

Billet til et bedre klima

Den kollektive transport har flere strenge at spille på, når det handler om at gøre en indsats for klimaet. En af Europas største leverandører af kollektiv transport har slået nogle helt nye og spændende toner an og har rullet den røde løber ud for passagererne

Af Jesper Winther Andersen

Den kollektive transport kan gøre en klimaindsats ved at nedsætte CO₂-belastningen fra det kørende materiel. Det er en løsning, som ligger lige for. En mere utraditionel løsning, men ikke desto mindre glasklar logisk, er selvfølgelig at få flere til at benytte den offentlige transport. Og det er netop, hvad Arriva har satset på. Endda med en betydelig succes, som har sat sig spor i det politiske system.

-Det er også svært at se bort fra, at en ny strategi på dette område på ultrakort tid har givet 3.000 flere passagerer på to busruter i Storkøbenhavn. I løbet af årets tredje kvartal er passagertallet således steget med 21 procent i forhold til forventet, og det vel at mærke i en tid, hvor der rundt om i kommunerne tales om at nedlægge busruter, fordi økonomien ikke hænger sammen, siger driftschef Jonas Permin, Arriva, til MILJØ MAGASINET og fortsætter:

-I runde tal udledes der 60 procent mindre CO₂, når man tager bussen i stedet for bilen. At tage bussen er en billet til et bedre klima. Vores indsats for at få flere passagerer er altså ikke kun et spørgsmål om økonomi.

Projektet med at flytte flere passagerer over i den kollektive trafik startede med gratis internetadgang til alle passagerer i buslinjerne 150S og 173E, der kører mellem Nørreport Station i København og henholdsvis Kokkedal og Fredensborg i Nordsjælland. Det er første gang, danske buspassagerer får adgang til gratis internet.

-Hvis den kollektive trafik skal være et reelt alternativ til bilen, er det vigtigt hele tiden at udvikle og forbedre det produkt, man tilbyder passagererne. Fri adgang til internet kan give den kollektive trafik den fordel, der skal til, for at folk vælger at tage bussen i stedet for bilen, tilføjer Jonas Permin.

Den glade chauffør

Men internet alene gør det ikke, og midlet til at opnå det flotte resultat har foruden internet været renere busser, busser til tiden, flere afgang om eftermiddagen og mere servicemindede chauffører. Det er klart, at disse forbedringer ikke er gratis, og guleroden for Arriva har været tre kroner for hver ny passager.

-Vi vil have flere og glidere kunder. Det er målet med projekt 'Bedre bustur', som sætter fokus på fremkommelighed og kvalitet i den offentlige busstrafik i København og omegn. Projektet satte i gang 1. juni som et pilotprojekt med fokus på linje 150S og linje 173E og skal foreløbigt strække sig over tre år. På sigt er det håbet, at konceptet kan sprede sig til øvrige linjer i København, forklarer Jonas Permin, der fortsætter:

-Projekt 'Bedre bustur' går ud på at forbedre vores kvalitet med en række konkrete tiltag, som skal gøre rejsen for kunderne mere effektiv, tryk og

behagelig. Samtidig gennemfører vi en række kampagner på de to linjer, hvor vi gør vores kunder opmærksomme på alt det, vi gør for at sikre og forbedre kvaliteten. Vi beder også om vores kunders hjælp til at gøre busturen til et stærkt alternativ til andre transportformer.

En af kongstanterne i projekt 'Bedre bustur' er, at en direkte vej til glade kunder går gennem glade chauffører.

-Derfor har projektet også et vægtigt fokus på forholdene i chaufførens dagligdag og på den vigtige relation mellem chaufføren og vores passagerer. Sammen med vores kunder har chaufføren en hovedrolle i projektet og en stor ekspertise, som er afgørende for dets succes, understreger Jonas Permin.

Fra transport til service

Med stadig mere trængsel, stigende forureningsproblemer og faldende passagertal står den kollektive trafik i Danmark overfor en række store udfordringer.

-For at imødekomme og vende den negative udvikling er det nødvendigt, at vi i Arriva udvikler os fra at være en transportvirksomhed til at være en servicevirksomhed med fokus på kunderne. Det er, groft sagt, ikke et læs grus, vi kører med, og baggrunden for 'Bedre bustur' er et fælles ønske om at sætte fokus på vores kunder og skabe flere og glidere rejsende i den kollektive trafik. Det at rejse med bus skal gøres attraktivt via større fremkommelighed og øget kvalitet, understreger Jonas Permin.

I Helsingborg har man allerede vist vejen frem. Her har et intenst samarbejde mellem kommune, trafikskabs og Arriva Helsingborg vist, at der kan tiltrækkes flere passagerer. Erfaringerne herfra viser, at en fokuseret indsats på specifikke kvalitetsområder, øget fremkommelighed samt en åben og intensiveret kommunikation med kunder, chauffører og medier kan skabe synlige og målbare resultater i antallet af rejsende. Arriva har således øget antallet af rejsende med 40 procent siden 2005. -Det står i skærpende kontrast til, at Movia herhjemme over ti år har tabt 25 procent af passagererne. Vores ambition er da også, at vi over de næste ti år vil have fordoblet passagertallet. Vores succes med 'Bedre bustur' giver blod på tanden, men der skal mere til, pointerer Jonas Permin.

Den politiske gulerod

Økonomien i trafikskaberne er nu så stram, at de varsler at skulle skære mellem hver 5. og hver 10. bus væk efter nytår. Regeringen har tid-

ligere afvist at hjælpe den kollektive trafik, og bussernes døds spiral fortsætter med faldende passagertal, stigende billetpriser og nedlæggelser af busruter.

-Vi ser nu en ændring i det politiske klima, og der er tegn på, at man er villig til at se på hele modellen for busdriften. Udgangspunktet er, at vi som operatører får del i billetindtægten. Lige meget hvordan man vender og drejer det, så er det en win/win-situation. Hver ny passager er ren fortjeneste for alle parter, så at sige, understreger Jonas Permin, der fortsætter:

-Med 'Bedre bustur' har vi gjort meget på de indre linjer. Nu ønsker vi et medspil fra politikere og samarbejdspartnere. Målinger viser for eksempel, at en bus i København kører med en gennemsnitshastighed på 15 kilometer i timen. Det kan kun betegnes som en fiasko. Skal busturen virkelig blive attraktiv, så skal det gå hurtigere. Derfor opfordrer vi til, at der anlægges flere busbaner. Vi er inde i en ond cirkel. Flere har valgt privatbilen. Derfor er der flere trafikpropper, som busserne så også sidder fast i – og dermed bliver mindre attraktive. Projektets overordnede formål er at skaffe flere rejsende til den kollektive busstrafik i København.

-Projektet kan betragtes som et pilotprojekt, der på sigt kan danne udgangspunkt for en mere omfattende indsats for at få flere og glidere passagerer. Vi vil skabe øget fremkommelighed, flere afgang og øget kvalitet i busstrafikken. Vejen er samarbejde mellem trafikskaber, kommuner og Vejdirektoratet. Vores ønske er selvfølgelig, at konceptet skal udvides til flere linjer og ikke kun være begrænset til Storkøbenhavn, pointerer Jonas Permin.

Arriva giver den gas

Renere luft, færre mennesker med luftvejsproblemer og mindre drivhuseffekt. Det kunne være resultaterne, hvis flere busser kørte på naturgas og biogas. Gasbusser udleder nemlig langt færre partikler og mindre af den sundhedsskadelige gasart NO_x, ligesom biogasbusser stort set er CO₂-neutrale. Det er årsagen til, at Arriva tilbyder flere trafikskaber i Danmark mere miljøvenlige busser.

- Hvis selskaberne vurderer, at den grønne profil og den renere luft er indsatsen værd, så bliver det første gang, vi ser teknologien i danske bybusser, siger Thomas Øster, der er direktør for forretningsudvikling i Arriva Skandinavien A/S.

Arriva har i år testet en enkelt gasbus i København. Her var



Projekt 'Bedre bustur' er et samarbejde mellem Movia og Arriva.

-Med udgangspunkt i vores fælles interesser vil vi gøre en fælles indsats for at forbedre den kollektive trafik. Derfor bygger projektet også på en økonomisk samarbejdsaftale, der gør det attraktivt for begge parter at yde en ekstra indsats. Som det første busselskab i Danmark kan Arriva øge sin indtjening ved at skaffe flere og mere tilfredse passagerer. En indtjening, der i projektets ånd også vil medføre kontant belønning til vores chauffører, siger Jonas Permin

der positiv respons fra medarbejdere og passagerer. Også i Sverige har Arriva gode erfaringer med gasbusser.

- Som den største operatør i Danmark er det oplagt, at vi tager ansvar for at sikre vores bymiljø. Kollektiv trafik er grøn trafik, og nu har vi chancen for at gøre den endnu grønnere. Det er derfor, vi har lagt tilbuddet frem til de danske trafikskaber, siger Thomas Øster.

Ved drift med gasbusser mindskes udslippet af kuldioxid med mindst 10 % sammenlignet med den rene dieselstandard. Også udslippet af partikler og kvælstof mindskes radikalt med naturgasdrift. De nye motorer opfylder den strenge EEV standard (Enhanced Environmental Vehicle), og samtidig mindskes støjniveauet markant med naturgasmotorer. Endelig er operationen tilpasset således, at det senere vil kunne omstilles til biogasdrift, hvor merudslippet af CO₂ fra biogasbusser er tæt på nul - og altså dermed en ultimativt grøn løsning. 20 pct. af Arrivas busser i Helsingborg i Sverige kører allerede på biogas. Gassen til busserne i Helsingborg kommer

fra affald, og busserne kører helt CO₂-neutralt rundt i byen.

-Men først og fremmest opnås klimagevinsten ved at få flere til at benytte bussen, fastlår Jonas Permin.

Bedre bustur

I efteråret førte Arriva en 5-ugers kampagne for en bedre bustur. I hver af ugerne satte Arriva fokus på ét kvalitetsområde. De fem områder er rettidighed, information, rene og rare busser, miljøvenlig kørsel og chaufførens fremtræden

-Kunden sætter pris på at komme hurtigt og rettidigt frem. Derfor har vi set på, hvad vi kan gøre for at styrke vores punktlighed. Det skal være nemt for kunden at få den information, hun har brug for - før, under og efter rejsen. Derfor har vi fokus på, hvad vi kan gøre for at styrke informationen. Det er også vigtigt, at det er rart at opholde sig i bussen, bl.a. skal den være ren og velholdt uden skidt og skrald, forklarer Jonas Permin og tilføjer:

-Miljøvenlig kørsel er en af vores forcer, og kunden sætter pris på rolig og sikker kørsel. Vi arbejder med at finde ud af, hvad kan vi gøre for at køre mere miljøvenligt. Og sidst, men ikke mindst, så har vi sat fokus på chaufførens fremtræden. Kunden skal have en tryk og behagelig rejse, og venlig service indgår i prisen. Derfor spørger vi os selv: Hvad kan vi gøre for at få kunden til at føle sig velkommen?



I København går tingene på mange områder i den rigtige retning, og tilfredsheden blandt vores kunder er i en positiv udvikling. Med projekt 'Bedre bustur' vil vi bygge på vores erfaringer fra Helsingborg samt gribe og udnytte den positive udvikling i kundernes tilfredshed fra København. Kundernes rejseoplevelse skal gøres mere attraktiv via en øget fremkommelighed, flere afgang og mere kommunikation om de fordele dette indebærer. Hermed håber vi at skabe et momentum og en interesse, der vil få potentielle kunder til at give den kollektive trafik en mulighed, oplyser Jonas Permin