

# Inntektssikring

Strategiforum 21. november 2013

# Bakgrunn

- Vektlegging av snikaspektet medførte i sin tid;
  - et ønske om sosial kontroll ved obligatorisk avlesing av reisekortene
  - at de sentrale T-banestasjonene skulle ha fysiske sperrer, som ble åpnet ved avlesing av reisekortet
- Krav om obligatorisk avlesing krever forståelse i markedet og må kunne følges av gebyr for eventuell unnlattelse
- Det har så langt ikke vært mulig å oppnå tilstrekkelig forståelse i markedet eller gebyrhjemmel fra Samferdselsdepartementet
- Hensynet til punktlighet førte til en beslutning om å tillate påstigning bak på bybuss (solobusser) og trikk
- Dette åpner for en mulighet til å gå på bak uten at det foreligger noe krav om obligatorisk fremvisning av gyldig billett med tilhørende sosial kontroll som opprinnelig forutsatt

# Dagens situasjon

- Finansiering av kollektivtrafikktilbudet i regionen;
  - Billettinntekter 53,7 %
  - Offentlige tilskudd og bompengeneinntekter (O3) 43,6 %
  - Andre inntekter 2,7 %
- Ruters billettinntekter i overkant av 2,7 milliarder kroner i 2012 = ca. 7,5 mill. hver dag
- Alle billettinntekter kommer fra det elektroniske billettsystemet
- Kollektivtrafikkfamilien mister årlig mellom 60-70 millioner i tapte inntekter pga snik. Det er grunn til å tro at tallet er høyere.



Ruter har registrert en liten økning i antall snikere i år. FOTO: Thomas Olsen

## 15 millioner snik-reiser i Oslo

Fem prosent av de kontrollerte Ruter-passasjerene sniker. Det høres lite ut. Men det betyr at 15 millioner påstigninger gjøres uten billett. Snikerne skylder på hastverk, automater og bikkja.

# Inntektssikringstiltak

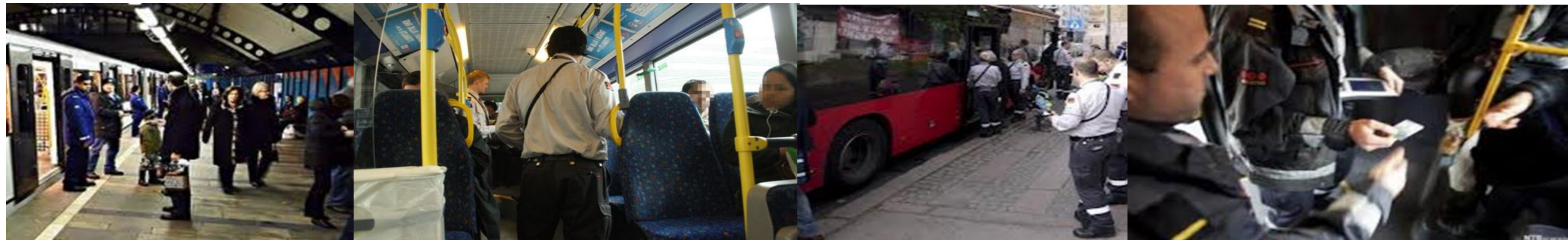
- En rekke inntektssikringstiltak er identifisert, konkretisert og pågår
- Tiltakene går på;
  - teknisk utvikling/forbedring,
  - samhandling med operatører/samarbeidspartnere
  - veiledning og informasjon til kundene
  - aktiviteter tilknyttet billettkontrollen
- Inntektssikring gjennomgås i hvert samarbeidsmøte

## Inntektssikringstiltak

Tiltak
Klargjøring av bill.aut. og kortlesere ifm arrangementer
Spille inn målefaktorer for inntekter i incitamentsavtale
Etablere ny driftsmodell på IT-drift (CAP)
Utvide åpningstid OPS kl. 0600-2000 alle dager
Etablere 24/7 overvåking av mobil billettering på OPS
Inngått avtale med ny leverandør på e-læring
Info på Vippetangen om kjøp av tur-retur, samt mobil
Øke kommunikasjon om tvungen avlesning med enk.bill
Utvikle "låste" inntektsrapporter
Følge opp korrekt billettering ved erstaningstrafikk
Implementere spm om sjåfør-kontroll av billetter i MIS
Implementere spm om bruk av bill.utstyret i MIS
Informere om alternative kjøpssteder på holdeplasser
Forbedre infotekst i Thales-kortlesere
Få besluttet billettkontrollstrategien til Ruter
Bedre rapportering fra T-bane og trikk
Bruke informanter til veiledn i bruk av billettssystemet
Signere driftsavtalen med Sporveien (Infrastruktur-avtalen)
Innlemme driftsart buss inn i Supportpoint
Implementere rutine for aut. tømning av MT'ene
Implementere autotrekk RP 2 soner på Nesoddbåten
Prioritere kontroll på utfordrende geo omr./driftsart
Etablere "arr.regnskap" med både kostn. og innt.
Gjennomføre holdningskampanjer på snik
Etablere uniformt design og prosess i kjøpskanalene
Utvikle modell for risikovurdering og inntektstap
Kvalitetssikre rutinene tilknyttet inntektstrømmene
Ha vurdert ny søknad til SD om økning av gebyrsatser
Strengere praksis av gebyrlegging av operatørene
Gjennomføre info-kampanjer om billettering
Montere kortlesere på røde singelbusser
Gjennomføre "Trikken-prosjektet"
Gjennomført ROS-analyse for billetteringssystemet
Gjennomføre innt.sikr.workshop med operatørene
Gj.føre pilot for ny metode i billettkontroll
Gjennomføre markedsf av aut kjøpsløsninger på ruter.no
Korrekt plassering av kortlesere på T-banen ihht spec.
Korrekt plass. av skilt og sperreli. på T-banen ihht spec.
Gj.føre evaluering og forbedring av bill.kontrollutstyret
Stemme av Ruters tall for reise penger, mot tall fra IO
Følge opp rutinegjennomføring for billettering
Gjennomføre visjons- og samspillarbeidet med kundefront
Skifte ut TP5000 TIL TP5700 på alle regionsbusser
Kartlegge og beskrive servicenivå fra alle leverandører
Bemanning kl. 1800 og 2200 på OPS ifm. større arr.
Gjennomføre en ekstra IT-revisjon av Thales-utstyr
Følge opp rutinegjennomføring for billettering
Stemme av Ruters bill.inntekter fra alle salgskanaler

# Inntektssikring – Billettkontrollstrategi del

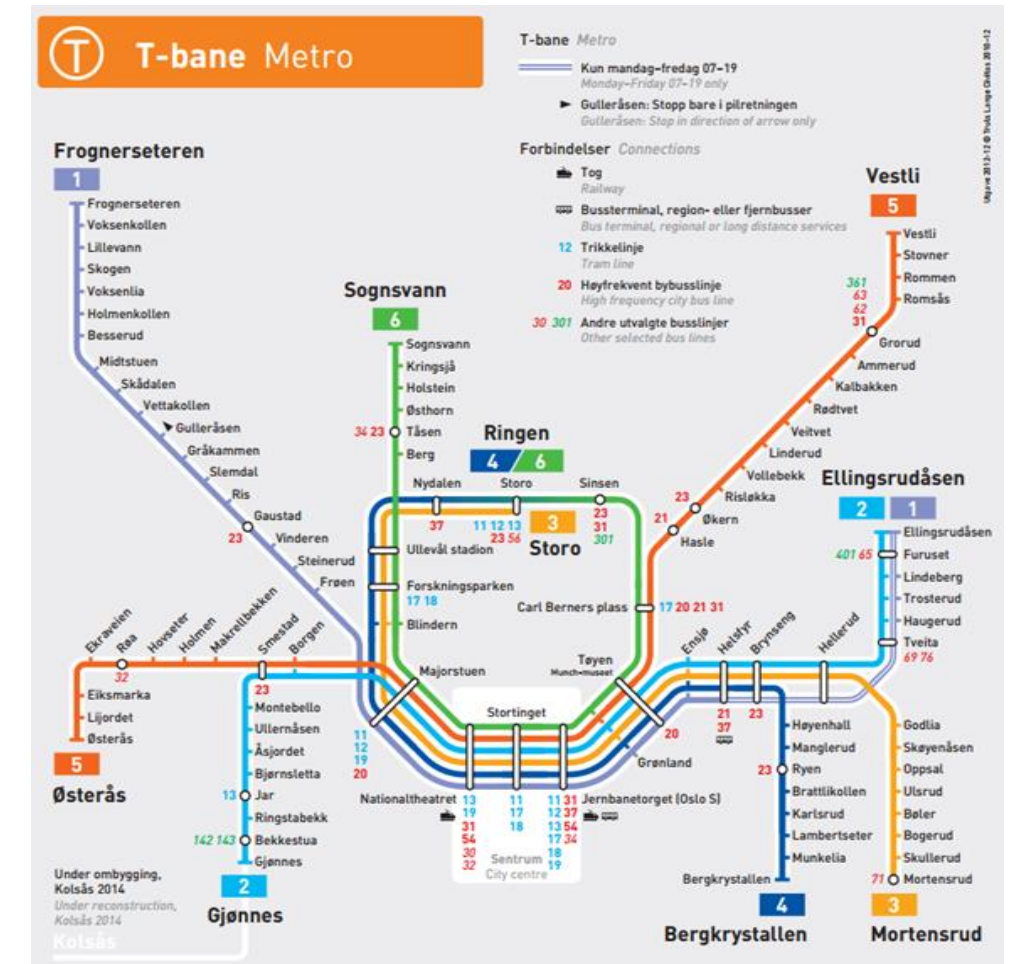
- Del 1 – Etablere et faktagrunnlag for fremtidig billettkontrollstrategi
- Del 2 – Billettkontrollstrategi – strategiske valg basert på kunnskap om faktisk andel uten gyldig billett og effektene av iverksatte tiltak



# Hvor, når, antall & type

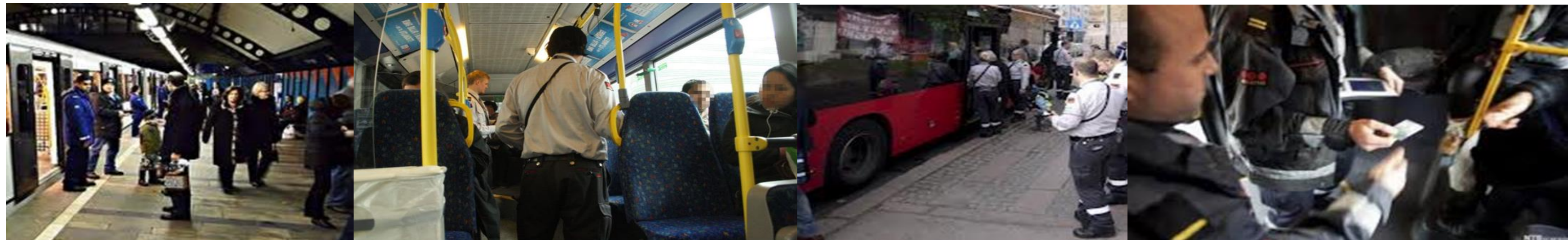
Vi trenger bedre kunnskap om:

- Faktisk andel uten gyldig billett - > inntekspotensialet
  - Effekter av tiltak (endringer i kontrollmetode / omfang)
    - Andel uten gyldig billett
    - Kostnader (inntekter)
    - Kundeopplevelse
- ⇒ Ingen konkret anbefaling i del 1 om hvor, når, antall og type kontroller



# Inntektssikring – Billettkontrollstrategi del

- Del 1 – Etablere et faktagrunnlag for fremtidig billettkontrollstrategi
- Del 2 – Billettkontrollstrategi – strategiske valg basert på kunnskap om faktisk andel uten gyldig billett og effektene av iverksatte tiltak



# Billettrollstrategi, Del 2

- Hensikten å utarbeide et konkret forslag til billettrollens omfang og innretning i fremtiden, «Billettrollstrategi – del 2. Strategidokumentet skal gi en anbefaling mht omfang av billettroll, og gjennomføring av denne, som bidrar til at flere reiser med gyldig billett.
- For å kunne utarbeide strategidokumentet er det viktig med kunnskap om faktisk andel som reiser uten gyldig billett, og hvordan billettrollaktiviteter påvirker denne. Det må derfor etableres et system som kartlegger andel som reiser uten gyldig billett.
- Kunnskap om faktisk andel som reiser uten gyldig billett er også viktig input for arbeidet med inntektssikring i Ruter. Både for å avgjøre hvor stort behovet for tiltak er, og for å kunne se effekten av tiltak som iverksettes. «Billettrollstrategi – del 2» vil derfor koordineres løpende med prosjekt «Strategi for betalingsløsninger».



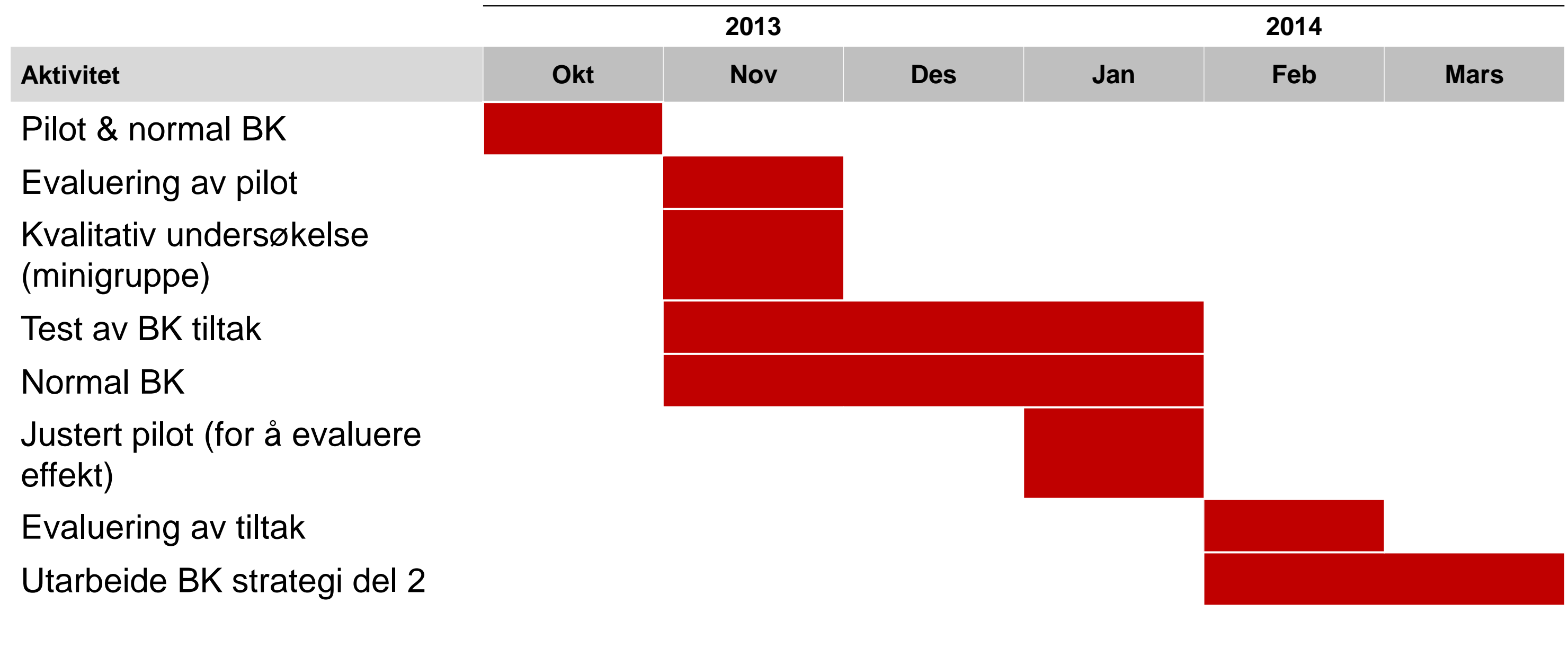
# Evaluering: Beskrive tiltak og effekter

- Tiltakets omfang / endring i volum
- Andel av alle reisende som blir kontrollert

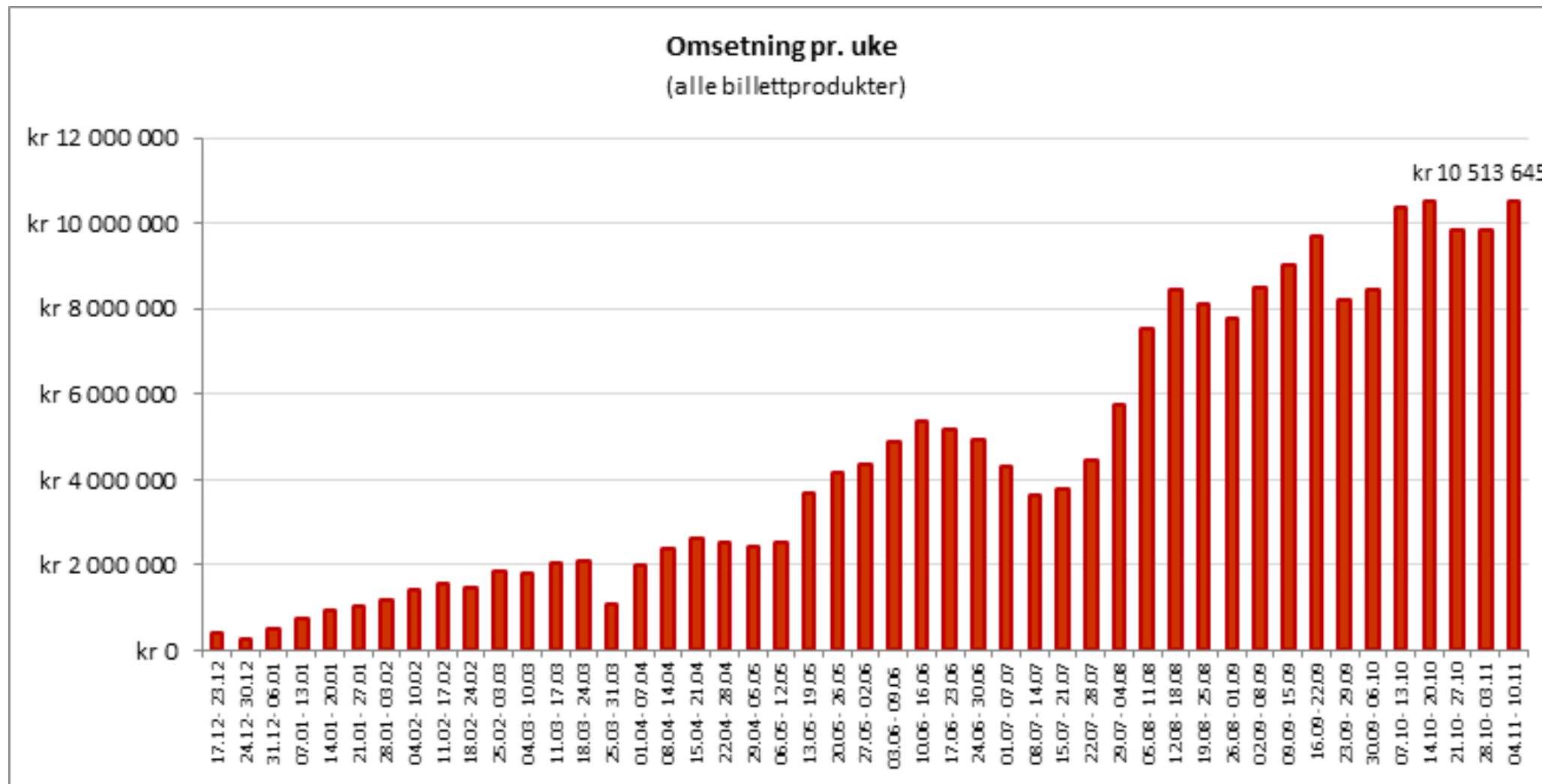
-----

- Effekt på andel uten gyldig billett
- Direkte effekt på billettsalg
- Kundeopplevelse av billettkontroll / konfliktnivå
- Kundeopplevelse av risiko for å blir kontrollert
- Kundeopplevelse av risiko for å måtte betale gebyr hvis man reiser uten gyldig billett
- Kostnader (og gebyrinntekter)

# Skisse til aktivitetsplan (fremdrift)



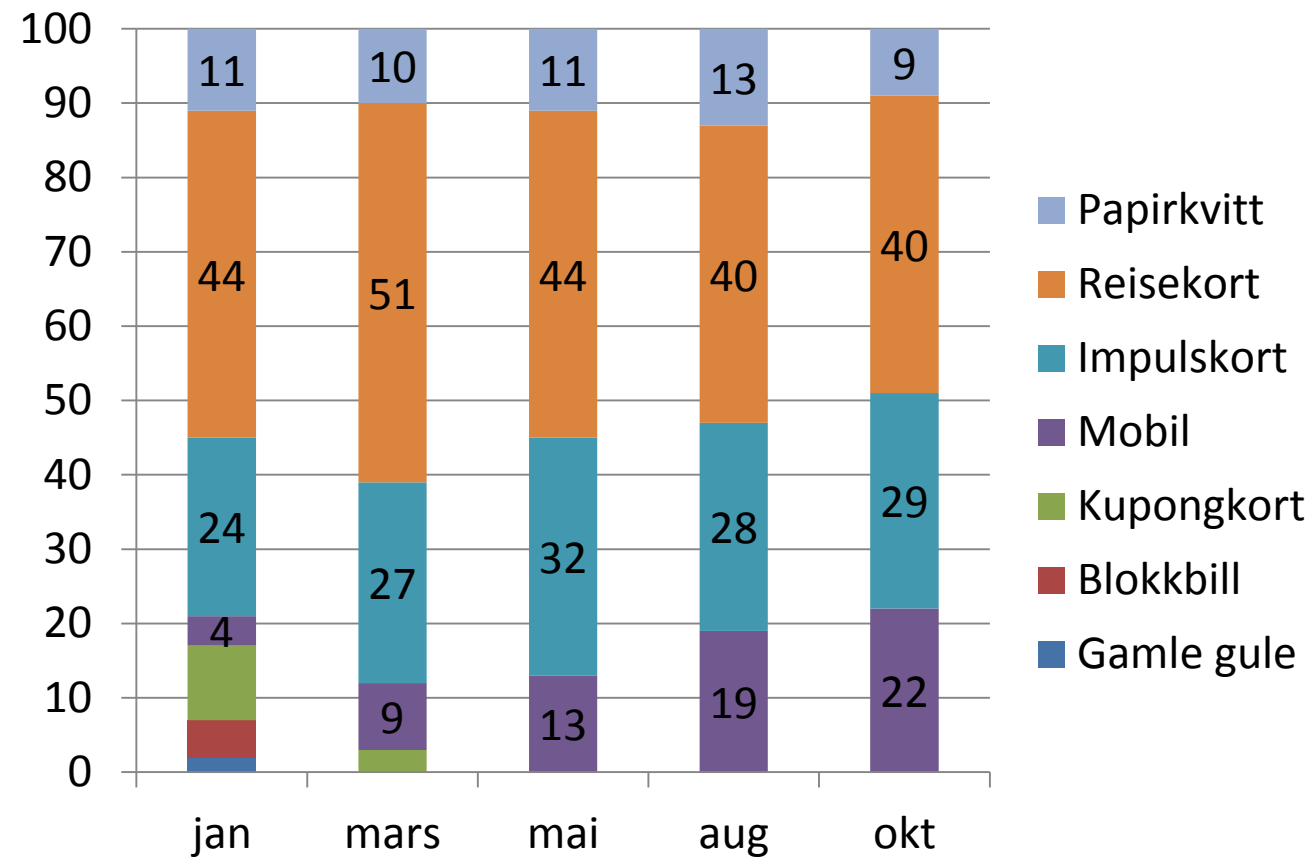
# Mobilbillettene representerer stadig større andel av billettinntektene



- I oktober 2013 representerer billettene på mobilappen snaut 15 % av de totale billettinntektene

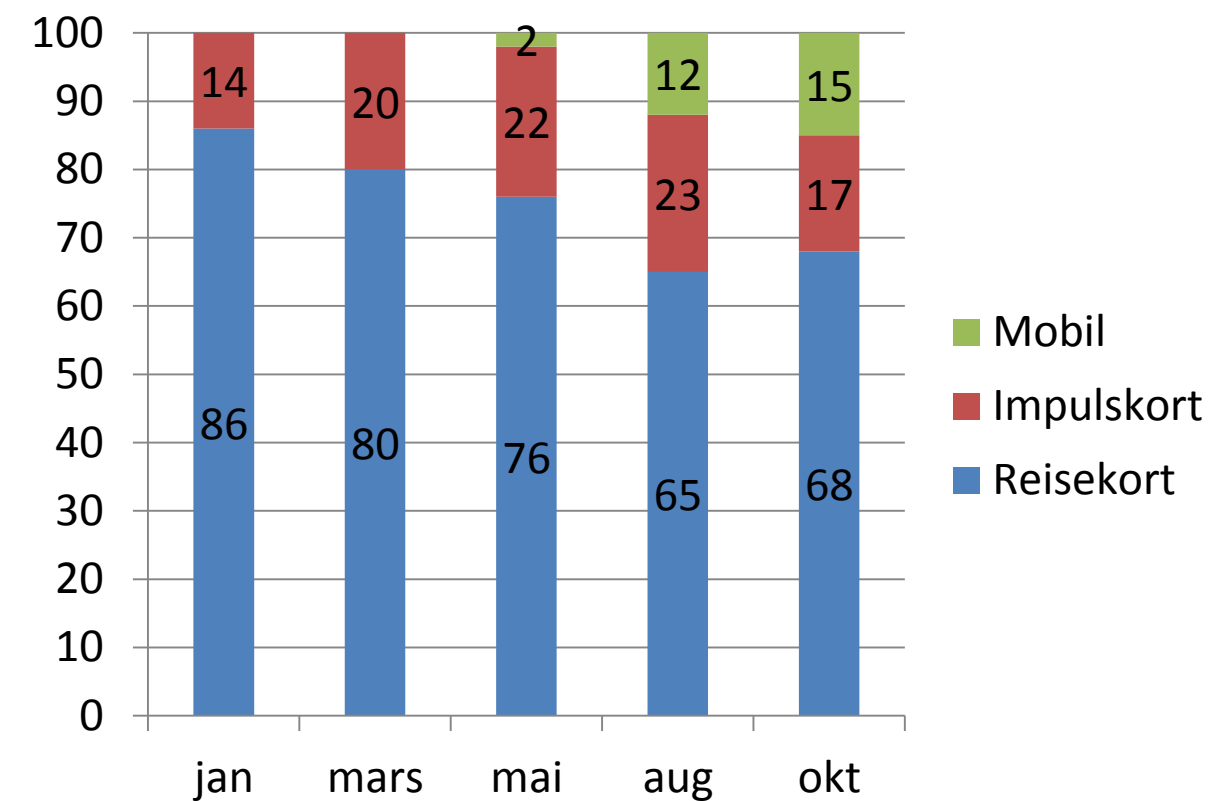
# Rask endring i billettbærer-bruk i 2013

## Enkeltbilletter



- 22 % av enkeltbillettene selges på mobil i oktober
- Veksten i Impulskort og Reisekort skyldes termineringen av papirbilletter

## Periodebilletter



- 15 % av periodebillettene selges på mobil i oktober
- Veksten i Impulskort skyldes en normal sesong-økning av 24-timersbilletten

# Inntektssikring i kollektivtrafikkfamilien

## - felles arbeidsgruppe etableres

- Referat fra strategiforum 28.2.2013:

*«Det ble foreslått at det nedsettes en arbeidsgruppe på toppnivå. Det kan tenkes ulike temaer for en slik gruppe, men i første omgang vil fokuset være tiltak for å sikre oss at systemet virker. Ruter inviterer.»*

- Følgende ledere meldte sin interesse for deltagelse;

- |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| - Atle Rønning, Norgesbuss   | Øystein Svendsen, Unibuss        |
| - Per Nilsen, Nettbuss       | Philipp Engdal, Nobina           |
| - Jan Egil Meling, Sporveien | Kristian Qvigstad, Bygdøyfergene |
| - Ellen Rogde, Ruter         | Marit Leite, Ruter               |

- Steg 1; Møter mellom Ruter og ledelsen i operatørselskapene om resultatene av temperaturmålingen. Inntektssikring har stått på agendaen i møtene.
- Steg 2; Etablere arbeidsgruppen med inntektssikring som tema

# Forslag til mandat for arbeidsgruppen

Arbeidsgruppen skal :

- Bidra til å sikre billettinntektene i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus
- Beskrive konkrete tiltak, fremdriftsplaner og oppfølgingsstruktur
- Tiltakene skal vært SMART (spesifikke, målbare, aksepterte, realistiske, tidsbestemte)
- Sette konkrete målsetninger for reduksjon i snik% for hver operatør?

# Vedlegg

# Deltagelse i ledermøter gjennomført

Det er gjennomført deltagelse fra Ruter i alle selskapenes ledermøte, med unntak av noen;

- Oslo T-banedrift 10.09.13
- Oslotrikken 10.09.13
- Unibuss ikke gjennomført
- Norgesbuss 06.06.13
- Nobina 23.08.13
- Nettbuss 20.08.13
- Oslo Vognselskap 27.08.13
- Norled ikke gjennomført
- Oslo-fergene ikke gjennomført
- Bygdøyfergene 19.07.13