

Administrerende direktør i Ruter As, Bernt Reitan Jenssen.

Foto: Øystein Dahl Johansen

Et kollektivtilbud tilpasset folks liv

Ruter skal drive utviklingen i mobilitetssektoren. Tjenestene våre skal ta utgangspunkt i kundenes liv og behov, og målet er å forenkle hverdagen for folk – også på nye områder der kundene tradisjonelt ikke har sett til Ruter.

Vi har endelig lagt bak oss en pandemi som i praksis har vært en 2,5 år lang kontinuerlig krisehåndtering. Kriser byr imidlertid alltid på nye muligheter. 2022 har handlet om å gripe disse mulighetene til å skape et kollektivtilbud enda bedre tilpasset folks liv.

Den nye normalen

Samfunnet generelt, og kollektivtrafikken spesielt, har endret seg permanent. Mange av oss har for eksempel fått en helt annen fleksibilitet i hverdagen, gjennom større aksept for sporadisk hjemmekontor. For noen gjør det kanskje hverdagskabalene lettere.

Flere har investert i elbil og ikke kommet tilbake til kollektivtrafikken, noe som utfordrer nullvekstmålet for privatbiler i sentrum.

Men er det én ting vi også lærte i pandemien, så er det hvor ulike liv vi lever innenfor én og samme region. Mange har ikke råd til bil, andre har ikke tilgang til kollektivtransport, fordi vi ikke har tilrettelagt den godt nok.

For oss i Ruter betyr alt dette at vi må tenke helt nytt om våre tjenester.

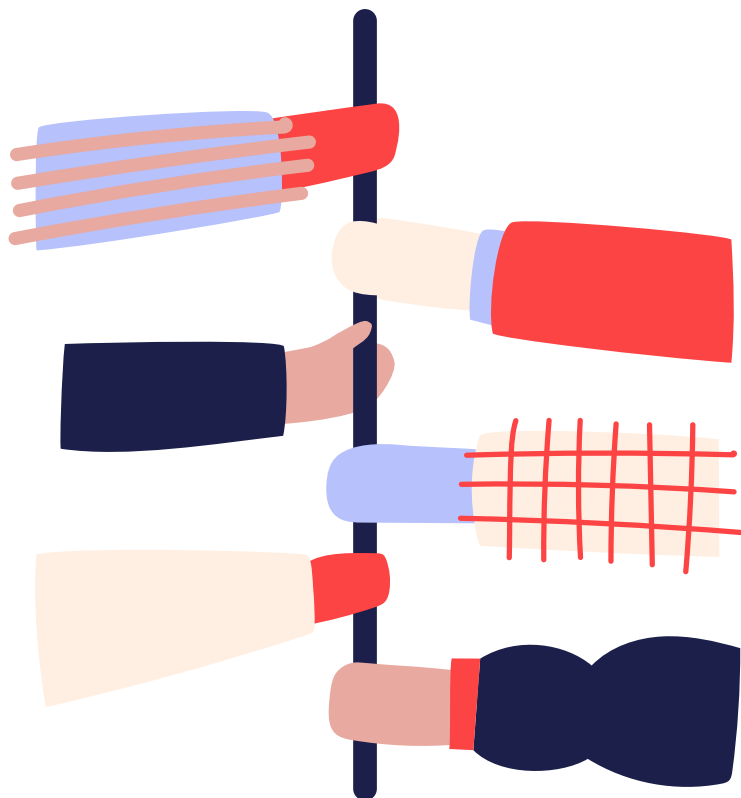
Individet og bærekraft i fokus

Vi opplever at eierne i stor grad støtter våre ambisjoner, og styret fortsetter å vise oss tillit. I 2023 har vi blitt bevilget 170 millioner kroner til videre strategisk satsing på utviklingsprosjekter som skal ta oss inn i fremtiden.

Den fremtiden byr først og fremst på kollektivtjenester som svarer på folks individuelle behov.

Tilbudet vårt skal dessuten være for alle – uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet og økonomi. Utestengelse fra felles transportløsninger er i praksis også en utestengelse fra muligheten til å delta i samfunnet.

Vår ambisjon er at alle borgere i regionen vår skal kunne bevege seg fritt omkring uten å påvirke klima og naturmangfold negativt.



Godt utgangspunkt for å videreutvikle tilbudet

11036 MNOK

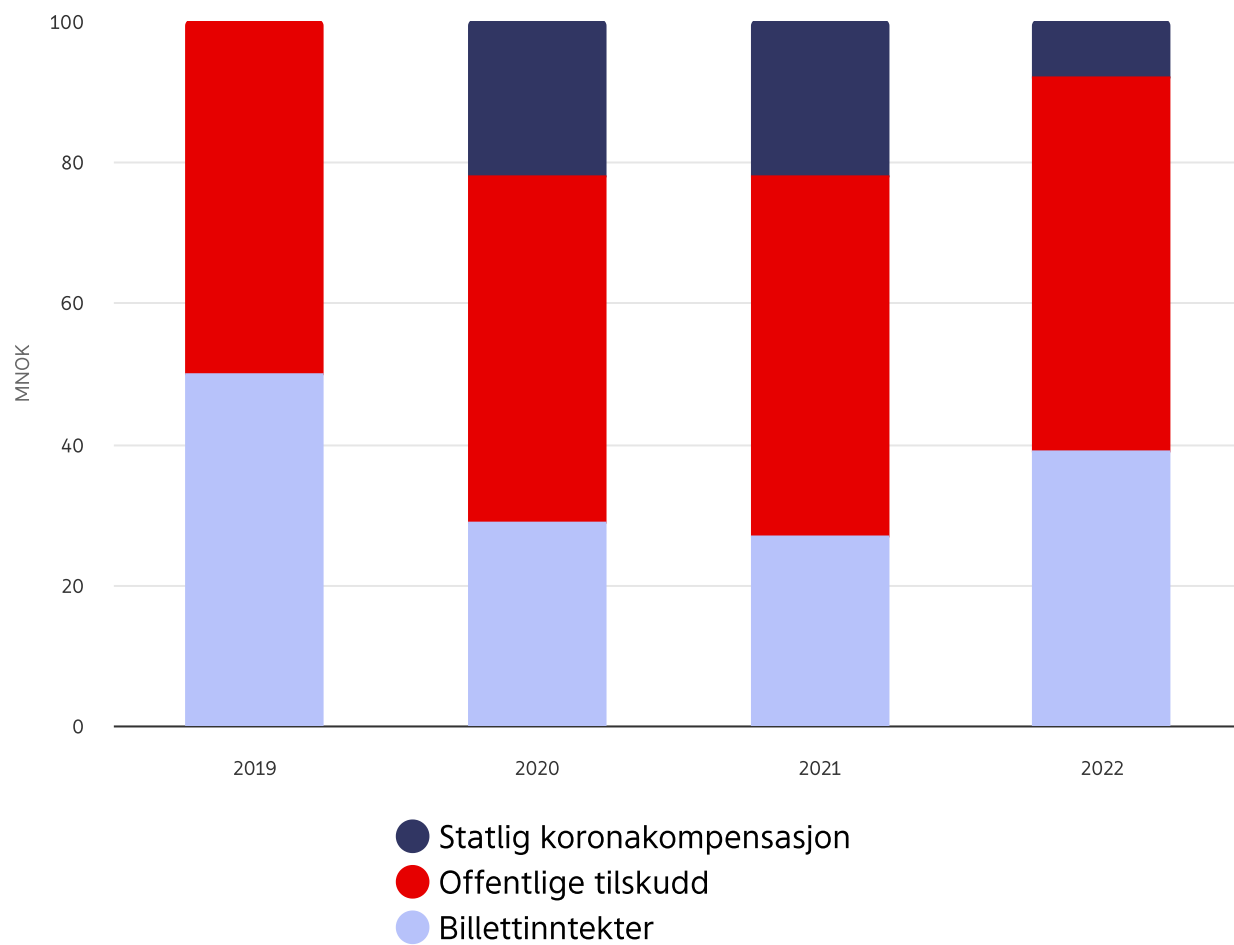
i omsetning

Minus

85 MNOK

i årsresultat

Satsingen og investeringene fra eierne ga ønsket effekt



Data bygger fremtiden

Fremtiden er datadrevet. Derfor har Ruter allerede i flere år ledet an en nødvendig utvikling i mobilitetssektoren, der stadig større databasert kunnskap om kundene ligger til grunn for all utvikling.

Før analyserte vi historiske data og brukte dem til å spå om fremtiden. Nå samler vi stadig mer data om kundene våre i sanntid, som gir oss en kontinuerlig tilbakemelding om hvordan vi må tilpasse tilbudet vårt.

Ruter utforsker aktivt ny teknologi for å samle og analysere data, utvikle individtilpassede tjenester og gjøre kollektivtrafikken mer bærekraftig – sosialt, økonomisk og miljømessig.

Vi skapte markedet

I 2023 når vi en stor milepæl i Oslo: Innen utløpet av året vil all kollektivtrafikk i hovedstaden være tilnærmet utslippsfri.

Målet om utslippsfri kollektivtransport i Oslo og i Ruters område i Viken ble formulert i 2018. Sammen med eierne siktet vi mot 2028. Vi er stolte av å levere fem år før planen i hovedstaden, og for at vi ligger god i rute også i Viken.

Vi har nådd målet gjennom å utnytte handlingsrommet som ligger i anbudene. Det har gitt raskere innfasing av utslippsfrie løsninger. Vi har etterspurt, utforsket og testet nullutslippsteknologi sammen med leverandørene, mens markedet fortsatt var umodent og teknologien kostbar og usikker.

Gjennom anbud formulerte vi hva vi ville oppnå, uten å spesifisere foretrukket teknologi. Slik bidro vi til å øke etterspørselen etter utslippsfri kollektivtrafikk i markedet – som fulgte opp med løsninger. Elektrisitet seilte opp som rett teknologi. Og det gikk fortere enn noen kunne forestille seg.

Dette er Ruter-modellen på sitt aller beste.



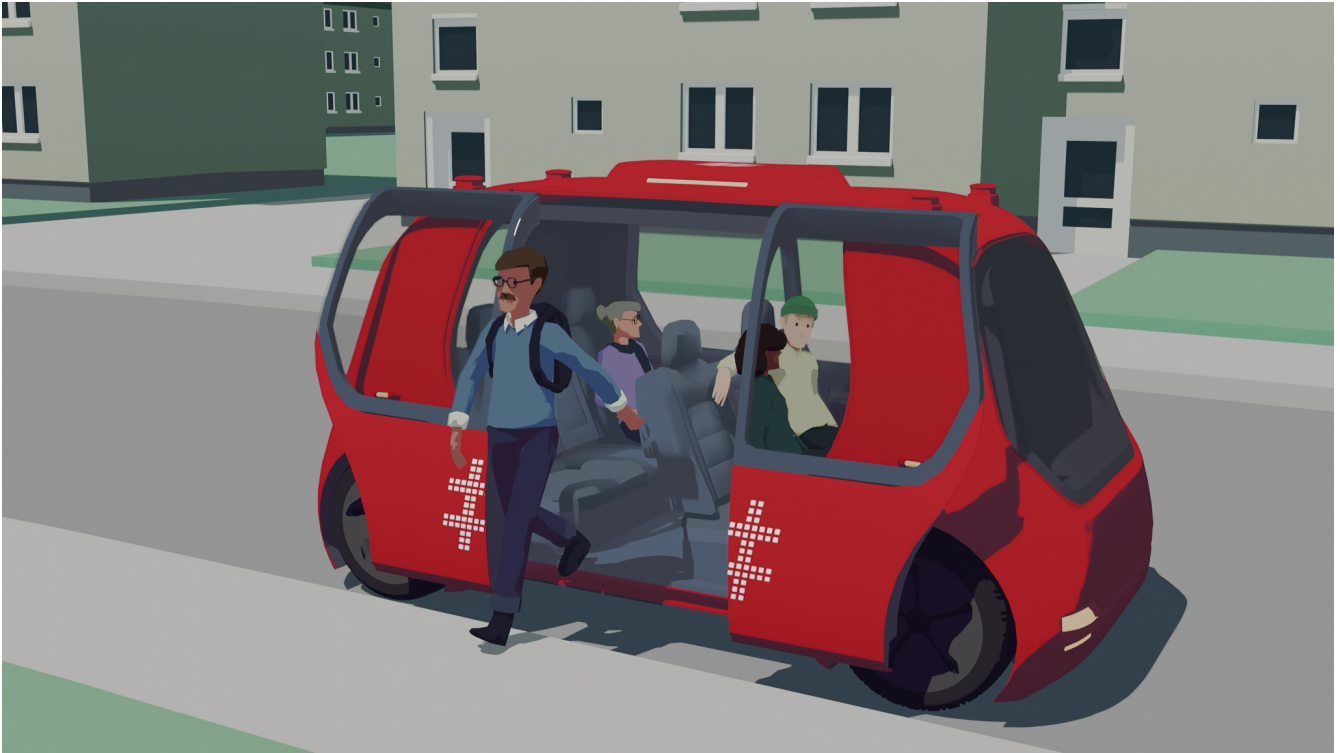
Elbusser lader på Nordens største ladeanlegg for busser på Alnabru, der 30 busser kan lades samtidig.
Foto: Ruter As / Redink, Daniel Ashby

Mer individtilpasset transport

Nå jobber vi på samme måte på flere andre områder. En mer individtilpasset kollektivtransport, som kjører deg fra dør til dør, mener vi er fremtidens Ruter. Nøkkelen til å utvikle denne typen tjenester i stor skala ligger i delte, selvkjørende kjøretøy.

Ruter startet opp de første testene i 2019. I 2022 avsluttet vi en pilot i Ski, og i 2023 starter vi opp en ny pilot i Grorudalen – i samarbeid med en rekke aktører og med økonomisk støtte Enova og EUs Horizon Europe-program.

Vi mener denne typen tjenester har potensial til å bli et fullgodt alternativ til privatbilen – og dermed bidra til å trekke hele transportsystemet vårt i en mer bærekraftig retning.



Illustrasjon: Enova/Ruter As

Enova har gitt Ruter tilskudd til planleggingen av Groruddalen-piloten:

17.5 millioner kroner

EUs Horizon Europe-program bidrar til driftsfasen:

60 millioner kroner

Ruter skal vinne kundegrensesnittet

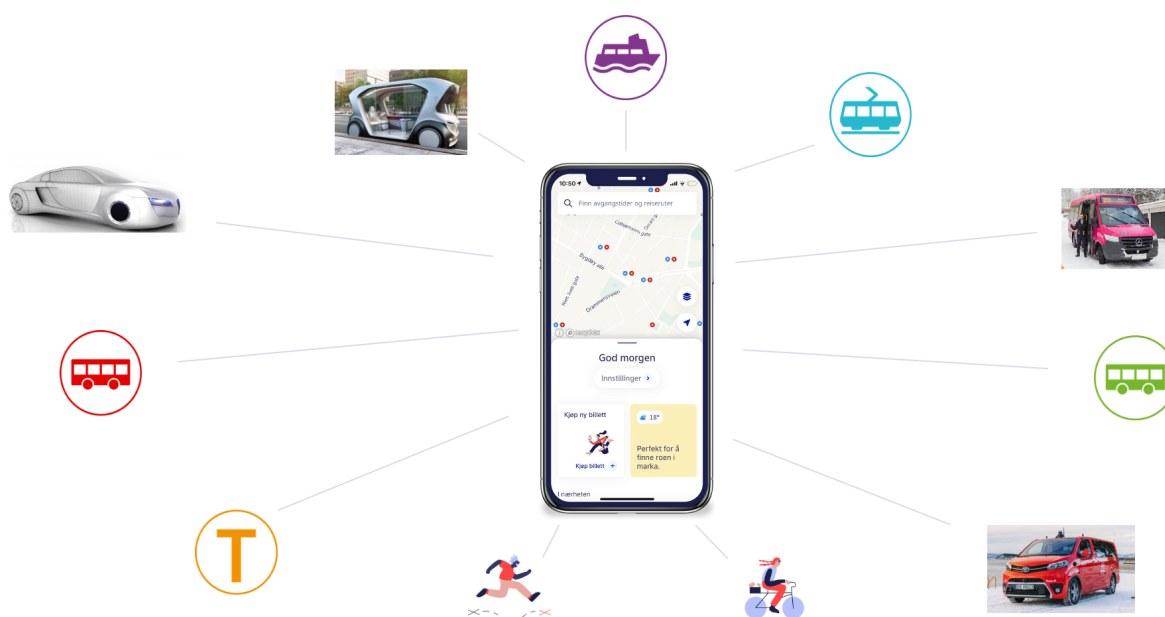
Til syvende og sist er alt vi jobber med i Ruter rettet inn mot ett mål: Vi skal bidra til bærekraftig bevegelsesfrihet for alle i vår region. Da må vi vinne kundegrensesnittet. Det gjør vi bare om vi kan tilby stadig flere tjenester, som er mer individtilpasset og dekker alle kundenes mobilitetsbehov samlet.

«Mobility as a service (MaaS)» kalles løsninger der du lett kan veksle mellom ulike mobilitetstjenester gjennom en felles mobilbasert løsning. Det er dit vi i Ruter vil. I 2022 tok vi ett stort og viktig skritt: Leie av elsparkesykler ble integrert i Ruter-appen. Kundene kan nå både finne og betale for elsparkesykler rett i appen.

Klar, ferdig, Reis!

Skal vi vinne kundegrensesnittet, må vi også jobbe frem nye betalingsløsninger – som fanger både dagens og fremtidens behov. Vi må ha mer fleksible produkter som støtter nye reisemønstre, uansett hvordan de utvikler seg i fremtiden, og vi må integrere flere måter å reise på i samme betalingsløsning.

Mange kunder opplever at reisemønsteret ikke lenger kan planlegges flere uker frem i tid. Femdagersuken på kontoret er blitt endret til to-tre dager i uken for flere. I 2022 har vi gjennomført pilotprosjektet Reis for å gi et alternativ til nettopp denne gruppen. Med Reis opparbeider kunden seg en personlig rabatt basert på hvor hyppig de reiser over tid.



Ny tilbudsstrategi

I 2022 har Ruter utarbeidet en ny tilbudsstrategi. Den handler om hvordan Ruter skal tilby kundene attraktive tjenester, og hvordan det må bygge på eksisterende posisjon, tilbud og infrastruktur. Tilbudsstrategien gir prinsipielle avklaringer og rammer for utviklingen av Ruters tilbud de neste tre til fem årene.

I tilbudsstrategien slår vi fast at alle med mobilitetsbehov i regionen er våre kunder. Det betyr at vi må forstå reiseatferd, utfordringer og behov for alle reisende, også de som reiser mest med bil. Vi slår også fast at vi skal gjøre hverdagen enklere for kundene. Det kan inkludere å tilby tjenester utover mobilitet.



Ambisjon:

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

Tilbudsstrategien, 2022

Enorm kulturendring

Siden 2021 har Ruter hatt som ett av sine viktigste strategiske mål å øke bevegelsesfriheten for funksjonshemmede. Et mål vi rapporterer på – og strekker oss etter.

I løpet av de to siste årene har vi jobbet med kunnskapsheving og bevisstgjøring gjennom et dedikert prosjekt kalt *Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle*. Målet er at det å tenke alle skal bli en del av vårt DNA, en selvfølgelig tanke i alt vi gjør og utvikler.

Prosjektet ble avsluttet i 2022, men ambisjonen, tankegodset og arbeidsmetodene tar vi med oss videre – som for eksempel tett dialog med brukerorganisasjoner og kunder, og utstrakt medvirkning fra dag én.

Store utfordringer

I dette arbeidet har vi jobbet tett på brukerorganisasjonene. Vi har lyttet og lært. Det har bidratt til en enorm kulturendring i Ruter som påvirker tjenestene vi leverer. Vi har også bygget relasjoner som har hjulpet oss gjennom en stor utfordring i 2022.

I januar 2021 tok Ruter over driften av tilrettelagt transport (TT) fra Oslo kommune. Overgangen gikk i første omgang sømløst. 1. juli 2022 ble kjørekontoret, som tidligere ble driftet av DRT/Samres, overtatt av Ruter, og fra 1. oktober tok en ny operatør over kjøring med spesialbil.

Begge driftsendringene resulterte i store utfordringer for vår mest sårbare kundegruppe – fra lange bestillingskøer til feilkjøringer. Erfaringene vi tar med oss i utviklingen av en bedre TT-tjeneste er dyrekjøpt, for dette er en tjeneste som ikke tåler sikkerhetsavvik og utrygghet.

Ruter skal ha nulltoleranse for diskriminering



Foto: Ruter As / Redink, Hampus Lundgren

Grunnstammen består

Gjennom å tilby flere former for mobilitet samlet, skal vi dekke nye behov og gi alle innbyggere økt valgfrihet og fleksibilitet. Men midt i alt vi holder på med for å få det til, er det én ting som er viktig å understreke:

Vi skal fortsette å styrke det eksisterende kollektivtilbudet.

Trikk, buss, bane og båt – slik vi kjenner dem i dag – er og blir grunnstammen også i fremtidens kollektivtransport i Oslo og Viken.

***Tusen takk til
dere alle!***



Bernt Reitan Jenssen

