

## **En betjeningsmodel for tyndt befolkede områder**

### **Problemstillingen**

Nordjyllands Trafikselskab (NT) har i mange år arbejdet med at finde den rigtige model for kollektiv trafikbetjening i tyndt befolkede områder. Problemet i disse områder er, at der er stor forskel på kapacitetsbehovet i dagtimerne, når der er elevtransport, og resten af døgnet og i weekender, hvor der kun er få, der bruger den kollektive trafik.

Det kan illustreres med, hvordan passagerbelægningen varierer over dagen og ugen på en typisk mindre regionalrute hos NT (Planche 2). Det er reelt kun i dagtimerne på hverdage, der er brug for en stor bus på ruten. Resten af tiden er kapacitetsbehovet ikke større, end at et køretøj i taxistørrelse er tilstrækkeligt

Man kunne så spørge: Hvorfor sætter vi så ikke bare en mindre vogn ind, når det giver plads nok? Det gør vi ikke, fordi der ikke er penge sparet ved det. Problemet er, at vognmanden enten skal ud og investere dobbelt i materiel eller - hvis vi indgår aftale med en anden vognmand om at overtage kørslen, når der kun er behov for en mindre vogn - at der er ekstra omkostninger forbundet med at dele kørslen på to vognmænd. Og begge dele har hidtil vist sig dyrere, end at køre med store busser i hele driftsperioden. Det har selvfølgelig ikke noget formål at sætte mindre vogne ind, hvis det er en dyrere løsning.

En anden del af problemstillingen i de tyndt befolkede områder er, at fast rutekørsel ikke er særlig velegnet til at dække transportbehovet, når der ikke er elevtransport. Der tale om få og spredte behov, som kan betjenes meget mere effektivt med variabelt ruteforløb og fleksibel køreplan. Når fleksible betjeningsformer ikke i større omfang har slået igennem hos trafikskaberne skyldes det, at der har manglet værktøjer til at håndtere disse betjeningsformer.

Vi har hos NT i et vist omfang praktiseret fleksibel betjening.

Den ene betjeningsform, vi har anvendt, er telebuskørsel. Den er anvendt på lokalruter med overvejende elevtransport. Telebussen har ikke fast køreplan, kun faste afgangstider/ankomsttider fra/til endestation. Andre end skoleelever skal ringe og bestille afhentning – bestilling sker direkte til chaufføren - og chaufføren planlægger selv kørslen.

Telebuskørsel giver nogle betjeningsmæssige fordele i forhold til fast rutekørsel. Det er nemmere at ændre kørslen, hvis der sker ændringer i elevgrundlaget eller undervisningsplanerne ændres. Miljømæssig er det selvfølgelig også fornuftigt, at ruten lægges efter de passagerer, der faktisk er med, det betyder at unødvendig tomkørsel undgås. Men økonomisk er der ikke noget at hente på omlægningen, selv om den indebærer mindre kørsel. Det skyldes, at der skal betales for at chaufføren er i beredskab, hele den periode, der kan bestilles kørsel, og for telefonåbningstid forud for kørslen.

Den anden betjeningsform, vi har anvendt, er teletaxikørsel. Den er anvendt på strækninger eller tidspunkter, hvor der er meget få passagerer. Vi har indgået en generel aftale med taxiororganisationerne om betalingsmodel og bestillingsvaretagelse.

Problemet med den hidtidige teletaximodel er, at håndteringen hos taxi sker manuelt. Det giver både servicemæssige begrænsninger og betyder, at vi ikke har mulighed for at indgå særlig gode økonomiske aftaler med vognmændene. De servicemæssige begrænsninger er, at vi er nødt til at operere med et meget enkelt koncept – fast rute og faste afgangstider – for at rejsemulighederne kan overskues af kunderne og bestillingspersonalet. De aftalemæssige begrænsninger er, at vi er bundet til at indgå aftale med de lokale vognmand, fordi de er de eneste, der har et tilstrækkeligt lokalkendskab. Det er et skidt forhandlingsmæssigt udgangspunkt, at bestemte vognmænd har monopol på kørslen.

Hvis jeg kort skal opsummere problemstillingen så er den:

- at der har manglet værktøjer til at sammensætte de rigtige transporttilbud og til at sikre en effektiv planlægning og afvikling af kørslen
- at der har manglet muligheder for at indgå fornuftige økonomiske aftaler med vognmændene. Det har været for lidt og for spredt kørsel, vi har kunnet tilbyde vognmændene, og det har skortet på indbyrdes konkurrence mellem vognmændene.

De nævnte mangler har hidtil været en hindring for, at vi har omlagt buskørsel i større omfang til fleksibel betjening.

## **NT's strategi**

Det er selvfølgelig ikke en ny erkendelse, at problemerne hænger sådan sammen. Mange trafikelskaber har forsøgt med nye løsninger på området, og der har i flere omgange været afsat puljemidler under Trafikministeriet til at fremme nytænkning og udviklingen af nye tekniske løsninger. Bestræbelserne er imidlertid strandet på, at edb-systemer til håndtering af bestillingsbaseret kørsel er store og komplekse systemer og derfor dyre i anskaffelse, og udgifterne til etablering og drift af bestillingscentral. Problemet er helt generelt at få kørselsvolumen nok til at finansiere edb-investeringerne og de ekstra driftsomkostninger, der er forbundet med bestillingsbaseret kørsel i forhold til traditionel rutekørsel.

Hos os førte det for snart mange år siden til en erkendelse af, at hvis vi skulle gøre fleksibel betjening økonomisk interessant, var vi nødt til at interessere os for bestillingsbaseret kørsel generelt og for samkøring af forskellige ordninger. Og det har vi så gjort siden. I 1997 anskaffede vi et edb system. Det tog nogle år, at indkøre systemet og få det organisatoriske på plads. Men vi er nu over alle startproblemer. De kørselsordninger, vi samkører, er handicapkørsel, siddende patienttransport til sygehusene og dele af kørslen på socialområdet. Vi har også forsøgt at få kommunale ordninger med, men indtil videre uden det store held.

Til forskel fra de fleste andre trafikelskaber, er vi i altså den situation, at vi har et edb-system til håndtering af bestillingsbaseret kørsel, og at vi har opbygget bestillingscentral og et aftalesystem med vognmændene baseret på udbud af kørslen. Det stiller os i en helt anden position, end hvis vi skulle være startet fra bunden.

Strategien kan sammenfattes således:

*Konceptudvikling.* Erfaringerne viser, at der er behov for flere koncepter for fleksibel kørsel. Der gælder forskellige forudsætninger i byområder og i deciderede landdistrikter. Og der skal være mulighed for at vælge forskelligt serviceniveau, alt efter lokale præferencer. Omvendt er det u hensigtsmæssigt at have for mange forskellige koncepter, fordi brugerne så ikke vil kunne holde styr på de forskellige ordninger. Vi er nået frem til 3 koncepter, som jeg vil komme nærmere ind på om lidt.

*Udvikling af edb-værktøjer.* Er forudsætningen for at de nye koncepter kan håndteres, og som nævnt nødvendigt for at kunne sikre en effektiv planlægning og afvikling af kørslen.

*Integration med anden kørsel.* Er med til at reducere omkostningerne (samordningsgevinster, mulighed for at udbyde mere sammenhængende kørselsforløb).

## **De nye koncepter**

De 3 betjeningskoncepter, vi opererer med, og som vi alle kalder teletaxikørsel, er:

### ***1 Fast rute***

Der angives en rute og afgangstider som for buskørsel, og der kan kun bestilles kørsel mellem stoppesteder på ruten og kun på de angivne tidspunkter.

### ***2 Korridorløsning***

Der angives en rute, men der kan bestilles kørsel fra adresse til adresse langs ruten, undtagen i byområder med stoppesteder, hvor der kun køres fra/til stoppesteder. De adresser langs ruten, der kan køres fra og til afgrænses som en korridor. Der kan bestilles kørsel inden for nærmere angivne tidsrum (tidsbånd). Afhentnings-/afsætningstidspunktet kan for at give mulighed for koordinering med anden kørsel flyttes med op til 15 min før og 45 min efter det af kunden ønskede tidspunkt. Det gælder dog ikke hvis man skal videre med eller kommer fra en bus. I så fald afpasses tiden efter bussens afgangs/ankomsttid.

### ***3 Fladedækkende løsning***

Der angives et område (f.eks. en kommune eller en del af en kommune), som der kan bestilles kørsel inden for. Området kan være opdelt i delområder med begrænsninger på, hvilke delområder, der må køres imellem, og på interne kørsel i delområderne. Der kan bestilles kørsel fra adresse til adresse, undtagen i byområder med stoppesteder hvor der kun køres fra/til stoppesteder. Der kan desuden lægges begrænsninger ind, så der ikke kan bestilles kørsel fra/til adresser i en korridor langs busruter. Der kan bestilles kørsel inden for nærmere angivne tidsrum (tidsbånd). Afhentnings-/afsætningstidspunktet kan for at give mulighed for koordinering med anden kørsel flyttes med op til 15 min før og 45 min efter det af kunden ønskede tidspunkt. Det gælder dog ikke hvis man skal videre med eller kommer fra en bus. I så fald afpasses tiden efter bussens afgangs/ankomsttid.

Fælles for de 3 koncepter gælder, at bestilling skal ske senest 1½ time før afgang, at man kan få indlagt en fast bestilling (f.eks. afhentning på et bestemt tidspunkt hver tirsdag), at grupper kan bestille transport, og at man kan rejse til normale bustakster, dog efter et forenklet takst-system

## Iværksættelse

De konkrete planer for iværksættelse er, at de nye koncepter skal køres ind og tages i anvendelse i forbindelse med køreplansskiftet den 14. december 2003. Vi gennemfører her en større omlægning af bustrafikken, hvori indgår at lav belagt kørsel om aftenen og i weekenden omlægges til teletaxikørsel.

Iværksættelsen sker i 2. etaper. 1. november omlægges de eksisterende teletaxiruter til de nye koncepter og til edb-håndtering. 14. december etableres de nye teletaxiruter og kørselsomfanget på flere af de eksisterende ruter udvides. Iværksættelsen sker etapevis for at få en gradvis indkøring.

Teletaxikørslen har allerede været udbudt. Den indgik i NT's 5. udbudsrunde for samordnet kørsel, som netop er afsluttet. De nye kørselskontrakter træder i kraft samtidigt med overgangen til den nye teknik.

Det er en forholdsvis stor satsning på teletaxikørsel, vi gennemfører. Antallet af ruter vil blive udvidet fra 27 til 46, kørselsomfanget fra 3,8 til ca. 7 mio kr.

Vi betragter kun omlægningen som første skridt på vejen. Det vi iværksætter den 14. december er stort set udelukkende korridorløsninger. Servicemæssigt er fladedækkende løsninger det ideelle. Problemet ved dem er, at de medfører en ekstraudgift for kommunerne, som er den finansierende part for disse ordninger. Vi regner dog med, at flere kommuner vil beslutte sig for fladedækkende løsninger på trods af merudgifterne, når der har været mulighed for at gennemføre en nærmere planlægning.

Vi har haft en høringsrunde om forslagene til omlægninger pr. 14. december i almindelighed og forslagene om at erstatte buskørsel med teletaxikørsel i særdeleshed. Reaktionen i relation til teletaxikørsel har været, at man ikke er begejstret for at få teletaxibetjening i stedet for busbetjening. Nærmere dialog har dog vist, at der er almindelig forståelse for, at det ikke er hensigtsmæssigt at køre med store busser med få passagerer, og at det kan være nødvendigt at tilrettelægge betjeningen på en anden måde.

En del af den skepsis, der har været givet udtryk for, hænger formentlig sammen med usikkerhed om indholdet i teletaxikørsel som transporttilbud. Denne skepsis vil kunne fjernes ved god information, og ved at man ser, at det fungerer.

Der har været meget debat om takstsystemet. Problemet er selvfølgelig, at når det er kørsel, der erstatter buskørsel, bliver det pludselig meget interessant, om det kommer til at koste det samme eller mere. Vi har på grund af de reaktioner, der er kommet, været nødt til at lave takstsystemet mindre forenklet, end vi lagde op til i første omgang.

Vi har selvfølgelig regnet på, hvad omlægningen til teletaxikørsel vil betyde økonomisk. Men det er et regnestykke med mange usikkerhedsmomenter. For det første ved vi ikke, hvor mange der vil benytte teletaxi i forhold til dem, der benyttede bus. Hittidige erfaringer tyder på, at passagertallet vil falde med 25-50 %. For det andet er kørselsomkostningerne i de nye kontrakter meget vanskelige at estimere. De vil afhænge af hvordan bestillingerne fordeler sig geografisk og tidsmæssigt, og af hvor meget koordinering, der bliver med anden kørsel.

Vores vurdering er, at vi vil spare mellem 2 og 4 mio ved omlægningen til teletaxikørsel. Men vi er selvfølgelig meget spændte på, om det holder stik.

## **Videreudvikling**

Et af problemerne ved at gå over til fleksibel betjening og veksle mellem dette og traditionel busbetjening er, at det bliver sværere for borgerne, at overskue transporttilbuddene. Det gælder også chauffører og personale på informationscentraler og bestillingscentraler. Et af de udviklingsområder, vi regner med at bruge kræfter på, er derfor sammenkobling af vores booking-system med rejseplanen.

Vi forventer selvfølgelig også, at der bliver behov for at justere på de koncepter, vi har udviklet, og at videreudvikle på teknikken omkring dem, når vi får nogle praktiske erfaringer. Både for at udvikle servicen, og for at optimere økonomien.

## **Perspektiver**

Det vigtigste i vores teletaxiprojekt er ikke de konkrete omlægninger, vi gennemfører. De vil forholdsvis nemt kunne ændres, hvis de ikke viser sig at fungere efter hensigten.

Perspektivet er, at vi får opbygget et tostrengt system, hvor vi kan vælge traditionel rutekørsel med store busser, når der er mange at køre med, og fleksibel betjening med små vogne, når der kun er få at køre med. Det giver os mulighed for på en helt anden måde end hidtil at tilpasse service og ressourceforbrug efter behovene.