



Årsmelding 2010

Enkelt for alle å reise kollektivt

opplands
●●● TRAFIKK

OPPLAND
fylkeskommune



Trykk og lay-out: Oppland fylkeskommune

Innhold

1.	Fakta om kollektivtrafikken	5
2.	Kollektivtrafikk	6
2.2	Hadeland	7
2.3	Valdres	7
2.4	Midt-Gudbrandsdal	8
2.5	Nord-Gudbrandsdal	8
2.6	Gjøvikregionen	8
2.6	Lillehammer-regionen	8
2.7	Bybuss	9
2.8	Hva mener kundene?	10
3.	Skoleskyss	11
4.	KID - Lillehammer regionen	12
5.	Informasjon og markedsføring – ”Enkelt for alle”	12
6.	Kundesenter og Ruteopplysning 177	14
7.	Universell utforming	14
8.	Utvikling av nye løsninger for den reisende	15
9.	Løyver	16
10.	Kontraktsarbeid	16
11.	Organisering og ansatte	17
12.	Årsregnskap 2010	18

Forord

Opplandstrafikk sitt overordnede mål er å utvikle og drive et kollektivt transporttilbud som oppfyller vår visjon **”Enkelt for alle å reise kollektivt”**. Arbeidet i 2010 var et skritt i riktig retning for å nå visjonen.

Utfordringene er mange, av ulik størrelse og vanskelighetsgrad. Med 20-30 000 daglige brukere og 300 busser og 250 drosjer, vil det alltid oppstå nye situasjoner som må løses. Vi har kundefokus, og ønsker å tilfredsstille kundenes behov best mulig. Samtidig søker vi en effektiv drift hvor vi bruker våre inntekter og rammetilskudd optimalt.

Både struktur for bosetting, skoler og arbeid endres over tid. Dette krever en kontinuerlig vilje til omstilling fra vår side. Vi er i år spesielt stolte over den nye rute 703 på Hadeland og det generelle standardløftet kollektivtilbudet på Hadeland og i Land fikk med de nye kontraktene med Nettbuss og Jotunheimen og Valdresruten Bilselskap.

Den samla ruteproduksjonen har vært stabil og antall reiser har økt, takket være positive tiltak med bybussen på Gjøvik og god tilbakemelding på det nye tilbudet på Hadeland. Nord-Gudbrandsdalen er også en region vi ser positive resultater i, til tross for en endring i bosetting som skulle gi motsatt utslag. Det er lagt ned et betydelig arbeid i utlysning av nytt anbud for Gjøvik og Toten, hvor oppstart med nye kontrakter er 1.1.2012.

Markedsføring er sentralt for å utvikle tilbudet til publikum. Vi vedtok i juni vår nye markedsplan. Det har tidligere vært satset offensivt på markedsføring i Opplandstrafikk og med den nye planen har vi tatt i bruk en større og bedre verktøykasse for å skaffe oss flere og mer fornøyde kunder. Planen omhandler rutetilbudene, priser og billetter, salgs- og kommunikasjonskanaler, samt hvordan arbeidet med kvalitet skal gi økt kundetilfredshet og effektiv drift.

Opplandstrafikk tok i september initiativ overfor selskapene og tillitsvalgte om å starte et prosjekt for økning i reiser og inntekter. Det har vært meget god respons på tiltaket og målet for 2011 er satt til 5 % vekst både i antall reiser og inntekter. Politisk og administrativ ledelse i fylkeskommunen støtter tiltaket.

Vi er godt fornøyd med vårt KID-prosjekt (Kollektivtrafikk i distriktene). Det har gitt oss mange spennende utviklingstiltak sammen med Gausdal, Øyer og Lillehammer kommuner, Statens vegvesen, Lillehammer Turist, ROM eiendom, Jernbaneverket og NSB. Vi er spesielt glade for at Samferdselsdepartementet også ser at det er krevende å tilrettelegge nye kollektivtilbud og at det krever tid og vilje til samarbeid fra ulike forvaltningsnivåer.

Utkast til strategisk kollektivplan ble ferdigstilt fra arbeidsgruppa i januar. Den har utpekt fire hovedveier; brukeren skal stå i sentrum, kostnadseffektiv drift og forbedret tilbud, påvirke statlige instanser til bedre rammebetingelser, og kollektivtrafikken som et kommunalt samarbeidsprosjekt. Dessverre har vi hatt flere utsettelse i behandlingen av planen. 1. februar 2011 vedtok fylkesutvalget å sende planen ut høring.

Internt har 2010 vært et år preget av ny ledelsesstruktur, ny oppgavedeling mellom Opplandstrafikk og strategisk samferdsel, samt ny leder. Jeg tok over ledelsen 1. februar etter at Arild Bøhn gikk av med pensjon etter 32 år i stillingen. Det er lavt sykefravær og lav turnover, som må tyde på at vi har et godt arbeidsmiljø og at de ansatte trives med sine oppgaver og utfordringer.

Det viktigste for oss i Opplandstrafikk er likevel å fokusere på hva vi kan gjøre for å utvikle tilbudet best mulig - hvordan vi med våre samarbeidspartnere kan redusere gapet mellom hva vi er, hva vi sier og hva vi gjør for å sikre kollektivtrafikken et godt omdømme i Oppland.



Eirik Strand
Leder for Opplandstrafikk

1. Fakta om kollektivtrafikken

Operatører 2010	Selskap	Kontrakt	Konkurransform
Landekspresen Dokka-Oslo	Nettbuss Ringerike AS	Brutto	Anbud
Lillehammer by	Veolia Transport Sør AS	Brutto	Anbud
Gjøvik by og Lillehammer-Gjøvik-Hønefoss	Nobina Norge AS	Brutto	Anbud
Dokka og Hov	AS Jotunheimen og Valdresruten Bilselskap	Brutto	Anbud
Lillehammer-regionen	Nobina Norge AS	Brutto	Anbud
Gjøvik og Toten	Nettbuss Ringerike AS	Brutto	Forhandlet
Hadeland	Nettbuss Ringerike AS	Brutto	Forhandlet
Hedalen	Nettbuss Ringerike AS	Brutto	Forhandlet
Sør- og Midt-Gudbrandsdal	Fjord1 Nordfjord-Ottadalen Billag AS	Brutto	Forhandlet
Ottadalen og Sel	Fjord1 Nordfjord-Ottadalen Billag AS	Brutto	Forhandlet
Etnedal og Bagn	Etnedal Bilruter AS	Netto	Forhandlet
Ringebru, Sør- og Nord-Fron	Ringebru Bilruter AS	Netto	Forhandlet
Valdres	AS Jotunheimen og Valdresruten Bilselskap	Netto	Forhandlet
Sør-Fron	Sør Fron kommune	Netto	Forhandlet
Lesja og Dovre	Lesja Innkjøpslag SA	Netto	Forhandlet
Gudbrandsdalsekspresen	Fjord1 Nordfjord-Ottadalen Billag AS	Netto	Forhandlet
Snertingdal og Biri	Snertingdal Auto AS	Netto	Forhandlet
Torpa	Torpa Bilruter AS	Netto	Forhandlet

I dag utgjør anbudskontrakter 38 % av rutebiltransporten, forhandlede bruttokontrakter 29 % og forhandlede nettokontrakter 33 %. Til sammen har Opplandtrafikk 17 rutebilkontrakter med 12 transportører. I tillegg kommer avtaler med 12 drosjesentraler/turbilselskap.

Antall reiser

	2008	2009	2010	Endring fra 2009 til 2010
Langruter	489 723	484 311	480 329	-0,8 %
Hadeland	132 210	129 047	141 926	10,0 %
Valdres	96 923	87 878	86 968	-1,0 %
Midt-Gudbrandsdal	37 933	42 343	39 484	-6,8 %
Nord-Gudbrandsdal	62 964	62 753	65 117	3,8 %
Gjøvik	652 410	631 537	624 677	-1,1 %
Lillehammer	283 158	274 548	269 236	-1,9 %
Bybuss Gjøvik	537 511	529 543	551 463	4,1 %
Bybuss Lillehammer	969 639	1 003 115	995 597	-0,7 %
Totalt	3 262 471	3 245 075	3 254 797	0,3 %

Bussparken i Oppland

Bussparken i Oppland består av 326 busser, hvorav:

- 77 busser har alkolås
- 96 busser er universelt utformet
- 257 busser har setebelger
- 22 har ryggekamera
- 55 har holdeplassoppropsanlegg
- Snittalder på bussparken er på 7.1 år

2. Kollektivtrafikk

Det har vært et stabilt år for kollektivtrafikken i Oppland med små endringer i rutetilbudet. Antall reisende viser en liten økning på 0,3 %, til tross for at vinteren 2010 var utfordrende i forhold til kuldeperioden i januar og februar. Dette førte til en del innstilte avganger i området. Dieselkvaliteten var en av årsakene.

Det var også en del usikkerhet rundt skolestart på grunn av endrede timeplaner og på noen steder ny skolestruktur. Etter en kort innkjøringsperiode kom man fram til gode løsninger. Den norske praksisen med å samkjøre kollektivtrafikktilbudet med skoleskyssen kan tidvis være en utfordring. De samfunnsmessige fordelene er imidlertid så store at man ikke tenker andre alternativer unntatt i byområder.

2.1 Langruter

Rute	2008	2009	2010	Endring 2009-2010
142 GDx Bismo-Lillehammer-Oslo	57 032	59 502	62 401	4,9 %
161 Gjøvik-Dokka-Fagernes	72 827	74 185	75 288	1,5 %
153 Landekspresen	88 938	86 617	82 973	-4,2 %
136 Lillehammer-Dokka	15 760	15 636	15 112	-3,4 %
151 Lillehammer-Gjøvik	168 408	164 048	159 532	-2,8 %
150 Lillehammer-Hønefoss	47 733	46 917	49 081	4,6 %

Rute 142 og GDx Bismo – Lillehammer – Oslo

Det er foretatt noen mindre justeringer på kjøretid. Bussene som brukes har god standard. Gudbrandsdals-ekspresen har hatt en positiv utvikling. For hele rute 142 var det fra 2008 til 2009 en passasjervekst på 3,3 %, dette fortsatte fra 2009 til 2010 med en ytterligere økning på 4,9 %.

Rute 150 Hønefoss – Gjøvik – Lillehammer

Det er ikke gjort endringer på denne ruta fra 2009 til 2010, men det har vært en positiv utvikling på antall reiser med 4,6 %.

Rute 151 Gjøvik – Lillehammer

Det er ikke gjort noen rutetilpasninger det siste året. Ruten trafikkeres med busser av god standard. Noen av bussene er lavgulvsbusser, og de bussene som har bagasjerom har rullestolheis. Denne ruten har hatt en negativ trafikkutvikling fra 2008 til 2009 med en nedgang på 2,6 %. Fra 2009 til 2010 forsetter dette med en nedgang på 2,8 %. Det er viktig at denne trenden blir snudd på vår mest trafikkerte langrute.

Landekspresen rute 153

Helt nye busser gjør reisen mellom Land/Hadeland og Oslo enda mer komfortabel. Bussene har setebelter og rullestolheis. Bedret tilbud på rute 703 har tatt passasjerer fra Landekspresen, men planen var å styrke ekspresspreget på rute 153 og flytte lokaltrafikk over til lokalrutene.



Samtidig som produktene er kraftig forbedret med nye busser og oppgradering, er det utført flere markedsaktiviteter. Her kan nevnes gratiskampanjer, annonsering i aviser og på nett, oppstartssamling for sjåfører og selskaper, dekor på busser m.m. Bussene som før var blå og slitte er nå hvite og nye med Opplandstrafikk-logo.

2.2 Hadeland

Planer og gjennomføring

Hadelandsregionen består av Jevnaker, Lunner og Gran kommune, men berører også nord i Akershus med Hakadal og Buskerud rundt Hønefoss by.

Gjennom tidligere prosjekter er det pekt på behovet for å styrke kollektivtrafikkens utforming slik at den blir enklere å forholde seg til. Dette innebærer forenkling av ruter og kjøretraseer. Gjennom året har vi forsøkt å nærme oss anbefalinger som blant annet er gitt i TØI-rapport om kollektivtilbudet på Hadeland. Dog blir det begrenset av skolens timeplaner og skoleskys som utgjør hoveddelen av de reisende i regionen.

Anbud 2010 – nytt opplegg

Nettbuss og Jotunheimen og Valdresruten Bilselskap (JVB) skal fortsatt kjøre rutebuss og skolebarn etter å ha vunnet anbudskonkurransen for persontransport i rute for Hadelandsregionen og Land-kommunene. Dette startet opp 16. august 2010. Opplandstrafikk forbedret sitt lokalrute-tilbud på Hadeland med blant annet følgende:

1) Ny rute: 703 Brandbu-Gran-Harestua

Rute 703 mellom Brandbu og Harestua med faste avganger hver time i perioden kl. 7:00 - 16:00 på hverdager. Mer enn 1000 personer som har tilknytning til Mohagen Næringsområde fikk nå bedret mulighet til å reise kollektivt.

2) 37 nye busser

37 nye og miljøvennlige busser sørger for trygg transport av passasjerer. Bussene vil ha setebelter så barn og voksne kan reise enda tryggere med bussen på Hadeland.

Randsfjordferja

Oppland fylkeskommune fikk i 2010 ansvar for ferja som trafikkerer Randsfjorden mellom Horn og Tangen. Målsetningen er å innlemme denne som en del av det totale rutetilbudet på Hadeland. Det er også ønskelig med bedret korrespondanse med bussrutene, og litt av dette arbeidet er kommet i gang.



Trafikkutvikling 2009-2010

Det virker som om det nye anbudet med nye busser og noen endringer i ruteopplegget fra tidligere gir et positivt bidrag i antall reisende. Særlig på rute 703 er dette merkbart med flere vanlige reisende utenom skoleelever. Pendelbussen er blitt taktet med avganger på faste minuttall.

Det kan tyde på at det er potensial for flere reisende her med ytterligere avganger på morgenen og ettermiddagen. Passasjerutviklingen fra 2009 til 2010 viser en oppgang på 10 %. Dette er en meget god utvikling selv om noen av reisene er tatt fra Landekspresen. Antall privat betalte reiser var 142 000.

2.3 Valdres

Valdres består av Øystre Slidre, Vestre Slidre, Vang, Nord-Aurdal, Sør-Aurdal og Etnedal kommune. Passasjerutviklingen fra 2009 til 2010 viser en liten nedgang på 1 %. Antall privat betalte reiser var 87 000.

Bestillingstrafikk - servicerute

I 2010 er ordningen med bestillingsrute i Sør-Aurdal blitt videreført. Denne kjøres kun i forbindelse med Valdres-ekspressen. I Vang har det også vært bestillingsrute. I Nord-Aurdal har det blitt kjørt servicerute gjennom året på faste dager, hvor ruteopplegget er medfinansiert av kommunen.

2.4 Midt-Gudbrandsdal

Region Midt-Gudbrandsdal består av Nord-Fron, Sør-Fron og Ringebu kommune.

Når det gjelder infrastrukturmessige forhold, har det i kortere perioder vært endringer i rutemønsteret i forbindelse med vegarbeid i Loholet på Vinstra og utbedring av Hundorp bru. Dette har medført behov for transport for elever som ellers ikke har hatt krav på transport, og dermed også økte transportkostnader.

Bestillingstrafikk - servicerute

Ordringen med bestillingsrute i Sør-Fron kommune er blitt videreført. Denne kjøres i forbindelse med ruter til/fra Lillehammer som Opplandstrafikk har ansvaret for.

2.5 Nord-Gudbrandsdal

Samarbeid mellom Klimapark 2469 og Opplandstrafikk om gjensidig promotering av henholdsvis klimaparken og bussruta til Juvasshytta, hadde positiv innvirkning på trafikk tallene. I tillegg til andre tiltak ga dette en god trafikkøkning fra 2009 til 2010.

Ny avgang fra Vågåmo til Gjendesheim søndag morgen på sommeren gjorde at det ble to avganger alle dager. Dette ble finansiert ved å gjøre handlerutene på tirsdager om sommeren om til bestillingsruter i Vågå.

2.6 Gjøvikregionen

Gjøvikregionen består av Gjøvik, Østre Toten, Vestre Toten, Søndre Land og Nordre Land kommune. Passasjerutviklingen fra 2009 til 2010 er tilnærmet uendret. Antall privat betalte reiser var 625 000.

Ringruta Gjøvik-Kapp-Lena-Reinsvoll-Raufoss-Gjøvik har hatt en positiv utvikling.

Anbud på kontrakt for kollektivtilbudet i Land-kommunene ble lyst ut høsten 2009. AS Jotunheimen og Valdresruten Bilselskap vant dette anbudet med oppstart 16.8.2010. Bussmateriellet holder meget høy standard - av totalt 15 busser er 13 helt nye, og samtlige busser tilfredsstiller krav om setelbelter, alkalås og rullestolheis.

For ruteområdet Østre Toten og Vestre Toten og deler av Gjøvik kommune opphører dagens busskontrakter 31.12.2011. Anbud på disse kontraktene ble lyst ut i desember 2010 etter godt samarbeid og planlegging med kommunene, regionrådet, næringslivet, skoler, sykehuset, NSB Gjøvikbanen og Gjøvik ungdomsråd.

2.6 Lillehammer-regionen

Lillehammer-regionen består av Lillehammer, Øyer og Gausdal kommuner. Passasjerutviklingen innen regiontrafikk fra 2009 til 2010 viser en nedgang på 1,9 %. Antall privat betalte reiser var 269 000.

Regionrutene mellom Lillehammer og Gausdal er også en del av KID-prosjektet. Reiselivsruter til Hafjell/Hunderfossen og Skeikampen ligger innunder dette.

Rutetilbudet Lillehammer-Gausdal ble tilpasset fra høsten 2010. Dette medførte at kveldstilbudet til Svingvoll ble redusert med en avgang mandag til torsdag.

Til Skeikampen er kollektivtilbud i vintersesongen prioritert, fra medio desember til medio april. Tilbudet kjøres i helger, samt på hverdager i julen, vinterferien og påsken. I tillegg forlenges to avganger, som resten av året kjøres til/fra Svingvoll. I sommerhalvåret forlenges to ordinære avganger til Skeikampen. Antallet passasjerer i vinterhalvåret er økende.

Det ble fra mai 2010 gjort tilpasninger i rutetilbudet Lillehammer-Hunderfossen/Hafjell-Tretten. Blant annet ble avgang kl. 23.20 fra Lillehammer med retur fra Tretten kl. 00.05 kuttet, men fra høsten 2010 ble denne avgangen satt inn igjen på fredager og lørdager etter stort påtrykk fra de reisende.

Skibuss

Skibusstilbudet til Hafjell har vært et viktig satsingsområde i flere år. Reiselivet har vært med på å finansiere ekstraavganger i turistsesongen, primo desember til medio april.

Da rutetilbudet til Øyer ble utvidet til et helårstilbud ble det lagt stor vekt på at tilbudet overfor reiselivet ikke skulle forringes, men heller forbedres. Dette er gjort spesielt på kvelder og i helger. Skibussen hadde fram til dette tidspunktet 17-20 000 reisende i vinterhalvåret. Med det nye tilbudet økte antallet passasjerer til 29 700 i 2009/2010. I tillegg kommer 8-10 000 reiser, som er store grupper som transporteres med dubleringsbusser mellom hotell i Lillehammer og Hafjell alpenserter.



Sommerbussen til Hunderfossen kjøres mellom Lillehammer og Hunderfossen Familiepark og Hafjell alpiner i perioden medio mai til medio september. Den fungerer som transportmiddel både for ansatte og turister. Rutetilbudet er godt tilrettelagt for vaktskifter og åpningstider. Også her er reiselivet med på finansieringen.

i nært samarbeid med Hafjell alpinsenter har bussen hatt sykkelhenger fra sommeren 2007.

Sykelhenger er første skritt i prosjektet sykkel og buss. Som en utvidelse av dette har ett av tiltakene innen transport/reiseliv i KID-prosjektet vært å utarbeide en prototype for sykkelstativ på busser. Det første sykkelstativet ble tatt i bruk på ruter til Skeikampen sommeren 2010. Det er kjøpt inn flere sykkelstativ og tilbudet med sykkelstativ på ruter til reiselivsdestinasjoner vil bli utvidet sommeren 2011. Dette tiltaket skjer i samarbeid med Transnova og gjelder også for andre regioner i Oppland.

Mye arbeid er gjennom året lagt ned i å forberede konkurransegrunnlag for bussrutene i Lillehammer-regionen. Ny kontrakt skal gjelde fra 1. januar 2011. Veolia Transport Sør vant dette anbudet.

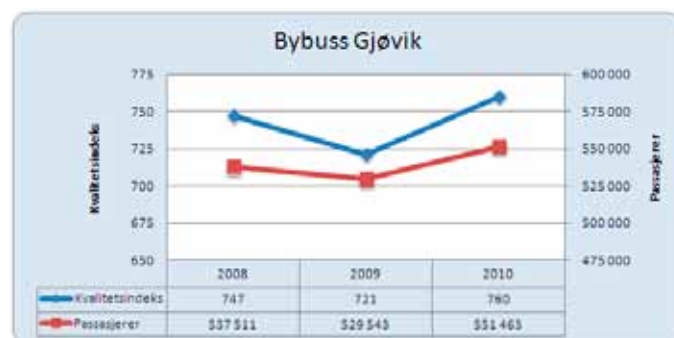
2.7 Bybuss

Gjøvik

Passasjerutviklingen fra 2009 til 2010 har en meget positiv utvikling med over 4 % økning. Måling av kundetilfredshet på bybuss viser tilsvarende positiv utvikling.

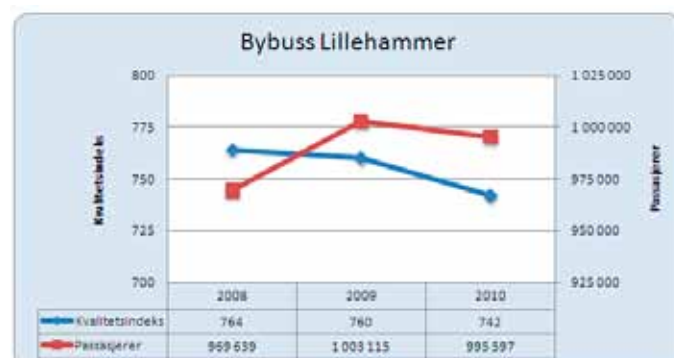
Det er interessant å se sammenhengen mellom passasjerutvikling og kundetilfredshet. Spesielt gledelig er det at innsatsen som Nobina med sine ansatte har gjort på Gjøvik har gitt positive resultater.

I samarbeid justerte sjåførere og ruteplanleggere kjøretidene fra august 2010, og traseen for bybuss Øverby ble endret slik at alle avganger har samme kjøremønster ved sykehuset.



Lillehammer

Passasjerutviklingen for bybussen fra 2009 til 2010 har en nedgang på 0,7 %. Det har blitt foretatt en rutetilpasning som skal gjelde fra 1.1.2011 for å snu denne trenden. Kundetilfredsheten har også hatt negativ utvikling.



2.8 Hva mener kundene?

Tilbakemeldinger fra kunder er viktig for at Opplands-trafikk skal kunne bli bedre. Klager, ros og innspill til forbedringer gir oss verdifull innsikt i hva vi bør prioritere. Kanaler for tilbakemeldinger er både telefon, e-post, brev og kvalitetsmålinger.



Kvalitetsmåling

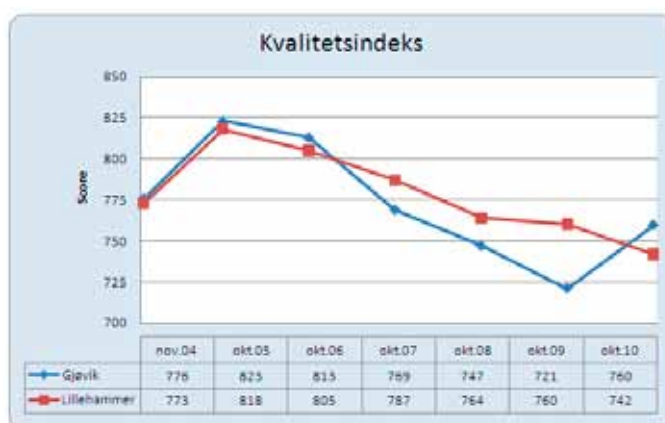
I uke 42 i oktober 2010 ble det gjennomført en skjema-basert kundeundersøkelse blant de reisende på bybussene i Gjøvik og på Lillehammer. Resultatene fra undersøkelsen blir benyttet i sammenheng med beregning av bonus/malus til aktuelt selskap og til forbedringer av tilbudet i forhold til kundenes tilbakemeldinger på de ulike kvalitetselementene og deres prioritering mellom disse.

Det viktigste kvalitetselementet i begge byene er bussens punktlighet. På Gjøvik etterfølges dette av muligheten for å få sitteplass og sjåførens måte å kjøre bussen på. På Lillehammer er de viktigste elementene i tillegg til punktlighet, muligheten for å få sitteplass, sjåførens service overfor passasjerene og bussrutens frekvens.

Samtlige kvalitetselementer har en positiv endring på Gjøvik, mens bildet er mer blandet på Lillehammer. Skilting av bussen gir best score i begge byene. Punktlighet og bussrutens frekvens er de kvalitetselementene der forbedring er viktigst.

Kvalitetsindeksene viser en oppgang for Gjøvik siden 2009, mens Lillehammer går motsatt vei. Samlet sett er det likevel små forskjeller mellom indeksene for 2010, da Lillehammer hadde bedre resultat enn Gjøvik i 2009. Kvalitetsindeksen viser i 2010 en verdi for Gjøvik på 760, noe som er en veldig positiv utvikling fra en verdi på 721 i 2009.

For Lillehammer er det en sammenhengende negativ trend - fra en verdi på 818 i 2005 til en verdi på 742 i 2010. Det er første gang siden 2006 at Gjøvik scorer bedre enn Lillehammer i disse målingene.



3. Skoleskyss

Hovedmålet for skoleskyssen er å sikre en trygg, rasjonell og miljøvennlig transport av de elevene som har rett til skoleskyss. Oppland hadde 10 000 elever i grunnskolen med skoleskyss i skoleåret 2009-2010. Dette utgjør ca. 40 % av elevene, og er en liten økning fra foregående skoleår.

I videregående skole var det 5 000 elever med skyssrett, som utgjør ca. 70 % av elevene. Også her er det en liten økning. Man kan med god grunn kalle Oppland for et skoleskyssfylke. Grunnen til den høye andelen av skyss-elever er at det er få byer i fylket, spredt bosetting og en skolestruktur i kommunene/fylket som utløser skyss.



Skoleskyssen berører og involverer mange; elever, foreldre, sjåførere og ruteselskaper, samt kommuner og fylkeskommune. Skoleskyssen utgjør er en vesentlig del av skoledagen for mange elever, og det er viktig at alle opplever en skoleskyss som er trygg, sikker og trivelig.

Det er forholdsvis få klagesaker fra foreldre. Det er i hovedsak klager på skyssopplegget og trafikkfarlig vei. 5-6 saker går til Fylkesmannen til endelig avgjørelse.

Fylkeskommunen og kommunene samarbeider godt om skoleskyssen. Det er en balansegang å få til et skyssopplegg som imøtekommer skolens ønsker om start og sluttid, liten eller ingen ventetid og som ikke går på bekostning av det pedagogiske opplegget.

Skolehverdagen er i endring, og dette kan være en utfordring for skyssen. Det er tilrettelagt undervisning på andre steder enn den tradisjonelle skolen, nye elevgrupper og forskjellige start- og sluttider. I tillegg ser vi en utvikling av private grunnskoler i kommuner hvor det har vært store diskusjoner om skolestruktur og kretsgrenser. Det kan være krevende å tilrettelegge en effektiv skoleskyss i slike tilfeller.

Oppstarten til nytt skoleår høsten 2010 ble utfordrende på grunn av innføring av leksehjelp på småskoletrinnet og endret uketimetall på barneskolen. Dette førte til endringer i start- og sluttider og omlegging av skolerutene. I Valdres har det blitt etablert private grunnskoler hvor man har hatt utfordringer med tilrettelegging av et effektivt transportopplegg.

Det er en økning i antall elever som har skyss til to bopeler i forbindelse med delt omsorg. Skyssopplegget kan i noen av disse tilfellene være ressurskrevende da det ofte må settes opp drosjer, og for barna kan reisetiden bli lang.

I Oppland benyttes elektroniske skysskort. Erfaringene er gode, kortene fungerer, men vi opplever at mange mister kortene. I tillegg brukes kortene for lite til å registrere reisene på billettmaskinen. Det kan være ulike årsaker til dette, men det er viktig for planlegging og oppfølging at dette bedres.

I Oppland har ca. 85 % av bussene som benyttes i skoleskyssen setebelter. Erfaringsmessig er det en del elever som ikke benytter beltene under transporten. Opplæring i bruk av belter prioriteres. Skoleskyssen planlegges ut i fra at alle skyss elever skal ha sitteplass.

Skoleskyss med drosje

Det er 1407 elever som har innvilget skoleskyss med drosje. Dette er elever som bor i utkantstrøk uten bussforbindelse, elever som har farlig skolevei, eller elever som har spesialskyss. Total kostnad på drosje i 2010 er 45,2 mill. kroner. Dette er en økning på nesten 9 mill. kroner fra 2009. Samordningsgraden har økt fra 3,5 til 3,6 elever pr tur.

Opplandstrafikk formidler skoleskyss til taxisentraler i 26 kommuner. 11 av disse blir planlagt av Opplandstrafikk i vårt transportstyringssystem Trapeze PASS.

Trapeze PASS ble tatt i bruk på skoleskyssen høsten 2009. Trapeze PASS planlegger elevene på taxi/minibuss med gitt kapasitet ut i fra hvor mange elever som skal til/fra det området de bor i. Dette er besparende da taxien blir utnyttet maksimalt på lengre ruter og flere elever kjøres i hver drosje.

4. KID - Lillehammer regionen

Samferdselsdepartementet har siden 2007 invitert fylkeskommunene til å søke om midler innen prosjektet "Bedre kollektivtrafikk i distriktene" (KID). Oppland fylkeskommune søkte sammen med sine hovedsamarbeidspartnere Lillehammer, Øyer og Gausdal kommune samt Statens vegvesen, og fikk 21 mill. kroner i perioden 2007 til 2010. Samarbeidspartene la i samme periode en egenandel på 16,4 mill. kroner i prosjektet.

KID-prosjektet i Lillehammerregionen har følgende mål:

- Legge til rette for et rasjonelt, miljøvennlig, trygt og trivelig kollektivtilbud i Lillehammer-regionen, som åpner for flere reisende og som kan bidra positivt til byens og regionens konkurranseprofil, når det gjelder steds- og næringsutvikling.
- Kravene til universell utforming skal imøtekommes, og tilgjengeligheten for ulike brukergrupper bedres.

Prosjektet KID-Lillehammerregionen i 2010 har vært delt i fire delprosjekter som er gjennomført i sammenheng:

1. Forsterket/forenkelt rutetilbud
2. Bestillingstilbudet
3. "Morgendagens" skystasjon
4. Informasjon og markedsføring



Lillehammer har vært en forgangsregion innen kollektivtransport. Gjennom mange år har det vært arbeidet målrettet med gode og framtidsrettede løsninger for de reisende. Det har resultert i høy kollektivandel. Både departementets evaluering, utført av Urbanet analyse, og prosjektets evaluering, utført av Gustav Nielsen Consulting, vurderer prosjektet som vellykket med flere positive bidrag til utvikling av kollektivtilbudet i distrikt og småby. Som det skrives i Nielsens rapport:

"Også egenskaper ved kollektivtilbudet, som frekvens, takting og samordning, samt informasjon og markedsføring, synes å gi grunnlag for å hevde at Lillehammerregionen ligger langt framme i forhold til tilsvarende regioner i Skandinavia."

5. Informasjon og markedsføring – "Enkelt for alle"

Opplandstrafikk har som visjon at det skal være enkelt for alle å reise kollektivt. Målrettet arbeid mot denne visjonen er vesentlig for markedsarbeidet, for jo enklere og tydeligere tilbudet, informasjonen og budskapet er, desto lettere er det for folk å reise kollektivt.

Opplandstrafikk ønsker å bygge merkevaren Opplands-trafikk gjennom en synlig og attraktiv markedsføring av kollektivtilbudet. For å oppnå dette blir det kjørt kampanjer gjennom hele året og for 2010 kan blant annet følgende markedsføringstiltak nevnes:

Ny rute – faste avganger hver time

I august 2010 var det oppstart av ny pendelrute mellom Brandbu og Harestua med faste avganger hver time i perioden kl 7:00 til 17:00 på hverdager. Et viktig mål her var å få flere arbeidsreisende mellom Brandbu og Harestua til å reise kollektivt.

I markedsføringen ble det fokusert på faste avganger til faste rutetider – enkelt for brukeren. Det nye tilbudet ble markedsført i avis, internett, bakside buss, plakater og direkte utsendelser av informasjon. Oppstarten ble markert med gratis buss de to første ukene. Resultatet er en veldig god utvikling i antall reisende.



Bedre kollektivtilbud i Lillehammerregionen - KID

Det har gjennom hele prosjektet blitt lagt stor vekt på å gjøre kollektivtilbudet i regionen mer synlig og attraktivt. I takt med innføring av nye og bedre tilbud, det være seg linjetrafikk eller bestillingstrafikk, har det vært kjørt ulike typer kampanjer mot ulike målgrupper.

I 2010 har kampanjene rettet seg spesielt mot turister og potensielle fleksiskys brukere og bybussbrukere. Kanalene som er benyttet er avis, plakat, kino, internett og bakside buss.

"Mye moro for en femmer"

For å øke trafikken midt på dagen ble Barnehagebilletten innført. Informasjon ble sendt ut til alle barnehager i Oppland med tilbud om å kjøre buss for kun 5,- pr person, uansett alder, i tidsrommet kl. 09:00-13:30. Produktet har blitt svært godt mottatt og i løpet av 2010 har 20 806 store og små benyttet seg av dette produktet.



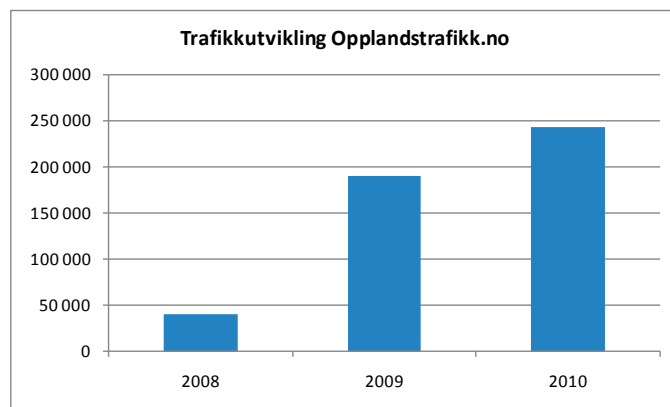
"Fast lav pris i hele sommer"

Sammen med Hedmark Trafikk ble sommerkortet lansert sommeren 2010 under budskapet "Fast lav pris i hele sommer". Produktet ble lansert i 3 varianter til fast lav pris: Barn kr 210, ungdom kr 310 og voksen kr 610. Sommerkortet er et periodeprodukt som kan benyttes i skolens ferie, fra medio juni til medio august.



Opplandstrafikk.no

Figuren viser at Opplandstrafikk.no er i sterk vekst og illustrerer betydningen av å satse på web som kommunikasjonskanal. Nesten 700 daglige besøk på nettsidene tilsier at dette er en unik informasjonskanal. Informasjonen som søkes er hovedsakelig rutetider og priser.



6. Kundesenter og Ruteopplysning 177

Opplandstrafikk har to enheter som i hovedsak arbeider med direkte kundekontakt, Kundesenteret Opplandstrafikk og Ruteopplysningen 177 i Folldal.

Kundesenteret er del av egen virksomhet i Opplandstrafikk. De ansatte på Kundesenteret arbeider med blant annet bestillingsmottak og trafikkstyring for bestillingstrafikk og TT, informasjon og veiledning av brukere, kundefølgende, samt avviksregistrering og -oppfølging. Ruteopplysningen 177 i Folldal er felles ruteopplysning for Hedmark og Oppland. Opplandstrafikk har egne ansatte der i tillegg til å kjøpe enkelte tjenester.

År	Inngående samtaler
2008	63 530
2009	55 532
2010	49 282

77,7 % av alle samtaler er besvart innen 41 sekunder, 86 % innen 60 sekunder.

I 2010 har ruteopplysningen hatt en nedgang i antall telefonhenvendelser. Denne nedgangen har vært ventet, særlig fordi opplandstrafikk.no med reiseplanlegger og rutetabeller er tilgjengelig på nett og har i samme periode vist en betydelig økning. Ruteopplysningen 177 opplever en økning i antall samtaler som krever mer bistand fra operatøren, samt økning i samtaler angående avvik og klager.

Kundesenteret organiserer og samordner alle bestillingsruter og TT-turer som er en del av KID-prosjektet. Erfaringer som er gjort innen KID-bestillingstransport, TT og kundesenter er overførbare til andre deler av fylket når de økonomiske rammene tillater dette. Datasystemet Trapeze PASS brukes både som trafikkstyringsverktøy og som bruker- og kontosystem for TT.

7. Universell utforming

Universell utforming defineres som utforming av produkter og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning og en spesiell tilrettelegging.

For å oppnå dette stilles det store krav til offentlige transportmidler og -system i sin utforming og brukervennlighet. Med offentlige transportmidler og -system menes kollektivtrafikk, vegnett, øvrig infrastruktur, informasjon og billettløsninger. Dette krever helhetsløsninger, hvor ikke bare enkeltelementer er tilrettelagt, men hvor hele reisekjeden er universelt utformet for brukerne.



Opplandstrafikk har ansvaret for den lokale og regionale kollektivtrafikken i fylket. Alt bussmateriell er pr i dag ikke universelt utformet, se faktoversikt i rapporten, men ved gjennomføring av anbudskonkurranser og fornyelser av avtaler blir materiellet oppgradert slik at det tilfredsstiller kravene. Det største løftet i 2010 har skjedd nettopp ved oppstart av nye kontrakter på Hadeland og Land når 37 nye busser ble satt inn i trafikk.

Universell utforming av over 7 000 holdeplasser og stoppesteder i fylket er en stor utfordring når ansvaret for dette ligger hos ulike vegeiere; kommunene, fylkeskommunen eller staten. Opplandstrafikk er sammen med brukerinteressenter pådrivere for en positiv utvikling.

Opplandstrafikk deltar også i prosjektet "Verdighet gjennom tilgjengelighet", hvor Hedmark og Oppland er valgt ut som pilotfylker for universell utforming. Innenfor prosjektet er kollektivtrafikk et av satsningsområdene. For mer informasjon om prosjektet, se www.oppland.no/uu.

8. Utvikling av nye løsninger for den reisende

Opplandtrafikk har et stort fokus på å arbeide med å utvikle tekniske og visuelle løsninger for å gjøre det enklere for den reisende, og å bedre tilretteleggingen for sjåførere. Vi arbeider med følgende løsninger:

Betalingsterminal på buss (EMV)

Vi har i 2010 gjennomført et pilotprosjekt med innføring av betalingsterminaler på enkelte langruter og noen bybusser. Vi har høstet mye positiv erfaring i dette forprosjektet. En av utfordringene det har vært spesiell fokus på, er tiden som brukes på transaksjonen. På langruter har dette vist seg uproblematisk. Når det gjelder bybuss har vi ikke så lang erfaring da dette kun er implementert på et fåtall busser.



Vi har på grunnlag av forprosjektet, og ikke minst i tett dialog med busselskapene, besluttet å implementere denne løsningen i mer enn 110 busser. Dette er et virkemiddel for å få kontantene ut av bussen, samt at alle har muligheten til å få betalt for sin reise. Alle våre langruter og turistruter vil etter dette ha kortterminaler slik at turister og reisende også kan benytte kort som betalingsmåte. Full utrulling vil begynne april 2011 og i løpet av juni måned vil de fleste busser få installert dette.

Sanntidsinformasjonssystem (RTI)

I 2010 ble det besluttet at FARA ASA ble vår leverandør av RTI - sanntids informasjonssystemer. Vi har valgt å gjennomføre dette prosjektet sammen med Hedmark Trafikk FKF som vi også samarbeider med når det gjelder billetteringsystem.

De holdeplasser/knutepunkt som det settes opp monitorer på, vil gi publikum en god oversikt gjennom RTI-løsningen. Informasjon på disse skjermene vil være rutetider og sanntidsinformasjon om bussen er i rute.

Det er også mulighet for å kjøre annen informasjon på disse monitorene om dette skulle være ønskelig. I løpet av 2011 vil det også bli implementert en SMS-tjeneste som tilgjengeliggjør denne informasjonen på alle holdeplasser der bybussen går. I tillegg vil det også komme en internettløsning som kan gi de samme opplysningene.

RTI-løsningen ble implementert i en pilotfase i november. Det var da et fåtall busser og holdeplasser som ble implementert. Det ble satt opp monitorer innvendig på skyssstasjonen, Strandtorget og Søre Ål bo- og aktivitetssenter. Det ble også satt opp utendørs skjerm på Brubakken som er den mest sentrale holdeplassen i Lillehammer.

Ut fra de erfaringer vi har fått i pilotprosjektet om hvordan systemet fungerer og den publikumsvennlige informasjonen dette gir, har vi besluttet å sette i gang en større utrulling av løsningen i løpet av 2011.

9. Løyver

Opplandstrafikk ivaretar Oppland fylkeskommunes arbeid med løyver til bussruter, turbiler, godstransport, drosjer og rutebåter. Yrkestransportloven med forskrift er styrende for utstedelse av løyver.

Drosjeløyver som lyses ledig i distriktene er stedvis vanskelig å besette. I byer og tettsteder er det derimot flere søkere til utlyste løyver. Når løyver sies opp, er det en vurdering om de skal lyses ledige, eller om det skal utstedes reserveløyver. Samlet har det i 2010 vært en liten nedgang i antall drosjeløyver, uten at dette vurderes å ha forringet tilbudet. Ved utgangen av året var det 251 ordinære løyver og 87 reserveløyver som var aktive.

I 2010 ble det i Oppland tildelt 151 godstransportløyver og 12 turvognløyver. Det har vært en stigende interesse for turvognløyver.

Arbeidet med konsesjoner til rutebil og –båt har ikke bydd på noen utfordringer i 2010, og antall løyver i denne sektoren er stabilt.



10. Kontraktsarbeid

Arbeidet med transportørkontrakter er en viktig funksjon i Opplandstrafikk. Med gjennomarbeidede kontrakter setter vi krav for kvalitet og omfang av vårt tilbud til kundene. Det er i hovedsak gjennom endret kravspesifikasjon i transportørkontraktene at utviklingen i kollektivtilbudet skjer. Det å oppnå et best mulig transporttilbud for de midler som er til disposisjon, er en sentral suksessfaktor.

Opplandstrafikk har utarbeidet en plan for konkurranseutsetting av transporttjenester. I løpet av en femårsperiode skal hoveddelen av kollektivtransporten i fylket lyses ut på åpen konkurranse i markedet.

Utarbeiding av nytt rutetilbud og konkurransegrunnlag for kollektivtransporten i Gjøvik og omegn inkludert langruta Hønefoss – Gjøvik – Lillehammer, var det mest omfattende kontraktsarbeidet i 2010. Det ble i dette arbeidet lagt stor vekt på å tilpasse rutemønstre og kjøreplan til aktuelle brukergrupper, og det ble gjennomført flere møter med interessentgrupper. Anbudet ble lagt ut i desember 2010, og ny kontrakt skal gjelde fra 1. januar 2012. Transporten vil omfatte 2,8 millioner rutekilometer, og i tillegg kommer en utvidelsesopsjon på 0,2 millioner rutekilometer.

Opplandstrafikk har seks direkteforhandlede nettokontrakter med mindre transportører, og for tre av disse utløste man ultimo 2010 forlengelsesopsjoner på 1-3 år. Dette gjelder transport i Etnedal, Begnadalen, Torpa og Sør-Fron.

I markedet for små og mellomstore biler har Opplandstrafikk avtale med 12 drosjesentraler og 1 turbilselskap. 12 av disse startet på nye anbudskontrakter 1. februar 2010. I Vestre Toten kjørte drosjene på midlertidig forlenget kontrakt i 2010, men ny kontrakt ble ferdig forhandlet i desember 2010.

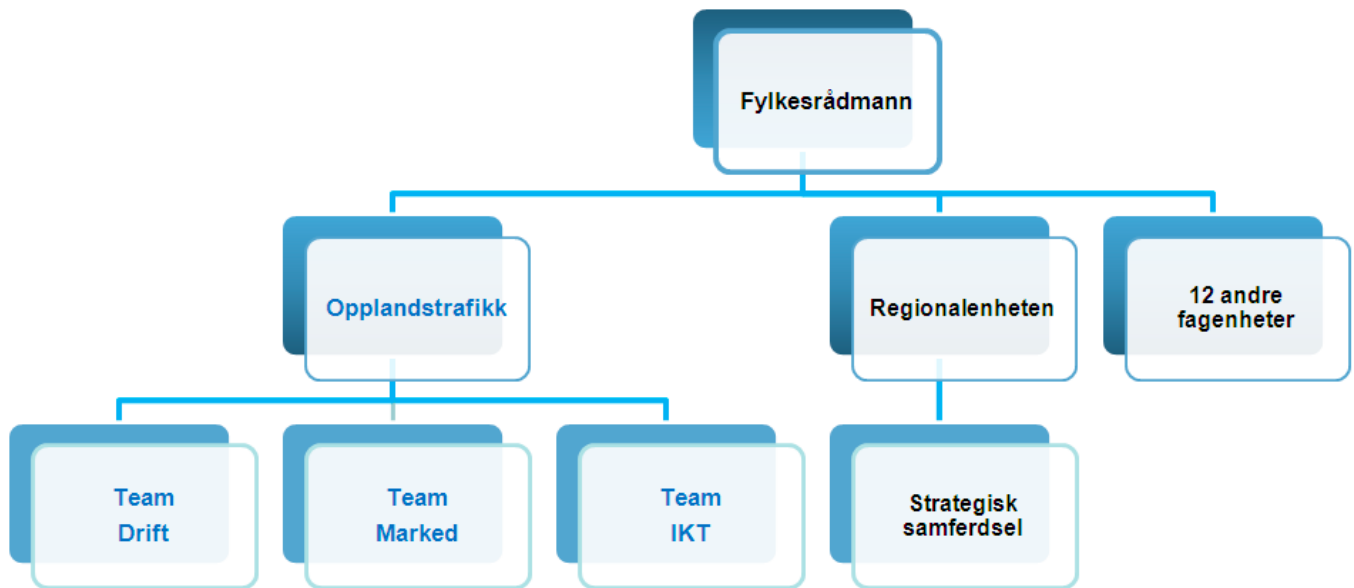
I tillegg til transportkontrakter har Opplandstrafikk også en rekke andre avtaler, hvorav IKT-kontraktene er de største. Avtalene vedrørende billetteringssystem, samordningssystem for drosje og andre IKT-systemer krever mye ressurser.

Utarbeiding, inngåelse og oppfølging av kontrakter er en viktig suksessfaktor for Opplandstrafikk, og skjer i et tverrfaglig samarbeid.

11. Organisering og ansatte

Opplandstrafikk har 24 ansatte pr 31.12.10. Det er en i permisjon og to har en redusert stilling. Sykefraværet for 2010 var 3,9 %.

Daglig leder for Opplandstrafikk er Eirik Strand. Han tiltrådte stillingen 1.2.10.



Kompetanse

Den største delen av kompetanseutviklingen skjer i det daglige arbeidet gjennom de utfordringene man møter og sakene som løses. Vi prioriterer i tillegg å delta på relevante kurs, konferanser og faglige nettverk.

Opplandstrafikk var i mai på fagenhetstur til Møre og Romsdal hvor vi besøkte samferdselsavdelingen i fylkeskommunen. Fagenheten har med flere ansatte deltatt aktivt i Kollektivtrafikkforeningens arbeid i ulike faggrupper, seminarer innen beredskap og løyvepolitikk arrangert av samferdselsdepartementet, konferanser angående våre IT-systemer og fagområder, samt studieturer arrangert av samferdselssjefskollegiet og Transportøkonomisk Institutt.

Vi har i løpet av året hatt besøk fra kollegaer i Nordland, Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal, Buskerud og Sør-Trøndelag, samt at vi har avholdt beredskapsseminar for våre rutebilselskaper og drosjesentraler. Vi er svært glade for å ha denne utviklende og gode dialogen med kollegaer og leverandører.



12. Årsregnskap 2010

Alle tall i 1000 kr	2010	Budsjett 2010	2009
Billettinntekter, diverse	48 478	51 360	49 633
Grunnskoleskyss	63 636	64 903	64 900
Rammetilskudd	294 126	294 000	273 991
Sum driftsinntekter	406 240	410 263	388 524
Rutedriftskostnader	306 048	310 634	295 494
Andre rutedriftskostnader	6 636	12 344	11 110
Skoleskyss med personbil/minibuss, skysstilskudd	45 223	43 520	36 508
Transport av forflytningshemmede	6 178	6 100	5 945
Sum transportkostnader	364 085	372 598	349 057
Administrasjon	15 028	16 203	16 186
Drift av skysstasjoner	7 852	8 167	8 070
Utviklingstiltak	4 281	7 075	2 693
Informasjon og markedsføring	2 503	2 300	1 794
Finanskostnader	2 016	2 300	2 154
Sum andre kostnader	31 680	36 045	30 897
Sum drifts- og finansutgifter	395 765	408 643	379 954
Resultat	10 475	1 620	8 570

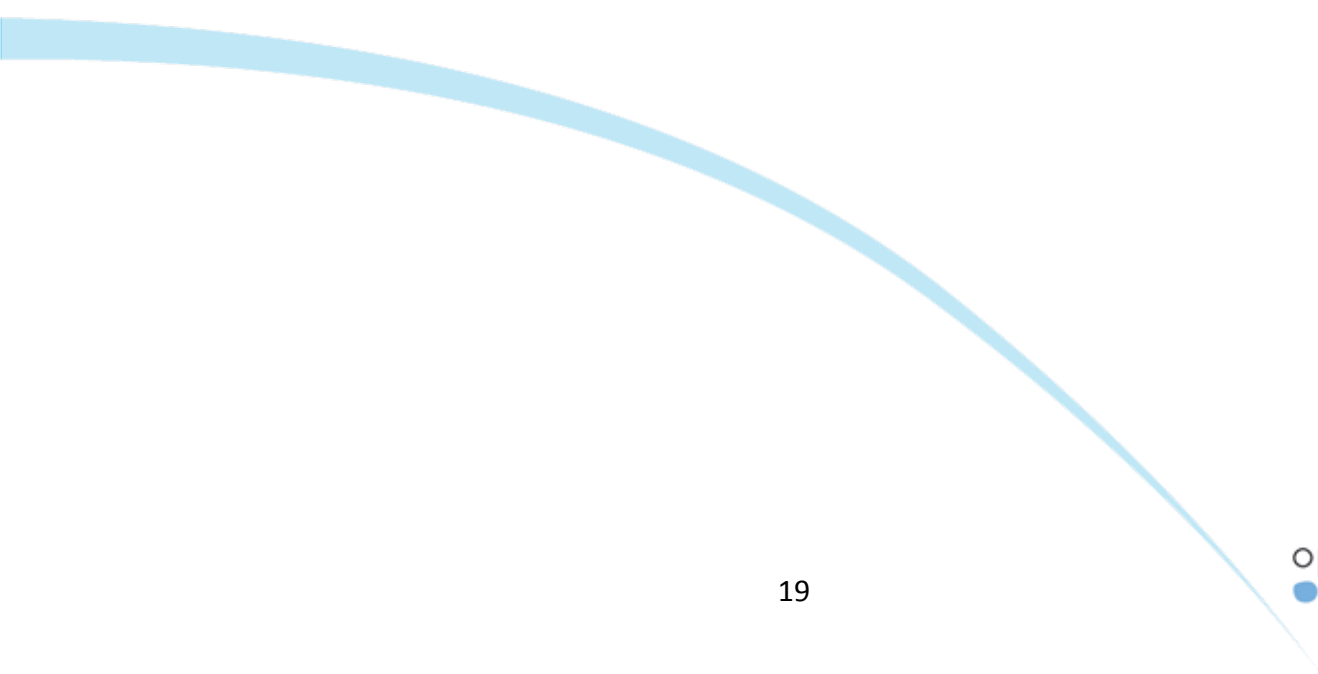
Kommentarer til økonomisk resultat 2010:

Opplandstrafikk hadde i 2010 et mindreforbruk på 10,5 mill. kroner av et samlet rammetilskudd på 294,1 mill. kroner. Brutto omsetning var 406,2 mill. kroner.

4,6 mill. kroner av besparelsene er knyttet til lavere kostnader i rutedriften. I hovedsak er dette indeksstyrte kostnader og andre utgifter forbundet med rutebilkontrakter. Kjørte km er som budsjettert. I tillegg kostet

drift av billetteringssystemet 1,7 mill. kroner mindre enn budsjettert. Avregning av indekser på 2009-kontrakter ble 2 mill. kroner lavere enn avsatt. Kostnadene til skoleskyss med liten og mellomstor bil er imidlertid 1,7 mill. kroner høyere enn budsjettert.

Mindreforbruk på utviklingstiltak på nær 2,8 mill. kroner kommer i hovedsak på grunn av leveranser på sanntidsprosjektet og nytt skoleskyss-system.





opplands
●●● TRAFIKK

OPPLAND
fylkeskommune



opplands
●●● TRAFIKK