



## Notat

10. april 2023

Stinne Henriksen

Til: TRM til brug for trafikministerens besvarelse af udvalgsspørgsmål

Programdirektør

### Hensyn til ikke-digitale borgere i digitaliseringen af rejsekortet

Dette notat redegør kort for, hvordan der i digitalisering af rejsekortet er taget højde for de dele af befolkningen, som ikke har en smartphone eller ikke kan betjene en smartphone.

Baggrund: Spørgsmål 33 af 24. marts 2023 fra Betina Kastbjerg (DD) til Udvalget for Digitalisering og It: *”Er der ved digitalisering af rejsekortet taget højde for de dele af befolkningen, som ikke har en smartphone eller har problemer med at betjene en smartphone som følge af f.eks. fysisk handicap? I bekræftende fald bedes ministeren oplyse, hvordan der er taget højde herfor, og hvilke borgergrupper der er inddraget i udviklingen af alternative selvbetjeningsløsninger.”*

#### Digitaliseringen af rejsekortet har fokus på digital inklusion og alternativer til de ikke-digitale brugere

Som en del af Rejsekort & Rejseplan A/S' udvikling af fremtidens digitale rejsekort er der igangsat et særskilt projekt med henblik på at udvikle en løsning for de borgere, der i dag er Rejsekort-kunder, og som *ikke* har en smartphone eller *ikke* kan anvende den digitale løsning af andre grunde. Projektet dækker ikke de kunder i den kollektive transport, der i dag anvender specifikke løsninger fra trafikvirksomhederne til at anvende den kollektive transport (eks. Ukraine-billetterne).

Formålet med projektet er at udvikle en landsdækkende ikke-digital løsning, som dels ikke stiller slutkunder væsentligt ringere i forhold til de planlagte digitale løsninger bl.a. i form af prisen for en billet, og dels gør det muligt på sigt at udfase det nuværende Rejsekort-system, som pga. forældet teknologi og omfattende infrastruktur er ufleksibelt og uforholdsmæssig dyrt at opretholde.

Projektet har ind til videre identificeret fem forskellige kundesegmenter, som forventes at blive udfordret ved at skulle selvbetjene sig på farten med et digitalt Rejsekort som app på en smartphone:

1. Borgere uden smartphone (alle aldersgrupper men særligt fokus på børn og ældre)
2. Digitalt utrygge borgere
3. Borgere med fysiske funktionsnedsættelser
4. Borgere med kognitive og psykiske funktionsnedsættelser
5. Borgere uden betalingskort

Et indledende estimat af ovenstående målgruppers størrelse indikerer, at det drejer sig om ca. 600-700.000 personer svarende til cirka 10-12 % af befolkningen. Det skal understreges, at det ikke er alle disse personer, som i dag betjener sig af det nuværende Rejsekortsystem, hvorfor det reelle tal forventes at være lavere.

Projektets foreløbige analyse af brugerbehov viser, at der er tale om en sammensat målgruppe med meget forskellige behov. Samtidig indikerer projektets indledende dialog og møder med interesseorganisationer og Digitaliseringsstyrelsens ”Netværk for digital inklusion”, at den foretrukne løsning blandt målgrupperne er at blive inkluderet i de digitale løsninger. Mange borgere ønsker at bruge et digitalt Rejsekort, men deres brug er betinget af

brugervenlighed, tilgængelighed og hjælpemuligheder, både når de skal tage app i brug (oprettelse), betale og undervejs på rejsen.

### Referencegruppe for digitalt Rejsekort og ikke-digital løsning

Rejsekort & Rejseplan A/S har etableret en ekstern referencegruppe som led i digitaliseringen af rejsekortet. Formålet er at inddrage forskellige borgergrupper i udviklingen af det nye digitale Rejsekort på app og en alternativ ikke-app løsning til de borgere, der ikke har mulighed for at anvende en app på smartphone. Tanken er at opnå bedre løsninger ved at lade de fremtidige brugere af de nye produkter bidrage til design- og udviklingsprocessen samt udbrede kendskabet til løsningerne.

Referencegruppen består af specialister fra og repræsentanter for de borgergrupper, for hvem overgangen fra det fysiske Rejsekort til et Rejsekort som app er sværest og for nogle grupper umulig. Samtidig er det de grupper som rækker bredest ift. antal berørte. Medlemmer af referencegruppen vælges på baggrund af deres kompetencer og ekspertviden og kommer fra følgende interesseorganisationer:

1. Ældre Sagen (de ældre, mobilitet, "ikke-digitale")
2. LEV (udviklingshandicap)
3. Dansk Handicap Forbund (fysiske funktionsnedsættelser)
4. Dansk Blindesamfund
5. Autismeforeningen
6. Pårørende i Danmark
7. Landsforeningen SIND (sindslidelser, kontantbetalere)
8. Skole & Ledelse (skolebørn)
9. Sammenslutningen af Biblioteker (f.eks. erfaring med at få unge og flygtninge på digitale løsninger)

Derudover er Borgerservice i Danmark repræsenteret via KL.

Referencegruppen mødes første gang i første halvdel af maj 2023.

### Organisering og tidsplan

Rejsekort & Rejseplan A/S afdækker i øjeblikket forskellige løsninger bl.a. anvendelse af tokens eller fysiske kort, som danskerne har i forvejen (fx sundhedskort), print-selv billetter hjemmefra eller afhentning/køb i kiosker mv. Plan for udrulning af det digitale Rejsekort såvel som alternativ løsning for de digitalt udfordrede borgere afventer endelig analyse og udbud, i forhold til hvad markedet kan levere inden for den afsatte økonomiske ramme.

Digitalisering af Rejsekort er forankret i Rejsekort & Rejseplan A/S, som har etableret et program, der skal udvikle og implementere de nye løsninger over de kommende år.