

Ruterrapport 2011:15

Versjon 1.0
27.9.2011

Halvårsrapport

01.01. - 30.06. 2011



Ruter#

Innhold

1	Innledning	4
2	Trafikk- og markedsutvikling	4
2.1	Trafikkutvikling	4
2.2	Andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett.	5
2.3	Utvikling i markedsgrunnlag og markedsandeler	6
2.4	Kjennskap til merkenavnet Ruter	7
3	Priser og rutetilbud	7
3.1	Priser	7
3.2	Rutetilbudet	8
3.2.1	Trafikkavvikling	9
4	Produksjon	11
5	Ski-VM	12
6	Kontrakter	14
6.1	Avtaler med Oslo T-banedrift AS (OTD) og Oslotrikken (OT)	14
6.2	Takstavtaler med NSB og Gjøvikbanen	14
6.3	Avtale med Oslo Vognselskap AS (OVS)	14
6.4	Konkurranser og anbud	15
7	Kvalitet	15
7.1	Omdømme og kundetilfredshet	15
7.2	Kundetilfredshet blant de reisende	17
7.3	BEST-resultater 2011	18
7.4	Regularitet	19
7.5	Punktlighet	19
7.6	Kundehenvendelser	20
8	Miljø og sikkerhet	21
8.1	Miljø	21
8.2	Sikkerhet	22
9	Strategi og handlingsprogram	22
10	Utvikling	23
10.1	Infrastrukturprosjekter	23
10.2	Vognmateriell T-bane og trikk	24
10.3	Fremkommelighet	25
10.4	Universell utforming og tilgjengelighet	26

10.5	Utvikling av trafikktilbudet	26
11	Marked	28
11.1	Markedsføring	28
11.2	Ny, felles visjon i kollektivtrafikkfamilien	29
11.3	Trafikantinformasjon	30
11.4	TID – prosjektet	31
11.4.1	Utviklingsprosjekter	31
11.4.2	Implementeringer	32
11.5	Salg og inntektssikring	32
11.5.1	Omsetningsvekst hos salgsstedene	32
11.5.2	Elektroniske billetter og NYPS	33
11.6	NYPS – prosjektet	33
11.7	Elektronisk billettering i Ruter (EBIR)	34
11.7.1	EBIR-prosjektet	34
11.7.2	Utarbeidelse av bransjenorm	34
11.7.3	EBIR- elektronisk billettering i Ruter	35
12	Organisasjon	36
12.1	Personale og likestilling	36
12.2	Arbeidsmiljø	36
12.3	Organisasjonsutvikling	36
12.4	HMS	36
13	Økonomi	37
13.1	Resultat, balanse og årsprognose pr 30.06.2011	37
13.2	Inntekter	37
13.3	Kostnader	37
13.4	Balanse	38
13.5	Utvikling i kostnader pr reise	38

1 Innledning

De siste årenes trafikkvekst fortsetter i 2011. Spesielt stor er økningen i Akershus, der det første halvår er registrert 11,5 % flere reiser enn i tilsvarende periode året før. Gjennomsnittlig trafikkøkning for hele Ruter-området er på 7,7%.

På buss og trikk i Oslo sentrum registreres periodevis økt trengsel, kombinert med vanskelig fremkommelighet. Likevel er kundetilfredsheten meget høy, i gjennomsnitt 94 % for Ruters samlede trafikktilbud.

Driftsstabiliteten på T-banen er blitt markert forbedret etter styrking av vinterberedskapen og nødvendige driftserfaringer med en totalt fornyet vognpark.

Ski-VM 2011 representerte en enorm styrkeprøve for kollektivtrafikken. Takket være godt samarbeid, stor stå-på-vilje og fleksibilitet i alle samarbeidende selskaper ble oppgaven løst på en meget god måte, til tross for til dels mye større publikumstilstrømning enn det arrangøren hadde forutsatt.

De økonomiske prognosene etter første halvår peker mot et årsresultat på ca 20 mill kr, i god overensstemmelse med budsjett. Det knytter seg imidlertid en viss usikkerhet til utviklingen i billettinntektene etter den store omleggingen av Ruters pris- og sonestruktur som gjennomføres fra oktober.

2 Trafikk- og markedsutvikling

2.1 Trafikkutvikling

Trafikken med Ruters transportmidler og togreiser på Ruter-billett har økt med hele 7,7 % i første halvår, til i alt 145 millioner reiser.

Økningen kommer fra Oslo med 6,6 % vekst i forhold til 1. halvår 2010, mens trafikken i Akershus har gått opp med hele 11,5 %. Trafikkutviklingen kan forklares bl.a. gjennom følgende forhold:

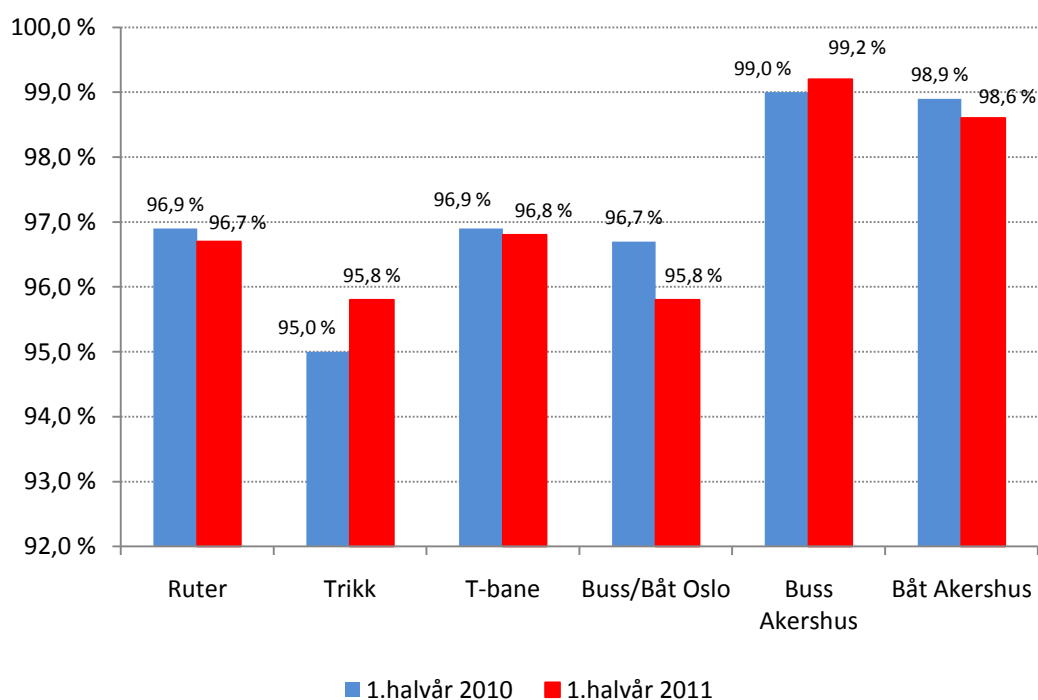
- En beskjeden økning i bilbruken. Tall fra vegtrafikkindeksen viser at biltrafikken i Oslo er omtrent på nivå med fjoråret, mens Akershus har en økning på 2 % i første halvår
- Det har vært en befolkningsvekst i Oslo og Akershus i siste halvår som bidrar til en positiv trafikkutvikling
- Økning i kundetilfredshet og tilfredshet med kollektivtrafikken pga forbedret tilbud
- Redusert arbeidsledighet i Oslo og Akershus kan ha bidratt til økt trafikkvekst

	Ruter # (Oslo og Akershus)	Oslo		Akershus	
		Reiser	Vegtrafikk- indeks	Reiser	Vegtrafikk- indeks
1. halvår 2011	7,7 %	6,6 %	-0,2 %	11,5 %	1,5 %

Tabell 2.1. Trafikkutvikling for Ruter og vegtrafikken i Oslo/Akershus første halvår 2011 sammenlignet med første halvår 2010. (Kilde: Ruters billettinntekter og Statens vegvesen)

2.2 Andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett.

Første halvår 2011 er andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett 96,7 % for Ruter totalt. Dette er en nedgang på 0,2 prosentpoeng i forhold til samme periode i fjor. Høyest andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett finner en på buss i Akershus, her har 99,25% gyldig billett, en økning på 0,2 prosentpoeng. Trikk og buss/båt i Oslo har med 95,9% den laveste andelen kontrollerte med gyldig billett. For trikk er dette en økning med 0,8 prosentpoeng i forhold til samme periode i fjor, mens det for buss/båt Oslo er en nedgang på 0,9 prosentpoeng. Blant de kontrollerte på T-bane var andelen på 96,8 %, noe som er om lag samme nivå som forrige halvår. Andel passasjerer med gyldig billett på båt i Akershus viste 98,6 %, en nedgang på 0,3 prosentpoeng. Resultatene er vist i figur 2.2.



Figur 2.1: Andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett 1. halvår 2011 sammenlignet med 1. halvår 2010 (Kilde: Billettkontrollen)

Dersom vi sammenligner første halvår 2011 med årene 2008-2010, viser utviklingen at resultatet for Ruter totalt har vært nokså stabilt siden 2008. For årene 2008 og 2009 var det 96,6 % med gyldig billett, i 2010 96,8 % og hittill i år 96,7 %.

I første halvår ble om lag 1,2 millioner passasjerer kontrollert, dette er en økning på 4,5 % sammenlignet med samme periode i fjor.

Våren 2011 ble det gjennomført en holdningsundersøkelse om snik og billettkontroll blant befolkningen i Oslo og Akershus. Det er første gangen denne undersøkelsen også omfatter Akershus. Tilsvarende undersøkelser er gjennomført i Oslo siden 2000, senest i 2009. Hovedresultatene fra denne undersøkelsen sammenlignet med undersøkelsen i 2009 viste:

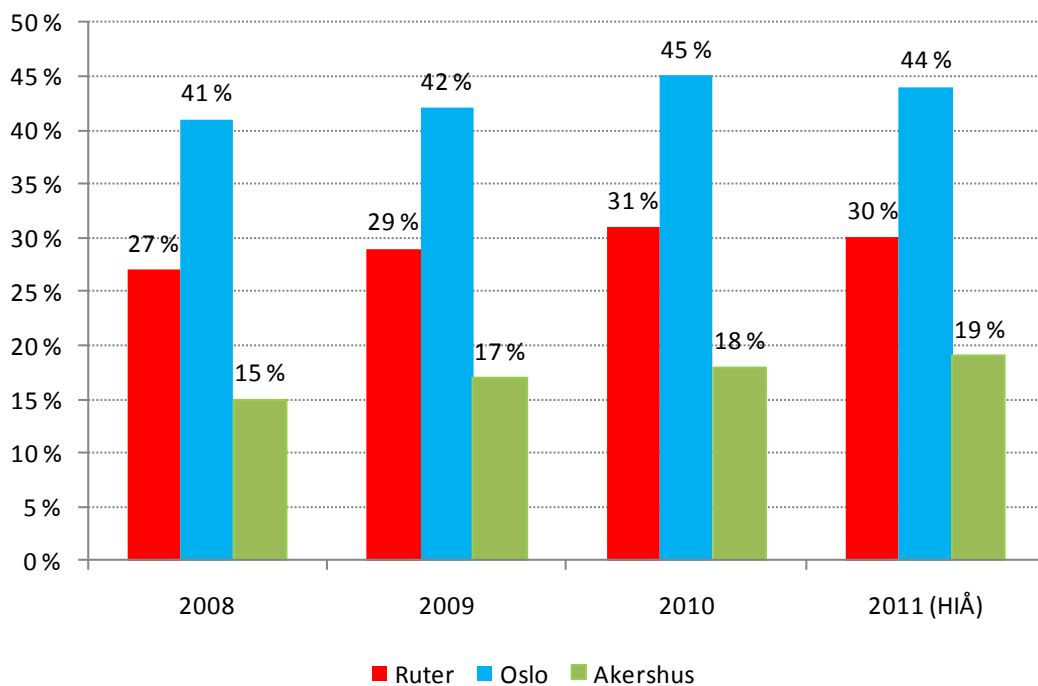
- Andel som mener at det er uakseptabelt å reise uten billett er på 70 %, en nedgang på 7 prosentpoeng
- Andel som mener det ikke er sosialt akseptert å snike er på 85 %, en nedgang på 4 prosentpoeng

- 84 % sier de har respekt for den jobb som billettkontrollen gjennomfører, en nedgang på 3 prosentpoeng
- 84 % sier at de har tillitt til at kontrollørene tar en riktig avgjørelse, en økning på 5 prosentpoeng
- 69 % mener at Ruter arbeider aktivt med å bekjempe snik, en nedgang på 3 prosentpoeng

2.3 Utvikling i markedsgrunnlag og markedsandeler

Per 1. juli i år bodde 1 157 826 personer i Oslo og Akershus. Det tilsvarer en befolkningsvekst på 2,2 % i forhold til samme periode i fjor. Ruters trafikkøkning er vesentlig større enn veksten i antall bosatte.

Det er økt sysselsetting i Oslo og Akershus. I Oslo er den registrerte ledigheten redusert fra 4,1 % i juli i fjor til 3,6 % i juli i år. I Akershus har ledigheten gått ned fra 2,7 % til 2,5 % i samme periode.



Figur 2.2: Motorisert markedsandel første halvår 2011 sammenlignet med 2008 – 2010 (Kilde: MIS)

Markedsandeler blir kartlagt gjennom Ruters markedsinformasjonssystem (MIS) ved at det gjennomføres ca 6.000 telefonintervju i befolkningen i Oslo og Akershus. Hittil i år er den motoriserte kollektivandelen i Ruters trafikkområde totalt på 30 %, mens den fordelt på Oslo og Akershus er henholdsvis 44 % og 19 %.

2.4 Kjennskap til merkenavnet Ruter

Gjennom Ruters markedsinformasjonssystem (MIS) kartlegges kjennskap til merkenavnet Ruter. Respondentene blir spurt om hvilke kollektivtraffikkselskaper i Oslo og Akershus de kjenner til (uhjulpne kjennskap). De som ikke svarer Ruter får oppfølgingsspørsmålet om de har hørt om kollektivtraffikkselskapet Ruter (hjulpne kjennskap). Legges disse svarene sammen får vi total kjennskap. Per 1. juli 2011 er den uhjulpne kjennskapen til Ruter 71 %, en økning fra 63 % fra samme periode i fjor, mens den totale kjennskapen er 96 %, en økning fra 92 %. Kjennskapen er noe høyere i Oslo enn i Akershus.

3 Priser og rutetilbud

3.1 Priser

Ruters priser ble justert 1. februar 2011 for å kompensere generell prisstigning.

I påvente av innføringen av en ny, forenklet pris- og sonestruktur i Oslo og Akershus inneholdt ikke prisjusteringen i februar store prinsipielle endringer. Den eneste større endringen i billettporteføljen 1. februar var introduksjon av en elektronisk variant av Flexikortet i Oslo.

I Oslo ble prisen på følgende hovedbillettslag endret: Forhåndkjøpt enkeltbillett økte fra 26 til 27 kr (13 kr for barn/honnør). Flexikortet økte fra 190 til 200 kr. Den ordinære 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 hovedbillettslag ble holdt uendret.

I Akershus ble prisen endret på disse hovedbillettslagene: Prisen på Kupongkortet økte med 10 kr til 270 kr. 7-dagersbilletten økte i snitt med 3,6 % og den ordinære 30-dagersbilletten økte i snitt med 5,9 %. Øvrige hovedbillettslag ble holdt uendret.

Prisene på Rufuskortet i Oslo ble satt opp fra 125 kr til 140 kr, mens prisen på 400 kr ble opprettholdt i Akershus.

Tabell 3.1 nedviser billettslagenes andeler av totale billettinntekter. Månedskortet tar fortsatt markedsandeler fra de andre billettsalgene, dette er en utvikling en har både i Oslo og Akershus.

Billettslag	Ruter		Oslo		Akershus	
	1. halvår 2011	1. halvår 2010	1. halvår 2011	1. halvår 2010	1. halvår 2011	1. halvår 2010
Enkeltbilletter	23 %	24 %	16 %	16 %	32 %	33 %
Flexikort / Kupongkort	19 %	21 %	26 %	27 %	12 %	14 %
24-timersbillett	2 %	2 %	3 %	3 %	0 %	0 %
7-dagersbillett	3 %	4 %	2 %	3 %	5 %	5 %
30-dagersbillett (alle)	52 %	49 %	53 %	50 %	52 %	49 %
Andre billettslag / refusjoner	0 %	0 %	1 %	1 %	-1 %	-1 %

Tabell 3.1: Fordeling av de ulike billettslagenes andel av totale billettinntekter.

3.2 Rutetilbudet

Rutetilbudet som sist ble revidert høsten 2010, ble videreført frem til hovedruteendringen 11. april 2011. De viktigste endringene som ble gjennomført fra dette tidspunktet, var:

- Flere sene kveldsavganger på bybuslinjene 31-37-54 alle dager.
- Frekvensforbedring på de tyngste nattbuslinjene i Oslo.
- Etablering av ny nattbuslinje i helgene (linje N20 Majorstuen - Helsfyr).
- Forbedret tilbud mellom Alna bydel og Akershus universitetssykehus.
- Traséforlengelse for linje 401 i Kjeller-området.
- Nye morgenavganger på hverdager for linje 855 Maura – Gardermoen – Jessheim - Nordkisa, tilpasset arbeidsplasser ved Oslo lufthavn.
- Kapasitetsforsterkninger og omstrukturering av tilbudet på buslinjene mellom Oslo og Asker-Røyken-Hurum.
- Frekvensbedring i ettermiddags- trafikken på linje 132 Hosle ekspress
- Traséomlegging og tilbudsforbedringer i området Son – Moss (linjene 931, 932)



Ut over disse tiltakene er [Skriv inn et sitat fra dokumentet eller sammendrag av et interessant poeng. Du kan plassere tekstboksen hvor som helst i dokumentet. Bruk kategorien Tekstboksverktøy for å endre formateringen av tekstboksen for sitat.]

det gjennomført en del mindre tilbudsjusteringer i løpet av halvårsperioden, først og fremst for å imøtekomme vekst i etterspørselen.

Første nedtrapping av ruteplanene for sommerperioden skjedde ved skoleslutt, det vil si fra 18. juni. I tillegg til visse frekvensjusteringer på bybusser og trikk ble mellomavgangene på linje 5 innstilt. Nytt av året er at det i sommerperioden ble kjørt ekstraavganger på trikkelinje 12 mellom Oslo sentrum og Vigelandsparken på søndager.

Øyfergene og badebusser iverksatte sommerruter fra 21. mai. Bygdøyfergen startet sesongen fra 1. april. Hurtigbåtlinje 602 startet sesongen med seilinger til Drøbak fra 25. april. Fra 25. juni ble disse avgangene forlenget til Son.

3.2.1 Trafikkavvikling

Anleggsarbeider

Ruters buss- og trikkelinjer påvirkes stadig av forskjellig anleggsarbeider i gatene. Ofte får dette negative virkninger for kundene etter som punktligheten forringes og at stoppesteder/traseer flyttes rundt. Selv om anleggsarbeidene i utgangspunktet er planlagt i felleskap med vegholdere og entreprenører, erfares det ofte betydelige problemer med å avvikle kollektivtrafikken på en smidig måte. Mangelfullt samarbeid, stadig endrede fremdriftsplaner og korte frister er forhold som går igjen, særlig for busstrafikken.

Vintervedlikehold



Vinteren 2011 var snørik, men dette har bare i liten grad påvirket trafikkavviklingen negativt. Dette henger i betydelig grad sammen med at T-banen har høstet nødvendige driftserfaringer med den nye vognparken. I tillegg var vinterberedskapen ekstra god på grunn av ski-VM.

Trikke- og busstrafikk ble avviklet på tilfredsstillende måte sist vinter.

3.2.1.1 Planlagte avvik for trikk

Trikken har hatt flere planlagte trafikkavvik, men uten at dette har fått spesielle konsekvenser for trafikkavviklingen.

3.2.1.2 Planlagte avvik for buss

Omlaggingen av E18 i Bjørvika har skapt problemer for trafikkavviklingen, særlig for regionlinjene østfra. Forsinkelsene som oppstår, er såpass betydelige at bussene ofte ikke rekker å kjøre påfølgende turer på oppsatt tidspunkt. Dette har også vært tilfellet med skolebussturer. Avhjelpende tiltak er iverksatt, noe som har medført ekstra kostnader for både Ruter og operatørene.

Bruarbeider på E6 ved Trosterud fra 27. juni medførte betydelige trafikkavviklingsproblemer for busslinjene fra Romerike.

Ut over dette har det ikke vært større planlagte avvik første halvår 2011, men mange mindre avvik er blitt gjennomført.

3.2.1.3 Planlagte avvik for T-banen

Linje 4 (Lambertseterbanen):

Sporarbeider på linje 4 har medført busserstatning mellom Helsfyr og Bergkrystallen fra 30. mai med 2,5 måneders varighet.

Fellestunnelen mellom Stortinget og Majorstuen:

På grunn av sporarbeider og tunnelsikring var tunnelen mellom Stortinget og Majorstuen helt stengt i 7 helger fra og med 11. juni. Strekningen ble dekket med buss.

Linje 6 (Kolsåsbanen):

Første halvår 2011 var strekningen Jar – Bekkestua fortsatt under ferdigstilling. Strekningen betjent med busslinje 42 Kolsås – Jar samt rushtidslinje 142 Kolsås – Bekkestua – Oslo bussterminal (kun rushtid).

3.2.1.4 Planlagte avvik for tog:

Jernbanetrafikken gjennom Oslo var helt stengt i 6 uker fra 26. juni. Østfoldbanen gikk som vanlig til Oslo S, mens øvrige togstrekninger terminerte på Lillestrøm, Bryn, Skøyen og Grefsen. Togselskapene iverksatte busserstatninger i et betydelig omfang. Reisende med tog til og fra Bryn ble imidlertid henvist til T-banen mellom sentrum og Brynseng.

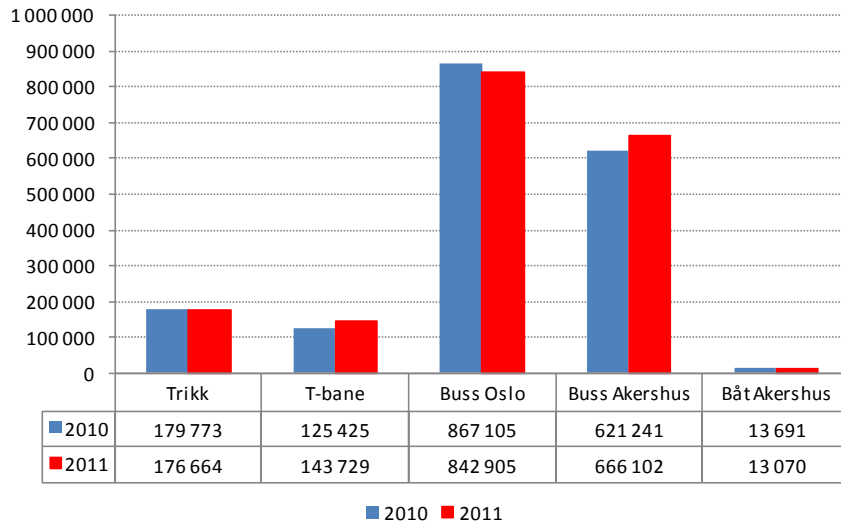
Det betydelig amputerte togtilbudet medførte ekstra belastning på regionlinjer fra Romerike og vestregionen, men også på linje 31/31E mellom Oslo sentrum og Lysaker.

3.2.1.5 Avvikskoordinering

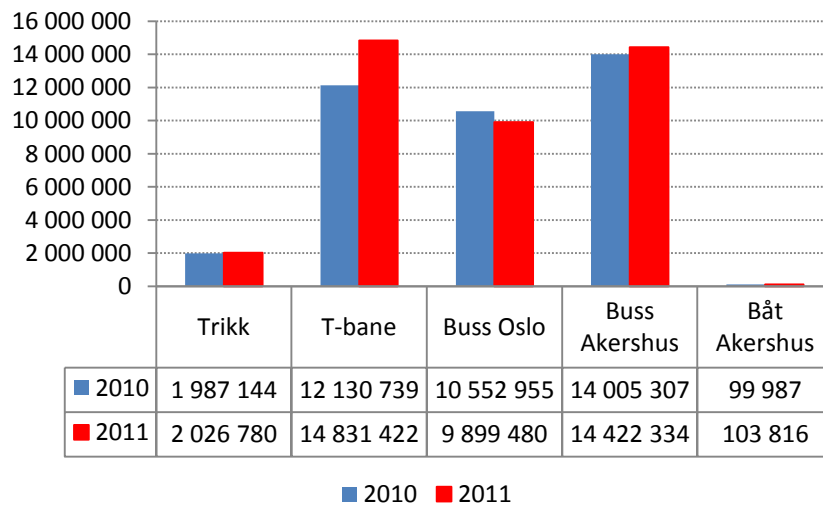
Erfaringene fra sammenfallende, men til dels ikke samordnede avvik sommeren 2011 har ledet til et sterkt engasjement fra Ruter for bedre fremtidig koordinering for å begrense ulempene for kundene. Samtidig stenging av jernbanetunnel og T-banetunnel og veiarbeider som gir bussforsinkelser, skaper store problemer. Eksempelvis sammenfalt veiarbeidene på E6 ved Trosterud med jernbanens driftsavbrudd, noe som forsterket presset på E6 fra 27. juni. Mangelfull koordinering mellom etatene og trafikkselskapene har også gitt involvering på statsrådnivå for å unngå tilsvarende situasjoner senere.

4 Produksjon

Den største endringen i produksjonen (antall avganger og antall rutekm) i 1. halvår 2011 sammenlignet med 1. halvår 2010 kan en se for T-banen. Økning i T-baneproduksjonen skyldes gjenåpning av Holmenkollbanen og økt frekvens på Furusetbanen. En kan også se at produksjonen på buss i Oslo går ned på grunn av bortfall av produksjon i forbindelse med buss for bane.



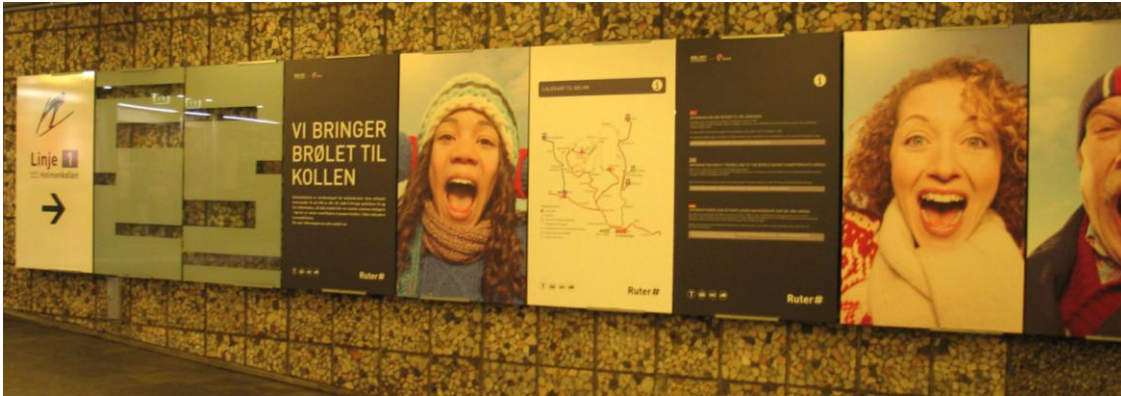
Figur 4.1: Antall avganger 1. halvår 2010 og 2011



Figur 4.2: Antall rutekm 1. halvår 2010 og 2011.

5 Ski-VM

Ski-VM ble arrangert i Holmenkollen 23. februar – 6. mars. Ruter var offisiell leverandør til Ski-VM og var dermed godt synlig under hele arrangementet. Kollektivreisen var inkludert i arenbillettene, slik at det var enkelt og effektivt å reise i Oslo under arrangementet.



”Sammen tar vi gull”

For hele kollektivfamilien ble Ski-VM en enorm dugnad med innsats fra førere, sjåførere, direktører, teknikere, kontrollører, verkstedsfolk og administrasjon. Intern parole for kollektivfamilien for Ski-VM var ”Sammen tar vi gull”. Dette ble brukt for å bygge samhold i hele kollektivtrafikkfamilien med mange ulike aktiviteter som felles nettside, VM-lue, samt interne konkurranser der de ansatte kunne vinne arenbilletter. Oppsummering av innsatsen fra alle i kollektivfamilien var at man lyktes med dette.

En styrkeprøve for kollektivtrafikken

For å møte den store utfordringen med å frakte publikum til arrangementet var det lagt opp til en betyding kapasitetsøkning på T-banen, med et grunntilbud på 3 tog i kvarteret mellom sentrum og Holmenkollen, og til sammen opptil 60 vogner i timen. I tillegg etablerte man et busstilbud mellom Bogstad og Midtstuen. Planleggingen tok utgangspunkt i en forventning om i alt ca. 300.000 tilskuere under ski-VM, og en maksimal kapasitet på 9.000 i timen med T-banen mellom Majorstuen og Holmenkollen.



Erfaringene første helgen under arrangementet var at tilstrømmingen til arrangementet var mye større enn det arrangørene hadde forutsatt, og at planlagt kapasitet var for liten. I tillegg medførte logistikkproblemer oppe i arenaområdet at transportkapasiteten ikke ble utnyttet effektivt.

Den store tilstrømmingen av reisende til Holmenkollen medførte store utfordringer for trafikkavviklingen. Men takket være en stor innsatsvilje fra alle bidragsyterne i kollektivfamilien og bedringer i logistikken i arenaområdet klarte man å løse dette på en tilfredsstillende måte etter den første lørdagen. Tidsperioden for kjøring av maks kapasitet på T-banen ble utvidet, med oppstart av ekstrakjøring 1,5 time tidligere enn planlagt, samtidig som det ble satt opp supplerende busstrafikk mellom Majorstuen og Midtstuen i de perioder kapasiteten på T-banen var fullt utnyttet. Total kapasitet på strekningen Majorstuen – Holmenkollen ble da på over 15.000 kunder i timen.



I tillegg til arrangementet i Holmenkollen skjedde det aktiviteter i Oslo sentrum på kveldstid, ikke minst medaljeseremoniene, som trakk mange tilskuere. Anslag tilsier ca. 650.000. Dette medførte store kundestrømmer til kollektivtrafikken, men denne trafikken ble avviklet uten særlige ekstrakostnader.

VM-trafikken hadde mange ulike målgrupper, med forskjellige informasjonsbehov. I tillegg til reisende med arenabillett, ville mange oppleve VM fra løypene ute i Marka. Innslaget av tilreisende turister var meget stort, og samtidig skulle de faste hverdagstrafikantene ivaretas.

Ruters hovedkampanje *"Vi bringer brølet til Kollen"*, var både markeds- og informasjonsrettet, med tett samarbeid med operatørene og innad i Ruter. Det viktigste budskapet var *La bilen stå, kjøp billett på forhånd, beregn god tid.*

Dette budskapet, sammen med reise- og billettinformasjon, gikk igjen i alt informasjonsmateriell fordelt på følgende kanaler:

- Avisannonser
- Web og sosiale medier (norsk, engelsk og tysk tekst).
- Nyetablerte servicepunkter på Jernbanetorget og Nationaltheatret T-banestasjoner
- Plakater om bord på alle transportmidler i Oslo og Akershus

- Brosjyrer på norsk og engelsk om bord på transportmidlene og på viktige informasjonspunkter for publikum
- Store, ekstraordinære informasjonsflater på Jernbanetorget T-banestasjon
- Oppgradert trafikantinformasjon på T-banestasjonene i sentrum med spesielle henvisningsskilter til linje 1 og Holmenkollen.

Et viktig suksesskriterium var tilstedeværelse på knutepunktstasjoner og andre stasjoner som ble spesielt berørt under Ski-VM. Informasjonsmedarbeidere rettet publikum om reiseveier, gangveier og billettkjøp, og bisto i å styre publikumsstrømmer til riktig plattform, riktige busser osv.. På Nationaltheatret og Majorstuen var det faste informanter under hele VM-perioden. Både Ruter-ansatte, innleide informanter og kollegaer fra kollektivfamilien informerte aktivt ute i kollektivnettet.

6 Kontrakter

6.1 Avtaler med Oslo T-banedrift AS (OTD) og Oslotrikken (OT)

Rammeavtalene fra juni 2009 definerer partenes arbeids- og ansvarsområder. Det ble i desember 2010 enighet mellom partene om driftsavtaler inklusive insitamentsavtaler for 2011.

6.2 Takstavtaler med NSB og Gjøvikbanen

Ruter har takstavtaler med NSB og Gjøvikbanen. Takstavtalene innebærer at det er Ruters priser, billetter og vilkår som gjelder i Ruters geografiske ansvarsområde. Ruter betaler NSB og NSB Gjøvikbanen for antall togreiser med Ruters billetter. Antall reiser og hvilke billettslag som benyttes, blir registrert i tellinger. For 2011 er eksisterende avtaler med NSB prolongert, men Ruter ønsker å ta initiativ til en grunnleggende gjennomgang av prinsippene avtalen er bygd på.

Avtalene med Gjøvikbanen gjelder frem til utløpet av anbudskontrakten i juni 2016.

6.3 Avtale med Oslo Vognselskap AS (OVS)

Vognleieavtalene for T-bane og trikk mellom Oslo Vognselskap AS (OVS) og Ruter fra 2009 ble forlenget til også å gjelde for 2011, men med justert leiepris. T-banevogner og trikker stilles til operatørselskapenes disposisjon gjennom fremleieavtaler mellom Ruter og henholdsvis Oslo T-banedrift AS (OTD) og Oslotrikken AS (OT). Etter fremleieavtalene har operatørene bl.a. vedlikeholdsansvar for vognene og informasjonsplikt til OVS som eier, og til Ruter som fremleier. Gjennom driftsavtalene (kjørekontraktene) med Ruter, driftes vognene av operatørene (OTD og OT).

Ruter og OVS er foreløpig ikke kommet til enighet om det økonomiske oppgjøret for de seks tovogns T-banetogene av typen T-2000, som ikke har vært i drift siden 2009, da Ruter sa opp leieavtalen, med virkning fra 1. januar 2010. I påvente av en nærmere avklaring av prinsippene for vognleie, og dermed reelt økonomisk ansvar, er forhandlinger om nye vognleieavtaler med OVS blitt utsatt til etter første halvår 2011.

6.4 Konkurranser og anbud

Ruter utlyste i januar 2011 to konkurranser om spesialtransporttjenester i Asker og Bærum samt på Romerike (skoletransport av funksjonshemmede). Det ble inngått kontrakter i Asker og Bærum samt på nedre Romerike. Som tidligere år var det imidlertid liten eller ingen konkurranse på Øvre Romerike, og resultatet ble at Ruter måtte avvise tilbudene fra den ene leverandøren som leverte tilbud. I mai utlyste Ruter ut to nye bearbejdede konkurranser på Øvre Romerike. Resultatet ble allikevel kun én tilbyder. Ruter valgte imidlertid å inngå kontrakt da resultatet var økonomisk gunstigere enn ved utlysningen i januar.

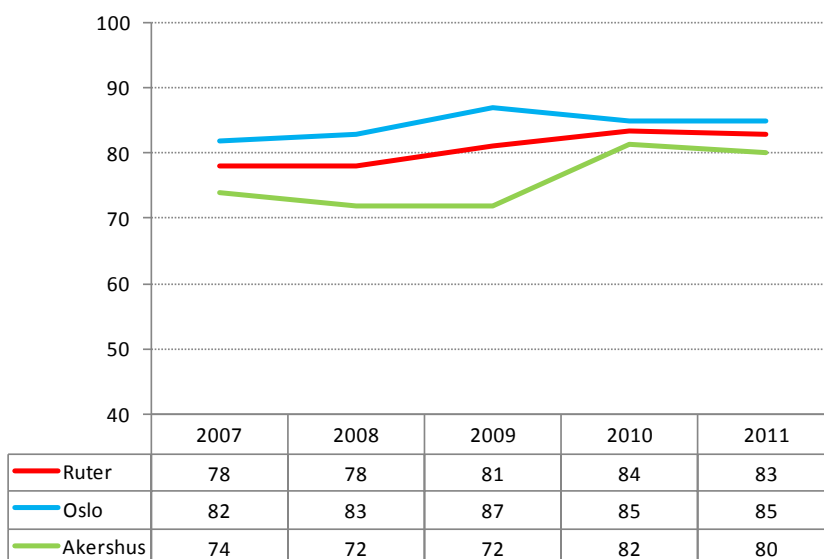
Ruter utlyste i mai 2011 et stort bussanbud for Oslo vest, som omfatter de sterkt trafikkerte busslinjene 30, 31, 31 E, 32 og 36. Trafikken på disse linjene krever i dag 67 leddbussar. Prekvalifisering av tilbydere var klar i juni 2011, mens tilbudsinnlevering er medio oktober. Dette er et krevende anbud hvor operatørene selv må skaffe bussanlegg, etter at Bussanlegg AS ikke lyktes i å finne noen løsning. Forhandlinger med tilbyderne vil skje i november/desember med tildeling umiddelbart deretter. Oppstart av kjøringen er oktober 2012. I denne kontrakten vil over halvparten av leddbussene kjøre på biogass.

Ruter har i tillegg utlyste en rekke andre (mindre) konkurranser i løpet av 1. halvår 2011. Dette gjelder særlig konkurranser om administrative tjenester som for eksempel inkassoppdrag.

7 Kvalitet

7.1 Omdømme og kundetilfredshet

Omdømme- og kundetilfredshetsdata hentes fra Ruters markedsinformasjonssystem (MIS). Det gjennomføres regelmessige telefonintervjuer blant befolkningen i Oslo og Akershus. Omdømmetallet er andelen som har svart *ganske godt* eller *svært godt* på spørsmålet *Hvilket generelt inntrykk har du av Ruter?*

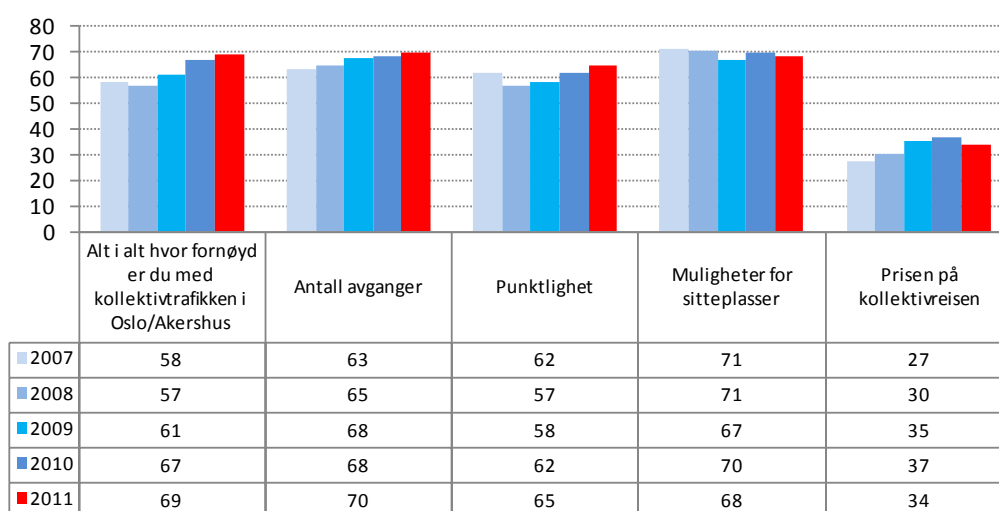


Figur 7.1: Ruters omdømme 1.halvår 2008-2011 (Kilde: MIS)

Andelen med positivt inntrykk av Ruters omdømme var i 1.halvår 2011 på 83 %. Dette er ett prosentpoeng lavere enn tilsvarende periode i fjor, og stopper en positiv trendutvikling for Ruter som helhet siden etableringen av Ruter i 2008. Det er imidlertid viktig å ta hensyn til de statistiske svingningene på om lag 2 prosentpoeng for å si om dette er en brudd i utviklingen eller en statistisk svingning. Utviklingen videre i år vil kartlegge dette.

Telefonintervjuer som blir gjort i forbindelse med Ruters omdømme, omhandler også en rekke kvalitetselementer knyttet til kollektivtilbudet. Utviklingen i disse elementene kan være med på å forklare årsaken til endringer i omdømme (figur 5.2). *Totaltilfredsheten med kollektivtilbudet* i Oslo og Akershus viser fortsatt en positiv utvikling, med en økning på 2 prosentpoeng i forhold til tilsvarende periode i fjor. *Tilfredshet med antall avganger* ligger på 70 %, mens *punktlighet* ligger på 65 %, en økning på hhv 2 og 3 prosentpoeng.

Kvalitetselementene *muligheter for sitteplasser* og *prisen på kollektivreisen* viser resultater på 68 % og 34 %, en nedgang på hhv 2 og 3 prosentpoeng sammenlignet med tilsvarende periode i fjor.



Figur 7.2: Befolkningens tilfredshet med kvalitetselementer for kollektivtrafikken 2008-2011

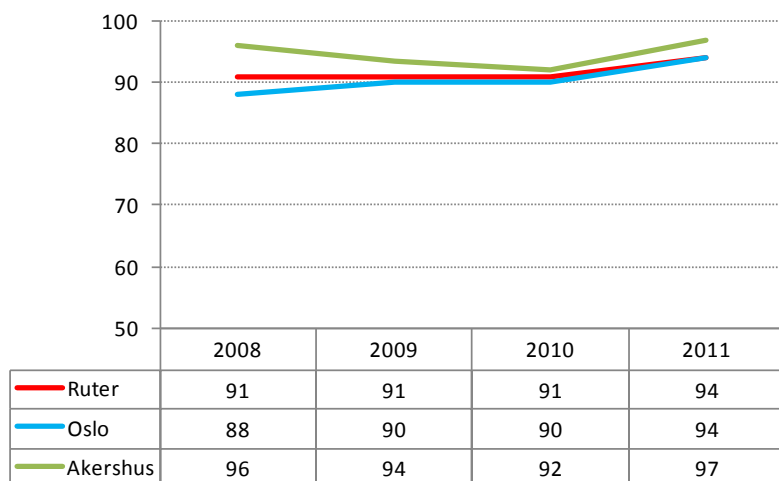
Tabell 5.1 viser forskjeller i resultater mellom Oslo og Akershus for 1. halvår 2011. Befolkningen i Oslo var mer tilfreds med *kollektivtrafikken*, *antall avganger*, *punktlighet* og *prisen* enn i Akershus. Befolkningen i Akershus er mer tilfreds med *muligheter for sitteplass* enn i Oslo.

Tilfredshet med kollektivtilbudet	Oslo	Akershus
Alt i alt hvor fornøyd er du med kollektivtrafikken i Oslo/Akershus	81	54
Antall avganger	81	57
Punktlighet	71	58
Muligheter for sitteplasser	63	74
Prisen på kollektivreisen	42	26

Tabell 7.1: Tilfredshet med kvalitetselementer for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus i 2011 (Kilde: MIS)

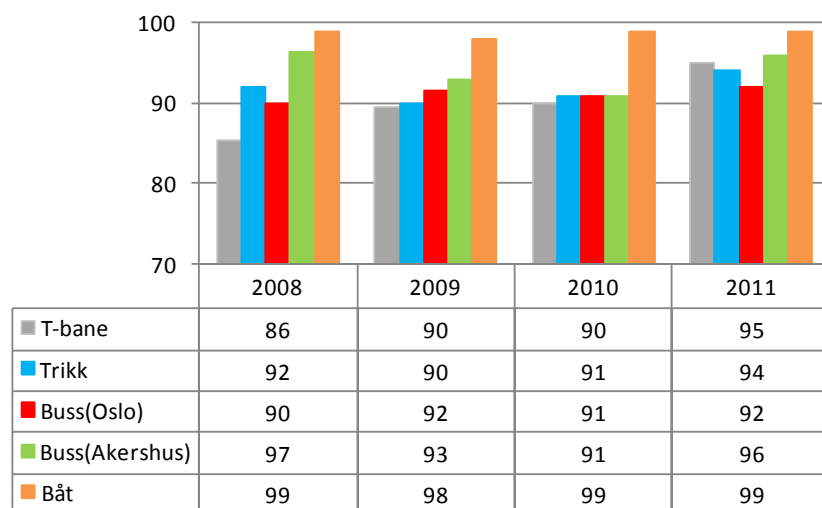
7.2 Kundetilfredshet blant de reisende

I tillegg til telefonintervjuene gjennomfører Ruter personlige intervjuer blant kundene om bord på våre transportmidler. Resultatene under viser andelen som har svart "ganske fornøyd" eller "meget fornøyd" på følgende spørsmål: "Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen?". Det er gjennomført om lag 14.000 kundeintervjuer i Oslo og Akershus i første halvår 2011.



Figur 7.3: Utvikling av kundetilfredshet i Ruter 1. halvår 2008 -2011 (Kilde: MIS)

Resultatet for Ruter for 1.halvår 2011 viser en kundetilfredshet på 94 %. Dette stadfester at Ruter fortsatt har en høy tilfredshet blant sine kunder. Dette resultatet har vært stabilt i perioden 2008-2010, for så å stige 3 prosentpoeng i 2011. Kundetilfredsheten i Oslo er på 94 %, mens den i Akershus er på 97 %. Resultatene i Oslo har en underliggende positiv tendens de siste årene, mens det har vært en nedgang i Akershus fram til 2010, for så å stige i 2011.



Figur 7.4: Utvikling av kundetilfredshet på ulike driftsarter 2008 – 2011 .

Resultatet for 1. halvår 2011 viser en kundetilfredshet på 92 % eller bedre for alle driftsarter. Kundetilfredsheten på båttrafikken i Akershus er stabilt svært høy. Her svarte 99 % av de spurte kundene at de var tilfreds med reisen de har gjennomført.

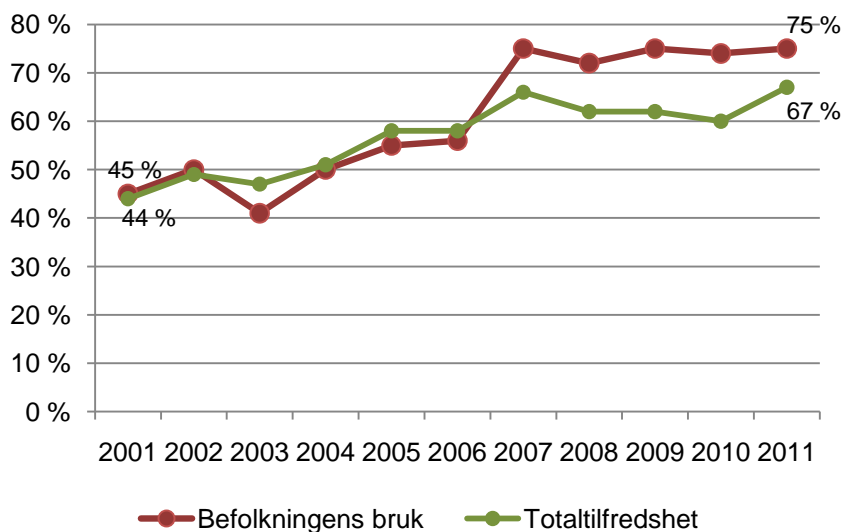
7.3 BEST-resultater 2011

BEST-samarbeidet er et internasjonalt samarbeid som følger utviklingen i flere europeiske storbyområder og sammenligner innbyggeres tilfredshet med kollektivtrafikken. Resultatene fra 2011 viser utviklingen i tilfredshet i Oslo og Akershus, sammenlignet med byregioner i Norden og på kontinentet. BEST-prosjektet gir Ruter muligheter til sammenligning med de andre byene som er med i undersøkelsen, lære av deres erfaringer og forbedre våre egne resultater. Aktive deltakere i 2011 er Helsingfors, København, Oslo, Stockholm og Genève.

Indeks	Helsingfors	Genève	Stockholm	Oslo	København
Totaltilfredshet	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

Tabell 7.2: Resultater per indeks og by. (Skala fra 0 – 100 med fargekoder, rød svakeste resultat, grønn beste resultat)

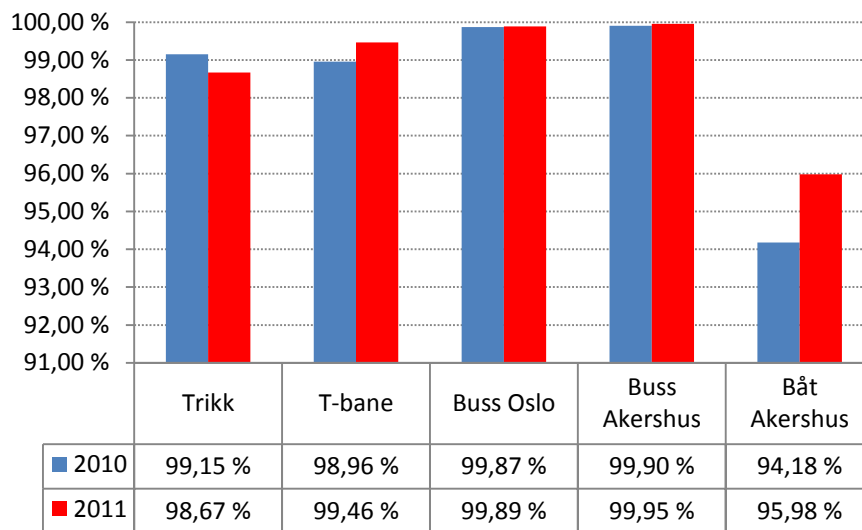
I forhold til de andre byene scorer Oslo-området best på trygghet og sikkerhet og kollektivtrafikkens rolle i samfunnet. Blant de nordiske byene er det Helsingfors som scorer best. Resultatene innenfor Oslo-området viser store lokale forskjeller etter område og transportmiddel. Kundetilfredsheten i det sentrale byområdet i Oslo er betydelig høyere enn i distriktområdet Øvre Romerike. Kundetilfredsheten er lavere for reisende med tog enn med de andre transportmidlene. Oslo har hatt en positiv utvikling siden BEST-samarbeidet startet i 2001. Kundetilfredsheten var da på 44 %, mens den i 2011 er oppe i 67 %. Andel av befolkningen som ønsker å bruke kollektivtrafikken mer var 45 % i 2001, mens den i 2011 er 75 %. Ingen av de andre landene i undersøkelsen kan vise til en mer positiv utvikling.



Figur 7.5: Historisk utvikling av enkelte BEST-resultater 2001 – 2011

7.4 Regularitet

Regularitetstallene viser andel kjørte avganger i forhold til antall planlagte og tidtabellfestede avganger.



Figur 7.6: Utvikling av regularitet 1. halvår 2010-2011

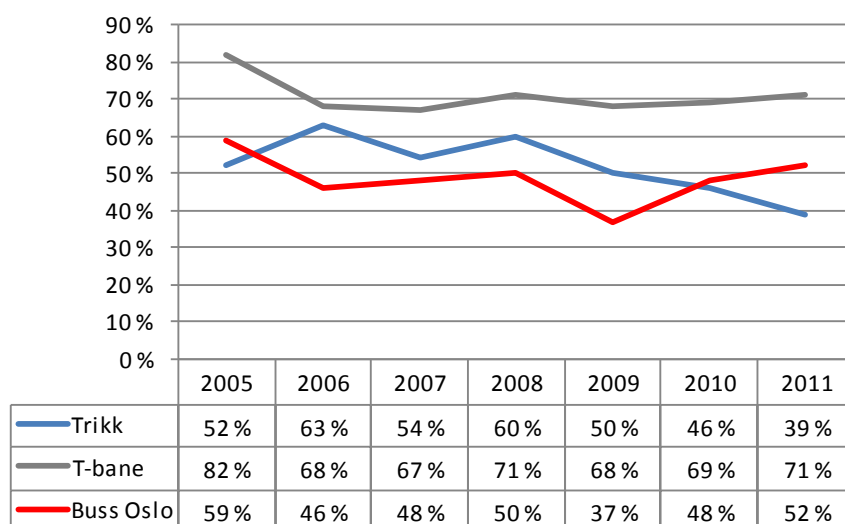
Regulariteten for trikk for 1. halvår 2011 var på 98,67 % en nedgang på 0,48 prosentpoeng. Det ble i alt innstilt 2.377 avganger i 1. halvår, en økning på 836 avganger sammenlignet med tilsvarende periode i 2010. Innstillingene rammet anslagsvis 300.000 kunder. Nedgang i punktlighet for trikk skyldes vognmangel.

Regulariteten for T-bane for 1. halvår 2011 var på 99,46 % en økning på 0,5 prosentpoeng, og dermed en halvering av innstillingene. Men fortsatt rammes gjennomsnittlig ca 1200 T-bane-passasjerer daglig av innstilte avganger.

Buss i Oslo og buss i Akershus hadde en regularitet på henholdsvis 99,89 % og 99,95 %, et resultat på om lag samme nivå som fjoråret. Regulariteten for båt i Akershus var på 95,98 % 1. halvår 2011, en bedring på 1,8 prosentpoeng. Bedring i regularitet for båt har sin årsak at isforholdene på fjorden var bedre i år enn i fjor. 540 av 547 innstilte avganger skyldes isforhold på fjorden.

7.5 Punktlighet

Punktlighetsstatistikken viser hvor stor andel av avgangene som er i rute, det vil si mindre enn 3 minutter forsinket og ikke mer enn 15 sekunder for tidlig. Målingene er foretatt på trafikk over Jernbanetorget i rushtidene og omfatter foreløpig kun Ruters trafikk i Oslo. Presentasjon av Akershus-tall kommer i gang høsten 2011.



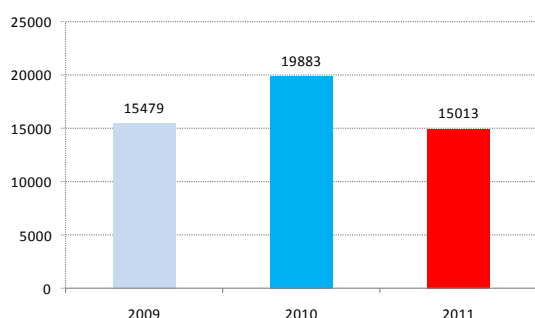
Figur 7.7: Punktlighet målt over Jernbanetorget i rushtiden første halvår 2005 – 2010 (kilde SIS)

Resultatene for trikken viser at punktligheten over Jernbanetorget er redusert. Resultatet for 1. halvår 2011 viser en punktlighet på 39 %, en nedgang på 7 prosentpoeng. Dette er en utvikling en har sett de siste årene. Trikken berøres av byggeprosjekter i infrastrukturen, men en kan anta at redusert regularitet og trafikkvekst også har bidratt til denne utviklingen.

T-banens punktlighet viser 71 % i 1. halvår, en bedring på 2 prosentpoeng. Buss Oslo fortsetter sin positive utvikling i 2011, og øker punktlighet med 4 prosentpoeng sammenlignet med i fjor.

7.6 Kundehevendelser

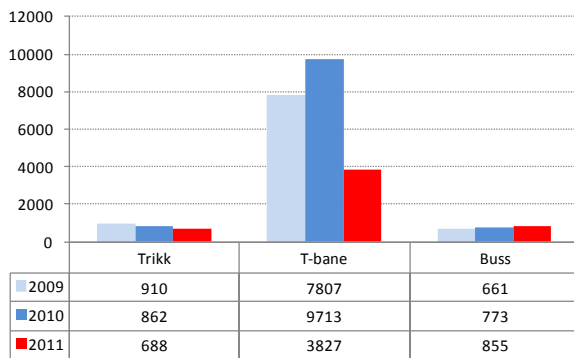
I første halvår 2011 er det registrert 15.013 skriftlige kundehevendelser. Dette er en nedgang i forhold til tilsvarende periode i fjor på om lag 25 %. Henvendelsene dreier seg i hovedsak om billettkontroll, drift og da spesielt buss, og elektronisk reisekort. Vi ser at henvendelser rundt reisekort er på vei ned i forhold til tilsvarende periode i fjor.



Figur 7.8: Antall kundehevendelser per e-post 1. halvår 2011 sammenlignet med 2009-2010

Utvikling i antall behandlede drosjerefusjoner i henhold til reisegarantien, er vist i figur 5.2. For trikk har det vært en nedgang i forhold til tilsvarende periode i fjor på 20 %. Drosjerefusjonene har gått kraftig ned for T-banen, en nedgang på hele 60 %. Dette skyldes mer stabil drift med nye T-banetrokker spesielt i vinterperioden, som igjen har ført til mindre

omfang av stans i trafikken. Buss har hatt en økning i antall drosjerefusjoner på 26 %, dette henger i hovedsak med at reisegarantien ble innført i Akershus februar 2010.



Figur 7.9: Antall behandlede drosjerefusjonssaker 1.halvår 2011 sammenlignet med 2009 og 2010.

8 Miljø og sikkerhet

8.1 Miljø

Miljøstyring - ISO14001. Planen vedrørende implementering og sertifisering etter standarden ISO14001 er forskjøvet til årsskiftet 2012/13.

Hydrogengass til buss. Fem hydrogengassbusser er under bygging av VanHool i Belgia. Bygging av produksjonsanlegg og fyllstasjon for hydrogengass skjer som planlagt. Åpningsseremonien og driftstart vil skje i mars/april 2012.

Enda flere hybrider. Fra høsten 2011 kommer ytterligere 16 dieselelektriske hybridbusser i trafikk, noe som innebærer en reduksjon på 30 % av forbruket på drivstoff, og en tilsvarende utslippsreduksjon.

Biogass til flere busser. Ytterligere 22 biogassbusser settes i drift i oktober 2011, denne gang på linje 79 i Oslo, og en ny tankstasjon vil bli bygget på Rosenholm bussanlegg. Ruter ser store muligheter i å øke antallet biogassbusser ytterligere, da biogassproduksjonen i Oslo/Akershus kommer til å øke når Nes biogassanlegg tas i bruk 2012/13. Det kan da bli mulig å kjøre 450 biogassbusser på gass produsert i Osloregionen.



Kildesortering på holdeplasser. Ruter har initiert et samarbeid med involverte parter om det er mulig og effektivt å implementere kildesortering på holdeplasser i Oslo.

Sammenligning av ulike bussteknologier. Til arbeidet med Ruters strategi K2012 leverte TØI en sammenligning av kostnader ved ulike motorteknologier og drivstoff. Aktuelle kostnadskomponenter var miljøkostnader, drift og vedlikehold, og investeringer. Det fremkom at hydrogenbussen er best fra et miljøsynspunkt, men er klart dyrest totalt. Biogassbussen kommer som nummer to når det gjelder både miljøkostnader og totale kostnader. TØIs undersøkelse støtter dermed Ruters strategi om økt bruk av biogass som drivstoff.

Luftkvaliteten i Oslo. Under kalde og rolige vinterdager kan det dannes inversjon i Oslo, det vil si at all luftforurensing blir igjen nede i byen. Oslo kommune har derfor initiert et arbeid med å minske luftforurensning i Oslo og utarbeide en tiltaksplan ved akutt luftforurensing. Ruter deltar i arbeidet og har også fått i oppdrag av kommunen å utrede og sammenstille en plan som skal vise hvordan kollektivtrafikken kan erstatte biler som må stå hjemme på slike dager.

8.2 Sikkerhet

Gjennom hele første halvår har operatørene arbeidet godt med sikkerheten. Likevel har man hatt 5 ulykker med alvorlig personskade. Av disse var 2 fallulykker om bord på trikken, 1 fallulykke på en regionbuss og 1 alvorlig skadd ved en av båtlemmene.

9 Strategi og handlingsprogram

Strategiplanen K2012, Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2012-2060, ble presentert 23. juni. Dette markerte en milepæl for strategiprosessen som har pågått i 1,5 år, og har involvert bredt både internt og eksternt.

Osloregionen er av Europas raskest voksende storbyområder, og prognoser om fortsatt vekst stiller oss overfor store utfordringer. K2012 peker på strategier for å møte utfordringene. Planen er et premissdokument for utviklingen av kollektivtrafikktilbudet innenfor Ruters ansvarsområde, og samtidig en invitasjon til samarbeid om samferdsels- og arealbruksutvikling i regionen.

Ruters løsninger gir økt kapasitet for alle driftsarter, slik at kollektivtrafikken skal ta det vesentligste av veksten i motorisert trafikk, som bidrag til funksjonsdyktighet og miljø i en region i sterk vekst. Ny infrastruktur må til, samt at stamlinjene må styrkes og bindes enda tettere sammen i effektive knutepunkter for å oppnå god nettverkseffekt. Samtidig anbefaler Ruter en større statlig satsing på kollektivtrafikken i hovedstadsområdet, spesielt når det gjelder investeringer.

Strategiplanen følges opp med et 4-årig handlingsprogram for perioden 2012-15. Det legges opp til at et rullert handlingsprogram og økonomiplan utarbeides årlig, mens en revisjon av selve strategidokumentet skjer hvert 4. år, neste gang i form av K2016.

10 Utvikling

10.1 Infrastrukturprosjekter

Kolsåsbanen. Etablering av metrostandard på Kolsåsbanen er det klart største pågående oppgraderingsprosjektet for baneinfrastrukturen. Kolsåsbanen åpnet frem til Bekkestua stasjon 15. august. Bekkestua kan både betjenes av trikk og T-bane, men i første omgang kun T-bane. Trikken planlegges forlenget fra Jar til Bekkestua i løpet av høsten 2012. Banen planlegges gjenåpnet til Gjøannes oktober 2012 og til Kolsås i 2014. Banen er nå ferdig regulert frem til og med Gjøttum inklusiv ny base ved Avløs.

Lambertseterbanen. Som i fjor har Lambertseterbanen vært stengt i sommer for nødvendig teknisk oppgradering for å sikre fortsatt drift. Samtidig bygges stasjonene om til metrostandard. For kundene innebærer blant annet bedre belysning, bedre informasjon og nye lehus. I tillegg skal hastigheten på strekningen økes til 70 km/h. Utbedring av skinnegangen vil også bidra til økt kjørekomfort og mindre støy for T-banens kunder og naboer. Arbeidet er planlagt ferdigstilt neste sommer.

Vogts gate. Vogts gate på Torshov er i meget dårlig forfatning. Kollektivproduksjon AS har nå satt i gang arbeid med å oppgradere skinnegangen på strekningen mellom Åsengata og Hegermanns gate. Prosjektet videreføres helt frem til Thorvald Meyers gate, med ferdigstillelse i 2012.



Ekebergbanen. Ekebergbanen er også under oppgradering, og arbeidet videreføres nå på strekningen Holtet – Sørli.

Lørensvingen. Lørensvingen vil gi direkte T-baneforbindelse mellom Ringbanen og Grorudbanen, med stasjon på Løren. På Løren pågår en omfattende byutvikling. Lørensvingen kan bli det neste store T-baneprojektet i Oslo med oppstart årskiftet 2012/2013. Forslag til reguleringsplan er oversendt til byrådet i Oslo.

Fornebubanen. Kollektivtrafikkbetjening av Fornebu, inkludert strekningen i Oslo frem til Skøyen og videre tilknytning til nettet derfra, er utredet av Ruter på oppdrag fra Akershus fylkeskommune og Oslo kommune. Ruter har overfor Oslo kommune og Akershus fylkeskommune anbefalt at det etableres T-bane på strekningen. Arbeidet med å regulere traseen pågår.

Fjordtrikken. Ruter har gjennomført et forprosjekt for Fjordtrikken. Ruter har nå varslet oppstart av regulering av traseen. Hensikten er å gi bedre fremkommelighet og kapasitet for trikkenettet gjennom sentrum, i tillegg til å betjene nye byutviklingsområder langs fjordbyen.

Deler av traseen er foreslått lagt nær sjøkanten, med storslagen utsikt over byen og fjorden. Trikk i Dronning Eufemias gate kan sies å være en del av fjordtrikken. Det er inngått en utbyggingsavtale mellom Oslo kommune og Statens vegvesen om utbygging av trikk i Dronning Eufemias gate. Traseen planlegges ferdigstilt i 2014.

Trikk til Tonsenhagen. Ruter har gjennomført et forprosjekt for trikk til Tonsenhagen, og arbeidet med å regulere traseen pågår. Hensikten er å gi byen et bedre kollektivtilbud og bidra positivt til bymiljøet. Linje 31 til Tonsenhagen/Grorud er i dag byens mest trafikkerte buslinje med over 8 millioner passasjerer årlig. Det gir et godt grunnlag for etablering av et høyfrekvent og kapasitetssterkt trikketilbud, mer rasjonelt enn parallellkjøring med trikk og buss i Trondheimsveien.

Bussterminalen i Oslo. En gateterminal er etablert i tilknytning til Bussterminalen i Oslo for å bedre kapasiteten til terminalen. Terminalens kapasitet er fullt utnyttet og det er behov for en større terminal. Byrådet har overfor bystyret fremmet en områdeplan for Oslo S. I denne planen er ny bussterminal foreslått plassert over sporområdet på Oslo S.

Ny sentrumstunnel for T-banen. Ruter har gjennomført et forprosjekt for å se nærmere på hvor en ny sentrumstunnel for T-banen bør plasseres. Foreløpige analyser viser at en trasé fra Tøyen over Olaf Ryes plass til Stortinget og videre via Bislett til Majorstuen kan være å foretrekke. Ruter vil videreføre arbeidet med å planlegge en ny sentrumstunnel.

Holmenkollbanen. Forbedret Holmenkollen stasjon ble tatt i bruk til Ski-VM. Ruter har startet et forprosjekt for å se nærmere på oppgradering av alle stasjonene på Holmenkollbanen.

10.2 Vognmateriell T-bane og trikk

T-bane

Sent i 2010 besluttet bystyret i Oslo å utnytte den siste opsjonen i avtalen med Siemens til å bestille ytterligere 32 MX-sett. Settene vil bli levert i tiden juni 2012 – januar 2014. Etter leveranse vil vognparken bestå av 115 sett, som er tilstrekkelig til å kjøre MX-tog på Holmenkollbanen, ny rutemodell med bedre takting, mellomavganger på Røabanen (8 avg/time), Kolsåsbanen til Kolsås (2014), Lørensvingen når den åpner, og til å innføre mellomavganger på Østensjøbanen når Lørensvingen er åpnet. Alle tog unntatt Holmenkollbanens kan kjøres med 6 vogner.

Trikk

De eldste vognene (SL79-serie 1) nærmer seg forventet levealder på ca 30 år. Til fornyelse av disse og eventuell utvidelse av vognparken for å kunne øke frekvensen på trikkelinjene, ga Ruter et oppdrag til Oslo Vognselskap om å komme frem til en egnet fremtidig vogntype for Oslo. Før man startet med prekvalifisering av leverandører og produktplattformer ønsket Byrådsavdeling for miljø og samferdsel at det ble laget en trikkestrategi. I trikkestrategien foreslår Ruter en total utskifting av dagens vognpark, også de nyere SL95-vognene, da disse

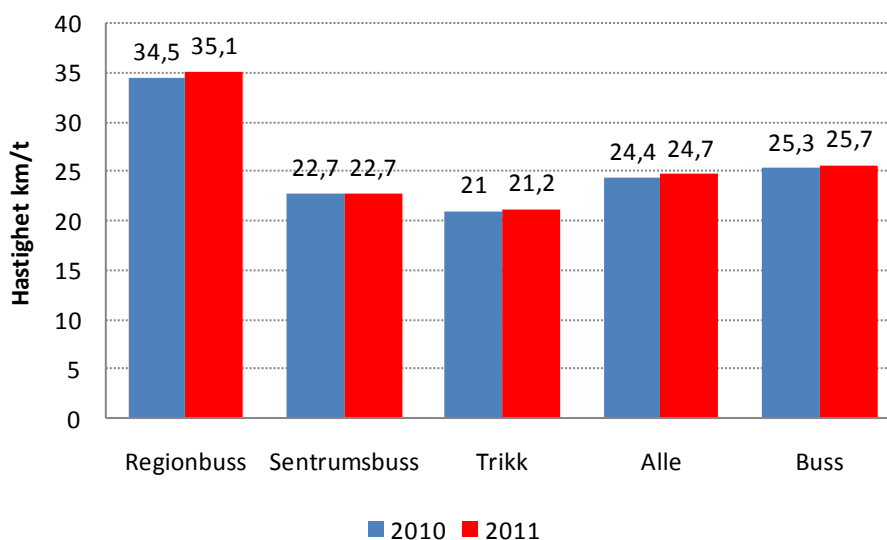
har svært høye vedlikeholdskostnader. For å få full nytte av en ny vognpark kreves en oppgradering av dagens til dels nokså nedslitte infrastruktur. Strategien er til behandling i bystyrets organer.

10.3 Fremkommelighet

For fremkommelighetsarbeidet utgis det en egen årsrapport, hvor målet om å øke reisehastigheten for trikk og buss med 20 % presiseres. Denne ambisjonen støttes av Samferdselsdepartementet gjennom mål satt for Statens vegvesen. I juni fremla Ruter en egen fremkommelighetsstrategi som grunnlag for arbeidet med å forbedre kollektivtrafikkens fremkommelighet i tiden som kommer. Strategien anbefaler blant annet at det legges større vekt på punktlighet, med hensyn til så vel registrering som tiltak. Videre skal særlig pålitelig fremkommelighet frem mot terminaler og stasjoner ha oppmerksomhet. Dette er nødvendig for å sikre korrespondanse og nettverkseffekt.

Figur 8.1 viser *kjørehastighet* og figur 8.2 viser *reisehastighet*. Data er hentet fra SIS, og omfatter et utvalg av viktige busslinjer, både regionale og sentrumsbusser, samt alle trikker. Det er kun rushtid (07 – 09 og 15 - 17) på hverdager som er målt, og perioden strekker seg fra januar til juni i 2010 og 2011.

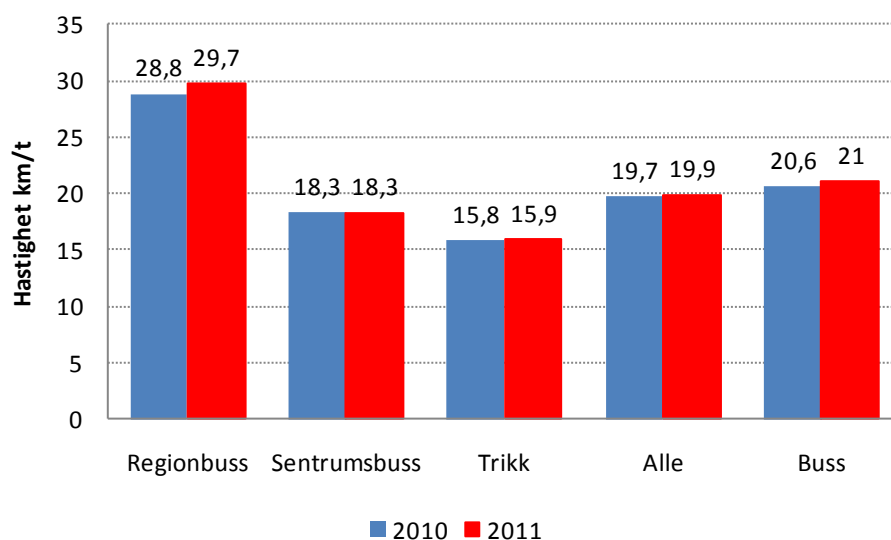
Sammenliknet med samme halvår i 2010 har *kjørehastigheten* gått svakt opp for alle driftsarter, med unntak av sentrumsbusser som har samme kjørehastighet. Størst økning finner man hos regionbussene. Samlet sett ser man at kjørehastigheten har hatt en svak oppgang i 2011 sammenliknet med 2010. Dette er positivt, og viser at gjennomførte fremkommelighetstiltak har en positiv effekt, selv om hastighetsøkningen ikke nødvendigvis er veldig stor og det fortsatt er langt igjen til en tilfredsstillende kjørehastighet.



Figur 10.1: Kjørehastighet 2010 og 2011 (Kilde: SIS)

Også ved den totale *reisehastigheten* (kjørehastighet + tid på holdeplass) er det regionbussene som har hatt den største økningen, mens sentrumsbussene igjen har holdt seg stabil sammenliknet med samme halvår i fjor. Målet er som kjent 20 % økning i

reisehastighet, noe som innebærer at trikken skal ha en reisehastighet på 20 km/t, sentrumsbuss på 21 km/t og regionalbuss på 33 km/t. I dag er det trikken som har lengst igjen før dette målet er nådd. Her må reisehastigheten øke med 4,1 km/t eller 20,5 % for at målet om en reisehastighet på 20 km/t skal bli nådd. Reisehastigheten for regionalbuss må øke med 3,3 km/t eller 10 % for at reisehastigheten skal komme opp på 33 km/t, mens sentrumsbussene må øke hastigheten med 2,7 km/t eller 12,9 %.



Figur 10.2: Reisehastighet 2010 og 2011 (Kilde: SIS)

10.4 Universell utforming og tilgjengelighet

Ruters strategidokument for universell utforming ble revidert første halvår 2011. Det er kartlagt et investeringsbehov på ca 1,8 milliarder kroner. Dette omfatter utbedringer av eksisterende infrastruktur og materiell, samt informasjonssystem. Ruter har foreløpig lagt opp til at det er realistisk å kunne bruke 400 millioner kroner i perioden 2012-2015. Dette er basert på at igangsatt og planlagt utbygging gjennomføres.

Alle strekninger som blir rehabilitert eller ombygd, får universell utforming. Satsing på høystandard på 30 % av stoppestedene gir nytte for 90 % av kundene. I Ruters trafikkområde er det ca. 4000 stasjoner/stoppesteder, og det er i ruters stoppestedsstrategi beregnet at det anslagsvis vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt å etablere høystandard stoppesteder med sanntidsinformasjon på ca. 1200 stoppesteder (ca.30 % av stoppestedene).

10.5 Utvikling av trafikktilbudet

Med tilbudsutvikling menes her strategiske og taktiske planer for endringer i tilbudet på 1,5 til 5 års sikt.

For Follo-regionen foreligger en trafikkplan, dvs en helhetlig gjennomgang av arealplaner, marked og trafikktilbud med forslag til endringer. Trafikkplan Follo, som i vår er gjort offentlig på Ruters hjemmeside for innspill og kommentarer fra berørte. Trafikkplanen vil bli

justert for innspill forut for beslutning om framtidig rutetilbud i Ruters organer i høst, i forkant av anbudsutlysning.

Det er igangsatt et tilsvarende arbeid for område nordøst, med fokus på Groruddalen og Nedre Romerike. I dette området oppleves for tiden sterk vekst i bosatte og arbeidsplasser, og det er helt nødvendig å utrede tiltak for møte trafikkveksten på mellomlang sikt. Arbeidet involverer representanter fra kommuner og samarbeidede etater, og skal konkludere høsten 2012 i forkant av utlysning av nytt busstilbud.

Det er utredet kjøring med såkalt Superbuss langs linje 31 Fornebu – Tonsenhagen/Grorud som et mulig kapasitetsøkende tiltak på denne linjen. Dette er busser med ekstra lengde, f.eks 20 meters leddbuss eller 24 meters to-leddet buss. Vegdirektoratet har innvilget dispensasjonssøknad, og det planlegges prøvedrift.

På T-banen foreligger et forslag til ny rutemodell som vil forbedre tilbudet bl a ved å sørge for høyere frekvens på flere linjer og fordele frekvensene bedre på fellesstrekninger. Rutemodellen forutsetter imidlertid noen flere tog i trafikk, og kan først idriftssettes etter at et tilstrekkelig antall nye MX-sett er levert etter opsjon 3 en gang sent i 2012..

Vognsituasjonen for trikk er anstrengt, og innenfor dagens vognpark og linjenett er det begrensede muligheter for ytterligere tilbudsforbedringer. Ruters trikkestrategi, som gir en presentasjon av aktuelle tilbudsforbedringer som kan realiseres gjennom innkjøp av nye trikker, er for tiden til behandling i bystyret.

Det er igangsatt et arbeid med utredning av båttilbudet, bl.a sett i lys av beslutning om å endre kai plass for øyfergene fra Vippetangen til Rådhuskaia. I denne sammenhengen vil man også se på om deler av tilbudet bør kunne drives på rent kommersielt grunnlag.

11 Marked

11.1 Markedsføring

Første halvår har hovedaktivitetene vært å bygge kunnskap hos alle de nye kundene våre på elektronisk reisekort, og om tilbudet generelt.

Elektronisk billettering. I kommunikasjonen om elektronisk billettering har vi hatt fokus på å lære nye kunder hvordan de aktiverer billetten sin på kortlesere og at det lønner seg å lese av reisekortet ved hver reise for å være sikker på å ha gyldig billett. Vi har også oppfordret kundene til å ta vare på reisekortet og bruke det om og om igjen, fordi det har en verdi og ikke er et engangskort. I løpet av våren introduserte vi reise penger i Oslo. Kampanjen oppfordret de som reiser på Flexikort til å bytte til elektronisk reisekort med reise penger. Med reise penger har kundene mulighet til å tegne avtale for automatisk påfylling av penger, det vil si at kundene da alltid vil kunne ha en billett tilgjengelig på reisekortet sitt og slipper å måtte tenke på å forhåndskjøpe billett, som lønner seg fremfor å betale mer for en ombordkjøpt enkeltbillett.



I januar fikk det elektroniske reisekortet nytt navn og design. Det viktigste budskapet i den forbindelse var at det ikke er nødvendig å bytte kort. Begge kortene (Reisekortet og Flexus-kortet) virker, siden det kun er designet som er endret.

Andre markedsaktiviteter. På Bjørkelangen ble det i januar gjennomført en markeds kampanje med avisannonsering, DM og kundeevent. Vi takket de reisende for at de har bidratt til en god trafikkvekst, men kommuniserte også at vi har plass til enda flere. Det ble informert godt om tilbudet på Bjørkelangen. Det samme konseptet ble også benyttet i Son ved lansering av nytt tilbud der.

I Bærum ble det gjennomført plakat kampanje for de nye miljøvennlige bussene, samt et pressestunt.

I februar ble det informert om en prisendring og i april en ruteendring. Sammen med ruteendringen markedsførte vi den nye nattlinjen, N20 mellom Majorstuen og Helsfyr T.

Vi har i år gjenbrukt fjorårets holdningskampanje og utarbeidet et nytt motiv for budskapet "Takk for at du gir plassen til eldre og gravide" Vi har også gjennomført en snikkampanje hvor vi minnet om at det lønner seg å ha en gyldig billett.

Årets vårkampanje hadde fokus på å få nye kunder til kollektivtrafikken. Kampanjen dro frem særegne kundefordeler ved hver enkelt transportmiddel. Denne kampanjen ble utsatt for "Ad-busting", - noen skiftet budskap på plakatene og dette genererte mye medieoppmerksomhet.



Arrangementer og samarbeid. Under Barnas VM-dag (ellers kjent som Barnas Holmenkollsøndag) i mars var Ruter til stede med en stand som ble besøkt av mange entusiastiske barn og voksne. Ruter stilte med skyttelbusser for å sørge for at alle barna kom trygt opp til Kollen. Miljøfestivalen fikk plakater om bord. Det er videre gjennomført to kampanjer med *Dikt underveis* første halvår.

Relansering av ruter.no. I juni lanserte vi nye nettsider på en helt ny og moderne plattform.

11.2 Ny, felles visjon i kollektivtrafikkfamilien

Sammen med operatørene er det gjennom en grundig prosess utarbeidet en ny, felles visjon. En felles visjon for kollektivtrafikkfamilien skal sikre at alle aktører jobber mot det samme målbildet og leverer gode kundeopplevelser.

De langsiktige målene for merkevaren Ruter, der en samlende visjon bidrar som ledestjerne, er at kollektivtrafikken skal fremstå som tydelig, relevant og attraktiv i markedet og bidra til at stadig flere reiser kollektivt. Visjonen skal gi uttrykk for at kunder, politiske myndigheter, operatører, leverandører og Ruter på hver sine områder stadig strekker seg i følgende retning: *Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.*

Visjonsformuleringen peker ut en tydelig og inspirerende retning – alle forstår hvor vi skal. Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å nå. Den inneholder formuleringen "sammen" som et 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 en operasjonalisering av preferanse, der konkurransen med bil implisitt defineres.

Visjonen gir en overbygning der det må leveres på en rekke områder for å kvalifisere til å bli kundens førstevalg (enkelhet, effektivitet, miljø osv). Alle i kollektivtrafikkfamilien kan

påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag, hvilket sikrer fokus på leveranse av gode kundeopplevelser.

11.3 Trafikantinformasjon

Første halvår har i hovedsak vært preget av ski-VM, prisendring, vårens ruteendring og planlagte avvik i trafikken. I forkant av sommeren var det særlig oppmerksomhet om å utarbeide og tilpasse informasjon til avvikene på T-banen, som i sommermånedene også overtok mange togreisende som følge av arbeider på jernbanen. Det er også utarbeidet fast informasjon knyttet til elektronisk billettsystem, og gjennomført over 60 små og store informasjonstiltak. Informasjonskanalene har vært plakater om bord, stoppestedsinformasjon, avisannonser, informanter, SIS, web og sosiale medier.

Vårens ruteendring 10. april. De viktigste tiltakene i ruteendringen som ble vektlagt informasjonsmessig, var etablering av nattbuslinjen N20 og omlegginger av busstilbudet i Asker og Bærum.

Selv om kunder i større og større grad tar i bruk digitale plattformer for å søke ruteinformasjon, er det fortsatt et tydelig behov for rutehefter. Ruteheftene er fortsatt en viktig publikasjon, og således en viktig og arbeidskrevende arbeidsoppgave for teamet.

Gardermoen-området fikk styrket kollektivtilbudet både høsten 2010 og våren 2011. Ved vårens endring, fikk området flere avganger og utvidet driftsdøgn. Det ble laget en områdespesifikk kampanje med de ansatte på Gardermoen som hovedmålgruppe og for å øke kollektivandelen og gjøre dem kjent med tilbudet. Vi dro på en liten miniturné, hvor vi var innom de største aktørene på Gardermoen med stand og delte ut et spesiallaget rutehefte og boller.

Planlagte T-baneavvik. Sommeren 2011 ble det gjennomført en stor og omfattende oppgradering av T-banenettet med buss for bane i passasjertette deler av nettet. Dette førte til at veldig mange av våre kunder ble berørt av anleggsarbeider og trafikkavvik. Det startet allerede 30. mai, da Lambertseter ble stengt frem til 22. august. Majorstuen T ble stengt 5. juni. Strekningen Majorstuen - Stortinget var stengt 8 helger fra 11. juni. Strekningen Majorstuen - Blindern var stengt 2. og 3. juli. Holmenkollbanen var stengt fra 4. juli til 8. august. Strekningen Jar - Bjørnsletta var stengt mellom 18. juli og 31. juli.

T-bane som erstatningstransport for togpassasjerer. Fra St. Hans til 8. august var store deler av jernbanen i Oslo sentrum under arbeid, noe som medførte at mange togpassasjerer ble henvist til T-banen mot Brynseng og Storo i tillegg til erstatningsbussene som både NSB og Flytoget hadde satt opp. Med anleggsarbeider også på T-banen, ble dette en ekstra utfordring, ikke minst informasjonsmessig. For å sikre konsistens i informasjonsopplegget, ble tekst og illustrasjoner avpasset mot. Ruters oppgave var i særlig grad å sikre at passasjerer fra toget ble henvist til riktig plattform og riktig T-banelinje, samt gi nødvendig informasjon om billett kjøp og billettbruk.

Informasjon om billetter og priser. Ruters prisendring var lagt til 1. februar. Denne ble kommunisert om bord, i avis, og på nettet, samt gjennom kommisjonærleddet. Den store endringen i år var at 7- og 30-dagersbillett på papir utgikk, noe som genererte flere informasjonsaktiviteter utover våren. Det har vist seg at midlertidig – og fast - informasjon på billettutstyret på stoppesteder og om bord, er en nyttig og spisset informasjonsflate for slike endringer.

Servicedesign og ny kortleser. I forbindelse med nytt anbud for Oslo syd, ble det bestilt nye kortlesere. Den nye kortleseren gir helt andre og langt bedre muligheter for å kommunisere med kunden. Kortleseren har større skjerm og flere dialoger våre kunder kan bli presentert for. For å sikre at vi utnytter denne best mulig og gir riktig og tilrettelagt informasjon, har Ruter utviklet og brukertestet servicedesign for den nye kortleseren. Dette har resultert i et design og en dialog av høy kvalitet, som vi tror kundene vil se verdien av. Den nye kortleseren tas i bruk fra 2. oktober.

11.4 TID – prosjektet

Trafikantinformasjons- og designprogram for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus handler om informasjon og veivisning. Informasjonsprogrammet skal gjøre det enklere for kunden å forstå, planlegge og gjennomføre en reise og bidra til at det blir enkelt å reise på tvers av Ruters nettverk med T-bane, trikk, buss og båt. Med TID skal kundene være trygge på at de er på rett vei til rett tid.

11.4.1 Utviklingsprosjekter

11.4.1.1 Manual for skilt og veivisning i T-banen

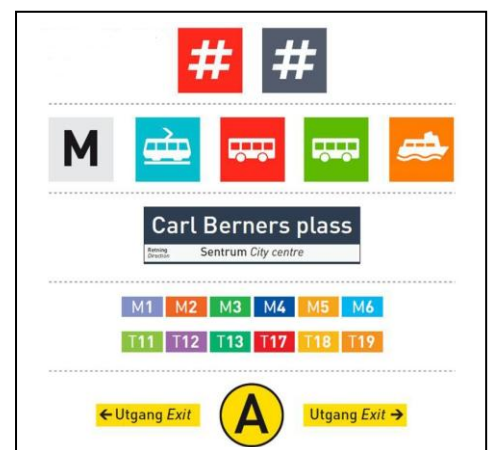
Trafikantinformasjonsprogrammet for T-banen er dokumentert i en manual for skilt og veivisning i T-banen. Manualen er en innføring i prinsippene for det nye informasjonsprogrammet med retningslinjer for gjennomføring av skilting og merking for ny metrostandard.

11.4.1.2 Skiltplaner

Skiltplaner er utarbeidet for stasjonene Jar, Ringstabekk og Bekkestua på Kolsåsbanen.

11.4.1.3 Hovedfarger og piktogrammer

Hovedfargene i informasjonsfargene er besluttet, og det er utarbeidet retningslinjer for bruk av piktogrammer.



11.4.1.4 Kart

Det er gjennomført en pilotstudie og behovsanalyse for å avdekke Ruters behov for kart. Dette arbeidet danner nå grunnlaget for å utarbeide en kartmanual. Nye linjekart er utviklet og implementert på T-banen.



11.4.2 Implementeringer

11.4.2.1 Holmenkollbanen

Holmenkollbanen ble oppgradert i forkant av Ski-VM. Trafikantinformasjon på stasjonene ble gjennomført etter TID-prinsippene som er etablert i Manual for skilt og veivisning i T-banen.

11.4.2.2 Brukertest av trafikantinformasjonsprogrammet i Jernbanetorget knutepunkt

Ruter har i samarbeid med Trafikanten, Jernbaneverket, Statens Vegvesen region øst og Samferdselsetaten gjennomført et pilotprosjekt på Jernbanetorget i perioden november 2009– januar 2011. Her ble viktige elementer i TID-programmet testet ut i full skala. Det ble gjennomført en brukerundersøkelse for å evaluere pilotprosjektet. Konklusjonen var at knutepunktsprinsippene, gjør det enklere å orientere seg og senker brukerterskelen for å reise kollektivt. Det er liten tvil om at dette også vil være verdifullt i andre knutepunkter i regionen.

11.4.2.3 Servicepunkter

Nytt konsept for servicepunkter er blitt utviklet og bygget på T-banestasjonene Jernbanetorget og Nationaltheatret. Prinsippene for TID og Ruters visuelle identitet er innarbeidet i løsningene.



Servicepunkt på Majorstuen åpnes i september.

11.4.2.4 Sonekart og prisinformasjon

Prinsippene i TID er benyttet i utarbeidelsen av nye sonekart og prisinformasjon for ny pris og sonestruktur.

11.5 Salg og inntektssikring

11.5.1 Omsetningsvekst hos salgsstedene

Ruter har i første halvår hatt en meget positiv utvikling i salget, sammenlignet med samme periode i 2010. Inntektsøkningen kommer i begge fylker, men er sterkest i Akershus. Kommisjonærene representerer Ruters største salgskanal, og vi har i perioden økt antall kommisjonærer, spesielt i Akershus, med bakgrunn i målet om å ha bedre tilgjengelighet for våre produkter.

Det har vært en rekke større arrangementer i perioden, hvor vi har hatt salgspersonell tilstede. Dette gjelder Ski-VM i Holmenkollen, konserter i Telenor Arena og øvrige vinterarrangementer i Holmenkollen.

11.5.2 Elektroniske billetter og NYPS

Veksten i antall kunder som reiser med elektronisk billettering, har i første halvår vært noe moderat. Dette skyldes at alle periodebillett-kunder gikk over fra papir til elektronisk billettering i siste halvår av 2010. I februar ble den elektroniske varianten av Flexikortet lansert, men den store mengden av dette kundesegmentet forventes først å gå over til den elektroniske løsningen i løpet av høsten 2011. Dette har sammenheng med at papirproduktet ikke vil være tilgjengelig for kjøp etter 1. oktober. Etter første halvår vil enkeltbilletter, flexikort og kupongkort fremdeles være tilgjengelig på papir, men i en begrenset tidsperiode.

I perioden har Ruter hatt et sterkt fokus på å tilrettelegge for den videre utrulling av elektronisk billettering. Det samme gjelder kompetanse- og holdningsbygging ute hos våre operatører og kommisjonærers ansatte, slik at de medarbeiderne som sitter i kundefront, har det de trenger for å yte god service kundene.

Servicepunktene

Innføring av elektronisk billettering og ny pris- og sonestruktur medfører økt behov for fullservice kundebehandling i sentralt plasserte, betjente servicepunkter

Servicepunktene på Jernbanetorget og Nationaltheatret åpnet i februar og har hatt et betydelig antall kundefølgende. Et tredje servicepunkt tas i bruk på Majorstuen stasjon i september. Oslo T-banedrift er Ruters operatør for disse servicepunktene.

11.6 NYPS – prosjektet

Dagens takstsystemer i Oslo og Akershus har eksistert siden 70-tallet. I Oslo har man enhetstakst, i Akershus en sonebasert takst, mens NSB i utgangspunktet har takster basert på reiselengde. I tillegg har det underveis kommet til enkelte spesialbilletter og –regler. Det er ikke en ensartet billettportefølje som tilbys i Oslo og Akershus, og det er heller ikke samme rabattsatser som gjelder i de to fylkene. Dette har gitt oss et heller uoversiktlig terreng å manøvrere i når billetter skal kjøpes og selges. I Oslo og Akershus eksisterer det i dag 77 soner, og det 79 forskjellige billettslag. Til sammen finnes teoretisk ca 23 milliarder oppnåelige kombinasjoner, men bare et fåtall av disse kombinasjonene er i frekvent bruk. Nytt av et forenklet pris- og sonesystem er åpenbar.

Mot slutten av 2010 kom Ruter, NSB og de statlige og lokale samferdselsmyndighetene til enighet om rammene for innføring av den nye pris og sonestrukturen (NYPS). 77 soner blir til 8, billettporteføljen samordnes og det innføres ensartede forretningsregler i hele Ruters område. Det ytes et ekstra tilskudd fra Akershus fylkeskommune på 100 millioner kroner, som skal dekke inntektstapet som er beregnet å oppstå ved innføring av NYPS.

I første halvår 2011 har prosjektet forberedt implementeringen av den nye pris- og sonestrukturen. Dette er en svært omfattende endring, og krever store tilpasninger i billettsystemene. I tillegg må det planlegges og gjennomføres informasjonstiltak rettet mot kunder og opplæring av alt personell i kundefront. Medieinteressen for prosjektet er også stor.

Prosjektets viktigste og mest omfattende aktiviteter i første halvår 2011 oppsummert:

- Systemleverandørens utvikling og leveranse av programvare tilpasset NYPS
- Test av programvaren
- Samarbeid med NSB og andre samarbeidspartnere for å sikre interoperabilitet i billettsystemene, enighet om billettportefølje og forretningsregler, enhetlig kommunikasjonsform mv
- Beslutning av billettportefølje og priser
- Utarbeidelse av opplæringsmaterieill
- Utarbeidelse av informasjons- og markedsmateriale
- Migrering av abonnementskunder og skoleelever fra gammel til ny sonestruktur
- Kommunikasjon med kunder og media

Utrulling av den nye pris- og sonestrukturen vil gjennomføres i løpet av helgen 30.09.-02.10. 02.10. er også oppstartsdato for høstens ruteendringer, og i Oslo Syd og Oppegård gjennomføres det også skifte av operatør og utstyrsleverandør.

11.7 Elektronisk billettering i Ruter (EBIR)

11.7.1 EBIR-prosjektet

Ruter har i løpet av første halvår gjennomført en rekke aktiviteter for å fortsette implementeringen av det elektroniske billettsystemet. Ved utgangen av juni var det i overkant av 350.000 aktive elektroniske reisekort, inklusive ca. 50.000 kort utstedt fra NSB.

Nå reiser alle periodebillett kunder med elektronisk reisekort, og den elektroniske erstatningen for Flexikortet ble lansert i februar. Etter oktober er det i hovedsak kun kupongkortet som vil være igjen av billettprodukter på papir.

Oppmerksomheten har også vært rettet mot nye potensielle salgskanaler, som internett og mobil. Målet her å tilby brukervennlige løsninger for våre kunder, ved å ta i bruk eksisterende og ny teknologi. Dette arbeidet fortsetter utover høsten 2011 og inn i 2012.

Utvikling og lansering av nye mobile utstyrsenheter, som blant annet skal bidra til at kontrollutførelsen får høyere kvalitet og til at vi kan ivareta mobile salgssituasjoner, har vært implementert i dette halvåret.

For billetteringsutstyret forøvrig har det vært lagt stor vekt på at dette skal være kundevennlig og velfungerende.

11.7.2 Utarbeidelse av bransjenorm

Det har også pågått et vesentlig arbeid med å sikre en felles tolkning i bransjen av elektronisk billettering og personvern. Sammen med bl.a Vegdirektoratet, Samferdselsdepartementet og Datatilsynet, har bransjen gjennom Kollektivtrafikkforeningen utarbeidet et felles regelverk for personvern og informasjonssikkerhet ifm elektronisk



billettering. Bransjenormen skal regulere hvordan kollektivtrafikkbransjen kan utvikle gode reiseprodukter og service-tjenester til de reisende, samtidig som man utarbeider verktøy for å ivareta godt personvern og god informasjonssikkerhet.

11.7.3 EBIR- elektronisk billettering i Ruter

Ruter kjøpte høsten 2009 det elektroniske billettsystemet for Oslo fra KTP (levert av Thales). Den tilhørende organisasjonsenheten ble overført Ruter fra 01.10.2009, og fysisk overflytting av de ansatte skjedde i desember. Ruter har siden oppstarten i 2008 hatt eierskapet til systemet som benyttes i Akershus og hos kommisjonærer (levert av ERG), og har etter dette kjøpet eierskapet til utvikling og drift av begge systemer som benyttes hos Ruters operatører.

Det er ca 4.000 utstyrsenheter i det elektroniske. I Oslo er det utplassert førersalgsmaskiner og kortavlesere i ca 600 busser, trikker og båter, og i tillegg er det utplassert sperreposter på sentrale T-bane-stasjoner, kortlesere og billettautomater på alle T-bane-stasjoner og på enkelte sentrale trafikknutepunkter. I Akershus er det utplassert førersalgsmaskiner i ca 660 busser og båter. Båtene er også utstyrt med kortavlesere. Det er også utplassert utstyr hos ca 300 kommisjonærer i Oslo og Akershus. I tillegg driftes sentrale servere.

IT Drift har ansvar for overvåkning av systemene, mottak av feilhenvendelser på billetteringsutstyret og utfører i tillegg en rekke førstelinjeoppgaver i felten. Enheten administrerer også kontakten med og oppfølgingen av service- og vedlikeholdsleverandører og operatører, og er ansvarlig for forvaltning av drifts- og vedlikeholdsavtaler tilknyttet billetteringsutstyret.

IT Utvikling utfører tekniske utredninger og administrerer prosjekter for utvikling innenfor det elektroniske billetteringsutstyret i Ruter. I 2011 gjelder dette særlig videreutvikling av billetteringsutstyret for NYPS, samt introduksjon av en ny generasjon billetteringsutstyr for buss i Oslo Syd-anbudet.

12 Organisasjon

12.1 Personale og likestilling

Ved utgangen av juni hadde Ruter 126 ansatte, fordelt på 57 kvinner og 69 menn. Disse utførte 116 årsverk. Ledergruppen besto av 4 menn og 3 kvinner. Inkludert datterselskapet Konsentra hadde konsernet totalt 154 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.

Arbeidstakere over 60 år kan tilbys 80 % stilling til 100 % lønn. Ruter har for tiden ni arbeidstakere som benytter seg av denne ordningen.

Ruter fornyet avtalen som IA-bedrift 1. mai 2011. 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.

12.2 Arbeidsmiljø

Det er avholdt 4 allmøter og 3 møter i arbeidsmiljøutvalget. Det er også avholdt jevnlige møter med de ansattes fagorganisasjoner.

Ruter har helseforsikring hos Storebrand som sikrer at de ansatte raskt kan komme til spesialist, fysioterapeut og kiropraktor. Vi har også uførekapitalforsikring med KLP. Øvrige pensjons- og personalforsikringer er også plassert i KLP

Det har ikke vært noen arbeidsrelatert skader i 2011. Gjennomsnittlig sykefravær i selskapet første halvår var 7,06 %.

12.3 Organisasjonsutvikling

Ruter har besluttet en organisasjonsstruktur der personalansvar nå ligger på prosesslederne. Beslutningen ble fattet etter omfattende involvering av ledere og medarbeidere i organisasjonen gjennom OU prosjektet som ble startet i 2010.

12.4 HMS

Ruter har et digitalt personalsystem for sykefraværsoppfølging og rapportering. Det jobbes nå med å forbedre rutineene for oppfølging av langtidssyke.

Ruter har en avtale med Hjelp24 om kartlegging av arbeidsmiljøet, gjennomføring av arbeidsplassundersøkelser og vurdering av risiko for helsefare. Det har vært gjennomført vernerunde i første halvår 2011.

13 Økonomi

13.1 Resultat, balanse og årsprognose pr 30.06.2011

Ruter skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikk, og har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning. Etter første halvår er prognosen for årsresultatet ca 20 mill kroner, noe som er i god overensstemmelse med budsjettet resultat. Regnskapsmessig status pr 30.06 er et overskudd på 121,0 mill kroner mot et budsjett på 69,0 mill kroner.

Hovedgrunnen til det positive resultatet er billettinntekter på 63 mill kroner over budsjett i første halvår. Selv med billettinntekter langt over budsjett, er det fortsatt knyttet stor usikkerhet til andre halvår. Innføringen av ny pris- og sonestruktur fra 2. oktober medfører en så stor endring at en forsiktig prognose legges til grunn. På kostnadssiden har utbetalingene til buss og NSB blitt høyere enn budsjettet. Høyere utbetalinger til buss henføres til kontraktsreguleringer med økte kostnader som følge av høyere rente- og drivstoffutgifter. I tillegg ligger produksjonen noe over budsjett grunnet sterk kundevekst, en kostnad som delvis dekkes opp av høyere billettinntektene. Utbetalingene til NSB øker som en konsekvens av at billettinntektene går over budsjett, noe som NSB igjen skal ha sin andel av.

13.2 Inntekter

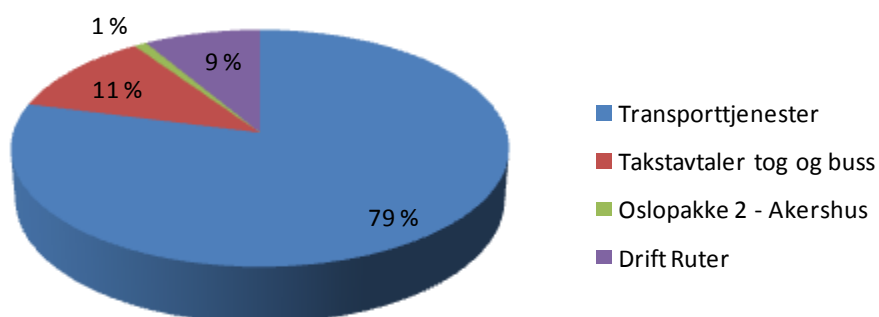
For første halvår var billettinntektene på 1 404 mill kroner. Billettinntektene ligger med dette 63,1 mill kroner over budsjett. Hovedårsaken til de gode billettinntektene er en trafikkvekst langt over det som er forutsatt i budsjettet. Trenden med at Ruter tar markedsandeler på bekostning av biltrafikken fortsetter også inn i 2011. Tendensene er ventet å fortsette i andre halvår, men det knytter seg usikkerhet til hvordan dette slår ut for billettinntektene ved innføringen av ny pris- og sonestruktur fra 2. oktober.

Tilskuddene fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune overføres som avtalt. Fra Oslo kommune er det, i første halvår, overført 719 mill kroner, og fra Akershus fylkeskommune 289 mill kroner.

13.3 Kostnader

Tilnærmet hele kostnadssiden i Ruter er bundet opp gjennom kontrakter for kjøring av buss, T-bane, trikk og båt, samt takstavtaler. For første halvår 2011 var de totale kostnadene på 2 738 mill kroner. Kostnadsmassen kan deles inn i komponentene vist i figuren under.

Kostnadsfordeling Ruter



Figur 13.1 Kostnadsfordeling i Ruter

Kostnadssiden er 25 mill kroner høyere enn budsjettet. Dette knyttes blant annet til høyere utbetalinger til buss enn forutsatt. Dette skyldes endrede forutsetninger for regulering av kontraktene, samt noe høyere produksjon. I tillegg er det høyere utbetalinger til NSB enn forutsatt i budsjettet grunnet sterk vekst i billettinntektene.

13.4 Balanse

Ruters total kapital var ved utgangen av første halvår på 1,307 mrd kroner. Egenkapitalandelen var på 24,86 % og selskapets likviditet var tilfredsstillende, med en bankbeholdning pr 30. juni på 590 mill kroner.

13.5 Utvikling i kostnader pr reise

Første halvår 2010 ble det foretatt 135 mill reiser med Ruter (inkludert tog) til en total kostnad på 2 562 mill kroner. Tilsvarende tall for første halvår 2011 er 145,3 mill reiser til en total kostnad på 2 738 mill kroner. Korrigeres det for inflasjonen i perioden, er det en nedgang i kostnaden per reise på 0,2 % fra 2010 til 2011. Kostnad per reise er svakt synkende, selv om Ruter opplever økt kostnadspress på enkelte driftsarter.

Ruter As RESULTATREGNSKAP MORSELSKAP	30.06.2011	30.06.2010
Beløp i 1 000 kroner		
Inntekter		
Billettinntekter	1 502 848	1 376 795
Andre inntekter (tilskudd, Oslopakke 3, m.m.)	1 352 005	1 238 037
Sum driftsinntekter	2 854 853	2 614 832
Kostnader		
Tjenestekjøp	2 164 645	2 016 980
Takstvtaler	337 772	308 410
Lønnskostnad	48 478	38 482
Avskrivninger	22 344	20 857
Annen driftskostnad	164 660	177 503
Sum driftskostnader	2 737 899	2 562 232
DRIFTSRESULTAT	116 954	52 600
Finansinntekter	8 269	4 438
Finanskostnader	4 221	3 582
RESULTAT PR 30.06	121 002	53 456
Overføringer		
Udisponert resultat	121 002	53 456
Sum overføringer	121 002	53 456

RUTER AS - BALANSE MORSELSKAP	30.06.11	30.06.10	01.01.10
<i>Beløp i 1 000 kr</i>			
EIENDELER			
Anleggsmidler			
Andre immaterielle eiendeler	110 806	121 736	129 803
Sum immaterielle eiendeler	110 806	121 736	129 803
Driftsløsøre, inventar, kontorutstyr	170 462	180 743	185 764
Sum varige driftsmidler	170 462	180 743	185 764
Investeringer i aksjer i datterselskap og tilknyttet selskap	38 288	38 288	38 288
Sum finansielle anleggsmidler	38 288	38 288	38 288
Sum anleggsmidler	319 556	340 768	353 855
Omløpsmidler			
Kundefordringer	176 809	316 863	50 049
Andre fordringer	206 838	283 573	293 388
Sum fordringer	383 648	600 436	343 437
Bankinnskudd, kontanter og lignende	603 704	321 846	324 480
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	603 704	321 846	324 480
Sum omløpsmidler	987 352	922 282	667 917
Sum eiendeler	1 306 908	1 263 050	1 021 772
EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Aksjekapital	120	120	120
Overkursfond	199 338	199 338	199 338
Sum innskutt egenkapital	199 458	199 458	199 458
Annen egenkapital	4 405	1 499	1 499
Resultat	121 003	53 457	0
Sum opptjent egenkapital	125 408	54 956	1 499
Sum egenkapital	324 866	254 414	200 957
Gjeld			
Pensjonsforpliktelser	51 946	39 399	39 129
Langsiktig gjeld	269 820	291 083	240 433
Sum langsiktig gjeld og forpliktelser	321 766	330 482	279 562
Leverandørgjeld	361 222	100 229	282 889
Skyldige offentlige avgifter	4 949	4 277	4 887
Annen kortsiktig gjeld	294 105	573 647	253 477
Sum kortsiktig gjeld	660 276	678 154	541 253
Sum gjeld	982 042	1 008 636	820 815
Sum egenkapital og gjeld	1 306 908	1 263 050	1 021 772

Nr.	Ruter-rapporter	Utgitt
2009		
2009:1	Årsrapport 2008	2009
2009:2	Bybane Fornebu - Skøyen, statusrapport	jun.09
2009:3	Vurdering av trasévalg for nedre del av Briskebytrikken	jun.09
2009:4	Fremkommelighet for kollektivtrafikken, Årsrapport 2009	jun.09
2009:5	Bussterminal i Oslo, juni 2009	jun.09
2009:6	Samspill mellom administrasjonsselskap og operatør, juni 2009	jun.09
2009:7	Incentivbaserte kontrakter og konkurranseutsetting, august 2009	aug.09
2009:8	Forprosjekt for trikk i Frederiks gate, vurdering av alternativer	sep.09
2009:9	Ruters tilgjengelighetsstrategi, september 2009	sep.09
2009:10	K2010 - Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2010-2030	sep.09
2009:11	Økt effektivitet for metro og trikk, september 2009	sep.09
2009:12	Samfunnsregnskap for Ruter 2008, september 2009	sep.09
2009:13	Linjenettstruktur for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus 2010 - 2030	sep.09
2009:14	Ruters miljøstrategi 2010-2013, høringsutkast september 2009	sep.09
2009:15	Halvårsrapport 2009, september 2009	sep.09
2009:16	Fremtidig vogntype for Holmenkollbanen, september 2009	sep.09
2009:17	Fornebubanen Sluttrapport trasé- og konsekvensutredning	nov.09
2009:18	Fjordtrikken Fase 1 traséutredning	nov.09
2009:19	Fjordtrikken Sluttrapport trasé- og konsekvensutredning	nov.09
2009:20	Trikk til Tonsenhagen, et forprosjekt	nov.09
2009:21	Ny rutemodell og vognbehov metro	okt.09
2009:22	Trafikktilbud sydområdet	des.09
2010		
2010:1	Banebetjening av Bjørndal og Gjersrud/Stensrud	feb.10
2010:2	Fjordtrikken - Sammendragsrapport	feb.10
2010:3	Fremkommelighet og tilgjengelighet. Årsrapport 2009	feb.10
2010:4	Ny bussterminal ved Oslo S. Plassering og utforming	feb.10
2010:5	Metronettets rutemodell og vognpark 2012-2020	mar.10
2010:6	Årsrapport 2009	mar.10
2010:7	Kollektivtrafikk-løsning for Fornebu. Sammendragsrapport	mar.10

2010:8	Øybåtterminal i Pipervika	mai.10
2010:9	Innfartsparkeringsstrategi	okt.10
2010:10	H2011 - Ruters handlingsprogram 2011-2014	okt.10
2010:11	Halvårsrapport 2010	sep.10
2010:12	Anbefalinger for TID-programmet fra Carl Berners plass knutepunkt	sep.10
2010:13	Trafikkplan Follo	des.10
2010:14	Merkevarestrategi	mai.10
2010:15	Miljø- og samfunnsregnskap for fortetting ved stasjonsnære jorder	nov.10
2010:16	Trikkestrategi	nov.10
2010:17	Stoppestedsstrategi	des.10
2011		
2011:1	Persontrafikk på Alnabanen	feb.11
2011:2	Universell utforming - strategi og handlingsprogram	mar.11
2011:3	Fremkommelighet og tilgjengelighet. Årsrapport 2010	mar.11
2011:4	Fremkommelighetsstrategi	mar.11
2011:5	Kollektivtrafikkbetjening av Fornebu. Trasé- og konsekvensutredning	mar.11
2011:6	Årsrapport 2010	mar.11
2011:7	Sårbarhetsanalyse. Samfunnsøkonomisk konsekvens av hendelser	apr.11
2011:8	Situasjonsanalyse Trafikantinformasjon	
2011:9	Brukertest av nytt trafikantinformasjonsprogram i Jernbanetorget knutepunkt	apr.11
2011:10	K2012. Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2012-2060	jun.11
2011:11	Kollektivtrafikkbetjening av Fornebu. Sammendragsrapport med anbefaling	jun.11
2011:12	OPS som mulighet for gjennomføring av Fornebubanen	jun.11
2011:13	Bedre trikketilbud i Gamlebyen	jun.11
2011:14	Superbusmateriell. Utredning om mulig bruk av lange toleddsbusser.	sep.11
2011:15	Halvårsrapport 2011	sep.11



Ruter As

Dronningens gate 40
Postboks 1030 Sentrum
0104 Oslo
Telefon: 40 00 67 00
www.ruter.no