

Ruter#

Operator og partnerforum 15. desember



Agenda

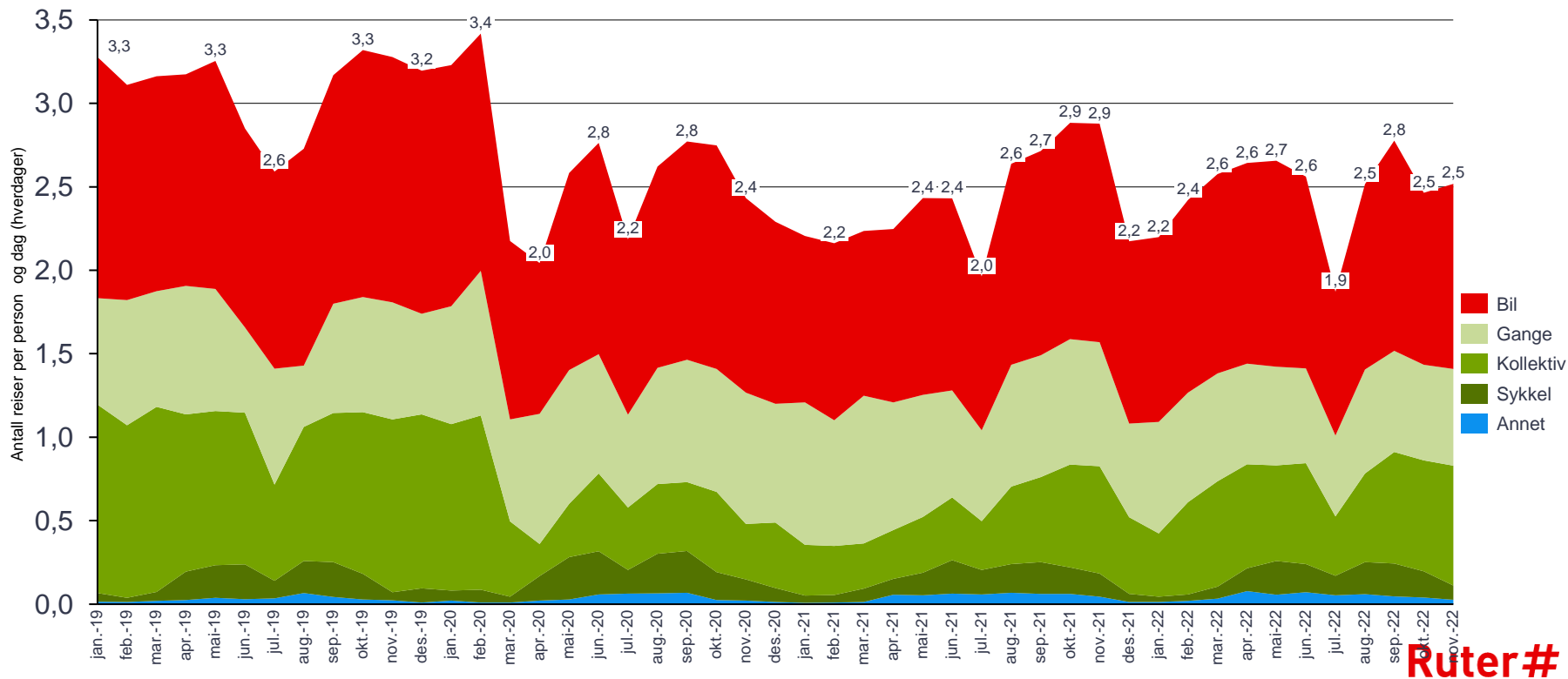
- Generell status v/ Bernt Reitan Jenssen
- Tilbudsstrategien v/ Johan Gjærum
- Bussjåførenes rolle i kundeopplevelsen v/ Therese Jacobsen, Jubel-design
- BB4A, Hva har operatørene gjort siden sist
 - Sporveien Infrastruktur v/Yasin Ismail og Birger Gråthen
 - Nobina v/Jan Volsdal
- Eventuelt:
 - Hjelp til Ukraina
 - Møtedatoer 2023

Ruter#

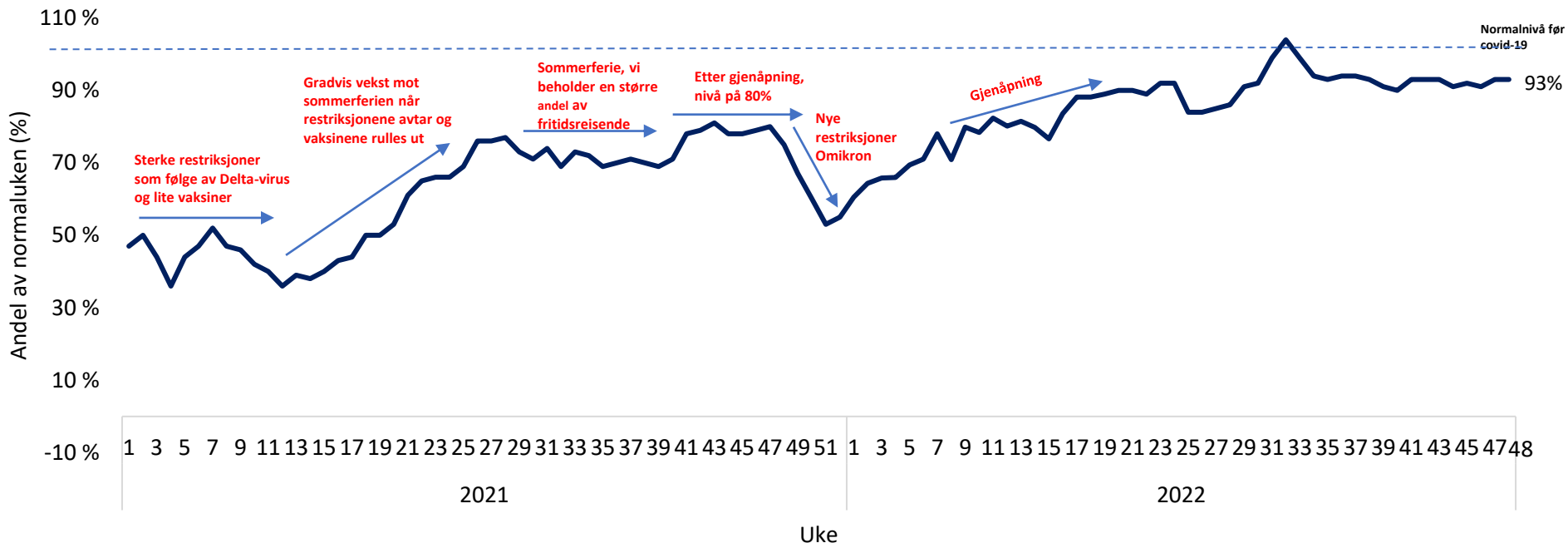
Innsikt

(Bernt Reitan Jenssen)

Fortsatt lav reiseaktivitet utover høsten, men kollektivt fortsetter veksten

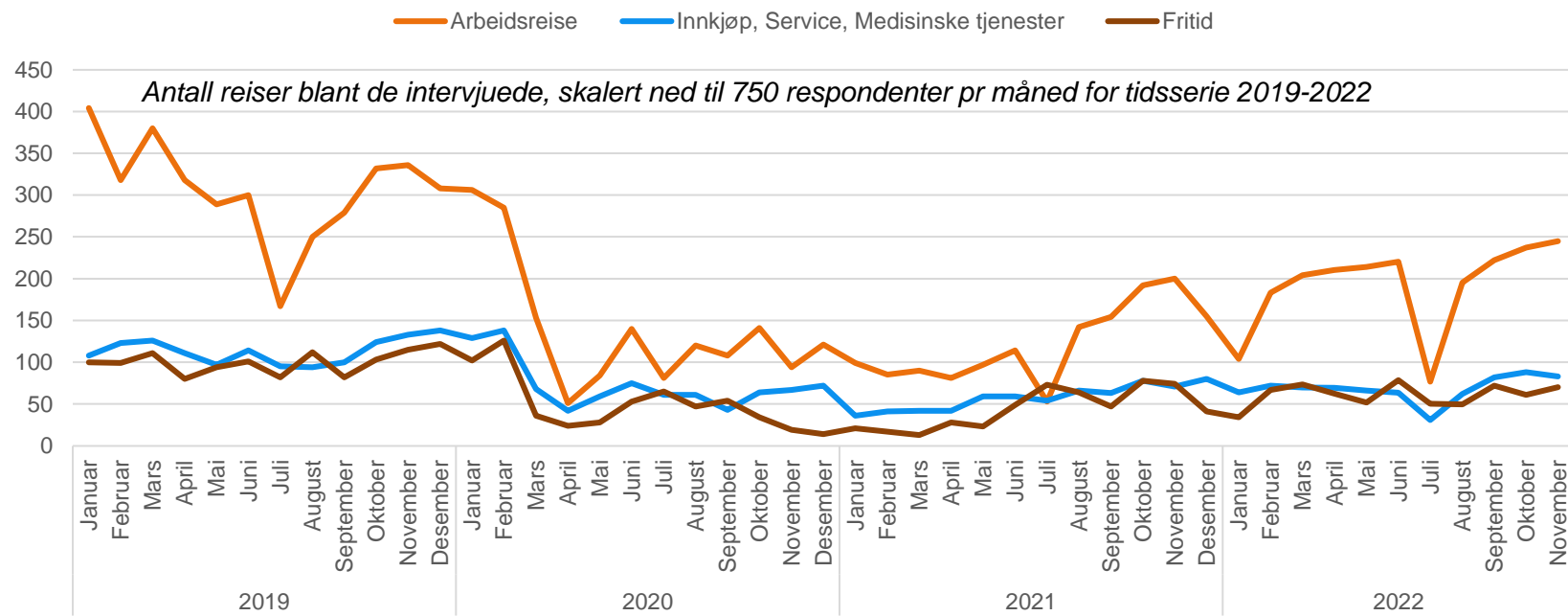


Kundene fulgte myndighetenes råd under pandemien



Utvikling i andel passasjerer (%) per uke i kollektivtrafikken. Grafen viser utvikling sammenlignet med normaluke.

Nedgang på kollektivreiser: Kollektive arbeidsreiser er på sitt høyeste nivå etter pandemien



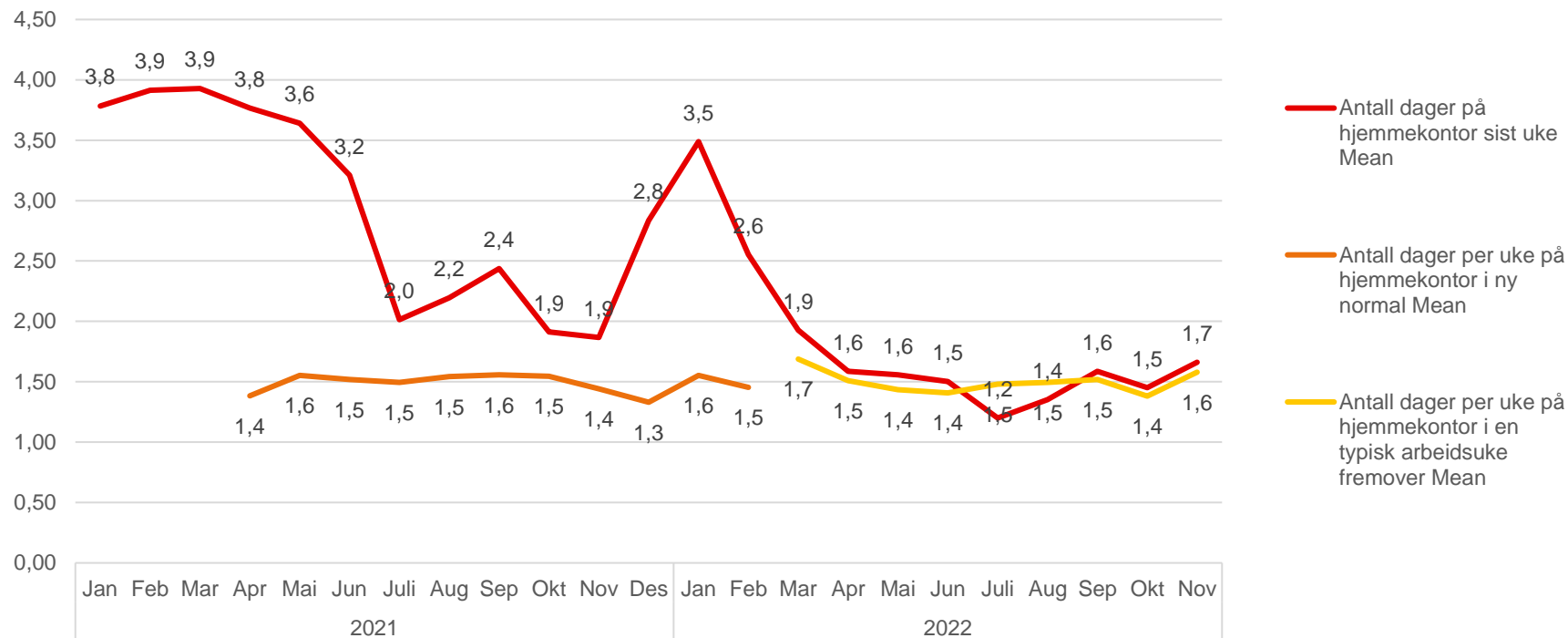
Bekymringen for å bli smittet når man reiser kollektivt er nesten borte, og er ikke lenger en relevant driver for hjemmekontorbruk

Dersom du skulle reist kollektivt i dag, ville du vært ikke bekymret eller bekymret for å bli smittet av koronaviruset?
(Andel svart: **Svært bekymret** eller **ganske bekymret**)

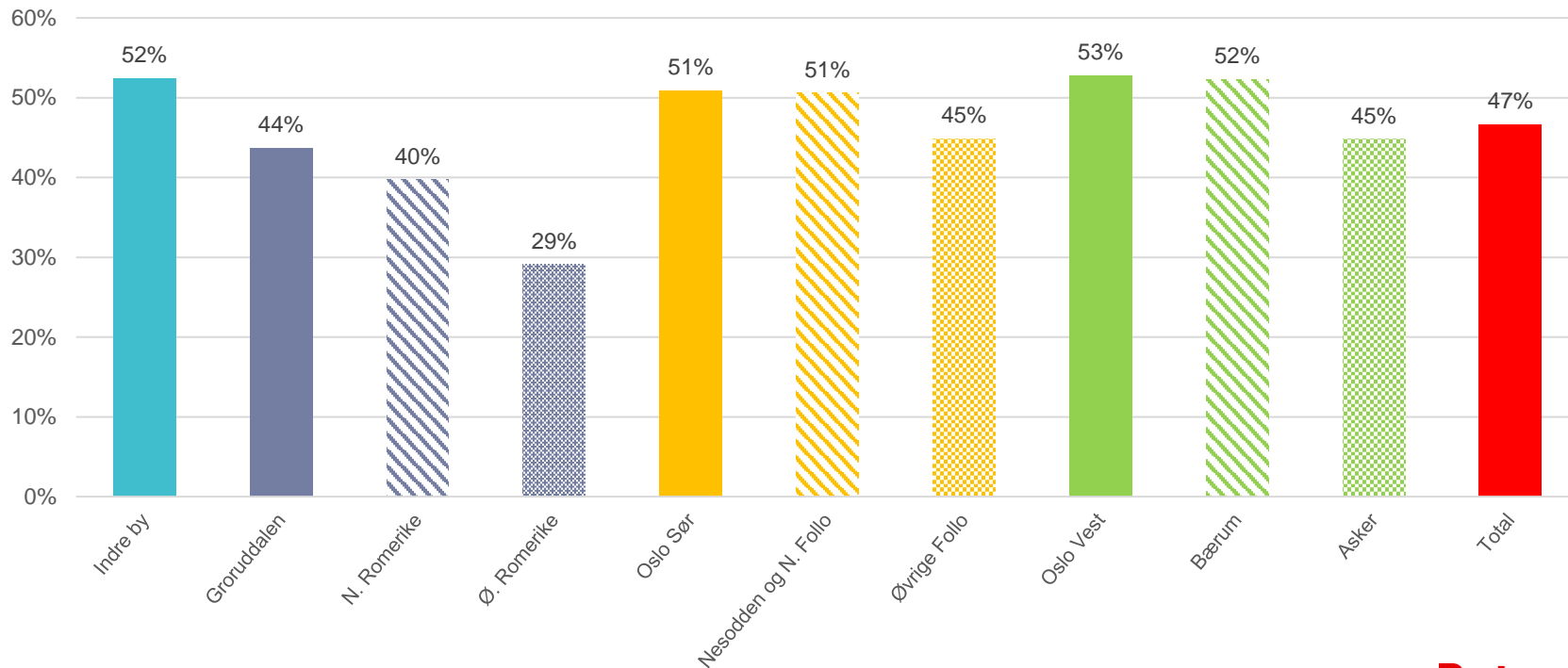


Foto: Ruter AS / Nucleus AS, Daniel Jacobsen

Faktisk bruk av hjemmekontor og fremtidig bruk av hjemmekontor følger hverandre tett



Andelen med mulighet for hjemmekontor er lavest i Nordøst



Kilde: Ruter MIS, tall for 2022 per november

Elbilen står for stadig økende andel av passeringene over bomringen -nærmer seg 40 %

Andel elbil

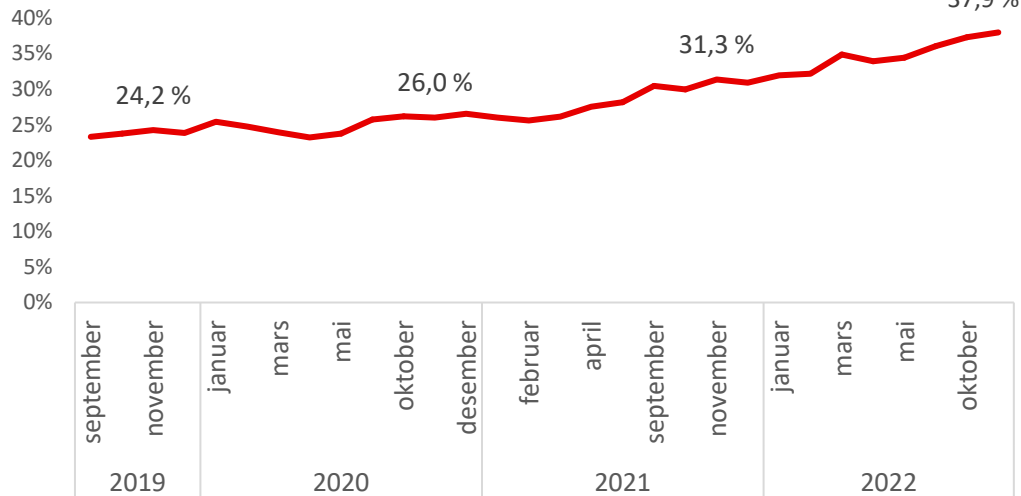
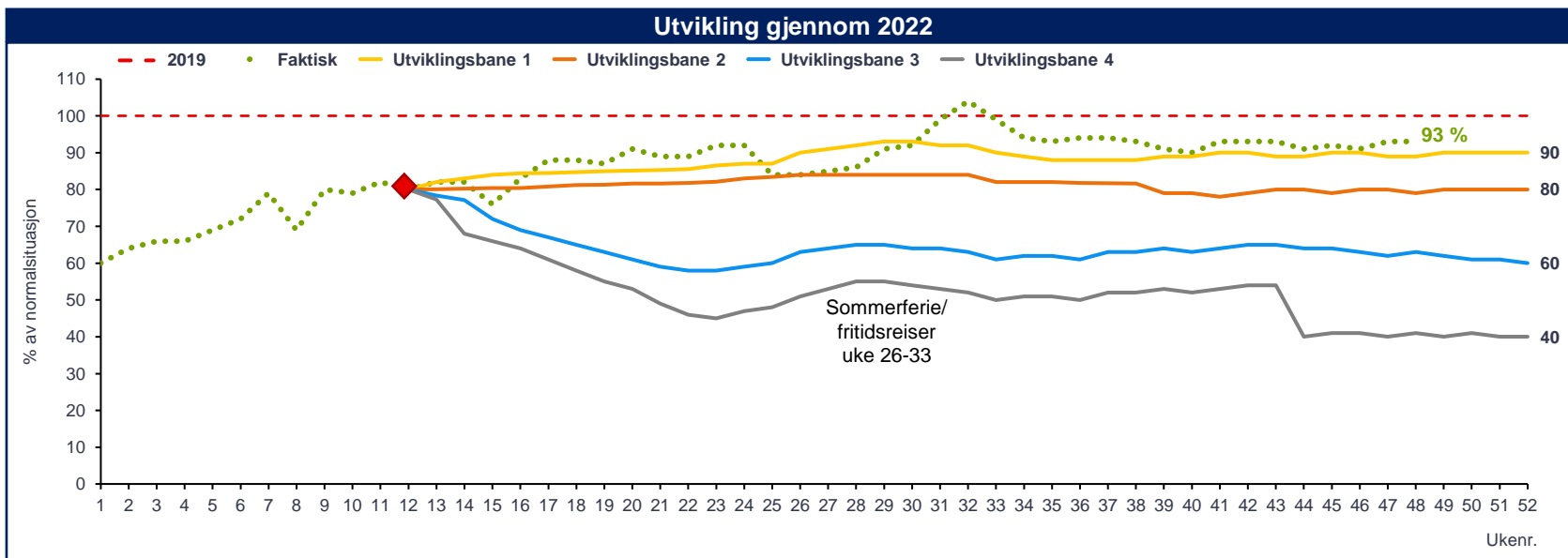


Foto: Karl Braanaas, Budstikka 03.04.2019 i forbindelse med innføring av +1 i bilen i kollektivfeltet på E18

Bortfall av trafikkvolum tom. uke 48 2022

Mulige utviklingsbaner for kollektivtrafikk



Note 1: Inneholder ikke togreiser.

Note 2: Normalsituasjon beregnes som trafikkvolum 2019 tilpasset kalender for 2022.

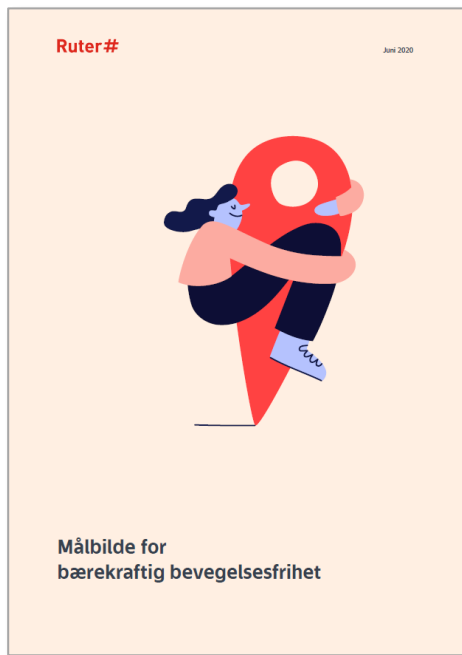
Note 3: Banene er fokusert mot etterspørsel etter kollektiv med tilgang på et normalt tilbud. Kutt i kollektivtilbudet kan drive etterspørselen nedover til en lavere bane.

Ruter#

Tilbudsstrategien

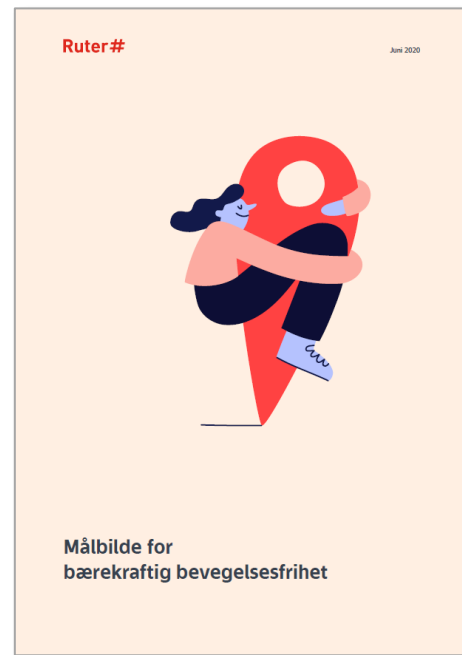
(Johan Gjørum)

Ruters overordnede strategi: Målbilde for bærekraftig bevegelsesfrihet

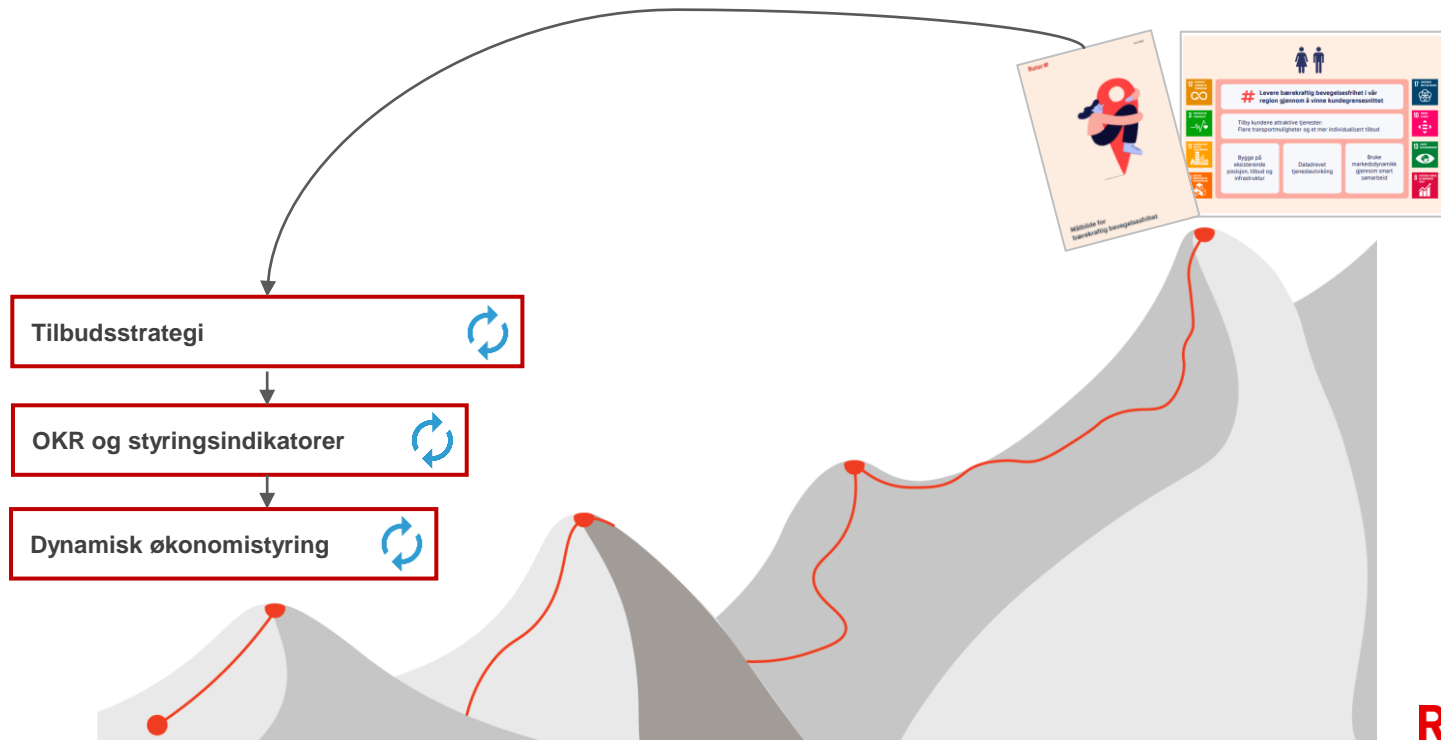


Ruter skal levere bærekraftig bevegelsesfrihet. Tilbudsstrategien skal støtte opp under dette

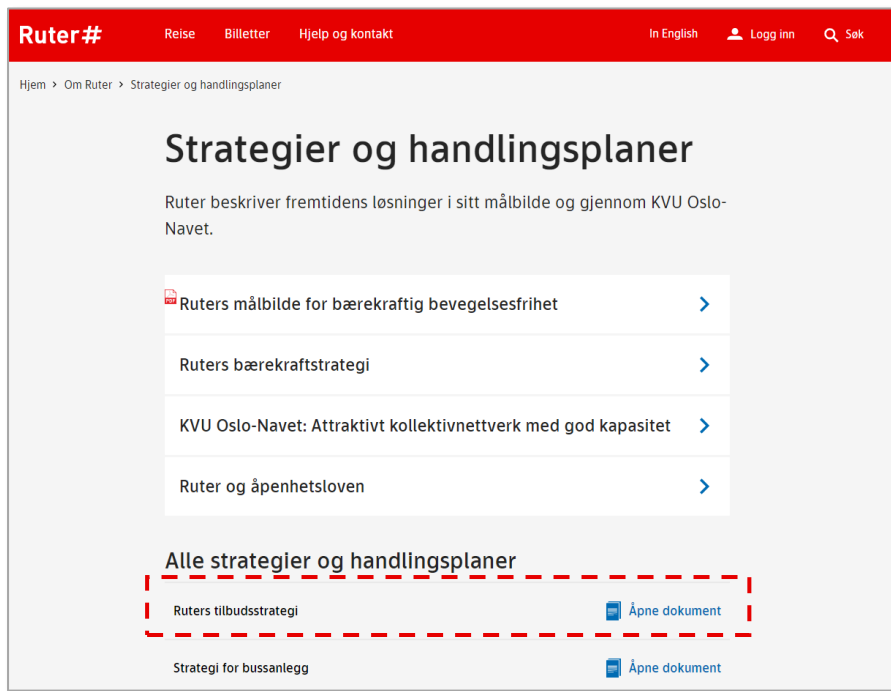
- Utbrodere og gi avklaringer som ikke står i målbildet
- Skape en samlet forståelse i Ruter av hvordan vi skal skape bærekraftig bevegelsesfrihet
- Fungere som samlende utgangspunkt for andre delstrategier
 - Strategi for mobilitetstilbudet, strategi for holdeplasser, app-strategi, kommunikasjonsstrategi, strategi for mobilitetstilbudet m.m



Hvordan passer tilbudsstrategien inn Ruters system for strategisk styring på selskapsnivå?



Tilbudsstrategien er tilgjengelig på Ruter.no



Ruter# Reise Billetter Hjelp og kontakt In English Logg inn Søk

Hjem > Om Ruter > Strategier og handlingsplaner

Strategier og handlingsplaner

Ruter beskriver fremtidens løsninger i sitt målbilde og gjennom KVVU Oslo-Navet.

- Ruters målbilde for bærekraftig bevegelsesfrihet >
- Ruters bærekraftstrategi >
- KVVU Oslo-Navet: Attraktivt kollektivnettverk med god kapasitet >
- Ruter og åpenhetsloven >

Alle strategier og handlingsplaner

- Ruters tilbudsstrategi [Åpne dokument](#)
- Strategi for bussanlegg [Åpne dokument](#)

Tilbudsstrategiens innhold og struktur

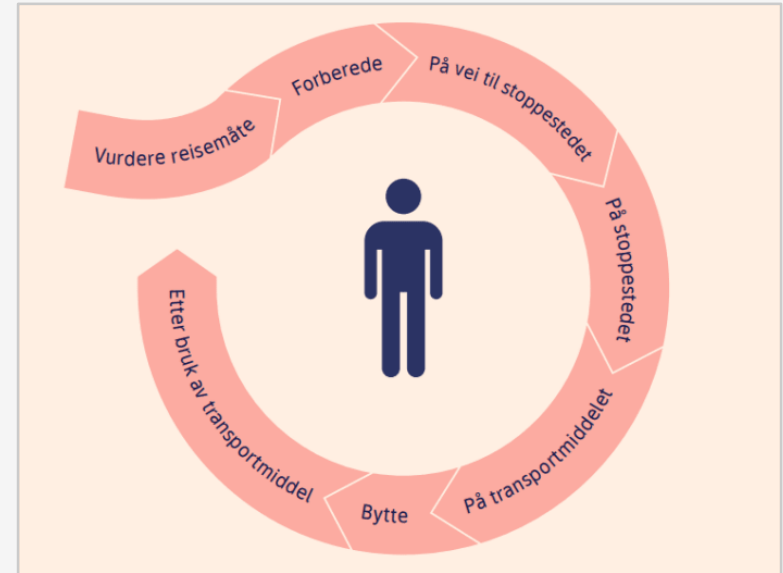


Kundeopplevelse

HVA ER KUNDEOPPLEVELSE OG HVORFOR ER DET VIKTIG?

Kundeopplevelse er **det samlede resultatet av erfaringene kunden gjør seg og følelsene som skapes**, i interaksjon med våre tjenester.

For å lykkes som markedsaktør må **vi levere en kundeopplevelse som gjør at kundene velger Ruter**



HVEM ER KUNDENE?

HVEM ER KUNDENE OG HVILKE PROBLEMER SKAL VI LØSE FOR DE?

- Alle med mobilitetsbehov i regionen er våre kunder
- Vi skal gjøre hverdagen enklere for kundene
- Vi skal kunne tilby løsninger utover grensene til Ruters region
- Tilbudet vårt skal være for alle

KUNDEOPPLEVELSE



Ruter#

AMBISJON

Ruter gjør det superenkelt å reise rundt i hovedstadsregionen. De vet hva som er viktig for meg og løser opp floker i hverdagen. De viser også at når jeg reiser med Ruter, er det bra både for meg, miljøet og folkene som bor her.

PRINSIPPER

KUNDEOPPLEVELSE

ENKELT

PERSONLIG

INKLUDERENDE

INSPIRERENDE

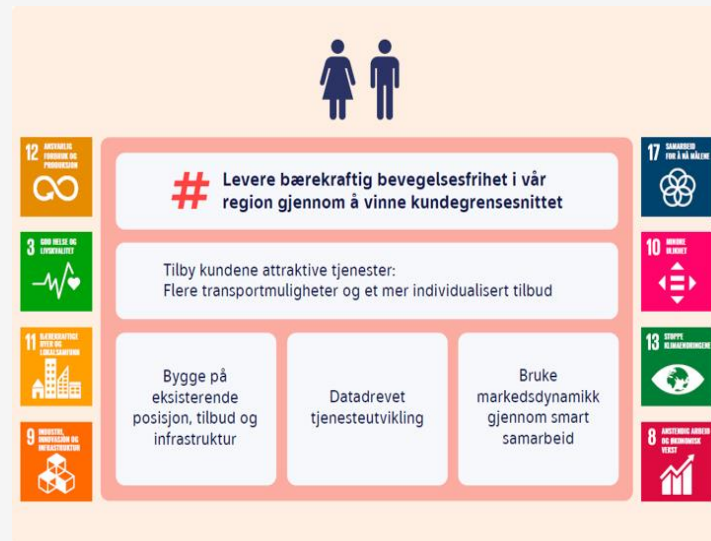
PÅLITELIG

Ruter#

Tjenester

Ruter #

- Ruter skal styrke og videreutvikle det eksisterende mobilitetstilbudet
- Ruter skal fremover tilby et bredere sett av transportmuligheter
- Den enkelte kunde skal oppleve at tjenestene som tilbys i større grad er tilpasset seg og sine behov



OVERORDNET UTVIKLING AV RUTERS TJENESTER

Ruter skal gi innbyggerne i Oslo og Akershus bærekraftig bevegelsesfrihet, med dagens kollektivtilbud som utgangspunkt.

Vi må tilby et bredere sett av tjenester.

Tjenestene skal være mer personlig tilpasset.

GJENNOM Å TILBY FLERE FORMER FOR MOBILITET SAMLET SKAL VI:

- Dekke nye behov
- Styrke eksisterende tilbud
- Gi innbyggerne økt valgfrihet og fleksibilitet

1: På litt lengre sikt skal Ruter også levere andre typer mobilitetstjenester som gir bevegelsesfrihet, men ikke nødvendigvis innebærer forflytning av personer. Dette kan eksempelvis være informasjonstjenester eller vare- og godslogistikk som gjør at kundene ikke trenger å gjennomføre en reise.

TJENESTER



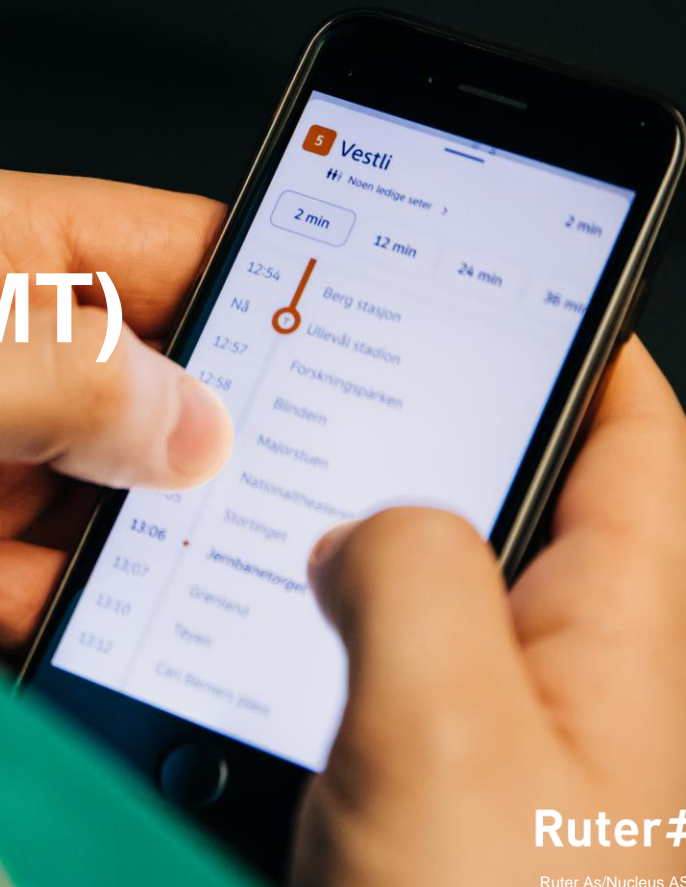
Dagens tilbud fra Ruter dekker ikke innbyggernes behov for mobilitet dersom...:

- ...reisen inkluderer transport av en større mengde varer
- ...sporadiske reiser til områder utenfor Ruters område for å dra på hyttetur, besøke slektninger eller hva det måtte være
- ...reisen går til steder eller tider på døgnet der kollektivtilbudet er dårlig
- ...det er kort avstand mellom reisens endepunkter, men det kollektive alternativet gir en lang og kompleks reise



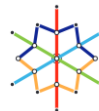
For å dekke disse behovene og tilby et helhetlig mobilitetstilbud må vi bygge på dagens kollektivtjenester ved å utvide porteføljen med nye mobilitetsformer.

Strategi for mobilitetstilbudet (SMT)



Ruter#

Ruter AS/Nucleus AS, Magnus W. Sitter



Overordnede strategier og planer som SMT bygger på

Overordnede planer og strategier

FNs bærekraftsmål

NTP 2022-2033

Statlige
planretningslinjer for
samordnet bolig-, areal-
og transportplanlegging

Regional plan for areal
og transport i Oslo og
Akershus

Regional planstrategi
Viken 2022-2024

Oslopakke 3

Klimastrategi for Oslo
mot 2030

1

Ruters målbilde

Beskriver viktige utviklingstrekk og betydningen av dem, for å skape en felles referanseramme for hvordan transportsystemet i hovedstadsregionene kan utvikles slik innbyggerne ønsker det



2

Tilbudsstrategi

Gir prinsipielle avklaringer og rammer, samt føringer for mer detaljerte vurderinger og beslutninger, for hvordan Ruters tilbud til kundene skal utvikles.



3

Strategi for mobilitets-tilbudet

Gir anbefalinger om utvikling av mobilitetstilbudet på kort og lang sikt

Struktur og innhold

Ruter#

INTRODUKSJON

1 MOBILITETSSTRATEGI

2 RUTERS MOBILITETSTILBUD

3 BYEN VOKSER

4 FREMTIDENS REISEBEHOV

5 SCENARIOER OG TRENDER

6 MARKEDSOMRÅDER

7 TILTAKSOVERSIKT

Innspill

Introduksjon med
leseveiledning

Anbefalt utvikling
på lang sikt

Analyser som
støtter opp under
anbefalingene

Veien til målet:
utvikling på kortere
sikt

Innspill og
tilbakemeldinger

Strategi for mobilitetstilbudet gir anbefalinger for utvikling av mobilitetstilbudet på grunnlag av Ruters mål bilde om bærekraftig bevegelsesfrihet.

Strategien viser prinsipper og anbefalinger for Ruters tilbud på lang sikt frem mot 2040. Strategien viser prioriteringer av tiltak for utvikling av mobilitetstilbudet på kort og lang sikt.

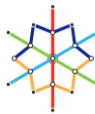
Strategi for mobilitetstilbudet er et rammeverk for Ruters utviklingsarbeid og gir innspill til ruteendringer, anbudsprosesser og planlegging av infrastrukturtiltak. Anbefalinger og tiltak vil oppdateres ved behov. Denne utgaven er oppdatert i september 2022.



Scroll nedover for leseveiledning, føringer og mål

Ruter AS / Nucleus AS, Magnum W. Sitter

Ruter#

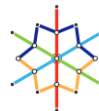


Innhold mobilitetsstrategi – kap. 1

Innledning

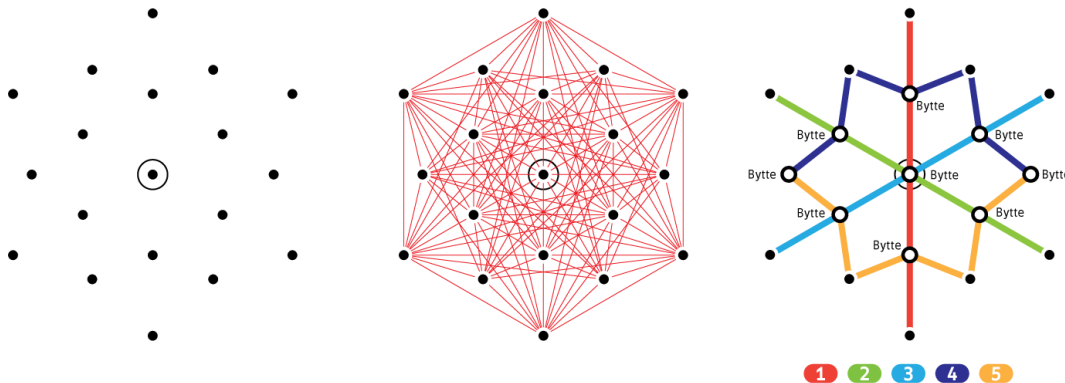
- 1.1 Strategiske prinsipper
- 1.2 Utvikling av knutepunkter
- 1.3 Effektivisering av linjenettet
- 1.4 Utvikling av mobilitetstilbudet
- 1.5 Usikkerhet om fremtiden

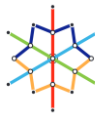




Hva kjennetegner et godt mobilitetsnettverk?

- Folk kan reise fra alle steder til alle steder
- Linjer med høy frekvens koblet sammen i godt tilrettelagte knutepunkter



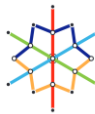


Hva er et godt knutepunkt?

- Er lokalisert der mange bor og/eller jobber
- Gir sømløse overganger mellom ulike transportmidler og linjer
 - God tilgjengelighet for gående og syklende
 - God fremkommelighet for reisende med buss og trikk
 - Universell utforming
 - Tydelig informasjon
 - Korte og intuitive gangakser
 - God standard
- Handel og andre urbane kvaliteter styrker knutepunktet og bygger opp under samordnet areal- og transportutvikling

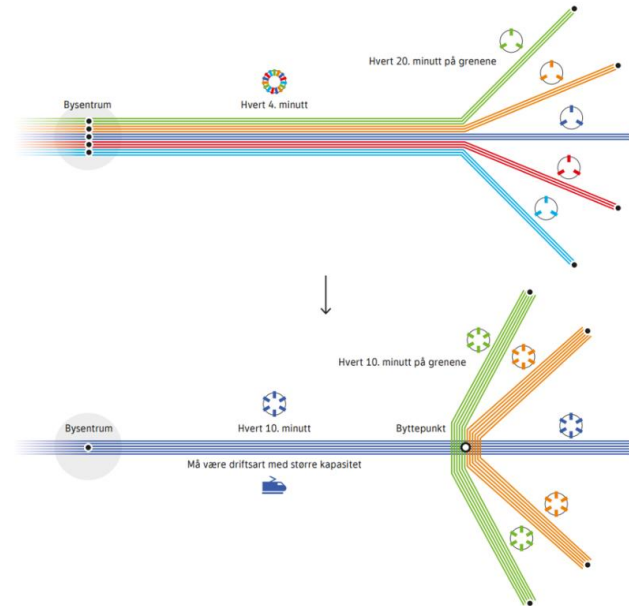


Foto: Ruter AS / Nucleus AS, Erland Skui

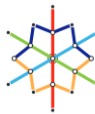


Mating til knutepunkter styrker tilbudet lokalt

- Lokale linjer i periferien mater kundene til kapasitetssterke hovedlinjer i knutepunkter, for videre reise mot Oslo sentrum.
- Matestrategien bidrar til:
 - Bedre rolledeling mellom linjer og transportmidler
 - Økt ressurseffektivitet og mulighet for å styrke det lokale tilbudet
 - Mer oversiktlig tilbud for kundene
 - Færre busser i sentrale gater og stoppesteder med mye trafikk
 - Bedre fremkommelighet
 - Mindre trafikk i tett befolkede lokalmiljøer



Prinsipp for mating til hovedlinjer i stedet for å kjøre direktelinjer til sentrum.

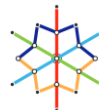


Utvikling av det helhetlige mobilitetsstilbudet

- Økt **tog**tilbud er viktig for et helhetlig og godt mobilitetsnettverk
- Hva må til for å få et **T-ban**etilbud med tilstrekkelig kapasitet?
- Nye **trikker** gir et stort løft i kollektivtilbudet
- Et hovednett for **buss** i Oslo indre by gir bedre betjening av byen
- Utvikling av **buss**stilbudet i vest, sør og nordøst
- **Fleksible transportformer** kan bidra til å løse innbyggernes samlede mobilitetsbehov



Foto: Ruter As / Nucleus AS, DanielJacobsen



Scenarioanalyser gir kunnskap om endringer i etterspørsel etter reiser

A

Nye mobilitets- løsninger får stor utbredelse

Det utvikles stadig nye mobilitetsløsninger, som er tilgjengelige for en stor del av befolkningen. Dette inkluderer nye transportmidler (for eksempel elektriske sparkesykler) og nye måter å organisere transporten på (for eksempel bestillingstransport).

A1 Mirkomobilitet

A2 Bildeling

A3 Bestillingstransport

B

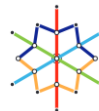
Bilrestriktive tiltak

De transportpolitiske målsettingene i Oslo og Viken er nådd, med en kombinasjon av satsing på gange, sykkel og kollektivtransport, og sterk regulering av biltrafikken i form av brukerbetaling.

C

Økt bruk av hjemmekontor

Flere utviklingstrekk i samfunnet har til sammen bidratt til en utstrakt bruk av hjemmekontor blant dem som har en type jobb som gjør dette mulig. Hjemmekontor har erstattet en del av reisene blant de som jobber på typiske kontorarbeidsplasser.



Veien videre

- SMT-portalen vil publiseres på Ruters nettside om kort tid
- Det blir mer informasjon og grundigere gjennomgang med operatører og partnere i 2023!



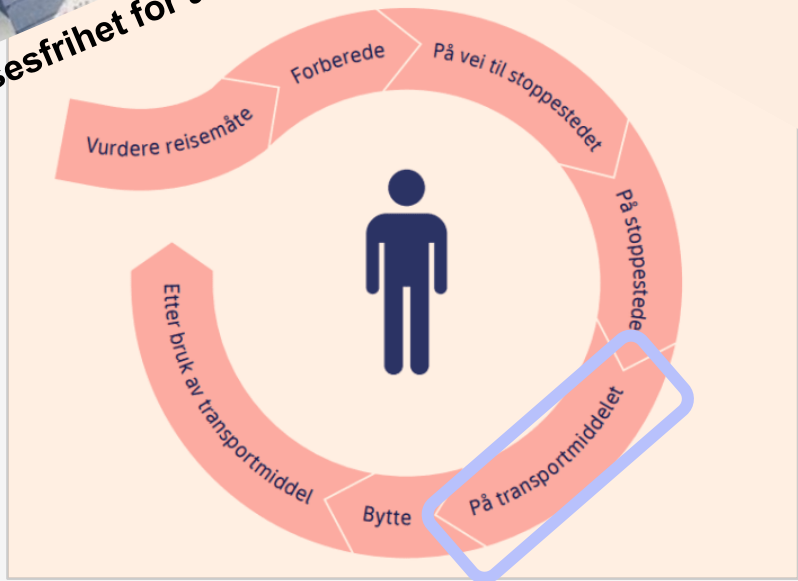
Bussjåførenes rolle i kundeopplevelsen

(Sjur Brenden & Therese Jacobsen)

Hvordan kan Ruter og bussoperatørene legge til rette for at sjåførene har trygghet og kompetanse til å levere på ønsket kundeopplevelse?



Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle



Ruter gjør det superenkelt å reise rundt i hovedstadsregionen. De vet hva som er viktig for meg og løser opp floker i hverdagen. De viser også at når jeg reiser med Ruter, er det bra både for meg, miljøet og folkene som bor her.

PRINSIPPER

KUNDEOPPLEVELSE

ENKELT

PERSONLIG

INKLUDERENDE

INSPIRERENDE

PÅLITELIG

Ruter#

Ruter#

Ruter#

BB4A, Hva har vi gjort siden sist?

(Operatørene)

A modern white and black T-Banen train is shown on tracks. The train has '5 Ringen' and the number '3131' on its front. To the left of the train is a vibrant, colorful mural depicting an underwater scene with various fish, coral, and a diver. The train is on a set of tracks with gravel ballast.

Sporveien – T-Banen Universell Utforming tiltak

- Hva har vi fått til hittil ?
- Veien videre

Operatør og Partner Forum
15.12.2022

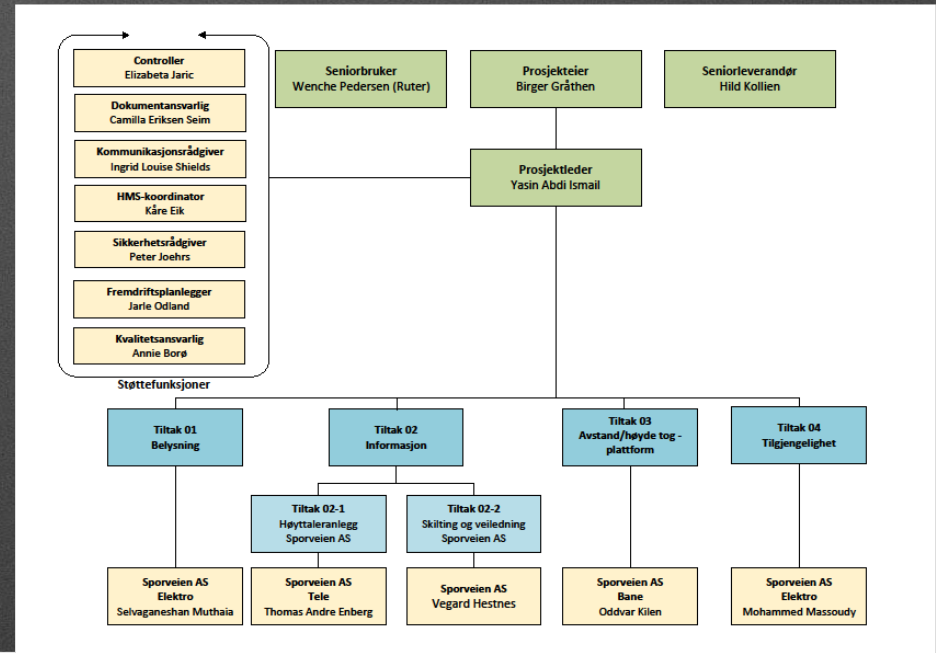
- T-Banen har 116 Million reisende *
- 20 % av befolkningen over 18 år har nedsatt funksjonsevne **
- Flere kvinner enn menn har nedsatt funksjonsevne
- Ulike typer funksjonsnedsettelse ***:
 - 6 % har nedsatt bevegelsesevne
 - 3 % har nedsatt syn
 - 5 % oppgir psykiske vansker
 - 9 % oppgir annen form for nedsatt funksjonsevne



Organisasjonskart og Økonomi:

Økonomi:

- 2022: 29,8 M NOK
- Rest bevilgning: 34,2 M NOK



«Fra bomtur til begeistring på Brynseng T»

Befaring med
Ida Hauge Dignes.

https://www.youtube.com/watch?v=GgO_OkSvLEs&t=4s



Vi stepper nå opp UU aktiviteten i årene fremover

Tiltakene er delt inn i 4 hoveddeler

1. Belysning



2. Informasjon



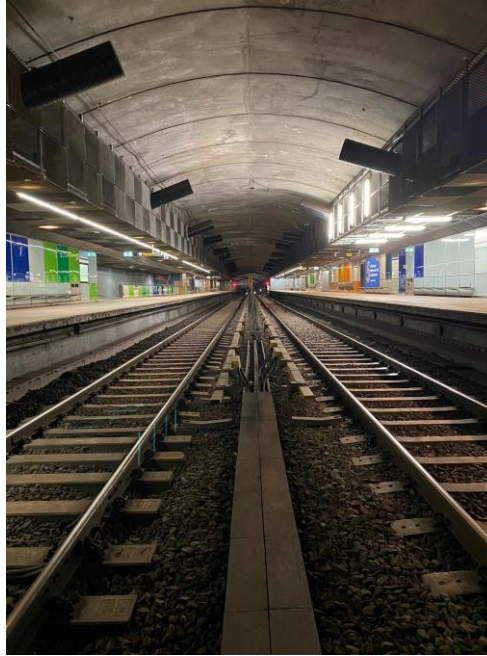
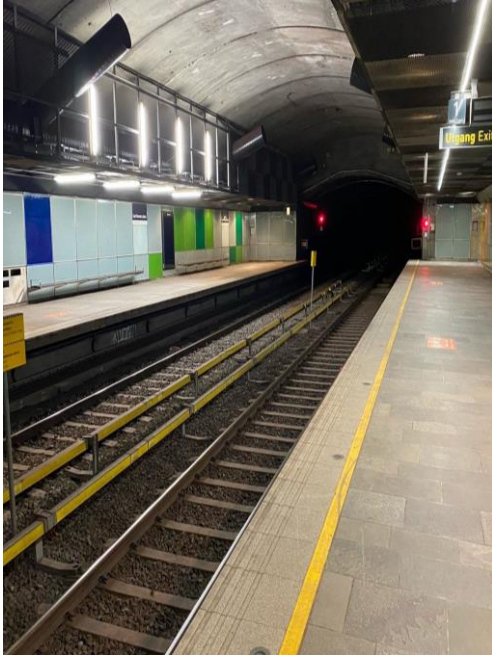
3. Avstand tog og plattform



4. Tilgjengelighet



Tiltak 01 – Belysning Carl Berners plass



Befaring Carl Berners plass

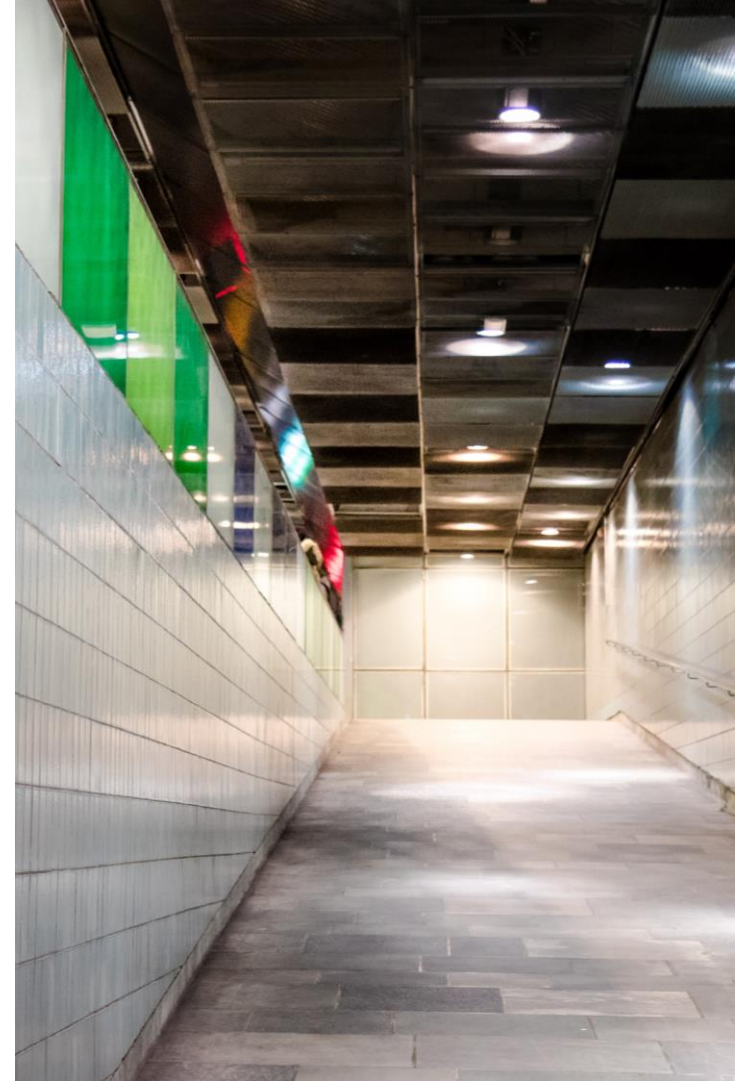


Tiltak 01 – Belysning

2020	2021	2022	2023
Bergkrystallen	Lindeberg	Carl Berner (Pågård)	Tøyen
Ellingsrudåsen	Trosterud	Brynseng stasjon	Sinsen
Holstein		Makrellbekken	Storo
Østhorn			Linje 2 Vest 8- 6 stasjoner
Kringsjå			

Fullført

Kringsjå
Holstein
Østhorn
Tåsen
Berg
Ellingsrudåsen
Ekraveien
Lindeberg stasjon 2021
Trosterud stasjon 2021
Brynseng stasjon 2022(01)
Makrellbekken 2022(02)



LUX måling før nye lamper: 26.



Etter nye lamper: 145.



Kartlegging av alle T-banestasjoner

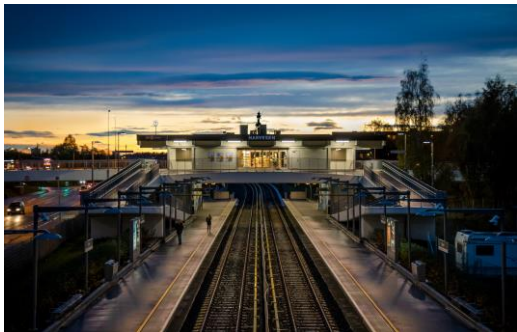
- Samarbeid med Ruter slik at vi kan implementere T-banen i appen så fort som mulig.
- Vedlikeholdsverktøy
- Bør kunnen brukes til videre arbeid i løpet av neste fase Q4 22-Q2 23



Hva er registrert ?

Adkomst til stasjonen:

- Adkomstvei
- Trapper
- Helning på ramper (til/fra stasjonen)
- Heis
- Dører (gjelder adkomst til stasjoner innendørs)



Forhold knyttet til selve T-banestasjonene:

- Plattform
- Møblering (overbygg/søppelkasser, leskur)
- Skilting
- Rulletrapper
- Trafikantinformasjon på T-banestasjonen
- Fribredde på T-banestasjon (avstand til vegg, skilt, benk, søppelkasse mm)
- Totalbredde på T-banestasjon (venteareal/deles venteareal)
- Digitale skjermer og type
- Belysning (generell gatebelysning og innendørsbelysning)
- Gjeldende reguleringsformål
- Fysiske hindringer for av- og påstigning
- Avstand mellom tog og plattform
- Talevarslingsanlegget

MindTheGap

- Alle på prosjekt skal være med.
- Gode tilbakemeldinger fra Drift Etterstad.
- Flere tiltak er satt i gang etter Mindthegap.



«Vi har alle et ansvar for å lære mer om universell utforming, og hvordan vi kan gjøre reisen mer tilgjengelig for alle»



Spørsmål?



Bevegelsesfrihet for alle – status i Nobina

Jan Volsdal



Våre verdier

Vi respekterer hverandre

Vi beskytter alles likeverd og behandler hverandre med vennlighet og omtanke. Sammen skaper vi et trygt og kreativt arbeidsmiljø. Vi reagerer på manglende respekt overfor kollegaer, kunder og selskapet

Vi bryr oss

Vi er engasjerte, lydhøre og bryr oss om hverandre. Vi tar et aktivt ansvar for miljø, samfunn, trygghet og sikkerhet. Vi oppmuntret til helse og personlig utvikling

Vi tar ansvar

Arbeidet vårt er preget av ansvar, tillit og deltakelse. Vi tar ansvar for vår egen utvikling og for å være gode forbilder. Vi inviterer til deltakelse, åpenhet og viser hverandre tillit



Kundeløftet

Noe vi lover til alle våre reisende



Du skal føle deg velkommen



Du skal alltid kunne stole på at du reiser bærekraftig med oss



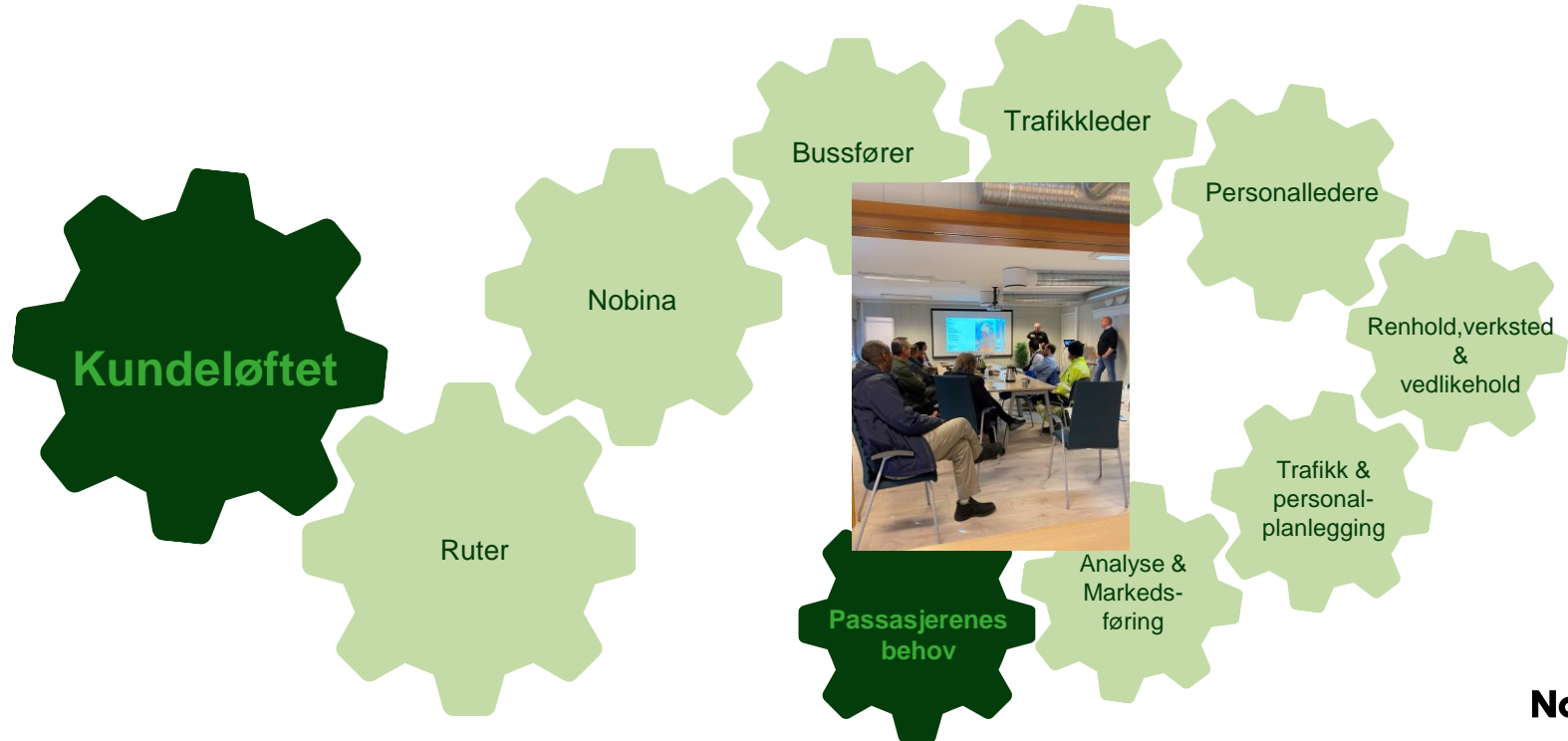
Du skal få informasjon som er viktig for reisen din



Du skal føle deg trygg



Kundeløftet – også et løfte til hverandre



Hva har vi gjort i Nobina etter «mind the gap» - teknisk

- Alle bussene skal være klare for å ta imot rullestolbrukere. Derfor er rampene ute og sjekkes hver dag, enten på dagvask eller på nattvask. Det blir vasket under, og håndtakene smurt opp etter behov
- Vi har fokus på at hver buss/fører har krok tilgjengelig på alle avdelinger. Krok kan brukes på vinterstid om en stein har kilt seg fast og at håndtaket sitter fast
- Som pilot har vi lagt til rullestolrampen som et ekstra sjekkpunkt til sikkerhetskontrollen som gjennomføres daglig. Funn av feil eller mangler på rampe fører til at bussen ikke blir sendt ut

Hva har vi gjort i Nobina etter «mind the gap» - kultur og kompetanse

- Nesodden er i en særstilling med Sunnaas Sykehus
- Vi henter mye erfaring derfra som vi tar med oss i de øvrige kontraktene
- https://youtu.be/sl_dN6qh9Bs

Hva har vi gjort i Nobina etter «mind the gap» - kultur og kompetanse

- Integrert bevegelsesfrihet er inkludert i vårt kultur- og opplæringsprogram
«Nobinas kundeløfte» med input fra våre erfaringer fra Nesodden og «mind the gap»
 - Det skal være helt klart for sjåførene at passasjerer som trenger hjelp skal prioriteres, og få den hjelpen de trenger for å kunne reise med våre busser – alle skal føle seg velkommen
 - Ufarliggjør det å hjelpe rullestolbrukere og passasjerer med andre behov. Mange er usikre på hvordan man skal tilnærme seg de som trenger hjelp. Mange av passasjerene sier selv: «Bare spør meg». Men det er sjelden en fasit. Er holdeplassen høy så trenger de kanskje ikke rampe. De trenger derfor ikke hjelp når de skal på, men om holdeplassen er lav der de skal av så trenger de kanskje hjelp for å komme seg ut
 - Refleksjonsøvelser rundt dette i utrulling av Kundeløftet i workshops

Oppsummert

**Strengt
krav til
teknisk**

**Kultur og
kompetanse**

Ruter#

Møtedatoer 2023

Møtedatoer 2023

- Torsdag 2. mars
- Torsdag 25. mai
- Torsdag 14. september
- Torsdag 7. desember

