

Til: Region Hovedstadens Trafikudvalg**Kopi til:** Katrine Helms Ratjen, Region Hovedstaden**Dokumentnummer**

955740

Dato

18 06 2020

Sagsbehandler:

BSL

Direkte: +45 36 13 15 51**CVR nr:** 29 89 65 69**EAN nr:** 5798000016798

Erfaringer med Movias borgerpanel

Movia er Danmarks største mobilitetselskab, og det følger af Movias forretningsplan, at Movia skal arbejde for sammenhæng i den kollektive transport, blandt andet ved at inddrage borgerne tættere i udviklingen af løsninger og services. Som led heri vedtog Movias bestyrelse i april 2019 at nedsætte et borgerpanel, som dækker hele Sjælland. Borgerpanelet består af ca. 50 borgere - med mindst én deltager fra alle kommuner på Sjælland og deraf følgende også en bred regional sammensætning.

Borgerpanelets medlemmer benytter kollektiv transport på høj-, mellem- eller lavfrekvent basis. Der udvælges borgere på baggrund af en spredning i køn, alder, brug af kollektiv transport, digitale/ikke-digitale kompetencer, funktionsnedsættelser m.v. Borgerpanelet mødes to gange årligt, enten som led i test af nye løsninger, i samskabelsesprocesser, eller i forbindelse med drøftelse af Movias fokusområder mv. De deltagende borgere involveres også digitalt via spørgeskemaundersøgelser.

Movia har indtil nu afholdt to borgerpanelmøder - i august 2019 og i februar 2020. Temaet på det første møde var vejvisning ved større omlægninger og ændringer i den kollektive transport. Tanken bag dette tema var den nært forestående lancering af Nyt Bynet, hvor 33 buslinjer blev lagt om i forbindelse med åbning af den nye metrocyring. Mange af Movias kunder fik i denne forbindelse en ny vej med den kollektive transport, og mange fik også flere skift. Drøftelserne i Borgerpanelet om vanebruddet ved store omlægninger skulle således fokusere Movias arbejde med at forbedre særligt wayfinding, men også kundekontakt og trafikinformation i forbindelse med Nyt Bynet og andre større omlægninger af trafikken.

På det andet møde i Borgerpanelet i februar i år, blev det drøftet, hvordan borgernes forskellige livsfaser spiller ind i forhold til at vælge transportform og behovet for kollektiv transport. Og hvordan Movia og de øvrige kollektive transportudbydere vil kunne imødekomme borgernes behov. Afsættet var DOTs nye strategi, hvor der bl.a. er fokus på at reducere de mest kundekritiske barrierer og styrke den kollektive transports tilstedeværelse, når borgerne skifter livsfaser – f.eks. når de flytter, starter i skole eller på ny uddannelse, skifter arbejde m.v. På grund af COVID-19 er opsamlingen af input fra dette møde forsinket og udsat til efter sommerferien.

Værdi for Movia ved at nedsætte et borgerpanel

Movias borgerpanel skal først og fremmest bidrage til, at Movia kan levere på den del af virksomhedens forretningsplan, som handler om at udvikle den kollektive transport i et tættere samarbejde med borgerne. Dernæst bidrager borgerpanelet til, at Movias medarbejdere får værdifulde pejlemærker for, hvor borgerne opleves værdi og forringelser ved forskellige tiltag.

Værdi for borgerne

Den demokratiske legitimitet af de beslutninger, som træffes om kollektiv transport i kommuner, regioner og i Movia, er allerede høj. Når kommunal- og regionsrådspolitikere beslutter at oprette, omlægge

eller nedlægge service med den kollektive transport, eller ændre stoppesteder eller køreplaner, så står de direkte til ansvar for deres beslutninger over for borgerne, som de møder i lokalmiljøet. Ved at inddrage borgerne tættere og mere systematisk i dialogen om udvikling af fremtidens kollektive transport, styrkes borgernes adgang til at bidrage til Movias arbejde med at udvikle den kollektive transport yderligere.

Udgifter

Movia tilbyder paneldeltagerne en mindre form for skattefri kompensation for deltagelse i møder mv. Endvidere er der en årlig udgift til en ekstern tovholder, som faciliterer, sammensætter og vedligeholder panelet.

Erfaringer med Movias borgerpanel

I borgerinddragelsen er det vigtigt at sikre plads til den kreative proces og sikre høj grad af "objektivitet" i afdækningen af kundefterspørgslen. Movia beslutter hvilke temaer der behandles, men tager ikke kontrol over den dialog, som foregår i panelet. Dette overlades til en ekstern facilitator - for indværende har Movia en aftale med analysefirmaet Epinion om sidemandsoplæring af Movias medarbejdere, afvikling af møder, kreative workshops, opsamling og digital involvering mellem møderne.

Efterfølgende lægges der vægt på at vise borgerne, at Movia inddrager Borgerpanelets stemmer og deres synsvinkler – og hvordan. Paneldeltagerne har naturligvis mange ønsker, der afhænger af vilkår og behov. Tanken med Borgerpanelet er ikke, at alle ønsker skal efterkommes, men det er Movias opgave at vise, hvordan borgernes perspektiv inddrages aktivt i vores medarbejderes opgaveløsning, og at vi tager Borgerpanelets arbejde og input alvorligt.

Efter hvert møde i Borgerpanelet samles panelets input om det emne, som har været til behandling, der herefter samles i konkrete tiltag, som besluttet gennemføres i Movia på kortere eller længere sigt. Alle paneldeltagere får en mail om, hvilke input/forslag Movia har opsamlet på mødet. På det efterfølgende møde får paneldeltagerne en gennemgang fra Movia om de konkrete tiltag.

Borgerpanelet perspektiverer øvrig kundeindsigt

Viden fra Borgerpanelet gennem aktiv inddragelse af borgernes perspektiv skal supplere de andre kanaler, hvor Movia ellers får borgernes bidrag og input til opgaveløsningen. Hvert år gennemføres målinger af kundetilfredsheden på en lang række centrale kundeparametre, som f.eks. tilfredshed med rejsen, trafikinformation, evne til at finde den rigtige billet, sammenhæng i køreplaner mv.

Også interesseorganisationerne inddrages i Movias arbejde. Der afholdes løbende over året møder med udvalgte interessenter og Movia har desuden et formaliseret samarbejde med ældre- og handicaporganisationer i Movias tilgængelighedsforum.