

Årsrapport Innlandstrafikk 2020

Innlandstrafikk er et ekte barn av regionreformen, og ble døpt av fylkestinget i juni 2019 – et halvt år før fødselen.

Svangerskapstida ble benyttet til å rigge en organisasjon tilpasset den nye fylkeskommunen.

Vi startet med å drøfte kulturbygging og merkevaren Innlandstrafikk på en samling på Spidsbergseter høsten 2019.

Felles pris- og produktstruktur for kollektivtrafikken i Innlandet og skoleskysreglement kom tidlig på plass.

Nye Facebook- og nettsider ble lansert ved nyttår sammen med ny billettapp, og Innlandet sto foran oss – klart til å bli erobret av det unge barnet.

Et annerledes år

De to første månedene av Innlandstrafikk sitt liv startet godt, med mange reisende på bussene og stor motivasjon til å fortsette den gode jobben med å få enda flere reisende.

Dessverre ble ungdomstiden til Innlandstrafikk tøff. Covid-19-pandemien slo til for fullt i mars, og satte hele organisasjonen og kollektiv-Norge på store prøvelser. Ingen hadde erfaringer fra en slik pandemi, og ingen visste hvor lenge den ville vare.

Over natta ble fokuset vridd fra markedsaktiviteter og mål om å øke antallet kollektivreisende, til nasjonale smittevernveiledere og tiltak om å fraråde folk å reise kollektivt.

Innlandstrafikk ble fort voksen og måtte håndtere krevende og hektiske aktiviteter på områder ingen hadde den minste anelse om da vi gikk inn i 2020.

Flere større prosjekter

Selv om Covid-19 pandemien har påført oss mye ekstra arbeid, økte kostnader og tapte billettinntekter, har vi gjennomført flere større prosjekter i 2020.

Vi har gjennomført anbud for rutegående kollektivtransporttjenester i Lillehammerregionen og Nord-Gudbrandsdal med oppstart i henholdsvis juni 2021 og januar 2022.



Vi startet opp nytt rutetilbud i Hamarregionen 1. juli, med blant annet elbusser. Det var en milepæl for elektrifiseringen av kollektivtransporttilbudet i Innlandet og målet om nullutslipp i by fra 2025.

Og ikke minst har vi fått omprofilert de aller fleste av de 600 bussene som hver dag kjører på oppdrag for oss. Det er et viktig tiltak som har bidratt til å øke kjennskapen til merkevaren Innlandstrafikk.

Stolt av våre ansatte

Avslutningsvis vil jeg takke våre medarbeidere for stor innsats gjennom dette spesielle oppstartsåret. Tross mange utfordringer har de beholdt sitt gode humør og bidratt hver dag til at vi har levert et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud til innbyggerne i Innlandet.

Vi ser fram til en ny "normal" der vi igjen kan si SÅ BRA at du reiser med bussen!

Lars Baukhol

seksjonssjef kollektivtransport, Innlandstrafikk

[PDF-versjon av årsrapporten for 2020 \(PDF, 5 MB\)](#)

Innholdsfortegnelse

1. Om Innlandstrafikk

2. Miljø og klima

3. Kollektivtilbud

3.1 Antall reiser

3.2 Anbudsoppstart Hamar-regionen

3.3 Bestillingstransport

3.4 Sesong og turistruter

3.5 Prosjekter

3.6 Skoleskyss

3.7 Kontrakter

3.8 Driftsutfordringer

4. Kundene

5. Salg og billetter

6. Bedre tjenester til kundene

7. Markedstiltak

7.1 Velkommen til Innlandstrafikk

7.2 Ny visuell identitet

7.3 Kjennskap til Innlandstrafikk

7.4 Reiseråd

7.5 Oppstart Hamar

7.6 Sesong-kampanjer

7.7 Billett på mobil

7.8 Så bra

7.9 Nettside og sosiale medier

8. Nøkkeltall

9. Årsregnskap

1. Om Innlandstrafikk

Seksjon Kollektivtransport – Innlandstrafikk – har ansvaret for kollektivtransport i Innlandet fylkeskommune.

Et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud

Sentrale arbeidsoppgaver for å sikre et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud i Innlandet er:

- planlegging og organisering av skoleskyss
- ruteplanlegging
- konkurranseutsetting av rutetilbudet
- salg og markedsføring, ruteopplysning
- utvikling og forvaltning av digitale applikasjoner og løsninger

Kollektivtransporten er bærebjelken i mobilitetstilbudet for Innlandet. For å øke antallet kollektivreisende, utvikles et sømløst og effektivt kollektivtransporttilbud der potensialet for økning i antall reisende er størst.

Innlandstrafikk skal tilby innbyggerne i Innlandet et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud. Hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt vektlegges. Gjennom å lære folk å reise kollektivt, økes bevisstheten til kollektivtilbudet og bidrar til holdningsendringer som gjør at kollektivtransport bli en større del av folks hverdag.

Innlandstrafikk består av faggruppene:

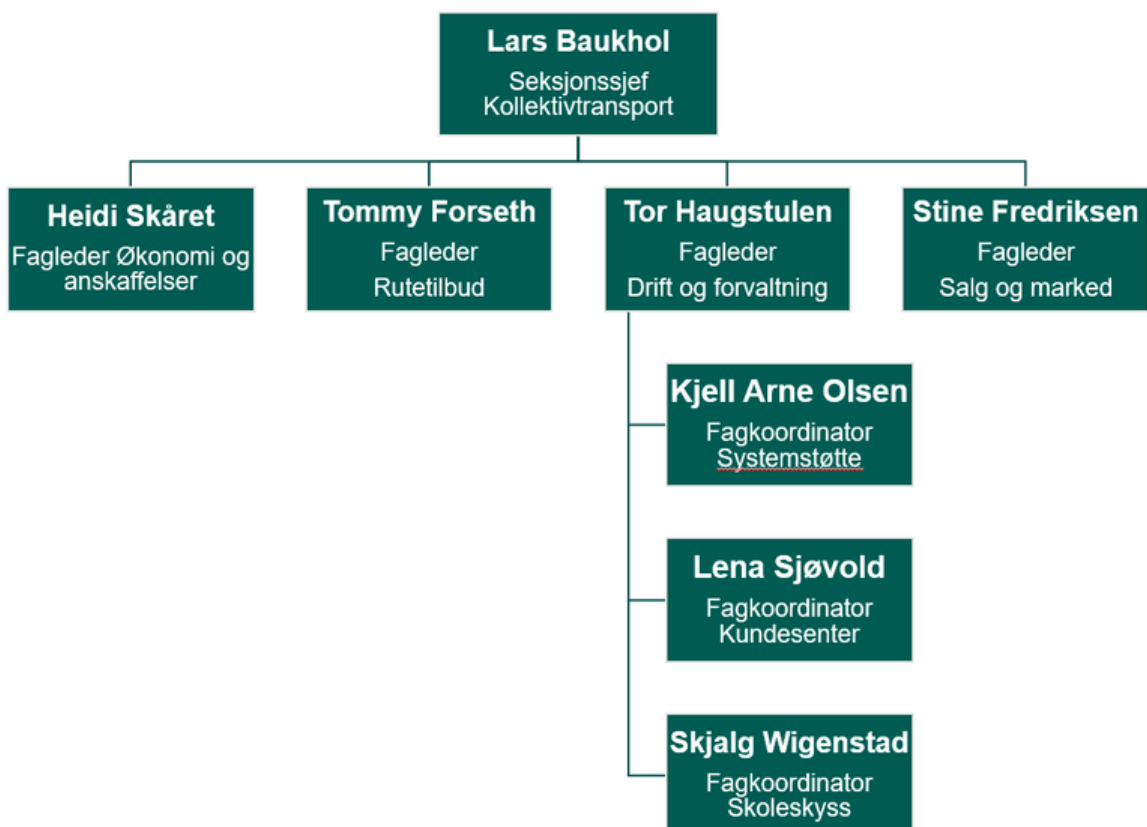
- Økonomi og anskaffelser
- Rutetilbud
- Drift og Forvaltning
- Salg og marked

Antall ansatte og årsverk i Innlandstrafikk per 31.12.2020 var henholdsvis 55 ansatte og 53,6 årsverk, med kontorsted Lillehammer og Folldal.



En del av de ansatte i Innlandstrafikk er samlet utenfor inngangen på fylkeshuset på Lillehammer.

Figur 1: Organisasjonskart Innlandstrafikk 2020



2. Miljø og klima

Innlandstrafikk skal sørge for at miljø- og klimahensyn blir ivaretatt ved kjøp av transporttjenester.

Gjennom krav til miljø- og klimavennlig teknologi og energibærere i anskaffelsesprosessene skal Innlandstrafikk sikre at kollektivtransporten bidrar til redusert klimaavtrykk og lokal miljøbelastning.

Teknologi

2020 var året elbusser for alvor ble en del av bybussflåten i Innlandet. 20 elbusser inngår i Vy Buss AS sin nye kontrakt i Hamarregionen fra 1. juli 2020. Sammen med to elbusser i prøveprosjekt i Lillehammer, innebærer dette at hver tredje bybuss er en elbuss.

Totalt 596 busser er i trafikk for Innlandstrafikk, der 74 % har Euro VI-, hybrid eller nullutslipps- motorteknologi. Nyere motorteknologi og elbusser bidrar til lav lokal luftforurensning. Utslipp NOx og PM10 er redusert med henholdsvis 40 og 35 % fra 2019 til 2020.

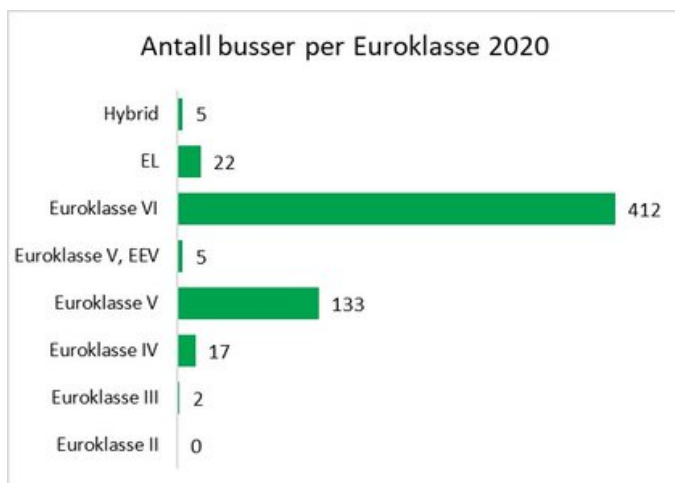


Elbuss på Hamar

Figur 2: Busser per euroklasse 2020



Ladestasjon for elbuss på Hamar



Figuren viser antall busser per Euroklasse. Euroklasse viser til godkjenningskrav for utslipp fra motor fra et gitt årstall. Romertallene refererer til Euroklasse III, Euroklasse IV, Euroklasse V, Euroklasse V EEV, og Euroklasse VI.

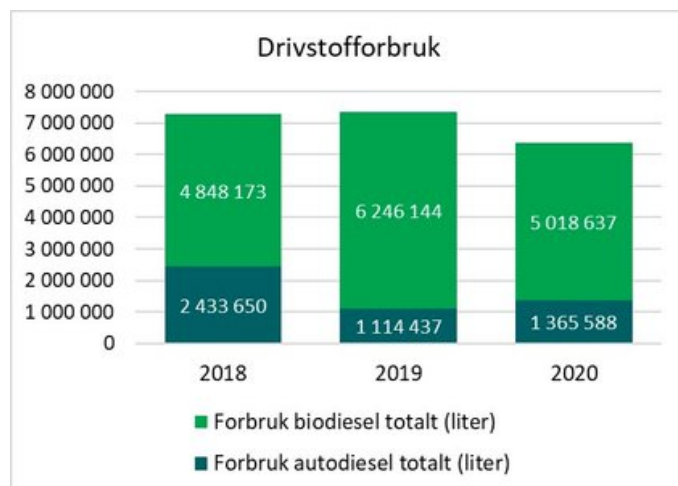
I figuren ser vi at vi har en stor andel av de mest miljøvennlige euroklassene; Euro V, Euro V EEV, Euro VI, i tillegg til elbusser og diesel-elektriske hybridbusser. Per 31.12.2020 var gjennomsnittsalderen på bussene i Innlandstrafikk godt under 6 år.

Drivstofforbruk og klimagassutslipp

Andel fossilfritt drivstoff var 79 % i 2020. Drivstofforbruket er redusert med ca. 976 000 liter fra 2019 til 2020. Reduksjonen skyldes innføringen av elbusser (778 MWh i 2020), noe lavere km-produksjon i løpet av året (53 000 km) og en generell nedgang i drivstofforbruk, fra 0,345 l/km i 2019 til 0,333 l/km i 2020.

Forbruk av autodiesel økte med 22,5 % (251 000 liter) fra 2019 til 2020.

Figur 3: Drivstofforbruk

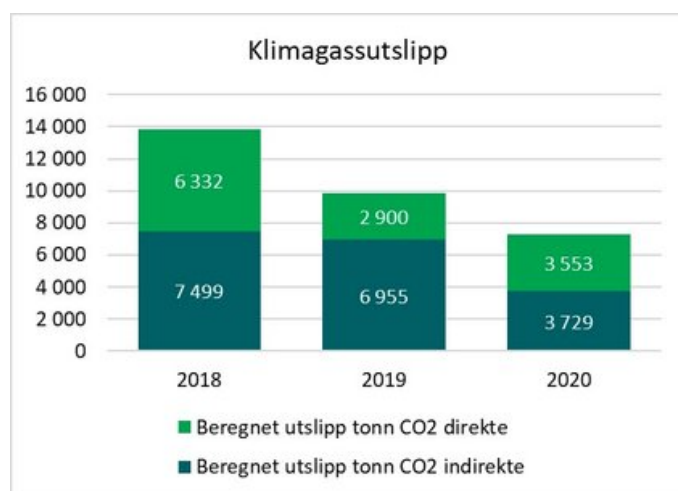


Av Innlandstrafikk sine 13 bussavtaler har fire krav om fossilfritt drivstoff eller nullutslippsteknologi (avansert biodrivstoff og elbuss). Med dette var over 60 % av kollektivtransporten i Innlandet fossilfri i 2020.

660 000 km kjørt med bybuss, der dieselbusser er byttet ut med elbusser, erstattet 220 000 liter diesel, og reduserte CO₂-utslippene med 800 tonn (med fossil diesel som referanse). Elbussene i Hamar erstatter bruk av biodiesel.

Totale klimagassutslipp fra kollektivtrafikken i Innlandet er beregnet til 7 300 tonn CO₂ i 2020, 38 % reduksjon i forhold til 2019, og over 47 % reduksjon i forhold til utslippene i 2018.

Figur 4: Klimagassutslipp



3. Kollektivtilbud

For å få flere til å reise kollektivt, satser Innlandstrafikk på et sømløst og effektivt kollektivtilbud der potensialet for økning i antall reisende er størst.

Hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt vektlegges. Kollektivtilbudet består av bybusser, regionlinjer, lokallinjer og bestillingstransport til ordinære reisende, og skoleskyss til skysselever.

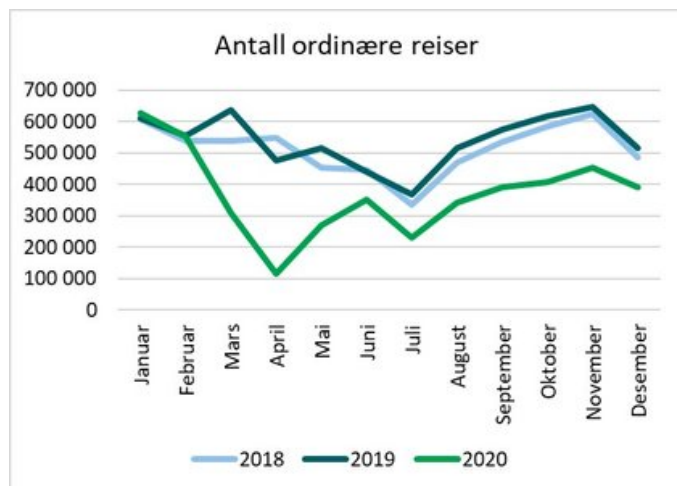
3.1 Antall reiser

Annerledesåret 2020 startet slik 2019 sluttet, med positiv trend i reisestatistikken, og det tegnet å bli et godt år for kollektivtrafikken med positiv passasjerutvikling. Med nedstengningen 12. mars endret alt seg, og i april var trafikkbortfallet rundt 90 %.

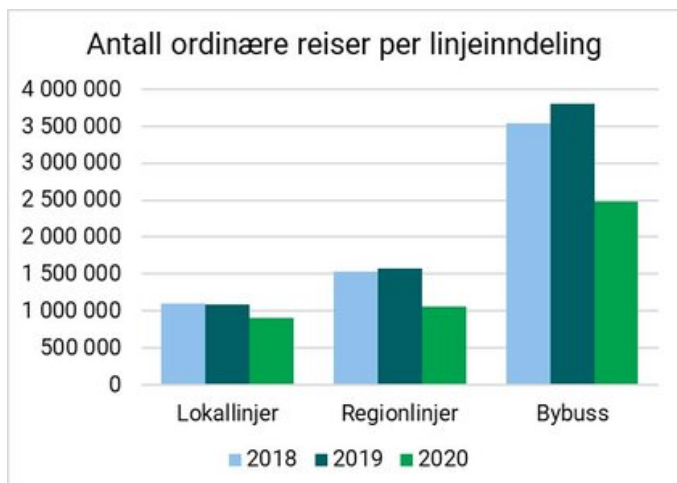
Som en konsekvens av reisendes skepsis og oppfordringer fra regjeringen til å unngå kollektivreiser, ble det i perioden mars til juni gjort tilpasninger i tilbudet. Våre operatører fikk et omfattende og kostbart arbeid både med ulike smittevernstiltak og omlegginger av skiftplaner. Samtidig har alle operatører i perioder kjørt med stengt framdør som ett av smitteverntiltakene.

I disse periodene har inntektene gått ytterligere ned da mange reisende har unnlatt å betale sin reise av ulike årsaker. Totalt ble det i overkant av 4,4 millioner ordinære reisende i løpet av 2020. En nedgang på litt over 2,2 millioner fra 2019.

Figur 5: Antall ordinære reiser



Figur 6: Antall ordinære reiser per linjeinndeling



3.2 Anbudssoppstart Hamar-regionen

Det ble innført nytt busstilbud i Hamarregionen fra 1. juli. Avtalen omfatter 4,6 millioner rutekilometer per år med totalt 105 busser, herav 20 nye elbusser på by-linjene og 65 brukte oppgraderte busser.

Endringer i kollektivtilbudet i Hamarregionen

Traseene for både bybuss og regionlinjer ble endret.

Nytt og forenklet linjekart vises i figuren:



Elbuss Hamar





Nytt linjekart på Hamar

I Hamar har bybussene tidligere blitt kjørt som «ringruter». Etter endringen kjøres det rette linjer, pendellinjer, gjennom Hamar skystasjon, noe som ga kortere reisetid for kundene. Endringene for bybussene gjorde at noen beboere i enkelte områder fikk noe lengre veg til nærmeste bussholdeplass.

Avganger på strekningen Hamar–Brumunddal, og på noen bybusslinjer, ble forsterket med avganger hvert kvarter, og noen bybusslinjer fikk halvtimesfrekvens.

Regionlinjene i det nye tilbudet ble lagt opp med timesfrekvens med unntak av strekningen Hamar–Elverum, der det ble halvtimesfrekvens på dagtid.



Så bra kake og samling på åpningsdagen.



3.3 Bestillingstransport

I tidligere Hedmark har bestillingstransport og FLEX-ruter i hovedsak vært et tilbud til og fra kommunesenteret en til to ganger i uka mellom kl. 09:00 og 13:00.

Bestillingstransport har vært organisert som et lineært rutetilbud i alle kommuner bortsett fra kommunene Ringsaker, Hamar, Stange, Løten og Eidskog. Der har bestillingsruter vært organisert som FLEX-ruter hvor kunder har blitt hentet og levert innenfor et forhåndsdefinert geografisk område uten faste traseer. Felles for både bestillingsruter og FLEX-ruter har vært at kunden må bestille transporten gjennom kundesenteret.

I tidligere Oppland har det vært tre hovedgrupper av bestillingsruter rettet mot ulike målgrupper:

- turistrelaterte ruter i sesong
- bestillingsruter som tilførsel mot langrutene
- bestillingsruter for å komme til og fra kommunesentret

For enkelte ruter har det vært klart definert kjørestrekning, mens det for andre har vært forhåndsdefinert geografisk område. Bestilling har vært håndtert av lokal drosjesentral.

Tabell 1: Bestillingstransport i Innlandet 2020

Antall turer	Kilometer	Antall passasjerer	Passasjerer per tur
12 570	606 503	21 270	1,7

Tabell 2: Antall turer og passasjerer med bestillingsruter 2020 per kommune

Kommuner	Antall turer	Antall passasjerer
Alvdal	7	10
Eidskog	443	1 006
Elverum	7	14
Engerdal	3	3
Etnedal	148	270
Folldal	408	529
Gausdal	1 687	2 790
Gjøvik	1 605	2 695
Gran	21	51
Grue	14	16
Hamar	43	51
Kongsvinger	211	273
Lillehammer	1 672	1 812
Løten	50	55

Kommuner	Antall turer	Antall passasjerer
Nord-Aurdal	923	2 855
Nord-Fron	44	50
Nord-Odal	124	200
Os	15	15
Rendalen	1	1
Ringebu	2	4
Ringsaker	1 021	1 570
Sel	225	358
Skjåk	27	55
Stange	608	793
Stor-Elvdal	289	599
Søndre Land	699	781
Sør-Aurdal	281	389
Sør-Fron	71	79
Sør-Odal	155	425
Tolga	8	8
Trysil	28	28
Tynset	3	6

Kommuner	Antall turer	Antall passasjerer
Vang	163	207
Vågå	7	13
Våler	327	950
Øyer	507	513
Øystre Slidre	17	17
Åmot	15	36
Åsnes	689	1 741

3.4 Sesong og turistruter

Fjellruter i Valdres og Gudbrandsdalen

For sommeren 2020 ble det iverksatt et prøveprosjekt på linje 137 Fagernes–Beitostølen–Gjendesheim. Denne linjen ble slått sammen med linje 203 Vågå–Gjendesheim og forlenget til Lom, slik at det ble gjennomgående avganger på strekningen. Ellers var det kun mindre endringer i fjellrutetilbudet.

Skibuss i Lillehammerregionen

Skibussavganger fra Lillehammer til Skei, Hafjell, Nordseter og Sjusjøen ble kjørt som tidligere, og hadde positiv trend i januar og februar. Med nedstengingen i mars forsvant også skituristene.

Linje 502 som er en internbuss i Hafjell ble terminert tidlig, mens resten ble kjørt med sterkt redusert antall reiser. For sesongen samlet sett har disse linjene en reduksjon i antall reiser på drøye 30 %, noe som er nærmere 100 000 færre reiser i 2020 enn i 2019.

Sommerbuss til Hunderfossen Eventyrpark

Vi hadde 7 333 reisende med linje 503 Sommerbussen i 2020, mot 7 840 reisende i 2019. Dette gir en reduksjon på 6,5 %, og en vesentlig lavere reduksjon på denne linjen enn øvrige linjer.



Annonse for Sommerbussen 2020

3.5 Prosjekter

Smart transport i distriktene

Smart transport i distriktene (STD) er et samarbeidsprosjekt med SINTEF, Folldal kommune, Sykehuset Innlandet og Entur. Formålet er å utvikle attraktive og bærekraftige transportløsninger for distriktene.

Hovedideen er å utvikle et felles system for transportplanlegging, der behov for person- og varetransport samordnes dynamisk for å utnytte transportressursene optimalt. Det har i 2020 blitt arbeidet med utvikling av flere prototyper og verktøy, både på brukersiden og systemsiden.

En del aktiviteter, blant annet kontakt med brukere, har blitt skjøvet på grunnnet smittevernrestriksjoner. Andre aktiviteter har blitt gjennomført digitalt, blant annet et internt arbeidsverksted i Innlandstrafikk i desember.

Innlandstrafikk har sammen med Visit Lillehammer, Skåppå og Sintef søkt Forskningsrådet om et forprosjekt med tanke på å ta STD videre som pilotprosjekt.

Stronger Combined

Stronger Combined er et internasjonalt prosjekt som tar for seg kombinert mobilitet i distriktene. Prosjektet er en del av EUs Interreg-program for Nordsjøregionen.

Prosjektets formål er å bedre forutsetningene for kombinert mobilitet i Jotunheimområdet og at det skal være mer attraktivt å velge kollektivtransport framfor privatbil ved besøk i regionen.

Konkret har det i 2020 blitt opprettet to bestillingsruter som en del av Fjellrutekonseptet. Tanken har vært å gi de reisende et tilbud på «first mile/last mile» og på andre tidspunkt av døgnet enn ordinær kollektivtransport.

På grunn av smittevernhensyn og nasjonale føringer, har det ikke vært mulig å gjennomføre alle planlagte aktiviteter i prosjektet i 2020. Prosjektperioden er forlenget, med foreløpig varighet til sommeren 2022.

Response

I forbindelse med EUs Interreg Østersjø-program er Innlandstrafikk deltaker i prosjektet Response. Prosjektet ser overordnet på om bestillingstrafikk kan være løsningen for å sikre tilgjengelighet og pålitelighet i distriktene.

Innlandstrafikks leveranse i prosjektet er å tilegne seg en samarbeidspartner og å utarbeide og teste en modell for bestillingstrafikk sammen med samarbeidspartneren i en rutepilot. Lokalt har dette resultert i en samarbeidsavtale med Gjøvik kommune om et bestillingstilbud for idrettsbarn og- ungdom tilknyttet Vind IL på Gjøvik.

Hovedelementene i rutepiloten har vært lokale holdeplasser, rutetilbud tilpasset treningstider, ordinære billettpriser og «online booking». Tilbudet ble lansert 19. oktober, men måtte etter kort tid innstilles grunnet den lokale smittesituasjonen under koronapandemien. Etter hvert førte nasjonale smitteverntiltak til at piloten ble utsatt til 2021.



Fra pressemøte på Vind idrettsplass før oppstart av pilotprosjektet. Fra venstre: Henriette Sandstå (Gjøvik kommune), Ketil Gjerde (Vind IL), Ola Sondre Elgshøen (Innlandstrafikk) og Torgeir Ringsveen (Gjøvik Taxi).

3.6 Skoleskyss

Innlandstrafikk organiserer skoleskyss til skoleelever etter gjeldende regler og forskrifter, samt regler for skoleskyss i Innlandet.

Totalt administreres skoleskyss for 23 538 elever i skoleåret 2020/21. Fordelingen på dette er henholdsvis 16 515 elever i grunnskolen og 7 023 videregående elever. For elevene i grunnskolen utgjør dette 39 % av elevmassen.

Fornøyde skoler, foresatte og elever er viktig for Innlandstrafikk. Vi gjennomfører årlige møter med kommuner og videregående skoler i fylket.

Innlandstrafikk utfører skoleskyss i alle kommuner i Innlandet fylke. Fordelingen av skyss elever på drosje og buss som transportmiddel de siste to år vises i tabellen nedenfor.

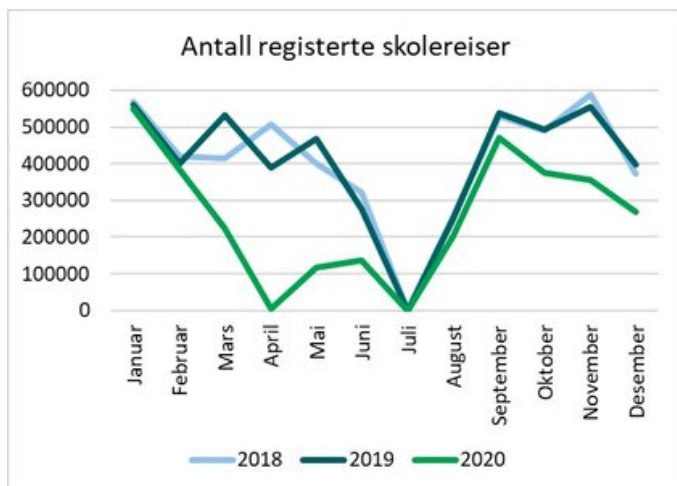
Tabell 3: Fordeling antall skyss elever 2020

Skoleår	Skoletype	Antall drosjeelever	Antall busselever	Totalt antall skyss elever
2019-2020	Grunnskole	4 059	11 597	15 656
2020-2021	Grunnskole	4 121	12 394	16 515
2019-2020	Videregående	760	6 904	7 664
2020-2021	Videregående	764	6 259	7 023

Tabell 4: Kommuner med flest skyss elever i Innlandet 2020

Kommune	Antall
Ringsaker	1670
Stange	865
Gjøvik	753
Gran	746
Lillehammer	708

Figur 7: Antall registrerte skolereiser



Samarbeid med kommunene

I henhold til opplæringsloven § 13-4 skal fylkeskommunen samarbeide med kommunene om skoleskyss. Dette samarbeidet er viktig for å kunne planlegge og organisere en best mulig skoleskyss for elevene, men også en mest mulig rasjonell og økonomisk skoleskyss.

Det ble i 2020 gjennomført en spørreundersøkelse med kommunene hvor fokus var samarbeidet om skoleskyssen. Tilbakemeldingene fra kommunene og skolene var at de var godt fornøyde med samarbeidet.

Skoleskyssstakster

Fylkestinget vedtok i 2020 ny modell for kommunal delfinansiering av kostnadene til skoleskyss. De nye takstene trådte i kraft fra 01.01.2021.

Trafikksikkerhet

Målsettingen for skoleskyssen er at den skal være trygg, sikker og trivelig. Det har ikke vært noen ulykker med personskade i skoleskyssen i 2020. Dette er et resultat av at Innlandstrafikk i flere år har samarbeidet med transportører og skoler om trafikksikkerhet.

Trafikksikkerhet er også knyttet til vegen til holdeplass, kryssing av veg, og bytte av transportmiddel. Skyssopplegget må tilpasses barnets funksjonsnivå. Det betyr at vi i noen tilfeller må tilrettelegge et skyssopplegg med drosje.

Utviklingstrekk ved skoleskyss

Skoleskyssen «speiler» både skolehverdagen og samfunnsutviklingen.

- Barnets beste er et grunnleggende krav i organisering av skoleskyssen.
- Skyss ved delt bopel setter ikke lenger krav om en 50/50-fordeling, men at det skal være et tilnærmet fast og forutsigbart opplegg.
- Større fleksibilitet i skolehverdagen, spesielt i videregående skole.
- Lang reisevei for enkelte elever i videregående skole.

- En nedgang av elever ute i distriktskommunene. En konsekvens av dette er at vi må inn med mer drosje og/eller flere busser da det blir mer sentralisering av skoler.

3.7 Kontrakter

Innlandstrafikk har 29 kontrakter med transportører på buss og personbil/minibuss.

Tabell 5: Kontrakter buss

Transportør (buss)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Trønderbilene Hadeland	Hadeland, Dokka og Hov	25. juni 2018	21. juni 2026
Trønderbilene Valdres	Valdres	20. juni 2016	23. juni 2024
Trønderbilene Nord-Gudbrandsdal	Ottadalen og Sel	1. januar 2014	31. desember 2021
Trønderbilene Østerdalen	Elverum, Trysil, Åmot, Engerdal, Stor-Elvdal, Rendalen, Alvdal, Folldal, Tynset, Tolga og Os	1. juli 2015	30. juni 2025
Vy Gjøvik	Gjøvik, Toten, Lhmr. - Gjøvik-Hønefoss	24. juni 2019	24. juni 2029
Vy Hamar	Ringsaker, Hamar, Løten og Stange	1. juli 2020	30. juni 2030
Vy Glåmdalen	Nord-Odal, Sør-Odal, Kongsvinger, Eidskog, Grue, Åsnes og Våler	1. juli 2016	30. juni 2026
Etnedal Bilruter	Etnedal og Sør-Aurdal	26. juni 2017	23. juni 2024
Snertingdal Auto	Snertingdal og Biri	1. januar 2015	31. desember 2021
Torpa Bilruter	Nordre Land	1. januar 2015	31. desember. 2021
Ringebu Bilruter	Midt Gudbrandsdal	1. januar 2014	31. desember 2021

Transportør (buss)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Lesja Bilruter	Lesja og Dovre	1. januar 2016	31. desember 2021
Unibuss	Lillehammer og Sør-Gudbrandsdal	1. januar 2014	20. juni 2021

Tabell 6: Kontrakter personbil/minibuss

Transportør (drosje)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Taxi Hedmark, Østerdalen	Elverum, Trysil, Engerdal, Åmot, Stor-Elvdal, Rendalen, Alvdal, Follidal, Tynset, Tolga og Os	1. juli 2019	30. juni 2023
Taxi Hedmark, Glåmdalen	Nord-Odal, Sør-Odal, Kongsvinger, Eidskog, Grue, Åsnes og Våler	1. juli 2020	30. juni 2024
Taxi Hedmark, Hamarregionen	Hamar, Løten, Ringsaker og Stange	1. juli 2020	30. juni 2024
Lillehammer Taxisentral	Lillehammer	1. august 2019	30. juni 2023
Øyer-Tretten Drosjesentral DA	Øyer	1. august 2019	30. juni 2023
Gausdal drosjesentral	Gausdal	1. august 2019	30. juni 2023
Taxi Innlandet	Lesja, Dovre, Skjåk, Lom, Vågå, Sel, Sør-Fron. Samt Nord-Fron og Ringeby	1. august 2019	30. juni 2023
Gjøvik Taxi	Gjøvik og Vestre Toten, Raufoss skolekrets	1. august 2019	30. juni 2023
Østre Toten Taxi	Østre Toten	1. august 2019	30. juni 2023

Transportør (drosje)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Raufoss Taxi	Vestre Toten, utenom Raufoss skolekrets	1. august 2019	30. juni 2023
Dokka Taxi	Nordre Land	1. august 2019	30. juni 2023
Hov Taxi	Søndre Land	1. august 2019	30. juni 2023
Valdres Taxi	Øystre Slidre, Vestre Slidre, Vang, Etnedal, Nord-Aurdal og Sør-Aurdal	1. august 2019	30. juni 2023
Hadeland Taxi	Lunner, Jevnaker og Gran	1. august 2019	30. juni 2023
Haverstad Turbiler	Nord-Fron og Ringebu	1. august 2019	30. juni 2023

Tabell 7: Ruteproduksjon buss per år

	2018	2019	2020
Hedmark	10 097 000	10 545 000	
Oppland	10 846 000	10 888 450	
Innlandet			19 620 000
Sum rute km	20 943 000	21 433 450	19 620 000

Årsaken til reduksjonen på ruteproduksjonen for 2020 er Covid-19-situasjonen. Skoler ble stengt, mange linjer ble i perioder innstilt, og det ble kjørt med redusert kapasitet i noen områder.

3.8 Driftsutfordringer

Året startet med de samme store vegprosjektene som vi de senere årene har hatt utfordringer med, men i løpet av året har store prosjekter som E6 fram til Moelv og nye Moelv vegkryss blitt ferdigstilt. Det samme er prosjektet rv. 3/rv. 25 Løten–Elverum. Dette har gitt oss bedre forutsigbarhet for våre linjer som kjører i disse områdene.

Året har også bestått av større og mindre omkjøringer på bybussnettet i byene i Innlandet. De største utfordringene for framkommeligheten var omfattende arbeid med utskifting av vann- og avløpsrør.

Våren 2020 var det i perioder store utfordringer med glatte veger på grunn av vekslende temperaturer. Det førte til vanskelige kjøreforhold og enkelte innstilte avganger og forsinkelser.

4. Kundene

Innlandstrafikk har fokus på fornøyde kunder i alle våre tjenester.

Vi gjennomfører årlige målinger på kundetilfredshet på en rekke parametere. Kundesenteret i Innlandstrafikk har en viktig rolle med å gi god service og hjelpe våre kunder.

Kundetilfredshet

Kollektivbarometeret gjennomføres av Kollektivtrafikkforeningen, og alle fylkene i Norge er med i målingen.

Kollektivbarometeret måler ulike parametere for kundetilfredshet. Hver parameter har flere spørsmål og tilfredsheten måles med skalaen 0–100. I undersøkelsen er respondentene både kollektivbrukere og ikke-kollektivbrukere. Tabellen under viser kun resultatene for kollektivbrukere.

Tabell 8: Kundetilfredshet 2019-2020

	2019	2020	2019/2020
Kollektivtilbudet	53	53	0
Punktlighet	77	77	0
Informasjon	50	50	0
Personalets opptreden	81	83	+2
Trygghet og sikkerhet	85	86	+1
Komfort	76	77	+1
Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet	87	86	-1
Valuta for pengene	42	35	-7
Lojalitet	62	*	-
Befolkningstilfredshet	52	52	0

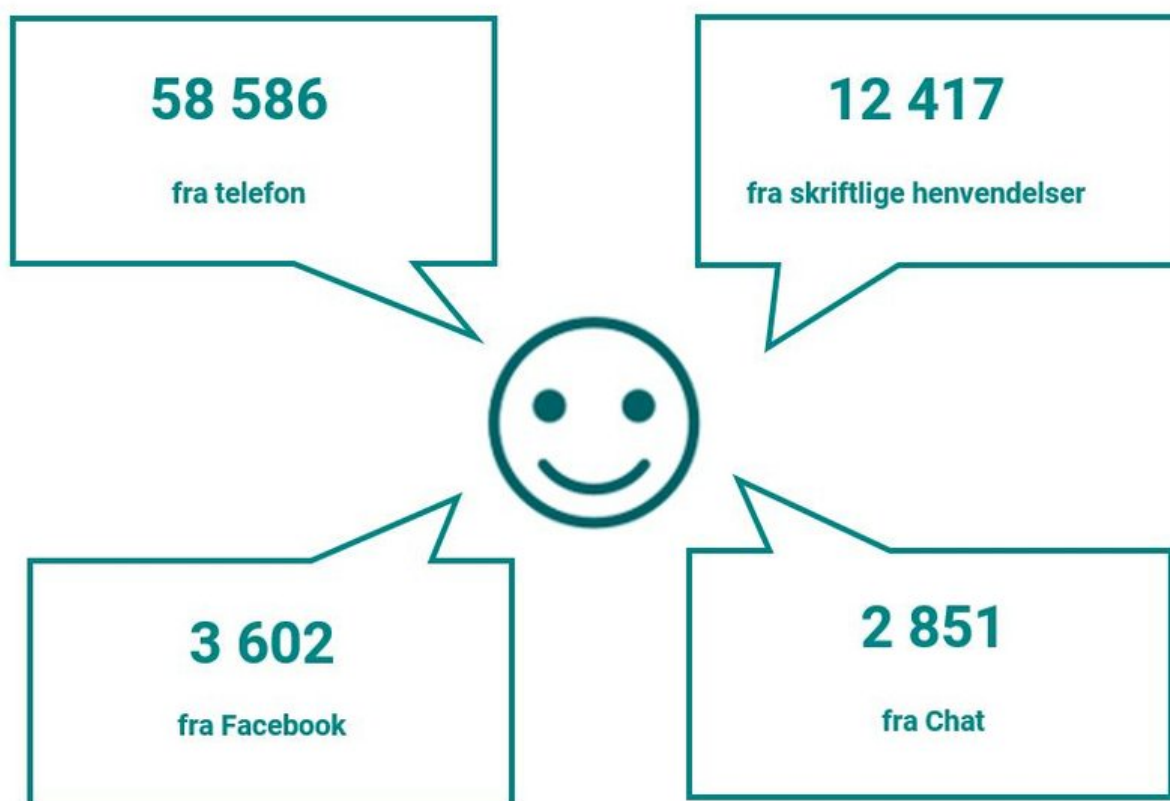
For 2020 har Innlandstrafikk hatt en stabil utvikling på de fleste parametere i undersøkelsen til tross for Covid-19-pandemien. Det har vært størst økning i *personalets opptreden* (+ 2 %), mens det har vært en markant nedgang i *valuta for pengene* (- 7 %).

Kundehenvendelser

Kundesenteret har en viktig rolle som Innlandstrafikk sitt ansikt utad. Der håndterer vi alt fra ruteopplysning til kundehenvendelser om Innlandstrafikk sitt tilbud. Kundesenteret benytter flere kanaler i sin servicerolle, både nettsider, chat, telefon, Facebook og Twitter.

Kundesenteret har som mål å hjelpe Innlandets kollektivreisende på en vennlig og informativ måte for å bidra til en god reiseopplevelse for kundene.

For å gjennomføre dette har vi dyktige og serviceinnstilte ansatte som er tilgjengelige på Kundesenteret hver dag gjennom hele året.



Kundesenteret besvarte i 2020 totalt 77 456 kundehenvendelser i ulike kanaler. Herav er det besvart 58 586 telefonhenvendelser.

Det bevares også et stort antall skriftlige henvendelser. Dette skjer i hovedsak gjennom hendelsessystemet, Pureservice, hvor det er besvart 12 417 henvendelser i 2020. I tillegg besvares en rekke henvendelser på Facebook og i chat-kanalen.

De fleste kundehenvendelsene er ruteopplysning, spørsmål om billetter og priser, apper, nettbutikk, ulike hendelser i trafikken, reisegaranti, refusjon og skoleskyss.

August var den måneden med flest henvendelser til Kundesenteret. Dette skyldes både skolestart og oppstart av nye ruter etter sommeren. Ut over dette er det travle perioder på Kundesenteret når det er utfordrende kjøreforhold om vinteren.

5. Salg og billetter

I løpet av 2020 har enda flere tatt i bruk mobilen som betalingsmiddel på bussen.

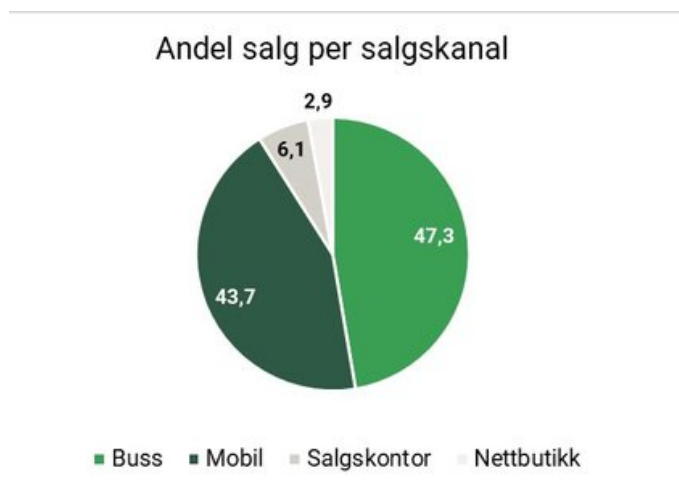
Kundene våre opplever dette som en rask og effektiv betalingsmåte. Samtidig går ombordstigningen smidigere, og bussen kommer raskere fram. I tillegg har stengt framdør bidratt til at flere har brukt mobilen som betalingsmiddel.

Salg per produktgruppe og kanal

Innlandstrafikk selger billetter i flere ulike kanaler. Bussen er fortsatt den største salgskanalen, med en andel på 47,3 % av totalt salg. Men vi ser en klar trend mot at flere kjøper billett på mobil, og i løpet av 2020 lå dette på 43,7 %.

I 2020 har trenden vært at flere kjøper enkeltbilletter. Det skyldes behovet for fleksibilitet og endringer i reisebehov med tanke på pandemien som har preget største delen av dette året. I figurene nedenfor vises fordelingen av salget per salgskanal.

Figur 8: Andel salg per salgskanal



Salg av billetter

I 2020 har framdøren på mange busser vært stengt i lengre perioder, og de reisende har ikke fått registrert billettene sine på bussen. Statistikken for de ulike billettkategoriene kan derfor være noe mangelfull.

Nedenfor vises salg av enkeltbilletter og et utvalg av ulike periodebilletter. Tabellen viser at vi har solgt mest av enkeltbilletter i 2020. 1. februar lanserte vi 24-timers billett, 7-dagers billett, 180-dagers billett og 365-dagers billett.

Tabell 9: Antall salg av enkeltbilletter og enkelte periodebilletter 2020

Type billett	Antall salg
Enkeltbillett	1 182 509
30-dagers billett Barn og Ungdom	25 598
30-dagers billett	22 405
7-dagers billett	3 686
Sommerbillett	1 052
24-timers billett	805
180-dagers billett	170
365-dagers billett	23

6. Bedre tjenester til kundene

Dagens kollektivkunder har store forventninger til oss og hvilke tjenester vi skal levere.

Innlandstrafikk har i 2020 arbeidet med sammenslåing av systemer og løsninger for å gi enda bedre tjenester til våre kunder, både med tanke på at det skal oppleves sømløst og enkelt å reise med oss.

Billettering og sanntidsinformasjon

1. februar lanserte Innlandstrafikk ny billett-app, Innlandstrafikk Billett, som erstattet de tidligere billett-appene til Hedmark Trafikk og Opplandstrafikk.

I løpet av året har Vipps blitt lagt til som betalingsmiddel i både mobilapp og nettbutikk.

I desember 2020 ble SMS-billett på mobil lansert. Dette gjorde vi for at flere skulle ha mulighet til å betale bussbillett, spesielt de uten smarttelefon, ved stengt framdør.



Året 2020 har vært preget av større utfordringer enn normalt med billett- og sanntidsinformasjon. Dette har svekket kvaliteten, ikke minst visningen av sanntidsinformasjon i ulike kanaler.

Billettsamarbeid TogBuss

Innlandstrafikk har inngått avtaler om samarbeidsbilletter med togoperatørene SJ Norge og Vy Tog.

Samarbeidet med SJ gjelder for Rørosbanen (Hamar-Rena) og Dovrebanen (Dombås–Lillehammer). For Vy gjelder det for R10 (Lillehammer-Oslo) og Gjøvikbanen (Gjøvik–Gran + Lunner).

I 2020 har det vært arbeidet mye med å få på plass gode løsninger for salg av billettene på de ulike plattformene.

Det har blant annet vært utfordringer knyttet til lesing av billettene. Dette har ført til manuell telling av passasjerer.



Skyssweb

Skyssweb er vårt saksbehandlingssystem for å behandle søknader om skoleskyss. Samtlige kommuner og de aller fleste grunnskoler har brukere i skyssweb.

Totalt er det ca. 720 medarbeidere ute i kommunene som bruker skyssweb regelmessig, og som følger med på status for søknadene og hvordan skyssen er planlagt for den enkelte elev.

I 2020 fikk vi innført innlogging på systemet via ID-porten, og brukerne logger seg nå på med BankId.

MinSkyss

MinSkyss er den elektroniske portalen som elever i videregående skoler benytter for å søke om skoleskyss. I 2020 ble portalene for MinSkyss fra tidligere Hedmark og Oppland til en felles portal for Innlandet. Nesten 8000 søknader er behandlet i systemet for skoleåret 2020/2021.

Interne tjenester

Innlandstrafikk har mange fagspesifikke systemer som brukes internt i Innlandstrafikk. Dette er viktige systemer både for planlegging av kollektivtilbudet og for å tilby våre kunder moderne og forutsigbar informasjon.

I 2020 er det anskaffet og satt i drift nytt system for ruteplanlegging. Implementeringen har krevet mye arbeid og ressurser, men har også ført til at Innlandstrafikk var det første fylket i landet som leverte godkjente rutedata i nytt format til Entur.

7. Markedstiltak

Målsettingen med Innlandstrafikk sitt markedsarbeid er å støtte og bidra til å nå mål Innlandstrafikk setter seg, samt bygge et godt omdømme og styrke merkevaren til Innlandstrafikk.

7.1 Velkommen til Innlandstrafikk

1. januar 2020 var starten på det nye fylket Innlandet, og Hedmark Trafikk og Opplandstrafikk ble Innlandstrafikk. For våre kunder var det i første omgang små endringer ved at de skulle reise med de samme bussene til de samme stedene og tidene.

I starten av året ble det kjørt informasjonskampanje i mange kanaler for å informere om de nye kontaktflatene for Innlandstrafikk:

- nye nettsider: Innlandstrafikk.no
- ny facebook side: Innlandstrafikk
- kundesenteret fikk nytt telefonnummer
- ny billett-app: Innlandstrafikk Billett (startet 1. februar)



Annonse fra oppstart Innlandstrafikk 1.1.2020

7.2 Ny visuell identitet

Arbeidet med å bygge den nye merkevaren, Innlandstrafikk, med ny logo og profil, startet i 2019.

Det ble utarbeidet en ny profilhåndbok med nye designelementer, ny dekor for bussene og ulike kampanjekonsepter. De fleste bussene i Innlandet ble omprofilert i løpet av sommeren 2020.



Ny profil på bussene



Nytt design på Innlandskortet og billett-app og nye kampanjekonsepter

7.3 Kjennskap til Innlandstrafikk

I forbindelse med oppstarten av Innlandstrafikk, gjorde vi en nullpunktananalyse i januar 2020 for å teste ut om befolkningen hadde fått med seg at det var et «nytt» kollektivselskap i Innlandet.

I januar var kjennskapen til Innlandstrafikk (uhjulpen) på 11 %. Det var signifikant større kjennskap til det nye navnet blant de som reiste kollektivt (65 %) enn de som ikke hadde reist kollektivt de siste 6 månedene. Det var også en klar sammenheng med alder. Jo eldre, desto lavere var kjennskapen til det nye navnet.

Inntrykket av Innlandstrafikk fikk en score på 61, som er relativt bra. Skalaen går til 100, og score over 75 er svært bra.

En ny undersøkelse som fulgte opp nullpunktanalysen ble gjennomført i oktober 2020. I denne undersøkelsen kunne vi fastslå at kjennskapen til Innlandstrafikk hadde økt til 29 %. Det er samtidig verdt å nevne at andelen som hadde benyttet seg av kollektivtilbudet siste 6 månedene hadde sunket fra 65 % til 37 %.

I lys av dette kan vi anta at kjennskapen til Innlandstrafikk ville vært noe høyere hvis det hadde vært et normalår. Inntrykket av Innlandstrafikk hadde en score på 65 i oktober, som ga en liten forbedring fra januar.

11 % uhjulpen kjennskap

Per januar 2020

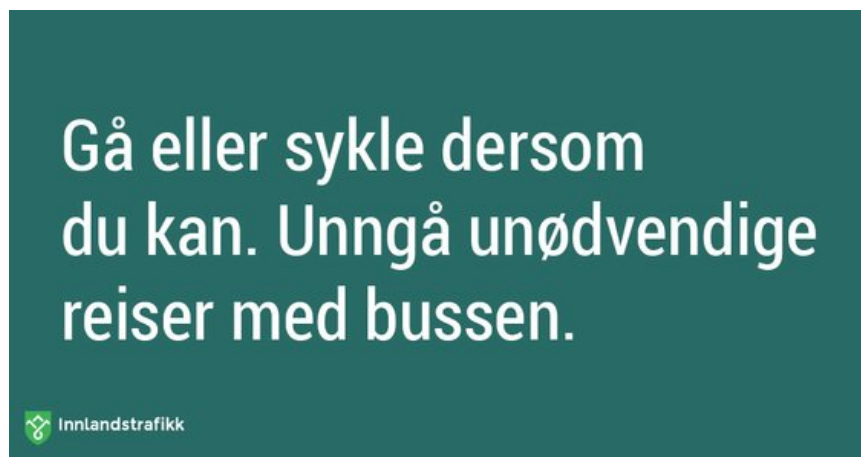
29 % uhjulpen kjennskap

Per oktober 2020

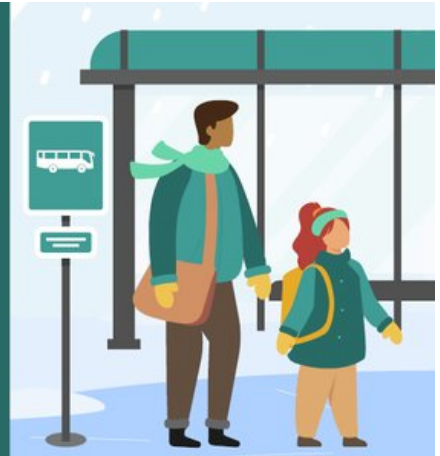
7.4 Reiseråd

Mye av markedsarbeidet i 2020 har vært preget av å gi de reisende god informasjon om hvordan de skal reise under pandemien, og gjøre det trygt å ta bussen. Vi har i hovedsak benyttet egne kanaler for å gi fortløpende informasjon om reiseråd.

Nedenfor er eksempler på budskap som er kjørt på skjermene i bussene.



Vent på neste avgang
dersom det er trangt
på bussen.



Takk for at du bidrar
til en trygg reise for
medpassasjerer og sjåfør.



7.5 Oppstart Hamar

NYTT BUSSTILBUD
I HAMAR-REGIONEN FRA 1. JULI



- Nye traseer
- Nye rutetider
- Nye busser



1. juli var det oppstart av nytt tilbud i Hamarregionen med nye traseer, nye rutetider og nye busser. Det ble gjennomført ulike informasjons- og markedsaktiviteter:

- annonsering i lokalaviser og nettaviser
- annonsering på facebook, snap og instagram
- annonsering på alle skjermer i bussene
- omtale i lokalaviser

- husstandsinformasjon i postkasser i områder som får ny holdeplass
- nytt linjekart for B-linjene (Bylinjer)
- stand på Hamar skystasjon for å informere og hjelpe de reisende
- offisiell åpning på Stortorvet med snorklipping, politikere og presse



7.6 Sesong-kampanjer

Innlandet er et reiselivsfylke og Innlandstrafikk har ekstra tilbud til fjellområdene for turer om sommeren og for ski om vinteren.

På sommeren markedsfører vi busstilbudet til Jotunheimen, Rondane, Valdres og Gudbrandsdalen. I vintersesongen markedsfører vi busstilbudet til skiløyper og alpinbakkene.

Ta bussen til fjells i sommer!

Se sommerens busstilbud til: **Jotunheimen, Rondane, Valdres og Gudbrandsdalen.**

Klikk her for mer informasjon



Innlandstrafikk

BUSSEN TAR DEG RETT I SPORET

Kjører i perioden 12.12.2020-18.04.2021



FRA LILLEHAMMER TIL:

- Hafjell
- Nordseter
- Skeikampen
- Sjusjøen

EN Sjekk rutetider og kjøp enkeltbillett på Entur

Innlandstrafikk

7.7 Billett på mobil

Med stengte framdører i lengre perioder av 2020, har det vært viktig å få flere til å forhåndsbetale billett for å sikre inntekt. Annonsering har hovedsakelig vært i egne kanaler med budskap om å laste ned billett-app og betale med mobil.

Dette har gitt effekt. I løpet av 2020 betalte nesten 50 % bussbilletten med mobil.

Last ned appene Entur reiseplanlegger og Innlandstrafikk billett.

Da kan du planlegge reisen og kjøpe billett på forhånd. **God tur!**



Innlandstrafikk

Annonse for reise-app og billett-app

7.8 Så bra

Vi har videreført Så bra-konseptet i ny Innlandstrafikk drakt, for å bygge videre på en positiv busskultur. Hovedmålet er å få motiverte sjåførere og fornøye passasjerer gjennom positive tiltak.

Mange av Så bra-budskapene har i år blitt koblet til reiseråd under pandemien.

Som et viktig Så bra-tiltak ble det sendt ut refleksvester til alle årets 1. klassinger i hele fylket. Formålet er å legge til rette for en trygg og sikker ferd til og fra skolen.

På refleksdagen 15. oktober gjorde vi et «stunt» i samarbeid med Trygg Trafikk og førsteklassingene på Rollsløkka barneskole på Hamar. Disse barna markerte dagen med å lage et reflekstre med Så bra-reflekser utenfor Høgskolen på Hamar for å oppfordre ungdommen og studentene til å bruke refleks.



Førsteklassinger på Rollsløkka barneskole på Hamar pyntet et reflekstre til studentene på Høgskolen Hamar.



Barna danser refleksdansen og ble veldig fornøyd med reflekstreet

7.9 Nettside og sosiale medier

Hovedkanal for Innlandstrafikk er nettsiden: www.innlandstrafikk.no.

Nettsiden ble lansert 1.1.2020 og har siden oppstart hatt en positiv utvikling i antall brukere. De fleste brukerne benytter mobil som enhet for å søke informasjon på nettsiden.

Sosiale medier er en stor del av hverdagen til mange, og også en viktig kanal for Innlandstrafikk. Facebook har vært hovedkanalen i sosiale medier, med Instagram og Twitter som tilleggskanaler.

I 2020 har det blitt utarbeidet en egen strategi og innholdsplan for sosiale medier, med målsetting om at innholdet skal; forenkle, informere, inspirere og engasjere.

Nedenfor følger måltall og status for nettsiden og sosiale medier for perioden 1.1.2020 til og med 31.12.2020:

Kanal:	Aktivitet:	Forklaring:	Antall:
Nettsiden:	Brukere:	Brukere som har innledet minst en økt i løpet av perioden	660 039
	Økter/besøk:	Samlet antall økter i løpet av perioden	1 393 466
	Antall økter per bruker:	Gjennomsnittlig antall økter per bruker	2,11

Kanal:	Aktivitet:	Forklaring:	Antall:
	Sidevisninger:	Det totale antall sider som har blitt vist i perioden	2 774 741
Facebook:	Reach	Antall ganger innleggene har nådd ut til brukerne på Facebook	900 000
	Klikk	Antall brukere på Facebook som har trykket for å se mer eller lese i kommentarfeltet	70 000
	Reaksjon	Antall reaksjoner, delinger, liker eller kommentarer på Facebook	20 000

8. Nøkkeltall

Tabell 12: Nøkkeltall 2020

	Antall
Busser	596
Drosjer/turbiler	450
Sjåfører	1750
Ordinære reiser totalt	4 440 201
Reiser bybuss	2 475 733
Reiser regionlinjer	1 059 046
Reiser lokallinjer	905 422
Registrerte skolereiser med buss	3 086 386
Kjørte rutekilometer med buss	19 620 000
Kundehenvendelser til Kundesenteret	77 456
Totalt CO2 utslipp i tonn	7300

9. Årsregnskap

Tabell 13: Årsregnskap 2020

Alle tall i millioner kr	2020
Inntekter	
Billettinntekter	58,3
Skoleskyss, kommunal delfinansiering	136,1
Andre inntekter	39,4
Sum driftsinntekter	233,8
Rammetilskudd	767,1
Sum totale inntekter	1 000,9
Kostnader	
Transporttjenester	920,0
Andre kostnader	77,4
Sum driftsutgifter	997,4
Investeringer	3,8
Resultat	-0,3

Kommentar til årsregnskapet 2020

Rammeområdet kollektivtransport inkluderer TT-ordningen og oppgaver knyttet til jernbanen i tillegg til Innlandstrafikk. Netto budsjettramme til Innlandstrafikk i 2020 var 767,1 millioner kroner. Innlandstrafikk får i tillegg frie inntekter fra for eksempel kommunal medfinansiering til skoleskyss og billettinntekter.

Koronapandemien har som tidligere nevnt i årsrapporten medført lavere billettinntekter på grunn av stengte framdører, anbefalinger fra myndigheter om redusert bruk av kollektivtransport og noe redusert rutetilbud. De økonomiske konsekvensene av dette har vært grundig rapport til myndighetene via samarbeid med KS (kommunesektorens organisasjon). På bakgrunn av dette har Innlandstrafikk mottatt tiltakspakke fra KMD (kommunal- og moderniseringsdepartementet).

Rutekutt på bakgrunn av ruteanalyse og kutt i sommerproduksjon medfører at Innlandstrafikk leverer et regnskap for 2020 i balanse. Transportkostnadene er vesentlige for Innlandstrafikk, som består av kontrakter med busstransportører, både brutto- og nettoavtaler, og drosjetransportører. Per 31.12.2020 har Innlandstrafikk 53,6 årsverk fordelt på 55 ansatte.

Investeringer som er gjort i 2020 på 3,8 MNOK er knyttet til; trafostasjon for elektriske busser på Hamar 3,7 MNOK og serviceanlegg for bussjåfører på Hamar skystasjon 0,1 MNOK (serviceanlegg ferdigstilles 2021).