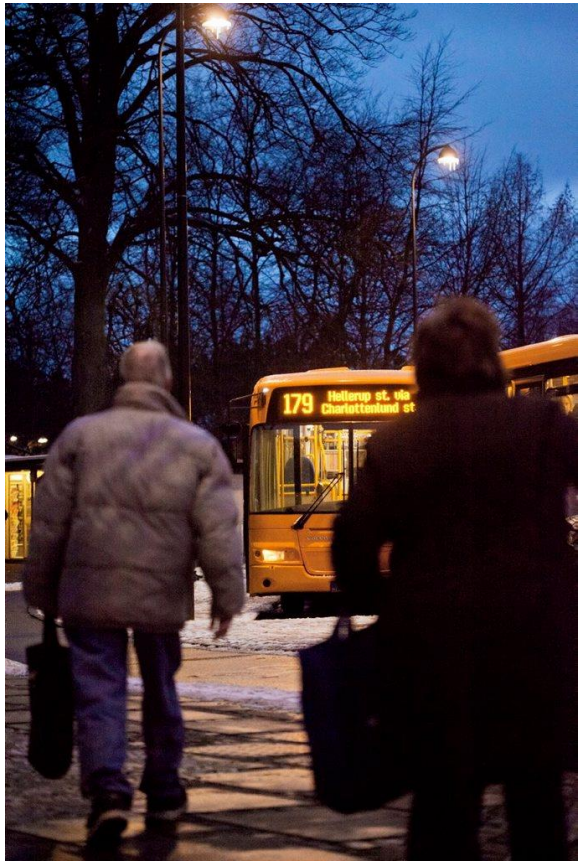
- Uoverskuelige og uforståelige takster

Forbrugerrådet/Passagerpulsen:

- Handling og større gennemskuelighed

DI + Dansk Erhverv:

- Kritik af komplekst system for billetter og priser



Udfordring for selskaberne

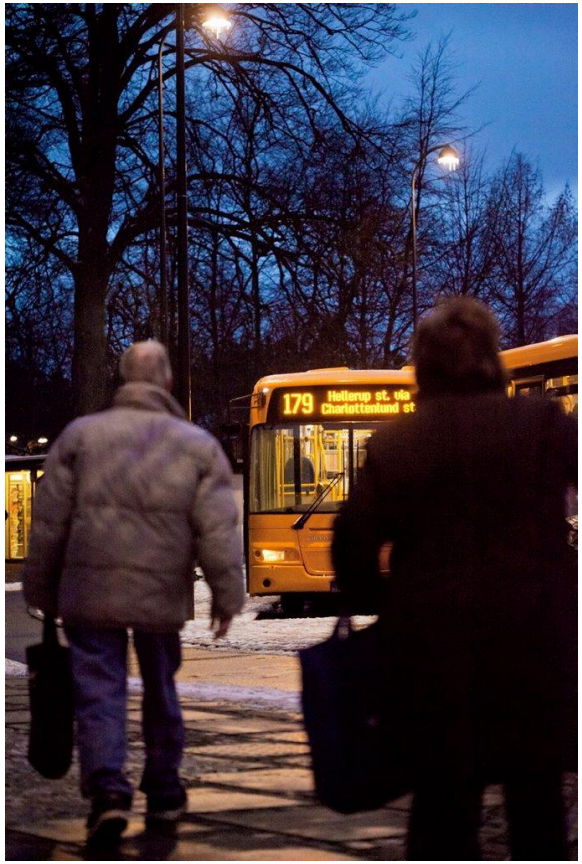
Efterslæb efter kommunalreform:

- Takstområdegrænser uden sammenhæng med øvrige administrative grænser

3 selskaber – 4 takstsystemer

- Harmonisering ville give markante prisudsving

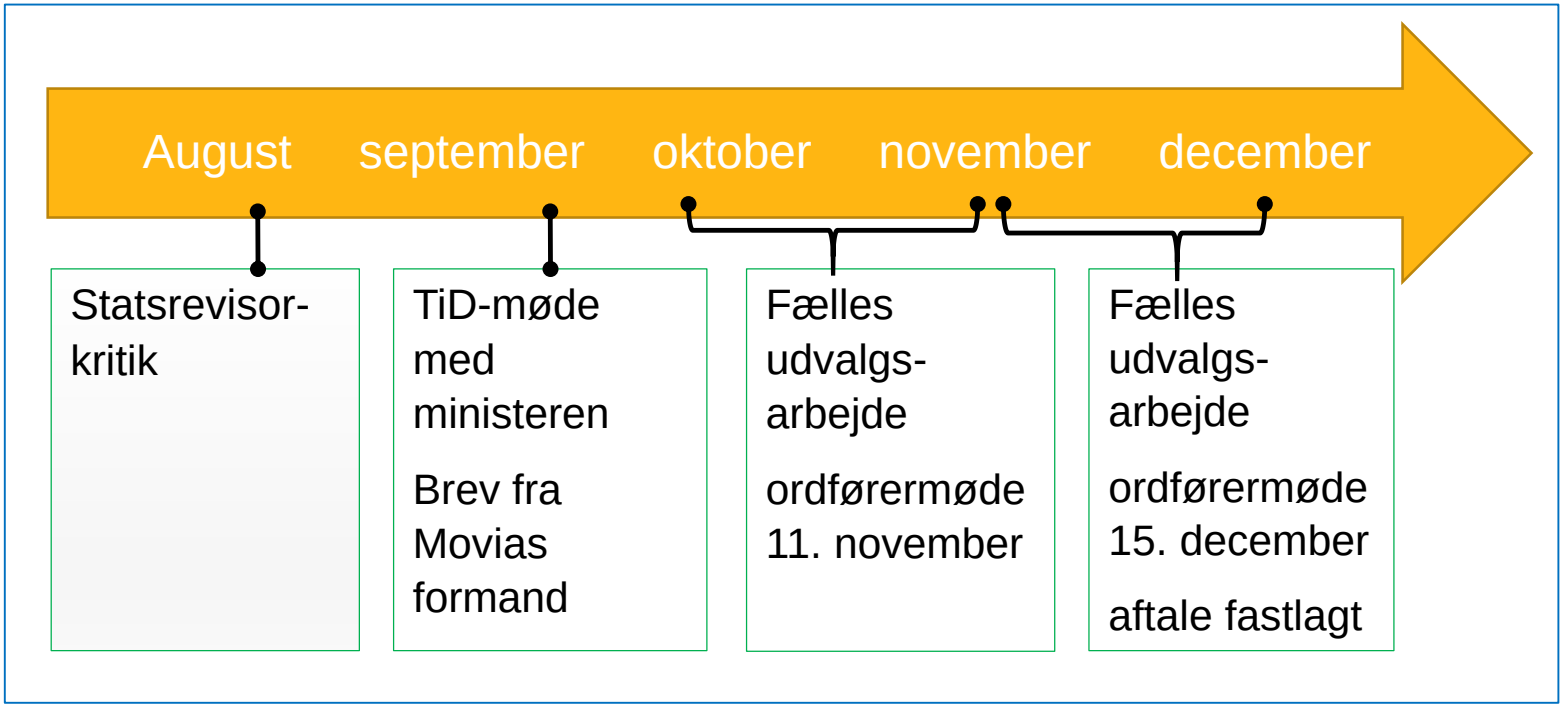
- De tre involverede selskaber havde forskellig tilgang til harmonisering



Forhandlings-forløb i 2015

2015: forhandling Takst Sjælland

- Forud gik flere år med forhandlinger mellem parterne om udformning af takster på rejsekort med fokus på harmonisering: Ingen enighed → parallelle takstsystemer
- Landspolitisk fokus kom i 2015



Statsrevisorer og Movia takstforslag

- Statsrevisorerne beretning august 2015:
  - utilfredsstillende, at takstharmoniseringen ikke er gennemført,
  - det kan være nødvendigt at øge ministeriets beføjelser og fratage trafikselskaberne takstkompetencen
- Brev fra Movias formand til ministeren i september:
  - ”En ansvarlig sektor løser egne problemer. Vi var meget tæt på en sådan løsning med Takst Sjælland-rapporten fra foråret 2014”
  - Hvis opbakning fra minister og ordførere vil Movia stille sig i spidsen
- Ministeren drøftede med ordførerne og meldte tilbage 5. oktober, at det var de med på. Departementet ville sætte sig for bordenden i håndteringen af provenukonsekvenser, ligesom de ville stå for dialogen med DSB og Metroselskabet.

Udvalgsarbejde og ordførermøder

- Pensionistrabatter og ungdomskort blev udskudt til en fase 2
- Provenuberegningerne blev styret af ministeriet og udført af konsulentfirmaet Incentive
- Første afrapportering blev forelagt ordførerkredsen 11. november.
- Fokus på afhjælpning af allezonersproblemstillingen (højere priser for Kystbanependlere)
- Fokus på minimering af antal berørte kunder → udbrede principper fra det mest passagertunge takstsæt til resten af Sjælland

- Nyt ordførermøde 15. december.
  - Der beskrives fælles takstsystem
  - Ikrafttræden, når IT-problemer er afklaret
  - Ordførerne tiltræder de nye takster (undtagen Enhedslisten)

Implementering i 2016

Omfattende teknisk implementering

- De tekniske udfordringer større end oprindeligt antaget – især i DSB's forældede salgssystemer
- Gartner beskrev model på tværs af DSB, Movias og Rejsekorts systemer
- Pendlerkort over 9 zoner kunne ikke sælges i betjent salg, pendlerkort på rejsekort blev derfor et nødvendigt alternativ + app
- Ny webshop og opdatering af alle apps nødvendig
- Især DSB har stået for en meget stor indsats i.f.t. egne salgssystemer og apps
- Tæt dialog med ugentlige telefonmøder og jævnlige koordinationsgruppemøder i ministeriet
- Afgørende, at projektledelsen havde fuld ledelsesmæssig opbakning og hjælp til at rydde sten af vejen

Information, kommunikation, idriftsættelse i 2017

Løbende interessenthåndtering

- Tæt inddragelse af KKR Hovedstaden (lokale konsekvenser) og KKR Sjælland (provenuneutralitet)
- Opfølgende dialog med kommuner, der bliver særligt berørt (Nordsjælland, Stevns, gl. STS-område) både på direktions- og bestyrelsesformandsniveau
- Erhvervsorganisationer: DI, Danske Erhverv
- Ældreorganisationer: Faglige seniorer, Ældresagen
- Pendlertalsmænd
- Pjece om Takst Sjælland, også oversendt til Folketinget
- Deltagelse i lokale borgermøder

Fælles informa-tionsindsats

- Fælles markedsføring og kommunikation
- DOT som afsender
- Movia drivende i kommunikationsindsatsen
- Fuld opbakning og deltagelse fra DSB og Metroselskabet

movia

Aktiv presseindsats

- Meget stor omtale, særligt i weekenden 13. – 15. januar
- Movia ansvarlig for pressehåndteringen, herunder talsmandsfunktion
- Landsdækkende TV: TV-avisen, TV2 nyhederne, DR Penge
- Landsdækkende aviser: Politiken, Berlingske, JP, BT, EB
- Regionale og lokale medier

Høj aktivitet omkring 15. januar

Selskab	Aktivitet i kundecentre m.v.
Movia	16/1: + 33 pct. 19/1: Normalt niveau
DSB	16/1: + 50 pct. 17/1: + 30 pct. 18/1: Normalt niveau
Metro	Gennemsnitlige henvendelser pr. dag om takster og zoner: December: 10, januar: 11
Rejseplanen web + app	15/1: + 66 pct. flere prisvisninger 19/1: Normalt niveau
Rejsekort Kundecenter	Uge 3: + ca. 33 pct. Uge 4: Normalt niveau

Men ikke alle er tilfredse

23. april kl. 22:49

Jeg har ikke meget til overs Eller faktisk intet tilovers for Eskil Thuesen han burde få fyresedlen med det samme og alle de andre i movia som har lavet denne reform takst Sjælland Er den største skandale der er sket i nyere tid Hvor længe skal vi blive ved med at finde os i det her? Hvor mange klager skal der til? Lad os nu få nogle billige priser på Transport der må være noget i movia som ikke stemmer overens med virkeligheden siden de kan tillade sig at stige priserne så meget Jeg accepterer ikke denne reform mine tanker tænker skal movia og alle de andre der har været med til at lave denne reform inklusiv vores transportminister virkelig stilles for en domstol før at der sker noget? Det har mine tanker gået på lang tid Hvad tænker I om dette? Det er min mening om tingene. Med venlig hilsen en frustreret borger.

Hvad har vi lært?

Gør det sjældent og gør det grundigt

- Et meget stort arbejde; takstprincipper, teknisk implementering og kommunikation
- Passagererne er ikke glade for forandringer: De ”ramte” skriger op – de andre glæder sig bare i stilhed
- Godt samarbejde:
  - DSB, Metroselskabet og Movia, med bistand fra ministeriet/styrelsen, Rejsekort og Rejseplanen
  - Movias samspil med kommuner og regioner
- Med politisk opbakning kan den offentlige sektor levere løsninger i teknisk og kundemæssigt vanskelige problemstillinger
- Vi skal blive bedre til at inddrage brugere og borgere

movia