

Ruterrapport 2012:11

Versjon 1.0
Oktober 2012

Halvårsrapport 2012

01.01-30.06 2012



Ruter#

Innhold

1	Sammendrag	5
2	Trafikk- og markedsutvikling	6
2.1	Trafikkutvikling.....	6
2.2	Andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett.	6
2.3	Utvikling i markedsgrunnlag og markedsandeler.....	7
2.4	Kjennskap til merkenavnet Ruter.....	8
3	Priser og rutetilbud	9
3.1	Priser.....	9
3.2	Rutetilbudet.....	9
4	Produksjon	12
5	Kontrakter	13
5.1	Avtaler med Oslo T-banedrift AS (OTD) og Oslotrikken (OT)	13
5.2	Takstavtaler med NSB og NSB Gjøvikbanen	13
5.3	Avtale med Oslo Vognselskap AS (OVS)	13
5.4	Konkurranser og anbud	13
6	Kvalitet	14
6.1	Omdømme og kundetilfredshet.....	14
6.2	Kundetilfredshet blant de reisende.....	15
6.3	BEST-resultater 2012	17
6.4	Regularitet	19
6.5	Punktlighet	19
6.6	Kundehenvendelser.....	20
7	Miljø	22
8	Sikkerhet og beredskap	24
8.1	Trafikksikkerhet	24
8.2	Beredskap.....	24
9	Strategi og handlingsprogram	25
10	Utvikling	26
10.1	Infrastrukturprosjekter.....	26
10.2	Vognmateriell T-bane og trikk	29
10.3	Fremkommelighet og tilgjengelighet	29
10.4	Utvikling av trafikktilbudet	31

11	Marked	33
11.1	Markedsføring.....	33
11.2	Felles visjon i kollektivtrafikkfamilien – grep for bedret samspill	34
11.3	Kundestrategi for kollektivtrafikken.....	35
11.4	Trafikantinformasjon	35
11.4.1	Drift.....	35
11.4.2	Utvikling	37
11.5	TID – prosjektet	37
11.5.1	Utviklingsprosjekter	37
11.5.2	Implementeringsprosjekter	39
11.6	Ny pris- og sonestruktur - erfaringer	39
11.7	Salg og inntektssikring.....	39
11.8	Elektronisk billettering i Ruter	39
12	Organisasjon	41
12.1	Personale og likestilling	41
12.2	Arbeidsmiljø	41
12.3	Organisasjonsutvikling	41
12.4	Internkontroll.....	41
12.5	HMS.....	42
13	Økonomi	43
13.1	Resultat, balanse og årsprognose pr 30.06.2012.....	43
13.2	Inntekter	43
13.3	Kostnader	43
13.4	Balanse	44
13.5	Effektivitetsutvikling målt ved kostnad pr reise	44
14	Regnskap	45

Forsidebilde: Å kunne tilby effektive baser med god lokalisering i linjenettet er avgjørende for kostnadsnivå og konkurransevilkår i bussvirksomheten. (Rosenholm i Oppegård, ved grensen mot Oslo.)

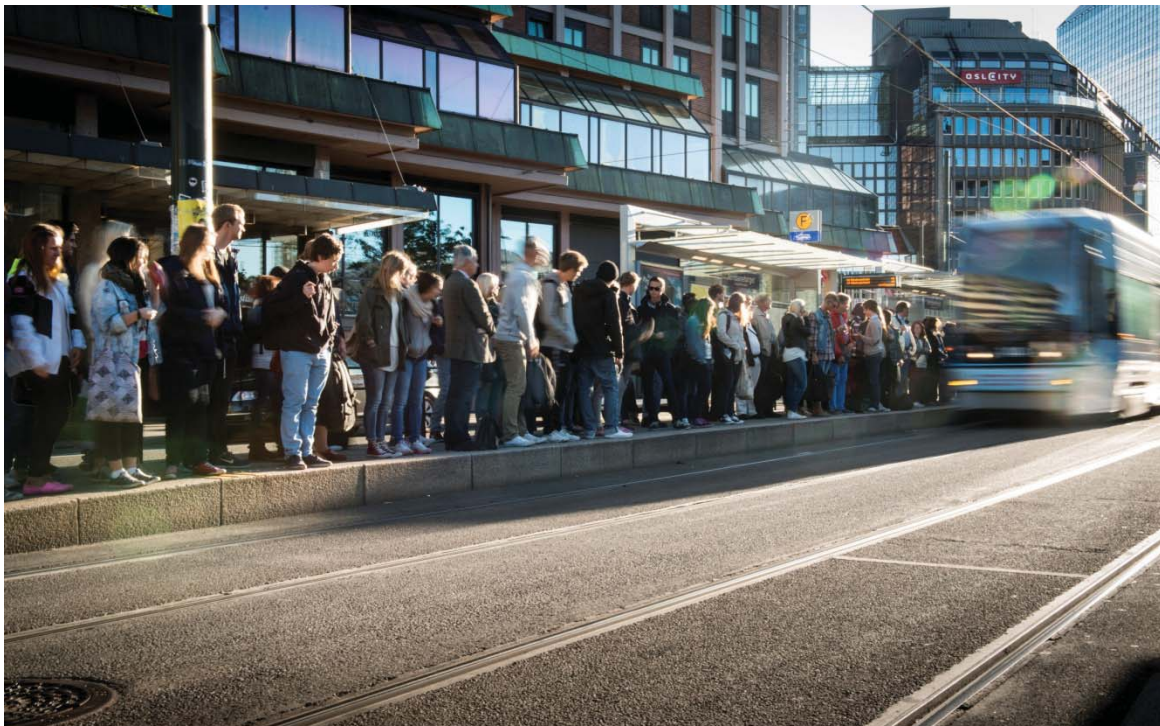
1 Sammendrag

Passasjerveksten fortsetter, og antall reiser per år i Ruters trafikkområde har nå passert 300 millioner. Også i første halvår 2012 økte bruken av kollektivtrafikk vesentlig mer enn bilbruken. En fortsatt sterk befolkningsvekst i regionen medfører stadig større etterspørsel etter kollektivtransport. I første halvår er kapasiteten økt på T-banen i Oslo og på buss i Akershus.

Fremkommeligheten i sentrumsgatene er vanskelig, og særlig for trikken gir dette negative utslag for punktligheten. For T-banen ser man imidlertid gode resultater av de siste årenes fornyelser av vognpark og infrastruktur. T-banens punktlighet er forbedret med 10 prosentpoeng i forhold til første halvår i fjor.

En viktig milepæl i Ruters miljøarbeid ble nådd 30. mai, da fem nullutslipps hydrogenbuss ble satt i drift på mellom Oslo og Oppegård, som ledd i et femårig testprosjekt som inngår i EU-prosjektet CHIC, (Clean Hydrogen in European Cities).

Ruters omsetning første halvår var på 2,6 milliarder kroner. Billettinntektene lå 45 millioner under budsjett, noe som delvis ble oppveid av kostnader under budsjett. Etter første halvår er prognosen for årsresultatet minus 7 millioner kroner, noe som er tilnærmet som budsjettet.



Trafikkveksten fortsetter, og særlig på trikk og bybuss er det ofte trangt om plassen. Sum kollektivreiser i Oslo og Akershus har nå passert 300 millioner i året.

2 Trafikk- og markedsutvikling

2.1 Trafikkutvikling

Trafikken med Ruters transportmidler og tog har økt med 4,2 % i første halvår, til i alt 150,3 millioner påstigninger.

Trafikkutviklingen kan forklares bl.a. gjennom følgende forhold:

- Det har vært en befolkningsvekst i Oslo og Akershus i siste halvår som bidrar til en positiv trafikkutvikling
- Lanseringen av ny pris- og sonestruktur i oktober i 2011 gjør kollektivtilbudet enklere og rimeligere for mange som reiser i Akershus
- Redusert arbeidsledighet i Oslo og Akershus kan ha bidratt til økt trafikkvekst
- Det er en beskjeden økning i bilbruken i Oslo

Måned	Ruter #	Veitrafikkindeks	
		Oslo	Akershus
Januar	8,7 %	4,4 %	5,1 %
Februar	2,6 %	2,3 %	4,2 %
Mars	-3,0 %	2,0 %	3,9 %
April	7,3 %	0,9 %	1,2 %
Mai	6,9 %	-0,5 %	1,3 %
Juni	3,0 %		
Totalt 1. halvår 2012	4,2 %	1,8 %	3,1 %

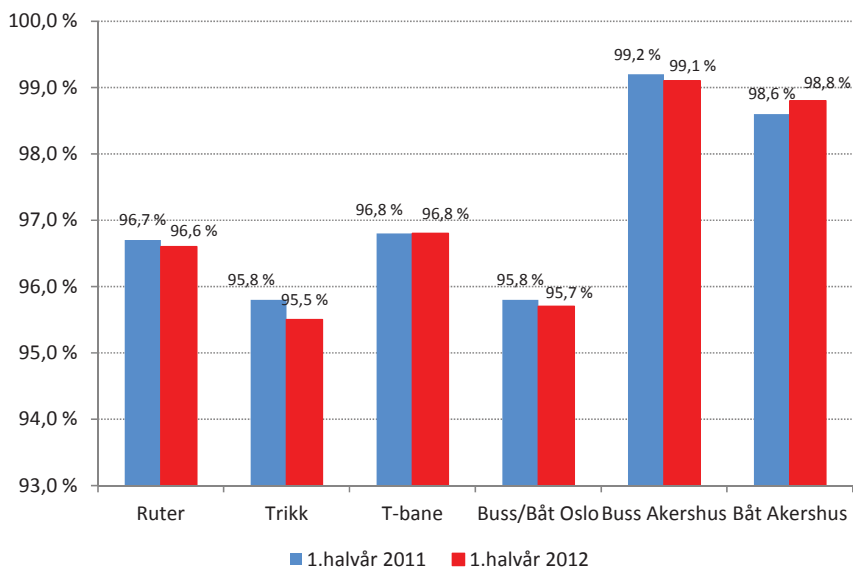
2.2 Andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett.

Første halvår 2012 er andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett 96,6 % for Ruter totalt. Dette er en nedgang på 0,1 prosentpoeng sammenlignet med samme periode i fjor. Høyest andel kontrollerte passasjerer med gyldig billett finner man på buss i Akershus med 99,1 %, noe som er en nedgang på 0,1 prosentpoeng i forhold til samme periode i fjor.

Trikk har den laveste andelen kontrollerte med gyldig billett, 95,5 %. Dette er en nedgang på 0,3 prosentpoeng sammenlignet med samme periode i fjor.

Buss og båt i Oslo ligger 0,1 prosentpoeng lavere enn samme periode i fjor med 95,7 %. Båt i Akershus har en økning på 0,2 prosentpoeng, og ligger på 98,8 %.

Blant de kontrollerte på T-banen var andelen 96,8 %. Dette er samme nivå som året før.



I første halvår ble det kontrollert om lag 1,4 millioner passasjerer. Dette er en økning på 19 % sammenlignet med samme periode i fjor.

Det ble også våren 2012 gjennomført en holdningsundersøkelse om snik og billettkontroll blant befolkningen i Oslo og Akershus. Hovedresultatene fra denne undersøkelsen sammenlignet med undersøkelsen våren 2011 viste:

- Andel som sier det har hendt at de har reist uten gyldig billett uten at de opplever det som en forbrytelse er på 69 %, en nedgang på 1 prosentpoeng.
- Andel som mener det ikke er sosialt akseptert å snik er på 84 %, en nedgang på 1 prosentpoeng.
- 89 % sier de har respekt for den jobben som billettkontrollen gjennomfører, en økning på 5 prosentpoeng.
- 76 % sier at de har tillit til at kontrollørene tar en riktig avgjørelse, en nedgang på 9 prosentpoeng.
- 73 % mener at Ruter arbeider aktivt med å bekjempe snik, en økning på 4 prosentpoeng.

I mai ble det gjennomført to «storkontroller». Disse var varslet på forhånd og spesielt den første fikk stor oppmerksomhet i pressen. Noe av hensikten med disse storkontrollene var å være synlig ute blant kundene våre og å informere kundene om elektronisk billettering. Vi hadde informanter ute for å hjelpe de som var usikre på hvordan systemet fungerte. Erfaringene fra disse kontrollene var positive og Ruter vil gjennomføre flere «storkontroller» i høst.

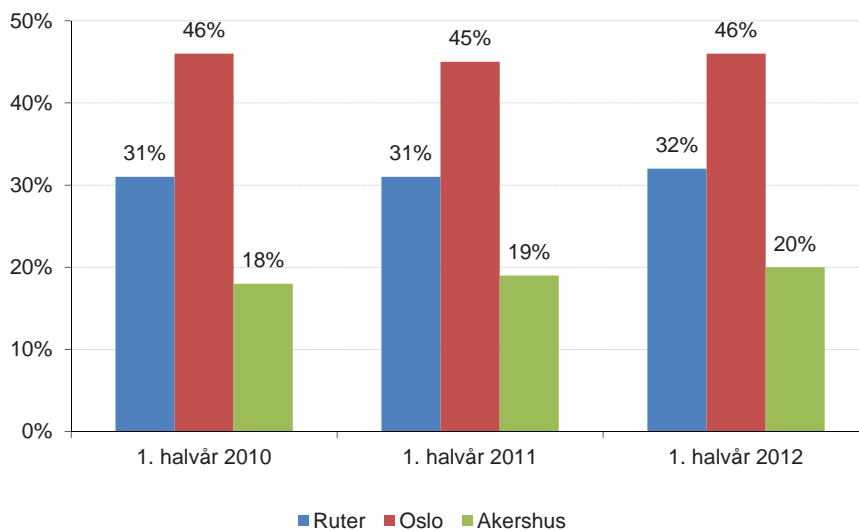
2.3 Utvikling i markedsgrunnlag og markedsandeler

Per 1. juli i år bodde 1 180 467 personer i Oslo og Akershus. Det tilsvarer en befolkningsvekst på 2,0 % i forhold til samme periode i fjor. Ruters trafikkøkning er vesentlig større enn veksten i antall bosatte.

Arbeidsledigheten har vært på et svært lavt nivå sammenliknet med våre naboland, og den fortsetter å synke i Oslo og Akershus i 2012. I Oslo er den registrerte ledigheten redusert fra 3,6 % ved utgangen av juni i fjor til 3,1 % i år. I Akershus har ledigheten gått ned fra 2,5 % til 2,1 % i samme periode (kilde: Statistisk sentralbyrå og NAV).

Markedsandeler blir kartlagt gjennom Ruters markedsinformasjonssystem (MIS) ved at det gjennomføres ca 6.000 telefonintervjuer i befolkningen i Oslo og Akershus. Resultater per halvår på fylkesnivå har en feilmargen på opptil 2 prosentpoeng, det vil si at resultatene vil kunne ha noen statistiske svingninger.

Per 1. halvår i år er den motoriserte kollektivandelen i Ruters trafikkområde totalt på 32 %, mens den fordelt på Oslo og Akershus er henholdsvis 46 % og 20 %. Som det fremkommer av figuren under, har andelen gått opp med ett prosentpoeng i både Oslo, Akershus og Ruter totalt i forhold til 2011.



Kollektivtrafikkens markedsandeler første halvår.

2.4 Kjennskap til merkenavnet Ruter

Gjennom Ruters markedsinformasjonssystem (MIS) kartlegges kjennskap til merkenavnet Ruter. Respondentene blir spurt om hvilke kollektivtraffikselskaper i Oslo og Akershus de kjenner til (uhjulpen kjennskap). De som ikke svarer *Ruter*, får oppfølgingsspørsmål om de har hørt om kollektivtraffikselskapet Ruter (hjulpen kjennskap). Legges disse svarene sammen, får vi total kjennskap.

Per 1. juli 2012 er den uhjulpne kjennskapen til Ruter 75 %, en økning fra 71 % i samme periode i fjor, mens den totale kjennskapen er 97 %, en økning fra 96 %. Kjennskapen er noe høyere i Oslo enn i Akershus.

3 Priser og rutetilbud

3.1 Priser

Siden ny pris- og sonestruktur først ble lansert fra 1. oktober 2011, har det ikke vært aktuelt å foreta store prisendringer første halvår. Ruters priser ble imidlertid justert noe fra 1. februar for å kompensere generell prisstigning. Rammene for prisendringer gis i årsbudsjettene for Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

Prisen på forhåndskjøpt enkeltbillett økte med 2 kr (1 kr for barn/honnør), mens ombordkjøpt enkeltbillett økte med 6 kr. Prisen på den ordinære 30-dagersbilletten økte med 30 kr, mens 30-dagersbilletten for barn, ungdom og honnør gikk opp fra 295/370/400 kr til 310/380/450 kr for henholdsvis 1, 2 og 3 soner (maksbetaling 3 soner for periodebilletter). Studentbilletten, som følger prisutviklingen til den ordinære 30-dagersbilletten, økte med 25 kroner. 365-dagersbilletten, som også følger prisutviklingen på den ordinære 30-dagersbilletten, økte med 300 kr. Øvrige hovedbillettslag ble holdt uendret.

Billettslag	Priser fra 1. februar 2012				
	1 sone	2 soner	3 soner	4 soner	5+ soner
Enkeltillett ombordkjøpt	50	70	90	110	130
Enkeltillett forhåndskjøpt	30	50	70	90	110
Smartbillett / Kupongkort	27	45	63	81	99
24-timersbillett	75	125	175	175	175
7-dagersbillett	220	390	560	560	560
30-dagersbillett	620	1070	1520	1520	1520
30-dagersbillett B/U/H	310	380	450	450	450
Studentbillett	380	650	920	920	920
365-dagersbillett	6200	10700	15200	15200	15200

3.2 Rutetilbudet

Rutetilbudet fra ruteendringen høsten 2011 ble videreført i 2012. Ekstrainsats i nattbussnettet i Oslo for å unngå frakjøringer ble videreført i et noe redusert omfang i 2012.

Leddbuss på linjene 21 og 54

I andre halvdel av februar ble leddbuss satt inn på linjene 21 og 54 til erstatning for normalbussene. Tiltaket ga raskt positiv kunderspons og har spesielt på linje 21 vært medvirkende til en markant passasjervekst. Antall passasjerer på linje 21 økte med 25%, 31% og 44% i hhv mars, april og mai 2012, sammenlignet med tilsvarende periode i 2011.

Ruteendring i Akershus 15. april

Økt tilskudd fra Akershus ga rom for å forbedre tilbudet. Dette ble i hovedsak tatt ut i et bedret tilbud i tunge markeder, men det ble også gjort mange mindre tiltak. I Follo la man

Trafikkplan Follo ([Ruter-rapport 2010:13](#)) til grunn for flere av tiltakene, og dette innebar bl.a. mating til tog i stedet for egen direkte buss til Oslo sentrum fra Gaarder – Kroer.

Blant mange små og store tiltak nevnes:

- Frekvensforbedringer på linjene 252, 401, 872 og 906.
- Forbedret nattbusstilbud i Follo
- Styrket sommertilbud i Asker og Bærum

Ruteendring i Oslo 29. april

Det økonomiske grunnlaget for vårens ruteendring i Oslo ble ikke avklart i tide til å gjennomføre ruteendringen 15. april. Ruteendringen i Oslo ble derfor gjennomført to uker senere enn planlagt. For å oppnå et budsjett i balanse ble det nødvendig med enkelte kutt i tilbudet. Linjene 25, 33, 46, 58, 67 og 74 fikk redusert driftstid eller frekvens, og linje 59 ble nedlagt. Det har vært lagt vekt på å redusere tilbudet på linjer med svakt belegg og nærhet til annet kollektivtilbud. Likevel vil en fortsettelse av denne typen tiltak kunne føre til et visst kundefrafall for kollektivtrafikken.

Arrangementer

Etter anmodning fra Oslo kommune tok Ruter ansvaret for publikumstransporten til snøbrett-VM 2012. Arrangementet ble gjennomført i perioden torsdag 16. – søndag 19. februar. Disse dagene var det konkurranser i Wyllerløypa. I tillegg var det konkurranse i Holmenkollen på kveldstid fredag 17. februar.

For transporten til arenaene ble det opprettet skytteltrafikk med opptil 45 busser mellom Majorstuen og Wyllerløypa, og på fredagskvelden ble det lagt opp til en massiv ekstrainsats på T-banens linje 1 til Holmenkollen. Etterspørselen viste seg imidlertid å bli vesentlig mindre enn arrangørene hadde forventet.

Avvik

Det pågår en kontinuerlig opprustning av trikkens infrastruktur, og vinteren 2012 har pågående anleggsarbeid på flere strekninger medført nedsatt punktlighet for trikken. Disse arbeidene har også påvirket bussdriften, med mange små og store omkjøringer. Ruter møter fortsatt liten forståelse for behovet for god tid til å planlegge slike avvik.

Utbyggingen av nye bydeler i Bjørvika er nå over i en fase hvor fremkommeligheten for bussene er bedre, men det har vært enkelte korte perioder med problemer i forbindelse med etablering av nye kjøremønstre.

Det har ikke vært store anleggsarbeider på T-banenettet i sommer, men en del mindre oppgraderinger har vært gjennomført og pågår fortsatt. Ved ombyggingen av Ensjø stasjon er i første omgang vestgående plattform stengt under byggeperioden. I tillegg var hele stasjonen stengt fire søndager i juli og august. Prosjektet vil fortsatt pågå et års tid.

I forbindelse med vedlikehold og oppgradering av spor var strekningen Røa - Østerås stengt i perioden 9-24. juli.

Enkelte avganger, særlig på linjene 4 og 6, er på grunn av vognknapphet blitt kjørt med kortere tog enn planlagt. Flere nye tog er nå under levering, og i løpet av høsten 2012 vil alle avganger på linjene 2-6 få seksvognstog.

Avvikskoordinering

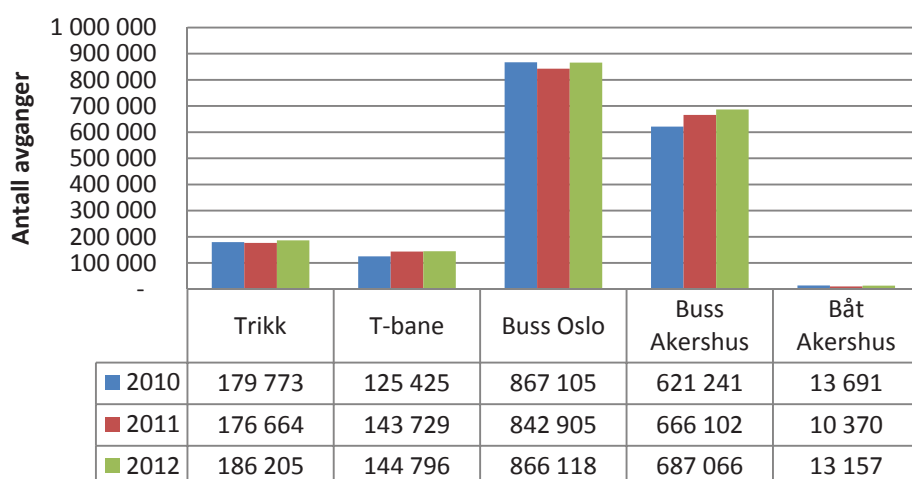
Som en følge av trafikkavviklingsproblemene sommeren 2011 har Ruter deltatt i et koordineringsutvalg sammen med Statens vegvesen, NSB, Jernbaneverket og Oslo kommune for å unngå lignende situasjoner. Dette samarbeidet ga grunnlag for betydelig bedre planlegging for sommeren 2012. Koordineringsutvalget vil bli videreført som en permanent ordning.

I år som i fjor var det planlagt et seks ukers sporbrudd på jernbanen gjennom Oslo. Samarbeidet mellom Ruter og NSB fungerte godt, og det ble inngått en avtale med NSB hvor linjene 31 og 31E hadde et forsterket tilbud i denne perioden.



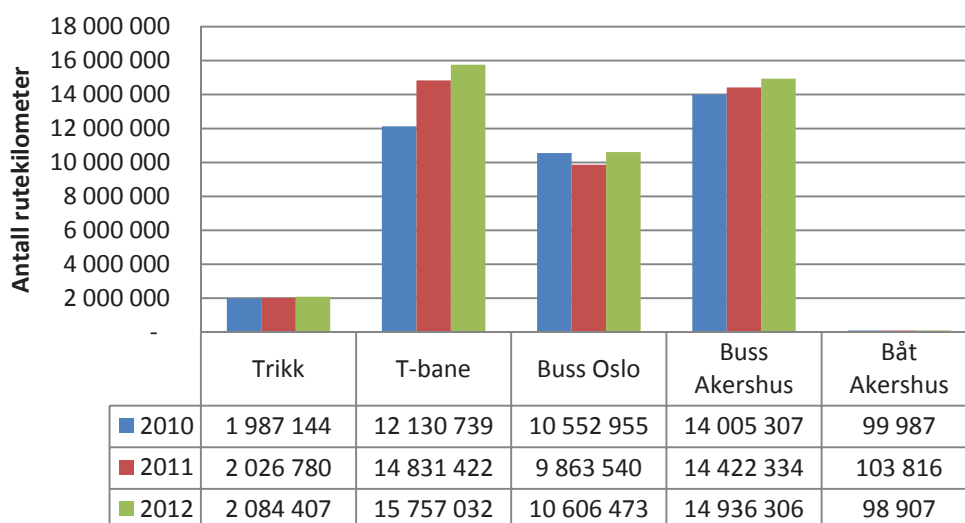
4 Produksjon

Figurene under viser at Ruter kjører oftere og lengre. I første halvdel av 2012 ble det gjennomført 1.897.342 millioner avganger i Oslo og Akershus, en økning på 3% i forhold til samme periode i 2011. Økt tilskudd fra Akershus ga rom for å forbedre tilbudet, blant annet gjennom hyppigere avganger på de store linjene, et forbedret nattilbud i Follo, og styrket sommertilbud i Asker og Bærum.



Antall avganger 1. halvår 2010-2012

Produksjonen økte med over 2,2 millioner rutekilometer, til 43.4 millioner i 2012, en volumøkning på 5,3 %. I slutten av april ble det gjennomført enkelte kutt i rutetilbudet i Oslo. For å oppnå et budsjett i balanse, ble linje 59 lagt ned, samtidig som seks andre busslinjer fikk redusert driftstid eller frekvens. Økningen i antall rutekilometer i Akershus henger sammen med hyppigere avganger. Med gjenåpningen av Bekkestua stasjon i august 2011, kjører T-banen lenger på Kolsåsbanen i 2012 enn 2011, noe som igjen er med på å forklare økningen i rutekilometer for T-banen.



Antall rutekm 1. halvår 2010-2012

5 Kontrakter

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

Rammeavtalene fra juni 2009 definerer partenes arbeids- og ansvarsområder. Arbeid med en ny kontraktsstruktur er igangsatt med sikte på bedre styringsmekanismer, målrettede incitamentener og god transparens. Ruter ønsker i denne sammenhengen en separat avtale om investeringer i og drift og vedlikehold av infrastrukturen.

Det har i løpet av våren vært ført forhandlinger mellom partene om driftsavtaler, inkludert insitamentsavtaler, for 2013. Det legges opp til endelig godkjenning og signering av avtalene etter at budsjettet for 2013 er vedtatt. Eventuelle endringer i avtaleforholdet mellom OVS og Ruter for 2013 vil også bli innarbeidet i operatøravtalene.

5.2 Takstavtaler med NSB og NSB Gjøvikbanen

Ruter har takstavtaler med NSB og NSB Gjøvikbanen. Avtalene innebærer at det er Ruters priser og vilkår som gjelder i Ruters geografiske ansvarsområde. Ruter betaler NSB og NSB Gjøvikbanen for antall reiser med tog med Ruters billetter. Antall reiser og hvilke billettslag som benyttes, blir registrert i tellinger. 2012-avtalen er en videreføring av tidligere avtaler med NSB, og initiativ for en ny avtalestruktur er under forberedelse.

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

5.3 Avtale med Oslo Vognselskap AS (OVS)

Vognleieavtalene (leie av T-banevogner og trikker) mellom Oslo Vognselskap AS (OVS) og Ruter fra 2009 ble forlenget til også å gjelde for 2012. Vognleieavtalene er fremleiet i henhold til egne fremleieavtaler mellom Ruter og henholdsvis Oslo T-banedrift AS (OTD) og Oslotrikken AS (OT) for samme periode. Etter fremleieavtalene er det operatørene som har vedlikeholdsansvar for vognene.

Det arbeides for tiden med en endring av avtalene/avtalestrukturen mellom partene.

5.4 Konkurranser og anbud

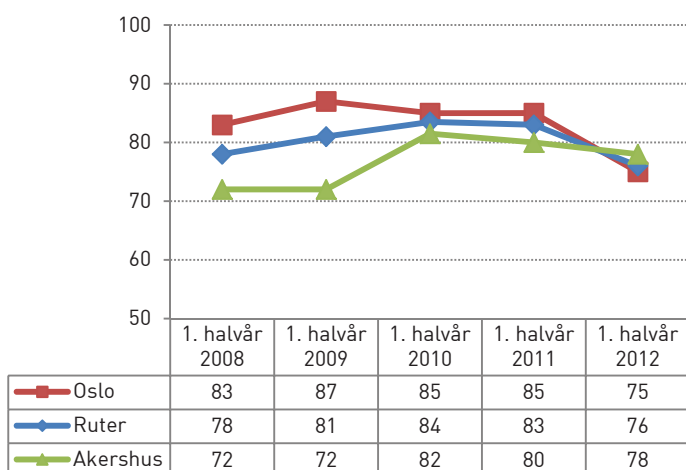
Ruter utlyste i mars 2012 et mindre bussanbud i Oslo (Vestre Aker). Konkurransen omfatter Ruters linjer 41, 45, 46 og 47 i Oslo med 2 millioner passasjerer pr. år og kun 15 rutesatte busser. Prekvalifisering av tilbydere var klar i mai 2012, mens tilbudsinnlevering er 3. september 2012. Forhandlinger med tilbyderne vil skje i september/oktober med tildeling umiddelbart deretter. Oppstart av kjøringen skjer i oktober 2013.

Ruter har i tillegg utlyst en rekke mindre konkurranser i løpet av første halvår, blant annet konkurranser om kjøp og drift av utstyr til elektronisk billettering. Det er også gjennomført konkurranser om kjøp av diverse administrative tjenester som for eksempel konsulentoppdrag.

6 Kvalitet

6.1 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 følgende spørsmål: *Hvilket generelt inntrykk har du av Ruter?*

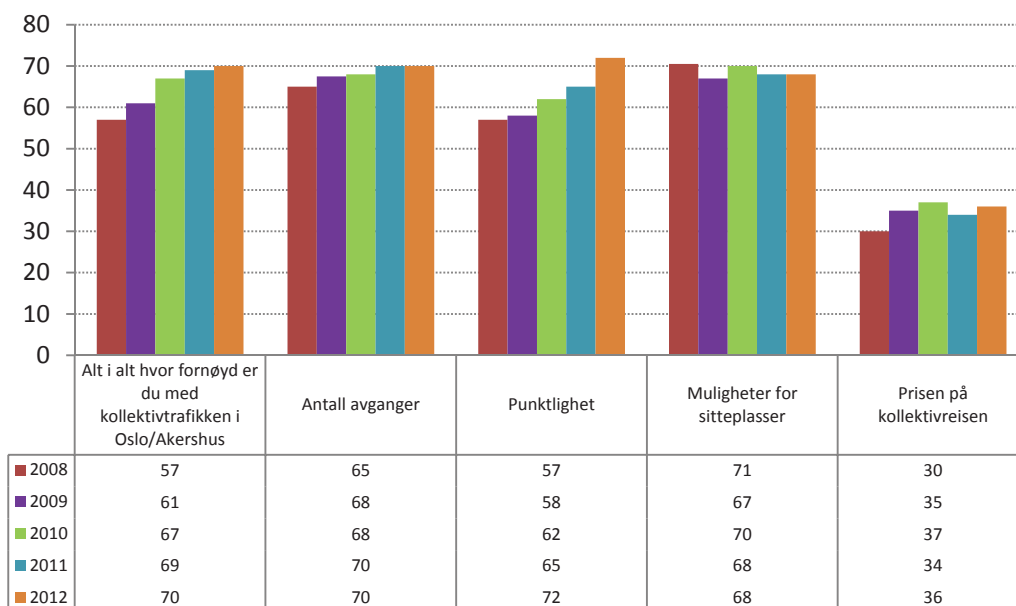


Ruters omdømme 1.halvår 2008-2012 (Kilde: MIS)

Andelen med positivt inntrykk av Ruters omdømme var i 1. halvår 2012 på 76 %. Dette er hele syv prosentpoeng lavere enn tilsvarende periode i fjor. I første halvår har negative medieoppslag om kutt i rutetilbudet i Oslo, økt trengsel for de reisende og korrupsjonssaken preget omtalen av Ruter.

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 (se figuren under).

Totaltilfredsheten med kollektivtilbudet i Oslo og Akershus viser fortsatt en positiv utvikling, med en økning på 1 prosentpoeng fra tilsvarende periode i fjor. *Tilfredshet med punktligheten* øker mest, med 7 prosentpoeng, mens *tilfredshet med prisen på kollektivreisen* har gått opp med 2 prosentpoeng. De øvrige, *antall avganger* og *mulighet for sitteplasser*, er uendret i forhold til tilsvarende periode i fjor.



Befolkningens tilfredshet med kvalitetselementer for kollektivtrafikken 2008-2012 (Kilde: MIS)

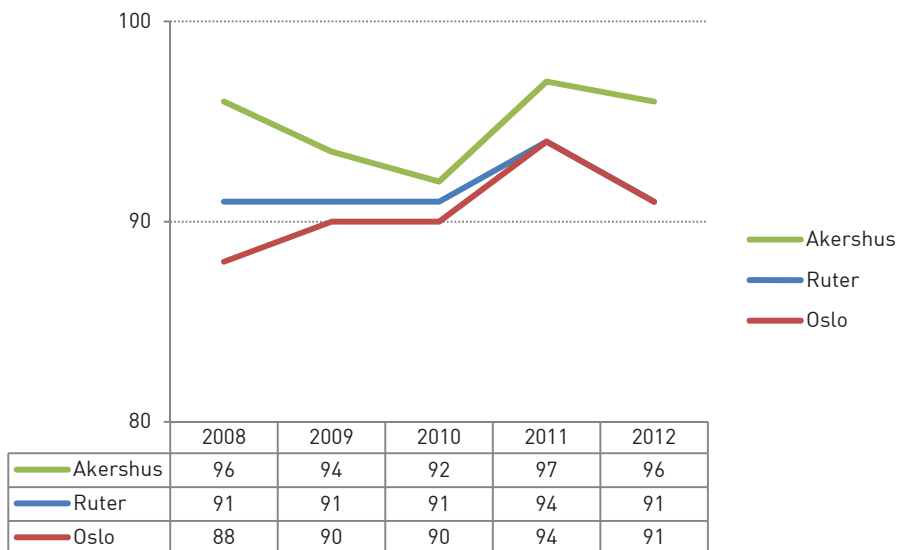
Tabellen nedenfor viser forskjeller i resultater mellom Oslo og Akershus for 1. halvår 2012. Befolkningen i Oslo var mer tilfreds med *kollektivtrafikken*, *antall avganger* og *punktlighet* enn i Akershus. Befolkningen i Akershus er mer tilfreds med *muligheter for sitteplass* og *prisen på kollektivreisen* enn i Oslo.

Tilfredshet med kollektivtilbudet	Oslo	Akershus
Alt i alt hvor fornøyd er du med kollektivtrafikken i Oslo/Akershus	81	58
Antall avganger	81	57
Punktlighet	75	68
Muligheter for sitteplasser	62	75
Prisen på kollektivreisen	35	38

Tilfredshet med kvalitetselementer for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus i 2012 (Kilde: MIS)

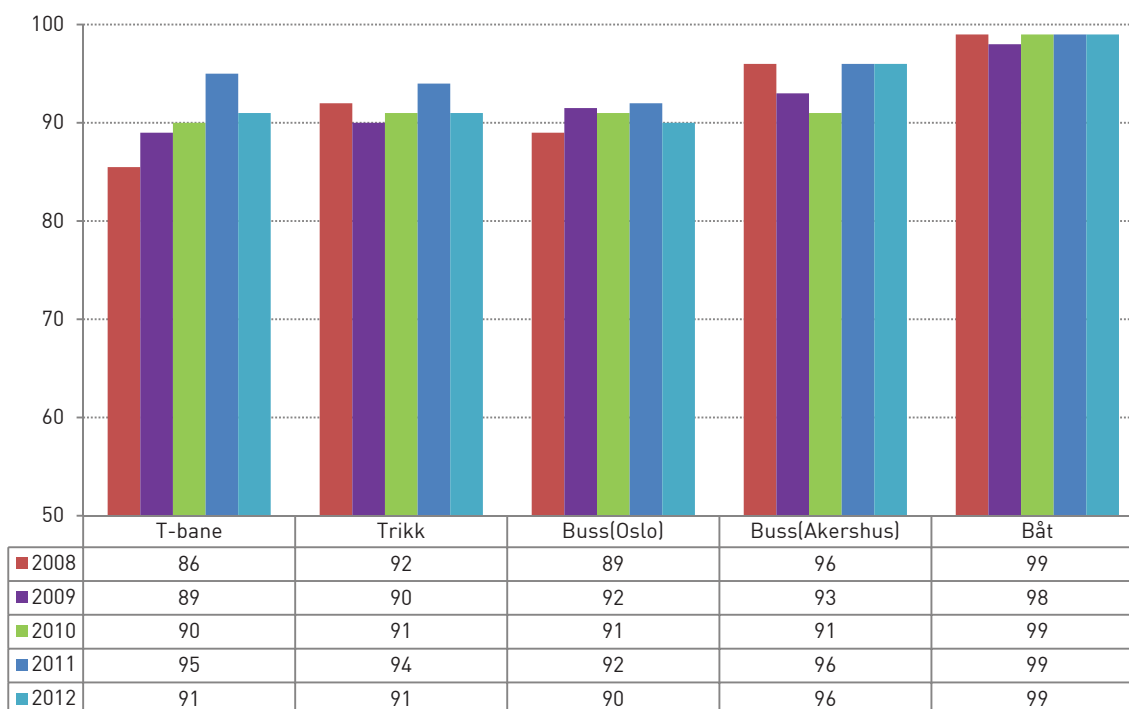
6.2 Kundetilfredshet blant de reisende

I tillegg til telefonintervjuene gjennomfører Ruter personlige intervjuer blant kundene om bord på transportmidlene. 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 14.500 kundeintervjuer i Oslo og Akershus i første halvår 2012.



Utvikling av kundetilfredshet i Ruter 1. halvår 2008 -2012 (kilde: MIS)

Resultatet for første halvår 2012 viser en kundetilfredshet på 91 %. Dette stadfester at Ruter fortsatt har en høy tilfredshet blant sine kunder, selv om det er en nedgang i forhold til 2011. Dette nivået har vært stabilt i perioden 2008-2010. Kundetilfredsheten lokalt i Oslo er også på 91 %, mens den i Akershus er 96 %. Tilfredsheten ligger på et høyt og relativt stabilt nivå i Akershus, mens det har vært en negativ utvikling i Oslo det siste året.



Utvikling av kundetilfredshet på ulike driftsarter 2008 - 2011 (kilde: MIS)

Resultatet for første halvår 2012 viser en kundetilfredshet på 90 % 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.

6.3 BEST-resultater 2012

BEST er et samarbeid mellom europeiske byer for sammenligning og oppfølging av innbyggernes tilfredshet med kollektivtrafikken. Ruter har vært med i samarbeidet helt siden starten, det vil si fra den første undersøkelsen ble gjennomført i 2001.



Resultatene fra 2012 viser utviklingen i tilfredshet i Oslo og Akershus, sammenlignet med utviklingstendenser i sammenlignbare byregioner i Norden og på kontinentet. Aktive deltakere i BEST i 2012 er kollektivtrafikselskapene i Helsingfors, København, Oslo, Stockholm, Genève og Wien.

Tabellen under sammenstiller hovedfunnene fra BEST-undersøkelsen. I tillegg til 'total tilfredshet' inngår ni andre kategorier i sammenligningen som antas å påvirke tilfredsheten med kollektivtilbudet.

I 2012 oppnår Ruter høyest score av samtlige byer på tre områder:

1. personalets opptreden
2. trygghet og sikkerhet ombord
3. det sosiale omdømmet til kollektivtrafikken

Indekser	Stockholm	Oslo	Helsinki	København	Wien	Geneve
Total tilfredshet	77	69	81	56	69	64
Kollektivtilbudet	64	66	73	56	63	61
Punktlighet	45	59	65	47	66	60
Informasjon	52	54	55	48	56	63
Personalets opptreden	63	74	67	67	68	74
Trygghet og sikkerhet	73	85	79	79	84	70
Komfort	59	61	67	58	69	59
Omdømme	84	91	88	71	81	82
Verdi for pengene	37	35	58	23	47	25
Lojalitet	69	68	83	46	71	66

BEST-resultater per indeks og by. Skala fra 0-100. Grønt indikerer beste resultat og rødt dårligste resultat (kilde: BEST)

På ett område – verdi for pengene - opplever Ruter en tilbakegang siden 2011. Tilbakegangen på totalnivå for Ruter er trolig påvirket av prisøkningen i februar 2012 og innføring av ny pris- og sonestruktur. Sorteres respondentene fylkesvis, viser totaltilfredsheten en nedgang i Oslo, mens Akershus øker.

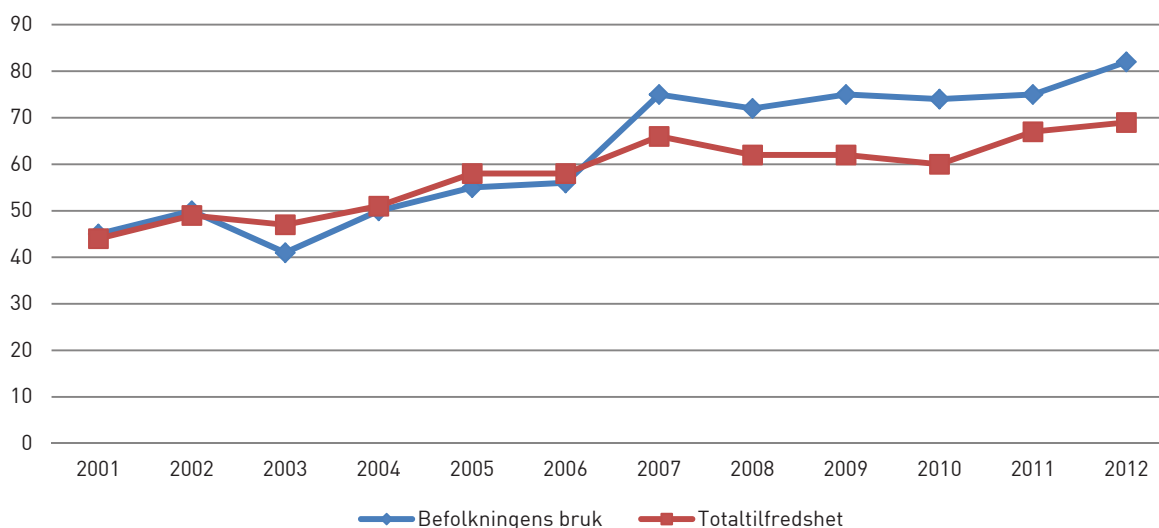
Togets positive resultater har også sterk innvirkning på resultatet i Akershus.

I Oslo og Akershus, som i de fleste andre byområdene, er det ventetid ved bytte, frekvens og punktlighet som bidrar tyngst til den generelle tilfredsheten med tilbudet. De andre variablene som følger etter disse to, har langt lavere påvirkning på tilfredsheten og rekkefølgen endres i stor grad fra år til år.

- Tilfredsheten med kollektivtilbudet er fortsatt høyest i Helsinki og Stockholm, med en tilfredshet på henholdsvis 81 % og 77 %.
- Tilfredsheten i Ruters område ligger på en delt 3. plass (med Wien) med en total tilfredshet på 69 %, opp fra 67 % i 2011.
- Det er forskjeller mellom Ruters to kjerneområder, der tilfredsheten i Oslo (75%) er høyest, samtidig viser resultatene for 2012 at tilfredsheten øker mest i Akershus (62%, opp fra 54% i 2011). Økningen i trafikktilbudet og ny pris- og sonestruktur, kan være deler av forklaringen.

Figuren under viser at utviklingen i totaltilfredsheten (med kollektivtilbudet) har gått fra 44% i 2001 til 69% i 2012. Ingen av de andre deltakerbyene kan vise til en tilsvarende, sterk prosentvis utvikling.

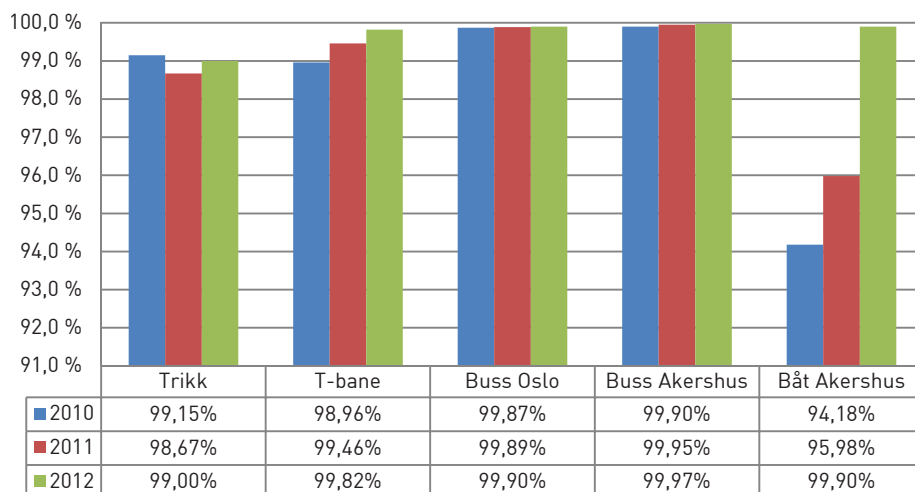
Tilsvarende er det en positiv utvikling i andelen av befolkningen som ønsker å bruke kollektivtrafikken mer i 2012, andelen økte til 82 %, fra 75 % i 2011.



Historisk utvikling av enkelte BEST-resultater 2001-2011

6.4 Regularitet

Samtlige driftsarter bedret regulariteten i første halvdel av 2012, sammenlignet med de første seks månedene i 2011. Regularitetstallene viser andel kjørte avganger i forhold til antall planlagte og tidtabellfestede avganger.



Utvikling av regularitet 1. halvår 2010-2012

Regulariteten for trikk for 1. halvår 2012 var på 99 %, en økning på 0,33 prosentpoeng. Det ble i alt innstilt 1.876 avganger i 1. halvår, en nedgang på 501 avganger sammenlignet med tilsvarende periode i 2011.

Regulariteten for T-bane for 1. halvår 2012 var på 99,82 % en økning på 0,36 prosentpoeng. Det ble i alt innstilt 266 i 1. halvår, en nedgang på 520 avganger sammenlignet med tilsvarende periode i 2011.

Buss i Oslo og buss i Akershus hadde en regularitet på henholdsvis 99,9 % og 99,97 %, et resultat på om lag samme nivå som fjoråret.

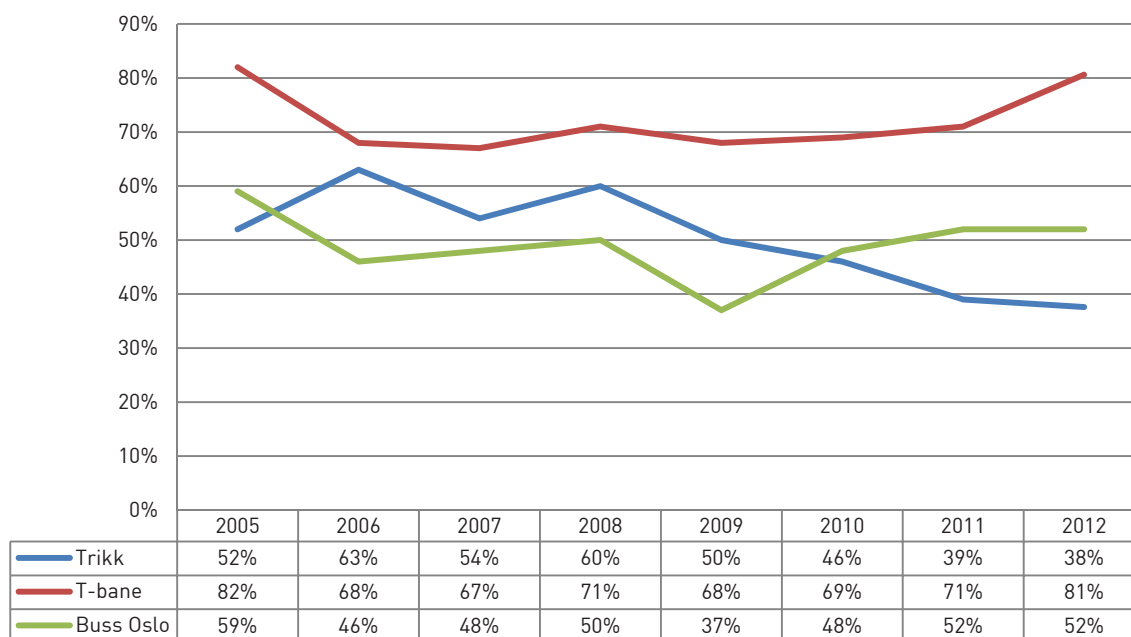
Regulariteten for båt i Akershus økte til 99,9 % 1. halvår 2012, en bedring på nesten 4 prosentpoeng. En vinter med lite is i fjorden bidro til dette gode resultatet.

6.5 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.

Resultatene for trikken viser at punktligheten over Jernbanetorget er redusert. Resultatet for 1. halvår 2012 viser en punktlighet på 38 %, en nedgang på ytterligere 1 prosentpoeng, sett i forhold til tilsvarende periode i 2011. Dette er en utvikling en har sett de siste årene. Trikken berøres av byggeprosjekter i infrastrukturen, men en kan anta at dårlig regularitet og trafikkvekst også har bidratt til denne utviklingen.

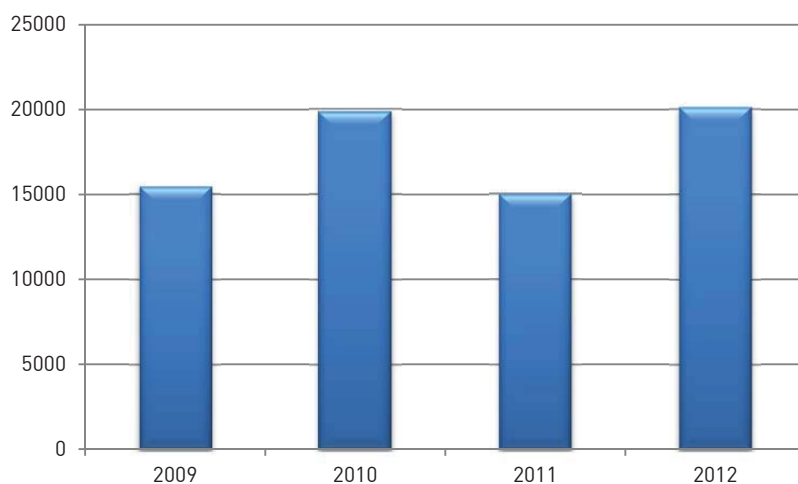
T-banens punktlighet viser 81 % i 1. halvår, en vesentlig bedring på 10 prosentpoeng. Buss Oslo opplever ingen endring i punktlighetstallet, og var i rute i 52 % av avgangene i 2012.



Punktlighet målt over Jernbanetorget i rushtiden første halvår 2005-2012 (kilde: SIS)

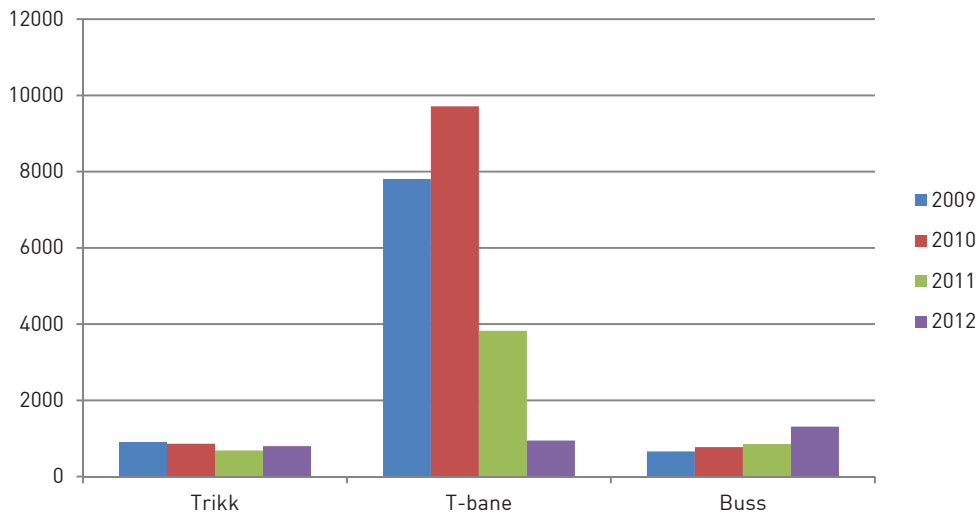
6.6 Kundehevendelser

I første halvår 2012 er det registrert 20.143 skriftlige kundehevendelser. Dette er en økning på 34 % fra tilsvarende periode i fjor, noe som henger sammen med en storstilt overgang til elektronisk billettering og økt omfang av billettkontroll. Henvendelsene dreier seg i hovedsak om elektroniskreiskort, billettkontroll og hendelser i driften, spesielt buss.



Antall skriftlige kundehevendelser 1.halvår 2012 sammenlignet med 2009, 2010 og 2011

Utvikling i antall behandlede drosjerefusjoner i henhold til reisegarantien, er vist i figuren under. For trikk er antallet omtrent på samme nivå som i 2011. Drosjerefusjonene har gått kraftig ned for T-banen, og er nå på et rekordlavt nivå. Dette skyldes nok i stor grad nye T-banetrokker og økt driftsstabilitet. Buss har hatt en økning i antall drosjerefusjoner etter at reisegarantien siden februar 2010 også omfatter Akershus.



Utvikling i antall drosjerefusjoner for ulike driftsarter.

7 Miljø

Miljøstyring – ISO 14001

Arbeidet med å implementere ISO14001 i Ruters virksomhet har pågått hele våren. Planen er at Ruter skal sertifiseres i desember 2012.

Oppdatert miljøstrategi

Ruters miljøstrategi revideres som en del av ISO 14001-arbeidet, og vil gjelde frem til 2020. Strategien har tre fokusområder:

- *Samfunn*
 - muligheter til å bidra til et mer miljøvennlig samfunn
- *Operasjonelt*
 - miljøvennlig utvikling og drift av kollektivtilbudet, etablering og oppfølging av krav til miljøvennlig drift hos operatører av buss, T-bane, trikk og båt
- *Internt*
 - miljøpåvirkningen av Ruters egen drift

Hydrogengass til buss – kun vanddamp som utslipp

Fem hydrogengassbussener ble satt i drift på linje 81 A og 81B fra 30. mai, som ledd i et femårig testprosjekt støttet av Akershus fylkeskommune, Oslo kommune, Norsk Forskningsråd og Transnova med til sammen nærmere 100 millioner kroner. Prosjektet inngår i EU-prosjektet CHIC, (Clean Hydrogen in European Cities). Bussene driftes fra et bussanlegg på Rosenholm i Oppegård, der også produksjon og fylling av hydrogen skjer. Driftsstabiliteten har foreløpig vært lavere enn forventet, og det arbeides for å løse de utløsende tekniske problemene.



Garantert fornybar strøm til trikk og T-bane

Fra 2012 kjører trikk og T-bane på sertifisert fornybar strøm. Dette innebærer at over 50 % av Ruters kollektivreiser er helt klimanøytrale og har null utslipp.



Enda flere hybrider

Ruter har nå 18 dieselelektriske hybridbusser. Disse kjører primært på linjene 76, 80E, og 85. Ytterligere ca. 18 hybridbusser vil bli satt i trafikk i Vestre Aker fra oktober 2013. Hybridteknikken innebærer en reduksjon av drivstofforbruket på 30 %, og tilsvarende utslippsreduksjoner.

Kildesortering på holdeplasser

Våren 2012 ble det gjennomført et forprosjekt, der det er sett på muligheter for kildesortering på holdeplasser og stasjoner. Rapporter peker på at det er mange selskaper og etater som er involvert, med til dels kryssende ansvarsområder. Med dette følger utfordringer knyttet til felles standardisering av løsninger og avtaler for utstyr og drift. Rapporten viser at kan være mye å vinne på å kildesortere avfall på holdeplassene.

Det er utarbeidet et forslag til et pilotprosjekt for T-bane, trikk og buss ved Nationaltheatret. Målet er at pilotprosjektet kommer i gang i begynnelsen av 2013.

EU-prosjektet Baltic Biogas Buses er snart i havn

Ruter har siden 2009 deltatt i EU-prosjektet Baltic Biogas Buses, og avsluttes på høsten 2012. Dette prosjektet skal stimulere til bruk av biogass i kollektivtrafikken. Resultater fra prosjektet er en rekke utredninger om blant annet strategi for utvikling av biogassproduksjon, infrastruktur og bussteknikk.

8 Sikkerhet og beredskap

8.1 Trafikksikkerhet

Gjennom hele første halvår har operatørene arbeidet godt med sikkerheten. Likevel er det skjedd én dødsulykke og fem ulykker med alvorlig personskader. I alle ulykkene var trikk involvert. Dødsulykken var en påkjørsel av fotgjenger. Tre av ulykkene med alvorlig skadde var påkjørsler av fotgjengere, én ulykke skjedde ved kollisjon mellom trikk og personbil og én ulykke rammet en passasjer som falt om bord i en trikk.

8.2 Beredskap

Våren 2011 satte Ruter sikkerhet og beredskap på dagsorden og startet arbeidet med revisjon av Ruters beredskapsplan. Hendelsen 22. juli 2011 gjorde at man valgte å utvide arbeidet til å omfatte Ruters håndtering av situasjonene som oppstod i Regjeringskvartalet denne dagen. Sentralt i revisjonene var å gjennomgå dagens beredskapsplaner med utgangspunkt i at planverket skal være samordnet og koordinert mellom Ruter, operatører og myndigheter. Revisjon av beredskapsplan og evaluering av håndtering av 22. juli ble gjennomført av eksterne konsulenter.

Evalueringsrapporten fra 22. juli og revisjonen av beredskapsplanen ble levert i mars 2012. Disse viser at det er behov for videre arbeid innenfor følgende områder:

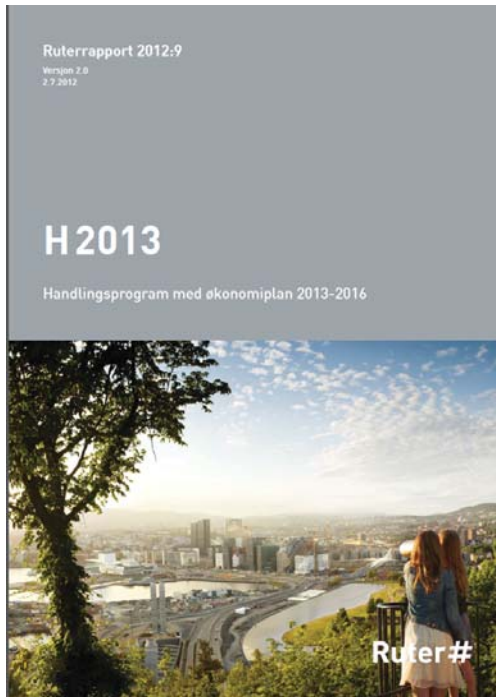
- Styrking av Ruters beredskapsorganisasjon
- Ruters rolle og ansvarsområder
- Samordning av planverk
- Helhetlig og systematisk beredskapsarbeid

Ruter inviterte sentrale samarbeidsaktører til et beredskapsseminar i april, med presentasjon av evaluering og revisjon. En representant fra Transport for London fortalte om deres erfaring med håndtering av terrorangrepet 7. juli 2005 og den videre oppfølging av beredskapen etter denne hendelsen. Ruter arbeider nå videre med de funn og anbefalinger som kom ut av denne prosessen.

Ruter deltar også i ulike fora hvor sikkerhet og beredskap er på dagsorden, blant annet i Beredskapsforum og Sivil transportberedskap.

9 Strategi og handlingsprogram

Ruters gjeldende strategiplan K2012 ble oppdatert og rullert ved framleggelsen av handlingsprogrammet H2013 i mai. Hovedtemaet for H2013 var de usikre økonomiske utsiktene, uttrykt gjennom alternative økonomiplaner og målbilder.



Ved H2013 ble det rapportert status for gjennomføring av handlingsprogrammet i K2012. Teamlederne i Ruter rapporter nå jevnlig status for gjennomføring av sine aktiviteter i handlingsprogrammet for ledermøtet.

Et rullert handlingsprogram for årene 2013-2016 er utviklet, etter en bred prosess i Ruter hvor alle teamene har vært involvert. Aktivitetene er prioritert på bakgrunn av strategisk betydning for selskapet, i hvilken grad de bygger opp under overordnede mål, samt innværende års budsjettprioriteringer. Handlingsprogrammet ligger til grunn for aktivitetsbudsjettet 2013.

I løpet av 1.halvår har K2012 blitt fulgt opp med delstrategier for spesialtransport og båt. Det jobbes for tiden med strategier for bussanlegg og terminaler, samt bussmateriellstandard. Ruter forventer dessuten å starte opp et arbeid med å utvikle beslutningsgrunnlag for kjøp av nye trikker tidlig 2. halvår.

K2012 peker på strategier for å møte framtidig trafikkvekst i Osloregionen, som er et av Europas raskest voksende storbyområder. Dette gjenspeiles i Ruters utviklingsarbeid som omtales i neste kapittel, og omhandler utredning av nye infrastrukturprosjekter, programmer for anskaffelse av vognmateriell, fremkommelighetsarbeid og utvikling av trafikktilbudet.

10 Utvikling

10.1 Infrastrukturprosjekter

Kolsåsbanen

Etablering av metrostandard på Kolsåsbanen er det største pågående oppgraderingsprosjektet for baneinfrastrukturen. Kolsåsbanen åpnet frem til Bekkestua stasjon 15. august 2011, åpner til Gjønnnes 8. oktober 2012, videre til Haslum og Avløs ved årsskiftet 2013-2014 og til Kolsås høsten 2014. Det foreligger godkjente reguleringsplaner for strekningen helt frem til Kolsås. Bekkestua stasjon kan både betjenes av trikk og T-bane, men betjenes i første omgang kun av T-bane. Trikken planlegges forlenget fra Jar til Bekkestua i løpet av 2013.

Avløs base

Økt vognpark gjør at T-banen har behov for økt basekapasitet. I forbindelse med oppgradering av Kolsåsbanen ble det regulert mulighet for å bruke Avløs som base for T-banetog. Avløs var base for Bærumsbanens vogner, og senere Kolsåsbanens og Lilleakerbanens vogner, fra banens åpning i 1924 til Kolsåsbanen stengte i 2006, de siste årene kun i begrenset omfang. Avløs vil ha mulighet til parkering av snaut 30 MX-sett, og vil dessuten redusere T-banens sårbarhet ved at det etableres en base vest for sentrum. Forberedende arbeider er startet med uttak av masse. Basen planlegges åpnet tidlig 2015. Parkeringskapasiteten for T-banetog vil være svært anstrengt frem til Avløs åpner.

Lambertseterbanen

Lambertseterbanen var planlagt stengt for oppgradering sør for Ryen sommeren 2012. I løpet av våren ble det imidlertid klart at man ikke ville bli ferdig i 2012, og det ble derfor valgt å utsette stengningen til sommeren 2013, for å unngå gjentatte stengninger av samme bane. I forbindelse med stengningen oppgraderes stasjonene til moderne metrostandard. For kundene innebærer dette blant annet bedre belysning, bedre informasjon og nye lehus. I tillegg skal hastigheten på strekningen økes til 70 km/h. Utbedring av skinnegangen vil bidra til økt kjørekomfort og mindre støy for T-banens kunder og naboer. Arbeidet er planlagt ferdigstilt sommeren 2013.

Holmenkollbanen

I forkant av Ski-VM i 2011 ble Holmenkollbanen oppgradert med moderne strømskinne, ny Holmenkollen stasjon tilpasset 6-vognstog og for øvrig istandsetting av deler av banen som var meget nedslitt. Dette muliggjorde bruk av MX-vogner på banen, som har vært en suksess, særlig i forbindelse med store arrangementer. Deler av banen holder fortsatt lavere standard enn det tekniske normverket tilsier. Det er fortsatt mange planoverganger, de fleste plattformene er for korte for 3-vognstog og mange plattformer ligger i kurve. Plattformer som ligger i kurve, gir stor avstand mellom plattform og vogn, og har for Holmenkollbanen ført til at man på Gulleråsen stasjon har måttet stenge nedadgående plattform. Det jobbes nå med å få på plass en midlertidig løsning for Gulleråsen. Ruter har også gjennomført et forprosjekt for å se på fremtidig stasjonsstruktur for Holmenkollbanen og mulig oppgradering av stasjonene med perronger til 3-vognstog på rett linje. Rapporten

ble ferdigstilt sommeren 2012. Ruters anbefaling vil foreligge etter at mottatte tilbakemeldinger er vurdert.

Lørenbanen

Lørenbanen er en ny T-banestrekning som vil bidra til økt praktisk kapasitet i hele T-banenettet gjennom bedre balanse i trafikkgrunnlaget øst og vest for fellestunnelen gjennom sentrum. Lørenbanen bygges mellom Sinsen stasjon på Ringbanen og Økern stasjon på Grorudbanen, med stasjon på Løren. På Løren pågår en omfattende byutvikling. Det foreligger godkjent reguleringsplan for hele strekningen. Det er planlagt byggestart i 2013, med ferdigstilling og åpning av banen våren 2016.

Fornebubanen

Det har vært arbeidet med banebetjening av Fornebu i mange år. En rekke alternativer har vært utredet gjennom flere utredningsfaser. Planarbeidet har de senere årene vært tillagt Ruter, som anbefaler en T-bane fra Fornebu via Lysaker og Skøyen som kobles til dagens nett ved Majorstuen. Arbeidet med å regulere banen har startet opp og har kommet langt i Bærum og kortere i Oslo. I Oslopakke 3 prioriterer Fornebubanen, men uten at den er fullfinansiert. Ruter har med dette utgangspunktet fått utarbeidet en rapport om fellesskapsfinansiering, som skisserer muligheter for samarbeid mellom offentlige myndigheter og private aktører for å få fullfinansiert utbyggingen av Fornebubanen og sikre en rask realisering. Dette arbeidet blir videreført gjennom videre planlegging av banen og i nært samarbeid med arealmyndighetene i Oslo og Bærum.

Bane til Gjersrud/Stensrud

Plan- og bygningsetaten arbeider med en områderegulering av Gjersrud/Stensrud. Ruter har i den sammenheng sett nærmere på løsninger for en fremtidig metro og stasjonsplassering i området. Det legges opp til en skrittvis utvikling, der området først betjenes av buss, mens en banebetjening ligger noe frem i tid.

Bogstadveien

Bymiljøetaten arbeider nå med oppgradering av Bogstadveien, som blant annet vil gi bedre fremkommelighet for trikken. Den søndre delen mellom Sporveisgata/Holtegata og Parkveien ferdigstilles i år. Den øvre delen mellom Sorgenfrigata og Sporveisgata/Holtegata skal bygges i sommerhalvåret 2013.

Ensjø stasjon

I forbindelse med den pågående utbyggingen på Ensjø som skjer i disse dager, vil også Ensjø T-banestasjon bli oppgradert. Anleggsarbeidene har startet opp og vil etter planen være ferdigstilt etter ca. ett års byggetid.

Vogts gate

Trikketraseen i Vogts gate på Torshov har vært i meget dårlig forfatning. Oppgraderingsarbeidet pågår for fullt og avsluttes i år.

Ekebergbanen

Ekebergbanen er under oppgradering, og arbeidet videreføres nå på strekningen Holtet-

Bråten. Det jobbes også med prosjektering av dobbeltsporet bru på Sæter i tillegg til reguleringsplan og KU for forlengelse av banen til Hauketo. Ruter samarbeider med Bymiljøetaten om en løsning for Kongsveien mellom Konows gate og Sjømannsskolen for en utvidelse av veien med sykkelfelt og sporutretting for trikken.

Fjordtrikken

Hensikten med etablering av en fjordtrikk er å gi bedre fremkommelighet og kapasitet for trikkenettet gjennom sentrum, i tillegg til å betjene nye byutviklingsområder langs fjordbyen. Ruter har gjennomført et forprosjekt for fjordtrikken, og varslet oppstart av regulering av traseen. Planprogram for videre utredninger forventes godkjent i løpet av sept. 2012. Deler av traseen er foreslått lagt nær sjøkanten, med storslagen utsikt over byen og fjorden. Trikk i Dronning Eufemias gate og Bispegata kan sies å være en del av fjordtrikken. En revidert reguleringsplan for Bispegata er utarbeidet av Bymiljøetaten. Planen forventes ferdigbehandlet i løpet av året. Follobanen (tog) planlegges lagt under Bispegata. Dette vil forsinke ferdigstilling av traseen i Dronning Eufemias gate og Bispegata. Det forventes nå at traseen tidligst kan ferdigstilles våren 2016.

Trikk til Tonsenhagen

Hensikten med dette prosjektet er å få en bedre rollefordeling mellom buss og trikk, få økt kapasitet og konkurransevne for kollektivtrafikken samlet, og bidra til ønsket byutvikling. Ruter har gjennomført et forprosjekt for trikk til Tonsenhagen, og arbeidet med å regulere traseen pågår. Planforslaget forventes utlagt til offentlig ettersyn i oktober 2012. Linje 31 til Tonsenhagen/Grorud er i dag byens mest trafikkerte busslinje med over 8 millioner passasjerer årlig. Det gir et godt grunnlag for etablering av et høyfrekvent og kapasitetssterkt trikketilbud, mer rasjonelt enn parallellkjøring mellom trikk og buss i Trondheimsveien.

Utvikling av Oslo S knutepunkt med bussterminal

Hensikten med prosjektet er å tilrettelegge for økt kapasitet for bussterminalen og bidra til utvikling av et mest mulig velfungerende samlet knutepunkt. Vaterland bussterminal har lenge hatt sprengt kapasitet. 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 integrert i Oslo S ved en plassering over sporområdet i syd og direkte knyttet til publikumsarealene på stasjonen. Ruter har igangsatt forberedende arbeider, som i samarbeid med blant andre Plan- og bygningsetaten, Jernbaneverket, Statens vegvesen og Bymiljøetaten vil bli fulgt opp med grunnlag i bystyrets vedtak og en rimelig tilpasning til Jernbaneverkets rammer.

Ruter ønsker å kunne legge frem et formelt planforslag våren 2013.

Vinterbro terminal

Ruter har under planlegging en gateterminal på Vinterbro. På grunn av en innsigelse fra Riksantikvaren har det vært arbeidet med å få avklart verneinteressene. Når dette er avklart, vil Ruter gå videre med planleggingen.

Ny sentrumstunnel for T-banen

For å kunne avvikle forventet fremtidig vekst i kollektivtrafikken, er ny sentrumstunnel for T-banen svært viktig. Samferdselsdepartementet har nå bedt Jernbaneverket, Statens vegvesen og Ruter gjennomføre en konseptvalgutredning som både skal se på ny T-banetunnel og ny jernbanetunnel. Utredningen planlegges ferdigstilt i 2014.

Ny øybåtterminal

Reguleringsplan for ny øybåtterminal ved Aker brygge er godkjent. Arbeidet med å lage byggesøknad har startet opp. Ruter har en ambisjon om å ferdigstille ny terminal i 2013.

10.2 Vognmateriell T-bane og trikk

T-bane

Sent 2010 besluttet Oslo bystyre å utnytte den siste opsjonen i avtalen med Siemens til å bestille ytterligere 32 MX-sett. Settene blir levert i tiden juni 2012 – desember 2013. Per 1. juli 2012 var ett av de nye settene satt i trafikk. Etter leveranse vil vognparken bestå av 115 3-vognssett, 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 i 2009 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 som har høye vedlikeholdskostnader, og en oppgradering av dagens til dels nokså nedslitte infrastruktur. I 2011 bestemte Oslo kommune at alle større investeringsprosjekter skal ha Konseptvalgutredning (KVU) og kvalitetssikring (KS1 og KS2), på samme måte som statlige prosjekter. På basis av allerede gjennomførte utredninger legges det nå opp til å utarbeide en KVU for å legge grunnlag for endelig konseptvalg for trikk i Oslo.

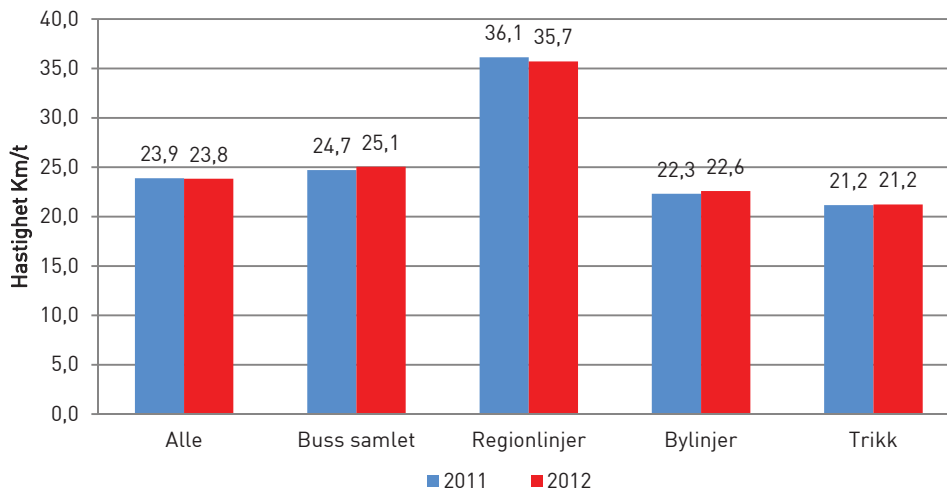
10.3 Fremkommelighet og tilgjengelighet

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. Ruter fremla i 2011 en egen fremkommelighetsstrategi som grunnlag for arbeidet med å forbedre kollektivtrafikkens fremkommelighet. Strategien anbefaler blant annet at det også skal legges vekt på punktlighet, med hensyn til så vel registrering som tiltak. Videre skal særlig

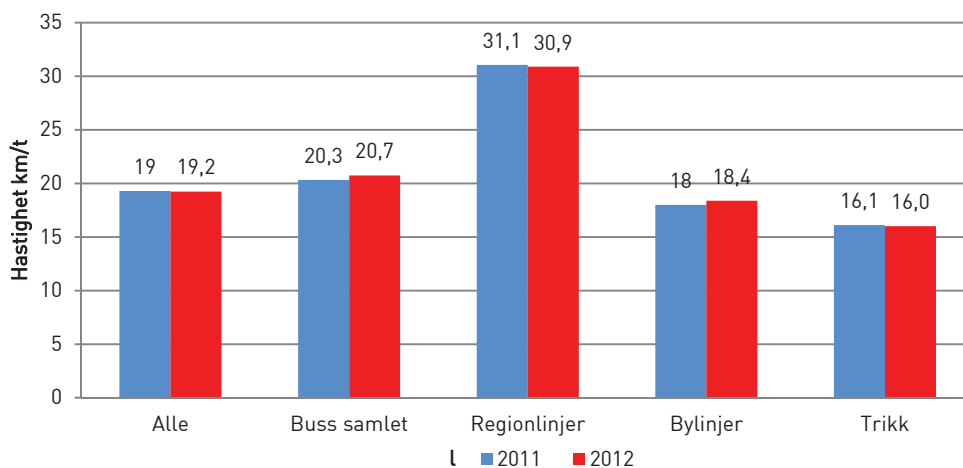
pålitelig fremkommelighet frem mot terminaler og stasjoner ha oppmerksomhet. Dette er nødvendig, særlig for regiontrafikken, og må til for å sikre korrespondanser som igjen gir nødvendig nettverkseffekt.

Sammenlignet med samme halvår i 2011 er *kjørehastigheten* tilnærmet uendret for alle driftsarter sett under ett. Størst nedgang er registrert for regionlinjene, mens bylinjene har en svak økning i kjørehastighet. Endringene er såpass minimale at det ikke kan utledes særlige årsaker til endringene.



Kjørehastighet (gjennomsnittshastighet uten holdeplassopphold) 2011 og 2012 (Kilde: SIS)

Også for målt *reisehastighet* er det bylinjene som har en økning, mens trikk og regionlinjer har en svak nedgang. Det kan vanskelig påvises konkrete forhold som har påvirket resultatet, til det er en endringene for små.



Reisehastighet (gjennomsnittshastighet på linjen inklusive holdeplassopphold) 2011 og 2012 (Kilde: SIS)

Grunnlagsdata er hentet fra Sanntidsinformasjonssystemet (SIS), og omfatter et utvalg av de viktigste busslinjene samt alle trikkelinjer. Målingene som inngår i tabellen er gjort under

første halvår 2012 på hverdager under rushtidsperiodene (klokken 07 – 09 og mellom klokken 15 - 17).

Ruters mål om 20 % økning i reisehastighet innen 2015 i forhold til referanseåret 2002 innebærer at trikken skal ha en hastighet på 20 km/t, bybusser på 21 km/t og regionlinjer på 33 km/t.

Det er trikken som har lengst igjen før dette målet er nådd. Her må reisehastigheten øke med 4 km/t eller 25 % for at målet skal bli nådd. Reisehastigheten for regionbuss må øke med 2,1 km/t (6,8 %), mens sentrumslinjene må øke hastigheten med 2,6 km/t (14,1 %). Utviklingen er ikke i tråd med målene, og det kreves betydelige og umiddelbare tiltak dersom målene skal oppnås, eventuelt at det skal skje en merkbar positiv utvikling.

Med den trafikkveksten som vil komme de neste årene vil fremkommelighetsarbeidet bli stadig viktigere. Ruter har besluttet å forsterke fremkommelighetsinnsatsen i 2012. Det er ansatt en fagsjef for punktlighet og fremkommelighet, og tatt initiativ til et prosjektsamarbeid med Bymiljøetaten som tar sikte på å komme frem til konkrete forslag til tiltak som kan gjennomføres på kort og mellomlang sikt. Prosjektet vil levere sine anbefalinger ved årsskiftet 2012/13.

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 stoppesteder som blir rehabilitert eller ombygd, får universell utforming. Både Bymiljøetaten og Statens vegvesen gjennomfører løpende oppgraderinger av buss- og sporvognholdeplasser som skal ivareta dette. Oppgraderingen av bussholdeplassene går i første rekke på å anlegge høyere plattformkant samt legge gatestein med ledelinjer. Pågående arbeider med bygging av nye stasjoner langs Kolsåsbanen ivaretar også krav til universell utforming, hvilket krever til dels omfattende konstruksjoner.

10.4 Utvikling av trafikktilbudet

Med tilbudsutvikling menes her strategiske og taktiske planer for endringer i tilbudet på 1,5 til 6-7 års sikt, som typisk tilsvarer lengden på busskontraktene.

I første halvår har det vært jobbet med å detaljere fremtidens trafikktilbud i nordøstområdet, med fokus på Groruddalen og Nedre Romerike. Her oppleves for tiden sterk vekst i antall bosatte og arbeidsplasser, og det er helt nødvendig å utrede tiltak for å møte markedsveksten på mellomlang sikt. I løpet av høsten 2012 fremmes en trafikklplan for nordøst for Ruters styre, som gir anbefalinger for framtidens busstilbud, forut for utlysning av anbud i det aktuelle området. Det er etablert referansegrupper hvor kommunenes representanter har fremmet arealinnspill, og det er etablert samarbeidsgrupper med

etatene. Det har også blitt lagt vekt på å innhente detaljert innsikt i hvordan dagens tilbud mottas i markedet, og det er gjort et stort antall modellsimuleringer av framtidig etterspørsel basert på alternative planer.

Trafikkplan Follo ble behandlet i 2011, og ligger til grunn for det videre arbeidet med trafikktilbudet i denne regionen, herunder kommende bussanbud. Utvikling av en tilsvarende trafikkplan for vestområdet er i gang, og fremmes for beslutning i 2013.

Et langsiktig utviklingsarbeid for ny rutemodell på T-banen, som startet opp i 2009, avsluttes ved implementering 9.12.2012. Kundene vil merke endringen ved at gjennomsnittlig ventetid reduseres, ved at det legges opp til bedre spredning av frekvensene på fellesstrekningene på T-banen, og dermed økes kapasiteten i hele T-banenettet uten vesentlig mer ressursinnsats. Noen destinasjoner får nye linjenummer og koblinger.

Vognsituasjonen for trikk er anstrengt, og med dagens vognpark og linjenett er det ikke rom for planlegging av større tilbudsforbedringer.

Utredning av Ruters båttilbud ble avsluttet sommeren 2012, og er oppsummert i Ruterrapport 2012:3 *Ruters tilbud på fjorden*. Arbeidet legger til grunn at Ruters båttrafikk samles ved Rådhuskaia/Aker brygge til erstatning for dagens delte løsning med Vippetangen. Det er skissert et forbedret rutetilbud til bade- og hytteøyene som går inn i arbeidet med kommende anbud. Det er også vurdert opprettelse av helt nye forbindelser, og skissert tiltak som kan bidra til at deler av båttilbudet på sikt kan drives etter mer kommersielle prinsipper.



11 Marked

11.1 Markedsføring

Ruter er her for å innfri kundenes behov både i dag og i morgen; det skal være enkelt for deg og bra for alle. Markedsaktivitetene første halvår har gjenspeilet dette med fokus på enkelhet i reisekort, billetter og abonnementsløsninger. Samtidig har vi fortsatt å bygge holdninger om riktig adferd, kunnskap om miljøatsingen og inspirert folk til å oppleve mer ved å bruke kollektivtrafikken.

Reisekort, billetter og reisepenger

Ved overgangen fra papirbasert Flexikort til reisepenger i reisekortet har vi hatt behov for å øke kunnskapen om reisepenger blant de reisende. Spesielt viktig har det vært å formidle at reisekortet må leses av hver gang. Vi har også fokusert på abonnementsløsningene, med automatisk fornyelse av 30-dagersbillett og automatisk påfylling av reisepenger, som kan gjøre hverdagen enklere for kundene våre, og vi ser at budskapene fungerer godt og har bidratt med økning av salg av abonnementsprodukter i kampanjeperioden.

Holdningskampanje

Med gode testresultater på «takkt»-kampanjen i 2011 fortsatte vi med samme budskap første halvår 2012. Vi oppfordrer kundene til god adferd ved å ha bena på gulvet, bruke søppelbøttene, slippe andre av før de selv går på, samt la eldre og gravide få sitteplass. Posttesten av kampanjen viser til høy oppmerksomhet, budskapsforståelse og involveringsgrad. «*Kampanjen fremstår som svært involverende og "ønsket", noe som kan tilskrives den positive vinklingen i Takk-budskapet og mangelen på irettesettende pekefinger.*» (TNS Gallup)

Lansering av hydrogenbusser

Med nye hydrogenbusser på plass var det duket for en lanseringskampanje basert på bussenes store nyhet med «100% vanndamp som eneste utslipp». I tillegg var det et lanseringsarrangement på Rosenholm og kundearrangement langs linjene hvor bussene går. I forbindelse med kampanjen fylte vi utendørs boards med levende planter som ble vannet med utslippet fra de nye hydrogenbussene!

Flyttelasset

I forbindelse med at Trafikanten ble et heleid datterselskap av Ruter, ble ruter.no og trafikanten.no slått sammen til én internettside. Alle de gode løsningene fra Trafikanten.no er videreført på nye ruter.no. Det ble laget en kampanje som skulle engasjere og gjøre folk oppmerksomme på den endringen som kom. Hovedaktiviteten foregikk digitalt på ruter.no med en egen kampanjeside hvor vi inviterte folk til å hjelpe oss med det digitale flyttelasset ved å flytte elementer over fra trafikanten.no til ruter.no. Kampanjen ble annonsert via annonsebannere på utvalgte nettsted og på plakater om bord på våre transportmidler. Over 30.000 besøkte kampanjesiden og 11.000 gjennomførte aktiviteten.

Samarbeid med finn.no

Tidlig i år inngikk vi et samarbeid med finn.no hvor vi har tatt i bruk hovedinnsikten hos boligkjøpere: 1) de leter på finn.no og 2) de er opptatt av kollektivtilbudet i boligområdet de kikker på. Nå har vi gjort det enklere for boligkjøperne i Oslo og Akershus ved å inkludere alle Ruters stoppesteder, rutenett og priser i finns karttjeneste, hvor nesten alle boligkjøpere orienterer seg. 5 måneder etter lanseringen har Ruters integrasjon blitt vist over 9 millioner ganger med 124.000 klikk videre til ruter.no

Andre markedsaktiviteter

I forbindelse med ruteendringen 15. april laget vi en kampanje med budskap om forbedret kapasitet i ulike områder, som for eksempel 305 nye avganger i Asker og Bærum, 354 i Follo, 570 på Nedre Romerike og nye avganger natt til lørdag og søndag på Nesoddbåten.

I sommer oppfordret vi også folk til å reise kollektivt til alle festivalene i Oslo og Akershus. I tillegg har vi oppfordret folk til å benytte seg av båtlinjene våre som trafikkerer øyene for å bygge større kjennskap til og kunnskap om Ruters båt tilbud generelt og linje 602 spesielt. Her tok vi i bruk reiselivsbransjens egne mekanikker og markedsførte øyhopping og cruise fra kun kr. 50 t/r.

Arrangement og samarbeid

Barnas Holmenkolltag ble i år arrangert for 40. gang på rad. Dagen ble en vinterfest av de sjeldne og Ruter var selvfølgelig på plass. Med en hybridbuss som blikkfang var Ruters stand lett synlig, og med lykkehjul, boller og mulighet for å prøvesitte på førerplassen engasjerte vi mange små med deres familier. Ruters stand gjorde i sum et svært godt inntrykk og ble omtalt som en av de store attraksjonene denne dagen.

11.2 Felles visjon i kollektivtrafikkfamilien – grep for bedret samspill

Kollektivtrafikkens felles visjon er: «Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg».

Etableringen av en 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 interessenter og roller. En felles visjon er et nødvendig grep i utfordrende samarbeidsrelasjoner og må kombineres med ryddige avtaler med gode insitamenter til felles måloppnåelse og en organisasjon som så langt som mulig bidrar til klare ansvarsforhold og forventninger.

For å nå målet om at kollektivtrafikken skal ta det vesentligste 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.

Den løpende gjennomføringen av gjentakende temperaturmålinger hos selskapene i kollektivtrafikkfamilien for kartlegging av samspill og samarbeid, er derfor et viktig verktøy

for å få identifisert og der igjen effektivt relevante forbedringstiltak i respektive selskaper. Første måling ble gjennomført i februar, og følges opp i oktober.

11.3 Kundestrategi for kollektivtrafikken

Ruter arbeider med etablering av en strategi som beskriver ønsket kundeopplevelse av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Strategien bygges rundt metoder, verktøy og målesystem som skal lede til et bedre kollektivtilbud og høyere kundetilfredshet. Tilnærmingen er servicedesign og best practice – nærmere bestemt design av gode kundeopplevelser på tvers av tid, kontaktflater og organisering. Strategien ser på kollektivtrafikken gjennom kundenes øyne, for der igjen å avdekke behov i dag og fremover.

Kollektivtrafikkens kundestrategi handler om å levere gode kundeopplevelser basert på tre prinsipper:

- Slutt å irritere meg – ved å fikse alle de små problemene jeg møter når jeg skal bruke kollektivt
- Verdsett meg – ved å vise at du setter pris på at jeg velger å reise kollektivt
- Myndiggjør meg – ved å gi meg verktøy og kunnskap slik at jeg kan løse utfordringer på egenhånd

Ønsket effekt av strategien er høyere grad av interaksjon og kundeinvolvering i endringer som planlegges gjennomført, for gjennom dette å gjøre oss attraktive nok til å oppnå økte markedsandeler.

11.4 Trafikantinformasjon

Vårens ruteendringer og planlagte avvik er de oppgavene som har krevd mest ressurser fra teamet dette første halvåret. Andre viktige oppgaver har vært prisendring og ulike forbedrings- og utviklingsprosjekter.

11.4.1 Drift

Ruteendringer 15. og 29. april

I år ble ruteendringen gjennomført i to omganger. Ruteendring for Akershus ble satt til 15. april, og Oslo-ruteendringen kom to uker etterpå.

I Akershus var det mye positivt, med flere avganger og bedre kapasitet. Vi valgte å tilpasse informasjonen til hver region med separate plakater og annonser for Asker (Slemmestad), Bærum, Øvre Romerike, Nedre Romerike, Enebakk, Nesodden og til sist Drøbak/Ås/Ski. I Oslo var ikke bildet like lystig. Ruteendringen innebar færre avganger og linjer som ble lagt ned som ble informert på plakat om bord og i annonser på web og i avis.

Til hver ruteendring bruker vi mye ressurser på produksjon av rutehefter og tidtabeller. Vi følger opplagene for ruteheftene tett, og justerer dem for hvert opptrykk. Vi trykker færre

rutehefter i dag enn kun for noen få år siden. Men selv om digitale plattformer stadig vinner terreng, opplever vi at den trykte informasjonen er en viktig kanal for mange kunder. Dette vil fortsatt være et prioritert område for trafikantinformasjon.

Planlagte avvik

I løpet av første halvår informerte vi om i underkant av 90 små og store avvik. Det innebærer alt fra at Sjøskogveien holdeplass på Vinterbro flyttes 50 meter, til graving i Hegdehaugsveien i et halvt år og at alle trikker og busser blir berørt. Når avvik også rammer trikk og T-bane samarbeider vi tett med operatørene om informasjon til kundene. Avviksinformasjon kommuniseres gjennom plakater om bord, holdeplassinformasjon, avisannonser SIS, web, mobil og sosiale medier.

Også denne våren og sommeren var det omfattende arbeider på jernbanen i Oslo sentrum som medførte flere stengte strekninger. Togreisende ble henvist til T-banen mot Brynseng og Storo, i tillegg til erstatningsbussene som både NSB og Flytoget satte opp. Dette krevde ekstra informasjon fra oss for å sikre at togpassasjerene ble henvist til riktig plattform og riktig T-banelinje, samt at de fikk nødvendig informasjon om billett kjøp og billettbruk.

Det arrangeres stadig flere konserter, festivaler og ulike idrettsarrangementer i Oslo og Akershus. Flere av disse får stor påvirkning for kollektivtrafikken, både i form av store folkemengder som skal fraktes, samt at linjer får omkjøring pga. stengte veier. Informasjon om avvik, billetter og generell ruteinformasjon til disse arrangementene er tidkrevende spesielt i vår- og sommersesongen. Det største arrangementet der kollektivtrafikken ble mest berørt, var snøbrett-VM i februar. I tillegg pågikk forberedelsesarbeider i forkant av sommeren for avvikling av 22. juli-markeringen og Norway Cup.

Bestillingstransport

Bestillingstransport er et tilbud til dem som har behov for å bli hentet hjemme. Dette tilbudet finnes i Fet, Eidsvoll og Hurdal og i Aurskog/Høland og Sørumsand, også tilknyttet fylkesgrensekryssende forbindelser med Eidskog i Hedmark og Rømskog i Østfold. I løpet av første kvartal 2012 ble brosjyrene oppdatert og distribuert til selskapene som kjører linjene og til de aktuelle kommunene.

- Bestillingstransport for Eidsvoll og Hurdal
- Bestillingstransport for Aurskog/Høland, Sørumsand og Fet
- Bestillinglinje 891, Skotterud/Rømskog - Sørumsand

I forbindelse av nytt opptrykk, ble det også gjennomført en informasjonskampanje. Lokalavisene ble benyttet for å opplyse og minne om tilbudet som finnes.

Informasjon om billetter og priser

Ruters prisendring ble gjennomført 1. februar. Endringen ble informert om i avis, om bord og på web, i tillegg gjennom utsalgsstedene. Det var ikke noen store nyheter ved denne prisendringen, men vi la ekstra vekt på informasjon om reisepriser og Smartbilletten, da disse fortsatt var nye og ukjente for mange. Viktige kanaler for trafikantinformasjon ved prisendring er prisoblatene om bord og billettbrosjyren.

En annen sentral kanal er oblater på selve billettutstyret. Dette er brukt blant annet for å informere om at kunden bør sjekke innhold i kortet på billettautomat dersom beskjeden «Ugyldig status» fremkommer på sperreportene ved avlesing.

11.4.2 Utvikling

Utvikling- og forbedringsprosjekter

Det er arbeidet med flere forbedringsprosjekter første halvår for å gjøre informasjonen til kundene bedre.

- Designmessig og språklig forbedring av kundedialogen på billettautomatene er gjennomført.
- Bedre informasjon i kundedialogen på kortleserne. f Informasjon som ikke er helt nødvendig for kundene fjernes. Da vil vi lettere nå frem med det viktigste, som er utløpstidspunkt for periodebilletter og saldo for reise penger. Utredningen er gjennomført, men implementering avventer foreløpig.
- Internasjonalt holdeplassopprop. Utvikling av lydsignal foran holdeplassnavnet i stedet for annonseringen «Neste holdeplass er...». Etter første testfase – som ble veldig positivt fanget opp av media – er det ønskelig å teste deler av løsningen over mer tid. Det er i tillegg fanget opp et behov for en større vurdering og gjennomgang av høyttalerinformasjonen på T-banen. Det legges opp til at dette arbeidet vil pågå utover høsten.
- Kommunikasjon på og rundt hentepunkt for internettkjøpte billetter er implementert.
- Strategi. En prosjektgruppe bestående av representanter fra Trafikanten og Ruter utarbeidet forslag til forsterket trafikantinformasjon i løpet av våren. Forslaget danner deler av grunnlaget for organiseringsarbeidet som vil pågå utover høsten om arbeidet med kundene.

11.5 TID – prosjektet

Trafikantinformasjons- og designprogram (TID) 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.

TID-prosjektet utvikler et nytt informasjons- og designprogram med mål om at dette skal implementeres i hele Ruters trafikkområde.

11.5.1 Utviklingsprosjekter

Nye tidtabeller

På forsommeren 2011 ble det gjennomført en brukertest for å avdekke kundenes forhold til stoppestedstabellene i Oslo og Akershus. Hovedinnsikter fra brukertesten har dannet

grunnlaget for utviklingsarbeidet med nye stoppestedstabeller. Forslag til nye tidtabeller er brukertestet våren 2012, og retningslinjer for nye tidtabeller er publisert i designmanualen.

Kartmanual

Manualen skal beskrive prinsipper, regler og veiledning for utvikling og produksjon av kart. Utviklingsarbeidet pågår.

Håndbok Metro

Arbeidet med et nytt skiltprogram for informasjon og veivisning har pågått siden 2010. Første halvår av 2012 har prinsippene blitt ferdigutviklet, testet i sammenheng og godkjent. Dokumentasjonsarbeidet er i avslutningsfasen og hele programmet vil bli publisert på designmanualen i september.

Siste fase i utviklingen av skiltprogrammet er utviklingen av industridesign. Arbeidet er nå i siste fase av prototypeutvikling og testing. Endelig test og godkjenning av prototype er planlagt til september.

Siden høsten 2011 har det, parallelt med utvikling av skiltprogram for informasjon og veivisning, blitt utarbeidet et nytt sikkerhetsskiltprogram i samarbeid med Oslo T-banedrift. Dette vil også bli publisert på designmanualen i september.

Håndbok for oppgradering av T-banestasjoner til metrostandard har i samme periode blitt kvalitetssikret og utviklet til en web-basert versjon i samarbeid med KTP. Denne vil også bli publisert på designmanualen i løpet av september.

Andre kvartal ble det startet et arbeid med å utvikle retningslinjer for møblering av stasjoner i samarbeid med Oslo T-banedrift og KTP. Møbleringsplanen tar for seg plassering av alle vesentlige elementer ved en stasjon som f.eks. informasjon, skilter, serviceelementer, billettutstyr, reklame osv.

Håndbok buss og trikk

Det er utarbeidet grunnutkast til funksjonsbeskrivelse for stoppesteder overflate. Møtevirksomhet med Bymiljøetaten har pågått om forberedelse av anbudsutsendelse for resterende reklamefinansierte lehus i Oslo.

Systemstøtte i nytt drifts- og vedlikeholdskonsept

I løpet av siste kvartal 2011 og første kvartal 2012 ble det utviklet en funksjonell kravspesifikasjon som beskriver funksjonelle krav i et nytt system. Andre kvartal 2012 ble det gjennomført en minikonkurranse blant rammeavtaleleverandørene innen IKT for å få utviklet en teknisk kravspesifikasjon, anbudsunderlag og budsjett for en eventuell anskaffelse. Arbeidet med kravspesifisering vil avsluttes siste halvdel av 2012.

Manual for merking av transportmidler

Våren 2012 ble det startet et arbeid for å videreutvikle, systematisere og dokumentere retningslinjer for innvendig og utvendig merking samt interiør og informasjons- og plakatl plassering i transportmidler. Før sommeren ble innsiktsfasen gjennomført samt at retningslinjer for interiør for bybuss ble publisert på designmanualen. Prosjektet vil ferdigstilles første kvartal 2013.

11.5.2 Implementeringsprosjekter

Omprofilering av Trafikanten på Jernbanetorget og servicepunkt på Aker brygge

Trafikantens servicesenter på Jernbanetorget og filialen på Aker brygge ble i juni omprofilert etter retningslinjene som er utarbeidet i TID-programmet.

T-banen

For Gjøannes stasjon er det utarbeidet skiltplan etter nytt skiltprogram for Metro. Skiltplanen vil bli implementert til åpningen av stasjonen 8. oktober 2012.

I tillegg jobbes det med skiltplaner etter det nye programmet for Åsjordet, Montebello, Ullernåsen og Bjørnsletta.

I forbindelse med ny og forbedret rutemodell for hele T-banenettet fra desember 2012 er det en intensjon at store deler av den omskiltningen på stasjonene som da uansett må gjennomføres, skal skje ved en oppgradert standard i følge TID-programmet.

11.6 Ny pris- og sonestruktur - erfaringer

Ruter vil gjennomføre en grundig evaluering av NYPS etter et år med den nye pris- og sonestrukturen, altså etter 01.10.2012. Etter første halvår kan vi se utslag i reisetall, kundetilfredshet og vridningseffekter mellom billettslag som kan være et resultat av NYPS, men det er for tidlig å konkludere på dette.

11.7 Salg og inntektssikring

Ruter har i første halvår hatt en svak nedgang i billettinntektene, sammenlignet med samme periode i 2011. Nedgangen ligger i Akershus, og er et resultat av lavere billettpriser etter innføringen av ny pris- og sonestruktur. Kommisjonærene er fortsatt Ruters største salgskanal, kommisjonærnettene er i perioden blitt noe utvidet. De selvbetjente salgskanalerne er i god vekst, blant annet er muligheten for automatisk påfylling av reisepenger blitt godt mottatt. Salget om bord hos operatørene er som planlagt noe lavere enn første halvår i fjor.

11.8 Elektronisk billettering i Ruter

94 % av kollektivreisene i Oslo og Akershus foretas med elektronisk reisekort. Ved utgangen av juni var i overkant av 685.000 aktive elektroniske reisekort i omløp, herav ca. 53.000 reisekort (7,7 %) utstedt av NSB. Det siste relativt store billettproduktet som gjenstår på papir, er kupongkortet.

I løpet av høsten installeres en ny generasjon billetteringsutstyr i Oslo vest-anbudet. Dette er utstyrsenheter som er med å tilrettelegge for en online-billettering, der vi både kan overvåke alt utstyret mens det er ute i trafikk, og samtidig tilby nye billettprodukter innenfor mobil- og nettsalgsegmentet.

Tidlig neste år kommer 33 nye billettsalgsautomater. Disse skal utplasseres i tillegg til eksisterende automater, og vil gi enda enklere og økt tilgjengelighet til billetter i Oslo og Akershus.

Det tredje prosjektet er en ny kommisjonærløsning, som introduserer ny funksjonalitet og ny maskinvare. Med handlekurvfunksjon og en ny kortleser/-skriver vil vi få en raskere og mer stabil løsning, med enkel tilgang til å selge mange billetter i samme transaksjon.

Med over 4.000 utstyrsenheter og nesten 700.000 aktive reisekort i det elektroniske billettsystemet, er det helt essensielt at vi har de beste prosesser for drift på plass. Dette støttes gjennom et opplæringsprogram, samtidig som det introduseres et helt nytt supportsystem for håndtering av hendelser i det elektroniske billetteringsystemet. I løpet av året vil denne tjenesten utvides til å registrere hendelser i alle områder og på alle driftsarter, og vil gi den oversikten vi trenger for å yte den servicegarantien kundene forventer.

Viktige installasjonsprosjekter er nytt overvåkningsverktøy for all elektronisk billettering, og installasjon av nytt billetteringsutstyr i Oslo vest, med produksjonssetting tidlig i oktober.



12 Organisasjon

12.1 Personale og likestilling

Vet utgangen av juni hadde Ruter 133 ansatte fordelt på 63 kvinner og 70 menn. Disse utførte 129 årsverk. Ledergruppen besto av 4 menn og 3 kvinner. Inkludert datterselskapene Trafikanten og Konsentra hadde konsernet totalt 250 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, fleksibel arbeidstid og redusert arbeidstid for småbarnsfamilier.

Arbeidstakere over 60 år tilbys å benytte bedriftens seniorpolitiske tiltak. Det er for tiden 8 arbeidstakere som benytter disse ordningene.

Ruter er en 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 sykemeldte lettere og raskere kommer tilbake i arbeid.

12.2 Arbeidsmiljø

Det har ikke vært noen arbeidsrelaterte skader i 2012. Sykefraværet i juni 2012 var 4,13 % , gjennomsnittlig sykefravær i selskapet (rullerende 12 måneder) var 5,6%

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

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

12.3 Organisasjonsutvikling

Ruter har besluttet en organisasjonsstruktur der personalansvaret ligger på prosesslederne. Organisasjonsutviklingsprosessen har gått videre med et felles lederutviklingsprogram over 5 moduler som avsluttes i annet halvår 2012. Det er også etablert en ruterspesifikk prosjektmodell som alle ansatte nå gis opplæring i gjennom et 2 dagers kurs.

12.4 Internkontroll

Vinteren 2011/12 foretok Ernst & Young en gjennomgang av etablert internkontroll i Ruter, med fokus på anskaffelsesprosessen. I rapporten, som ble levert 10. februar 2012, ble internkontrollen i Ruter ansett til å være tilfredsstillende, men med noen klare forbedringsområder.

Første halvår 2012 har Ruter arbeidet med å lukke avvikene i rapporten, blant annet basert på viktigheten til det enkelte forbedringspunkt. Dette arbeidet vil ha høy prioritet også i 2. halvår 2012, og videre i 2013.

Som en del av prosessen har det blitt økt bevissthet og fokus på internkontrollen, og det arbeides også med å innføre en ny og forbedret struktur for gjennomføring av internkontroll i Ruter.

12.5 HMS

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

Ruter har en avtale med bedriftshelsetjenesten Hjelp24 (under navnebytte til Stamina Hot) om kartlegging av arbeidsmiljø, gjennomføring av arbeidsplass undersøkelser og vurdering av risiko for helsefare.

13 Økonomi

13.1 Resultat, balanse og årsprognose pr 30.06.2012

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 minus 7 millioner kroner, som tilsvarer 2,7 ‰ av omsetningen og er tilnærmet som budsjettert. Regnskapsmessig status pr 30.06 er et overskudd på 47,3 millioner kroner mot et budsjett på 64,6 millioner kroner.

Etter første halvår ligger billettinntektene 45,2 millioner kroner under budsjett. Dette oppveies delvis av kostnader lavere enn budsjettert, der kjøp av transporttjenester, samt lønns- og felleskostnader ligger under budsjett. God kostnadskontroll og lavere kontraktsreguleringer for andre halvår gjør at det styres mot et resultat lik null, som budsjettert. Området som det knytter seg usikkerhet til er billettinntektene, der vi ved overgangen til ny pris- og sonestruktur også tok det siste store steget over til elektronisk billettering. Oppetiden på salgsmatemater og kortavlesere er enda ikke optimal, og muligheter for misforståelse ved bruk av reisekort, samt spekulering i snik, har ført til at billettinntektene ikke realiseres som forventet. Det er igangsatt et inntektssikringsprosjekt som ser på alle sider ved gjennomføringen av billettsalg og bruk, der målet er å minimere mulige inntektslekkasjer.

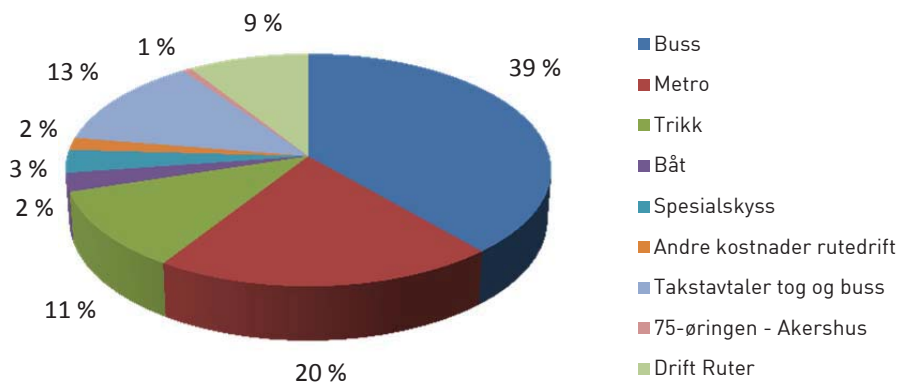
13.2 Inntekter

For første halvår var billettinntektene på 1 368 millioner kroner. Billettinntektene ligger med dette 45,2 millioner kroner under budsjett. Trafikkveksten er som forutsatt i budsjettet, men Ruter realiserer ikke inntektene i like stor grad. Det er satt i verk tiltak med fokus på å sikre pålitelige salgssystemer og kortavlesere, opplæring av operatører og kunder, samt hyppigere billettkontroller som varsles i forkant i media.

Tjenestekjøpene overføres som avtalt. Fra Oslo kommune er det i første halvår overført 546 millioner kroner og fra Akershus fylkeskommune 341 millioner kroner.

13.3 Kostnader

Tilnærmet hele kostnadssiden i Ruter er bundet opp gjennom kontrakter for kjøring av buss, metro, trikk og båt, samt takstvtaler. For første halvår 2012 var de totale kostnadene på 2 648 millioner kroner. Kostnadsmassen kan deles inn i komponentene vist i figuren.



Figur 12.1 Kostnadsfordeling i Ruter

Kostnadssiden er 25 millioner kroner lavere enn budsjettert. Dette skyldes jevnt over lavere utbetalinger til operatørene, samt et mindreforbruk på drift Ruter. Hos operatørene er det i hovedsak bonus/malus som går i Ruters favør, mens det har vært et redusert aktivitetsnivå drift Ruter sammenlignet mot budsjett.

13.4 Balanse

Ruters total kapital var ved utgangen av første halvår på 1,636 milliarder kroner. Egenkapitalandelen var på 15,73 % og selskapets likviditet var tilfredsstillende, med en bankbeholdning pr 30. juni på 982 millioner kroner.

13.5 Effektivitetsutvikling målt ved kostnad pr reise

Gjennomsnittlig kostnad per reise hos Ruter er ca. 19 kroner. Første halvår 2011 ble det foretatt 145,3 millioner reiser med Ruter (inkludert tog) til en total kostnad på 2 738 millioner kroner. Tilsvarende tall for første halvår 2012 er 150,3 millioner reiser til en total kostnad lik 2 849 millioner kroner. Korrigeres det for inflasjonen i perioden, er det en svak økning i kostnaden pr reise på 0,8 % fra 2011 til 2012.

14 Regnskap

RUTER AS RESULTATREGNSKAP MORSELSKAP	30.06.2012	30.06.2011	30.06.2010
Beløp i 1 000 kroner			
Inntekter			
Billettinntekter	1 454 424	1 502 848	1 376 795
Andre inntekter (tilskudd, Oslopakke 3, m.m.)	1 232 865	1 352 005	1 238 037
Sum driftsinntekter	2 687 289	2 854 853	2 614 832
Kostnader			
Tjenestekjøp	2 055 363	2 164 645	2 016 980
Takstavgifter	353 198	337 772	308 410
Lønn og sosiale kostnader	50 388	48 478	38 482
Konsulentbistand prosjektering, med mer	26 540	24 093	24 428
Provisjoner og salgstiltak	71 251	69 063	61 280
Av- og nedskrivninger	22 459	22 344	20 857
Vedlikehold, reparasjoner og div andre kostnader	68 940	71 504	91 795
Sum driftskostnader	2 648 138	2 737 899	2 562 232
DRIFTSRESULTAT	39 151	116 954	52 600
Finansinntekter	12 465	8 269	4 438
Finanskostnader	4 301	4 221	3 582
RESULTAT PR 30.06	47 315	121 002	53 456
Overføringer			
Udisponert resultat	47 315	121 002	53 456
Sum overføringer	47 315	121 002	53 456

RUTER AS - BALANSE MORSELSKAP	30.06.12	30.06.11	30.06.10
Beløp i 1 000 kr			
EIENDELER			
Anleggsmidler			
Andre immaterielle eiendeler	87 899	110 806	121 736
Sum immaterielle eiendeler	87 899	110 806	121 736
Driftsløsøre, inventar, kontorutstyr	159 602	170 462	180 743
Sum varige driftsmidler	159 602	170 462	180 743
Investeringer i aksjer i datterselskap og tilknyttet selskap	19 941	38 288	38 288
Sum finansielle anleggsmidler	19 941	38 288	38 288
Sum anleggsmidler	267 442	319 556	340 768
Omløpsmidler			
Kundefordringer	187 542	176 809	316 863
Andre fordringer	199 190	206 838	283 573
Sum fordringer	386 732	383 648	600 436
Bankinnskudd, kontanter og lignende	982 396	603 704	321 846
Sum bankinnskudd, kontanter og lignende	982 396	603 704	321 846
Sum omløpsmidler	1 369 128	987 352	922 282
Sum eiendeler	1 636 570	1 306 908	1 263 050
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	10 660	4 405	1 499
Resultat	47 315	121 003	53 457
Sum opptjent egenkapital	57 975	125 408	54 956
Sum egenkapital	257 433	324 866	254 414
Gjeld			
Pensjonsforpliktelser	61 625	51 946	39 399
Langsiktig gjeld	248 557	269 820	291 083
Sum langsiktig gjeld og forpliktelser	310 182	321 766	330 482
Leverandørgjeld	433 931	361 222	100 229
Skyldige offentlige avgifter	6 272	4 949	4 277
Annen kortsiktig gjeld	628 752	294 105	573 647
Sum kortsiktig gjeld	1 068 955	660 276	678 154
Sum gjeld	1 379 137	982 042	1 008 636
Sum egenkapital og gjeld	1 636 570	1 306 908	1 263 050

Ruterrapporter

Nr.	Rapporter utgitt av Ruter	Utgitt	Nr.	Rapporter utgitt av Ruter	Utgitt
2012:11	Halvårsrapport	okt.12	2009:22	Trafikktilbud sydområdet	des.09
2012:10	Kartlegging av universell utforming ved metrostasjoner i Oslo og Akershus	jul.12	2009:21	Ny rutemodell og vognbehov metro	okt.09
2012:9	H2013. Handlingsprogram med økonomiplan 2013-2016	jun.12	2009:20	Trikk til Tonsenhagen, et forprosjekt	nov.09
2012:8	Årsrapport 2011	apr.12	2009:19	Fjordtrikken Sluttrapport trasé- og konsekvensutredning	nov.09
2012:7	Hva koster det å reise kollektivt?	apr.12	2009:18	Fjordtrikken Fase 1 traséutredning	nov.09
2012:6	Fremkommelighet og tilgjengelighet. Årsrapport 2011	apr.12	2009:17	Fornebubanen Sluttrapport trasé- og konsekvensutredning	nov.09
2012:5	Strategi for bussanlegg	okt.12	2009:16	Fremtidig vogntype for Holmenkollbanen, september 2009	sep.09
2012:4	Samfunnsnytte av økte tilskudd til kollektivtransporten i Ruterområdet	mar.12	2009:15	Halvårsrapport 2009, september 2009	sep.09
2012:3	Ruters tilbud på fjorden	aug.12	2009:14	Ruters miljøstrategi 2010-2013, høringsutkast september 2009	sep.09
2012:2	Strategi for spesialtransport	mar.12	2009:13	Linjenettstruktur for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus 2010-30	sep.09
2012:1	Ruter's Business Plan 2012-2060 [Oversettelse av K2012]	feb.12	2009:12	Samfunnsregnskap for Ruter 2008, september 2009	sep.09
			2009:11	Økt effektivitet for metro og trikk, september 2009	sep.09
			2009:10	K2010 - Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2010-2030	sep.09
2011:18	Sentrumsplan for trikk og buss. Sluttrapport	des.11	2009:9	Ruters tilgjengelighetsstrategi, september 2009	sep.09
2011:17	Prinsipper for trafikktilbudet	nov.11	2009:8	Forprosjekt for trikk i Frederiks gate, vurdering av alternativer	sep.09
2011:16	Nytt signalsystem metro. Mulig automatisering	okt.11	2009:7	Incentivbaserte kontrakter og konkurranseutsetting, august 2009	aug.09
2011:15	Halvårsrapport	sep.11	2009:6	Samspill mellom administrasjonsselskap og operatør, juni 2009	jun.09
2011:14	Superbussmaterieill	aug.11	2009:5	Bussterminal i Oslo, juni 2009	jun.09
2011:13	Bedre trikketilbud i Gamlebyen	jun.11	2009:4	Fremkommelighet for kollektivtrafikken, Årsrapport 2009	jun.09
2011:12	OPS som mulighet for gjennomføring av Fornebubanen	jun.11	2009:3	Vurdering av trasévalg for nedre del av Briskebytrikken	jun.09
2011:11	Kollektivtrafikkbetjening av Fornebu. Sammendragsrapport.	jun.11	2009:2	Bybane Fornebu - Skøyen, statusrapport	jun.09
2011:10	K2012. Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2012-2060	jun.11	2009:1	Årsrapport 2008	2009
2011:9	Brukertest av nytt trafikantinformasjonsprogram, Jernbanetorget	apr.11			
2011:8	Situasjonsanalyse Trafikantinformasjon	apr.11			
2011:7	Sårbarhetsanalyse. Samfunnsøkonomisk konsekvens av hendelser	apr.11			
2011:6	Årsrapport 2010	mar.11			
2011:5	Kollektivtrafikkbetjening av Fornebu. Trasé- og konsekvensutredning	mar.11			
2011:4	Fremkommelighetsstrategi	mar.11			
2011:3	Fremkommelighet og tilgjengelighet. Årsrapport 2010	mar.11			
2011:2	Universell utforming - strategi og handlingsprogram	mar.11			
2011:1	Persontrafikk på Alnabanen	feb.11			
				Rapporter 2006-2008	Utgitt
				Holmenkollbanen, T-bane til Holmenkollen skiarena	des.08
				Ruters prisstrategi, soner og billettslag	des.08
				Lørensvingen - Planprogram	okt.08
				BEST, benchmarking status report 2006-2008	okt.08
				Ny T-banestasjon på Majorstuen	okt.08
				Innfartsparkering Rosenholm, september 2008	sep.08
				Bussterminalløsninger i Oslo sentrum, mai 2008	mai.08
				Holmenkollbanens fremtid, februar 2008	feb.08
				Kollektivtrafikk, praktisk veileder for by- og trafikkplanteleggere	nov.06
				Kollektivtransport i nordiske byer, potensial og utfordringer	sep.06
2010:17	Stoppstedstrategi	des.10			
2010:16	Trikkestrategi	nov.10			
2010:15	Miljø- og samfunnsregnskap for fortetting ved stasjonsnære jorder	nov.10			
2010:14	Merkeverestrategi	mai.10			
2010:13	Trafikkplan Folto	des.10			
2010:12	Anbefalinger for TID-programmet, Carl Berners plass knutepunkt	sep.10			
2010:11	Halvårsrapport 2010	sep.10			
2010:10	H2011 - Ruters handlingsprogram 2011-2014	okt.10			
2010:9	Innfartsparkeringsstrategi	okt.10			
2010:8	Øybåtterminal i Pipervika	mai.10			
2010:7	Kollektivtrafikk løsning for Fornebu. Sammendragsrapport	mar.10			
2010:6	Årsrapport 2009	mar.10			
2010:5	Metronettets rutemodell og vognpark 2012-2020	mar.10			
2010:4	Ny bussterminal ved Oslo S. Plassering og utforming	feb.10			
2010:3	Fremkommelighet og tilgjengelighet. Årsrapport 2009	feb.10			
2010:2	Fjordtrikken - Sammendragsrapport	feb.10			
2010:1	Banebetjening av Bjørnsdal og Gjersrud/Stensrud	feb.10			



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