



# REFERAT MARKEDSFORUM

## 05.09.2019

**Til stede:** Marit Holen - Fram  
Roald Morvik - AKT  
Hilde Eikeland - AtB  
Christel Reinertsen - Vestfold Kollektivtrafikk  
Odd Morten Møkleby - Nordland Fylkeskommune  
Anne Camilla Maurud - Jernbanedirektoratet  
Anna Sandvik Hauge - Kolumbus  
Maren Høilund - Oppland  
Hege Forsberg Krogh - Hedmark trafikk  
Annika Mørch Aste - Ruter  
Siv Sletten - Brakar  
Stine Fredriksen - Oppland

**Sekretariat:** Elisabeth H. Berge (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

**Sted:** Møterom Lindøya, Ruter As

**Tidspunkt:** 10.00 - 15.15

### Velkommen

Stine Fredriksen, leder Markedsforum, ønsket velkommen.

### Runde rundt bordet

**FRAM:** Travel like the locals: evaluering og videreutvikling. Stand ved høyskolene i fylket rundt skolestart samt under innflytterdagen i Molde 7. september. Mobilitetsuka, Ålesund og Molde (første gang). I Ålesund: mobilitetsukebillett + ulike andre tiltak i regi av Ålesund kommune. Molde: Ikke avklart hvilke aktiviteter som arrangeres i Molde. FRAM bruker kommunikasjons kanalene til å gjenta budskapet om at i FRAM-appen kan du planlegge reisen, kjøpe billetten og sjekke avgangen i sanntid. Trygghetskampanje del 2. «Gå ikke over veien før bussen har kjørt» gikk i august. FRAM Ung-kampanje i august, fortsetter i september også. Laget mens vi hadde elev på bedriftserfaring, i samarbeid med reklamebyrå som også hadde elev hos seg. Aktivitet for lokale ruter som har et tilbud for pendlerne i digitale kanaler i september. Trygghetskampanje del 3, «Vis at du skal på», vil gå i oktober-november. Arbeider med en konkurranse for å få noen til å selge reklameflatene på kjøretøyene og fartøyene. Anbudskonkurranse for fotografering for FRAM. FRAM venter på avklaringer for hva som vil skje med passasjerbetaling på fergene fra 1. januar.



**AKT:** Nytt byrå, «opplæringsfase». Bruker case fra anbud for å nå målet om dobling av antall reisende. Oppstart av bussmetrolinje i Kristiansand, M4, fra 19. august, som kommer i tillegg til de tre eksisterende bussmetrolinjene. Ruteendringer i Aust-Agder. Mye negativ tilbakemelding. For seint inne med avbøtende tiltak. Ny website! Mulig samme leverandør som Innlandet - Acos (fra Bergen). Skal i gang med nytt bestillingsprosjekt. To småbuss som skal betjene én bydel i Kristiansand. Bestilling via app. Hovedsakelig ment for pensjonister. Samordningsprosjekt med pasienttransport og TT-kjøring på sikt. Spent på hvordan «honnørgenerasjonen» vil møte dette tilbudet. Leverandør av system er Panteon. Buss i kart i appen noe som har vært en kjempesuksess.

**AtB:** Det meste har dreid seg om det nye kollektivnettverket med oppstart 3. august. Viderefører kampanje for «Gode reisevaner» og «Takk for at du har billett» (ref. innføring av åpen billettering). Planlegger vaneendringkampanjer - flere over på kollektiv. Setter i gang hjem-jobb-hjem. Starter med pilotprosjekt 5 bedrifter fra september til juni neste år. Rimelig billett, tilgang til sykkel. Bedriftene må stramme inn på parkering til de ansatte. Den ansatte betaler selv. Får en spesiell tilgang til appen. Pris 590 (mot 785 normalt). (Tips fra Kolumbus: de bedriftene som har hatt størst suksess er de som har en egen hjem-jobb-hjem-kontakt.) Fra 10. august har AtB offisielt ansvar for hele Trøndelag. Noen utfordringer, blant annet med skoleskyss, men i hovedsak har det gått bra. Kortanbud på 2 år. Nytt anbud for region fra 2021 som det jobbes med nå. Gjelder hele Trøndelag, minus stor-Trondheim. Må spare inn 50 mill. sammenliknet med det som er i dag. Nytt billettsystem planlagt ferdig 2021. Prosjekt «Aldersvennlig transport». Skal være for personer over 67 år. Har sett på Ruters modell. Jobber med anbud. Oppstart februar 2020.

**VKT:** Midler til gratis buss på valgdagene. Samarbeid med Vy. Skal i gang med bestillingstransport i to små områder i Vestfold. I det ene området tas to linjer bort, i det andre områder er det ikke noe busstilbud i dag. Erfaringer fra Østfold er at 75 % ringer inn bestilling. Leverandør: Go mobile. I dialog med Samme vei (bildeling). Mobilitetsuka: alle enkeltbilletter i appen 10 kr. Gjelder hele fylket. Pluss jobber for bilfri dag. Nytt navn på regionen er Vestfold og Telemark fylkeskommune. Nytt navn på kollektivenheten er ikke klart. Jobber med dette. Nye nettsider og omprofilering av eksisterende kundekanaler skal i gang når navn og profil er klart. Lansering av Elbuss 5. september. Operatør / Tide har tatt initiativ. Skal brukes på en linje i Larvik. Har bedt sjåfører legge ut bilder fra sin hverdag på lukket Facebook-side. Noen er publisert videre på åpen Face Book. Har gitt sjåfør en gavepose og tatt bilde når en sjåfør har fått gode tilbakemeldinger. Positive tilbakemeldinger!

**Nordland:** Har kjørt det største reiselivsprosjektet/kampanjen som noen gang er gjort i Nordland. Har gått over all forventning. NXT, LEX og TPN / Nordlandsekspressen (båt) og Lofotekspressen (buss mellom Narvik og Å i Lofoten) og Travelpass Nordland (990/490 fri



reise/uke). Kjempegodt samarbeid med reiselivsnæringen. Samme satsning neste år. Bevilgninger til å kjøre prosjektet i 4 år. Rett før start for en stor bybuskampanje i de tre byene, Bodø, Mo i Rana og Narvik. Har vært gjennom soneprojekt til politisk behandling. Forslaget er ned fra 375 soner til 65 soner. Det er nødvendig pga. den geografiske størrelsen. Hurtigbåtprosjekt: Skal bygge flere nye hurtigbåter. (Skal bygge og eie.) Har 32-33 hurtigbåtruter. Svært lønnsomt å bygge og eie selv.. Ved anbud avskrives hurtigbåtene mye raskere enn det fylkeskommunen kan gjøre som eier. Skal ut med nytt anbud for reklamebyrå. Har kjørt kortanbud i Bodø (1,5 år) pga. at de skal bygge eget depot som ikke blir klart før det. Boreal ble vinner av anbudet Helgeland. Har fått henvendelse fra Skyss om erfaringer med kontantfrie busser i Bodø, noe som fungerer helt utmerket. Det jobbes med Smartere Transport-prosjektet. Telenor er med i prosjektet og har gjort en stor analyse av mobiltelefonbevegelser for å finne bevegelsesmønster. Det jobbes også med et prosjekt for sømløs betaling på buss. Belønningssystem for grønn reise. Skal teste en samkjøringsapp for ansatte i fylkeskommunen/Panteo.

**Jernbanedirektoratet:** Fokus på trafikkkpakker. Go Ahead er i oppstartsfasen, kjører i desember 2019. SJ overtar kjøringen i Nord. Evalueringsfase trafikkkpakke 3, Vest trafikktart fra desember 2020. Trafikkkpakke 4, som gjelder deler av Østlandet er annonsert i markedet og konkurransegrunnlaget vil sendes ut tidligst september 2020, med oppstart desember 2022. Rute, takst og billettsamarbeidsavtaler blir veldig viktig fremover. Jernbanedirektoratet har rapporteringsplikt til Samferdselsdepartementet på flere punkter. Det arbeides nå med rapportering av sømløshet og hvordan kundene opplever dette. SD er opptatt av dette, og suksessfaktorer for sømløshet. Skal gjennomføre nullpunkts undersøkelse i høst. Oppdrag fra SD vedr. assistansetjeneste. Samkjøring av dette med SVV, BaneNor og tilbakemeldinger fra Avinor. Trafikkverket i Sverige er invitert, info organisering Entur, BaneNor JD og SVV. Tilbakemeldinger fra alle vedr. knutepunkt der det er bruk for assistanse. Brukerundersøkelse: Info behov for reisende med Entur og SVV, hvordan kan kollektivreiser oppleves enklere. Hovedkonklusjon: Info - Visuelt og med lyd, ganglenker viser trappefri adkomst etc. Foreligger rapport, primært Entur legger dette inn i løsning. Interessert i samarbeid med kollektivselskaper som har knutepunktstasjoner for testing av nye løsninger.

**Kolumbus:** Vekst på 11,9 % første halvår. Erfarer for første gang utfordringer med enkelte fulle busser. Må gå litt gjennom det som kalles «gule ruter»; færre avganger på sommer. Åpning av Ryfast, verdens lengste og dypeste undersjøiske veitunnel. Hvordan frakte sykler på buss gjennom nye tunneler. Ser på ulike løsninger (henger, stativ). (Opplandstrafikk sitt sykkelstativ ble stoppet av biltilsynet pga. for lang svingradius. Ikke mulig med stativ på busser over 12. meter. Kun 3 sykler per stativ.) Sandnes kommune skal pusse opp stasjonen i Sandnes. Må finne alternative løsninger for et av de største knutepunktene. Stort avviksprosjekt. Miljøsøndag: billett til 1 kr. i app (kun i app). TV-aksjonen: bøssebærerne



får gratis reise. Bruker lokale Influensers til å formidle positive grunner til å reise kollektivt. Jobber med hvordan de skal få til en bedre avvikshåndtering. Samarbeider også med Skyss. Pitch: kundeundersøkelser via sanntidsappen. Ønsker å teste i høst. Lanserer bysykkel, integrert i billettappen. Alle som har gyldig billett får gratis tilgang til bysykkel. Bildelingsprosjekt med Innovasjonsparken. 10 biler som kan bestilles via Hyre-appen. Go-Ahead- og Kolumbus profilerte tog fra desember. Ser litt på om bussen bør få et profilløft. Gratis uke for studenter. Utfordringer med feil telefonnummer fører til en del klager. Ønsker å teste ut nytt betalingsystem; forbruksbasert system, som sannsynligvis vil utvikles av Kolumbus. Ansetter egen SOME-ressurs. Skal starte med å legge en strategi. Vil få et eget budsjett. (Har også eget SOME-team på kundesenteret.)

**Oppland:** Begynner å nærme seg sammenslått fylke. Nytt navn er Innlandstrafikk. Lars Baukhol blir leder for Innlandstrafikk. Stine Fredriksen leder for salg og marked. Jobber med ny logo. I gang med nye nettsider, innlandstrafikk.no (Acos er leverandør), første design er mottatt men profilmanualen er ikke på plass, så det jobbes med et foreløpig utseende. Nytt bybusstilbud på Gjøvik: oppstart i sommer. La traseen over NTNU, generert noe kritikk, frekvens framfor spredning. Gjøvik (som Ålesund og Kristiansand) kjøper årskort for studenter som melder flytting. Jobbes med nytt tilbud for Lillehammer, skal ut jan/feb. Samler innspill fra flere aktører. Har hatt veldig god kollektivandel, litt «farlig» å endre tilbudet. Sterk reiselivsnæring som stiller høye krav til fleksibilitet. Tog/buss-kombinasjon på Lillehammer kan nok oppleves mer «søvnløs» enn sømløs. Innlandet med større andel pendlere krever sømløshet. Viktig med innspill for det videre arbeidet med pakke 5. Linjenummerstruktur i Innlandet er integrert fra juni mnd. I juni ble også 2 elbusser satt i drift. Bedre i drift en antatt, 5,5 timer. Natt- og depotlading.

**Hedmark:** Ved skolestart - rundt på skolene for å informere om kort mm. Gikk opp med 20% reisende. Stor andel skoleskyss. Går mye tid til sammenslåingsprosessen.

**Ruter:** Oppstart av stort nytt tilbud på Romerike i juni. «Alt» er nytt, ITxPT. 70 nye el-busser i Oslo, El utgjør ca. 10 % av buss flåten. Ny markeds kampanje lanseres 5. sept. Profilering av Jeg Elsker... Ruter og politikere er opptatt av dette. Pilot på Oppegård aktivitetstransport (minibusser som henter ungdom som skal til fritidsaktiviteter) Åpning av Filipstad Mobilitetspunkt på Fillestadkaia, et toårig prøveprosjekt som stiller elektriske fremkomstmidler til disposisjon for befolkningen i Oslo. El-sykler og sparkesykler og delebiler leveres av MoveAbout As, i samarbeid med Oslo kommune, Ruter, og SVV. Ruters sommerkampanje 2019 bestod av fire eventer med barnefamilier, der barn hadde bestemt hva eventen skulle være. Undersøkelser viste av 60% ble inspirert, 65% ble inspirert til å ta med barna rundt om. Gode resultater i målgruppen, medio i andre brukergrupper. Vil det lønne seg å ha aktiviteter som passer for alle, ikke bare en gruppe (i år barnefamilier)? Samarbeider med Skyss om hvordan billettautomatene langs t-banen kan fjernes.



**Brakar:** Buskerudpakke ikke godkjent. Tross kutt i bevilgningene, har antall reisende økt med 3 %. El-buss: skal kjøpe 25 nye el-busser da hybridbussene fra 2014 er allerede slitte. Bratt trase til Konnerud. Liten kampanje på sosiale medier: «Derfor gjør vi det». Fotograf tar bilder av Buskerud og hva som er bra i Buskerud, som kollektivtransport bidrar til å ivareta på IG og FB. Gratis buss på valgdagen. (Bruker valgekortet som «billett».) Ment å brukes til/fra-valglokalet. Organiseringen av Viken skjer når Viken kommer sammen i januar. Planlegger 2020 som vi planla 2019. Kvitt nattbusstakst. Politiker-bestemt natt linje 200, 0045 / 0030

### **ATB- KOLLEKTIVNETTVERKET I TRONDHEIM ETTER 3. AUGUST 2019**

**AtB v/Hilde Eikeland**

Presentasjon om det nye kollektivnettverket i Trondheim fra 3. august. Mye spennende har skjedd og skjer i «midten».

Se vedlagte presentasjon

### **BRAKAR**

**Brakar v/Siv Anita Sletten**

- SammeVei - Finn en match i sommer! Hvordan gikk det?
  - o Annonse passasjer: Finn en match i sommer
  - o Annonse sjåfør: drømmepassasjeren
- Beltehelt kampanjen
- Bussvettkampanje, deling av erfaring av kampanje som ble forkastet i første omgang og veien videre.

Se vedlagte presentasjoner.

### **OPPLANDS SAMARBEID MED ENTUR – BILLETTSALG**

**Oppland v/Stine Fredriksen**

Oppland startet med billettsalg via Entur 24/6. Enkeltbilletter finnes i Entur appen per i dag. Veldig bra samarbeid med Entur. Jevnt og trutt markedsført. Kan kjøpe billett via reisesøk eller direkte. Utfordring: Ikke både tog og bussbillett. Når folk kjøpte avgang, ble ikke billetten validert før avgangstidspunkt. QR leser på alle busser som skal lese billettene. Problemet ble løst nå i august. Irritasjonsmoment for sjåfører. Sliter med validering av QR koder på mobilbilletter. Validator fra Fara. Når du bruker billetter så påvirkes lysstyrke, samt størrelsen på QR kode . Må minimeres ref. Kolumbus. Solgt billetter i Entur appen for 350.000,- fra oppstart juni mnd. (Nasjonale QR koder)

Utfordring med sømløshet - dette er en utfordring for å møte kunden. Dette bør vi forberedes til. (Løse utfordringer for kunden)



1. April ble kun Entur som ble benyttet som reiseplanlegger. Sps: Når det ikke fungerer - har godt samarbeid med kundesenteret i Oppland mot kundesenteret i Entur.

### **TRAVEL LIKE THE LOCALS – EVALUERING OG VIDEREUTVIKLING**

**v/Marit Holen**

TLTL - Implementering i 3 nye fylker

TLTL kort oppsummert:

Konsept i MR 2016. Ferdig pakkede turer til attraktive destinasjoner, på eksisterende ruter. 3 fylkeskommuner: Kolumbus, Skyss, Kringom

Destinasjon Voss er produkteier for Rogaland og Hordaland. Visit Nordfjord for Sogn og Fjordane. Kolumbus, Skyss og Kringom bidrar med ruteplanlegging

Se vedlagte presentasjon

### **INFO FRA SEKRETARIATET - KTF**

**v/Elisabeth H. Berge**

Minner om:

- Kollektivdagene 12.-13. november i Oslo.
  - o Konferansen 12. november, for info og påmelding se [her](#).
  - o Medlemsmøtet 13. november, for alle ansatte i medlemsbedriftene i Kollektivtrafikkforeningen.
  
- Møtet i Markedsforum 28. november i Oslo.

Vi vil fastsette dato for møter og vårmøtet for Markedsforum 2020 i Trondheim v/AtB i 2020 på møtet 28.12.19

Elisabeth H. Berge tar ansvar for program, med innspill fra forumets medlemmer.

### **EVENTUELT**

Ingen punkter