

Årsrapport 2011

Ruter#

Design

LOS&CO / losco.no

Papir

Soporset Premium.

Innmat 135gr. Omslag 250gr.

Typesnitt

DIN

Foto

Sigve Aspelund (s. 68)

Ole Musken (s. 72)

Catchlight Fotostudio (øvrige bilder)

Trykk

Ressurs AS

INNHOOLD

1. Ruter As/³
2. Sammendrag med sentrale nøkkeltall/⁷
3. Årskavalkade/¹²
4. Nye plangrep for en bedre fremtid/¹⁵
5. Felles visjon for kollektivtrafikken/¹⁹
6. Billettrevolusjonen/²³
7. Målrettet og korrekt innkjøp/²⁷
8. Fremtidige økonomiske rammer/³¹
9. Ruter gjennom året/³⁵
 - Trafikk- og markedsutvikling/³⁶
 - Salg og marked/³⁸
 - Utvikling/⁴⁴
 - Rutetilbud/⁴⁸
 - Kvalitet, omdømme og kundetilfredshet/⁵⁰
 - Kommunikasjon/⁵⁶
10. Miljø/⁵⁹
11. Investeringer i kollektivtrafikken/⁶⁵
12. Ruters økonomi/⁶⁹
13. Styrets beretning. Eierstyring og selskapsledelse. Regnskap/⁷³
14. Nøkkeltall/⁹⁹

Kollektivtrafikk Public transport



Linje	Destinasjon	Tid	PM
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40



Effektivitetsindikatorer skal brukes aktivt i hele prosesskjeden: Planarbeid, budsjettarbeid, kontrakter og rapportering.

1

Ruter As

Ruter er administrasjonsselskapet for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Ruter planlegger, bestiller og markedsfører kollektivtrafikktilbudet.

Ruter eies 60 % av Oslo kommune og 40 % av Akershus fylkeskommune. Alle offentlige tilskudd til kollektivtrafikken i dette området – unntatt NSB - kanaliseres gjennom Ruter. Selskapet er også eierens kompetanseorgan for kollektivtrafikk. Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

Trafikken utføres av ulike operatørselskap etter kontrakt med Ruter. For buss og båt tildeles kontraktene etter anbudskonkurranser. For T-bane og trikk forhandles årlige kontrakter med Oslo T-banedrift AS, Oslotrikken AS og Oslo Vognselskap AS.

Selskapets bakgrunn og forhistorie

Ruter As ble dannet i 2007 ved sammenlåing av administrasjonsselskapene AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s og var operativt fra januar 2008. Før Ruters tid var det kommunalt eide AS Oslo Sporveier (Sporveien) både det dominerende operatørselskapet og samordnende bestillerselskap på vegne av Oslo kommune. Selskapet hadde fra 1973 ansvar for felles pris- og billettsystem innenfor bygrensen, basert på drifts-

kontrakter med ulike frittstående operatørselskap og takstavgift med NSB. AS Oslo Sporveier ble i 2006 delt i et administrasjonsselskap, som beholdt samme navn, og et produksjonsselskap, Kollektivtransportproduksjon AS (KTP), med datterselskaper Oslo T-banedrift AS, Oslotrikken AS og enheter for infrastruktur og verksteddrift.

I Akershus fantes ikke noe fylkeskommunalt trafikkelskap før dannelsen av Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s (SL) i 1975. Busstrafikken var tidligere svært fragmentert, med et stort antall ulike busselskap med egne konsesjoner og ulike billettpriser, uten noen form for samordning av rutetilbud eller billettsystem. Samordning og felles billetter for alle transportmidler ble først mulig med SL. I likhet med Sporveien i Oslo inngikk SL takstavgift med NSB for togreiser i Akershus.

Selv om også Staten og Oslo kommune hadde eierandeler i SL, ble dette selskapet gjennom mer enn 30 år først og fremst et administrasjonsselskap for samordning og bestilling av lokal kollektivtrafikk i Akershus. Egne avtaler sikret også SL-reisende overgangsrett i Oslo, men i realiteten representerte fylkesgrensa fortsatt et skille mellom to ulike kollektivtransportssystemer.



Først i 2007 ble det politisk enighet mellom Oslo og Akershus om å bringe samordningen videre. Nå var tiden inne for ett felles administrasjonsselskap og ett samordnet kollektivtrafikksystem, der de reisende skal slippe å måtte forholde seg til en administrativ grense mellom de to fylkene.

Ruter As startet sin virksomhet 1. januar 2008, og har ved utgangen av 2011 tilbakelagt sin første fireårsperiode.

Ruters styringsinstrumenter

Ruters viktigste styringsinstrument er kontraktene med operatørene. Gjennom disse skal insitamenter etableres, effektivisering tas ut, transparens frem-skaffes og dobbeltfunksjoner avskaffes. På sikt er det et mål at minimum 5 % av kontraktsummen skal være knyttet til insitamenter, blant annet i form av bonus/malus-elementer for å stimulere operatør til økt kvalitet, som igjen gir økte antall reiser.

Effektivitetsindikatorer skal brukes aktivt i hele prosesskjeden: Planarbeid, budsjettarbeid, kontrakter og rapportering. Hensikten er å få god styringsinformasjon, slik at ytterligere effektivisering kan tas ut.

Transparens oppnås ved å la pengestrømmene knyttet til kollektivtrafikken gå gjennom Ruters regnskap, samtidig som Ruter stiller krav til operatørene om hvordan disse skal avlegge sin regnskapsinformasjon.

Strategisk styringsmodell

For å oppnå en bedre samordnet og mer slagkraftig kollektivtrafikk i Oslo og Akershus er det utarbeidet en strategisk styringsmodell med et felles idé-grunnlag, verdier, visjoner og strategiske mål for Ruter. Sentralt i dette arbeidet er utarbeidelsen av Ruters strategiske kollektivtrafikkplan, som legges frem hvert fjerde år, i tråd med syklus for nasjonale transportplaner. Gjeldende strategiplan, K2012, ble presentert sommeren 2011. Dette strategidokumentet er et viktig ledd i den regionale planleggingen og styringen av kollektivtrafikken og er nedfelt i aksjonæravtalen mellom Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

Gjennom interne og eksterne referanse- og prosjekt-grupper involveres også samarbeidende etater og enheter, blant annet for å sikre at løsningene bygger på riktige og felles planforutsetninger.

Strategiplanen konkretiseres årlig i form av et rullert 4-årig handlingsprogram med økonomiplan.

Selskapets handlingsprogram ligger til grunn for den årlige budsjettprosessen, og er styrende for hvilke aktiviteter som prioriteres.

Ruters organisasjon og ledelse

Internt er Ruter organisert i 16 prosesseam, fordelt på syv prosesseiere som utgjør selskapets ledergruppe.

Administrerende direktør Bernt Reitan Jenssen er øverste ansvarlig for Ruters virksomhet og rapporterer til Ruters styre. Han har i 2011 i tillegg vært prosesseier for kommunikasjon og IT.

Økonomidirektør Rune Pedersen har ansvar for prosessleddene økonomi og HR/administrasjon.

Strategidirektør Hanne Bertnes Norli har ansvar for prosessleddene strategi, utvikle trafikktilbudet, infrastruktur og miljø.

Plandirektør Tore Kåss har ansvar for strategiske prosjekter, handlingsprogrammer og utredninger.

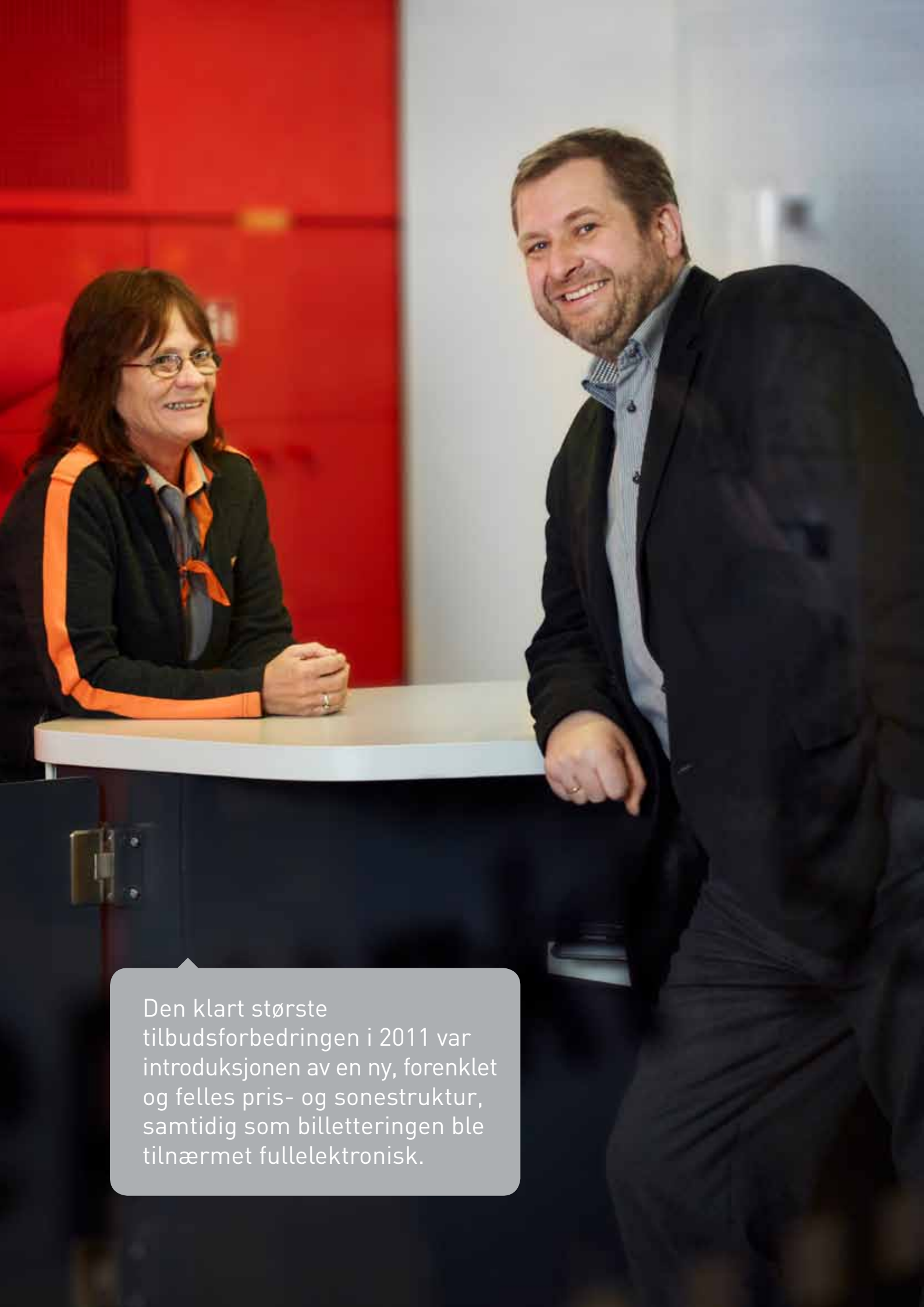
Produksjonsdirektør Anders Finckenhagen har ansvar for prosessleddene produktledelse og følge opp.

Salgs- og markedsdirektør Ellen Marie Rogde har ansvar for prosessleddene markedsføre, trafikantinformasjon, selge og pris- og inntektssikring.

Kvalitetsdirektør Marit Elin Leite har ansvar for prosessleddene kvalitet, analyse, kontrakt og kundebehandling.

4 ÅR

Ruter As startet sin virksomhet 1. januar 2008, og har ved utgangen av 2011 tilbakelagt sin første 4-årsperiode.



Den klart største tilbudsforbedringen i 2011 var introduksjonen av en ny, forenklet og felles pris- og sonestruktur, samtidig som billetteringen ble tilnærmet fullelektronisk.

2

Sammendrag med sentrale nøkkeltall

Fortsatt sterk trafikkvekst, økt markedsandel i Akershus, enda mer fornøyde kunder og økonomisk blink.

Disse klart positive trekkene overskygges ikke av problemstillinger som korrupsjonssaken i bussbransjen, uklarheter om organisering og økonomisk ansvar og konsekvens for T-banetrogner og trikker og varsler om redusert offentlig tjenestekjøp de kommende årene.

Kollektivandel i Akershus økt til 20 %

Kollektivtrafikken i Oslo og Akershus hadde 291 millioner passasjerer i 2011, inkludert Flytoget. Trafikkveksten fra 2010 var på 5,5 %. Den relative veksten er nå sterkest i Akershus, med hele 8 %. Selv med en befolkningsvekst på vel 2 %, er en slik trafikkøkning svært høy, og større enn målsatt, planlagt og budsjettet. Denne relativt sterke veksten reflekteres i markedsandelene, som økte til 20 % i Akershus, og som lå stabilt på 31 % for Ruter samlet. Vi kunne således se en viss avflating i veksten i Oslo mot årets slutt, men når 44 % av alle motoriserte reiser skjer kollektivt, er hovedstaden likevel i en annen divisjon enn de andre norske storbyområdene, og andelen hevder seg også godt i internasjonal sammenheng.

Trafikkveksten var sterkest på regionbuss med 11 %, fulgt av Nesoddbåtene med 7 %, T-bane og trikk med 6 %, bybuss med 3 % og tog med 2 %. Trafikken med øyfergene er svært værvhengig, og

hadde 7 % færre passasjerer enn i 2010. Samlet og avrundet hadde bussene 126 millioner passasjerer, T-banen 81, trikken 48, NSB-togene 26,5, Flytoget 6 og båtene 4,5 millioner passasjerer i 2011.

69 % av regionens befolkning er tilfreds med det kollektive trafikktilbudet, uavhengig av om de benytter det og av om det er NSB eller Ruter som er ansvarlig. Som for markedsandelene har vi hatt en økning i Akershus, mens bildet samlet og i Oslo har endret seg marginalt.

Flere fornøyde kunder

Tilfredsheten blant kunder som reiser kollektivt og har praktisk erfaring når de intervjues på transportmidlene, er klart høyere enn det befolkningens gjennomsnittsintrykk viser. Kundetilfredsheten målt på Nesoddbåtene er klart høyest, med 98 % tilfredse. Regionbussene oppnådde en klar forbedring, med 96 %, mot 93 % året før.

T-banen hadde også en klar fremgang – opp fra 91 % til 93 %, mens trikk og bybuss lå stabilt på 91 %. Med 96 % eller mer fornøyde kunder kan det i utgangspunktet være uforholdsmessig kostbart å arbeide for ytterligere forbedring. Selv med godt fornøyde kunder har vi også i regionbusstrafikken klare kvalitetsutfordringer som det er nødvendig

å ta tak i. Særlig gjelder dette punktlighet, og spesielt i rushtidene til og fra Oslo og i byene i Akershus.

Økt kapasitet

På T-banen og regionbussene har vi kunnet bestille økt kapasitet. For T-banens del har imidlertid svikt i avtalt vogntilgjengelighet medført en del forkortede tog og til dels en trenghet i rushtidene som ikke er tilfredsstillende. Et gjennomsnittlig belegg, inkludert ståplasser, på 12,6 %, gradvis fallende fra ca 16 % 2005-2008, illustrerer imidlertid at kapasitetsøkningen ved nye MX-tog har vært enda høyere enn passasjerveksten.

Økt trenghet

På trikk og dels bybuss er trenghetsutfordringene av mer grunnleggende karakter. Både budsjettammer, og for trikkens del også for liten vognpark, har ikke gjort det mulig å øke tilbudet i takt med økt etterspørsel og markedspotensial. Trikken hadde i 2011 et belegg på 26,9 %, og dette har vært jevnt økende fra 2007 (20,4 %). Gjennomsnittlig er det blitt 33 % trangere på trikken i løpet av disse fire årene. Tekniske problemer med vognparken har samtidig gitt et økende antall innstilte avganger, og i 2011 ble bare 98,7 % av de planlagte og kunngjorte trikkeavgangene kjørt.

At 1,3 % av avgangene ikke kjøres, betyr ut fra en gjennomsnittsbetraktning at ca 600 000 kunder rammes. Når trikkereisene likevel øker, og kundetilfredsheten holder seg på 91 %, har det naturlig sammenheng med høy frekvens. Ruter finner det likevel helt nødvendig å søke frem til nye kort-siktige forbedringstiltak, samtidig som foreslått trikkefornyelse bør prioriteres. Ruter har utarbeidet rapport for Oslo kommune om totalfornyelse av vognparken og forsering av fornyelsen av infrastrukturen. Etter kvalitetssikring vil byrådet fremme sak for beslutning i bystyret.

Billettrevolusjonen

Den klart største tilbudsforbedringen i 2011 var introduksjonen av en ny, forenklet og felles pris- og sonestruktur fra 2.10.2011, samtidig som billetteringen ble tilnærmet fullelektronisk. Antall soner ble redusert fra 77 til 8 og prisbildet og billettslagene var sammenfallende i Oslo og Akershus. Denne billettrevolusjonen var en etterlengtet forventning ved etableringen av Ruter som felles regionalt selskap, og dermed også en synlig bekreftelse på sammenslåingen av Sporveien og SL.

Den nødvendige harmoniseringen av prisenivåene i Oslo og Akershus, inkludert den grensekryssende trafikken, hadde en beregnet årlig netto kostnad på 100 mill kr. Dette dekkes ved økt tilskudd fra Akershus

fylkeskommune og akershusdelen av Oslopakke 3. Sikre beregninger av hvordan kundene reagerer på slike store systemomlegginger er vanskelig, og én prosent bom, som egentlig er inntertierblink, tilsvarer 30 mill kr. Foreløpige resultater tyder på at markedsrespons og billettinntekter blir noenlunde som forventet, men det er for tidlig med en endelig evaluering.

Ved årsskiftet skjedde 94 % av reisene på elektroniske billetter. Få, om noen, andre byområder har så høy andel på tvers av så mange billettslag, driftsarter og selskaper (NSB og Ruter). Omleggingen ga mye å sette seg inn i for mange kunder og satte hele organisasjonen på en stor prøve. Sett i forhold til potensialet for mulig omfang av teknisk svikt og kundeforhold, vurderes omleggingen som vellykket. Avlesingsutstyret er imidlertid for ofte ute av drift, særlig på bybuss og trikk, og dette kan ha bidratt til en økt andel passasjerer uten gyldig billett mot årets slutt. Utbedringstiltak er iverksatt.

Ski-VM

Ski-VM i februar/mars ga også store utfordringer, og da både når det gjelder kapasitet og på områder som informasjon og køhåndtering. Tilstrømningen ble klart større enn det arrangørene hadde lagt til grunn – i Holmenkollen, i Marka og ikke minst til medaljeseremoniene i sentrum. Etter svikt på flere områder den første lørdagen ble organisasjonsmodellen revidert, med klarere myndighet til omdisponeringer. Trafikkavviklingen var deretter tilfredsstillende, og det ble utviklet et godt samhold preget av sterk dugnadsinnsats i kollektivtrafikkfamilien.

Terrorangrepet 22. juli

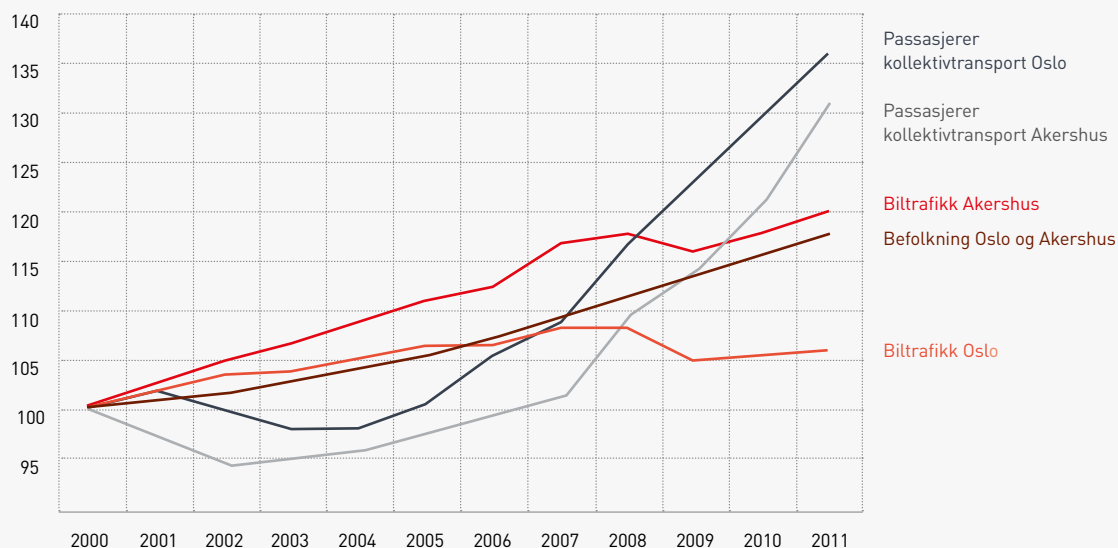
Dette fikk dramatiske konsekvenser som selvsagt gjorde kollektivtrafikkens problemer relativt ubetydelige, begrenset til stengte gater og omkjøringer og én skadet buss. T-banen kunne gå hele tiden. Kollektivtrafikken fikk en klar rolle – først med å få folk ut av sentrum, og deretter med å ta byen tilbake. Læringen er ennå ikke avsluttet, men Ruter ønsker kommandolinjer som er oppdatert ut fra den samordningsrollen selskapet har. Trafikkmessig er det vesentlig at Akersgata igjen kan åpnes for busstrafikk, da denne traseen betjener et betydelig marked og omkjøringsulempene er store.

Korrupsjon i bussbransjen

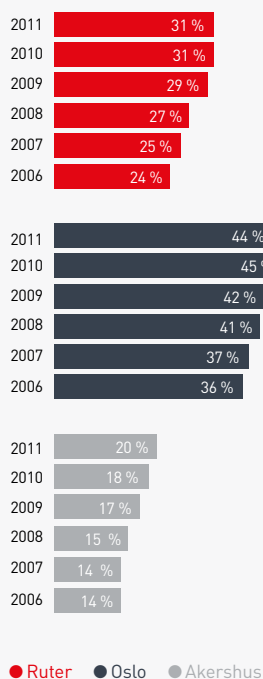
En korrupsjonssak med utgangspunkt i dom mot bussprodusenten MAN i Tyskland utviklet seg i 2011 med et betydelig og beklagelig omfang hos operatøren Unibuss AS. Politiets brede etterforskning i bussbransjen medførte senere også én siktelse hos Ruter.

Markeds- og trafikkutvikling

Indeks: 2000=100



Kollektivtrafikkens andel av motorisert trafikk



5.5%

trafikkvekst for
kollektivtrafikken i
Oslo og Akershus.



I Unibuss har saken også eiendoms- og entreprenør- aspekter. Situasjonen gjorde det nødvendig å utelukke Unibuss fra deltakelse i bussbudet for Oslo vest.

I juni, og følgelig uavhengig av MAN-saken, satte Ruter i gang en gjennomgang av internkontrollen, med fokus på anskaffelser. Dette skjedde ved hjelp av Ernst & Young som revisor. Senere ble det igangsatt en intern granskning ved ekstern konsulent i åpen kontakt med politiet. De foreliggende rapporteringene tyder ikke på noen korrupsjonskultur, men det er avdekket behov for rutineforbedring på en del områder i innkjøpsprosessen, til dels innskjerping av gjeldende regelverk. Politiets etterforskning er ennå ikke avsluttet.

Uklart og uavklart vognansvar

Økonomisk har 2011 vært preget av usikre rammer for vognleie, sammen med risiko for avvik i forhold til budsjetterte billettinntekter ved innføringen av ny pris- og sonestruktur 2.10.2011.

Uklarhetene om vognleie har fortsatt inn i budsjettprosessen for 2012 og skyldes fortsatte diskusjoner om ansvarsfordelingen mellom Oslo Vognselskap AS, Oslo T-banedrift AS og Ruter AS. Utløsende faktor var ansvar for vognleie for T2000 etter at Oslo T-banedrift hadde tatt disse togene ut av trafikk.

Ruter etterlyser en modell som gir klar sammenheng mellom reelt økonomisk ansvar, beslutningsmyndighet og insitamenter til effektiv drift. Denne prosessen fortsetter i 2012, mens den foreløpige løsningen har plassert et ansvar hos Oslo kommune og vognselskapet som skal være tilstrekkelig til å definere ordningen som operasjonell leasing. Imidlertid vurderer Ruter det som lite sannsynlig at Oslo kommunes bevilgninger til vognselskapet vil kunne skje helt uavhengig av rammen for tilskudd til Ruter.

Økonomisk blink

Konsernresultatet ble positivt med 6,5 mill kr, som tilsvarer vel én promille av en omsetning på 5,6 mrd kr. Ut fra de rammene og målene som er gitt for Ruters virksomhet, må resultatet vurderes som blink, selv om vi gjennomsnittlig bør ha et resultat på ca 20 mill kr av hensyn til egenfinansieringsevne for nødvendige investeringer, f eks i billetterings-teknikk.

Billettinntektene var på 2,9 milliarder kroner, offentlige tilskudd på 2,6 milliarder, som tilsvarer 46 %. Ruter brukte 4,3 milliarder kroner til å kjøpe transporttjenester fra operatørene. Andre store kostnadsposter er takstavgifter med NSB (524 mill kr), husleie og terminalavgifter for buss (92 mill kr),

billettkontroll (29 mill kr), salgsprovisjoner (51 mill kr), drift og vedlikehold av billetteringsutstyr og sanntidsinformasjon mv (70 mill kr), tilskudd til Trafikanten AS og Interoperabilitetstjenester AS (37 mill kr), lønn og sosiale kostnader i Ruters administrasjon (113 mill kr) og konsulenter mv (53 mill kr).

Effektivitetsgevinster

Sterk trafikkvekst og reduserte felleskostnader har gitt effektivitetsgevinst for T-banen, slik at kostnad per reise gikk ned med over 8 %. T-banen fikk gevinster av flere og nye vogner, som ga 15 % kapasitetsøkning med bare 3 % kostnadsøkning. Som nevnt har utnyttelsen av trikkekapasiteten økt med 33 % på fire år, og gjennomsnittlig er det mer enn dobbelt så trangt der som på T-banen. Dette representerer en betydelig effektivisering, men nødvendige bevilgningsøkninger til kvalitetsforbedring på vognparken har gjort at kostnaden per plasskilometer er økt, selv om kostnaden per passasjer er stabil. På bussene har belegget økt med ca 8 %, og mest på regionbuss. Kostnadsøkning som følge av bransjeavtalen gir likevel en svak kostnadsøkning per plasskilometer, selv om kostnad per passasjer er uendret.

K2012 viser retning

Ruter la sommeren 2011 frem strategiplanen

K2012, som viser vei til en kollektivtrafikk som kan ha kapasitet og kvalitet til å møte de målene som er satt for en effektiv og miljøriktig trafikkavvikling i en region i svært sterk vekst. Målet om at kollektivtransporten skal ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk, er senere fulgt opp også i oppfølgende innspill til Nasjonal transportplan. Et gjensidig og konstruktivt samarbeid med blant andre Statens vegvesen og Jernbaneverket er etablert. Den viktigste forutsetningen for å lykkes er en kollektivtrafikkorientert arealbruk, ved siden av tilstrekkelige og forutsigbare økonomiske rammer.

Usikre utsikter

Rammene for tilskudd og prisendring for 2012 og varslede rammer for de følgende årene gjør det ikke mulig fullt ut å opprettholde tilbudet ved årsskiftet, og slett ikke øke kapasiteten for fortsatt å kunne ta veksten i motorisert trafikk som målsatt. Ruter går inn i budsjett- og økonomiplanprosessene med ønske om å kunne bidra konstruktivt til alternativ styrking av det økonomiske grunnlaget, hvis utviklingen i ordinært tjenestekjøp ikke kan fortsette. Realprisøkning i kollektivtrafikken vil være bedre enn kapasitets- og kvalitetssvikt, og også økte bompengebidrag og nye forretningsmodeller for kjøp av T-bane- og trikketjenester bør kunne vurderes.

SENTRALE NØKKELTALL	Ruter 2011	Ruter 2010	Ruter 2009	Ruter 2008
Reiser (mill) *)	285	271	256	244
Personkilometer (mill)	1636	1526	1433	1350
Vognkilometer (mill)	82,1	78,3	73,8	73,2
Plasskm (mill)	6981	6486	5948	5854
Avganger i 1000	3605	3527	3440	3473
Beleggsprosent (plass)	23,4 %	23,5 %	24,1 %	23,1 %
Trasélengde km (sum T-bane, trikk og buss)	3326	3324	3325	3332
Trafikkinntekter (mill)	2915	2856	2761	2781
Tilskudd (mill)	2565	2398	2264	1915
Kostnader (mill) **)	5570	5347	5116	4775
Driftsresultat (mill)	14	0,2	-7,3	-23,4
Resultat etter ekstraordinære poster (mill)	6,3	2,9	1,0	0,2
Gjeldsgrad	85 %	85 %	80 %	70 %
Soliditet (EK-andel)	15 %	15 %	20 %	30 %
Likviditetsgrad I	1,28	1,25	1,23	1,27
Trafikkinntekt/reise (inkl.tog)	10,21	10,56	10,77	11,40
Kostnader/reise (ekskl. tog)	19,49	19,42	19,91	19,46

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

Antall reiser er inkl. tog og båt. Produksjonsdata er sum T-bane, trikk og buss.

*) Når vi i tillegg inkluderer 5,7 mill reiser med Flytoget, blir totalen 291 millioner i 2011.

**) Kostnad inkl. trafikkreklame direkte til KTP [31,5 millioner i 2011].

3

Årskavalkade

Store og små begivenheter gjennom året 2011.

FEBRUAR

Ski-VM, en folkefest med store transportutfordringer som ble tilfredsstillende løst etter startvansker.

MARS

Nye servicepunkter på stasjonene Jernbanetorget, Nationalteatret og Majorstuen gir råd og hjelp ved kjøp og bruk av elektroniske billetter.

APRIL

Ruteendring 11. april, med styrkede nattlinjer i Oslo og forbedret busstilbud i Asker og Bærum.

T



JUNI

Ruters strategiplan K2012 lansert, med særlig oppmerksomhet rundt lange perspektiver, ny T-banetunnel gjennom Oslo sentrum og Fornebu-bane.

Store oppgraderingsarbeider på T-banen. Flere delstrekninger periodevis stengt for oppgradering i sommerperioden.

JULI

Terrorangrepet 22. juli rammet ikke kollektivtrafikken direkte. Konsekvensene var begrenset til stengte gater og omkjøringer, med langvarig stenging av Akersgata som den største ulempen for kundene.

DESEMBER

Bransjenorm for elektroniske billettsystemer i Norge, med nasjonal standard for personvern.

Trafikanten blir et heleid datterselskap. Informasjon, kundeservice og billettsalg for kollektivtrafikken samles under Ruter-navnet.

OKTOBER

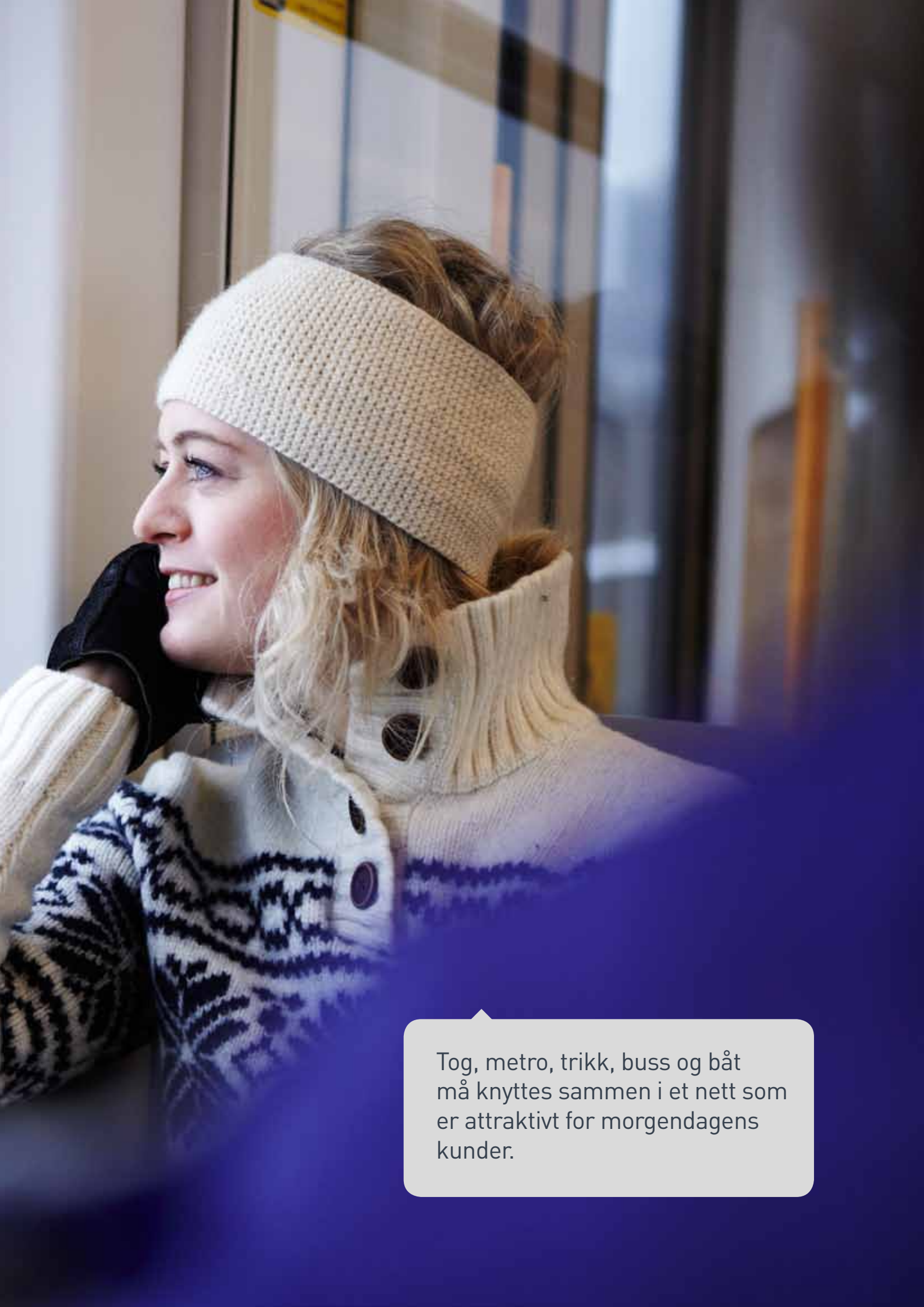
Ny pris- og sonestruktur gjør kollektivreiser enklere for alle og billigere for svært mange fra 2. oktober.

De aller fleste billettslag er nå elektroniske.

Nye miljøbusser i Oslo syd. Flere biogassbusser og dieselelektriske hybridbusser fra 3. oktober. Hydrogenbusser følger i 2012.

AUGUST

Fornyelsen av Kolsåsbanen går planmessig fremover. Stasjonene Ringstabekk og Bekkestua åpnet 15. august.



Tog, metro, trikk, buss og båt
må knyttes sammen i et nett som
er attraktivt for morgendagens
kunder.

4

Nye plangrep for en bedre fremtid

Gjennom langsiktig strategisk planarbeid ønsker Ruter å forbedre kollektivtrafikkens rammebetingelser.

Ruter har klare ambisjoner om gjennom det strategiske planarbeidet å forbedre kollektivtrafikkens rammebetingelser og dermed oppnå de politiske målene som er satt for kollektivtrafikken. Samtidig skal det skapes tydelige rammer for vårt interne utviklingsarbeid og de løpende handlingsprogrammene.

K2012

Med utgangspunkt i tidligere strategiprosesser, og senest K2010, la Ruter i K2012 opp til ytterligere satsing på samarbeid på tvers av fag og virksomheter, samtidig som den langsiktige delen av planarbeidet fikk enda bredere plass. Ruters perspektivgruppe fikk deltakelse fra areal- og transportmyndigheter i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune og fra Statens vegvesen og Jernbaneverket. Dessuten deltok Buskerudbyen, Buskerud kollektivtrafikk og Røyken og Hurum kommuner i deler av prosessen, ut fra ønsker om å se på et funksjonelt hovedstadsområde, som også går ut over Akershus' ytre grenser. Dette området inkluderer også deler av Østfold, Oppland og Hedmark. Samarbeidet i perspektivgruppen fikk stor interesse og engasjert deltakelse og bidro til å gi Ruters planarbeid et kvalitetsløft, som samtidig ga inspirasjon til arbeidet hos de øvrige deltakerne.

I K2012 søker Ruter å være tydelig på at vil man målene, så må man også ville midlene. Den brede enigheten om at kollektivtrafikken bør ta det vesentlige av veksten i motorisert kollektivtrafikk, må reflekteres i en arealbruk styrt i kollektivtrafikkorientert retning og en finansiering som er langsiktig, forutsigbar og tilstrekkelig. Når disse problemstillingene er de mest sentrale, er det nødvendig at også Ruters planverk har en langsiktig og tilstrekkelig konkret perspektivdel, parallelt med strategier for prioriterte tema på mellomlang og kortere sikt. Sett i et kundeperspektiv dreier det seg om å utvikle potensialet fra de innbyggerne som kanskje ennå ikke er født eller har flyttet til regionen, parallelt med tilbudsutvikling ut fra den kunnskapen vi har om preferanser hos dagens kunder og kundegrunnlag.

K2012 ble presentert i juni 2011, med oppfølgende presentasjoner og utsendelser etter sommerferien. Både politisk og faglig respons har vært positiv, konstruktiv og nysgjerrig. K2012 kan synes å ha bidratt til en bredere definisjon av kollektivtrafikkens interesseområde, ved at det må tas et samfunns- og forvaltningsperspektiv over flere sektorer og forvaltningsområder, og ikke minst ved at samordningen med en bærekraftig arealbruk er helt nødvendig.

Nasjonal transportplan

Med utgangspunkt i blant annet den plattformen som er etablert ved K2012, ble Ruter høsten 2011, sammen med Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, invitert til å bidra i Statens vegvesens og Jernbaneverkets arbeid med innspill til Nasjonal transportplan (NTP). Samarbeidet gjelder særlig kapasitetsutfordringene i Oslo-området på vei, bane og samlet.

Størst oppmerksomhet har vært viet rolledelingen innen kollektivtrafikken og behovet for nye tunneler gjennom Oslo for metro og jernbane. Det blir stadig bredere forståelse for at vi må bort fra begrepet «jernbane og kollektivtrafikk». Persontogtrafikk er kollektivtrafikk, og oppgaven består i å utvikle en optimal rolledeling mellom jernbane, buss og båt og det som i dag defineres som lokale baner. Jernbaneverket og Ruter er faglig enige om en rolledeling basert på god samordning i prioriterte knutepunkter, og hvor toget konsentrerer seg om de noe lengre reisene, med høy fremføringshastighet og stopp i byer, stasjonsbyer og viktige knutepunkter for øvrig. Buss bør i enda større grad enn i dag mate til tog og annen bane, og dessuten betjene spredtbygde områder også langs jernbanetraseene, fortrinnsvis ved mating til knutepunktstasjoner.

Areal- og transportplanlegging

Ved utvikling av ny infrastruktur i mangemilliardersklassen er det avgjørende at planleggingen skjer med utgangspunkt i et fremtidig marked, og som bidrag til å styre en samordnet arealbruk og transport i målsatt retning. I denne sammenhengen peker Ruter på Majorstuen som en interessant knutepunktstasjon på en ny jernbanetunnel, både i et byutviklingsperspektiv og for å knytte tog, metro, trikk og buss sammen i et nett som er attraktivt for morgendagens kunder. Ruter har også skissert en mulig Hurumbane mellom Asker/Røyken og Ski som en mulighet for utvikling av arealer for bolig og næring som kombinerer tilstrekkelig omfang til å møte befolkningsøkningen med gode muligheter for bærekraftige transportløsninger, både regionalt og helt lokalt. Tilsvarende muligheter finnes også, i noe mindre skala, i etablerte og nye stasjonsbyer langs oppgraderte jernbanetraseer for øvrig.

I januar 2012 ble Ruters engasjement knyttet til forberedelsen av Nasjonal transportplan forsterket ved invitasjon til deltakelse i Samferdselsdepartementets ressursgruppe for bistand med en nasjonal kollektivtransportpolitikk. Arbeidet samkjøres med tilsvarende prosesser i regi av blant andre Kollektivtrafikkforeningen, NHO og Østlandssamarbeidet. Ruter har særlig trukket

frem behovet for et tydelig markedsmål, som å ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk, vilje til å styre arealbruken i kollektivorientert retning, også på bekostning av jordvern, samt langsiktig og tilstrekkelig finansiering. Ruter ser med positiv forventning frem til konkretisering av de klare signalene som nå gis om et større statlig engasjement i gode kollektivtrafikk-løsninger i de fire storbyområdene.

Akershus samferdselsplan

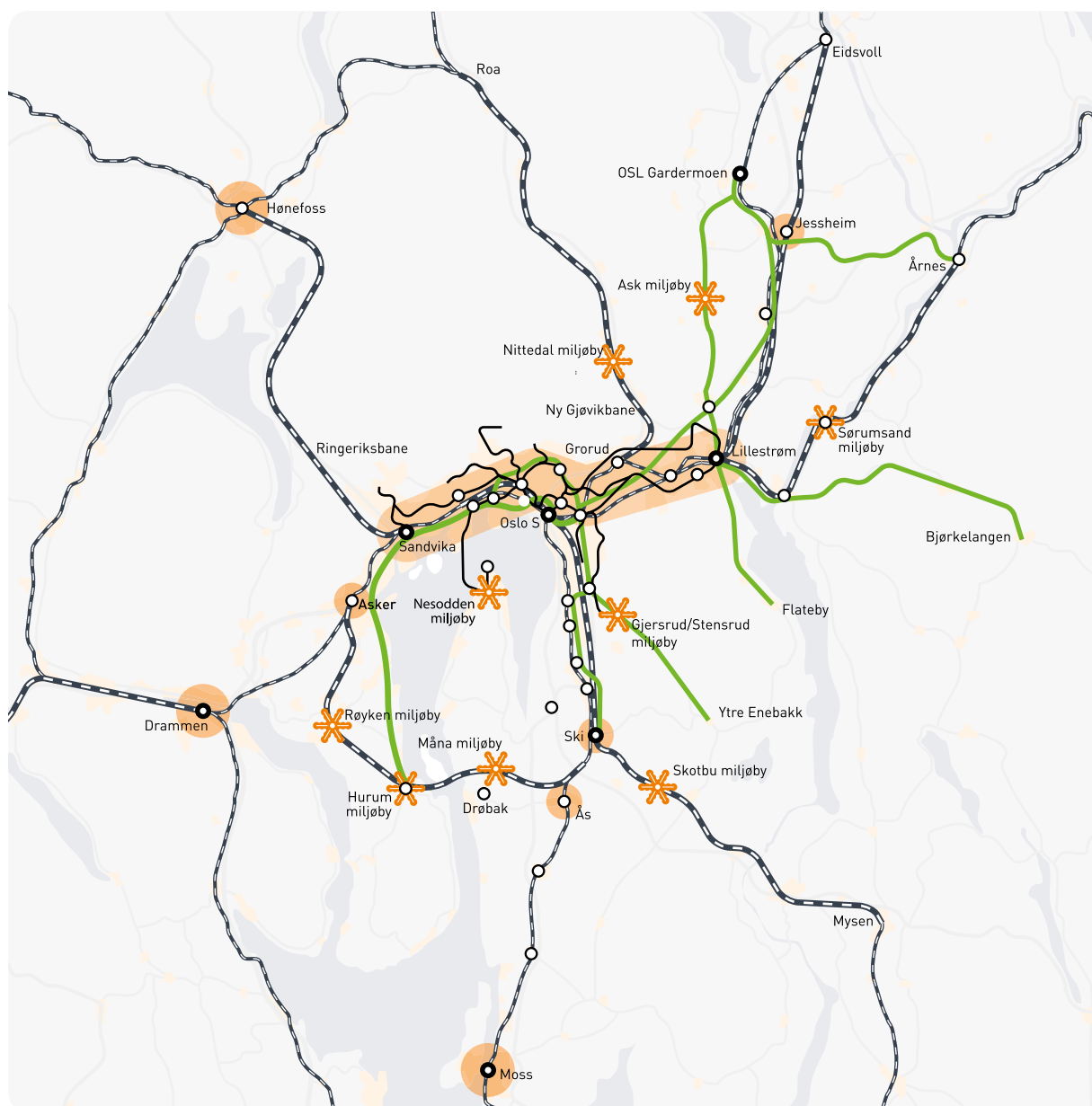
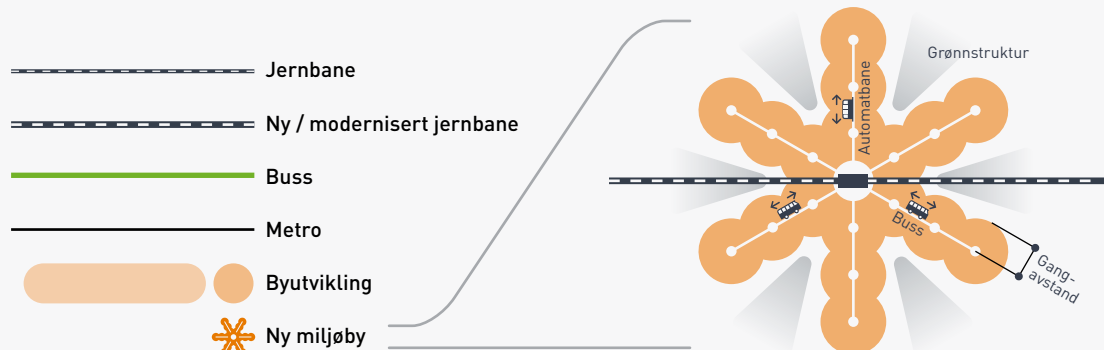
Akershus fylkeskommune har tatt K2012 til orientering og har så langt lagt de tema som det tas stilling til, inn i Akershus samferdselsplan. Mål og tiltak er langt på vei sammenfallende med K2012 på kollektivtransportområdet, og ikke minst gjelder det målet om at kollektivtransporten, også i Akershus, skal ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk. Samferdselsplanen varsler for øvrig at en senere vil komme tilbake til tema i K2012.

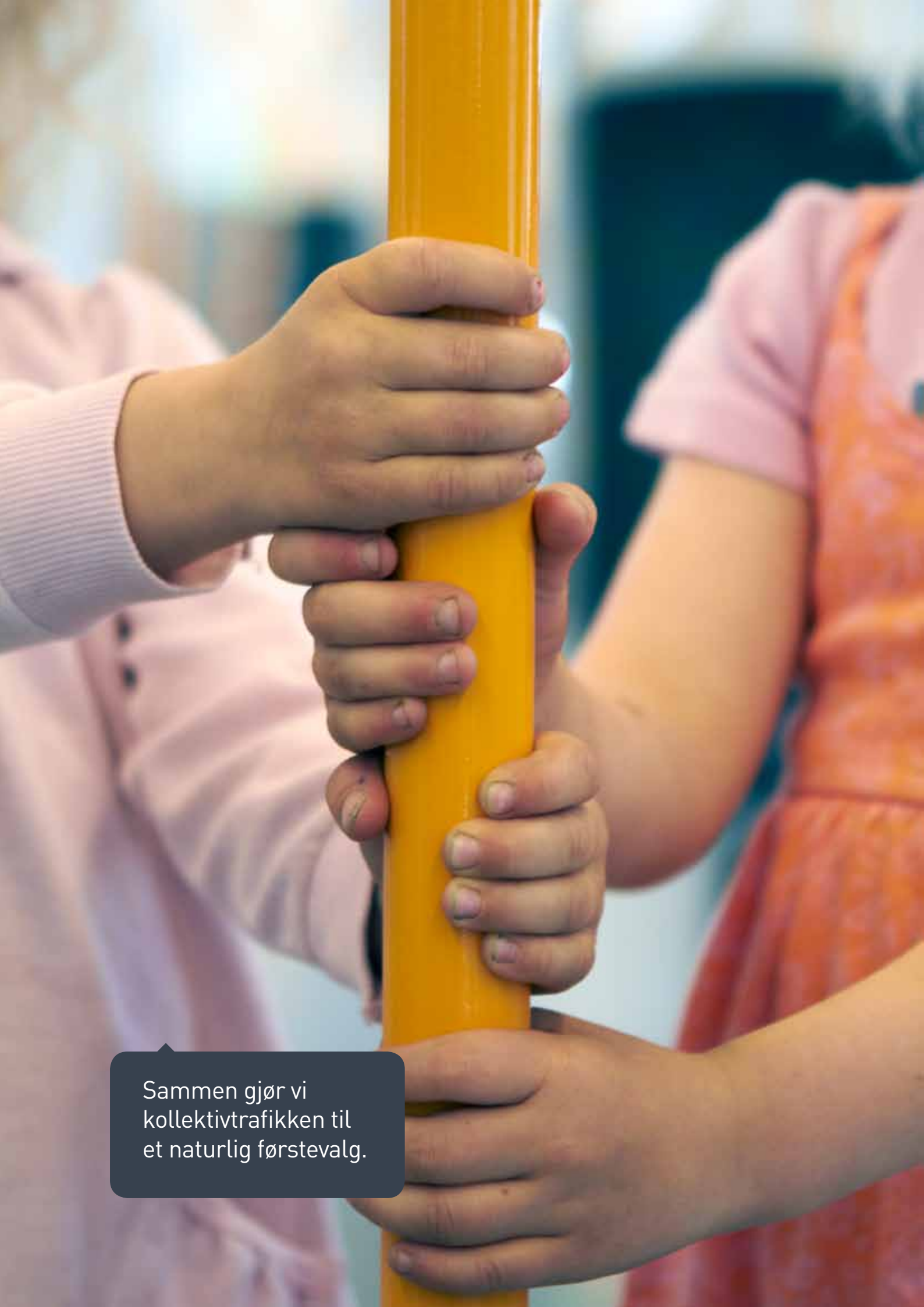
Oslo kommune behandler K2012 våren 2012.

Oslopakke 3

Parallelt med og med tilknytning til NTP-arbeidet pågår en revisjon av Oslopakke 3 (O3). Hensikten er å oppdatere handlingsprogrammet ut fra hensyn til sikring av sammenheng mellom mål og tiltak og kvalitetssikring av kostnadsoverslag. O3-rapportene «Grunnlag for langsiktige prioriteringer og finansielt grunnlag», som ble lagt frem i desember, viser gode målrettede effekter av å satse på kollektivtrafikkprosjekter, samtidig som det er behov for en økt økonomisk ramme. Styrket finansiering bør skje ved større statlig innsats. Samtidig er det vist muligheter for større trafikantbidrag. Etter Ruters vurdering er det bedre med en realprisøkning i kollektivtrafikken enn kapasitets- og kvalitetsbrist. Dette gjelder særlig hvis bompengebetalingen må økes for å styrke finansieringsgrunnlaget for prioritert infrastruktur-utbygging.

Langsiktig kollektivtrafikkorientert regionalt utbyggingsmønster





Sammen gjør vi
kollektivtrafikken til
et naturlig førstevalg.

5

Felles visjon for kollektivtrafikken

Ruter vil være en drivkraft som sørger for stadig bedre kollektivtrafikk i Oslo og Akershus.

Med mobilitet som sentralt utgangspunkt arbeider Ruter ut fra en virksomhetside der vi tilbyr attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport og skaper et pulserende hovedstadsområde. Ruter vil være en drivkraft som sørger for at vi får en stadig bedre kollektivtrafikk i Oslo og Akershus.

Felles idégrunnlag og visjon

For å nå målet om en bedre samordnet og mer slagkraftig kollektivtrafikk er vi og våre interessenter avhengig av felles idégrunnlag, visjoner og strategiske mål. Fortsatt er det for mange som vurderer kollektivtrafikk som en sekundær løsning som benyttes når bil ikke er tilgjengelig. Vår ambisjon er å snu disse holdningene og være det primære valget i en dominerende del av markedet.

Gjennom 2011 har Ruter og de øvrige aktørene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus arbeidet sammen for å få etablert en felles visjon for kollektivtrafikken. En bredt sammensatt arbeidsgruppe med representanter fra buss, trikk, T-bane, båt og Ruter, har sammen med 33 interne «visjonsarkitekter» fra de ulike selskapene utarbeidet en inspirerende og samlende visjon som skal være med på å bidra til at alle aktører jobber mot samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

Visjonen fungerer som en felles ledestjerne i arbeidet med å få kollektivtrafikken til å fremstå som tydelig, relevant og attraktiv i markedet, slik at stadig flere reiser kollektivt. Visjonen gir uttrykk for at kunder, politiske myndigheter, operatører, andre leverandører og Ruter på hver sine områder stadig utvikler seg videre for å bli det klart foretrukne alternativet i stadig flere reisesammenhenger. Kundene velger oss fordi vi er best, og tenker kollektivtrafikk først.

Felles visjon for kollektivtrafikken lyder:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg».

Visjonsformuleringen peker ut en tydelig og inspirerende retning der alle forstår hvor vi skal. Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å nå. Den inneholder formuleringen «sammen» som viktig signal om samspill, samarbeid og kollektivtrafikkfamilien på et samlet lag - sammen leverer vi bedre enn hver for oss - sammen med kunden, sammen med samarbeidspartnere og sammen med eiere og myndigheter. «Et naturlig førstevalg» er kunderettet og et uttrykk for preferanse, der konkurransen med bil implisitt



defineres. Det må leveres på en rekke områder som eksempelvis enkelhet, effektivitet, miljø etc. for å kvalifisere til å bli kundens førstevalg. Alle i kollektivtrafikken kan påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag, hvilket sikrer fokus på gode kundeopplevelser.

Visjonsarbeidet

Det praktiske visjonsarbeidet ble gjennomført i form av visjonsseminarer der 33 visjonsarkitekter diskuterte og definerte ulike visjonsretninger med utgangspunkt i billedcollager og annet stimuli. Basert på innspill og læring jobbet deretter arbeidsgruppen ut en mengde formuleringer, der fem forslag ble besluttet presentert i et oppfølgende seminar for videre evaluering, bearbeiding og prioritering. En endelig anbefaling til ny, felles visjon for kollektivtrafikkfamilien ble så utarbeidet – en visjon som fikk samlet god mottagelse fra visjonsarkitektene og ledelse i samtlige involverte selskaper, i tillegg til godkjennelse fra Ruters styre.

Visjonslanseringen

Selve visjonslanseringen fant sted 1. september i Kanonhallen på Løren i Oslo. 270 inviterte medarbeidere fra selskapene i kollektivtrafikken fikk høre bransjens topledere gi uttrykk for viktigheten av å

samles om en felles visjon og ikke minst det avgjørende i å lykkes med realiseringen i form av forbedret samspill og samarbeid. Sveriges tidligere statsminister Göran Persson representerte et høydepunkt med sitt foredrag om samhold og forandring.

Visjonsimplementeringen

Visjonsimplementeringen ble besluttet gjennomført lokalt pr. selskap, der den enkelte ledelse skal stå i førersetet hva gjelder form og skreddersydd innhold. Sentralt i dette arbeidet er både bevisstgjøringen i forhold til de tre samspillsreglene som er utarbeidet i fellesskap for å realisere visjonen, og viktigheten av å arbeide med hva visjonsformuleringen betyr for den enkelte ansatte med tilhørende arbeidsoppgaver og ansvar. Implementeringsarbeidet vil fortsette inn i 2012.

Grep for bedret samspill

Etableringen av felles visjon for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus er særlig viktig med tanke på det utstrakte samarbeidet mellom aktører som skal balanseres korrekt opp mot ulike interesser og roller. En felles visjon er et nødvendig grep for bedret samspill i utfordrende samarbeidsrelasjoner. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig, men må kombi-

Samspillsregler

1

"Vi skal vise hverandre gjensidig respekt"

- Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende
- Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
- Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

2

"Vi skal være effektive og beslutningsdyktige"

- Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
- Vi skal være tydelig på målsetning og forventning – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
- Vi skal ha fokuserte diskusjoner

3

"Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell"

- Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
- Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjøre hverandre gode
- Vi skal være lojale mot felles beslutninger



Illustrasjoner: Placebo Effects



«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Trafikanten

nettbuss

UNIBUSS

NORGESBUSS

Nobima

NORLEDE

TRIKKEN

KTP AS

T-BANEN

Ruter#

neres med ryddige avtaler med gode insitamenter til felles måloppnåelse og en organisasjon som så langt som mulig bidrar til klare ansvarsforhold og forventninger.

En visjon er per definisjon en mental drivkraft som både er tydelig på retning og sluttresultat og samtidig er et samlingsmerke som skaper lagånd – til inspirasjon og motivasjon. For å nå målet om at kollektivtrafikken skal ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk, med stadig flere og mer fornøyde kunder, er vi avhengig av å samle krefter og utnytte kompetansen til felles beste!

VISJON

frembrakt i samspill er en mental drivkraft for bedre kollektivtrafikk.

13 Jar



Aftenposten kalte Ruters innføring av ny pris- og sonestruktur 2.10.2011 en «kollektiv revolusjon».

6

Billettrevolusjonen

I oktober innførte Ruter nytt pris- og sonesystem i Oslo og Akershus. Mange fikk billigere reiser og et forenklet tilbud.

Aftenposten kalte Ruters innføring av ny pris- og sonestruktur 2.10.2011 en «kollektiv revolusjon».

Da skjedde følgende:

- antall soner ble sterkt redusert
- billettslagene ble færre og prisene per sone de samme i Oslo og Akershus
- nesten alt billettsalg ble elektronisk

Felles løsning

En full samordning av prisstrukturen i Oslo og Akershus var en av de klare forventningene ved etableringen av Ruter. Selv om det fantes skjøtebestemmelser mellom Sporveien og SLs billetter, og selv om disse billettene gjaldt på NSBs tog i Oslo og Akershus, var prisbildet komplisert. Ikke bare var det vanskelig for kundene å orientere seg, også for personalet var systemet rett og slett for vanskelig. Dette ga seg utslag i usikkerhet hos kundene og for hyppig feilbillettering fra personalet.

De første årene har Ruter brukt Sporveiens og SLs gamle systemer i ny drakt. I desember 2008 la vi frem et forslag til ny pris- og sonestruktur. Et alternativ med reduksjon fra 77 til 6 soner ble anbefalt, og senere tiltrådt politisk i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Etter forhandlinger

med NSB og kontakter med Samferdselsdepartementet ble det senere lagt inn et par ekstra soner for å unngå for store prissprang over Akershus' ytre grense. NSB påpekte risiko for at vi skulle få et uheldig stort omfang av skjøting av billetter på grensestasjonene, med tilhørende inntektsbortfall. Antall soner ble 8, men slik at ingen betaler for mer enn 3 soner med periodebillett og 5 soner med enkeltbillett og reise penger/kupongkort.

Ett felles system krever harmonisering av prisnivået. Prisen for én sone må være den samme, enten sonen ligger i Oslo eller i Akershus. Videre må rabatter og aldersgrenser mv. være sammenfallende. Siden prisnivået ved etableringen av Ruter var blitt en del lavere i Oslo enn i Akershus, krevde harmoniseringen enten et økt tilskudd i Akershus eller en økning av prisene i Oslo. Samlet inntektskonsekvens ble beregnet til 140 mill kr. Konklusjonen ble en kombinasjon av en tilskuddsøkning fra Akershus på 100 mill kr og en moderat prisøkning i Oslo, samtidig som osloprisene også ble gjort gjeldende i en utvidet bysone som inkluderer østre Bærum.



Markedsreaksjon

Konsekvensene av en så stor endring av prisbildet som det eksisterende og nye kunder ville stå overfor, er det svært vanskelig å beregne sikkert med det erfaringsgrunnlaget og modellverktøyet vi har til disposisjon. Spesielt er det usikkerhet knyttet til virkningene av de betydelige forenklingene – fra flere milliarder til noen titusener kombinasjoner av soner, billettslag, priser, salgskanaler, rabatter og unntak. Det ble derfor gjort beregninger med fire alternative innfallsvinkler, to ved eksterne konsulenter og to internt. Ved trafikkberegninger av nye tiltak kan generelt et avvik på 10 % vurderes som lite. Her stod vi overfor en situasjon hvor bare én prosent avvik ville bety ca. 30 mill kr. Kollektivtrafikkens økonomiske rammer tillater ikke usikkerhetspåslag og sikkerhetsnett, og dette gjorde at analysekvaliteten var enda viktigere enn normalt.

Usikkerheten om virkningene for trafikk og inntekter ble ikke ubetydelig forsterket ved at fullføring av implementering av elektronisk billettering måtte skje parallelt med nye priser og ny sonestruktur. Kundene, operatørene, kommisjonærene og Ruter skulle ikke bare forholde seg til nye priser og soner, men også til ny teknikk. Denne utfordringen satte hele

organisasjonen på prøve, forsterket av at det samtidig var ruteendring, og i ett ruteområde dessuten var operatørskifte etter anbud.

Tre tekniske systemer

Ruter hadde ved etableringen overtatt elektroniske billettsystemer under implementering fra Sporveien og SL. Disse hadde ulike leverandører, og NSB hadde en tredje. Systemene skulle være interoperable, slik at kundene skulle kunne reise på tvers av de tre systemene med gjennomgående pris og billettering. Selskapet Interoperabilitets-tjenester AS var etablert for å sørge for avregningen. Selv om antall parter fra 2008 var redusert til to, var de tekniske utfordringene stadig knyttet til tre systemer og tre leverandører.

Ruter er ikke kjent med at så store omlegginger i en så krevende struktur er gjennomført andre steder. Normalt dreier elektronisk billettering seg om ett selskap, ett prissystem og én leverandør. I et slikt perspektiv vurderer Ruter omleggingen som vellykket, selv om det gjenstår svakheter som det ennå ikke er ryddet opp i.

94 % reiser elektronisk

Ved årsskiftet 2011/2012 var 630 000 reisekort i aktiv bruk, hvilket innebærer at mer enn halvparten

av den samlede befolkningen var aktive brukere. Økningen i løpet av 2011 var på 290 000 kort (+ 85 %), med en særlig vekst midt i oktober. Vinteren 2012 skjer ca. 94 % av reisene på elektronisk plattform.

Usikkerhet hos enkelte kunder om reglene for igangsetting av kjøpt periodebillett, kombinert med teknisk svikt på deler av avlesingsutstyret, har medført noe inntektssvikt i introduksjonsfasen, men ikke i større omfang enn det var grunn til å anta. Det er likevel en høy feilprosent på utstyret, og en kundeopplevd oppetid på avleserne på rundt 98 %, og helt nede i 92 % på bybuss, er langt fra akseptabelt. En rekke forbedringstiltak er således igangsatt.

Kundesenteret hadde ekstra stor pågang i oktober, men allerede i løpet av november og desember var antall henvendelser nede på normalt nivå. Antall henvendelser om billettering mv isolert var ikke mer enn ca. tre ganger høyere i oktober enn normalt – omtrent 1500 ekstra.

Usikkerhet omkring kunderspons og trafikkøkning medførte at Ruter sikret seg en ekstra busspark for en overgangsperiode, og avganger fra Bærum, Nedre Romerike og Enebakk ble forsterket. Forsterkingene er foreløpig beholdt som planlagt, mens den ekstra bussparken avvikles.

Markedsvirkningene kan først få sin endelige evaluering etter et par år. Erfaringene etter tre måneder i 2011 tyder ikke på overraskelser. Forbedringene gjelder primært Akershus-trafikken, og passasjerveksten i 2011 ble klart sterkere i Akershus enn i Oslo, og særlig mot årets slutt. I 2010 hadde vi en ekstraordinært sterk vekst i november, mye på grunn av tidlig og streng vinter. Men ser vi fjerde kvartal 2011 også i forhold til 2009 og 2008 og forsøker å korrigere for vintereffektene i 2010, synes det som om veksten i Akershus i fjerde kvartal er i størrelsesorden 10 %, mot 8 % for året i sum. Siden forbedringene primært slår ut for reiser i, til og fra Akershus, og disse reisene begrenses til ca. 22 % av Ruters samlede trafikk, vil samlet utslag bli begrenset.

Ved siden av forbedring av teknisk pålitelighet på eksisterende utstyr, inkludert noe fornyelse, arbeider Ruter nå aktivt med billettering via mobiltelefon, og etter hvert kommer billettprodukter som kan kombinere abonnement og bruk på Ruters dagsorden. Den interoperabiliteten som ligger i reisekortet, må også tilfredsstilles for mobiltelefon, for å gi sømløse reiser over fylkes- og selskapsgrenser.

Betalingsformidling og -teknikk er ingen kjereoppgave for Ruter, og vi ser for oss at vi etter hvert kan få universelle betalingsløsninger som også er egnet for raske transaksjoner i kollektivtrafikken, uten at det krever at kollektivtraffikselskapene har spesielle reisekort.



94%

av reisene på elektronisk billett – et grunnlag for utvikling av enda lettere tilgjengelig billettering.



Ruter arbeider med avtalemønstre i bussbudene som bedre sikrer inntekter for flere kunder og økte inntekter.

7

Målrettet og korrekt innkjøp

Kollektivtrafikken styres gjennom kontrakter, tuftet på gode og korrekte innkjøpsprosesser.

5 milliarder

Ruter gjør årlige innkjøp for rundt 5 milliarder kroner. Innkjøpsprosessene skal bidra til at vi får målsatt omfang og kvalitet i kollektivtrafikken til en riktig pris – mer kollektivtrafikk for pengene. Prosessene skal være strengt korrekte ut fra lover, forskrifter og eksternt og internt regelverk. Dette gjelder både i kjøpsprosessen og i oppfølgingen av inngåtte avtaler. Samtidig skal innkjøpene ha en dynamikk og fleksibilitet som gir gjensidige insitamenter til å følge opp kvalitetsaspektene, slik at vi får flere og mer fornøyde kunder.

Ruter har særlig oppmerksomhet rundt tre forhold på anskaffelsesområdet:

1. Sikring av interne kontrollrutiner ved oppdrag i juni 2011 til Ruters revisor.
2. Målrettede avtalem modeller. For buss ønskes bedre insitamenter i kontraktene for oppnåelse av felles mål om flere kunder. For T-bane og trikk, inkludert vogn- og baseansvar, ønskes nye forretningsmodeller med sikte på insitamenter til økt kostnadseffektivitet. For tog ønskes avtale som sikrer felles optimale løsninger i samspillet mellom driftsartene.
3. Korrupsjonssak i bussbransjen. Med utgangspunkt i korrupsjonsdom mot MAN i Tyskland er det

avdekket korrupsjon og uryddige forhold på flere områder, særlig knyttet til Unibuss. Dette har også rammet Ruter.

Gjennomgang av internkontroll av anskaffelser

Våren 2011 tok Ruter initiativ til en gjennomgang av internkontrollen, med fokus på anskaffelser, i regi av selskapets revisor. Arbeidet ble startet i juni 2011, men ble midlertidig satt på vent da MAN-saken ble kjent. Denne korrupsjonssaken utløste umiddelbart en granskning i Ruter, ved engasjement av eksterne granskere, med åpen informasjonsutveksling til politiet. Resultatene fra denne granskningen ble stilt til disposisjon også for revisor, som kunne innarbeide relevante hovedfunn i sin rapport.

Anskaffelsesprosessen er blitt kartlagt og vurdert med hensyn til aktiviteter, risikoer og kontroller. Målet har vært å vurdere hvorvidt den etablerte internkontrollen er hensiktsmessig, samt å utarbeide forbedringsforslag som bidrar til standardisering, modernisering og styrking av den etablerte internkontrollen.

Gjennomgangen var ferdig oppsummert, og ble fremlagt for Ruters styre, i februar 2012. Selv om



mye er bra, vurdert ut fra så vel målrettethet som korrekthet, er det avdekket mangler ved internkontrollen og anskaffelsesprosessene som særlig gjelder å ha dokumenterte skriftlige rutiner, å følge rutinene, samt å ha tilstrekkelig sikring av sensitive dokumenter. Forbedringsarbeidet er igangsatt, knyttet til pågående prosess med ISO-sertifisering.

Målrettede avtalemodeller

I strategisk plansammenheng, og senest i K2012, har Ruter tatt opp behovet for avtalemodeller i bussanbudene som bedre sikrer insitamenter for flere kunder og økte inntekter. Dette behovet er etterspurt fra operatører og fra bransjen for øvrig. Utfordringene består i å finne frem til modeller med større ansvar hos operatørene til å definere tilbudet og generere inntekter, samtidig som samordningskvalitetene ivaretas. Vi ønsker konkurranse mellom operatørene, men må unngå en suboptimalisering som svekker samlet resultat.

Buss

Dagens busskontrakter inneholder insitamenter i form av kvalitetsbonuser. Disse har imidlertid begrenset omfang, avgrenset til praktisk målbare områder. I 2011 ble det utbetalt bonuser på i alt

22 mill kr, som tilsvarer vel én prosent av kontraktssummene for buss.

I Trafikkplan Follo indikerer Ruter et forsøksområde for større frihetsgrader i den kommende anbudsutlysingen, samtidig som bindinger til resten av nettet, og særlig togkorrespondansene mv, er ivaretatt.

Bussanlegg

Gode konkurransemodeller forutsetter i praksis at oppdragsgiver kan stille bussanlegg/depoter til disposisjon for tilbyderne. Dette er særlig viktig i de sentrale delene av regionen. Med dette formålet ble selskapet Bussanlegg AS etablert, men lagt til KTP-konsernet, som også eier en av de konkurrerende bussoperatørene. Selv om utleien skjer gjennom Ruter, kan en slik modell være uryddig. For anbudet i Oslo vest i 2011 klarte Bussanlegg ikke å stille noen base til disposisjon, hvilket bidro til å komplisere anbudsprosessen.

Tog

Samspillet mellom tog og buss synes ikke optimalt ivaretatt i eksisterende avtaler mellom NSB og Ruter. Avtalene har bare gjennomgått mindre justeringer de senere årene. Det er bred

enighet om å spille på toget som stamme i den regionale trafikken, med større grad av bussmating til tog der det ligger til rette for det. Imidlertid er det ikke opplagt at avtalene om kostnadsansvar og inntektsdeling ivaretar en slik strategi på en god måte. Datagrunnlaget for inntektsdelingen er dessuten usikkert og antagelig til dels uegnet. Dette er noe av bakgrunnen for at Akershus fylkeskommune og Oslo kommune ønsker vurdert en modell hvor Ruter overtar bestilleransvaret for den lokale togtrafikken, som beskrevet i strategiplanen K2012.

T-bane og trikk

For de skinnegående driftsartene T-bane og trikk er det utfordringer som dels er knyttet til en organisasjonsmodell hvor de operatørene Ruter inngår avtaler med, ikke er konkurranseutsatt. Dessuten inngår de i et kommunalt eid konsern som har sine egne styringsmekanismer. Dette vanskeliggjør reelle forhandlinger. Et prosjekt som tar sikte på å få frem enhetskostnader og nøkkeltall som kan være egnet til hensiktsmessig styring innenfor de gitte rammene, er igangsatt. Det viser seg imidlertid krevende å få frem resultater. Ruter vil klart foretrekke en helt ny forretningsmodell. Denne behøver ikke innebære konkurranseutsetting, men må minimum sikre transparent økonomi og tydelig og forfølgbart ansvar.

Vognansvar

Behovet for gjennomtenkte ansvarsmodeller har kommet tydelig til syne når det gjelder eie, leie og finansiering av vogner. Problemene ble utløst av at operatøren besluttet å ta T2000-vognene ut av trafikk, mye begrunnet i at morselskapets verksted hadde problemer med å levere slike vogner klare for trafikk. Vogneieren, Oslo Vognselskap (OVS), krevde likevel vognleie av Ruter. Dermed ble Ruter sittende med regningen for forhold som vi, minst av alle, hadde påvirket og i praksis kunne og skulle påvirke. Ruters revisor konkluderte med at dersom OVS og Oslo kommune opprettholdt dette kravet, har Ruter et reelt økonomisk ansvar som tilsier at det foreligger en finansiell leasing, med balanseføring av hele vognparken for T-bane og trikk hos Ruter. Oslo kommune har imidlertid hittil også motsatt seg en slik løsning.

Også problemstillingen rundt vognansvar handler om målretting og insitamenter til effektivitet. Endelig modell er ikke avklart, mens en foreløpig løsning har plassert et ansvar hos Oslo kommune og OVS som skal være tilstrekkelig til å definere ordningen som operasjonell leasing. Elementer som legger reelt ansvar hos OVS mangler imidlertid så langt, og Ruter vurderer det som lite sannsynlig at Oslo kommunes bevilgninger til vognselskapet

vil kunne skje helt uavhengig av rammen for tilskudd til Ruter.

Korrupsjon i bussbransjen

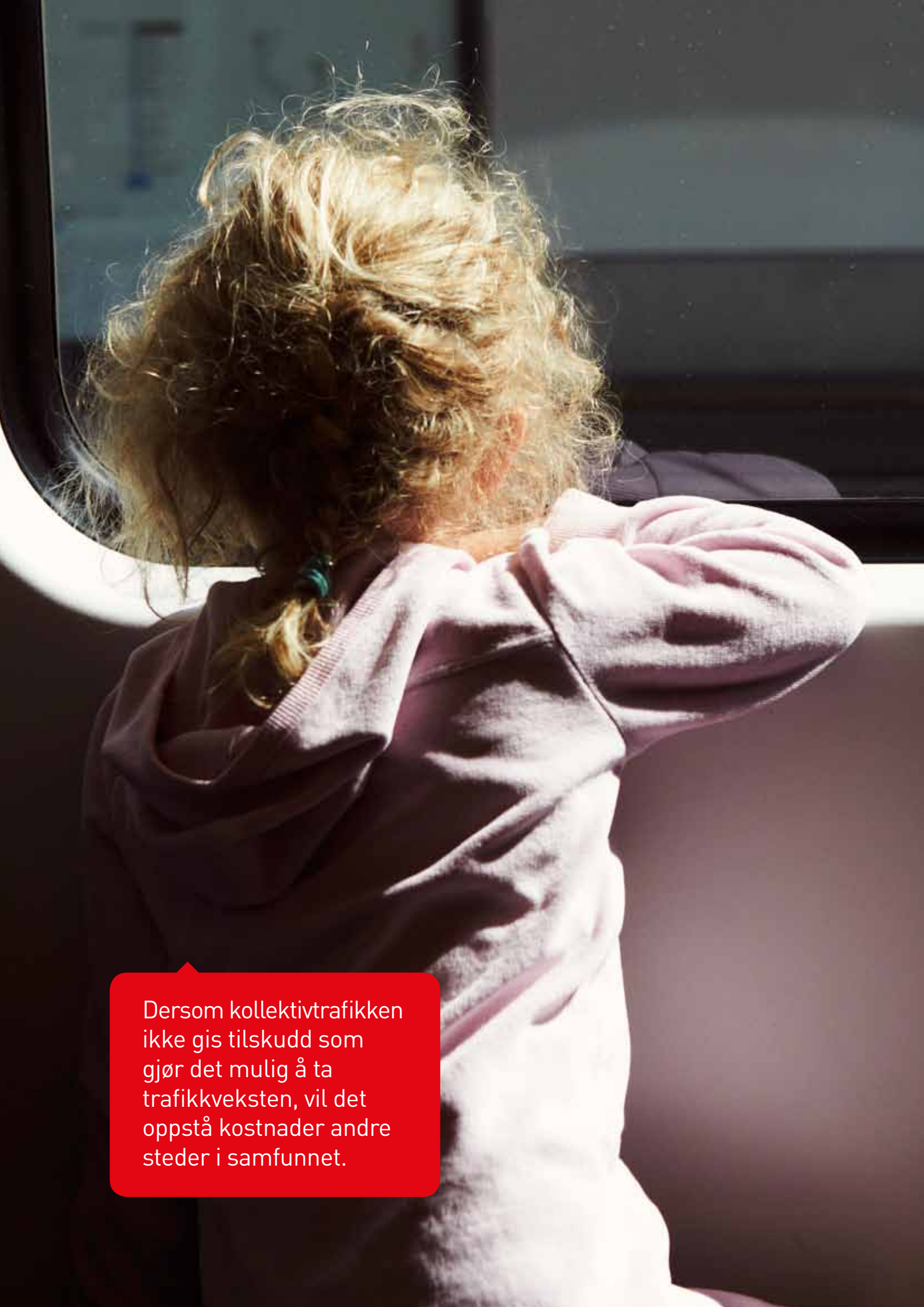
Konsernet MAN ble i 2009 ilagt en foretaksstraff i Tyskland tilsvarende 1,2 milliarder kroner for korrupsjon i perioden 2002-2009. MAN har i mange år levert busser til Ruters, og før det Sporveiens og SLs, operatører. I forbindelse med denne tyske saken kom det frem påstander om at ledende ansatte hos et offentlig eid busselskap i Oslo har mottatt store pengebeløp for bestilling av MAN-busser.

Da Ruter gjennom den KTP-eide operatøren Unibuss ble kjent med korrupsjonsaken sensommeren 2011, tok vi initiativ til en granskning ved ekstern konsulent med egnet kompetanse, og i åpent samarbeid med politiet. Gjennomgangen inkluderer relevante forhold fra tidligere AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s. Granskernes funn ble samtidig stilt til disposisjon for den nevnte gjennomgangen av internkontrollen, med fokus på anskaffelsesprosessene, som skjedde ved hjelp av revisor. Granskernes funn ble lagt frem for styret i Ruter i februar 2012. Med utgangspunkt i de undersøkelsene som er gjennomført, mener granskerne at det ikke er grunnlag for å konkludere med at det har eksistert noen korrupsjonskultur i Ruter. Funnene avdekker imidlertid forbedringsområder med hensyn til oppfølging av interne rutiner og utøvelse av rimelig etisk skjønn i forbindelse med forberedelse, inngåelse og oppfølging av busskontrakter. Oppfølgingen med forbedringstiltak skjer som ledd i det generelle programmet for anskaffelsesprosessene.

Politiets etterforskning av bussbransjen pågår fortsatt, og omfatter én siktelse hos Ruter.

Hos Unibuss har korrupsjonsaken fått et bredt omfang, inkludert siktelse for grov korrupsjon og forhold som går ut over busskjøp og også involverer eiendoms- og entreprenørbransjen. Forholdene er i følge politiet og KTP/Unibuss delvis innrømmet. Ruter fant det på denne bakgrunn nødvendig å avvise Unibuss fra konkurransen om anbudet i Oslo vest.

Avisningen medførte til dels sterkt negative reaksjoner fra fagforeningshold, og spørsmål og motforestillinger fra deler av det politiske miljøet i Oslo kommune, til dels også i Akershus fylkeskommune. Etter nye, omfattende juridiske vurderinger, med alternativ ekstern ekspertise, fant Ruters styre å måtte opprettholde avisningen. Kontrakten ble tildelt Nobina i januar 2012.

A photograph of a person with long, curly blonde hair, seen from behind. They are wearing a pink hoodie and are looking out a window. The lighting is dramatic, with strong highlights on the hair and the hoodie, and deep shadows elsewhere. The background outside the window is dark and out of focus.

Dersom kollektivtrafikken ikke gis tilskudd som gjør det mulig å ta trafikkveksten, vil det oppstå kostnader andre steder i samfunnet.

8

Fremtidige økonomiske rammer

Morgendagens kunder er ikke fornøyd med gårsdagens tilbud. Uten stadige forbedringer forvitrer opparbeidet kundegrunnlag.

Oslopakke 3 har gitt rom for bedre tilbud

Ruter har siden etableringen 1.1.2008 hatt rimelig forutsigbare økonomiske rammer. Offentlig tjenestekjøp fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har hatt en nedre grense definert i aksjonæravtalen mellom dem. Samtidig har nye midler til drift og småinvesteringer fra bompenger i Oslo pakke 3, parallelt med realøkning i tilskuddet fra Oslos bykasse de første par årene, gitt rom for tilbudsøkninger i samsvar med de politiske vekstmålene som er gitt for markedsandeler og dermed passasjertall. Ved siden av å finansiere frekvensøkninger og andre kvalitetsforbedringer i trafikktilbudet har Oslo pakke 3 bidratt til påkrevde reinvesteringer i infrastrukturen og dekket kapitalkostnadene (vognleien) for nye metrovogner i opsjonene 2 og 3.

Målet om at kollektivtrafikken skulle ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk, ble introdusert i Sporveiens strategiplaner på nittitallet, og opprinnelig oppfattet som mer ambisiøst enn realistisk. Målet er senere adoptert i en rekke sammenhenger, først av Statens vegvesen og senere av blant andre Oslo kommune og Akershus fylkeskommune og i regionale planer. Ruter har fulgt opp i strategiplanene K2009, K2010

og K2012. Og etter hvert som de økonomiske rammene ga rom for økt kvalitet og kapasitet, kom også måloppnåelsen.

Bedre kollektivtrafikk er god samfunnsøkonomi

Ønsket og målet om en sterkere stilling for kollektivtrafikken har to viktige utgangspunkt:

1. Det er den mest kostnadseffektive måten for en god trafikkavvikling og mindre kø, kork og kaos
2. Det er et effektivt bidrag til bedre miljø og sikkerhet lokalt, og bedre klima globalt

Den kostnadseffektive tilnærmingen har åpenbart bidratt til at Næringslivets Hovedorganisasjon prioriterer kollektivtrafikk-løsninger i storbyene. Ruter har ikke minst merket seg hvor tydelig Statens vegvesen legger seg på en linje med satsing på kollektivtransport-løsninger i storbytrafikk, hvilket også innebærer at en økende del av etatens budsjett går til slike formål, inkludert baneinvesteringer. Tilsvarende sammenhenger gjelder åpenbart også for det lokale trafikk-avviklingsansvaret.

Urbanet Analyse har beregnet at for hver av dagens tilskuddskroner til Ruter får samfunnet

tilbake en nytte verdsatt til kr 1,78. Det vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt å styrke kollektivtrafikktilbudet med ytterligere ca. 750 mill kr årlig, hvilket innebærer en økning på omtrent en tredel.

Tilsvarende er det åpenbart at dersom den gode trenden brytes, og tilskuddene reduseres, eller ikke øker nok til at trafikkveksten kan tas, vil det oppstå kostnader andre steder i samfunnet. Disse kostnadene handler om køtid, ulykker og miljø- og klimaskader, men også om press på offentlige budsjetter for utbygging av veikapasitet, og økt behov for arealer til trafikkanlegg.

Det har vært en klar sammenheng mellom veksten i kollektivtrafikken og de markedsandelene den har tatt, og det forbedrede tilbudet som økte tilskudd har gjort mulig de senere årene. Grovt sett følger kurvene for vognkilometerproduksjon og passasjertall hverandre. Særlig gjelder dette i Oslo, hvor kapasiteten i store deler av nettet er anstrengt, og hvor det i hvert fall i rushtidene er vanskelig å få trafikkvekst uten økt kapasitet. Økt kapasitet er nødvendig dels for å skaffe plass og dels for å gi økt attraktivitet gjennom økt frekvens og komfort.

Morgendagens kunder er ikke fornøyd med gårsdagens tilbud. Uten stadige forbedringer forvirrer opparbeidet kundegrunnlag. Uendret finansiering og tilbud vil dermed lett resultere i trafikksvikt og en negativ spiral.

Trendbrudd?

Tilskuddsbevilgningene for 2012 er i sum slik at det ikke synes mulig fortsatt å ta veksten i motorisert trafikk, men antakelig følge befolkningsveksten. Når både Oslo kommune og Akershus fylkeskommune gjennom økonomiplaner for årene 2013-2015 legger opp til redusert hhv. noenlunde uendret tilskudd, kan vi stå overfor et trendbrudd.

Dersom ytre rammer og samlede politiske avveininger gjør det nødvendig å nedprioritere kollektivtrafikken, er det vesentlig at også målene revideres parallelt. Blant annet for å unngå gjen-takelse av den feilen som ble begått ved tilskudds-reduksjonene i Oslo fra 1987, da trafikktilbudet ble søkt opprettholdt, og en skjov reinvesteringer og fornyelse foran seg, bør det tydeliggjøres at rute-kutt og nedjusterte mål for kollektivtrafikkens rolle er nødvendig.

Men for likevel å redusere konsekvensene mest mulig bør Ruter gis rammer for å kunne bruke prismekanismen friere. Dessuten bør vi kunne få utløst den kostnadseffektiviseringsgevinsten som etter alt å dømme ligger i nye forretningsmodeller

for kjøp av T-bane- og trikketjenester. Så lenge disse operatørene ikke er konkurranseutsatt, må det finnes alternative modeller som sikrer reelle kontraktsforhandlinger og insitamenter til kostnadseffektivisering og økt kvalitet.

Om tilskuddselementet må reduseres, er kompensasjon ved realøkning i billettprisene klart å foretrekke fremfor reduksjon eller manglende økning i kapasitet og kvalitet.

I K2012 har Ruter vist behovet for årlig økt tjenestekjøp for å følge opp trenden og målet om å ta veksten i motorisert trafikk. Med den veksttakten som det nå er i regionens befolkning, tilsier dette en årlig vekst på rundt 5 %. Og siden det er begrenset ledig kapasitet, må kapasitet, kostnader og inntekter øke omtrent tilsvarende. Ruter anbefaler at det utarbeides en samlet plan for hvordan en slik inntektspakke kan se ut.

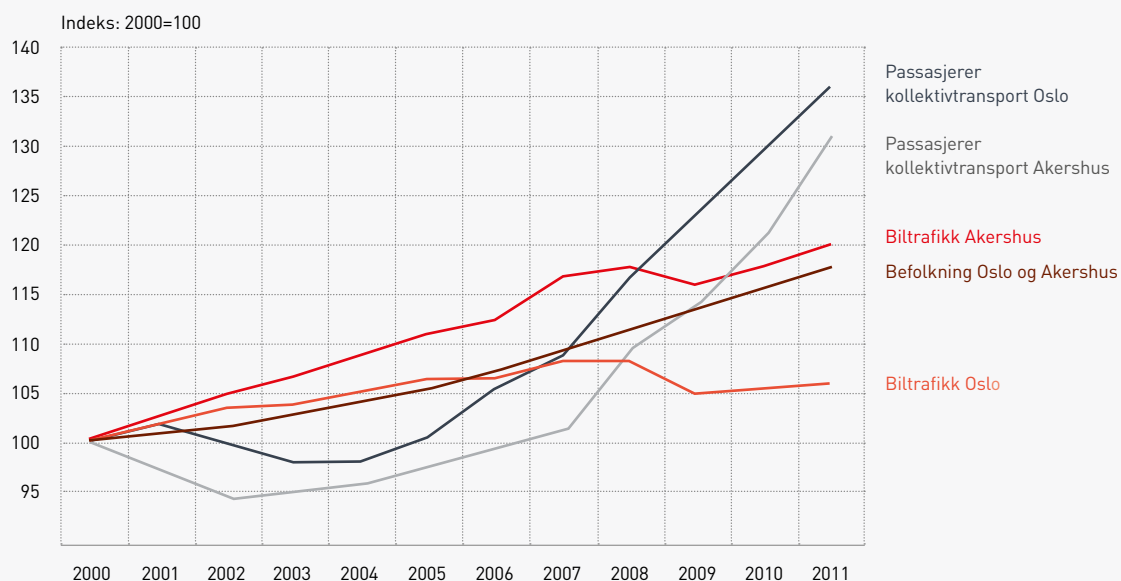
Prisøkning for biltrafikk og kollektivtrafikk?

Særlig dersom behandlingen av Oslo-pakke 3 konkluderer med økte bompenger, vil det være rom for en parallell økning av billettprisene i kollektivtrafikken, for så vidt uavhengig av at prisøkning er bedre enn tilbudskutt eller manglende tilbudsøkning. Det burde også kunne være aktuelt med en ny spleis mellom biltrafik-kanter og kollektivtrafikanter, ved at en øremerket del av økte bompenger går til økt kollektivtrafikk-tilskudd, samtidig som også kollektivtrafikanterne bidrar ekstra. Sett fra bilistenes side er en slik modell godt begrunnet, og synes vel forstått, ved at mer kollektivtrafikk er det mest kostnadseffektive veien til bedre flyt på veiene.

Økte lokale inntektsbidrag bør også være en ekstra begrunnelse for at staten følger opp de klare signalene som nå gis om økt statlig innsats i kollektivtrafikken i storbyområdene. Økonomisk bidrag til baneinfrastrukturen også når det gjelder vedlikehold, og i større omfang for reinvesteringer og nyinvesteringer, kan være et utgangspunkt.

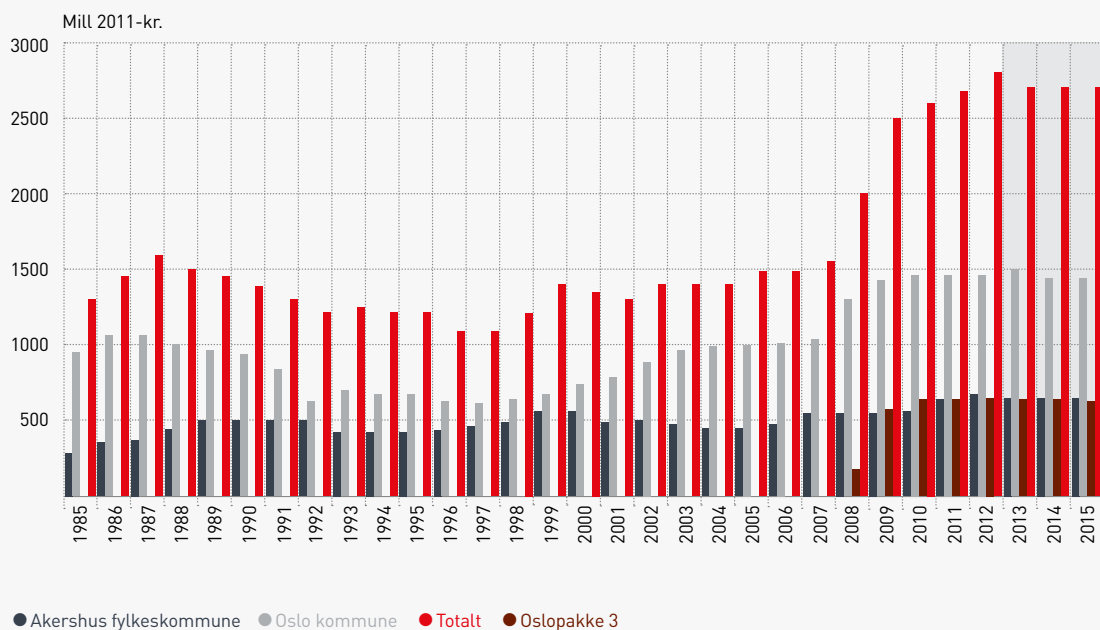
Ruter vil belyse de økonomiske rammene og konsekvensene av dem for de kommende fire årene i handlingsprogrammet H2013, som legges frem våren 2012. De mer langsiktige utsiktene vil det antakelig være naturlig å komme tilbake til på bakgrunn av endelig behandling av K2012 i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune og den statlige behandlingen av NTP. Også de endelige rammene for 2013 med tilhørende økonomi-planrullering 2014-2016 vil gi tydeligere indikasjoner om hvilke rammebetingelser vi kan stå overfor.

Markeds- og trafikkutvikling



Tilskuddsutvikling

Det offentlige tjenestekjøpet har hatt en økende trend de senere årene, og har sammen med Oslopakke 3-midler gitt grunnlag for markedssuksess og måloppnåelse. Kan økonomiplanrammene i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune innebære at vi nå står overfor et brudd i utviklingen, tilsvarende 1987 i Oslo?





Attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport er en forutsetning for et pulserende storbyområde.

9

Ruter gjennom året

Ruters tilbud utformes gjennom en kontinuerlig prosess, der markedsdata og prognoser legges til grunn for strategier og planer som fører til tilbudsutvikling. Kontrakter inngås og følges opp, resultatene analyseres og evalueres, og ny innsikt føres tilbake til det videre strategiarbeidet.

Ruter vil være en kundedrevet organisasjon, og Ruters tjenester skal utformes for å være et reelt alternativ i flere sammenhenger, slik at en stadig større del av befolkningen i Oslo og Akershus velger å reise kollektivt. Fra undersøkelser, kundekontakt og politiske prosesser får Ruter kunnskap om hva brukere og tjenestekjøpere er tilfreds med. Denne kunnskapen benyttes til å utvikle tjenestene på en kostnadseffektiv og miljøvennlig måte.

Alle Ruters mangfoldige arbeidsprosesser har samme mål: Å levere en kollektivtrafikk i hovedstadsområdet som fremstår samordnet, tydelig, attraktiv og slagkraftig for å kunne møte befolkningsveksten og samtidig ta markedsandeler fra biltrafikken.

Trafikk- og markedsutvikling

Fortsatt sterk trafikkvekst. Veksten er betydelig større enn både befolkningsveksten og veksten i biltrafikken.

Trafikkutvikling

De senere års trafikkvekst fortsatte i 2011, både for Ruter som helhet og for hvert av de to fylkene som Ruter betjener. Beregnet antall påstigende ble totalt 285 millioner. Trafikkveksten i Oslo og Akershus var på henholdsvis 4,7 % og 8,0 % fra 2010 til 2011. Til sammenligning økte biltrafikken med 0,6 % i Oslo og 1,8 % i Akershus.

Bussen har i sum flest passasjerer – alt i alt 126 millioner påstigende, og en trafikkvekst på 5,7 %. Veksten var klart størst i Akershus. Her økte antall påstigende med 11,4 %.

Antall påstigninger på trikken økte i 2011 med ca 3 millioner (6 %) til i alt 48 millioner. T-banen hadde 81 millioner påstigende, 5 millioner mer enn året før (6,2 %). Båtene hadde 4,4 millioner ombordstigende i 2011.

Etter avtale med NSB gjelder Ruters priser og billetter også for togreiser i Oslo og Akershus. Innenfor Ruters trafikkområde ble det foretatt ca 27 millioner togreiser i 2011, en økning på 1,9 % sammenlignet med 2010. De fleste togreisene, 21 millioner, skjer til, fra og i Akershus.

Når vi også regner med Flytogets 6 millioner passasjerer, hadde kollektivtrafikken i Oslo og Akershus i alt 291 millioner reiser.

Markedsutvikling

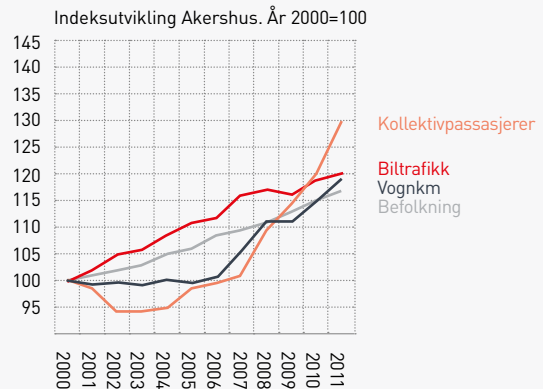
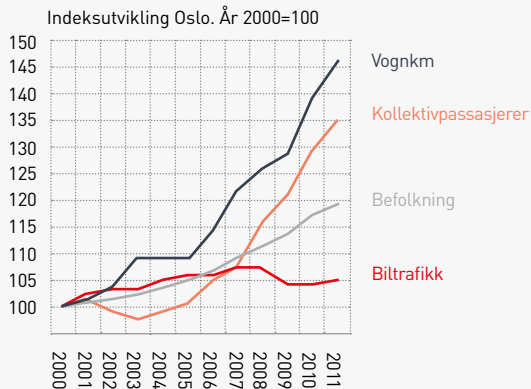
Oslo og Akershus hadde ved utgangen av 2011 ca 1,2 millioner innbyggere og anslagsvis 628 000 arbeidsplasser. Befolkningsveksten for dette området var på 2,2 %.

Kollektivtrafikkens marked og rolle er svært varierende i regionen. I rushtiden er kollektivtrafikken dominerende til og fra Oslo sentrum, med en markedsandel på om lag 80 % og dermed helt avgjørende for byområdets funksjonsdyktighet og miljø. I indre by i Oslo er det bare drøyt halvparten av husstandene som disponerer bil, det er begrenset med parkeringsplasser, og kollektivtrafikken er tilsvarende høy. Kollektivtrafikkens markedsandeler synker jo lenger ut i regionen man kommer, og i områder med lav befolkningstetthet.

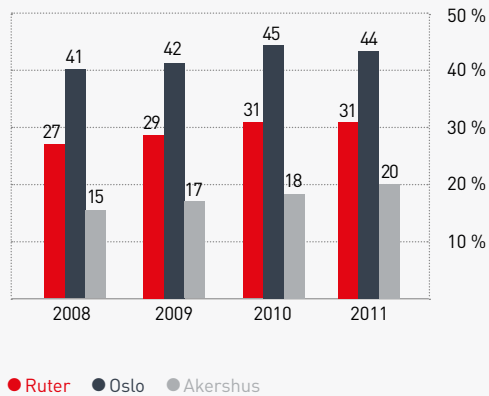
Markedsandelen er beregnet med utgangspunkt i intervjuer blant befolkningen. Kollektivtrafikkens markedsandel av den motoriserte trafikken i 2011 var for hele Ruters område 31 %, det samme som i 2010. Markedsandelen i Oslo og Akershus var i 2011 henholdsvis 44 % og 20 %.

Den relative veksten i antall kollektivreiser i Akershus er betydelig større enn både befolkningsveksten og veksten i biltrafikken. Økningen i etterspørselen er også markant større enn økningen i tilbudt kapasitet.

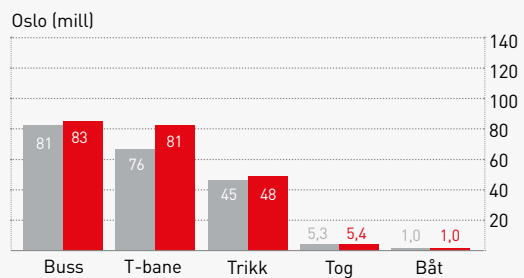
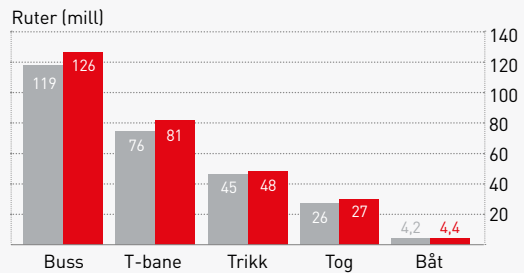
Markeds- og trafikkutvikling



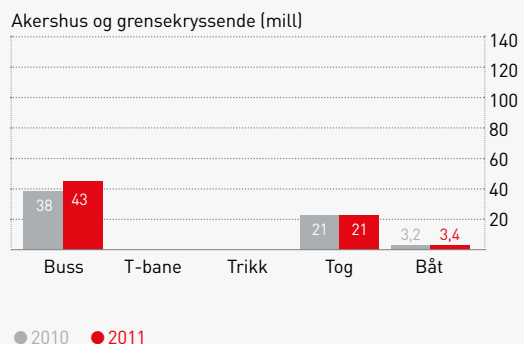
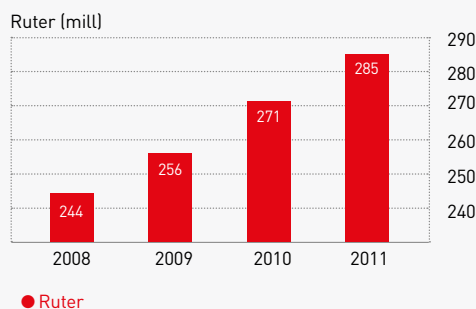
Kollektivreisenes andel av motorisert transport



Utvikling, antall reiser



Utvikling, antall reiser totalt



Salg og marked

Ruter er her for å innfri kundenes behov i dag og i morgen – det skal være enkelt for deg og bra for alle.

Holdningsbasert kundesegmentering

Ruter har i 2011 gjennomført en holdningsbasert kundesegmentering, der hvert segment består av kunder med noenlunde samme holdninger, atferd og behov. En god segmentering og differensiering gir grunnlag for å optimalisere utviklings-, markeds- og salgsarbeidet.

Det er flere viktige grunner til å segmentere markedet. Det gir mulighet for å utvikle forenklet, målrettet og relevant trafikantinformasjon og markedskommunikasjon basert på kundeinnsikt, samt utarbeide produkter og tjenester som er bedre tilpasset de ulike kundenes behov og krav. Hensikten er å stimulere til økning i antall reiser, samt økt kundetilfredshet.

Hele 94 % av regionens befolkning over 15 år er kunder hos Ruter. Hver fjerde kunde tilhører det utfordrende segmentet «overbevis meg». De har vanligvis bil til disposisjon, og reiser kollektivt bare halvparten så ofte som gjennomsnittet. De har i likhet med «bevisste venner» en åpen og kalkulerende holdning, og representerer i klart større grad enn «meg og min bil» et vekstpotensial for kollektivtrafikken. Parallelt med fokus på utviklings- og markedsarbeid for segmentene med stort vekstpotensial vil Ruter ta vare på de faste

brukerne - «ambassadører» og «mitt alternativ». Datagrunnlaget for segmenteringsmodellen er innhentet fra webpanel og består av totalt 2005 respondenter.

Markedskampanjer

Å sørge for at hundretusener av passasjerer kom seg smidig til og fra VM på ski, gi nødvendig informasjon vedrørende ny pris- og sonestruktur i Oslo og Akershus, samt å ivareta det store antall av kunder som skulle bytte ut sine papirbilletter med elektronisk reisekort har vært de største kommunikasjonsoppgavene dette året.

Ved lanseringen av ny pris- og sonestruktur i Oslo og Akershus var utfordringen å gjøre både eksisterende og nye kunder oppmerksom på endringen som ville finne sted. Mange kunder fikk billigere reiser og et forenklet tilbud. Ruters nettsted var sentral informasjonskanal med en priskalkulator der kundene kunne finne sin nye pris, samt anbefalt billett, avhengig av reise-frekvens. Hovedbudskapet i kampanjen var: «Færre soner og enklere prisstruktur i Oslo og Akershus.»

Det ble gjennomført en vår- og høstkampanje for å profilere de enkelte transportmidlenes fordeler samt hele kollektivnettverket i Ruters område.

Hyppige avganger, effektivitet, tilgjengelighet, og promotering av Trafikantens mobilapplikasjoner var temaene. I tråd med ny segmenteringsmodell henvendte kampanjen seg særlig til segmentet «overbevis meg». Dette segmentet skal oppmuntres til å reise mer kollektivt ved at kollektivtrafikkens fortrinn vises gjennom kunnskapsbygging og deretter gradvis bevises ved erfaring. I dag er det bilen som er dette segmentets primære transportmiddel. For å bygge slik kunnskap ble det gjennomført områdekampanjer på Bjørkelangen og i Enebakk med budskapet «Vi er her i ditt nærmiljø».

Blant målrettede aktiviteter for ulike brukergrupper nevnes kampanjer for nattbusstilbudet, flere linjer, hyppigere avganger og billigere billetter, samt skreddersydd informasjon til studenter om bruken av Ruters studentbillett. Det ble også i 2011 gjennomført holdningskampanjer om god takt og tone i kollektivtrafikken. Budskapet var utformet som et positivt «Takk» for at du viser hensyn, og illustrert med hverdagslige eksempler:

- la andre gå av før du selv går på
- vis hensyn når du snakker i mobiltelefon
- ikke sitt med bena på setet
- gi plass til gravide og andre som har behov for sitteplass

Vi har i 2011 i større grad enn tidligere benyttet oss av bannerannonsering i nettaviser og andre digitale medier. Vi har sett en positiv effekt av en mediemiks som kombinerer egne flater om bord i transportmidler, utendørs flater og digitalannonsering.

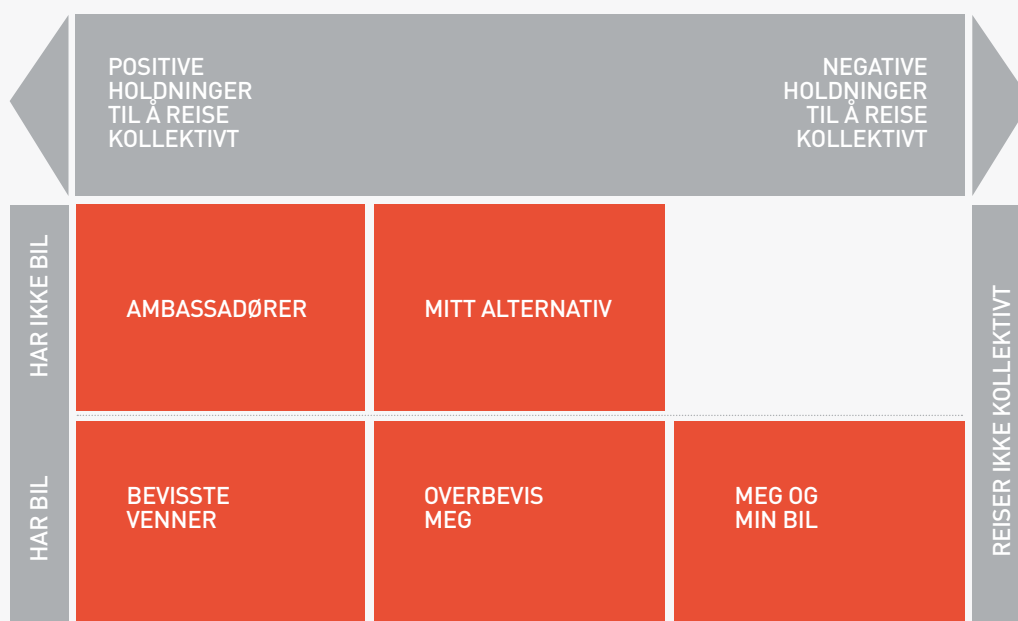
De største kampanjene er blitt testet i etterhånd med gode resultater. Ved innføring av ny pris- og sonestruktur hadde 70 % av de spurte lagt merke til markeds kampanjen, og kombinert med ubetalt kommunikasjon hadde i alt 9 av 10 i Oslo og Akershus fått med seg endringen.

Trafikantinformasjon

Trafikantinformasjon er kollektivtrafikkens kommunikasjonsverktøy som forteller og veileder kundene om kollektivtilbudet før og under reisen, slik at de reisende kjenner, forstår og kan bruke hele kollektivnettet.

Trafikantinformasjon omfatter både fast og dynamisk informasjon, og formidles gjennom en rekke ulike kanaler, som skilter, trykksaker, annonser, høyttaler, digitale kanaler eller ved personlig kontakt pr telefon, over skranke eller om bord i kjøretøyene.

Holdningsbasert segmenteringsmodell





TID-prosjektet

Trafikantinformasjons- og designprogrammet for Oslo og Akershus (TID) setter en ny standard for informasjon og veivisning som gjør det enklere for kunden å gjennomføre reiser på kryss og tvers i Ruters nettverk av T-bane, trikk, buss og båt. Med TID skal kundene være trygge på at de er på rett vei til rett tid.

Informasjons- og designprinsippene nedfelles i en nettbasert manual som inneholder design-elementer, maler, retningslinjer, bildebank, ordliste og standarder som beskriver hvordan de ulike elementene skal benyttes ved utforming av trafikantinformasjon, profilering eller i kommunikasjon med omverdenen for øvrig.

Holmenkollbanens stasjoner, inkludert Majorstuen, ble oppgradert i forkant av Ski-VM etter prinsippene som er etablert i manual for skilt og veivisning på T-banen. Samme standard ble også lagt til grunn for utformingen av stasjonene Jar, Ringstabekk og Bekkestua på nye Kolsåsbanen, og vil heretter bli brukt på all ny skilting i T-banesystemet. Gjennom informasjons- og henvisningsskilt, knutepunktskart, reisemålsoversikt, pris- og billettoversikt og sanntidsinformasjon får kunden oversikt over helheten i kollektivtilbudet fra alle oppgraderte stasjoner.

Nye linjekart er utviklet og implementert i hele T-banesystemet. TID-prinsippene er også benyttet i utarbeidelsen av nye sonekart og prisinformasjon ved innføring av ny pris og sonestruktur fra 2. oktober. I samarbeid med Trafikanten, Jernbaneverket, Statens vegvesen og Bymiljøetaten er første trinn i et pilotprosjekt på Jernbanetorget knutepunkt gjennomført i perioden november 2009 - januar 2011. Her ble viktige elementer i TID-programmet testet ut i full skala, og det ble gjennomført en brukerundersøkelse for å evaluere pilotprosjektet. Konklusjonen var at programmet senker terskelen for å reise kollektivt, gjør det enklere å orientere seg og øker de reisendes bevissthet rundt de forskjellige reisealternativene.

Løpende informasjon om nyheter og avvik

I august markerte en bred informasjonskampanje åpningen av en ny etappe på den moderniserte Kolsåsbanen, med stasjonene Ringstabekk og Bekkestua. Gjennom året har det vært gjennomført mange store og små informasjonskampanjer i forbindelse med trafikkomlegginger og avvik. Spesielt krevende var sommerens mange anleggsarbeider på ulike T-banestrekninger, herunder helgestenging av T-banens sentrumsstrekning. Trafikkomlegging under gateløp som Sentrumsløpet, Holmenkollstafetten og sykkelritt er blitt

3

nye servicepunkter på Jernbanetorget, Nationaltheatret og Majorstuen gir råd og hjelp ved kjøp og bruk av elektroniske billetter.

fast tradisjon sommerstid. I tillegg har Ruter vært aktivt til stede med informasjon og billettsalg når det har vært gjennomført større arrangementer og konserter i hovedstadsområdet.

Trafikanten, et heleid datterselskap

Trafikanten AS ble stiftet i 1986, og har siden hatt ansvar for felles reiseinformasjon og publikumsservice for kollektivtrafikken i Oslo-regionen. Selskapet er særlig kjent for sin suksess med internettløsninger, sanntidsinformasjon og applikasjoner for mobiltelefoner. Trafikanten har ca 100 ansatte og omsetter servicetjenester for 80 mill kr i året. I tillegg omsetter selskapet kort og billetter for ca 120 mill kr fra sine service- og salgssteder på Jernbanetorget, Aker brygge og Gardermoen. Trafikanten håndterer ca 100.000 daglige kundehenvendelser fordelt på internett, telefon og besøk i servicesentrene.

Sammenslåingen av Sporveien og SL til Ruter som felles selskap har endret grunnlaget for å organisere trafikantinformasjonen i Oslo og Akershus i et aksjeselskap med flere eiere. Samtidig er Ruter blitt dominerende eier og tilskuddsyter. Som ledd i et arbeid med å knytte Trafikantens kundefront og sanntidsinformasjon nærmere Ruters egen virksomhet ble det på

slutten av året oppnådd enighet med øvrige eiere om kjøp av aksjene i Trafikanten. Fra før var Ruter største eier og tjenestekjøper i selskapet. Øvrige eiere var NSB, Nor-way Bussekspress, SAS, Widerøe, NHO Transport og Rederienes Landsforening. Trafikantens tjenestetilbud og servicesentra vil bli videreført og videreutviklet under merkevarenavnet Ruter. Hovedsatsningsområdene vil fortsatt være kundeservice med fokus på økt selvbetjening, sanntidsinformasjon, samt internett og andre digitale medier.

Samarbeidet med tidligere eiere og samarbeidsaktører innenfor og utenfor hovedstadsområdet er planlagt videreført.

Nye servicepunkter

Ruter åpnet i 2011 tre nye servicepunkter, sentralt plassert på T-banestasjonene Jernbanetorget, Nationaltheatret og Majorstuen. De nye servicepunktene er utarbeidet etter prinsippene i TID-prosjektet og innebærer et løft for kundeservice, informasjon og salg på T-banen. Her kan kundene få råd og hjelp med kjøp og bruk av elektroniske billetter, og svar på de fleste spørsmål om kollektivtrafikken.

Prisendringen 1. februar 2011

I påvente av innføringen av en ny, forenklet pris- og sonestruktur i Oslo og Akershus inneholdt ikke prisjusteringen i februar store prinsipielle endringer. Justeringen ble gjennomført for å kompensere generell prisstigning.

I Oslo ble prisen på følgende billetter endret:

- Forhåndkjøpt enkeltbillett økte fra 26 til 27 kr (13 kr for barn/honnør).
- Flexikortet økte fra 190 til 200 kr.
- 30-dagersbilletten økte fra 570 kr til 590 kr.
- Studentbilletten, som følger prisutviklingen til den ordinære 30-dagersbilletten, økte fra 340 kr til 350 kr.

Øvrige billettslag ble holdt uendret.

I Akershus ble prisen endret på disse billettene:

- Kupongkortet økte fra 260 kr til 270 kr.
- 7-dagersbilletten økte i snitt med 3,6 %
- 30-dagersbilletten økte i snitt med 5,9 %.

Øvrige hovedbillettslag ble holdt uendret.

Prisendringen 2. oktober 2011

Endringen i oktober var først og fremst en systemendring, med en fullstendig omlegging av pris- og sonestrukturen. Oslo og Akershus fikk dermed for første gang et felles, integrert prissystem for kollektivtrafikken. Samtidig ble svært mange reiser billigere, særlig de lengste reisene. Oslos lave månedskortpris ble videreført som grunnpris for énsones 30-dagersbillett, samtidig som sonene ble betydelig færre og større enn tidligere. Sone 1 omfatter hele Oslo og store deler av østre Bærum. Hele T-banenettet ligger nå innenfor sone 1. For reiser mellom Oslo og det folkerike forstadsbeltet som omfatter Asker, Ski og Lillestrøm, beregnes nå eksempelvis pris for to soner, og 30-dagersbilletten ble fra oktober 290 kroner billigere for disse kundene.

Oslo og Akershus er nå inndelt i totalt 8 soner, men brukere av periodebilletter betaler maksimalt 3-soners pris. Grunnprisen for voksen enkeltbillett ble satt til 28 kroner, med et påslag på 20 kroner for hver nye sone. Kjøper man enkeltbillett, betaler man aldri mer enn for fem soner.

Samtidig med omleggingen ble det også innført en 365-dagersbillett for voksne. Prisen tilsvarer ti 30-dagersbilletter.

Fra 2. oktober ble nattaksten avskaffet i Akershus, og alle billettslag gjelder dermed som normalt også på nattbusser i hele Ruters trafikkområde.

Ny generasjon billetteringsutstyr

I oktober 2011 ble en ny generasjon billetteringsutstyr introdusert på rundt 100 busser i Oslo syd og Oppegård. Dette utstyret er basert på en ny standard med vekt på stabil, enkelt tilgjengelig og lett forståelig billettering. De nye kortleserne har en stor og lett leselig LCD-skjerm, mulighet for online-overvåkning, og er forberedt for å lese av neste generasjon trådløse bankkort. Dette utstyret er den første byggestenen i Ruters fremtidige elektroniske billettsystem.

Digitale medier

Ruters nettsider skal oppleves som en viktig nettressurs for kollektivreisende i Oslo og Akershus. Nettsidene skal presist og intuitivt presentere relevant informasjon og tilrettelegge for selvbetjente løsninger. Informasjonen og innhold er søkbart og lett tilgjengelig. Sidene er tilrettelagt for universell tilgjengelighet.

En ny versjon av nettsidene ble lansert i juni, som et første skritt på veien videre mot en løsning der brukere selv kan finne informasjon, gjøre henvendelser, kjøpe billetter og administrere sitt kundeforhold. I løpet av 2011 er det registrert en økning i antall besøk på nettstedet på 146 %. I forbindelse med ny pris- og sonestruktur ble det i oktober lansert en priskalkulator som allerede den første måneden håndterte 65 400 prissøk.

Ruters nettsider skal supplere tradisjonell kundeservice, samt bidra til å redusere antall henvendelser pr. telefon og e-post. Nye ruter.no inneholder en oversiktlig spørsmål- og svarfunksjon hvor kunden raskt kan finne svar på sine spørsmål. Det skal i tillegg oppleves enkelt og effektivt å kontakte kundeservice på nettet.

Ruter åpnet for kundedialog via sosiale medier allerede i 2010, og har opplevd stor suksess ved bruk av disse kanalene, der henvendelsene vitner om stort engasjement og inneholder både ros og ris. Vi ser også at brukerne av sosiale medier hjelper hverandre med gode svar. Vi har i dag over 3000 tilhengere på Facebook og mer enn 2500 på Twitter.

Ansvar for kollektivtrafikkens historie

Viktige deler av kollektivtrafikkens historie fra 1875 til i dag er tatt vare på av Sporveismuseet, som drives av den frivillige medlemsorganisasjonen Lokaltrafikkhistorisk forening (LTF). Museet holder til på Majorstuen i en gammel trikkehall som eies av Oslo kommune. Ruter delfinansierer foreningens virksomhet, blant annet ved å dekke husleien og gi støtte til restaureringsprosjekter og annen historisk dokumentasjon.

Samlingene er gjennom årene blitt meget omfattende, og utfordringene knyttet til lagring, bevaring og mulig framtidig kjøring av musealt T-banetog og eldre forstadsbanevogner overstiger nå hva en frivillig medlemsorganisasjon kan håndtere. Ruter inngikk i 2011 leiekontrakt for to større magasinlokaler for musealt rullende materiell. I alt 30 museumsvogner, som de siste årene har stått hensatt under til dels kummerlige forhold på Avløs, ble i løpet av sommeren flyttet til trygg innendørs oppstalling i de leide lokalene. Det dreide seg dels om gamle teakvogner og annet materiell fra de vestlige banene, dels om bytrikker, og ikke minst, røde T-banevogner, som nå er blitt historiske. Omfanget av Ruters historiske forpliktelser tilsier en gjennomgang av organisasjon og finansiering. Ruter ønsker å utvikle en modell for videreutvikling av museet der selskapet selv etablerer en viss kompetanse på området og tar et større formelt og reelt ansvar. Samtidig bør verdifull frivillig innsats stimuleres og søkes videreført.

Det antas at det nye museet mest hensiktsmessig kan organiseres som en stiftelse, men endelig organisasjonsform vil bli besluttet etter nærmere vurderinger og som en del av et forprosjekt som ble igangsatt ved utgangen av 2011.

30

historiske vogner fra forstadsbanene, bytrikken og T-banen lagret i leide magasinlokaler.



Utvikling

Ruters strategi og arbeid med utviklingen av kollektivtrafikktilbudet synliggjøres gjennom en rekke infrastrukturprosjekter med utspring i premissdokumentet K2012.

K2012 – Ruters strategiplan

Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2012-2060 ble presentert 30. juni.

Strategiplanen la ved denne rulleringen mye vekt på de langsiktige perspektivene, der en kollektivtrafikkorientert arealbruk og infrastrukturtiltak som metro til Fornebu og ny tunnel gjennom sentrum var viktige strategiske elementer. En rekke delstrategier for ulike tema presenteres. K2012 inneholder en samlet oversikt over vedlikeholds- og investeringsbehov, som til sammen må løses for å sette kollektivtrafikken i stand til å nå de bredt politisk forankrede målene. K2012 er et premissdokument for Ruters arbeid med utviklingen av kollektivtrafikktilbudet, og strategien er operasjonalisert gjennom et fireårig handlingsprogram som det rapporteres på årlig, neste gang i H2013. Mottakelsen som K2012 fikk, viser at synspunkter og innspill som presenteres av Ruter blir lyttet til også inn mot andres prosesser som berører samferdsel generelt og arealbruk. Det legges foreløpig opp til at strategidokumentet rulleres hvert fjerde år, det vil si neste gang i 2015.

Prinsipper for tilbudsutvikling

K2012 ble fulgt opp med utvikling av omforente prinsipper for utvikling av trafikktilbudet i et samlet optimalt kollektivnett, der kundene lett kan ta seg

frem uavhengig av driftsart. Enkelhet, nettverks-effekt og god ressursutnyttelse er hovedmålene for å komme fra enkeltlinjer til et Ruternet. Videre trekkes det opp rammer for et tilbuds nivå i utkantstrøk hvor kollektivtrafikkens markedsandel er svak, for å øke påregneligheten for innbyggere og kommunale myndigheter. Normalt bør tilskudds-andelen for ordinære tilbud ikke overstige 80 %.

Prinsippene ligger til grunn for utviklingen av tilbudet i Ruter, både gjennom langsiktige trafikkplaner og i den kortsiktige oppfølgingen.

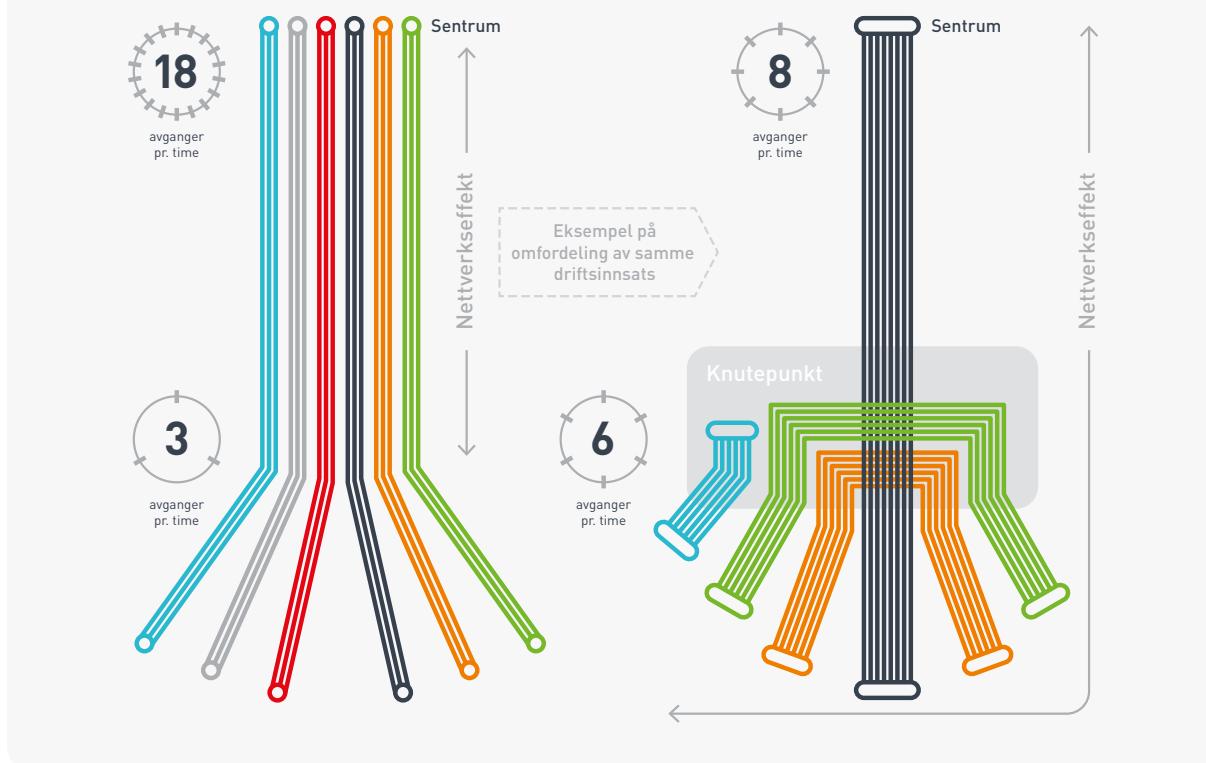
Trafikkplan Follo

Follo er første delregion i Ruters arbeid med å få frem samlede trafikkplaner. Planen bygger generelt opp om Skis rolle som regionsenter og knutepunkt for samspill tog/buss, både i dag og etter jernbanetunnelens åpning. Samlet inneholder planskissen en netto produksjonsøkning på 30 % etter omdisponeringer. Planen ble vedtatt i Ruters styre i desember, og ligger til grunn for kommende tilbudsutlysning av busstrafikken i Follo.

Trikkestrategi

Trikkens fremtid ligger i vesentlig høyere kapasitet til en klart lavere enhetskostnad enn i dag. Ruter har lagt frem en trikkestrategi som ledd i

To ulike driftstyper med samme ressursinnsats



K2012. Strategien anbefaler en totalfornyelse av hele vognparken og noe kapasitetsøkning, ved kjøp av i alt 84 nye trikker. Forut for dette foreslås en forsering av hele infrastrukturfornyelsen på trikke-nettet. Samlet gir dette en reinvestering og investering på ca 3,5 milliarder kroner. Oslo kommune ba Ruter forestå kvalitetssikring av strategien og dens beregninger, og dette arbeidet pågår. Trikkestrategien og kvalitetssikringsrapporten forventes å ligge til grunn for de videre bestrebelsene for å fornye Oslos trikker og trikkenett.

Fornebubanen

Planarbeidene med Fornebubanen har kommet et godt stykke lenger i 2011. Det utvikles reguleringsplaner for trasé og stasjoner i Bærum, samtidig som arbeid med planprogram for Oslo er godt i gang. Fornebubanen forventes delvis finansiert gjennom Oslopakke 3. I tillegg ble det i 2011 gjennomført et forprosjekt for å vurdere offentlig privat samarbeid (OPS) for å sikre rask gjennomføring og drift av banen. Forprosjektet konkluderte med at Fornebubanen kan egne seg for OPS. Det ble besluttet å gå videre med en nærmere undersøkelse av ulike modeller for finansiering og gjennomføring av banen i 2012, og en kartlegging av konkrete muligheter for prosjektfinansiering, eventuelt offentlig privat samarbeid. Dette arbeidet er pågående og forventes avsluttet før sommeren 2012.

Lørensvingen

For Lørensvingen har arbeidet nå gått fra planlegging til videre detaljprosjektering. Prosjektet, som vil gi en direkte forbindelse mellom Grorudbanen og T-baneringen, med en ny stasjon på Løren, frigjør kapasitet i fellestunnelen og gjør at Østensjøbanen kan få 7,5 minutters frekvens. Ansvar for prosjektet er nå blitt overført til KTP, mens Ruter har tatt plass i styringsgruppen og for øvrig bistår med faglig kompetanse. Lørensvingen forventes finansiert gjennom Oslopakke 3. Planlagt byggestart for Lørensvingen er 2013, og ferdigstillelse i 2017.

Kolsåsbanen

Arbeidene for Kolsåsbanen ble videreført i 2011, med både byggeprosjekt for ferdig regulert trasé, og videre regulering av trasé og stasjoner på strekningen frem mot Kolsås. Ringstabekk og Bekkestua stasjoner ble åpnet i august 2011. Bekkestua blir endestasjon for trikken, mens T-banen føres videre til Kolsås. Forventet åpning av de øvrige stasjonene er Gjønnes i oktober 2012, Haslum i oktober 2013, Avløs i desember 2013 og de siste tre stasjonene Gjøttum, Hauger og Kolsås i oktober 2014.

Trikk i Bjørvika

Planene om å bygge trikk i Dronning Eufemias gate og Bispegata er videreført. I 2011 har Ruter også sett på muligheter for å legge trikken i en annen gate enn Bispegata. Utredningen viser at Bispegata er det beste valget. Det forventes at traseen kan stå ferdig i 2015.

Fjordtrikk og trikk til Tonsenhagen

Arbeidet med reguleringsplan for trikk til Tonsenhagen og en fjordtrikk i Oslo sentrum pågår. Reguleringsplan for trikk til Tonsenhagen vil bli lagt frem i 2012. Forlenges trikken til Tonsenhagen, er det nødvendig med ny kapasitet i Oslo sentrum, noe vi vil få gjennom å etablere fjordtrikken. Bystyret har i 2011 fastholdt at fjordtrikken skal legges via Vippetangen.

Bussterminal over sporområdet på Oslo S

Områdeprogrammet for Oslo S ligger til behandling i Oslo bystyre. Programmet foreslår ny bussterminal over sporområdet på Oslo S. Vedtas forslaget, vil arbeidet med å få etablert ny bussterminal bli videreført i 2012.

Fremkommelighet og tilgjengelighet

Kollektivtrafikkens fremkommelighet i Oslo og Akershus har holdt seg relativt stabil når man sammenlikner 2011 med 2010. For å oppnå en 20 % økt reisehastighet for trikk og buss, slik blant annet målet fra Samferdselsdepartementet er, har man fortsatt mye arbeid igjen. Politiske og administrative myndigheter må i større grad prioritere kollektivtrafikken. Det betyr at bilen må få mindre prioritet enn den har i dag i kollektivtraseene, vedlikeholdet av infrastrukturen må forbedres og de økonomiske rammene må økes slik at nyinvesteringer og tiltak er mulig, samtidig som vedlikeholdsetterselet reduseres.

Trikken opplevde høsten 2011 en dramatisk nedgang i både reise- og kjørehastighet. Dette skyldes i stor grad gjennomføring av sporarbeid i Toftes gate fra Birkelunden og oppover, samt i Vogts gate opp til Ring 2. På store deler av strekningen var det kun enkeltspor tilgjengelig, noe som fikk store konsekvenser for fremkommeligheten og punktligheten til linje 11, 12 og 13. Sett gjennom hele året var likevel reise- og kjørehastigheten i 2011 svært lik 2010.

Både reise- og kjørehastighet for bybuss har samlet sett gjennom hele 2011 hatt en svak forbedring sammenliknet med 2010.

Også regionbuss har man hatt en liten økning i både reise- og kjørehastighet sammenliknet med 2010, og det er særlig kjørehastigheten som var

bedre enn året før. Totalt sett gjennom hele året var snitt kjørehastighet på 35,4 km/t, mens den i 2010 var på 31,1 km/t. Dette er en relativt stor forbedring. Reisehastigheten er derimot tilnærmet lik året før. At kjørehastigheten øker betraktelig, mens reisehastighet er tilnærmet lik indikerer at holdeplasseppholdene er for lange, og dermed reduserer den totale reisehastigheten.

Gjennomførte fremkommelighetstiltak

Det er mange aktører som må jobbe sammen for å sikre god og pålitelig fremkommelighet for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. På kommunal vei i Oslo er det Bymiljøetaten som bekoster og utfører de ulike tiltakene som bedrer fremkommeligheten, mens Statens vegvesen har ansvar for de tiltakene som gjennomføres på riksvei i Oslo, samt tiltak på riks- og fylkesvei i Akershus.

I 2011 ble det etablert 600 meter kollektivfelt i Oslo (langs Ring 1), mens det i Akershus ble etablert 1,6 km (Fv 165 mellom Hvalstrand og Holmen). Figuren øverst på neste side illustrerer at lengden på kollektivfelt i Oslo nesten har stått på stedet hvil de siste seks årene. Totalt sett er det nå 71,6 km kollektivfelt i Oslo, mens det i Akershus er 23 km.

Andre tiltak som var med på å forbedre fremkommeligheten i 2011 var blant annet ombygging av Schweigaardsgate terminal, ombygging og gjenåpning av Munkedamsveien bru, samt en rekke oppgraderinger av trikkegater.

Tilgjengelighet

Hovedmålet er at så mange som mulig skal kunne benytte Ruters tilbud og at flest mulig skal være fornøyd med tilbudet.

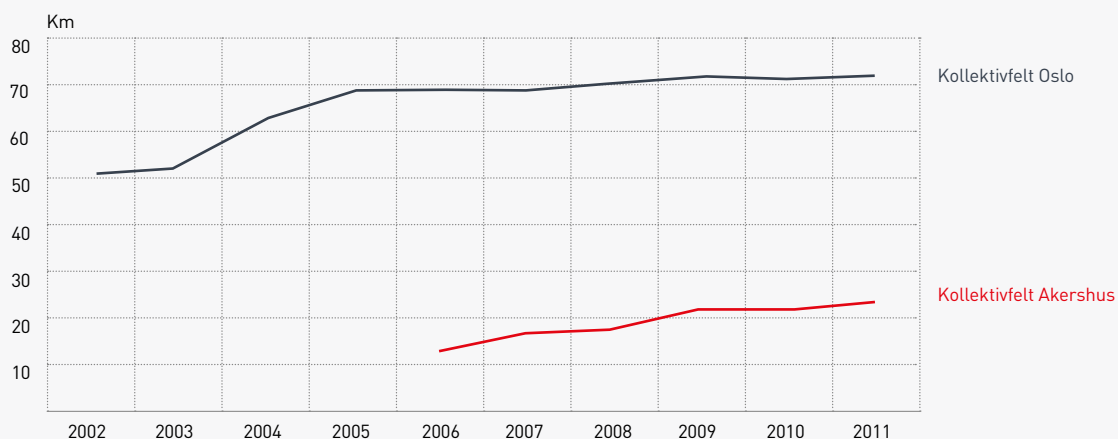
Det vil koste 1,8 milliarder kroner å oppgradere eksisterende anlegg til universell utforming. Dette omfatter utbedring av eksisterende infrastruktur og materiell samt informasjonssystem. For å kunne gjennomføre oppgraderingen i rimelig tid, må det brukes ca. 400 millioner kroner i løpet av neste fireårsperiode.

Status for det rullende materialet er tilnærmet likt det vi hadde i 2010. Det er fortsatt T-banen og buss i Oslo som har størst andel laventré med 100 %, mens trikk har en andel på 44 % og buss i Akershus har laventré på ca 90 % av bussene.

Når det gjelder infrastrukturen, er det trikken som er kommet lengst med over 60 % plattformer med riktig høyde. For buss og T-bane er det fortsatt mye arbeid som gjenstår for at plattformene skal ha riktig høyde og være universelt utformet.

I 2011 ble det oppgradert 6 trikkestoppesteder og 30 busstoppesteder til riktig høyde i Oslo, mens i Akershus ble totalt 34 stoppesteder for buss oppgradert. For T-bane ble 11 nye plattformer oppgradert til korrekt høyde.

Utvikling i kollektivfelt



Tilgjengelighet plattformer på stasjoner og stoppesteder

	Totalt antall	Riktig høyde	Andel riktig høyde i %
Trikk	185	120	65
T-bane	180	34	19
Buss totalt	4000	273	7
Buss Oslo	1000	210	21
Buss Akershus	3000	63	2

Tilgjengelighet rullende materiell

	Totalt antall	Lav-entré	Andel med laventré i %
Trikk	72	32	44
T-bane	249	249	100
Buss totalt	1045	984	94
Buss Oslo	445	445	100
Buss Akershus	600	539	90

Rutetilbud

Utvikling av rutetilbudet skal gi mer kollektivtrafikk for pengene og stimulere til fortsatt passasjervekst.

To hovedruteendringer i året

Ruters strategiplaner ligger til grunn for arbeidet med utvikling av rutetilbudet. Tilpasninger og forbedringer av tilbudet vurderes dessuten løpende etter tilbakemeldinger fra kundene og i samarbeid med operatørene, som bidrar til økt markedskunnskap. Endringene samles og gjennomføres koordinert ved to hovedruteendringer årlig.

Hovedinnretningen for ruteendringene i 2011 har vært å skape en tydeligere struktur i rutetilbudet og styrke frekvens og kapasitet på viktige linjer.

Hovedpunkter ved ruteendringen 11. april

- I Oslo ble kveldstilbudet styrket med flere sene avganger på viktige busslinjer gjennom sentrum (31, 37 og 54).
- I tillegg fikk de tyngste nattlinjene hyppigere avganger, og det ble etablert en ny, tverrgående nattlinje, N20 Majorstuen – Helsefy.
- Vesentlig bedre forbindelse til Ahus i Lørenskog etter justering av bussforbindelsen Oslo – Lillestrøm – Kjeller og traséforlengelse gjennom Kjellerområdet (401).

- Bedre kapasitet og et tydeligere ruteopplegg etter styrking og omstrukturering av busslinjene mellom Oslo og Asker / Røyken / Hurum.
- Nytt og bedre busstilbud mellom Son og Moss.

Hovedpunkter ved ruteendringen 2. oktober

De viktigste endringene fant sted i Oslo syd og Oppegård, med oppstart av ny anbudskontrakt som innebar en volumøkning på om lag 20% i forhold til den tidligere produksjonen i dette området. Spesielt linjene 81 og 83 fikk betydelige frekvensforbedringer, finansiert av Oslopakke 3.

I andre områder i Oslo og Akershus ble det gjennomført en del mindre justeringer med vekt på økt kapasitet i rushtiden og til dels på kveldstid.

For trikk og bane har vognknapphet og mangelfull infrastruktur gjort det vanskelig i denne omgangen å gjennomføre rutetiltak som øker passasjerkapasiteten på hverdager. For trikkens del ble imidlertid helgetilbudet noe forbedret fra 2. oktober, med forlenget 10-minuttersrute til kl 19 på lørdager og innføring av 15-minuttersrute på søndager mellom kl 12 og 19.

Bestillingstransport

Fra nyttår 2011 ble det etablert bestillingstransport i fem områder i Hurdal og Eidsvoll kommuner. I fire av disse områdene kan kundene på bestemte ukedager og til bestemte tider bestille transport fra bosted til Eidsvoll sentrum eller andre lokale reisemål. Bestillingslinjene kjøres ikke hvis det ikke er bestillinger.

I den mer tettbebygde delen av Eidsvoll kommune, ble det opprettet servicelinjer som kjører fast to dager i uken. Disse linjene kan etter bestilling gjøre mindre avstikkere fra den kunngjorte traseen. Bestillingstransporten i Eidsvoll og Hurdal kommuner er basert på en tilleggsavtale med Akershus fylkeskommune og er ment som avlastning og alternativ til tradisjonell TT-transport.

Fra mai 2011 ble tilsvarende ordning med bestillingstransport satt i verk i seks områder i Aurskog-Høland og deler av Fet og Sørums kommuner. I tillegg tilbys bestillingstransport for arbeidsreisende fra henholdsvis Trosterud i Rømskog (Østfold) og Skotterud i Eidskog (Hedmark) til Sørumsand stasjon. Denne bestillingstransporten kom i gang ved hjelp av KID-midler (kollektivtrafikk i distriktene) fra Samferdselsdepartementet.

Spesialskyss

Spesialskyss er et tilbud for elever som har rett til gratis skolekyss, men som ikke kan benytte den ordinære skoleskyssen med buss, tog og bane. I Akershus har ca. 2.700 elever fått innvilget spesialskyss, om lag halvparten av medisinske årsaker, de øvrige for å unngå urimelig lang reisetid eller på grunn av for lang gangavstand mellom hjemmet og bussholdeplassen.

Spesialskyss utføres med minibusser og drosjer og administreres gjennom Ruters datterselskap Konsentra AS. Totalt har Konsentra ca. 350 minibusser og drosjer i drift ved skolenes start- og sluttider.

Ski-VM

Ski-VM ble arrangert i Holmenkollen 23. februar – 6. mars. Ruter var offisiell leverandør, og for å gjøre det enkelt og effektivt å reise i Oslo under VM var kollektivreisen inkludert i alle arenabillettene. Det var lagt opp til en betydelig transportkapasitet på T-banen. Tilstrømningen til arenaene og områdene i og rundt VM-løypene oversteg imidlertid alle forventninger og utgjorde nesten 600.000 de to ukene ski-VM varte. Etter stor trengsel første lørdag ble det etablert en kraftig kapasitetsøkning mellom Majorstuen og Holmenkollen, med supplerende busstrafikk til og fra Midtstuen i de periodene T-banen var fullt utnyttet. Etter disse tiltakene fungerte kollektivtrafikken under ski-VM tilfredsstillende.

Midlertidige avvik

Oppgradering av T-banens infrastruktur har medført flere perioder med stengte delstrekninger og busserstatning, først og fremst i sommerferien. Spararbeider og tunnelsikring medførte også full stenging av fellestunnelen mellom Stortinget og Majorstuen i syv helger fra og med 11. juni. En omfattende innsats av erstatningsbuss dekket den berørte strekningen så godt det lot seg gjøre. Ruters buss- og trikkelinjer berøres stadig av forskjellige anleggsarbeider i byen, med stengte gater og tilhørende omkjøringer. Oppgradering av trikkens infrastruktur har medført flere lengre perioder med enkeltspor.

Omleggingen av E18 i Bjørvika har også skapt utfordringer for Ruters trafikkavvikling, særlig for regionlinjene østfra. Avhjelpende tiltak er etter hvert blitt gjennomført i samarbeid med de berørte aktørene.

600 000

tilskuere strømmet til arenaer og områder i og rundt VM-løypene i de to ukene ski-VM varte.

Kvalitet, omdømme og kundetilfredshet

Fortsatt høy kundetilfredshet og gode omdømmetal for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus.

Markedsundersøkelser

Omdømme- og tilfredshetsdata hentes fra Ruters markedsinformasjonssystem (MIS), som er basert på regelmessige telefonintervjuer blant befolkningen i Oslo og Akershus. I 2011 ble 7.800 personer i Oslo og Akershus intervjuet. Omdømmetallet viser andel som har svart «Ganske godt» eller «Svært godt» på spørsmålene «Hvilket generelt inntrykk har du av Ruter?» og «Hvor tilfreds er du med kollektivtrafikken der du bor?»

Ruters omdømme

Ruters omdømmetall for 2011 er 82 %. Et resultat som Ruter har hatt siden 2009. Ruters omdømme er høyest i Oslo (84 %) og noe lavere i Akershus (80 %). Den positive utviklingen som har pågått siden Ruter ble stiftet fortsetter i Akershus, og resultatet nærmer seg resultatet i Oslo. Ruters omdømme hadde en positiv utvikling i store deler av 2011, men denne positive utviklingen snudde i årets siste måneder, spesielt blant befolkningen i Oslo. Høsten 2011 var Ruter og kollektivtrafikken svært synlig i media blant annet med korrupsjonssaken og manglende bevilgninger til kollektivtrafikken.

Tilfredshet med kollektivtilbudet

I 2011 var 69 % av befolkningen i Oslo og Akershus tilfreds med kollektivtilbudet. Dette er det høyeste

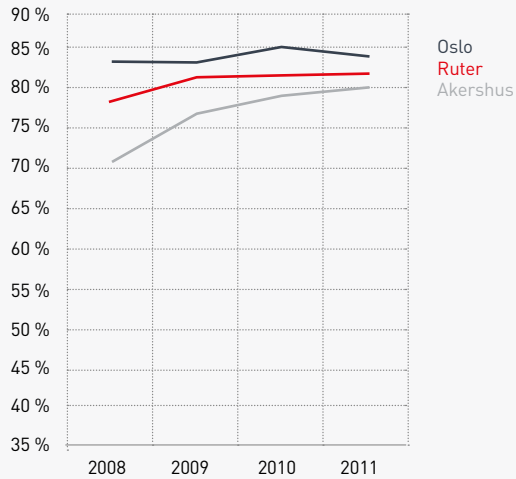
resultat som er målt i denne undersøkelsen i Ruters historie. Økningen fra 2010 til 2011 var på ett prosentpoeng. Fra Ruters oppstart i 2008 har tilfredshet med kollektivtilbudet i befolkningen økt fra 57 % til 69 %.

Tilfredshet med kollektivtilbudet er høyest i Oslo, hvor 81 % av befolkningen er tilfreds, en reduksjon på ett prosentpoeng sammenlignet med fjoråret. Tilfredsheten med kollektivtilbudet er noe lavere i Akershus, hvor 55 % av befolkningen er tilfreds, en økning på to prosentpoeng fra året før.

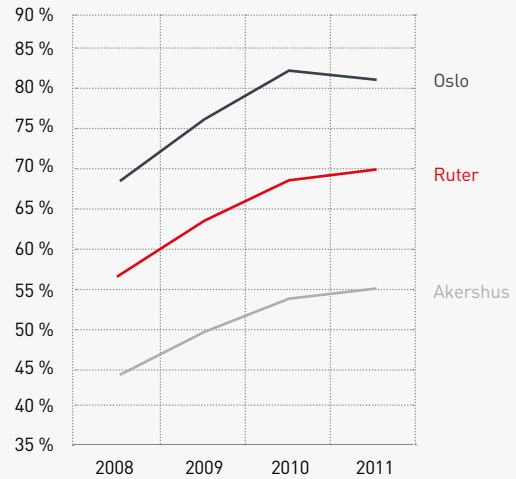
Telefonintervjuene blant befolkningen i Oslo og Akershus omhandler også en rekke kvalitetsaspekter ved kollektivtilbudet. Utviklingen i de enkelte kvalitetsaspektene har vært størst i Akershus fra 2010 til 2011. Tilfredshet med punktlighet har økt med tre prosentpoeng, mens tilfredsheten med informasjon om forsinkelser på holdeplassen har økt med to prosentpoeng.

I Oslo har tilfredsheten med prisen gått ned med fire prosentpoeng, mens den har økt i Akershus med hele fem prosentpoeng. Dette skyldes trolig lanseringen av den nye og forenklede pris- og sonestrukturen, som medførte rimeligere reiser for mange Akershus-reisende og en liten økning for de

Ruters omdømme

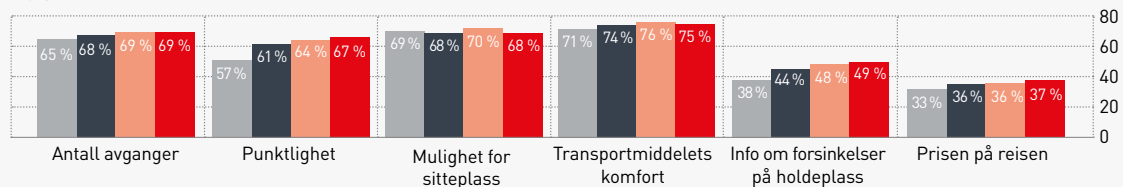


Tilfredshet med kollektivtilbudet

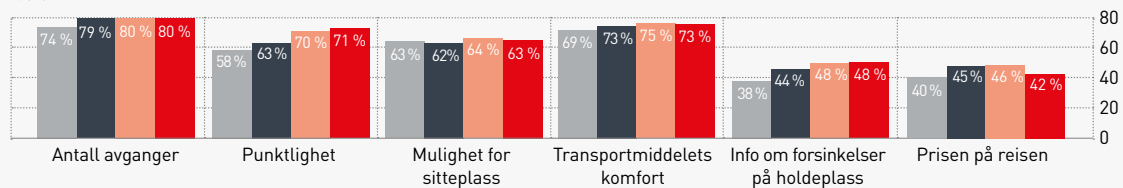


Tilfredshet med ulike kvalitetselementer

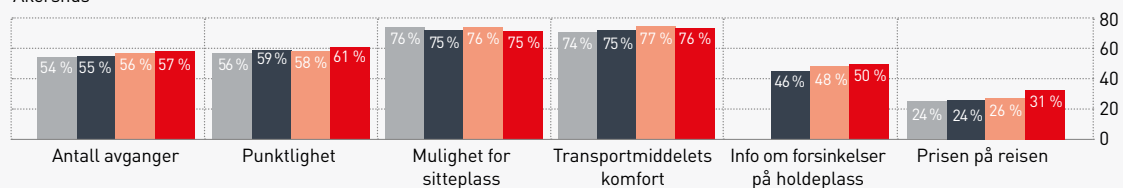
Ruter



Oslo



Akershus



● 2008 ● 2009 ● 2010 ● 2011

Oslo-reisende. Utviklingen i 2011 viser at tilfredsheten med pris økte vesentlig i Akershus nettopp i siste kvartal, etter at ny pris- og sonestruktur var innført.

Kundetilfredshet

I 2011 ble det gjennomført over 25.000 personlige intervjuer av kunder om bord i Ruters transportmidler. Totaltilfredsheten uttrykkes ved den andelen som har svart «ganske fornøyd» eller «meget fornøyd» på spørsmålet «alt i alt, hvor fornøyd er du med denne reisen?»

Resultatet for 2011 viser at 92 % av Ruters kunder er tilfreds med reisen. Det er en forbedring på ett prosentpoeng sammenlignet med fjoråret.

Kundetilfredsheten har økt med ett prosentpoeng i Oslo, fra 91 % til 92 %. Ruter har også hatt en positiv utvikling i kundetilfredshet i Akershus, med en økning fra 94 % i 2010 til 96 % i 2011. Den positive utviklingen har vært størst for dem som har reist med T-bane. Kundetilfredsheten her er på 93 %, en økning på to prosentpoeng sammenlignet med fjoråret.

Til tross for en positiv utvikling i første halvår 2011 gikk tilfredsheten blant de reisende i Oslo vesentlig ned i det siste halvåret. Blant reisende i Akershus holdt tilfredsheten seg på et høyt nivå i samme periode. Det er verdt å merke seg at tilfredsheten med transportmidelets komfort og mulighet for sitteplass har gått noe ned. Trafikkveksten har ført til økt trengsel, spesielt i rushtiden, noe som tærer på den generelle tilfredsheten. En antar at redusert kapasitet på høsten for trikken og T-banen på grunn av innstilte avganger og bruk av kortere tog har medført økt trengsel ombord og redusert kundetilfredsheten i Oslo.

Kundehenvendelser

I 2011 ble det registrert 31.333 skriftlige kundehenvendelser. Dette er en nedgang på om lag 20 % fra året før. Kundehenvendelsene dreier seg i hovedsak om trafikkdriften, spesielt buss, samt billettkontroll og spørsmål rundt elektronisk reisekort. Denne nedgangen har en sett gjennom hele året med unntak av oktober måned. Økningen i henvendelser i oktober skyldes i hovedsak innføringen av ny pris- og sonestruktur. Samtidig tyder nedgangen i de påfølgende månedene på at kundene relativt raskt ble fortrolige med den nye ordningen.

Kundehenvendelser med refusjonskrav i henhold til reisegarantien var også betydelig mindre i 2011, nedgangen her var på om lag 50 %. Denne nedgangen skyldes i hovedsak at en hadde færre store driftsstans på T-banen i 2011. Driftsstans på T-banen er det som utløser de store mengdene av refusjonskrav.

Et nytt kundebehandlingssystem ble lansert i 2011. Systemet kobler sammen en rekke informasjonskilder og aktører, og har gitt en raskere og mer effektiv kundebehandling. Fra å jobbe i 20 forskjellige systemer, kan en kundebehandler nå forholde seg til ett hovedsystem.

BEST-samarbeidet

Benchmarking in European Service of public Transport (BEST) er et samarbeid mellom europeiske byer for sammenligning og oppfølging av innbyggernes tilfredshet med kollektivtrafikken. Resultatene fra 2011 viser utviklingen i tilfredshet i Oslo og Akershus, sammenlignet med utviklingstendenser i sammenlignbare byregioner i Norden, samt Geneve. BEST-prosjektet gir Ruter muligheter for å se hvor vi står, sammenlignet med de andre byene som er med i undersøkelsen, og til å lære av andres erfaringer for å forbedre egne resultater. Aktive deltakere i BEST i 2011 var kollektivtraffikkselskapene i Helsingfors, København, Oslo, Stockholm og Genève.

Oslo-området har en klar positiv utvikling i 2011, med signifikant økning i total tilfredshet med kollektivtilbudet. Dette skyldes bl.a. forbedret punktlighet, som er en avgjørende faktor for tilfredsheten. I forhold til de andre byene scorer Oslo-området best på trygghet og sikkerhet og kollektivtrafikkens rolle i samfunnet.

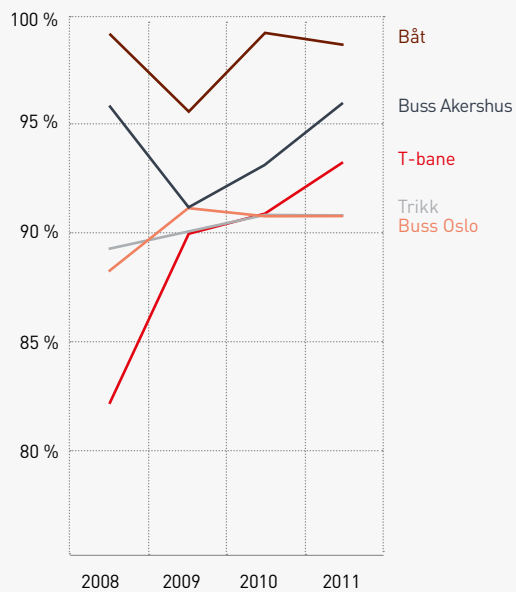
Oslo er også den byen som har den beste utviklingen gjennom de årene en har deltatt i BEST samarbeidet. Første år Oslo deltok, i 2001, var totaltilfredsheten på 44 %, mens den i 2011 var på 67 %.



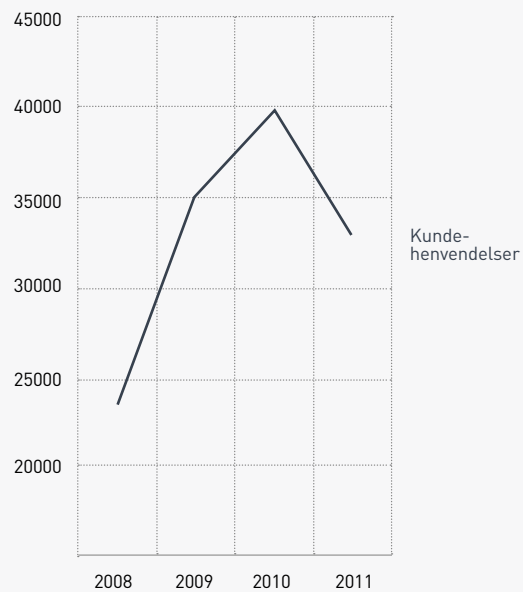
92%

av Ruters kunder er fornøyd med reisen.

Kundetilfredshet, ulike transportmidler



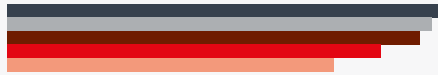
Henvendelser til Ruters kundesenter



Tilfredshet i ulike europeiske byer 2011

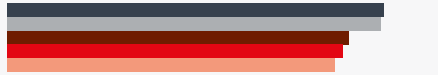
Total tilfredshet

78 % / 75 % / 72 % / 67 % / 57 %



Kollektivtilbudet

68 % / 67 % / 62 % / 61 % / 58 %



Punktlighet

54 % / 69 % / 41 % / 48 % / 49 %



Informasjon

52 % / 67 % / 45 % / 50 % / 49 %



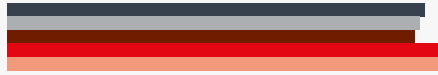
Personalets opptreden

59 % / 73 % / 63 % / 71 % / 67 %



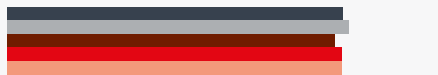
Trygghet og sikkerhet

75 % / 74 % / 73 % / 86 % / 76 %



Komfort

61 % / 62 % / 57 % / 60 % / 60 %



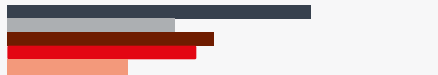
Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet

87 % / 86 % / 85 % / 89 % / 73 %



Valuta for pengene

55 % / 34 % / 44 % / 37 % / 24 %



Lojalitet

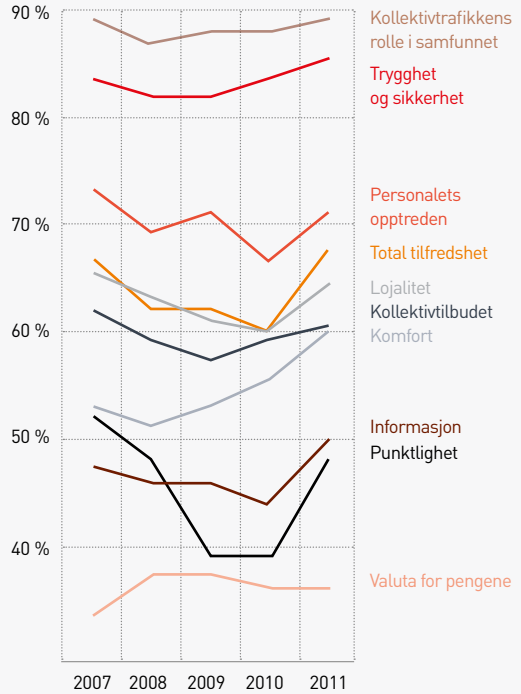
81 % / 74 % / 65 % / 64 % / 46 %



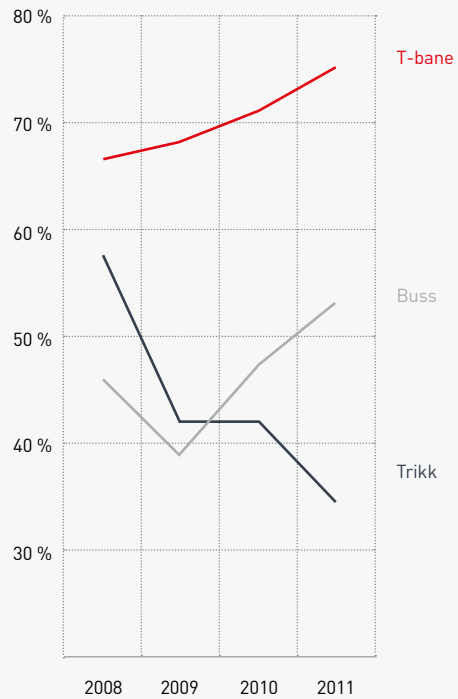
● Helsingfors ● Genève
● Stockholm ● Oslo-området ● København

BEST-samarbeidet

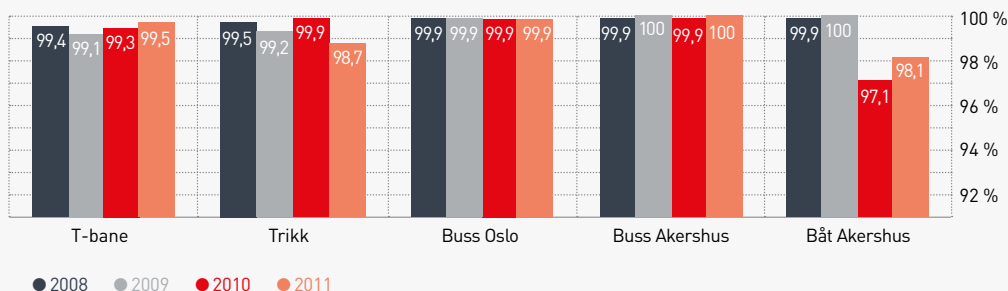
Ruters resultater



Punktlighet



Regularitet



Punktlighet

Punktlighet blir målt i andel avganger som er i rute, det vil si mindre enn 3 minutter forsinket og ikke mer enn 15 sekunder for tidlig. Resultatene i denne undersøkelsen er foretatt ved Jernbanetorget i rushtiden, og omfatter kun de linjene som passerer dette sentrale knutepunktet. Det vil si alle trikke- og T-banelinjene, men bare et utvalg av bybuslinjene.

Punktligheten for kollektivtrafikken viser en positiv utvikling for både T-bane og buss i 2011, med henholdsvis 75 % og 53 % av alle avgangene i rute. Forbedring på buss skyldes i hovedsak at bussen har vært mindre berørt av veg- og gravearbeid. Man forventer imidlertid høyere punktlighet for T-bane enn for buss og trikk siden T-banen har egen kjørevei. For trikk var kun 34 % av avgangene i rute i 2011, en forverring fra 42 % i 2010. Trikken opplevde høsten 2011 en dramatisk nedgang i både reise- og kjørehastighet. Dette skyldes i stor grad gjennomføring av diverse sporarbeider.

Regularitet

Regularitetsprosenten viser hvor stor andel av alle Ruters planlagte avganger som faktisk blir kjørt. Alle driftsartene opprettholdt eller bedret regulariteten i 2011, med unntak av trikken.

T-bane hadde en regularitet på 99,48 % i 2011, en forbedring i forhold til 2010. Buss i Oslo har en høy regularitet på 99,89 %, uendret fra 2010.

Trikken har fortsatt utfordringer med regulariteten i 2011, og fikk et resultat på 98,69 %, marginalt lavere enn i 2010. Dette tilvarte nesten 4.800 innstilte avganger i 2011. Innstilte avganger på trikken skyldes i hovedsak mangel på tilgjengelige trikker, som et resultat av dårlig og gammelt materiell. Buss i Akershus hadde en regularitet på 99,96 %, den høyeste av alle driftsartene.

Båt i Akershus opplever en sterk forbedring i regulariteten, med en regularitet på 98,06 %. Der den kalde perioden i 2010 skapte vanskelige isforhold på fjorden, var tilsvarende periode i siste del av 2011 langt mildere.

Kontraktsoppfølging og insentiver

Ruter har insentivavtaler med alle operatørselskaper i 2011. Insentiver skal oppmuntre operatørene til å satse på økt kvalitet. Bonus/malus-avtaler utgjør 2,5 - 8 % av kontraktssummen. Avregning av bonus eller malus er avhengig av om resultatene på enkelte kvalitetselementer ligger over eller under et avtalt 0-nivå. Kvalitetselementer som ligger inne i avtalene, er knyttet til:

- Kundens tilfredshet med reisen
- Punktlighet og regularitet
- Strøkenhet (renhold og vedlikehold av materiell og stasjoner)

For 2011 ble det utbetalt om lag 53 millioner kroner i bonus til operatørene. Dette var om lag 50 % av maksimal mulig utbetalt bonus. Utbetalingen i 2011 ligger 11 millioner under utbetalingene i 2010. Hovedårsaken til denne nedgangen var reduserte insentiver i kontraktene til T-bane og trikk i forhold til tidligere år. Alle operatører fikk samlet sett utbetalt bonus i 2011, men resultatet varierte noe mellom de ulike operatørene.

Trafikksikkerhet

Det har ikke vært dødsulykker i Oslo og Akershus knyttet til kollektivtrafikken. Men ni personer ble alvorlig skadd i ulykker, primært fall ombord i trikk eller buss. Tilsvarende ulykkestall for 2010 var 10 personer som ble hardt skadd.

Kommunikasjon

Ruter er svært synlig i mediebildet gjennom hele året. Vi er daglig oppe til eksamen, og sensuren blir jevnlig kringkastet i mediene.

Høy synlighet

Små og store daglige hendelser og opplevelser i kollektivtrafikken – og omtalen av disse – bidrar til å forme folks oppfatning av Ruter og kollektivtrafikken. Tilbakemeldingene kommer enten direkte til Ruter og kundesenteret, via sosiale medier eller i pressen.

Ruters kommunikasjonsarbeid omfatter presse- og mediehåndtering, PR-aktiviteter, krisehåndtering, intern strategisk rådgivning og internkommunikasjon. Mediehåndtering har hatt hovedprioritet, og ambisjonen har hele tiden vært høy servicegrad og oppfølging av alle redaksjoner – både lokale, regionale og nasjonale medier.

Ruter står for 60 % av kollektivtrafikken i Norge, og er således et viktig selskap for utvikling av kollektivtrafikken nasjonalt. Omgivelsene viser stor interesse for virksomheten, og pågangen fra medier og andre interessenter er stor. Gjennomsnittlig var det i 2011 om lag 130 medieoppslag om Ruter per måned, til sammen 1.575. Da er ikke etermediene regnet med. Totalt ble Ruter omtalt i 146 ulike medier over hele landet. Av saker som vekket nasjonal interesse, var det særlig ski-VM som fikk stor dekning.

De fem største regionmediene, Aften, Budstikka, Romerikes Blad, Østlandets Blad og NRK Østlandsendingen står for 60 % av medieomtalen i Oslo og Akershus. Ruter har også opplevd stor pågang fra de andre mindre lokalavisene i regionen gjennom hele året. Ruter opplever at troverdigheten til kunderelaterte saker som dekkes i lokalavisene er høy. Lokalmediene er derfor viktige kanaler for å få frem lokalt stoff som kundene er opptatt av.

Fjorårets tall viser at mediedekningen er 70 % positiv eller nøytral. Da det ligger i journalistikkens natur å fokusere på avvik, konfliktstoff og feil, viser tallene at proaktiv jobbing og høy tilgjengelighet overfor pressen øker sannsynligheten for mer positive vinklinger.

54 % av mediasakene ble presentert uten at Ruter var blitt kontaktet for kommentar. I disse sakene er vinklingen ofte nøytral eller negativ. I omlag 45 % av medieoppslagene var Ruter aktivt involvert, enten ved selv å initiere eller kommentere sakene. I disse tilfellene tenderer dekningen i positiv eller nøytral retning.

1575

medieoppslag om Ruter
i løpet av året.

146

ulike medier over hele
landet omtalte Ruter.



Kollektivtrafikken
skal bruke fornybar
energi.



10

Miljø

Ruters miljøengasjement og -satsing fortsetter å gi positive resultater både lokalt og globalt.

Mindre bilbruk viktigst

Ruters viktigste miljømål er å ta det vesentlige av den motoriserte trafikkveksten, da en overgang fra bil til kollektivtrafikk gir et bedre miljø. Deretter er det vesentlig å arbeide for at kollektivtrafikken i seg selv er miljøvennlig, ved et minimum av utslipp, støy og visuell forurensning. Utfordringene består blant annet i en avveining innenfor gitte økonomiske rammer å finne frem til en optimal miljøstandard, som veier kostnader for et tilbud som gir økt overgang fra bilbruk til kollektivtrafikk mot en produksjon med økte miljøkostnader.

Ruter har satt som et delmål å fase ut bruk av fossil energi innen 2020. Dessuten skal støynivået og utslipp av støv og nitrogenoksider reduseres for at vårt lokale miljø skal være godt å leve i. Ruter stiller derfor krav til drivstoff og standarder på motorer for å minimere lokal luftforurensning, klimautslipp, støy og energiforbruk.

Det er inngått avtaler om å få trikk og metro til å benytte strøm med opprinnelsesgaranti, for å sikre at det benyttes 100 % fornybar energi.

Med god støtte fra Oslo kommune som pådriver satses det nå på at stadig flere av bybussene skal benytte biogass.

EU har sammen med Transnova, Forskningsrådet, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune bidratt med øremerkede tilskudd i arbeidet med å få testet ut hydrogenbuss i trafikk hos oss. Hydrogenbuss kommer i drift i Oslo syd og Oppegård våren 2012.

Fokus på å bedre luftkvaliteten i byen har gitt ønsker om at alle bussene skal tilfredsstille Euro 6-krav innen 2020. Ruter har laget en plan som viser hvordan dette kan oppnås.

Verdens mest moderne busspark?

Ruter har som følge av prioritering av miljø og passasjerkomfort en svært moderne vognpark, noe som også innebærer at vi i stor grad benytter moderne miljøteknologi.

Alle nye kontrakter medfører en fornyelse av vognparken. Kravet til nye busser er Euroklasse 5. Ruter hadde ved utgangen av 2011 59 % Euro 5-klasse.

For å redusere klimagassutslipp benyttes generelt diesel med 7 % biodieselinnblanding (B7). Ruter har i 2011 i tillegg hatt 96 busser som benytter 30 % biodiesel (B30) og 127 busser som benytter 100 % biodiesel (B100) i sommerhalvåret.



Å kjøre buss på biogass, produsert lokalt i regionen, bidrar til både å redusere lokal luftforurensning og klimapåvirkningen. Ruter har stor tro på biogass som drivstoff og har ved utgangen av 2011 36 biogassbussene. I 2012 kommer 51 nye leddbussene med biogassdrift.

Ruter har i 2011 også hatt 21 busser som bruker bioetanol som drivstoff.

Ruter har, ved utgangen av 2011, 18 diesel-elektriske hybridbusser som har et redusert forbruk av drivstoff på nesten 30 %, fordi de gjenvinner bremseenergien som så driver elmotoren. Leverandørene opplyser at utslipp av NOx og svevestøv vil bli redusert med langt over 30 % med denne typen teknologi. Disse bussene er også mer støysvake enn ordinære dieselbusser.

52 % av bussene har et støynivå på 77 dBA eller bedre, etter standard testmetoder for nye busser. Støykravet til nye busser er 80 dBA.

Totalt innebærer Ruters satsing på energieffektivitet og biodrivstoff at forbruk av fossil energi går ned til tross for en vesentlig økning i busstilbudet. Regnet per personkilometer er utslippet av fossil CO₂ blitt redusert i 2011 i forhold til 2007 med 33 %.

Bruken av biodrivstoff til bussene har økt. Dette medfører en reduksjon i utslipp av fossil klimagass med 15 747 tonn. I 2010 var CO₂-utslippene fra biodrivstoff 13 %, og i 2011 20 %.

Den største reduksjonen i utslipp av fossil klimagass skyldes at stadig flere velger å reise kollektivt og lar bilen stå.

Hydrogenbuss

Ruter leder samarbeidsprosjektet HyNor Oslo Buss (Transnova, Forskningsrådet, Oslo kommune, Akershus fylkeskommune, Ruter og Zero.) Prosjektet skal demonstrere bruk av brenselcellebussene med hydrogen som drivstoff i ordinær rutekjøring. HyNor Oslo Buss er en del av et større europeisk hydrogenbussprosjekt og et nordisk hydrogenprosjekt, begge med midler fra bl.a. EU.

5 busser har i 2011 vært under bygging, samtidig som det bygges en hydrogenstasjon på Rosenholm busanlegg på grensen mellom Oppegård og Oslo.

Bussene skal fra mai 2012 kjøre mellom Oslo og Oppegård og har verken klima- eller helseskadelige utslipp, da hydrogenet (H₂) vil bli produsert av strøm med opprinnelsesgaranti. Det eneste bussene slipper ut er ren vanddamp.

Hydrogenbussene vil også gi mindre støy, da bussene kun er utstyrt med elektrisk motor. Ulempene er i utgangspunktet begrenset til høye kostnader.

NO₂

Euro-klassene stiller miljøkrav til blant annet utslipp av NO_x og partikler, og dette er viktige faktorer for å vurdere bussenes miljøpåvirkning. Støv fra veislitasje og støy gir også store miljø- og helseproblemer, men disse utfordringene er ikke regulert gjennom Euro-klassene. Energiforbruk og klimaeffekt inngår heller ikke. Ved innkjøp av busser må man derfor, når man stiller miljøkrav, også vurdere andre miljøaspekter enn dem som inngår i Euro-klassene.

Nye dieselskjøretøy må i dag tilfredsstillere Euro 5. Det endelige regelverket for Euro 6 på busser er ikke vedtatt. Det antas at regelverket er på plass i løpet av 2012, og at kravene vil gjelde fra 1. september 2014.

NO₂ er den helseskadelige delen i NO_x, og fastsatte grenseverdier overskrides i deler av Oslo og langs hovedinnfartsårene. Dette skjer til tross for at det blir stilt stadig strengere krav til NO_x-utslipp. Det har vist seg at selv om utslipp av NO_x reduseres fra nye dieselskjøretøy, så minsker ikke NO₂ i samme takt.

Euro 6 stiller fremdeles kun krav til NO_x-utslipp. Euro 6-kravene er vesentlig strengere enn Euro 5, og det forventes derfor likevel at de vil gi et vesentlig bidrag til å redusere konsentrasjonen av NO₂ i bylufta.

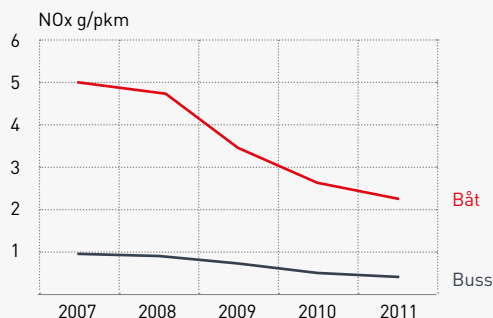
Ruter har de seneste år redusert det totale utslipp av NO_x til tross for en vesentlig økning av busstilbudet. Regnet per personkilometer er utslippet av NO_x blitt redusert i 2011 i forhold til 2007 med 54 %. Reduksjon i utslippet av NO₂ er imidlertid mindre.

Trikk og T-bane

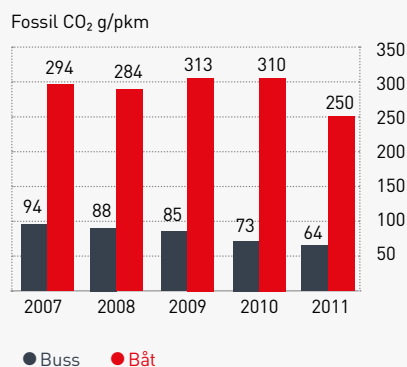
Også når det gjelder skinnegående transport har Ruter generelt en svært moderne vognpark. T-banen har nå kun nye vogner, mens trikkeparken består av noe eldre materiell.

Nye metrovogner har redusert energiforbruket de senere årene. Dette har gitt en nedgang i energiforbruket regnet per personkilometer på 22 % fra 2007 frem til i dag. For trikken har utviklingen også vært positiv med en reduksjon på 38 % fra 2007 frem til i dag. På trikken har trafikkvekst gitt kraftig økning i belegget, hvilket også er energi-effektivt. Men det er også gjennomført andre tiltak. I 2011 er det etablert bedre styring av temperaturen

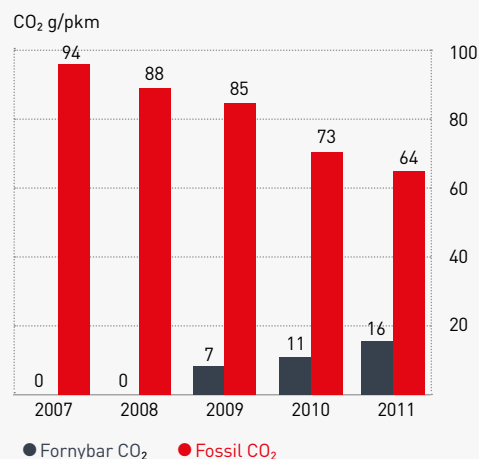
Utslipp NO_x fra buss og båt



Utslipp fossil CO₂ fra buss og båt



Fossil vs fornybar CO₂ fra buss



på tre SL95-trikker. I 2012 vil tilsvarende styring bli installert på resten av SL95-trikkene.

For trikken er det i 2011 installert 11 støysvake veksler, 30 km enkeltspor er slipt og ny skinnegang er lagt på Torshov, i Welhavens gate og i Tullins gate. Skinneslipingen bør øke vesentlig i omfang og hyppighet for å oppnå bedre komfort og mindre støy.

På T-banen er til sammen over 2000 m skinner skiftet ut. Det er dessuten foretatt skinnesliping på flere strekninger, og det er gjennomført ombygging ved Brattlikollen for å redusere kurveskrik.

Båt

På Nesoddsambandet benyttes moderne gassferger med dieselreservemotorer. I 2011 har de tre gassbåtene brukt 73 % naturgass, og 27 % diesel. Naturgass gir mindre luftforurensing enn diesel og også mindre utslipp av klimagasser, støv og NOx. Utslippene av helseskadelig NOx er blitt redusert med 55 % fra 2007.

De moderne hurtigbåtene benytter diesel. Disse båtene har høye utslipp regnet per personkilometer. Dette skyldes at energiforbruket øker kraftig ved høyere fart.

Miljøledelse

Ruter skal i 2012 bli sertifisert etter internasjonale standarder for miljøledelse (ISO 14001). De fleste av Ruters operatører er allerede sertifiserte.

Kildesortering

I 2011 initierte Ruter en utredning som skal vise hvilke muligheter det finnes med å innføre kildesortering på stasjoner og stoppesteder. Utredningen skal presentere resultater og et forslag til pilotprosjekt i 2012.

Miljørelaterte aktiviteter

Ruter profilerer busser som benytter miljøvennlig drivstoff eller har særskilt miljøteknologi med sommerfuglsymboler og tekster som sier hvilket drivstoff eller teknikk som benyttes.

I 2011 har Ruter stilt med biogassbusser på Åpen dag Bjørvika og på Zero11-konferansen.

Ruter er partner i EU-prosjektet Baltic Biogas Bus. Målet med prosjektet er å initiere bruk av biogassbusser i Nord-Europa. Ruters rolle i prosjektet er primært å utveksle erfaringer.

Ruters bruk av biodrivstoff har i år spart miljøet for

16 000

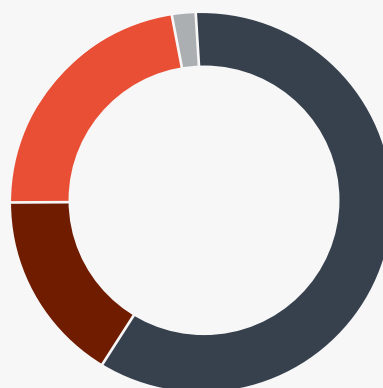
tonn fossil klimagass.

58 %

reduksjon i utslipp av NOx fra bussene siden 2007.

Busser Euro-klasser

ekskl. spesialtransport og minibuss



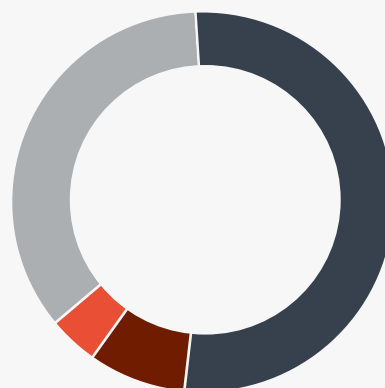
● Euro 5 / 59 % ● Euro 4 / 16 %
● Euro 3 / 22 % ● Euro 2 / 3 %

Utslipp fra buss

	år	tonn	g/vkm	g/pkm
NO _x	2007	699	11,4	0,95
	2008	689	10,7	0,88
	2009	584	9,1	0,69
	2010	530	7,9	0,57
	2011	461	6,8	0,46
PM ₁₀ eksos	2007	9,6	0,160	0,013
	2008	8,4	0,130	0,010
	2009	5,7	0,089	0,007
	2010	4,5	0,066	0,005
	2011	3,8	0,056	0,004
PM inkl veistøv	2007	25,0	0,410	0,030
	2008	25,9	0,393	0,032
	2009	21,7	0,339	0,026
	2010	21,2	0,316	0,023
	2011	20,6	0,306	0,021
CO ₂ fossil	2007	68571	1116	90
	2008	67314	1049	86
	2009	68075	1063	80
	2010	67519	1010	73
	2011	63426	941	64

Støynivå fra buss

2011

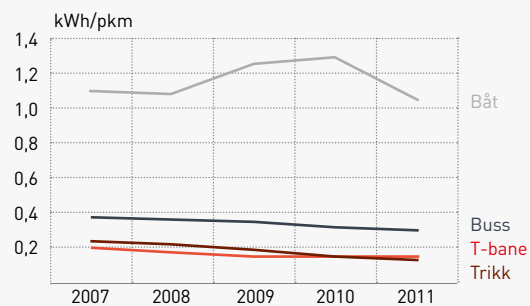


● 77 dBA / 52 % ● 78 dBA / 8 %
● 79 dBA / 4 % ● 80 dBA / 36 %

Utslipp fra båt

	år	tonn	g/vkm	g/pkm
NO _x	2007	102	366	5,0
	2008	116	413	4,7
	2009	80	281	3,5
	2010	59	219	2,6
	2011	54	185	2,2
PM ₁₀ eksos	2007	1,1	3,90	0,050
	2008	1,1	3,90	0,050
	2009	1,0	3,87	0,048
	2010	1,1	4,20	0,050
	2011	1,0	3,53	0,043
CO ₂ fossil	2007	5962	21484	290
	2008	6006	21457	275
	2009	6424	22700	284
	2010	7104	26149	310
	2011	6076	20720	250

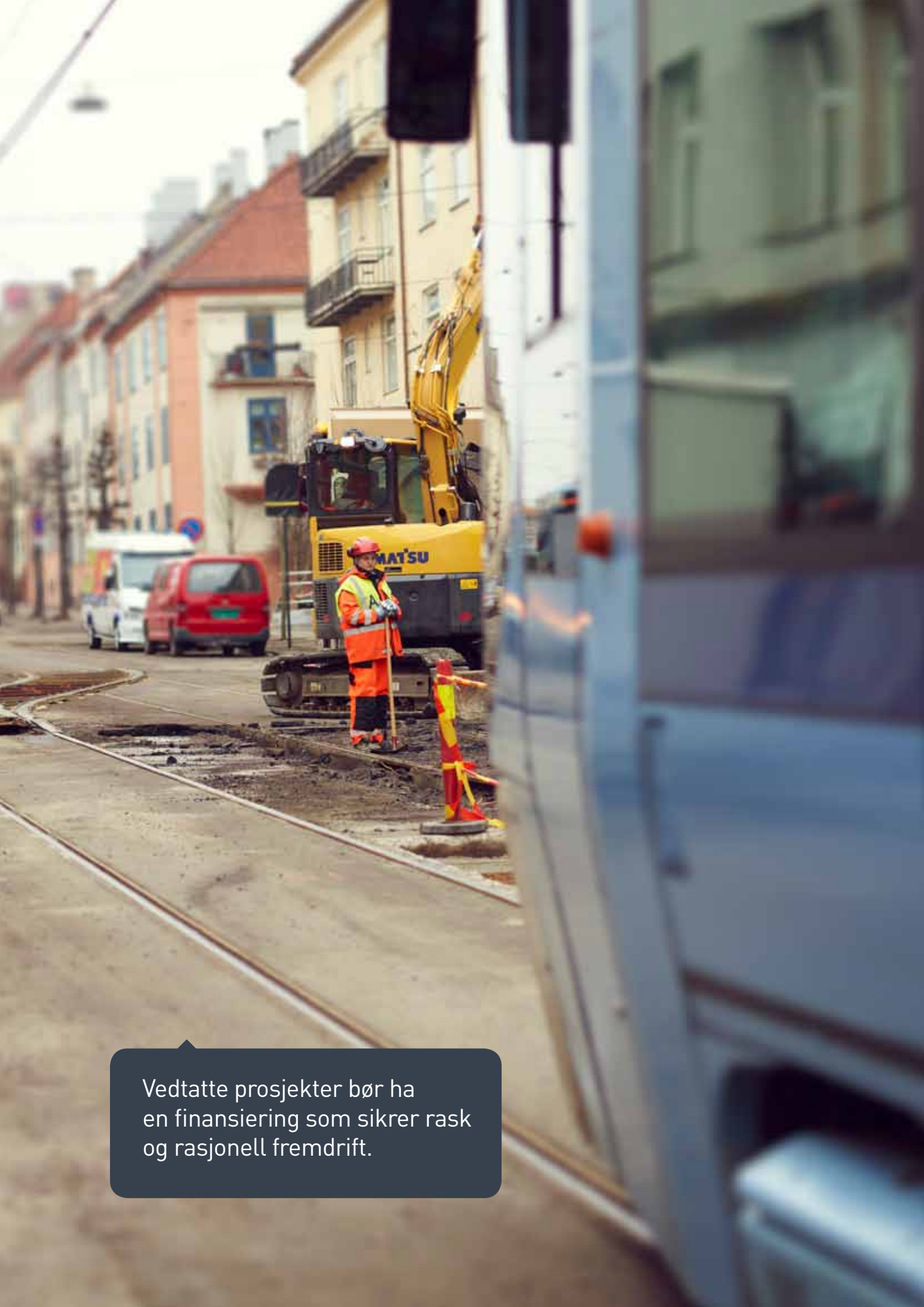
Energiforbruk for båt, buss, T-bane og trikk



kWh/pkm

	2007	2008	2009	2010	2011
Båt	1,11	1,07	1,26	1,30	1,03
Buss	0,37	0,36	0,35	0,31	0,30
Trikk	0,23	0,22	0,19	0,16	0,14
T-bane	0,20	0,18	0,16	0,16	0,16

	kWh totalt	Hvorav fossilt	kWh/pkm
Båt	24 952 000	24 952 000	1,03
Buss	295 034 000	229 831 000	0,30
Trikk	21 920 000	0	0,14
T-bane	75 670 000	0	0,16



Vedtatte prosjekter bør ha en finansiering som sikrer rask og rasjonell fremdrift.

11

Investeringer i kollektivtrafikken

Oppgradering og nyanlegg for
1.279 millioner skal gi pålitelig drift
og økt kapasitet.

9 milliarder

Årlig kostnadsnivå i regionens kollektivtrafikk er i størrelsesorden 9 milliarder kroner. Full oversikt er vanskelig å få, dels på grunn av avgrensingsproblemer, og dels fordi ikke alle data er åpne i alle berørte virksomheter. Ruters omsetning står for ca. 60 % av de samlede kostnadene. Dette er eksklusiv investeringer som Ruter i høy grad er involvert i, men som ikke berører selskapets resultatregnskap.

Forutsigbar finansiering ønskes

Utenom jernbanen investeres det årlig mellom én og to milliarder kroner i infrastrukturen i regionens kollektivtrafikk. Disse investeringene skjer oppsplittet på flere aktører og med flere finansieringskilder. Investeringene skal bidra til å utvikle og fornye en infrastruktur som er tjenlig for et driftsopplegg som betjener et prioritert marked. Dagens nivå er ikke tilstrekkelig til å følge opp regionens befolknings- og næringsutvikling, med de målene som er satt for kollektivtrafikkens rolle. Dessuten bør forutsigbarheten bli bedre, og vedtatte prosjekter bør ha en finansiering som sikrer rask og rasjonell fremdrift.

Ruter eier ikke selv infrastruktur, men har en rolle i å analysere markedet, utrede fremtidig kollektivtrafikknett og frekvenser mv og på dette grunnlaget foreslå hvilke infrastrukturtiltak som bør ha gjennomføringsprioritet. I dette ligger det også et samordningselement mellom finansieringskilder og aktører.

Oslopakke 3

Parallelt med etableringen av Ruter kom nye midler til kollektivtrafikken gjennom Oslopakke 3 (O3), og Ruter fikk en definert rolle i denne sammenhengen. Midler til drift og «små-investeringer» kanalisert gjennom Ruter skal utgjøre minimum 25 % av bompenginntektene og minimum 540 millioner 2008-kroner. Ruter ble også gitt en rolle med å utrede og foreslå tiltak i søknader om statlige belønningssmidler og tilgjengelighetsmidler mv. I arbeidet med prioriteringen av midler innenfor Ruters ansvarsområde har vi sammen med aktuelle samarbeidsparter kommet frem til at det kan være praktisk med en samlet oversikt over investeringene, både som støtte i planleggingen og for å få et overblikk i historisk perspektiv.

Infrastrukturinvesteringer for 1.279 mill kr.

På neste side presenteres en første oversikt over infrastrukturinvesteringer, med en sum på 1.279 mill kr. Den inneholder som nevnt ikke jernbanetilak, men det kan være en naturlig ambisjon at dette etter hvert kommer med.

Tiltakene i Oslo har en sum på 861 mill kr, og i Akershus på 418 mill kr. Fellestiltak hos Ruter er da fordelt 60/40.

I alt er det brukt 716 mill kr på oppgradering av T-banen, med Kolsåsbanen i Akershus (358 mill kr) som det største prosjektet. Det er brukt 236 mill kr på trikken, blant annet på Torshov, i Trondheimsveien og på Ekebergbanen. I regi av Bymiljøetaten er det gjort forberedende arbeider på ny Ensjø stasjon som ledd i Ensjøbyen og for trikk i Bjørvika/ Dronning Eufemias gate. Bymiljøetaten har gjennomført fremkommelighets- og tilgjengelighetstiltak for 75 mill kr.

I Akershus er det gjennomført diverse tiltak utenom oppgradering av Kolsåsbanen for i alt 28 mill kr, med innfarts- og sykkelparkering for 17 mill kr som den største posten.

03 finansierte 952 mill kr, Oslo kommune 129 mill kr og spesielle statlige ordninger 67 mill kr. 60 mill kr fra belønningsordningen er lite, sett i forhold til de gode resultatene som er oppnådd i Oslo-området. Selv om virkemidlene ikke inkluderer køprising, har vi fått en vekst i kollektivtrafikken som gir kraftig økte kollektivtrafikkandeler, og kollektivtrafikkens nivå er klart høyere enn i de øvrige storbyområdene. Statlige tilgjengelighetsmidler på i alt 7 mill kr er positivt, men monner lite ut fra et prioritert behov på 1,8 milliarder kroner.

KTPs investeringer (111 mill kr) og Ruters (20 mill kr) finansieres ved driftsoverskudd (eventuelt også lån), og har således ikke særskilte bevilgninger. Tiltakene hos KTP gjelder produksjonsutstyr og andre driftsmidler som trengs for å levere bestilte tjenester.

Årlig kostnadsnivå
i regionens kollektivtrafikk
er i størrelsesorden

9 MRD

1279
MILL

til infrastrukturinvesteringer.

Investeringer i kollektivtrafikken

Investeringer i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus i 2011, finansiert gjennom Oslopakke 3, av Oslo kommune, ved statlig belønningsordning og tilgjengelighetsmidler og over driften i KTP og Ruter. Jernbaneinvesteringer kommer i tillegg.

Kolsåsbanen i Akershus		358					358						358
Lambertseterbanen, oppgradering	148						148						148
Likerettere T-bane	50						50						50
Akutte tiltak T-bane			32				32						32
Fellesstrekningen, sportiltak, reversibelt anlegg	23						23						23
Fellesstrekninger, elektrotoltak	19						19						19
Holmenkollbanen, sluttoppgjør			16				16						16
Brannsikringstiltak			10				10						10
Lørensvingen, prosjektering	12						12			3			15
Grorudbanen, signalanlegg			11				11						11
Bevegelige kryss Eiksmarka (Akershus)				11			11						11
Signal- og sikringsanlegg Majorstuen/økt vognpark			7				7						7
Prosjekteringsmidler	3		6				9						9
Driftsentral, tredjepartsvurdering			2				2						2
Fornebubanen, planlegging		2					2						2
Utskiifting av strømskinneledder			2				2						2
Tilgjengelighetstiltak T-bane									1				1
Sum investeringer T-bane	255	360	86	11			712		1		3		716
Torshov, større fornøyelsestiltak	21		18				39			25			64
Akutte tiltak trikk			16				16	32					48
Nybrua/Trondheimsveien, oppgradering			30				30						30
Likerettere trikk			12				12			18			30
Fornyelse veksler	20						20						20
Større fornyelsestiltak, Cort Adlers/Henrik Ibsens gate			15				15						15
Spor- og vekslertiltak	10						10						10
Prosjekteringsmidler			9				9						9
Tilgjengelighetstiltak trikkeholdeplasser			2				2		6		2		2
Sum investeringer trikk	51		102				153	32	6	42	2		236
KTP IKT											36		36
Produksjon- /verkstedenheter											25		25
IE Eiendom											15		15
InfraPartner											10		10
Diverse tiltak, enøk m.m											20		20
Sum investeringer KTP											106		106
Pris- og sonestruktur, introduksjon								28					28
Elektronisk billettering i Ruter (EBIR)											20		20
Sum investeringer Ruter								28			20		48
Ensjø T-banestasjon										50			50
Dronning Eufemias gate										20			20
Adamstuen					15		15						15
Torshov/Vogts gate, fremkommelighet kollektivgater				3			3			12			15
Aktiv signalprioritering og SIS				7			7						7
Hans Nielsen Hauges gate				7			7						7
Holdeplassoppgradering, stamlinjer				7			7						7
Sofienberggata trikkeholdeplass, høystandard				7			7						7
Pilestredet/Tullinløkka, fremkommelighet kollektivgater				7			7						7
Diverse mindre tiltak				6			6			4			10
Sum investeringer Oslo kommune, Bymiljøetaten				59			59			86			145
Innfarts- og sykkelparkering					17		17						17
Bane-/ holdeplass- / stasjonsoppgradering					8		8						8
Røabanen, oppgradering					4		4						4
Trafikkinformasjon inkl. SIS					2		2						2
Andre mindre kollektivtiltak inkl. kollektivfelt					(3)		(3)						(3)
Sum investeringer Akershus fylkeskommune							28						28
Sum Oslo	306		188		59		553	49	7	129	111	12	861
Sum Akershus		360		11		28	399	11				8	418
Sum investeringer 2011	305	360	188	11	59	28	952	60	7	129	111	20	1129

03 store prosjekter, Oslo

03 store prosjekter, Akershus

03 småinvesteringer, Oslo

03 småinvesteringer, Akershus

03 andre investeringer, Oslo (BYM)

03 andre investeringer, Akershus

SUM Oslopakke 3

Stattige belønningsmidler

Stattige tilgjengelighetsmidler

Oslo kommunes egenfinansierte investeringer

KTPs investeringer

Ruters investeringer

SUM 2011



Offentlig tjenestekjøp på historisk høyt nivå. Likevel gjenstår store utfordringer.

12

Ruters økonomi

Ruter skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

Etter en omsetning på MNOK 5.552 ble resultatet i morselskapet MNOK 6,3.

Konsernet, som omfatter morselskapet Ruter As og datterselskapene Konsentra AS, Interoperabilitetstjenester AS, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, Oslo Sporveier AS og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s, leverte et resultat på MNOK 6,5 etter en omsetning på MNOK 5.595. De to sistnevnte selskapene er sovende selskaper opprettet kun for å ivareta foretaksnavnene, logoer og varemerker.

Av omsetningen i Ruter på MNOK 5.552 utgjorde billettinntektene 51,6 %. Salg av tjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, sammen med bidrag fra Oslopakke 3 utgjorde 46,1 %. Det offentlige kjøpet av transporttjenester fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune er på et historisk høyt nivå, men det gjenstår fortsatt utfordringer knyttet til det store investerings- etterslepet.

**5595
MILL**

var Ruterkonsernets omsetning i 2011.

Billettinntektene utgjorde

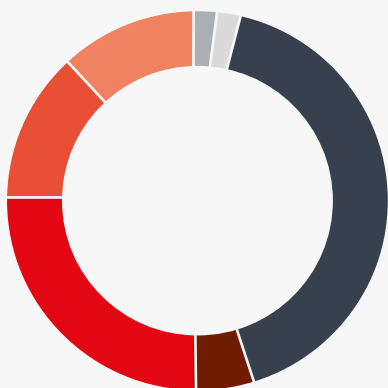
51.6%

av Ruters omsetning.



Inntekter

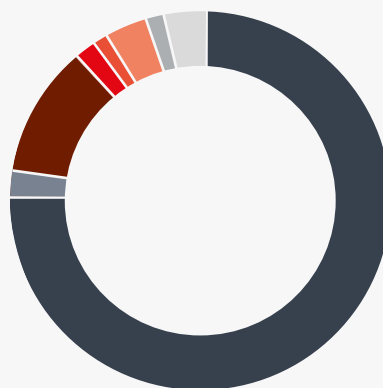
Mill 2011-kr.



- Billettinntekter ordinære / 2701
- Billettinntekter skolekort / 165
- Oslo kommune / 1417
- Akershus fylkeskommune / 574
- Oslopakke 3 / 569
- Gebyr snik / 49
- Andre inntekter / 77

Kostnader

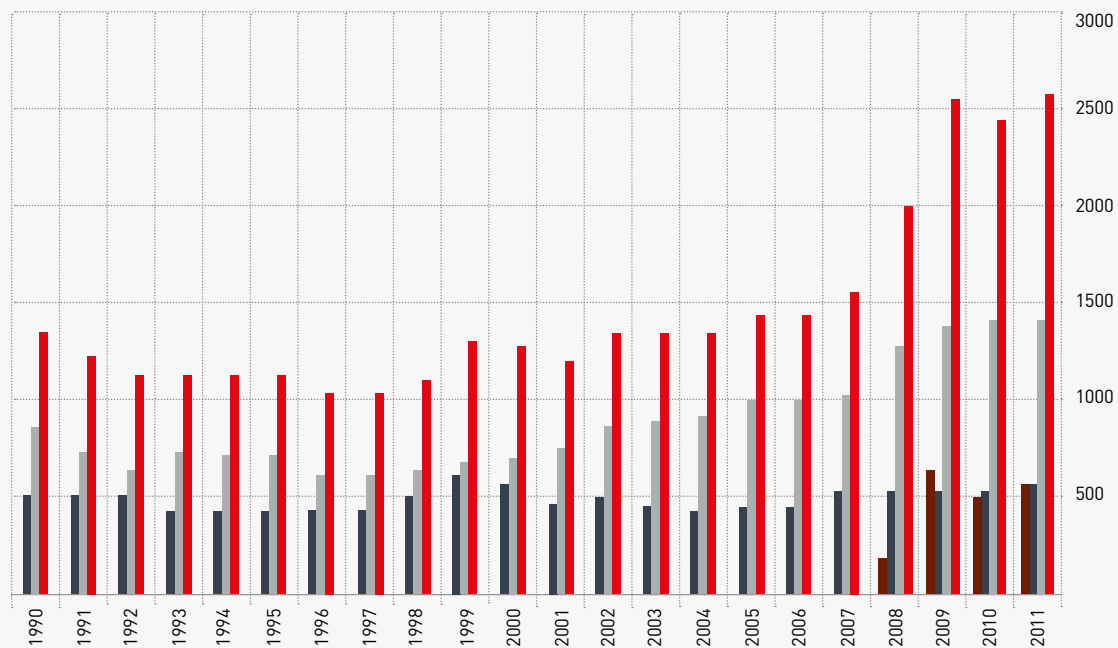
Mill 2011-kr.



- Kjøp transporttjenester / 4326
- Andre transportkostnader / 92
- Takstvtaler / 592
- Lønn og sosiale kostnader / 113
- Konsulentbistand prosjektering, mm / 53
- Provisjoner og salgstiltak / 153
- Av- og nedskrivninger / 53
- Vedlikehold, reparasjoner og div. andre kostnader / 156

Tilskuddsutvikling

Mill 2011-kr.



- Akershus fylkeskommune
- Oslo kommune
- Totalt
- Oslopakke 3

De bebudede rammene fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune i økonomiperioden er ikke tilstrekkelige til å opprettholde dagens tilbud, og langt fra følge befolkningsveksten.



13

Styrets beretning Eierstyring og selskapsledelse Regnskap

Fortsatt sterk og økonomisk krevende vekst i kollektivtrafikken.

Med økning av markedsandelen i Akershus, innføring av ny pris og sonestruktur, fullføring av implementering av elektronisk billettering og flere, og mer fornøyde kunder kan 2011 betegnes som nok et positivt år for Ruter og kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Det ble registrert 285 millioner påstigninger på buss, trikk, T-bane, båt og NSB-tog i regionen, en vekst på 5,5 % fra 2010. I tillegg kommer Flytoget med nærmere 6 millioner reiser. I Akershus var veksten i antall reiser hele åtte prosent. Befolkningsveksten i regionen var, til sammenligning, vel to prosent i samme periode. Kundetilfredsheten med kollektivtrafikken er fortsatt høy, og har økt i begge fylker. Høyest tilfredshet er registrert blant Akershus-trafikanter, der kundetilfredsheten er på hele 96 %, to prosentpoeng mer enn året før. I Oslo er kundetilfredsheten om bord økt fra 91 % til 92 %.

Ved opprettelsen av Ruter i 2008 var forenkling og samordning av pris og sonestrukturen et av målene. 2.10.2011 ble dette en realitet da ny pris- og sonestruktur ble innført. 77 Oslo- og Akershus-soner ble redusert til 8, og det ble ensartede billetttyper i hele Ruters område. I tillegg er prisen for et gitt antall soner nå den samme, uavhengig av om reisen gjennomføres helt eller delvis i Oslo eller utelukkende i Akershus. For brukere av periode-

billett medførte endringen at man aldri betaler mer enn for 3 soner. Dette betyr at kunden kan reise i hele Ruters område med en 3-soners periodebillett. For enkeltbilletten er maks betaling for 5 soner.

2011 var året da elektronisk billettering for alvor ble tatt i bruk i Oslo og Akershus. Ved utgangen av året var 630.000 elektroniske reisekort i bruk, og mer enn halvparten av befolkningen er nå aktive brukere av slike kort. 94 % av alle kollektivreiser skjer med elektroniske billetter, og mer enn annenhver reise skjer med 30-dagersbillett. I en slik situasjon, med så høy bruk av elektroniske billetter er det viktigere enn noen gang at både billetteringsautomater, avlesingsutstyr og kort virker slik de skal, og i liten eller ingen grad er ute av drift. Dette skjer dessverre fortsatt litt for ofte, og er noe Ruter har fokus på i tiden fremover.

På tross av at 2011 som helhet i stor grad har vært preget av trafikkvekst og positive tall, har mye av oppmerksomheten siste halvår vært knyttet til korrupsjonssaken i bussbransjen. Ruter kontaktet allerede på forsommeren 2011 Ernst & Young for å vurdere Ruters internkontroll og anskaffelsesrutiner. Dette ble gjort på generelt grunnlag for å forbedre selskapets rolle som kompetanseorgan



for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Etter at korrupsjonssaken ble kjent, ble mandatet til Ernst & Young utvidet og omdefinert til å gjelde hele Ruters virksomhet. I tillegg ble revisjons- og rådgivnings-selskapet BDO kontaktet for å gjennomføre en intern gransking i selskapet, inkludert relevante forhold fra tidligere AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s. Selv om det ble funnet noen klare forbedringspunkter, viser tilbakemeldingene at arbeidet som gjøres i Ruter anses som tilfredsstillende.

Virksomheten

Ruter As ble etablert som felles administrasjons-selskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus 1.1.2008. Selskapet overtok samtidig funksjonene til AS Oslo Sporveier (Sporveien) og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s (SL). Oslo kommune eier 60 % og Akershus fylkeskommune 40 % av aksjene i Ruter As. Etter fire driftsår ble samarbeidet bekreftet ved ny aksjonæravtale mellom Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, gjeldende fra årsskiftet 2011/2012.

Ruter As er lokalisert i Dronningens gate 40 i Oslo sentrum.

Konsernet omfatter morselskapet Ruter og datterselskapene Konsentra AS (selskap som har ansvar

for mottak av bestilling, planlegging og videreføring av anropsstyrt persontransport i Ruters område), Interoperabilitetstjenester AS, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk AS. De to sistnevnte selskapene er sovende selskaper opprettet kun for å ivareta foretaksnavnene, logoer og varemerker.

Ruters oppgaver

Hensikten med etableringen av Ruter, som et felles selskap, er å skape en samordnet og mer attraktiv kollektivtransport i Oslo og Akershus, slik at markedsandelen øker.

Selskapet legger til rette for et helhetlig, rasjonelt og markeditilpasset kollektivtransportsystem for hele Oslo- og Akershusregionen. Selskapet administrerer, kjøper og markedsfører transporttilbudet i Oslo kommune og Akershus fylke, basert på rammeavtaler med Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

Ruter driver virksomheten gjennom operatører for buss, trikk, metro og båt basert på anbud og fremforhandlede kontrakter. Driftsoperatørene for trikk og metro er ikke utsatt for anbudskonkurranse, og er etablert i konsernet Kollektivtransportproduksjon AS (KTP).

Ruters ansvar omfatter også investeringer, og pengestrømmene i kollektivtrafikken som Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har ansvar for går igjennom selskapet.

Økonomisk resultat

Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken. Resultatet i morselskapet for 2011 er på MNOK 6,3. Resultatet i konsernet er på MNOK 6,5, hvorav Konsentra står for MNOK 1,6. Konsentra selger, administrerer og planlegger persontransport for dem som ikke kan benytte den ordinære kollektivtransporten.

Billettinntekter, tilskuddene fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune samt diverse andre inntekter gir samlede driftsinntekter for Ruter på MNOK 5.552. Av dette utgjør billettinntekter og salg av tjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune henholdsvis MNOK 2 866, MNOK 1.417 og MNOK 574. Omsetningen i konsernet var på MNOK 5.595.

Billettinntektene ble MNOK 73 høyere enn budsjettet. (Billettinntektene er inkludert skolebilletter som utgjør MNOK 9 av det positive avviket). Billettinntektene økte med 3,7 % fra 2010. Prisøkningen var på i underkant av 3 %.

Salg av tjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune finansierer 35,9 % av kollektivtrafikken i regionen. Inklusive driftsdelen av Oslo-pakke 3 finansieres 46,1 % av kollektivtrafikken i regionen gjennom tilskudd i 2011.

De samlede driftskostnadene for morselskapet var på MNOK 5.537. Av dette utgjør MNOK 5.010 kostnader til tjenestekjøp og rutedrift. Driftskostnadene i konsernet var på MNOK 5.579.

Likviditet og kontantstrøm

Likviditetsbeholdningen i morselskapet var på MNOK 832,6 pr 31.12.2011.

Samlet netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter i selskapet var på MNOK 242.

Årets resultat var på MNOK 6,3. De vesentligste avvikene fra disse to postene kommer fra endringer i kundefordringer, leverandørgjeld, endringer i andre tidsavgrensingsposter, som for eksempel endring i avsetninger, samt av- og nedskrivninger.

Selskapet har ikke tatt opp langsiktige lån i 2011. Det ble innbetalt MNOK 21,3 på lån i Kommunalbanken og Nordea. Det er også betalt renter på lånene i 2011.

Balansen

Totalkapitalen i morselskapet var ved utgangen av året på MNOK 1.407. Egenkapitalandelen utgjorde 14,9 % og den kortsiktige gjelden var på MNOK 876. Totalkapitalen i konsernet var på MNOK 1.468.

Finansiell risiko og incentiver

Ruter har etablert insentivavtaler med ulike operatører av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. To av avtalene er årlige forhandlede avtaler med Oslo T-banedrift AS og Oslotrikken AS. De andre avtalene er i forbindelse med anbudskontrakter på buss. Målet er at minimum 5 % av kontraktssummen i insentivavtalene skal være knyttet til bonus/malus. Hensikten med insitamentsordningen er å øke tilfredsheten blant de reisende og derigjennom å øke antall reiser. Det arbeides med sikte på insitamenter også i effektivitetsfremmende retning for de ikke konkurranseutsatte kontraktene for metro og trikk.

I kjørekontraktene med bussoperatørene ligger det også finansiell risiko knyttet til endringer i indekser for lønn, ulike indikatorer, rente og diesel. Ruter er kontraktsforpliktet til å justere godtgjørelsen iht endringer i disse indeksene.

Ruter har rentebærende gjeld og er følgelig eksponert for endringer i rentenivået. Selskapet er også, til en viss grad, eksponert for endringer i valutakurser gjennom innkjøp.

Ruter har inntektsfordeling og prisavtale med NSB. Avtalen er basert på tellinger av kundenes reisemønster tre dager i oktober hvert år, samt en uke med intervjuer i samme måned. Disse tellingene og intervjuene er avgjørende for fordelingen av inntektene mellom selskapene, og endringer i reisemønsteret, basert på relativt usikre data, kan få store konsekvenser for resultatet.

Disponering av overskudd i Ruter As

Styret foreslår at overskuddet for 2011 på NOK 6.254.703,- behandles som følger:

- Økning av annen egenkapital NOK 6.254.703,-.

Arbeidsmiljø

Ruter har en avtale med Hjelp24 vedrørende kartlegging av arbeidsmiljøet, gjennomføring av arbeidsplassundersøkelser og vurdering av risiko for helsefare. Det er i 2011 avholdt allmøter, gjennomført førstehjelpskurs, gjennomført vernerunder og avviklet 10 møter i arbeidsmiljøutvalget.

Ruter har helseforsikring med Storebrand som sikrer at de ansatte raskt kan komme til spesialist, fysioterapeut og kiropraktor. Selskapet har også uførekapitalforsikring med KLP. Dette sørger for

raskere tilbakeføring etter sykefravær. Det har ikke vært personskader i Ruter i 2011. Gjennomsnittlig sykefravær siste år var 6,7 %.

Personal og likestilling

Ved utgangen av året hadde Ruter 131 ansatte, totalt 127,5 årsverk fordelt på 62 kvinner og 69 menn. Kvinneandelen ble da på 47 %. Ledergruppen besto av 4 menn og 3 kvinner. Konsernet hadde 157 ansatte.

Selskapets personalmessige retningslinjer fastslår at det ikke skal forekomme kjønnsmessig forskjellsbehandling i saker som for eksempel lønn, avansement og rekruttering. Ruter legger til rette for tiltak som permisjon, redusert arbeidstid og redusert arbeidstid for småbarnsfamilier.

Diskrimineringslovens formål er å fremme likestilling, og å sikre like muligheter og rettigheter for å hindre diskriminering på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion og livssyn. Innenfor aktiviteter i Ruter, som rekruttering, lønn- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering, fremmes lovens formål. Disse elementene fremmes også i lederhåndboken i selskapet.

Arbeidstakere over 60 år tilbys 80 % stilling til 100 % lønn. Det var i 2011 åtte arbeidstakere som benyttet seg av denne ordningen.

Ruter har videreført avtalen som IA-bedrift. Avtalen forplikter bl.a. til å drive forebyggende HMS-arbeid og tilrettelegge for at færre ansatte får sykefravær. Avtalen skal også sikre at sykmeldte lettere og raskere kommer tilbake i arbeid.

Ytre miljø

Ruter påvirker det ytre miljø primært gjennom kollektivtrafikkens andel av motorisert transport i regionen. Gjennom å tilby attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport bidrar Ruter til redusert personbilbruk og et pulserende hovedstadsområde som ikke er preget av kø, kork og kaos.

Ruter arbeider også med å redusere kollektivtransportens miljøbelastning. Om lag 60 % av kollektivreisene skjer med elektrisk drevne T-baner, trikker og lokaltog, med svært lav miljøpåvirkning. Fra 2012 vil all skinnegående kollektivtransport i hovedstadsregionen benytte fornybar elektrisk energi med opprinnelsesgaranti.

Miljøkrav til nye busser blir stadig strengere, og bussparken har en svært lav gjennomsnittsalder. Over 50 % av bussparken tilfredsstillter nå Euro-5 kravene som er de nyeste gjeldende krav til utslipp av lokal luftforurensning.

For å redusere bussenes klimapåvirkning satser Ruter på å redusere energiforbruket og benytte fornybart drivstoff. I løpet av 2011 er det satt inn nye busser som benytter lokalt produsert biogass og nye hybridbusser. Til sammen er det 36 biogassbusser og 18 hybridbusser i drift.

I oktober 2012 kommer 51 nye leddbusser som vil benytte biogass. I mai 2012 vil 5 hydrogenbusser med nullutslipp bli satt i drift. Hydrogen til bussene vil bli produsert av fornybar elektrisk energi med opprinnelsesgaranti. Hydrogenbussene vil ikke ha utslipp av annet enn vanndamp.

Fremtidsutsikter

Som nevnt vil befolkningsveksten medføre et vesentlig behov for kapasitetsutvidelse innen kollektivtrafikken. I Ruters strategiske kollektivtrafikkplan, K2012, legges det opp til å utvide transporttilbudet i takt med befolkningsveksten, og der den målsatte og planlagte økningen tar sikte på å ta det vesentlige av veksten i motorisert trafikk. Dette innebærer en årlig vekst for hele Ruters trafikkområde på ca. 5 % de kommende årene.

Siden etableringen av Ruter 1. januar 2008 har Ruter hatt forholdsvis forutsigbare økonomiske rammer, der midler fra Oslopakke 3, samt en realøkning av tilskuddsmidlene fra Oslo kommune, har gitt muligheter til tilbudsøkninger og andre kvalitetshevinger av tilbudet. Dette, sammen med entusiasme og hardt arbeid fra samtlige aktører innen kollektivtransporten, har ført til at målet om å ta det vesentlige av den motoriserte trafikkveksten faktisk er nådd de siste årene.

Med årsbudsjett 2012 og økonomiplan 2013-2015, der det for Oslo legges opp til redusert tilskudd og i Akershus uendret tilskudd, ser det imidlertid ut til at den positive trenden kan stagnere noe, og fra 2013 gå i negativ retning. Det vil i så fall være ryddig og tjenlig for målrettet styring å vurdere om de målene som er satt for kollektivtrafikkens utvikling, blir endret, slik at mål om økt markedsandel utgår.

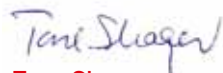
Langsiktige rammer er en positiv og etterlyst endring i plansammenheng. Tilbudsendringer vil da kunne bli mer rasjonelt gjennomført. Styret vil imidlertid presisere at de bebudede rammene i økonomiplanperioden ikke er tilstrekkelige til å opprettholde dagens tilbud, og langt fra følge befolkningsveksten. Dette vil raskt få negative konsekvenser, inkludert økonomiske, også innenfor andre sektorer enn kollektivtransport. Ruter anser det derfor hensiktsmessig å vurdere økning av trafikantbetalingen, både for kollektivtrafikkbrukerne og biltrafikanter, sammen med økt effektivisering, som finansieringsgrunnlag for

økning av kapasiteten slik at målet om å ta det vesentligste av den motoriserte trafikkveksten likevel kan opprettholdes.

Regnskapet for 2011 er utarbeidet ut fra forutsetningene om fortsatt drift og styret bekrefter at forutsetningene for dette er til stede.



Ragnar Søegaard
Styreleder



Tone Skogen
Styrets nestleder



Svein Horrisland
Styremedlem



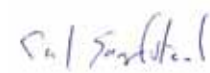
Torbjørn Lothe
Styremedlem



Eva Hagen
Styremedlem



Jeannette Abell
Styremedlem



Carl Sandstad
Styremedlem



Bernt Reitan Jenssen
Adm. dir.



Eierstyring og selskapsledelse

1. Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

Ruter har utarbeidet prinsipper for eierstyring og selskapsledelse, vedtatt 23. mars 2012. Prinsippene er bygget opp rundt de 15 hovedtemaene som er beskrevet i Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse utgitt av Norsk utvalg for eierstyring og selskapsledelse (NUES), samt Oslo kommunes prinsipper for eierstyring, beskrevet i byrådssak 273/11; «Oslo kommunes prinsipper for god eierstyring av aksjeselskaper». Prinsipper for eierstyring og selskapsledelse i Ruter er tilgjengelig på www.ruter.no.

Eierstyring og selskapsledelse i Ruter omfatter de mål og strategier som selskapet styres etter for å ivareta og sikre eiernes, myndighetenes, kundenes og andre interessenters interesser.

Selskapets virksomhet skal legge grunnlaget for et helhetlig, rasjonelt og markedstilpasset kollektivtransportsystem for hele Oslo- og Akershus-regionen.

Ansatte i Ruter skal arbeide for fellesskapets beste i tråd med lover, regler og politiske føringer. Ruters ansatte skal utføre sine oppgaver og opptre på en måte som ikke skader Ruters eller operatørens

omdømme og tillit i befolkningen. Ruters etiske regler omhandler habilitet, forretningsetiske regler, varslingsrutiner samt informasjonshåndtering og fortrolighet. De etiske reglene gjelder alle Ruters ansatte, samt styrets medlemmer.

Ruters verdier er definert som pålitelig, åpen og nytenkende. Disse skal være med på å bygge felles kultur og verdigrunnlag, og de skal være en rettesnor for alle beslutninger og handlinger i selskapet. Som leverandør av kollektivtjenester i Oslo og Akershus plikter Ruter, og dermed den enkelte ansatte, å ta hensyn til våre kunder og eiere, og ha hovedfokus på at det er kundene Ruter er til for.

I beskrivelsen under redegjøres det for hvordan Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse er ivaretatt i selskapet. Redegjørelsen er bygd opp slik at det både beskrives hvordan prinsippene er oppfylt, og, dersom det er avvik, hva som er årsaken til avviket eller til at punktet ikke er relevant for Ruter.

2. Virksomhet

Ruter er Oslo kommunes og Akershus fylkeskommunes administrative organ for kollektivtransport i regionen og skal legge grunnlaget for

et helhetlig, rasjonelt og markedstilpasset kollektivtrafikksystem. Ruter skal planlegge, administrere, kjøpe og markedsføre kollektivtransporttilbudet i henhold til rammebestillinger fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

I motsetning til tradisjonelle bedrifter har ikke Ruter til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken. Ruter er som aksjeselskap ansvarlig for å drive i økonomisk balanse, noe som gjøres ved å følge trafikk-, inntekts- og kostnadsutviklingen og tilpasse tjenestetilbudet etter dette.

3. Selskapskapital og utbytte

Ruters egenkapital består av en aksjekapital på kr 120.000 (1.200 aksjer á kr 100), og et overkursfond. Total egenkapital pr 31.12.2011 var MNOK 210,1, mens den markedsrelaterte delen av inntektene, totale billettinntekter, var MNOK 2.866. Egenkapitalen utgjør dermed 7,1 % av billettinntektene. Dette viser at selv en forholdsvis liten prosentvis kundesvikt kan gi store utslag på egenkapitalen i selskapet.

Ruter skal drives innenfor økonomiske gitte rammer, og i utgangspunktet med et nullresultat, men slik at realverdien av egenkapitalen opprettholdes. I henhold til vedtektene skal det ikke gis ut utbytte.

4. Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

Ruter har kun én aksjeklasse og to aksjonærer; Akershus fylkeskommune som eier 40 % av aksjene og Oslo kommune som eier 60 %. Det etterstrebes å likebehandle eierne i alle sammenhenger.

Dersom aksjonærene er enige om det, kan ytterligere eiere inviteres inn i selskapet gjennom emisjon eller aksjesalg. For øvrig har aksjonærene ikke adgang til å overdra sine aksjer i selskapet.

I henhold til aksjonæravtalen mellom Akershus fylkeskommune og Oslo kommune skal det gjennomføres kontaktmøter mellom Ruter og eierne for å utveksle informasjon og sikre en god dialog om drift og utvikling av selskapet. Kontaktmøtene skal videre bidra til å sikre eierne god informasjon, slik at eierne kan utøve et kompetent og aktivt eierskap.

5. Fri omsettelighet

NUES-anbefaling om fri omsettelighet anses ikke relevant for Ruter, jfr. Punkt 4.



6. Generalforsamling

Generalforsamlingen består av Ruters to eiere, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. I henhold til styreinstruksen skal generalforsamlingen innkalles skriftlig av styret. Innkallingen skal være sendt senest en uke før møtet avholdes og skal angi tid og sted, samt dagsorden for møtet. Styret skal utarbeide forslag til dagsorden i samsvar med det som er bestemt i loven og vedtektene. Generalforsamlingens vedtak er bindende og forpliktende for styret.

7. Valgkomité

Ruter har vedtektsfestet at det skal være en valgkomité. Det er generalforsamlingen som velger en valgkomité som skal bestå av fire medlemmer, hvorav en leder som også velges av generalforsamlingen. Medlemmene skal være aksjeeiere eller representanter for aksjeeiere. Valgkomiteen avgir innstilling til generalforsamlingen om valg av styrets aksjonærvalgte medlemmer og fastsettelse av styrets godtgjørelse. Generalforsamlingen vedtar retningslinjer for valgkomiteens arbeid.

8. Bedriftsforsamling og styre, sammensetning og uavhengighet

Ruter har mindre enn 200 ansatte og er dermed ikke omfattet av aksjelovens krav om bedriftsforsamling.

Ruters styre består av fem medlemmer oppnevnt av eierne. Av disse skal Oslo kommune utpeke tre medlemmer og Akershus fylkeskommune utpeke to medlemmer. Det skal i tillegg velges to styremedlemmer av og blant de ansatte.

9. Styrets arbeid

Styret har det overordnede ansvaret for forvaltningen av selskapet og skal sørge for en forsvarlig organisering av virksomheten (jf. Aksjeloven § 6-12) inklusiv ansettelse og oppsigelse av daglig leder og utarbeidelse av instruks for denne.

Det er vedtatt en styreinstruks for Ruter. Den skal gi en oversikt over styrets funksjon, oppgaver og ansvar og gi regler for innkalling og møtebehandling innenfor rammen av aksjeloven og selskapets vedtekter.

Instruksen fastsetter at styret, basert på de til enhver tid overordnede mål og strategier for Ruter, årlig skal utarbeide en plan for styrets arbeid. Ved utarbeidelse av ny langtidsplan evaluerer styret samtidig sitt arbeid i det foregående året.

10. Risikostyring og internkontroll

Det er styret og daglig leder som er ansvarlig for at virksomheten, regnskapet og forvaltningen er under betryggende kontroll.

Ruter har i løpet av 2011 hatt en ekstern gjennomgang av sin internkontroll. Denne anses å være tilfredsstillende, men med enkelte forbedringspunkter. Det er derfor iverksatt et arbeid i 2012 for å videreutvikle og styrke dagens styring og kontroll.

11. Godtgjørelse til styret

Valgkomitéen avgjør forslag til generalforsamlingen om fastsettelse av styrets godtgjørelse. Generalforsamlingen fastsetter godtgjørelsen til styret. Styrets leder og nestleder godtgjøres særskilt og styremedlemmer som deltar i styreutvalg tilleggs godtgjøres for dette. Godtgjørelsen er ikke resultatavhengig.

12. Godtgjørelse og ledende ansatte

Styret har etablert et kompensasjonsutvalg som består av tre styremedlemmer, to aksjonærvalgte og en ansattvalgt. I tillegg er administrasjonssjef sekretær for utvalget.

Utvalgets oppgave er å holde seg orientert om vederlagsordninger for ledende ansatte, herunder pensjonsordninger og å bistå styret i å utarbeide vederlagsordning for administrerende direktør.

Det er administrerende direktør som fastsetter lønn og annen kompensasjon for Ruters øverste ledelse. Styret skal orienteres om lønnsfastsettelsen i etterkant.

13. Informasjon og kommunikasjon

Ruter er omfattet av Offentleglova, og skal dermed føre en journal etter reglene i arkivlovgivningen. Selskapets offentlige journal ligger på www.ruter.no.

Ruters års- og halvårsrapporter legges også ut på Ruters hjemmeside. I tillegg publiseres strategidokumenter, samt øvrige rapporter om planer, utbyggingsprosjekter og andre saker som Ruter utreder.

Kontakt med eierne

Det er utarbeidet egne retningslinjer for Ruters kontakt med eierne. Retningslinjene beskriver hvordan kommunikasjonen mellom eiere og Ruter bør være for å gi hensiktsmessig resultater for alle parter. Det blir også gjengitt hvordan eiernes styring av Ruter skal gjennomføres. Dette på en slik måte at både strategiske føringer og løpende kontakt hensyntas.

14. Selskapsovertakelse

Ruter kan ikke bli overtatt av andre eiere gjennom oppkjøp. NUES-anbefaling om selskapsovertakelse anses derfor ikke relevant for Ruter.

15. Revisor

Ruter har en ekstern, uavhengig revisor som er valgt etter en anskaffelsesprosess med grunnlag i lov om offentlige anskaffelser.

Revisor deltar på styremøtet der årsregnskapet blir godkjent. Da gjennomføres det også et møte med styret uten administrasjonen til stede.

Resultatregnskap 2011

RUTER KONSERN				RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	Noter	2010	2011
DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER					
Driftsinntekter					
5 312 822	5 594 678	Billett- og andre inntekter	1	5 552 107	5 253 517
5 312 822	5 594 678	Sum driftsinntekter		5 552 107	5 253 517
Driftskostnader					
4 779 697	5 027 214	Tjenestekjøp og rutedrift	2	5 009 796	4 760 165
124 204	134 096	Lønn og godtgjørelse	3	113 101	94 066
48 522	59 569	Avskrivninger	4	53 141	42 154
356 143	358 557	Annen driftskostnad	5	360 575	355 662
5 308 566	5 579 436	Sum driftskostnader		5 536 613	5 252 047
4 257	15 242	Driftsresultat		15 494	1 471
FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER					
Finansinntekter					
11 444	20 805	Renteinntekter		19 560	10 530
471	805	Annen finansinntekt		748	420
11 915	21 610	Sum finansinntekter		20 308	10 950
Finanskostnader					
	18 915	Nedskrivning av finansielle eiendeler		18 915	
7 929	8 735	Rentekostnader		8 733	7 928
1 615	1 926	Annen finanskostnad		1 900	1 587
9 544	29 575	Sum finanskostnader		29 547	9 515
2 371	-7 965	Netto finansposter		-9 239	1 435
6 628	7 277	Ordinært resultat før skatt		6 255	2 906
1 562	749	Skatt på ordinært resultat	13	0	0
5 066	6 528	Årsresultat		6 255	2 906
7	91	Minoritetens andel av resultatet			
OVERFØRINGER					
		Overføringer til annen egenkapital		6 255	2 906
		Sum overføringer		6 255	2 906

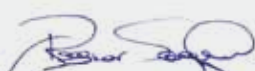
Balanse 2011

RUTER KONSERN			RUTER AS		
31-12-10	31-12-11	Tall i 1000 kr	Noter	31-12-11	31-12-10
EIENDELER					
Anleggsmidler					
3 826	4 118	Utsatt skattefordel	13	0	0
3 096	1 547	Goodwill	4	0	0
138 196	115 136	Andre immaterielle eiendeler	4	96 558	116 647
145 118	120 801	Sum immaterielle eiendeler		96 558	116 647
186 730	171 253	Driftsløsøre, inventar, kontorutstyr	4	164 480	178 601
186 730	171 253	Sum varige driftsmidler		164 480	178 601
223	257	Finansielle anleggsmidler			
17 751	10	Investeringer i aksjer, i datterselskap og tilknyttet selskap	6	20 547	38 288
17 974	267	Sum finansielle anleggsmidler		20 547	38 288
349 822	292 321	Sum anleggsmidler		281 585	333 536
Omløpsmidler					
101 859	147 427	Kundefordringer	12	147 021	103 626
282 354	150 483	Andre fordringer	7	146 235	277 940
384 214	297 911	Sum fordringer		293 256	381 567
662 402	877 799	Bankinnskudd, kontanter og lignende	8	832 580	611 884
662 402	877 799	Sum bankinnskudd, kontanter og lignende		832 580	611 884
1 046 616	1 175 710	Sum omløpsmidler		1 125 836	993 451
1 396 438	1 468 031	Sum eiendeler		1 407 422	1 326 987

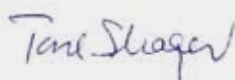
Balanse 2011

RUTER KONSERN			RUTER AS		
31-12-10	31-12-11	Tall i 1000 kr	Noter	31-12-11	31-12-10
EGENKAPITAL OG GJELD					
Egenkapital					
120	120	Aksjekapital		120	120
199 338	199 339	Overkursfond		199 338	199 338
199 458	199 459	Sum innskutt egenkapital		199 458	199 458
26 634	33 069	Annen egenkapital		10 660	4 405
26 634	33 069	Sum opptjent egenkapital		10 660	4 405
2 806	2 897	Minoritet		0	0
228 897	235 425	Sum egenkapital	9	210 118	203 862
GJELD					
53 269	69 080	Pensjonsforpliktelser	10	61 625	47 557
303 142	279 065	Langsiktig gjeld	15	259 188	280 452
356 410	348 145	Sum langsiktig gjeld og forpliktelser		320 813	328 008
344 030	279 103	Leverandørgjeld		276 837	342 434
2 081	1 041	Betalbar skatt		0	0
8 653	8 165	Skyldige offentlige avgifter		7 044	6 862
456 367	596 152	Annen kortsiktig gjeld	11	592 609	445 820
811 131	884 461	Sum kortsiktig gjeld		876 491	795 116
1 396 438	1 468 031	Sum egenkapital og gjeld		1 407 422	1 326 987

23. mars 2012



Ragnar Sægaard
Styreleder



Tone Skogen
Styrets nestleder



Svein Horrisland
Styremedlem



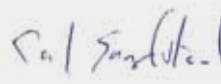
Torbjørn Lothe
Styremedlem



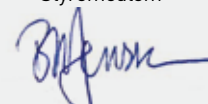
Eva Hagen
Styremedlem



Jeannette Abell
Styremedlem



Carl Sandstad
Styremedlem



Bernt Reitan Jenssen
Adm. direktør

Kontantstrømoppstilling 2011

RUTER KONSERN			RUTER AS	
31-12-10	31-12-11	Tall i 1000 kr	31-12-11	31-12-10
Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter				
6 627	7 273	Resultat før skattekostnad	6 255	2 906
-4 442	-1 041	Periodens betalte skatt	0	0
0	36	Tap/gevinst ved salg av anleggsmidler	36	0
48 522	52 112	Ordinære avskrivninger	45 685	42 154
0	7 456	Nedskrivning av anleggsmidler	7 456	0
-55 330	-45 568	Endring i kundefordringer	-43 395	-53 578
61 042	-64 927	Endring i leverandørgjeld	-65 597	59 545
9 116	15 811	Endring i pensjonsavsetninger	14 069	8 428
211 934	268 967	Endring i andre tidsavgrensingsposter	277 512	208 017
277 470	240 119	Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter	242 020	267 473
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter				
-26 190	-19 546	Utbetalinger ved kjøp av andre investeringer	-18 996	-21 835
0	18 915	Nedskrivning av aksjer i Trafikanten	18 915	0
-29	-34	EK-innskudd	0	0
-26 219	-665	Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	-81	-21 835
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter				
1 748	20	Endring i prosjekt- / tilskuddsmidler	20	1 748
59 367	0	Innbetalinger ved opptak av ny langsiktig gjeld	0	59 367
-19 348	-24 077	Utbetalinger ved nedbetaling av langsiktig gjeld	-21 263	-19 348
41 767	-24 056	Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	-21 243	41 767
293 018	215 397	Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter	220 696	287 404
369 384	662 402	Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter 01.01	611 884	324 480
662 402	877 799	Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter 31.12	832 580	611 884

Noter 2011

Regnskapsprinsipper

Ruter As ble etablert som administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus fra 1. januar 2008. Selskapet har ansvaret for å planlegge, bestille og markedsføre kollektivtilbudet i regionen, og er en sammenslåing av tidligere AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk as. Selskapet er 60 % eid av Oslo kommune og 40 % av Akershus fylkeskommune.

Årsregnskapet for Ruter As er satt opp i samsvar med regnskapslovens bestemmelser og god regnskapsskikk.

Alle tall er presentert i hele tusen kroner dersom ikke annet er nevnt.

Ordinære billettinntekter

Ordinære billettinntekter består av enkeltbilletter, enkeltreiser, dagsbilletter, periodebilletter og andrebillettinntekter. Det vises til note 1.

Billettinntektene kommer i hovedsak inn gjennom tre hovedstrømmer; kommisjonærer (inkl. abonnementsalg), automater og operatører. Periodebilletter inntektsføres iht. kundens forventede bruk mens øvrige billettinntekter inntektsføres iht. bruk.

Andre inntekter

Andre inntekter består av tilskudd fra Oslo kommune, Akershus fylkeskommune, prosjektinntekter og andre inntekter. Tilskuddene gjøres opp med 1/12 hver måned og inntektsføres når de mottas.

Prosjektinntekter og øremerkede tilskudd er inntekter vesentlig knyttet til Oslopakke 3 og inntektsføres når kostnadene påløper.

Andre inntekter består i hovedsak av gebyrer, reklameinntekter og leieinntekter. Det vises til note 1.

Kjøp av transporttjenester

Kjøp av transporttjenester består i det vesentlige av kostnader til kjøring av buss, t-bane, trikk og båt. Disse kostnadsføres iht. kontrakt.

Valuta

Fordringer og gjeld, samt pengeposter i utenlandsk valuta omregnes til balansedagens kurs.

Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

Eiendeler bestemt til varig eie eller bruk er klassifisert som anleggsmidler. Andre eiendeler er klassifisert som omløpsmidler. Fordringer som skal tilbakebetales innen ett år er klassifisert som omløpsmidler, mens øvrige eiendeler er klassifisert som anleggsmidler. Ved klassifisering av kortsiktig og langsiktig gjeld er tilsvarende kriterier lagt til grunn.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost, men nedskrives til virkelig verdi når verdifallet forventes ikke å være forbigående. Anleggsmidler med begrenset økonomisk levetid avskrives planmessig.

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig og langsiktig gjeld balanseføres til nominelt mottatt beløp på etableringstidspunktet.

Enkelte poster er vurdert etter andre prinsipper og redegjøres for nedenfor.

Aksjer i datterselskap

Aksjer i datterselskaper er vurdert etter kostmetoden. Aksjene blir nedskrevet til virkelig verdi dersom verdifallet ikke er forbigående. Utbytte og andre utdelinger er inntektsført samme år som det er avsatt i datterselskapet. Overstiger utbytte andel av tilbakeholdt resultat etter kjøpet, representerer den overskytende del tilbakebetaling av investert kapital og utdelingene er fratrukket investeringsverdi i balansen.

Andre aksjer

Andre aksjer hvor selskapet ikke har betydelig innflytelse balanseføres til anskaffelseskost. Investeringene blir nedskrevet til virkelig verdi dersom verdifallet ikke er forbigående.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer oppføres til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringer. I tillegg gjøres det for øvrige i kundefordringer en spesifisert avsetning for å dekke antatt tap.

Bankinnskudd, kontanter o.l.

Bankinnskudd, kontanter o.l. inkluderer kontanter, bankinnskudd og andre betalingsmidler med forfallsdato som er kortere enn tre måneder fra anskaffelse.

Prosjektmidler

De tilskudd Ruter mottar til dekning av kostnader ved spesielle prosjekter eller investeringer, blir det året tilskuddet mottas ført som ubenyttet tilskudd og gjeld i balansen. Pådratte kostnader knyttet til mottatte tilskudd motregnes fortløpende mot gjeldsforpliktelsen i balansen.

Varige driftsmidler

Varige driftsmidler er vurdert til anskaffelseskost etter fradrag for avskrivninger. Driftsmidlene avskrives lineært over 3-10 år.

Pensjon

Selskapets pensjonsordning er en ytelsesplan. Ved beregning av pensjonskostnaden benyttes en lineær opptjeningsprofil basert på forventet sluttlønn. Planendringer amortiseres over forventet gjenværende opptjeningstid.

Beregningene er basert på forutsetninger om diskonteringsrenter, fremtidig regulering av lønn, pensjoner og ytelse fra folketrygden, fremtidig avkastning på pensjonsmidler samt aktuariemessige forutsetninger om dødelighet og frivillig avgang osv. Endringer i forpliktelsen og pensjonsmidlene, som skyldes endringer i og avvik fra beregningsforutsetningene (estimatendringer og avvik), kostnadsføres når de oppstår. Pensjonsforpliktelsen og pensjonsmidlene er vurdert til virkelig verdi.

Operasjonell leasing

Operasjonelle leieavtaler resultatføres som driftskostnad som fordeles systematisk over hele leieperioden.

Skatteplikt

Ruter er unntatt fra alminnelig skatteplikt etter skatteloven § 2-32, 1. ledd. Selskapet har ikke erverv som formål og deler ikke ut økonomisk overskudd til sine eiere. Effektivisering og samordning av kollektivbudet i Oslo og Akershus er kjernevirksomheten til selskapet.

Datterselskapene Konsentra AS, Interoperabilitets-tjenester AS, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk as er skattepliktige.

Skattekostnaden i konsernets resultatregnskap omfatter både periodens betalbare skatt og endring i utsatt skatt. Utsatt skatt er beregnet med 28 % på grunnlag av de midlertidige forskjeller som eksisterer mellom regnskapsmessige og skattemessige verdier, samt skattemessig underskudd til fremføring ved utgangen av regnskapsåret. Skatteøkende og skattereduserende midlertidige forskjeller som reverserer

eller kan reverseres i samme periode er utlignet. Netto utsatt skattefordel balanseføres i den grad det er sannsynlig at denne kan bli nyttegjort.

Kontantstrøm

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den indirekte metode. Kontanter og kontantekvivalenter omfatter kontanter, bankinnskudd og andre kortsiktige, likvide plasseringer.

Konsolideringsprinsipper

Konsernregnskapet omfatter morselskapet Ruter AS og datterselskapene Konsentra AS, Interoperabilitetstjenester AS, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk as.

Konsernregnskapet er utarbeidet som om konsernet var en økonomisk enhet. Transaksjoner og mellomværende mellom selskapene i konsernet er eliminert. Konsernregnskapet er utarbeidet etter ensartede prinsipper, ved at datterselskapene følger de samme regnskapsprinsipper som morselskapet.

Datterselskapene balanseføres i konsernregnskapet basert på morselskapets anskaffelseskost. Anskaffelseskost tilordnes identifiserbare eiendeler og gjeld i datterselskapene, som oppføres i konsernregnskapet til virkelig verdi på oppkjøpstidspunktet. Eventuell mer- eller mindreverdi ut over hva som kan henføres til identifiserbare eiendeler og gjeld balanseføres som goodwill. Merverdier i konsernregnskapet avskrives lineært over de oppkjøpte eiendelenes forventede levetid. Tilknyttet selskap er i konsernregnskapet presentert etter egenkapitalmetoden.

1. Billett- og andre inntekter

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
638 095	623 932	Enkeltbilletter	623 932	638 095
539 026	502 160	Enkeltreiser	502 160	539 026
50 743	48 400	Dagsbilletter	48 400	50 743
1 379 366	1 530 220	Periodebilletter	1 530 220	1 379 366
7 549	12 177	Andre billettinntekter	12 177	7 549
-18 061	-15 970	Refusjon av billetter, innbytte	-15 970	-18 061
2 596 717	2 700 919	Sum ordinære billettinntekter	2 700 919	2 596 718
64 616	70 390	Skolekort grunnskolen	70 390	64 616
100 102	94 668	Skolekort videregående skole	94 668	100 102
1 094	49	Andre billettinntekter	49	1 094
165 813	165 107	Sum andre billettinntekter	165 107	165 813
1 397 630	1 416 610	Tilskudd Oslo kommune	1 416 610	1 397 630
516 722	574 031	Tilskudd Akershus fylkeskommune	574 031	516 722
4 456	4 678	Tilskudd andre	4 678	4 456
309 027	405 000	Tilskudd Oslopakke 3 - Oslo	405 000	309 027
141 000	164 000	Tilskudd Oslopakke 3 - Akershus	164 000	141 000
2 368 835	2 564 319	Sum tilskudd og prosjektinntekter	2 564 319	2 368 835
55 125	48 608	Gebyrinntekter snik	48 608	55 125
3 364	674	Inntekter særavtaler	674	3 364
122 969	115 051	Andre driftsrelaterte inntekter	72 480	63 664
181 458	164 333	Andre inntekter	121 762	122 153
5 312 822	5 594 678	Billett- og andre inntekter	5 552 107	5 253 517

Innkrevning av Oslopakke 2 midler

Oslopakke 2 er en plan for forsert utbygging av infrastruktur og innkjøp av materiell for kollektivtrafikken i Oslo- og Akershusregionen, og skal finansieres av staten, Oslo kommune, Akershus fylkeskommune og trafikantene. Ruter As krever inn, gjennom prissystemet, en ekstraordinær trafikantbetaling pr. reise. Disse midlene skal finansiere deler av nytt t-banemateriell. Fra 1. november 2011 utgikk Oslopakke 2. I Akershus beholdes påslaget i billettprisen, og øremerkes finansiering av drift og reinvestering av Kolsåsbanen. I Oslo videreføres påslaget i billettprisen og går til å dekke vognleie for MX 3000.

Oslopakke 2 midler til finansiering av nye T-banevogner i Oslo	76 554
Oslopakke 2 midler til finansiering av nye T-banevogner i Akershus	26 616

2. Tjenestekjøp og rutedrift

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
1 816 939	1 956 024	Tjenestekjøp buss	1 956 024	1 816 939
1 274 909	1 337 693	Tjenestekjøp T-bane	1 337 693	1 274 909
666 828	761 301	Tjenestekjøp sporvogn	761 301	666 828
132 632	128 970	Tjenestekjøp båt	128 970	132 632
135 317	142 027	Tjenestekjøp spesialskyss skole	142 027	135 317
19 532	17 419	Oppdragskjøring	0	0
4 046 157	4 343 434	Kjøp av transporttjenester	4 326 015	4 026 625
592 079	523 628	Takstvtaler tog	523 628	592 079
12 553	17 306	Takstvtaler buss	17 306	12 553
49 208	51 076	Brukerbetaling Oslopakker	51 076	49 208
653 840	592 010	Takstvtaler inkl. Oslopakker	592 010	653 840
79 699	91 771	Andre kostnader rutedrift	91 771	79 699
4 779 696	5 027 215	Tjenestekjøp og rutedrift	5 009 796	4 760 165

For operasjonelle leieavtaler er det i form av vognleie for T-bane og sporvogn kostnadsført henholdsvis Tkr. 342 876 og Tkr. 174 546. Tilsvarende tall for 2010 er Tkr. 343 343 og Tkr. 118 372.

Tvistesak

Ruter As leier trikker og T-banevogner fra Oslo Vognselskap AS, og fremleier disse til Oslotrikken AS og Oslo T-banedrift AS. For materiellenheten T2000 har det pågått en tvistesak med Oslo Vognselskap AS. Vogntypen T2000 er tatt ut av trafikk pga vognenes beskaffenhet, og av den grunn har Ruter sagt opp leien av vognene med virkning fra og med 1. januar 2010. For regnskapsåret 2011 er leien for T2000 blitt betalt direkte fra Oslo kommune til Oslo Vognselskap AS. Ruter As ble trukket Tkr. 22 139 i tilskuddet fra Oslo kommune, og disse pengene er gått med til å betale vognleien for T2000 i 2011. Denne løsningen ble formidlet i brev datert 5. januar 2012 fra Oslo kommune.

3. Lønn og godtgjørelse

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
83 244	85 582	Lønn	71 548	62 801
18 972	29 293	Pensjonskostnader ekskl. AGA	25 233	16 365
13 820	14 343	Arbeidsgiveravgift	11 978	10 548
8 168	4 878	Øvrige lønns- og personalkostnader	4 343	4 352
124 203	134 095	Sum lønn og godtgjørelse	113 101	94 066

160	154	Bortsett fra vanlige lønnsforskudd er det ikke gitt lån til ansatte Gjennomsnittlig antall årsverk	125	115
-----	-----	---	-----	-----

Godtgjørelse til styret, administrerende direktør og revisor, tall i hele kr.

792 125	807 500	Utbetalt styrehonorar	734 500	719 375
430 600	456 570	Avtalt honorar lovpålagt revisjon eks. mva	292 800	285 600
477 855	239 300	Honorar for utvidet finansiell revisjon eks. mva	177 340	446 115
72 505	94 547	Honorar for avtalte kontrollhandlinger	67 506	72 505
54 354	109 917	Honorar for skatterådgivning eks. mva	99 917	44 354
347 452	103 536	Honorar for andre tjenester utenfor revisjonen eks. mva	88 536	120 057

Lønn administrerende direktør	Lønn	Pensjonskostn.*	Annen godtgjørelse
	kr 1 588 098	kr 219 502	kr 20 621

Det er ikke gitt lån eller sikkerhetsstillelser til administrerende direktør eller styrets medlemmer. Administrerende direktør har 6 mnd oppsigelsestid og rett til inntil 6 mnd etterlønn utover oppsigelsestiden. Administrerende direktør får dekket kostnader til hjemmekontor, avis, telefon og telekommunikasjon. I tillegg dekkes pensjon iht de samme reglene som for alle andre ansatte i Ruter As (ref. note 10).

*Årets pensjonsopptjening (service cost)

4. Varige driftsmidler og immaterielle eiendeler

VARIGE DRIFTSMIDLER

RUTER AS

Beløp i 1 000 kr.	Bygninger og eiendommer	Maskiner og anlegg	Driftsløsøre, inventar og kontormaskiner	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2011	3 839	6 954	234 899	245 692
Utrangerede driftsmidler 2011	0	0	1 059	1 059
Tilgang kjøpte driftsmidler	240	234	11 485	11 959
Avgang solgte driftsmidler			28	28
Anskaffelseskost 31.12.2010	4 079	7 188	245 297	256 564
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2011	1 259	3 378	87 445	92 082
Balansført verdi per 31.12.2011	2 820	3 810	157 852	164 480
Årets avskrivninger	392	719	24 963	26 074

RUTER KONSERN

Beløp i 1 000 kr	Bygninger og eiendommer	Maskiner og anlegg	Driftsløsøre, inventar og kontormaskiner	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2011	26 850	6 954	244 445	278 249
Utrangerede driftsmidler 2011	0	0	1 059	1 059
Tilgang kjøpte driftsmidler	240	234	11 507	11 981
Avgang solgte driftsmidler	0	0	28	28
Anskaffelseskost 31.12.2011	27 090	7 188	254 865	289 143

Akkumulerte avskrivninger 31.12.2011	21 661	3 378	92 849	117 888
Balanseført verdi per 31.12.2011	5 429	3 810	162 016	171 253
Årets avskrivninger	1 261	719	25 472	27 452

Både morselskapet og konsernet benytter lineære avskrivninger for alle varige driftsmidler. Den økonomiske levetiden for driftsmidlene er beregnet til:

Bygninger og annen fast eiendom	10-30 år
Maskiner og inventar	3-10 år

IMMATERIELLE EIENDELER

RUTER AS

Beløp i 1 000 kr.	Elektronisk billettsystem	Andre immaterielle eiendeler	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2011	120 200	54 678	174 878
Utrangerede driftsmidler 2011	0	150	150
Tilgang kjøpte immaterielle eiendeler	0	7 037	7 037
Avgang solgte immaterielle eiendeler	0	110	110
Nedskrivninger	0	7 456	7 456
Anskaffelseskost 31.12.2011	120 200	53 999	174 199
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2011	36 060	41 579	77 639
Balanseført verdi per 31.12.2011	84 140	12 420	96 558
Årets avskrivninger	12 020	7 590	19 610

RUTER KONSERN

Beløp i 1 000 kr.	Goodwill	Elektronisk billettsystem	Andre immaterielle eiendeler	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2011	7 743	120 200	90 141	218 084
Utrangerede driftsmidler 2011	0	0	150	150
Tilgang kjøpte immaterielle eiendeler	0	0	7 565	7 565
Avgang solgte immaterielle eiendeler	0	0	110	110
Nedskrivninger	0	0	7 456	7 456
Anskaffelseskost 31.12.2011	7 743	120 200	89 990	217 933
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2011	6 196	36 060	58 992	101 248
Balanseført verdi per 31.12.2011	1 547	84 140	30 998	116 685
Årets avskrivninger	1 549	12 020	11 090	24 659

Både morselskapet og konsernet benytter lineære avskrivninger for alle varige driftsmidler. Den økonomiske levetiden for driftsmidlene er beregnet til:

Goodwill	5 år
Elektronisk billettsystem	10 år
Andre immaterielle eiendeler	7-10 år

Goodwill er vurdert å ha en levetid på 5 år, og er knyttet til oppkjøpet av datterselskapet Konsentra AS.

5. Annen driftskostnad

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
47 572	50 621	Provisjoner for billettsalg	50 621	47 572
13 263	7 802	Rutetabeller, trafikkinformasjon og kart	7 802	13 263
102 116	94 742	Salgstiltak og reklame	102 252	108 759
17 556	19 233	Kostnader lokaler	16 437	14 879
19 289	26 484	Konsulentbistand prosjektering, utredninger	26 484	19 289
24 256	23 736	Konsulentbistand org. utvikling, elektronisk billettering, juridisk m.v	26 526	28 890
8 682	1 117	Tap på krav	1 117	8 682
57 748	70 919	Vedlikehold og reparasjoner	70 919	57 748
65 662	63 902	Diverse kostnader	58 416	56 580
356 143	358 557	Sum annen driftskostnad	360 575	355 662

6. Investeringer i aksjer i datterselskap og tilknyttet selskap

Tall i 1000 kr				Antall eiet av Ruter AS	Bokf.verdi
Datterselskap	Forretningskontor	Eierandel	Pålydende		
Oslo og Akershus Trafikkservice AS	Oslo	71,43%	100	9 187	4 693
Konsentra AS	Oslo	100%	5 000	1 000	15 000
Interoperabilitetstjenester AS	Oslo	66,66%	1 000	599	604
Stor-Oslo Lokaltrafikk AS	Oslo	100%	100	1 000	120
AS Oslo Sporveier	Oslo	100%	100	1 000	120
Tilknyttet selskap					
Trafikanten AS		47,00 %	100	348 225	0
Andre selskap					
Visit Oslo AS		0,50 %	10 000	1	10
Sum aksjer i andre selskaper					20 547

Fra og med 2012 er Trafikanten AS kjøpt opp av Ruter til en eierandel på 100 %. Bokført verdi av Trafikanten er nedskrevet med kr. 18 914 543 til kr. 0 i 2011. Nedskrivningen innbefatter også kostpris for aksjene som først blir utbetalt i 2012. I Trafikanten AS er det per 31.12.2011 en negativ egenkapital på kr. 271 481.

7. Andre fordringer

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
102 607	60 482	Periodiserte billettinntekter	60 482	102 607
76 777	0	Til gode Oslopakke 3 midler	0	76 777
5 673	3 150	Forskuddsbet.kostnad/påløpt inntekt o.l Oslo	3 150	5 673
1 387	11 042	Forskuddsbet.kostnad/påløpt inntekt o.l Akershus	11 042	1 387
5 061	5 350	Forsk.bet. kostnader/påløpt inntekt o.l Skoleskyss	5 350	5 061
30 744	9 827	Diverse periodiseringer	5 579	26 330
60 106	60 633	Tilgode offentlige avgifter	60 633	60 106
282 354	150 483	Sum andre fordringer	146 235	277 940

8. Bank

I posten inngår bundne bankinnskudd på skattetrekk- og depositumskonto som fremgår av tabellen under :

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
9 995	11 189	Bundne skattetrekksmidler	7 724	7 234
5 834	6 022	Husleiedepositum	6 022	5 834

Ruter har stilt en garant på kr 8 250 000 i Nordea

9. Egenkapital Tall i 1000 kr

Aksjonær	Aksjer	Pålydende	Bokført
Akershus fylkeskommune	480 stk.	100 kroner	48 000
Oslo kommune	720 stk.	100 kroner	72 000
Sum aksjekapital	1 200 stk		120 000

Det er kun en aksjeklasse og alle aksjer har lik stemmerett.

RUTER AS	AK	Overkursfond	Annen EK	Sum
Egenkapital pr. 01.01.2011	120	199 338	4 405	203 862
Resultat 2011	0	0	6 255	6 255
Egenkapital per 31.12.2011	120	199 338	10 660	210 118

RUTER KONSERN

	AK	Overkursfond	Annen EK	Minorit. andel	Sum
Egenkapital pr. 01.01.2011	120	199 338	26 633	2 806	228 897
Resultat 2011	0	0	6 437	91	6 528
Egenkapital per 31.12.2011	120	199 338	33 069	2 897	235 425

10. Pensjonsforpliktelser

Selskapet har pensjonsordninger som omfatter i alt 133 personer. Ordningene gir rett til definerte fremtidige ytelser. Disse er i hovedsak avhengig av antall opptjeningsår, lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder og størrelsen på ytelsene fra folketrygden. Forpliktelsene er dekket gjennom KLP (Kommunal Landspensjonskasse) og innbefatter AFP (Avtalefestet pensjon). Tallene innbefatter sikrede og usikrede forpliktelser. Ruter As har gått over til KLP for alle ansatte. Selskapet er pliktig å ha tjenestepensjonsordning iht lov om obligatorisk tjenestepensjon. Selskapet oppfyller kravene iht nevnte lov.

RUTER KONSERN			RUTER AS	
31-12-10	31-12-11	Beløp i kroner	31-12-11	31-12-10
Netto pensjonskostnad				
11 741 271	14 503 323	Nåverdi av årets pensjonsopptjening	11 891 009	9 073 284
7 296 066	7 942 242	Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	7 062 135	6 448 459
19 037 337	22 445 565	Brutto pensjonskostnad	18 953 144	15 521 743
5 637 492	6 364 744	Forventet avkastning	5 678 209	5 034 175
515 527	579 886	Administrasjonskostnader	472 517	414 404
-10 619 652	0	Resultatførte planavvik	0	-9 499 010
15 677 082	11 978 488	Resultatførte estimatendringer	10 694 953	14 961 891
18 972 802	28 639 195	Netto pensjonskostnader før arbeidsgiveravgift	24 442 405	16 364 853
1 962 067	2 349 145	Arbeidsgiveravgift	1 938 390	1 537 178
20 934 869	30 988 340	Netto pensjonskostnader etter arbeidsgiveravgift	26 380 795	17 902 031
Netto pensjonsforpliktelse				
159 651 867	186 759 395	Opptjente pensjonsforpliktelser 31.12. (inkl. beregnet effekt av fremtidig lønnsregulering)	166 541 177	142 933 702
159 651 867	186 759 395	Beregnet pensjonsforpliktelse 31.12.	166 541 177	142 933 702
112 965 785	126 215 212	Pensjonsmidler (til markedsverdi) 31.12.	112 531 364	101 253 917
6 582 738	8 536 729	Arbeidsgiveravgift	7 615 383	5 876 850
53 268 820	69 080 912	Netto pensjonsforpliktelse	61 625 196	47 556 635
Økonomiske forutsetninger				
4,60 %	3,80 %	Diskonteringsrente	3,80 %	4,60 %
5,40 %	4,10 %	Forventet avkastning på pensjonsmidler	4,10 %	5,40 %
4,00 %	3,50 %	Forventet lønnsvekst	3,50 %	4,00 %
3,75 %	3,25 %	Forventet G-regulering	3,25 %	3,75 %
2,97 %	2,48 %	Forventet regulering av pensjoner under utbetaling	2,48 %	2,97 %

Verdijustert avkastning for 2011 er 3,2 %

Kollektivporteføljen til KLP har følgende aktivasammensetning:

Aksjer	14,2 %
Eiendom	11,7 %
Utlån	10,4 %
Obligasjoner inkl. HTF	55,4 %
Likvid/pengemarked	8,6 %

11. Annen kortsiktig gjeld

I tillegg til inntekter relatert til salg av transporttjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har Ruter As mottatt tilskudd til øremerkede oppgaver. Disse tilskuddene har investeringskarakter eller er bevilget til bestemte formål, og føres over balansen som en gjennomstrømning.

Tilskuddene fremgår av tabellen under. Tall i 1000 kr

	Mottatt	Utbetalt	Ubenyttet pr 31.12.11	Ubenyttet pr 31.12.10
Tilgjengelighetsmidler 2009 og 2010				
Automatiske dører på T-banestasjoner	870	870	0	0
Utredning av avstand T-banevogn og plattform	6 000	0	6 000	0
Sum	6 870	870	6 000	0
Belønningsmidler				
Lilleakerbanen, oppgradering	67 000	67 000	0	180
Innfartsparkering Rosenholm	5 000	1 163	3 837	3 837
Stasjonsvedlikehold, pilotprosjekt	3 000	2 700	300	300
Regional Takstsamordning	48 100	44 988	3 112	5 663
Visningsskilter på stoppesteder og knutepunkter	30 000	20 632	9 368	16 338
Ekebergbanen	54 000	20 000	34 000	2 000
Områdekampanjer og utvikling av salgsnett	1 500	1 212	288	566
Gjenstående fra 2006 - Stambuss	0	0	257	257
Sum	208 600	157 695	51 162	29 141
Oslo kommune				
Torshov oppgradering trikk	37 500	8 000	29 500	0
Storgata oppgradering trikk	18 000	0	18 000	0
Sum	55 500	8 000	47 500	0
Totalt tilskudd til øremerkede oppgaver ført over balansen	270 970	166 565	104 662	29 141
Balanseført tilskudd til prosjekt Hynor fra Oslo kommune				
			44 368	19 998
Skyldige inndrevne Oslopakke-2 midler til Akershus fylkeskommune				
			7 849	7 829
Skyldige inndrevne Oslopakke-3 midler til Akershus fylkeskommune				
			66 273	0
Skyldig opptjente feriepenger				
			8 169	7 261
Forhåndsbetalte billetter				
			70 157	28 810
Påløpte produksjonskostnader og forskuddsbetalte inntekter Oslo				
			117 453	159 166
Påløpte produksjonskostnader og forskuddsbetalte inntekter Akershus				
			133 678	176 028
Diverse kortsiktig gjeld				
			40 000	17 587
Sum annen kortsiktig gjeld			592 610	445 820

12. Konsernmellomværende Tall i 1000 kr

	RUTER AS	
	2011	2010
<u>Fordringer mot datterselskap</u>		
Kundefordringer	1 907	2 586
Andre fordringer	1 231	482
<u>Gjeld til datterselskap</u>		
Leverandørgjeld	91	1 500
<u>Mellomværende tilknyttet selskap</u>		
Kundefordringer	1 232	1 706
Leverandørgjeld	311	128

13. Skatter

	RUTER KONSERN	
Tall i 1000 kr	2011	2010
Årets skattekostnad fordeler seg på:		
Betalbar skatt	1 041	2 081
Endring i utsatt skatt	-292	-543
Effekt tiltakspakke	0	24
Sum skattekostnad	749	1 562
Beregning av årets skattegrunnlag:		
Konsernets resultat før skatt	0	6 628
Herav resultat fra skattepliktig virksomhet	2 594	5 211
Permanente forskjeller	82	295
Endring i midlertidige forskjeller med effekt på skattegrunnlaget	1 041	1 853
Grunnlag for betalbar skatt	3 718	7 360
Oversikt over midlertidige forskjeller:		
Underskudd til fremføring	0	0
Anleggsmidler	-6 753	-6 326
Andre forpliktelser	-498	-1 628
Pensjoner	-7 456	-5 712
Grunnlag for utsatt skatt/skattefordel	-14 707	-13 666
Utsatt skatt/skattefordel i regnskapet	-4 118	-3 826

Konsernets skattekostnad utgjør ikke 28 % av resultat før skatter som en følge av at resultatet i morselskapet Ruter As er skattefritt. Konsernets skattekostnad utgjør således skattekostnaden i datterselskapene.

14. Nærstående parter

Oslo kommune

Oslo kommune eier 60 % av aksjene i Ruter As. Ruter As har i 2011 gjennomført salg av transporttjenester til Oslo kommune for kr. 1.416.609.858. Dette utgjør driftstilskudd og tilskudd til øremerkede oppgaver som tas over driften. Driftstilskuddet gjøres opp med 1/12 hver måned og inntektsføres når det mottas mens tilskudd til øremerkede oppgaver inntektsføres med like andeler iht når de er mottatt i året.

Akershus fylkeskommune

Akershus fylkeskommune eier 40 % av aksjene i Ruter As. Ruter har i 2011 gjennomført salg av transporttjenester til Akershus fylkeskommune for kr. 574.031.000. Dette utgjør driftstilskudd og tilskudd til øremerkede oppgaver som tas over driften. Driftstilskuddet gjøres opp med 1/12 hver måned og inntektsføres når det mottas mens tilskuddet til øremerkede oppgaver inntektsføres med like andeler iht når de er mottatt i året.

Kollektivtransportproduksjon AS (KTP AS)

KTP AS er 100 % eiet av Oslo kommune og står for den utførende delen av kollektivtilbudet for trikk, t-bane og buss. Ruter As har kjøprekontrakter med Oslotrikken AS, Oslo T-banedrift AS og Unibuss AS. I tillegg inngås kontrakter knyttet til mottatte tilskudd til øremerkede oppgaver. Det vises til note 11 for en opplisting av hva disse tilskuddene har gått til.

Oslo Vognselskap AS

Oslo Vognselskap er 100 % eiet av Oslo kommune. Selskapet har som oppgave å finansiere og anskaffe nye skinnegående vogner, oppgradere eksisterende vogner, fastsette krav til vedlikeholdet av vognene herunder ivareta avsetninger for periodisk vedlikehold, leie ut vognene til operatørene og følge opp leveranser av vogner fra leverandørene.

Konsentra AS

Konsentra AS er et 100 % eiet datterselskap av Ruter. Konsentra AS selger, administrerer og planlegger persontransport for mennesker som ikke kan benytte det ordinære kollektivtilbudet. Ruter AS er en av flere oppdragsgivere til Konsentra AS.

Interoperabilitetstjenester AS

Interoperabilitetstjenester AS er 66,66 % eiet av Ruter AS. Selskapet forestår innsamling og viderefordeling av transaksjoner og andre elektroniske data fra elektroniske billettsystemer i Norge. I dette ligger også å utarbeide grunnlag for inntektsavregning mellom operatører som benytter slike systemer for persontransport.

Samarbeidende tjenestyttere på rutedrift

I 2011 er det overført sanntidsinformasjonsutstyr (SIS) ifb med anbudsutlysning av rutedrift til kr. 0. fra Ruter As. Utstyret er før overføring nedskrevet med kr. 7. mill. til kr. 0. Formell overføring skjer i 2012.

15. Langsiktig gjeld

Langsiktig gjeld med forfall senere enn 5 år

RUTER KONSERN			RUTER AS	
2010	2011	Tall i 1000 kr	2011	2010
174 135	152 871	Gjeld til kredittinstitusjoner	152 871	174 135

16. Operasjonelle leieavtaler

Konsernet har inngått flere forskjellige operasjonelle leieavtaler av maskiner, kontorer og andre fasiliteter.

De fleste leieavtalene har en opsjon for forlengelse.

Tall i 1000 kr	RUTER AS		RUTER KONSERN	
	2011	2012-2026	2011	2012-2026
Kontormaskiner	533	681	612	1 069
Fast eiendom *	70 027	698 314	71 854	710 704
Bil	73	97	73	97
Sum	70 633	699 092	72 539	711 870

* På noen av disse anleggene er det avtale om fremleie.

Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler forfaller som følger:

	RUTER AS	RUTER KONSERN
Innen 1 år	72 153	74 159
1 til 5 år	191 808	200 435
Etter 5 år	435 131	437 276
Sum	699 092	711 870

17. Styring av finansiell risiko

Fiansiell risiko

Rutiner for risikostyring følges opp av administrasjonen . De viktigste finansielle risikoer konsernet er utsatt for er knyttet til renterisiko, kredittisiko og til en viss grad valutarisiko gjennom innkjøp. I tillegg ligger det en finansiell risiko knyttet til endringer i indekser for lønn, rente, diesel samt andre indikatorer i forhold til kjørekontrakt med bussoperatørene. Inntektsfordeling og prisavtale med NSB basert på telling av reisemønster blant kundene kan få store beløpsmessige konsekvenser.

Kredittisiko

Ruter handler kun med godkjente kredittverdige motparter.

Alle kommersielle private motparter som får kreditt hos konsernet skal kredittvurderes og godkjennes. Dette gjelder spesielt kommisjonærer ved salg av billetter for Ruter. I enkelte tilfeller må det stilles garanti. Særlig store i denne sammenhengen er Reitangruppen. Kredittrisikoen anses som lav i forhold til statlige og kommunale kundeforhold. Risikoen med hensyn til størrelsen på beløp er også lav i forhold til salg til enkeltkunder ettersom billetten kan sperres for videre bruk ved manglende betaling. Motpart for pensjonsmidler er KLP og for likvider DNB, og risikoen knyttet til disse anses som lav. Konsernet anser sin maksimale risikoeksponering å være balanseført verdi av kundefordringer samt kortsiktige og langsiktige fordringer.

Til generalforsamlingen i Ruter AS

REVISORS BERETNING

Uttalelse om årsregnskapet

Vi har revidert årsregnskapet for Ruter AS, som består av selskapsregnskap og konsernregnskap. Selskapsregnskapet og konsernregnskapet består av balanse per 31. desember 2011, resultatregnskap og kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og en beskrivelse av vesentlige anvendte regnskapsprinsipper og andre noteopplysninger.

Styrets og administrerende direktørs ansvar for årsregnskapet

Styret og administrerende direktør er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge, og for slik intern kontroll som styret og administrerende direktør finner nødvendig for å muliggjøre utarbeidelsen av et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller feil.

Revisors oppgaver og plikter

Vår oppgave er å gi uttrykk for en mening om dette årsregnskapet på bakgrunn av vår revisjon. Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder International Standards on Auditing. Revisjonsstandardene krever at vi etterlever etiske krav og planlegger og gjennomfører revisjonen for å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon.

En revisjon innebærer utførelse av handlinger for å innhente revisjonsbevis for beløpene og opplysningene i årsregnskapet. De valgte handlingene avhenger av revisors skjønn, herunder vurderingen av risikoene for at årsregnskapet inneholder vesentlig feilinformasjon, enten det skyldes misligheter eller feil. Ved en slik risikovurdering tar revisor hensyn til den interne kontrollen som er relevant for selskapets utarbeidelse av et årsregnskap som gir et rettviseende bilde. Formålet er å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll. En revisjon omfatter også en vurdering av om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimaterne utarbeidet av ledelsen er rimelige, samt en vurdering av den samlede presentasjonen av årsregnskapet.

Etter vår oppfatning er innhentet revisjonsbevis tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon om selskapsregnskapet og vår konklusjon om konsernregnskapet.

Konklusjon

Etter vår mening er årsregnskapet for Ruter AS avgitt i samsvar med lov og forskrifter og gir et rettviseende bilde av selskapets og konsernets finansielle stilling per 31. desember 2011 og av deres resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret som ble avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

Uttalelse om øvrige forhold

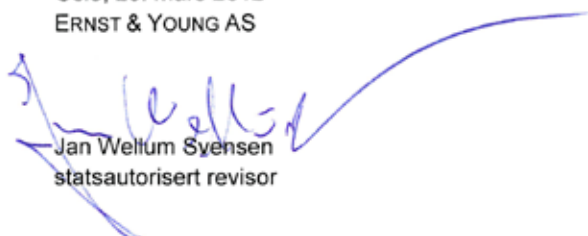
Konklusjon om årsberetningen

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, mener vi at opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til disponering av resultatet er konsistente med årsregnskapet og i samsvar med lov og forskrifter.

Konklusjon om registrering og dokumentasjon

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendig i henhold til internasjonal standard for attestasjonsoppdrag (ISAE) 3000 «Attestasjonsoppdrag som ikke er revisjon eller forenklet revisorkontroll av historisk finansiell informasjon», mener vi at styret og administrerende direktør har oppfylt sin plikt til å sørge for ordentlig og oversiktlig registrering og dokumentasjon av selskapets regnskapsopplysninger i samsvar med lov og god bokføringsskikk i Norge.

Oslo, 23. mars 2012
ERNST & YOUNG AS



Jan Wellum Svensen
statsautorisert revisor



Lavere billettinntekt per reise som følge av at flere velger periodebilletter og prisreduksjon som ledd i ny pris- og sonestruktur.

14

Nøkkeltall

Sentrale data om produksjon, økonomi og effektivitet.

Økning i antall reiser fortsatte i 2011. Antall reiser i 2011, målt som antall påstigninger, var på 285 millioner, med en samlet billettinntekt på 2,9 milliarder kroner. 14 millioner flere reiser i 2011 tilsvarte 38 000 flere daglige påstigninger enn året før.

Inntektene per reise går ned

De totale trafikkinntektene økte med 59 millioner kroner, fra 2,85 milliarder i 2010. Inntektene til Ruter økte med 2 % i 2011. Inntekt per billettreise har en lavere prosentvis økning enn totalinntektene. Trafikkinntektene per reise (den billettprisen kundene betaler) var 10,21 kr i 2011, en nedgang fra 10,56 i 2010.

Årsaken til nedgangen i inntekt per reise var at flere av de reisende kjøpte periodebilletter, noe som gir en lavere gjennomsnittlig inntekt per reise (enn tilsvarende for enkeltbilletter), samt innføring av ny pris- og sonestruktur.

Inntekt per reise for T-bane og trikk gikk ned med henholdsvis 7 % og 8 % fra 2010. Trafikkinntekten per reise for buss økte tilsvarende med 4 %, som fordelte seg med en økning på bybuss med 8 % og en nedgang på regionbuss med 3 %.

Kostnadene per reise øker marginalt

De totale kostnadene økte med 4,2 % i 2011, til 5,57 milliarder. Offentlig tjenestekjøp dekket i sum 46 % av kostnadene, en økning på 1 prosentpoeng sammenlignet med 2010. Da er ikke statlige kjøp av lokalttogtjenester fra NSB medregnet.

Kostnadene per reise på 19,49 kr økte marginalt i 2011, fra 19,42 i 2010. Både T-bane og buss i Akershus reduserte kostnadene per reise i 2011, mens trikken opplevde en økning på 1 %.

Produksjonen øker

Produksjonen i 2010 målt i antall avganger økte med 2,2 % sammenlignet med 2010. Økningen var desidert størst på T-bane med 12 %.

Produksjon målt i vognkilometer økte med 5 % i 2011 sammenlignet med 2010. Økningen skyldtes primært T-bane, som økte antall vognkm med 15 %. 2011 var første år med full årseffekt av frekvensøkning, samt at en i august 2011 åpnet holdeplassene Ringstabekk og Bekkestua på Kolsåsbanen. Samtidig som produksjonen økte, ble kostnaden knyttet til hver avgang redusert med 7 % for T-bane.



Om nøkkeltallene

Nøkkeltallene for 2011 er sammenlignet med nøkkeltall for 2010-2008, samt nøkkeltall som ble utarbeidet samlet for SL og Sporveien for 2007. Nøkkeltallene er vist i tabeller i dette vedlegget.

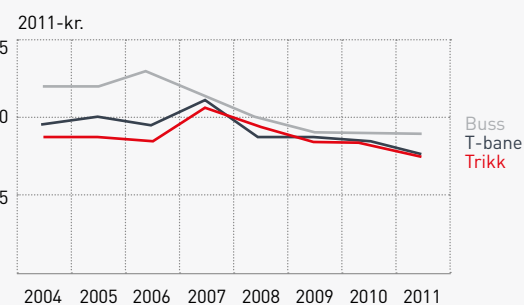
For 2006 og tidligere vises det til tidligere årsrapporter for henholdsvis SL og Sporveien (www.ruter.no/rapporter).

Nøkkeltallene for T-bane og trikk er sammenstilt med data for årene 2004-2010 etter tilsvarende opplegg som tidligere i Sporveiens historie. For buss sammenlignes tallene for 2011 med årene 2007-2010. Busstrafikken er inndelt etter områdene buss totalt, bybuss (tidligere Oslo Sporveiers linjer) og regionbuss (tidligere SLs buslinjer).

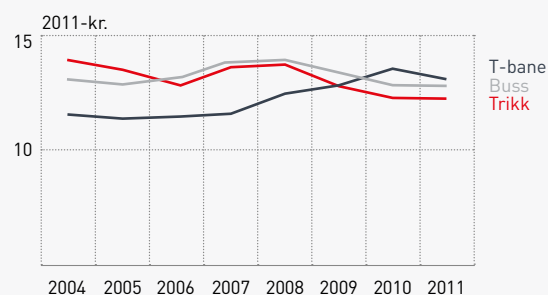
Økonomiske data er inflasjonskorrigert til 2011-nivå. Økonomiske data reflekterer bare de formelle regnskapene i Ruter, og vil derfor ikke nødvendigvis gjenspeile driftsartenes totale kostnadsbilde.

Dette innebærer at store kapitalkostnader for infrastrukturen ikke er inkludert. Særlig for T-banen er dette betydelig.

Inntekt per reise



Kostnad per reise



RUTERS TRAFIKKOMRÅDE	Ruter 2011	Ruter 2010	Ruter 2009	Ruter 2008
Operasjonelle nøkkeltall				
Reiser (mill) *)	285	271	256	244
Personkilometer (mill)	1636	1526	1433	1350
Vognkilometer (mill)	82,1	78,3	73,8	73,2
Plasskm (mill)	6981	6486	5948	5854
Avganger i 1000	3605	3527	3440	3473
Beleggsprosent (plass)	23,4 %	23,5 %	24,1 %	23,1 %
Trasélengde km (sum T-bane, trikk og buss)	3326	3324	3325	3332
Økonomiske nøkkeltall				
Trafikkinntekter (mill)	2915	2856	2 761	2781
Tilskudd (mill)	2565	2398	2264	1915
Kostnader (mill) **)	5570	5347	5116	4775
Driftsresultat (mill)	14	0,2	-7,3	-23,4
Resultat etter ekstraordinære poster (mill)	6,3	2,9	1,0	0,2
Gjeldsgrad	85 %	85 %	80 %	70 %
Soliditet (EK-andel)	15 %	15 %	20 %	30 %
Likviditetsgrad I	1,28	1,25	1,23	1,27
Trafikkinntekt/reise (inkl. tog)	10,21	10,56	10,77	11,40
Kostnader/reise (ekskl. tog)	19,49	19,42	19,91	19,46

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

Antall reiser er inkl. tog og båt. Produksjonsdata er sum T-bane, trikk og buss.

*) Når vi i tillegg inkl. 5,7 mill reiser med Flytoget, blir totalen 291 millioner i 2011.

**) Kostnad inkl. trafikkreklame direkte til KTP (31,5 millioner i 2011).

T-BANE	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Operasjonelle nøkkeltall								
Reiser (mill)	81	76	74	73	67	65	64	59
Personkm (mill)	484	456	446	437	399	387	406	362
Vognkm (mill)	28,9	25,1	21,9	21,5	20,7	19,8	20,2	18,4
Togkm (mill)	6,1	5,7	5,7	5,9	5,7	5,5	5,6	4,9
Plasskm (mill)	3842	3341	2871	2769	2610	2436	2502	2282
Beleggsprosent (plass)	12,6 %	13,6 %	15,5 %	15,8 %	15,3 %	15,9 %	16,2 %	15,9 %
Avganger (i 1000)	287	257	269	263	256	255	254	219
Togtimer (i 1000)	246	222	219	234	228	226	229	206
Reisehastighet km/t	31,3	32,1	31,2	31,7	31	31	31	31
Trasélengde km	80	78	71	76	74	74	83	83
Energiforbruk pr personkm	0,16	0,16	0,16	0,18	0,20	0,20	0,18	0,19
Økonomiske nøkkeltall								
Trafikkinntekter (mill)	621	631	650	626	701	612	635	558
Tilskudd (mill)	689	637	502	424	213	245	151	192
Kostnader (mill)	1 335	1291	1 175	1076	877	826	813	781
Intern effektivitet:								
Kostnad/avgang	4645	5019	4367	4085	3430	3242	3200	3564
Kostnad/plasskm	0,35	0,39	0,41	0,39	0,34	0,34	0,32	0,34
Ekstern effektivitet:								
Trafikkinntekt/reise	7,69	8,31	8,74	8,59	10,54	9,49	10,00	9,40
Trafikkinntekt/personkm	1,28	1,39	1,46	1,43	1,76	1,58	1,56	1,54
Trafikkinntekt/plasskm	0,16	0,19	0,23	0,23	0,27	0,25	0,25	0,24
Kostnad/reise	16,55	17,00	15,81	14,77	13,18	12,81	12,80	13,16
Kostnad/personkm	2,76	2,83	2,64	2,46	2,20	2,13	2,00	2,16

Effektivitetsdata omfatter bare Ruter As' regnskapsførte kostnader. Dermed faller kapitalkostnaden for infrastruktur i hovedsak utenfor. Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

TRIKK	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Operasjonelle nøkkeltall								
Reiser (mill)	48	45	43	40	37	37	33	30
Personkm (mill)	153	145	137	127	118	117	107	91
Vognkm (mill)	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	3,9	3,4	2,9
Plasskm (mill)	571	577	568	585	581	560	492	425
Beleggsprosent (plass)	26,9 %	25,1 %	24,1 %	21,7 %	20,4 %	20,8 %	21,8 %	21,5 %
Avganger (i 1000)	360	366	367	355	388	349	312	282
Vogntimer (i 1000)	294	294	285	287	283	274	241	230
Reisehastighet km/t	19,0	18,3	17,8	18,0	18,0	17,9	17,9	17,5
Trasélengde km	41	41	39	41	42	40	40	40
Energiforbruk pr personkm	0,14	0,16	0,19	0,22	0,23	0,22	0,23	0,20
Økonomiske nøkkeltall								
Trafikkinntekter (mill)	350	359	350	360	375	308	286	265
Tilskudd (mill)	367	310	320	335	289	299	259	259
Kostnader (mill)	722	675	677	701	644	591	555	533
Intern effektivitet:								
Kostnad/avgang	2007	1847	1844	1974	1662	1691	1779	1893
Kostnad/plasskm	1,27	1,17	1,19	1,20	1,11	1,05	1,13	1,25
Ekstern effektivitet:								
Trafikkinntekt/reise	7,30	7,94	8,19	9,07	10,15	8,44	8,79	8,71
Trafikkinntekt/personkm	2,28	2,48	2,56	2,83	3,17	2,64	2,66	2,90
Trafikkinntekt/plasskm	0,61	0,62	0,62	0,62	0,65	0,55	0,58	0,62
Kostnad/reise	15,08	14,93	15,81	17,64	17,42	16,18	17,09	17,53
Kostnad/personkm	4,71	4,67	4,94	5,51	5,44	5,06	5,18	5,84

Effektivitetsdata omfatter bare Ruter As' regnskapsførte kostnader. Dermed faller kapitalkostnaden for infrastruktur i hovedsak utenfor. Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

BUSS totalt	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	126	119	109	101	96
Personkm (mill)	999	926	851	786	732
Vognkm (mill)	49,2	49,2	48,1	47,7	45,6
Plasskm (mill)	2568	2567	2509	2500	2428
Beleggsprosent (plass)	39 %	36 %	34 %	31 %	30 %
Avganger (i 1000)	2958	2904	2804	2855	2733
Busstimer (i 1000)	2137	2134	2085	2049	1968
Trasélengde km	3206	3206	3215	3215	3215
Energiforbruk pr personkm	0,30	0,31	0,33	0,35	0,37
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,06	0,07	0,08	0,09	0,09
Utslipp av NOX g/pr personkm	0,46	0,57	0,69	0,88	0,95
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,02	0,02	0,03	0,03	0,03
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	1153	1048	995	1036	1116
Tilskudd (mill)	791	781	814	743	708
Kostnader (mill)	1956	1840	1820	1791	1675
Intern effektivitet:					
Kostnad/avgang	661	633	649	627	613
Kostnad/plasskm	0,76	0,72	0,73	0,72	0,69
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	9,15	8,79	9,09	10,23	11,68
Trafikkinntekt/personkm	1,15	1,13	1,17	1,32	1,53
Trafikkinntekt/plasskm	0,45	0,41	0,40	0,41	0,46
Kostnad/reise	15,53	15,43	16,62	17,69	17,54
Kostnad/personkm	1,96	1,99	2,14	2,28	2,29

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

BYBUSS	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	83	81	74	69	66
Personkm (mill)	399	387	356	330	316
Vognkm (mill)	20,5	21,4	20,9	20,5	19,8
Plasskm (mill)	1278	1318	1286	1277	1269
Beleggsprosent (plass)	31 %	29 %	28 %	26 %	25 %
Avganger (i 1000)	1754	1785	1722	1703	1638
Busstimer (i 1000)	1251	1283	1246	1223	1191
Reisehastighet km/t	25,3	24,6	25,0	25,0	25,0
Trasélengde km	293	293	293	293	293
Energiforbruk pr personkm	0,32	0,35	0,37	0,37	0,41
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,07	0,08	0,09	0,09	0,10
Utslipp av NOX g/pr personkm	0,58	0,76	0,80	0,95	1,03
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	640	575	529	582	545
Tilskudd (mill)	317	333	373	318	334
Kostnader (mill)	964	914	908	906	851
Intern effektivitet:					
Kostnad/avgang	550	512	527	532	519
Kostnad/plasskm	0,75	0,69	0,71	0,71	0,67
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	7,69	7,12	7,13	8,48	8,29
Trafikkinntekt/personkm	1,60	1,48	1,49	1,77	1,73
Trafikkinntekt/plasskm	0,50	0,44	0,41	0,46	0,43
Kostnad/reise	11,60	11,32	12,24	13,20	12,93
Kostnad/personkm	2,42	2,36	2,55	2,75	2,69

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

REGIONBUSS	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	43	38	35	33	30
Personkm (mill)	600	539	495	456	416
Vognkm (mill)	28,7	27,8	27,2	27,2	25,7
Plasskm (mill)	1290	1249	1223	1223	1158
Beleggsprosent (plass)	46 %	43 %	40 %	37 %	36 %
Avganger (i 1000)	1204	1119	1082	1151	1096
Busstimer (i 1000)	885	851	838	826	777
Reisehastighet km/t	29,5	29,5	33,3	33,3	33,3
Trasélengde km	2913	2913	2922	2922	2922
Energiforbruk pr personkm	0,28	0,28	0,30	0,33	0,35
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,06	0,07	0,07	0,08	0,09
Utslipp av NOX g/pr personkm	0,39	0,43	0,61	0,82	0,90
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,02	0,02	0,03	0,04	0,04
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	513	473	467	454	571
Tilskudd (mill)	474	449	441	426	374
Kostnader (mill)	992	926	912	885	825
Intern effektivitet:					
Kostnad/avgang	824	827	843	769	753
Kostnad/plasskm	0,77	0,74	0,75	0,72	0,71
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	11,98	12,30	13,21	13,93	19,21
Trafikkinntekt/personkm	0,86	0,88	0,94	0,99	1,37
Trafikkinntekt/plasskm	0,40	0,38	0,38	0,37	0,49
Kostnad/reise	23,15	24,07	25,82	27,16	27,77
Kostnad/personkm	1,65	1,72	1,84	1,94	1,98

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

BÅT totalt	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	4,4	4,2	4,1	4,0	3,7
Personkm (mill)	24,3	22,9	22,6	21,8	20,3
Båtkm (mill)	0,28	0,29	0,29	0,28	0,28
Energiforbruk pr personkm	1,03	1,30	1,14	1,05	1,12
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,25	0,31	0,28	0,28	0,29
Utslipp av NOX g/pr personkm	2,24	2,59	3,53	4,70	5,01
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	51	60	62	56	63
Tilskudd (mill)	78	74	61	52	44
Kostnader (mill)	129	134	123	109	102
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	11,74	14,29	14,96	14,08	16,94
Trafikkinntekt/personkm	2,10	2,62	2,73	2,59	3,09
Kostnad/reise	29,62	31,99	29,82	27,12	27,64
Kostnad/personkm	5,31	5,86	5,44	4,99	5,04

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

BÅT Akershus	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	3,4	3,2	3,1	3,0	2,8
Personkm (mill)	22,3	20,7	20,5	19,7	18,4
Båtkm (mill)	0,20	0,20	0,20	0,21	0,21
Plasskm (mill)	93	96	86	95	95
Beleggsprosent (plass)	24 %	22 %	24 %	21 %	20 %
Avganger (i 1000)	27,2	27,2	27,4	27,0	27,0
Båttimer (i 1000)	11,6	10,2	14,6	12,9	13,1
Energiforbruk pr personkm	1,02	1,32	1,15	1,05	1,12
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,25	0,31	0,29	0,28	0,29
Utslipp av NOX g/pr personkm	1,97	2,33	3,38	4,67	4,98
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	43	45	47	42	48
Tilskudd (mill)	61	65	52	46	34
Kostnader (mill)	104	110	100	88	82
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	12,68	14,39	15,17	13,97	17,28
Trafikkinntekt/personkm	1,93	2,19	2,31	2,13	2,63
Trafikkinntekt/plasskm	0,46	0,48	0,55	0,44	0,51
Kostnad/reise	30,75	34,83	31,97	29,30	29,45
Kostnad/personkm	4,68	5,30	4,87	4,46	4,48

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

BÅT Oslo	2011	2010	2009	2008	2007
Operasjonelle nøkkeltall					
Reiser (mill)	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9
Personkm (mill)	2,0	2,2	2,1	2,1	1,9
Båtkm (mill)	0,08	0,08	0,08	0,07	0,07
Energiforbruk pr personkm	1,10	1,07	1,05	1,05	1,14
Utslipp av CO2 kg/pr personkm	0,29	0,28	0,28	0,27	0,30
Utslipp av NOX g/pr personkm	5,19	5,05	4,96	4,94	5,36
Utslipp av PM10 g/pr personkm	0,06	0,06	0,06	0,06	0,07
Økonomiske nøkkeltall					
Trafikkinntekter (mill)	8	15	14	15	14
Tilskudd (mill)	17	10	9	6	10
Kostnader (mill)	25	24	23	21	20
Ekstern effektivitet:					
Trafikkinntekt/reise	8,44	14,01	14,30	14,41	15,88
Trafikkinntekt/personkm	4,02	6,67	6,81	6,86	7,56
Kostnad/reise	25,66	23,35	23,10	20,70	21,99
Kostnad/personkm	12,22	11,12	11,00	9,86	10,47

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

TOG	Ruter 2011			Ruter 2010			Ruter 2009		
	Totalt	Akershus/ grense- kryssende	Oslo	Totalt	Akershus/ grense- kryssende	Oslo	Totalt	Akershus/ grense- kryssende	Oslo
Reiser med tog (mill) *)	26,5	21,2	5,4	26,0	20,8	5,3	25,6	20,5	5,1

TOG	Ruter 2008			SL + Sporveien 2007		
	Totalt	Akershus/ grense- kryssende	Oslo	Totalt	Akershus/ grense- kryssende	Oslo
Reiser med tog (mill)	26,1	20,8	5,2	25,0	20,0	5,0

*1) Når vi i tillegg inkl. 5,7 mill. reiser med Flytoget, blir totalen 32,2 mill. i 2011.



Ruter As
Dronningens gate 40
Postboks 1030 Sentrum
NO-0104 Oslo
Telefon (+47) 400 06 700
www.ruter.no