

STRATEGI- OG HANDLINGSPLAN 2019



KOLLEKTIVTRAFIKK-
FORENINGEN

INNHOOLD

1. INNLEDNING	3
2. STRATEGISKE OMRÅDER	5
A. alltid sette kunden i sentrum.....	5
B. GJØRE HVERANDRE GODE	5
C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRAFIKKEN.....	5
D. ØKE INNOVASJONS- OG GJENNOMFØRINGSEVNE	5
3. MÅLSETTINGER	6
A. alltid sette KUNDEN I SENTRUM.....	6
B. GJØRE HVERANDRE GODE	6
C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRAFIKKEN..	6
D. ØKE INNOVASJONS- OG GJENNOMFØRINGSEVNE	6
4. HANDLINGSPLAN	7
A. ALLTID SETTE KUNDEN I SENTRUM.....	7
B. GJØRE HVERANDRE GODE	8
C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRANSPORT	9
D. ØKE INNOVASJONS-OG GJENNOMFØRINGSEVNE	11

1. INNLEDNING

Vedtektene er styrende for Kollektivtrafikkforeningens virksomhet.

Kollektivtrafikkforeningen har følgende strategiske retning:

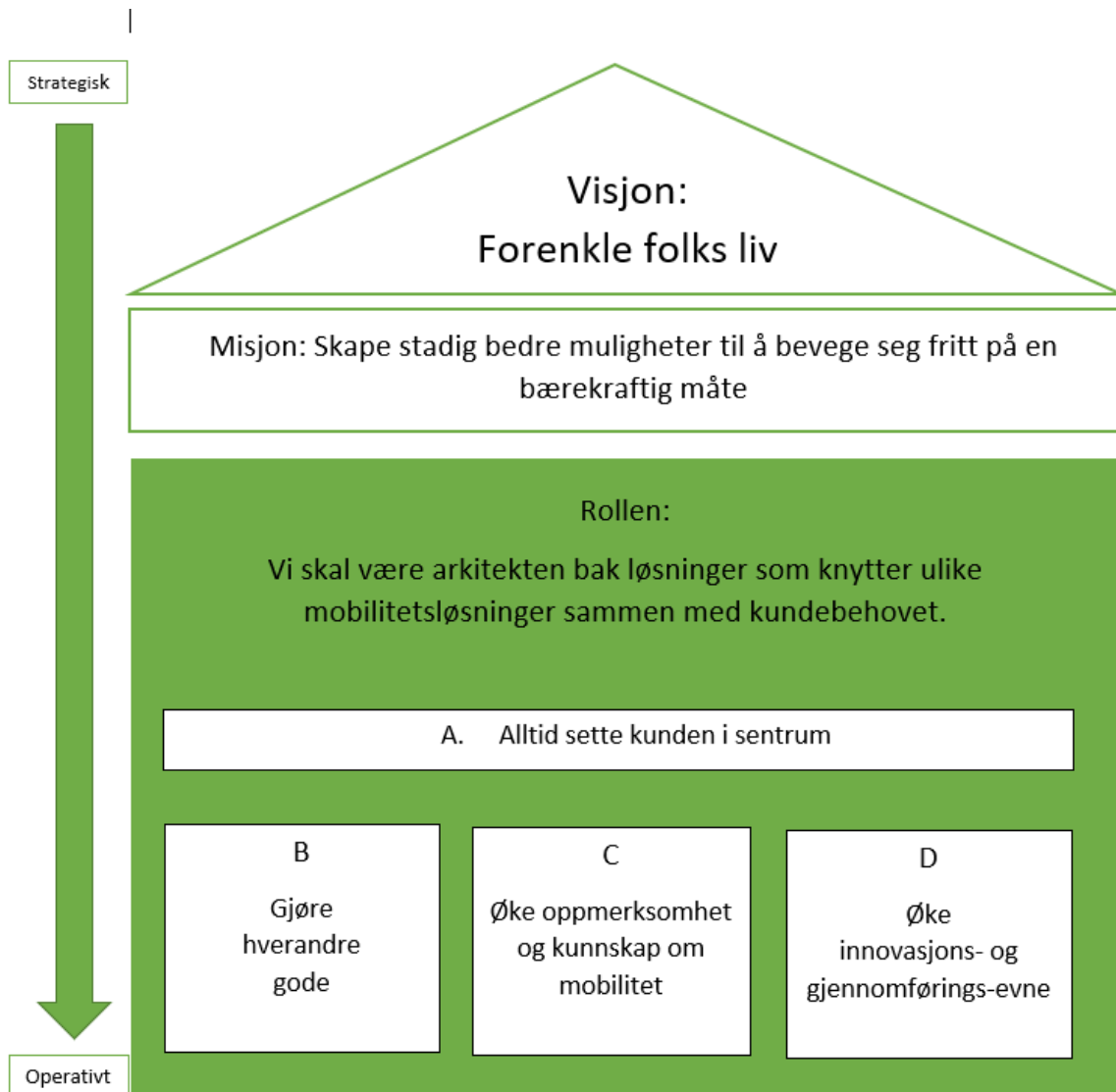
Visjon: *Forenkle menneskers liv.*

Misjon: *Skape stadig bedre muligheter til å bevege seg fritt på en bærekraftig måte.*

Rolle: *Vi skal være arkitekten bak løsninger som knytter ulike mobilitetsløsninger sammen med kundebehovet.*

Kollektivtrafikkforeningens verdier er at vi skal være åpen mot hverandre og mot omverdenen. Vi skal dele med hverandre. Vi skal lære av hverandre og av andre nasjonale og internasjonale aktører. Vi skal være innovative og bidra til moderne mobilitetsløsninger.

Kollektivtrafikkforeningens virksomhet er synliggjort i modellen nedenfor. Våre medlemmers organisasjoner, strategier og behov er grunnleggende for Kollektivtrafikkforeningens virksomhet. Å alltid sette kunden først er gjennomgripende og overordnet i alt vårt arbeid.



2. STRATEGISKE OMRÅDER

Kollektivtrafikkforeningen vil arbeide med de 4 ulike strategiske områdene som er presentert nedenfor:

A. ALLTID SETTE KUNDEN I SENTRUM

For å sikre at langt flere mennesker reiser bærekraftig i framtida, må vi lytte til kundene for å gjøre tilbudene mer attraktive. Vi skal alltid sette kunden i sentrum, og kundefokuset skal være gjennomgripende og overordnet for alt vårt arbeid.

B. GJØRE HVERANDRE GODE

Kollektivtrafikkforeningen skal utvikle, fornye og foredle fora og møteplasser, slik at medlemmene får enda bedre utbytte av samarbeidet og kan gi enda mer framtidsrettede mobilitetstjenester. Nye og bedre løsninger vil skapes i skjæringspunktet mellom ulike fagområder, samarbeid på tvers er derfor svært viktig.

C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Kollektivtrafikkforeningen skal være kollektivtrafikkens klare og tydelige stemme. Foreningen skal ha en klar faglig tilnærming i alle spørsmål, og skal formidle kunnskap om både dagens og framtidens mobilitet.

Kollektivtrafikkforeningen skal samhandle med andre aktører som er opptatt av mobilitet.

D. ØKE INNOVASJONS- OG GJENNOMFØRINGSEVNE

Det er i dag en rivende utvikling og høy innovasjonstakt, spesielt innen bærekraft, teknologi og delingsøkonomi. Vi har store datamengder tilgjengelig, og individualiseringen i samfunnet gjør at folk krever mer spesialtilpassede tjenester. For å lykkes må vi utvikle tjenester som er relevante for nye kundebehov, samarbeide om å få fram de beste løsningene, og ta i bruk ny teknologi og nye løsninger.

3. MÅLSETTINGER

A. ALLTID SETTE KUNDEN I SENTRUM

- Vi skaper kombinert mobilitet og gjøre det enkelt å reise kollektivt både for nye og eksisterende kunder
- Kollektivtrafikken har et godt omdømme
- Vi har alltid et radikalt kundefokus

B. GJØRE HVERANDRE GODE

- Vi samarbeider målrettet og utvikler felles løsninger
- Vi har nasjonale og helst internasjonale løsninger
- Vi deler kompetanse, erfaring og informasjon
- Vi er tilknyttet ulike nettverk innen forskning og mobilitet

C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRAFIKKEN

- Vi har en klar og tydelig strategi
- Vi bygger nettverk og inngår allianser med mobilitetsaktører og andre i Norge, Norden og EU
- Vi setter dagsorden for hvordan framtidens mobilitet skal utformes, og etablerer partnerskap med andre aktører som vil bidra i samme retning
- Vi er en inspirasjonskilde innen mobilitet og kommer med forslag til nye mobilitetsløsninger
- Vi skaper oppmerksomhet om mobilitetsløsninger, og påvirker rammevilkår gjennom vår kontakt med media og myndigheter

D. ØKE INNOVASJONS- OG GJENNOMFØRINGSEVNE

- Vi er dynamiske og utvikler nye tjenester basert på et radikalt kundefokus
- Vi er også i framtida hovedleverandøren av mobilitetstjenester i Norge
- Vi samarbeider for å få fram de beste løsningene, og skaper gjenkjennbare mobilitetstjenester over hele landet
- Vi skaper en kultur for at prøving og feiling er nødvendig for god læring og utvikling
- Vi har kommunikasjon med kundene som er enkel å forstå
- Vi forvalter kundens data for å tilby individuelle mobilitetstjenester i samsvar med godt personvern
- Vi tilbyr bærekraftige mobilitetsløsninger
- Vi har dynamiske kontrakter som stimulerer til innovasjon
- Vi utvikler nye forretningsmodeller og endrer dagens strukturer der det er nødvendig
- Vi ønsker å samhandle mer både nasjonalt og internasjonalt for å fremme innovasjons- og gjennomføringsevnen. Dette både i konkrete prosjekter og gjennom erfaringsutveksling.

4. HANDLINGSPLAN

A. ALLTID SETTE KUNDEN I SENTRUM

Målsetting: Vi skaper kombinert mobilitet og gjøre det enkelt å reise kollektivt både for nye og eksisterende kunder

Tiltak:

- Skape tekniske løsninger som knytter ulike mobilitetsløsninger sammen med kundebehovet
- Oppsøke og samhandle med aktører fra andre land for å finne de beste mobilitetsløsningene som dekker kundehovet best. Dette gjennom nordisk samarbeid og gjennom multilaterale partnerskap i ulike prosjekter.
- Bruke kollektivbarometeret aktivt til å lage et bedre kollektivtilbud
- Søke og spre kunnskap om framtidens mobilitet

Målsetting: Kollektivtrafikken har godt omdømme

Tiltak:

- Oppdatere og aktivt bruke budskapsplattformen
- Kjøre felles kampanjer med positive budskap om mobilitet

Målsetting: Vi har alltid et radikalt kundefokus

Tiltak:

- Motivere hele bransjen til å sette kunden først
- Utveksle erfaringer og sette «best practice»
- Bruke data for å for å utvikle bedre kundetjenester

B. GJØRE HVERANDRE GODE

Målsetting: Vi samarbeider målrettet og utvikler felles løsninger

Tiltak:

- Ha et tydeligere mandat for de ulike komitéenes og forumenes arbeid
- Sette i gang og støtte opp om prosjekter for felles løsninger
- Arbeide målrettet mot helhetlige og felles løsninger

Målsetting: Vi har nasjonale og helst internasjonale løsninger

Tiltak:

- Aktivt dele løsninger og teknologi
- Lage felles løsninger for å skape bedre tilbud til kundene
- Bidra til å arbeide fram nye forretningsmodeller
- Arbeide for internasjonale standarder
- Øke samhandling, herunder prosjektsøknader sammen med partnere i Norge og resten av Europa

Målsetting: Vi deler kompetanse, erfaring og informasjon

Tiltak:

- Ha gode rutiner for spredning av informasjon
- Aktivt bruke nettside, Workplace/sosiale medier og info-epost for spredning av informasjon
- Etablere tydelige samarbeid om felles løsninger, gjerne i form av prosjekter
- Utvikle samarbeid på tvers av fora, komitéer og fagområder
- Videreutvikle hospiteringsordningen
- Videreutvikle introduksjonskurset

Målsetting: Vi er tilknyttet ulike nettverk innen forskning og mobilitet

Tiltak:

- Søke samarbeid med utdannings- og forskningsmiljøer
- Finne muligheter for finansiering av utviklingsprosjekter i Norge, Norden og EU
- Samarbeide med relevante aktører om faglige rapporter og analyser

C. ØKE OPPMERKSOMHET OG KUNNSKAP OM KOLLEKTIVTRANSPORT

Målsetting: Vi har en klar og tydelig strategi

Tiltak:

- Jevnlig rullere og oppdatere strategidokument, handlingsplaner og kommunikasjonsplan

Målsetting: Vi bygger nettverk og inngår allianser med mobilitetsaktører og andre i Norge, Norden og EU

Tiltak:

- Lage en strategi for vårt internasjonale engasjement.
- Delta på ulike arenaer, i ulike fora og beslutningsprosesser som angår kollektivtrafikk i Norge, Norden og Europa
- Samarbeide med andre aktører om strategier og høringsuttalelser der det er relevant
- Knytte kontakt og utvikle samarbeid med eksterne fagmiljøer og interessenter
- Arrangere seminarer, studieturer og andre møter sammen med våre samarbeidspartnere
- Utvikle vårt Nordiske nettverk; Nordic Mobility Group
- Bruke og utvikle nettverket i UITP
- Delta på andre beslutningsarenaer som foretar samfunnsmessige prioriteringer

Målsetting: Vi setter dagsorden for hvordan framtidens mobilitet skal utformes, og etablerer partnerskap med andre aktører som vil bidra i samme retning

Tiltak:

- Etablere samarbeid for kombinert mobilitet med aktuelle partnere, både nasjonalt og internasjonalt
- Samle gode historier om kollektivtrafikk og spre disse systematisk
- Gi faglig begrunnede hørings svar på offentlige høringer

Målsetting: Vi er en inspirasjonskilde innen mobilitet og kommer med forslag til nye mobilitetsløsninger

Tiltak:

- Søke inspirasjon og ideer nasjonalt og internasjonalt og spre dette videre
- Synliggjøre resultater og spre informasjon om både små og store nyvinninger innen mobilitet
- Ha aktiv dialog med operatør- og leverandørbransjen og andre aktører for å skape utvikling

Målsetting: Vi skaper oppmerksomhet om mobilitetsløsninger, og påvirker rammevilkår gjennom vår kontakt med media og myndigheter

Tiltak:

- Etablere kanaler for dialog med politiske beslutningstagere
- Uttale oss om aktuelle saker som har med kollektivtrafikk å gjøre, også utenom ordinære høringsrunder
- Identifisere relevant regelverk og mulighet for påvirkning
- Gjøre oss kjent overfor media slik at vi blir kontaktet i relevante saker
- Aktivt formidle nytt om kollektivtrafikk og kombinert mobilitet til mediene

D. ØKE INNOVASJONS-OG GJENNOMFØRINGSEVNE

Målsettinger:

- Vi er dynamiske og utvikler nye tjenester basert på et radikalt kundefokus
- Vi er også i framtida hovedleverandøren av mobilitetstjenester i Norge
- Vi samarbeider for å få fram de beste løsningene, og skaper gjenkjennbare mobilitetstjenester over hele landet
- Vi skaper en kultur for at prøving og feiling er nødvendig for god læring og utvikling
- Vi har kommunikasjon med kundene som er enkel å forstå
- Vi forvalter kundens data for å tilby individuelle mobilitetstjenester i samsvar med godt personvern
- Vi tilbyr bærekraftige mobilitetsløsninger
- Vi har dynamiske kontrakter som stimulerer til innovasjon
- Vi utvikler nye forretningsmodeller og endrer dagens strukturer der det er nødvendig
- Vi ønsker å samhandle mer både nasjonalt og internasjonalt for å fremme innovasjons- og gjennomføringsevnen. Dette både i konkrete prosjekter og gjennom erfaringsutveksling

Tiltak:

- Gjennomføre innovasjonsverksteder i komiteer og forum
- Bruke teknologi til å forbedre kollektivtilbudene.
- Sette i verk piloter og uttesting av nye løsninger og spre kunnskap om disse
- Spre kunnskap om effekter og resultater av nye satsinger
- Dele med hverandre, ta i bruk, og bygge videre på beste praksis-løsninger
- Søke harmonisering mellom tekniske løsninger for å legge til rette for innovasjon og utvikling
- Etablere en felles digital plattform med nasjonale, regionale og lokale tjenester
- Samarbeide med ulike aktører som tilbyr nye mobilitetstjenester; både nasjonalt og internasjonalt
- Finne aktører som kan bidra med kunnskap, innhold og tekniske løsninger innen mobilitet
- Sette i gang prosjekter for utvikling av våre strategiske områder, gjerne i form av nordiske eller europeiske samarbeid

KONTAKT

Dronningens gate 40
Postboks 1030 Sentrum,
N-0104 Oslo
kollektivtrafikk.no

