

Årsrapport Innlandstrafikk 2022

Nettbasert årsrapport

Årsrapporten til Innlandstrafikk 2022 er nettbasert.

Velkommen tilbake på bussen

I 2022 kunne vi endelig ønske kundene velkommen tilbake på bussen igjen, og det er gledelig å se at vi i løpet av året har fått flere reisende.

Les mer om resultater, aktiviteter og tiltak som er gjennomført i årsrapporten!

God lesning!

Innholdsfortegnelse

1 [Forord](#)

2 [Om Innlandstrafikk](#)

3 [Klimavennlig kollektivtilbud](#)

4 [Kollektivtilbudet](#)

4.1 [Handlingsplan](#)

4.2 [Antall ordinære reiser](#)

4.3 [Anbudsoppstart Nord-Gudbrandsdalen](#)

4.4 [Bestillingsruter](#)

4.5 [Fjellruter](#)

4.6 [Prosjekter](#)

4.7 [Skoleskyss](#)

4.8 [Kontrakter](#)

4.9 [Driftsutfordringer og hendelser](#)

5 [Kundene](#)

6 [Salg og salgskanaler](#)

7 Bedre tjenester til våre kunder

8 Markedstiltakene

9 Økonomi

1 Forord

Etter to år med pandemi er det gledelig å se at vi gjennom 2022 har fått flere reisende tilbake på bussen. Framdørene på bussene ble åpnet igjen den 18. januar og Innlandstrafikk har lagt stor vekt på omdømmebyggende og trafikkskapende tiltak gjennom informasjonskampanjer med budskap om pris og lønnsomhet, «Reis smart» og «Reis enkelt med app».

Positive trender

Fylkestinget bevilget 5 millioner kroner til «Buss for en tier» i Innlandet i juli. Målet med kampanjen var å få flere til å prøve bussen i en periode av året hvor antall reisende normalt er lav, og bidra til å skape gode bussvaner for fremtida. Reisetallene for juli viser at vi fikk 110 000 flere reiser sammenlignet med fjoråret. Det er vi veldig godt fornøyd med!

Totalt antall reisende i fjor, utenom skolereiser, endte på litt over 5,7 millioner reisende. Dette er en økning på nesten 800 000 reisende fra 2021. Akkumulert endte vi ca. 12 % bak normalåret 2019, og trenden er positiv ved inngangen til 2023.

Økning i kostnader

Koronapandemien har skapt store utfordringer for kollektivtrafikken. I 2022 ble dette forsterket av en betydelig økning i drivstoff- og energipriser, og det har vært jobbet mye med å sikre økonomiske rammebetingelser og gjennomføre ulike effektiviseringstiltak for å unngå drastiske kutt i rutetilbudet.

Handlingsplan

Som en oppfølging til vedtatt mobilitetsstrategi for Innlandet er det utarbeidet en handlingsplan for fylkeskommunens kollektivtransport 2023-2026. Handlingsplanen ble vedtatt av fylkestinget i oktober og synliggjør muligheter og konsekvenser innenfor ulike rammebetingelser.

Det økonomiske handlingsrommet er avgjørende for hva som kan legges til grunn for videre planlegging og drift av kollektivtilbudet i Innlandet fra 2023.

Høyest andel skysselever i landet

Innlandet er det fylket i landet med desidert høyest andel barn og unge som har behov for skoleskyss. Kostnadene til skoleskyss med buss og drosje utgjør ca. 75 % av budsjettet til Innlandstrafikk.

Det er mange faktorer som påvirker økonomien i skoleskyssordningen, og disse er godt belyst i rapporten om "Skoleskyss i Innlandet - Hvordan fungerer dagens ordning og forslag til forbedringstiltak".

Innlandstrafikk har iverksatt og gjennomført flere tiltak i 2022 som har bidratt til reduserte skoleskysskostnader og økte inntekter til skoleskyss. Det er et godt utgangspunkt for å imøtekomme forutsetningene i fylkesbudsjettet for 2023.

Vi er svært glade for at fylkestinget vedtok å øke rammene til kollektivtransport i budsjettbehandlingen i desember, slik at vi kan opprettholde dagens rutetilbud. Det betyr mye for både våre medarbeidere og våre innbyggere.

Vår viktigste ressurs for å lykkes er våre medarbeidere. De har lagt ned mye og godt arbeid gjennom året for å levere på lovpålagte oppgaver, våre budsjetter, politiske mål og bestillinger.

Stor takk for innsatsen til dere alle!



Bilde av Lars Baukhol, seksjonssjef
kollektivtransport Innlandstrafikk

Lars Baukhol

seksjonssjef kollektivtransport, Innlandstrafikk

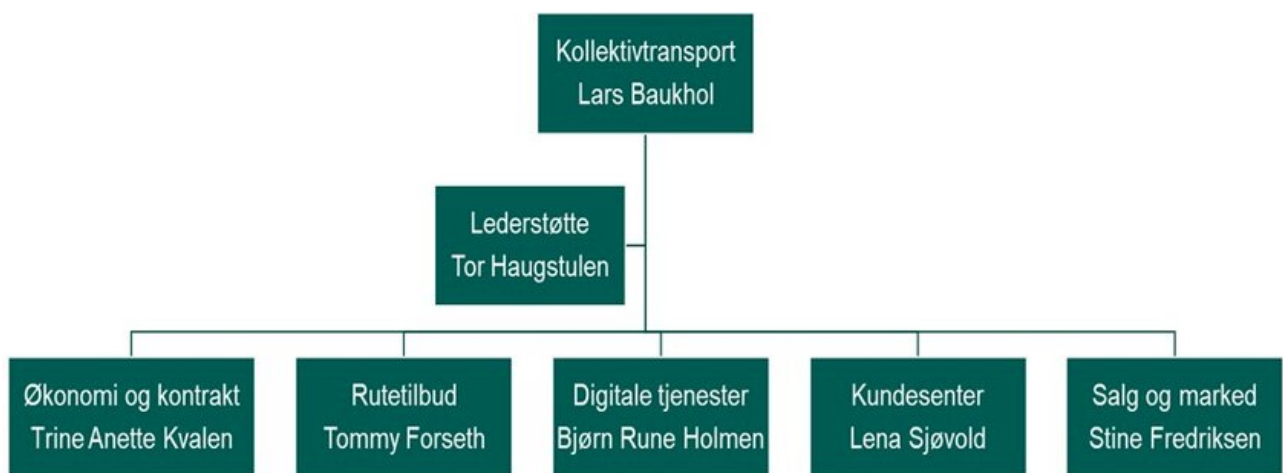
[PDF-versjon av årsrapport Innlandstrafikk 2022 \(PDF, 3 MB\)](#)

2 Om Innlandstrafikk

Seksjon kollektivtransport i samferdselsavdelingen - Innlandstrafikk - har ansvaret for kollektivtransport i Innlandet fylkeskommune. Sentrale arbeidsoppgaver er planlegging og organisering av skoleskyss, ruteplanlegging, konkurranseutsetting av rutetilbudet, salg og markedsføring, ruteopplysning, samt utvikling og forvaltning av digitale applikasjoner og løsninger.

Innlandstrafikk består av enhetene Økonomi og kontrakt, Rutetilbud, Digitale tjenester, Kundesenter og Salg og marked. Vi har kontorsted på Lillehammer og i Folldal.

Figur 1: Organisasjonskart Innlandstrafikk 2022



Organisasjonskart i tekst

+

Kollektivtransport

Lars Baukhol er leder for seksjonen.

Under seg har han følgende enheter:

Lederstøtte (stabsfunksjon)

Tor Haugstulen

Økonomi og kontrakt

Trine Anette Kvalen

Rutetilbud

Tommy Forseth

Digitale tjenester

Bjørn Rune Holmen

Kundesenter

Lena Sjøvold

Salg og marked

Stine Fredriksen

Personal og bemanning

Som en del av OU-prosessen i samferdselsavdelingen ble det gjort noen organisatoriske endringer. Lena Sjøvold ble ansatt som enhetsleder på Kundesenteret fra mai og Tor Haugstulen gikk over i en rolle som lederstøtte for ledergruppa fra samme dato.

Heidi Skåret gikk over i annen rolle i Eiendomsavdelingen i fylkeskommunen i februar, og Trine Anette Kvalen ble ansatt som ny enhetsleder for Økonomi og kontrakt fra slutten av april. Kari Dyvesveen gikk over i annen rolle ved Fagskolen i Innlandet i august og Tina Wold ble fast ansatt fra oktober. I tillegg sluttet Jon Vegard Torgersrud i august, Kenneth Maanum sluttet i september og Shahnaz Khani sluttet i oktober.

Innlandstrafikk mistet også en erfaren, kunnskapsrik og faglig dyktig person i Elisabeth Lande som gikk bort i april etter kort tids sykeleie på grunn av alvorlig sykdom.

Innlandstrafikk har ved utgangen av 2022 totalt 47,8 årsverk fordelt på 50 ansatte.

Årets ildsjel i kollektivtrafikken

Vi er glade og stolte over at Stine Fredriksen fikk Kollektivtrafikkforeningens pris som årets ildsjel 2022. Stine ble nominert til prisen av sine kollegaer i Innlandstrafikk for sitt årelange arbeid med å forberede kollektivtilbudet i by og land, være pådriver for innovasjon om samarbeid for sømløse reiser, og å alltid sette kunden i fokus.



Enhetsleder Stine Fredriksen i Innlandstrafikk har fått prisen Årets ildsjel i kollektivtrafikken.

Et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud

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.

Førende plandokumenter

Mobilitetsstrategi for Innlandet 2021-2030, vedtatt i sak 76/2021 i fylkestinget, har ambisiøse målsetninger. Innlandet fylkeskommune skal gjennom mobilitetsstrategien bidra til at alle skal kunne reise bærekraftig, trygt og effektivt i og gjennom Innlandet.

Mobilitetsstrategien er en oppfølging av Innlandsstrategien og konkretiserer hvordan Innlandet fylkeskommune skal følge opp Innlandsstrategiens visjon, mål og føringer for mobilitetsområdet. All persontransport, reiser eller andre former for personforflytning omfattes av mobilitetsstrategien. God bevegelsesfrihet for alle er en forutsetning for næringsutvikling, bosetting og trivsel i hele fylket.

Handlingsplan for fylkeskommunens kollektivtransport 2023-2026, vedtatt i sak 69/2022 i fylkestinget, er utarbeidet som en oppfølging til vedtatt mobilitetsstrategi for Innlandet. Del 1 av handlingsplanen inneholder mål, føringer, økonomiske forutsetninger, prinsipper og satsingsområder for kollektivtransporten. Del 2 angir de

konkrete konsekvensene for rutetilbudet ved ulike økonomiske forutsetninger. Del 1 og del 2 av handlingsplanen må sees i sammenheng.

3 Klimavennlig kollektivtilbud

Klimaregnskap

Klimaregnskapet til Innlandet fylkeskommune skal kartlegge de viktigste kildene til klimagassutslipp, slik at effektive tiltak kan rettes mot utslippskildene.

Beregning av klimafotavtrykket

Klimafotavtrykket til fylkeskommunen beregnes med klimakost-modellen, med utgangspunkt i fylkeskommunens forbruk i kroner, samt data for energi- og drivstofforbruk.

Fylkeskommunens klimafotavtrykk = scope 1 + scope 2 + scope 3

- **Scope 1 = direkte utslipp.**

Dette omfatter direkte utslipp fra energiforbruk i egne bygg og forbruk av energi og drivstoff for egne kjøretøy. For Innlandstrafikk, vil dette omfatte forbruk av energi i egneide bygg, for eksempel reguleringsparkeringer for buss i Parkgata 18, Gjøvik. Det omfatter også forbruk av energi og drivstoff som er benyttet for egne kjøretøy for ansatte, f. eks. i forbindelse med tjenestereiser.

- **Scope 2 = indirekte utslipp fra produksjon og distribusjon av innkjøpt energi.**

Opgitt til 0,2 % av fylkeskommunens klimagassutslipp.

- **Scope 3 = indirekte utslipp fra vare- og tjenestekjøp.**

Kjøp av kollektivtransporttjenester er eksempel på slikt tjenestekjøp. For Innlandstrafikk vil utslipp fra energi- og drivstofforbruk fra bussene i trafikk regnes som indirekte utslipp i fylkeskommunens virksomhet.

Tabell 1: Tall fra Innlandet fylkeskommune sitt klimaregnskap 2021

Scope	Utslipp i tonn
Scope 1: Direkte utslipp. Reiser og transport med egne kjøretøy, energi, bygg og infrastruktur	410 tonn
Scope 2: Indirekte utslipp fra produksjon og distribusjon av innkjøpt energi. (Opgitt til 0,2 % av Innlandet fylkeskommune sitt utslipp)	0 tonn
Scope 3: indirekte utslipp fra vare- og tjenestekjøp	8 387 tonn
Sum	8 797 tonn

I fylkeskommunens klimaregnskap inngår alle klimabidrag. Det vil si at fylkeskommunen inkluderer både direkte klimagassutslipp (scope 1) og indirekte klimagassutslipp (scope 2 og scope 3) i klimaregnskapet.

Klimagassutslipp fra Innlandstrafikk sin virksomhet stammer i hovedsak fra utslipp i scope 3. For transportørene (som eier bussene og kjøper energi- og drivstoff), vil utslippene være et scope 1 utslipp. Med andre ord har transportørenes virksomhet direkte utslipp, som regnes som indirekte utslipp for Innlandstrafikk.

Klimagassutslipp

Mål om fossilfri virksomhet og reduksjon i klimagassutslipp for Innlandstrafikk kan innebære at energi som benyttes i egne bygg og fasiliteter skal være fossilfri, og at bruk av egne kjøretøy og transport for ansatte, skal være fossilfri.

Innlandstrafikk skal redusere direkte utslipp av fossil CO₂ fra 410 tonn per år i 2021 til 0 tonn per år innen 2025.

Klimagassutslipp fra innkjøpte varer- og tjenester, er indirekte utslipp fra Innlandstrafikk sin virksomhet (beskrevet som scope 3.) Dette omfatter utslipp fra bussene som benyttes av Innlandstrafikk.

Innlandstrafikk følger opp fylkeskommunens mål om klimavennlig kollektivtransporttilbud gjennom krav til klimagassreduksjon og fossilfri kollektivtransport i kontraktene med transportørene.

I 2022 var:

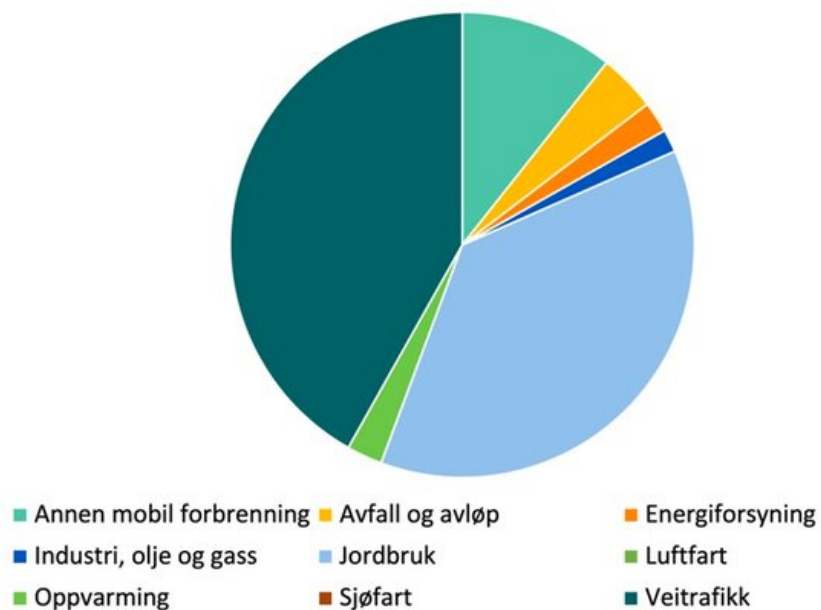
- hver 10. rutekilometer utslippsfri: Elbussene i Hamar og Lillehammer har kjørt 2 millioner nullutslippskilometer i 2022.
- 60 % av alle kjørte rutekilometer fossilfrie. Kontraktene for Hadeland/Land, Nord-Gudbrandsdal, Hamar-, Gjøvik- og Lillehammer-regionene har krav om fossilfri kollektivtransport.

Klimagassutslipp fra energi- og drivstoff-forbruk hos transportørene er direkte utslipp som skjer innenfor Innlandets fylkesgrenser, og omfattes dermed av fylkeskommunens mål og målsetting for klimaarbeidet.

Utslppsregnskapet nedenfor er hentet fra miljødirektoratet sine nettsider. Det viser utslipp av klimagasser fordelt på ni sektorer i Innlandet fylke.

Figur 2: Direkte utslipp i Innlandet fylke i 2021, fordelt på sektorene.

Direkte utslipp (tonn CO2-ekvivalenter) i Innlandet fylke, 2021
Sektorfordelt



Direkte utslipp sektorfordelt i tabell

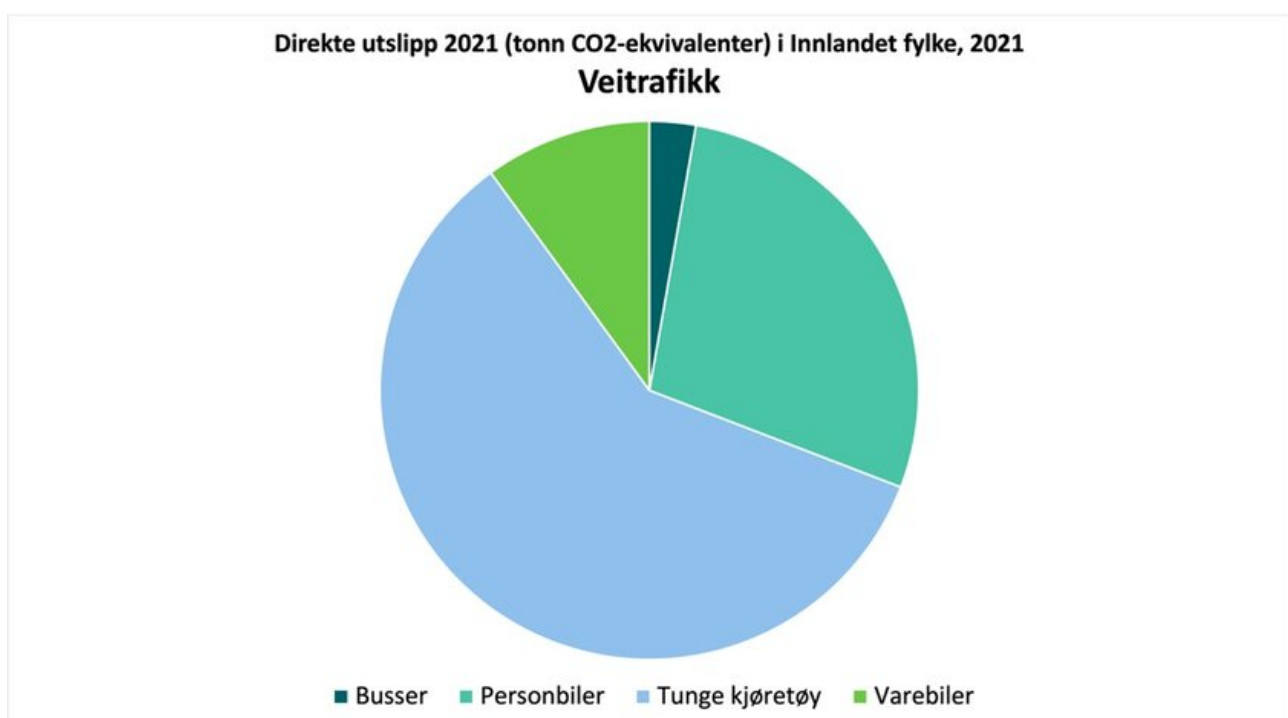
+

Sektor	Andel
Annen mobil forbrenning	11 %
Avfall og avløp	4 %
Energiforsyning	2 %
Industri, olje og gass	2 %
Jordbruk	37 %
Luftfart	0 %
Oppvarming	2 %
Sjøfart	0 %

Sektor	Andel
Veitrafikk	42 %

I 2021 hadde Innlandet fylke et direkte utslipp på ca. 2,3 millioner tonn CO₂-ekvivalenter. Veitrafikken utgjorde ca. 1 millioner tonn. Busstransport i Innlandet hadde et utslipp på ca. 27 000 tonn, tilsvarende 3 % av utslippene fra veitrafikk.

Figur 3: Direkte utslipp i Innlandet fylke i 2021, for veitrafikk.



Direkte utslipp veitrafikk i tabell

+

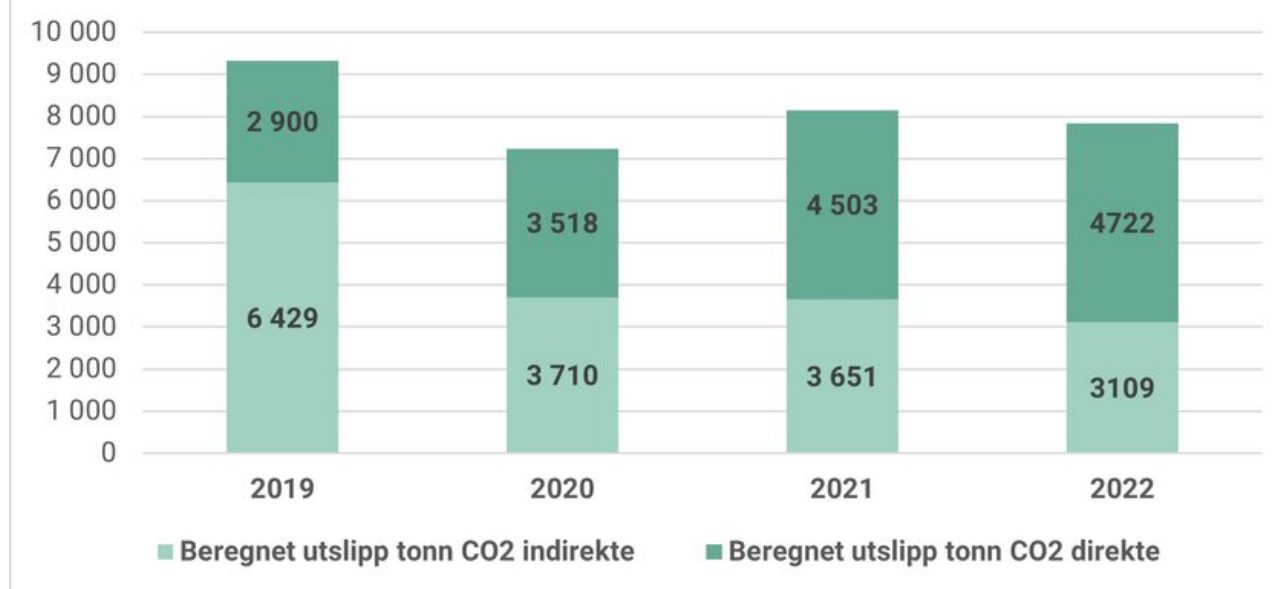
Kjøretøy	Andel
Busser	3 %
Personbiler	28 %
Tunge kjøretøy	59 %

Kjøretøy	Andel
Varebiler	10 %

Bussene som kjører på oppdrag for Innlandet fylkeskommune innenfor Innlandet fylke hadde i 2021 et direkte utslipp på ca. 4 720 tonn. Det utgjør ca. 0,2 % av det totale utslippet i Innlandet.

Målet om at Innlandet fylkeskommune sin virksomhet skal være fossilfri innen 2025 bidrar til reduksjon av direkte klimagassutslipp innen fylkesgrensen, og sammenfaller med målet om å redusere indirekte utslipp fra forbruk av varer og tjenester.

Figur 4: Klimagass totalt



Klimagassutslipp totalt i tabell

+

År	Beregnet utslipp tonn CO2 indirekte	Beregnet utslipp tonn CO2 direkte
2019	6 429	2 900
2020	3 710	3 518
2021	3 651	4 503

År	Beregnet utslipp tonn CO2 indirekte	Beregnet utslipp tonn CO2 direkte
2022	3 109	4 722

Figuren viser utviklingen i klimagassutslipp fra Innlandstrafikk sine tjenestekjøp, relatert til drivstoff. Tallene viser drivstoffets totale klimagassutslipp, det vil si direkte utslipp fra forbruk av drivstoff og indirekte utslipp fra transport og produksjon av drivstoff.

Direkte utslipp fra drivstofforbruket inngår i fylkeskommunens scope 3, og er samtidig scope 1-utslipp i transportørenes virksomhet. Utslippene skjer innen fylkeskommunens geografiske grenser (kilometerproduksjon i kommunene Lunner og Jevnaker er inkludert).

Indirekte utslipp fra transport og produksjon av drivstoffet inngår i utgangspunktet ikke i fylkeskommunens scope 3, og skjer utenfor fylkets geografiske grenser, men inngår i transportørenes scope 3 utslipp.

Produksjon og transport av drivstoffet utgjør en betydelig andel av klimagassutslippene fra drivstoff, og inkluderes for å gi et komplett bilde av drivstoffets klimafotavtrykk. Uten fylkeskommunens tiltak for fossilfri- og utslippsfri kollektivtransport ville årlige klimagassutslipp vært ca. 20 000 tonn per år (fossil referanse). Klimagassutslippene fra Innlandstrafikk er redusert med ca. 60 %, i forhold til fossil referanse i 2022.

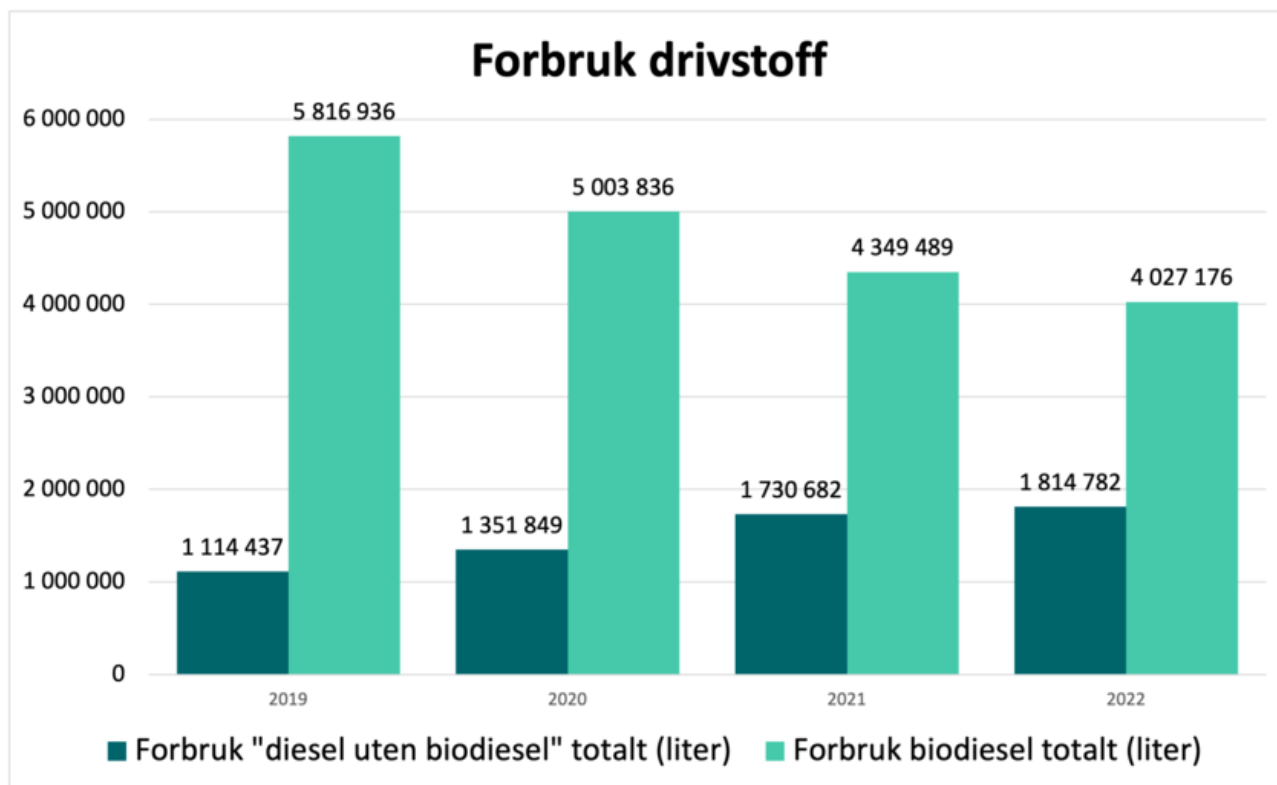
I 2019 hadde fylkeskommunens kollektivtransport det hittil laveste utslippsnivået, og 85 % fossilfri kollektivtransport. I tillegg til krav om fossilfri kollektivtransport i nye kontrakter etter 2018, ble det også inngått tilleggsavtaler om bruk av fossilfri avansert biodiesel i eksisterende avtale. Tilleggsavtalene ble avsluttet i 2020, og fra samme år ivaretas hensynet til klimagassreduksjon, fossilfritt- og nullutslipps- kollektivtransport bare i henhold til kontraktskrav. Fylkeskommunens kollektivtransport var 60 % fossilfri i 2022.

Direkte klimagassutslipp fra drivstofforbruk er redusert fra 6 332 tonn i 2018 til 4 722 tonn i 2022, tilsvarende ca. 25 % reduksjon. Klimagassreduksjonen må også sees i sammenheng med produksjon (antall rutekilometer) og gjennomførte tiltak før referanseåret 2018.

Forbruk drivstoff og elbuss

Antall liter forbruk drivstoff (diesel) har totalt sett gått ned fra 5,8 millioner liter i 2019 til 4,0 millioner liter i 2022.

Figur 5: Forbruk drivstoff

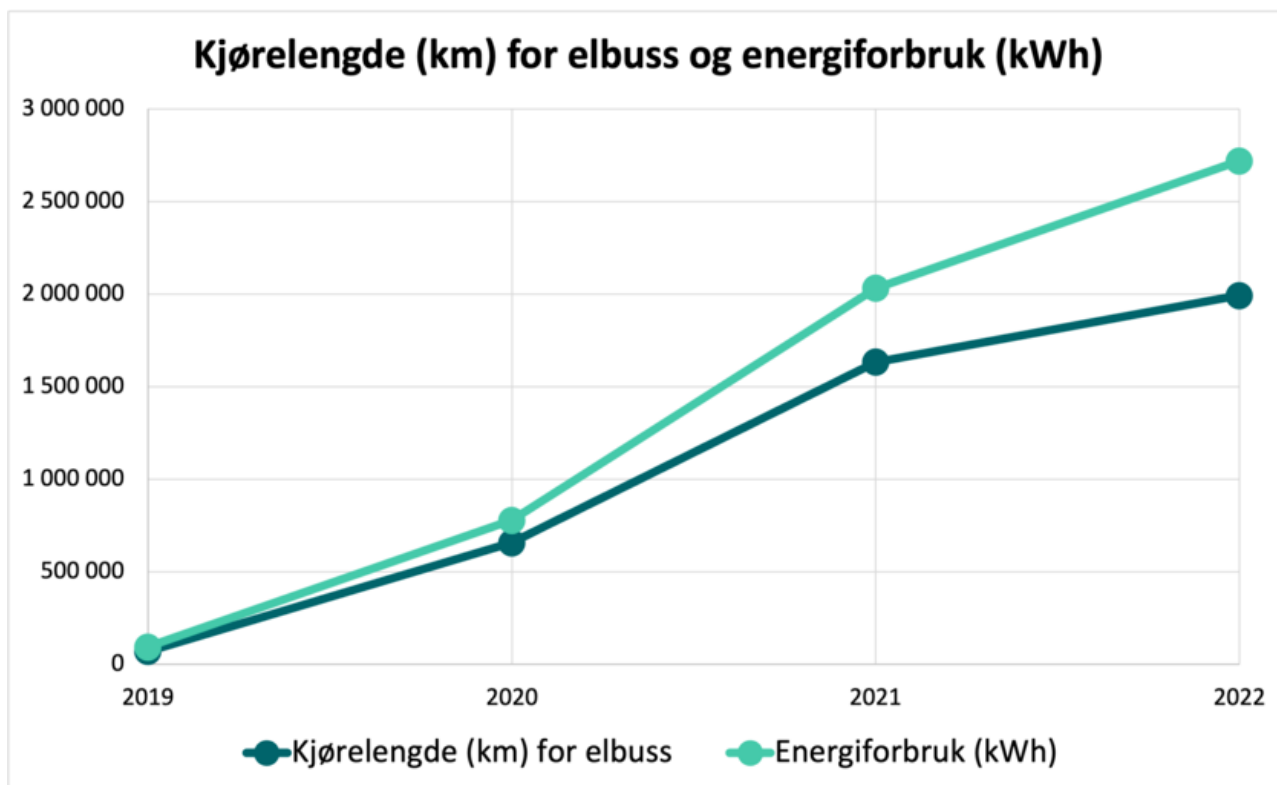


Forbruk drivstoff i tabell

+

År	Forbruk diesel uten biodiesel totalt (liter)	Forbruk biodiesel totalt (liter)
2019	1 114 437	5 816 936
2020	1 351 849	5 003 836
2021	1 730 682	4 349 489
2022	1 814 782	4 027 176

Figur 6: Kilometer og forbruk elbuss



Kjørelengde for elbuss og energiforbruk i tabell

+

År	Kjørelengde (km) for elbuss	Energiforbruk (kWh)
2019	70 318	94 195
2020	657 107	778 448
2021	1 633 232	2 031 829
2022	1 993 855	2 720 450

2022 er første, hele driftsår med elbusser både i Lillehammer og Hamar. Elbussene kjørte 2 millioner rutekilometer i 2022, med et gjennomsnittlig energiforbruk 1,36 kW/km.

4 Kollektivtilbudet

For å få flere til å reise kollektivt, satser Innlandstrafikk på et sømløst og effektivt kollektivtilbud. Hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt vektlegges.

Kollektivtilbudet består av bybusser, regionlinjer, lokallinjer og bestillingstransport til ordinære reisende, og skoleskyss til skyss elever.

4.1 Handlingsplan

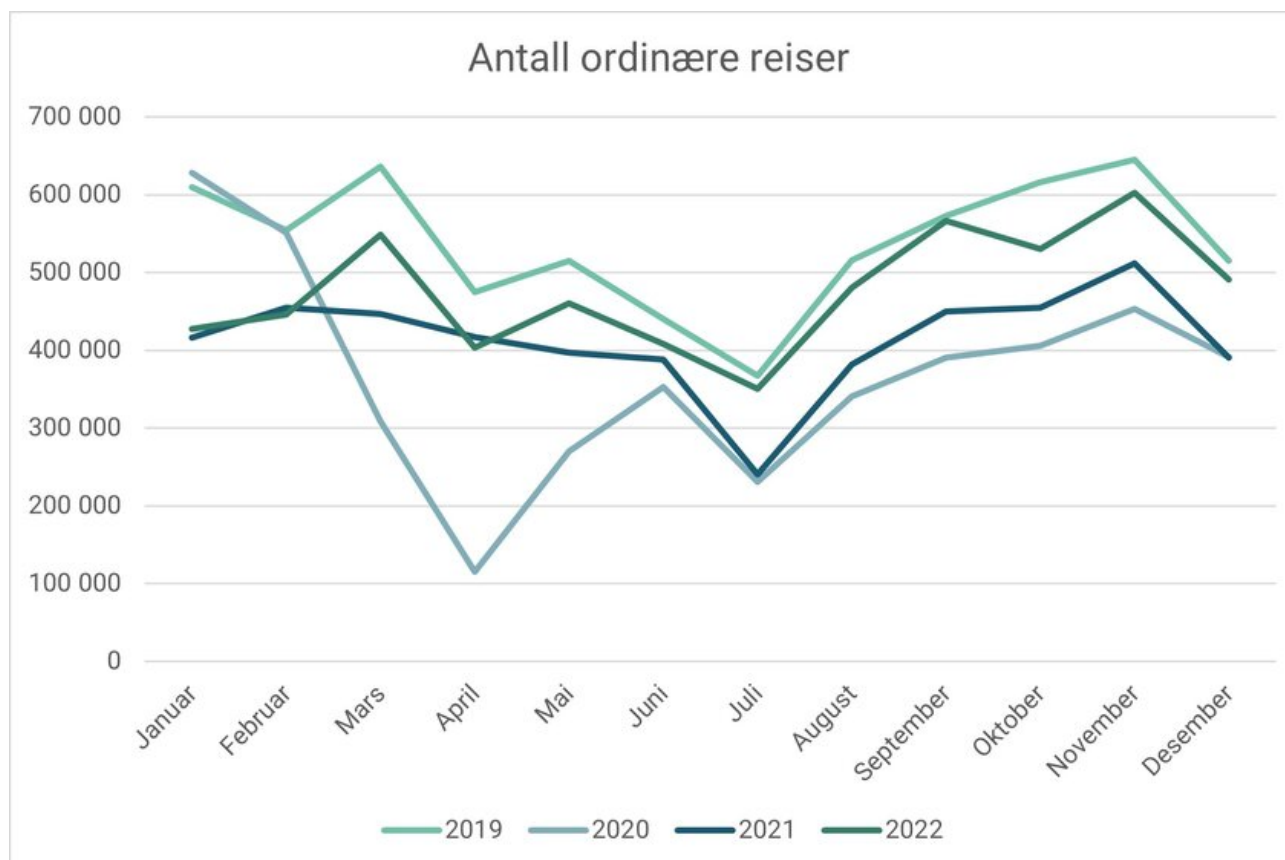
Kollektivtilbudet i Innlandet ble utfordret av reduserte økonomiske rammer i budsjettet. I 2022 ble det utarbeidet en Handlingsplan for fylkeskommunens kollektivtransport for 2023-2026. I denne planen beskrives de konkrete konsekvensene for rutetilbudet ved ulike økonomiske forutsetninger.

Gledelig nok endte 2022 med et politisk vedtak om å øke rammene til kollektivtransport, og vi går inn i 2023 med noenlunde samme ruteproduksjon som i 2022, hvor vi fortsatt kan vektlegge hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt.

4.2 Antall ordinære reiser

Totalt ble det i overkant av 5,7 millioner ordinære reisende i løpet av 2022. Det er en økning på nesten 800 000 fra 2021.

Figur 7: Antall ordinære reiser



Antall ordinære reiser i tabell

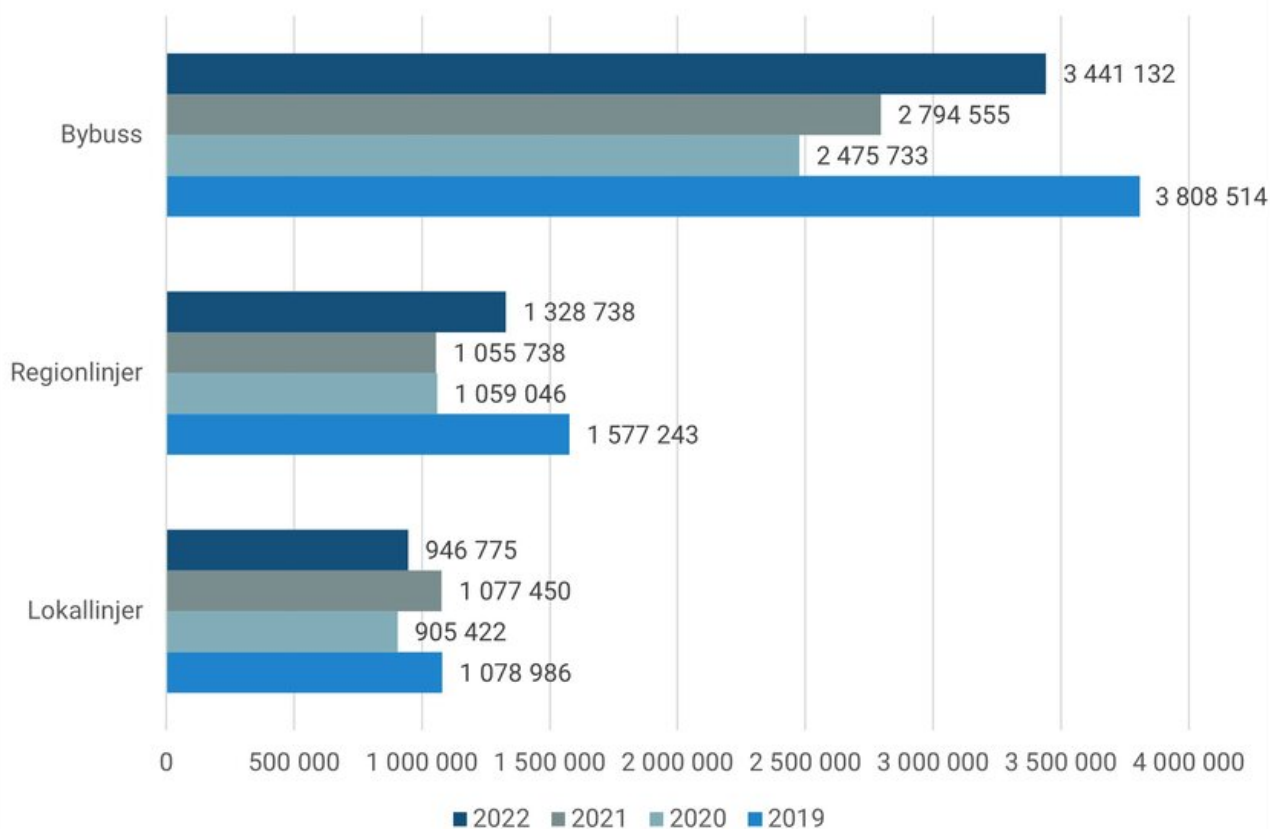
+

År	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Desember	Total
2019	6148	5159	636174	474835	515444	440453	367502	515947	573255	616006	645232	515396	6464601

År	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Desember	Total
2020	628146	551332	308932	115593	270018	352986	230827	340880	390596	406113	453318	391080	4439821
2021	41636	454729	446632	416840	397373	388499	240215	381542	450217	454871	511790	390771	4949815
2022	42731	446287	548942	403837	460233	408133	350152	480902	566640	530559	602443	491186	5716645

Figur 8: Antall ordinære reiser per linjeinndeling

Antall ordinære reiser per linjeinndeling



Antall ordinære reisende per linje i tabell

+

Antall ordinære reisende per linjeinndeling

Linjeinndeling	2019	2020	2021	2022
Lokallinjer	1 078 986	905 422	1 077 450	946 775
Regionlinjer	1 577 243	1 059 046	1 055 738	1 328 738
Bybuss	3 808 514	2 475 733	2 794 555	3 441 132

4.3 Anbudssoppstart Nord-Gudbrandsdalen

Ny kontrakt i Nord-Gudbrandsdal, for rutegående kollektivtransport for busslinjer i Skjåk, Lom, Vågå, Sel, og strekningen Bismo-Lillehammer startet 1.1.2022.

Kollektivtransporttilbudet i Nord-Gudbrandsdal ble med dette fossilfritt. Det benyttes avansert biodiesel i ruteproduksjonen. Bussene og billetteringsutstyr er oppgradert for ny kontraktperiode som varer fram til skoleslutt sommeren 2031, med mulig opsjon 1+1 år. Kontrakten er på ca. 900 000 km per år, og 27 busser benyttes i oppdraget.



Ny buss levert på Otta i desember 2021

4.4 Bestillingsruter

Innlandstrafikk har 123 bestillings-ruter fordelt på 37 av fylkets 46 kommuner og fire serviceruter. Rutene kjøres av drosje og utfyller det ordinære kollektivtilbudet. Forskjellen fra en ordinær rute og bestillingsrute, er at bestillingsrutene kun kjøres ved bestilling på telefon.

Bestillingstransport

Totalt har vi planlagt ca. 82 200 med bestillingsruter i 2022. Av disse er 10 408 bestillingsruter kjørt med til sammen 17 564 reisende. Det betyr at 12,7 % av de planlagte bestillingsrutene kjørt, og det har i gjennomsnitt vært 1,68 passasjerer per kjørte tur.

Serviceruter

Servicerutene er turer som også kjøres av drosje, men som en ordinære bussrute. Her trenger ikke kunden å bestille. Servicerutene har til sammen fraktet 1 947 passasjerer fordelt på 911 turer.

4.5 Fjellruter

Det ble gjort en omfattende jobb med å utvikle fjellrutekonseptet inn mot sommeren 2022. Nytt av året var linje 203 til Leirvassbu, og det ble lagt stor vekt på gode korrespondanser.

I evalueringen ønsket reiselivet tidligere publisering av tilbudet, samt forlengelse av tilbudet til etter sommerferien. I tillegg kom det ønske om forbindelse til Otta på siste avgang på linje 137 mot Lom.



Buss som kjører Leirdalen

4.6 Prosjekter

Smart transport i distriktene

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

Prosjektet ble avsluttet som planlagt i 2022. Innlandstrafikk har ikke sett det som hensiktsmessig å direkte iverksette noen av verktøyene som ble utviklet i prosjektet, men erfaringer og funn vil bli tatt med inn i arbeidet med å samordne og videreutvikle bestillingstransporten i Innlandet i 2023.

Glåmdalsprosjektet

Innlandstrafikk har sammen med Vy Buss avdeling Glåmdalen foretatt en gjennomgang av rutestrukturen i Glåmdalsregionen med mål om å oppnå mer rasjonell drift med færre reduserte stillinger og bruk av færre busser i maksuttaket.

I løpet av 2022 har prosjektet gjennomgått følgende områder; Våler, Grue, Åsnes og Kongsvinger med Eidskog. Som en konsekvens av denne gjennomgangen ble endringer iverksatt i planlegging av nye skoleruter fra skolestart 2022-23. I dette området var det mulig å redusere med 2 vogner på maksuttaket, og dermed samme antall reduserte stillinger.

I tillegg ble dette prosjektet utvidet til å se på mulige besparelser også i kontraktene for Trønderbilene Østerdalen og Lillehammerregionen, Vy Hamar og Ringeby Bilruter. Eventuelle funn og justeringer i disse kontraktene vil innføres fra skolestart 2023-24.

4.7 Skoleskyss

Innlandstrafikk planlegger, organiserer, og tilrettelegger skoleskyss til skoleelever, i henhold til gjeldende regler og forskrifter for skoleskyss. Fornøyde skoler, foresatte og elever er viktig for Innlandstrafikk i dette arbeidet. Vår målsetting er at skoleskyssen skal være trygg og sikker.

Innlandet er et skoleskyssfylke, og det fylket i landet som har høyest andel skyss elever i grunnskolen. Totalt administreres skoleskyss for 22 708 elever skoleåret 2022/23. Fordelingen på skyss elever er 16 318 elever i grunnskolen og 6 390 videregående elever. For elevene i grunnskolen utgjør dette 37,2 % av elevmassen.

Innlandstrafikk utfører skoleskyss i alle kommuner i Innlandet fylke.

Fordelingen for skyss elever de siste 3 årene:

Tabell 2: Antall skyss elever

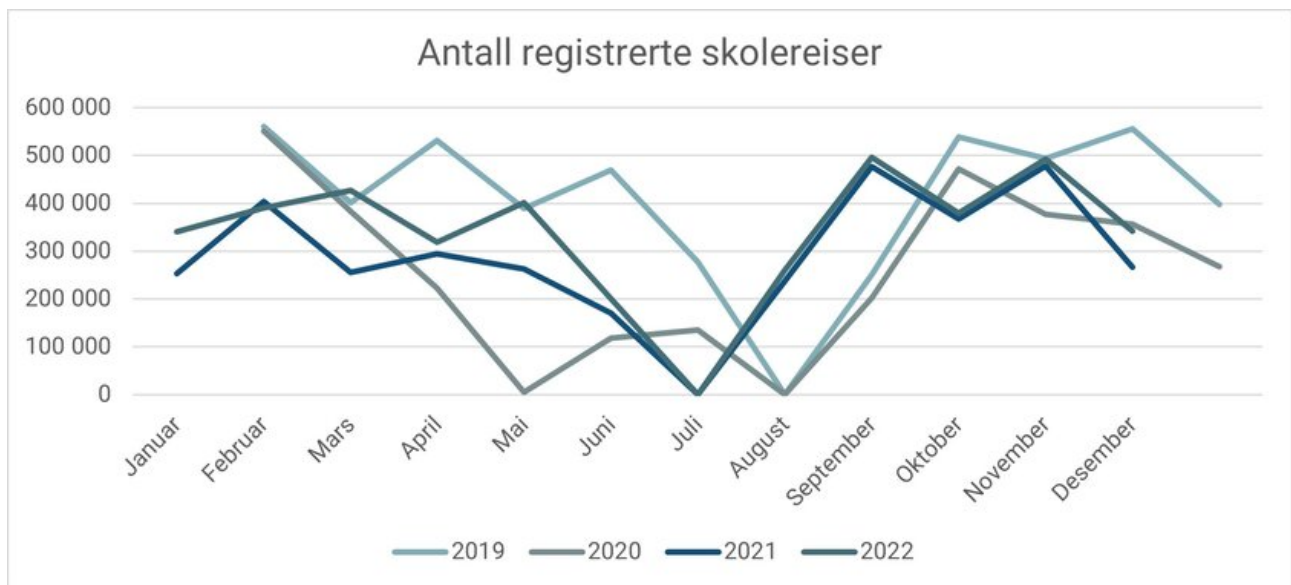
Skoleår	Skoletype	Antall busselever	Antall drosjeelever	Totalt antall skyss elever*
2022-2023	Grunnskole	13 929	4 473	16 318

Skoleår	Skoletype	Antall busselever	Antall drosjeelever	Totalt antall skyssselever*
2021-2022	Grunnskole	13 667	4 351	16 050
2020-2021	Grunnskole	12 394	4 121	16 515
2022-2023	Videregående	6 162	740	6 390
2021-2022	Videregående	6 291	789	6 519
2020-2021	Videregående	6 259	764	7 023

Tabell 3: Kommuner med flest skyssselever i skoleåret 2022/2023

Kommune	Antall
Ringsaker	1 793
Stange	849
Gjøvik	816
Østre Toten	679
Gran	641

Figur 9: Antall registrerte skolereiser



Antall registrerte skolereiser i tabell

+

År	Ja nu ar	Fe br ua r	Mar s	April	Mai	Juni	Juli	Aug ust	Sep tem ber	Okt ober	Nov emb er	Des emb er
2019	560698	400851	532020	389107	469650	277395	505	250284	538404	494308	555359	398318
2020	550499	383084	222804	5425	117802	135277	26	201577	472529	376980	356290	267784
2021	253510	403467	255693	294804	262885	170917	115	237105	476736	367935	477657	266462
2022	340788	39028	426437	318630	401482	200904	80	260125	496031	379682	492179	341303

Det ble registrert 4 047 669 skolereiser i 2022, en økning på nesten 600 000 fra året før.

Samarbeid om skoleskyss

I henhold til opplæringsloven § 13-4 skal fylkeskommunen ved Innlandstrafikk samarbeide med kommunene om skoleskyssen. Det blir årlige gjennomført møter med kommuner. Samarbeidet er viktig for å kunne planlegge og organisere en best mulig skoleskyss, både for elevene, men også med sikte på en mest mulig rasjonell og økonomisk skoleskyss.

Internt har samarbeidet i Samferdselsavdelingen i fylkeskommunen blitt styrket, blant annet i vurderinger av trafikkfarlig vei.

Trafikksikkerhet

Målsetting for skoleskyssen er at den skal være trygg og sikker. Det har ikke vært noen ulykker med personskader i skoleskyssen i 2022. Dette er et resultat av at Innlandstrafikk i flere år har samarbeidet med skoler og transportører om trafikksikkerhet generelt og om bruk av setebelter på bussen.

Trafikksikkerhet er også knyttet til vegen til holdeplass, kryssing av veg og bytte av transportmiddel. Skyssopplegget må tilpasses barnets funksjonsnivå. I enkelte situasjoner må det tilrettelegges skoleskyss med drosje. Det er en økning i spørsmål om tilrettelagt skoleskyss for elever i videregående skole.

Utviklingstrekk ved skoleskyss

Skoleskyssen «speiler» både skolehverdagen og samfunnsutviklingen.

- Skyss ved delt bosted setter ikke lengre krav om en 50/50 fordeling, bare at det skal være tilnærmet fast og forutsigbart opplegg.
- Større fleksibilitet i skolehverdagen, spesielt i den videregående skolen.
- Det er en økning av elever som må ha tilrettelagt skyss med drosje på bakgrunn av psykiske diagnoser.
- Lang reisevei for enkelte elever i videregående skole fremfor å bo på hybel.
- Barnets beste er et grunnleggende krav i organisering av skoleskyssen.

Klagesaker

Det er forholdsvis få klagesaker på skoleskyss i Innlandet. Vi prøver i dialog med foresatte å komme fram til løsninger til det beste for barna. Det er viktig at vilkårene for skyss er tydelig, selv om det i mange tilfeller må utøves skjønn.

For grunnskolen er Statsforvalteren klageinstans, mens for videregående skole er det fylkeskommunens klagemnd som er klageinstans. Klagesakene i 2022 er knyttet til skyssopplegg ved delt bopel og trafikkfarlig vei.

- Det var totalt 9 klager fra skysselever i grunnskolen i 2022.
- Det var totalt 2 klager fra skysselever i videregående skoler i 2022.

Skoleskyssprosjektet

Innlandet fylkeskommune satte høsten 2021 ned en prosjektgruppe og styringsgruppe bestående av representanter fra avdelingene samferdsel, administrasjon, kompetanse og tannhelse og samfunnsutvikling.

Mandatet med arbeidet var å kartlegge kostnader, kostnadsdrivere, inntekter og den interne praktiseringen av skoleskyssordningen, herunder synliggjøre endringer i samfunnsutviklingen som har en direkte eller indirekte påvirkning på ordningen. Prosjektet har hatt som mål å gi bedre kunnskap om skoleskyssen i Innlandet og har hatt en tverrfaglig tilnærming til hva som påvirker økonomien i skoleskyssen.

Arbeidet har resultert i en rapport som er et kunnskapsgrunnlag om skoleskyssordningen, og med forslag til tiltak.

4.8 Kontrakter

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

Tabell 4: Kontrakter buss

Kontrakt	Område	Transportør	Gyldig til
Lillehammerregionen	Lillehammer	Trønderbilene	20.06.2031
Nord-Gudbrandsdalen	Gudbrandsdalen	Trønderbilene*	20.06.2031
Midt Gudbrandsdal	Gudbrandsdalen	Ringebu Bilruter*	20.06.2031
Lesja og Dovre	Gudbrandsdalen	Lesja Innkjøpslag*	20.06.2031
Nordre Land	Gjøvik	Torpa Bilruter*	20.06.2026
Valdres	Valdres	Trønderbilene	23.06.2026
Etnedal og Bagn	Valdres	Etnedal Bilruter	23.06.2026
Hadeland og Land	Hadeland	Trønderbilene	21.06.2026

Kontrakt	Område	Transportør	Gyldig til
Gjøvikregion	Gjøvik	Vy Buss	24.06.2029
Snertingdal og Biri	Gjøvik	Snertingdal Auto*	20.06.2029
Østerdalen	Østerdalen	Trønderbilene	30.06.2025
Glåmdalen	Kongsvinger	Vy Buss	30.06.2026
Hamarregionen	Hamar	Vy Buss	30.06.2030
*nye kontrakter fra 1.1.2022.			

Tabell 5: Rammeavtaler personbil/minibuss

Rammeavtale	Område	Transportør (drosje)	Gyldig til
Gjøvik	Gjøvik-Toten	Gjøvik Taxi	30.06.2023
Vestre Toten	Gjøvik-Toten	Raufoss Taxi	30.06.2023
Østre Toten	Gjøvik-Toten	Østre Toten Taxi	30.06.2023
Lillehammer	Lillehammer	Lillehammer Taxisentral	30.06.2023
Øyer	Lillehammer	Øyer-Tretten drosjesentral	30.06.2023
Gausdal	Lillehammer	Gausdal Drosjesentral	30.06.2023
Midt-Gudbrandsdalen	Gudbrandsdalen	Haverstad Turbiler	30.06.2023
Nord- og Midt-Gudbrandsdalen	Gudbrandsdalen	Taxi Innlandet	30.06.2023
Midt-Gudbrandsdalen	Gudbrandsdalen	Taxi Innlandet	30.06.2023

Rammeavtale	Område	Transportør (drosje)	Gyldig til
Søndre Land	Gran-Land	Hov Taxi	30.06.2023
Nordre Land	Gran-Land	Dokka Taxisentral	30.06.2023
Gran (Jevnaker og Lunner)	Gran-Land	Hadeland Taxi	30.06.2023
Valdres Taxi	Valdres	Valdres Taxi	30.06.2023
Østerdalen	Østerdalen	Taxi Hedmark	30.06.2023
Hamar, Løten, Stange, Ringsaker	Hamarregionen	Taxi Hedmark	30.06.2024
Glåmdalen-Solør	Glåmdalen	Taxi Hedmark	30.06.2024

Tabell 6: Produksjon av rutekilometer buss per år

Område	2019	2020	2021	2022
Hedmark	10 545 000			
Oppland	10 888 450			
Innlandet		19 620 000	20 900 000	21 100 000
Sum rutekilometer	21 433 450	19 620 000	20 900 000	21 100 000

4.9 Driftsutfordringer og hendelser

Av større driftsutfordringer i 2022 bør nevnes større graveprosjekter spesielt i de største byene.

Hamar

I store deler av 2022 har det vært driftsutfordringer inn og ut av Hamar på grunn av stenging av Stangevegen og omkjøring for bussene. Dette har medført til at vi har hatt større tetthet av reisende i andre innfartsveger, og det har vært spesielt utfordrende med driften av bussene i Vangsvegen. Omkjøringen har ført til lengre reisetid og forsinkelser mellom Hamar sentrum og Bekkelaget. Vi har satt inn to ekstra uttak på bybussene og ekstra innsats i Elverum på linje 100.

Gjøvik

På Gjøvik ble Strandgata tatt i bruk som midlertidig skystasjon i hele sommerferien og de to første skoleukene, mens det pågikk arbeid med fornyelse av vann og avløp på skystasjonen. Løsningen fungerte bra og de reisende så ut til å finne raskt ut av den midlertidige løsningen i Strandgata.



Gravearbeid på Gjøvik skystasjon sommer 2022

Uka etter at skystasjonen åpnet igjen, ble Øvre Torvgate stengt på grunn av arbeid med fornyelse av vann og avløp. Dette har ført til endringer i kjøremønstre på Gjøvik. Bussene til NTNU kjørte Alfarvegen inn og ut, og Vestre Totenveg ble tatt i bruk som erstatning for Øvre Torvgate. Omkjøringene har skapt enkelte utfordringer med rutetidene.

Lillehammer

På Lillehammer har Hamarvegen vært lysregulert hele første halvår med til dels store forsinkelser spesielt på linje B2. På grunn av graving i søndre del av Storgata har busser sørfra ikke kunnet stoppe på holdeplass Storgata Søndre Park før i september 2022.

Tretten bru

I forbindelse med at Tretten bru kollapset stengte trebruer i Innlandet i en periode. Det ble i denne perioden store driftsutfordringer for linje 105 Hamar–Kongsvinger, samt lokallinjer i Kongsvinger, på grunn av at Norsenga bru var stengt. Dette medførte ekstra busser og endrede kjøretider, noe som førte til utfordringer for overgang mellom linje 105 og linje 120 Kongsvinger–Charlottenberg.

I Kongsvinger har også «gamlebrua» og Storgata vært stengt ved i lengre perioder. Dette har medført omkjøring for alle busser og det har gitt utfordringer med å rekke skolestart i deler av Kongsvinger. Her er det midlertidig innført tiltak med ekstra buss for å rekke alle overganger og skoler til rett tid.

Flisa bru er fortsatt stengt for all trafikk og dette medfører en del ekstra omkjøring og noen mindre tiltak for å dekke de planlagte rutene.

Utover disse områdene har det vært gravearbeid ved flere andre steder som har medført en del midlertidige lokale endringer i traseer, men ikke berørt publikum i stor grad.

Ulykker på Eidskog og Hamar

I løpet av 2022 har vi hatt 2 større ulykker med personskader i Innlandet.

Den 27. juli var det bussulykke på Stortorget i Hamar. I denne ulykken var bybuss B23, B27 og en drosje involvert. Totalt 13 personer var involvert i ulykken. En person ble kategorisert som skadet etter hendelsen. Sjåføren av bussen som kolliderte med en minibuss og en annen buss er siktet etter vegtrafikkloven § 3 for uaktsom kjøring. Det er per i dag ikke kommet noen endelig dom i saken.

Den 12. august var linje 120 fra Charlottenberg mot Kongsvinger involvert i en front mot front mot en personbil ved Matrand i Eidskog. Ulykken medførte personskader både på sjåføren av bilen og reisende med bussen. Sjåføren av bilen kom over i motsatt kjørebane og traff bussen i front. Sjåføren ble senere siktet for uaktsom kjøring. Sjåføren gjorde i denne ulykken en god vurdering for å minske skadeomfanget.

5 Kundene

Innlandstrafikk jobber for å få fornøyde kunder i alle ledd i tjenesten vi leverer. Vi gjennomfører årlige målinger av kundetilfredshet på en rekke parameter. Kundesenteret har en viktig rolle med å gi god service og hjelp til kundene.

Kundesenteret

I 2022 har vi lagt bak oss de fleste utfordringer som pandemien medførte i 2020 og 2021. Innlandstrafikk har opplevd økt reiselyst hos kundene og antall kundeservicehendelser gjenspeiler dette.

Da kampanjen Reis for en 10-er i hele juli måned ble annonsert, opplevde kundesenteret stor økning av henvendelser angående ruteopplysning. Det var tydelig at kundene satte veldig pris på tilbudet og de planla lange turer i hele Innlandet fylke.

Fokuset vårt har vært å hjelpe kundene til å velge å kjøre buss igjen, og å svare best mulig på alle spørsmål rundt dette. Vi har gjort vårt beste for at svartid på telefon, chat og e-post skal være kortest mulig, og vi opplever at vi har lyktes med dette.

Vi har arbeidet mye med opplæring internt på temaet kundeservice, på effektiv og korrekt nettskriving og på våre tekniske hjelpemidler, slik at vi kan hjelpe kundene på best mulig måte og for å gi lik behandling av kundene.

På kundesenteret er vi svært glad i ny teknologi som kan bidra til å gi kundene lik og best mulig service på kortest mulig tid, samt glad i teknologi som kan gjøre hverdagen for oss som jobber her litt enklere, slik at vi kan jobbe mer effektivt. I 2022 opplevde vi en positiv utvikling av teknologi og systemer som gjør nettopp dette. Det ble opprettet en ny intern Wiki, en database full av informasjon. Det er et svært nyttig oppslagsverk når kundesenteret skal besvare alle de forskjellige henvendelsene som kommer inn.



Kundesenteret svarer på mange henvendelser og gir kundeservice hver dag.

Kundesenteret håndterer blant annet billett- og ruteinformasjon, support på selvbetjente løsninger, reisegaranti, skoleskyss, påfyll og fakturering av Innlandskortet for kommunene, ris, ros og henvendelser om TT-kort (tilrettelagt transport).

Nytt av året er bruk av Digipost, der kundene våre har anledning til å sende oss e-post med sensitiv informasjon særlig angående skoleskyss og TT-kort (legeerklæringer).

Kundesenteret produserer skoleskysskort og midlertidige skysskort som sendes ut til skolene gjennom hele året. I 2022 hadde kundesenteret i tillegg produksjon av Innlandskort til ukrainske flyktninger. Skolestart og oppstart av nye bussruter etter sommeren, gjør at august er den måneden med flest henvendelser til kundesenteret.

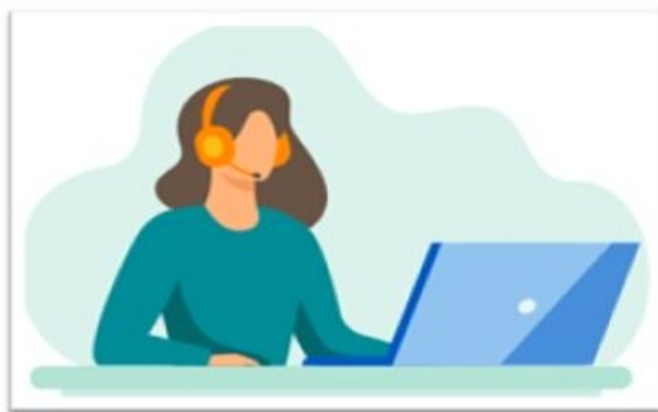
Hendelser i trafikken knyttet til vær- og føreforhold, da spesielt på vinterstid, kan gi travle perioder. På våren kommer det mange arbeidsvarslinger på veiarbeid, som medfører stengte veier og holdeplasser. Kundesenteret informerer kundene fortløpende med trafikkmeldinger på vår hjemmeside, Twitter og i reiseplanleggeren til Entur i samarbeid med ruteplanleggere i de aktuelle områdene.

Bruken av Twitter økte i 2022 og vi la ut til sammen 432 Tweets med trafikkmeldinger og tekniske driftsmeldinger.

Mange kunder bruker i dag selvbetjente løsninger for ruteinformasjon og annen informasjon. Men telefon er fortsatt en viktig kanal for enkelte brukergrupper. I 2022 hadde vi en økning på 6378 henvendelser på telefonen sammenlignet med året før.

Utover ruteopplysning og andre henvendelser som kommer over telefonen, hjelper og veileder vi i flere kundeflater som på e-post, Facebook og Chat.

Antall henvendelser fordeler seg i år 2022 som følger:



Telefon:

66 551

E-post:

11 787

Chat:

3 553

TT-kort (tilrettelagt transport)

Transporttjenesten for forflytningshemmede, TT-ordningen, er et transporttilbud til personer bosatt i Innlandet fylke, som på grunn av forflytningshemming har store utfordringer med å benytte ordinære kollektive transportmidler. Transporttilbudet skal gjelde personer som er varig forflytningshemmet, og ordningen skal bidra til at de skal kunne leve et så aktivt liv som mulig.

Ny TT-forskrift ble vedtatt av fylkestinget den 14. juni 2022 og trådte i kraft den 1. juli. 2022. Det ble samtidig krav om legeerklæring, som sendes sammen med TT-søknaden.

TT-ordningen ble i 2022 flyttet fra seksjon Trafikk og miljø til Innlandstrafikk. Det er kundesenteret som nå administrerer ordningen og mottar og behandler alle nye søknader.

TT-ordningen hadde totalt 8556 godkjente brukere i 2022. Av disse fikk 1696 ekstra midler fra statlig utvidet ordning (midler som kun tildeles rullestolbrukere og blinde/sterkt svaksynte). Antall kjørte TT-turer med taxi i 2022 er 128 751. I 2022 har vi behandlet ca. 3000 nye søknader.

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. Respondentene består av både kollektivbrukere og ikke-kollektivbrukere og er i alderen 18 år og oppover.

Tabell 7: Kollektivbarometeret

År	2019	2020	2021	2022
Kollektivtilbudet	52	53	54	54
Punktlighet	76	78	78	77
Informasjon	50	50	52	51
Personalets opptreden	80	83	82	81
Trygghet og sikkerhet	85	86	84	84
Komfort	76	77	78	77

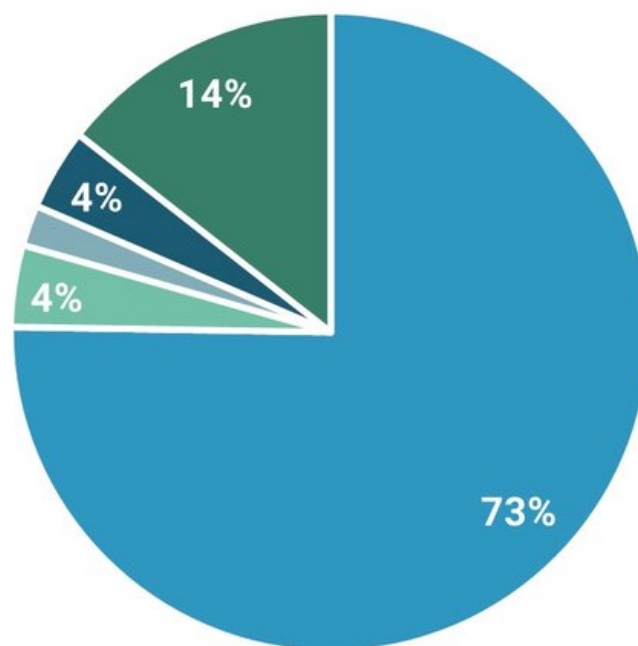
År	2019	2020	2021	2022
Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet	87	79	77	77
Valuta for pengene	42	35	44	44
Befolkningstilfredshet	52	52	54	51

Utviklingen fra 2019 til 2022 viser at kundetilfredsheten er stabil på de fleste kvalitetsparametere. Befolkningstilfredsheten har blitt noe lavere med 3 % fra 2021 til 2022. Innlandet skårer fortsatt godt på viktige faktorer, som punktlighet, personalets opptreden og trygghet og sikkerhet.

Befolkningsundersøkelse

I oktober ble det gjennomført en ny befolkningsundersøkelse om transportmiddelbruk, reisevaner, tilfredshet med kollektivtilbudet og merkekjennskap. Undersøkelsen ble foretatt av Kantar, og av 16 000 utsendte invitasjoner til personer i Innlandet, fikk vi 1 695 svar.

Figur 10: Markedsandeler av hverdagsreiser totalt i Innlandet



■ Bil ■ Buss ■ Tog ■ Sykkel ■ Gå/til fots

Markedsandeler av hverdagsreiser i tabell

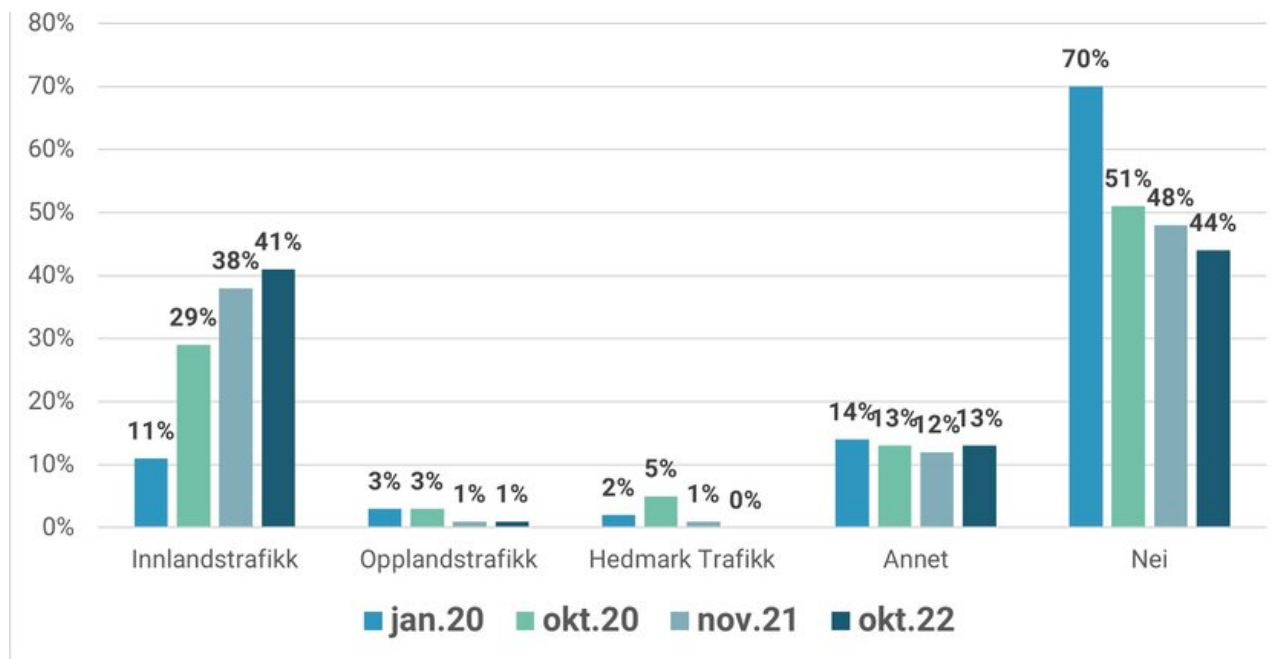
+

Transportmiddel	2022
Bil	73 %
Buss	4 %
Tog	2 %
Sykkel	4 %
Gå/til fots	14 %

I figuren ovenfor vises markedsandeler målt som andel av hverdagsreiser med de ulike transportmidlene. Av det totale volumet av reiser i løpet av en normal måned estimeres bussens markedsandel til å ligge på 4 % på hverdagsreiser. Bil dominerer markedsandelen med 73 %. Tog benyttes på 2 % av reisene, mens 4 % foretas på sykkel og 14 % til fots.

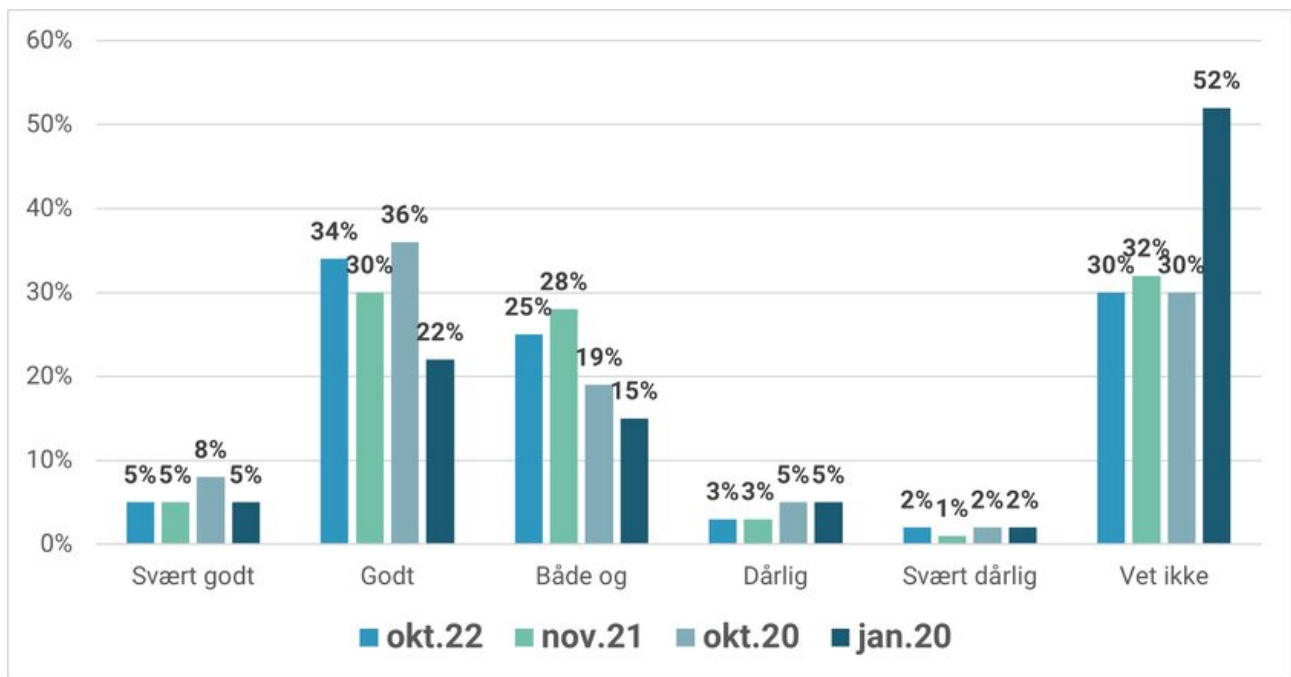
Sammenlignet med målingen for 2021 er det generelt mindre endringer i befolkningens bruk av transportmidler, men det er en liten tendens til at det er en økning i andelen brukere av buss, gange og sykkel.

Figur 11: Vet du hva kollektivselskapet i Innlandet fylke heter? (uhjulpen kjennskap)



Uhjulpen kjennskap til merkenavnet Innlandstrafikk har økt fra 11 % i 2020 til 41 % i 2022. Kjennskapen er høyest blant de yngste og blant personer som er bosatt i de mest folkerike kommunene.

Figur 12: Hvilket hovedinntrykk har du av Innlandstrafikk?



Av de som har kjennskap til Innlandstrafikk oppgir 39 % at de har et godt, eller svært godt inntrykk av selskapet. Den mest positive oppfatningen finner vi i gruppene som benytter tilbudet fast.

6 Salg og salgskanaler

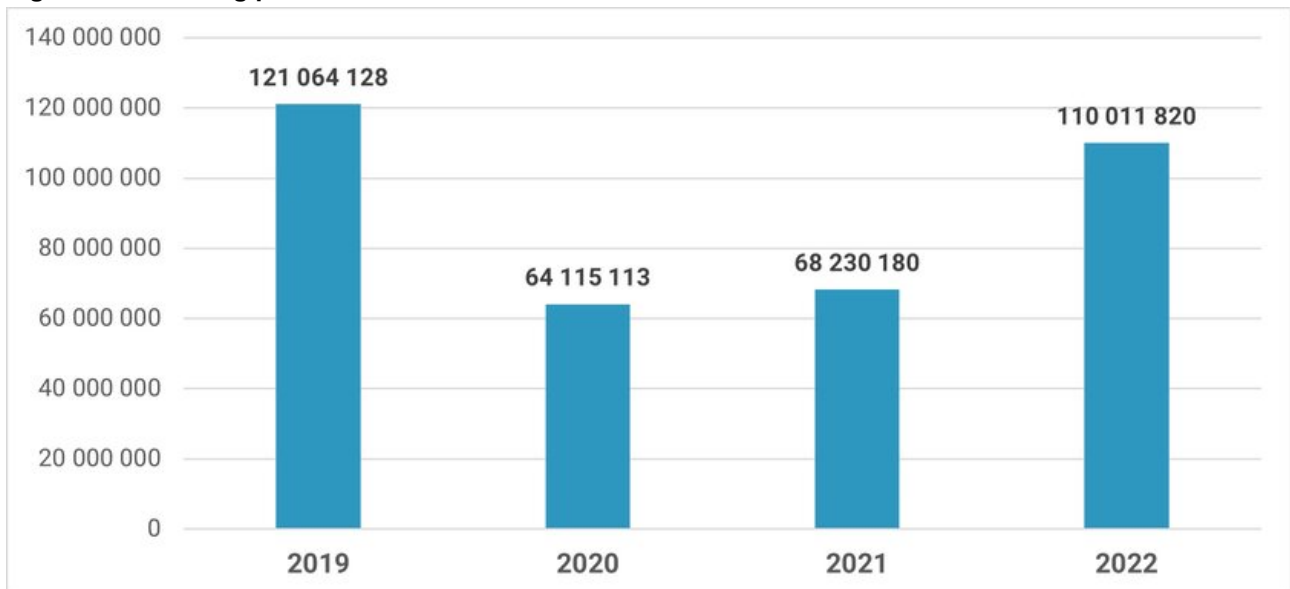
I løpet av 2022 har enda flere tatt i bruk mobilen som betalingsmiddel på bussen. Kundene opplever dette som en rask og effektiv betalingsmåte. Samtidig går ombordstigning smidigere og bussen kommer raskere frem.

Totalt salg

Pandemien har preget billettsalget de to siste årene. Perioder med stengte framdører har vært utfordrende fordi flere betalingsmåter ikke har kunne vært brukt.

Men i 2022 var det kun restriksjoner i starten av året, så det meste av 2022 har kundene kunne bruke alle betalingsmåter. Salget i 2022 nærmer seg snart på nivå med 2019, som var et normalt år uten pandemi og restriksjoner.

Figur 13: Totalt salg per år



Totalt salg per år i tabell

+

År	Beløp
2019	121 064 128
2020	64 115 113
2021	68 230 180

År	Beløp
2022	110 011 820

Figur 14: Salg per måned og år



Salg per måned og år i tabell

+

Måned	2019	2020	2021	2022
Januar	11 919 842	12 270 563	3 269 592	7 196 793
Februar	10 924 078	11 618 083	4 709 429	8 873 004
Mars	11 640 695	5 492 983	4 282 035	10 594 007
April	9 750 284	401 398	3 126 548	8 629 963

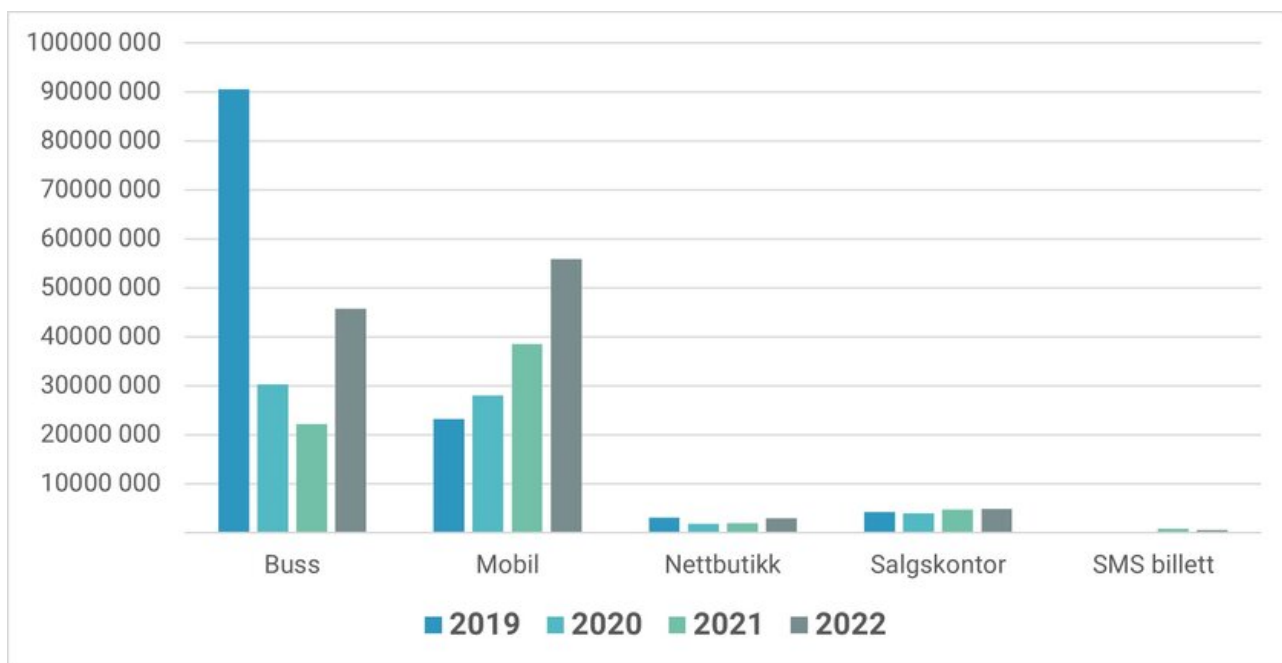
Måned	2019	2020	2021	2022
Mai	9 839 238	1 148 003	3 258 823	9 020 244
Juli	8 360 018	2 043 718	5 546 455	8 524 888
Juli	5 663 095	3 324 162	5 517 698	3 482 602
August	10 080 390	6 726 513	8 706 456	11 390 183
September	11 019 248	6 890 170	8 616 796	10 501 309
Oktober	12 006 140	7 547 929	9 296 565	11 180 045
November	12 023 433	3 731 266	9 320 637	11 368 088
Desember	7 837 667	2 920 325	2 579 146	9 250 695

Salg per salgskanal

Innlandstrafikk selger billetter i flere ulike kanaler. Billetter selges på buss, mobil-app, nettbutikk, salgskontor og som SMS-billett.

I 2022 er fortsatt mobilen vår største salgskanal, med en andel på 50,8 %, men andelen som kjøper billett om bord på bussen har økt siden 2021. Dette er naturlig siden de reisende igjen kunne kjøpe billett om bord på bussen.

Figur 15: Salg per salgskanal

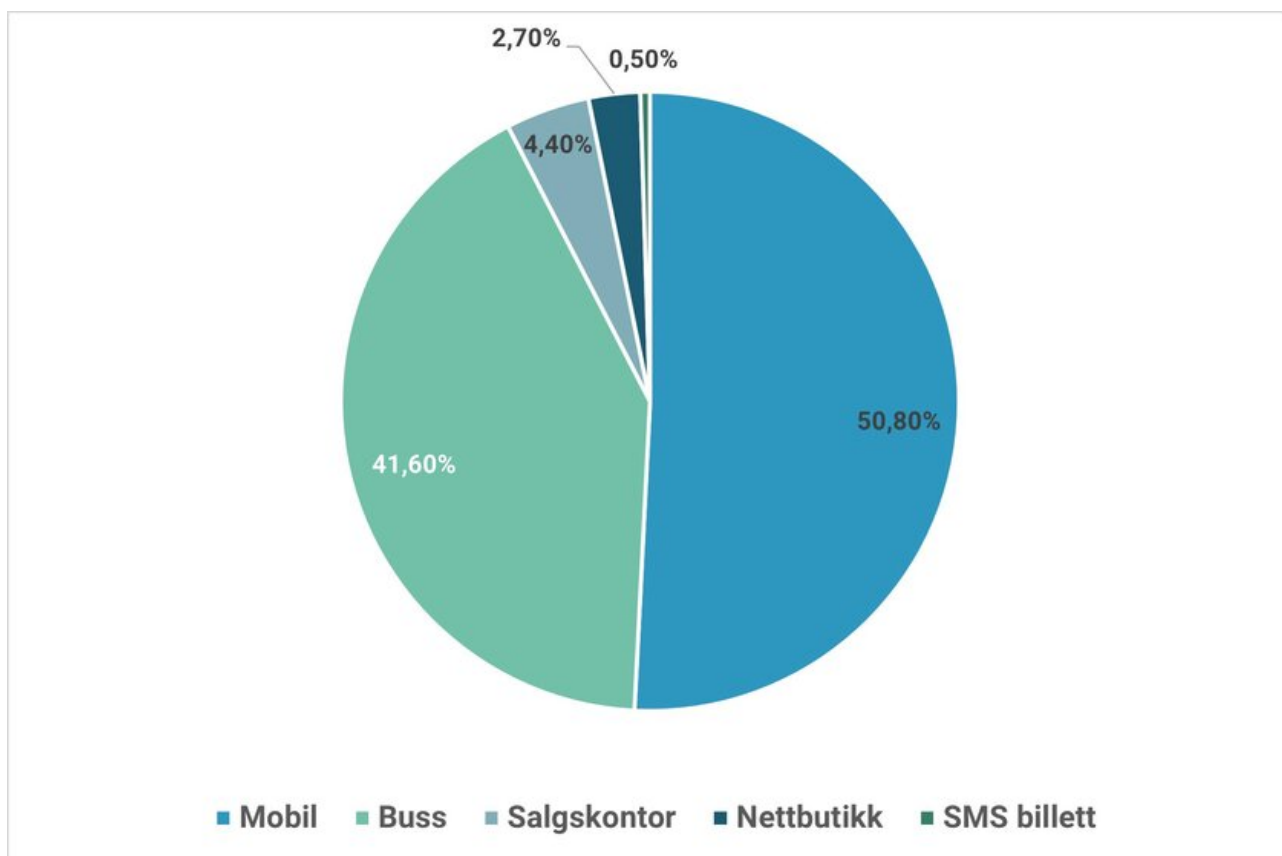


Salg per salgskanal i tabell

+

Salgskanal	2019	2020	2021	2022
Buss	90 589 862	30 334 926	22 218 211	45 750 495
Mobil	23 205 105	28 010 284	38 580 674	55 859 178
Nettbutikk	3 066 638	1 857 001	1 913 575	3 006 188
Salgskonto r	4 202 523	3 912 902	4 694 384	4 825 282
SMS billett	0	0	823 336	570 677

Figur 16: Andel per salgskanal 2022



Andel salg per salgskanal i tabell

+

Salgskanal	Salg i %
Mobil	50,80 %
Buss	41,60 %
Salgskontor	4,40 %
Nettbutikk	2,70 %
SMS billett	0,50 %

7 Bedre tjenester til våre kunder

Kundene har store forventninger til at det skal være enkelt og forutsigbart å reise kollektivt. Det skal være enkelt å finne reisealternativer og kjøpe billett for reisen.

I tillegg skal kundene få god informasjon om avvik og eventuelle andre hendelser før og under reisen. Målet er at kunden skal oppleve en god og trygg reise med Innlandstrafikk.

Billettering og sanntidsinformasjon

I siste del av 2022 har vi gjennomført et pilotprosjekt hos to transportører for å teste ut nytt billetteringsutstyr i buss. Dette gjør vi for å få erfaring med ny type teknologi, og for å kunne sette i gang utskifting av gammelt utstyr som vi har i ca. 100 busser i ulike kontrakter der Innlandstrafikk eier utstyret som benyttes.

Utskifting av gammelt billetteringsutstyr er helt nødvendig for å opprettholde gode tjenester for kundene våre, og for å sikre at utstyret fungerer og er driftssikkert for sjåførene.

Det nye billetteringsutstyret skal sikre god dataflyt mellom billettmaskin, baksystem og sanntids-tjenester og informasjonsskjermer i buss. Samtidig har det vært viktig å benytte utstyr som er tilrettelagt for fremtidens billettering, som for eksempel ID-basert billettering og mer bruk av Entur sine tjenester.



Sjåfør, Jens Erik Sveum fra Torpa Bilruter er godt fornøyd med testing av den nye billetteringsløsningen.

Pilotprosjektet som er gjennomført har hatt gode resultater. Prosjektet viser at utstyret er stabilt i drift, og vi har fått tilbakemeldinger fra sjåfører om at det er enkelt å bruke.

Mobillett og reiseplanlegger

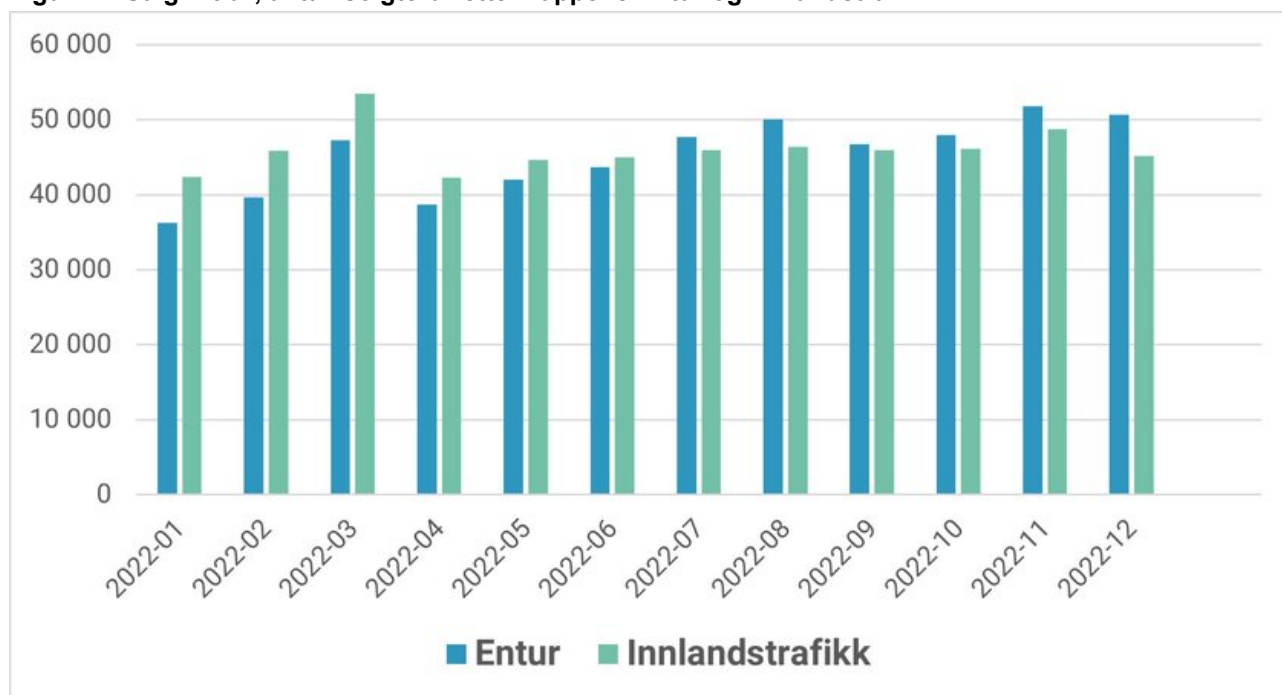
Vi arbeider kontinuerlig for å gjøre det enkelt for kunden å reise kollektivt. Mobilen er en viktig kanal for sømløse reiser, både for informasjon om rutetider og for kjøp av billetter. Det er flere og flere som kjøper billett på mobil. Vi

bruker mye ressurser på å tilrettelegge dette på en kundesvennlig måte og på å informere om Entur.



Entur er vår viktigste samarbeidspartner for utviklingen av mobilapplikasjoner både innenfor reiseplanlegging og billettsalg. Det er en klar målsetning at vi på sikt skal fase ut Innlandstrafikk sin egen billettapp og kun benytte Entur. Vi har kommet langt i dette arbeidet og er snart i mål med å få inn alle billetter i Entur-appen.

Figur 17: Salg mobil, antall solgte billetter i appene Entur og Innlandstrafikk



Figuren over viser at vi solgte flest billetter i Innlandstrafikk-appen fra starten av året og frem til sommeren, og at vi fra og med juli solgte flest billetter i Entur appen. Denne trenden fortsetter også inn i 2023.

Informasjonsskjermer på holdeplasser og knutepunkt



Det har i 2022 blitt testet ut nye løsninger for informasjonsskjermer på holdeplasser og knutepunkt. En av de viktigste endringene er at disse skjermene henter sanntidsdata direkte fra Entur. I tillegg vil disse skjermene ha mulighet for å vise mer informasjon enn dagens skjermer. Dette gjør at vi får en mer solid og fleksibel løsning både for rutetider og annen informasjon til de reisende. I løpet av 1. kvartal 2023 skal vi plassere ut de første skjermene av denne typen.

Noe av innholdet i løsningen er et overvåkingsverktøy som enkelt viser driftsstatus og oppetid for hver enkelt skjerm. Vi administrerer innholdet selv, og kan blant annet publisere avvik- og annen informasjon til grupper av skjermer eller til en enkelt skjerm. Dette gjør at vi enkelt kan nå ut til kundene ved forsinkelser, innstillinger og annen informasjon.

I løpet av 2022 har vi hatt kvalitetskontroll og full gjennomgang av alle sanntidsskjermer i fylket. Det er gjort en kartlegging av skjermer og laget en plan for hva som må skiftes ut på sikt. Det er satt opp skjermer på to nye holdeplasser, Rosenlund og Smestadmoen i Lillehammer.

Digitale løsninger for skoleskyss

Skyssweb

Skyssweb er saksbehandlingssystemet som brukes for å behandle søknader om skoleskyss. Samtlige kommuner, og de fleste grunnskoler bruker Skyssweb. Totalt er det ca. 535 medarbeidere ute i kommunene som bruker Skyssweb regelmessig og følger med på status for søknadene og hvordan skyssen er planlagt for den enkelte elev.

I 2022 ble arbeidet med ny versjon av Skyssweb startet. Vi har brukt systemet nesten uforandret i over 10 år. Systemet legges over til ny teknisk plattform, og dette vil gi nye muligheter i hvordan verktøyet kan brukes.

MinSkyss

MinSkyss er portalen som elever i videregående skoler benytter for å søke om skoleskyss. Søknader lagres og behandles i Skyssweb. Ca. 6 700 søknader er mottatt via portalen for skoleåret 2022/2023.

8 Markedstiltakene

Målsettingen med Innlandstrafikk sitt markedsarbeid er å støtte og bidra til å nå mål om å øke andelen reisende, samt bygge et godt omdømme og styrke merkevaren til Innlandstrafikk.

Profil og merkevare

I midten av januar 2022 kunne vi endelig åpne dørene igjen på bussen, ønske kundene velkommen tilbake på bussen og markedsføre kollektivtilbudet. I 2022 ble det ekstra viktig å bygge omdømme og skape positivitet gjennom kampanjer og synlighet.

Vel framme

Vel framme er profilkonseptet, som bygger på foto og film og kommuniserer at Innlandstrafikk sørger for at reisen dit du skal er trygg og enkel, det være seg til skole, jobb, venner eller til fritidsaktiviteter. Målet er å vise at bussen kan være et alternativ for flere. Konseptet bygger på emosjonelle verdier med kunden i fokus og ble høsten 2022 vist i sosiale medier og på alle kinoer i Innlandet.



Omprofilering av holdeplasser og knutepunkt

I 2022 har vi jobbet med profil og informasjon på knutepunkt og holdeplasser i Innlandet. I dette arbeidet har vi både ryddet og fjernet «gamle» skilt og oppgradert med ny profil og informasjon. Dette arbeidet er viktig for å bygge omdømme og gjøre det enklere å reise kollektivt.

Hamar skysstasjon, Elverum skysstasjon, Kongsvinger stasjon, Gjøvik skysstasjon, Brumunddal sentrum og Moelv stasjon har alle blitt omprofilert i 2022. I tillegg har ombyggingsprosjekter på knutepunkt rundt omkring i fylket gitt oss mulighet til å profilere knutepunktet, dette gjelder blant annet Otta skysstasjon. Arbeidet med profilering av skysstasjoner fortsetter i 2023.



Elverum skystasjon med nye plattformskilt

Holdeplasser har blitt vektet etter antall reisende, og dette har definert hvilken type informasjon som skal være på holdeplassen. Denne gjennomgangen har ført til at flere holdeplasser får informasjonsskilt istedenfor oppslag med rutetider. På disse skiltene står det navn på holdeplass, kontaktinformasjon, og en QR-kode som tar kundene direkte til avganger fra holdeplassen i Entur. Informasjonen er på norsk og engelsk.

I løpet av 2022 er det montert 492 av 940 planlagte informasjonsskilt. Arbeidet fortsetter i 2023.



Nytt informasjonsskilt med QR kode

Kampanjer

Oppstart Nord-Gudbrandsdalen

1. januar var oppstart av ny kontrakt i Nord-Gudbrandsdalen og dette ble markedsført. Alt kampanjemateriellet var på nynorsk, siden dette var i et område med nynorsk som hovedmål.



- Nyhet på nettsiden
- Annonsering i lokalaviser og nettaviser
- Annonsering på Facebook, Snap og Instagram
- Annonsering på alle skjermer i bussene
- Dekor bakside buss
- Omtale i lokalaviser

Reis smart

I april kjørte vi kampanje med tema; Reis smart med bussen. Målet med kampanjen var å synliggjøre hvilken billett som lønner seg og hvor mye man kan spare på å velge buss sammenlignet med bil. På nettsiden ble det vist eksempler på strekninger med priseksempler og hvor mye man kan spare, både på en måned, og i løpet av 10 måneder.



Det ble gjennomført ulike informasjons- og markedsaktiviteter:

- Artikkel på nettsiden
- Annonsering i nettaviser
- Annonsering på Facebook og Instagram
- Annonsering på alle skjermer i bussene
- Stand på skystasjoner

10-kroners kampanje

I hele juli kostet det kun 10 kroner for enkeltbillett på alle Innlandstrafikk sine busslinjer. Formålet med kampanjen var å få flere til å velge bussen i sommer. Dette var en politisk bestilling og fylkestinget bidro med 5 millioner i støtte til tiltaket.

Det ble gjennomført ulike informasjons- og markedsaktiviteter:

- Pressemeldinger
- Nyhet på nettsiden
- Annonsering i nettaviser og papiraviser
- Annonsering på Facebook og Instagram
- Annonsering på alle skjermer i bussene
- Dekor på bybusser og regionbusser

Vi fikk mange gode tilbakemeldinger fra både reisende og sjåfører. Folk benyttet anledningen til å ta bussen rundt omkring i Innlandet, og det ble mye omtale av kampanjen i lokalaviser.

Reisetallene for juli viste at det var 46 % flere reiser i juli 2022, sammenlignet med juli 2021, generelt på alle reiser i Innlandet. Det var flere som reiste både i byene, mellom regionene og til fjells. Ser vi på de ulike linjene, så var det størst økning på regionlinjer med en endring på 78 %.

For eksempel linje 100 Elverum-Hamar, linje 120 Kongsvinger-Charlottenberg, linje 142 Lillehammer-Otta-Bismo og linje 137 Fagernes-Beitostølen-Lom.



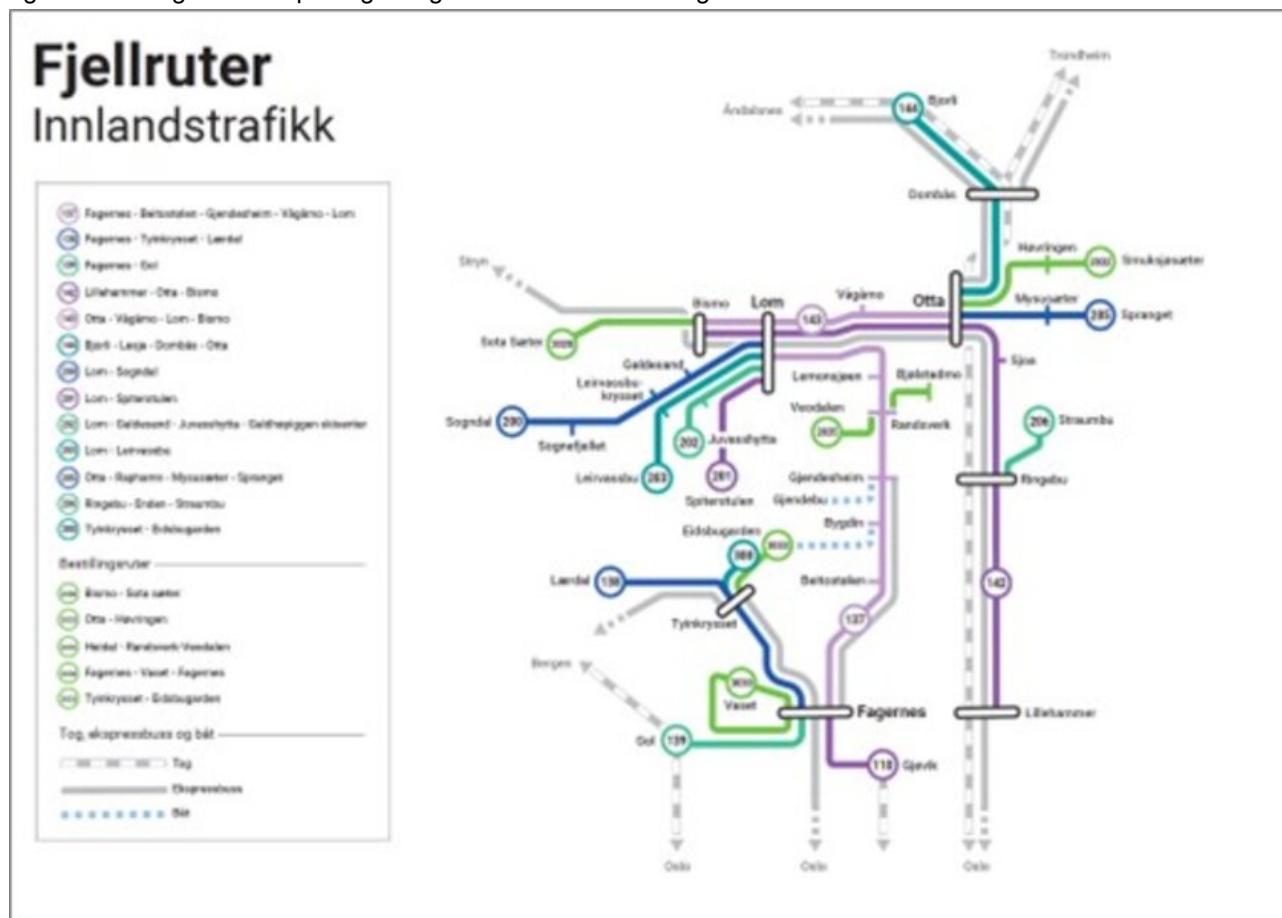
Reiselivsruter

Innlandet er et reiselivsfylke og Innlandstrafikk har ekstra busstilbud til fjellområdene for turer om sommeren og for ski om vinteren. På sommeren markedsfører vi busstilbudet som Fjellruter til Jotunheimen, Rondane, Valdres og Gudbrandsdalen. I vintersesongen markedsfører vi busstilbudet som Skibusser til skiløyper og alpinbakker.

Når det gjelder Fjellruter ble det i 2022 samarbeidet ekstra godt med lokalt reiseliv og lagt inn mye ressurser på markedsføring. Det ble blant annet laget en ny landingsside for fjellrutene på nettsiden. I denne prosessen hadde vi jevnlig møter med destinasjonsselskapene for å forankre konseptet og rutetilbudet. I tillegg samarbeidet vi om deling av innhold på nettsider og i sosiale medier.

Det ble utarbeidet et nytt kart som synliggjorde mulighetene for mobilitet i fjellet. Kartet var tilgjengelig både digitalt og som trykksak. I juni ble det i samarbeid med destinasjonsselskapene arrangert visningsturer med buss

for reiselivet til Gjendesheim og Leirvassbu. Formålet var i første omgang å gi kunnskap om rutetilbudet, men også forankring av konseptet og muligheter for tilbakemeldinger.



Fjellrutesesongen ble evaluert med reiseliv og transportører på Gjendesheim den 6. september. Fjellrutene til Innlandstrafikk hadde i sommerferien 2022 en økning på 37 % sammenlignet med 2019-sesongen.

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. Formålet er å bedre forutsetningene for kombinert mobilitet i Jotunheimområdet, og å gjøre det mer attraktivt å velge kollektivtransport framfor privatbil ved besøk i regionen.

Prosjektet har vært knyttet opp mot Fjellrutene og spilt en viktig rolle for helheten. I forbindelse med prosjektet ble det i 2020 opprettet to bestillingslinjer, 2035 til Veodalen og 3033 til Eidsbugarden.

De to bestillingslinjene ble videreført til 2022. Tanken har vært å gi de reisende et tilbud på første- og siste del av reisen, og på andre tidspunkt enn ordinær kollektivtransport. Pandemien satte sitt preg på prosjektet de to første årene og foran siste sesong ønsket vi å fokusere mer på markedsføring, informasjon, kunnskap og eierskap rundt fjellrutekonseptet. Pilot-rutene i Stronger Combined prosjektet hadde en dobling i antall reisende sammenlignet med de to tidligere årene rutene gikk. Prosjektet ble avsluttet ved årsskiftet.

Bestillingsrutene i fjellrutekonseptet er taktet med de ordinære rutene slik at det også er et tilbud på første og siste del av strekningen for de som ønsker å benytte seg av kollektivtransport i fjellet.

Stronger Combined har samarbeidet med to andre prosjekter sesongen 2022. Det ene prosjektet er «Pathways» i regi av TØI, som er en reisevaneundersøkelse på reiser i fjellet.

Det andre prosjektet er samarbeid med DNT om prosjekt «Grønt Kort», som har som formål å endre reisevaner og oppfordre de som ferdes i fjellet til å benytte kollektivtransport. Som en del av prosjektet gis det et gavekort til alle overnattingsgjester som har benyttet kollektivtransport på sin reise.

Bybuss-kampanje

I 2022 var det viktig å få flere til å velge bussen igjen. I denne kampanjen var målgruppen innbyggerne i byene i Innlandet; Lillehammer, Hamar, Gjøvik, Kongsvinger og Elverum. I kampanjen ble det synliggjort fordeler med å ta bussen, sammenlignet med å ta bilen.



Det ble gjennomført ulike informasjons- og markedsaktiviteter:

- Annonser sosiale medier
- Annonser i nettaviser
- Artikkel på nettsider
- Infotainment
- Bakside buss

Så bra

Endelig kunne vi være mer ute igjen og møte kunder og sjåførere for å bygge positivitet og omdømme. Vi har vært på stand på høyskoler for å møte studentene, på skystasjoner for å møte de reisende, på kjøpesentre og i sentrum for å møte de som er på handel og jobb.

I tillegg har vi vært på sjåførrom og pratet med sjåførere og pyntet busser med julepynt for å spre juleglede.

Som et viktig Så bra-tiltak ble det også i år 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. Den 20. oktober 2022 var det refleksens dag, og Innlandstrafikk markerte dagen med flere ulike aktiviteter.

Vi fikk barn fra Hammermo barnehage i Lillehammer til å pynte et tre med reflekser utenfor Høgskolen. Målet var å oppfordre studentene til å gå på "refleks-slang".

I tillegg stod vi sammen med Trygg Trafikk, Norges Automobil Forbund, politiet, Statens vegvesen og ulike trafikkskoler på Lillehammer skystasjon og delte ut reflekser.

Stand på Høgskolen Lillehammer



Vi pyntet bybusser med julepynt



På refleksens dag hadde vi felles markering med Trygg Trafikk, NAF, politiet, NFL og Statens vegvesen og ulike trafikkskoler på Lillehammer skystasjon.

Nettsiden og sosiale medier

Hovedkanalen 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 hovedkanal i sosiale medier, med Instagram og Twitter som tilleggskanaler.

Tabell 8: Måltall og status for nettsiden og sosiale medier for perioden 2020 til 2022:

Kanal	Aktivitet	Forklaring	Antall i 2020	Antall i 2021	Antall 2022
Nettsiden	Besøk:	Samlet antall besøk i løpet av perioden	1 393 466	1 117 700	1 602 155
Nettsiden	Sidevisninger:	Det totale antall sider som har blitt vist i perioden	2 774 741	2 373 148	1 889 464
Facebook	Rekkevidde	Antall ganger innleggene har nådd ut til brukerne på Facebook	900 000*	665 000	444 254

Tallene viser en nedgang i rekkevidde for poster på Facebook fra 2020 til 2022. Hovedforklaringen er koronainformasjon. Antall innlegg per år har gått ned i takt med at behov for informasjon om korona gikk ned. For eksempel i 2020 ble det postet nesten dobbelt så mange poster som i 2022. I tillegg fikk poster med informasjon om korona høy rekkevidde.

Det blir flere besøk på nettsiden, men færre sidevisninger. Dette kan tyde på at mange får den informasjon de søker på første side og ikke har behov for å gå på flere sider på nettet

9 Økonomi

Tabell 9: Status økonomi (tall vises i millioner kroner)

Sum nivå	Regnskap 2021	Regnskap 2022	Revidert budsjett 2022	Avvik i kr	Avvik i %
Administrasjon og fellestjenester kollektiv	46 119	64 177	54 351	-9 826	-18,1 %
Kollektivtransport	748 355	736 188	774 371	38 183	4,9 %
TT-ordningen	24 808	24 769	24 769	0	0,0 %
Sum	819 282	825 134	853 491	28 357	3,3 %

Kommentar til status økonomi

Resultatet for rammeområdet viser et mindreforbruk på 28,4 mill. kroner etter avsetning til resultatfond. Før avsetning var mindreforbruket på 45 mill. kroner.

Prognosen ved årets begynnelse var et antatt merforbruk på 41,5 mill. kroner. Det er derfor jobbet med flere kostnadsreducerende tiltak gjennom året.

Det er tildelt ekstrabevilgninger i løpet av 2022 på totalt 81,5 mill. kroner, herav 33,8 mill. kroner i november og desember knyttet til korona-kompensasjon fra staten.

Mindreforbruket er fordelt slik

Det er siden oppstarten av Innlandstrafikk arbeidet med å sikre rettmessige refusjoner fra kommuner for skoleskyss, spesielt knyttet til kommunale vedtak om skoleskyss og farlig skoleveg. Dette arbeidet gir en ekstra inntekt på 9,6 mill. kroner mot budsjett for 2022.

Krig og pandemi har gjort det utfordrende å bestille og motta komponenter som behøves i bussene til billettering og sanntidsinformasjon. Tiltaket, som antas å koste 7,1 mill. kroner, er derfor ikke gjennomført i 2022 og er utsatt til 2023.

På busskontrakter er det totalt et mindreforbruk på 10,1 mill. kroner. Det ble avsatt midler til økt veibruksavgift, men resultatet av forhandlingene ble betydelig bedre enn forventet. I tillegg ble alle incitamentsavtaler med

bussoperatørene avsluttet for å spare midler.

Oppfølging av transportkostnader med taxi/minibuss er en prioritert oppgave. Tettere kontraktsoppfølging og digitalisering av leveranseprosessen har medført et mindreforbruk mot budsjett på 14 mill. kroner.

Det har vært utfordrende med ansettelse i vakante stillinger i løpet året, noe som fører til et mindreforbruk på lønnskostnader på 3 mill. kroner.

Forhandlinger om endring av el-indeks er ved årsskifte ikke avsluttet og det må regnes med en ekstra kostnad i 2023 for å dekke utgifter knyttet til 2022.