



➤ **Kolumbus**

# Årsrapport

2025

## Innhold

<b>Kort om året som har gått</b> .....	2
<b>Direktørens oppsummering av 2025</b> .....	3
<b>Økonomi</b> .....	4
<b>Utvikling i antall reiser</b> .....	6
<b>Utvikling i billettsalg</b> .....	9
Billettkontroller .....	10
<b>Drift og kvalitet</b> .....	10
<b>Utvikling innen skoleskys</b> .....	11
<b>Kunder og markedsføring</b> .....	12
Kundetilfredshet .....	12
Kundehenvendelser .....	13
Markedsføringsaktiviteter .....	14
<b>Universell utforming</b> .....	14
<b>Skadestatistikk</b> .....	15
<b>Klima og miljø</b> .....	15
<b>Utviklingsprosjekter og større satsinger</b> .....	16
Bussveien .....	16
Elektrifisering av transportmidler .....	16
<b>Digital produktutvikling</b> .....	17
<b>Organisasjon og styring</b> .....	18

## Kort om året som har gått

### Kolumbus' formål

Kolumbus skal gjøre Rogaland til et bedre sted å bo og leve.

Selskapet er heleid av Rogaland fylkeskommune og har et tydelig samfunnsoppdrag: å sikre tilgjengelige, attraktive og effektive mobilitetstjenester, samtidig som offentlige midler forvaltes ansvarlig.

Rollen innebærer å balansere mobilitetstilbud, økonomi og bærekraft innenfor rammer som fastsettes politisk. Dette krever langsiktig planlegging, risikostyring og tydelig prioritering av kjerneleveranser.

### Rammene

Kolumbus har siden 2015 vært et heleid aksjeselskap under Rogaland fylkeskommune. Forholdet reguleres gjennom rammeavtale og årlig leveranseavtale, som angir forventninger og økonomiske rammer. Elektrifisering medfører økt teknologisk risiko og tilhørende økte kostnader uten økning i passasjertallet, noe som understreker at dette er økonomisk utfordrende.

Kolumbus sitt ansvar for mobilitet ble utvidet fra Nord-Jæren til hele Rogaland i 2021. Bærekraftig mobilitet, reduserte klimagassutslipp og overgang til nullutslippsteknologi i kollektivtransporten er sentrale mål i Samferdselsstrategi for Rogaland, der Kolumbus som fylkeskommunens mobilitetsleverandør skal sikre at flere velger kollektiv, sykkel og gange framfor privatbil og da særlig i tettbygde strøk.

### 2025 i korte trekk

2025 kjennetegnes av et krevende organisatorisk og økonomisk år med gradvis forbedring gjennom høsten. Etter høy usikkerhet i første halvår endte året med et negativt finansielt resultat på 46 millioner kroner. Selskapet har samtidig utarbeidet ny strategi, omorganisert og iverksatt målrettet arbeid med inntektssikring.

Oppsummert er noen av de viktigste punktene for året:

- Årsresultat: -46 millioner kroner
- Passasjerinntekter inkl. refusjon skoleskyss: 526 millioner kroner, på budsjett.
- Ekstraordinære kostnader var den største årsaken til det negative resultatet;
  - Erstatningsfartøy
  - Ladeinfrastrukturutfordringer
  - Administrative og juridiske kostnader knyttet til varslingsaker, omstilling og tvister
- Kontrollaktiviteten har økt for å sikre inntektene, men det er fortsatt utfordringer knyttet til snik, særlig på Nord-Jæren.
- Det ble innført en ekstraordinær takstjustering 1. oktober.

- I 2025 gjennomførte Kolumbus en restrukturering av selskapet og iverksatte ny organisering ihht vedtatt strategi
- Populariteten til Reisefrihet har fortsatt. Løsningen gjør det lettere å også ta kortere turer, samtidig som det gir økt fleksibilitet for de reisende og bedre innsikt i reisevaner hos Kolumbus.

## Direktørens oppsummering av 2025

Året 2025 har vært et av de mer krevende, og samtidig et av de mest lærerike, i Kolumbus sin historie. Vi har levert mobilitet hver dag for innbyggerne i Rogaland, men vi har også stått i en turbulent tid med høy temperatur i offentligheten og store belastninger internt.

2025 ble preget av vesentlige endringer i de økonomiske betingelsene, med lavere billettinntekter, økte ekstraordinære kostnader, økte kommende kostnader, samt økte tilskudd fra fylket. Parallelt pågikk varslingssaker og manglede tillit i organisasjonen, noe som medførte at flere ansatte opplevde arbeidshverdagen som krevende. Granskningen konkluderte ikke med brudd på arbeidsmiljøloven i form av trakassering eller et uforsvarlig arbeidsmiljø, men den bekreftet samtidig at intern dynamikk, splittelse og mistriivsel hadde blitt en reell belastning for mange. Dette tar vi på største alvor. Når folk ikke trives på jobb, påvirker det både kvalitet, tempo og tillit, og det er ikke forenlig med ambisjonene våre. 2025 ble derfor et vendepunkt. Med ny organisering og ny ledelse på plass blir medvirkning, intern dialog og langt tydeligere rammer for god styring og åpenhet viktige prinsipper.

Det grønne skiftet har medført betydelige endringer i behovet for infrastruktur og ny teknologi. I tidlig fase av en slik omstilling må alle involverte forholde seg til usikkerhet og manglende erfaring. Dette medfører økt risiko.

For Kolumbus ble dette spesielt synlig innen ladeinfrastruktur på to ulike måter;

- Manglende ladeinfrastruktur på Fiskepiren grunnet umoden teknologi som har vist seg å ikke fungere etter hensikten. Disse utfordringene er fortsatt uløst.
- Uavklarte ansvarsforhold i det nye ladeanlegget på Forus. Problemene er nå løst gjennom gode samhandlingsprosesser med leverandørene.

Omstillingen i 2025 handlet også om å prioritere kjernevirksomhet. I 2025 har Kolumbus strammet inn og avsluttet direkte engasjement i flere teknologi- og innovasjonsprosjekter, inkludert autonome kjøretøy og bildeling, for å frigjøre kapasitet og midler til buss, båt og ferje. Det betyr ikke at vi gir opp innovasjon. Det betyr at vi må innovere smartere: mer trinnvis og i større grad sammen med partnere, og alltid med driftssikkerhet og nytte for reisende som første filter. Den grønne omstillingen er nødvendig, men også krevende. Teknologirisikoen på elektrisk hurtigbåt, illustrerer at å være først i verden noen ganger også betyr å være først til å lære.

Den største enkeltkostnaden i Kolumbus foruten innkjøp av transport er digitale kostnader. Omstillingsarbeidet har avdekket at Kolumbus både har et høyt nivå på digitale kostnader generelt, men også en digital gjeld. Den digitale gjelden knytter seg først og fremst til manglende investeringer i IT-sikkerhet, men en del systemer må også fornyes. Kolumbus har

satt i gang arbeidet med å restrukturere den digitale infrastrukturen. Økende IT-kostnader er en utfordring for de fleste bedrifter og for alle kollektivselskaper i Norge. Kolumbus ser derfor nå på mulighetene for å få mer for pengene gjennom å organisere IT og digital utvikling på en annen måte sammen med andre selskaper i Norge. Nå handler det om å utvikle rett teknologi med de rette partnerne som er god nok til en akseptabel pris.

De fylkeseide kollektivtransportsselskapene i hele Norge står i en krevende økonomisk situasjon. Dette gjelder også Kolumbus, som varslet at 2025 kunne gi et underskudd på nivå med 2024, drevet av ekstraordinære omstillingskostnader og overgang til elektrisk drift, blant annet på hurtigbåt. I tillegg viste resultatene for anbudene for busskjøring på Nord-Jæren, Jæren og Dalane en kostnadsøkning på rundt 30 prosent fra sommeren 2026, og en merkostnad på 269,5 millioner kroner årlig for å opprettholde busstilbudet på samme nivå. Med dette som bakteppe, vedtok fylkestinget kutt i rutetilbudet og økte billettpriser for å sikre en bærekraftig økonomi i Kolumbus. Billettprisene økte i oktober 2025 og januar 2026, og rute-kutt skulle tre i kraft fra mars 2026. Både før og siden vedtaket har vi jobbet tett med både fylkesadministrasjonen og leverandørene for å synliggjøre konsekvenser, identifisere alternativer og hvilke grep som gir mest mobilitet per krone uten å slippe klima- og tilgjengelighetsmålene.

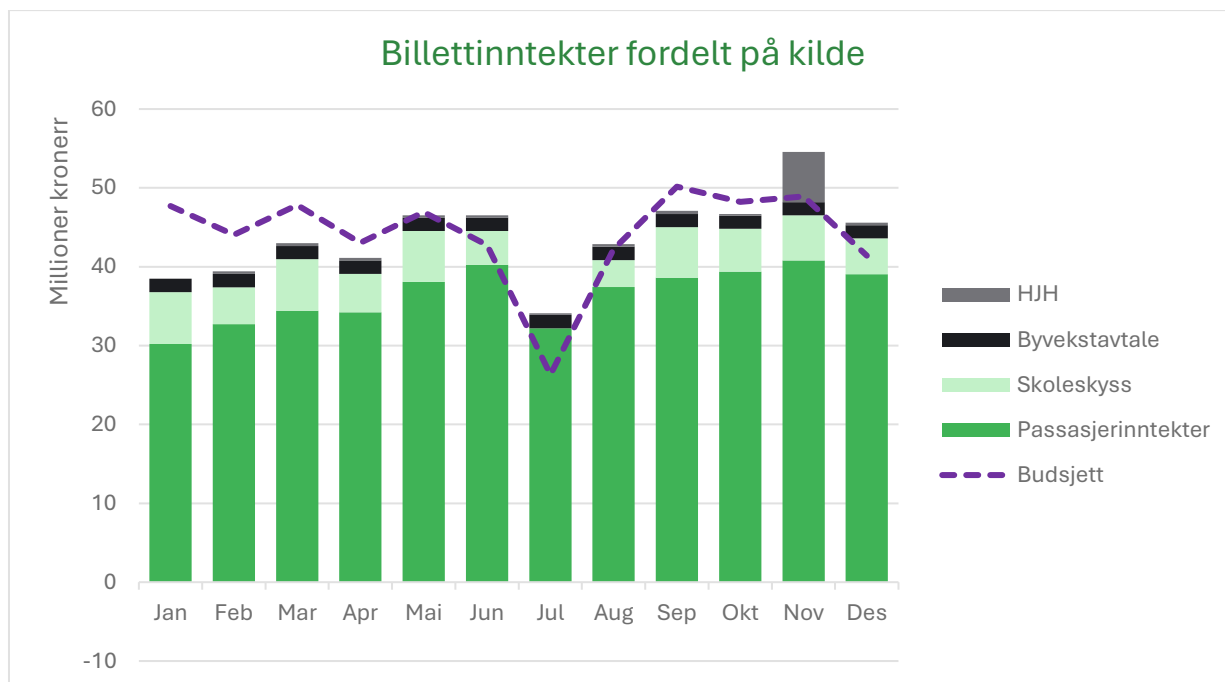
I 2026 kommer vi fortsatt til å stå i vanskelige avveininger. Ikke alt kan bli ferdig over natten, og ikke alt blir lett. Men retningen er klar: tryggere arbeidsmiljø, tydeligere styring, en tydelig prioritering av å få mest og best mobilitet for pengene.

Til alle som reiser med oss, til operatørene våre, og til hver eneste medarbeider i Kolumbus: Takk for innsatsen i et krevende år. 2025 har testet oss, og det har også gjort oss tydeligere på hva som virkelig betyr noe. Nå bygger vi videre, steg for steg, med større disiplin, bedre dialog og en urokkelig ambisjon om å gjøre Rogaland til et bedre sted å leve.

## Økonomi

Det har i høst vært en full gjennomgang av den finansielle situasjonen i Kolumbus. Bakgrunnen var et betydelig negativt resultatvarsel like før sommeren. Det har blitt jobbet hardt for å redusere det negative avviket. Økte midler fra revidert nasjonalbudsjett, økt tilskudd fra Bymiljøpakken, økte billettinntekter gjennom ekstraordinær takstøkning og full gjennomgang av alle kostnader i Kolumbus har bidratt til å redusere det negative resultatet. Det er summen av alt som nå medfører gir et negativt resultat på 46 millioner kroner, et langt bedre resultat enn fryktet.

Samlede passasjerinntekter, inkludert refusjon for skoleskyss, er 526 millioner kroner som er i henhold til budsjett.



På kostnadssiden er det hovedsakelig to hendelser som driver et merforbruk på anslagvis 100 millioner kroner. Avvikene er av en ekstraordinær karakter og skyldes i hovedsak:

- Merforbruk på kjøp av transporttjenester med 59 millioner kroner, hovedsakelig knyttet til
  - 29 millioner kroner i kostnader for erstatningsfartøy knyttet til hurtigbåten Medstraum. Medstraum går i trafikk på Byøyene og Hommersåk.
  - 8 millioner kroner på Røvær-Feøy-ruta.
  - 12 millioner kroner som følge av reservefartøy og merkostnader grunnet utfordringer i landeinfrastruktur på Fiskepiren.
  - 10 millioner i kostnad til elektrifisering av Hommersåksambandet. Dette kompenseres av tilsvarende 10 millioner i ekstra tilskudd fra miljødirektoratet under andre inntekter.

For Byøyene og Vassøy skyldes avviket først og fremst at Medstraum har vært ute av drift, og at ladeanlegget på Fiskepiren ikke har fungert som planlagt. Da har operatøren måttet sette inn reservefartøy, og det har blitt ekstra kostnader til leie, reparasjoner og vedlikehold. Det endte blant annet i et forlik på 10 millioner kroner etter at operatøren dokumenterte merutgiftene. I tillegg er ladeanlegget basert på ny og krevende teknologi, som har gjort det tidkrevende å få på plass stabil drift.

På Røvær–Feøy har hatt lignende problemer med ladeanlegg, i tillegg til skred og utgraving i Røværkanalen. Det betyr at båtene må gå en lengre vei enn forutsatt, og at Kolumbus har måttet leie inn ekstra fartøy for å opprettholde rutetilbudet. Også her har det gitt merkostnader, og det må påregnes noe økt kostnadsnivå fram til Kystverket etter planen utbedrer kanalen i 2026.

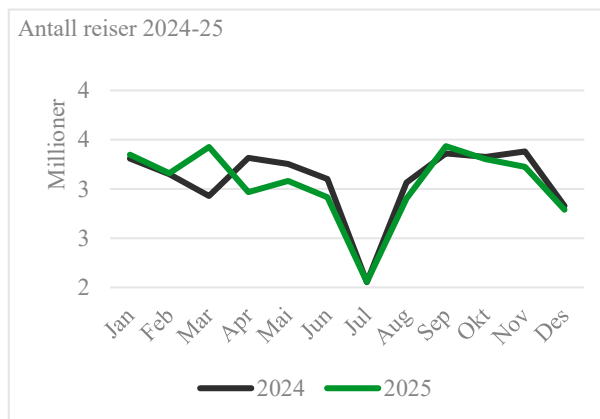
Administrativt og juridisk merforbruk i 2025 er på totalt 56,1 millioner kroner. Merforbruket inkluderer juridiske kostnader og rådgivere knyttet til varslingssaker, ny strategi, omstilling og omorganisering, rekruttering samt løsning av tvistesaker.

Det tas forbehold om mulig endringer i det endelige regnskapet ved revisjon.

## Utvikling i antall reiser

### Totalt antall reiser

Totalt antall reisende sank med 0,9 prosent i 2025 sammenlignet med 2024. Fallet i antall reisende er innenfor normal variasjon som følge av endringer fra år til år i feriedager, vær osv. Samtidig kan man ikke utelukke at andre faktorer også spiller inn, som gratis buss i 2023 og pandemi i årene før, noe som gjør det vanskelig å trekke konklusjoner.



### Buss

Det har vært en nedgang i antall reisende på buss i alle ruteområder i Rogaland i 2025 på til sammen 1,8% sammenlignet med året før. Majoriteten av denne endringen kan reflektere naturlige svingninger som følge av variasjon i arbeidsdager og værmønstre gjennom året.

Samtidig er det verdt å merke seg at bussreisene i Rogaland i 2025 er på det nest høyeste nivået noensinne – en indikator på at kollektivtransporten er en stabil del av befolkningens transportvalg.

Den beskjedne nedgangen kan også forklares av flere andre faktorer:

- Korreksjon etter eksepsjonell vekst: Årene 2023–2024 opplevde uvanlig sterk passasjervekst, og 2025 kan representere en normalisering
- Demografiske og økonomiske endringer: Nedgang i etablering av nye arbeidsplasser i deler av fylket påvirker pendlertrafikken
- Veiarbeidsprosjekter: Flere omkjøringer på viktige strekninger øker gangavstanden til bussholdeplasser og gjør alternative transportformer mer attraktive
- Justerte takster: Billettpriser har økt i løpet av året, noe som naturlig påvirker etterspørselen

### Båt

Samlet sett viser reisetallene for hurtigbåtene en vekst sammenlignet med året før. En vekst på hele 12,7%, men med tydelige sesongvariasjoner. Samtlige samband, med unntak av Borgøy, har hatt en positiv utvikling gjennom året.

I enkelte områder startet året lavere, men tallene viser en jevn økning gjennom våren og sommeren. Dette reflekterer i stor grad fritids- og besøksreiser, og illustrerer tydelig den turisme- og sesongbaserte bruken av hurtigbåtene. Det er også registrert flere gruppereiser i året som har vært sammenlignet med forrige år.

Totalt bekrefter reisetallene et velkjent sesongmønster med høyere aktivitet i vår- og sommermånedene, og lavere aktivitet om vinteren. Hurtigbåttilbudet har en stabil og positiv utvikling, med vekst i flere samband.

## Ferje

Ferjene opplevde samlet vekst på 20,6% i 2025 sammenlignet med 2024, med økning både i passasjer- og biltrafikk. Veksten er særlig drevet av Finnøy og Vassøy.

Det er viktig å presisere at veksten på Vassøy må tolkes med forsiktighet. Implementeringen av nytt tellesystem i juni 2024 hadde innkjøringsutfordringer som resulterte i systematisk underregistrering gjennom høsten 2024. Dette gjør den prosentvise veksten kunstig høy når året sammenlignes. Når man tar hensyn til denne målefeil, indikerer dataene likevel reell økt trafikkaktivitet på sambandet.

Lysefjorden viser også positiv utvikling både innen person- og bilreiser. Det viser noe høyere vekst innen personreiser enn innen bilreiser. Sommermånedene bekrefter den tydelige sesongvariasjonen i trafikken, med betydelig økning på flere samband. Dette kan i stor grad knyttes til fritidsreiser og turisme, noe som særlig kommer til uttrykk i trafikkutviklingen for Lysefjorden.

Enkelte samband har hatt en mer sammensatt utvikling. Det er en reduksjon i antall passasjer reiser og en økning i reiser med bil på Ryfylkesambandet. Kvitsøy har hatt nedgang både i passasjer- og biltrafikken sammenlignet med året før. Utsira viser mindre endringer og ligger samlet sett på samme nivå i antall ferjereiser som i 2024.

Årets avslutning viser et sammensatt bilde og trafikkutviklingen varierer mellom sambandene. Enkelte samband viser økt aktivitet, noe som kan knyttes til sesongmessige forhold som julehandel og økt privat reiseaktivitet i forkant av høytiden. Andre samband har lavere trafikk enn året før, noe som kan henge sammen med redusert fritids- og turisttrafikk utenfor høysesong. Redusert hverdagsreising og værforhold kan også påvirke reiseaktivitet.

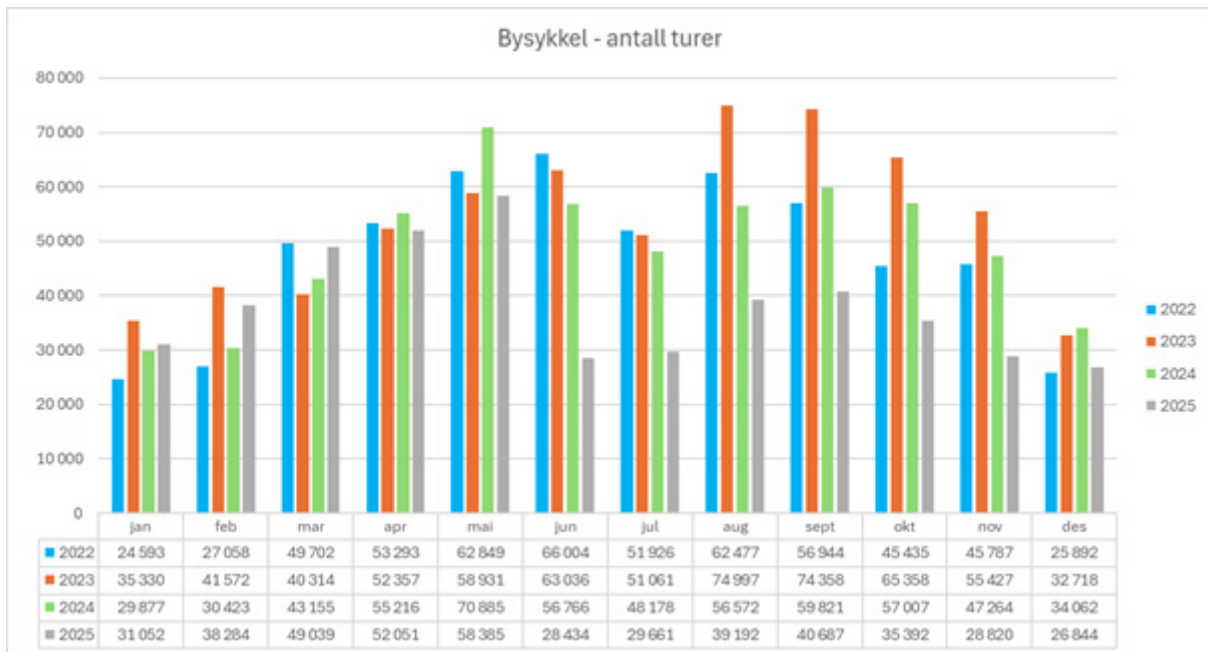
Samlet sett viser 2025 en positiv utvikling, samtidig som tallene illustrerer hvordan både strukturelle og sesongmessige forhold påvirker reiseaktiviteten mellom sambandene.

## Bysykkel

Bysykkelen leverer tjenester til tolv kommuner i Rogaland, hvorav åtte utenfor Nord-Jæren. Tjenester utover Nord-Jæren finansieres med kommunale midler.

2025 har vært et svært innholdsrikt og krevende år for Bysykkelen. Året har i stor grad vært preget av sikkerhetsutfordringer knyttet til gaflene, omorganisering, samt arbeidet med anskaffelse og produksjon av tusen nye bysykler med planlagt leveranse ved inngangen til 2026.

I juni ble det besluttet å ta inn nærmest hele flåten for en omfattende sikkerhetsjekk, etter at syklenes gaffel begynte å vise tegn til svakhet som kunne utgjøre en sikkerhetsrisiko. Tiltaket ble gjennomført midt i høysesongen og fikk store konsekvenser for tilgjengeligheten og antall turer. På det laveste var kun rundt 30 sykler i drift. Totalt endte året på 457.821 turer, omtrent 22 prosent lavere enn i 2024.



Parallelt med dette valgte Kolumbus i 2025 å styrke satsingen på Bysykkelen. Våren 2025 ble den gamle brannstasjonen på Forus tilrettelagt for både verksted og administrasjon. I løpet av året utløp rammeavtalen for verkstedsdrift, og det ble besluttet å gå fra innleie til faste ansettelser og etablere driften internt. Dette ga dobbel kapasitet til samme kostnadsnivå. Etter en omorganisering i Kolumbus ble fem ansatte samlokalisert på Forus sammen med verkstedet.

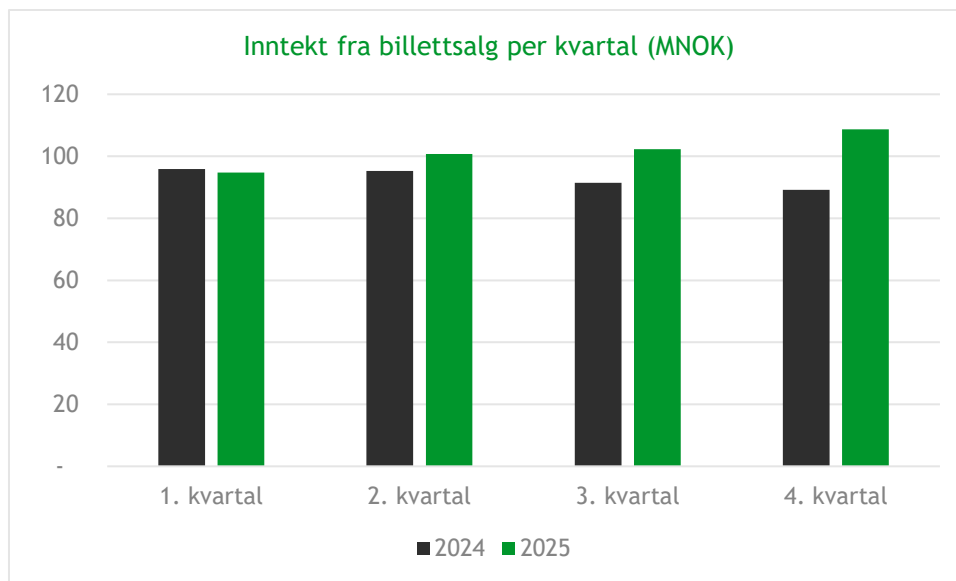
Gjennom året har det vært flere viktige milepæler knyttet til anskaffelsen av tusen nye bysykler. Etter en internasjonal markedskartlegging for å sikre et best mulig beslutningsgrunnlag, ble konkurransen lyst ut og evaluert våren 2025, med Ad-Tec som anbudsvinner. Samtidig har det blitt jobbet med å forberede en utvidelse av infrastrukturen, blant annet gjennom tett dialog med kommuner og private aktører om utplassering av flere ladestasjoner.

Omstillingen i 2025 har også handlet om å synliggjøre Bysykkelenes potensial og verdi, både økonomisk som bidrag til nullvekstmålet, og som et viktig supplement til kollektivtilbudet. Dette arbeidet, sammen med mottak og igangsettelse av de tusen nye syklene, utgjør hovedpunktene i handlingsplanen for 2026.

## Utvikling i billettsalg

### Økning i billettinntekter i 2025

Samlede billettinntekter (uten skoleskysrefusjon, eller takstreduserende tiltak) er på 406 millioner som er en økning på 9,3% siden 2024. Dette skyldes i hovedsak takstøkningene i 2025, men er likevel noe over forventning - takstøkningene alene burde gitt en inntektsøkning på om lag 6-7% prosent, avhengig av priselastisitetseffekt (hvor mye betydning takstøkningene ville gi i tap av reisende).



Som figuren over viser er inntektsøkningen særlig stor i 4. kvartal etter effekten av takstjusteringen i oktober 2025. Fjerde kvartal 2025 har om lag 20% høyere inntekter enn fjerde kvartal i 2024, men samme antall passasjerer. De gode tallene skyldes at prisøkningene ble gjort med en metode som medførte at billetter som relativt sett var billigst per reise (30-dagersbillett, HJH-billett, U23-billett) fikk høyest prisøkning i 2025. Siden takstøkningene ble gjort spesifikt på disse mest gunstige produktene ble inntektsøkningene tydelige og passasjerbortfallet lavt.

### Inntekt per påstigning

Inntekt per påstigning er anslagsvis 13 kroner. Dette tyder på at mange med periodebillett (30-dagersbillett, HjemJobbHjem-billett eller U23 billett) trolig gjør mange reiser per måned. Om lag 20 prosent av reiser som gjøres er overgangsreiser, dette vil også gjøre at inntekt per påstigning blir lavere enn per reise. Dette viser også at enkeltbillett til 49 kroner for voksne (og 25 for barn) er relativt sett høyt i forhold til gjennomsnittsinntekten per påstigning.

### Reisefrihet

“Reisefrihet” baserer seg på måling av reiselengde og etterskuddsvis betaling av reisene som er gjort. Taksten baserer seg på avstand og transportmiddel. Inntekten per reise for Reisefrihet har økt med 15 prosent etter prisendringer i oktober 2025. Gjennomsnittsinntekten per reise

(alle passasjer kategorier) er 22 kr/påstigning eller 70 prosent høyere enn de 13 kr/påstigning for alle reiser og alle billettslag totalt sett.

En ytterligere evaluering av Reisefrihet er under arbeid og vil bli fullført i første kvartal 2026.

## Billettkontroller

Det ble ikke gjennomført ordinære billettkontroller i mars, da perioden har vært benyttet til intensiv opplæring av nye billettkontrollører etter at ny leverandør overtok oppdraget 1. mars.

Det ble besluttet å øke kontrollvolumet betydelig i fjerde kvartal. I fjerde kvartal ble kontrollene fokusert på områder med forventet høyere snik. Derfor er det naturlig at statistikken viser økt snik igjen i desember.

Ruteområde	Nord-Jæren	Jæren & Dalane	Haugalandet	Ryfylke	Båt hele fylket	Total
jan	6,1 %	8,3 %	11,9 %	4,7 %		
feb	7,9 %	2,8 %		4,5 %		
mar						
apr	11,4 %	3,5 %	0,8 %	8,4 %		
mai	10,4 %	3,4 %	1,0 %	1,7 %		10,1 %
jun	9,9 %	7,6 %	0,3 %	2,9 %	6,5 %	9,4 %
jul	10,1 %	4,0 %	0,7 %	3,8 %	2,1 %	9,7 %
aug	8,8 %	19,8 %	0,4 %	3,7 %	3,8 %	8,4 %
sep	10,7 %	3,8 %		7,2 %	0,8 %	10,4 %
okt	7,8 %	4,3 %	1,6 %	3,9 %	5,9 %	6,7 %
nov	7,4 %		0,8 %	3,8 %	2,4 %	6,5 %
des	9,5 %		0,8 %	2,5 %	14,3 %	8,1 %

## Drift og kvalitet

### Forsinkelser

Forsinkelser i rushtid er jevnt over noe høyere i 2025 enn året før. Det kan skyldes noe økende trafikk, og har ofte sin årsak i faktorer Kolumbus ikke rår over. Turene begynner som oftest på tiden, men pådrar seg forsinkelser underveis, fordi bussene står i samme køene som øvrig trafikk.

### Innstilte avganger

Av de mange hundre tusen avganger som går hvert år, er det det en svært lav andel innstilte turer for buss. Når det først skjer, har det gjerne utfordringer med materiellet, manglende personell eller menneskelig svikt.

For hurtigbåt og ferje, har det i løpet av 2025 vært kanselleringer knyttet til både tekniske forhold og bemanningssituasjonen i bransjen.

Det er naturlig at det kan oppstå tekniske utfordringer på hurtigbåter og ferjer, på lik linje med andre teknisk komplekse fartøy. Hurtigbåter og ferjer opererer med høy belastning på maskineri og fremdriftssystemer, og selv med godt vedlikehold kan uforutsette feil oppstå.

Ved driftsavbrudd blir operatør fulgt opp tett for å sikre raskest mulig utbedring og for å redusere konsekvensene for de reisende.

Året har også vært preget av et økt behov for kvalifisert mannskap på flere samband, både innen hurtigbåt- og ferjedrift. Dette er en kjent bransjeutfordring nasjonalt, og enkelte kanselleringer har vært relatert til mannskapsmangel.

Årsakene er sammensatte, blant annet:

- Generell mangel på sertifisert maritimt personell
- Konkurransen om arbeidskraft i maritim sektor
- Strenge hviletidsbestemmelser og krav til sikkerhetsbemanning
- Økende krav til spesialisert kompetanse på enkelte fartøy

For å møte disse utfordringene arbeider rederiene blant annet med å etablere mer attraktive og forutsigbare skiftordninger, samt sikre konkurransedyktige lønnsbetingelser for å styrke rekruttering og stabilitet.

Fremover vil det legges vekt på tett og systematisk oppfølging av operatør, herunder særlig oppfølging av utsjekk og tilgjengelig mannskap på sårbare samband.

Det gjennomføres løpende og systematisk oppfølging av operatørene for å styrke driftens robusthet herunder å utarbeide langsiktige tiltak for å sikre stabil bemanning og tilfredsstillende teknisk regularitet.

## **Utvikling innen skoleskyss**

Nedleggelse av skoler har i 2025 ført til at flere elever har fått rett til fri skoleskyss, og Kolumbus har måttet opprette nye skoleruter for å ivareta elevens rettigheter til en forsvarlig skoleskyss.

Kolumbus arbeider kontinuerlig med tiltak for å redusere kostnadene med skoleskyss. Samtlige skolebussruter er gjennomgått for å identifisere mulige besparelser. Vurderingen er at det ikke er "overflødige" skolebussruter.

Det er imidlertid identifisert flere tiltak for å redusere kostnadene ved skoleskyss. Mange av tiltakene ligger utenfor Kolumbus mandat og vil kreve samhandling mellom flere aktører. Blant annet kan koordinering av skolerutene (skolekalenderne) mellom de videregående skolene og de kommunale skolene være et slikt tiltak.

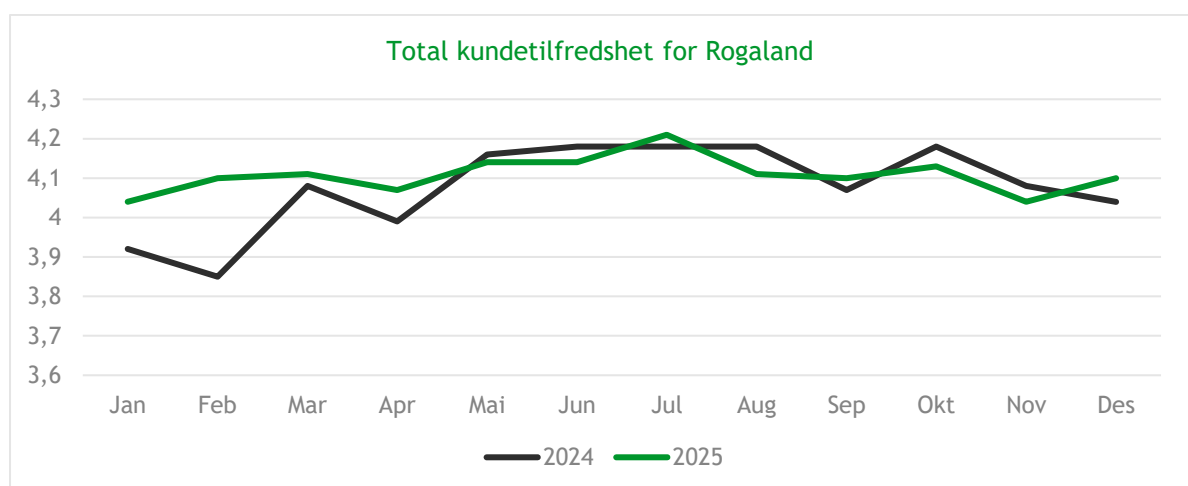
Videre kan bussholdeplasser utbedres for å skape bedre trafiksikkerhet rundt bussholdeplassen. Det finnes bussholdeplasser hvor transportør ikke vil stoppe, fordi buss på holdeplass kan skape trafikkfarlige situasjoner. For å sikre elevene en trygg og forsvarlig skoleskyss, har da Kolumbus måtte erstatte skolebussen med taxi. Dersom holdeplassene ble gjort trafiksikre, vil kostnaden til skoleskyss bli merkbart redusert.

Kostnadene til skoleskyss er jevnt stigende selv om antallet elever ikke øker tilsvarende. Dette er en trend som gjenspeiler seg i hele landet. Årsaken til økningen av kostnadene er den generelle prisstigningen, og antall elever som trenger skoleskyss med taxi og hvor transportene ikke kan samkjøres. Det er ulike årsaker til at elevene ikke kan samkjøres; det er både medisinske grunner, men også at elevene ikke har et adekvat kollektivtilbud som gir forsvarlig reisetid.

## Kunder og markedsføring

### Kundetilfredshet

Kundetilfredshet på buss og båt i Rogaland måles via selvbetjente undersøkelser i Kolumbus-appen. Et tilfeldig utvalg om bord på buss får tre spørsmål som handler om sjåførens serviceinnstilling, sjåførens kjørestil og alt i alt med turen og svarer mellom en og fem. Under vises den sammenlagte kundetilfredsheten for hele Rogaland i 2024 og 2025 per måned.



Under er en tabell som viser kundetilfredshet per anbudsområde i 2024 og 2025. Som tallene viser, er det liten geografisk forskjell mellom områdene når det kommer til hvor fornøyde kundene er.

	2024	2025
<b>Nord-Jæren</b>	4,02	4,12
<b>Haugalandet</b>	4,06	4,07
<b>Jæren</b>	3,99	4,02
<b>Dalane</b>	4,22	4,01

Ryfylke Nord	4,24	4,30
Ryfylke Sør	4,08	4,16

Alle områder utenom Dalane har en bedring i kundetilfredsheten fra 2024 til 2025.

## Kundehenvendelser

2025 handlet i stor grad om omorganisering av Kolumbus for å tilpasse nye rammebetingelser. I juni ble det bestemt at kundeservice skulle nedbemannes og effektiviseres. Alle kanaler kunne ikke videreføres, og det ble besluttet å stenge skranke i Stavanger og sosiale medier. Telefontid ble redusert. Kolumbus er nå i gang med å optimalisere arbeidsprosessene knyttet til alle eksterne henvendelser og styrke systemstøtten på disse prosessene samt utnytte digital teknologi for å effektivisere.

KUNDESENTERSTATISTIKK						
	Kontakt skjema	Billettgebyr	Reisegaranti	Telefon	Skranke	SUM
jan	2 271	62	89	5 591	3 047	<b>11 060</b>
feb	1 443	39	29	4 133	2 841	<b>8 485</b>
mar	1 784	16	16	5 031	3 328	<b>10 175</b>
apr	1 739	51	17	5 268	3 175	<b>10 250</b>
mai	1 820	139	29	6 141	3 498	<b>11 627</b>
jun	1 514	134	24	5 589	3 051	<b>10 312</b>
jul	1 258	101	20	5 570	2 264	<b>9 213</b>
aug	1 625	128	17	6 375	2 193	<b>10 338</b>
sep	1 603	130	16	7 103		<b>8 852</b>
okt	1 513	166	18	6 739		<b>8 436</b>
nov	1 734	255	21	5 814		<b>7 824</b>
des	1 303	132	20	4 682		<b>6 137</b>
<b>Totalt</b>	<b>19 607</b>	<b>1 353</b>	<b>316</b>	<b>68 036</b>	<b>23 397</b>	<b>112 709</b>
<b>Andel H1</b>	53,9 %	32,6 %	64,6 %	46,7 %	81,0 %	<b>54,9 %</b>
<b>Andel H2</b>	46,1 %	67,4 %	35,4 %	53,3 %	19,0 %	<b>45,1 %</b>

Kolumbus har mottatt og behandlet 112 709 henvendelser fra kunder i ulike kanaler i 2025. Antall henvendelser er redusert med 18% fra første halvår til andre halvår. Antall henvendelser på telefon har naturlig økt andre halvår (overført fra skranke). I tillegg har antall henvendelser knyttet til billettgebyr doblet seg. Det er naturlig når kontrollaktiviteten er økt. Dette er henvendelser som er arbeidskrevende å saksbehandle fordi alle klager har rett på en individuell saksbehandling. Men dette er også et område med stort potensiale for automatisering og bruk av teknologi for å effektivisere både saksbehandling, fakturering og oppfølging av utestående krav. Samlet sett er endringene i henvendelsesmønsteret som forventet etter første fase av omleggingen.

## Markedsføringsaktiviteter

Markedsføringsåret 2025 fortsatte der 2024 slapp, med helsekonseptet som førende tema. Kort oppsummert viste innsikt oss at folk bryr seg mer om sin egen helse enn overordnet bærekraft, miljø eller økonomi. Dermed handler markedsføringen vår om hvordan å gå, sykle eller reise kollektivt bidrar til å styrke din egen helse.

Januar kjennetegnes av en økning i antallet på treningssenter, og vi ønsket å spille på dette. Vi lanserte reklamefilmer med en svensk treningsinstruktør som på humoristisk vis leder en økt som handlet om typiske handlinger en gjør som kollektivreisende. På den måten fikk vi illustrert at du kan få treningen din på reisen til jobb i stedet for på et dyrt treningssenter. Vi hadde også tilstedeværelse på Kvadrat og utenfor Equinor på Forus, med et mobilt treningssenter med tredemøller og den svenske instruktøren. Disse snuttene ble lansert på nytt i desember 2025, for de som planlegger treningsåret 2026.

I januar lanserte vi også innholdsmarkedsføringsartikler i Schibsted med Stein Ørn, hjertelege og trener for tidligere proffsyklist Aleksander Kristoff. Ørn formidlet at bare litt ekstra bevegelse hver dag kan kraftig redusere risikoen for kreft og andre sykdommer. I april slapp vi filmen om «framtid-Kristine», der en kvinne som går til togstasjonen møter sin framtidige seg som takker henne for de helsevennlige valgene hun tok som yngre.

Gjennom 2025 er markedsføringsaktivitetene vesentlig redusert som følge av kostnadsreduksjoner.

Høsten gjennomførte Kolumbus et omfattende innsiktsarbeid som grunnlag for ny kommunikasjonsstrategi og videre utvikling av selskapets rolle og retning. Arbeidet omfattet analyser av befolkningsundersøkelser og omdømmedata, medieanalyse og samtaler med sentrale interne og eksterne interessenter.

Innsikten viste at Kolumbus det siste året har vært gjenstand for betydelig offentlig oppmerksomhet, og at befolkningens samlede inntrykk av selskapet har vært svekket. Samtidig viser analysene at valg av kollektivtransport i stor grad påvirkes av oppfatningen av pris og tilbud.

Resultatene fra arbeidet har dannet grunnlaget for ny kommunikasjonsstrategi for perioden 2026–2029, med mål om å styrke tilliten til Kolumbus og understøtte selskapets overordnede strategiske ambisjoner.

## Universell utforming

I løpet av 2025 har Kolumbus deltatt i flere møter i brukervedvirkningsforumet for veg og sjø, samt fellesmøter med tog- og flygruppen.

Det har vært stor aktivitet på holdeplassfronten, der Kolumbus har deltatt i arbeidet med å sikre universell utforming på bussveistasjoner.

På materiellsiden har det vært stor aktivitet både på båt og buss. Det er i samarbeid med operatører blitt arbeidet med å sikre universell utforming ved ombygging av flere fartøy, samt

ett nybygg. Det har vært flere bussfabrikkbesøk for å gå gjennom og godkjenne nytt bussmateriell til oppstart 1. juli 2026.

Gjennom året har det vært flere møter med brukerorganisasjoner lokalt og nasjonalt, samt kommunale råd for funksjonshemmede. Her diskuteres alt fra tilpassing av materiell, oppløsninger og infrastruktur. Nasjonalt er det tett dialog med NHF, FFO, Blindeforbundet og Bufdir. Kolumbus har også tett samarbeid med Ruter i saker som omhandler universell utforming. Lokalt er det FFO og blindeforbundet det har vært samtaler med. |

Kolumbus samarbeider også tett med fylket om holdeplassoppgradering.

## Skadestatistikk

Connect Bus på Nord-Jæren hadde seks tilfeller hvor sjåfører ble skadet i 2025.

Vy på Jæren og Dalane hadde to tilfeller der passasjer/trafikanter ble skadet i forbindelse med rutekjøring i 2025.

Boreal i Ryfylke Sør hadde fire tilfeller der sjåfører ble skadet og tre tilfeller der passasjerer ble skadet i 2025.

## Klima og miljø

Kolumbus har tidligere hatt høye ambisjoner om å redusere klimagassutslippene fra kollektivtransport i Rogaland. Arbeidet har gjennom flere år vært støttet av offentlige ordninger som Klimasats og Enova. I løpet av 2025 ble flere av disse støtteordningene avvirket som følge av økt modenhet i markedet og teknologiene. Samtidig har kravene til miljø i offentlige anskaffelser av transporttjenester blitt betydelig skjerpet de siste årene, både for busser og ferjer.

De siste årene har anskaffelsesregelverket strammet betydelig inn, ved at klima- og miljøhensyn som hovedregel skal vektes med minimum 30 prosent i offentlige anskaffelser. Dette gjelder også transportanskaffelser.

I tillegg har kravet om nullutslipp i offentlige anskaffelser av buss i klasse I og klasse II tredd i kraft. Dette innebærer at nye bybusser og regionbusser som anskaffes i 2025 skal være nullutslipp. Dette er krav Kolumbus har oppfylt i anskaffelser som ble inngått i 2025.

Fra 1. januar 2025 ble det også innført et nasjonalt nullutslippskrav for offentlige anskaffelser av ferjer og ferje tjenester. Den nye forskriften krever at nye ferjekontrakter som hovedregel skal være utslippsfrie, med mulighet for unntak der hvor det ikke er teknisk eller økonomisk gjennomførbart.

Selv om ferje- og bussmarkedet nå i stadig større grad har modne nullutslippsløsninger, gjelder ikke det samme for hurtigbåt. Teknologien for nullutslipps hurtigbåter er ennå ikke ferdig utviklet.

For å håndtere de nye kravene har Kolumbus gjennom 2025 hatt søkelys på gode og strategiske anskaffelser, samt samarbeid med operatørene og markedet. Dette har vært nødvendig for gjennomføring av anskaffelser med krav om nullutslippsløsninger.

Rogaland fylkeskommune har i samme periode endret sin politikk for klima- og miljømål for Kolumbus. Endringen innebærer at Kolumbus ikke lenger kan stille mer ambisiøse miljøkrav enn de nasjonale minstekravene. Dette kommer av strammere rammebetingelser, og reduserer muligheten for å drive fram innovasjon og teknologi som gir utslippskutt utover lovpålagte krav.

## Utviklingsprosjekter og større satsinger

### Bussveien

Den nye bussveien i Stavanger har flere formål; å styrke kollektivtransporten gjennom raskere og mer pålitelige bussruter, knytte viktige by- og bydelsområder sammen, støtte klimamål, forbedre tilgjengelighet og etablere et moderne transportsystem med funksjonalitet som på en bybane.

Bussveien som går gjennom deler av Stavanger og Sandnes, prioriterer busser fremfor blandet trafikk og gir raskere reisetider. Dette bidrar til nullvekstmålet, som har som hensikt å begrense veksten i biltrafikk, forbedre bymiljøet og øke trafikksikkerheten.

I løpet av 2025 er design og forberedelser for leskur og informasjonstavler til bussveien gjennomført, og disse vil settes opp våren 2026.

Spesifikt for bussveien er blant annet automatisk trafikkleddersystem (ATL), som er utviklet gjennom 2025 og vil testes ut i starten av 2026 med oppstart 1. juli 2026.

### Elektrifisering av transportmidler

#### Buss

I løpet av 2025 ble det inngått kontrakter for kollektivtransport med buss på Nord-Jæren samt Jæren og Dalane. Elektrifiseringsarbeidet har konsentrert seg om planlegging og tilrettelegging for etablering av ladeanlegg på bussdepotene for disse kontraktene som har oppstart i juli 2026. Samlet legger kontraktene til rette for drift av om lag 200 elektriske busser. Kolumbus har erfart at de samlede kostnadene for bygging og ikke minst drift av slike anlegg er mer kompleks, risikofyllt og dermed kostnadskrevenne enn tidligere antatt.

#### Båt

Arbeidet med elektrifisering av hurtigbåt og ferje har i 2025 vært preget av både framdrift og betydelige utfordringer. For MS Medstraum oppstod tekniske problemer mot slutten av 2024 som gjorde at fartøyet måtte tas ut av ordinær drift. Det ble i 2025 brukt betydelige ressurser på å sikre finansiering og gjennomføre utskiftning av de mest kritiske batterimodulene. Etter

omfattende arbeid kunne Medstraum først settes tilbake i redusert ruteproduksjon mot slutten av 2025.

MS Tansøy ble ferdig ombygget i juni 2025, men kom ikke i ordinær drift. Årsaken er forsinkelser knyttet til ferdigstillingen av ladeanlegget på Fiskepiren som skulle kunne lade ulike fartøy fra samme ladepunkt. Dette anlegget skulle opprinnelig stå ferdig i 2024, men har blitt forsinket som følge av ny, umoden teknologi. I løpet av 2025 er det gjennomført omfattende tiltak for å løse de teknologiske utfordringene herunder støy, og anlegget er ikke operativt. Det gjenstår betydelig arbeid før anlegget kan tas i bruk og det vurderes alternative løsninger med mer utprøvd teknologi.

På sambandet Røvær - Feøy har det i 2025 blitt gjennomført flere reparasjoner og utbedringer på ladeanlegget for å sikre stabil drift på alle ladere. Tiltakene har bidratt til høyere pålitelighet, men sambandet har også vist seg sårbart i driftsavvik knyttet til lading.

Når det gjelder nye prosjekter, ble det i 2025 igangsatt arbeid knyttet til anbudet for Lysefjorden. Bygging av fartøyet som skal benyttes i dette sambandet ble påbegynt, samtidig som det er gjennomført forberedende prosjektarbeid for etablering av nødvendig ladeinfrastruktur på Forsand.

Samlet sett har 2025 vært et år der mye av innsatsen har gått med til å håndtere tekniske og infrastrukturelle utfordringer i eksisterende prosjekter, samtidig som grunnlaget er lagt for videre elektrifisering i kommende år. Erfaringene så langt er at lading er teknologisk umodent, risikoen for driftsproblemer høy og kostnader til drift og vedlikehold er betydelige.

## **Digital produktutvikling**

Det har vært viktig å gjøre teknologien klar for de nye bussene på Nord-Jæren, Jæren og Dalane. Dette gjelder maskinvare i bussene for å kunne ta imot sanntidsinformasjon og informere passasjerer, i tillegg til videreutvikling av programvare for å fungere med den nye maskinvaren.

Kolumbus-appen er videreutviklet for å være en fullverdig app for billetter og bysykkel. På sikt kan Kolumbus gå fra to apper til én. Det er et godt samarbeid med Entur i dette arbeidet, og Kolumbus kobler seg nå til deres betalingsløsninger.

ATL – automatisk trafikkleder – er en løsning som skal hindre «klumping» av busser på bussveien. Denne er utviklet og testet i 2025. Testingen fortsetter i 2026.

Kolumbus besitter mye data og analysearbeidet skal styrkes, men det er et mer som må på plass for å effektivt gå fra data, til innsikt, til handling. I 2025 har det vektlagt å forbedre datavarehus, datakvalitet, beregninger og rapportering.

Det er gjennomført en teknisk revisjon av vår tekniske portefølje, og vi har valgt ny IT-driftsleverandør etter en anbudsrunde. Implementeringen skjer i 2026.

## Organisasjon og styring

Kolumbus har om lag 60 ansatte og er lokalisert på Byterminalen i Stavanger og i lokalene til den gamle brannstasjonen på Forus. 2025 har vært et år med omfattende endringer i organisering og styring.

I løpet av året ble det besluttet en ny organisasjonsstruktur. Endringene er begrunnet i behovet for tydeligere ansvarslinjer, bedre styring og økt gjennomføringsevne i en periode preget av stramme økonomiske rammer og høy kompleksitet i driften. Ved utgangen av året er Kolumbus godt i gang med implementeringen av den nye organiseringen.

10. desember trakk styreleder seg fra sitt verv, og 9. februar 2026 ble ny styreleder presentert.

## Saker av politisk betydning

Flere saker med stor politisk betydning har preget året, særlig knyttet til økonomi, prioriteringer og omfanget av kollektivtilbudet. Dette har bidratt til økt oppmerksomhet rundt selskapets rolle, styringsmodell og samspillet mellom administrasjon, styre og fylkeskommune.

Restruktureringen i 2025 må ses i sammenheng med disse rammebetingelsene. Som del av omstillingsarbeidet ble det også håndtert en varslingssak. Saken bidro til å tydeliggjøre behovet for klarere roller, styrket styring og tydeligere ledelsesansvar. I fjerde kvartal 2025 ble alle lederposisjoner i Kolumbus permanent besatt og den nye ledergruppen vil være på plass i april 2026.

## Utsikter framover

I løpet av 2025 har Kolumbus hatt to daglige ledere samt at ytterligere ett lederskifte ble gjennomført 1. januar 2026. Gjennom 2025 har det vært behov for betydelig interimsledelse grunnet sykefravær og ledere som har sluttet. Lederskiftene har vært krevende for organisasjonen, men har samtidig bidratt til nødvendige avklaringer knyttet til ledelse, ansvar og forventninger.

Som del av den nye organiseringen ble det også gjennomført endringer i direktørleddet. Disse endringene har vært viktige for å sikre riktig kompetanse og kapasitet i en periode med betydelig omstilling. I 2026 har Kolumbus fem direktører, mot sju i 2025.

Ved utgangen av året står Kolumbus med en ny organisasjonsstruktur og et fast ansatt lederteam som er godt rigget for å møte både operative og strategiske utfordringer i tiden fremover.

Millioner kroner	Regnskap	Regnskap	Budsjett	Avvik
	Jan-Des 24	Jan-Des 25	Jan-Des 25	Budsjett Jan-Des 25
Passasjerinntekter buss	-297	-365	-367	-2,1
Passasjerinntekter båt	-24	-22	-21	1,4
Passasjerinntekter ferje	-5	-5	-2	3,0
Passasjerinntekter tog	-102	-75	-80	-4,8
Refusjon grunnskoleskyss	-59	-59	-60	-1,0
<b>Sum billettinntekter</b>	<b>-488</b>	<b>-526</b>	<b>-529</b>	<b>-3</b>
Tilskudd Rogaland fylkeskommune	-1373	-1460	-1430	30,1
Byvekstavtalen/belønningsmidler	-351	-374	-366	7,4
Andre inntekter	-65	-87	-63	24,4
<b>Sum andre inntekter</b>	<b>-1789</b>	<b>-1921</b>	<b>-1859</b>	<b>62</b>
<b>Sum inntekter</b>	<b>-2277</b>	<b>-2447</b>	<b>-2389</b>	<b>58</b>
Nord-Jæren buss	492	491	490	-0,3
Jæren og Dalane	156	160	162	2,5
Haugaland buss	217	224	220	-4,5
Ryfylke sør buss	88	90	91	1,0
Ryfylke nord buss	47	48	47	-0,3
Ryfylkeøyene buss	8	8	8	0,3
Ryfylke hurtigbåt	206	133	141	7,5
Byøyene hurtigbåt	48	91	62	-28,4
Andre hurtigbåter	53	63	44	-18,8
Ferjekontrakter	287	343	330	-12,7
Skoleskyss	146	157	153	-4,9
<b>Sum kjøp av transport</b>	<b>1748</b>	<b>1808</b>	<b>1749</b>	<b>-59</b>
Mobilitetssatsing	46	51	50	-0,2
Bussveien	0	10	10	0,5
Kjøp av ruteproduksjon	192	208	206	-1,4
Økt markedsføring Nord-Jæren	8	9	9	0,0
Digitale tjenester	28	29	29	0,0
Ny betalingsløsning	3	0	0	0,0
Takstreduserende tiltak	51	67	61	-6,4
<b>Kostnader relatert til byvekst</b>	<b>328</b>	<b>374</b>	<b>366</b>	<b>-7</b>
Takstavtale ekspressbusser	2	2	2	0,0
Takstavtale Jærbanen	128	125	131	5,8
Markedskommunikasjon	4	2	9	7,3
Mobilitetstiltak Rogaland	5	4	8	3,2
Digitale tjenester	49	35	26	-9,1
Terminaler o.l.	11	9	11	1,9
<b>Sum kjøp av andre tjenester</b>	<b>199</b>	<b>178</b>	<b>187</b>	<b>9</b>
Lønn og sosiale kostnader	58	64	70	5,8
Avskrivinger	16	19	18	-0,6
Varer og tjenester adm.	31	72	16	-56,1
<b>Sum admin. kostnader</b>	<b>106</b>	<b>155</b>	<b>104</b>	<b>-51</b>
<b>Sum kostnader</b>	<b>2380</b>	<b>2514</b>	<b>2407</b>	<b>-108</b>
Finansposter	-103	-21	-18	3,0
<b>Sum finansposter</b>	<b>-103</b>	<b>-21</b>	<b>-18</b>	<b>3</b>
<b>Resultat</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>46</b>