

# Operatør- og Partnerforum

4. mars 2021 kl 0900 - 1030

Sted: Teams

Frode Hvattum, strategisjef

**Ruter#**

# Agenda 4. mars 2021

- **Generell status** v/Bernt Reitan Jenssen
- **Status covid-19**
  - Finansiering 2021 v/Rune Pedersen
  - Ny normal etter covid-19 v/Ellen M. Rogde
  - Generell oppdatering v/Runar Grønsholt
- **Status digital opplæring av sjåfører** v/Frode Hvattum
- **BB4ALL** v/Ellen M. Rogde
- **Presentasjon Sporveien - Bærekraftballen** – v/Torgeir Kristiansen, Sporveien
- **Diverse**
  - Endring operatør og partnerforum (Frode/Sjur)

A photograph of a tram on a snowy track in a winter forest. The tram is white and black, with the number 31113 visible on its front. The track is covered in snow, and the surrounding trees are heavily laden with snow. The scene is captured in a wide-angle shot, showing the tram moving away from the viewer. The overall atmosphere is serene and wintry.

# Finansiell status i Ruter

04.03.2021

Rune Pedersen, økonomidirektør

Ruter#

# Årsresultat 2020

- **Resultat:**
  - Ruter As: - 55 MNOK
  - Konsern: - 61 MNOK
- Koronapandemien førte til en drastisk endring i forutsetningene og forventningene til kollektivtrafikken
  - **Forretningsplan 1:** 01.jan – 12.mars: Ordinær drift og vanlige nøkkeltall
  - **Forretningsplan 2:** 13.mars – 31.des: Samfunnskritisk funksjon, avstand, unngå smitte og trygge reiser
- Kollektivtrafikkens markedsandel ble redusert og en stor andel av Ruters billettinntekter forsvant.
- Staten har, gjennom fire krisepakker, kompensert for bortfall av billettinntekter og merkostnader ifm. covid-19.
- Opprettholdelse av tilbudet og tilrettelegging for trygge reiser har vært viktig.

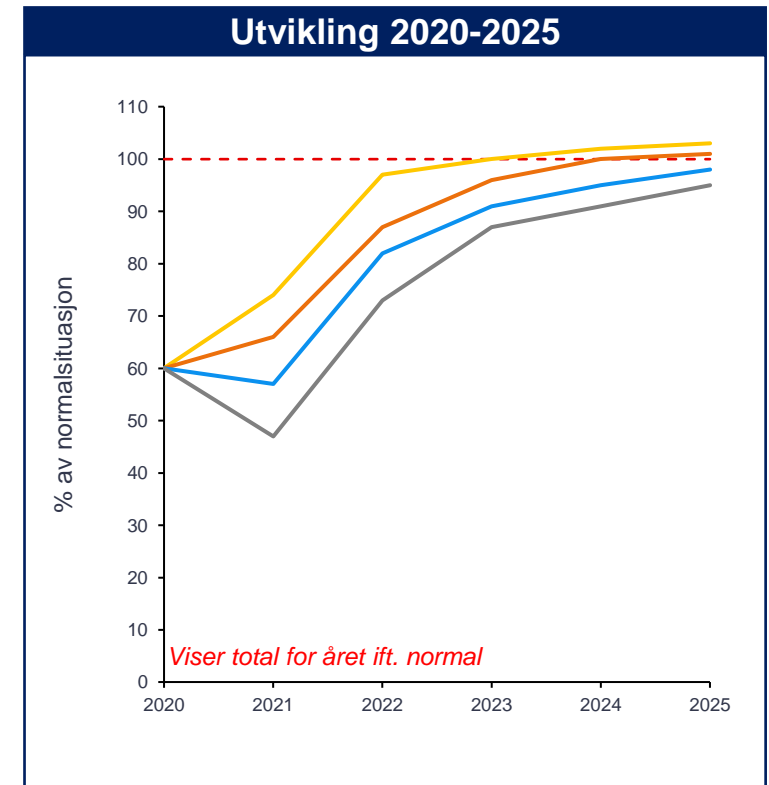
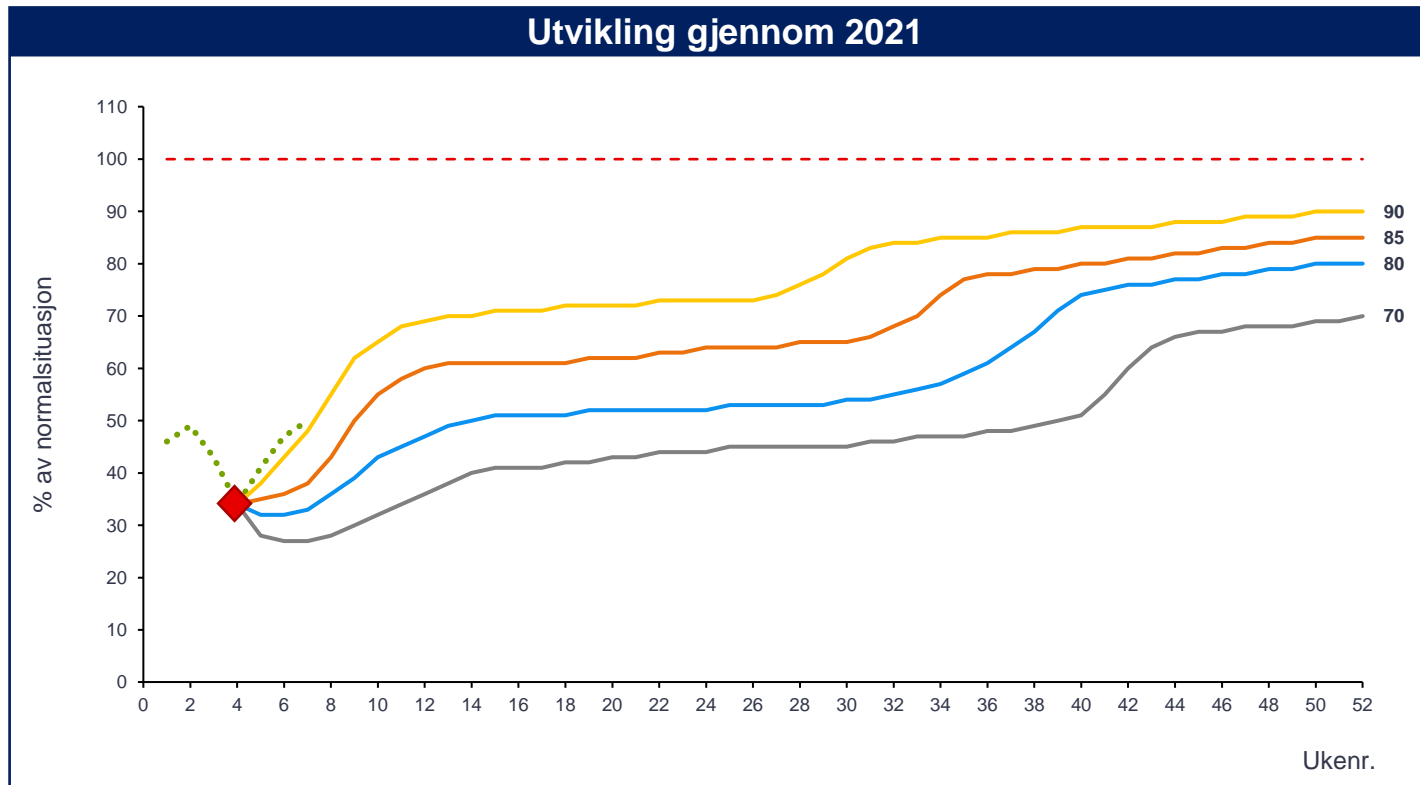


**Ruter#**

# Bortfall av trafikkvolum - Strenge smittevernstiltak i samfunnet gir svært lav etterspørsel etter kollektivtrafikk fra starten av året

## Mulig utviklingsbaner for kollektivtrafikk (andel av normal etterspørsel)

•• Faktisk    — Utviklingsbane 1    — Utviklingsbane 2    — Utviklingsbane 3    — Utviklingsbane 4



Note 1: Normalsituasjon beregnes som trafikkvolum 2019 justert for befolkningsvekst (dvs. 100% tilsvarer likt antall reiser per innbygger som før koronapandemien)  
Note 2: Banene er fokusert mot etterspørsel etter kollektiv med tilgang på et normalt tilbud. Kutt i kollektivtilbudet kan drive etterspørselen nedover til en lavere bane  
Note 3: Alle banene forutsetter vellykket vaksinerings. Dersom avarter av viruset gjør at vaksine ikke er effektiv kan bildet bli et annet.

# For 2021 er utviklingsbanene bygget rundt mulig etterspørsel i fire hovedfaser gjennom året

## Utviklingsbaner 2021: Forutsetninger gjennom året

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
	Kraftige restriksjoner med uviss varighet innført fra starten av året	Fortsatt koronapreget hverdag styrt av nivå på smittesituasjon og tiltak	Vaksinering åpner for et vendepunkt i smittesituasjon og tiltak	Befolkning vaksinert og selve krisen over. Gradvis retur mot hverdagen
UB1	Innstrammingen av tiltak i januar viser seg kortvarig og smitte kommer under kontroll. Etterspørsel øker utover i februar/mars	God kontroll på smitte og mange tiltak kan lettes. Etterspørsel legger seg på øvre del av nivå fra like før og like etter sommeren i 2020 ( <b>70 %</b> )	Gjenåpning av samfunnet og økt etterspørsel gjennom <b>juli</b> etter hvert som alle har fått minst én runde med vaksine (og mange har fått to)	Fra <b>august</b> er alle vaksinert og tiltak avvirket. Hverdagsvaner gjenopptas litt etter litt og etterspørsel når <b>90 %</b> ved årsslutt
UB2	Fra midten av februar slippes det opp noe på innstrammingen fra januar. Etterspørsel øker gjennom mars, men fortsatt klart begrenset av tiltak	Bedret smittesituasjon gir en del lettelse av tiltak. Etterspørsel legger seg på nedre del av nivå fra like før og like etter sommeren i 2020 ( <b>60 %</b> )	Gjenåpning av samfunnet og økt etterspørsel gjennom <b>august</b> etter hvert som massevaksinering i andre runde blir fullført for alle	Fra <b>september</b> er alle vaksinert og de tiltak avvirket. Hverdagsvaner fortsetter å være noe påvirket og etterspørsel når <b>85 %</b> ved årsslutt
UB3	Smittesituasjonen fra starten av året tvinger frem fortsatte begrensninger gjennom våren. Etterspørsel holdes nede på nivå fra våren 2020	Situasjonen bedret fra starten av året, men fortsatt behov for strenge tiltak. Etterspørsel som i periode med innstramming i november 2020 ( <b>50 %</b> )	Gjenåpning av samfunnet og økt etterspørsel gjennom <b>september</b> etter at massevaksinering av befolkningen blir fullført	Fra <b>oktober</b> er alle vaksinert og de fleste tiltak avvirket. Ettervirkninger er allikevel ganske betydelige og etterspørsel når kun <b>80 %</b> ved årsslutt
UB4	Vesentlige utfordringer med mutert virus. Etterspørsel ytterligere ned fra starten av året gjennom jan/feb til nivå tilsvarende mars 2020	Utfordrende smittesituasjon og omfattende tiltak vedvarer. Etterspørsel rundt nivået fra midten av januar med strenge tiltak ( <b>40 %</b> )	Gjenåpning av samfunnet starter først i <b>oktober</b> etter forsinket vaksineløp. Økt etterspørsel, men mye henger fortsatt igjen	Fra <b>november</b> er stort sett alle vaksinert, men fortsatt noen tiltak. Ettervirkninger viser seg betydelige og etterspørsel kun <b>70 %</b> ved årsslutt

# Bortfall av billettinntekter

1	Utviklingsbane 1	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	2020
	% avvik fra budsjett	-62 %	-60 %	-40 %	-35 %	-35 %	-35 %	-25 %	-20 %	-20 %	-15 %	-15 %	-15 %	-31 %
	NOK mill. avvik	-244,0	-234,2	-175,5	-141,9	-147,7	-159,9	-76,5	-84,1	-88,5	-64,0	-68,4	-64,9	-1 550
2	Utviklingsbane 2	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	2020
	% avvik fra budsjett	-62 %	-65 %	-50 %	-45 %	-40 %	-40 %	-40 %	-30 %	-25 %	-20 %	-20 %	-20 %	-38 %
	NOK mill. avvik	-244,0	-253,7	-219,4	-182,5	-168,8	-182,4	-122,4	-126,2	-110,6	-85,4	-91,2	-86,5	-1 873
3	Utviklingsbane 3	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	2020
	% avvik fra budsjett	-62 %	-70 %	-60 %	-55 %	-50 %	-50 %	-50 %	-50 %	-40 %	-30 %	-25 %	-25 %	-47 %
	NOK mill. avvik	-244,0	-273,2	-263,3	-223,0	-211,0	-228,0	-153,1	-210,4	-176,9	-128,1	-114,0	-108,1	-2 333
4	Utviklingsbane 4	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	2020
	% avvik fra budsjett	-62 %	-75 %	-70 %	-65 %	-60 %	-60 %	-55 %	-55 %	-55 %	-40 %	-35 %	-35 %	-55 %
	NOK mill. avvik	-244,0	-292,7	-307,2	-263,5	-253,2	-273,7	-168,4	-231,4	-243,3	-170,8	-159,6	-151,4	-2 759

 Bekreftede inntektstall

**Ruter#**

## Statlig finansiering 2021

Krisepakke 1: 1,25 mrd. (60 % - 750 mill.)

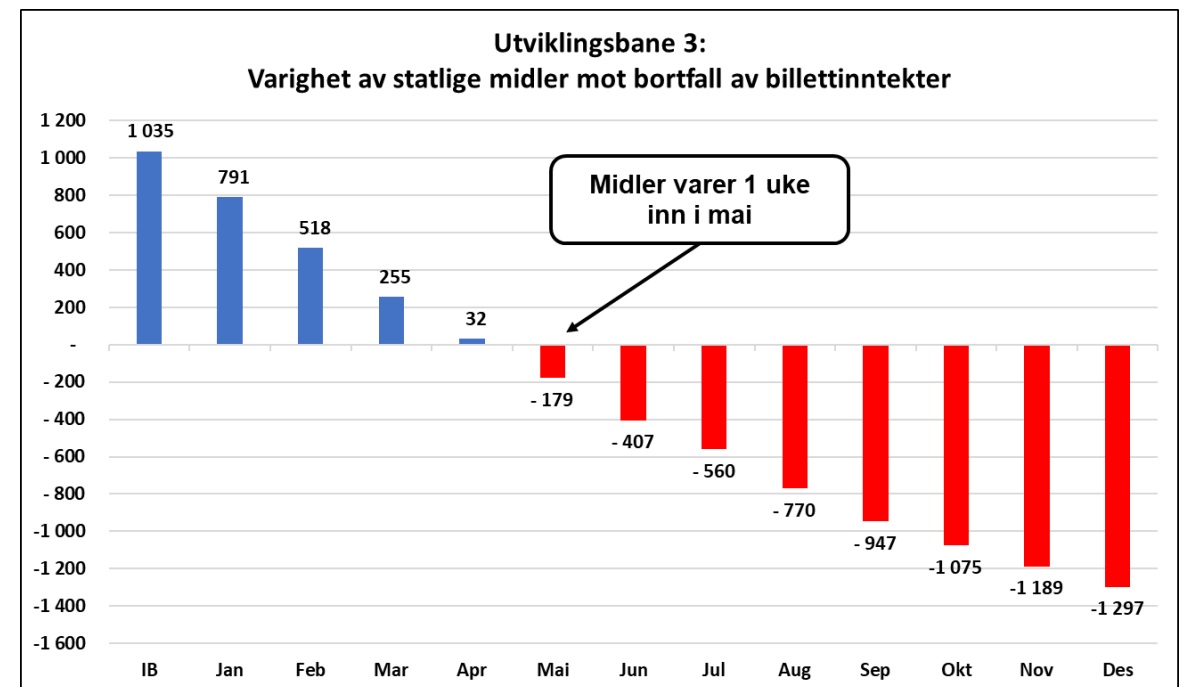
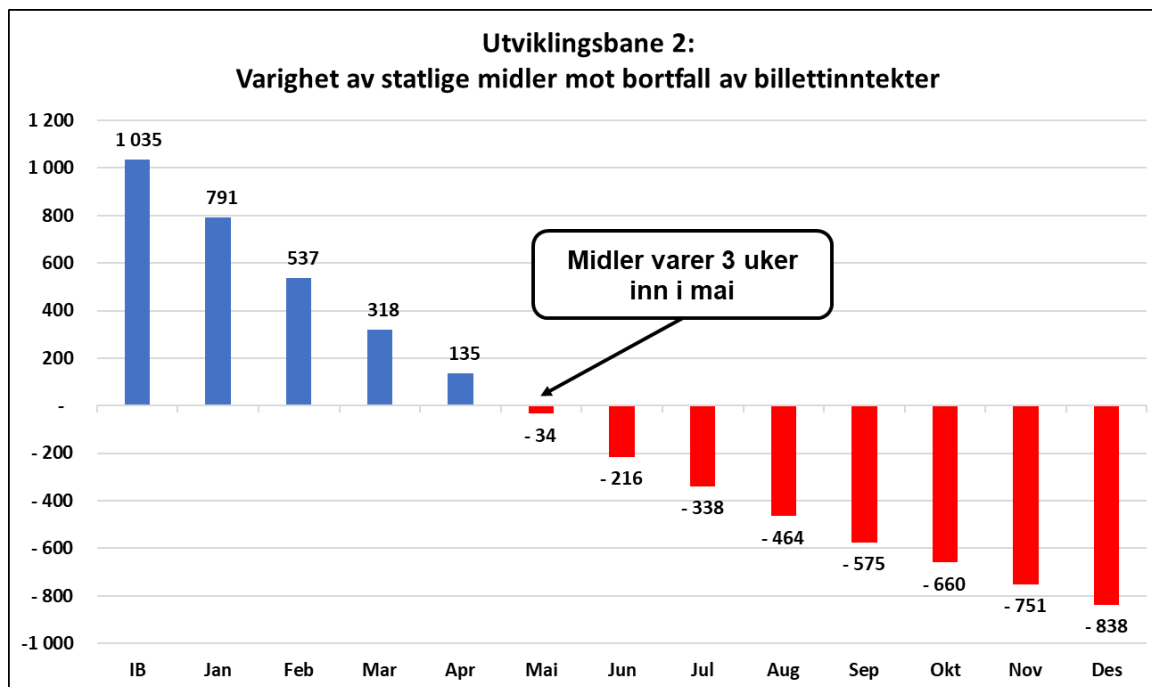
Krisepakke 2: 0,95 mrd. (30 % - 285 mill.)

# Varighet av statlige midler

- Oppdatert med bakgrunn i regnskap pr januar.
- Bortfall av billettinntekter utviklingsbane 2: 1,9 mrdnok.
- Bortfall av billettinntekter utviklingsbane 3: 2,3 mrdnok.
- Fortsatt usikkerhet knyttet til fordeling av krisepakke 1 og 2.

I tillegg, ikke i figur, kommer mellomfinansiering fra eierne:  
Oslo kommune: 800 mill.  
Viken fylkeskommune: 200 mill.

Ruters egenkapital, 600 mnok, spises opp i løpet av august/oktober.





A photograph of two children looking out a window. The window is covered in condensation, and the background is a blurred outdoor scene. The child on the right is wearing a blue and red striped knit hat. The text is overlaid on the left side of the image.

# Overgang til ny normal post korona

Operatør- og partnerforum 4. mars 2021

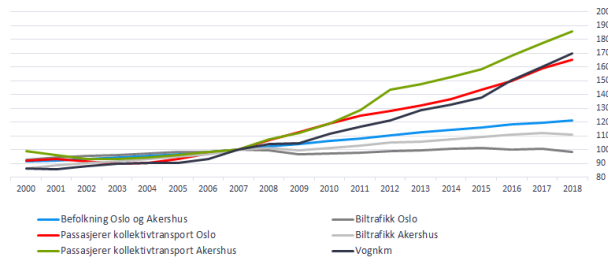
Ellen M. Rogde – markedsdirektør

**Ruter#**

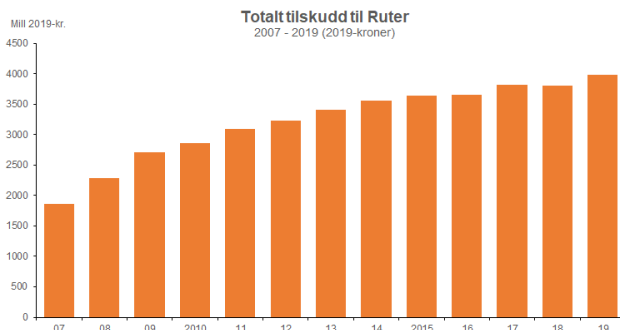
# Behovet for tempo og omstilling for å bygge en mobilitetsposisjon i markedet er fortsatt viktig

Selv om verden rundt oss stod stille, er det behov for nye løsninger for videre vekst

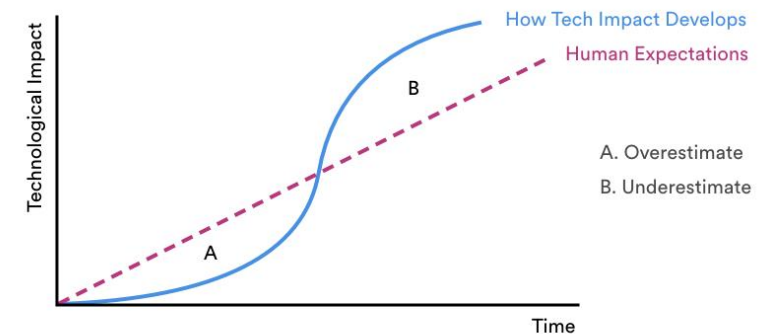
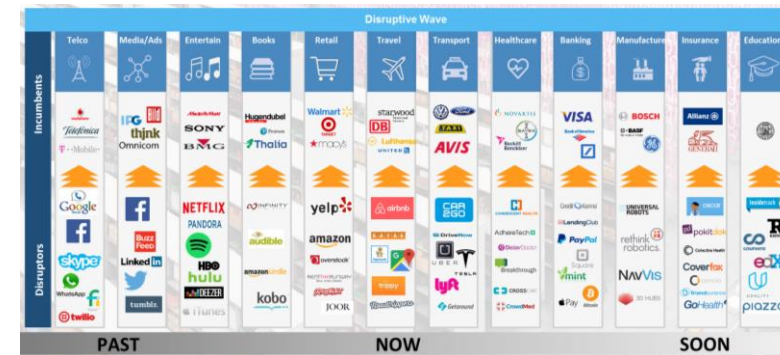
Ruter kan vise til veldig gode resultater..



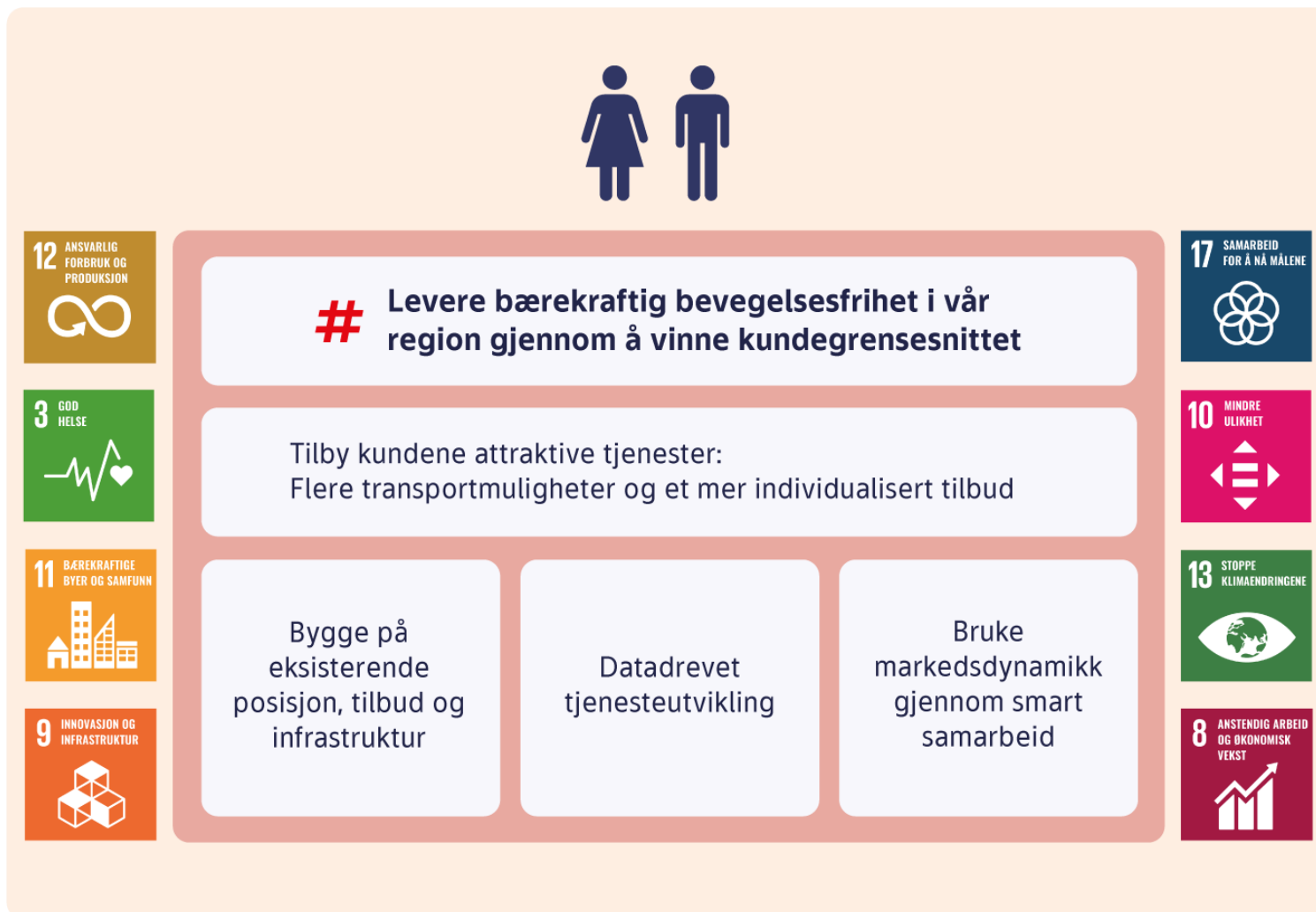
.. samtidig som tilskuddene har økt betraktelig



Erfaringer fra andre bransjer indikerer at endringer kan skje veldig raskt

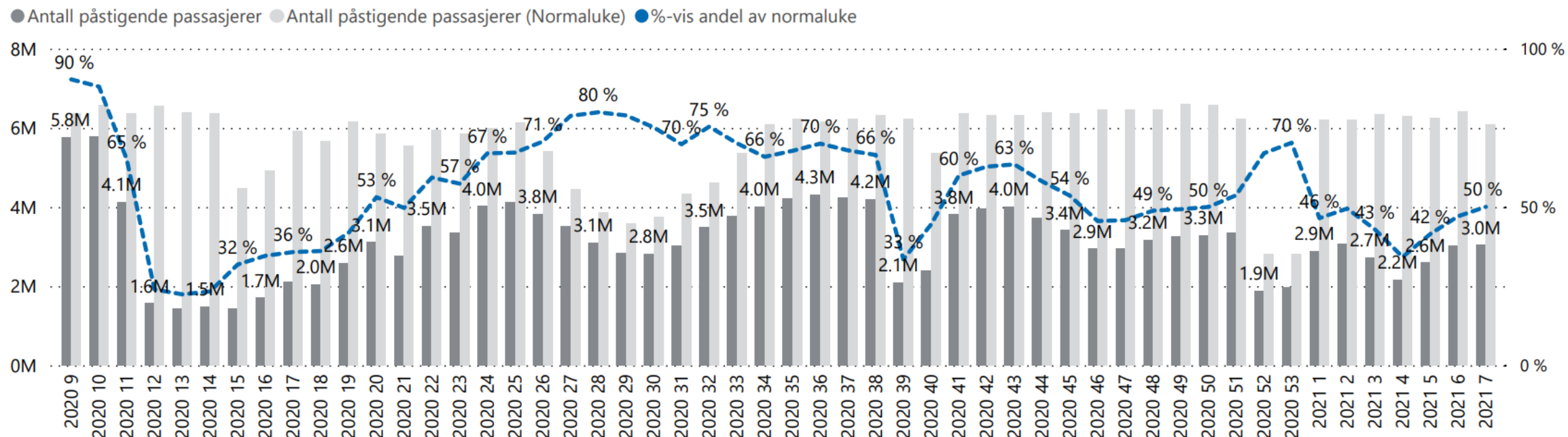


# Endrede vaner under pandemien akselererer transformasjonen til et nytt mobilitetssystem for å levere bærekraftig bevegelsesfrihet



# Koronapandemien gir betydelige konsekvenser for etterspørsel etter reiser også i 2021

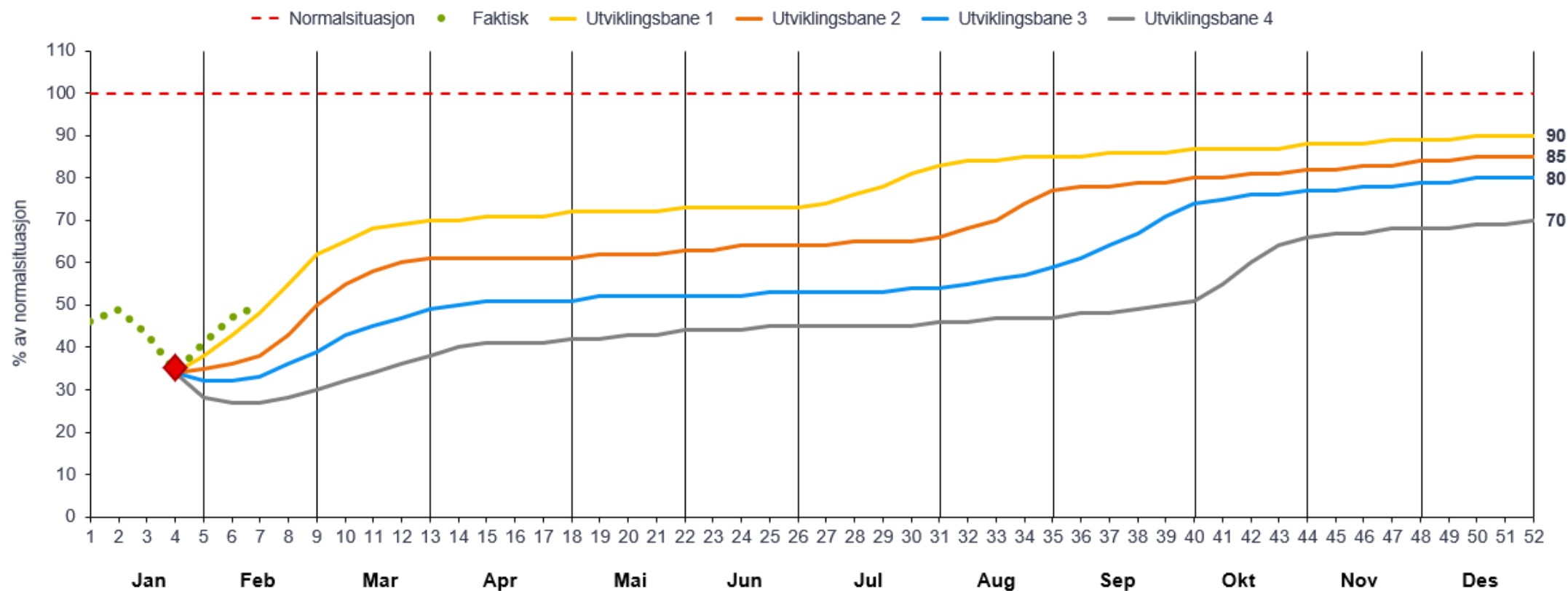
Passasjertall i forhold til normal



I denne perioden er kollektivtilbudet stort sett opprettholdt på et normalt tilbud for å støtte samfunnskritiske funksjoner, samtidig som det legges til rette for at smittevernfnaglige råd overholdes.

# Utviklingen i 2021 vil formes av både smittesituasjon og tiltak, samt vaksinerings og grad av ettervirkninger

Utviklingsbaner 2021: Mulig utvikling for etterspørsel etter kollektivtrafikk (andel av normal)



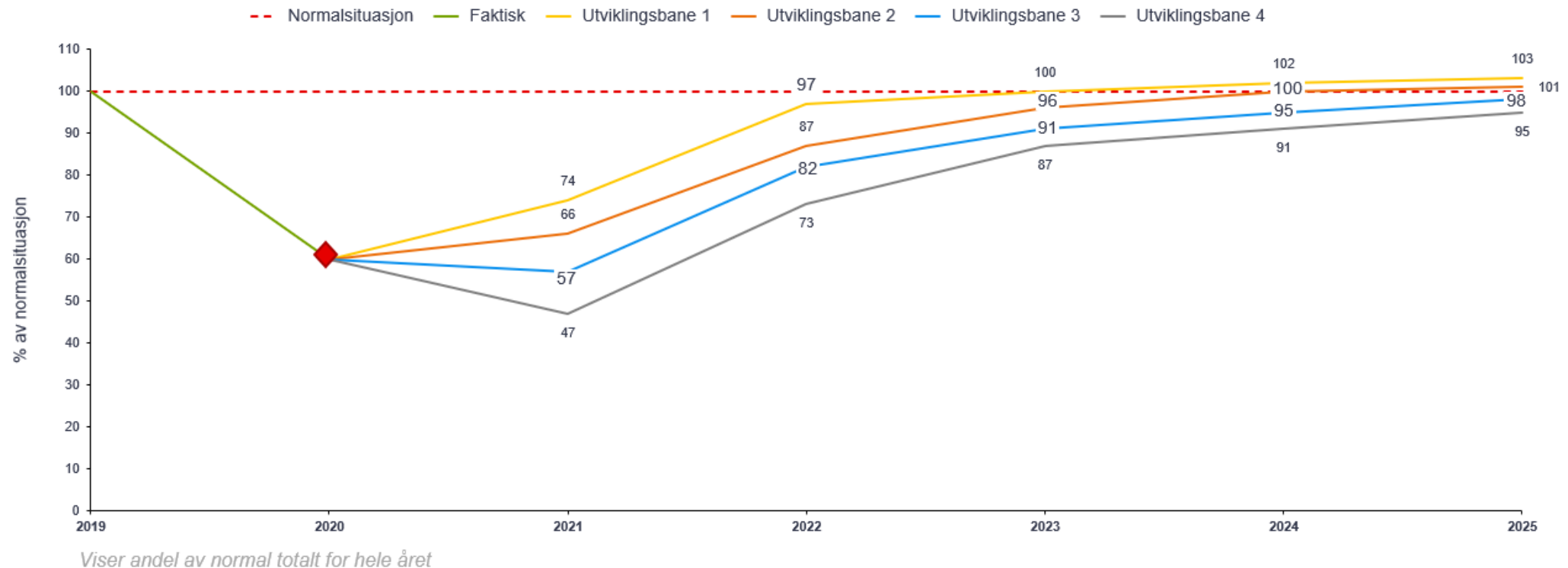
Note 1: Normalsituasjon beregnes som trafikkvolum 2019 justert for befolkningsvekst (dvs. 100% tilsvarer likt antall reiser per innbygger som før koronapandemien)

Note 2: Banene er fokusert mot etterspørsel etter kollektiv med tilgang på et normalt tilbud. Kutt i kollektivtilbudet kan drive etterspørselen nedover til en lavere bane

Note 3: Alle banene forutsetter vellykket vaksinerings. Dersom avarter av viruset gjør at vaksine ikke er effektiv kan bildet bli et annet.

# Ettervirkninger fra pandemien kan begrense trafikken også på lengre sikt

## Mulig utviklingsbaner for kollektivtrafikk (andel av normal)

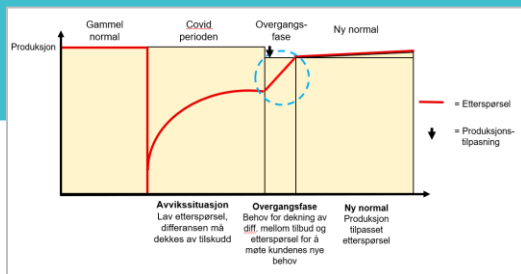


Note 1: Normalsituasjon beregnes som trafikkvolum 2019 justert for befolkningsvekst (dvs. 100% tilsvarer likt antall reiser per innbygger som før koronapandemien)  
Note 2: Banene er fokusert mot etterspørsel etter kollektiv med tilgang på et normalt tilbud. Kutt i kollektivtilbudet kan drive etterspørselen nedover til en lavere bane  
Note 3: Alle banene forutsetter vellykket vaksinerings. Dersom avarter av viruset gjør at vaksiner ikke er effektiv kan bildet bli et annet.

# To ulike scenarier for finansiering krever ulik tilpasning av aktivitetsnivået

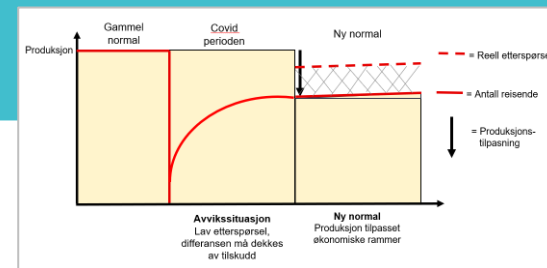
## Scenario 1:

Offentlig støtte i overgangsfasen gir mulighet til å tilpasse tilbudet til ny normal



## Scenario 2:

Finansiering i en overgangsfase uteblir og tilpasning til etterspørsel nødvendig



# Etterspørselen er forventet å ligge lavere i en ny normalsituasjon og det er behov for å tilpasse aktiviteten

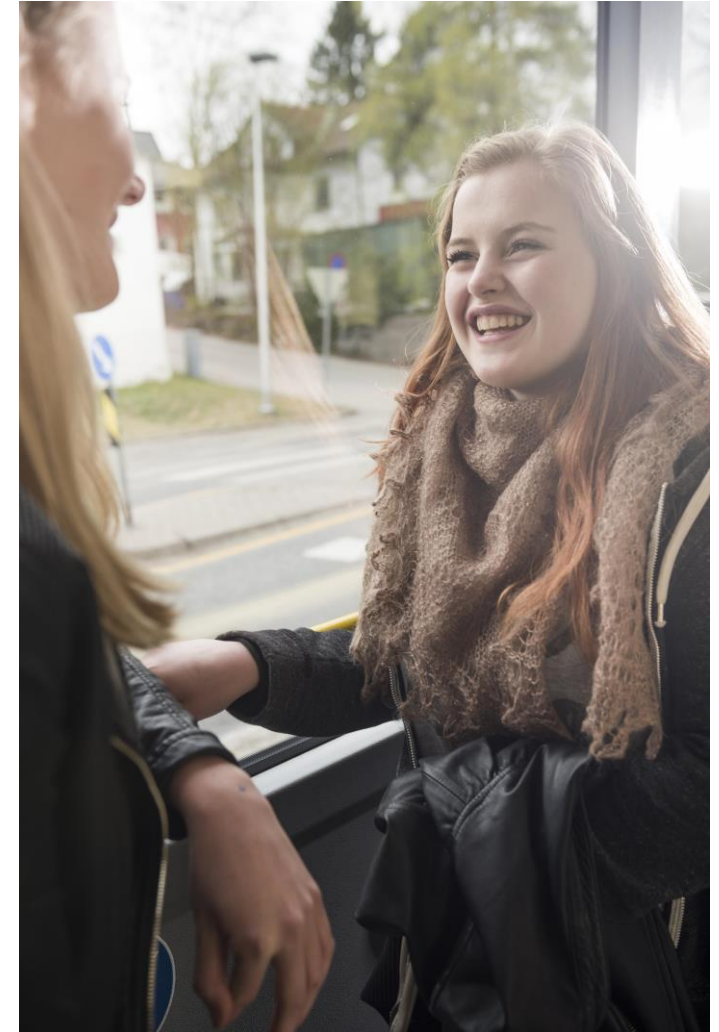
- Det jobbes på flere fronter med å sikre fremtidig finansiering igjennom prosesser med våre eiere og gjennom Kollektivtrafikkforeningen.
- Det vil være nødvendig å justere aktivitetsnivået til inntektsnivået og etterspørselen.
- Det er viktig at vi høster erfaringer og følger nøye med på hvordan reisemønstre og tilpasningene normaliserer seg.





# Pris er også et virkemiddel for å hente inn tapte billettinntekter

- En reduksjon i kollektivtilbudet kan delvis motvirkes av økte priser for kollektivreiser.
- En kombinasjon av økt pris og redusert tilbud kan derfor være aktuelt.
- En vesentlig økning i prisen vil kunne føre til en avvisende effekt og en nedgang i antallet reisende, og dette vil være utfordrende når vi skal vinne tilbake kunder i en post koronasituasjon.
- Inntektssikring for å øke betalingsandelen vil i tillegg være avgjørende.



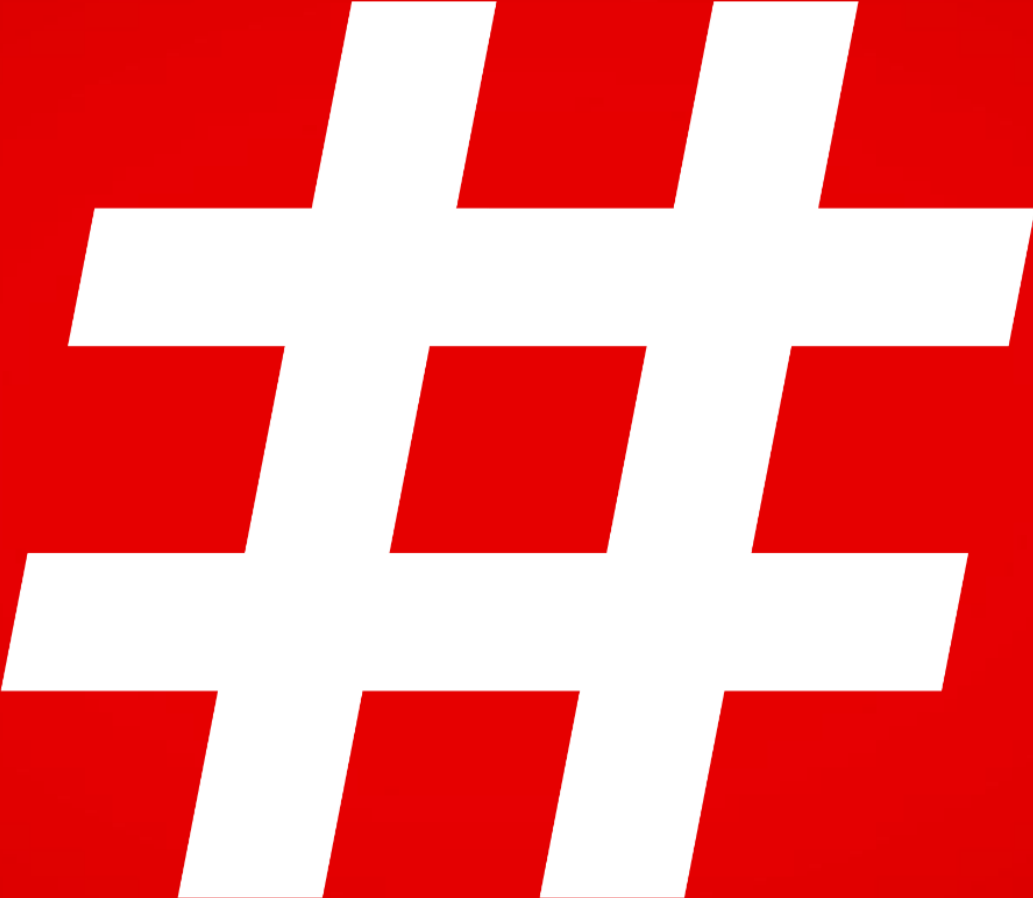
# Oppsummering – pandemien får konsekvenser for befolkningen og kollektivtilbudet

Pandemien har medført en ekstraordinær situasjon for befolkningen i hovedstadsregionen og deres mulighet til å reise og bevege seg.

Dette har fått omfattende konsekvenser for kollektivtrafikken og finansiering av denne.

Så langt har staten kompensert for tapte billettinntekter, men i overgangen til ny normal, ser Ruter for seg å måtte tilpasse tilbudet til inntektsnivået og etterspørselen.

Størrelsen på tilpasningen og tidspunktet for gjennomføringen vil avhenge av eventuell overgangsstøtte.

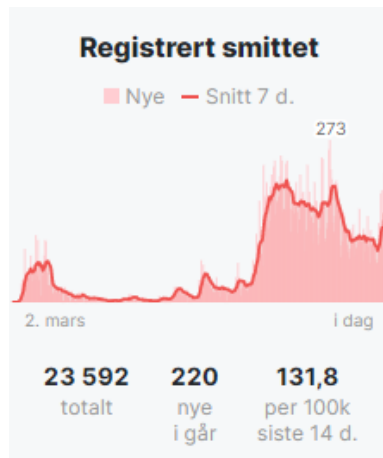


# Utvikling smitte pr 1. mars 2021

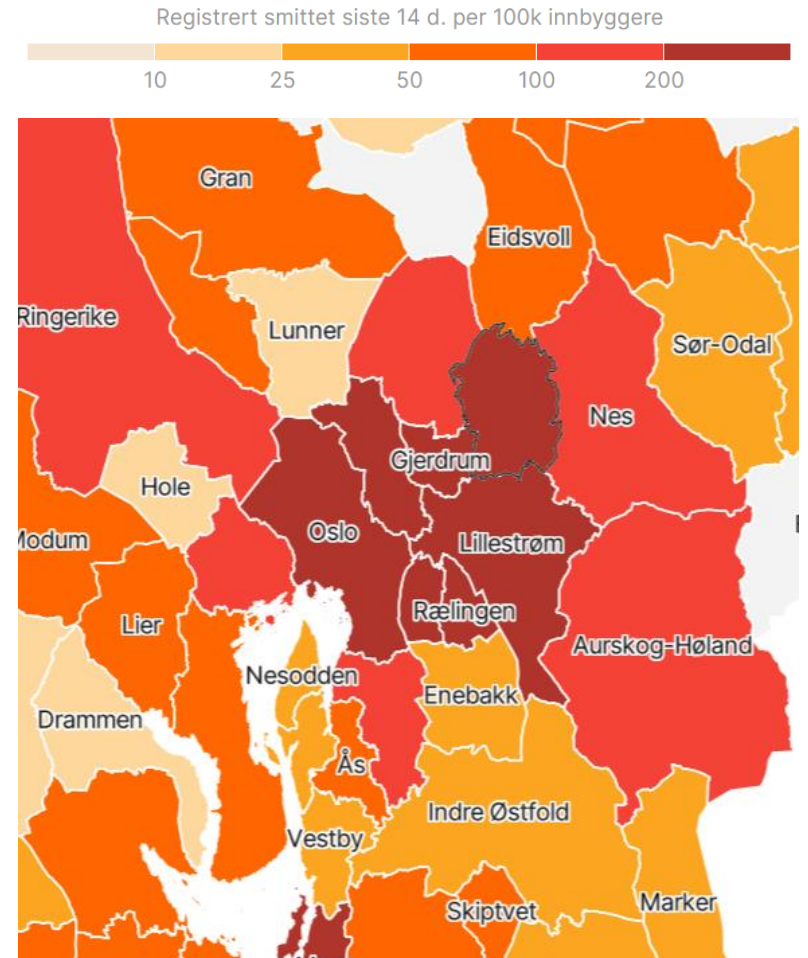
## Oslo:



## Viken:



- Stigende smittetrend både i Oslo og Viken
- Størst trykk i Oslo og Nedre Romerike
- Mutert virus



# Strengere tiltak i Oslo fra 2. mars



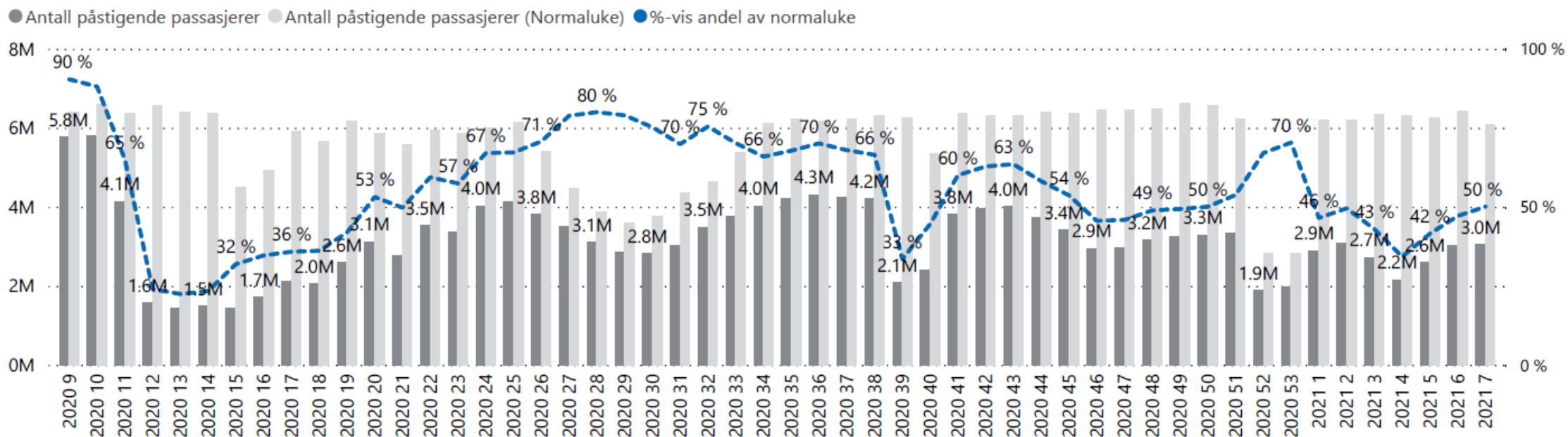
## Oslo strammer kraftig inn: Serveringssteder og butikker må stenge

### Kollektivtransporten:

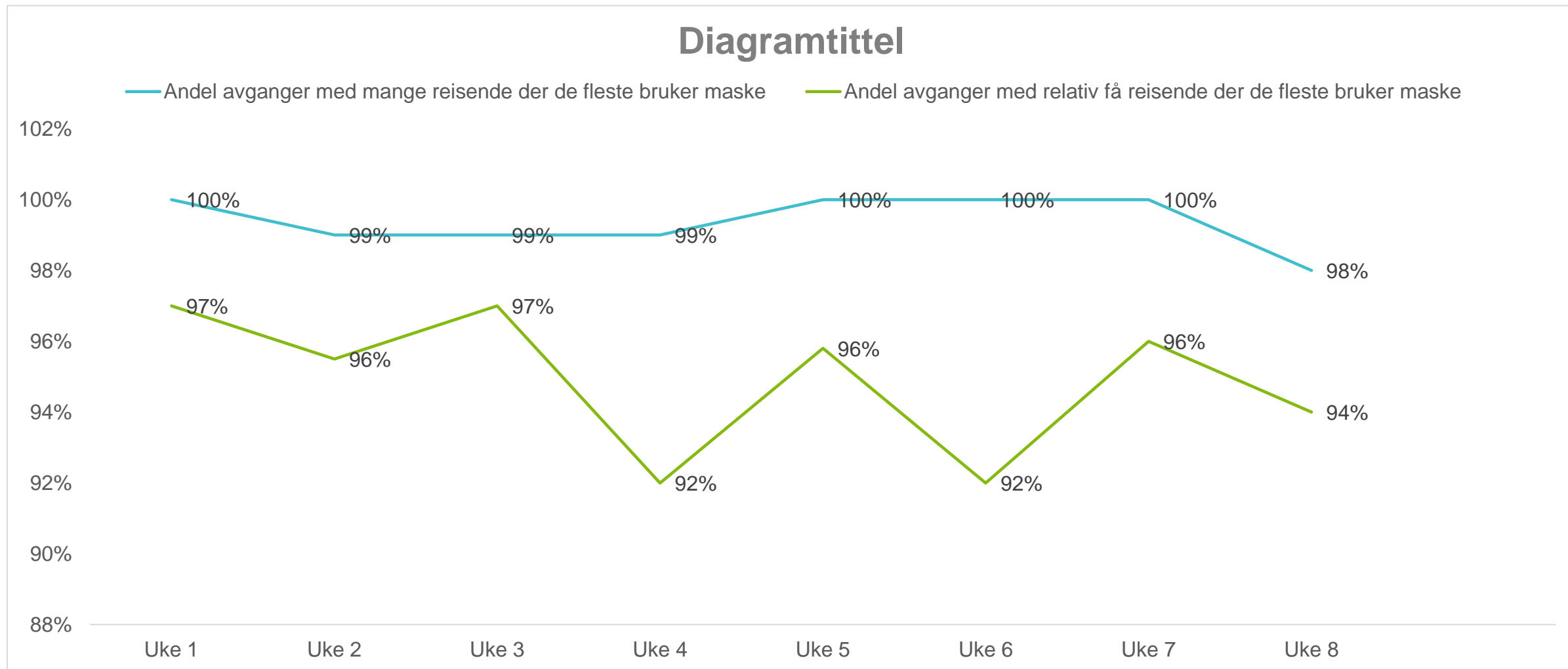
- Ruter S og Servicepunktene vil holde midlertidig stengt f.o.m tirsdag 2. mars
- Billettkontrollen opphører midlertidig fra mandag 1. mars
- Opprettholder kapasitetsbegrensninger på TT-transport og aldersvennlig transport
- Følger opp fortløpende om andre tiltak bør iverksettes

## Utvikling i andel passasjertall (%) per uke, sett i lys av totale passasjertall fra normaluke

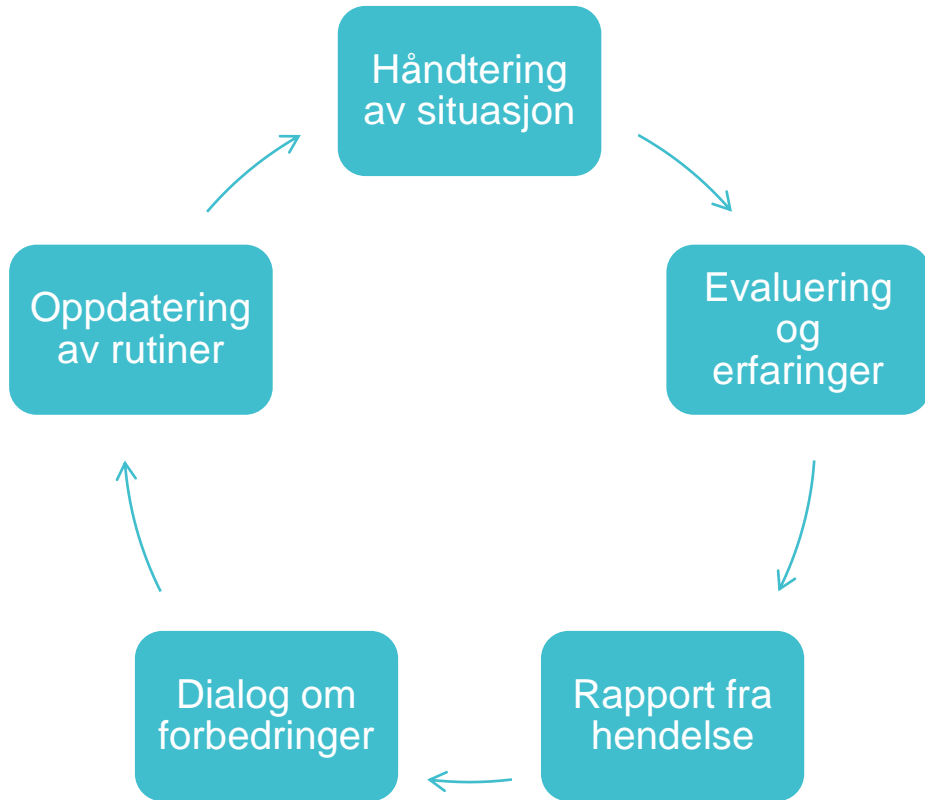
Grafen viser utvikling i andelen passasjertall i (%) sammenlignet med normaluke.



# Munnbindobservasjoner – utvikling 2021



# Håndtering av smittetilfeller med potensielt stor konsekvens for kollektivtrafikken



## 1. Håndtering av situasjon

- Redusere konsekvensene til det minimale, justere kollektivtilbud, informere kunder og andre relevante parter

## 2. Evaluering og erfaringer

- Involvering av alle relevante parter for å høste erfaringer og evaluere arbeidet som ble utført. Dette danner grunnlag for videre prosess og oppdatering av rutiner

## 3. Rapport fra hendelse

- Utfyllende rapport med erfaringer og læringspunkter som distribueres til relevante parter (operatører osv.) for bedre å være forberedt til liknende situasjoner

## 4. Dialog om forbedringer

- Dialog Viken og Oslo kommune angående rutiner ved smittetilfeller (testregime, retningslinjer, karantene, informasjonsflyt osv.)

## 5. Oppdatering av rutiner

- Oppdatering av interne Rutiner i Ruter og eksterne samarbeidspartnere (Operatører, Viken, Oslo kommune osv.)



# Smittetilfelle Furubakken og Jernkroken



## Furubakken

- Kvelden torsdag 4. februar besluttet helsemyndighetene at 250 ansatte på Unibuss sitt depoet på Furubakken ikke fikk stille på jobb før de hadde avlagt negativ Covid-19 test etter et tidligere smittetilfelle hos ansatt.
- Tydelig informasjonsarbeid til kunder gjennom Ruter sine kanaler og media medførte at de aller fleste hadde fått med seg innstillingen.
- Ruter mottok få kundefølgende angående innstillingene i kollektivtilbudet
- Medførte betydelige innstillinger i Vestre Bærum og Vestre Aker fra morgenen 5. februar
- F.o.m lørdag 6. februar gikk trafikken fra Furubakken som normalt igjen
- Ingen videre smitte påvist

## Jernkroken

- Torsdag 18.02.2021 fikk Ruter melding om et smittetilfelle på brakka på Jernkroken. Dette medførte at 54 ansatte hos vår operatør Nobina måtte testes og avlegge negativ Covid-19 test før de kunne stille på jobb.
- Fleksibilitet hos Nobina sine sjåførere i kombinasjon med Ruter sine beredskapsbusser medførte, til tross for at 54 ansatte ikke kunne stille på jobb, at det ikke ble noen innstillinger i kollektivtrafikken.

## Læringspunkter:

- Tidligere involvering av Ruter ved registrerte smittetilfeller
- Breder konsekvensvurdering i forkant av at tiltak iverksettes
- Tydelige retningslinjer for nærkontakter, testing og karantene
- Tilpasset testregime i.f.t. kollektivtransporten – kollektivtransporten er døgnkontinuerlig
- Bruk av hurtigtester for raskest mulig få personell tilbake på jobb

## Oppfølgingsarbeid:

- Oppdatering av interne rutiner i Ruter og hos operatørene
- Workshop med operatørene for dele erfaringer og læringspunkter, samt iverksettelse av føre var tiltak
- Dialog med Viken og Oslo Kommune for å iverksette rutiner for å redusere konsekvensene for kollektivtrafikken ved liknende hendelser

# Høring - «Veiledere om smittevern i barnehager og skoler»

- Det har i lengre tid vært utfordringer knyttet til at kollektivtransporten har hatt to veiledere, med motstridende retningslinjer, å forholde seg til:
  - «Smittevern i kollektivtransport (buss, tog, trikk, taxi, pasienttransport mv.) (covid-19)»
  - «Veiledere om smittevern i barnehager og skoler»
- Ruter har gjennom hele pandemien jobbet opp mot Helsemyndighetene for å få en harmonisering av veilederne eller at punkter for kollektivtransport tas ut av veileder for skole.
- I uke 7 sendte Helsedirektoratet ut en endringer i «Veiledere om smittevern i barnehager og skoler» som er i tråd med Ruter sine innspill, hvor spesifikke krav til kollektivtransport er tatt ut av denne veilederen og at det heller henvises til gjeldene retningslinjer i veilederen «Smittevern i kollektivtransport (buss, tog, trikk, taxi, pasienttransport mv.) (covid-19)»

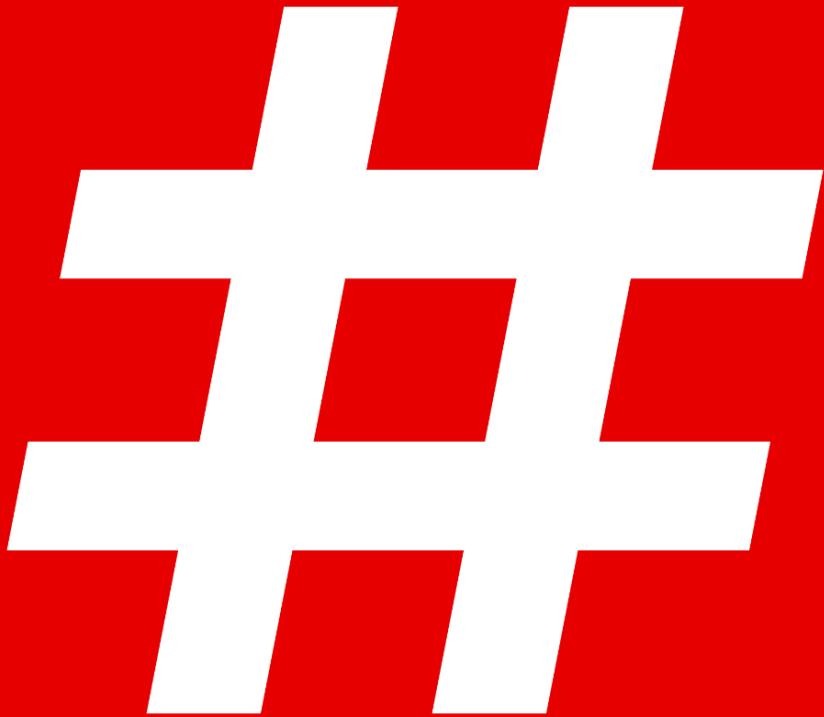
17.02.2021	Helsedirektoratet sender ut forslag til endringer i veileder for på høring
19.02.2021	Ruter, Viken og Oslo kommune sender svar på høringen hvor endringene støttes
23.02.2021	Frist for innspill til høringsforslaget
???	Veileder oppdateres og publiseres etter innspill fra høringsrunden



## Utkast til endringer i «Veiledere om smittevern i barnehager og skoler» :

### **Transport og skoleskyss:**

- Bruk av offentlig transport til og fra skolen begrenses der det er mulig.
- Ved bruk av offentlig transport, bør elevene holde avstand til andre.
- Skoleturer som innebærer tett ansamling av elever i grupper og på offentlige transportmidler bør unngås.
- ~~Skoleskyss: Elever som er avhengige av skoleskyss kan ta buss eller annen transport for å komme seg til og fra skolen. Følg gjeldende nasjonale eller lokale retningslinjer for kollektivtransport. **Elever fra samme husholdning eller samme kohort kan sitte sammen.**~~
- ~~Elevene må holde avstand mens de venter på bussen/annet transportmiddel.~~
- ~~Det kan gjøres lokale vurderinger i samråd med lokale helsemyndigheter.~~



# Innsikt i digitalisering

# Startpunkt: Opplæring om digitalisering på Digital Norway plattform (OPF 9.5.2019)

## **Bakgrunn**

---

Operatør- og partnerforum ble i møte 6. juni enige om at det skulle nedsettes en administrativ gruppe som skulle følge opp muligheten for opplæring på tema digitalisering i samarbeidet med DigitalNorway.

## **Hensikt**

---

Hensikten er å styrke posisjonen til aktørene i kollektivtrafikken fremover slik at vi er godt posisjonert når digitalisering påvirker bransjen

# Bransjekonsept lansert!

- I februar ble konseptet «Innsikt i digitalisering» for bussjåfører distribuert til 4250 bussjåfører i Oslo og Viken. Et tilsvarende kurs ble distribuert til alle båtførere i regionen.
- Kurset er et resultat av et bransjesamarbeid mellom DigitalNorway, Sporveien, Unibuss, Vy Buss, Nobina, Norgesbuss, Norled, Oslo-fergene og Ruter.
- Bransjen ønsket i felleskap å sørge for at sjåfører og førere ikke skal oppleve digitalisering som en trussel mot jobb og arbeidsplasser, men som noe de kan se frem til, forstå og være en del av.
- Vi samlet innsikt fra målgruppen og utviklet 15 påstander med voice over i en interaktiv digital løsning.



#### #4 I løpet av få år vil alle bussjåførere kjøre elbuss!

Riktig

Feil

### Korrekt :)

Dette vil gjelde alle som kjører på oppdrag for Ruter.

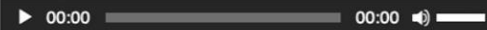
Ved starten av 2019 var det under 20 elbusser i Norge. Ved utgangen av 2020 vil det være opp mot 400. Innen 2028 skal hele bussparken i Ruters områder være utslippsfri, det vil si rent elektrisk eller gå på hydrogen.

Les mer [her](#) og [her](#).



Neste

#### #7 Sensorer gir bedre kundeopplevelse og kjørekomfort



Riktig

Feil

### Korrekt :)

Bussene har flere og flere sensorer. Nye busser samler og strømmet store mengder data i sanntid hver dag om kjøreforhold, vær, forsinkelser og hvor mange som går av og på. Tilgangen til alle typer data om bussen, trafikk situasjonen og passasjerer gjør det mulig å utvikle nye smarte løsninger med uante muligheter for kunder, sjåførere og trafikk selskap. Dette er en utvikling vi bare har sett begynnelsen av. Sensorer utfører også teknisk overvåking og bidrar til preventivt vedlikehold; De måler alt fra temperatur på motor til varsling av tekniske feil som går til fabrikant, verksted eller trafikk selskap.

Teknologi man ser i biler i dag vil også bli tatt i bruk på buss. Det kan bli lettere å kjøre inn og ut av holdeplasser, sensorer kan styre automatisk bremsing, sørge for riktig plassering i kjørefelt, holde avstand til forankjørende og automatisk tilpasse fart til «grønn bølge». Det finnes biler som parkerer seg selv allerede i dag, så hvorfor skal ikke bussen kunne gjøre det samme?



Neste



# Egen versjon for båt

Om kurset   Hils på oss   Spørsmål og svar   Lær mer   [Start Kurs](#)


## Innsikt i digitalisering

Digitalisering griper stadig mer inn i hverdagen og i flere bransjer. Dette gir mange spennende muligheter for en bedre arbeidshverdag, også i transportbransjen.



Her er 14 påstander om digitalisering i din bransje, og noen eksempler på forhold som kan gjøre din arbeidshverdag enklere.

 15-20 MIN    14 PÅSTANDER

[Start her](#)



Facebook

#         NORGESBUSS   NORLEDE         UNIBUSS



# Tett på nyhetsbildet



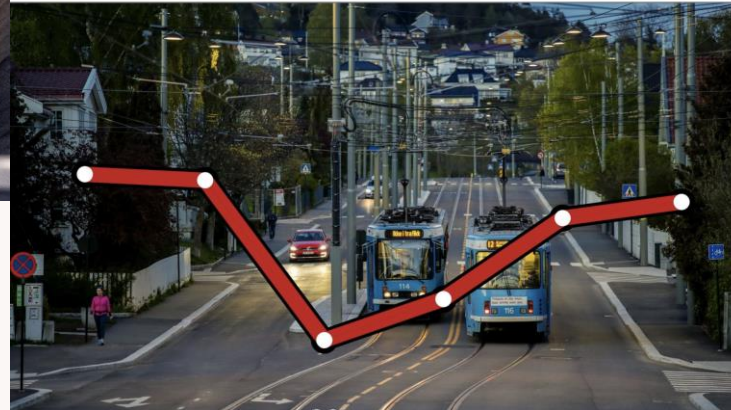
BUSSTREIKEN

## Busstreiken: Fremdeles fastlåst konflikt – hele landet rammet

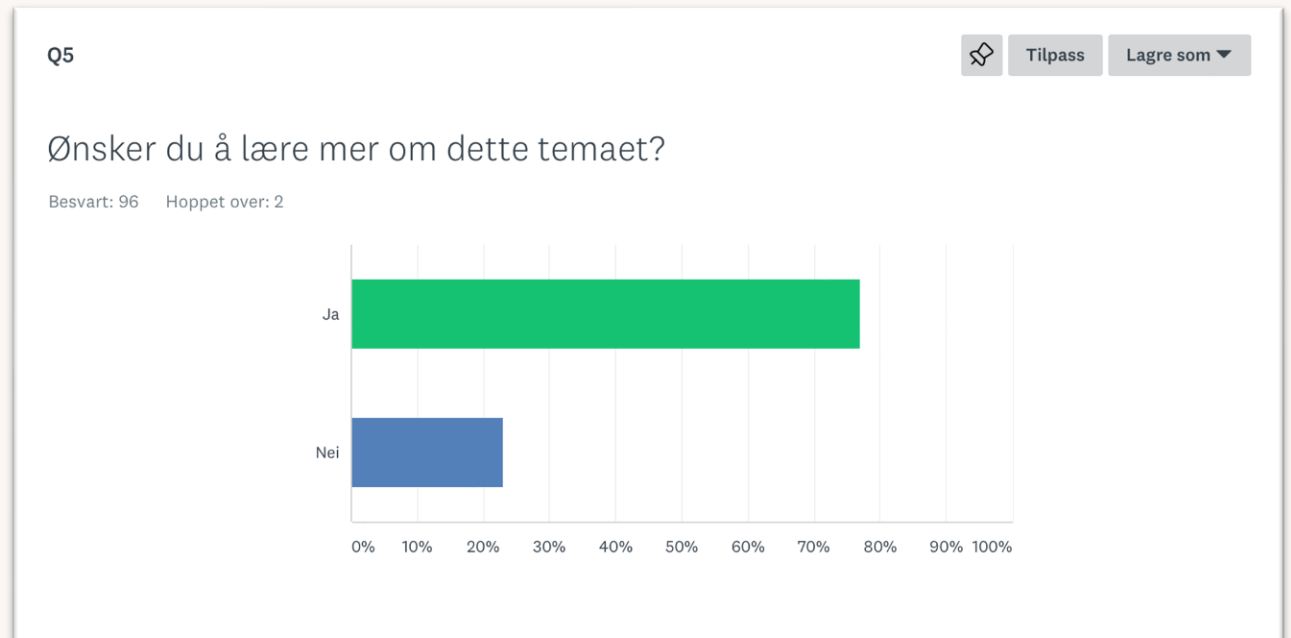
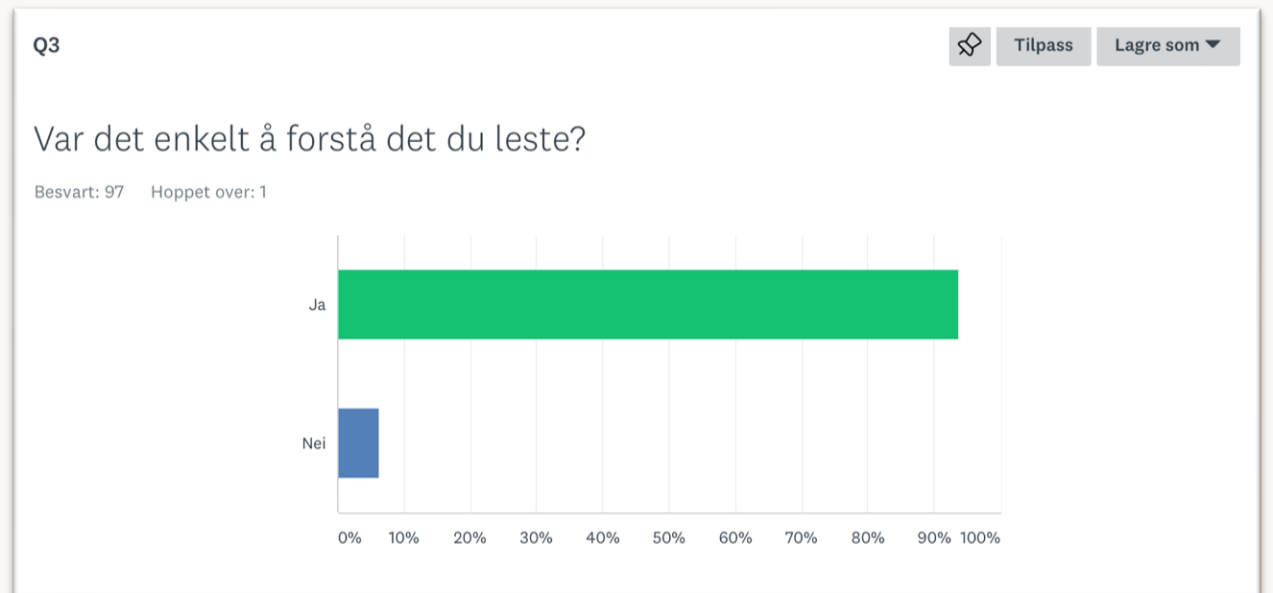
Over 8.000 bussjåfører er tatt ut i streik rundt om i landet. Mandag morgen er det fremdeles ingen kontakt mellom arbeidstakersiden og arbeidsgiversiden.



**Koronasmitten er mangedoblet i Oslo. Dette har skjedd i kollektivtransporten**



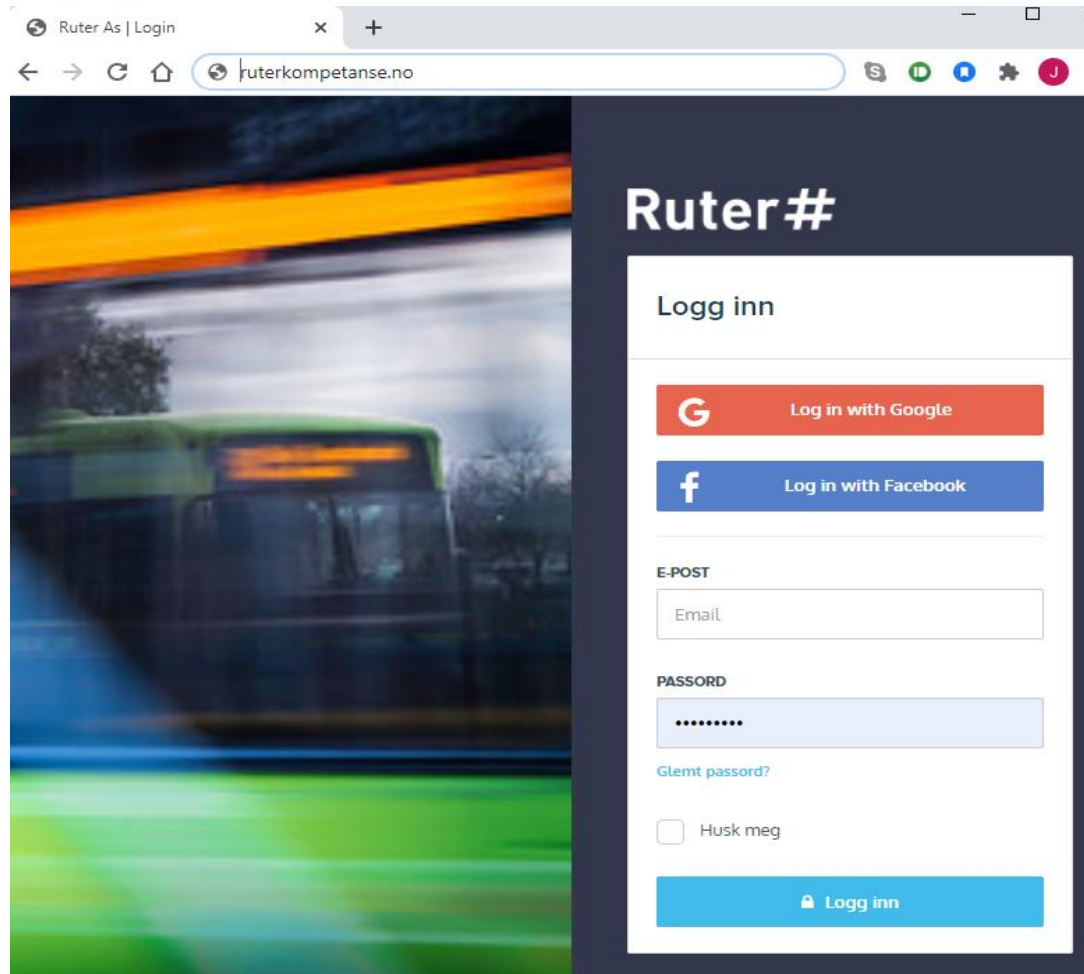
Tilbakemeldingene fra sjåførene er gode, der så og si samtlige svarer at de synes det var enkelt å forstå innholdet og at de ønsker å lære mer.





# Status digital læring for sjåførene

# Status digital opplæring for sjåførere



- Operatørene har tilgang til Ruters digitale læringsplattform (LMS)
- 2900 registrerte brukere
- 2100+ aktive brukere
- Operatørenes kan administrere brukerne selv
- Rapporteringsmuligheter for operatørenes admin

# Digital læring tilgjengelig for operatører

Læringsmoduler


Søk her...

Original sortering

Modul	Moduler	Rating	Ikoner
Salgsløsningen for forhandler	2	4.4	30
Kundekommunikasj...	4	4.5	10
RuterGeografi	6	4.5	10
RuterKontroll	1	4.5	10
Ruters reisevilkår	1	4.5	10
Ruters refusjon og reisegaranti	1	4.5	10
TP 5700/5800	1	4.5	35
SIS - vognførerhåndbok	1	4.5	20
Ruter Kontroll - Beste Praksis	1	4.5	20
Sonesystem, billetter og priser	1	4.6	20
Ruters billetter	1	4.6	20
Ruters billetter	1	4.6	20
RuterSalg med quiz	1	4.7	20
RuterSalg	1	4.7	20
Årvåkenhet	1	4.8	20

- Inneholder digital læring som BØR gjennomføres
- Inneholder digital læring som KAN gjennomføres

# Eksempler på digitale kurs



Overblikk over læringsmoduler


## RuterSalg

VERKTØY OG SYSTEMER · 11 LÆRINGSELEMENTER

Du blir i denne modulen introdusert for RuterSalg og hvordan denne kan brukes.

Trinn

- Innledning
- Introduksjon
- Innlogging og flyt
- Startskjerm - Validering
- Papirbillett - Salg av ny billett
- Papirbillett - Handlekurv
- Papirbillett - Kjøp av tilleggsbillett
- Papirbillett - Salgslogg og annullering
- Reisekort - Salg av billett
- Reisekort - Alternativer
- Skiftrapport og oppgjør



Overblikk over læringsmoduler

## RuterKontroll

+30P. VERKTØY OG SYSTEMER · 6 LÆRINGSELEMENTER

Bli kjent med appen RuterKontroll  
[Les hele beskrivelsen.](#)

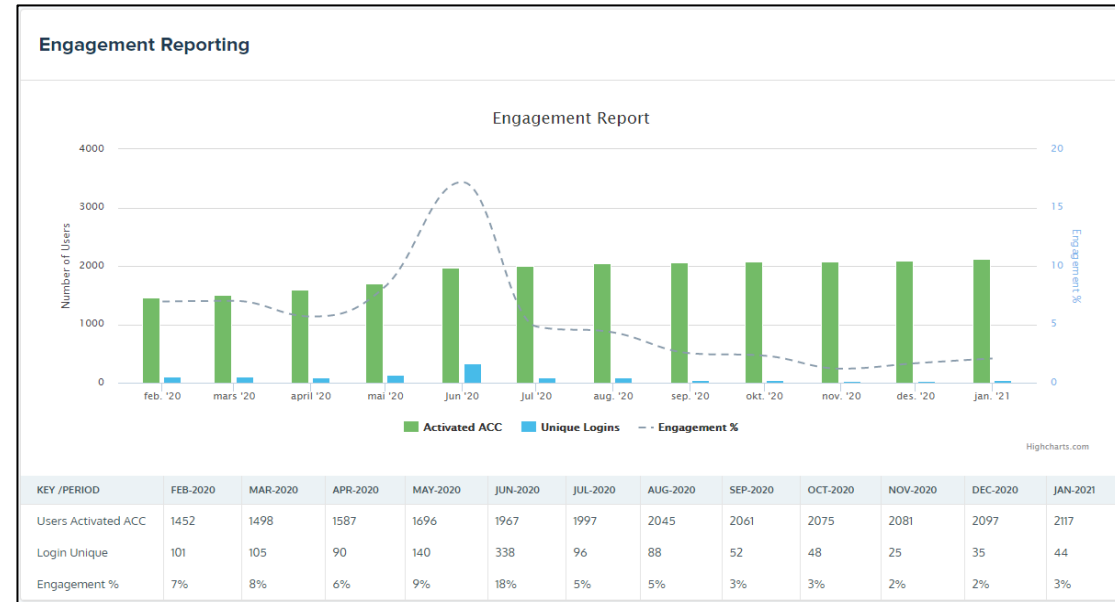
Trinn

MODUL PROGRAM INFO

Forventet varighet 30 m

- Logge inn RuterKontroll
- Start og avslutt kontroll
- Inspeksjon av billetter
- Betaling på stedet
- Faktura/Erklæring
- Menyen

# Aktivitetsnivå mar 2019 – jan 2021



- Aktive brukere fra 177 i 2019 til 2117 i 2021 (grønn søyle)
- Flest brukere logger på nær oppstart på ny kontrakt (stiplet linje)
- Synkende og påfølgende lav aktivitet etter oppstart (blå søyle)



# Erfaringer gjort på bruk av digital læring

- Flest gjennomfører digital læring nær oppstart av kontrakt
- Flesteparten logger seg på én gang
- Operatører har kjørt gjennomgang på sjåførmøter
- Sjåførene har begrenset tilgang til pc/enhet
- Brukerne opplever barrierer ved pålogging (bl.a. strenge passordkrav)

# Fremover



Anbudsprosess



Flere har mer fokus på digital læring



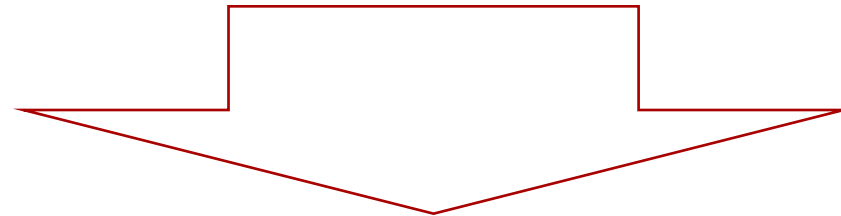
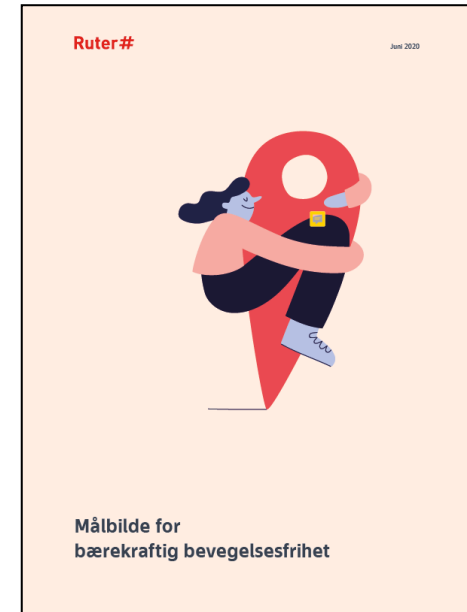
Mer samarbeid i utvikling og distribusjon av læring?



# Bærekraftig bevegelsesfrihet FOR ALLE

Partner & operatørforum  
04.03.2021





En ambisjon om en bærekraftig bevegelsesfrihet for ALLE

**Ruter#**

# Dette arbeidet handler om mye mer enn (UU) tilpasninger for enkelte grupper av reisende. Dette arbeidet er en endringsreise som skal resultere i at det er selvfølge å tenke ALLE i alt vi gjør

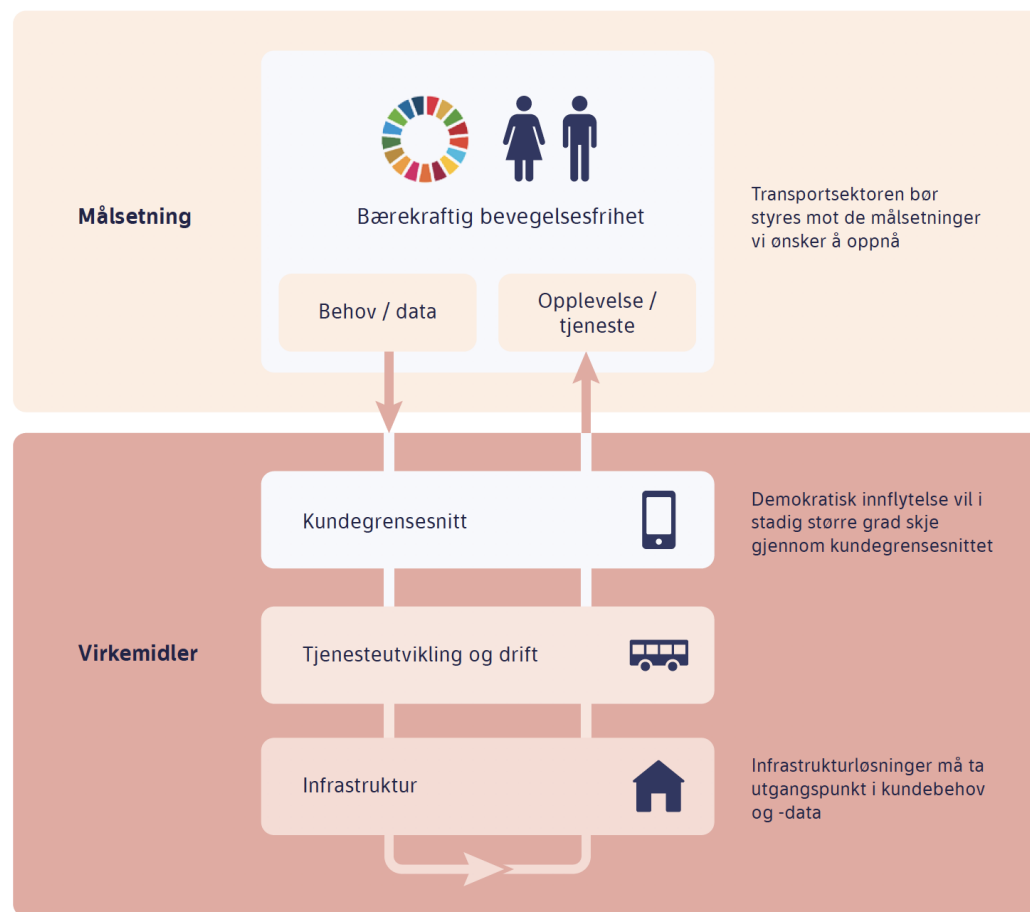
Forstår vi behovene til funksjonshemmede?

Prioriterer vi de viktige tiltakene i tjenesteutvikling?

Involverer vi kundene i utforming og testing av løsningsforslagene?

Er holdeplassene hensiktsmessig utformet?

Har vi rett miks av transportmidler?



Forstår vi sjåførenes rolle i å sikre transportsystem for alle?

Forstår vi sjåførenes og lederes kompetansebehov?

Understøtter kontraktene mål om bevegelsesfrihet for alle?

Måler og insentiverer vi de riktige tingene?

Tar våre beslutningsprosesser hensyn til utfordringene til funksjonshemmede?

Prosjektet «Bærekraftig Bevegelsesfrihet for ALLE» skal bidra til å operasjonalisere Ruters ambisjon:

Ruter tilbyr opplevelsen av bærekraftig bevegelses-frihet til ALLE uavhengig av alder, kjønn, funksjonsevne, rase, etnisitet, nasjonal opprinnelse, religion, økonomisk eller annen status

## Hvordan tenker andre om dette?

In Brussels we have the notion of temporary disability: if today, you're carrying a heavy luggage, or walk with small kids, you also fall in the "disabled" category. And you will benefit from "disabled" equipment and services. We estimate about 30% of citizens are temporarily disabled on a given day

- Robert Fontaine STIB Brussel

# For å sikre at vi virkelig tenker bevegelsesfrihet for ALLE, har vi identifisert ulike livssituasjoner der innbyggerne kan oppleve ulike grad av begrenset bevegelsesfrihet i møte med tilbudet vårt



## **SYN**

Vi med nedsatt syn i form av svekket avstandssyn eller innskrenket synsfelt til øyesykdom og blindhet



## **HØRSEL**

Vi med nedsatt hørsel, fra de med lettere hørselstap til døve.



## **BEVEGELIGHET**

Vi med permanente og midlertidige fysiske årsaker for eksempel ved sykdom eller skade.



## **FINMOTORIKK**

Vi med nedsatt bevegelsene i hender og fingrer som skjelving eller begrenset følsomhet.



## **KOGNISJON**

Vi med nedsatt mentale funksjoner som har betydning for erkjennelse, tenkning og kunnskapstilegnelse som autismspekter, ADHD og demens.



## **SENSITIVITET**

Vi som er overfølsomme reaksjoner på stimuli som lukt, partikler og allergener.



## **ETNISITET OG IDENTITET**

Vi som snakker andre språk, har andre dialekter, særegne kulturtradisjoner, skikker, klesdrakt, næringsvei eller levevis.



## **ØKONOMI OG BOSTED**

Vi med lav inntekt, få økonomiske ressurser og fraværende tilbud der vi bor.



## **TEKNOLOGI**

Vi som ikke er komfortable med, eller har valgt å avstå fra å bruke digitale tjenester.



# Hvor ligger de største utfordringene i kundereisen?

VURDERE REISEMÅTE	FORBEREDE REISE	PÅ VEG TIL STOPPESTED	PÅ STOPPESTED	PÅ TRANSPORTMIDDEL	BYTTE TRANSPORTMIDDEL	ETTER TRANSPORTMIDDEL
-------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

**Utilstrekkelig informasjon om tilstanden på bussholdeplasser og terrenget rundt**  
Manglende tilgjengelighets-informasjon- Informasjon om ledelinjer, trapper, heiser, merking slik at jeg kan finne frem på en trygg måte. Spesielt ved ny reise

**Utfordrende terreng**  
Lange og avstander med bratte partier.

**Manglende infrastruktur**  
Stasjoner uten eller ikke fungerende infrastruktur som heis.

**Utfordrende overganger**  
Store høydeforskjeller mellom platform og transportmiddel

**Liten selvstendighet**  
Stor avhengighet til sjåfør og andre for å komme på.

**Manglende opprop**  
Manglende opprop av holdeplass.

**Uforutsigbar kjørestil**  
Uregelmessighet hvor transportmiddel stopper

**Mange sanseinntrykk**  
Stor mengde av inntrykk vedrørende støy og mennesker som skaper stress

**Manglende oppmerksomhet fra andre**  
Uoppmerksomme sjåfører og medreisende

**Mangelfull annonsering**  
Manglende annonsering av holdeplass

**Krevende å holde balansen**  
Utfordrende å holde seg fast og sikre utstyr.

**Mangelfull informasjon ved avvik**  
Lite tilpasset formidling av informasjon ved uforutsette hendelser og teknisk svikt

**Kommunikasjonsvansker**  
Kommunikasjon med andre og manglende kunnskap og hjelp fra sjåfører og medpassasjerer

**Uforutsigbar kjørestil**  
Rykkete kjørestil med brå stopp og start

**Utilstrekkelig tilgjengelighetsinformasjon ved avvik.**  
Spesielt tilknyttet gangveien til dit jeg skal ta neste transportmiddel, veien mellom byttene eller til endelig destinasjon.

**Utfordrende å gi tilbakemeldinger**  
Vanskelig med dialog med Ruter og gi tilbakemeldinger på reisen

**Utfordrende terreng**  
Lange og avstander med bratte partier til destinasjon.

**Manglende infrastruktur**  
Stasjoner uten eller ikke fungerende infrastruktur som heis.

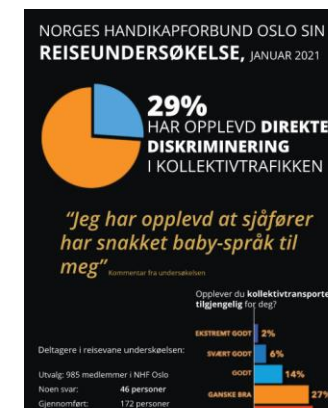
**Informasjon**  
Utfordringer vedrørende informasjon som er relevant for den reisende

**Materiell**  
Utfordringer vedrørende selve transportmiddelet og interiør

**Infrastruktur**  
Utfordringer ved eksteriør og bygningsmasse som omgir transportmiddelet

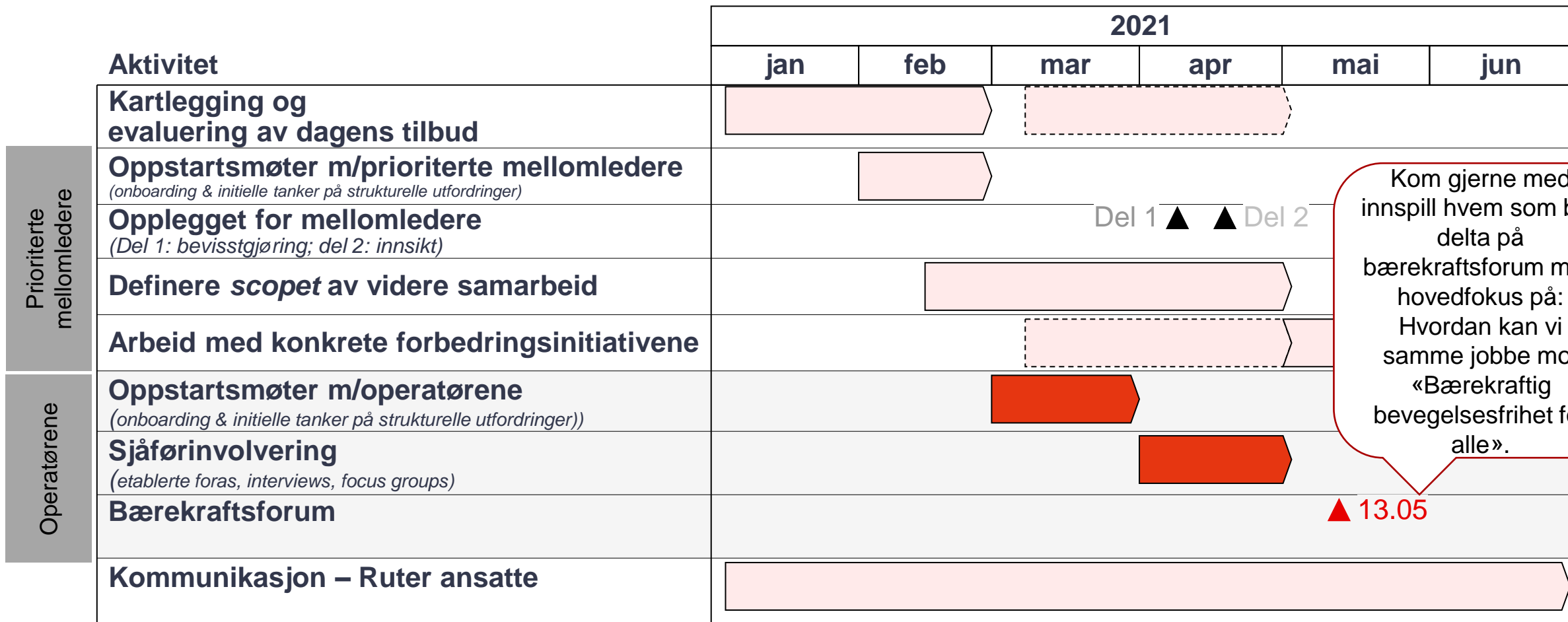
**Mennesker**  
Utfordringer tilknyttet omgang med andre mennesker underveis.

# I det interne arbeidet med egne prosesser og kultur er kompetanseløft kritisk. Her fra et 6- timers kompetanseopplegg i regi av Norges Handikapforbund



NHF kan tilby lignende opplegg til deres ledergrupper hvis dere vil. Ta i så fall kontakt med Monica Haugen <[monica.haugen@nhf.no](mailto:monica.haugen@nhf.no)>

# Samarbeid med dere er en av suksessfaktorer i denne prosessen, vi ser frem til en til en møter med dere



Kom gjerne med innspill hvem som bør delta på bærekraftsforum med hovedfokus på: Hvordan kan vi samme jobbe mot «Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle».

**Ruter#**

# Bærekraft i Sporveien

Operatørforum, 4. mars 2021

Torgeir Kristiansen

# Sporveiens samfunnsoppdrag

**BEDRE LUFT OG  
MINDRE KLIMAUTSLIPP**

**OSLO KOMMUNE EIER SPORVEIEN**

## SPORVEIEN:

3 351 ansatte  
4 785 mill. kr i omsetning  
269 mill. reisende

**RUTER BESTILLER KOLLEKTIV-  
TRAFIKK FRA SPORVEIEN**

## FAKTA:

### TRIKKEN:

6 linjer  
72 trikker  
2 baser

### T-BANEN:

5 linjer  
115 togsett  
2 baser

### UNIBUSS:

Rute- og turbuss  
Ekspress- og flyplassbuss

### INFRASTRUKTUR OG PROSJEKTER

Skinner og stasjoner, bygg  
og eiendom, og signal- og  
sikringsystemer

## RESULTATER:

### TRIKKEN:

53 mill. reiser  
4,7 mill. vognkm.  
97 % kundetilfredshet

### T-BANEN:

119 mill. reiser  
9,1 mill. togkm.  
98 % kundetilfredshet

### UNIBUSS:

96,7 mill. reiser  
37,6 mill. busskm.  
94 % kundetilfredshet

### INFRASTRUKTUR OG PROSJEKTER

Oppgradering og  
modernisering.  
Bevaring av verdier.

**ATTRAKTIV ARBEIDSPASS MED  
MANGFOLD OG HØY KOMPETANSE**

**DRIFT, VEDLIKEHOLD OG  
UTVIKLING AV INFRASTRUKTUR**

**VEDLIKEHOLD OG OPPGRADERING  
AV TRIKKER OG T-BANEVOGNER**

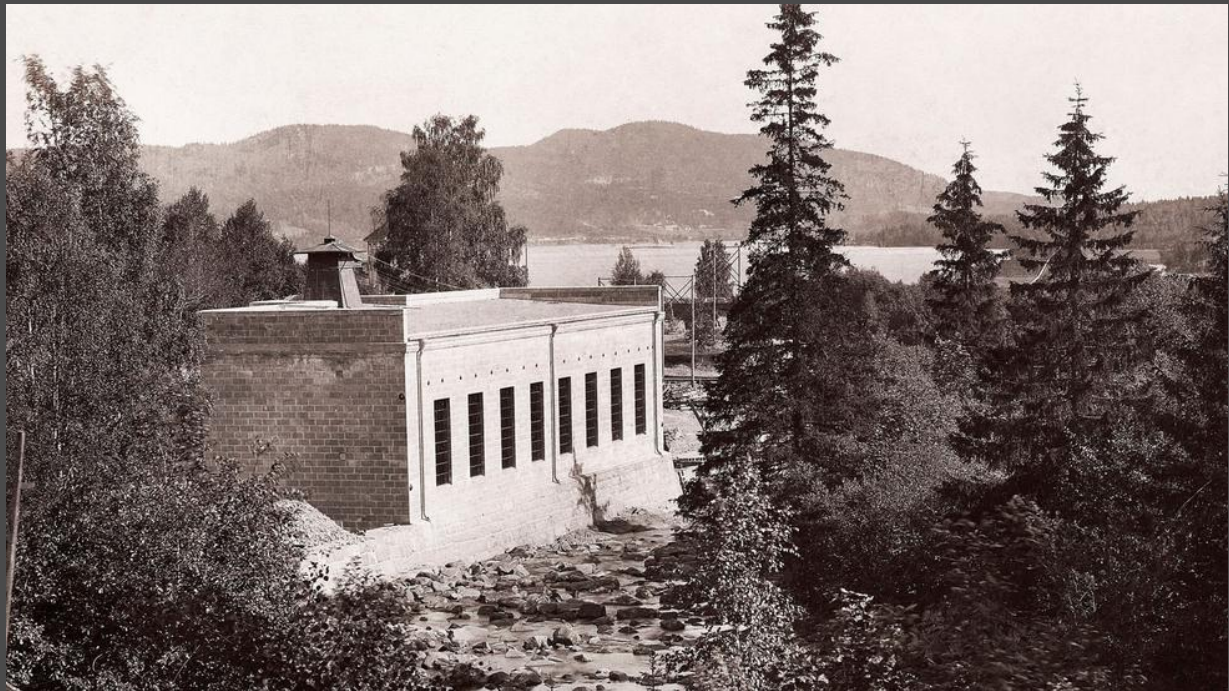
**RASKE OG TRYGGE REISER I BYEN**

**TILRETTELEGGING FOR FOSSILFRI KOLLEKTIVTRAFIKK**

**KUNST- OG KULTUROPPLEVELSER  
OMBORD OG LANGS LINJENETTET**

**UTVIKLING AV GODE BYROM  
OG KNOTEPUNKT**

# Bærekraft siden 1894



# Politiske ambisjoner i verdensklasse i Oslo der kollektivtrafikken er en viktig nøkkel



**SV: Oslo bør være verdensledende i å endre forbruk og kutte utslipp av klimagasser på en måte som samtidig skaper en triveligere by å bo i.**

**Arbeiderpartiets Oslo skal være verdens grønneste hovedstad.** Det er nødvendig med aktiv politikk for å få ned klimautslippene og gjøre luften renere.

**MDG: Oslo skal bli verdens beste by for mennesker og miljø.** Vi skal skape en by hvor vi lever gode liv som ikke ødelegger for andre.

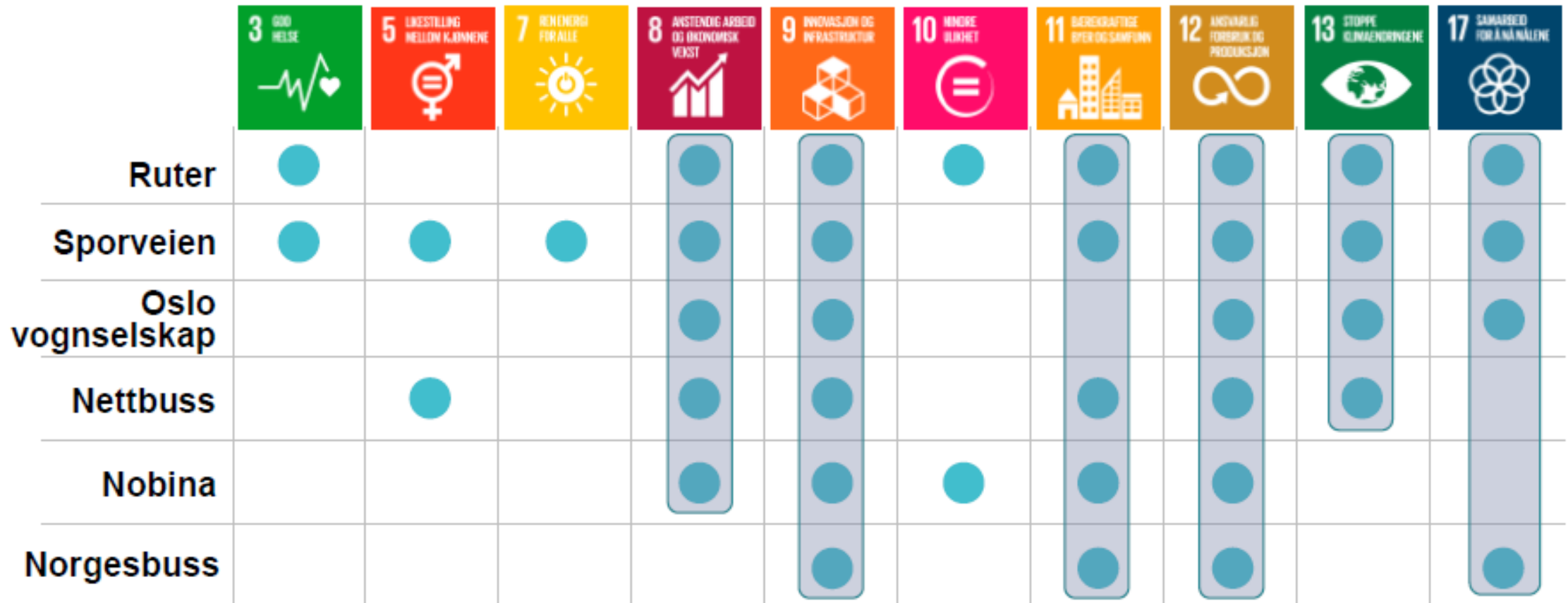
# Stein på stein i arbeidet med bærekraft







# Fra arbeidet med bærekraft i 2018



# Bidrar til bærekraft

FN har etablert 17 bærekraftsmål som sammen utgjør en felles, global arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Sporveien vil bidra og retter innsatsen mot de sju bærekraftmålene som er mest relevante for konsernet.



Sporveien bidrar til mer effektiv energibruk og økt andel fornybar energi ved å drive energisparing, modernisere infrastrukturen og utforske potensialet i innovative energiteknologier.



Sporveien skaper gode, trygge arbeidsplasser i et miljø preget av mangfold, likebehandling og innsats for å ivareta medarbeidernes helse og sikkerhet.



Sporveien driver, videreutvikler og moderniserer det store, integrerte systemet av vogner, skinner og annen infrastruktur med mål om å gjøre det mest mulig energieffektivt og bærekraftig.



Gjennom å løse samfunnsoppdraget – «mer kollektivtrafikk for pengene» – legger Sporveien grunnlaget for sikker, grønn og lett tilgjengelig mobilitet for folk i Oslo-regionen.



Sporveien arbeider for å forlenge produktenes levetid, effektivisere egen ressursbruk, redusere og gjenvinne avfall, og forebygge utslipp. Anskaffelser kvalitetssikres i tråd med konsernets etiske retningslinjer.



Sporveien tilrettelegger for fossilfri kollektivtrafikk og økt kapasitet i kollektivsystemet, for å gjøre en enda større andel av persontransporten grønn.



Sporveien samarbeider tett med andre i kollektivfamilien, myndigheter og samfunnsaktører for å utvikle smarte mobilitetsløsninger og bidra til bærekraftig utvikling av Oslo-regionen. «Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg», er kollektivselskapenes felles visjon.

# Sporveiens seks målområder



## SMART TUR

Vi skal være løsningen på morgendagens kollektivtrafikk og bidra til en bærekraftig utvikling.



## REN TUR

Vi skal gjøre vårt for at Oslo kommune når sine målsettinger for miljø og klima.



## GOD TUR

Vi skal gi folk gode reiseopplevelser og få dem trygt frem.



## GOD NABO

Vi skal ha en åpen linje til alle interessenter, og skal trygge naboer og berørte parter.



## DRIFTIGE FOLK

Vi skal være en god arbeidsgiver og dyrke driftighet og ny kompetanse.



## SKIKKELIGE FOLK

Vi skal sikre god etisk praksis i alt vi gjør og opptre respektfullt mot hverandre og andre.



# Vi jobber dedikert innenfor de seks målområdene



## SMART TUR

- Utvikling av knutepunkt
- Digitale verktøy og prediksjon i vedlikehold
- Samarbeid om innovasjon



## REN TUR

- Miljøstrategi på plass
- >50 % reduksjon i klimautslipp siden 2014
- Grønne anlegg
- Sirkulære anskaffelser av trikker



## GOD TUR

- God måloppnåelse på sikkerhet for T-bane og trikk
- Høy kundelojalitet



## GOD NABO

- Systematisk nabodialog og varsling
- Kommunikasjonsrådgiver i alle store prosjekter
- SMS-varsling



## DRIFTIGE FOLK

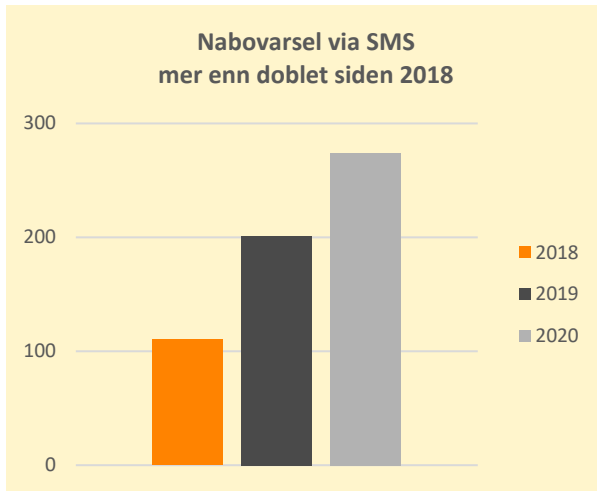
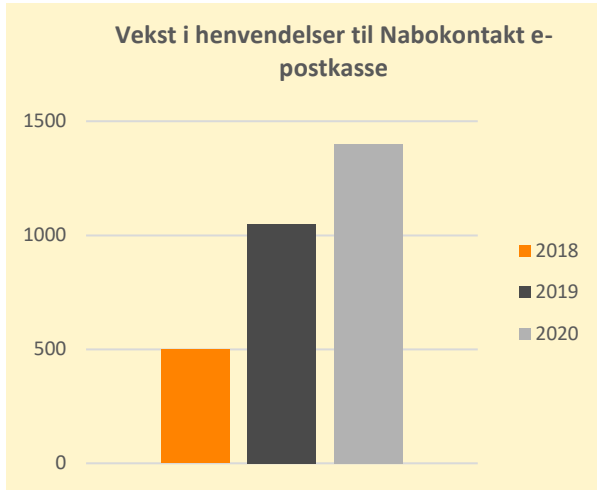
- Initiativ for å redusere sykefravær
- Systematisk arbeid med sikkerhet



## SKIKKELIGE FOLK

- Opplæring og trening om etiske retningslinjer
- Styrking av informasjonssikkerhet

# Arbeider aktivt for å være en god nabo



## Høsten 2020: Utstrakt varsling, svært få klager

**Strakstiltak trikkeholdeplasser**  
36 trikkeholdeplasser med støyende tiltak (pr. uke 46)  
**71** SMS-varsler sendt  
**3080** unike interessenter mottatt  
**8** husstander tildelt overnatting

**Testkjøring SL18**  
To teststrekninger: Grefsen–Ljabru og Jernbanetorget–Lilleaker

**6** SMS-varsler sendt  
**5755** unike interessenter mottatt

**Henvendelser til Sporveien**  
**50** henvendelser mottatt  
**24** av disse er klager



**Mars 2017:**  
Anleggsarbeid i Thereses gate

**Mai 2020:**  
Trikken tilbake på Grefsen og Kjelsås



# På topp i Norsk bærekraftbarometer 2020



PLASS	SELSKAP	BÆREKRAFTSCORE
1	Sporveien T-banen	77,4
2	Sporveien Trikken	76,7
3	Tesla	75,4
4	Eika	74,6
5	SpareBank 1	74,5
6	Toyota	71,8
	Gjensidige	71,8
8	Finn.no	71,4
9	Norsk Tipping	71,2
10	Sbanken	70,5
11	Nord-Trøndelag Elektrisitetsverk (NTE)	69,8
12	LOS	69,4
13	Handelsbanken	69,2
	Flytoget	69,2
15	Volvo	69,0



NY VISJON

# Bærekraftig mobilitet for alle



SMART TUR



REN TUR



GOD TUR



GOD NABO



DRIFTIGE FOLK



SKIKKELIGE FOLK





# BEST 2025

Samfunnsoppdrag: Mer kollektivtrafikk for pengene

Visjon: Bærekraftig mobilitet for alle

Posisjon: Strategisk samarbeidspartner

**1****SKAPE GODE  
REISEOPPLEVELSER****2****JOBBE ENDA  
SMARTERE****3****FORNYE  
KOLLEKTIVTRAFIKKEN****4****GRIBE KOMMERSIELLE  
MULIGHETER**

ETT SPORVEIEN

BÆREKRAFT

TEKNOLOGI

Verdier: Pålitelig – Engasjert – Samhandlende

Vår visjon

# BÆREKRAFTIG MOBILITET FOR ALLE

Vi har en viktig rolle for å redusere samfunnets samlede CO<sub>2</sub>-utslipp fra transport

Mobilitet er kjernen i det vi tilbyr befolkningen

Vi er til for alle, uavhengig om man er rik eller fattig, ung eller gammel, funksjonsfrisk eller har spesielle behov

Vi tar eierskap til bærekraftsmålene



**7** **RENERGIGE KJØLENERGI**  
Sporveien bidrar til mer effektiv energibruk og økt andel fornybar energi ved å drive energisparing, modernisere infrastrukturen og utforske potensialet i innovative energiteknologier.



**8** **ARBEIDSTED I ARBEID OG ØKONOMISK VEST**  
Sporveien skaper gode, trygge arbeidsplasser i et miljø preget av mangfold, likebehandling og innsats for å kvantitativt forbedre medarbeiderens helse og sikkerhet.



**9** **INNOVASJON OG INFRASTRUKTUR**  
Sporveien driver, videreutvikler og moderniserer det store, integrerte systemet av vogner, skinner og annen infrastruktur med mål om å gjøre det mest mulig energieffektivt og bærekraftig.



**11** **BÆREKRAFTIGE BYER OG SAMFUNN**  
Gjennom å løse samfunnsoppgavet – «mer kollektivtrafikk for pengene» – legger Sporveien grunnlaget for sikker, grunn og lett tilgjengelig mobilitet for folk i Oslo-regionen.



**12** **ANSVARLIG FORBRUK OG PRODUKSJON**  
Sporveien arbeider for å forlenge produktens levetid, effektivisere egen ressursbruk, redusere og gjenvinne avfall, og forebygge utslipp. Anskaffelser kvalitetssikres i tråd med konsernets etiske retningslinjer.



**13** **STOPPE KLIMAEKSTREMENE**  
Sporveien tilrettelegger for fossilfri kollektivtrafikk og økt kapasitet i kollektivsystemet, for å gjøre en enda større andel av persontransporten grønn.

## Bærekraft

Vi er en del av løsningen for samfunnet  
Sporveien bidrar til bærekraftige løsninger for samfunnet.  
Økt bruk av våre **grønne produkter** gjør Oslo mer miljøvennlig. Vi hjelper byen på mange områder gjennom å fokusere på **FNs bærekraftsmål**. Sporveien skal kontinuerlig jobbe for å fremme sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft. Det inkluderer å minimere **CO<sub>2</sub>-avtrykket** fra våre aktiviteter.

