

## **”Trafikal servicedeklaration” for Bornholms Amts Trafikselskab v. Jørgen Hammer, trafikchef, BAT og Jan Thomsen, Mercuri Urval**

### **1.1 Indledning**

Trafikselskabet tog i vinteren 2000/01 hul på emnet ”en trafikal servicedeklaration” med’ tanke på, at søge skabt en egentlig varedeklaration over de produkter, som trafikselskabet sælger.

Alle trafikselskaber i Danmark har målsætninger for den ydede service i forhold til kunderne - også Bornholms Amts Trafikselskab. Et arbejde af denne karakter har imidlertid forsøgskarakter, idet en egentlig Trafikal Servicedeklaration - hvor der f.eks. garanteres minimumsniveauer for betjeningen på flere forskellige områder - p.t. ikke findes noget andet sted i Danmark.

I dette notat indgår:

1. En servicebeskrivelse, som beskriver produktet.
2. Resultater af den kundeundersøgelse, som blev gennemført som led i opstillingen af den Trafikale Servicedeklaration.
3. *Servicemål*, som angiver mål for relevante dele af den service, der ydes kunderne.
4. *Servicegarantier*, som på flere centrale områder forpligter organisationen til et givent serviceniveau.

Følgende 4 serviceområder behandles hver for sig: De regionale ruter, de lokale ruter, HandyBAT og lufthavnsruterne.

### **1.2 Baggrund for arbejdet**

Opstilling af en servicedeklaration for den kollektive trafikbetjening på Bornholm skal ses som led i en yderligere styrkelse af den kollektive trafik på øen, og den er et led i en Regional Handlingsplan for Bornholm (februar 2000), som foruden servicedeklarationen omfatter tre andre hovedindsatsområder:

- Indførelse af dynamisk skiltning af køreplansoplysninger
- Udbygning af trafiksystemet HandyBAT
- Etablering af adressebaseret søgning på "Rejseplanen.dk" ved rejser til og fra bornholmske destinationer.

Den Regionale Handlingsplan er et resultat af den politiske aftale mellem regeringen, SF og Enhedslisten om at fremme forslag til omstilling og styrkelse af den kollektive trafik i tyndt befolkede områder. Denne aftale indebærer bl.a. afsættelse af 90 mio. kr. til forsøg hermed. I Den Regionale Handlingsplan beskrives den

hidtidige udvikling på det trafikale område, stærke og svage sider, og der beskrives aktuelle muligheder og trusler.

På baggrund af Den Regionale Handlingsplan har Færdselsstyrelsen ydet et tilskud til arbejdet med at opstille en Trafikal Servicedeklaration. Arbejdet blev igangsat i efteråret 2000 og er blevet gennemført med konsulentbistand fra Mercuri Urval.

### **1.3. Metode i arbejdet**

En Trafikal Servicedeklaration bør naturligvis i størst muligt omfang møde og tage udgangspunkt i de konkrete behov og ønsker, som de forskellige kundegrupper har til den kollektive trafik.

Udgangspunktet har således været en afstemning af på den ene side:

- Kundeforventninger til serviceniveau m.v. "*Hvad vil kunderne have? Hvad er vigtigt for kunderne?*"

og på den anden side:

- Det af bestyrelsen ønskede niveau for betjening m.v. i forhold til de økonomiske rammer og overordnede politiske målsætninger på såvel amts- som kommuneniveau. "*Hvad vil vi, og hvad kan vi love?*".

Derfor er der gennemført en proces, som rettede sig mod såvel kundesiden som mod bestyrelsen. I forhold til kunderne blev der gennemført en analyse af de krav og ønsker, som forskellige kundegrupper har i forhold til indretning af busbetjeningen. Analysen bestod af fokusgruppeinterview med 6 udvalgte kundegrupper: pendlere, udenamtspendlere, ældre- og handicaporganisationerne, repræsentanter for turisterhvervet, privatskoleelever samt uddannelsessøgende.

Bestyrelsen blev samlet flere gange i processen for at diskutere overordnede målsætninger for serviceniveau samt tage stilling til konkrete forslag til servicedeklaration for den kollektive trafik. Endvidere blev de enkelte bestyrelsesmedlemmer indledningsvist interviewet individuelt som led i en foreløbig afgrænsning af projektet.

Endelig er vognmænd og en chaufførrepræsentant, repræsentanter for kommunerne samt øvrige samarbejdspartnere interviewet i forbindelse med opstarten af projektet.

Det nedsatte kontaktråd er involveret i arbejdet på den måde, at rådet i alt 3 gange har været samlet for at diskutere grundlag for Servicedeklarationen, mellemresultater i arbejdet og diverse udkast til den Trafikale Servicedeklaration.

### **1.4 Overordnede rammer for arbejdet med den Trafikale Servicedeklaration**

Den Trafikale Servicedeklaration skal ses i sammenhæng med de overordnede rammer for selskabets drift. Disse udgøres af:

- dels de overordnede økonomiske målsætninger for Bornholms Amts Trafikselskab, som er vedtaget af selskabets bestyrelse
- dels "det historiske lys" – selskabets og den kollektive trafiks udvikling på Bornholm op til status i dag.

#### **1.4.1 Økonomiske målsætninger for selskabet**

De overordnede økonomiske målsætninger udgør naturligvis væsentlige rammer for, hvilke tiltag, der kan gøres i forbindelse med den videre udvikling af den kollektive trafik på Bornholm og således også for den Trafikale Servicedeklaration.

Hidtil har det været et bærende princip i selskabets drift, at de regionale ruter i store træk skal hvile i sig selv.

Bornholms særlige forhold, de forholdsvis begrænsede økonomiske muligheder og udviklingsbetingelserne i øvrigt – med bl.a. store driftsudgifter på andre amtskommunale serviceområder - gør, at skiftende amtsråd har prioriteret på en sådan måde, at den kollektive trafik belaster de samlede budgetter mindst muligt.

Dette betyder, at alle tiltag, som gøres i forbindelse med den Trafikale Servicedeklaration, eller i anden sammenhæng vedrørende de regionale ruter principielt vil blive vurderet af bestyrelsen ud fra forretningsmæssige overvejelser. Ikke alle tiltag skal nødvendigvis give overskud i år 1, men det er bestyrelsens holdning, at der skal være et rimeligt forretningsmæssigt perspektiv i alle nye tiltag.

#### **1.4.2 Den historiske udvikling**

I midten af 90'erne begynder indtægterne i trafikselskabet at svigte. Siden trafikselskabets start i 1982 er befolkningstallet som helhed faldet ca. 10% og ungdomsårgangene alene med ca. 25%. Sammen med en øget konkurrence fra privatbilismen, som er hjulpet på vej af en positiv økonomisk vækst i samfundet og faldende brændstofpriser i 90'erne, har det berørt BAT's indtjeningsevne.

Hertil kom, at den gennemsnitlige køreplantimepris i BAT steg frem til licitationen i 1999, mens prisen var faldene i landet som helhed grundet de begyndende licitationer.

Presset steg således og nødvendiggjorde en revurdering og tilpasninger af det kollektive trafiksystem på Bornholm. Det blev i 1998 besluttet, at al buskørsel på Bornholm skulle udbydes i offentlig licitation i overensstemmelse med EU's udbudsdirektiv og ialt 11 "pakker" blev udbudt i BAT's første udbud, hvor byderne højest måtte byde på 3 pakker hver. I januar 1999 blev der indgået kontrakter med 6 entreprenører, hvoraf de 5 også havde kørt før udbuddet.

Med nye kontraktpriser, der ligger 15-20% under de gamle og et stigende passagertal bl.a. affødt af trafikspringet til Bornholm efter Øresundsforbindelsens åbning og hurtigfærgens indsættelse i sommeren 2000, er der på ny overskud i driften af det regionale rutenet og mulighed for serviceforbedringer.

## 1.5. Resultater af interviews og kundeundersøgelser

Det er et særdeles omfangsrigt materiale, der er kommet ud af de gennemførte interviews med vognmænd, kommunerne og bestyrelsen og fra samtalerne i fokusgrupperne. Af væsentlige emner skal fremhæves pensionisters vilkår, rejsetid, hurtigbusser, elektronisk skiltning, betjeningsgaranti, rejsegaranti, udvidet brug af HandyBAT, terminalforhold, chaufførservice og brugerindflydelse. En uddybning af emnerne findes i rapporten om den Trafikale Servicedeklaration.

## 2 Servicemål / servicegarantier

Med baggrund i kommentarerne/ønskerne fra de 6 fokusgrupper (pendlere, ældre- og handicaporganisationer, udenamts pendlere, turister, privatskoleelever og uddannel-sessøgende), samt vognmændene, kommunerne og bestyrelsen har spørgsmålet om servicemål og servicegarantier været drøftet i såvel bestyrelsen som BAT's kontaktråd. Nedenfor bringes en oversigt over de væsentligste servicemål og servicegarantier.

### 2.1 Regionale ruter

#### Rutestruktur

Servicegaranti:

Uændret rutestruktur med

4 hovedruter 1,2, 5 og 6 mellem Rønne og kommuncentrene,

2 oplandsruter 3 og 4 mellem Rønne og øvrige byer og

3 tværruter 7, 8 og 9 (rute 7 kun i sommerhalvåret)

#### Frekvens

Frekvensgaranti:

Hovedruter min. 15 dobbeltture mandage - fredage

Oplandsruter min. 10 dobbeltture mandage - fredage

Tværruter efter behov

Servicemål:

Hovedruter timesdrift mandag - fredag 6.00 – 18.00

2-timersdrift i øvrige tidsrum

Oplandsruter 2-timersdrift forstærket mandag – fredag om morgenen og om eftermiddagen

Tværruter efter behov

BAT's nuværende frekvens ligger noget over frekvensgarantiens rammer, og er tæt på at opfylde servicemålet.

#### Afstand til bus

Afstandsgaranti:

Pensionister, der bor mere end 1,5 km fra en af de regionale ruter 1-6, tilbydes en betjening i HandyBAT til takst 1 (p.t. 1,75 kr./km).

Alle øvrige indbyggere, der bor mere end 3 km fra en af de regionale ruter 1-6 tilbydes en betjening i HandyBAT til takst 2 (p.t. 3,50 kr./km).

Afstandsreglerne er valgt analoge med de, der er gældende for folkeskoleelever, der benytter lokale eller regionale ruter til/fra skole, hvor elever i børnehave- og 1.-3. klasse skal kunne gå 1,5 km selv og elever i 4. klasse og opefter skal kunne gå 3 km selv.

#### Forsinkelser

Rejsegaranti:

Tilsagn om godtgørelse af taxi ved forsinkelser, der overskrider 20 min. eller ved forsinkelser, der indebærer, at man ikke når en tilslutningsbus, der i h.t. køreplanen skulle være korrespondance med.

#### Ekspresbusser

I perioden 1.10.2001 til 31.3.2002 gennemføres et forsøg med X-busser, og i den forbindelse gives:

Hastighedsgaranti.

I morgentimerne indsættes der X-busser mellem de største byer i de 5 kommuner, der sikrer indbyrdes forbindelser mellem byerne på under en time.

Siddepladsgaranti:

På X-busserne indføres garanti for sideplads.

#### PensionistraBAT

I perioden 1.10.2002 til 31.3.2002 gennemføres forsøg med pensionistraBAT på visse tider af dagen, der skal vise, om der er mulighed for aflastning af ruterne i de dublerede perioder.

For tiden har BAT en ID-kortordning, hvor køb af et ID (års) - kort til 260,- kr. giver ret til at køre på de for børn gældende vilkår på alle ruter. Forsøgsordningen skal give alle pensionister ret til at køre på de for børn gældende vilkår uden ID-kort i tidsrummet 9.00 – 14.00 og efter 17.00 på mandage – fredage og i øvrigt frit på lørdage, søn- og helligdage.

I forsøgsperioden skal der ske en evaluering af forsøgsordningen, som grundlag for en vurdering af ordningens videreførelse.

Gyldige ID-kort giver fortsat ret til at køre på alle tider af døgnet til de for børn gældende priser eller vil kunne blive refunderet forholdsmæssigt ved BAT.

#### Information

Garanti for aktuelle køreplaner på alle stoppesteder

#### Cykler

Garanti for plads til op til 6 cykler på hver bus på det regionale rutenet

#### Temature

Garanti for siddeplads på alle temature.

<u>Bus &amp; Tog</u>	Der vil blive arbejdet hen mod en Omstigningsgaranti, der sikrer alle med en tog- eller fjernbusbillet til eller fra Bornholm retten til at benytte BAT på den bornholmske del af rejsen.
<u>Uddannelse</u>	Entreprenørens ansvar, som alene kan påvirkes gennem det kollegiale forhold og specificerede krav i udbudsbetingelser. Der kan ikke af BAT stilles garantier.
<u>Kundeindflydelse</u>	Garanti for kundeindflydelse gennem BAT's kontaktråd, som mødes mindst én gang om året. Garanti for, at personlige henvendelser til BAT i skriftlig form besvares inden for 8 hverdage.

## 2.2 Lokale ruter

### 2.2.1 Rønne bybus

Rutestruktur Garanti for at Rønnes yderområder i Rønne Nord og Syd har forbindelser til Rønne Centrum.

Frekvens Garanti for mindst én bus i timen på alle ruter dagligt i tiden 09.00-18.00 suppleret med 2 aftenafgange p.t. omkring 19.00 og 22.00. På tidspunkter hvor passagertallet er lavt kan busbetjeningen erstattet af teletaxi.

Busmateriel Garanti for lavgulvbusser på Rønne Bybus

### 2.2.2 Øvrige lokale ruter

(Nedenstående elementer i servicedeklarationen er de af BAT overfor kommunerne i brev af 25. januar 2001 anbefalede, som foreløbig Hasle kommune i brev af 4.5.01, Aakirkeby kommune i brev af 28.5.01 og Nexø kommune i brev af 28. juni 2001 har tiltrådt)

Rutestruktur Rutetilrettelæggelsen skal ske under hensyntagen til de skolepligtige elever efter nedenstående

#### Afstandsgaranti:

Afstanden imellem hjem/daginstitution og opsamlingssted bør være kortest mulig. Den kan for børn i børnehaveklasser og på 1.-3. klasse-trin normalt ikke overstige 1,5 km, men i enkeltstående tilfælde, hvor der er særlig begrundelse herfor, og hvor køretiden fra opsamlings-stedet til skolen ikke overstiger ½ time, kan den udgøre op 2 km. For øvrige elever må afstanden kun i særlige tilfælde overstige halvdelen af den kilometergrænse, som udløser kommunens befordringspligt i henhold til §1, stk. 1 i "Bekendtgørelse om befordring af elever i folkeskolen (incl. de frie skoler m.m.)" - Bek. 25 af 10. jan. 1995.

<u>Frekvens</u>	Frekvenserne på lokale ruter aftales for et år af gangen i samråd med skolerne og indenfor aftalte budgetter og skal afspejle behovet for til- og frakørsel ved de betjente skoler.
<u>Ventetid</u>	Ventetiden på en skole i forbindelse med en for kommunalbestyrelsen etableret befordringsordning må normalt ikke overstige 60 min. før og 60 min. efter skoletid. (§5 i Bek. nr. 25 af 10. jan. 1995).
<u>Status</u>	Ruter, der betjener folkeskolerne, bør have status som almindelig rutekørsel og være åbne for andre brugere.
<u>Koordinering</u>	I køreplanlægningen af lokale ruter skal der tilstræbes koordination med regionale ruter i udvalgte knudepunkter, så de lokale og regionale ruter fremstår som et sammenhængende net til glæde for elever i fri- og privatskoler eller på videregående uddannelser.

### **2.3 HandyBAT**

#### Betjeningsgaranti

HandyBAT betjener kunder fra/til alle adresser på Bornholm i tidsrummet 06.00 til 23.00.

HandyBAT er åben for alle kundegrupper. Dog differentiering af taksterne, idet takst 1 er forbeholdt visiterede handicappede og pensionister, der bor mere end 1,5 km fra de regionale ruter, takst 2 gælder åbne brugere, der bor mere end 3 km fra regionale ruter og takst 3 gælder alle øvrige brugere.

#### Bestillingsgaranti

Afhentning kan bestilles på 5695 9191 alle døgnets timer, men bestillinger foretaget i tidsrummet 22.00 – 05.00 kan tidligst afvikles efter 6.00.

Bestilling af ture skal ske senest 1 time før tidligst mulige afhentning.

#### Afhentningsgaranti

Afsætningsopgave:

En kunde ønsker f.eks. at komme til Rønne Svømmehal senest kl. 14.00. Kunden afsættes ved svømmehallen tidligst 13.30 og senest 14.00.

Er tidligste afhentning 12.30, skal turen bestilles senest 11.30.

Afhentningsopgave:

En kunde ønsker f.eks. at blive afhentet efter svømning kl. 15.00 og vil blive afhentet tidligst 15.00 og senest 15.40. Systemet vil optimere imod afhentning kl. 15.00.

Bestilling af turen skal ske senest 14.00.

#### Omvejsgaranti

Af hensyn til koordineringen med andre kørselsopgaver er omvejskørsel tilladt. Transporttiden samlet må maksimalt være

2 gange den direkte transporttid, dog må alle ture uanset længde acceptere 20 min. omvejskørsel.

Prisgaranti

Takst 1 gældende visiterede brugere må højst være 25% højere end kilometertaksten gældende ved brug af voksen kontantbillet til BAT.

**2.4 Lufthavnsruter**

Betjeningsgaranti

Dækker transport af rejsende mellem adresser i Rønne, Aakirkeby og Nexø kommuner og Bornholms Lufthavn i forbindelse med alle Maersk Airs ankomster og afgang.

**3 Efterskrift**

Ovenstående garantier indeholdte budgetterede merudgifter på ca. 300.000 kr. til afstandsgarantien og ca. 225.000 kr. til en rejsegaranti og pensionistBAT.