

Innkalling til møte i markedskomiteen

Dato: Onsdag 29. november 2017
Sted: Kollektivtrafikkforeningen, c/o Ruter, Dronningens gate 40, Oslo
Tid: Kl. 10.00 – 15.00

1

Dagsorden:

- 37/17 Referat fra møtet 6. september 2017
- 38/17 Saker fra medlemmene
- 39/17 Nøkkeltall.
- 40/17 Kollektivdagene/evaluering Kollektivkonferansen 2017.
- 41/17 Kollektivbarometeret - workshop
- 42/17 Kontaktløs bankkortløsning.
- 43/17 177.no – spørsmål om å fjerne siden.
- 44/17 Grunntakstnummer.
- 45/17 Seminar 2018 – felles billettløsninger.
- 46/17 Jernbanedirektoratets håndboksarbeid.
- 47/17 Nasjonal Reiseplanlegger. Innrapportering av data.
- 48/17 Nytt medlem til transportklagenemnda
- 49/17 Eventuelt

Saksutredning:

37/17 Referat fra møtet 6. september 2017

Vedtakssak.

Referat fra møtet 06.09.2017 er tidligere utsendt, og endringer er tatt inn i vedlagte versjon.

Forslag til vedtak: Referatet godkjennes.

Vedlegg: Referat fra møtet 06.09.2017, 5 sider.

38/17 Saker fra medlemmene.

Orienterings-/diskusjonssak.

Det er så langt ikke meldt inn saker fra medlemmene.

39/17 Nøkkeltall.

Diskusjons- og vedtakssak.

Kollektivtrafikkforeningen har gjennom høsten samlet inn nøkkeltall. Disse er nå satt sammen og skal presenteres gjennom Kollektivbarometeret.

Det er viktig at tallene kvalitetssikres, da det kan være forskjeller i rapporteringsmåte eller misforståelser som gjør at feil oppstår.

Nøkkeltallsgruppa har så langt bestått av Thomas Ruud Jensen, Grete Opsahl og Elisabeth Tostensen. Det er behov for denne gruppa videre framover, for å kvalitetssikre prosessen sammen med Kjetil Vrenne og Olov Grøtting. Det er behov for et nytt medlem som erstatter Elisabeth.

Det mangler fortsatt tall fra 4 av medlemmene.

Gjennomgang v/Kjetil Vrenne.

Forslag til vedtak: Nøkkeltallsgruppa bestående av Thomas Ruud Jensen, Grete Opsahl og følger opp arbeidet med nøkkeltall.

40/17 Kollektivdagene/evaluering Kollektivkonferansen 2017.

Diskusjons- og vedtakssak.

Kollektivdagene 2017 er vel gjennomført. De besto i år av:

1. november:

- Styre- og eierseminaret som i år var åpnet for ledergruppene hos medlemmene
- Styre- og eiermiddag.

2. november:

- Kollektivkonferansen
- Sammenkomst/mingling

3. november:

- Fellesmøte
- Økonomi- og skoleskysforum.

Kollektivdagene har satt seg, og sekretariatet foreslår at vi kjører samme opplegg neste år med følgende unntak: Vi ønsker å ha fellesmøte som går noe lenger utover fredag enn fram til lunsj, og at det ikke arrangeres forum- eller komitemøter i løpet av disse dagene. Grunnen til det siste er at det blir for mye om vi skal ha ansvaret for enda flere arrangement, noe som vil gå utover den totale kvaliteten.

Sekretariatet mener også at det er svært viktig for alle medlemmer av ulike forum å delta i arrangement med en noe bredere faglig tilnærming enn det enkelte forum eller komite vanligvis jobber med.

Sekretariatet ønsker også for neste år at konferansen har et perspektiv som går lenger framover, mens fellesmøte tar for seg erfaringsutvekslinger og tema som er mer aktuelt i dag.

Kollektivkonferansen:

Bakgrunn

Organisering: Der nedsettes hvert år en planleggingskomite som medvirker til planleggingen av årets konferanse, herunder fastleggelse av målgruppe og formål. Planleggingskomiteen er nedsatt med innspill fra Markedskomiteen.

Planleggingskomiteen består av ressurspersoner, der har faglig tyngde til å kunne medvirke til å utvelge og kvalifisere program og bidra til å peke på relevante foredragsholdere. Der bør i planleggingskomiteen være særlig fokus på, at både by og

distrikt representeres samt at foredragsholderne «tar formatet» på en stor scene og at formidlingsevner vekker tungt.

I 2017 var det følgende deltakere i planlegningskomiteen: Morten Møkleby, Nordland fylkeskommune. Audun Solheim, Kolumbus. Grethe Opsal/Hilde Eikeland, AtB. Kjersti Øksenholt, TØI. Anne Johanne Enger, KS. Annette Skaarnæs, Entur. Olov Grøtting og Christina Bech Godskesen Andersen, Kollektivtrafikkforeningen.

I 2017 ble det også pekt på en referansegruppe bestående av ressurs personer, som har et internasjonalt perspektiv på utviklingen innen Kollektivtrafikken. Henholdsvis UITP og Trafikselskaberne i Danmark ble brukt som sparringspartnere i forhold til kvalifisering av noen av foredragsholderne på årets konferanse.

Konferansens målgruppe: Medlemmene er konferansens hovedmålgruppe, for øvrig alle som driver med kollektivtrafikk.

Konferansens formål: Konferansen skal ha særlig fokus på, at både by og distrikt representeres samt at foredragsholderne «tar formatet» på en stor scene og at formidlingsevner vekker tungt. Temaet skal løfte sig over den vanlige hverdag, være inspirerende og belyse både ideer og problemstillinger på hva som rører seg i markedet.

Endringer i forhold til siste år: Det var åpent for påmelding helt frem til konferansens start.

Markedskomiteen bes diskutere følgende:

- **Overordnet strategisk spørsmål:** Hva skal konferansen handle om og for hvem? Erfaringen fra 2017 har vist at vi med fellesmøtet kan etterkomme noe av det som vi får kritikk for på konferansen, nemlig at det er for få konkrete eksempler og det ikke vises nok fra av det som foregår i Norge. Vi ønsker innspill på dette.
- **Foredragsholdere:** Vi trenger mere og bedre input til foredragsholdere på konferansen. Kan vi neste år be deltakere (evt. deltakerliste fra foregående år) om å sende inn forslag til inspirerende innleggs holdere? Dette for å bidra til å få bedre kandidater samt å delaktiggjøre deltakerne på nye måter. Her kunne det også komme forslag til hvilken «gave» som skal være dagens siste inspirasjonsinnlegg. Har Markedskomiteen andre forslag til hvordan vi kan få mere inspirasjon til gode foredragsholdere?
- **Konferansier:** En vurdering av type av konferansier. Ønsker man noen i likhet med Solveig Kloppen eller Jan Erik Larsen

- **Spørsmål/avstemning underveis:** Har Markedskomiteen erfaringer med å bruke dette i forbindelse med konferanser? Vi har deltagere som ser live streaming og deltagere i salen. Med et program som sli.do kan vi stemme på de spørsmål som stemmes om som konferansieren kan stille foredragsholderne.
- **Programavvikling:** Sekretariatet ønsker å ha kortere tid til foredragsholderne for å sikre at de spisser innleggene. Vi tenker å ha færre innlegg totalt samt å gi mere tid til at konferansieren blir mere tydelig og kan utfolde rollen sin bedre.
- **Kollektivprisen:** Tilfører det prisen verdi at den har et likt setup hvert år eller burde vi endre noe.
- **Utstillere:** Har Markedskomiteen forslag til hva som kunne vises frem i forbindelse med vår årlige kollektivkonferanse? Sekretariatet tenker ikke en tradisjonell bussutstilling. Hva mener markedskomiteen?

Forslag til vedtak:

Markedskomiteen anbefaler følgende for Kollektivkonferansen 2018:

.....

Vedlegg: Evaluering Kollektivkonferansen 2017, 12 sider


41/17

Kollektivbarometeret - workshop

Diskusjonssak.

Kollektivbarometeret går nå mot slutten av 2. års innhenting av data. Det har vært meningen å skulle arrangere workshop for å diskutere ulike tema etter at vi har innhentet data i to år.

Markedskomiteen bes ta en runde på ulike tema som kan være aktuelle å behandle i en workshop i 2018. Alternativt utsettes denne diskusjonen til første markedskomiteemøte i 2018 da man har resultatene fra to hele år tilgjengelig.



42/17

Kollektivtrafikk
foreningen
Kontaktløs bankkortløsning

Orienteringssak.

Sparebank 1 Østlandet er forespurt om å komme for å orientere om dette temaet.

43/17

177.no – spørsmål om å fjerne siden.

Diskusjons- og vedtakssak.

I saken om grunntakstnummer som vi jobbet med i høst, kom spørsmålet opp om hva vi skal gjøre med siden 177.no. Den er både statisk og ikke oppdatert. Skal den leve videre må det gjøres noen grep, og den må lages om.

Vi tror ikke det er behov for denne siden slik den ligger. Enten kan den fjernes helt, eller det kan etableres en løsning på Kollektivtrafikk.no med ei side som heter 177, og som det også kan linkes direkte til fra 177.no. Der kan vi ha alle nummer som våre medlemmer har for ruteopplysning. Spørsmålet er om det er behov for det.

Vi har sagt på siden at den er en felles nettportal for ruteopplysning i Norge. Det er nok ikke helt riktig slik den framstår, og nå når Entur har lansert Nasjonal reisepanlegger kan tiden være inne for å fjerne denne helt.

Forslag til vedtak:

44/17

Grunntakstnummer.

Diskusjonssak.

Viser til sak 31/17 i Markedskomiteens møte 6. september om krav til grunntakstnummer for kundeservice.

Sekretariatet hadde møte med Forbrukerombudet, der en del spørsmål skulle avklares. Vi endte opp med følgende anbefaling til medlemmene:

Prissetting:

Forbrukerombudet har hatt møte med Telenor og Encom for å få de til å redusere prisene på en del nummer. Dette nådde de ikke fram med – derfor sendte de det brevet

6

som vi alle fikk i sommer. Det som kom fram var at de kanskje kan tilby enkelte nummerserier for 8-sifrede nr. i framtida – men der er de ikke i dag.

Næringsdrivende:

De definerer alle våre medlemmer som kjøper inn og selger transporttjenester som å drive med næring. Dette fordi det er i konkurranse med andre. Jeg forsøkte å diskutere på dette punktet da vi vel mener at dette ikke er i konkurranse med andre. Men det er avklart for en god stund siden i følge Forbrukerombudet. Det betyr at våre medlemmer omfattes av Markedsføringsloven, og her gjelder det §5, B.

Konklusjon:

Våre medlemmer må markedsføre sitt eget grunntakstnummer som kundeservicetelefon, men kan markedsføre 177 som ruteopplysning. Der må det komme klart fram at 177 er dyrere. Dette må stå sammen. Kan ikke bare markedsføre 177.

Dette må gjøres slik (eller lignende informasjon):

- Kundeservice: XXX XX XXX
- Ruteopplysning: 177 (ekstrakostnader påløper).

Spørsmål til dere:

- Er dette avklarende nok, og er dette gjennomførbart selv om det ikke er ønskelig?
- Skal vi ta et telefonomøte i markedskomiteen for å diskutere dette?

Det kom ikke noe ønske om møte i markedskomiteen. Spørsmålet er om alt nå er oppe og går, og om denne saken kan lukkes.

45/17

Seminar 2018 – felles billettløsninger.

Diskusjonssak.

Viser til seminar om felles billettløsninger som er blitt arrangert to år på rad i Bergen.

Status:

- I seminaret i juni 2017 ble det orientert om offentlig-offentlig samarbeid som vi også hørte mer om på Kollektivtrafikkforeningens fellesmøte 03.11.
- Entur har nå lansert sin nasjonale reiseplanlegger.

- Kollektivtrafikkforeningens strategiarbeid peker på den teknologiske utviklingen som går med eksponentiell fart.

Det er stilt spørsmål om det nå er behov for et slikt seminar i 2018. Daglig leder mener at svaret er ja, men at man må ta opp i seg de løpende prosessene i forhold til Enturs arbeid, det offentlig-offentlig samarbeidet og behovet for å utvikle teknologien slik at man er relevant som kollektivaktør også i framtida.

Aktuelle tema kan være:

- Kombinert mobilitet.
- Betalingsløsninger.

Diskusjon.

46/17

Jernbanedirektoratets håndboksarbeid.

Diskusjonssak.

Viser til Jernbanedirektoratets arbeid med håndbøker og de ulike arbeidsgruppene som er opprettet. Vi har et viktig prinsipp i Kollektivtrafikkforeningen, og det er at alle ikke skal være nødt til å møte overalt, men kan være representert likevel. I denne prosessen er det viktig at vi finner en delingsplattform som man kan diskutere saker, og utveksle erfaringer.

Epost-utveksling er ikke det riktige verktøyet, da det blir litt tilfeldig hvem som forespørres, det er vanskelig å finne tilbake til, og det blir lett spam av å diskutere med «svartilalle»-tasten.

I dagens teknologiske virkelighet bør vi kunne ha gode diskusjoner via en digital plattform. Kollektivtrafikkforeningen har tatt i bruk Workplace i strategiarbeidet. Det har ikke blitt mye erfaringsutveksling enda, men det er et stort potensiale for tettere samarbeid via en slik felles delingsplattform.

Diskusjon.

47/17 **Nasjonal Reiseplanlegger. Innrapportering av data.**

Orienterings- og diskusjonssak.

Entur lanserte Nasjonal Reiseplanlegger på årets Kollektivkonferanse. Versjonen er 1.0, og skal fortsatt utvikles.

For at reiseplanleggeren skal bli god nok, avhenger det av hvor gode data vi leverer inn. Entur melder om at det er litt ulikt hvor langt de ulike fylker/kollektivselskap har kommet i å levere data av høy nok kvalitet.

Orientering av Hanne N. Breivik.

Diskusjon.

48/17 **Nytt medlem til transportklagenemnda**

Vedtakssak.

Kjersti Danielsen Nordgård har vært medlem i transportklagenemnda. Hun sliter med å møte, da møtene kolliderer med viktige interne møter. Vi trenger nytt medlem her.

49/17 **Eventuelt**

- Jernbanedirektoratets informasjonsmøte 13.12 om ny gebyrordning.
- Hvordan bruke sosiale medier i kundedialogen?
- Møteplan 2018

Forslag 2 møter + ev. workshop/seminar i halvåret.

Hvilken dag passer?