

AUGUST 2016
HELSINGØR KOMMUNE

SERVICEBUS 840 OG 841

BRUGERUNDERSØGELSE

AUGUST 2016
HELSINGØR KOMMUNE

SERVICEBUS 840 OG 841

BRUGERUNDERSØGELSE

PROJEKTNR.

A084463

DOKUMENTNR.

1

VERSION

2

UDGIVELSES DATO

26. august 2016

BESKRIVELSE

UDARBEJDET

LYMA

KONTROLLERET

JSE

GODKENDT

LYMA

INDHOLD

1	Sammenfatning	7
2	Baggrund	11
3	Servicebuslinjerne 840 og 841	12
3.1	Hvad er en servicebus?	12
3.2	Servicebusser i Helsingør	13
3.3	Nøgletal for servicebusserne	15
4	Passagerer med servicebusserne	17
4.1	Over dagen, ugen og året	17
4.2	På linjerne	18
5	Spørgeundersøgelse	20
5.1	Sådan gjorde vi	20
5.2	Hvem bruger servicebus?	21
5.3	Til hvilke rejseformål?	22
5.4	Billetter og hjælpemidler	23
5.5	Hvis ikke servicebus?	24
5.6	Hvorfor servicebus?	25
5.7	Rejsemønster	26
5.8	Hvor ofte med servicebus?	26
5.9	Brugertilfredshed	28
5.10	Flextur	29
6	Servicebussen i perspektiv	30
6.1	Efterspørgsel fremover	30
6.2	Udgør bybusserne et alternativ?	31
6.3	Udgør Flextrafik og Flextur et alternativ?	33
6.4	Scenarier for reduktion	34
	Bilag - Spørgeskema	35
	Bilag – stoppesteder på linje 840	36
	Bilag – stoppesteder på linje 841	37

1 Sammenfatning

Baggrund

Kontrakten for de to servicebuslinjer 840 og 841 i Helsingør Kommune udløber i 2018. Det er en anledning til at revurdere servicebussernes rolle i den samlede kollektive transport i Helsingør.

Servicebusserne har som deres primære opgave at betjene mennesker med funktionsnedsættelse. De blev oprettet i en tid, hvor konventionelle bussers ind- og udgangsforhold samt indretning var problematiske for denne målgruppe.

Om servicebusserne

Med servicebusser vægtes det højt at betjene passagererne tæt på deres mål, så de ikke har langt at gå til stoppestedet. Bussen har faste stoppesteder og betjener centrale rejsemål som plejehjem, dagcentre, indkøbscentre, sundhedshuset mm.

Linje 840 betjener i Helsingør by og linje 841 betjener Helsingør-Snekkersten-Espergærde. De to linjer korresponderer ved Prøvestenen. På hverdage er der syv afgangene mellem kl. 9.00 og kl. 15.00 på begge linjer. Lørdag og søndag er der fire afgangene.

Selve bussen er en lille bus, der er specialindrettet, så der er ekstra plads til kørestole og rollatorer og indrettet med få niveauspring. Der er i køreplanen lagt tid ind til, at på- og afstigning kan foregå i et roligt tempo, og at chaufføren har tid til at yde den fornødne hjælp til passagererne.

Produktivitet/økonomi

På servicebusserne blev der i 2015 kørt 4.125 timer, og der var 103.000 påstigere. Servicebussernes driftsomfang er beskedent sammenlignet med både kommunens bybusser og oplandslinjer.



Der ydes et tilskud på 2,2 millioner kr. per år til servicebusserne, idet der er driftsudgifter på 2,9 mio. kr. og passagerindtægter på 0,7 mio. kr. Alt i alt så har Helsingør Kommune udgifter på 22 kr. for hver rejsende i servicebusserne. Det er noget højere end de 9 kr. som der er i tilskud til rejsende med bybusser, og lidt lavere end de 24 kr. der er i tilskud til rejsende på oplandslinjerne.

Om brugerne

Der findes god viden om, hvor mange der stiger af og på servicebusserne, men der savnes grundlæggende viden om: Hvem de er, hvilke behov de har samt deres vurderinger og præferencer. Derfor er der i begyndelsen af juni 2016 gennemført en interviewanalyse, hvor brugere er blevet personligt interviewet i busserne. Der er i alt gennemført 225 interview svarende til cirka en tredjedel af alle påstigere én hel hverdag, en hel lørdag og en hel søndag.

Karakteristika for passagerer og rejsemønster på servicebusserne er:

- > Gennemsnitsalderen er 68 år, hvilket dækker over en lille gruppe af yngre brugere, meget få midaldrende og mange ældre brugere. 70 % er kvinder.
- > Det hyppigste rejseformål er indkøb. Herefter kommer besøg/andre fritidsformål, sundhed i form af træning og lægebesøg og en mindre andel som er pendlere til arbejde eller uddannelse.
- > En tredjedel af brugerne medbringer hjælpemiddel – som oftest en rollator.
- > Få skifter på rejsen til andre typer af busser eller tog. De fleste tager servicebussen både ud og hjem.
- > Der er på ugebasis ca. 400 personer som anvender servicebusserne én eller flere dage. Tilsammen udgør de 92 % af alle passagerer.

Passagerernes alternativer og vurderinger:

- > Alternativet til at bruge servicebus er for 17 % slet ikke at rejse - 66 % angiver, at de ville benytte andre typer af busser.
- > Topscoren af grunde til at anvende servicebussen er, at der er en god service – hvilket 63 % svarer.
- > En fjerdedel af passagererne i servicebusserne svarer, at de har benyttet Flextur. Tilfredsheden med Flextur er mere behersket end med servicebussen. Der er muligvis tale om, at åben Flextur i et vist omfang forveksles med lukket Flextrafik.

Tre scenarier

Der er tre hovedscenarier for servicebusserne i Helsingør:

- > Scenarie A: De bevares som nu
- > Scenarie B: Der foretages en reduktion i driften
- > Scenarie C: De nedlægges helt

I scenarie B kan en delvis reduktion f.eks. ske ved at fjerne de to sidste afgang på hverdage samt betjeningen lørdag og søndag.

I tabellen er vist konsekvenserne for de samlede udgifter kommunen har til forskellige ordninger i de tre scenarier.

Konsekvenser for tilskudsbehov til:	A. Bevares	B. Reduceres	C. Nedlægges
Servicebus	uændret	mindre	intet
Bybus	uændret	uændret	uændret
Flextur	uændret	højere	højere
Flexhandicap	uændret	højere	højere

I de scenarie hvor servicebus betjeningen reduceres eller nedlægges, må der forventes øgede udgifter til at flere vil anvende Flextur, og flere vil skulle visiteres til den lukkede kørselsordning Flexhandicap.

Der er overskudskapacitet i bybusserne, så de kan umiddelbart godt varetage en ekstra efterspørgsel uden for myldretiderne. Et revideret og eventuelt udvidet bybussystem i Helsingør vil kunne kompensere nogle af de mangler, en nedlæggelse af servicebusserne vil efterlade. *Der er imidlertid en konflikt mellem på den ene side de betjeningsprincipper, der skal til for, at bybusserne kan gøres så attraktive, at de kan tiltrække flere passagerer og på den anden side de betjeningsprincipper de i givet fald skal "overtage" fra servicebusserne.*

Alt i alt må det på baggrund af interviewundersøgelsen konkluderes, at der er en gruppe af servicebus brugere, som ikke umiddelbart vil kunne anvende andre af de nuværende busser i Helsingør. Det er i særlig grad mennesker med funktionsnedsættelse, som vil skulle finde andre transportmuligheder.

Både scenarie B og scenarie C vil betyde en større efterspørgsel efter Flexture. For en Flextur er tilskudsbehovet i gennemsnit 120 kr. for en intern rejse i Helsingør Kommune, hvilket skal sammenlignes med et tilskudsbehov på 22 kr. per rejse for servicebusserne.

Flere skal visiteres til Flexhandicap, hvor der er tilbud om 104 fritidsrejser om året. Skønsmæssigt 100 rollatorbrugere vil være berettigede, men ikke alle vil ønske det. Udnyttes Flexhandicap fuldt ud vil der i snit være et tilskudsbehov af størrelsesordenen 22.000 kr. per år per visiteret bruger, idet en rejse i Flexhandicap i gennemsnit har et tilskudsbehov på 209 kr.

Konklusion

Samlet set konkluderes på baggrund af analysen, at det transportbehov som en hel eller delvis nedlæggelse af servicebusserne efterlader til dels kan varetages i den øvrige kollektive transport. Der vil dog være nogle transportbehov, som skal varetages på anden vis. Der må forventes øgede udgifter til Flextur og til Flex-handicap.

2 Baggrund

Kontrakten udløber Kontrakten for de to servicebuslinjer 840 og 841 i Helsingør Kommune udløber i 2018. Det er en anledning til at revurdere servicebussernes rolle i den samlede kollektive transport i Helsingør.

Servicebusserne har eksisteret i Helsingør siden 1992 og betjener bybåndet Espergærde-Snekkersten-Helsingør. De har som deres primære opgave, at betjene mennesker med funktionsnedsættelse for hvem det at anvende konventionel kollektiv transport kan være en udfordring. De blev oprettet i en tid, hvor konventionelle bussers ind- og udgangsforhold samt indretning i sig selv var problematiske for mennesker med funktionsnedsættelser.

Spørgsmålet er, om tiden er løbet fra servicebusser, og det i stedet er mere hensigtsmæssigt at integrere servicebusbetjening i den almindelige åbne kollektive transport? Der vil på denne måde kunne frigøres ca. 2,2 mio. driftskroner per år.

Viden om brugerne Der findes allerede gode data om, hvor mange der anvender servicebusserne, idet Movia seks gange om året foretager passagertællinger. To af gangene registreres på- og afstiger på de enkelte stoppesteder. Fire af gangene tælles passagerer det samlede passagertal på de enkelte afgangene.

Der savnes imidlertid grundlæggende viden om, hvem der anvender servicebusserne, hvor ofte de gør det, til hvilke rejseformål samt hvilke alternativer de har. Derfor er der i begyndelsen af juni 2016 gennemført en interviewanalyse, hvor brugere er blevet personligt interviewet i busserne.

I perspektiv Kendskabet til brugerne, som kortlægges med spørgeundersøgelsen, sammenholdt med kendskab til brugen som kendes fra de manuelle tællinger, danner afsæt for at sætte servicebussen i perspektiv i forhold til det øvrige tilbud af kollektiv transport i kommunen. Perspektivering har fokus på at bidrage til en lokal politisk beslutning om servicebussernes fremtid.

3 Servicebuslinjerne 840 og 841

3.1 Hvad er en servicebus?

Målgruppe	Servicebusser er betegnelsen for en betjeningsform, som efter svensk forbillede vandt udbredelse i flere større danske byer fra 1990'erne. Servicebusser retter sig mod personer som har behov for, at der tages særlige hensyn: Ældre, funktionshæmmede, kørestolsbrugere, folk med barnevogne m.fl. Servicebusser er sjældent attraktiv for passagerer, som uden besvær kan benytte den almindelige kollektive trafik. Servicebusser betragtes normalt som et supplement til den almindelige kollektive trafik og ikke som en erstatning for andre driftsformer.
Betjeningsprincipper	<p>I servicebusser vægtes det højt, at betjene passagererne tæt på deres mål, så de ikke får lange gangafstande. Sikkerheden vægtes højt: Ved stoppesteder, ind- og udstigning samt i bussen.</p> <p>Servicebusser har en fastlagt rute og en fast køreplan. Der er i køreplanen lagt tid ind til, at på- og afstigning kan foregå i et roligt tempo, samt at chaufføren har tid til at yde den fornødne hjælp til passagererne.</p>
Bussen	En servicebus er som oftest en lille bus, som er specialindrettet, så der er ekstra plads til kørestole og rollatorer. Den er indrettet med lavgulv og så få niveauspring som muligt.
Chauffører	Der stilles særlige krav til chaufførerne i servicebusser. Det vil som regel være rutinerede chauffører, der kan udvise den fornødne omsorg og service over for brugerne. Desuden lægges der vægt på, at der ikke er for stor personaleudskiftning således, at passagererne ikke for ofte mødes af chauffører, de ikke har mødt før. Det er tryghedsskabende for brugerne, at chaufføren kender de særlige behov, som den enkelte har.
Udbredelse	Servicebus konceptet blev for alvor udbredt som følge af den såkaldte Handicappulje, hvor 250 mio. statslige kroner i begyndelsen af 1990'erne blev øremærket til forbedring af trafikalt svage gruppers forhold i den kollektive trafik. I alt 22 byer startede servicebus projekter op med støtte fra Handicappuljen. Ikke alle steder overlevede servicebusserne, da de statslige tilskud ophørte.

Dertil kommer, at konventionelle bybusser i dag er indrettet med lavgulv og derfor lettere at anvende for mennesker med funktionsnedsættelser.

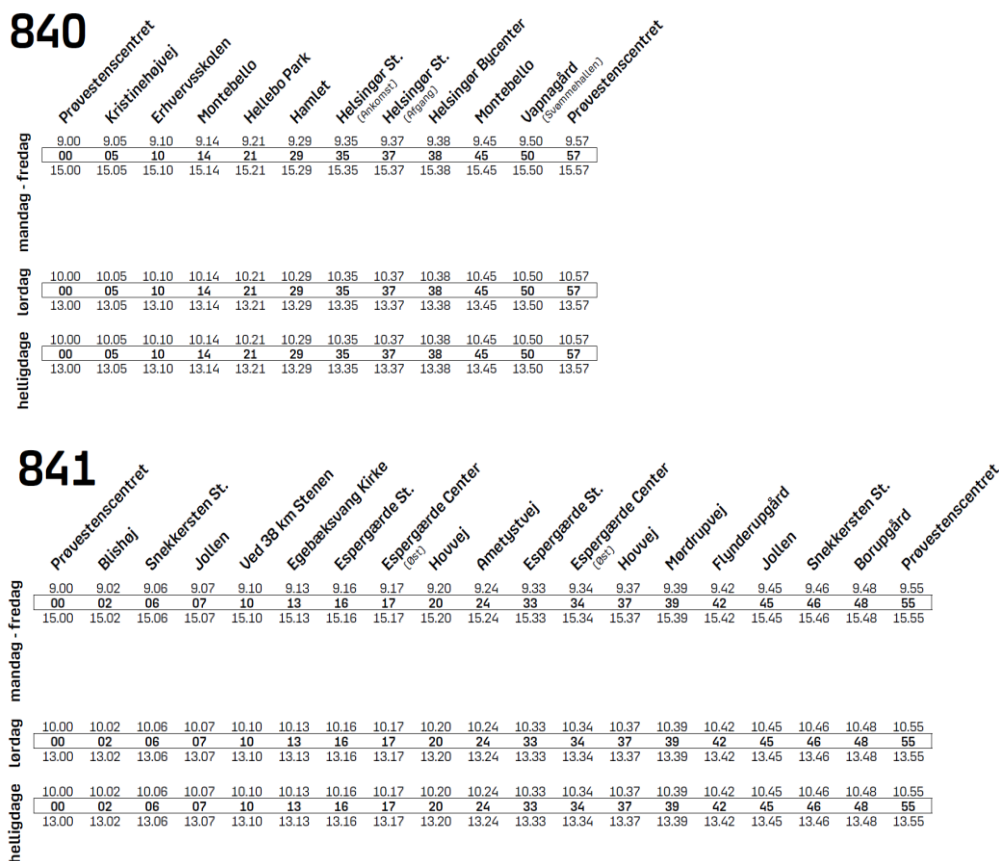
3.2 Servicebusser i Helsingør

25 år i Helsingør

I Helsingør startede servicebusserne 840 og 841 i 1992 og har siden kørt med omtrent samme betjeningsomfang og linjeføring. I Figur 3.2 er vist den aktuelle linjeføring for busserne. Der har gennem tiden været enkelte justeringer f.eks. i forbindelse med nedlæggelsen af Helsingør Sygehus.

Køreplaner

I Figur 3.1 er vist køreplaner for de to servicebuslinjer. Begge busser starter fra Prøvestenscentret. Linje 840 betjener i et omløb i retning med uret store dele af Helsingør by. Linje 841 betjener, også i et omløb med uret, Helsingør mod syd, Snekkersten og Espergærde.



Figur 3.1 Køreplaner i 2016 for linjerne 840 og 841

Centrale rejsemål:

- > Hellebo Park (ældreboliger)
- > Poppelhaven (ældreboliger)
- > Hamlet (dagcenter)
- > Poppelgården (rehabiliterings- og genoptræningscenter)
- > Montebello (plejehjem)
- > Strandhøj (plejehjem)
- > Prøvestenscentret (indkøb)
- > Espergærde Centret (indkøb mm)
- > Helsingør Bycenter (indkøb mm)
- > Sundhedshuset Helsingør
- > Havnepladsen i Helsingør
- > Kulturværftet i Helsingør
- > Stationer på Kystbanen (Snekkersten, Espergærde og Helsingør)
- > Stationer på lokalbanerne
- > Vestervang kirke
- > Egebæksvang kirke
- > Helsingør Gymnasium
- > Espergærde Gymnasium



Figur 3.2 Centrale rejsemål for servicebuslinjerne 840 og 841

Busserne korresponderer ved Prøvestenen. De to busser som varetager betjeningen kører på skift på den ene linje og den anden linje og skifter nummer ved Prøvestenen. For nogle betyder det, at de undgår et skift selvom de anvender begge linjer. For andre betyder det, at de påføres et skift, selvom de rejser på samme linjenummer. Under alle omstændigheder er der afsat god tid til skift ved Prøvestenen. En ulempe ved de cirkulære linjeføringer er, at brugerne enten på ud- eller hjemtur ofte vil skulle ud på en større omvej.

Centrale stoppesteder Begge linjer kører ind i boligområder, og til større bycentre og stationer. Centrale rejsemål for servicebusserne er vist i Figur 3.1 og omfatter bl.a.:

- > Større indkøbsområder/-centre
- > Ældreboliger og plejehjem
- > Dag- og aktivitetscentre
- > Sundhedshuset Helsingør

3.3 Nøgletal for servicebusserne

I Tabel 3.1 er vist nøgletal for servicebusserne i Helsingør. Til sammenligning er også vist data for de tre bybusser som også betjener i det samme område og for de fire oplandslinjer som betjener områder udenfor Helsingør by, men som også i byområdet flere steder fungerer som bybus.

Tabel 3.1 Nøgletal for servicebusser, bybusser og oplandsbusser i Helsingør.

Kilde: Regnskab 2015, Movia

Nøgletal 2015	Linje	1.000 køreplan timer	1.000 påstigere	Påstigere/køreplantime	Udgifter i 1.000 kr.	Tilskud i 1.000 kr.	Indtægter i 1.000 kr.	Selv-finansiering*	Tilskud kr/passager	Tilskud/time
Servicebusser	840	2,1	53	25	1.494	1.139	355	24%	21	542
	841	2,0	50	25	1.442	1.089	353	24%	22	538
	Alle	4,1	103	25	2.936	2.228	708	24%	22	540
Bybusser	801A	9,9	644	65	7.258	3.615	3.643	50%	6	364
	802	19,6	859	44	14.557	7.462	7.096	49%	9	380
	803	14,4	473	33	10.184	6.386	3.797	37%	13	442
	Alle	44,0	1975	45	31.999	17.463	14.536	45%	9	397
Oplandslinjer	340	6,2	128	21	5.184	3.769	1.415	27%	29	611
	342	7,6	165	22	4.668	3.171	1.496	32%	19	415
	345	1,8	49	27	1.637	1.154	483	29%	23	639
	347	3,9	90	23	3.233	2.253	980	30%	25	581
	Alle	19,5	432	22	14.722	10.348	4.374	30%	24	531

* Indtægter/Udgifter

Produktivitet

På servicebusserne blev der i 2015 kørt 4.125 timer, og der var lidt over 103.000 påstigere. Både køreplantimer og påstigere fordeler sig nogenlunde ligeligt på de to linjer, og svarer til at der er 25 påstigere per køreplantime. Servicebussernes driftsomfang er beskedent sammenlignet med både bybusser og oplandslinjer. Bybusserne har en noget højere andel passagerer per køreplantime, hvorimod oplandslinjerne som gennemsnit betraget har færre passagerer

per køreplantage. Med i billedet hører dog, at der på oplandslinjerne køres flere kilometer per rejse end i servicebusserne.

Økonomi

Der ydes et tilskud på 2,2 millioner kr. per år til servicebusserne. Indtægterne er begrænsede, da rejserne er korte og mange rejser på pensionistkort. I alt er selvfinansierungsgraden 24 %, hvilket er lavere end både selvfinansiering på bybusserne og på oplandslinjerne, hvor den er 43 % hhv. 30 %.

Alt i alt har Helsingør Kommune udgifter på 22 kr. for hver rejsende i servicebusserne. Det er noget højere end de 9 kr. som der er i tilskud til rejsende med bybusser og lidt lavere end de 24 kr. der er i tilskud til rejsende på oplandslinjerne.

4 Passagerer med servicebusserne

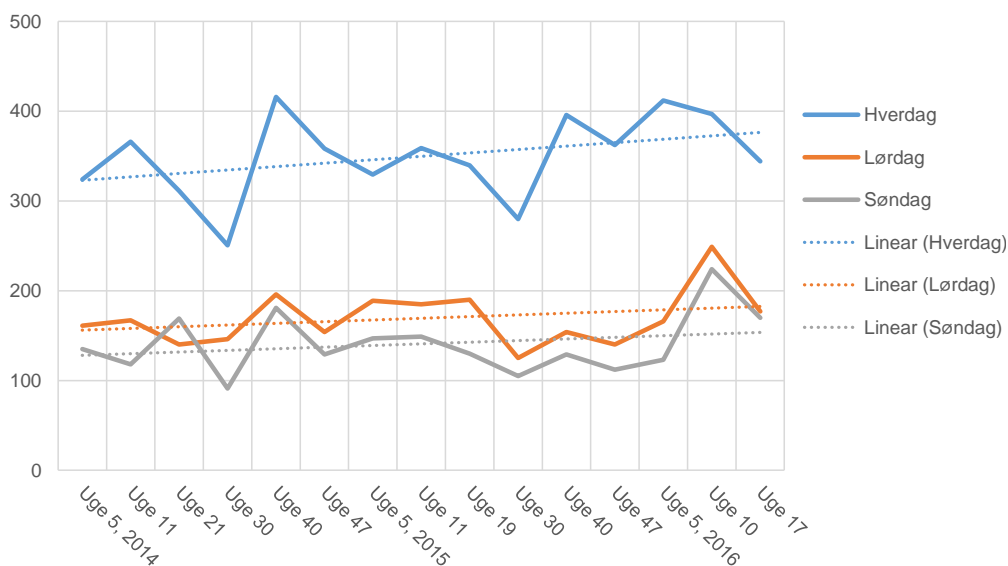
4.1 Over dagen, ugen og året

Movias tællinger

Passagerer i Servicebusserne tælles manuelt. Seks gange om året foretager Movia en tælling af alle påstigere hen over en uge. To af gangene registreres, hvor mange der stiger på ved de enkelte stoppesteder. På de øvrige fire tællinger om året er det det samlede passagertal per tur hen over hele linjens omløb som registreres for linje 840 og 841.

På dagtyper

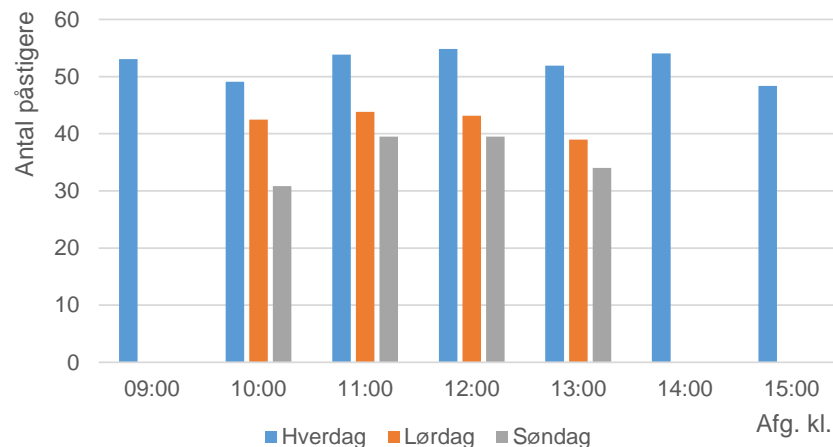
I figur 4.1 er vist en optegning af det samlede antal påstigere på de to linjer opdelt på dagtyper fra tællinger i 2014 til og med den seneste tælling i 2016. I snit var der 365 påstigere på en hverdag, 169 på lørdage og 144 på søndage. Særligt påstignere på hverdage synes at stige. Lørdage og søndage har haft en stor stigning i 2016, hvilket kan skyldes særlige aktiviteter på de valgte tælledage. Servicebuslinjerne er præget af et nogenlunde ensartet niveau af brugere hen over året, dog med et dyk i uge 30, som ligger i slutningen af juli måned.



Figur 4.1 Påstigere på linjerne 840 og 841 opdelt på dagtyper fra 2014-2016

På afgang

I figur 4.2 er vist en optegning af passagerer på servicebuslinjerne opdelt på dagtyper og på afgangstider. Niveauet af benyttelse er lidt lavere i weekenden end på hverdage, men der er dog en mærkbar efterspørgsel også i weekenden. Der er nogenlunde samme efterspørgsel hen over dagen på de forskellige afgangstidspunkter.



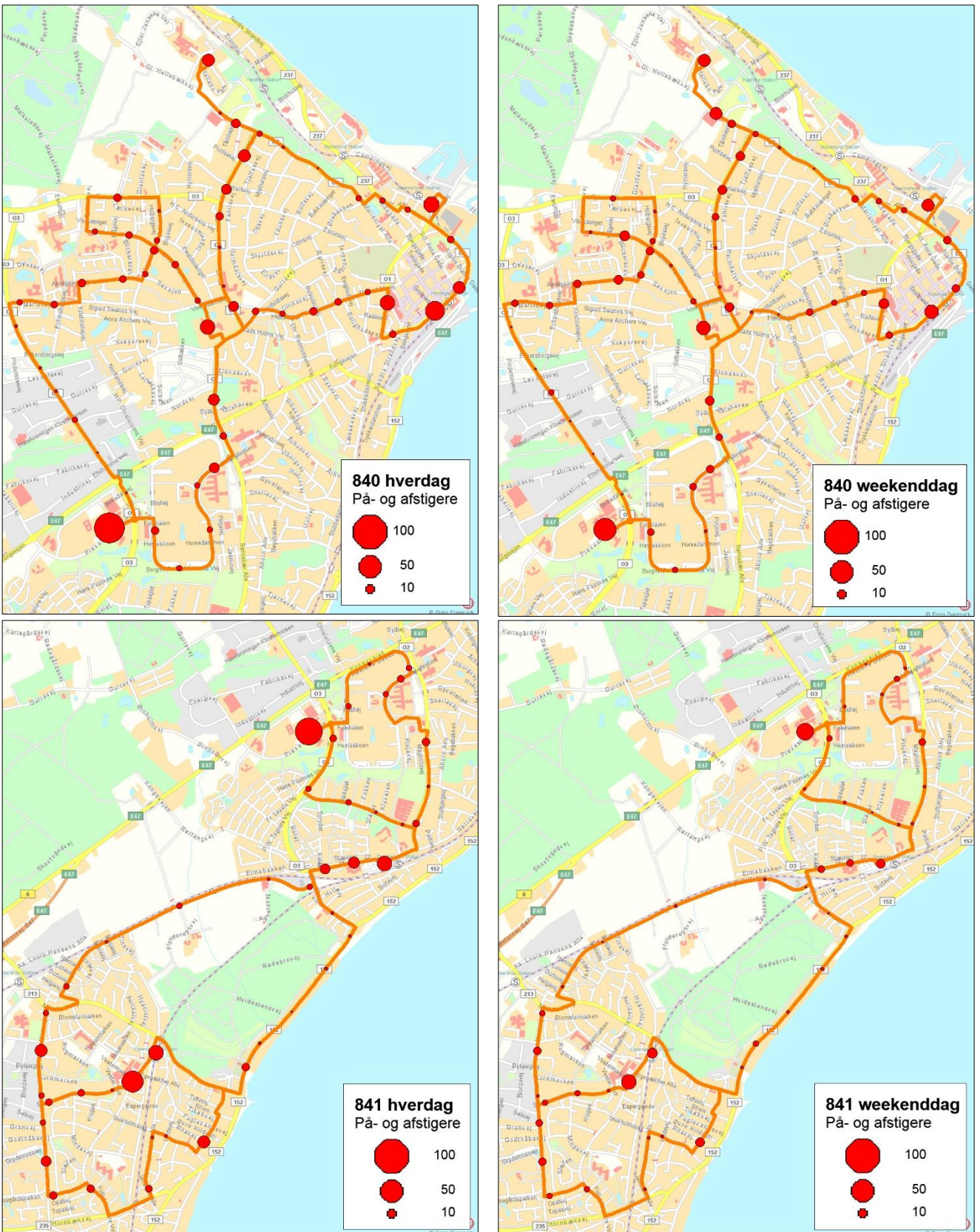
Figur 4.2 Påstigere på 840 og 841 opdelt på dagtyper og afgangstider. Gennemsnit af Movias tællinger fra medio 2015 til medio 2016

4.2 På linjerne

På stoppesteder

I figur 4.3 – figur 4.6 er vist en optegning af antallet af på- og afstigere på stoppesteder på en gennemsnitlig hverdag og en gennemsnitlig weekenddag fra tællingen i uge 10 i 2016. Kortene viser, at der er enkelte meget benyttede stoppesteder og mange mindre benyttede – typisk der hvor der samles op i boligområder.

Niveauet af benyttelse er forskellig på hverdage og på dage i weekenden. Men ellers er mønstret det samme, med en række stort set samstemmende stoppesteder med en del aktivitet, samt en hel række af stoppesteder overvejende i boligområder, med mindre aktivitet. Både på hverdage og i weekenden samles der op i boligområderne og betjenes til de forskellige bycentre. Der er strækninger med praktisk taget ingen passagerer: Gammel Hellebækvej, Klostermosevej, Strandvejen og Agnetevej. På disse strækninger er der ingen eller spredt bebyggelse eller erhvervsområder.



Figur 4.3 På- og afstignere per dagtype opdelt på stoppesteder i uge 10 2016

5 Spørgeundersøgelse

For at få indsigt i hvem der benytter servicebusserne, med hvilke formål de gør det, samt hvilke erfaringer og synspunkter de har, blev der gennemført personlige interview med passagerer i begyndelsen af juni måned 2016.

Det anses ikke for problematisk at interviewe så tæt på sommeren, da passagerprofilen og -antallet ikke, som i andre typer af kollektiv transport, er væsentlig påvirket af årstiderne.

5.1 Sådan gjorde vi

Interviewskema

Interviewskemaet som blev anvendt er vist i bilag, hvor der også er vist stoppestedslistor og – kort. Interviewet omfatter spørgsmål om:

- > Rejserelation – fra hvilket stop til hvilket stop samt evt. skift til andre busser eller tog?
- > Om rejsen: Rejseformål, billettype, hjælpemidler med på rejsen?
- > Årsager til at benytte servicebussen?
- > Alternativer til servicebussen?
- > Hvor hyppigt anvendes servicebus?
- > Tilfredshed med forskellige serviceparametre?
- > Viden om, erfaring og tilfredshed med Flextur?
- > Respondenten: Alder og køn

Interviewdage

Der blev gennemført interview med passagerer på servicebuslinjerne 840 og 841 på disse afgangse:

- > Lørdag d. 4. juni 2016 - alle afgangse
- > Søndag d. 5. juni 2016 - alle afgangse
- > Onsdag d. 8. juni 2016 - dagens første fire afgangse
- > Torsdag d. 9. juni 2016 - dagens sidste tre afgangse

Tilsammen er der således gennemført interview i svarende til alle afgangse én hel hverdag samt en hel lørdag og en hel søndag.

Vejret var godt på interviewdagene, hvilket kan have bidraget positivt til, at der alle dage vurderes at have været relativt mange passagerer med servicebusserne. Der blev dog ikke gennemført tællinger, så vurderingen baseres på assistenternes tilbagemelding.

Gennemførelse

To interview assistenter fra COWIs interviewerkorps gennemførte de personlige interview med passagerer i busserne. Interviewerne var særligt rekrutteret, så de udgjorde et godt match til servicebussens brugere. De havde udover at interviewe passagerer den opgave at gøre iagttagelser. Disse iagttagelser blev der efterfølgende samlet op på ved et "interview med interviewerne". Iagttagelser er i denne rapport gengivet i orange talebobler.

Søndag var Grundlovssag. Det var til at se, da flere af de ældre var af sted i sommerkjoler og stråhat, da de skulle til grundlovsfest. Da det også var Fars Dag, var der flere ældre damer, der skulle på kirkegården for at lægge blomster på "fars grav"

Der blev gennemført interview med cirka en tredjedel af påstigerne i servicebusserne. Interviewperioderne er tilrettelagt på en måde, så sandsynligheden for at den samme person flere gange bedes om interview er mindst mulig. Kun undtagelsesvis er den samme person blevet interviewet flere gange.

Der er i alt gennemført 225 brugbare interview, hvilket er tilfredsstillende, og over det antal der var forventet. 119 interview er fra hverdage, 53 fra lørdag og 53 fra søndag.

Behandling

Skemaerne er indtastet og behandlet i SPSS og der er foretaget en efterkodning af spørgsmål med åbne svarkategorier. Der er foretaget en kontrol af de logiske sammenhænge i besvarelserne. Rejserelationerne mellem stoppesteder på servicebusserne er kontrolleret, og der er fundet samme mønster af steder med mange og få påstigninger, som der er i det tællebaserede materiale som tidligere er beskrevet.

Vægtning

Der er foretaget en vægtning således, at data repræsenterer en hel uge. Det betyder, at interview fra hverdagene er vægtet med en faktor fem, og lørdags- og søndagsinterviewene er vægtet med faktor én. Derudover er alle data vægtet for at kompensere for, at ikke alle passagerer er interviewet. Der er vægtet med en faktor af størrelsesordenen tre, således at opvægtede interview stemmer overens med antallet af talte påstigere per uge i perioden medio 2015 til medio 2016.

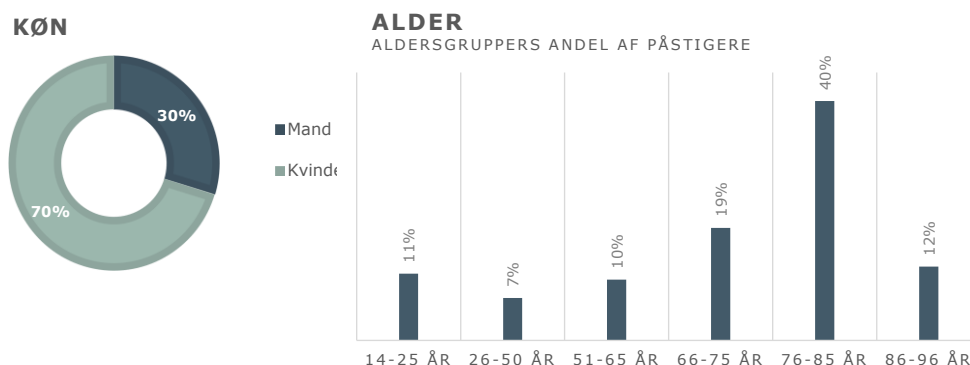
5.2 Hvem bruger servicebus?

Køn og alder

De fleste af servicebussernes brugere er kvinder, som udgør 70 % af alle påstigere – se figur 5.1. I alle aldersgrupper blandt brugerne, er flest kvinder, men for 76-85 årige er det særlig markant, idet kvinderne her udgør hele 80 %. Det er ikke en usædvanlig profil i bybusser i større købstæder, hvor man ofte har en stor målgruppe af kvinder.

Gennemsnitsalderen for brugerne af servicebussen er 68 år – se figur 5.1. Blandt de mandlige brugere er gennemsnitsalderen 65 år og dermed lidt lavere end de 70 år, der er gennemsnitsalderen blandt kvinderne.

Det høje aldersgennemsnit i Servicebusserne dækker over en lille gruppe af yngre brugere (14-25 årige udgør 11 %), meget få blandt de yngre voksne (26-50 årige udgør 7 %), lidt flere blandt de ældre voksne (51-65 årige udgør 10 %) og mange i og over pensionsalderen (71 % 66-96 årige).



Figur 5.1 Køn og alder for passagerer på servicebusser i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

5.3 Til hvilke rejseformål?

Indkøb og fritid

Det hyppigste rejseformål blandt servicebussernes brugere er indkøb, som 46 % angiver – se figur 5.2. Bortset fra den yngste aldersgruppe, så er indkøb et centralt rejsemål for alle aldersgrupper og særligt markant blandt de ældste. Servicebussen bruges til indkøb alle dage, idet indkøb om lørdagen udgør formålet for mere end to tredjedele af rejserne, og om søndagen mere end en fjerdedel.

Fritidsaktiviteter er også et hyppigt rejseformål, som 26 % af servicebussens passagerer angiver. Heraf er der 15 % som skal på private besøg og 11 % som skal til andre typer af fritidsaktiviteter – i langt de fleste tilfælde i Helsingør.

Sundhed

Sundhed er også et centralt rejseformål, som 19 % af passagerne angiver. De fordeler sig på 14 % som skal til læge (mm) og 5 % som skal til træningsaktiviteter. Sundhed er især et stort rejseformål blandt de ældre voksne (28 % af de rejser som 51-65 årige foretager) og de yngre ældre (26 % af de 66-75 åriges rejser).

Pendling

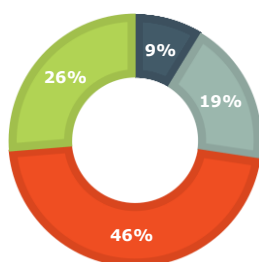
I det samlede billede udgør pendlere kun en begrænset andel på 9 % af påstigerne, idet 5 % skal på arbejde og 4 % til/fra et uddannelsessted. De fleste pendlere er at finde blandt de yngre.

Rejsen er formålet

Det var muligt i interviewet at angive andre typer af rejseformål. Flere nævner, at rejsen i sig selv er formålet, og det forekommer, at der er passagerer, som tager et par runder med servicebussen. For de fleste er der dog tale om, at selve busturen er en attraktiv og til tider social rejsemåde. Mange af brugerne kender hinanden, og nogen vælger at mødes i bussen, på vej til fælles aktiviteter.

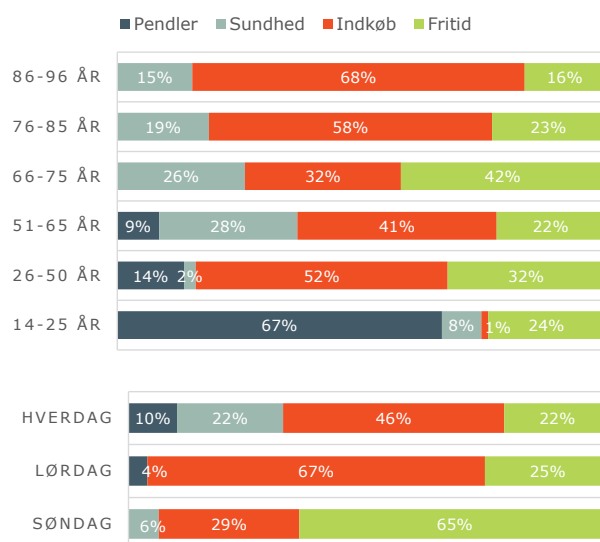
For flere ældre er det at komme ud med servicebussen selve formålet med rejsen. De tager et par ture rundt, og møder folk de kender undervejs. Servicebussen fungerer som et rullende dagcenter, hvor de ældre opbygger sociale relationer.

REJSEFORMÅL



■ Pendler ■ Sundhed
■ Indkøb ■ Fritid

FORMÅL - ALDER OG DAGTYPER



Figur 5.2 Rejseformål for passagerer i servicebusser

Kilde: interviewundersøgelse juni 2016

Der er mange, der laver aftaler om at mødes i bussen. Enten for at køre sammen eller for at de kan tage et eller andet sted hen sammen. Der var også en ældre dame, der havde bagt kage til banko, som hun havde med i servicebussen. Hun havde samtidigt lavet en sukkerfri anretning til en anden af servicebuspassagerne med sukkersyge, så hun kunne få lidt lækkert på busturen.

5.4 Billetter og hjælpemidler

Billettyper

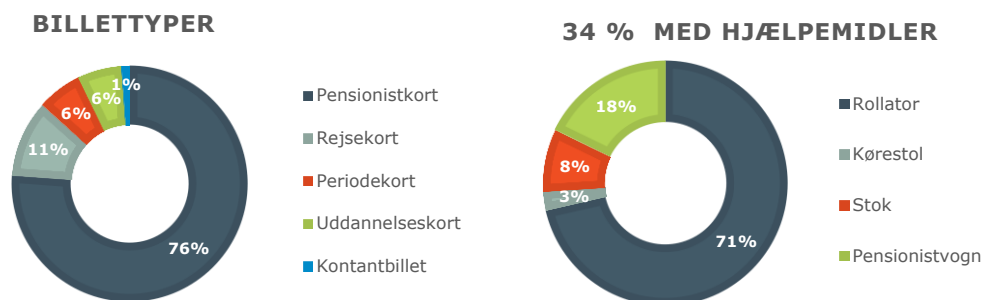
Langt de fleste, nemlig 76 %, rejser på pensionistkort. Derudover forekommer alle andre typer af billetter i mindre omfang med kontantbilletten som den mindst benyttede – se figur 5.3.

Hjælpemidler

I alt 34 % af brugerne medbringer et hjælpemiddel. For de fleste er der tale om en rollator. Analyseassisterne observerede op til otte rollatorer på samme tid i bussen. Chaufførerne har i køreplanen tid til at hjælpe med at få placeret rollatorer, når der er trængsel om pladsen i bussen.

26 % nævner at de medbringer stok eller "pensionistvogn" (indkøbsvogn) som hjælpemiddel. Disse kategorier var ikke forkodet i spørgeskemaet, men det opfattes af brugerne som hjælpemidler på rejsen.

Der er kun få med kørestol og kun registreret en enkelt der rejser med en barnevogn.



Figur 5.3 Bilettyper og hjælpemidler for passagerer på servicebusser i Helsingør
Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

5.5 Hvis ikke servicebus?

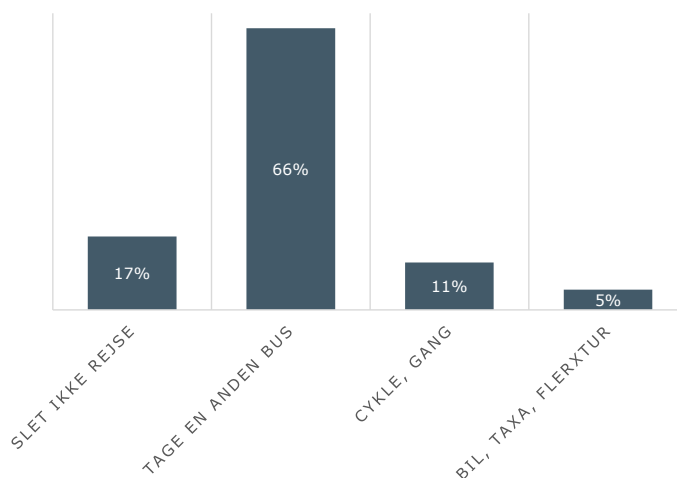
Alternativer

Hvis der ikke var et tilbud om en servicebus, så ville to tredjedele, eller 66 %, af påstignere alternativt vælge at tage en af de øvrige busser, som kører i Helsingør – se figur 5.4. Mange opfatter altså de konventionelle bybusser som et reelt alternativ.

Der er imidlertid 17 % som angiver, at de slet ikke ville rejse. Servicebussen er altså for en del den eneste mulighed. Enkelte formulerer, at alternativet er at komme på plejehjem. Lidt over en tiendedel ville gå eller cykle på den aktuelle tur, hvis de ikke kunne tage servicebussen. En mindre andel på tilsammen 5 % ville blive kørt i bil, tage en taxa eller rejse med Flextur.

En 92-årig herre fortalte, at han ville komme på plejehjem, hvis ikke han kunne komme med servicebussen. Så ville han få brug for hjælp til at købe ind og komme rundt. "Det er mit liv" formulerede han.

HVIS IKKE SERVICEBUS ÉT SVAR PER PÅSTIGER

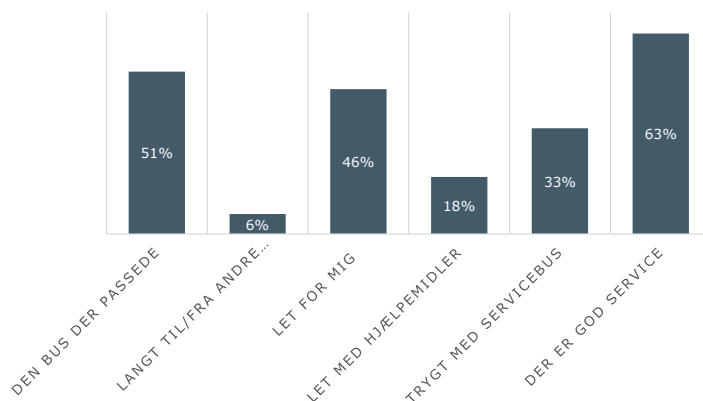


Figur 5.4 Alternativ på aktuel rejse for passagerer på servicebusser i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

5.6 Hvorfor servicebus?

GRUNDE TIL AT BRUGE SERVICEBUS I GENNEMSNIT 2,2 GRUNDE PER PÅSTIGER



Figur 5.5 Årsager til at benytte servicebus på aktuel rejse for passagerer på servicebusser i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

God service

Topscoren af årsager til at anvende servicebussen er, at der er en god service – hvilket 63 % svarer. Servicen relaterer sig bl.a. til den hjælp, chaufførerne giver undervejs.

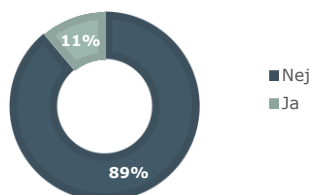
Lidt over halvdelen angiver, at de bruger servicebussen, fordi det er den bus, der passer. Lidt under halvdelen angiver, at servicebussen er let at anvende. 18 % nævner specifikt, at det er let, at medbringe hjælpemidler.

5.7 Rejsemønstre

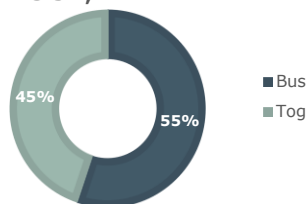
Skift til bus/tog

Kun få, i alt 11 %, foretager et skift mellem servicebusser og andre kollektive transportformer. For langt de fleste foretages hele den kollektive rejse altså indenfor servicebus systemet. 55 % af de få, der skifter, gør det til en anden type bus – overvejende bybusser i Helsingør. 45 % af skiftene sker mellem servicebusser og tog.

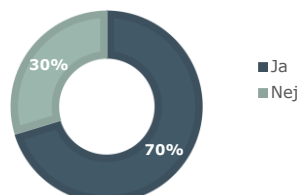
SKIFT TIL BUS ELLER TOG



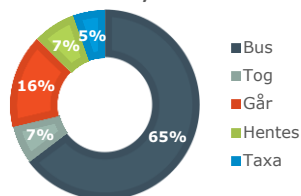
HVIS JA, TIL HVILKET?



SERVICEBUS BEGGE VEJE?



HVIS NEJ, HVAD SÅ?



Figur 5.6 Skift til anden kollektiv transport og servicebus både ud og hjem for passagerer på servicebusser i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

Ud og hjem

De fleste, nemlig 70 %, bruger både servicebus ud og hjem. Blandt de 30 % som anvender forskellige transportformer ud og hjem, er det overvejende andre busser i Helsingør der anvendes. Derudover anvendes forskellige andre former for transport: tog, gang, kørelejlighed eller taxa.

5.8 Hvor ofte med servicebus?

Passagerer

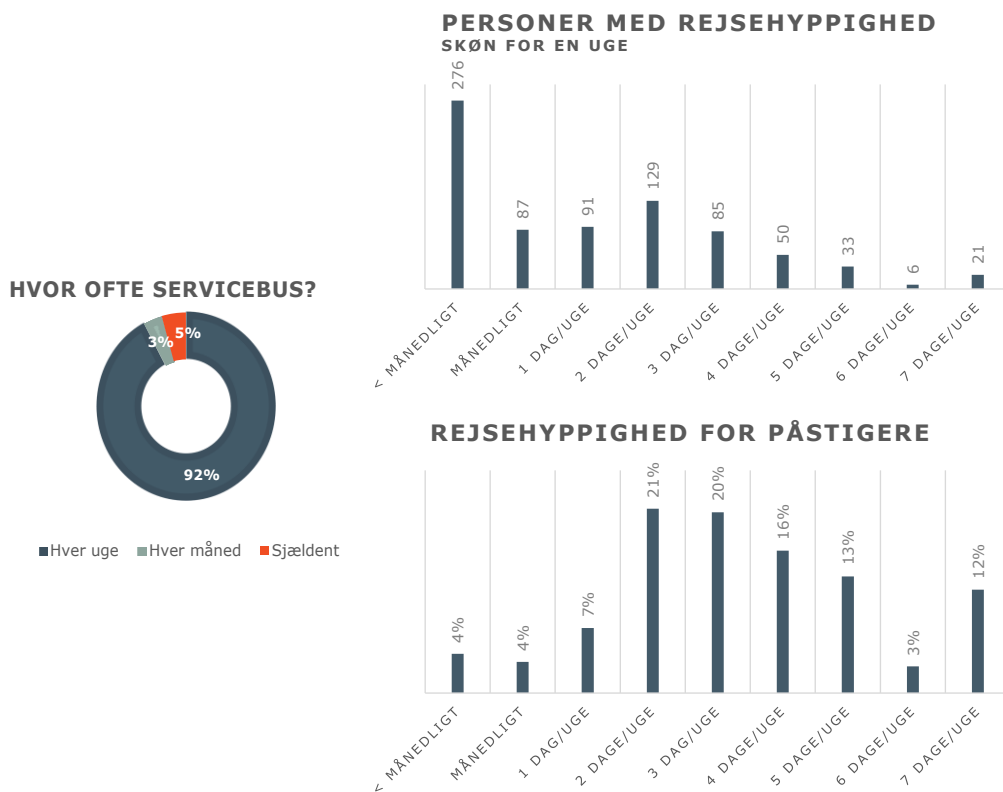
Hele 92 % af de interviewede passagerer på servicebusserne angiver, at de benytter den én eller flere dage per uge – se figur 5.7. Tager man et kig over alle passagerer hen over en uge, så er 64 % "heavy users", som kører med servicebus tre eller flere dage om ugen, 41 % "medium users" som benytter servicebussen en til to dage om ugen, 4 % er "light users" som kører på månedlig basis og 4 % mere sjældne brugere.

Personer

En hyppig bruger optræder oftere i passageropgørelser end en sjælden brugere. For at få et billede af hvor mange personer der anvender servicebussen, er der med udgangspunkt i de ovenstående opgørelser af, hvor hyppigt servicebussen anvendes foretaget et skøn over, hvor mange forskellige personer der på en uge

er passagerer i servicebussen¹ – se figur 5.7. Det fører til følgende inddeling af de brugere, der er på en uge i servicebusserne:

- > Knap 200 personer er "heavy users", dvs. de rejser med servicebus 3 eller flere dage om ugen. Disse ca. 25 % af personer, der bruger servicebus, står tilsammen for ca. 64 % af alle ture.
- > Lidt over 200 personer er "medium users", dvs. de rejser med servicebus 1-2 dage om ugen. Disse ca. 28 % af personer, der bruger servicebus, står tilsammen også for 28 % af alle ture.
- > Knap 100 personer er "light users" som anvender servicebussen på månedlig men ikke ugentlig basis. Disse ca. 11 % af personer der bruger servicebus står tilsammen for 4 % af alle ture.
- > Skønsmæssigt er der knap 300 sjældne brugere på en uge. De udgør 36 % af alle de personer, der benytter servicebus på en uge, men de rejser tilsammen kun 4 % af turene.



Figur 5.7 Hvor ofte anvender passagerer servicebus og hvor mange personer bruger servicebussen hen over en uge

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

En fast brugergruppe

Alt i alt tegner der sig et billede af en relativ fast skare på cirka 500 personer, som foretager langt de fleste af rejserne med servicebusserne i Helsingør Kommune. Set over en længere periode er der imidlertid tale om en større gruppe af personer, da der løbende er en udskiftning i brugergruppen. Så set over f.eks. et

¹ Det antages, at der er interviewet et repræsentativt udsnit af påstigere samt at en dag med servicebus kan omsættes til 1,7 rejser per dag (ikke alle bruger servicebussen ud og hjem). Sjældne brugere antages at benytte servicebus 0,2 dage per uge.

helt år er der tale om mere end 500 faste brugere, som i en kortere eller længere del af året har været hyppige brugere af servicebusserne.

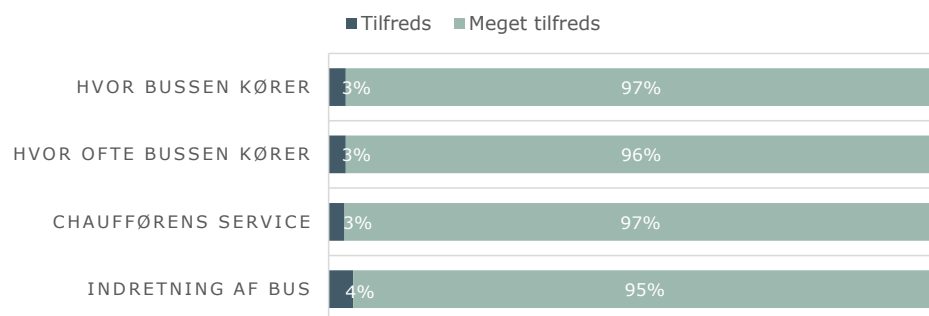
5.9 Brugertilfredshed

Det har bogstavelig talt ikke været muligt at finde utilfredse brugere af servicebusserne i Helsingør. Dertil kommer, at næsten alle er *meget* tilfredse og kun få nøjes med den lidt mere afdæmpede svarkategori "tilfreds". Det er sjældent, at man finder så tilfredse brugere af kollektiv transport.

Der er spurgt om tilfredshed med hvor bussen kører, hvor ofte den kører, chaufførens service og indretningen af bussen – se figur 5.8. 97 % er meget tilfredse med hvor bussen kører, 96 % med hvor tit den gør det, 97 % med chaufførens service og 95 % med indretning af bussen.

Vi kunne dårligt "vrige" utilfredshed ud af brugerne. Det eneste kritikpunkt, der blev nævnt, var trinene op til den bagerste del af bussen. Her kan de mest gangbesværede brugere ikke komme op.

TILFREDSHED MED 840 OG 841



Figur 5.8 Tilfredshed med servicebusserne i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

En ældre dame fortalte: "Vi er så tilfredse med chaufførerne, de er nogle spasmagere. De ved hvor vi bor og stopper der, hvis vi skal med eller af, så vi ikke behøver at gå hele vejen til stoppestedet"

Flere ældre går ned til stoppestedet og venter til bussen kommer, så kan de vinke til chaufføren på dage, hvor de ikke skal med.

Chaufførerne kender brugerne af servicebussen. Et eksempel herpå var, da en chauffør stoppede ved en adresse for at aflevere et brev til en af passagerens datter, fordi den ældre dame ikke selv var i stand til det.

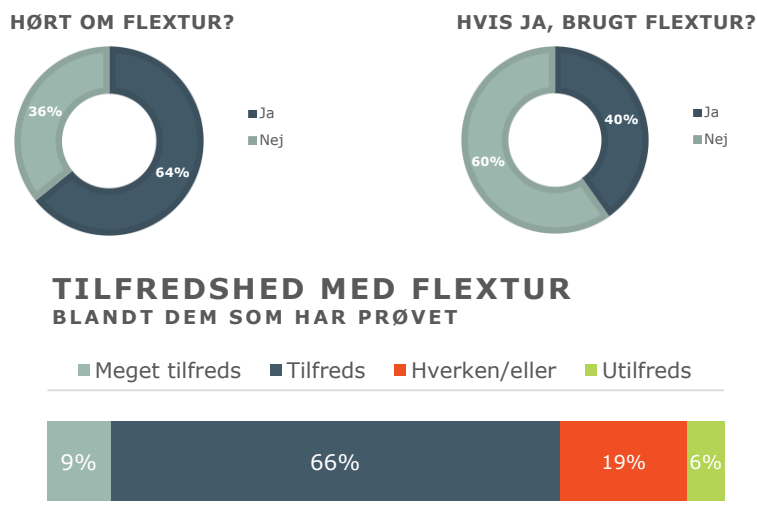
5.10 Flextur

En tredjedel, nemlig 36 % af de adspurgte har aldrig hørt om Flextur. Blandt dem, der har hørt om det, siger 40 %, at de også selv har kørt med Flextur – se figur 5.9. Det svarer til, at en fjerdedel af passagererne i servicebusserne, svarer, at de har benyttet Flextur. Det er en meget stor andel, hvilket kunne tyde på, at Flextur og Flextrafik forveksles.

Flextur er åben kørsel som alle kan bestille, hvorimod Flextrafik er visiteret kørsel, som adskillige af servicebussens brugere formentlig også har stiftet bekendtskab med.

Nogle brugere af servicebussen kendte til flexture og havde forsøgt at benytte det, men med dårlige erfaringer. En havde oplevet at det var svært at komme igennem på telefonen og havde til sidst helt opgivet. En havde også oplevet ikke at være blevet hentet selvom hun havde ringet to timer før. Derfor følte de, at det var lettere at tage servicebussen, som de vidste hvornår gik, uden at de skulle gøre noget. Og som de kunne stole på.

Tilfredsheden med Flextur/(Flextrafik) er mere behersket end med servicebussen, idet kun 9 % angiver, at de er meget tilfredse.



Figur 5.9 Kendskab til brug af og tilfredshed med Flextur blandt passagerer i servicebusserne i Helsingør

Kilde: Interviewundersøgelse juni 2016

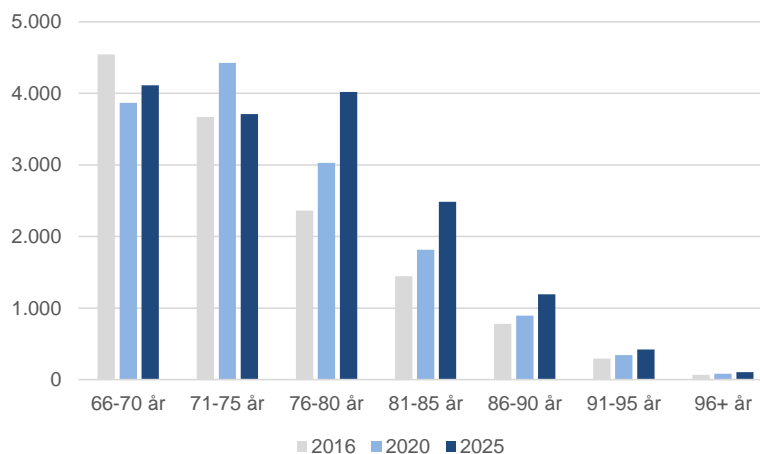
6 Servicebussen i perspektiv

6.1 Efterspørgsel fremover

Demografien

Antallet af ældre borgere i Helsingør Kommune stiger i de kommende år. Der er i 2016 ca. 13.200 i aldersgruppen 65+. Det antal forventes at stige 10 % frem til 2020 og 22 % frem til 2025, hvor der forudses at være 16.000 i aldersgruppen.

Som det fremgår af figur 6.1 så dækker tallene over, at der i Helsingør Kommune vil være et fald i gruppen af yngre ældre, og stigningen sker ved, at der kommer flere af de ældste.



Figur 6.1 Antal i aldergrupper i 2016, 2020 og 2025 i Helsingør Kommune

Kilde: Befolkningsprognose, Statistikbanken, Danmarks Statistik

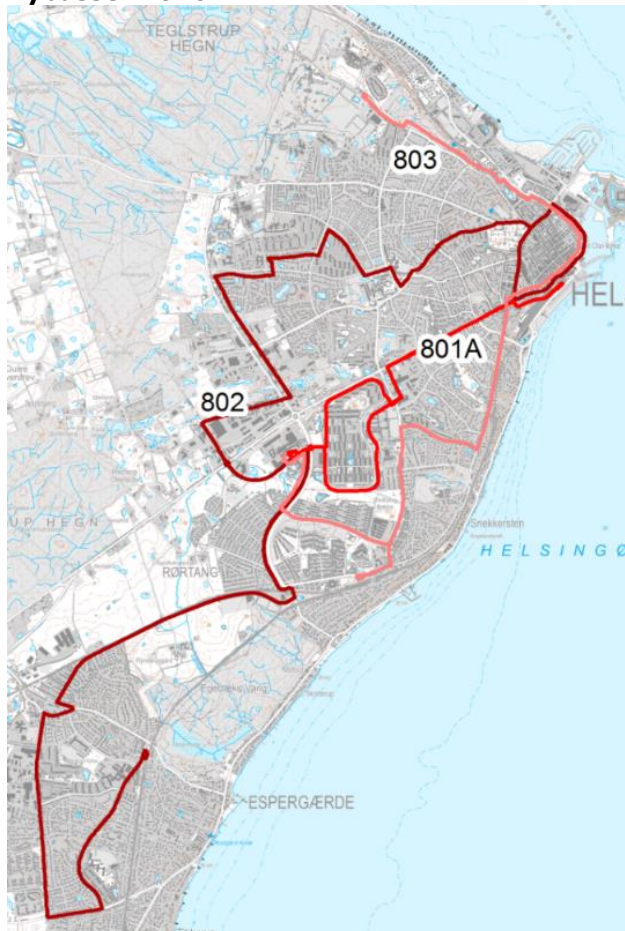
Det forventes, at flere ældre fremover i en sen alder vil være fysisk selvhjulpne. Men da der samtidig kommer flere af de allerældste, så betyder den demografiske udvikling - alt andet lige - at der må forventes en øget efterspørgsel efter den form for transport, som servicebussen tilbyder.

6.2 Udgør bybusserne et alternativ?

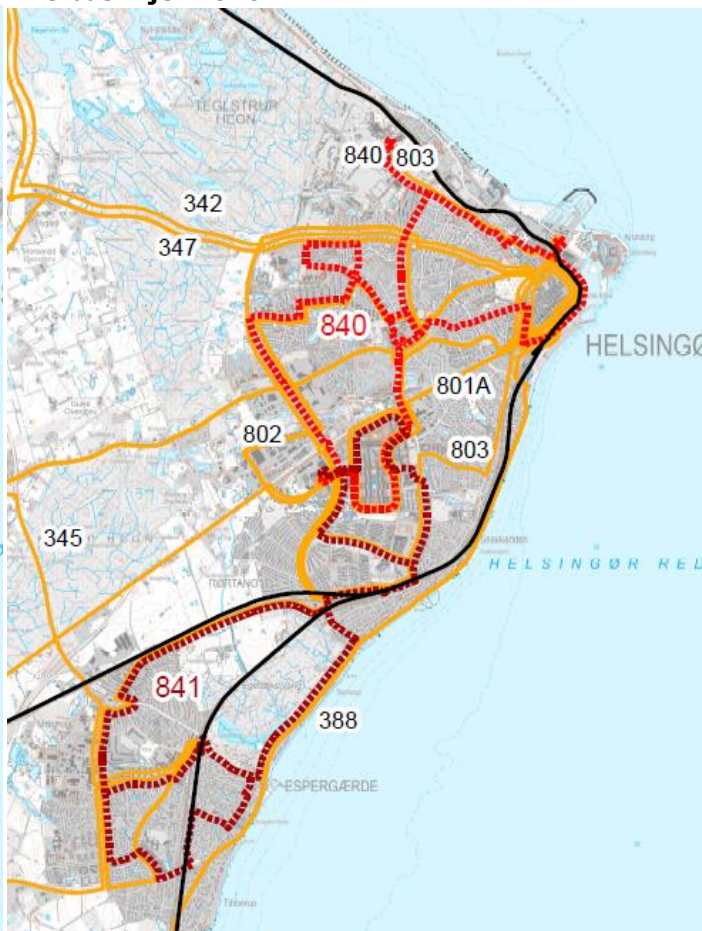
Dækning

Bybussernes dækning i Helsingør-Snekkersten-Espergærde er vist i figur 6.2. Kystbanen og de to lokalbaner har også lokale stationer i området. I figuren er også vist øvrige linjer i form af oplandslinjer, fælleskommunale linjer og en regional linje.

Bybusser 2016



Alle buslinjer 2016



Figur 6.2 Bybusser og alle busser i 2016

Kilde: Eftersyn af den kollektive transport i Helsingør Kommune. Tetraplan/MOE, 2015

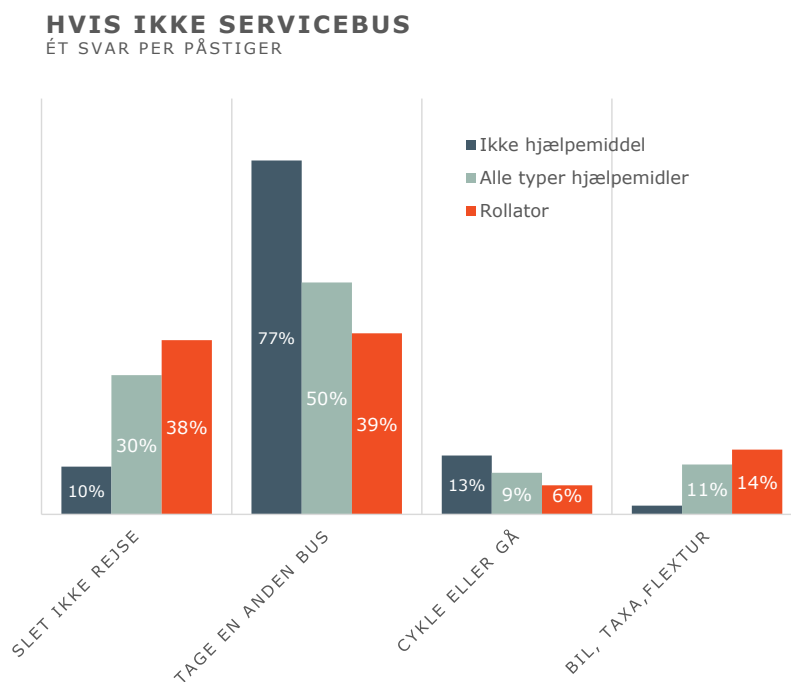
Ved en umiddelbar betragtning er der en omfattende og hyppig dækning af store dele af området, og med mange busser som korresponderer både på Helsingør Station og ved Prøvestenen. Mange af servicebusbrugerne vil således fortsat have en kollektiv transportmulighed, hvis servicebusserne nedlægges. Men der vil være flere som skal skifte mellem flere forskellige busser, og der vil være nogen som får længere gangafstande. Disse steder bliver berørt:

- > Der vil ikke være direkte bybusbetjening til hoveddøren ved Hellebo (ældreboliger), Montebello (plejehjem), Hamlet (dagcenter) og Strandhøj (plejehjem).
- > Der vil ikke blive bybusbetjening på Strandvejen, Espergærde øst for Kystbanen, Rosenkildevej, den nordlige del af Gefionsvej og "Fuglekvarteret".

Flere af stederne vil man dog kunne benytte regionalbus, oplandsbus eller en fælleskommunalbus og køres til et skiftested for bybusserne.

Nogen mixer allerede I interviewundersøgelsen er der 66 % af servicebussens brugere som angiver, at de ville tage en anden bus, hvis ikke servicebussen var en mulighed. Der er ca. 20 % af servicebusbrugerne som i dag kombinerer servicebus den ene vej med andre busser den anden vej.

Bybus ikke muligt for alle Interviewundersøgelsen viser også, at der er brugere af servicebusserne, som ikke vil kunne bruge de øvrige busser. 17 % af servicebusbrugerne siger, at de slet ikke ville foretage den rejse, de er interviewet om, hvis det ikke kunne foregå med en servicebus. Der er en stærk sammenhæng mellem, hvilke alternativer der angives, og om der anvendes hjælpemidler på rejsen. 38 % af rollatorbrugerne ville ikke være rejst, hvis der ikke var en servicebus, hvorimod kun 10 % af brugerne uden hjælpemidler ville være blevet hjemme. Se figur 6.3, hvor det også er tydeligt, at andre busser overvejende anses for et alternativ blandt de brugere af servicebus, som ikke anvender hjælpemidler.



Figur 6.3 Alternativer til servicebus for servicebusbrugere opdelt efter om de anvender hjælpemidler

Alt i alt må det konkluderes, at der er en gruppe af servicebusbrugere, som ikke umiddelbart vil kunne anvende andre af de nuværende busser i Helsingør. Det er i særlig grad mennesker med funktionsnedsættelse som vil skulle finde andre transportmuligheder.

Et revideret bybus-system Et revideret og eventuelt udvidet bybussystem i Helsingør vil muligvis kunne kompensere nogle af de mangler en nedlæggelse af servicebusserne vil efterlade. Der er imidlertid en konflikt mellem de betjeningsprincipper, der skal til for, at bybusserne kan gøres så attraktive, at de kan tiltrække flere passagerer og

de betjeningsprincipper de i givet fald skal "overtage" fra servicebusserne. I et effektivt bybussystem skal der køres så direkte som muligt. I et servicebussystem skal der betjenes så tæt til målet som muligt – også selvom det betyder omveje. Det vil f.eks. ikke være hensigtsmæssigt, at lade bybusserne køre ned omkring dagcentre og plejehjem, da det vil give mange øvrige passagerer omveje og på sigt betyde et tab af passagerer, der finder andre transportmuligheder.

6.3 Udgør Flextrafik og Flextur et alternativ?

Flexhandicap

For bevægelseshæmmede, der defineres som kørestolsbrugere eller personer som benytter ganghjælpemiddel, er Helsingør Kommune som alle andre kommuner forpligtigede til at visiterer til den Individuelle Handicapordning (Flexhandicap), hvis borgerne ønsker det. Her har borgeren ret til 104 ture med Flextrafik per år til fritidsformål.

For brugeren har hver tur en startpris på 24 kr. som dækker de første fem kilometer. Mellem 5 og 40 km er taksten 2,40 kroner/km. Hver kilometer udover 40 koster 1,20 kroner/km. De gennemsnitlige kommunale tilskud per tur i handicapordningen er ca. 209 kr. i Movias område².

Personer som er visiteret til Flexhandicap har ret til frit at anvende servicebusser gratis. I interviewundersøgelsen var der dog kun en enkelt som gjorde det, hvilket fortæller, at der er yderst få brugere fra Flexhandicap i servicebusserne. Nedlæggelse af servicebusserne vil betyde, at Helsingør Kommune vil skulle visiterer nuværende brugere af servicebusser til Flexhandicap. Hvis de udnytter kørselsmuligheden fuldt ud med 104 ture per år, svarer det til et gennemsnitligt tilskudsbehov på ca. 22.000 kr. per person per år.

Flextur

Helsingør kommune er tilsluttet Flextur, hvor enhver borger i kommunen frit kan bestille en kørsel fra dør til dør. Rent praktisk varetages kørslen af de samme vogne som betjener visiterede kørsler, f.eks. ovennævnte Flexhandicap.

Helsingør er tilsluttet med kommunetakst, hvor der er en grundtakst på 24 kroner som dækker de første 10 km kørsel, herefter koster det for brugeren seks kroner pr. ekstra km. Helsingør Kommunes gennemsnitlige tilskud til kommuneinterne Flexture er 120 kr³.

Transport til læge

Helsingør Kommune er forpligtiget til at stille transport til rådighed for pensionister som skal til lægen, og som ikke har andre muligheder. Nedlægges servicebussen vil flere falde i den kategori. Her er Flextur imidlertid det kollektive transporttilbud, som gør at kommunen ikke forpligtes til at etablere særlig transport.

² Handicapkørsel; Statistik, budget 2016; Trafik- og Byggestyrelsen; 2016

³ Eftersyn af den kollektive transport i Helsingør Kommune. Tetraplan/MOE, 2015

6.4 Scenarier for reduktion

Der er tre hovedscenarier for servicebusserne i Helsingør:

- > Scenarie A - De bevares som nu
- > Scenarie B - Der foretages en reduktion i driften
- > Scenarie C - De nedlægges helt

Delvis reduktion

Anvendelsen af servicebusserne er relativ jævnt fordelt over afgang på hverdage, og der kan således ikke peges på særligt tyndt belagte tidspunkter. En mulighed er imidlertid at spare de sidste to afgang om eftermiddagen og dermed køre fem ture per hverdag. Det er en betjeningsmodel som f.eks. kendes fra Aalborg.

I weekenden er der en lidt lavere benyttelse end på hverdage og en reduktionsmulighed er at fjerne lørdags og søndags betjeningen, hvilket er en betjeningsmodel der også kendes fra andre servicebus systemer.

Alt i alt kan en reduktion på hverdage og nedlæggelse af kørsel i weekenden reducere kørselsomfanget fra 43 til 25 ture per uge. Alt i alt giver det en besparelse i størrelsesordenen 0,5-0,7 mio. kr. ud af et samlet budget på 2,2 mio. kr.

Der har været kigget på, om der er mulighed for reduktioner gennem en omlægning af ruterne, men der er ikke fundet oplagte muligheder, og en sådan løsning vurderes at give anledning til en væsentlig lavere områdebetjening.

De nedlægges helt


I scenariet hvor servicebusserne nedlægges helt, må der forventes øgede udgifter til:

- > Flere vil benytte Flextur
- > Flere skal visiteres til Flexhandicap – skønsmæssigt 100 rollatorbrugere vil være berettigede (ikke alle vil ønske det)

Det er ikke muligt at opstille et samlet regnestykke, da man ikke præcist kender det behov der opstår for Flextur og Flexhandicap. Turprisen kan imidlertid opgøres som ovenfor: flere med Flextur koster kommunen 120 kr. per tur, flere i Flexhandicap koster kommunen 209 kr. per tur. Det skal sammenholdes med et tilskud i dag per servicebustur på 22 kr.

Bilag - Spørgeskema

Dato _____ 840 841 Afgang fra Prøvestenen kl. _____



1. Hvor stod du på denne bus? _____

2. Hvor står du af denne bus? _____

3. Skifter du til/fra andre busser/tog? nej ja ➔ _____

4. Formål med rejsen? Arbejde Træning/sport Sundhed (læge mm)
 Uddannelse Fritidsaktivitet Andet ↓
 Indkøb Privat besøg _____

5. Billettype Pensionistkort Rejsekort Periodekort Skole/Uddannelseskort
 Kontantbillet Andet ➔ _____

6. Medbringer du hjælpemidler mm nej ja ➔ Rollator Barnevogn
 Kørestol Andet ➔ _____

7. Bruger du servicebus både frem og tilbage på rejsen?
 Ja Nej ➔ Anden bus ➔ _____
 Andet ➔ _____

8. Hvad er dine grunde til at bruge servicebus frem for andre busser? (gerne flere svar)
 Det var den bus der passede Det er trygt at bruge servicebussen
 Jeg har langt til/fra de andre busser Der er god service
 Det er let for mig at bruge servicebussen Andet ↓
 Det er let at have hjælpemidler med _____

9. Hvis du ikke kunne bruge servicebus på denne tur, hvad ville du så gøre?
 Slet ikke rejse Cykle eller gå Taxa Andet ↓
 Tage en anden bus Køre i bil Flextur _____

10. Hvor ofte bruger du servicebus? Hver uge ➔ Antal dage ca. _____
 Hver måned ➔ Antal dage ca. _____
 Sjældent

11. Hvor tilfreds er du med disse forhold ved servicebussen?

	Utilfreds	Hverken/eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
Indretning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaufførens service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor ofte den kører	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der hvor den kører	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Har du hørt om Flextur? nej ja ➔ Har du benyttet Flextur nej ja ➔ Tilfreds med Flextur?

	Utilfreds	Hverken/eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Alder _____ 14. Køn mand Kvinde 15. Særlige forhold _____

Bilag – stoppesteder på linje 840



- | | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1 Prøvestenscentret | 20 Kronborg Ladegårds Vej | 39 Havnepladsen |
| 2 Birkedalsvej | 21 Montebello | 40 Helsingør St. |
| 3 Fabriksvej | 22 Vestervang Kirke | 41 Stengade |
| 4 Ole Rømers Vej | 23 Gurrevejskolen | 42 Helsingør Bycenter |
| 5 Gurrevej | 24 Odinsvej | 43 Gl. Banegårdsvej |
| 6 Løvdalsvej | 25 H.C. Andersens Vej | 44 Rosenvænget |
| 7 Emil Noldes Vej | 26 Esumvej | 45 Belvederevej |
| 8 Mariehøj | 27 Holger Danskes Vej | 46 Chr. Rasmussens Vej |
| 9 Eckersbergvej | 28 Hellebo Park | 47 Skolealleen |
| 10 Kristinehøjvej | 29 Helsingør Hallen | 48 Vestervang Kirke |
| 11 Olaf Rudes Vej | 30 Tårnhøjvej | 49 Montebello |
| 12 Søvejen | 31 Gefionsvej | 50 Solbakken |
| 13 Blichersvej | 32 Hamlets Vænge | 51 Kongevejen |
| 14 Holbergsvej | 33 Rolfsvej | 52 Helsingør Gymnasium |
| 15 Nordvest Skolen | 34 Marienlyst Slot | 53 Skolen v. Rønnebær Allé |
| 16 Erhvervsskolen | 35 Gernersvej | 54 Rytterbakken |
| 17 H C Andersens Vej | 36 Sankt Anna Gade | 55 Piskesmæddet |
| 18 Ewaldsvænget | 37 Hamlet | 56 Vapnagård, Svømmehallen |
| 19 Damvænget | 38 Kulturværftet | 57 Prøvestenscentret |

Bilag – stoppesteder på linje 841



- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1 Prøvestenscentret | 20 Espergærde Center, Øst | 39 Mørdrupvej |
| 2 Blishøj | 21 Espergærde Center, Vest | 40 Dortevej |
| 3 Hestens Bakke (Vest) | 22 Mindevej | 41 Piavej |
| 4 Hestens Bakke (Øst) | 23 Hovvej | 42 Flynderupgård |
| 5 Helsingør Gymnasium | 24 Højvangen | 43 Idrætsplassen |
| 6 Skolen v. Rønnebær Allé | 25 Grydemosevej | 44 Klostermosevej |
| 7 Bøgebakken | 26 Hovvej | 45 Poppelhaven |
| 8 Tjørnevej | 27 Ametystvej | 46 Jollen |
| 9 Borupgårdskolen | 28 Carl Collatz Vej | 47 Snekkersten St. |
| 10 Snekkersten St. | 29 Ewaldsvej | 48 Borupgård |
| 11 Jollen | 30 Lindevej | 49 Klyveren |
| 12 Poppelhaven | 31 Strandhøj | 50 Masten |
| 13 Snekkersten Skole, Klostermosevej | 32 Espergærde St. | 51 Smækkevej |
| 14 Klostermosevej | 33 Espergærde Center, Øst | 52 Svømmehallen |
| 15 Ved 38 km Stenen | 34 Espergærde Center, Vest | 53 Prøvestenscentret |
| 16 Strandvejen 127 | 35 Mindevej | |
| 17 Strandvejen 141 | 36 Hovvej | |
| 18 Egebæksvang Kirke | 37 Kommarken | |
| 19 Espergærde St. | 38 Espergærde Gymnasium | |