

regionmidtjylland **midt**



HEDENSTED  
KOMMUNE



# Kollektiv trafik frem i lyset

Et kommunikationsprojekt i Hedensted Kommune



## Hedensted Kommune

46.747 indbyggere

24.701 personbiler

13 busser, heraf tre Flexbusser

19 gratis skolebusser

Støttet Flextur

Handicapkørsel

7 kommunale  
kørselsordninger

# Forord

## Hvad tænker du, når jeg siger kollektiv trafik?

I Hedensted Kommune tænker de fleste mennesker på busser, tog og bybusser. Mange tænker, at de dårligt kan huske, hvornår de sidst har set nogen af delene. Og så tænker de, at bussen er nødvendig, ja uundværlig, hvis man skal leve og bo i en landdistriktskommune. Her taler vi om kollektiv trafik, når der bliver skåret i busdriften. Og når skolebussen skifter køreplan hvert år til august. Vi taler om den, selvom vi ikke bruger den. Og vi tillægger bussen store værdier, som frihed, tryghed og uafhængighed. Jo, kollektiv trafik er vigtig. Men kollektiv trafik er også mere end busser, tog og bybusser. Det er der bare ikke så mange, der ved.

Med kommunikationsprojektet *Kollektiv trafik frem i lyset* har Hedensted Kommune og Region Midtjylland ønsket at øge kendskabet til – og dermed brugen af – den kollektive trafik. Samtidig vil vi gerne prøve at nuancere den måde, vi taler om kollektiv trafik på. I det følgende kan du læse hvordan og hvorfor.

Rigtig god tur.



## Projektlederen

Kommunikationskonsulent og  
journalist Lotte Kristiansen

”Al kommunikation handler om modtageren. Vi kan sagtens have gode ting på hjerte – viden, som vi brænder for at dele ud til alle med ører. Men i de allerfleste tilfælde er overlappet mellem, hvad vi har lyst til at sige, og hvad modtageren har lyst til at høre bare virkelig småt.

God kommunikation handler om at stille sig i modtagerens sko og spørge: ”Hvad rager det mig?”. Prøv på det. Det er en sund øvelse. Prøv også at drikke en kop kaffe en dag med én, du gerne vil fortælle noget til. Drop agendaen. Vær nysgerrig og hør efter, hvad der bliver sagt. Det er noget, man bliver klog af. Og det er sådan, det her projekt har nået sine mål.”

# Hvorfor kommunikation?

Der er et misforhold mellem den oplevede kollektive trafik og den faktiske kollektive trafik i Hedensted Kommune. Det er der, fordi man har glemt at fortælle om ”nye” mobilitetstilbud som fx Flextur, Flexbus og Handicapkørsel. Og fordi billedet på kollektiv trafik for langt de fleste mennesker stadig er en blå eller gul bus, der holder ind i siden af vejen og kører efter en køreplan.

Samtidig er der et misforhold mellem hvem, der taler højt om den kollektive trafik og hvem, der reelt bruger den eller har et behov for at bruge den. Det kan betyde, at man som kommune eller trafikselskab igangsætter aktiviteter, der reelt ikke er brug for – og at man kommer til at overse potentielle kunder i processen.

Der er altså en opgave i at fortælle om den ”nye” kollektive trafik, som faktisk kan opfylde langt de fleste menneskers transportbehov. Og der er en opgave i at målrette kommunikationen de mennesker, der reelt har behov for viden om kollektiv trafik. Vi skal flytte allerede eksisterende information ud til dem, der kan bruge den til noget.

*Kollektiv trafik frem i lyset* er således ikke et teknisk projekt men et kommunikationsprojekt, der arbejder metodisk med målgrupper, budskaber og medier. Der er med andre ord ikke opfundet nye mobilitetstilbud, skruet på takster eller lignende i projektet. Vi er bare begyndt at fortælle om de tilbud, vi allerede har.

# Projektets resultater

60 % flere aktive brugere af Handicapkørsel

505 deltagere i foredrag og workshop om kollektiv trafik

Tredobling af telefoniske henvendelser til Kørselskontoret

400 % flere månedlige visninger af [www.hedensted.dk/kørsel](http://www.hedensted.dk/kørsel)

10 % flere Flextur-rejser i november og december 2019

# Hvad siger borgerne?

Kollektiv trafik er et emne, som er omgivet af fagpersoner med højspecialiseret viden og stor teknisk forståelse. De mennesker, der arbejder med planlægning, drift og udvikling af kollektiv trafik, omtaler sig selv som "nørder". Og når nørderne mødes, taler de om ting som superstop, vognløb, takstgrænser og refusionsregler. De taler ikke om, hvordan man bruger en bus. For den forståelse har de tilegnet sig for længst. De er ramt af *The curse of knowledge* – en ubevidst antagelse af, at alle, de taler med, har samme baggrundsforståelse og ved det samme som dem. Og i kommunikationen skaber det en stor kløft imellem det, som nørderne synes er vigtigt og det, som mennesker uden viden om kollektiv trafik synes er vigtigt.

Det er svært at forstå hinanden, hvis man ikke taler samme sprog. Men det betyder ikke, at man helt skal opgive at tale sammen. Nogle gange er der bare brug for en

oversætter. Eller en ny pige i klassen, der stiller dumme spørgsmål som: Hvad siger borgerne?

De første fem måneder af *Kollektiv trafik frem i lyset* er brugt på opsøgende arbejde blandt fire primærmålgrupper: De ældre, de unge, de ansatte og de lokale ildsjæle. De har vist rundt i deres nærområder og fortalt, hvorfor de elsker at bo, arbejde og gå i klub her. De har talt om ting, de kan lide at lave, og om hvor de får deres nyheder fra. Og de har delt deres oplevelser med kollektiv trafik – hvis de har haft nogen. Vigtigst af alt har de alle mødt projektet med nysgerrighed og engagement og et stort ønske om at hjælpe til. De relationer, der er opbygget, er uvurderlige og afgørende for, at projektet lykkes.

Og hvad siger de så, borgerne i de fire primærmålgrupper? Det kan du læse på de følgende sider.

## Borgerinddragelse

Kommunikation skal give mening for dem, den er tiltænkt. Derfor bygger alle projektets produkter og løsningsforslag på borgernes udtalte og oplevede udfordringer, og i flere tilfælde optræder borgerne endda direkte i produkterne.

Ved at inddrage borgerne fra start til slut, er der større træfsikkerhed på de endelige produkter – og på produkternes liv efter projektet. Som en sidegevinst øger borgerinddragelse i sig selv kendskabet til den kollektive trafik hos de mennesker, der er involveret.



TIP

# Projektets tidslinje



- Projektet er baseret på survey-svar fra 493 borgere og ansatte i Hedensted Kommune, samt på interview med 22 nøglepersoner, der repræsenterer de unge, de ældre og de ansatte i kommunen
- Der suppleres med observationer fra busser, stoppesteder og forskellige afdelinger i kommunen, herunder Kørselskontoret, der behandler alle borgerhenvendelser vedr. kollektiv trafik
- To lokalområder og to plejehjem har stillet sig til rådighed som testere af projektets ideer og produkter og har bidraget med værdifuld feedback undervejs
- Egne test af den kollektive trafik, herunder kørsel med Flextrafik og bestilling via. app, har medvirket til forståelsen af borgernes og de ansattes oplevelser

# De ældre kender ikke den "nye" kollektive trafik

I Hedensted Kommune bor knap 8.500 borgere, der er fyldt 65 år. Rigtig mange af dem har meget på hjerte, når det gælder den kollektive trafik. De kan huske, da hver landsby havde sin egen busrute. Og de har set, hvordan busserne en efter en er forsvundet fra gadebilledet. Der er en udbredt opfattelse af, at man i dag bliver nødt til at have egen bil for at kunne klare sig. Og mange gruer for den dag, hvor de må lade bilen stå i garagen.

De ældre i Hedensted Kommune er aktive og sociale. Programmet er fyldt op med højskolemøder og petanque, strikkeklub og frivilligt arbejde. Foruden børnebørn og oldnebørn naturligvis. Til alt det skal man være mobil, og nu står denne borgergruppe et sted i livet, hvor udsigten til fortsat at være 100 % selvkørende godt kan blive lidt sløret. Det er skræmmende.

I mødet med de ældre er det tydeligt, at den kollektive trafik opleves som noget, man har taget fra dem. Det er også tydeligt, at "man" ikke kan være det bekendt. Kendskabet til Flexbus, Flextur og Handicapkørsel er meget sporadisk og baserer sig ofte på negative historier, som nogen har hørt fra nogen. Der er mange misforståelser i spil, og de ældre giver klart udtryk for, at tilbuddenes enslydende navne og forskellige brugsvilkår forvirrer dem.

Der er også ældre, der kender og bruger/har brugt den "nye" kollektive trafik – og har haft en god oplevelse. Disse positive historier begynder lige så stille at brede sig i de ældres store sociale cirkler, men der er brug for at hjælpe dem lidt på vej. Og der er brug for at imødegå de ældres bekymring for fremtiden ved at fortælle forsikrende om de tilbud, de har til rådighed.



# 85-årige Grethe var tæt på at flytte fra sit hjem

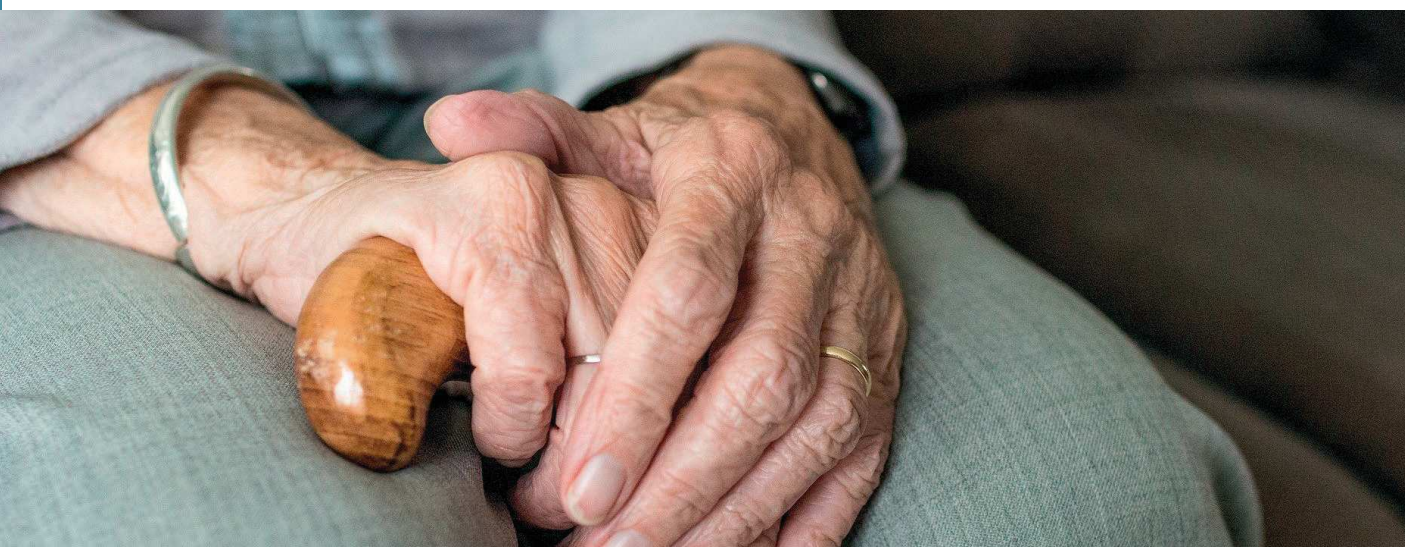
Det er to nye knæ og en ny hofte siden, Grethe selv kunne køre bil. Og hvis ret skal være ret, var det for det meste hendes nu afdøde mand, der sad bag rattet, når de to tog på tur. I dag bor hun alene i huset i Stenderup, og hun går ingen steder uden sin rollator, som hun har fået af kommunen.

Grethe har altid klaret sig selv, så da byens købmand lukkede, slog det hende næsten omkuld. Nu var nærmeste indkøbsmulighed godt seks kilometer væk, og seks kilometer er langt, når man ikke længere er så let til bens.

”Det er forfærdeligt at skulle spørge andre mennesker, om de vil køre for en. Ganske forfærdeligt,” synes Grethe, og derfor så hun ingen andre muligheder end at forlade sit hjem.

Ikke før hun hørte om Handicapørsel. Ved et tilfælde.

Grethes ansøgning om Handicapørsel blev godkendt på under en uge. I dag bor hun fortsat i sit hjem i Stenderup – og nu bliver hun kørt til købmanden med Flextrafik.



# De unge er ligeglade med kollektiv trafik

## De lokale ildsjæle

- Taler ofte om den kollektive trafik og dens betydning for lokalområdet og udviklingen heraf
- Bruger sjældent den kollektive trafik selv, men holder sig orienteret om fx besparelser og politiske dagsordener
- Er børn af ældre, der snart får brug for kollektiv trafik – eller er forældre til børn og unge, der har et stykke vej til skole og fritidsaktiviteter
- Har en synlig rolle i egen by og er gerne aktive på Facebook

I Hedensted Kommune bor godt 5.500 unge mellem 13 og 21 år. De yngste går i skole i kommunen og har fritidsaktiviteter her. En stor del af de ældste går på ungdomsuddannelser i nabokommunerne, ligesom en del af de studerende på Hedensted Kommunes største ungdomsuddannelse, Tørring Gymnasium, kommer fra andre kommuner. Ens for alle de unge er, at de har et stort transportbehov. Mellem skole og hjem – og til alt det sjove, de gerne vil.

Et kig udover p-pladsen ved Tørring Gymnasium viser, at de unge anskaffer sig bil og kørekort, så snart de kan. De søger uafhængigheden, og selvom de udmærket kender bussen, Flexbussen og Flextur, så vil de hellere selv køre. Det samme gælder på de store uddannelsesinstitutioner i Vejle og Horsens. De unge, der ankommer hertil med morgenbussen, giver udtryk for, at de glæder sig til at slippe. Ikke fordi det er svært eller dyrt eller utilstrækkeligt. Bare fordi de gerne vil selv.

Den kollektive trafik er tilsvarende uinteressant for de yngste af de unge. Særligt når det kommer til aktiviteter om aftenen. Her kører rigtig mange nemlig med mor og far eller med kammerater. Det er gratis, og det kræver meget lidt af de unge. Og hvem tænker så egentlig på det der Flextur som et alternativ?

En del af de unge har været vant til at bruge den lokale skolebus, mens de var yngre. Men nu, hvor de har skiftet skole for at gå i de store klasser, er turen længere og afgangene passer dårligere til deres behov. Busturen er altså ikke den samme positive eller neutrale oplevelse, som den var tidligere, og det smitter af på deres oplevelse af kollektiv trafik generelt. De unge giver klart udtryk for, at kollektiv trafik ikke er vigtigt for dem. Det kan være nok så billigt og nok så nemt at bestille med mobilen, men lige nu finder de andre måder at komme rundt på.

67 %  
Ingenting

28 %  
Det skal køre, der hvor jeg bor

24 %  
Det skal køre, når jeg har brug for det

10 %  
Særlige fordele for unge

6 %  
Hvis mine venner gør det

5 %  
Konkurrencer

4 %  
Andet

## Hvad kan få dig til at køre mere med kollektiv trafik?

0 %  
Jeg skal vide mere om det

0 %  
Det skal være billigt

0 %  
Hvis mine forældre siger, jeg skal

---

62 elever fra 8. årgang på Skolen i Midten har her prioriteret, hvad der kan få dem til at køre mere med kollektiv trafik.

# De ansatte synes, kollektiv trafik er svær at forstå

Hedensted Kommune er en stor arbejdsplads med ca. 4.000 ansatte. Rigtig mange af dem er dagligt i kontakt med mennesker, der kan have brug for information om kollektiv trafik. Det kan være sagsbehandlerne på jobcentret, skolesekretærerne og medarbejderne i borgerservice. Så selvom det kun er fire medarbejdere, der arbejder direkte med den kollektive trafik i Hedensted Kommune, så er mange flere ansatte på sin vis ambassadører for den. Derudover er mange af de ansatte i kommunen også borgere i kommunen, og på den måde betyder det selvfølgelig noget, hvad de mener og siger om kollektiv trafik.

Mange ansatte i Hedensted Kommune synes, at kollektiv trafik er en svær størrelse. De giver udtryk for at mængden af mobilitets-tilbud er svær at gennemskue, og at tilbudenes forskellige vilkår, priser og bestillingsmetoder er overvældende.

Kendskabet til kollektiv trafik er overfladisk og i mange tilfælde behæftet med misforståelser. For de fleste betyder det ikke noget. De kører nemlig sjældent selv med

kollektiv trafik. Men i en vejledningssituation, når kommunen møder borgeren, er det noget andet. For alle ansatte vil gerne give borgeren den bedst mulige service.

En rigtig stor gruppe ansatte, der i høj grad møder en borgergruppe med behov for viden om kollektiv trafik, er medarbejderne i plejen. SOSU'erne, hjemmesygeplejerskerne, demenskonsulenterne, visitatorerne med flere. De ansatte fortæller, at de har svært ved at gennemskue, hvornår deres borgere kan bruge hvad, og at der nogle gange går en hel time med at bestille transport til en borger, fordi de ringer forgæves til de forkerte. De tilbud, der bliver blandet sammen, er Flextur, Handicapkørsel, regionens patientbefordring og kommunens egne kørselsordninger, fx gratis lægekørsel og kørsel til daghjem.

De ansatte i plejen har et udbredt ønske om en simplificering af den samlede kollektive trafik. De har brug for et hurtigt overblik, så de kan bruge deres tid på pleje og omsorg og ikke på bestilling af transport.

## TIP

### Ambassadører

I Hedensted Kommune er der mange, der synes godt om kollektiv trafik, når de lærer den at kende. De mennesker skal man holde fast i. I hvert fald hvis man ønsker at udbrede kendskabet til den kollektive trafik – og at styrke den positive historiefortælling herom. Man kan ikke snyde sig til gode ambassadører. Det er mennesker, vi taler om. Og den eneste måde at "få dem til at tale godt" om vores produkter er at lave gode produkter, de kan se værdien i.

# En dag på Hjælpemiddeldepotet

I Hedensted Kommune er det Hjælpemiddeldepotet, der udleverer alle visiterede hjælpemidler til borgerne. Rollatorer og kørestole og den slags. De udleverer, henter retur, rengør, istandsætter og gør klar til den næste borger. Og på den måde har de et indgående kendskab til alle slags hjælpemidler – og til de mennesker, der har brug for dem.

Det er tæt på sommerferie, da jeg besøger Hjælpemiddeldepotet første gang. Det er en lille flok, der arbejder her, og de har nok at bestille. I dag skal de blandt andet reparere en kørestol hos en ældre, sengeliggende dame, hente en sygeseng hjem fra et sommerhus, sætte en sygeseng op hos en terminal borger og aflevere en ny rollator til en herre på Bøgely Plejehjem. Jeg får lov at komme med til det hele, og på vejen lærer jeg hurtigt, hvilken rolle Hjælpemiddeldepotets chauffører og teknikere også har: De er formidlere. Kommunens ansigt udadtil. De hjælper mennesker. Og de har hjertet på helt rette sted.

Derfor undrer det mig egentlig ikke, at der er øjeblikkelig opbakning, da jeg besøger Hjælpemiddeldepotet igen efter ferien. Selvom jeg har taget en ekstra opgave med til dem. Jeg vil gerne have dem til at uddele information om kollektiv trafik sammen med nogle af hjælpemidlerne. Det er en opgave, som de på ingen måde behøver at tage på sig. Men de gør det uden at blinke, og de gør det stadig i dag. Fordi den ekstra opgave hjælper borgeren – og det er det, alle de ansatte på Hjælpemiddeldepotet gerne vil.





# Kørselskontoret

I Hedensted Kommune varetager fire medarbejdere alle kommunens opgaver vedrørende kørsel. Merete, Susanne, Nils-Bo og Lars holder til på Kørselskontoret, og herfra koordinerer de alt fra specialkørsel til skolebusser. Tilsammen har de en enorm viden om kørselsordninger og kollektiv trafik, og derfor har Kørselskontoret også fået en central rolle i dette projekt.

Kørselskontorets fire medarbejdere er i projektet blevet markedsført som ansigterne på den kollektive trafik i Hedensted Kommune. De er eksperterne, du ringer til for gode råd og vejledning. De er søde og hjælpsomme, og de forklarer gerne tingene en ekstra gang, for de ved godt, at det kan være svært at finde hoved og hale i det hele. Kørselskontoret er også afsendere af al information, som kommunen sender ud om kollektiv trafik. Som modtager er det nemlig rart at høre tingene fra nogen, man kender. Uanset om det er i en folder eller til et foredrag.

Den nye, meget udadvendte rolle kræver af Kørselskontoret, at de forstår deres kunder, og at de kender og respekterer betydningen af god, imødekommende kommunikation. Og med flere end 200 opkald om ugen – heraf en håndfuld kunder, der ringer igen, fordi de følte sig godt hjulpet første gang – har Kørselskontoret i høj grad taget rollen på sig.

# Stoppestedet som medie

Har du nogensinde tænkt over, hvad et stoppested siger? I Hedensted Kommune siger stoppestederne mange ting. For eksempel hvilke busser, der kører her. Hvornår busserne kører. Og hvornår de ikke kører, hvis der er vejarbejde på strækningen eller noget i den dur. Men de siger også noget alene ved måden, de ser ud på.

Når man passerer et stoppested, er der kommunikation, om man vil det eller ej. Og derfor er stoppestedet – selvom det først og fremmest er en praktisk foranstaltning – et helt vildt vigtigt medie, når vi skal øge kendskabet til kollektiv trafik og ændre den måde, vi taler om den på.

## Andre vigtige medier

### Internettet

Langt de fleste mennesker finder information ved at google ting. Som minimum skal basisinformation om kollektiv trafik derfor være tilgængelig på internettet. SEO og godt indhold er afgørende for god performance på internettet

### Facebook

Alle er på Facebook. Unge som ældre. Og de er der flere gange om dagen – især hvis de er medlem af Facebook-grupper. Når vi deler indhold på Facebook, stiger synligheden mærkbart, og emne såvel som afsender bliver lidt mere personlig

### Lokalavisen

En vigtig medspiller – især når man gerne vil sige noget til den ældre målgruppe og de lokale ildsjæle. Fortæl de gode historier her og overvej annoncering, selvom det er forholdsvis dyrt. Begge dele giver kendskabet et boost og kan nuancere diskursen.





# Hængeskiltet

**Hvem:** Ældre med gangbesvær

**Hvad:** Papskilt med information om Handicapkørsel

**Hvor:** På alle kommunens rollatorer og kørestole

En rollator eller kørestol udleveret af kommunen giver adgang til at ansøge om Handicapkørsel. Den information bør borgeren få hurtigst muligt – han eller hun er jo om nogen i en situation, hvor de kan få brug for hjælp til kørsel.

Det er kommunens ansatte på Hjælpe-middeldepotet, der udleverer ganghjælpe-midler til borgerne. De klargør og pakker hjælpe-midlerne, før de bringer dem ud, og distributionen af info om Handicapkørsel er derfor en oplagt opgave for dem.

Hængeskiltet er inspireret af mødet med Grethe i Stenderup og praktikken på Hjælpe-middeldepotet. Det er nemt at hægte på rollatoren eller kørestolen, og det er nemt for modtageren at få øje på og se værdien i.

Skiltet er trykt i den tryghedsskabende farve blå. Informationen begrænser sig til tre korte fakta om Handicapkørsel, telefon-nummeret til Kørselskontoret og et link til online ansøgning, som primært er tiltænkt den ældres pårørende.



## Hvad fik vi ud af det?

- Produktet rammer en borgergruppe med et reelt behov for viden om kollektiv trafik – i det øjeblik behovet opstår
- Produktet er implementeret succesfuldt og distribueres af de ansatte på Hjælpe-middeldepotet
- Antallet af aktive brugere af Handicapkørsel i Hedensted Kommune er i projektperioden steget med 60 %

# Workshop og foredrag

**Hvem:** Alle interesserede

**Hvad:** Håndholdt introduktion til den "nye" kollektiv trafik

**Hvor:** På deltagernes hjemmebane

Nogle gange er det lettere at forstå nye ting, når de bliver forklaret af et levende menneske. Samtidig kan man punktere mange bange anelser og misforståelser ved at give information i øjenhøjde – og ved at lytte til deltagernes feedback. Workshop og foredrag er for små og store grupper af mennesker, der har lyst til at lære mere om kollektiv trafik. Det er gratis, dog skal deltagerne stille lokale til rådighed.

Der er lavet tre standard-arrangementer, som let kan tilpasses målgruppen fra gang til gang: "Kom i gang med Flextur", "Hvad gør vi uden bussen?" og "Kan vi køre med dig?". Det er Kørselskontoret, der afholder foredrag/workshop. Tilbuddet er bl.a. brugt af borgerforeninger og Ældre Sagen.

**505 mennesker har deltaget**

# Hæfte til omdeling

**Hvem:** Alle interesserede

**Hvad:** Hæfte (148x148)

**Hvor:** Udleveres ved foredrag og workshop

Fordelen ved trykte hæfter er, at det er et let genkendeligt produkt for mange. Ulemper er, at man ikke kan opdatere dem med ny information, fx ændrede takster eller telefonnumre. Der er altså en stor vedligeholdelsesopgave og en høj risiko for fejlinformation med trykte hæfter.

Hæftet "Kørselsordninger og kollektiv trafik i Hedensted Kommune" er lavet, fordi, det er efterspurgt. Men for at begrænse risikoen

for fejlinformation udleveres hæftet kun i det personlige møde med modtageren, fx ved foredrag og workshop. På den måde står den trykte information ikke alene, og vi har som afsender mulighed for at understrege, at ting kan ændre sig, og at det er mere sikkert at finde information på fx en hjemmeside.

**1.312 hæfter udleveret**

# Mini-vejledning

**Hvem: Ansatte i plejen**

**Hvad: Papkort i A5-størrelse**

**Hvor: I de ansattes lommebog**

De ansatte i plejen efterspørger et produkt, som er let at forstå og hurtigt at afkode i en travl hverdag. Produktet må ikke være teksttungt.

Mange af de ansatte i plejen har en lommebog i kitlen med vigtige telefonnumre og den slags. Lommebogen er flittigt brugt, og det er oplagt også at placere information om kørsel her.

De ansatte i plejen kender som udgangspunkt kun borgerens kørselsbehov – altså

hvor borgeren har brug for at komme hen. Derfor skal de alene med den information kunne finde ud af, hvilket telefonnummer de skal ringe på for at bestille den rette type kørsel.

Mini-vejledningen er udformet som en tabel i A5-størrelse. Til venstre i tabellen er listet forskellige kørselsbehov (til læge, til frisør etc.), og øverst i tabellen er listet forskellige kørselstyper (Handicapkørsel, Flextur etc.). De mest almindelige brugervilkår fremgår også (pris, krav om bevilling etc.).

## Hvad fik vi ud af det?

- 190 mini-vejledninger udleveret til ansatte på plejehjem, daghjem, hjemmesygeplejersker, forebyggende medarbejdere og demenskoordinatorer i hele kommunen
- Interesse for værktøjet fra andre områder i kommunen, fx socialområdet
- Produktet udleveres til nye medarbejdere i plejen og findes på efterspørgsel i en print-selv udgave på medarbejdernettet

# Flex-videoer

**Hvem: Facebook-brugere i Hedensted Kommune**

**Hvad: 30-sekunders video**

**Hvor: På sociale medier**

Videoer er lette at afkode. De er mere underholdende end for eksempel tekst, og de klarer sig godt på sociale medier, hvor alle borgergrupper i Hedensted Kommune er tilstede.

Der er produceret 17 simple videoer om Flexbus og Flextur. De medvirkende er borgere i Hedensted Kommune, der har meldt sig frivilligt til at være med. Videoerne er filmet i de medvirkendes lokalområder for at skabe autencitet og genkendelighed.

Flexbus-videoerne foregår ved busstoppesteder, hvor de medvirkende venter forgæves på bussen. Formålet med videoerne er med humor at etablere et minimumskendskab til begrebet "Flexbussen".

Flextur-videoerne viser de medvirkende i forskellige dagligdags-scenarier, hvor Flextur kan bruges. Formålet med videoerne er at bygge ovenpå et eksisterende kendskab til produktet Flextur.

## Hvad fik vi ud af det?

- Gode ambassadører for Flex i 10 lokalområder, heriblandt borgmesteren
- Nogle medvirkende har efterfølgende påtaget sig en vejledende rolle vedr. Flex-produkter på Facebook
- Videoerne kan genbruges af fx Hedensted Kommune og de deltagende lokalområder, når der er brug fornyet fokus på Flex

Se alle videoer om Flexbussen og Flextur i Hedensted Kommune på YouTube.



# Tak-fordi-I-kører-kaffe

**Hvem:** Forældre til unge

**Hvad:** Papkrus med tryk, inkl. kaffe

**Hvor:** På p-pladsen foran ungdomsklubben

**De unge er måske ligeglade med kollektiv trafik. Men hvad med deres forældre?**

Ungdomsklubben i Hornsyld har to aftener om ugen op mod 70 unge brugere mellem 13 og 17 år. De unge kommer primært fra omkringliggende landsbyer 5-10 kilometer væk. Enkelte kommer fra Horsens.

Når klubben åbner klokken 18.30, er der trængsel på parkeringspladsen. Det samme sker ved lukketid. Ungerne skal hentes og bringes, og det er mor og far, der kører. Ifølge ungdomsklubbens leder gennem 21 år ville antallet af unge klub-brugere ikke være så højt, som det er, hvis det ikke var for forældrene.

Tak-fordi-I-kører-kaffe er først og fremmest en gestus til forældrene. En lille ting, der viser, at deres indsats er påskønnet. Dernæst er kaffe bare en god samtalestarter – hvis man for eksempel har lyst til at høre, hvad denne borgergruppe tænker om kollektiv trafik.

Tak-fordi-I kører-kaffe serveres i et papkrus med låg. I Hornsyld hjalp klubbens leder og personale med at dele kaffen ud. Det giver en god genkendelig hos modtagerne.

## Hvad fik vi ud af det?

- God dialog med forældre, der med glæde supplerer den kollektive trafik i kommunen
- Et nemt event, der er skalerbart til andre ungdomsklubber, sportsklubber og lignende
- Positiv omtale i lokalavisen



# Øvrige produkter

**Web-tekster** om kørsel på kommunens hjemmeside. Det digitale overblik over den kollektive trafik i Hedensted Kommune, som er nemt at vedligeholde, nemt at henvise til og nemt at markedsføre.

**Videovejledninger** på medarbejdernettet. En slags FAQ om fx Handicapkørsel og Flextur efter ønske fra ansatte i plejen. Videovejledningerne kan ses på telefon eller tablet ude hos borgeren.

**Videovejledninger** på hjemmesiden. Et alternativ til teksten, der ikke tiltaler alle. Designet til at trække trafik ind på hjemmesiden.

**Plakater** med information om app'en Flextrafik. Til ophæng i sportshaller, på skoler og ved stoppesteder. Plakaten blev udviklet og distribueret uden hjælp fra borgere eller ansatte, og den blev fjernet fra alle test-placeringer inden for 14 dage.

**Plakat og postkort** til lægehuse. Placeres i venteværelset. Information om Flextur, Handicapkørsel og gratis lægekørsel. Inkl. postkort-holder.

**Plakat og postkort** til folkeskoler på strækninger, hvor Flexbussen kører. Information om Flexbussen. Placeres ved skolesekretæren.

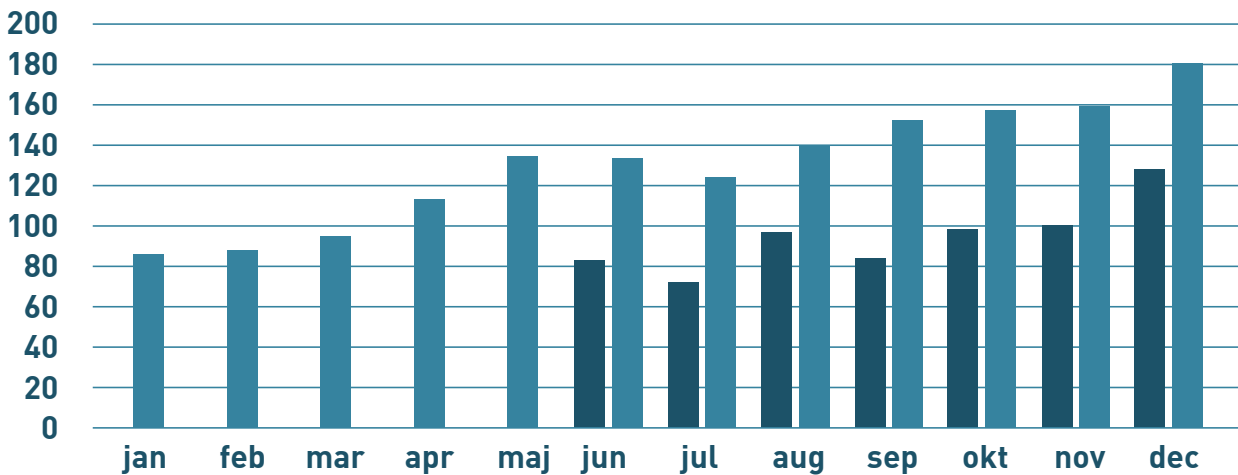
**Annoncer** i lokalavisen, Pensionisthøjskolens årsprogram og Ældresagens lokalblad. Giver god respons fra den ældre målgruppe og fra kolleger i kommunen.

**Hængeskilte** i regionalbusser i forbindelse med køreplanændringer. En god lejlighed til at give information om tilbuddene Flextur og Flexbus.

**Visitkort** med fun facts om kollektiv trafik på forsiden og Kørselskontorets kontakt-oplysninger på bagsiden. Efterspurgt på Borgerservice og på dagcentre.

**Gratis rollator-lygter** i december måned. Event i samarbejde med Glud-Nørby Brugs for at skabe opmærksomhed omkring produktet Handicapkørsel.

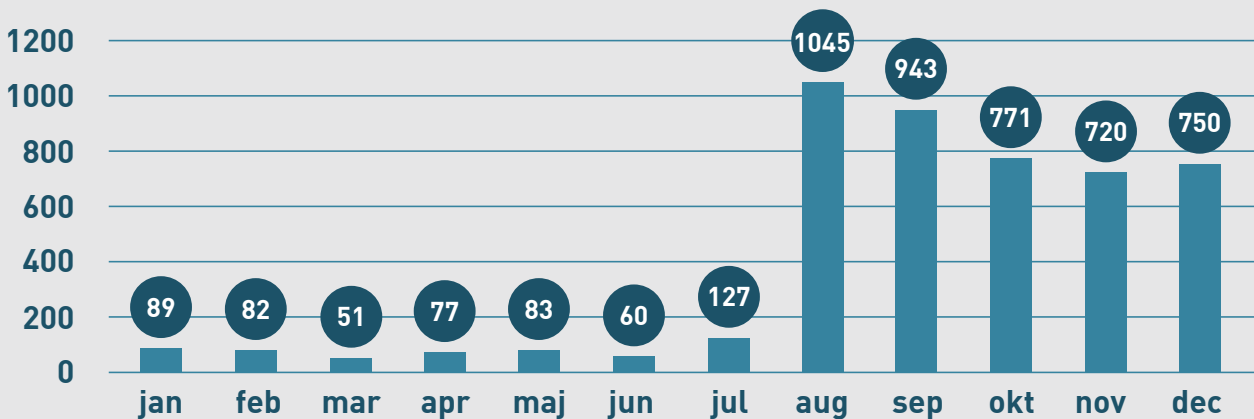
## Flere bruger handicapkørsel



I december 2019 er 180 mennesker aktive brugere af Handicapkørsel i Hedensted Kommune. Gennemsnitligt er antallet af aktive brugere af Handicapkørsel steget med 60 % i projektperioden.

Aktive kunder  
 ■ 2018  
 ■ 2019

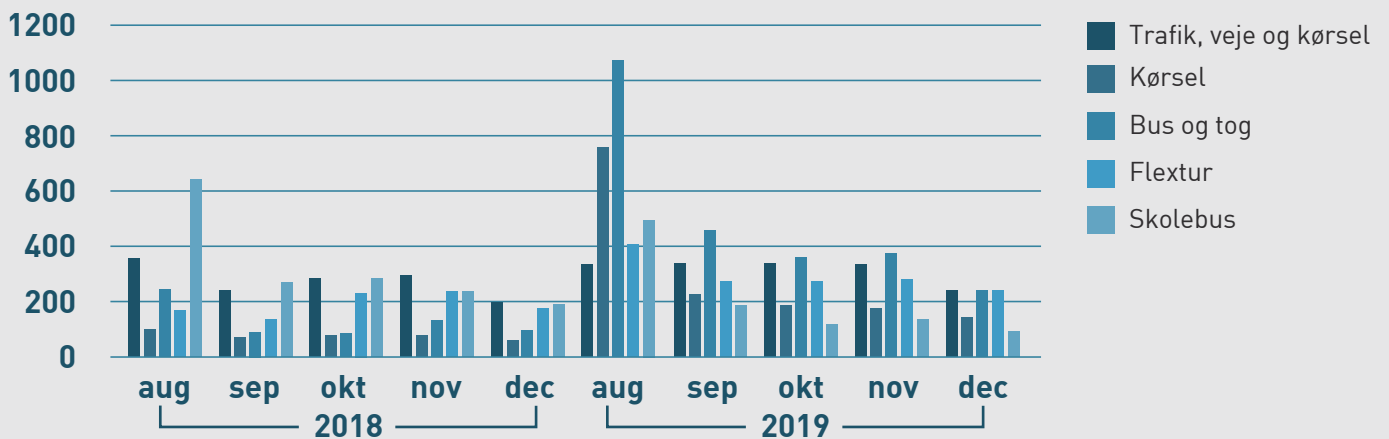
## Flere ringer til kørselskontoret



Antallet af telefonopkald til Kørselskontoret i Hedensted Kommune er steget markant. I august fik kontoret nye opgaver, der medfører flere opkald, men medarbejderne vurderer selv, at cirka halvdelen af alle opkald handler om vejledning ift. kollektiv trafik.

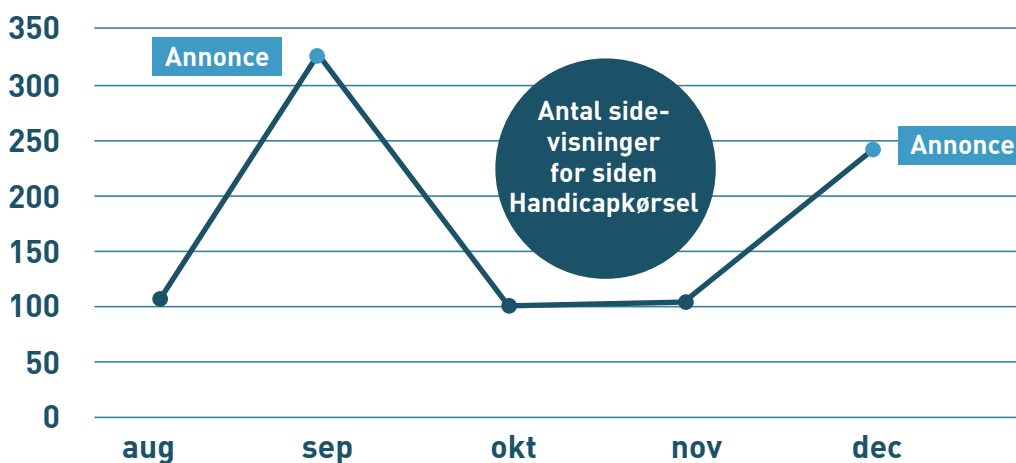


## Flere læser om kollektiv trafik på kommunens hjemmeside



Ny struktur og nyt indhold på kommunens websider om kollektiv trafik har øget antallet af sidevisninger. Siden "Kørsel" er markedsført markant i august og har derfor ekstraordinært mange visninger i perioden. Siden "Trafik, veje og kørsel" er uredigeret i perioden og har derfor holdt niveau.

## Facebook booster budskaber markant



Trafikken på kommunens webside om Handicapkørsel voksede markant i september og december 2019 i forbindelse med annoncering på Facebook. Annoncernes varighed: 5 dage. Samlet annonceudgift: 500 kr.

# Perspektiver

**Hvad sker der egentlig, når flere mennesker får øje på den kollektive trafik og begynder at bruge den? Er vi gearet til mere opmærksomhed? Har vi råd til det? Og kan "gode historier og relationer" overhovedet bruges som værdier i det store regnskab?**

## **Fjern forhindringerne**

Øget kendskab og øget brug af kollektiv trafik bringer nye udfordringer med frem i lyset. Økonomisk, ja. Men også teknisk og administrativt. Projektet her er på et niveau, hvor det ikke er bunden af pengekassen, der bliver slået ud først. Men på nogle områder kan især nye kunder dog hurtigt blive det – altså slået ud. Komplexiteten i den måde, vi beder kunderne bestille og betale for eksempel en Flexbus eller en Flextur på, er i skrivende stund for stor. Derudover er der for ofte tekniske problemer med de løsninger, vi gerne vil have kunderne til at benytte. Hvis vi vil den "nye" kollektive trafik, og hvis vi vil etablere og fastholde den gode kundeoplevelse, så er det afgørende, at vi har to ting for øje: Brugeradfærd og convenience. Vi kan ikke være bekendt først at bede kunderne opsøge den kollektive trafik, for derefter straks at besværliggøre brugen af den med teknik og administration. Punktum.

## **Kig nærmere på de unge**

Kan det virkelig være rigtigt, at unge anno 2020 ikke interesserer sig for kollektiv trafik? Der må være mere til den historie – og vi bør være nysgerrige på det. De unge kender og bruger kollektiv trafik, men de bliver tilsyneladende ikke motiveret til at blive i bussen. Og mens vi tænker over, hvordan det mon kan være, så løber ungdomsuddannelserne hurtigt tør for parkeringspladser. Når man først rykker over i egen bil, kommer man altså ikke sådan lige tilbage. Så opgaven må være at holde på de unge i længere tid. At give dem et produkt, de kan bruge til noget. Eller at vise dem en større sammenhæng med emner som klima og bæredygtighed.

## **Drik mere kaffe**

Den største succes i det her projekt har været mødet med de mennesker, der bor og arbejder i Hedensted Kommune. Det opsøgende arbejde og snakken over kaffen har en kæmpe værdi – og signalværdi. For ikke nok med, at man bliver klogere af at møde op og lytte. Man viser også, at man gerne vil det. "Hvor er det dejligt, du gider komme her og snakke med os," er nok den sætning, jeg har hørt flest gange det seneste år. Det er positivt. Det er en dejlig uformel måde at komme tættere på kunderne, brugerne, borgerne og kollegerne. Og snakken behøver jo ikke kun handle om kollektiv trafik.

# Tak til

Leif og Stenderup Seniorklub  
Bente, Snaptun Lokalråd  
Anette og Ølholm Lokalråd  
8. årgang, Skolen i Midten  
Bøgelund Plejehjem  
Birkelund Plejehjem  
Jette og Pensionisthøjskolen  
Lone og sygeplejerskerne  
Ole og team, Hjælpermiddeldepotet  
Strikkeklubben, Snaptun  
Sanne, Kasper og alle de seje unge i Klub Hornsyld  
Grethe Riber, Ungdomsskolen  
Lillian Andersen, Seniorrådet  
Kenneth og testpiloterne, Aale-Hjortsvang  
Passagerer i morgenbussen 220 og 105  
Benny og personalet, Glud-Nørby Brugs  
Lucas og Bjarne, Daugaard  
Fridtjof, Korning Lokalråd  
Anders, Pernille og børn, Ølholm  
Per Bjerremand, Stenderup  
Min Købmand Stenderup  
Emil, Marie-Louise, Jannie og Rasmus, Tørring Gymnaisum  
Johnny og Brian, Flextrafik-chauffører  
Kasper Glyngø  
Claus Thaisen, Uldum  
Kørselskontoret

**- og alle I andre, der har mødt projektet med åbne arme**

Projekt Kollektiv trafik frem i lyset  
er gennemført i samarbejde mellem Region Midtjylland og Hedensted Kommune.  
Projektet er afsluttet i januar 2020.

regionmidtjylland **midt**



HEDENSTED  
KOMMUNE