



# Sakspapirer til møte i mobilitets- og markedskomiteen

Dato: Tirsdag 16. april 2024  
Sted: Teams  
Tid: Kl. 09.00 – 12.00

## Dagsorden Mobilitets- og markedskomiteen:

- 10/24 Godkjenning referat
- 11/24 Veien videre for felles samarbeid om digital tjenesteutvikling
- 12/24 Kundereisen og hvordan skaffe nye kunder
- 13/24 Betalingsløsninger for ikke-digitale grupper
- 14/24 Endring av mandat
- 15/24 Universell utforming
- 16/24 Eventuelt



# Sakspapirer

10/4

## Godkjenning referat

*Vedtakssak.*

Referatet fra møtet 14.02.2024 [finner du her.](#)

**Forslag til vedtak:** Referatet godkjennes.

11/24

## Veien videre for felles samarbeid om digital tjenesteutvikling

*Orienterings-/diskusjonssak.*

### Mandat for denne utredningen

På Kollektivtrafikkforeningens Topplederforum i Bergen 20.-21.09.23 sluttet samtlige toppledere blant Kollektivtrafikkforeningens medlemmer seg til en ambisjon om å jobbe for ett felles samarbeid for digital tjenesteutvikling på tvers av fylkeskommunale og statlige aktører. En arbeidsgruppe ble opprettet for å lede arbeidet.

Topplederforum på Gardermoen fastsatte 03.11.23 et mandat for arbeidsgruppen, hvor det heter at formålet med arbeidet er å sette medlemmene i stand til å levere bedre tjenester til de reisende, sikre best mulig utnyttelse av samfunnets ressurser, og bidra til at kollektivtrafikken kan levere på nasjonale klima- og bærekraftsmål gjennom å ta en langt større del av det samlede transportarbeidet enn i dag. Dagens ansvarsfordeling mellom forvaltningsnivåene ligger til grunn for arbeidet.

Videre fikk arbeidsgruppen i oppdrag å:

- Bidra til økt kunnskap om eksisterende samarbeid, med fokus på hva som forener dem.
- Utrede og anbefale aktuelle områder for samarbeid innenfor digital tjenesteutvikling.
- Gjennomgå mulige samarbeidsformer og drøfte fordeler og ulemper med disse.
- Utarbeide visjon og mål for ett felles samarbeid.

Arbeidsgruppen skal ha hovedfokus på å synliggjøre ulike modeller for samarbeid som kan samle alle aktørene. Det skal tas hensyn til medlemmenes egenart og ulike behov. I arbeidet skal det ses hen til liknende samarbeid i andre bransjer.

Med disse føringene var oppdraget å levere en anbefaling til veien videre for å etablere ett felles samarbeid, innen 01.04.2024. **Fristen er senere utvidet til 01.06.2024.**

**Orientering og diskusjon..**



12/24

## Kundereisen og hvordan skaffe nye kunder

*Diskusjonssak.*

### **Mobilitets- og markedskomiteens leder Grethe Opsal, ATB AS innleder om:**

- Kundereisen som totalopplevelsen fra en kunde bestemmer seg for å dra til hen reiser og gjennom hele reisen
- Hvordan jobber vi med å skaffe nye kunder?
- Hva gjør vi for å rekruttere de som ikke bruker kollektiv og ny mobilitet?
- Hvordan gjør man eksisterende kunder fornøyd?
- Kundereisen i framtida?

**OBS: Dette er den saken vi vil bruke mest tid på i dagens møte.**

### **Derfor er det viktig at alle forbereder sin hjemmelekkse:**

- Hvordan jobber vi med kundereisen, markedsplan e.l. her hos oss?

Runde rundt bordet med diskusjon og kommentarer.

13/24

## Betalingsløsninger for ikke-digitale grupper

*Diskusjonssak.*

### **Bakgrunn:**

Forbrukerrådet kartla i 2022 forbrukernes tilgang til varer og tjenester i typiske forbrukermarkeder. Resultatene av undersøkelsen ligger til grunn for rapporten ["Utanforskap i forbrukermarknadene"](#).

Av rapporten framgår det at:

- 88 prosent av dem som bruker transporttjenester vanligvis bestiller og betaler problemfritt.
- Ni prosent sier de hadde betydelige problemer med å bestille/betale det siste året.
- Tre prosent svarte at de ikke hadde fått bestilt og/eller betalt for transporttjenestene.

Noen av dagens løsninger gjør det så vanskelig å betale uten digitale verktøy, at enkelte forbrukere unngår å bruke dem. Forbrukerrådet mener at flere av dagens betalingsløsninger dermed skaper utenforskap i viktige forbrukermarkeder.



Forbrukerrådet har derfor invitert Kollektivtrafikkforeningen til seminar 25. april. Der er temaet: **Hvordan kan vi gjøre det enklere for alle å betale for kollektivtransport og parkering?**

De inviterer til en uformell rundbordskonferanse om utfordringene sårbare forbrukere har i et samfunn der majoriteten har glede av enkelheten digitale betalingsløsninger åpner for.

De ønsker at vi i Kollektivtrafikkforeningen belyser hvilke utfordringer spesielt sårbare grupper har med dagens betalingsløsninger, og hvordan vi eventuelt jobber med å løse dem.

#### **Saken:**

I Kollektivtrafikkforeningens regi har vi ikke arbeidet spesifikt med denne problemstillingen, men problemstillingen er blitt diskutert ved flere anledninger. De aller fleste betalingsløsninger er nå digitale, og samtidig er det en andel av befolkningen i Norge som ikke kommer til å bli digitale. Hva vil vi gjøre for disse?

#### **Spørsmålet til dere er derfor:**

*Hva gjør dere i deres organisasjon for å sikre tilbud for alle, og for at den delen av befolkningen som ikke er digitale får mulighet til å løse billett/reiserett?*

*Er dette et tema vi bør arbeide videre med sammen?*

14/24

#### **Endring av mandat**

*Vedtakssak.*

Mandat for Mobilitets- og markedskomiteen ble vedtatt i møtet 21. juni 2023.

Mandatet sier:

*Arbeidsutvalget skal bestå av leder, nestleder, en fra jernbanesektoren og sekretariatsansvarlig. Entur og Jernbanedirektoratet blir enige om en person fra jernbanesektoren.*



I møtet 14.02.2024 ble medlem fra Entur valgt inn i arbeidsutvalget. Det ble også avdekket et behov for å endre mandatet, da Entur ikke definerer seg som aktør i jernbanesektoren.

Forslaget er derfor å justere dette avsnittet til:

***Arbeidsutvalget består av leder, nestleder, en fra medlemmene og sekretariatsansvarlig.***

#### **Forslag til vedtak:**

Avsnittet i mandatet om arbeidsutvalget endres til: *Arbeidsutvalget består av leder, nestleder, en fra medlemmene og sekretariatsansvarlig.*

## **15/24**

### **Universell utforming**

*Vedtakssak.*

Universell utforming og følgende utfordringer kom opp i sak 31/23:

- Hvordan skal sjåføren vite hvor mye stolen veier og hvor stor den er? Dette må vi kanalisere gjennom Kollektivtrafikkforeningen, bl.a. størrelsen på en rullestol.
- Hjelpemiddelsentralen, finnes på fylkesnivå, og er organisert under NAV, vet ikke hvor tunge og hvor store stolene er. Vi trenger å bevisstgjøre dem hvor store/tunge rullestoler som kan brukes til de ulike kjøretøytypene. Det er litt ulike mål og størrelser fra selskap til selskap, men det er regulert i kjøretøyforskriften.

For å få til dette trenger vi å gjøre en sammenstilling av begrepsbruk og bevisstgjøre Hjelpemiddelsentralene, noe vi bør få hjelp til av Handicapforbundet.

#### **Møtet 31.11.2023:**

Vi går videre med dette. Vi trenger ei lita arbeidsgruppe bestående av to personer til å bistå sekretariatet i dette arbeidet. Meld inn til oss om du er interessert i å delta.

#### **Oppfølging etter møtet:**

Vi har ikke fått innspill på aktuelle personer som kan delta.



Dersom vi skal komme videre med denne utfordringen trenger vi minimum 2 personer som kan bistå oss i dette.

**Forslag til vedtak:** Vi setter **i gang/setter ikke i gang** et arbeid med sammenstilling av begrepsbruk for å sikre felles forståelse av regelverket i Hjelpemiddelsentralene.

16/24

Eventuelt