

# **Årsrapport for samarbejde i hovedstadsområdet 2011**



## Forord

Den kollektive trafik i hovedstadsområdet udføres af forskellige parter, men er stærkt integreret. Dette understøttes og udvikles i hovedstadssamarbejdet, som består af Movia, Metroselskabet, DSB S-tog, DSB og Trafikstyrelsen. I 2011 har der været arbejdet intensivt på at skabe resultater med et fælles kundefokus, både hvad angår de fysiske forhold omkring rejsen, trafikinformation og billetsamarbejdet.

2011 har også budt på en overgang til en ny styringsmodel for hovedstadssamarbejdet. Styringsmodellen er gennemført for at håndtere de udfordringer, som den kollektive trafik i hovedstadsområdet står overfor, samt for at understøtte og styrke den kontinuerlige kvalitetsudvikling af trafiktilbuddet i hovedstadsområdet.

Udgangspunktet har været etablering af en styregruppe, der har ansvaret for at følge de overordnede retningslinjer udstukket af direktørkredsen. Styregruppen har gennemført en revision af arbejdsgrundlaget for fællesskabet med fokus på at få skabt fælles resultater og større sammenhæng i indsatsen.

Der har i 2011 været fokus på at lancere fælles produkter for den kollektive trafik. Den største succes i den forbindelse har været udvikling af produkter på mobilplatformen.

Mobilklippekortet blev introduceret i marts, og salget af mobilklippekort og kontantbilletter på mobil øges konstant. I marts 2012 lancerede hovedstadssamarbejdet endvidere en fælles brugervenlig app, hvor de fælles produkter tilbydes.

I 2011 udmøntede det fælles arbejde omkring trafikinformation sig i et nyt fælles kommunikationskoncept og i et nyt fælles design. Begge tiltag har taget udgangspunkt i at finde nye og bedre måder at kommunikere sammen til kunderne på. Mens det nye kommunikationskoncept allerede er ude hos alle kunderne, testes det nye design på Flintholm station. Planen er, at det herefter udrulles på andre knudepunkter i hovedstadsområdet.

På de indre linjer er parterne godt i gang med at afslutte regnskaberne fra tidligere år. De forventes afsluttet inden udgangen af 2012.

Carsten Falk Hansen, direktør

Trafikstyrelsen, april 2012



# Indhold

<b>Udvikling i trafikken i hovedstadsområdet</b>	<b>7</b>
Samlet vækst i den kollektive trafik i hovedstadsområdet	7
Markedsudvikling	9
Lokale forhold og selskabsspecifikke tiltag	9
<b>Hovedstadssamarbejdet</b>	<b>13</b>
Organiseringen af samarbejdet	13
Ny struktur i 2011	13
Strategisk styringsmodel	14
Vision og overordnet mål	14
<b>Kunder og kvalitet</b>	<b>15</b>
Kvaliteten af den kollektive trafik undersøges og udvikles	15
Tilfredshed med kollektiv trafik	15
<b>Markedsføring og information</b>	<b>17</b>
Fælles kampagner og kommunikation	17
Rejsekort	17
Det er let at få billet til den kollektive trafik – vi er også på mobil	17
Fælles søndagstilbud	18
Succesfuld håndtering af VM cykling	18
Flere turister i den kollektive trafik	18
Informationsaktiviteter	18
Mødet med kunderne	18
TUS	19
Samarbejde omkring trafikinformation i Rejseplanen	19
<b>Salg og billetter</b>	<b>21</b>
Bred fælles billetportefølje	21
Tilbagegang i salg af kontantbilletter men fremgang for mobilbilletten	21
Klippekort i vækst	21
Flere på periodekort	22
Hypercard	22
Prisændring 2011	22
Prisændring 2012	23
Ny forenklet pris- og zonestructur med introduktionen af Rejsekort	23
Rejsekorttakst - lanceringsstrategi	23
Strategi for Rejsekort i hovedstadsområdet på længere sigt	24
<b>Fælles køreplanlægning</b>	<b>25</b>
Udfordringer for køreplanlægningen	25
VM i cykling	25
Sporarbejder	25
Ny Nørreport	25
<b>Fælles omsætning</b>	<b>27</b>
Indtægtsdeling mellem parterne i 2011	27
Forlig om gamle udestående sager	28
<b>Bilag 1</b>	<b>29</b>
Årsrejsetal 1999-2011	



## Udvikling i trafikken i hovedstadsområdet

Omkring 35% af landets befolkning bor i hovedstadsområdet, og den kollektive trafik fylder væsentligt mere her end i noget andet sted i landet. Igen i 2011 har der været en pæn vækst i den kollektive trafik i hovedstadsområdet. En fælles indsats og generelle trends har haft stor betydning for udviklingen af trafikken i 2011.

### Samlet vækst i den kollektive trafik i hovedstadsområdet

De senere års trafikvækst fortsatte i 2011. Det samlede rejsetal blev totalt 288 mio. svarende til en vækst på ca. 5,7 mio. rejser eller 2%.

En stor del af rejserne i hovedstadsområdet involverer transport i flere forskellige transporttyper. Der er foretaget omtrent 59,8 mio. rejser, hvor der er anvendt flere transporttyper (også kaldet kombinationsrejser) i 2011. Det svarer til ca. 21% af alle rejser. Det samlede rejsetal er justeret for rejser, hvor flere transportmidler anvendes. Det betyder, at en rejse her er udtryk for den faktiske rejse, en person har foretaget.

Lokalbanerne, S-tog og metroen tegner sig for den største fremgang i antal passagerer, mens DSB regionaltog opnår en lille fremgang. Busserne opnår en mindre tilbagegang, mens tilbagegangen er relativt stor for DSB Øresund.

Overordnet set har den kollektive trafik i hovedstadsområdet udviklet sig positivt fra årets begyndelse. I tre måneder er rejsetallet lavere end i tilsvarende måneder i 2010, mens de resterende måneder tegner sig for fremgang.

Busserne har antalsmæssigt flest passagerer – i alt 190,8 mio. påstigere, svarende til 165,9 mio. rejser. Det er ca. 2,6 mio. rejser (1,5%) færre rejser end i 2010.

Lokalbanerne havde i 2011 7,1 mio. påstigninger, svarende til 6,2 mio. rejser. Det giver en vækst på 0,7 mio. (12,7%) i det samlede antal rejser med lokalbaner i 2011.

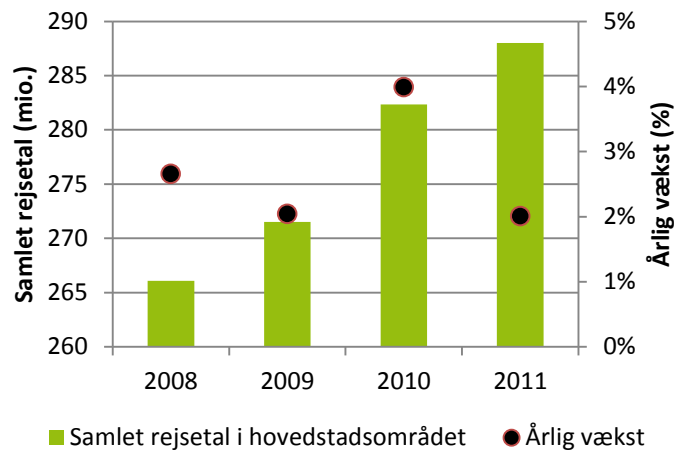
Metroen har i 2011 haft 54,3 mio. påstigninger, svarende til 53,4 mio. rejser. Det er ca. 1,8 mio. (3,5%) flere end i 2010.

DSB S-tog har haft vækst i passagertallet på 7,6 mio. (8,1%), og dermed når det samlede årspassagertal 100,6 mio. rejser i 2011.

Det foreløbige årspassagertal for DSB F&R 2011 er 11,5 mio. rejser. I 2011 har der været en stigning på ca. 0,2 mio. rejser (1,9%) i forhold til 2010.

DSB Øresund har i 2011 haft en tilbagegang på 0,9 mio. rejser (6,1%). Det foreløbige årspassagertal er 13,9 mio. rejser.

Figur 1. Udvikling i det samlede antal rejser



Tabel 1. Udvikling i rejsetal samt i antal personkm (mio.), 2011.

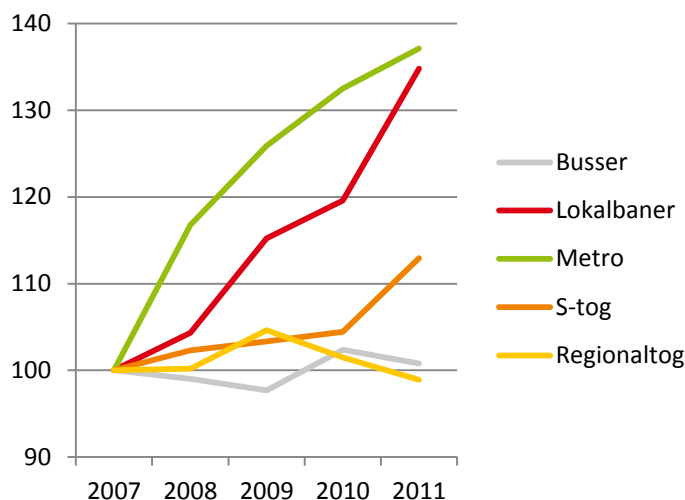
Trafikudvikling 2011	Passagerantal (antal rejser)	Vækst i passagerer (%)	Personkm	Vækst i personkm (%)
Busser	165,9	-1,5%	770	6,3%
Lokalbaner	6,2	12,7%	104	13,2%
Metro	54,3	3,5%	277	15,9%
S-tog	100,6	8,1%	1.208	8,1%
DSB F&R	11,5	1,9%	284	1,8%
DSB Øresund	13,9	-6,1%	313	-6,2%

I opgørelsen tages ikke hensyn til skift mellem forskellige typer af kollektiv transport. Omstigninger inden for samme type transportmiddel er medregnet i figuren. Derfor afviger rejsetal fra antallet af påstigere.

Passagertal er foreløbige.



Figur 2. Udviklingen i antal rejser per selskab 2007-2011



I opgørelsen tages ikke hensyn til skift mellem forskellige typer af kollektiv transport. Omstigninger inden for samme type transportmiddel er medregnet i figuren. Regionaltog inkluderer DSB F&R og DSB Øresund. DSB Øresund overtog driften på Kystbanen- og Kastrupbanen fra DSB F&R fra januar 2009, hvorfor de er opgjort sammen.

## Markedsudvikling

Befolkningen i hovedstadsområdet bruger den kollektive transport langt mere end befolkningen i resten af landet.

Markedsandelen er beregnet med udgangspunkt i Transportvaneundersøgelsen, som baseres på interview blandt befolkningen. Den kollektive trafiks andel af den motoriserede trafik var i 2011 på 20% i hovedstadsområdet. Denne andel er steget med ca. 2%-point siden 2007<sup>1</sup>.

## Lokale forhold og selskabsspecifikke tiltag

Lokale trafikale forhold, større arrangementer og selskabsselskabsspecifikke tiltag bevirker, at passagertallene udvikler sig forskelligt selskaberne imellem.

### Sporarbejder i 2010 giver ændring i trafikmønstre i 2011

De omfattende sporarbejder på S-togsnettet (Nordbanen (Svanemøllen st. – Hillerød st.), Klampenborgbanen og Ringbanen) i sommeren 2010 betød overflytning til andre transportmidler i perioden. Efter åbningen af linjerne igen er der sket endnu en overflytning.

Sporarbejdet har primært påvirket lokalbanerne negativt i 2010, idet 4 af 6 baner har udgangspunkt på Nordbanen. I 2011 registreres således en stigning i lokalbanernes passagertal. Buspassagertallene blev både påvirket positivt og negativt af sporarbejdet, men vurderingen er, at busserne har genvundet en del af tidligere tabte passagerer.

<sup>1</sup> Transportvaneundersøgelsen er ikke umiddelbart udformet til at kunne opgøre markedsandele, hvorfor beregningerne er behæftet med en vis usikkerhed.

Sporarbejdet i 2010 medvirker til højere S-togspassagertal i 2011. Foreløbige beregninger viser, at stigningen på årsbasis udgør ca. 3 mio. rejser. Tilsvarende effekter findes primært i Movia's busser (dog væsentlig lavere tal), men også på Kystbanen, dog med modsat fortegn, idet sporarbejderne gav ekstraordinært mange passagerer på Kystbanen i 2010.

### **VM cykling**

VM i cykling i september, hvor Indre By var spærret af en række dage, medvirker til lavere buspassagertal, men vækst i S-togsrejser på 0,5 mio. passagerer. Metro oplevede en vækst på 100.000 passagerer i perioden.

### **Bedre udbud og gratis cykler hos lokalbanerne**

Det nye R-net i Nordsjælland består af et net af busser og lokalbaner med forbedrede køreplaner, samt øgede afgangsfrekvenser på en række lokalbaner, der sammen med øvrige regionale forbindelser, buslinjer, DSB-tog og S-tog, gør det nemmere at komme rundt. Det har også betydet, at et antal busforbindelser, som tidligere har kørt parallelt med systemet er erstattet af lokalbanekørsel.

Tiltagene har samlet set betydet et højere passagertal på lokalbanerne, mens påvirkningen på buspassagertallet vurderes at være marginal.

Lokalbanerne har tilbudt gratis cykelmedtagning i lokalbanerne fra 18. januar 2011.

### **Gratis cykler hos DSB S-tog og udbygget loyalitetsprogram**

DSB S-tog introducerede gratis cykelmedtagning i S-tog fra d. 15. januar 2010. Ordningen er blevet en stor succes. Det har medvirket til højere passagertal i S-togene. Cykelmedtagningen i S-togene har udviklet sig fra ca. 2 mio. i 2009 til ca. 5 mio. i 2010 og godt 7,1 mio. i 2011.

DSB S-tog har i forbindelse med sit loyalitetsprogram, S-more, uddelt vareprøver i form af gratisrejser. Derudover har S-more aktivt kædet en række arrangementer og kulturelle aktiviteter sammen med enten billig eller gratis transport med S-tog. Alle tiltag har medvirket til højere passagertal i S-togene.

Regulariteten og pålideligheden i S-togene har de seneste 2-3 år (dog med en lille tilbagegang i 2011) ligget på et meget højt niveau. Såvel dette som den omfattende offensive markedsføring har resulteret i at DSB S-tog's image ligger meget højt. Det har betydet fastholdelse af kunder, og dermed indirekte til højere passagertal i S-togene.

### **Metro generel vækst**

Metroen påvirkes positivt af en høj driftsstabilitet, fortsat udbygning langs metroen i Ørestad og ved Flintholm. Det bemærkes at der været 10,5% vækst i rejser med Metro til og fra lufthavnen, og Metroens andel af passagerer til og fra lufthavnen er stigende.

Det er ikke umuligt, at den stigende andel har sammenhæng til den dårlige rettidighed hos DSB First (Nu DSB Øresund), som kan have fået enkelte passagerer til at vælge metroen til City i stedet for regionaltoget.

### **Oversvømmelser og dæmningskred pga. skybrud**

Regionaltogene (DSB F&R og DSB Øresund) har været påvirket af skybrud i juli måned. Skybruddet førte til, at enkelte strækninger blev oversvømmet og at flere tog derfor ikke kunne komme på skinnerne. Derudover skete der et dæmningskred ved Nordhavn st. som havde stor betydning for driften og dermed for passagererne i flere dage.

### **Heftig medieomtale af problemer i DSB First**

Igennem 2011 har der i medierne været megen negativ omtale af DSB Firsts økonomiske situation. I den forbindelse har også rettidigheden været under stor bevågenhed. Den negative omtale har været medvirkende forklaring til bortfald af passagerer.

Som en udløber af den vanskelige økonomiske situation i DSB First, blev selskabet restruktureret og ophørte bl.a. med at være operatør i Sverige. Selskabet ændrede desuden navn til DSB Øresund.

Det er især på Kastrupbanen, at der sker et fald i trafiktallene. Dette hænger sammen med væksten på metroen til Lufthavnen.

## Eksterne faktorer med betydning for trafiktallene

En række faktorer har været medvirkende til at styre udviklingen i den kollektive trafiks passagertal igennem de senere år:

### Befolkningsudvikling og ændret alderssammensætning

Der har været vækst i befolkningstallet for hovedstadsområdet på knap 17.000 i 2011 svarende til 0,9% af det samlede befolkningstal. Siden 2007 er befolkningstallet steget med 4% i hovedstadsområdet. I resten af landet har befolkningsvæksten i samme periode kun været på 0,8%.

De aldersgrupper, der traditionelt benytter kollektiv trafik er steget i 2011, som i det foregående 4 år. Dette har haft en positiv indflydelse på passagertallet.

Der er tale om aldersgrupperne 15-34-årige, der er steget med 1,3% i 2011 i forhold til 2010, og de ≥65-årige, der er steget med 3,7% i 2011.

Aldersgruppen mellem 15 og 34 år har haft en konstant vækst over de seneste 4 år og samlet vækst på 5,3%, mens aldersgruppen over 65 år er vokset med stigende vækstrater og samlet set 13,7% i perioden 2007-2011.

### Vejrlige forhold

Vinteren i begyndelsen af 2010 var væsentlig koldere og rig på sne end i begyndelsen af 2011, det samme gør sig gældende for årets sidste måned. Dårligt vejr er generelt med til at øge brugen af kollektiv trafik. Det lunere vejr i 2011 har medvirket til lavere passagertal.

### Konkurrenceforholdet mellem bil og kollektiv trafik

Det er blevet dyrere at køre bil. Benzinprisen nåede i løbet af året nye rekordniveauer. Listepriisen toppede i maj med 12,85 kroner for en liter benzin med 95 oktan. Listepriisen endte på 12,33 kroner i gennemsnit over hele året, hvilket er den højeste årlige listepriis på benzin nogensinde. Til sammenligning var gennemsnitsprisen i 2007 på 9,99 kroner for en liter.

Nettoprisindekset for brændstof er steget med 22,6% i 2011, mens taksterne i den kollektive trafik (i hovedstadsområdet) er steget med 2%. Til sammenligning er forbrugerprisindekset steget med 2,8%.

Set over perioden 2007-2011 er forbrugerprisindekset steget med 10,2% mens taksterne i hovedstadsområdet i samme periode er steget med 10,9%. Brændstofpriserne er jf. Danmarks Statistik steget med 41,5% i perioden



## Hovedstadssamarbejdet

Den kollektive trafik i hovedstadsområdet udføres af forskellige parter, men er stærkt integreret. Dette understøttes og udvikles i hovedstadssamarbejdet, hvor der i 2011 har været øget fokus på at skabe resultater med et fælles kundefokus, både hvad angår tilgængelighed, de fysiske forhold omkring rejsen, trafikinformation og billetsamarbejdet.

### Organiseringen af samarbejdet

Samarbejdet i hovedstadsområdet består af følgende parter: Trafikselskabet Movia, Metroselskabet, DSB S-tog, DSB samt Trafikstyrelsen. Trafikstyrelsen optræder både som sekretariat for samarbejdet og som part i samarbejdet. Trafikstyrelsen er part qua rollen som kontraktholder på Kystbanen, Kastrupbanen og over Øresund. Her varetager Trafikstyrelsen trafikelskabsinteresser, hvad angår takstfastsættelse, indtægtsdeling, passagertællinger mm, mens selve driften udføres af DSB Øresund.<sup>2</sup>

Internt er hovedstadssamarbejdet organiseret i en direktørkreds, en styregruppe og 6 arbejdsgrupper omkring indsatsområderne: Køreplanlægning, trafikinformation, takster og billetter, eksterne kommunikation, produktudvikling og markedsføring, samt indtægtsdeling.

Direktørkreds, der består af direktørerne for de 5 parter, er øverste ansvarlige for samarbejdet. Direktørkredsen udstikker de overordnede retningslinjer for samarbejdet og har det samlede økonomiske ansvar.

Styregruppen har ansvar for at den udstukne plan overholdes. Alle selskaber er repræsenteret med én repræsentant og én suppleant i Styregruppen. Ansvar og arbejdsopgaver er defineret i kommissorium for styregruppen, samt dennes forretningsorden.

Hvert selskab er repræsenteret i arbejdsgrupperne. Ansvar, arbejdsopgaver og opfølgning er i øvrigt defineret i kommissorier for arbejdsgrupperne. I hver arbejdsgruppe er der udnævnt en formand, der har ansvar for at arbejdsopgaverne udføres. Samarbejdet sekretariatsbetjenes af Trafikstyrelsen.

### Ny struktur i 2011

Styregruppen blev etableret i 2011 med henblik på at styrke samarbejdet og sikre fremdrift, koordinering og stabilitet i indsatsen. Indtil da bestod samarbejdet af direktørsamarbejdet med tilhørende arbejdsgrupper.

Styregruppen har i løbet af 2011 haft fokus på

- at opdatere arbejdsgrundlaget for fællesskabet. Der er sket en revurdering af de nuværende arbejdsgrupper, projektgrupper og styregrupper, hvilket har mundet ud i en forenklet samarbejdsstruktur med tydelige beslutningsgange.
- at sikre resultater og kommunikation af fælles initiativer

<sup>2</sup> Fra 11. december 2011 skiftede DSB First navn til DSB Øresund.

Trafikstyrelsen har i 2011 desuden tilført flere ressourcer til sekretariatsarbejdet, hvilket har givet øget fokus på klare beslutningsprocesser og eksekvering.

## Strategisk styringsmodel

For at opnå en bedre samordnet kollektiv trafik i hovedstadsområdet er der udarbejdet et fælles strategioplæg med en fælles vision og mission, samt strategiske indsatsområder. Dette er samlet i Forretningsplanen 2010-2012.

Arbejdet med den næste strategiplan er startet op og forventes afsluttet medio 2012. Forretningsplanen konkretiseres årligt i arbejdsplaner. Årsplanen ligger til grund for den årlige budgetproces, og er styrende for hvilke aktiviteter, der prioriteres i samarbejdet.

## Vision og overordnet mål

Overordnede mission og bærende princip for alle aktiviteter er jf. den aftalte forretningsplan for 2010-2012:

Den kollektive trafik i hovedstadsområdet skal fremstå som ét sammenhængende hele for brugerne, og det samlede transportarbejde frem til og med 2030 skal forøges med 100% for jernbanens vedkommende og metroens vedkommende og 50% for busserne

Vision for samarbejdet er, at den kollektive trafik i hovedstadsområdet

- skal være attraktiv for brugerne
- skal øge antallet af rejser med mindst 2% årligt i perioden 2010-2012.

Hovedstadssamarbejdet arbejder imod, at der skal tilbydes kollektiv trafik, der er sammenhængende og attraktiv. Dette formuleres som:

- Kortest mulig ventetid mellem transportformer
- Tilgængeligheden til kollektiv trafik skal være enkel og ligetil
- Billetter og kort skal gælde i alle transportformer

## Årsplan 2011

Med udgangspunkt i hovedstadssamarbejdets visioner og overordnede mål blev der formuleret følgende fokusområder i årsplanen for 2011:

- Fælles markedsføring og udvikling af den fælles produktportefølje, herunder mobilplatform
- Tværgående trafikinformation, gældende for alle parter i samarbejdet. Herunder fælles måling af kundetilfredshed med trafikinformation, samt udvikling og test af fælles design for trafikinformation
- Øget fælles køreplanlægning
- forbedringer af omstigningsforhold og på terminaler
- Etablering af fælles ekstern kommunikation
- Klar kommunikation og sammenhæng af takster
- Et fortsat robust fælles grundlag for den fremtidige indtægtsdeling, samt at få afsluttet udestående sager vedr. indtægtsdelingen.

## Kunder og kvalitet

Hyppige brugere af den kollektive trafik er mere tilfredse end lavfrekvente brugere, men selskaberne arbejder løbende med at forbedre kvaliteten og oplevelsen heraf. Den oplevede kvalitet af indsatsen er øget i 2011.

### **Kvaliteten af den kollektive trafik undersøges og udvikles**

For at sikre indsigt i effekten af gennemførte tiltag, og ikke mindst behovet for nye tiltag, søger selskaberne i hovedstadsområdet løbende viden om, hvordan servicen opleves af passagererne. Dette sker dels gennem internationale benchmark og dels gennem egne passagerinterviews.

Selskaberne gennemfører flere end 100.000 interviews tilsammen årligt for at få et grundigt billede af passagerernes tilfredshed. Analyserne giver desuden indblik i, hvem kunderne er og hvad der motiverer dem til at anvende kollektiv transport, samt hvilke barrierer, der er for yderligere anvendelse. Derudover er det også undersøgt, hvad der kunne motivere nuværende ikke-kunder til at blive kunder i den kollektive trafik.

De følgende tilfredshedsdata hentes fra Benchmarking in European Service of public Transport (BEST), som er baseret på årlige interviews blandt befolkningen i og omkring større byer i Europa. I 2011 er undersøgelsen gennemført i Geneve, Helsinki, Stockholm, Oslo og København. BEST er et europæisk samarbejde mellem offentlige trafikselskaber, som har til formål at styrke og forbedre den kollektive trafik gennem erfaringsudveksling og benchmarking.

### **Tilfredshed med kollektiv trafik**

I 2011 var 57% af befolkningen i københavnsområdet tilfreds med den kollektive trafik. Det er en mindre tilbagegang fra 2010.

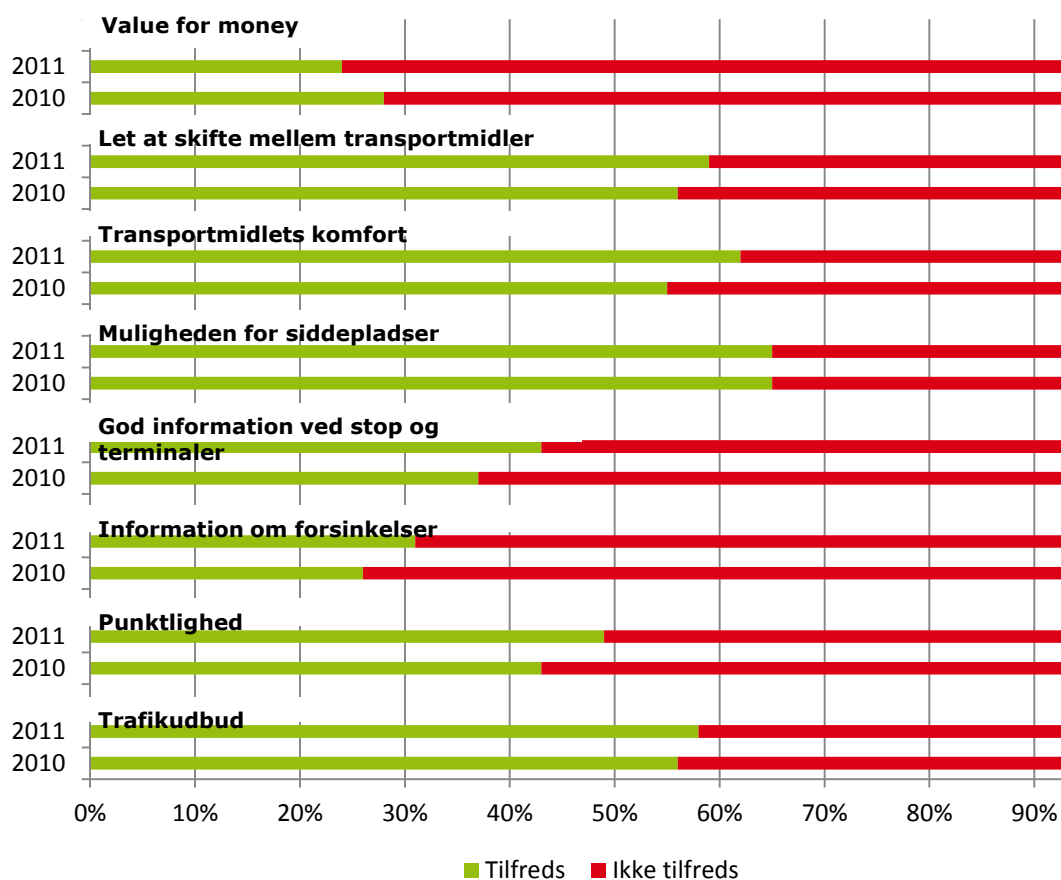
Hyppige brugere af kollektiv trafik er generelt mere tilfredse end lavfrekvente brugere. Tilbagegangen i den samlede tilfredshed i forhold til 2010 er primært drevet af, at de lavfrekvente er blevet markant mindre tilfredse med den kollektive trafik som helhed.

BEST undersøgelsen omhandler også en række kvalitetselementer ved udbuddet af kollektiv trafik. Tabellen viser procentvis tilfredshed med disse kvalitetselementer, og udviklingen i forhold til 2010.

Der har været en positiv udvikling på 7 ud af de 10 kvalitetselementer, undersøgelsen måler på. Tilfredshed med trafikinformationen er samlet øget med 4 procentpoint, mens den for punktlighed er øget med 6 procentpoint.

God punktlighed sættes højt af parterne og er med til at styrke tilliden til den kollektive trafik og til at bus, metro og tog kører regelmæssigt og efter planen.

Figur 3. Interviewundersøgelse vedr. kollektiv trafik, BEST 2011



BEST survey 2011, baseret på 1000 interviews blandt borgere i København og omegn.

Undersøgelsen viser også en iøjnefaldende fremgang i tilfredsheden med trafikinformation, herunder både i forbindelse med information i forbindelse med driftsuregelmæssigheder og med informationen på stoppesteder og terminaler og trafikforhold. Denne fremgang kan tilskrives den fælles indsats, parterne i hovedstadssamarbejdet har iværksat for at trafikinformationen fremstår fælles og relevant for den enkelte på tværs af transportformer.

Tilfredshed med komforten i den kollektive trafik øges fortsat, og 62% af de adspurgte er tilfredse med komforten i transportmidlet, og i der er fortsat 65%, der er tilfredse med muligheden for at få en siddeplads på rejsen.

Det opleves trygt at færdes i den kollektive trafik. I 2011 er tryghedsfaktoren øget fra et index på 71 til 76. Der er udtryk for en høj grad af tryghed og sikkerhed i den kollektive trafik. Det gælder både ved stoppesteder og stationer, i bus, tog og metro, og om man er bekymret for ulykker, når man kører med kollektiv trafik. Fremgangen er især at finde i forhold til den oplevede sikkerhed ved stoppesteder og stationer.

Value for Money, som beskriver holdningen til billetpriser og udbyttet af kollektiv trafik i forhold til prisen er faldet fra 2010 til 2011, og det viser sig, at lavfrekvente brugere oplever markant mindre udbytte med den kollektive trafik. Over de sidste to år er prisen på de billetter, som lavfrekvente brugere typisk køber, øget med mere end den gennemsnitlige takststigning, hvilket influerer på tallene. Til sammenligning har prisen på periodekort været friholdt for prisstigninger. Denne prisudvikling kan have påvirket de lavfrekventes holdning til Value for Money.



## Markedsføring og information

Parterne arbejder i fællesskab på at indfri kundernes behov, både i dag og i morgen. I 2011 har fokus været på at udvikle den fælles trafikinformation, samt på fortsat udvikling af fælles elektroniske billetplatforme.

### Fælles kampagner og kommunikation

Gennem 2011 har hovedstadssamarbejdet kørt salgsfremmende kampagner og kampagner for at fremme produkter med det mål at øge indtægter og markedsandele, få flere kunder over fra papir til elektroniske (mobile) platforme, samt øge kendskabet til det kollektive trafiktilbud i hovedstadsområdet.

Parterne har sat fokus på den fælles kommunikationsplatform til brug for kampagner. Der er i den forbindelse udviklet en rammefilm, der er benyttet til kampagner på tv og på online medier. På den måde kommer budskabet om en sammenhængende kollektiv trafik i hovedstadsområdet bredt ud, og budskabet står klarere når det er i et fælles univers.

### Rejsekort

2011 har været et introduktionsår ift. Rejsekort. Systemet blev først rullet ud på Sjælland for at starte i hovedstadsområdet i august 2011. Udstyret er kommet på plads på alle tog- og metrostationer i 2011, og busserne planlægges at komme på i løbet af 1. halvår af 2012.

I hovedstadsområdet er der en begrænsning på 10.000 kunder i introduktionsperioden frem til august 2012. Denne begrænsning tager udgangspunkt i at sikre en succesfuld udrolning, når Rejsekort går fra introduktion til fuld drift. Formålet med forløbet er at afprøve kundernes og medarbejdernes oplevelser og håndtering af brug af Rejsekort.

Derfor har markedsføringen i 2011 været minimal, og vil fortsat være det frem til august 2012. Styring af begrænsning på 10.000 kunder håndteres ved at invitere kunderne til at deltage i prøveperioden og opretholde en dialog med den enkelte kunde, der deltager.

Parterne i hovedstadssamarbejdet har i fællesskab i 2011 sammensat et dialogprogram, som løbende opsamler viden om brugen af og oplevelserne med Rejsekort i testperioden. Dette vil være med til at målrette kommunikationen, når antallet af brugere på rejsekortsystemet gives fri i 2012.

### Det er let at få billet til den kollektive trafik – vi er også på mobil

I løbet af året har der været afholdt holdningskampagner med det formål om at gøre kunderne opmærksomme på, hvor enkelt det er at købe mobilbilletter og mobilklippekort. Budskabet blev formidlet på en positiv måde, som "Nye måder at klippe på". Kampagnen blev posttestet med gode resultater på opmærksomhed og motivation for ændring.

I juli måned udnyttede parterne den mere stille sommertid til et tilbud til mobilplatformen. Tilbuddet fik mange nye kunder til at prøve at bruge mobiltelefonen som billetmedie.

Hensigten med tilbud på mobilplatformen var, at undersøge kundernes modtagelse af det nye billetmedie, samtidig med at forsøgsproduktets økonomi og teknik blev videreudviklet.

## Fælles søndagstilbud

Fra første søndag i august 2011 har fællesskabet afprøvet et fælles tilbud på rejser i den kollektive trafik den første søndag i måneden. Tilbuddet afløste S-togs gratis søndage.

Målsætningen var at få nye brugere ud på en prøvekørsel, og hermed skabe grobund for yderligere rejser med den kollektive trafik. Testen er blevet evalueret med gode resultater for så vidt angår kendskab til tilbud og flere umiddelbare rejser på søndage, men evalueringen viste også, at tilbuddet ikke giver de afledte rejser, der gør, at det også løber økonomisk rundt for parterne. Derfor har parterne valgt ikke at fortsætte tilbuddet efter pilottestens udløb ved årsskiftet.

## Succesfuld håndtering af VM cykling

Det arrangement, der i særklasse vakte størst opmærksomhed i 2011, var afholdelsen af VM i cykling. Arrangementet krævede fælles information om den kollektive trafik i forbindelse med, at indre København blev lukket i flere dage. Lukningen betød også omlægninger af buslinjer i stor stil, som blev håndteret i fællesskabet. Arrangementet medførte megen positiv omtale.

Fællesskabet bakker som tidligere år op omkring Kulturnat arrangementet og med fælles information om juletrafikken.

## Flere turister i den kollektive trafik

Gennem de seneste år har parterne i fællesskab udviklet og uddelt et fælles trafik kort "Byens Net Guide" til brugere af den kollektive trafik. Qua øget samarbejde med turistorganisationerne er fællesskabets kort blevet byens officielle turistkort. Det betyder, at flere turister finder vejen til den kollektive trafik, og nemt guides rundt.

## Informationsaktiviteter

2011 var informationsmæssigt et krævende år med mange ændringer i trafikken. Der er blevet koordineret og gennemført en række informationsaktiviteter, på store og små omlægninger af trafikken, herunder sporarbejder, prisændringer og billetkøb, samt en speciel indsats under VM i cykling, ombygning på centrale knudepunkter (Ny Nørreport)

For at følge op på informationsaktiviteterne er der etableret årlige kundetilfredshedsmålinger.

## Mødet med kunderne

I 2011 har fokus været at få skabt et godt fundament for den tværgående information på de fælles knudepunkter. Kunderne kunne i 2011 mærke, at parterne giver information på tværs af selskaberne og henviser til alternativer, når der er større forsinkelser i driften.

Alle parterne har tilsluttet sig det fælles kommunikationskoncept. Klar Besked, og for første gang nogensinde er der givet en fælles uddannelse af trafikinformationsmedarbejderne på tværs af selskaberne.

## TUS

Et program for trafikinformation og design har været udviklet i 2010-2011 med henblik på at finde nye og bedre måder at kommunikere sammen til kunderne hvad angår information, tilgængelighed og vejvisning igennem hele rejsen.

Det har i 2011 bl.a. udmøntet sig i et nyt fælles design, med nye farver og sprogbrug. I efteråret 2011 er der gennemført en pilottest på Flintholm station, og på baggrund heraf tilpasses konceptet. Der vil i 2012 blive udarbejdet en plan for udrulning på andre knudepunkter i hovedstadsområdet.

Kunderne vil fortsat på Flintholm station og på Nørreport station i byggeperioden kunne se eksempler på tværgående information på skærme og skilte, herunder den nye Tetris-skærm til skifteveje, som samler information om tog, s-tog, bus og metro.

På Nørreport station vil kunderne også i byggeperioden få adgang til en fælles trafikinformationsstand, som parterne har fundet sammen om at bemande.

Konceptet fra hovedstadsområdet bliver efterspurgt i andre dele af landet.

*Figur 4. Illustration af fælles design for skiltning til transportmidler samt dynamisk skiltning.*



## Samarbejde omkring trafikinformation i Rejseplanen

Parterne i hovedstadssamarbejdet er også engageret i trafikinformation til kunderne via [www.Rejseplanen.dk](http://www.Rejseplanen.dk), hvor alle nemt og hurtigt kan få overblik over transportmuligheder. Siden udvikles løbende, således at informationen til kunderne er troværdig og aktuel. I 2011 er der også kommet priser på rejserne.



## Salg og billetter

Gennem hele 2011 har der været en betydelig overgang fra billetter og klippekort på papir til elektroniske medier. Ved udgangen af året rejste 30% af alle kontantbilletbrugere på mobilbillet og godt 4% af klippekortbrugere på mobilklip

### Bred fælles billetportefølje

I hovedstadsområdet er det praksis at arbejde sammen om billetprodukter, både i forhold til "gamle og kendte" produkter og udviklingen af nye produkter. Fællesskabet samarbejder om kontantbilletter, klippekort og periodekort, som er hovedparten af solgte og anvendte produkter. Dertil kommer en række mere nicheprægede produkter henvendt til turister (City Pass) og til særlige begivenheder (bl.a. Orange Bytur).

I 2011 er Rejsekort introduceret i hovedstadsområdet, men har indtil videre og som planlagt ikke stor betydning for det samlede salg. Fremadrettet vil rejsekort være den primære billetplatform også i hovedstadsområdet. Den vil blive suppleret af kontantbilletter og mobilbilletter.

### Tilbagegang i salg af kontantbilletter men fremgang for mobilbilletten

Det samlede salg af kontantbilletter er faldet med 1,8 mio. (4,6%) til ca. 37,0 mio. enheder á 1 zone fra 2010 til 2011. En kontantbilletrejse er gennemsnitligt ca. 2,5 zoner lang og andel returrejser på kontantbilletter er ca. 4,4%, hvorved de ca. 1,8 mio. enheder svarer til ca. 752.000 rejser.

Salget af pap- og papirbilletter faldt i forhold til 2010 med ca. 3,6 mio. enheder á 1 zone (ca. 12%), mens salget af mobilbilletter steg ca. 1,8 mio. enheder (ca. 20%).

Mobilbilletter udgør 30% af alle kontantbilletter i 2011 mod 24% i 2010 og 8% i 2009.

### Klippekort i vækst

Salget af klippekort er steget med 0,3 mio. stk (3,3%) til 8,88 mio. stk i 2011. Med 10 klip på hvert kort og andel returrejser pr. klip på ca. 3,1% svarer fremgangen til ca. 2,9 mio. rejser.

Mobilklippekortet blev introduceret i marts 2011 med samme pris som et 2-zoners papirklippekort. En del af salget af 2-zoners papirklippekort er overflyttet til mobilklippekort.

Mobilklippekort udgør 4,0% af afsætningen af alle klippekort i 2011 og indtager dermed 5. pladsen efter 2-zoners klippekort (59,6%), 3-zoners klippekort (18,0%), 2-zoners børneklippekort (4,2%) og 4-zoners klippekort (4,1%).

Endelig har Rejsekortets udbredelse i 2011 antageligt overflyttet nogle rejser, men niveauet er fortsat marginalt.

## Flere på periodekort

Det samlede salg af periodekort er steget 0,1 mio. (4,3%) i 2011. Fremgangen tilskrives især almindelige periodekort, der udgør størsteparten af alle solgte kort. Øvrige kort især pensionistkort og Hypercard, som blev introduceret sommeren 2011, opnår også vækst.

## Hypercard

HyperCard blev introduceret som forsøgsordning medio 2011 som produkt, der henvender sig til elever på ungdomsuddannelserne. HyperCard koster 300 kr. om måneden og giver eleverne på ungdomsuddannelserne fri mulighed for at kører med al kollektiv transport i det takstområde eleven bor samt til og fra skole, hvis skolen ligger uden for takstområdet. Endvidere giver HyperCard rabat på rejser over takstgrænser samt rejser i andre takstområder.

HyperCard har været en stor succes. Der er solgt flere kort til elever på ungdomsuddannelserne end året før, og produktet har givet øget mobilitet, fordi eleverne kan rejse ubegrænset på kortet.

## Prisændring 2011

Billetpriserne blev justeret i januar 2011 for at kompensere for den generelle prisstigning. Rammerne for prisændringen gives af Transportministeriet, og det er derefter op til parterne, hvor meget af det udmeldte takstloft, der skal udnyttes i et år, og hvor meget, der skal udskydes til det efterfølgende år.

Takstændringen i 2011 var som året før udformet sådan, at der ingen ændringer var i prisen på periodekortet, så stigningen blev fordelt på øvrige produkter. Fokus har været, at faste kunder og pendlere tilgodeses. Samlet set var ændringen på 2%.

## Prisændring 2012

I 2012 er der lagt en samlet pristigning på 2%. Det fordeles på alle produkter på nær kontantbilletten, som går fri af en takststigning.

Parterne har ønsket, at taksterne for Rejsekort i introduktionsperioden skal ligne taksterne for klippekort. Rejsekort omfatter ikke kontantbilletter og periodekort i introduktionsfasen.

Tabel 2. Takster 2011 og 2012, eksempler

	2011 takst i kr	2012 takst i kr	Stigning i %
Kontantbillet, 2 zoner	24	24	0,0%
Klippekort, pr. klip, 3 zoner	18,00	19,00	5,6%
Klippekort, pr. klip, alle zoner	45,50	47,00	3,3%
Periodekort, 3 zoner	450	465	3,3%
Periodekort, alle zoner	1180	1215	3,0%

Historisk udvikling i takster kan findes på [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

## Ny forenklet pris- og zonestruktur med introduktionen af Rejsekort

Med introduktionen af Rejsekort introduceres fugleflugtlinje-princippet og der gøres dermed op med den nuværende håndtering af zoner. Med Rejsekort betaler man kun for den lige afstand fra A til B uafhængigt af om rejsen går igennem andre zoneområder. Derudover vil Rejsekort gælde på rejser i hele landet, og det er dermed ikke nødvendigt med flere typer af billetter.

### Rejsekorttakst - lanceringsstrategi

Med Rejsekort skal både kunder og medarbejdere lære at bruge et nyt produkt via nye salgskanaler og især nyt billetmedie.

Læringen fra introduktionen i andre takstområder har været, at for mange korttyper med differentierede rabatstruktur har gjort det vanskeligt for kunderne at overskue mulighederne med rejsekort. Det er derfor i hovedstadsområdet besluttet at holde fast i noget kendt for kunderne, produktet, men ændre kanalen.

Det er med udgangspunkt heri valgt at prissætte de lokale rejser til billigste klippekort. Der gives ikke mængderabat på rejser internt i takstområdet. Det giver genkendelighed og tryghed ved overgangen til Rejsekort.

I første fase af udrulningen i hovedstadsområdet udrulles de forskellige Rejsekorttyper (Rejsekort Personlig og Rejsekort Flex) på de interne rejser desuden uden særlige fordele på det ene frem for det andet kort.

## Strategi for Rejsekort i hovedstadsområdet på længere sigt

Parterne i hovedstadssamarbejdet arbejder målrettet på at sikre en prisstruktur, der harmonerer med ønsket om at få flere til at benytte den kollektive trafik.

Udgangspunktet er, at Rejsekortet bliver det primære produkt i den kollektive trafik. Det forventes dog, at rejsekortet i et vist omfang skal suppleres af andre billetprodukter, fordi rejsekortet dels på kort sigt ikke vil kunne tilbyde alle ønskede funktionaliteter, dels på længere sigt vil være nødvendigt at have billetprodukttilbud til kunder uden rejsekort.

Efter rejsekortets udrulning vil der være tre billetplatforme: Rejsekort, mobilbilletter, og papirbilletter. Arbejdsdelingen mellem de tre billetplatforme vil ændres over de kommende år, og det skal håndteres i den fælles strategi.

På den baggrund arbejdes der i fællesskabet på et samlet strategioplæg for overgangen til Rejsekort, hvor nuværende produkter sameksisterer med Rejsekort, samt en plan for udfasning af nuværende produkter.

Det er først når nuværende produkter udfases, at der for alvor gives plads til at udnytte mulighederne i Rejsekortsystemet, herunder mulighederne for at introducere mængderabatter.

Der forventes i løbet af første halvår 2012 at foreligge en fælles produkt- og takststrategi for hovedstadssamarbejdet.



## Fælles køreplanlægning

Parterne i hovedstadssamarbejdet arbejder på at sikre en sammenhængende planlægning af den kollektive trafik i hovedstadsområdet. 2011 har været endnu et år med mange udfordringer for at få trafikken til at hænge sammen

### Udfordringer for køreplanlægningen

Parterne arbejder sammen for at sikre korrespondancer mellem bus, tog og metro både på kort sigt ved særlige begivenheder, sporarbejder og andre driftsuregel-mæssigheder, samt i forbindelse med større infrastrukturprojekter.

I 2011 har problemer på Kystbanen og over Øresund afstedkommet beslutninger om meget kortfristede ændringer i køreplaner. Disse uplanlagte ændringer af køreplaner er med til at skabe mindre sammenhæng mellem transportmidlerne.

Samarbejdet har også her arbejdet seriøst for at skabe den bedst mulige korrespondance til busser og lokalbaner givet omstændighederne.

### VM i cykling

Store dele af København blev afspærret i en uge i forbindelse med VM i cykling i september 2011. Der var blandt andet en 30 km lang enkeltstartsrute, som f.eks. betød, at H C Andersens Boulevard var lukket for trafik. Trafikselskaberne fik i den sammenhæng en betydelig mulighed/opgave med at koordinere trafikbetjeningen. Og samlet vurderes det at opgave blev løst med succes.

### Sporarbejder

Parterne indgår i drøftelser og planlægning ved sporarbejder. Planlagte og gennemførte sporarbejder drøftes og evalueres løbende med henblik på en optimering i forhold til indsættelse af ressourcer og kundeoplevede forhold.

I 2011 har der været særlig fokus på at evaluere sporarbejdet på Nordbanen i 2010, samt iværksat koordinering i forbindelse med 6. hovedstor på Københavns Hovedbanegård. Der er ligeledes iværksat en planlægning i forbindelse med sporarbejdet på Nordvestbanen, som starter i 2012.

### Ny Nørreport

Den besluttede ombygning af Nørreport station har en række trafikale konsekvenser under ombygningen. Stoppesteder og terminal for Movia's busser bliver fra starten af 2012 omlagt i 2 faser af 10 måneders varighed. Adgangsvejene omlægges i hver fase. Parterne overvejer i hvilket omfang, det vil påvirke rejsestrømmene med særligt fokus på benyttelsen af metro og busser. Det vurderes tillige, om der bliver behov for supplerende busbetjening eksempelvis mellem Østerport og Kongens Nytorv.



## Fælles omsætning

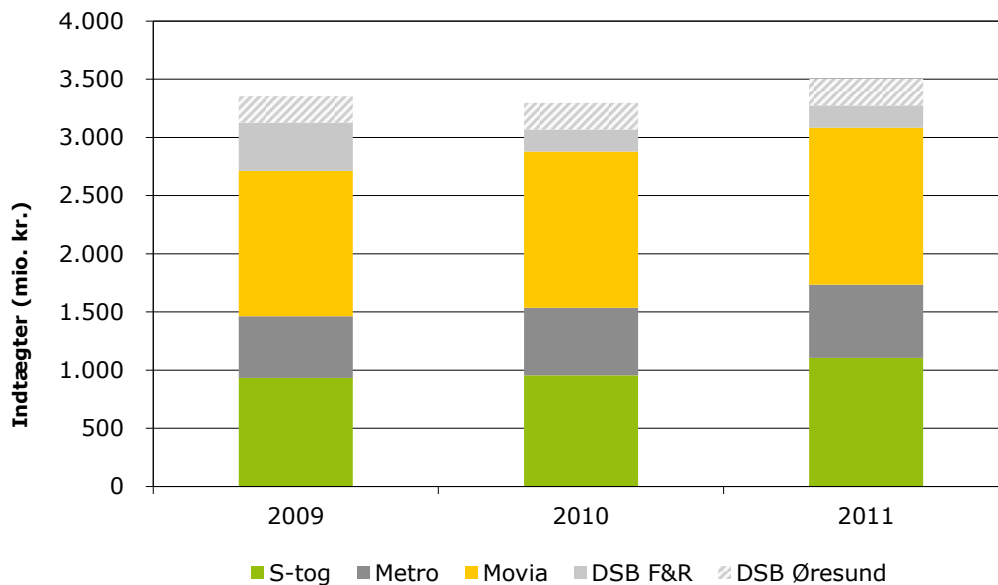
Den samlede omsætning i hovedstadssamarbejdet er steget med 6,2% til 3,5 mia. kr. i 2011. Hvis den gennemsnitlige takststigning på 2% tages med, er omsætningen steget ca. 4,2% i reale priser.

### Indtægtsdeling mellem parterne i 2011

Indtægtsfordelingen i hovedstadsområdet er baseret på de passagertællinger, der foretages i de enkelte selskaber, samt undersøgelse af passagerernes rejsevaner herunder hvilke billetter og kort, der benyttes i de forskellige transportmidler. Det sker i Rejsehjemmelundersøgelsen.

Figuren nedenfor viser de samlede indtægter fra parterne, samt de enkelte selskabers indtægter.

Figur 5. Samlede indtægter i hovedstadsområdet fordelt på selskaber



Figuren er baseret på foreløbig afregning for årene 2008-2011. Kilde: Trafikstyrelsen

Nedenstående tabel viser, hvordan indtægterne fordeles i forhold til de enkelte selskaber i hovedstadsområdet.

Tabel 3. Indtægtfordeling på selskaber

	2008	2009	2010	2011
DSB Øresund		6,1%	6,0%	6,5%
DSB F&R	13,1%	7,3%	6,9%	5,5%
DSB S-tog	30,1%	29,8%	28,7%	31,7%
Metro	16,2%	16,9%	17,7%	18,0%
Movia	40,6%	40,0%	40,7%	38,2%

Tabellen er baseret på foreløbig afregning for årene 2008-2011. Kilde: Trafikstyrelsen

## Forlig om gamle udestående sager

I december 2011 blev der indgået forlig mellem parterne om hovedparten af udestående sager vedrørende indtægtsfordelingen fra 2004 og frem. Herefter udestår der er stort arbejde med at få afsluttet gamle regnskaber. Forventningen er, at gamle regnskaber afsluttes i løbet af 2012.

Seneste afsluttede regnskab er 2003. Årsdata kan derfor ændres i forhold til tidligere opgørelser.

## Bilag 1

## Årsrejsetal 1999-2011

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DSB Øresund rejser											14,4	14,8	13,9
DSB S-togs rejser	91,9	91,4	90,6	86,8	88,4	89,6	90,3	90,8	89,1	91,1	92,0	93,0	100,6
DSB F&R rejser	24,3	24,6	23,7	22,3	22,6	22,8	24,0	24,6	25,3	25,3	12,5	11,3	11,5
Metro påstignere				3,2	20,2	33,8	36,1	36,5	39,6	46,2	49,8	52,5	54,3
Metro rejser				3,2	20,0	33,3	35,6	35,9	38,9	45,5	49,0	51,5	53,4
Movia buspåstigninger i alt	236,5	235,1	233,0	226,0	212,4	205,4	201,6	203,6	194,5	191,5	186,5	194,0	190,8
Movia Lokalbanepåstigninger i alt	6,4	6,4	5,5	5,3	5,0	5,0	4,9	4,7	5,4	5,7	6,2	6,4	7,1
Movia rejser ialt	199,4	198,7	196,9	190,4	180,6	175,8	173,8	175,1	169,2	167,8	166,1	174,0	172,2
I alt kombinerede rejser	47,6	47,5	46,5	46,1	53,8	57,4	56,9	58,4	59,0	59,5	58,7	58,7	59,8
Samlet rejsetal i hovedstadsområdet	265,0	264,2	261,8	253,3	253,1	258,8	261,0	261,5	259,2	266,1	271,5	282,3	288,0

Omregning fra påstigninger til rejsetal foregår ved at anvende rejsehjemmelundersøgelseens parametre





Den kollektive trafik i hovedstadsområdet udføres af forskellige parter, men er stærkt integreret. Der er stor fokus på at skabe et sammenhængende system til gavn for kunderne, både hvad angår tilgængelighed, fysiske forhold, trafikinformation og billetter.

Trafikstyrelsen udgiver denne årsrapport for samarbejdet i hovedstadsområdet. Samarbejdet består af Movia, Metroselskabet, DSB S-tog, DSB samt Trafikstyrelsen.

*Trafikstyrelsen  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S*

*info@trafikstyrelsen.dk  
www.trafikstyrelsen.dk*

**Årsrapport 2011**