



# Brukertjenester og Trafikant

- Hva skjer med og ved trafikkstasjonene?

17. Juni 2022

Indre Østfold regionråd





# Tjenestestrukturen på TK – 2018-2021



Statens vegvesen



«Stortinget ber regjeringen avvente planlagte nedleggelse eller reduksjoner av tjenestetilbud ved trafikkstasjonene.

Eventuelle strukturendringer skal ikke gjennomføres før man har på plass gode løsninger som gjør at behovet for fysisk oppmøte er varig redusert, eksempelvis som følge av digitalisering, og ikke får store negative konsekvenser for folk og næringsliv».

«Regjeringen har tidligere besluttet en reform av trafikant- og kjøretøyområdet. Hensikten har vært at reformen skal være gjennomført innen utgangen av 2024. Den skal legge til rette for framtidsrettede, brukerorienterte og effektive tjenester gjennom digitale løsninger og ny tjenestemodell. Denne delen av reformen Fortsetter».

# Strukturen skal ikke endres nå - fortsatt digitalisering og effektivisering



Statens vegvesen

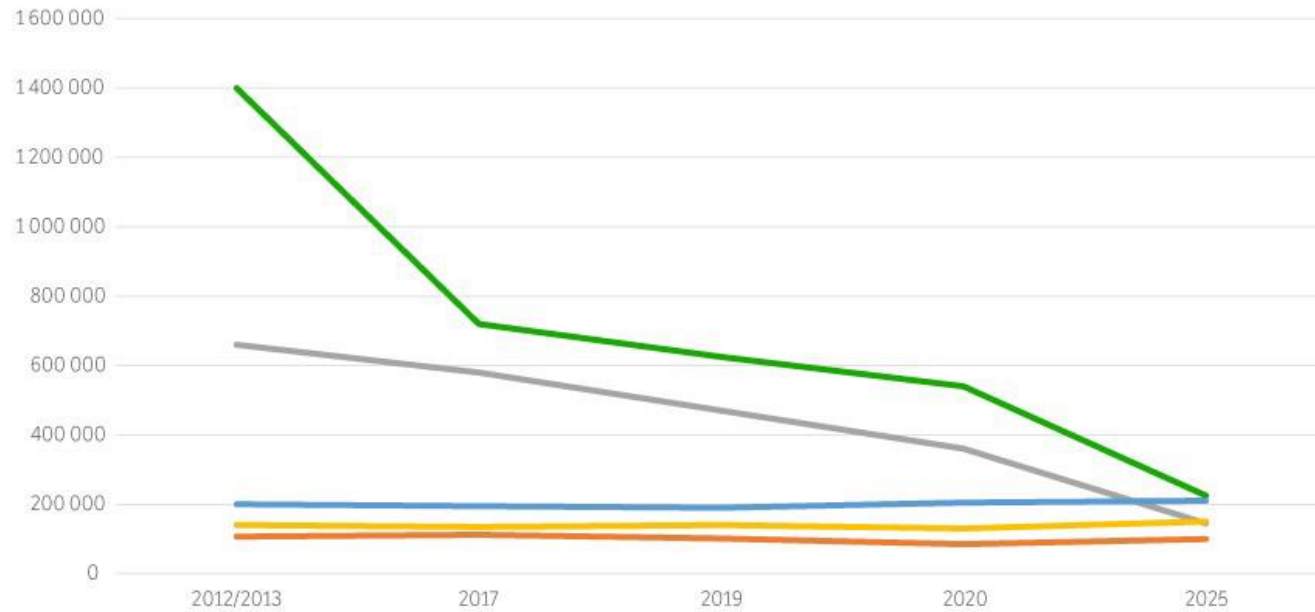
- Digitalt førstevalg
- Nye digitale tjenester kommer
- [Eksisterende digitale tjenester](#) blir stadig mer brukt
- Men: noen tjenester kan ikke være selvbetjening, som teoriprøver, fysisk kontroll av kjøretøyer og oppkjøringer



# Utvikling antall oppmøter på trafikkstasjonene

Utvikling i antall oppmøter på trafikkstasjonene					
	2012/2013	2017	2019	2020	2025
Kjøretøyregistrering	1 400 000	720 000	625 000	540 000	225 000
Hallkontroll	107 000	112 000	101 000	85 000	100 000
Førerorthandlinger	660 000	580 000	470 000	360 000	145 000
Praktiske prøver	140 000	135 000	140 000	130 000	150 000
Teoriprøver	200 000	195 000	190 000	205 000	210 000

# Utvikling antall oppmøter på trafikkstasjonene

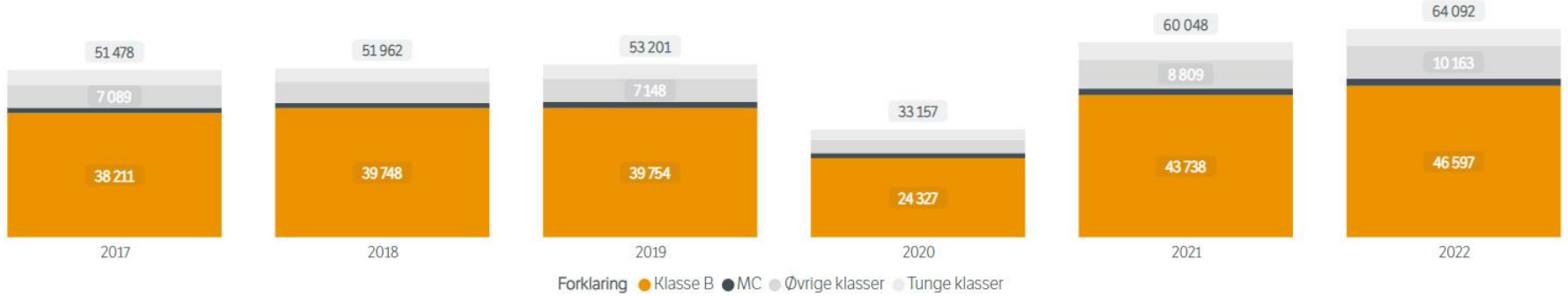


Kjøretøyregistrering Hallkontroll Førerkorthandlinger Praktiske prøver Teoriprøver

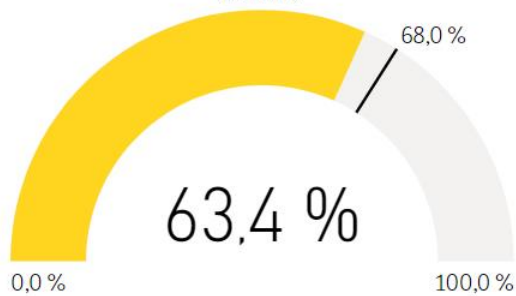
# Utvikling av antall kjørte førerprøver



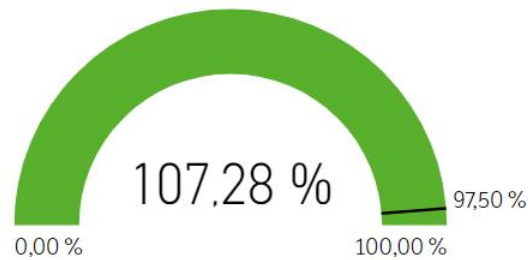
Antall praktiske prøver per mai 2022 sammenlignet med tidligere år



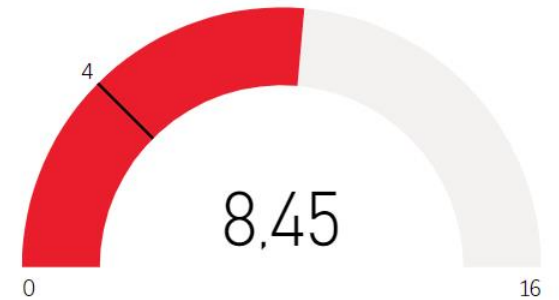
Selvbetjeningsindikator siste 12 mnd (alle tjenester på trafikant)



Produksjonsindikator nasjonalt

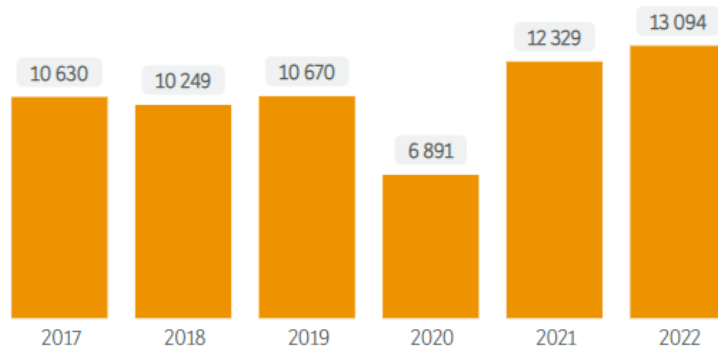


Ventetidsindikator kl. B nasjonalt

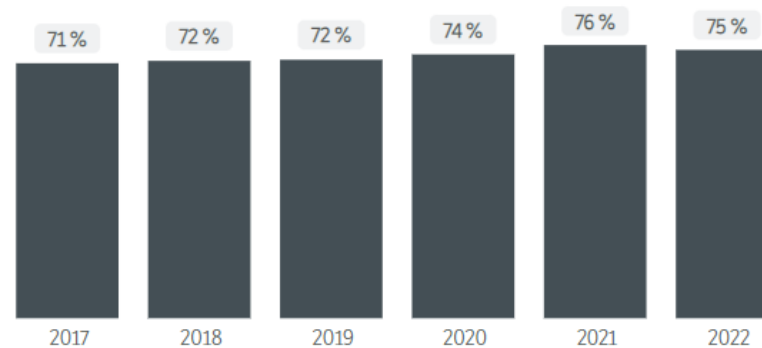


# Samme trenden vi ser hos oss i Østre Viken og Oslo

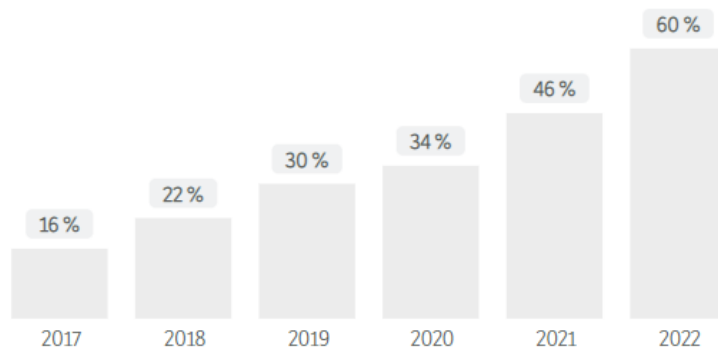
Antall prøver per år og måned



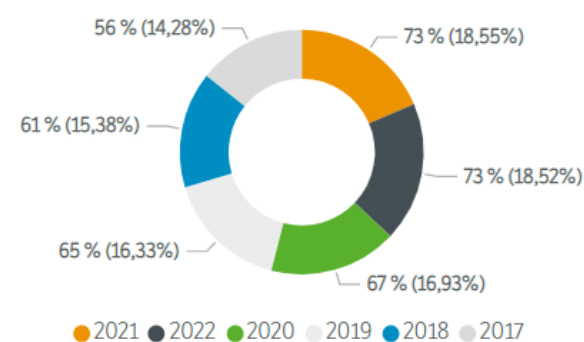
Beståttprosent per år og måned



Andel automat per år og måned



Beståttprosent automat per år og måned





# Forskjell og likheter før og etter pandemien på Trafikant?



Statens vegvesen

- Vi var nedstengt og kjørte ikke førerprøver i to måneder i 2020
- Etterslepet ble tatt igjen, selv om vi i deler av landet også hadde en periode med nedstenging hos oss i februar 2021
  - Vi så ikke at situasjonen med ønske om førerkort framfor kollektiv skulle vedvare i de store byene
- Det er ikke et ønske fra vår side at kandidaten og trafikkskolene skal reise til andre trafikkstasjoner, men det er slik det var før pandemien *en mulighet*
- Planleggingshorisonten er økt fra 10 til 16 uker, men ikke alle ressursene legges ut
  - Ca. 50% på 16 uker
  - Ca. 80% på 10 uker
  - Resten på 3-4 uker
- Det kan også bli ledige prøver tidligere
  - Elevene/Trafikkskolene avbestiller kort tid før prøvetidspunktet
  - Det legges ut noen prøver fra SVV på kortere horisont – for eksempel tilbake etter sykefravær før antatt

# Forskjell og likheter før og etter pandemien på Trafikant?



Statens vegvesen

- Ambulering – sensorene benyttes nå i enda større grad mellom de ulike trafikkstasjonene
  - Sikrer at tilbudet opprettholdes uavhengig av for eksempel fravær ved Mysen trafikkstasjon
- Det verste som skjer for vår del er at;
  - Det blir uvarslet fravær tett på som fører til kansellering av inngåtte avtaler
  - Det krever manuelt arbeid og endring av planer for både kandidater og trafikkskoler
  - Ledige timer (kandidaten avbestiller tett opp til prøvetidspunktet) tett på prøvetidspunktet
- Iverksatte tiltak på kort sikt
  - Kuttet noen oppgave for eksempel «Informasjonsmøte om øvelseskjøring for foreldre» og «Bilfører 65+»
  - Jobber overtid – tidlig og sent men mest lørdager
  - Lagt trykk på rekrutteringen
  - Påvirker seniorer til å stå lengre i jobb
  - Ser på mulighetene for å flytte ferie (utenfor MC-sesongen) for enkelte medarbeidere
- Tiltak med lengre tidshorisont
  - Jevnlig vurdering av ressurser og rekruttering på landsbasis
  - Etter opplæring er det nå i vår seksjon klare for oppstart 13 sensorer i løpet av året eller tidlig neste år (6 i sommer og 7 ved årsskiftet)

## Regjeringens «Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor»

– «Digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetssøkning i samfunnet.»



# Nye digitale tjenester



Statens vegvesen

Viktige nye tjenester som kommer:

- – Frivillig avregistrering (bilskilt alltid på) kommer 12. september 2022
- – Digital helseattest og optikerattest (2023?)
- – Forhåndsbetaling for teoriprøver ?

Utvikling av programmerbare grensesnitt (API) som gjør det mulig for andre parter å lage løsninger basert på våre data og tjenester



# Brukertjenester – konsekvenser for driften



Statens vegvesen

- Tverrfaglighet, samhandling og ambulering – det kan bli mer ambulering i framtida
- Ansatte i skranke må bruke mer av arbeidstiden på å betjene kunder på telefon, chat og epost (andre kanaler)
- Justering av åpningstider gir rom styring av ressurser i sammenheng med nedgang i oppmøte/antall handlinger i skranken
- Ytterligere justering av åpningstider vil skje løpende fremover mot 2025 etter hvert som behov for fysisk oppmøte blir varig redusert gjennom flere digitale løsninger
- Timebestilling
- Mysen trafikkstasjon har pr. i dag åpent 4 dager i uka
- Endrede åpningstider sommeren – uke 27-31
- Estimert åpningstid 2024 – 3 dager?



# Trafikant – hvilke konsekvenser ser vi for oss?

- Hvis ikke det er mange som slutter og storbyfolket igjen finner tilbake til kollektivtransporten, skal situasjonen bli bedre innen neste år
- Håper på sikt å ha en mer «normalsituasjon», med fortsatt stort fokus på førerprøver i MC- og høysesongen (1.mai til 30.sept)
- Opprettholder dialogen med trafikkskolene, for å øke innsatsen før og etter ferieavvikling
- At vi på sikt kan tilby folk hele oppgaveporteføljen inkl. «Informasjonsmøte om øvelseskjøring for foreldre» og «Bilfører 65+», og samtidig redusere overtidsbruken
- Vi må kontinuerlig og helst før de gamle slutter ansette nye medarbeidere, dersom ressursbehovet på landsbasis er der
- Vi er mindre avhengig av Brukertjenester sin tilstedeværelse for oppkjøringstimer