

**AKERSHUS**  
KollektivTerminaler FKF

*Seriøsitet, trygghet, samhandling*

# Strategiplan 2018-2022

## Akershus KollektivTerminaler FKF

---

Revidert mai 2018 *styrebehandlet, ligger til politisk behandling*



Foto: John Towner, Unsplash.com

# Innhold

## **1.0 Innledning**

## **2.0 Samfunnsoppdrag og verdigrunnlag**

- 2.1 Visjon
- 2.2 Identitet
- 2.3 Verdier

## **3.0 Indre og ytre rammebetingelser**

- 3.1 Organisasjon
- 3.2 Trafikkvekst og folks reisevaner
- 3.3 Fra Akershus til Viken
- 3.4 Vekst og operasjoner i fremtiden
- 3.5 Digitalisering
- 3.6 Klima og miljø
- 3.7 Risikovurderinger.
- 3.8 Økonomi og effektivisering

## **4.0 Viktige målsettinger og strategi**

- 4.1 Organisasjonsutvikling
- 4.2 Relasjon mellom leder og medarbeider
- 4.2 Oppgradering av infrastruktur
- 4.3 Forretningsutvikling
- 4.4 Utvidelse av vårt geografiske virkefelt

## 1.0 Innledning

I denne planen ønsker vi å beskrive vårt samfunnsoppdrag, de viktigste rammebetingelsene vi opererer under, samt hvilke målsettinger og strategivalg som vi mener er riktige for å løse våre oppgaver i fremtiden.

For to år siden startet AKT en endringsprosess der vi både restrukturerte organisasjonen internt og samtidig la andre føringer for hvordan vi ønsket å forholde oss til våre omgivelser, våre samarbeidspartnere og vårt reisende publikum. Dette arbeidet har gitt gode resultater i form av bedre ytelser for våre reisende, en tettere dialog og mer omfattende samarbeid med våre partnere og en mer effektiv organisasjon med høyere grad av produktivitet og medarbeidertilfredshet. Vi har lagt grunnlaget for at AKT nå kan utvide virksomheten i tråd med vårt samfunnsoppdrag samtidig som vi har satt bort oppgaver som kan løses bedre på andre nivåer i fylkeskommunen.

Denne strategiplanen bygger på den forrige og det er utarbeidet en tilhørende handlingsplan. Samtidig tar vi nye skritt i retning av å definere vår rolle som en del av et kollektivt transportsystem der hensynet til den reisende står øverst. Vår region vokser raskere enn noen annen region i Norge og den tilhørende trafikkveksten skaper utfordringer som må løses for å sikre et samfunn med trygghet, produktivitet og miljøvennlige løsninger. Rent konkret betyr det at kollektivtransport, sykkel og gange delvis må erstatte privatbilen og at den fremtidige veksten også må løses innen en slik ramme.

Myndighetene ønsker å regulere biltrafikken gjennom avgiftspolitik, økte bompenger, reduserte parkeringsmuligheter og bilfrie soner i sentrumsområdene. Vi vet at privatbilen representerer god komfort, fleksibilitet og tilgjengelighet for de reisende. Da er det avgjørende at en alternativ kollektiv transportmetode kan konkurrere på disse parametrene og at vi som aktør i dette bildet forstår våre passasjerers reisebehov og preferanser. Det betyr i praksis at vi må ha kunnskaper om hva våre reisende foretrekker og hvordan vi som et infrastrukturselskap kan utvikle et tilbud som gjør at det blir attraktivt for folk å velge kollektive løsninger. Den veien vi går er å utvikle AKT fra å være en forvalter av kollektivterminaler til å bli et kundefokusert og utviklingsorientert foretak som tilrettelegger infrastruktur for kollektivtransport.

Dannelsen av Viken fylkeskommune betyr at AKT i nær fremtid vil samhandle med aktører i Østfold og Buskerud som organisatorisk har løst oppgavene annerledes enn det vi gjør. Hvilke løsninger som blir valgt i fremtiden er det ikke mulig å fastslå i dag, men behovet for å tenke både større og helhetlig er den grunnleggende drivkraften i prosessen rundt dannelsen av Viken fylkeskommune og noe vi selv må bidra til. Vi vil møte denne utviklingen med våre grunnverdier i form av seriøsitet, trygghet, fleksibilitet og et ønske om kompetansedeling og samhandling. Vårt mål er å skape god samhandling mellom alle de ulike aktørene innen kollektivtransport og de reisende passasjerer.

Å utvikle løsninger for kollektivtransport innebærer store investeringer og er en helt vital del av samfunnsutviklingen. Vår virksomhet representerer inngangen og utgangen på kollektivreiser, og vi er bindeleddet mellom den reisende og transportselskapet. Det er et kompetansefelt som krever kunnskap både om de reisende og deres behov, og motsvarende om aktørene som jobber med transport og deres behov og fremtidsplaner innenfor et komplekst reisesystem. Denne rollen krever innovasjon og evne til helhetlig tenkning med fokus på den reisende. Vi gleder oss til å ta fatt på denne oppgaven.



Jafar Altememy  
Administrerende direktør

## 2.0 Samfunnsoppdrag og verdigrunnlag

### 2.1 Visjon

*«Vi vil bidra til at folk foretrekker å reise kollektivt»*

For mange foretrekker å kjøre bil. Vi skal til flere ulike steder, levere barn i barnehagen og videre på jobb, handle i butikken eller reise til steder eller tider der det oppleves som upraktisk å ikke ha med seg bilen. Vi har et klima som store deler av året kan oppleves som ugjestmildt eller vi liker privatlivets fred og friheten av å kunne dra hvor vi vil når vi vil. Sammen med høy kjøpekraft og stort behov for transport har disse faktorene medført en tetthet av privatbiler som i sum har store negative miljømessige konsekvenser for samfunnet vi lever i.

Det er ikke mulig å bygge et godt bomiljø kombinert med høy biltrafikk og myndighetene har besluttet at all trafikkvekst i fremtiden skal skje via offentlige transportmidler. Endring i folks atferd kommer ved at et nytt alternativ fremstår som langt bedre enn det eksisterende. Kollektivreiser må bli mer attraktive enn å velge privatbil og dette kan best skje ved å utvikle gode, trygge og miljøvennlige kollektive trafikk løsninger.

Å bidra til å endre folks reisevaner, handler om å forstå forbrukeratferd og de reisendes behov og preferanser. Vi er bevisste på at alt vi gjør skal ha en universell utforming og inkludere alle grupper av reisende. En reise starter og slutter ved våre terminaler og holdeplasser. AKT har et betydelig ansvar for at inngangen og utgangen på en kollektivreise oppleves positivt slik at de reisende vil foretrekke dette som løsningen på sitt reisebehov i fremtiden. Det er vår visjon og vårt samfunnsbidrag.



Animasjon: Animer for AKT

## 2.2 Identitet

*«Vi er en del av Akershus fylkeskommune som i fremtiden blir en del av Viken fylkeskommune. Vi er en framtidsrettet, innovativ og handlekraftig aktør innen kollektiv transport.»*

AKT er en viktig aktør i å binde kollektivtrafikk sammen og bidra til god samhandling mellom de reisende og de ulike trafikkseksjonene. Det er bred politisk forståelse i Norge om at grunnsatsingen på offentlig transport innen buss og bane er en offentlig oppgave. Det gir solide, trygge og langsiktige løsninger for de reisende og i AKT er vi stolte av å påta oss en viktig del av denne rollen.

Dette krever at vi ser framover og er handlekraftige og stadig utvikler vårt tilbud til det reisende publikum. At vi er innovative betyr at vi leter etter nye måter å forbedre oss på, at vi implementerer ny teknologi og hele tiden er fokusert på å forbedre brukeropplevelsen for de reisende.

## 2.3 Verdier

*«Våre verdier er å opptre med seriøsitet, initiere trygghet og legge grunnlaget for god samhandling med alle aktører basert på fleksibilitet og godt samarbeid.»*

Seriøsitet betyr for oss at vi skal opptre med langsiktighet og presisjon og med respekt for at våre valg og prioriteringer vil ha stor betydning for svært mange mennesker hver dag.

Trygghet har mange dimensjoner både ved at vi innad opptre slik at vi har en god plattform for kommunikasjon og gir hverandre ros ved gode prestasjoner, og er flinke til å initiere samarbeid og selvutvikling. Utad gjelder det å skape gode relasjoner med det reisende publikum og våre samarbeidspartnere. Vi ønsker å opptre forutsigbart og oppriktig og være en aktør våre omgivelser kan ha høy grad av tillit til.

I en hverdag med mange ulike aktører innen kollektiv transport, er det vi som skal lage løsninger for å binde trafikken sammen og skape samhandling mellom den reisende og transportøren. Evne til samarbeid og å kunne opptre fleksibelt er vesentlige verdier for å yte god service til våre samarbeidspartnere og reisende.

## 3.0 Ytre og Indre rammebetingelser

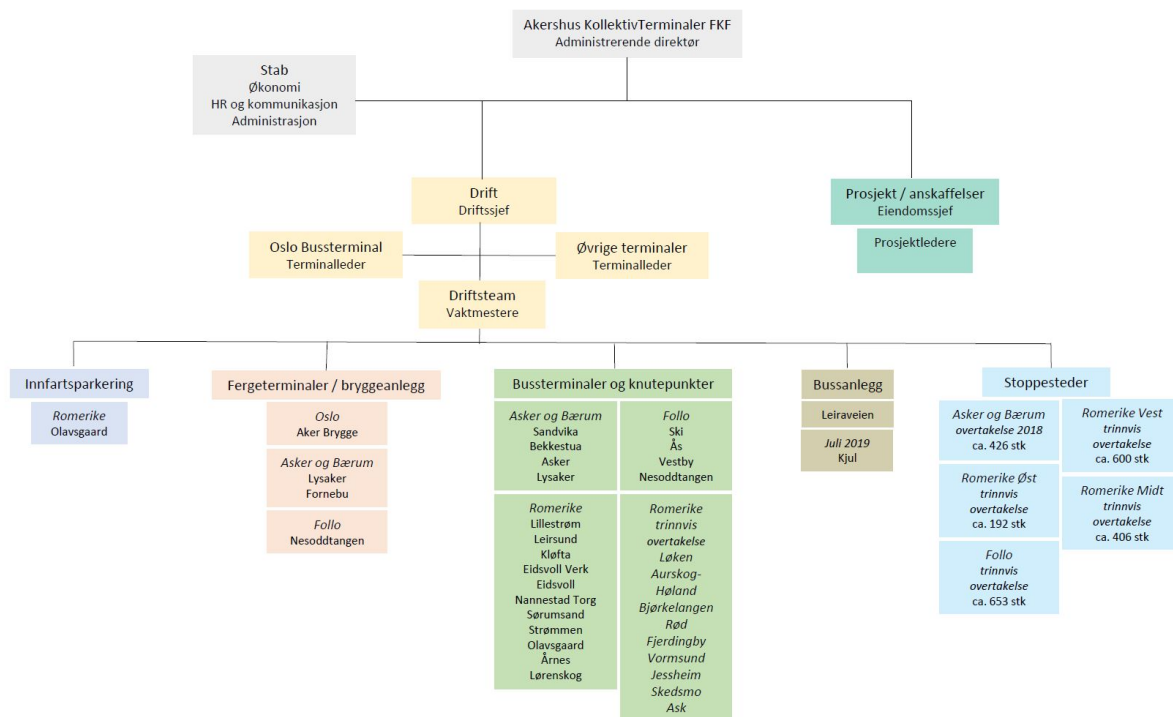
### 3.1 Organisasjon

AKT har gjennomgått en omorganisering med sikte på å effektivisere driften og implementere selskaps- og lederverdier i tråd med vedtatt strategi. Ledergruppen består i dag av fem personer; Adm. direktør, Økonomisjef, HR-Sjef, Eiendomssjef og Driftssjef. Virksomhetens operasjoner er fordelt på prosjektledelse og utvikling, driftstjenester, kundeveiledning, renhold og vedlikehold og vi har i dag 50 ansatte i hel- og deltidsstillinger.

Omorganiseringen er gjennomført i gode prosesser med enten naturlig eller frivillig avgang og ny rekruttering. Sykefraværet er redusert, og i tråd med vedtatt strategi er det innført tiltak for økt medarbeiderinnflytelse og ansvar for utadrettede og kunderelaterte funksjoner. Medarbeiderundersøkelser viser en positiv trend i medarbeidertilfredshet og yteevne.

Vi utvikler organisasjonen i retning av å kunne tenke helhetlige løsninger, være endringsvillig og ha kort vei fra idé til handling. Gjennom det siste året har vi fått på plass nye prosedyrer for en personuavhengig håndtering av nødssituasjoner med sikte på å ivareta sikkerheten for våre passasjerer og medarbeidere. I tillegg er det implementert digitale planleggingsverktøy som automatiserer en rekke operasjoner, bl.a. knyttet til bemanning og vedlikehold.

Organisasjonen er tilpasset dagens situasjon og er et godt fundament for fremtidig utvikling med fokus på vekst i form av et utvidet operasjonelt ansvar for flere terminaler og holdeplasser. Framtiden vil innebære et økt behov for kundeinnsikt og forbrukeratferd tilknyttet kollektivtransport. Vi jobber aktivt med å utvikle våre kunnskaper om digitalisering og kommunikasjon mot reisende og samarbeidende selskaper. Profesjonell prosjektledelse og evne til å gjennomføre prosjekter i tråd med plan og budsjett er også et viktig kompetansefelt.



### 3.2 Trafikkvekst og folks reisevaner

Myndighetene har som mål at all framtidig vekst i trafikken skal skje via kollektiv transport, sykkel og gange. Det politiske målet er å redusere biltrafikk i og mot bysentra gjennom innføring av bilfrie soner, redusere tilgjengelighet av parkeringsplasser og øke bompengene. Det er avgjørende å kombinere disse virkemidlene med en positiv satsing på kollektive transportløsninger slik at folk kan få en god og effektiv løsning på sine transportbehov.

Folks reisevaner, enten det er tilknyttet jobb eller fritidsreiser, er delvis styrt av økonomi. Men mer grunnleggende er av behov for komfort, tilgjengelighet, sikkerhet og effektivitet. AKT er et infrastrukturselskap som for den reisende representerer starten og slutten på en kollektiv reise. Vi vil bidra til at denne reisen oppleves som mest attraktiv sett i forhold til andre alternativer, primært privatbilen. Vår evne til å gjøre det enkelt, komfortabelt og effektivt å velge våre samarbeidspartneres transportløsninger er et viktig bidrag til å endre folks reisevaner.



Viken fylkeskommune vil i framtiden bli en del av en stadig ekspanderende hovedstadsregion der folk i økende grad vil måtte løse sine transportbehov enten det gjelder arbeid, fritid eller ulike former for servicereiser via et kollektivt transportmiddel. Bruk av privatbil blir i større grad et fenomen utenfor sentrumsområdene. Med økende avstand fra sentrumskjernen faller grunnlaget for å ha høyfrekvente kollektive transportløsninger og behovet for bil vil være økende. Bruk av innfartsparkeringer utenfor sentrumskjernen kan bidra til å senke terskelen for at også denne gruppen reisende kan velge kollektivt framfor privatbil ved reiser inn mot sentrumsnære områder.

Ruter som står for ca. 80 prosent av passasjerene som går via våre terminaler og holdeplasser, har allerede beskrevet at kapasiteten på en rekke strekninger er fullt utnyttet i rushtiden, slik at en fortsatt vekst vil innebære flere busser og hyppigere avganger. AKT er i en tett dialog med både Ruter og de øvrige selskapene for å dimensjonere vår terminalstruktur til å håndtere trafikkveksten for framtiden.

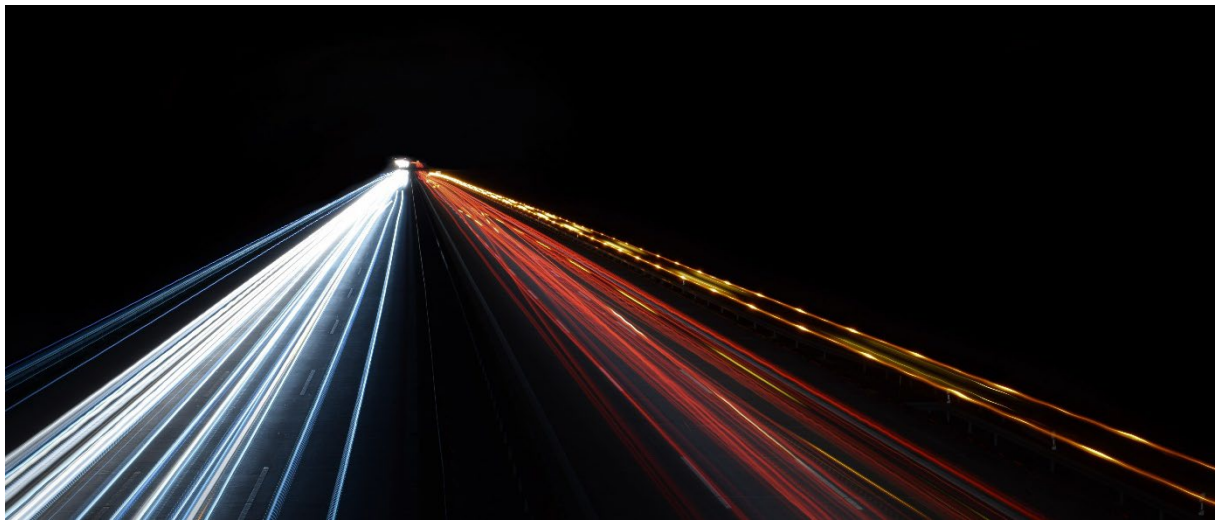


Foto: Paul Frenzel, Unsplash.com

### 3.3 Fra Akershus til Viken fylkeskommune

Utvidelsen til Viken fylkeskommune innebærer at Osloregionen, riktig nok i dag uten Oslo kommune, administrativt blir samlet i en enhet. Sammen med Oslo by utgjør regionen ca. 1,6 millioner mennesker, der svært mange har daglige reisebehov innen regionen. Viken vil gi muligheter for å bedre kunne løse disse transportbehovene med økt grad av samhandling med de ulike aktørene som i dag opererer i fylkene Østfold, Buskerud og Akershus. Utviklingen og befolkningsveksten i regionen er raskere enn noe annet sted i landet og forventes å være rundt 250 000 frem mot 2030 og 500 000 mot 2060. Det betyr at den kapasitet våre anlegg har i dag, og de nye som vil komme, hele tiden vil utvides i tråd med trafikkveksten.

På dette tidspunkt er det ikke avklart hvilke konsekvenser sammenslåingen til Viken vil ha for AKT. Vi tror behovet for å ha helhetlige perspektiver på infrastruktur for kollektiv transport og at forutsetningene for god samhandling øker ved at AKT kan utvikle sitt tilbud og tilby sin kompetanse til de øvrige aktørene innen kollektivtransport når Viken fylkeskommune blir en realitet. Samtidig er vi ydmyke for at behovet for samarbeidsløsninger vil kunne variere og at en gradvis tilnærming og økt samarbeid over tid vil være både nødvendig og ønskelig. Vi er sikre på at utvikling av infrastruktur for drift av kollektive transportløsninger er et eget kompetansefelt som er avgjørende for i hvilken grad det reisende publikum vil foretrekke å bruke kollektive transportmidler for å løse sitt reisebehov i fremtiden. AKT er i sin nåværende form underlagt fylkeskommunens budsjettvedtak, både i Akershus og senere i Viken fylkeskommune.



Illustrasjon: [www.viken.no](http://www.viken.no)

### 3.4 Vår vekst og operasjoner i fremtiden

I inneværende år er det oppstart på en rekke byggearbeider innenfor vårt virkeområde bl.a. ombygging av Oslo Bussterminal, samt rehabiliteringen/byggingen av Kjul Bussanlegg I Nittedal og Leiravegen Bussanlegg på Lillestrøm. Størst synlighet og betydning for de reisende er fornyelsen av Oslo Bussterminal. Her vil vi kunne legge til rette for å gjøre kollektivreisen mer komfortabel og trivelig gjennom å modernisere og oppgradere vårt tilbud til det reisende publikum. Stikkord er gode løsninger for logistikk og informasjon, servicetilbud som servering, oppgraderte toaletter og aktive kundeverters som hjelper det reisende publikum gjennom veiledning og god informasjon. Oslo Bussterminal er fortsatt et knutepunkt i vår terminalstruktur og skal i de travleste tidende håndtere opp mot 10 000 passasjerer i timen.

Gjennom 2018 skal AKT videre overta ansvaret for 2230 holdeplasser i Akershus som i dag ligger under Statens Vegvesen. Det gir oss mulighet for en planmessig og enhetlig merking og profilering på holdeplassene i samarbeid med Ruter. Dette gir gode systemer for ruteinformasjon og universell utforming av holdeplassene i tråd med vår visjon for de reisende. En del av holdeplassene tilbyr i dag liten eller ingen informasjon til de reisende og det er mangler i form av ly for vær og vind, sitteplasser, lys mv. AKT vil utvikle en egen plan for oppgradering, og det vil i denne forbindelse være naturlig å se på om nye fasiliteter kan finansieres delvis gjennom å ha reklamebærende flater på holdeplassene.

### 3.5 Digitalisering

Stikkordet for kollektivreiser i fremtiden vil være sømløst og god samhandling mellom de ulike aktørene. Det er sannsynlig at aktørene også i fremtiden vil bestå av en kombinasjon av offentlige eide transportselskaper og ulike private aktører. Det er et ufravikelig krav at alle aktører skal utvikle et informasjonsgrensesnitt mot reiseapplikasjonen **Entur**, en felles nasjonal reiseplanlegger for kollektivtransport. I praksis betyr dette at den reisende, uansett destinasjon, i løpet av 2020 skal kunne planlegge, kjøpe og gjennomføre alle kollektive reiser på den samme plattformen. En slik



digitalisering av ruteinformasjon vil være et betydelig bidrag for å skape et bedre og mer helhetlig system både for den reisende, reiseoperatørene og planleggere. Ved at informasjonen ligger på samme plattform og er koordinert, vil den reisende kunne holde seg oppdatert på endringer og forsinkelser på reiser som er bundet sammen og således få en mer forutsigbar og presis reiseinformasjon. Målet med digitaliseringen er hele tiden å gjøre kollektivtransport mer tilgjengelig for den reisende og senke terskelen for å bruke kollektive transportmidler som den primære transportmetode i tettbygde strøk, bykjerne eller mellom regioner og landsdeler.

### **3.6 Klima og miljø**

Kollektiv transport er i seg selv et viktig bidrag til å bedre klima og miljø og skiftet fra fossilt drivstoff til elektrisitet vil ytterligere forbedre vårt bidrag til et bedre nærmiljø. Trafikkvekst gir en rekke konsekvenser for miljøet selv om den skjer kollektivt. Transportsektoren står for over 60 prosent av klimagassutslippene i vår region. Ønsket om å redusere disse innebærer at aktørene vil ha som ambisjon å velge transportløsninger som er mer klimanøytrale eller helt utslippsfrie, slik som f. eks el-busser. I praksis medfører dette at AKT må tilpasse sin infrastruktur for å kunne fasilitere de teknologiske behov ny transport teknologi innebærer. Allerede i 2020 har Ruter som ambisjon at bussene skal være enten el-busser eller busser som drives med fornybar energi. Ruter har som mål å reduserer utslippet av klimagasser med 90% innen 2025. Tilpassing til elektriske busser gjøres i tett dialog med busselskapene med tanke på valg av ladeteknologi og tilknyttet utstyr. Elektriske busser har betydelig høyere vekt enn tradisjonelle busser og dette skaper økt slitasje og høyere krav til dimensjonering av kjøredekk på våre anlegg.

### **3.7 Risikovurderinger**

Risikovurdering er en del av AKT sin internkontroll og helhetlige styringssystem. Risikovurdering benyttes for å identifisere hendelser som kan hindre måloppnåelse. For hendelser som kan true måloppnåelsen iverksettes risikoreducerende tiltak. På denne måten får vi risiko ned på et akseptabelt nivå. Dette gjør at AKT kan levere forventede resultater.

### **3.8 Økonomi og effektivisering**

AKT er en samfunnsmessig lønnsom virksomhet. De tiltak vi har gjennomført innen effektivisering de siste to årene har medført at kostnadene ved driften av vår infrastruktur har gått ned samtidig som vår operasjonelle kapasitet har gått opp. Dette arbeidet vil fortsette og medføre at busselskapene får lavere kostnader og bedre evne til å gjøre det rimeligere for de reisende å benytte kollektivtransport.

## **4.0 Viktige målsettinger og strategiske valg for AKT**

### **4.1 Organisasjonsutvikling**

Vi skal fortsette arbeidet med å utvikle AKT fra det som var et statisk foretak som jobbet med forvaltning av kollektivterminaler til et dynamisk infrastrukturselskap. Sammen med transportselskapene skal vi skape effektive og gode reiseopplevelser med fokus på effektivitet, tilgjengelighet, komfort og sikkerhet.

Med utgangspunkt dagens modell ønsker vi å videreutvikle organisasjonen med fokus på våre reisende og de behov de har tilknyttet sine reiser. Dette betyr at vi gjennom en kombinasjon av opplæring og rekruttering fortsetter å styrke vår kompetanse innen

- Kundeinnsikt og forbrukeratferd
- Teknologi og digitale løsninger
- Kommunikasjon og kundebehandling
- Innovasjonsevne
- Forretningsutvikling
- Lederskap og medarbeiderutvikling
- Prosjektledelse

#### **4.2 Relasjon mellom leder og medarbeider**

Vi vil ha en organisasjon som har klare målsettinger for viktige deler av sitt arbeidsområde og hvor disse målene settes sammen med medarbeiderne. Vi vil ha et lederskap som er gode på å følge opp målene, og å støtte medarbeidere til samarbeid og selvutvikling. Dette gjøres gjennom å gi gode og konstruktive tilbakemeldinger på medarbeideres prestasjoner.

#### **4.3 Oppgradering av infrastruktur**

Vi vil oppgradere og utvikle vår infrastruktur med en målsetting om å gjøre reiseopplevelsen bedre gjennom fokus på tilgjengelighet, komfort, effektivitet og sikkerhet. En endring i folks reisevaner kommer ikke av seg selv, og vi vil være innovative og handlekraftige i å søke ut nye løsninger, lytte til våre brukere og være pådrivere for å gjøre det mer attraktivt for folk å benytte våre tjenester.

#### **4.4 Forretningsutvikling**

Vi vil fortsette å utvikle de eksisterende inntektsstrømmer både fra vår eksisterende infrastruktur og gjennom å påta oss nye og utvidede oppgaver i Viken Fylkeskommune. Utvikling og drift av infrastruktur for kollektivtrafikk vil være viktig for å binde transportløsninger sammen og legge til rette for et enhetlig tilbud som er enkelt for folk å benytte. Samtidig ønsker vi å starte nye forretningsområder blant annet ved å legge til rette for at en økt komfort på våre holdeplasser kan finansieres via reklameinntekter. Vi arbeider med å etablere og utvikle betydelige verdier innen infrastruktur for kollektive transportløsninger.



*Vi vil bidra til at folk foretrekker å reise kollektivt*