

SKYSS

BESTILLINGSTRANSPORT - ERFARINGER OG MULIGHETER

RAPPORT

ADRESSE COWI AS
 Karvesvingen 2
 Postboks 6412 Etterstad
 0605 Oslo
 TLF +47 02694
 WWW cowi.no

INNHold

| | |
|--|----|
| Sammendrag | 3 |
| 1 Innledning | 5 |
| 2 Hva er bestillingstransport | 5 |
| 2.1 Bevilgninger til kollektiv i distriktene | 7 |
| 3 Metode og forutsetninger | 7 |
| 4 Bestillingstransport i Hordaland | 8 |
| 4.1 Pilotprosjekt på Voss | 9 |
| 5 Bestillingstransport i resten av Norge | 10 |
| 5.1 Bestillingstransportløsninger | 10 |
| 5.2 Operatører og transportmiddel | 16 |
| 5.3 Samordning og samkjøring | 17 |
| 5.4 Pris og billettsystem | 18 |
| 5.5 Bestillingsystem | 18 |
| 5.6 Organisering og koordinering | 21 |
| 5.7 Passasjer og reisetall | 22 |
| 6 Relevante problemstillinger for Hordaland | 25 |
| 6.1 Planlegging av tilbudet | 25 |
| 6.2 Pris og billettsystemer | 26 |
| 6.3 Bestillingsystem | 27 |
| 6.4 Operatører og transportmidler | 27 |
| 6.5 Samordning og samkjøring | 29 |
| 6.6 Organisering og koordinering | 29 |

OPPDRAGSNR.

A109024

DOKUMENTNR.

1

VERSJON

3

UTGIVELSESDATO

13.03.18

BESKRIVELSE

Notat

UTARBEIDET

KMOF

KONTROLLERT

NBPT

GODKJENT

KMOF

| | | |
|-----|-------------------------------|----|
| 6.7 | Markedsføring og informasjon | 30 |
| 6.8 | Demografi og geografi | 31 |
| 7 | Oppsummering og videre arbeid | 32 |
| 8 | Litteratur | 34 |
| | Vedlegg 1 | 35 |

Sammendrag

COWI har utarbeidet en rapport om erfaringer og mulighet ved bestillingstransport, på oppdrag fra Skyss. Hensikten med rapporten har vært å samle inn erfaringer fra andre aktører i Norge via mini-intervju, samt gjennom kildestudier som er tilgjengelige, og på bakgrunn av dette gi en vurdering av relevante problemstillinger for eventuell etablering av bestillingstransport i Hordaland.

Fylkene som ble valgt ut til mini-intervju var Finnmark, Trøndelag og Østfold. Alle de tre fylkene har en bestillingstransport i varierende grad. Faktorene som er vurdert for hver fylket var følgende:

- > Type tilbud
- > Operatører og transportmiddel
- > Samordning og samkjøring
- > Priser og billettsystem
- > Bestillingssystem
- > Organisering og koordinering

I tillegg ble det sett på variasjoner i passasjerer og kostnader.

På bakgrunn av intervjuer og gjennomgangen av tilbudet i enkelte andre fylker og kommuner kom vi frem til flere utfordringer som Skyss bør ta stilling til ved eventuell etablering av bestillingstransport. Hovedpunktene er vist i tabellen under.

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>Planlegging av tilbudet</p> | <ul style="list-style-type: none"> > Avklare tjenestenivå og målgruppe > Fokus på tidsperspektiv og tilpassing til fremtidig kollektivsystem og transportutvikling > Ha ansvarsperson i transportselskap som "brenner" for tilbudet > Etablere et helhetlig konsept for kollektivtransport og offentlig betalt transport > Etablere et godt og enkelt system samt rutiner for statistikkbearbeiding og rapportering |
| <p>Pris og billettsystem</p> | <ul style="list-style-type: none"> > Beholde samme billett/prissystem som for resten av kollektivtransporten hos Skyss |
| <p>Bestillingssystem</p> | <ul style="list-style-type: none"> > Se på bestillingssystemet til Østfold, og vurdere om Flexx er en aktuell løsning > Knytte bestillingssystem opp mot brukergruppe > Vurdere om dette skal driftes av fylket eller settes ut til eksterne firma |

| | |
|-------------------------------|---|
| Operatører og transportmiddel | <ul style="list-style-type: none">> Kontraktsform og gode avtaler med operatører> Modell for anskaffelse av transport/operatører |
| Samordning og samkjøring | <ul style="list-style-type: none">> Vurdere i hvor stor grad man skal samordne transport til forskjellige tjenester samt benytte samme operatører og transportmidler |
| Organisering | <ul style="list-style-type: none">> Avhengig av størrelse på tilbudet bør man vurdere hvordan tjenesten skal organiseres i fylket |
| Markedsføring og informasjon | <ul style="list-style-type: none">> Etablere et robust konsept> Presentere et enkelt og lite tvetydig budskap til brukerne |
| Demografi og geografi | <ul style="list-style-type: none">> Planlegge ruter ut fra bosetting |

1 Innledning

COWI har utarbeidet en rapport om erfaringer og mulighet ved bestillingstransport, på oppdrag fra Skyss. Hensikten med rapporten er å samle inn erfaringer fra andre aktører i Norge via mini-intervju, samt gjennom kildestudier som er tilgjengelige. Videre skal det i arbeidet gis en vurdering av relevante problemstillinger for eventuell etablering av bestillingstransport i Hordaland.

Denne rapporten er oppbygd slik at den først beskriver hva bestillingstransport er og begreper i rapporten. Deretter er det skrevet kort om situasjonen i Hordaland. Videre presenteres konsepter fra forskjellige fylker, samt utvalgt informasjon fra disse systemene. Til slutt gis det en beskrivelse av hvilke problemstillinger som er viktig å ha med seg for videre arbeid i Hordaland.

Aktuelle kilder vises i kapittel 8.

2 Hva er bestillingstransport

Det finnes ingen entydig definisjon på hva bestillingstransport er. Dette kommer trolig av at det finnes mange varianter av denne type transport avhengig av organisering og grad av samordning med andre transportmidler.

Definisjon av bestillingstransport

I denne rapporten definerer vi bestillingstransport som en offentlig åpen transportløsning som kan gi et transporttilbud til innbyggerne i områder der det ikke er hensiktsmessig å opprettholde et rutebasert busstilbud pga. lavt passasjergrunnlag. Transportløsningen kjører i bestemte soner/linjer innenfor en aktuell tidsramme som er kunngjort offentlig på forhånd. De reisende reserverer plass innen en gitt tidsfrist til et bestillingspunkt. Bestillingspunktet har dermed ansvaret for å samordne og utnytte ressursene på best mulig måte. Tilbudet er brukerstyrt, det vil si at dersom ingen reserverer plass på den aktuelle turen, så blir den heller ikke kjørt (Analyse og Strategi, 2012).

Tilbudet varierer som regel mellom:

- > **Når man reiser?** (Etter bestemte tidsintervall)
- > **Hvor man reiser?** (Holdeplass til holdeplass, adresse til holdeplass, adresse til adresse, adresse til bydelssentrum osv.)
- > **Servicenivå?** (Hentes på møtepunkt, hentes på adresse, tilrettelagt etter særskilte behov osv.)
- > **Samordning?** (Mulighet for samordning mellom ulike former for offentlig betalt transport, pasienttransport, tilbringertransport og skoleskyss)

I utgangspunktet bør alle typer bestillingsbasert transport tilpasses det aktuelle området der man tenker å implementere løsningen. Som regel utledes bestillingstransport av tilgjengeligheten på materiell som følge av rutedrift med basis i skoleskyss (AtB, 2012).

Ordliste

Underveis i rapporten benyttes det enkelte begrep for forskjellig type transport. Begrepene defineres noe ulikt i forskjellig type materiale og grunnlag. For å unngå forvirring er enkelte av uttrykkene, som benyttes i denne rapporten, beskrevet i tabellen under (AtB, 2012):

| | |
|------------------------------------|--|
| Offentlig betalt spesialtransport: | Et samlebegrep for offentlig betalt spesialtransport som kan deles opp i to; Tilbud som er åpent for alle reisende (bestillingstransport og tilbringertransport) og lukkede tilbud for reisende med spesielle hensyn (spesialskyss, pasienttransport, TT-tjeneste) |
| Tilbringertransport: | Type bestillingstransport hvor kunden kan bli transportert til andre kollektivruter til og fra hjemmet eller bussholdeplass. |
| Servicelinje: | Type bestillingstransport hvor transporten følger en ruteplan eller trase med bestemte dager/tider/linjer og stopper på de stoppestedene hvor det er bestilt, innenfor den forhåndsbestemte sonen. |
| Sonetransport: | Type bestillingstransport med forhåndsdefinerte soner med tidsangivelse. Transporten henter på adresser i sonen ved anrop. Kjører som regel til knutepunkt og sentrumsområder. De reisende må være fleksible på tid for henting. |
| Tilrettelagt Transport (TT): | Tilrettelagt transport (TT) er et tilbud om alternativ transport for personer som på grunn av nedsatt funksjonsevne eller sykdom ikke kan bruke kollektivtransport. |
| Spesialskyss: | Transport til skole, arbeid eller dagsenter for pasienter med spesielle behov ut fra helsetilstand, bosted/avstand og trafikkfarlig skolevei |
| Pasienttransport: | Reiser til og fra behandling |
| Samordning: | Flere typer reiser samlet i en transportløsning |
| Samkjøring: | Flere personer sitter i samme kjøretøy på en tur |
| Administrator | Bestiller av transporttjenesten |
| Operatør | Drosjeselskap/busselskap og andre transportører som administrator har transportavtale med |

2.1 Bevilgninger til kollektiv i distriktene

I 2007 startet regjeringen en bevilgningsordning for kollektivtrafikk i distriktene (KID-ordningen). Hensikten med ordningen var at fylkene skulle ha mulighet til å teste modeller for kollektivtrafikk i spredtbygde strøk, særlig med fokus på bestillingstransport. I 2015 la regjeringen ned tilskuddsordningene, og i denne perioden hadde samferdselsdepartementet tildelt 154 millioner kroner til kollektivprosjekt i hele landet.

Per i dag er det ingen tilsvarende ordning for kollektivtrafikk i distriktene, men flere fylker fikk startet opp et bestillingstransport-tilbud i denne tilskuddsperioden.

3 Metode og forutsetninger

For å kartlegge organiseringen av bestillingstransport i andre fylker er det benyttet mini-intervju over telefon. Skyss har viderefremidlet kontaktinformasjon og COWI har gjennomført intervjuene.

Intervjuede fylker

På grunn av begrenset budsjetttramme er det kun valgt ut 3 fylker for mini-intervju. De utvalgte fylkene er følgende:

- > Finnmark Fylkeskommune
- > Trøndelag Fylkeskommune
- > Østfold Fylkeskommune

I tillegg er det hentet inn informasjon fra Oslo/Akershus ved hjelp av skriftlig materiale. Skyss har bistått med informasjon om Hordaland.

Avgrensinger

For å begrense oppdraget har vi satt følgende rammer:

- > Det er i hovedsak sett på offentlig betalt spesialtransport som er tilgjengelig for alle. Spesialtransport som TT-ordninger, pasienttransport og skoleskyss er holdt utenfor. Det er kun nevnt som en mulighet i forbindelse med samordning mellom lukkede og åpne ordninger.
- > Anskaffelsesprosessen og anbuds/kontraktsforhold mot operatører og eksterne tjenester er nevnt, men det er ikke gått dypt inn i dette materialet
- > Politisk prosess i forbindelse med etablering av tilbudet er ikke analysert

Vi henviser til spørreskjema som har vært utgangspunkt for intervjuer i Vedlegg 1.

4 Bestillingstransport i Hordaland

Kollektivstrategien for Hordaland – utvikling frem mot 2030, omtaler at bestillingstransport skal være med å utgjøre kollektivtilbudet i fylket (jf. Figur 4-1). Videre står det i planen at nivået for tilbudet, og hva det skal innebære, ikke er klart definert per i dag, men at man ser behovet for å utvikle forutsigbare føringer. Planen åpner også for muligheten for samordning mellom de offentlige transporttilbudene for å styrke grunntilbudet (Skyss, 2014). I planen står det følgende:

"Som utgangspunkt bør alle offentlige betalte transportar vere opne og lett tilgjengeleg for alle. Drosjenæringa spelar ei viktig rolle som tilbydar av transport ut over det meir volumbaserte kollektivtilbodet. Betre samordning omhandlar også korleis drosjetenestene kan gjerast meir tilgjengeleg og del av eit ope kollektivtilbod." (Skyss, 2014)



Figur 4-1: Oversikt over prinsipp for utvikling av stamlinjer og hovedlinjer (kilde: Kollektivstrategi for Hordaland – Utvikling fram mot 2030)

Per i dag finnes det kun et marginalt bestillingstransport-tilbud i Hordaland. Dette innebærer kun enkelte ruter som kjøres dersom det er passasjerer. I tillegg finnes det enkelte strekninger med bestillingstransport med båt. Det er imidlertid gjort et pilotprosjekt på Voss i 2015. Dette prosjektet er beskrevet i kapittelet under.

4.1 Pilotprosjekt på Voss

Økte tilskuddsmidler fra staten i form av KID-midler gjorde at man i 2013 kunne starte arbeidet med et pilotprosjekt for bestillingstransport på Voss. Pilotprosjektet inngikk i et større prosjekt om nytt rutetilbud i Hardanger og Voss i forbindelse med store utbygginger av veiinfrastrukturen de siste årene. Pilotprosjektet hadde driftsstart 2. januar 2014, og varte frem til sommeren 2015. Hensikten var å evaluere tilbudet med tanke på å utvikle bestillingstransport videre som en del av kollektivtilbudet i Hordaland. Piloten skulle dokumentere og få frem analyser som grunnlag for evaluering av følgende faktorer (Skyss, 2015):

- > Driftsøkonomi
- > Bestillingspunkt – system og rutiner
- > Rutetilbud – tider, trasévalg, stoppesteder
- > Vognmateriell
- > Informasjon og markedsføring
- > Brukertilfredshet

Tabell 4-1 viser hovedinformasjonen om pilotprosjektet.

| | |
|-----------------------------|---|
| Type bestillingstransport: | Service linje |
| Administrator: | Skyss |
| Oppstart tilbud: | 2014 (avsluttet) |
| Transportmiddel: | Minibusser (kjøpt inn/leaset til prosjektet) |
| Samordning: | Ingen samordning |
| Billett: | Samme system og pris som andre Skyss-tilbud |
| Bestillingspunkt | Kundesenter Skyss, via 177 |
| Bestillingsløsning: | Telefon |
| Antall linjer: | 3 linjer/områder |
| Kontraktsform med operatør: | Del av gjeldende avtale med operatør for andre kollektivtjenester |

Tabell 4-1: Hovedinformasjon om pilotprosjekt på Voss (Skyss, 2015)

Resultater fra pilot Voss

Oppsummeringen av resultatene fra prosjektet ble følgende (Skyss, 2015):

- > Tilbudet er lite effektivt målt i økonomiske parametere. Det kan vurderes å samordne med TT-løsning.

- > Folk flest er fornøyd med tilbudet og bestillingsordningen, tross at enkelte synes det er mer tungvint å bestille transport da de må planlegge mer.
- > Konklusjonen av testprosjektet er at man i fremtiden, dersom ordningen skal opprettholdes, skal holde tilbudet innenfor gjeldene anbud for kollektivtransporten. Dette kommer i hovedsak av at tilbudet er for lite til at det vil være lønnsomt å sette det ut på et eget anbud.

Kapittel 5.2 - 5.7 viser resultater fra pilotprosjektet (passasjerantall, økonomi, kjørt km) i sammenlikning med bestillingstransportløsinger i andre deler av Norge.

5 Bestillingstransport i resten av Norge

Dette kapittelet beskriver systemer for bestillingstransport i utvalgte fylker i Norge.

Først gis det en generell beskrivelse av bestillingstransportløsningene i de utvalgte fylkene. Deretter gis det en samlet vurdering av operatører/transportmidler, samordning/samkjøring, pris/billettsystemer, bestillingssystem, organisering/koordinering og passasjerer og reisetall.

5.1 Bestillingstransportløsninger

Kapittelet gir en kort beskrivelse av bestillingstransport i fylkene Østfold, Finnmark, Trøndelag og Oslo/Akershus.

5.1.1 Østfold

Tabell 5-1 viser hovedinformasjon om tilbudet i Østfold.

| | |
|----------------------------|--|
| Type bestillingstransport: | Sonetransport/Serviceinje |
| Administrator: | Østfold Kollektivtrafikk (Østfold fylkeskommune) |
| Operatør: | Lokale drosje- og busselskap |
| Oppstart dagens tilbud: | 2012 (operativt per i dag) |
| Transportmiddel: | Drosje og minibuss |
| Samordning: | Skoleskyss |
| Billett: | Sonebestemt betaling. Samme som resterende kollektivsystem |
| Bestillingspunkt: | Eget bestillingspunkt hos fylket |
| Bestillingsløsning: | Telefon, nett |
| Antall linjer/tilbud: | 4 forskjellige tilbud, med over 40 forskjellige linjer |

| | |
|-----------------------------|---|
| Kontraktsform med operatør: | Separat fellesavtale for bestillingstransport og tilrettelagt skoletransport. Legges ut på anbud uavhengig av resterende kollektivtransport i fylket. |
|-----------------------------|---|

Tabell 5-1: Hovedinformasjon om bestillingstransport i Østfold (Olsen, 2018)

Dagens bestillingstransport i Østfold kalles for Flexx.

Tilbudet med bestillingstransport kom i gang allerede i 2007 ved hjelp av midler fra KID-ordningen. Dette tilbudet ble etter hvert noe uoversiktlig så i 2011 ble det "ryddet" i tilbudet, slik at man i 2012 realiserte dagens tilbudet med navnet Flexx. I Østfold har man også valgt Flexx som et satsningsområde innenfor kollektivtransport i fylkesrådmannens forslag til økonomiplan for 2015-2018.

I dagens Flexx-tilbud er det Østfold kollektivtrafikk som selv drifter og organiserer tilbudet. De har opprettet et eget kjørekontor som tar imot bestillinger og benytter planleggingsverktøyet *Trapeze* for å samkjøre ruter og bestillinger. Dette viderefremmes til operatører som tar seg av kjøringen (jf. kapittel 5.6 for mer beskrivelse). Transport tjenesten blir lagt ut på anbud, og blir primært driftet av drosjeselskap, men også busselskap. Frem til nå har man hatt kontrakter for 2 år frem i tid (Olsen, 2018). Østfold har brukt mye tid på å kartlegge mulige tilbud og har vært på studieturer i både København og Gøteborg for å se på deres tilbud.

Østfold benytter forskjellige typer kontrakter for operatørene som betjener Flexx-linjene. Variasjonen omhandler hvordan man får betalt for kjøringen (om det er tid, pr km, oppmøtepris osv.) Bestillingstransport og transport av tilrettelagt skoleskyss lyses ut i samme anbud.

Transport av Flexx og tilrettelagt skoleskyss ligger i samme anbud hos operatørene. Dette fører til noen utfordringer, da en type kontrakt vil gi best inntekt hos tilrettelagt skoleskyss (som kjører hele tiden), mens en annen type vil være mest lønnsomt for Flexx-ruter (som kun kjører ved bestilling) (Olsen, 2018). For betaling etter km betales det ut i fra *Vognløp*. En rute er ett vognløp, hvor distansen da avhenger av hvor mange som har bestilt. Operatørene bestemmer selv hvor mange biler de vil sende og hvilken type transportmiddel de vil bruke, så lenge de har kapasitet til å plukke opp alle passasjerene.

4 bestillings- løsninger i Østfold

Flexx-ordningen består av 4 forskjellige tilbud (Flexx Østfold, 2018):

By-flexx:

Dette er en servicelinje som kjører mellom møteplasser i sentrum. Brukerne bestiller plass på forhånd, og Flexx stopper bare ved møteplasser der noen har bestilt henting eller levering. Tilbudet finnes i dag i deler Sarpsborg og planen er at tilbudet også skal etableres i Fredrikstad til sommeren 2018. Tilbudet har hatt mange brukere, noe som har ført til at man har måtte sette opp større kjøretøy til denne ruten.



Figur 5-1: Eksempel på By-Flex i Sarpsborg. Numrene er møteplasser hvor man kan bestille henting. Flexx stopper bare der hvor noen har bestilt henting/levering. Bussen har avgang fra bussterminalen hver hele og halve time (Østfold kollektivtrafikk, 2017)

Flexx linje:

Dette er et sonetransporttilbud som kjører fast rute til fast tid, men som kun kjøres hvis noen bestiller tur. Alle som bor inntil 2 km fra en Flexx-linje, kan bestille reise og blir hentet hjemme. Dette gjelder ikke i sentrum hvor det er felles møteplasser for av- og påstigning.



Figur 5-2: Eksempel på Flexx Linje i Aremark kommune (Østfold kollektivtrafikk, 2017)

Åpen flexx:

Dette er et utvidet sonetransporttilbud som kjører fritt fra adresse til adresse innenfor Hvaler, Råde, Rømskog og Aremark kommune og Ørje, Mysen og Rakkestad sentrum. Man kan hentes og bringes dit man ønsker innenfor ett visst tidsintervall, men man kan risikere å måtte dele transport med andre. Tilbudet er tilgjengelig på bestemte tider på dagen.

Flexx natt:

Dette er et tilbud som kjører natt til lørdag og natt til søndag. Tilbudet er rettet mot ungdom mellom 16 og 24 år. Ruten starter og slutter i sentrum, men kan ta med personer underveis på strekningen. Flexx natt er et lite brukt tilbud. Dette har sannsynligvis sammenheng med at ungdom ønsker å være mer fleksibel uten å måtte bestille/planlegge på forhånd.

For By Flexx må man bestille tilbudet senest 30 minutter før linjen starter, mens for resterende tilbud må man bestille 1 time før linjen starter. Bestillinger gjøres via nett eller telefon. Flexx natt må bestilles senest kl. 22:00. Alle linjene har plassgaranti.

5.1.2 Finnmark

Tabell 5-2 viser hovedinformasjon om tilbudet i Finnmark.

| | |
|-----------------------------|--|
| Type bestillingstransport: | Servicelinje og Signalanløp (båt) |
| Administrator: | Snelandia (Finnmark Fylkeskommune) |
| Operatør: | Lokale drosjeselskap og busselskap |
| Oppstart tilbud: | 2016 (operativt per i dag) |
| Transportmiddel: | Drosje (buss ved enkelte tilfeller) |
| Samordning: | Enkelte steder med skoleskyss |
| Billett: | Sonebestemt betaling. Samme som resterende kollektivsystem |
| Bestillingspunkt: | Ekstern tjeneste som tar imot bestillinger og planlegger rutene |
| Bestillingsløsning: | App, nett, telefon |
| Antall linjer: | 30 (hvorav 6 er sommerruter) |
| Kontraktsform med operatør: | Separat avtale for bestillingstransporten. Legges ut på anbud uavhengig av resterende kollektivtransport i fylket. |

Tabell 5-2: Hovedinformasjon om bestillingstransport i Finnmark (Blix, 2018) (Flexx Finnmark, 2018)

1 Flexx-løsning i Finnmark

I likhet med Østfold har også Finnmark benyttet seg av navnet Flexx for bestillingstransporten i fylket. Dette baserer seg på samme bestillingssystem som tilbudet i Østfold (les mer om dette i kapittel 5.5 og 6.3). Tilbudet i Finnmark, Flexx Linje, består av servicelinjer som kjører en fast rute til fast tid, og som kun kjører hvis noen bestiller tur. Rutene henter ikke på adresser, men man møter på angitt møteplass. Flexx kjøres i hovedsak av lokale drosjeselskap, men enkelte steder av minibusser eller vanlige busser, avhengig av hvor du skal reise. Man har flexx-linjer både i by og utenfor bysentrene (Blix, 2018).

I tillegg til Flexx har også fylket en bestillingsbåttjeneste som kalles for Signalanløp. På samme måte som på land kan man bestille plass til gitte tidspunkt (Blix, 2018).

Bestillingen må gjøres fra en halvtime før ruta går til dagen før. Dette varierer fra rute til rute (Blix, 2018).

Flexx-ordningen i Finnmark ble innført i 2016 og finnes i stort sett alle kommuner. Det er under vurdering om man skal gjøre endringer på løsningen fra slik den er i dag. Finnmark kommune har en ekstern innleid tjeneste som tar imot bestillinger og organiserer transporten og videreformidler dette til operatørene (Blix, 2018). Finnmark har en 5 års avtale med Flexx som går ut i 2021.

5.1.3 Trøndelag

Tabell 5-3 viser hovedinformasjon om tilbudet i Trøndelag.

| | |
|----------------------------|---|
| Type bestillingstransport: | Sonetransport/Servicelinje/Tilbringertransport |
| Administrator: | AtB (Trøndelag Fylkeskommune) |
| Operatør: | Lokale drosjeselskap og busselskap |
| Oppstart tilbud: | 1. januar 2018 (AtB tok over denne datoen) (operativt per i dag) |
| Transportmiddel: | Hovedsak drosje, noe buss |
| Samordning: | I utgangspunktet ikke (unntaksvis skoleelever på bestilling) |
| Billett: | Sonebestemt betaling. Samme som resterende kollektivsystem |
| Bestillingspunkt: | Ekstern tjeneste som tar imot bestillinger og planlegger rutene (HT Safe) |
| Bestillingsløsning | Telefon, Chat, SMS |
| Antall linjer: | Nord i Trøndelag: 1-flere linjer i 23 kommuner Sør i Trøndelag: 5 linjer |
| Kontraksform med operatør: | Kombinasjon av separate avtaler og fellesavtaler. Har en fellesavtale med busselskap for de rutene som har busstransport. I tillegg er det egne |

| | |
|--|---|
| | avtale med drosjeselskapene om bestillingstransport og tilrettelagt skoletransport. |
|--|---|

Tabell 5-3: Hovedinformasjon om bestillingstransport i Trøndelag (Solvang, 2018)

Per 1. januar 2018 tok AtB over driften av bestillingstransporten i Trøndelag. Tidligere ble tjeneste driftet av direkte av Trøndelag Fylkeskommune (utenfor AtB-systemet), og en bestillingstjeneste har eksistert i Nord-Trøndelag helt siden 90-tallet (Solvang, 2018).

Bestillings- transportløsninger i Trøndelag

Dagens tilbud opererer både med tilbringertransport og bestillingstransport (sonetransport/servicelinjer). Det er plassgaranti på alle linjer.

For å ha rett til tilbringertransport må kundens henteadresse være minimum 2 kilometer fra stoppested til eksisterende kollektivtilbud, og omvendt på returreiser. Tilbringertransport skal i utgangspunktet hente den reisende hvor tidligere stoppested for kollektivtransport har vært. Bestillingstransport henter på adresse og/eller plukker opp på stoppested. Tjenesten som tilbys varierer noe fra kommune til kommune. Bestillingen må gjøres fra en time før ruta går til dagen før. Dette varierer fra rute til rute.

Per i dag er det AtB som organiserer tilbudet med bestillingstransporten. Bestillinger kommer inn til den eksterne leverandøren HT Safe, som drifter et kundesenter på Hamarøy. Kundesenteret tar imot bestillingene og samkjører og planlegger de aktuelle rutene. Deretter viderefremmes dette til operatørene.

I Oppdal og Rennebu har man i også gjennomført et eget pilotprosjekt i 2012 for å se på muligheten for bestillingstransport. Her ble det etablert sonetransport med en fast pris (40 kr) uansett lengde på turen. Dette er et prosjekt gjennomført på bakgrunn av KID-midler. Dette prosjektet ble avsluttet i ved utgangen av 2012. AtB benyttet erfaringen fra prosjektet til å utvikle bestillingstransportløsningene i fylket.

Per i dag er det kun 5 linjer med bestillingstransport sør i Trøndelag. AtB har ambisjoner om at tilbudet i sør skal bli like godt som det etablerte tilbudet nord i Trøndelag (Solvang, 2018).

5.1.4 Oslo/Akershus

Tabell 5-4 viser hovedinformasjonen om tilbudet i Oslo/Akershus. Det er noe mindre informasjon om dette tilbudet, da opplysningene er hentet fra rapporter og akademia.

| | |
|----------------------------|--|
| Type bestillingstransport: | Sonetransport/Servicelinje |
| Administrator: | Ruter/Konsenta |
| Transportmiddel: | Minibusser og drosje |
| Billett: | Sonebestemt betaling. Samme som resterende kollektivsystem |

| | |
|---------------------|---|
| Bestillingsløsning: | Telefon |
| Antall linjer: | Flere linjer i Akershus, 1 testlinje i Oslo |

Tabell 5-4: Hovedinformasjon om bestillingstransport i Oslo/Akershus (Ruter, 2018)

Ruter tilbyr bestillingstransport i de fleste kommuner i Akershus. I tillegg er det i dag et pilotprosjekt på Stabæk med aktivitetstransport for henting og bringing til/fra aktiviteter etter skoletid. I Oslo er det per i dag et testprosjekt i bydel Nordre Aker for personer over 67 år (Ruter, 2018).

De fleste linjene kjører brukerne dit de skal innenfor linjens område. Om du kan bli hentet hjemme eller må vente ved en holdeplass avhenger av hvilken linje og avgang du reiser med. Dette er spesifisert i rutetabellene. Bestillingstransporten kjøres med minibuss. Minibussen henter deg hjemme eller ved en av linjens holdeplasser.

Ruter har satt jobben med bestillingstransport ut til datterselskapet Konsentra.

5.2 Operatører og transportmiddel

Organiseringen av transportmidler/operatører varierer noe fra fylke til fylke. De fleste fylkene har avtaler med de lokale drosje-selskapene, og benytter disse. Enkelte ruter i enkelte fylker kjøres av større kjøretøy som busser/minibusser.

Alle fylkene har avtaler som settes på anbud og utlyses til operatører i fylket. I pilotforsøket på Voss kjøpte operatør inn egne busser til formålet, da det var behov for dette. Hvordan avtalene er organisert varierer. Tabell 5-5 viser en oppsummering av avtaleformen for fylkene Finnmark, Trøndelag og Østfold, samt Voss i Hordaland.

| | Finmark | Trøndelag | Østfold | Voss |
|------------------------|--|---|---|--|
| Avtaler med operatører | Separat avtale for bestillingstransporten. Legges ut på anbud uavhengig av resterende kollektivtransport i fylket. | Kombinasjon av separate avtaler og fellesavtaler. Har en fellesavtale med busselskap for de rutene som har busstransport. I tillegg er det egne avtale med drosjeselskapene om bestillingstransport og tilrettelagt skoletransport. | Separat fellesavtale for bestillingstransporten og tilrettelagt skoletransport. Legges ut på anbud uavhengig av resterende kollektivtransport i fylket. | Del av gjeldende avtale med operatør for andre kollektivtjenester. |

Tabell 5-5: Oversikt over avtaleformer med operatører

Som man ser av tabellen så er det noe varierende hvordan avtalene lyses ut. Det er også varierende hvordan de forskjellige fylkene betaler for operatørtjenesten.

Særlig i Finnmark og stor grad i Trøndelag er avtalene med de lokale drosjeselskapene svært viktig for drosje-næringen, da tilbudet er med på å bidra til at de kan livnære seg på drosjejobben (Blix, 2018). De er derfor svært positiv til ordningen, da de kanskje ikke kunne ha opprettholdt normal drosjetjeneste dersom det ikke hadde vært for ordningen med bestillingstransport (Blix, 2018).

Få av fylkene opplever overbooking av drosjene, men Finnmark har hatt perioder med manglende transportmidler.

5.3 Samordning og samkjøring

Samordning handler i utgangspunktet om hvorvidt man skal samordne åpen og lukket offentlige betalt spesialtransport. Rapporten Bestillingstransport i Buskerudbyen (Analyse og Strategi, 2012) viser til at det finnes et stort potensiale ved å samordne disse to formene for spesialtransport da hele 46 % av den offentlig betalte spesialtransporten er lukket transport.

Østfold samordner med skoleskyss

Østfold har aktivt gått inn for å samordne bestillingstransporten med skoleskyssen. På denne måten utnytter de de samme operatørene og transportmidler til bestillingstransport på dagtid, som de også bruker til skoleskyss på morgen og ettermiddag (Olsen, 2018). Ellers har ikke fylkene særlig grad av samordning med den lukkede offentlige betalte spesialtransporten. De fleste skiller mellom åpent tilbud og tilbud for reisende med spesielle behov. Finnmark har imidlertid et system hvor Flexx til tider også benyttes for skoletransport. Dette handler da om tilbringertransport til steder hvor man kan benytte skolebuss.

I alle fylkene er TT-transporten et eget system, men Østfold kollektivtrafikk oppgir at mange av TT-brukerne har gått over til å benytte Flexx i stedet, da dette er et fleksibelt og mye billigere tilbud enn tilbudt TT-tjeneste (Olsen, 2018).

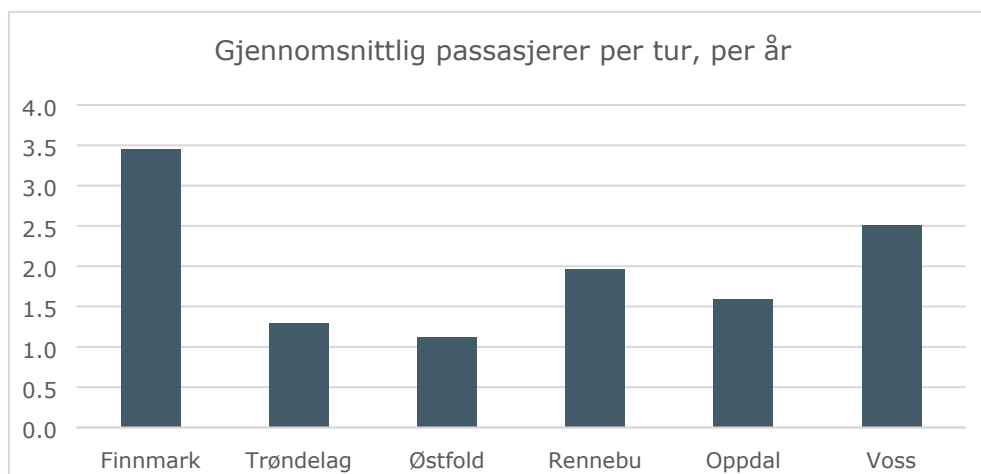
Tabell 5-6 viser samordningen de forskjellige kommunene har.

| | Finmark | Trøndelag | Østfold | Akershus | Oppdal/ Rennebu | Voss |
|------------|--------------------|---------------------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| Samordning | Noe med skoleskyss | Unntaksvis med skoleskyss | Skoleskyss | Ikke funnet | Ingen | Ingen |

Tabell 5-6: Samordning av bestillingstransport i utvalgte fylker/kommuner

Samkjøring på 2 – 3 personer pr tur

Graden av samkjøring varierer noe, men ligger i snitt mellom 2 – 3 personer per tur (jf. Figur 5-3). Finnmark er klart beste kommune med samkjøringsgrad opp mot 3,5 passasjerer per tur.



Figur 5-3: Samkjøring (passasjerer pr/tur). Det er viktig å merke seg at tallene fra Rennebu/Oppdal er fra 2012, Voss fra 2015. Resterende tall er fra 2017.

Flere av fylkene opplyser at passasjerene er svært positive til samkjøring, da de ser på dette som en sosial del av hverdagen. Enkelte steder har bestillingstranporten og samkjøringen til og med bidratt til at passasjerene har faste møter og sosialiserer seg mer enn hva de ville gjort tidligere.

5.4 Pris og billettsystem

Alle tilbudene, bortsett fra pilotprosjektet i Oppdal/Rennebu, har pris som følger det ordinære kollektivtilbudet i fylket. Dette er en fordel da mange av brukerne antageligvis benytter seg av andre transportsystemer, og på denne måten slipper å forholde seg til to forskjellige systemer/billetter. I tillegg er systemet da lettere å forstå og mer forutsigbart.

| | Finnmark | Trøndelag | Østfold | Akershus | Oppdal/ Rennebu | Voss |
|---------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| Billett | Periodekort, På transport-middel | App, Periodekort, På transport-middel | App, Periodekort, På transport-middel | App, Periodekort, På transport-middel | Egen billett | App, Periodekort, På transport-middel |

Tabell 5-7: Oversikt over billettsystemer i fylker/kommuner

I Trøndelag har man ikke overgang fra bestillingstranport til annen type kollektivtransport dersom man kjøper enkeltbillett på selve transportmiddelet for bestillingstranporten. Dersom man har periodekort gjelder imidlertid dette også som overgangsbillett. Man må imidlertid da ha med kvittering på periodekortet slik at man kan vise til sjåfør. Vi mener dette er noe uheldig da det ikke fremmer overgang til andre transportmidler og det virker vanskelig for kunden at de må forholde seg til to systemer.

5.5 Bestillingssystem

Tabell 5-8 viser bestillingssystem for de forskjellige fylkene.

| | Finmark | Trøndelag | Østfold | Akershus | Oppdal/ Rennebu | Voss |
|------------|---|--|--|----------|--------------------|---------|
| Bestilling | Telefon, Internett, App (Via eksternt firma) | Telefon, Chat, SMS (Via eksternt firma) | Telefon, Internett (Via Østfold kollektivtran sport) | Telefon | Telefon | Telefon |

Tabell 5-8: Oversikt over bestillingssystemer i fylker/kommuner

Østfold er det eneste fylket som håndterer bestillinger og organisering/samordningen av transporten selv på eget kjørekontor. Trøndelag og Finnmark har eksterne firma som gjør denne tjenesten for dem, og videreformidler kjøreplan til operatørene.

Leverandører av bestillingstjenste

Østfold og Finnmark benytter seg av Flexx sin hjemmeside for å håndtere bestillingene på nett. Dette er et tilbud leverandøren GoMobile har utviklet på oppdrag for Østfold Fylkeskommune. Østfold Fylkeskommune har imidlertid opplyst at dette er et system som de stiller gratis til disposisjon til andre fylker. Det er på denne måten Finnmark har begynt å benytte dette systemet (Olsen, 2018).

Østfold har planlagt å videreutvikle portalsiden for Flexx, for å få en mer intuitiv, moderne og ryddig nettside.

I Finnmark har man videreutviklet tilbudet på Flexx-siden til også å benyttes i en App. Fylkeskommunen opplyser imidlertid at denne er svært lite brukt. Noe som antakeligvis gjenspeiler at flere av brukerne er eldre og pensjonister.

5.5.1 Flexx-systemet

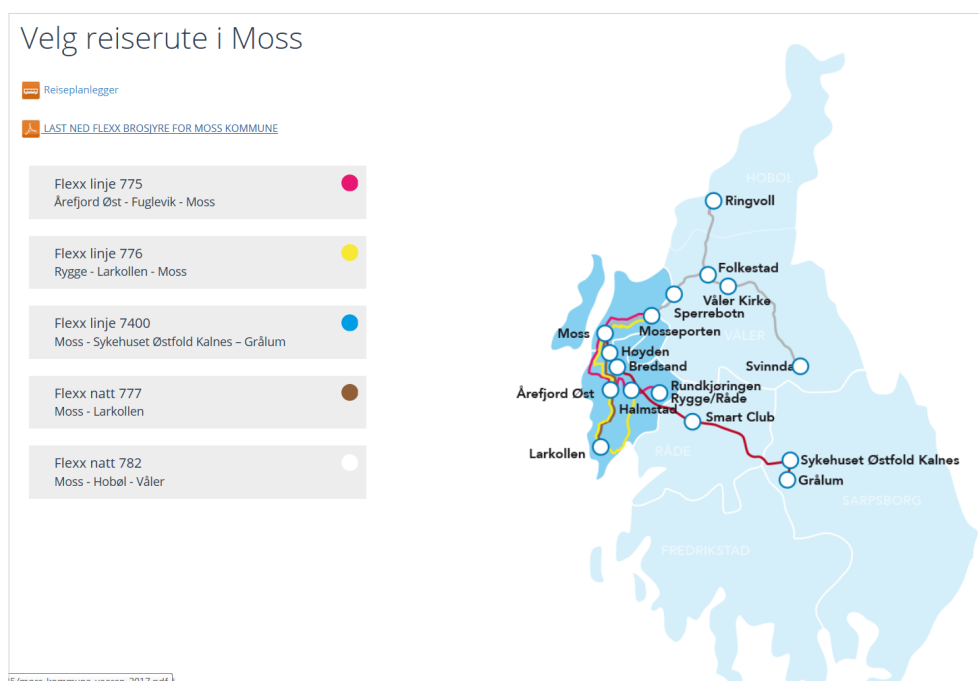
Det er sett noe mer inngående på selve hjemmesiden til Flexx, da dette er en aktuell løsning. Som nevnt har Østfold planer om å videreutvikle portalsiden, så denne beskrivelsen baserer seg på hvordan løsningen ser ut per mars 2018.

Ved bestilling av reise velger man på nettsiden hvilken kommune man ønsker å reise i, ved hjelp av nedtrekksmeny eller kart (jf. Figur 5-4).



Figur 5-4: Første ledd for bestilling av Flexx - valg av kommune der man vil reise (Flexx Østfold, 2018)

Deretter velges ruten man ønsker å reise ut fra en meny og et kart som viser hvor rutene går (jf. Figur 5-5).



Figur 5-5: Andre ledd for bestilling av Flexx - valg av rute, (Flexx Østfold, 2018)

Videre får man oppgi tidspunkter for avgang for den aktuelle linjen og fylle inn reiseinformasjon (jf. Figur 5-6).

Bestill reise Velg i kart

FRA Reise fra (adresse)
Søk her

TIL Reise til (adresse)
Søk her

Velg avreisedato
07.03.2018

Velg avgang

- 12:40 Rundkjøringen Fv. 118 mellom Rygge og Råde
- 15:20 Mosseporten
- 16:00 Rundkjøringen Fv. 118 mellom Rygge og Råde
- 20:00 Mosseporten
- 20:40 Rundkjøringen Fv. 118 mellom Rygge og Råde

Antall Passasjerer
1

Reiser ikke selv

Gjentakende bestilling

Tilvalg

- Rullestol
- Barnesete
- Stor bagasje

Flexx linje 775 —

Årefjord Øst - Fuglevik - Moss

Mandag, onsdag og fredag

| | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|
| Rundkjøringen Fv. 118 mellom Rygge og Råde | kl.09.00 | kl.12.40 | kl.16.00 | kl.20.40 |
| Rygge hotell | | | | |
| Rygge jernbanestasjon | | | | |
| Rygge kirke | | | | |
| Løkenjordet | | | | |
| Klosterveien | | | | |
| Gullfunnet | | | | |
| Snuplass Årefjord øst | kl.09.15 | kl.12.55 | kl.16.15 | kl.20.55 |
| Vannværket | | | | |
| Fuglevik | | | | |
| Ryggeheimen | | | | |
| Midtveien | | | | |
| Varnaveien | | | | |
| Seaskryset | | | | |
| Moss bussterminal | kl.09.30 | kl.13.10 | kl.16.30 | kl.21.10 |
| Mosseporten | kl.09.40 | kl.13.20 | kl.16.40 | kl.21.20 |
| Mosseporten | kl.12.00 | kl.15.20 | kl.20.00 | |
| Moss bussterminal | kl.12.10 | kl.15.30 | kl.20.10 | |
| Seaskryset | | | | |
| Varnaveien | | | | |
| Midtveien | | | | |
| Ryggeheimen | | | | |
| Fuglevik | | | | |
| Vannværket | | | | |
| Snuplass Årefjord øst | kl.12.25 | kl.15.45 | kl.20.25 | |
| Gullfunnet | | | | |
| Klosterveien | | | | |
| Løkenjordet | | | | |
| Rygge kirke | | | | |
| Rygge jernbanestasjon | | | | |
| Rygge hotell | | | | |
| Rundkjøringen Fv. 118 mellom Rygge og Råde | kl.12.40 | kl.16.00 | kl.20.40 | |

Bestilling senest 1 time før linjens avgangstidspunkt.

Figur 5-6: Tredje og siste ledd for bestilling av Flexx - registrering av tid, sted, personer og tilrettelegging, (Flexx Østfold, 2018)

Her kan man så skrive inn adresse hvor man ønsker å reise til/fra, eller velge ved å trykke i kart. I tillegg fyller man ut avreisedato og velger avgang, antall passasjerer og tilrettelegging.

For å bestille må man ha en registrert bruker. Når bestillingen er gjort får man bekreftelse på at bestillingen er mottatt. Man kan også gjøre samme type bestilling per telefon.

Jf. kapittel 5.6 for mer informasjon om organiseringen og koordineringen i forbindelse med Østfold sitt system.

5.6 Organisering og koordinering

Som nevnt i forrige kapittel så er det kun Østfold som selv håndterer hele prosessen med bestillinger og organisering/samordning. Hos Østfold fungerer det på følgende måte (Olsen, 2018):

- > Bestillingpunktet tar imot bestillinger per telefon og internett og legger disse bestillingene manuelt inn i dataprogrammet Trapeze på riktig rute. Bestillinger registreres helt inn til bestillingsfristen har gått ut (man har forsøkt å få til at rutene går direkte inn i Trapeze ved bestilling, men dette viser seg å være en utfordring. Det jobbes imidlertid med dette).

Organisering, fra bestilling til leveranse av tjeneste

- > De som bestiller får bekreftelse om at bestillingen er i orden
- > Når bestillingsfristen har gått ut tar planleggerne over bestillingene i Trapeze. De legger ruten i en fornuftig rekkefølge slik at kjøringen blir mest mulig optimal.
- > Ruten sendes så videre til operatør per mail eller på lesebrett så fort planleggere har ruten klar. Ruten inneholder detaljert informasjon om hvem som skal hentes hvor og til hvilket klokkeslett. Sjåførene får betalt for den ruten som er lagt opp fra planleggerne. De må gjerne velge annen rute (om de vet dette er hensiktsmessig), men betalingen vil bli den samme. Det er også operatørens ansvar å stille med nok kjøretøy slik at alle bestillere får plass.
- > Bestillerne får SMS når bilen er på vei. De er mulig man blir oppringt dersom det oppstår store endringer i ruta. Bestilleren må som regel være klar i et tidsvindu på 20 minutter.

5.7 Passasjer og reisetall

Figurene under viser en oversikt over tall for passasjerer og kostander i de aktuelle tilbudene. Årstallene for datagrunnlaget varierer mellom fylkene, men vi mener likevel at det gir et god bilde på hvordan bestillingstransporten er i de forskjellige områdene. Det er også viktig å merke seg at Voss, Rennebu og Oppdal viser tall for kommuner, mens de resterende er for fylker.

Opplysningene fra fylkene er registrert via telefonintervju (Olsen, 2018) (Blix, 2018) (Solvang, 2018), mens tallene for Rennebu, Oppdal og Voss er hentet fra rapporter (AtB, 2012) (Skyss, 2015).

| | Årstall, datagrunnlag | Antall turer per år | Årlige kostnader |
|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------|
| Finmark: | 2017 | 7 812 | 20 000 000 kr |
| Trøndelag: | 2016 | 41 560 | 22 627 865 kr |
| Østfold: | 2017 | 31 729 | 10 500 000 kr |
| Rennebu ¹ : | 2012 | 516 | 230 819 kr |
| Oppdal ² : | 2012 | 800 | 588 483 kr |
| Voss ³ : | 2015 | 1 303 | 1 202 000 kr |

Tabell 5-9: Årstall for datagrunnlag, antall turer per år og totale kostnader for tilbudet bestillingstransport per år

¹ Tallene er i grunnlagsmaterialet kun registrert for 11 mnd. Dette er oppjustert til 12 mnd i tabellen.

² Tallene er i grunnlagsmaterialet kun registrert for 11 mnd. Dette er oppjustert til 12 mnd i tabellen.

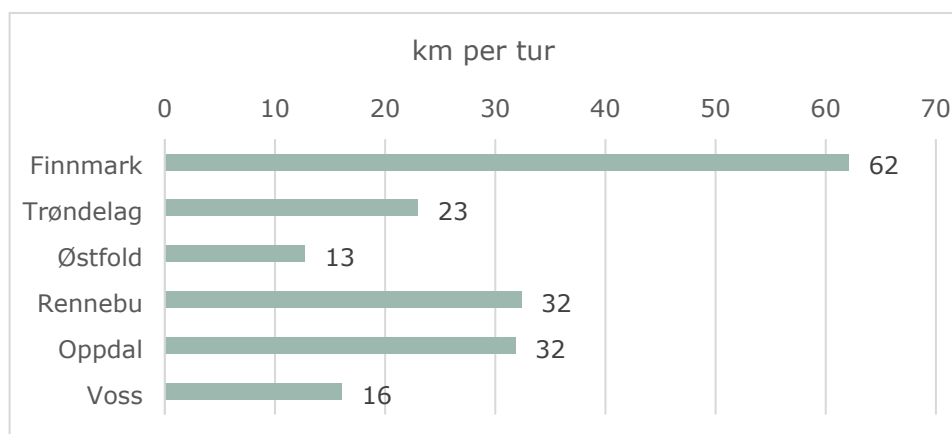
³ Tallene er i grunnlagsmaterialet kun registrert for 10 mnd. Dette er oppjustert til 12 mnd i tabellen.

Antall turer per år
og årlige kostnader

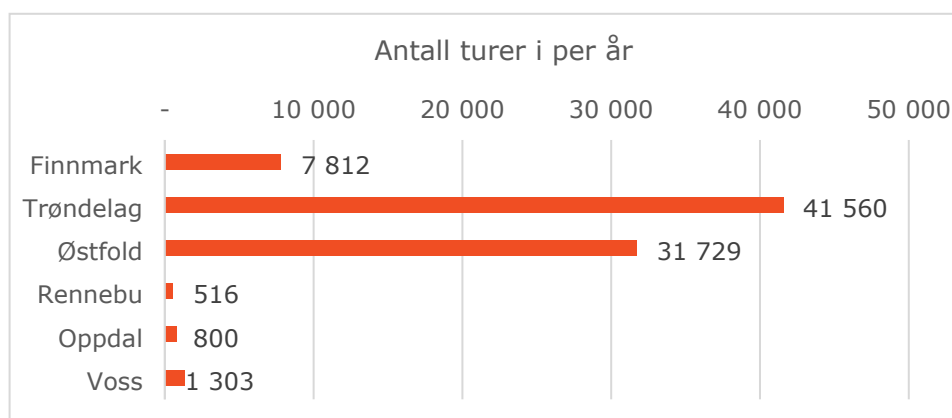
Figur 5-8 viser antall turer per år i de forskjellige fylkene/kommunene, samt totale kostnader og årstall for datagrunnlag.

Gj.snittlig km per tur

Figur 5-7 viser hvor mange km det i gjennomsnitt er pr tur som kjøres i de forskjellige fylkene/kommunene. Man ser tydelig at Finnmark har klart flest km per tur. Dette kommer av de lange avstandene i fylket, men også at de har relativt få turer, sammenlignet med Østfold og Trøndelag (jf. Figur 5-8). Imidlertid ser man av Figur 5-3 at Finnmark er det fylke som har høyest samkjøringsgrad.



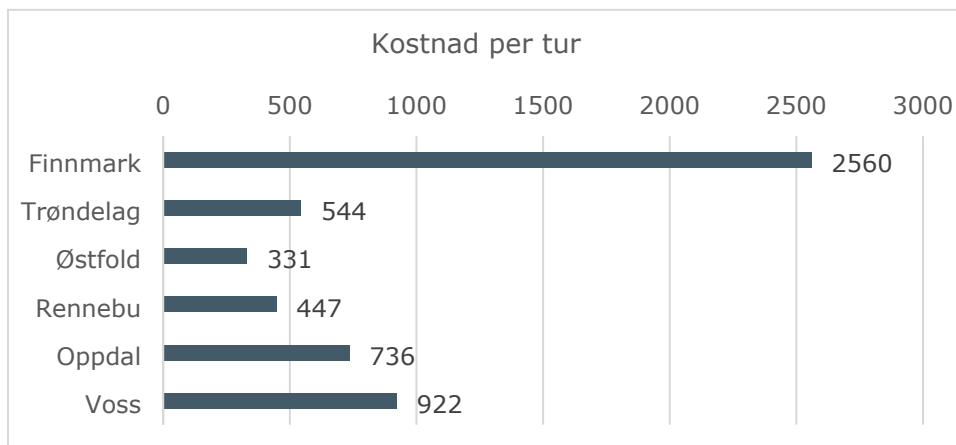
Figur 5-7: Kjørt km per tur, per år



Figur 5-8: Antall turer per år

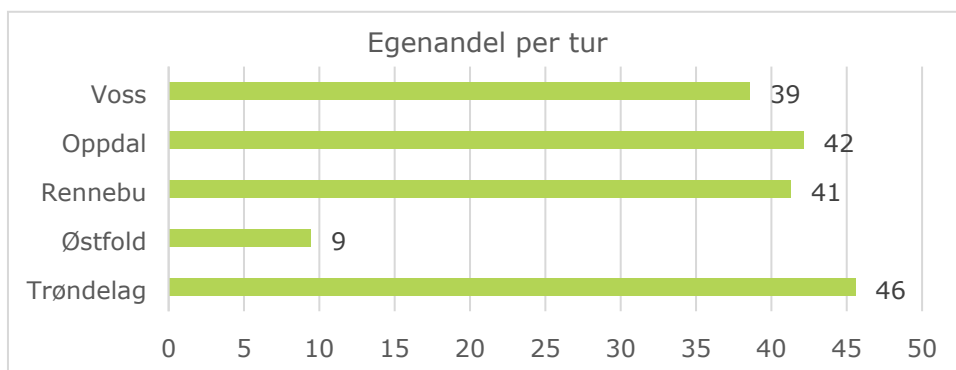
Gj.snittlig kostnader
per tur

Figur 5-9 viser kostnad per tur. Dette er basert på totalkostnadene fylket har med tilbudet (her er ikke egenandel fra billettinntekter trukket fra). På grunn av få turer er tilbudet i Finnmark relativt dyrt, sammenliknet med de andre kommunene. Vi ser at Østfold har lavest kostnader per tur. Grunnen til dette er i hovedsak fordi antall km per tur er lav (jf. Figur 5-7). En annen grunn kan være at de har vært flinke med å samordne skoletransport og bestillingstransport og klarer å holde lave kostnader sammenliknet med Finnmark og Trøndelag. Geografien og bosettingen i Østfold er mer fordelaktig mtp. transport, sammenliknet med Finnmark og Trøndelag. Folk bor tettere og avstandene er kortere.



Figur 5-9: Kostnader pr tur per år

Figur 5-10 viser egenandel per tur. Det er veldig tydelig at Østfold har lavest egenandel per tur. Dette kommer i hovedsak at de har lite inntekter med tilbudet sitt (300 000 kr i billettinntekter i 2017). Dette igjen har nok sammenheng med at de er ett av de fylkene i landet med billigst kollektivtransport. I tillegg, som vist i Figur 5-8, har de mange turer per år. Trøndelag, som har enda flere turer, har høyest egenandel per tur. Dette kommer av at de har en egenandelsinntekt på ca. 1,9 millioner (2016).



Figur 5-10: Egenandel pr tur per år

6 Relevante problemstillinger for Hordaland

På bakgrunn av intervjuer og gjennomgangen av tilbudet i andre fylker og kommuner er det i dette kapittelet gjort en oppsummering av utfordringer og aktuelle elementer som bør tas hensyn til i forbindelse med utredning av bestillingstransport i Hordaland.

Grunnlag benyttet i tillegg til intervju

I tillegg til intervjuer er det også sett på resultater/vurderinger i følgende rapporter:

- > Evaluering av prøveprosjekt med samordning av bestillingstransport og TT-transport 2009 – 2011 (Rambøll for Samferdselsdepartementet, juni 2012), (Rambøll, 2012)
- > Bestillingstransport i Buskerudbyen (Analyse og Strategi, januar 2014), (Analyse og Strategi, 2012)
- > Samordning av offentlig betalt spesialtransport i Akershus og Oslo (Transportøkonomisk institutt, januar 2014), (Transportøkonomisk institutt, 2014)

Vi vil i dette kapittelet ta for oss utvalgte områder knyttet til bestillingstransport og utfordringer/muligheter i forbindelse med disse. I kapittel 7 er det gjort en oppsummering av tiltak og en kort anbefaling til videre rapportarbeid.

6.1 Planlegging av tilbudet

Når etablerer man bestillingstransport?

De fleste av dagens bestillingsruter er etablert i områder hvor det tidligere var buss, men hvor det viste seg at markedsgrunnlaget for buss ikke var stort nok. Dette vurderer man ut i fra passasjertall. Hvis antall passasjerer per tur er nede i f.eks. 4 personer, vil det ikke lengre være lønnsomt med bussdrift da man kan erstatte bussen med en vanlig bil.

Alle fylkene vi har snakket med har bestillingstransport som et minimumstilbud. Det fungerer slik at der det ikke er buss skal det settes opp bestillingstransport som tilbud til beboerne. I Østfold har alle kommuner en form for bestillingstilbud, og tilsvarende nord i Trøndelag. Det kan være en utfordring for Hordaland å klare å levere et minimumstilbud til alle i fylket på grunn av spredt bosetning og utfordrende geografi. Dette er noe som er enklere både for Østfold og Trøndelag, da befolkningen generelt er mer tilgjengelig.

Bestillingstransport skal ikke konkurrere med buss

Det er også viktig å tenke på at bestillingstransporten ikke skal konkurrere med busstilbudet i den aktuelle kommunen. Det er viktig å legge opp ruten slik at tjenestene fungerer godt sammen og på denne måten lage et helhetlig kollektivsystem.

Når blir bestillingstransport til busslinje?

Dersom tilbudet blir meget populært må man sette inn buss. Dette handler igjen om passasjertall og dekningsgrad og må vurderes underveis. Ingen av fylkene har konkrete mål på når buss settes inn. Men, dersom passasjertallet overstiger minibuss-antall (10-16 personer) over en lengre periode er dette noe som bør vurderes.

| | |
|----------------------------------|---|
| <i>Referansegruppe</i> | I rapporten <i>Evaluering av prøveprosjekt med samordning av bestillingstransport og tt-transport 2009-2011</i> (Rambøll, 2012) vises det til at ved å benytte en felles referansegruppe, ved planlegging av bestillingstransport, oppnår man en mer helhetlig tilnærming av det totale kollektivtilbudet. Det vil være fordelaktig å ha denne gruppen med i en helhetlig planlegging av hele tilbudet. Dette vil gjøre det lettere å samordne transporten og gjøre det enklere å identifisere forbedringsområder. Videre opplyser rapporten at ved å beholde den samme referansegruppen i evalueringer underveis vil man oppleve god kontinuitet i arbeidet. Pilotprosjektet fra Rennebu/Oppdal opplever det sammen, men de legger også til at en slik involvering skaper en lengre og mindre effektiv planprosess (AtB, 2012). |
| <i>Målgruppe</i> | Ruter oppgir også at de av erfaring har sett at det er svært viktig å avklare rammene rundt tilbudet før oppstart og hvilket tjenestenivå man skal legge seg på. Blant annet hvem tilbudet skal rettes mot, og på denne måten forme tilbudet rundt brukergruppen man sikter seg inn mot. Dette er også en fordel i forbindelse med informasjon og markedsføring (les mer om dette i kapittel 6.7). |
| <i>Tilbudsløsning</i> | <p>Den mest behagelige løsningen for kunden er å bli hentet på adresse og kjørt til adresse. Dette fører imidlertid til en lavere grad av samkjøring. Særlig i områder med få bosatte og lange avstander kan dette bli et problem, da man har lange turer med kanskje bare 1 person per tur. Man bør derfor ut fra målgruppen finne fram til den type tilbud som brukerne er godt fornøyd med samtidig som at samkjøring er mulig.</p> <p>Det vil være fornuftig å ha et system med faste tider, slik at det er lettere å forholde seg til. Samme tid hver dag er intuitivt og lett å huske for kunden. Varierende tider fra dag til dag kan være utfordrende og heve terskelen for å benytte tilbudet. Hvordan tilbudet skal være og hvordan rutene skal legges opp er svært avhengig av demografi men, igjen også av reisevaner og hvem tilbudet er rettet mot.</p> |
| <i>Tidsperspektiv og fremtid</i> | Et annet viktig punkt er tidsperspektivet på tilbudet. Skal det være et midlertidig tilbud, eller et varig tilbud som skal utvikle seg i takt med resten av kollektivsystemet? Det er viktig å ha i bakhodet hvordan fremtidens transportsystem vil se ut med tanke på selvkjørende biler og moderne teknologi. |
| <i>Ressursperson</i> | Flere av fylkene legger til at det er viktig å ha en person i administrasjonen som "brenner" for denne type transport og er en pådriver for å få dette til å gå, da det sjelden er en prioritert del av kollektivsystemet. |
| <i>Evaluering</i> | Det kan allerede fra starten også være en fordel å tenke på hvordan man vil evaluere tilbudet. Østfold opplyser at de stadig har evaluert og endret tilbudet underveis i prosessen for å gjøre det så bra som mulig. |

6.2 Pris og billettsystemer

For at bestillingstransport skal benyttes må det ha en pris som er konkurransedyktig med drosje.

Alle løsningene det er sett på i denne rapporten (bortsett fra pilotprosjekt i Oppdal/Rennebu) har samme pris på bestillingstransporten som de har på resterende kollektivsystem. Dette er et enkelt og intuitivt system for kundene, og det skaper lite forvirring. Dersom bestillingstransporten legges opp til overgang til andre transportmidler er det en fordel at man kan benytte bestillingstransport-billetten som overgangsbillett.

6.3 Bestillingssystem

Bestilling og betaling bør være enkelt for brukerne. Bli bestillingstiden for lang og bestillingen for innviklet vil dette være en barriere for de som skal benytte tilbudet. Som nevnt i kapittelet over bør prissystemet være det samme for alle kollektivmidler innenfor det gitte området. Dette gjelder også billettsystem og betaling.

Bestillings-app

Det kan være en fordel med f.eks. et app-system for bestilling da man på denne måten minsker antall ledd i organiseringen av tilbudet. Man kan da slippe å ha en full operativ telefonsentral for å ta imot bestillinger. Likevel viser alle intervjuer at det er en stor andel av eldre som benytter tilbudet, og de fleste benytter telefon for bestilling. App-systemet er prøvd ut i Finnmark, men viser seg å være svært lite brukt. Så før man benytter ressurser på denne type teknologi vil det være fornuftig å kartlegge målgruppen for tilbudet. Et godt betalings/bestillingssystem vil sannsynligvis også være med på å gjøre samordningen av transportmidler enklere.

IKT-løsninger i Flexx

Østfold tilbyr å stille sitt bestillingssystem, Flexx, gratis til disposisjon for andre fylker (jf. kapittel 5.5). De ønsker også å ha fokus fremover på å videreutvikle IKT-løsningene. Det kan derfor være en fordel for Skyss å få noe bedre innsikt i dette tilbudet og eventuelt kaste seg på denne løsningen, da man sparer mye på å slippe å utvikle bestillingstjenesten selv.

Organisering av bestillingssentral

Østfold har selv ansvaret for samordning av innkomne bestillinger og ruter. De andre fylkene har satt dette ut til eksterne firma. Hvordan dette skal gjøres er en vurderingssak fylket må gjøre opp mot tilgjengelige ressurser og økonomi. Kapittel 5.6 beskriver organiseringen av bestillinger og operatører hos Flexx i Østfold. Det bør vurderes å se enda nærmere på dette og hvordan programmet Trapeze fungerer, eventuelt se om det finnes andre programvarer på markedet.

Bestillingstid

De fleste fylkene har en bestillingstid på ca. 1 time før rutens avgang. Enkelte føler dette er for lenge, men det kan være vanskelig å endre da ruter må legges opp før avreise. Det vil være en fordel å ha samme bestillingstid for alle ruter/tilbud, slik at dette ikke skaper forvirring for brukerne.

6.4 Operatører og transportmidler

Drosjenæringen og bestillingstransport

Erfaringer fra steder med spredt bebyggelse (Finnmark og Trøndelag) viser at en bestillingsordning sammen med drosjenæringen er med på å holde liv i arbeidsplasser og gjør at små steder klarer å opprettholde drosjedriften. Dette er en vinn-vinn-situasjon for små steder.

Ved større steder vil det sannsynligvis være nødvendig med både større transportmidler og samordning med andre transportformer.

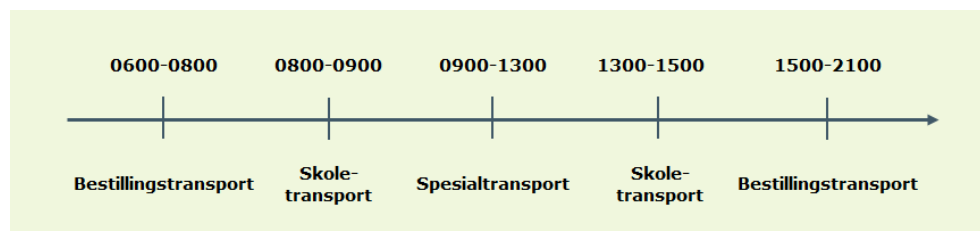
Sjåførene er viktig for trivsel

Prøveprosjekter (Rambøll, 2012) og intervjuer fra fylkene viser også at operatørene er svært viktig for at man skal få et god tilbud for bestillingstransporten. Operatørene kjenner som regel til de lokale forholdene, brukerne, hvor de bor og hvilke behov den enkelte brukeren har. De bør/kan yte service ved å hjelpe brukerne med transporten. Man bør definere tydelig, hva sjåførene kan forventes å hjelpe kundene med – f.eks. om han kan følge kunden fra bil den siste vei til boligen, eller det er kantstein til kantstein. Dette gir en trygghet for brukerne som viser seg å være svært viktig for at særlig eldre mennesker skal benytte seg av bestillingstransport i større grad enn drosje.

Samordning med andre spesialtjenester

Det vil være en fordel å samordne transportmiddelbruken med andre tjenester, for eksempel skoleskyss (hvis man bruker mindre busser til dette), da mange av bestillingstransportmidlene går på dagtid, utenom skoleruta. Da kan samme sjåfører og kjøretøy benyttes (Analyse og Strategi, 2012) over en lengre periode. Dette har man også gjort i Østfold. Mye av busstilbudet i Hordaland er bygd opp rundt skoleskyss, og det ville derfor være aktuelt å samordne bruk av transportmidler og sjåfører.

Et eksempel på denne type kjøring kan være som vist i Figur 6-1.



Figur 6-1: Eksempel på samordning (Ruter, 2012)

Kontrakter mellom fylke og operatører

En utfordring i sammenheng med operatører er hvordan man skal organisere avtalen mellom fylket og operatørene, eller om man velger å gjøre denne jobben selv. Dersom man setter denne jobben ut på anbud er det viktig å være nøye med kontraktene og være klar over hvilken type transport som skal kjøres, og hvordan fylket skal betale for tjenesten (skal det være pr km, timespris, oppmøtepris osv.). Dette er særlig aktuelt dersom man velger å samordne forskjellige typer transport, da en betalingsmodell kan være mer fordelaktig for den ene transporttjenesten og omvendt. Eksempelvis for skoleskyss vil det alltid være oppmøte, mens det for bestillingstransport kan være enkelte dager hvor turene ikke kjøres. Skal da operatørene ta betalt for kjørte km, eller for oppmøte og tid de stiller til disposisjon.

Det er også viktig å være oppmerksom på at det finnes flere lover og forskrifter involvert innenfor områdene kollektivtrafikk, skoletransport og anskaffelser. Dette er det imidlertid ikke gått inn i denne rapporten.

6.5 Samordning og samkjøring

I henhold til TØI sin rapport om samordning av offentlig betalt spesialtransport i Akershus og Oslo viser de til at brukerne ser både fordeler og ulemper ved å samordne åpent og lukket tilbud (Transportøkonomisk institutt, 2014).

Ulemper med samordning

Ulempen er at de som tidligere hadde et lukket tilbud, føler de blir tatt fra en gode da de må tilpasse seg faste rutetider, lengre ventetid, lengre kjøretid, samt dele kjøretøy med andre passasjerer. I tillegg opplever enkelte at tilbudet blir mer utrygt når det skal deles med andre, dette gjelder f.eks. for de yngste grunnskoleelevene.

Fordeler med samordning

Fordel med samordning er at man kan utvide tilbudet for de som ikke har krav på lukket transport og som i utgangspunktet kanskje ikke har et godt kollektivtilbud. I tillegg gir samordning mulighet til økonomiske besparelse på flere områder gjennom økt samkjøring, bedre utnyttelse av transportmidler og operatører og felles planlegging og innkjøp (Transportøkonomisk institutt, 2014). I Østfold opplever også flere av TT-brukerne at det er billigere med bestillingstransport, da tilskuddet for TT-transport er relativt lavt i dette fylket. Selv om noen ser på samkjøring som negativt er det imidlertid noen som ser på det å samkjøre som sosialt og forutsigbart da man forholder seg til en rutetabell.

Markedsgrunnlaget for drosje vil variere mellom bynære områder og spredtbygde strøk. I byområdene er det et større marked for drosje, mens i distriktet er inntaksgrunnlaget i større grad avhengig av offentlig kjøring (jf. kapittel 5.2). Her kan det skje at kontraktskjøringen til drosjene går over til å bli kjørt av andre aktører og busselskap. Hvis markedsgrunnlaget for å drive drosje blir for lite, vil dette gå utover transportberedskapen drosje innehar (Transportøkonomisk institutt, 2014). Dette kan være uheldig for små steder.

Samordning og organisering

Hvor godt man vil få til samordning handler også mye om hvordan tilbudet organiseres (jf. kapittel 6.6). Det er mye som kan gjøres på samordningssiden, både for å spare penger og effektivisere tjenesten. Det er ikke gått mer inn i dette i denne rapporten.

Bestillingstransport og Helsetransport

Det ville sannsynligvis også være en del å hente på å samordne bestillingstransport og helsetransport. Det er imidlertid ingen fylker som per i dag gjør dette, og det er ikke gått mer inn på denne type samordning i denne rapport.

Det kan være en utfordring å få brukerne til å samkjøre. Men, dersom man får til dette vil det være mer lønnsomt for driften av tilbudet. Enkelte fylker oppgir at det flere steder kjøres 2 turer da det i utgangspunktet kunne vært kjørt 1 tur.

6.6 Organisering og koordinering

Bestillingstransport krever mye planlegging, en daglig kundekontakt og trenger stadig å evalueres. Dette krever mye arbeid ofte med lite ressurser.

Oppfølgingen med spesialtransport skiller seg noe ut fra vanlig kollektivdrift, og dette er grunnen til at noen selskap, blant annet Ruter, har valgt å skille denne type transport (sammen med annen type spesialtransport) ut i et eget

datterselskap – Konsentra (Ruter, 2012). Det bør gjøres en vurdering av hvordan denne organiseringen skal foretas. De andre fylkene har alt under samme paraply.

Avhengig av hvor stort man ønsker å satse på spesialtransport vil det være en fordel å tenke igjennom organiseringen. Det er i denne rapporten ikke gått inn i aktuelle organiseringsmodeller, men dette er noen man burde se nærmere på.

Kontaktpunkt med kommuner – nyttig, men krevende

Det kan være fornuftig å ha et kontaktpunkt mot kommunene, da det i hovedsak er her tjenesten tilbys, samt at brukerne ofte har mer tilknytning til sin egen kommune enn fylket. Hverken Trøndelag eller Østfold har noe fast kontaktpunkt mellom kommunene, men i Østfold har de en ny kommunikasjonsstrategi på gang hvor de ønsker å opprette en bedre dialog med kommunene. Grunnen til dette er at man ønsker at kommunene skal ha mer eierskap til tilbudet, og på denne måte hjelpe til med markedsføringen ut mot kundene. Allerede i mars 2018 jobber Østfold med å invitere utvalgte kommuner til et møte for å drøfte dette. Ulempene med et slik kontaktpunkt er imidlertid at denne type samarbeid krever mye møtevirksomhet og ressurser (Olsen, 2018).

6.7 Markedsføring og informasjon

Informasjon til brukerne – den største utfordringen

De fleste fylkene oppgir at den største utfordringen med bestillingstransporttilbudet er å nå ut til brukerne med informasjon. Mange er ikke klar over at tilbudet eksisterer og det skapes forvirring da brukerne ikke forstår hvordan tilbudet fungerer og skal brukes.

Det vil derfor være svært avgjørende å ha en god og enkel informasjonsflyt og rette markedsføring og informasjon direkte til de man har definert som målgruppe. Flere av fylkene markedsfører bestillingstransport med et eget merkevarenavn. Dette har både fordeler og ulemper, da man på den ene siden synliggjør tilbudet, men på den andre siden kan det på brukerne virke som om det er et tilbud på siden av annen kollektivtransport når det i utgangspunktet skal være et felles tilbud.

Markedsføring mot Målgruppen

Østfold hadde innledningsvis utfordringer med at de prøvde å markedsføre tilbudet for alle brukere og steder i fylket. Dette førte til at det var vanskelig å treffe noen målgruppe, samtidig som at de som bodde i områdene med få ruter og avganger ble svært misfornøyd med tilbudet. Markedsføringen bør derfor rette seg mot den aktuelle målgruppen og stedene hvor tilbudet er mest gjeldende, i stedet for å prøve å favne alle innbyggerne i fylket (Olsen, 2018). Østfold kommer i fremtidig tilbud å rette seg mer mot alders- og uførepensjonister som brukergruppe.

Bestillingsbarriere

For mange er det en barrierer og måtte bestille transport, men brukerne vender seg fort til dette. Bestillingen bør derfor tilrettelegges på en slik måte at terskelen for å bestille er lav og systemet er enkelt. Selskapet kan også eksempelvis ta til møter i eldre-organisasjoner eller lignende, hvor tilbudet og bestillingsmetode beskrives.

Synliggjøring i ruteplanlegger

En utfordring alle transportselskap og fylker har er at bestillingstransport ikke kommer opp i selskapenes ruteplanleggere. Søker man på en reise fra A til B

kommer det opp alle typer transport bortsett fra bestillingstransport. Dette er en utfordring som kunne løst problemer med at transporten ikke blir benyttet (Ruter, 2012), (Olsen, 2018).

Enkelte fylker oppgir at de er redd for at transporten blir for populær med tanke på kostnadsnivået. Østfold mener derimot at dette i utgangspunktet ikke er et problem. Dette er en vurderingssak man må gjøre basert på tilbudsmodellen man velger.

6.8 Demografi og geografi

Hordaland er et fylke med tidvis spredt befolkning. Hvor spredt befolkningen er og hvor nært man er bynære områder vil påvirke hvordan man bør organisere bestillingstransporten. Ingen av fylkene har noe konkret mål på når det skal etableres bestillingstransport. Som nevnt tidligere opererer flere av fylkene med at bestillingstransport skal være minstetilbudet i fylket. Hvor ofte bestillinger kan foretas og transporten går handler imidlertid om passasjergrunnlag i de aktuelle områdene. Er det svært få bosatte i et område er det kanskje ikke grunnlag for mer enn en avgang per dag eller på bestemte dager.

*Forskjellige
løsninger avhengig
av
befolkningsgrunnlag*

Løsningene som fungerer best i bynære områder er ikke nødvendigvis de beste i de mest spredtbygde stedene. Østfold benytter for eksempel en egen Flexx-løsning for byene som er mer rutebasert enn øvrig tilbud.

Geografien i Hordaland gjør det også utfordrende med tanke på transport. Det er mange fjorder og fjelloverganger. Det kan være aktuelt å utrede muligheten for mere bestillingstransport med båt, slik de har i Finnmark. I Finnmark har man gode erfaringer med et slik tilbud. De har imidlertid hatt dette tilbudet over en lengre periode, og brukerne er god vant med det.

Utfordringen med lange avstander er også at tilbudet føles mindre fleksibelt for brukerne, da man må bestille ruten i god tid. I Finnmark må enkelte turer bestilles dagen før, da reisetiden er flere timer. Dette vil også være en utfordring i deler av Hordaland, så det er sannsynligvis viktig å begrense antallet lange ruter.

7 Oppsummering og videre arbeid

Tabell 7-1 viser en oppsummering av de viktigste punktene fra kapitlene over. I utgangspunktet kan vi ikke se at planlegging av bestillingstransport i Hordaland skiller seg nevneverdig ut fra planlegging i andre fylker. Det er imidlertid viktig å tenke på spredt bosetting og krysninger av fjorder og fjelloverganger ved planlegging av rutene.

| | |
|-------------------------------|---|
| Planlegging av tilbudet | <ul style="list-style-type: none"> > Avklare tjenestenivå og målgruppe > Fokus på tidsperspektiv og tilpassing til fremtidig kollektivsystem og transportutvikling > Ha ansvarsperson i transportselskap som "brenner" for tilbudet > Etablere et helhetlig konsept for kollektivtransport og offentlig betalt transport > Etablere et godt og enkelt system samt rutiner for statistikkbearbeiding og rapportering |
| Pris og billettsystem | <ul style="list-style-type: none"> > Beholde samme billett/prissystem som for resten av kollektivtransporten hos Skyss |
| Bestillingssystem | <ul style="list-style-type: none"> > Se på bestillingssystemet til Østfold, og vurdere om Flexx er en aktuell løsning > Knytte bestillingssystem opp mot brukergruppe > Vurdere om dette skal driftes av fylket eller settes ut til eksterne firma |
| Operatører og transportmiddel | <ul style="list-style-type: none"> > Kontraktsform og gode avtaler med operatører > Modell for anskaffelse av transport/operatører |
| Samordning og samkjøring | <ul style="list-style-type: none"> > Vurdere i hvor stor grad man skal samordne transport til forskjellige tjenester samt benytte samme operatører og transportmidler |
| Organisering | <ul style="list-style-type: none"> > Avhengig av størrelse på tilbudet bør man vurdere hvordan tjenesten skal organiseres i fylket |
| Markedsføring og informasjon | <ul style="list-style-type: none"> > Etablere et robust konsept |

| | |
|-----------------------|--|
| | > Presentere et enkelt og lite tvetydig budskap til brukerne |
| Demografi og geografi | > Planlegge ruter ut fra bosetting |

Tabell 7-1: Oppsummering av tiltak

I videre arbeid med rapporten anbefaler vi at det ses mer utdypende på følgende:

- > Kontraktsformer og mulige anbuds løsninger
- > Muligheter for samordning med annen type offentlig transport og spesialtransport
- > Fordeler og ulemper med egen/eksternt bestillingssentral
- > Kontakte Flexx for mer utdypende informasjon om Flexx-systemet

8 Litteratur

- Analyse og Strategi. (2012). *Bestillingstransport i Buskerudbyen*. Brakar.
- AtB. (2012). *AtB BussTaxi, Evaluering av pilotprosjekt bestillingstransport i Rennebu og Oppdal kommune*. Trondheim: AtB.
- AtB. (2017). *Sammendrag bestillingstransport*. AtB.
- Blix, J. (2018, Februar 20). Assisterende Samferdselssjef, Finnmark Fylkeskommune. (K. M. Often, Intervjuer)
- Flexx Finnmark. (2018). *Flexx Finnmark*. Hentet fra Flexx Finnmark: <https://flexx.no/finnmark/flexx-i-finnmark/>
- Flexx Østfold. (2018). *Om Flexx*. Hentet fra Flexx Østfold: <http://flexx.no/ostfold/om-flexx/>
- Fylkeskommune, A. (u.d.). *Bestillingstransport*. Hentet fra AtB: <https://www.atb.no/bestillingstransport/>
- Olsen, S. R. (2018, Februar 26). Østfold Kollektivtrafikk. (K. M. Often, Intervjuer)
- Rambøll. (2012). *Evaluering av prøveprosjekt med samordning av bestillingstransport og TT-transport 2009 - 2011*. Samferdselsdepartementet.
- Ruter. (2012). *Strategi for spesialtransport, marked, roller, økonomi og organisering*. Oslo: Ruter.
- Ruter. (2018). *Rutetabeller for bestillingstransport*. Hentet fra Ruter: <https://ruter.no/reise/rutetabeller-og-linjekart/bestillingstransport/>
- Skyss. (2014). *Kollektivstrategi for Hordaland, Utvikling fram mot 2030*. Skyss.
- Skyss. (2015). *Bestillingstransport Voss, sluttrapport 2015*. Skyss.
- Skyss. (2015). *Trafikkplan Sunnhordaland*. Skyss.
- Skyss. (2016). *Trafikkplan Nordhordaland*. Skyss.
- Solvang, A. F. (2018, Februar 22). Rute- og produksjonsplanlegger region, AtB. (K. M. Often, Intervjuer)
- Transportøkonomisk institutt. (2014). *Samordning av offentlig og betalt spesialtransport i Akershus og Oslo*. Transportøkonomisk institutt.
- Østfold kollektivtrafikk. (2017). *Flexx - Kolombus 4.januar 2017*. Sarpsborg: Østfold Kollektivtrafikk.

Vedlegg 1

NOTAT

TITTEL

Mini-intervju Bestillingstransport

DATO

22. februar 2018

TIL

KOPI

FRA

OPPDRAGSNR.

A109024

ADRESSE COWI AS

Karvesvingen 2
Postboks 6412 Etterstad
0605 Oslo

TLF +47 02694

WWW cowi.no

SIDE 1/3

1 Organisering av tilbud

RUTER OG PLANLEGGING

- > Hvordan er tilbudet innrettet? (Faste ruter/soner/tider/henting ved bolig eller stoppested/hentes det flere passasjerer på samme tur)
- > Hvem er tilbudet rettet mot? (Eldre, beboere i områder uten annen kollektivbetjening)
- > Hvem står for organisering/drift/planlegging av turene?

BESTILLING/BETALING

- > Hvordan skal kunden bestille (telefon/app/nett)?
- > Hvor lang tid i forveien?
- > Hvordan betaler man?
- > Hvem tar imot/organiserer bestillingene?

KJØRETØY

- > Hvor mange kjøretøy finnes?
- > Hvem kjører linjene? (Er det flere firmaer/ Hvordan foretas anbud av kjørselen)
- > Er det nok biler til denne typer oppdrag? (f.eks. kapasitet på Taxi)

SAMORDNING

- > Er bestillingstransporten knyttet sammen med annen kjørsel for kommune/fylkeskommune (elevkjørsel, HC-kjørsel mv.)?
- > Hvordan samordnes/koordineres dette tilbudet med resterende transporttilbud
- > Dersom det samordnes med annen kollektivtransport, legges inn i opprinnelig kontrakt eller utenfor?

2 Brukere

- > Hvem benytter tjenesten (alder, tjenester, tidspunkt)?
- > Passasjertall/antall brukere per år?
- > Hvor mange passasjerer er det på en gjennomsnittlig tur?
- > Hvor mange turer gjennomføres pr år?
- > Er kundene fornøyd?
- > Blir tilbudet benyttet i den grad man ønsker (mere/mindre)?

3 Økonomi

- > Hvor mye koster en tur (er prisene differensiert avhengig av lengde/tid)?
- > Hvilke typer billetter kan man anvende til turene? Samme som med øvrig kollektiv trafikk?
- > Er det sammenheng med øvrig kollektivtransport – dvs. kan man foreta skift mellom bestillingstransport og buss/tog med samme billett?
- > Hva er driftskostnaden av tilbudet (kjøreplantepris)?
- > Hvem er med på å finansiere tjenesten?

4 Utfordringer/forbedringsmuligheter

- > Når ble tilbudet opprettet? Hva var formålet/drivkraften for etableringen?
- > Hvordan evalueres tilbudet?
- > Hva er utfordringene ved det aktuelle tilbudet?
- > Er økonomien ved tilbudet bedre/verre enn forventet?
- > Hvilke muligheter finnes for å gjøre det bedre?
- > Kommer dere til å fortsette med tilbudet?

5 Datakilder

- > Har dere forslag til datakilder eller andre kilder som kan kontaktes?
- > Har dere skriftlig data som dokumentere deres tilbud?