

# Rapport om kollektiv bustrafik i HUR, Århus og Odense

FOA – Fag og Arbejde, oktober 2005

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>BAGGRUND</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUMÉ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INDLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.1 FORMÅL .....	6
1.2 VIDEN PÅ OMRÅDET .....	7
1.3 UNDERSØGELSENS MULIGHEDER OG BEGRÆNSNINGER .....	7
1.4 RAPPORTENS OPBYGNING.....	8
<b>2. HVIS BUSDRIFTEN I HUR IKKE VAR BLEVET UDLICITERET?</b> .....	<b>9</b>
2.1 FORMÅLET MED TETRAPLANS RAPPORT .....	9
2.2 ÆNDRERE RAMMEVILKÅR.....	9
2.3 ÅRLIGE BESPARELSER PÅ 72 MIO. KR. VED UDLICITERING AF BUSDRIFTEN.....	10
2.4 HVAD ER IKKE MED I TETRAPLANS BEREGNING? .....	12
<b>3. NØGLETAL I HUR, ÅRHUS SPORVEJE OG ODENSE BYTRAFIK</b> .....	<b>13</b>
3.1 UDVIKLINGEN I VOGNTIMEPRISEN .....	13
3.2 PASSAGERUDVIKLING .....	14
3.3 OFFENTLIGE TILSKUD.....	14
3.4 PRIS PR. GENNEMSNITSREJSE.....	16
<b>4. BORGERTILFREDSHED MED DEN KOLLEKTIVE TRAFIK I DE 4 STØRSTE BYER</b> .....	<b>18</b>
4.1 BEST-2003 UNDERSØGELSEN .....	18
4.2 DE 10 ENKELTE ELEMENTER.....	19
4.2.1 Trafikforsyning .....	19
4.2.2 Pålidelighed.....	20
4.2.3 Information.....	20
4.2.5 Personlig sikkerhed .....	21
4.2.6 Komfort.....	21
4.2.7 Image.....	22
4.2.8 Værdi for pengene.....	22
4.2.9 Loyalitet .....	23
4.2.10 Borgertilfredshed.....	23
<b>5. ARBEJDSMILJØ BLANDT BUSCHAUFFØRER I ÅRHUS OG KØBENHAVN</b> .....	<b>25</b>
5.1 OVERORDNET ARBEJDSSTILFREDSHED .....	25
5.2 STRESSNIVEAU OG TID TIL AT YDE SERVICE .....	26
5.3 VEDLIGEHOJDELSE AF BUSSENE .....	28
5.4 TRYGHED I ARBEJDET .....	28
5.5 FREMTIDSUDSIGTERNE.....	29
5.6 BAGGRUNDSVARIABLE.....	29
<b>6. HVAD ER GOD KOLLEKTIV TRAFIK?</b> .....	<b>30</b>
6.1 BRUGERNE STÅR AF, NÅR KVALITETEN AF DEN KOLLEKTIVE BUSTRAFIK IKKE ER GOD .....	30
6.2 EN EFFEKTIV OG OMKOSTNINGSBEVIDST BUSDRIFT.....	31
6.3 RIMELIGE LØN OG ANSÆTTELSESFORHOLD .....	31
6.4 OPSUMMERING .....	32

## **Baggrund**

En bred vifte af forhold spiller ind, når udviklingen i den kollektive busstrafik skal kortlægges og kvaliteten vurderes. I FOA – Fag og Arbejde er vi af den opfattelse, at der er brug for en rapport, der opsamler noget af den viden, der er på området og inddrager en række af de forhold, der har betydning for den kollektive busdrift. Det drejer sig f.eks. om mulige besparelspotentialer, nøgletal på driftsområdet samt borger- og chaufførtilfredshed.

Der findes ikke en samlet oversigt over disse forhold og deres betydning, hvorfor man står i en vanskelig situation, når man som politiker skal træffe beslutninger. Hvordan skal driftsøkonomiske forhold, passagertilfredshed, lave takster, chaufførernes arbejdsvilkår vægtes?

For at få overblik over de forhold, der har stor betydning for busdriften, har FOA gennemgået forskellige undersøgelser på området, hyret eksternt konsulentbureau til at lave beregninger på konsekvenserne af udlicitering og udfærdiget tilfredshedsundersøgelse blandt chaufførerne. På denne baggrund opstilles en række forhold, som bør indgå i den samlede bedømmelse af den kollektive busstrafik, og hvad man bør være opmærksom på inden en selskabsform udskiftes med en anden. Specielt ser det ud til, at en høj kvalitet i sine ydelser er afgørende for, at man får borgerne til at vælge den kollektive busstrafik, og at det vil være farligt at slække på service og kvalitet for at opnå kortsigtede økonomiske besparelser. Man risikerer nemlig at miste passagerer, som er svære at vinde tilbage, når først de er tabt.

Rapporten er udarbejdet af FOA – Fag og Arbejde

Politisk ansvarlig: Sektornæstformand Reiner Burgwald tlf.: 4697 2304; Mobil: 2048 4967

Redaktionsgruppe: Cand. Polit. Mikkel Flatau; Konsulent Ib Lindstrøm; Konsulent Jens Jørgen Nielsen tlf.: 4697 2626

## Resumé

Denne rapport søger at svare på spørgsmålene: Hvordan har den kollektive bustrafik i de tre største byer udviklet sig de sidste 10 år? Hvilke forhold spiller ind i vurderingen af den kollektive bustrafik?

Mange er enige om nødvendigheden af en velfungerende kollektiv busdrift ikke mindst i de store byer. Ellers risikerer vi, at problemerne med for mange biler i byerne vokser os over hovedet, og at vi får trafikale tilstande, som vi kender det i andre storbyer. Rapporten fokuserer på den kollektive bustrafik i hovedstadsregionen, Århus og Odense.

Der er tale om forskellige selskabskonstruktioner. I hovedstadsregionen blev busdriften udliciteret, og i dag er alle chauffører privat ansatte i bl.a. firmaerne Arriva, Connex og Citytrafik. Udliciteringerne begyndte i det daværende HT (Hovedstadsområdets Trafikselskab) i 1989 og fortsatte med etableringen af HUR den 2. juni 1999. I Århus og Odense kommuner er chaufførerne offentligt ansatte i selskaberne Århus Sporveje og Odense Bytrafik. Det overvejes at udlicitere busdriften i Århus fra 2008. Også i Odense overvejer politikerne at udlicitere busdriften.

Erfaringerne med udlicitering af busdrift - navnlig i København - er ikke entydigt positive. Argumenterne for udliciteringer handler om at nedbringe omkostninger og drive busselskabet mere effektivt. Imidlertid er der ikke per automatik store besparelser at hente. Konsulentfirmaet TetraPlan med speciale i miljø- og trafikplanlægning har beregnet den samlede besparelse ved udliciteringer af busdriften i HT/HUR i perioden 1989 til 2003 til 1 mia. kr. Det svarer til en gennemsnitlig årlig besparelse på 72 mio. kr. eller blot ca. 4 pct. af de årlige driftsudgifter. Der har altså ikke været tale om en voldsom økonomisk gevinst ved udliciteringen. Samtidig har besparelserne ikke været jævnt fordelt. Hovedparten af besparelserne fandt sted i midten af 1990'erne og i beregningerne finder TetraPlan frem til, at der i dag ikke ville være nogen nævneværdig besparelse.

Man kan indvende, at en besparelse på 1 mia. kr. er værd at tage med. Men hvad har den beskedne besparelse ført til? Borgerundersøgelsen BEST 2003 viser, at borgerne er væsentlig mindre tilfredse i hovedstadsområdet, end man f.eks. er i navnlig Århus, men også i Odense. I Århus er 75 pct. af borgerne godt tilfredse med den kollektive trafik mod 58 pct. i hovedstadsområdet. HUR har oplevet et kraftigt passagerfald, antallet af påstigere er *faldet* med 15 pct. i forhold til 1996, og man har hævet billetpriserne betragteligt for at få økonomien til at hænge sammen, mens man i Århus har haft en *stigning* i antallet af påstigere på 2 pct. Billetterne er billigere i Århus og Odense og man kommer henholdsvis dobbelt så langt og tre gange så langt på sin billet i de pågældende byer. Dette stemmer fint overens med, at de interviewede borgerne i BEST undersøgelsen svarer, at man får mere for pengene i både Århus og Odense end man gør i hovedstadsregionen.

Hvis man skal fastholde brugerne af den kollektive bustrafik er det nødvendigt med høj kvalitet og serviceniveau. Det er farligt at slække på disse parametre for at bringe sine omkostninger ned. Man risikerer, at passagerer og indtægter styrtdykker. Dette bør ligge i

baghovedet på politikerne i Århus og Odense, som lægger an til kraftige besparelser på den kollektive trafik.

Endelig viser en interviewbaseret undersøgelse, som FOA har lavet med de ansatte buschauffører i Århus og København, at chaufførerne i Århus er langt mere tilfredse med deres arbejde end kollegerne i København.

I Århus er 53 pct. af chaufførerne i høj grad tilfredse med deres arbejde mod 30 pct. af deres københavnske kolleger. I Århus frygter imidlertid 74 pct. at få forringet deres arbejdsvilkår blandt andet som følge af udlicitering. I København frygter 47 pct. at få forringet deres arbejdsvilkår. De århusianske chaufførers bekymring er ikke helt ubegrundet, idet Århus Byråd har besluttet at lægge busdriften i udbud i 2008.

Denne rapport er et fundament for overvejelser omkring fordele og ulemper ved udlicitering af busdrift i en storby. Erfaringerne fra HUR gør det nærliggende at overveje grundigt fordele og konsekvenser ved at udlicitere busdriften i almindelighed og i to velfungerende selskaber som i Århus og Odense. Her er der faktisk tale om offentlige selskaber, som borgere og chauffører er tilfredse med og hvor taksterne er lave. Med en udlicitering risikerer man at jagte en usikker økonomisk gevinst og sætte passagertilfredsheden – som er så afgørende for den kollektive trafik - over styr.

Denne rapport viser blandt andet:

- Århus Sporveje har haft en passagerfremgang fra 1996 til 2003 på 2 pct. I HUR er passagertallet faldet med 15 pct. i samme periode.
- Det offentliges tilskud er i perioden 1996-2003 steget med knap 40 pct. i HUR mod 10 pct. i Odense og Århus.
- Taksterne er fra 1997 til 2004 steget med 14 pct. i faste priser i HUR. De er faldet med 5 pct. i Århus.
- I 2004 var en vogntime 6 pct. dyrere i Århus end i HUR, men hvis man ser bort fra fordelene ved leasing og forskellige ansættelsesforhold, er der stort set ikke forskel. Et selskab, der leaser busser kan f.eks. spare mellem 15 og 20 kroner pr. vogntime.
- 75 pct. af borgerne er tilfredse med busdriften i Århus. I HUR er det kun 60 pct. På alle 10 målepunkter i tilfredshedsundersøgelser blandt borgere ligger Århus foran HUR.
- Arbejdstilfredsheden er væsentlig højere blandt chaufførerne i Århus sammenlignet med kollegerne i København. Over halvdelen er ”i høj grad” tilfredse med arbejdet mod under hver tredje i København.
- På ét område har udviklingen været til fordel for passagererne i HUR: Det store passagerfald har gjort det muligt at få en siddeplads.

God læselyst.

# 1. Indledning

FOA – Fag og Arbejde har på baggrund af undersøgelser og analyser, eksterne såvel som interne, foretaget en vurdering af forhold, der spiller ind, når der skal foretages en samlet vurdering af den kollektive busdrift i en storby.

## 1.1 Formål

Hensigten med rapporten er at opstille en række af de parametre, som den kollektive busdrift bør vurderes ud fra. Parametrene bør ses i sammenhæng og som en helhed.

Det er ikke lykkedes at finde undersøgelser af busdrift, der i lighed med denne sammenfatter den brede vifte af forhold, der spiller ind, når man skal foretage en samlet vurdering af busdriften. Således betragtes eksempelvis økonomi ofte isoleret fra brugertilfredshed og medarbejdertilfredshed. I denne rapport indgår det i en sammenhæng og der kan således eksempelvis ses, om der synes at være en sammenhæng mellem tilfredse medarbejdere og tilfredse kunder.

I denne rapport søges flest mulige forhold inddraget for på den måde at give mulighed for at vurdere den påvirkningsgrad som givne forhold har på andre forhold. Rapporten beskæftiger sig som sagt med en bred vifte af forhold, der omhandler bustrafik: Det er brugernes syn på den offentlige trafik, de ansattes syn på deres job samt den brede af vifte af økonomiske forhold, der spiller ind, og som spænder fra billetpriser til driftsudgifter.

Rapporten sætter i et vist omfang fokus på Århus Sporveje og Odense Bytrafik, hvor lokalpolitikere overvejer at udliciterer busdriften. Hvorvidt udlicitering er en fornuftig overvejelse og vil styrke den kollektive trafik i Århus og Odense diskuteres i denne rapport ved at inddrage en lang række undersøgelsesresultater og trække på erfaringerne fra HUR. Det er vigtigt at inddrage mange forskellige forhold og ikke alene fokusere på en mulig økonomisk besparelse – da denne ikke behøver blive ret stor.

Når det i hovedsagen er busdrift i Århus, Odense og HUR, der sammenlignes er det fordi, at de tre selskaber har en række identiske vilkår som blandt andet er:

- Busdriften afvikles for langt størstedelens vedkommende i tæt bebyggede områder, med betydelig trafik.
- En betydelig del af befolkningen benytter offentlig transport, fordi det er eneste mulighed for at komme til bymidten, hvor parkering af biler er både vanskelig og dyr.
- Driftsintensiteten er stor i en by, hvor der er krav om at kunne transporteres med hyppig frekvens – også på skæve tidspunkter

## 1.2 Viden på området

For at få overblik og viden om de forhold, der spiller ind på busdrift er der sket en systematisk afdækning af de undersøgelser, der er gennemført på området.

Fire undersøgelser er centrale:

- BEST – en europæisk undersøgelse af borgernes syn på offentlig transport. I Danmark er undersøgelsen afviklet af Gallup og omfatter København, Århus, Odense og Aalborg. Undersøgelsen er fra 2003.
- Trafikministeriets undersøgelse ”Analyse af amter og kommuners administration af det statslige tilskud til takstnedsættelser i den lokale og regionale kollektive trafik 1997-2003”. Analysen er gennemført med bistand fra COWI. Undersøgelsen er fra juni 2004
- FOAs egen interviewbaserede undersøgelse af vilkårene for de ansatte chauffører i henholdsvis Århus og København. Undersøgelsen er fra september 2005.
- TetraPlans undersøgelse ”Besparelse ved udlicitering af bustrafik i Hovedstadsområdet”. TetraPlan har lavet et scenarie for, hvad der ville være sket, hvis man *ikke* havde udliciteret busdriften i hovedstadsområdet. Rapporten er fra juli 2005.

## 1.3 Undersøgelsens muligheder og begrænsninger

Undersøgelserne er med en enkelt undtagelse gennemført af eksterne konsulenter, som ikke har særskilte interesser i en bestemt driftsform, når der tales bustrafik.

Undtagelsen fra dette er undersøgelsen af chaufførernes vilkår. Den har FOA selv foretaget i form af telefoninterviews med cirka 400 chauffører. Spørgeskemaet er at finde som bilag. Undersøgelsen er kvantitativ.

FOA er rekvirent af TetraPlan rapporten, men TetraPlan har haft frie hænder til at lave deres økonomiske modeller, og FOA har ikke haft indflydelse på de principper og kalkuler som kommer til udtryk i TetraPlans rapport.

Det er afgørende for FOA, at rapporten udvider det beslutningsgrundlag der forefindes i forbindelse med driftsform for busdrift. Derfor opstilles der en bredere vifte af beslutningsparametre end sædvanligt.

De forskelle der påviseligt kan registreres er ikke udledt af én samlende undersøgelse og derfor vil man kunne anfægte, at de sammenhænge, der henvises til i denne rapport ikke kan dokumenteres, idet der ikke er undersøgelser, der påviser en forbindelse og dermed en sammenhæng mellem forskellige forhold vedrørende busdrift. Eksempelvis tilfredse chauffører og tilfredse passagerer.

Imidlertid er der så mange situationer, hvor en bestemt driftsform optræder i sammenhæng med bestemte reaktioner fra eksempelvis ansatte og brugere, at der synes at være et mønster.

## **1.4 Rapportens opbygning**

Rapporten består af 5 kapitler og en indledning:

I kapitel 2 redegøres for Tetraplans beregning af den økonomiske besparelse ved at have udliciteret busdriften i HT/HUR.

I kapitel 3 gennemgås med udgangspunkt i regnskabstal for perioden 1996-2003 en række nøgletal for busdriften i HUR, Århus Sporveje og Odense Bytrafik.

I kapitel 4 gennemgås den store internationale borgertilfredshedsundersøgelse af den kollektive trafik (BEST 2003) for København, Århus, Odense og Aalborg.

I kapitel 5 redegøres for en interviewbaseret tilfredshedsundersøgelse, som FOA har lavet med chaufførerne i Århus og København.

I kapitel 6 diskuteres kriterier for god kollektiv bustrafik.



## 2. Hvis busdriften i HUR ikke var blevet udliciteret?

I dette kapitel redegøres for de økonomiske konsekvenser af, at man først i HT og efterfølgende i HUR udliciterede busdriften i hovedstadsregionen. Datakilden er rapporten ”Besparelse ved udlicitering af bustrafik i Hovedstadsområdet”, som konsulentfirmaet TetraPlan har lavet for FOA i juli 2005.

De vigtigste konklusioner er:

- I perioden 1989 til 2003 har HT/HUR sparet ca. 1 mia. kr. ved udliciteringerne af busdriften. Det svarer til gennemsnitlig 72 mio. kr. om året, hvilket udgør ca. 4 pct. af de årlige driftsudgifter. Der er altså tale om en relativ beskedent besparelse.
- Resultatet hviler på en forudsætning om årlige effektivitetsstigninger på 1 pct. fra 1992 og fremefter i et offentligt drevet busselskab som alternativ til HURs private operatører.
- Besparelserne er hovedsagligt hentet hjem i midten af 1990’erne og meget tyder på, at der ikke i dag ville være den store forskel på den faktiske vogntimepris i HUR og en alternativ, hvor busdriften ikke var blevet udliciteret.
- Man skal være varsom med udelukkende at se på omkostningerne ved busdriften for passagertallet, borger- og chaufførtilfredsheden er lavere i HUR end f.eks. Århus Sporveje, som det vil fremgå af de efterfølgende kapitler.

### 2.1 Formålet med TetraPlans rapport

Konsulentfirmaet TetraPlan med speciale i trafik- og miljøplanlægning er af FOA blevet bedt om at lave en økonomisk beregning af, hvad den økonomiske effekt ved at have udliciteret busdriften i København har været. Udliciteringerne af busdriften i det oprindelige HT og i 1999 skiftede navn til HUR, begyndte så småt i 1989, men tog for alvor fart efter 1992. I dag hedder de største private operatører Arriva, Connex og Citytrafik. TetraPlan opstiller et alternativt forløb til det faktiske, det vil sige et forløb, hvor man ikke udliciterer busdriften, men beholder den på offentlige hænder.

### 2.2 Ændrede rammevilkår

Der er en række forskellige vilkår ved at have busdriften på offentlige hænder sammenlignet med de private operatører, samtidig sker der løbende i perioden en række ændringer. TetraPlan korrigerer for følgende forhold, for at man kan sammenligne de to forløb:

- I det alternative forløb skal tillægges en pris og lønudvikling
- I det alternative forløb skal fratrækkes effektivisering
- I det alternative forløb skal tillægges de øgede miljøkrav til busserne
- I det alternative forløb skal der fratrækkes de øgede omkostninger, der er forbundet ved at eje busserne i stedet for at lease dem, som de private operatører gør. Leasingen

giver en økonomisk gevinst i form af sparet dansk moms og reduceret økonomisk risiko.

- I det alternative forløb skal der fratrækkes de øgede omkostninger til uddannelse af chauffører, som ikke afholdes af de private operatører.
- I det faktiske forløb skal der fratrækkes omkostninger forbundet med at afholde licitationerne, kontrol etc.

### 2.3 Årlige besparelser på 72 mio. kr. ved udlicitering af busdriften

Ved at korrigere for ovennævnte forhold konstaterer TetraPlan, at der har været en samlet besparelse ved at udlicitere busdriften i HT/HUR på ca. 1 mia. kr. i perioden 1989 til 2003. Det svarer til gennemsnitlig 72 mio. kr. om året, hvilket udgør i størrelsesordenen 4-5 procent af de årlige driftsudgifter.

Den helt afgørende antagelse er forudsætningen om, at der ville have været en årlig effektivitetsstigning på 1 pct. fra 1992 og frem i det alternative forløb. TetraPlan nævner, at de årlige effektivitetsforbedringer i f.eks. DSB har været højere. Da forudsætningerne for de årlige effektivitetsforbedringer er centrale, foretager TetraPlan to følsomhedsberegninger, hvor effektivitetsforbedringer sættes til henholdsvis 0 pct. og 2 pct. årligt. Besparelsen bliver ved de to alternative forløb halveret og fordoblet.

Figur 1. Sammenligning det faktiske forløb og alternativet

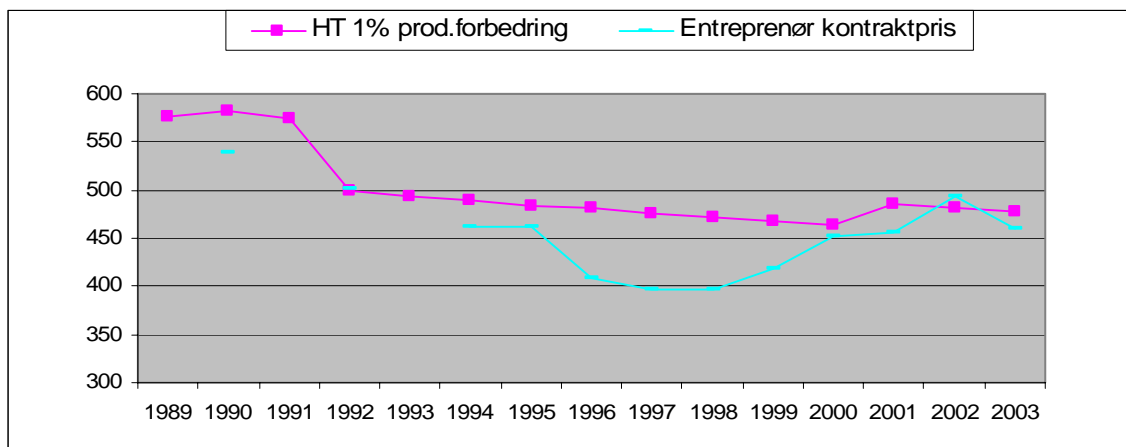
Alternativt forløb (HT 1% prod.forbedring)	Faktisk forløb (Entreprenør pris)
Driftsudgifterne til buskørsel 1989 + pris og lønudviklingen frem til 2003 + øgede miljøkrav til busserne - effektivisering på 1 pct. årligt fra 1992 - økonomisk gevinst ved at have leaset busserne i perioden <sup>1</sup> - udgifter til uddannelse af chauffører	Driftsudgifterne til buskørsel 2003 - omkostninger ved afholdelse af licitationer og kontrol
<b>Resultat = Samlet besparelse ved udlicitering af busdriften i HT/HUR 1 mia. kr., svarende til 72 mio. kr. årligt</b>	

Kilde: Rapport fra TetraPlan.

Selvom den samlede besparelse ved udliciteringen af busdriften altså ligger på 1 mia., svarende til 72 mio. kr. om året er besparelsen ikke jævnt fordelt. Som det fremgår af udviklingen i vogntimeprisen er besparelserne hentet hjem i midten af 1990'erne og niveauet mellem den alternative vogntimepris uden udlicitering og den faktiske vogntimepris for private operatører (entreprenørens kontraktpris) er stort set identisk i 2003.

<sup>1</sup> TetraPlan beregner besparelsen ved at lease busserne i HUR til i størrelsesordenen 15-20 kr. per vogntime.

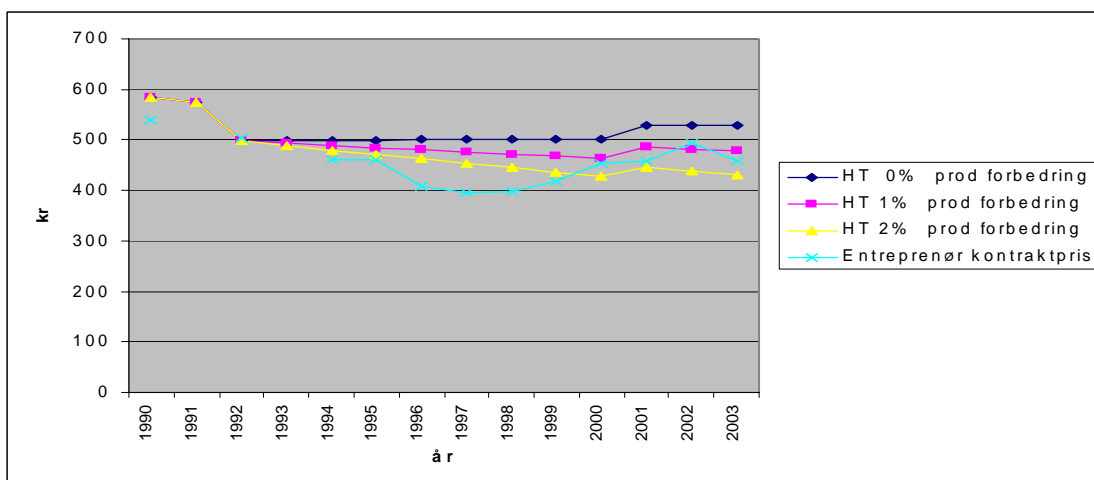
Figur 2. Udviklingen i vogntimeprisen 1989-2003, 2003 niveau.



Kilde: Rapport fra TetraPlan.

Neden for ses udviklingen i vogntimeprisen i hovedforløbet med effektivitetsstigninger på 1 pct. og i de to alternative forløb sammen med den faktiske (entreprenørernes kontraktpris).

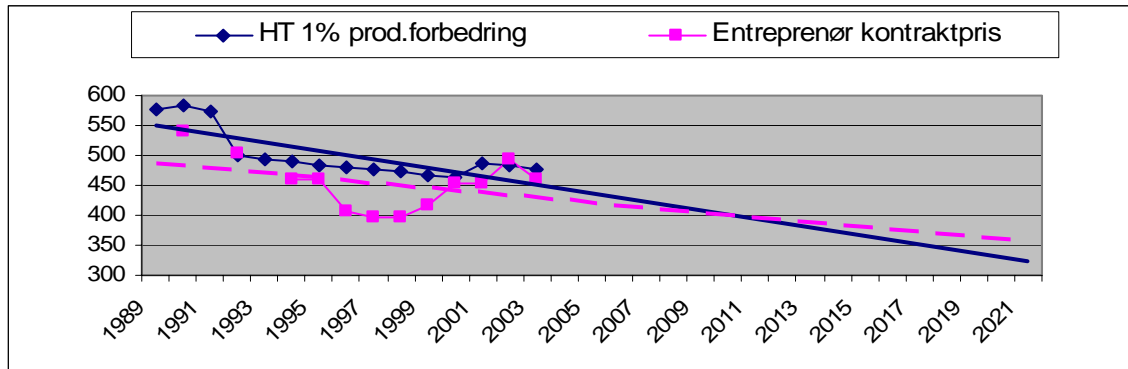
Figur 3. Udviklingen i vogntimeprisen ved forskellige effektivitetsniveauer, 2003 niveau.



Kilde: Rapport fra TetraPlan.

Noget tyder således på, at der ikke ligger de helt store besparelser i vente ude i fremtiden, og hvis man blot indlægger en tendenslinje for forløbet med årlig effektivisering på 1 pct. og for entreprenørernes kontraktpriser, ville vogntimeprisen for det alternative forløb faktisk være lavere i 2011. Fremskrivningen må ikke opfattes alt for bastant. Man skal selvfølgelig ikke forvente, at vogntimeprisen til sidst er nul, men skal blot illustrere, at de store besparelser ved udliciteringerne formentlig har fundet sted.

Figur 4. Lineær fremskrivning af vogntimeprisen



Kilde: Rapport fra TetraPlan og egne beregninger

## 2.4 Hvad er ikke med i TetraPlans beregning?

Der er selvfølgelig en lang række forhold, som ikke indgår i TetraPlans beregninger. Der bliver alene taget udgangspunkt i omkostningerne, man udelader således forskellige indtægtsforløb f.eks. som følge af forskellig passagerudvikling. Eksterne effekter, kvalitetsforskelle, brugertilfredshed og forskelle i ansættelsesforhold udelades ligeledes. De efterfølgende kapitler vedrørende nøgletal på busområdet, borgertilfredshedsundersøgelsen BEST 2003 og FOAs egen undersøgelse af tilfredsheden blandt chaufførerne vil dokumentere, at passagertallet er faldet endog meget kraftigt i HUR, og at tilfredsheden både blandt borgere og chaufførerne er markant lavere i HUR end f.eks. i Århus.

### 3. Nøgletal i HUR, Århus Sporveje og Odense Bytrafik

I dette og de følgende kapitler vil busdriften i HUR, Århus Sporveje og Odense Bytrafik blive sammenlignet på en række nøgletal og tilfredshed blandt brugere og ansatte. Fokus rettes mod en række nøgletal vedrørende udgifter, aktivitetsniveau og offentlige tilskud.

Datakilden er rapporten ”Analyse af amter og kommuners administration af det statslige tilskud til takstnedsættelser i den lokale og regionale kollektive trafik 1997-2003” fra Trafikministeriet i juni 2004. I rapporten opstilles på baggrund af regnskabstal og med bistand fra COWI en række detaljerede nøgletal for den kollektive trafik. Lokale og regionale myndigheder, herunder HUR, har haft lejlighed til at kommentere egne data. Derudover har Amtsrådsforeningen haft lejlighed til at kommentere datamaterialet, og KL har haft lejlighed til at kommentere datamaterialet for Århus Sporveje og Odense Bytrafik.

De vigtigste konklusioner er:

- En vogntime er 6 pct. dyrere i Århus end i HUR, hvilket skyldes HURs økonomiske gevinst ved at lease busser og forskelle i ansættelsesforhold f.eks. lønninger og tjenestemandforhold<sup>2</sup>.
- Århus Sporveje har haft en passagerfremgang på 2 pct. i perioden fra 1996 til 2003. Her har HUR haft en tilbagegang på 15 pct., mens Odense har et fald på 9 pct.
- Det skattemæssige tilskud i HUR er steget med knap 40 pct. siden 1996, mens det ”kun” er steget med ca. 10 pct. i Århus og Odense.
- Tilskudsniveauet pr. indbygger i Århus Sporveje er dog højere end i HUR, ca. 15 pct. Det afspejler et ønske om en billig kollektiv trafik i Århus, hvor prisen pr. rejse er væsentlig lavere end i HUR. Odense Bytrafik får et tilskud, som er lavere end både Århus Sporvejes og HURs samtidig med, at man har de laveste takster.
- De skattemæssige tilskuds andel af indtægterne har i Århus Sporveje ligget fast på 40 pct. i perioden 1996-2003, mens de er steget i HUR og Odense Bytrafik, fordi man har måttet kompensere for faldende passagerer.
- Siden takstnedsættelsen i 1997 er taksterne faldet med knap 5 pct. i Århus, mens de er steget med ca. 15 pct. i HUR og 10 pct. i Odense.

#### 3.1 Udviklingen i vogntimeprisen

Hvis man sætter driftsudgifterne i forhold til antallet af vogntimer får man vogntimeprisen<sup>3</sup>. I 2004 var en vogntime i Århus Sporveje 6 pct. dyrere end HUR<sup>4</sup>, jævnfør figur 5. I 2004 var

---

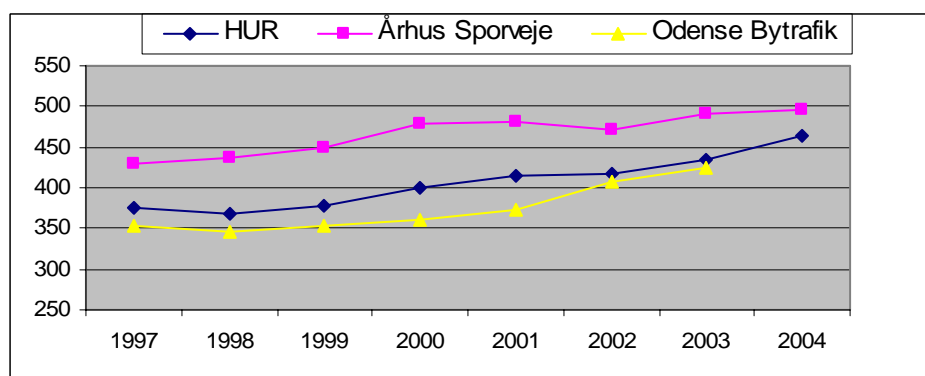
<sup>2</sup> Der foreligger ikke noget regnskabstal for Odense Bytrafik i 2004, hvor der i det hele taget er usikkerhed om vogntimeprisen i perioden.

<sup>3</sup> Vogntimeprisen er en bruttoudgift pr. time, hvor al kørsel indgår. Det betyder, at kørsel også uden passagerer indgår både på udgiftssiden og i antallet af vogntimer. I stedet kunne man opgøre køreplanstimer, hvor kørsel uden passagerer er sorteret fra.

<sup>4</sup> Der foreligger ikke regnskabstal for 2004 vedrørende vogntimepriser for Odense Bytrafik. I det hele taget er der usikkerhed om vogntimeprisen i perioden for Odense Bytrafik.

vogntimeprisen i Århus Sporveje 497 kr. mod 465 kr. i HUR. TetraPlan beregner i sin rapport besparelsen ved at lease busserne i HUR til i størrelsesordenen 15-20 kr. per vogntime. Samtidig har chaufførerne i Århus en lidt højere løn og en stor andel er tjenestemænd, hvilket trækker udgifterne op. Når man tager disse forhold i betragtning var vogntimeprisen stort set identisk i 2004.

Figur 5. Vogntimepris, løbende priser.

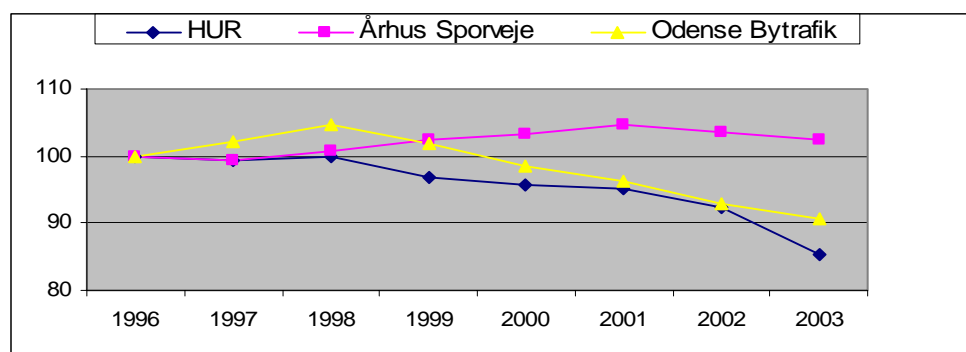


Kilde: Trafikministeriet og regnskabstal fra HUR og Århus Sporveje for 2004. Det skal pointeres, at vogntimepriser fra 2004 ikke er fra Trafikministeriet, men derimod tal, der beror på opgivelser fra Århus Sporveje og HUR.

### 3.2 Passagerudvikling

Siden 1996 er antallet af påstigninger i Århus Sporveje steget med 2 pct., mens det er faldet med 15 pct. i HUR<sup>5</sup> og faldet med 9 pct. i Odense Bytrafik.

Figur 6. Passagerudvikling – antal påstigere, indekseret (1996=indeks 100)



Kilde: Trafikministeriet.

### 3.3 Offentlige tilskud

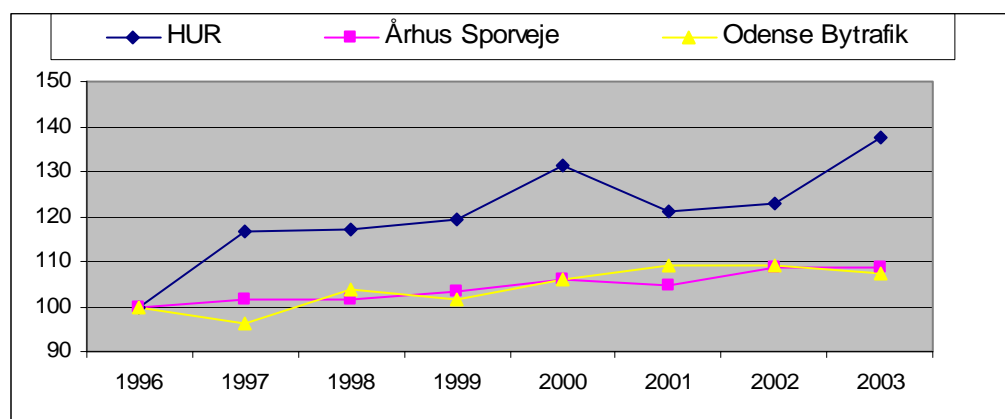
HURs skattemæssige tilskud pr. indbygger er steget kraftigt i løbet af perioden fra 1996. I 2003 ligger tilskuddet pr. indbygger 37 pct. højere end i 1996. For Århus Sporveje og

<sup>5</sup> Med udgangen af 2002 blev Metroen etableret. Den havde sit første fulde driftsår i 2004, og kan således have spillet en mindre betydning for tallet i 2003.

Odense Bytrafik er tilskuddet i 2003 under 10 pct. højere end i 1996. Det er givet, at en stor del af årsagen til det stigende tilskud i HUR skyldes den store passagertilbagegang.

Selvom HURs tilskud altså er steget kraftigt, er niveauet dog stadig lavere end i Århus. Århus Sporveje fik i 2003 et lokalt tilskud pr. indbygger på 532 kr. mod 455 kr. i HUR og 346 kr. i Odense. Som det vil fremgå af næste afsnit afspejler dette givet et ønske om, at den kollektive bustransport i Århus skal være billig for brugerne. Det vil fremgå, at gennemsnitsprisen pr. rejse i Århus er væsentlig lavere end i HUR.

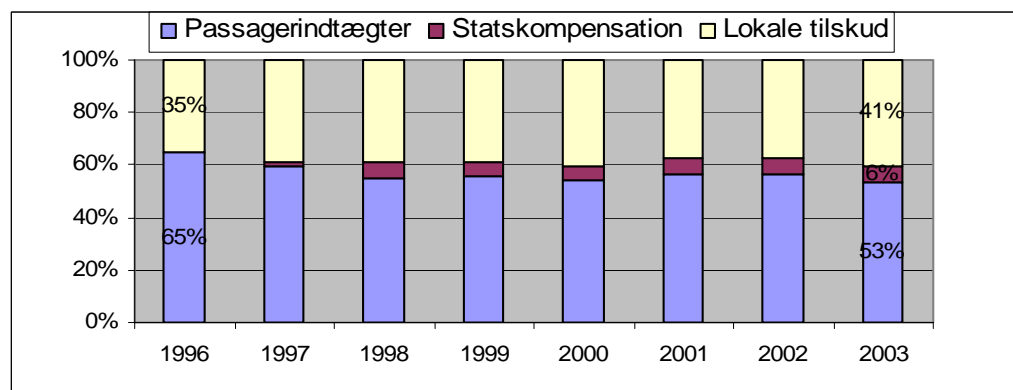
Figur 7. Udvikling i offentligt tilskud pr. indbygger, løbende priser indekseret



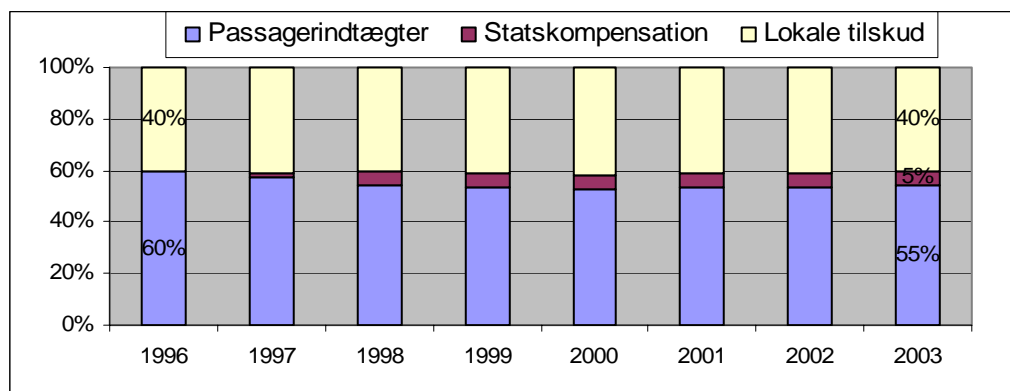
Kilde: Trafikministeriet.

Figur 8-10 nedenfor viser HURs, Århus Sporvejes og Odense Bytrafiks finansieringskilder. I 1997 blev der gennemført en statsfinansieret takstnedsættelse, hvorfor der i perioden herefter dukker et statsligt tilskud op for selskaberne. For HURs vedkommende er passagerindtægternes andel faldet i gennem perioden, hvilket som tidligere nævnt hænger sammen med faldet i passagertallet og de lokale tilskud er steget for at imødegå dette. I 2003 udgør passagerindtægterne 53 pct. mod 65 pct. i 1996 i HUR. For Århus Sporveje er tilskudenes andel stabil i gennem perioden, mens passagerindtægterne falder ganske svagt formentlig som følge af takstnedsættelsen i 1997. Passagerindtægternes andel i Odense Bytrafik falder i samme omfang som i HUR og de to selskaber har også et sammenligneligt passagerfald.

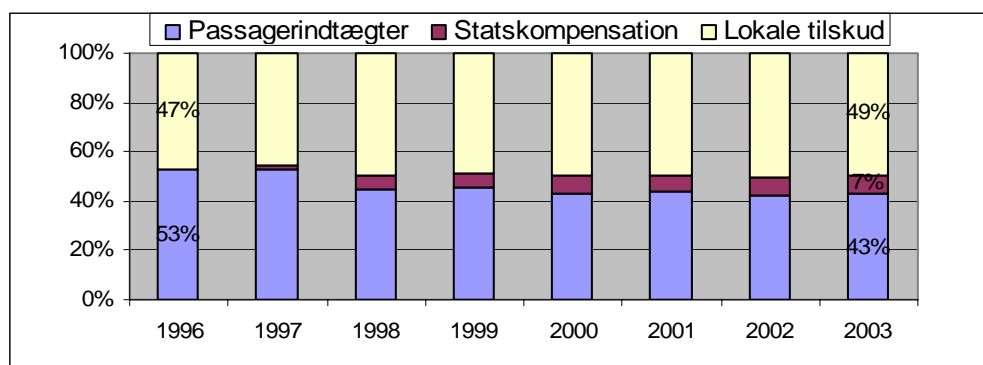
Figur 8. HURs udvikling i fordelingen af finansieringskilder



Figur 9. Århus Sporvejes udvikling i fordelingen af finansieringskilder



Figur 10. Odense Bytrafiks udvikling i fordelingen af finansieringskilder



Kilde figur 8, 9 og 10: Trafikministeriet.

### 3.4 Pris pr. gennemsnitsrejse

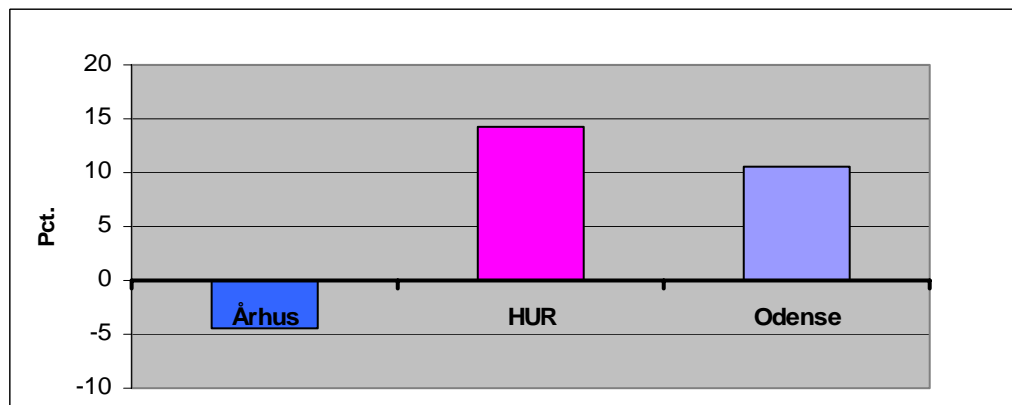
At sammenligne takster mellem forskellige busselskaber er meget vanskeligt. En række forhold spiller ind f.eks. billet- og kortpriser, zonelængden, antallet af zoner, fordelingen mellem abonnementskort og billetter og meget andet. COWI har i forbindelse med beregninger for Trafikministeriet vedrørende konsekvenser af den statslige takstnedsættelse pr. 28. september 1997 udviklet en takstfastsættelsesmodel for de enkelte busselskaber, der tager højde for alle disse forhold. COWI gør imidlertid opmærksom på, at man ikke må opfatte de enkelte selskabers takstniveauer alt for eksakte, men at modellen bør anvendes til at sammenligne takstudviklingen mellem busselskaber og ikke takstniveauer<sup>6</sup>.

På baggrund af COWIs takstmodel fremgår det, at taksterne i HUR er steget med 14 pct., steget med 10 pct. i Odense og faldet med knap 5 pct. i Århus Sporveje siden september 1997, hvor statstilskuddet til takstnedsættelse blev introduceret..

<sup>6</sup> Jævnfør ”Analyse af amter og kommuners administration af det statslige tilskud til takstnedsættelser i den lokale og regionale kollektive trafik 1997-2003” side 14-15.



Figur 11. Takstudvikling (faste priser) september 1997-2004

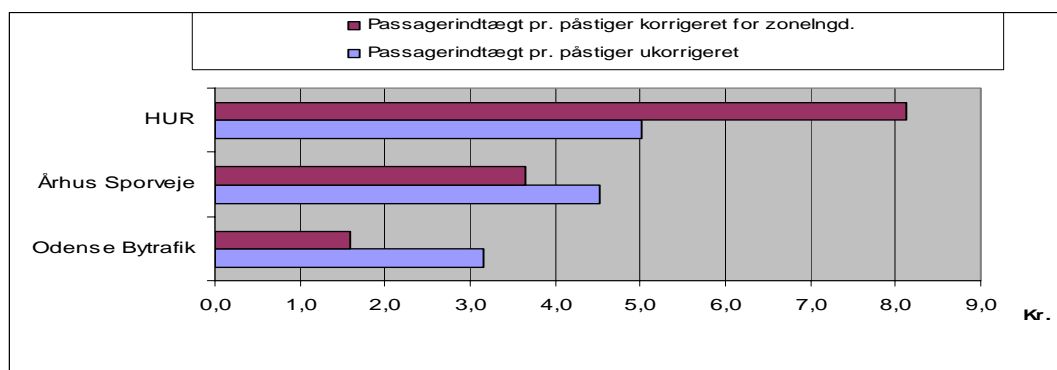


Kilde: COWIs takstfastsættelsesmodel. Anvendt ifm. Rapport til Trafikministeriet vedrørende kortlægning af takstnedsættelsen i 1997.

Da figur 11 ovenfor ikke siger noget om takstniveauet, har vi for at få en fornemmelse af, hvor man kommer længst for sin billet, sat passagerindtægterne over for antallet af påstigere. Dette vil som udgangspunkt favorisere selskaber, hvor passagerne har flere buskift på en rejse, hvilket må vurderes specielt at være tilfældet i HUR.

Imidlertid viser figur 12 neden for, når man ser bort for zonelængden, at passagerne i HUR betaler mest. Da zonelængden i Århus er det dobbelte af HUR og zonelængden i Odense er tre gange så stor, bliver forskellene i hvad man reelt får for sin billet endnu mere udtalt, når man tager i betragtning, hvor langt man kan køre<sup>7</sup>. Mønstret af "hvad man får for pengene" svarer i øvrigt helt til borgernes egen opfattelse, jævnfør næste kapitel om BEST 2003.

Figur 12. Passagerindtægter pr. påstigere i 2003.



Kilde: Trafikministeriet og egne beregninger.

<sup>7</sup> Analyse af amter og kommuners administration af det statslige tilskud til takstnedsættelser i den lokale og regionale kollektive trafik 1997-2003. Trafikministeriet 2004

## 4. Borgertilfredshed med den kollektive trafik i de fire største byer

I dette kapitel sammenlignes tilfredsheden med den kollektive trafik i HUR, Århus Sporveje og Odense Bytrafik på baggrund af mere end 1.000 telefoninterviews i hvert af de tre områder. Datakilden er den komparative borgertilfredshedsundersøgelse af den kollektive trafik i Europa BEST 2003.

De vigtigste konklusioner er:

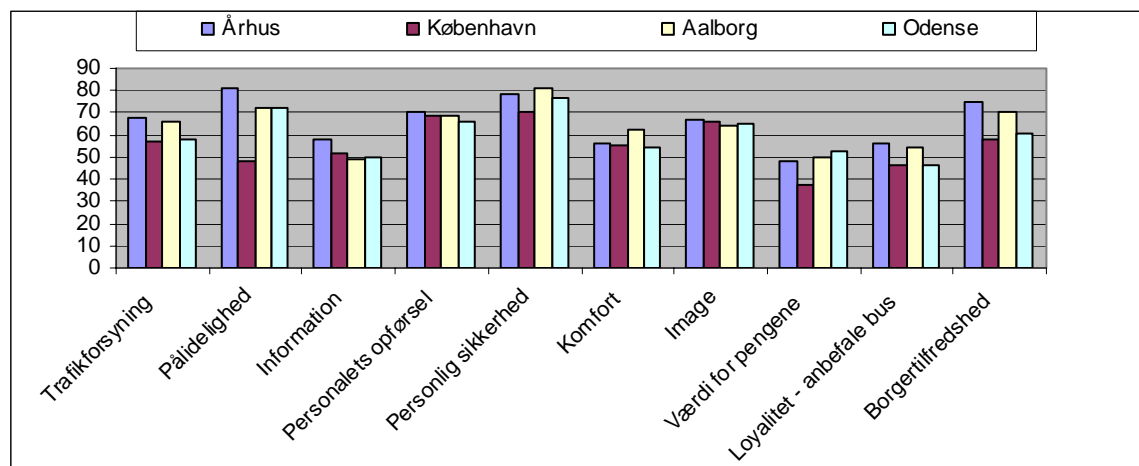
- Århus Sporveje klarer sig generelt bedre end de kollektive trafiksselskaber i Odense, Aalborg og København. Det gælder specielt, når man spørger til trafikforsyning, pålidelighed og borgertilfredshed.
- Det eneste sted, hvor Århus klarer sig mindre godt er med hensyn til at få en plads, hvilket hænger sammen med, at Århus Sporveje har et stabilt passagertal og har haft en lille stigning i forhold til 1996, hvorimod der har været passagerfald i Odense, Aalborg og København. Særlig stort har faldet været i København, hvor passagertallet i HUR i 2003 er 15 pct. lavere end i 1996.

### 4.1 BEST-2003 undersøgelsen

BEST-2003 er en international undersøgelse af den kollektive trafik i Europa. I Danmark er de fire største byer blevet sammenlignet. Gallup har interviewet over 1.000 brugere såvel som ikke brugere af den kollektive trafik i hver by. Det skal bemærkes, at det kun er for Århus, Odense og Aalborg, at der er tale om ren busdrift, mens der for København er tale om hele den kollektive trafik i HT-området.

Figur 13 neden for sammenfatter hovedresultaterne i BEST-2003. Figuren skal læses på den måde, at 68 pct. af indbyggerne i Århus er godt tilfreds med trafikforsyningen, 57 pct. i København er det og så videre.

Figur 13. Sammenfatning, BEST 2003



Århus Sporveje klarer sig klart bedst. På alle kategorier ligger Århus Sporveje bedre end København og på 7 af de 10 kategorier ligger Århus også bedre end Odense og Aalborg. Århus ligger lidt under Aalborg med hensyn til personlig sikkerhed og komfort, mens Aalborg og navnlig Odense ligger højere med hensyn til at få valuta for pengene. Dette blev også dokumenteret i sidste kapitel, så befolkningens vurdering svarer til de faktiske forhold.

## 4.2 De 10 enkelte elementer

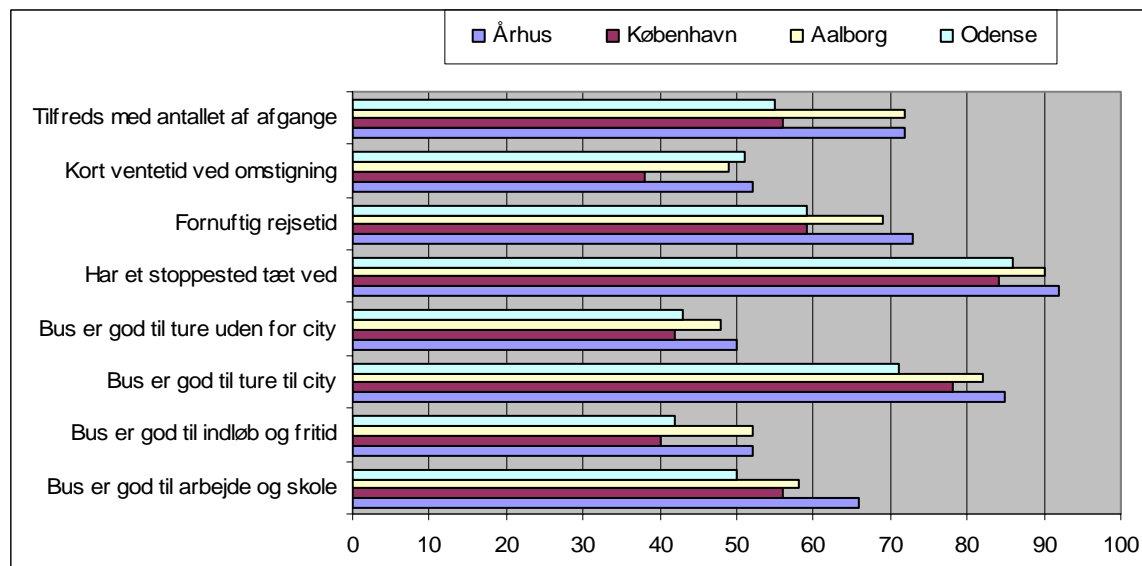
I det følgende redegøres kort for de 10 forskellige emner i BEST 2003.

### 4.2.1 Trafikforsyning

Som det fremgår af figur 14, er der på de områder som begrebet 'trafikforsyning' dækker over en høj score for Århus Sporveje. På et centralt område som vurderingen af busdriftens kvalitet i forhold til at komme på arbejde eller i skole, ses en væsentlig højere "score" hos Århus Sporveje end hos de øvrige selskaber.

Men også i forhold til det liv der finder sted efter skole/arbejdstid klarer Århus Sporveje sig bedst, men i dette spørgsmål deles førstepladsen med Aalborg.

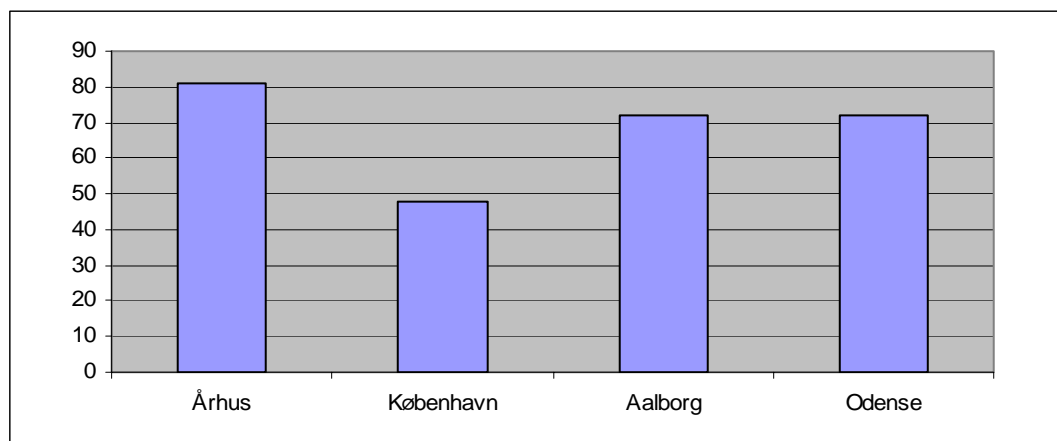
Figur 14. Trafikforsyning, BEST 2003



### 4.2.2 Pålidelighed

Mere end 8 ud af 10 borgere i Århus er enige i, at bussen kører til tiden, mens det er under halvdelen i København. Århus Sporveje ligger også væsentlige højere end Odense og Aalborg.

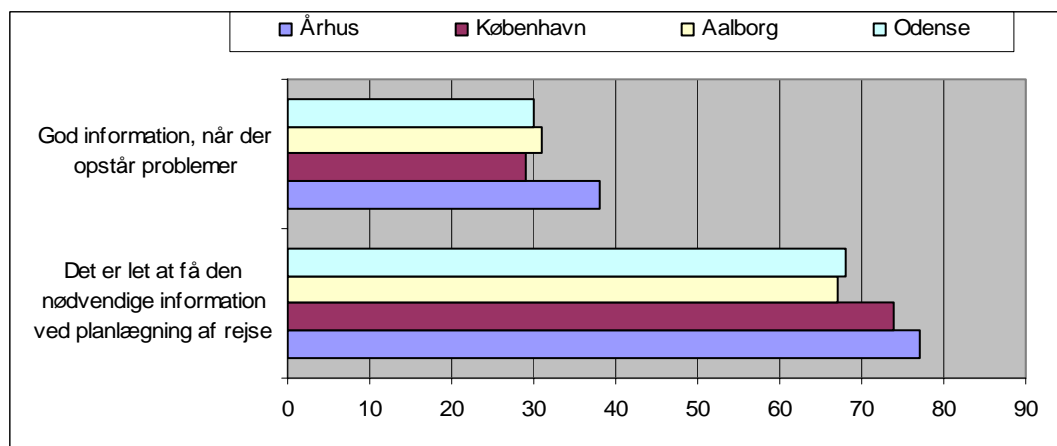
Figur 15. Pålidelighed “Bussen kører for det meste til tiden”, BEST 2003.



### 4.2.3 Information

Informationsniveauet i Århus Sporveje ligger noget højere end for de tre øvrige. Det gælder både, hvis der opstår problemer under vejs eller til at planlægge rejsen.

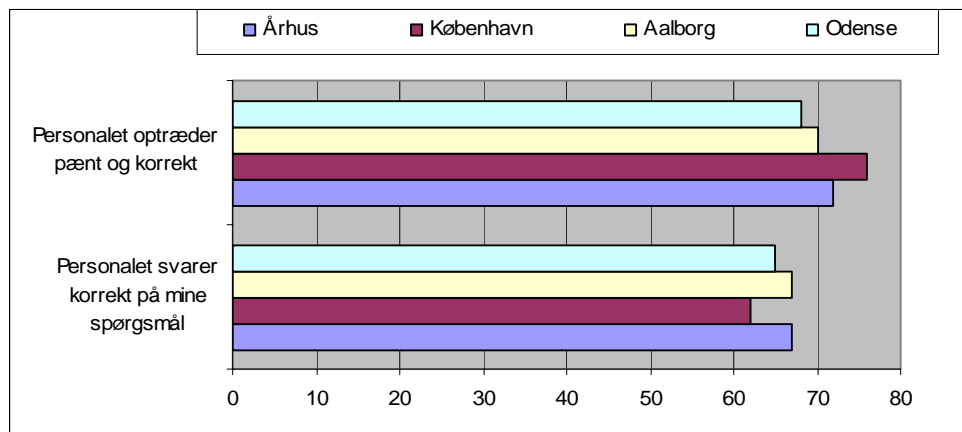
Figur 16. Information, BEST 2003.



#### 4.2.4 Personalets optræden

Der er ikke de store forskelle i personalets opførsel i de fire byer. København klarer sig lidt bedre end de øvrige med hensyn til personalets optræden, mens Århus og Aalborg er de bedste til at svare på spørgsmål.

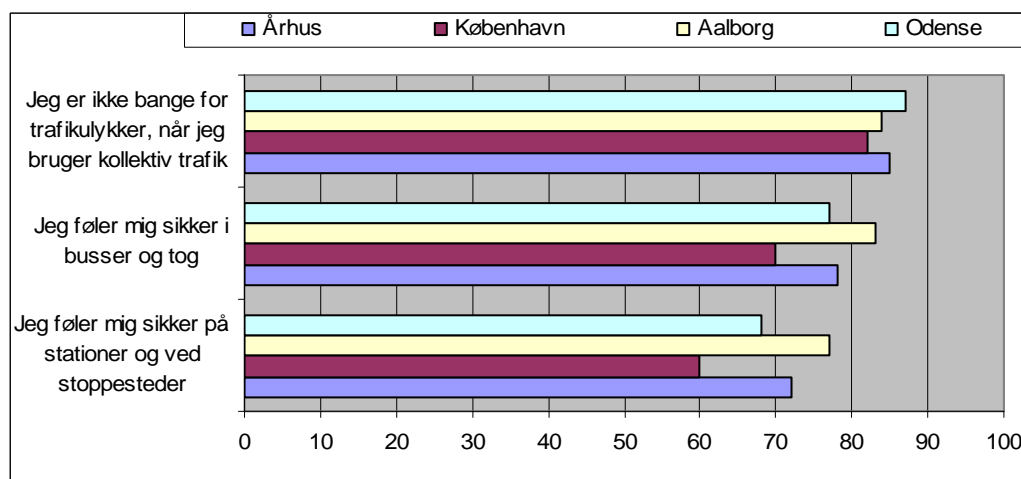
Figur 17. Personalets optræden, BEST 2003



#### 4.2.5 Personlig sikkerhed

Der er variation vedrørende den personlige sikkerhed, men set under et klarer Aalborg sig bedst.

Figur 18. Personlig sikkerhed, BEST 2003.

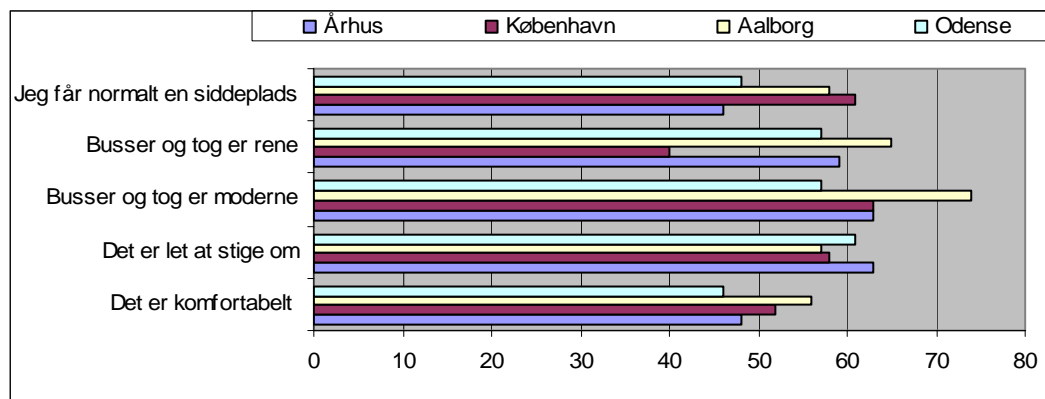


#### 4.2.6 Komfort

Det er lettere at få en siddeplads i København end i de tre andre byer og sværest i Århus. I perioden fra 1996 til 2003 er antallet af påstigninger steget med 2 pct. i Århus, mens de øvrige har passertilbagegang i den betragtede periode. I HUR har der i perioden været den

største tilbagegang på 15 pct. Det er vel at mærke før Metroen for alvor gjorde sit indtog, så den er altså ikke årsag til passagerfaldet.

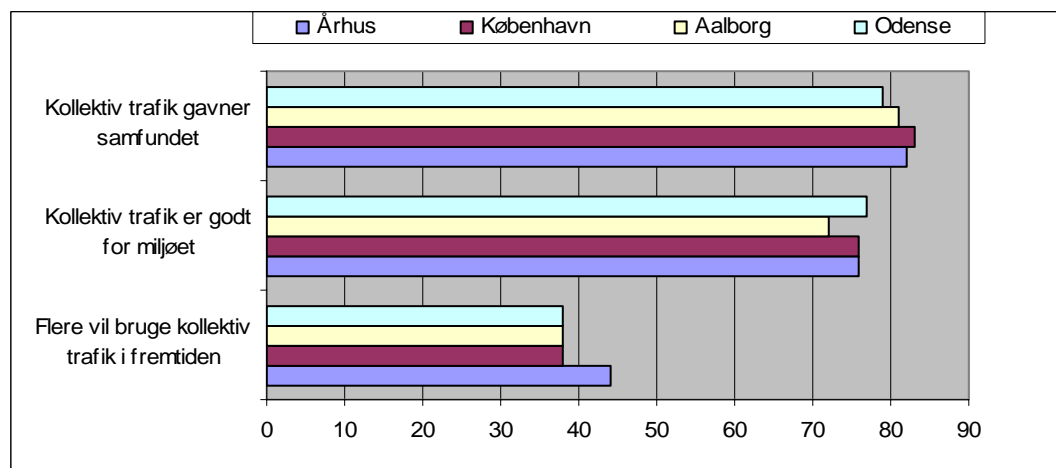
Figur 19. Komfort, BEST 2003.



#### 4.2.7 Image

Der er bred enighed om, at den kollektive trafik er til gavn for samfund og miljø. Det er interessant, at væsentligt flere i Århus tror, at der vil ske en stigning i den kollektive trafik, i forhold til i de tre andre byer.

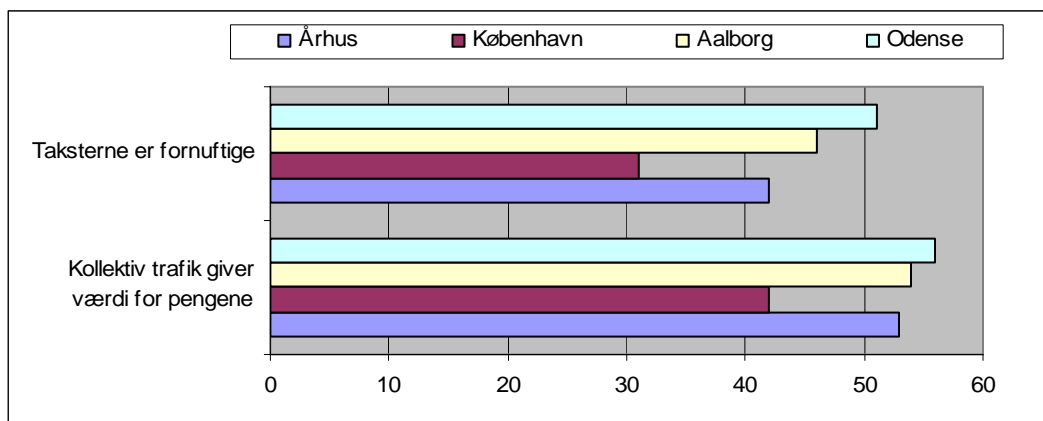
Figur 20. Image, BEST 2003.



#### 4.2.8 Værdi for pengene

Særlig i Odense synes de adspurgte, at man får valuta for pengene, men også Århus og Aalborg er godt med. I København står det dårligere til, her mener under hver tredje, at taksterne er fornuftige og kun lidt mere end fire ud af ti mener, at den kollektive trafik i hovedstadsområdet giver værdi for pengene.

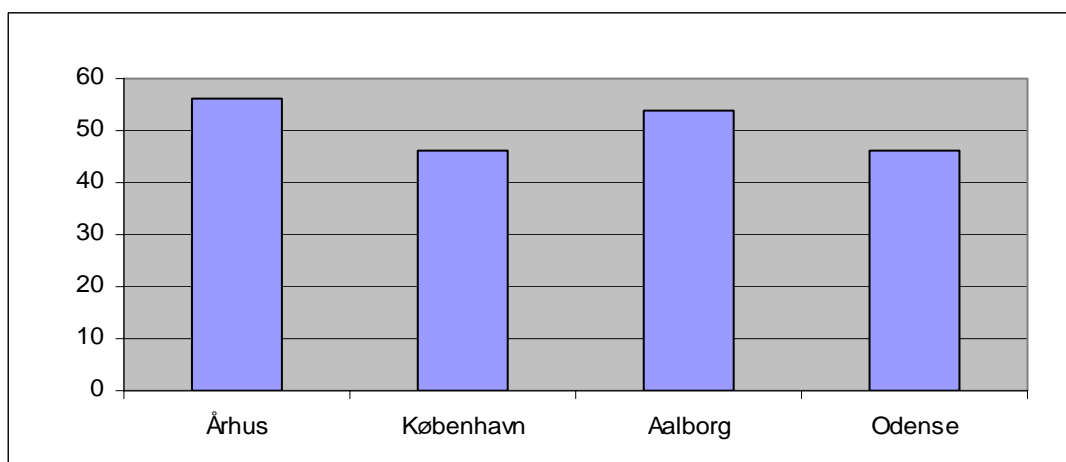
Figur 21. Værdi for pengene, BEST 2003.



#### 4.2.9 Loyalitet

Århus ligger i top med hensyn til loyalitet. Hele 56 pct. vil med glæde anbefale Århus Sporveje til andre.

Figur 22. Loyalitet ”Jeg vil med glæde anbefale andre at rejse kollektivt”, BEST 2003.

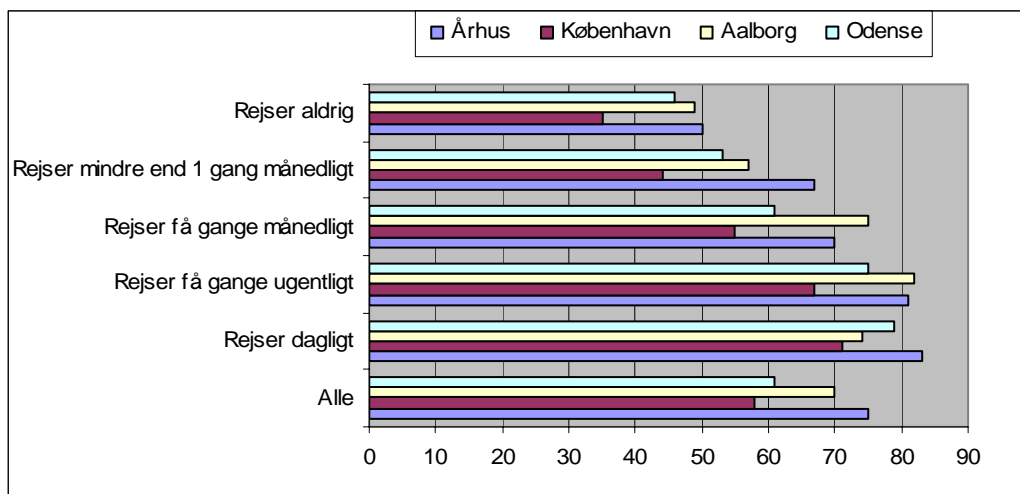


#### 4.2.10 Borgertilfredshed

Uanset om man benytter kollektiv trafik hver dag, eller stort set aldrig er der en markant højere tilfredshed med Århus Sporveje sammenlignet med den kollektive trafik i de tre øvrige byer. Generelt er 75 pct. af århusianerne tilfredse mod 70 pct. i Aalborg og ca. 60 i Odense og København. Det bemærkes, at blandt dem, som aldrig bruger Århus Sporveje, er alligevel halvdelen godt tilfredse, hvilket er noget højere end for de øvrige trafikselskaber. Dette tyder på, at Århus Sporveje har et godt image hos borgerne.

Ikke overraskende spores i alle byer en sammenhæng mellem, hvor tit man rejser, og hvor tilfreds man er. Jo mere man rejser jo mere tilfreds er man generelt.

Figur 23. Borgertilfredshed, BEST 2003





## 5. Arbejdsmiljø blandt buschauffører i Århus og København

I dette kapitel redegøres for resultaterne af en telefonbaseret interviewundersøgelse med buschaufførerne i Århus og København, som FOA gennemførte i september 2005. Der blev gennemført 191 interview med chauffører i Århus og 213 med buschauffører i København. Det svarer til ca. en fjerdedel af det samlede antal buschauffører, som FOA organiserer i de to byer.

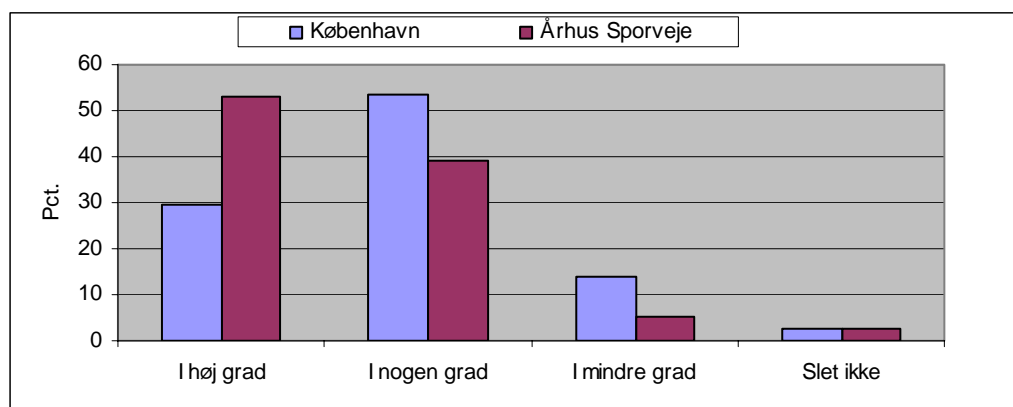
De vigtigste konklusioner er:

- Størst arbejdstilfredshed i Århus, hvor 53 pct. af buschaufførerne ”i høj grad” er tilfredse med deres arbejde, hvorimod det kun gælder 30 pct. i København.
- 69 pct. af chaufførerne i Århus er tilfredse med deres overordnede arbejdsmiljø, mens kun 51 pct. af chaufførerne i København har samme holdning.
- 22 pct. af de københavnske chauffører føler sig ”altid” eller ”ofte” stressede – kun 13 pct. mener det samme i Århus.
- 80 pct. af chaufførerne i Århus får ”altid” eller ”ofte” deres berettigede pauser, mens det kun gælder 67 pct. i København.
- 51 pct. af de adspurgte i Århus er ”i høj grad” eller ”i nogen grad” tilfredse med vedligeholdelsen af busserne, hvorimod kun 29 pct. svarer det samme i København.
- 52 pct. i Århus mener, at ledelsen ”i høj grad” eller ”i nogen grad” skaber tryghed – blandt de københavnske chauffører begrænser dette sig til 37 pct.
- Tre af fire chauffører i Århus tror deres arbejde er dårligere om et år – udlicitering og forringede arbejdsvilkår angives som den primære årsag.

### 5.1 Overordnet arbejdstilfredshed

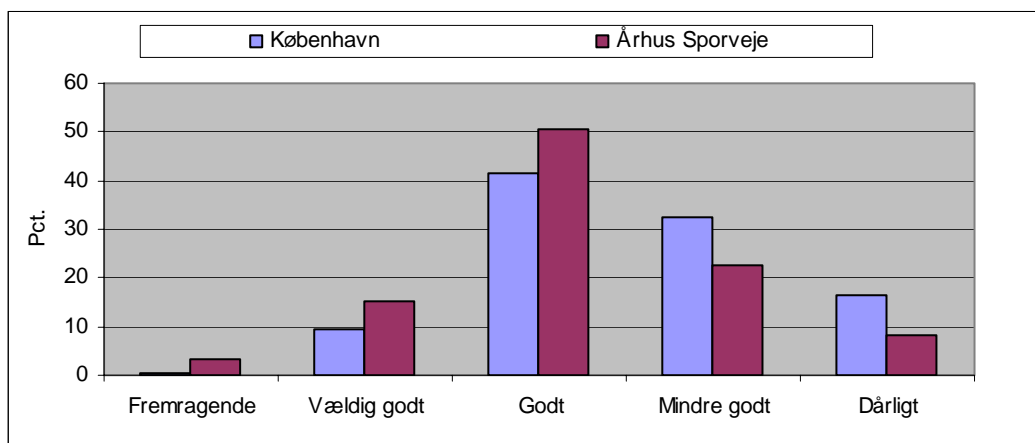
En af de mest markante forskelle i undersøgelsen er buschaufførernes overordnede vurdering af deres arbejde. I Århus er 53 pct. ”i høj grad” tilfredse med deres arbejde, mens dette kun gælder for 30 pct. af de privat ansatte chauffører i København.

Figur 24. Er du tilfreds med dit arbejde alt i alt?



Forskellen ses også i chaufførernes vurdering af deres arbejdsmiljø. Her mener 69 pct. i Århus, at deres overordnede arbejdsmiljø er enten ”fremragende”, ”vældig godt” eller ”godt”. Dette gælder kun 51 pct. af chaufførerne i København. Omvendt mener 49 pct. af de københavnske chauffører, at deres arbejdsmiljø er enten ”mindre godt” eller ”dårligt”, hvorimod dette kun gælder 31 pct. i Århus.

Figur 25. Hvordan vil du samlet set vurdere dit arbejdsmiljø på din arbejdsplads?

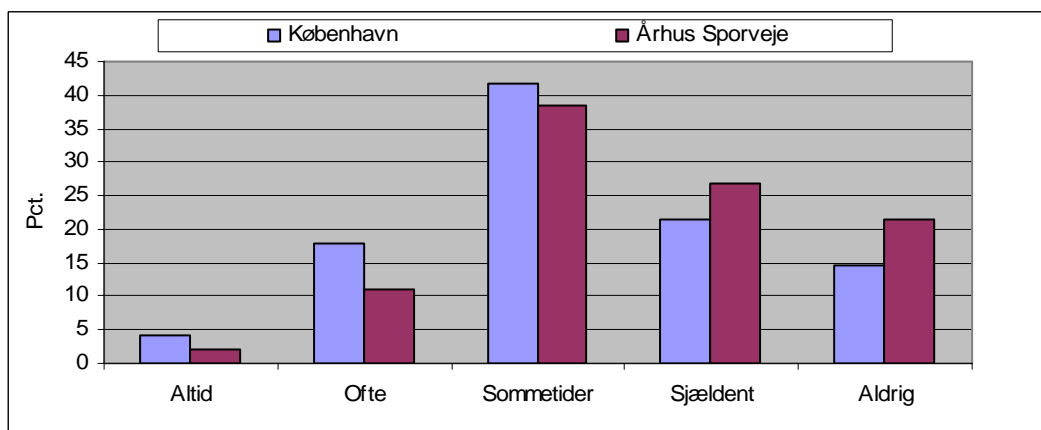


Den markante overordnede forskel mellem de to grupper af buschauffører giver sig udslag i en række forhold. Det gælder bl.a. omfanget af stress, vedligeholdelse af busserne, forholdet til ledelsen og muligheden for at yde en tilstrækkelig service overfor passagererne.

## 5.2 Stressniveau og tid til at yde service

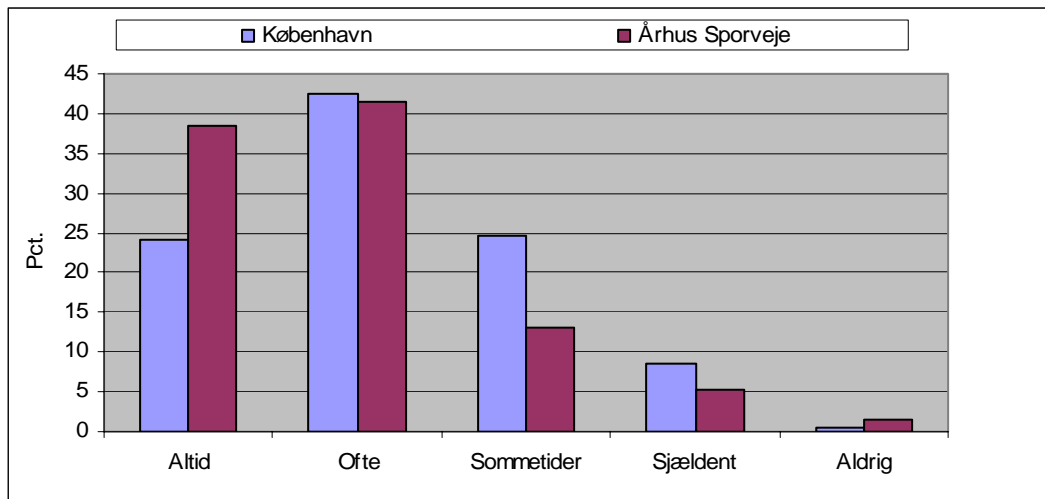
22 pct. af chaufførerne i København føler sig ”altid” eller ”ofte” stressede på deres arbejde, mens det ”kun” gælder for 13 pct. af chaufførerne i Århus. 48 pct. af de århusianske chauffører føler ”sjældent” eller ”aldrig” stress, mens det i København gælder for 36 pct.

Figur 26. Føler du dig stresset på dit arbejde?



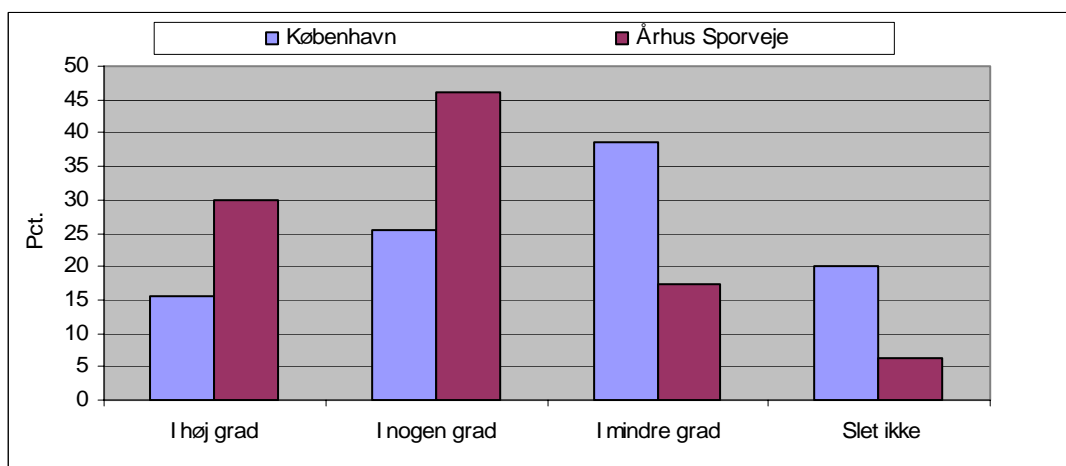
Forskellen i oplevelsen af stress afspejles bl.a. ved, at de københavnske chauffører i mindre udstrækning får de pauser, som de ifølge deres vagtplan skal have. Kun 67 pct. af svarpersonerne i København tilkendegiver, at de "altid" eller "ofte" får deres pauser. I Århus tilkendegiver 80 pct. af chaufførerne derimod, at de får deres overenskomstmæssige pauser.

Figur 27. Får du de pauser, som du ifølge vagtplanen skal have?



En meget markant forskel mellem de to grupper af chauffører gælder den tid, de har til at yde en tilstrækkelig god service overfor passagererne. I Århus føler 76 pct., at de "i høj grad" eller "i nogen grad" har tid nok. Dette gælder kun 41 pct. af de privatansatte københavnske chauffører. Derimod svarer 59 pct. af chaufførerne i København, at de "i mindre grad" eller "slet ikke" har tid til at yde en tilstrækkelig service. I Århus er dette begrænset til 24 pct. af svarpersonerne.

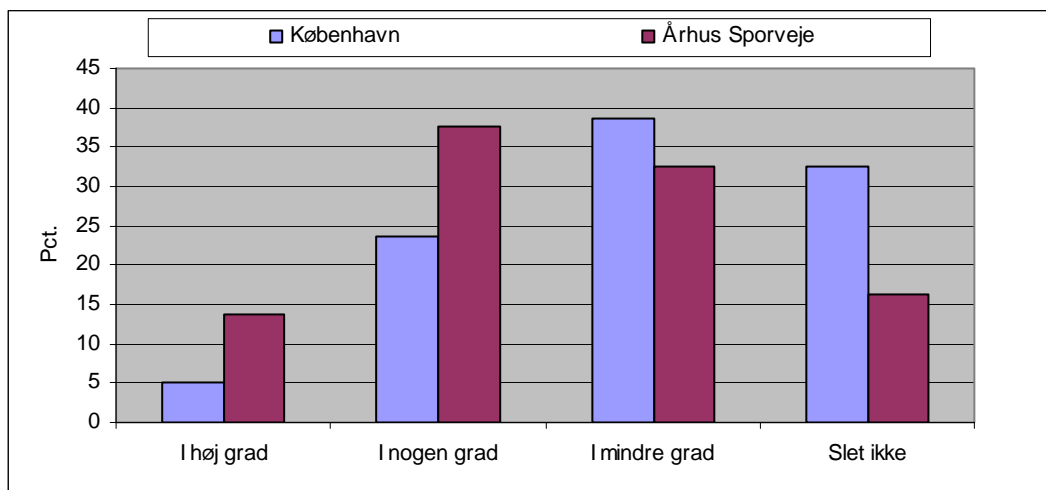
Figur 28. Har du tid nok til at yde en tilstrækkelig god service overfor passagererne?



### 5.3 Vedligeholdelse af busserne

I undersøgelsen blev der desuden spurgt ind til tilfredsheden med vedligeholdelsen af busserne. I Århus er 51 pct. af chaufførerne ”i høj grad” eller ”i nogen grad” tilfredse med vedligeholdelsen. Blandt de københavnske chauffører gælder dette kun 29 pct., hvorimod 71 pct. ”i mindre grad” eller ”slet ikke” er tilfredse.

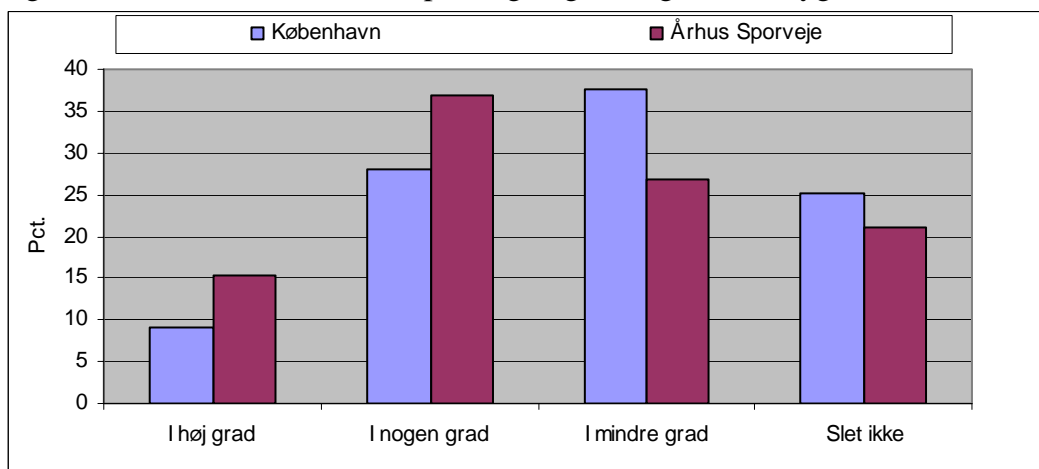
Figur 29. Er vedligeholdelsen af busserne tilfredsstillende?



### 5.4. Tryghed i arbejdet

I undersøgelsen blev der desuden spurgt ind til den tryghed, som ledelsen på garageanlæggene skaber. 52 pct. af svarpersonerne i Århus mener, at ledelsen på garageanlægget ”i høj grad” eller ”i nogen grad” skaber tryghed. Kun 37 pct. af svarpersonerne i København føler dette. Omvendt mener 63 pct. af de københavnske chauffører, at ledelsen i ”mindre grad” eller ”slet ikke” skaber tryghed, hvilket begrænser sig til 48 pct. af de århusianske chauffører.

Figur 30. Mener du, at ledelsen på dit garageanlæg skaber tryghed?

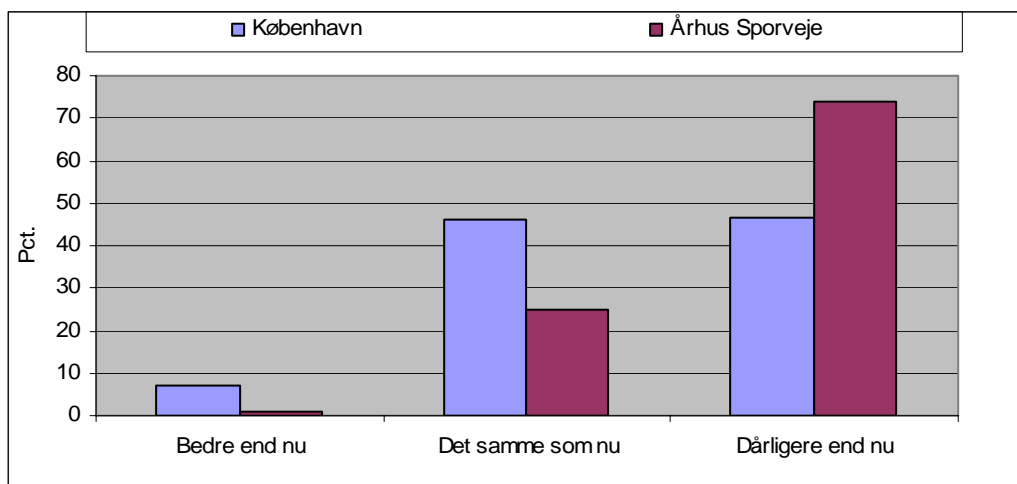


## 5.5. Fremtidsudsigterne

Svarpersonerne blev endvidere bedt om at vurdere, om de er bange for at miste deres arbejde. Resultatet afspejler ikke en større forskel – henholdsvis 26 pct. i København og 29 pct. i Århus er i ”høj” eller ”nogen grad” bange for at miste deres arbejde.

Forskellen bliver imidlertid mere markant, når der spørges ind til, hvordan chaufførerne tror, at deres arbejde er om et år. Her angav 74 pct. af chaufførerne ved Århus Sporveje, at de tror, at deres arbejde vil være dårligere end nu. I København begrænser det sig til 47 pct. af chaufførerne. En overvejende del af svarpersonerne i Århus angav frygten for udlicitering og dertilhørende forringede arbejdsbetingelser som begrundelse. Dette kan forklare en del af forskellen mellem hvordan de to grupper af chauffører vurderer fremtiden.

Figur 31. Hvordan tror du dit arbejde er om et år?



## 5.6. BaggrundsvARIABLE

Undersøgelsen bygger på 213 buschauffører fra København og 191 buschauffører fra Århus. Den kvindelige andel udgør henholdsvis 16 pct. i Århus og 12 pct. i København. Svarpersonernes alder er i gennemsnit 49 år i København og 50 år i Århus. Chauffører med anden etnisk baggrund end dansk udgør 35 pct. af de københavnske svarpersoner og 16 pct. af chaufførerne fra Århus.

Undersøgelsen blev gennemført den 22.-24. september 2005 i varierende tidsrum for at kunne indfange så mange svarpersoner som muligt.

## 6. Hvad er god kollektiv trafik?

I dette kapitel diskuteres, hvilke rationaler der spiller ind i forhold til at præcisere og definere, hvilke elementer god kollektiv trafik består af.

Det er i samfundets interesse, at den kollektive trafik er et godt alternativ til privatbilismen – i alt fald når der tales bytrafik. Privatbiler lægger et stadigt større pres på de store byers begrænsede vejkapacitet og har en række uheldige miljø- og byplanlægningsmæssige konsekvenser.

På baggrund af de undersøgelsesresultater, som er gennemgået i de foregående kapitler, opstilles følgende tre succeskriterier for en velfungerende kollektiv trafik:

- God og kvalitetsbevidst service til brugerne
- En effektiv og omkostningsbevidst busdrift
- Fornuftige løn og ansættelsesvilkår for chaufførerne

### 6.1. Brugernes står af, når kvaliteten af den kollektive bustrafik ikke er god

Et afgørende element i den kollektive bustrafik, ikke mindst i storbyer, er, at man er i stand til at ”lokke” passagerer ind i busserne. De fleste er enige om, at det er afgørende at få styrket den kollektive bustrafik i storbyer, så den er et attraktivt alternativ til privatbilisme. I København har man i gennem flere år diskuteret, hvordan bilismen kan reduceres. Forskellige forslag, som lægger øgede afgifter på biltrafikken f.eks. bompunge, roadpricing og lignende har været bragt i spil. Men uden en velfungerende kollektiv bustrafik som alternativ, vil selv betydelige afgifter på privat bilkørsel i byen, formentlig have begrænset effekt. Mange mennesker pendler på arbejde og her er transporttider, pålidelighed og kvaliteten af transporten afgørende faktorer.

Forhold som dokumenterbart optager passagererne og derfor må siges at være nøgleforhold, når der tales kollektive bustrafik af god kvalitet, er pålidelighed, servicemindedhed og hvor man får ”noget for pengene”. BEST undersøgelsen fra 2003 dokumenterer en betydelig større tilfredshed på blandt andet ovennævnte forhold, hos brugerne af Århus Sporveje end hos brugerne af HUR. Men også Odense Bytrafik klarer sig godt sammenlignet med Hovedstadsregionen, på disse områder.

Århus Sporveje har fra 1996 til 2003 haft passagerfremgang, Odense Bytrafik har haft en mindre passagertilbagegang. HUR har i samme periode oplevet en ret betydelig passagertilbagegang. Da opgørelsen af passagertalsudviklingen slutter i 2003, før Metroen

for alvor gjorde sit indtog, er det således ikke etableringen af denne som bærer skylden for passagerfaldet og kan forklare, at HUR klarer sig dårligt i sammenligningen.

Der er således på baggrund af disse opgørelser grund til at formode, at der eksisterer en sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med den kollektive trafik og udviklingen af passagertallet. Ønsker HUR, at der kommer flere passagerer i busserne, synes det afgørende, at HUR iværksætter tiltag, der imødegår og retter op på den utilfredshed, som eksisterer hos hovedstadspassagererne.

## **6.2. En effektiv og omkostningsbevidst busdrift**

I virkelighedens verden er økonomi naturligvis afgørende at forholde sig til. Århus Sporveje havde en vogntimepris, som var 6 pct. højere end HUR i 2004. Ved at indtænke fordele ved at lease busser – hvad alle private operatører gør – og forskelle i ansættelsesforhold, chaufførerne i Århus får en lidt højere løn og mange er tjenestemænd, synes prisen i 2004 meget identisk.

Århus Sporveje får et lokalt tilskud pr. indbygger, som er 15 pct. højere end i HUR. Dette afspejler i nogen grad et ønske om, at den kollektive trafik i Århus skal være billig. Biletpriserne er nemlig lidt lavere i Århus set i forhold til HUR. Men samtidig kan man køre dobbelt så langt på sin billet. I Odense er det lokale tilskud pr. indbygger lavere end i HUR og her kan man køre tre gange så langt på sin billet.

HUR indkræver i forhold til Århus Sporveje og Odense Bytrafik forholdsvis flere penge fra passagererne. En af konsekvenserne ved dette ser ud til at være utilfredse passager, som vælger at stå af busserne og finder andre transportformer – herunder transport i egen bil.

## **6.3 Rimelige løn og ansættelsesforhold**

Et vigtigt element, når der tales kollektiv trafik er naturligvis de ansatte. Det ser ud til, at der er en sammenhæng mellem tilfredse ansatte og tilfredse passagerer. Chaufførerne der er tilfredse med deres arbejde leverer tilsyneladende en bedre service. På en bred vifte af områder er der større tilfredshed hos chauffører ansat i Århus Sporveje end hos HUR ansatte chauffører, viser FOAs undersøgelse. Det samme mønster er som tidligere nævnt til stede, når der tales passagertilfredshed, viser BEST undersøgelsen.

En faktor, der således må skeles til som ansvarlig for kollektiv bustransport er de ansattes tilfredshed. De ansattes tilfredshed har betydning for bustrafikkens kvalitet. I Århus vil en buschauffør, der f.eks. flyttes fra sin nuværende overenskomst til en overenskomst hos 3F risikere at gå 30-50.000 kr. ned i løn om året. Med stor sandsynlighed spiller også lønforhold en rolle, når der tales medarbejdertilfredshed.

## **6.4 Opsummering**

Prisen på en vogntime mellem Århus Sporveje og HUR varierer ikke det store i 2004, om end bruger- og chaufførtilfredsheden er væsentlig højere i Århus. Højere brugertilfredshed betyder en høj udnyttelsesgrad af busserne og derved kan billetprisen holdes i ro.

Som ansvarlig myndighed er det afgørende at betragte flere forhold, når der vælges operatør og driftsform. Således må betragtninger om passagertal, bruger- og chaufførtilfredshed, pris for en rejse og forskellige rammebetingelser for busdriften alle inddrages sammen med gennemsnitlige omkostningsniveauer inden en konklusion kan drages.



## Litteraturliste-primær-kilder:

### **Besparelse ved udlicitering af busstrafik i Hovedstadsområdet – juli 2005**

Udført for FOA af TetraPlan A/S, Kronprinsessegade 46E, 1306 København K

### **Årsberetning HUR – 2004 og 2003**

### **Årsberetning Århus Sporveje 2004 og 2003**

### **Analyse af amter og kommuners administration af det statslige tilskud til takstnedsættelser i den lokale og regionale kollektive trafik 1997-2003.**

Trafikministeriet 2004

### **BEST rapport**

– En rapport, der sammenligner offentlig transport i en række danske byer. Rapporten er en del af en stor rapport, der sammenligner offentlig transport i hele Europa.

I Danmark er undersøgelsen gennemført af Gallup i 2003

Stockholm Public Transport Authority, has initiated an international benchmarking co-operation with other public transport authorities in other European countries.

### **Arbejdsmiljø blandt buschauffører I Århus og København.**

Undersøgelse af arbejdsforhold for buschauffører, gennemført af FOA i september 2005.

---