



Foto: Ruter As/ Fotograf Birdy, Birgitte Heneide

## Nå er vi i ny normal

Nå er «den nye normalen» her. Hva betyr det for hvordan Ruter skal arbeide med å få flere til å reise grønt?

Overgangen til 2022 ble feiret i et relativt nedstengt Norge, på grunn av en ny smittebølge med omikronvarianten av koronaviruset. Denne viste seg snart å ikke gi så krevende symptomer og samfunnet ble gjenåpnet utover våren.

Selv om det ikke var reiserestriksjoner, ble mange syke og reiste derfor ikke. Mange arbeidstakere hadde også funnet seg godt til rette på hjemmekontoret, og kom ikke umiddelbart tilbake på arbeidsplassen fem dager i uka.

I løpet av året har vi derfor opplevd flere løft i passasjertallene, før de har stabilisert seg. Etter gjenåpningen og fram til påske lå passasjertallene lenge på 80% av 2019-nivå. Etter påske og fram til høstferien løftet de seg igjen opp til 90%.

I denne perioden utarbeidet mange arbeidsgivere retningslinjer for hjemmekontor. Da det ble mørkt, vått og kaldt etter høstferien, og mange satt fra seg sykkelen, kom det siste løftet opp til 93%, sammenliknet med samme periode i 2019. Der ble tallet liggende hele perioden frem til årsskiftet. Er det dette som blir den «nye normalen»?

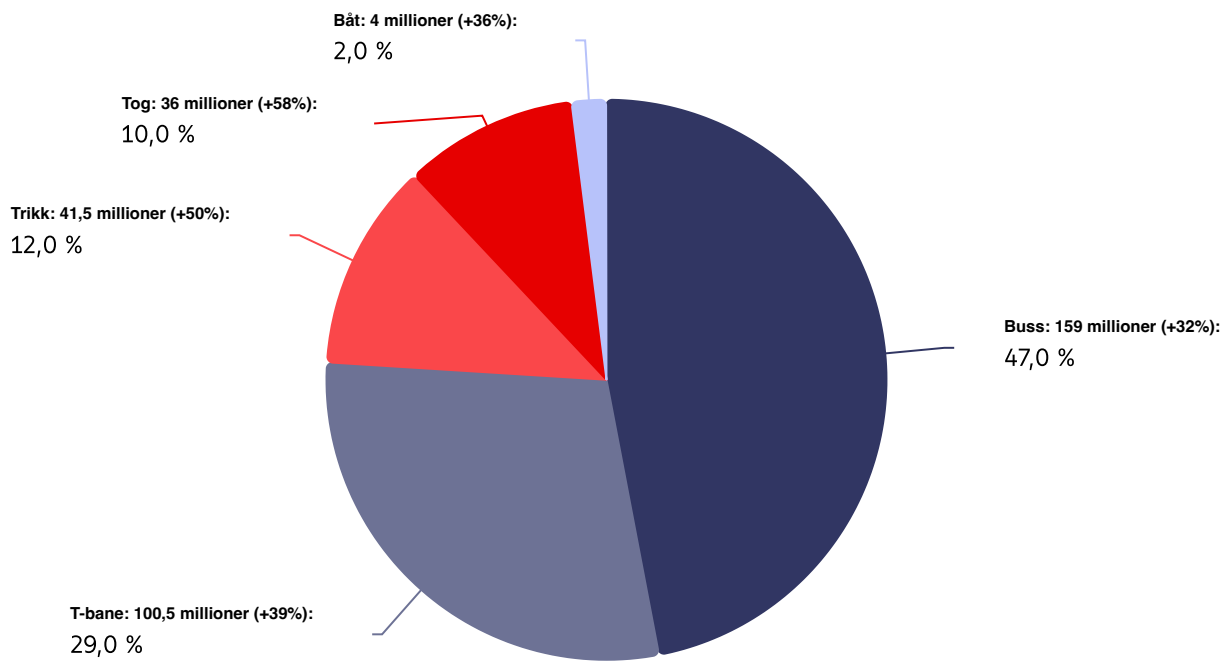


31. desember 2022:

**93%**

av kundene er tilbake etter pandemien

## Kundene vender tilbake til alle driftsarter



## Et godt utgangspunkt

93% av tidligere nivå er et godt utgangspunkt, sammenliknet med andre nordeuropeiske land. Helsinki, Stockholm og Rotterdam ligger for eksempel 10-15 prosentpoeng bak Ruter. København og Reykjavik ligger på samme nivå som Oslo.

Det var forventet at passasjertallene etter pandemien ikke ville være de samme som før. Hovedårsaken er hjemmekontoret. I byene der hjemmekontorandelen er høy, er tilbakekomsten til kollektivtrafikken lavere. Slik er det også i Ruters region.

## Grønn utvikling?

Det er ikke et mål i seg selv at befolkningen skal reise mest mulig, og at vi skal tilbake til trafikkavviklingen slik den var før pandemien. For samfunnet er det bra om den totale reiseaktiviteten reduseres. Det kan gi lavere utslipp, mindre press på infrastruktur og bedre fremkommelighet. Nullvekst i persontransport med bil i storbyområdene er fortsatt det politiske målet på nasjonalt nivå, som kollektivtrafikken skal bidra til å nå – sammen med sykkel og gange.

Grønne mobilitetsformer har samlet sett styrket seg i 2022, om vi måler mot 2020 og 2021. Under pandemien økte bilens andeler mye, mens noe av denne veksten gikk tilbake i 2022. Likevel er det fortsatt slik at bilen står sterkere i 2022 enn den gjorde før pandemien. Utviklingen har altså ikke gått i ønsket retning.

En viktig del av bildet er at bilene i 2022 ikke er de samme som i 2019. Elbilandelen stiger raskt i Oslo og Akershus. I oktober 2022 var det flere elbiler som passerte i bomringene (37%), enn bensinbiler (28%) og diesalbiler (25%). Det er bra for miljøet at andelen nullutslippsbiler vokser. Samtidig er disse bilene så attraktive at flere skaffer seg bil. Det utfordrer nullvekstmålet og fremkommeligheten i gatenettet både i Oslo og Viken.

## Fall i tilfredshet og omdømme i 2022

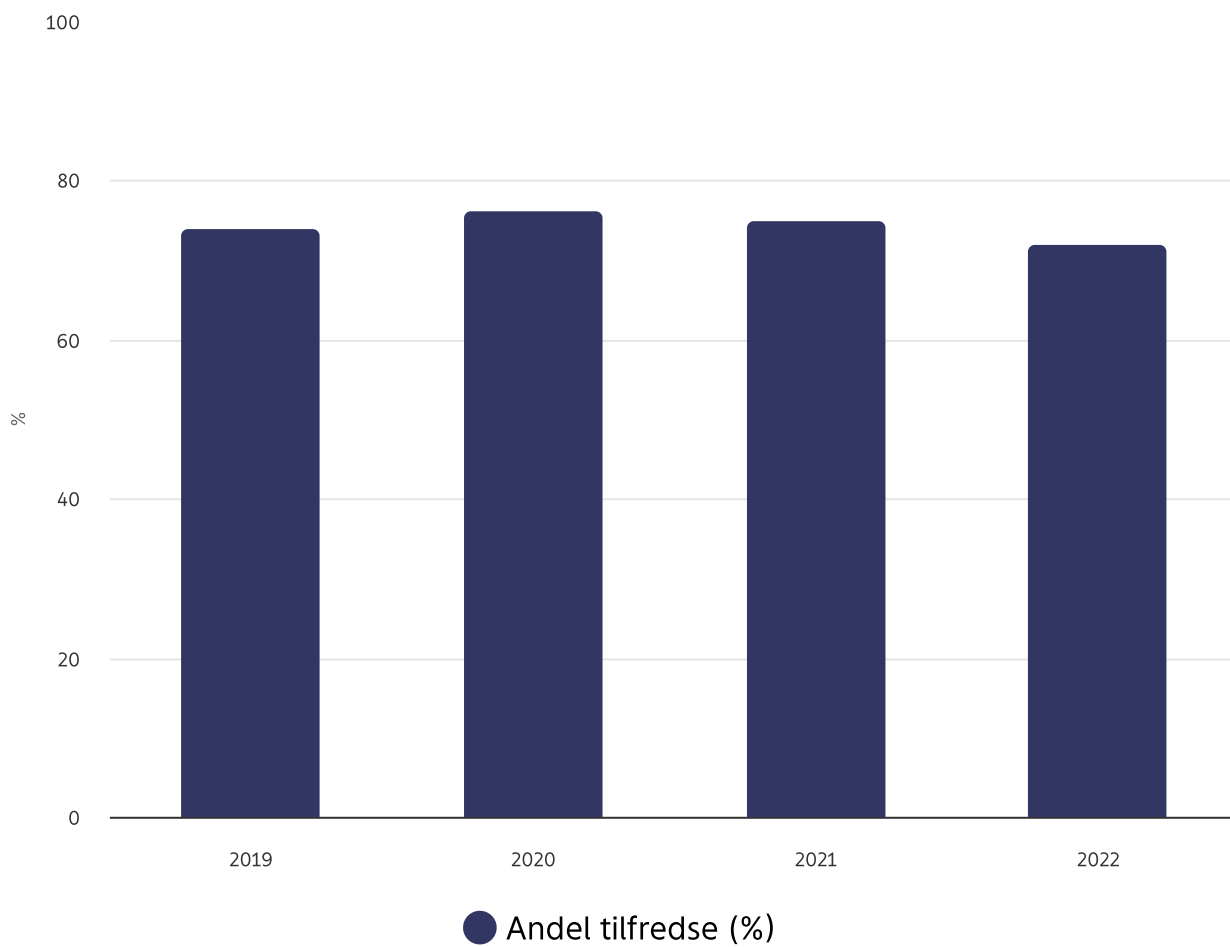
Etter noen år med svært høy tilfredshet, på 76% og 75%, ender tilfredsheten i 2022 på 72% – som er lavere enn 2019 (74%). Kanskje skyldes det delvis overgangen fra stor romslighet i kollektivtrafikken til at hverdagen igjen er tilbake med fulle busser i rushtiden?

Nedgangen kan også skyldes at det i 2022 har vært stor oppmerksomhet knyttet til justeringene i rutetilbudet som ble gjort i 2022, og varslet risiko for ytterligere justeringer, som følge av at Ruter har hatt en usikker finansieringssituasjon etter pandemien.

Dette er antagelig også en viktig årsak til at Ruters omdømme har falt mye i løpet av 2022 (fra 48 i 2021 til 44 i 2022) ). Overtagelsen av TT og utfordringer på deler av tjenesten er også en mulig forklaring på fall i tilfredshet og omdømme i 2022.

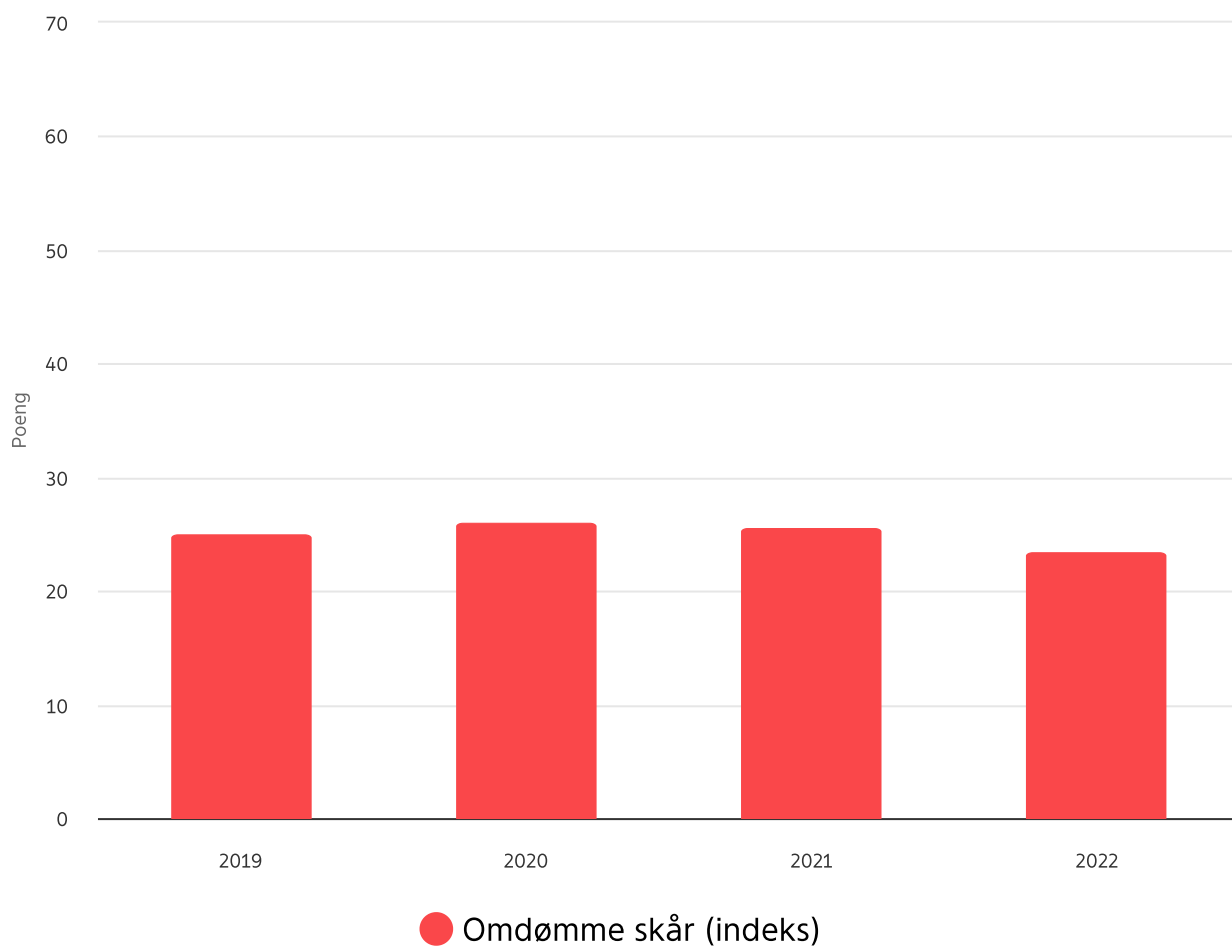
# Tilfredshet med kollektivtrafikken

Kilde: Ruters MIS jan-nov hvert år



# Omdømme

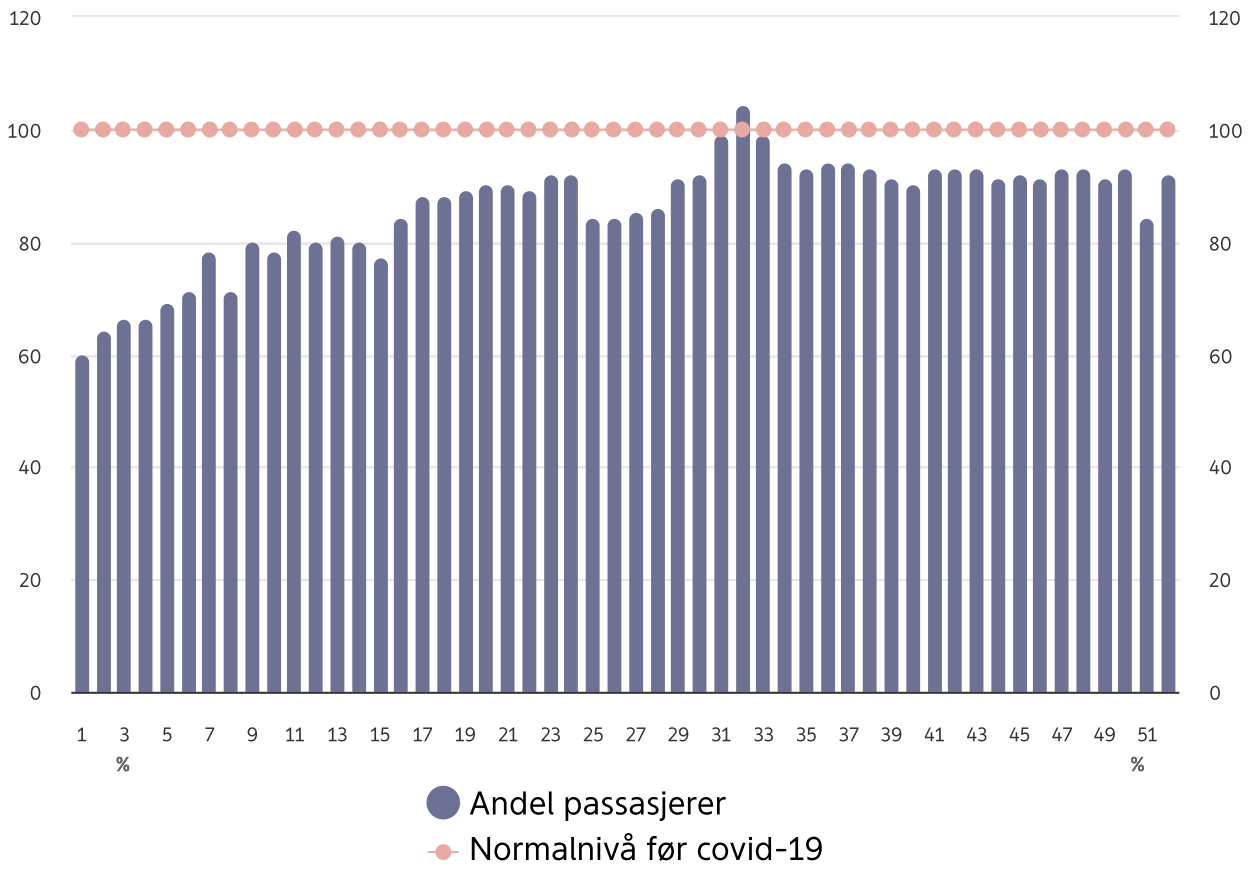
Kilde: Ruters omdømmemåling



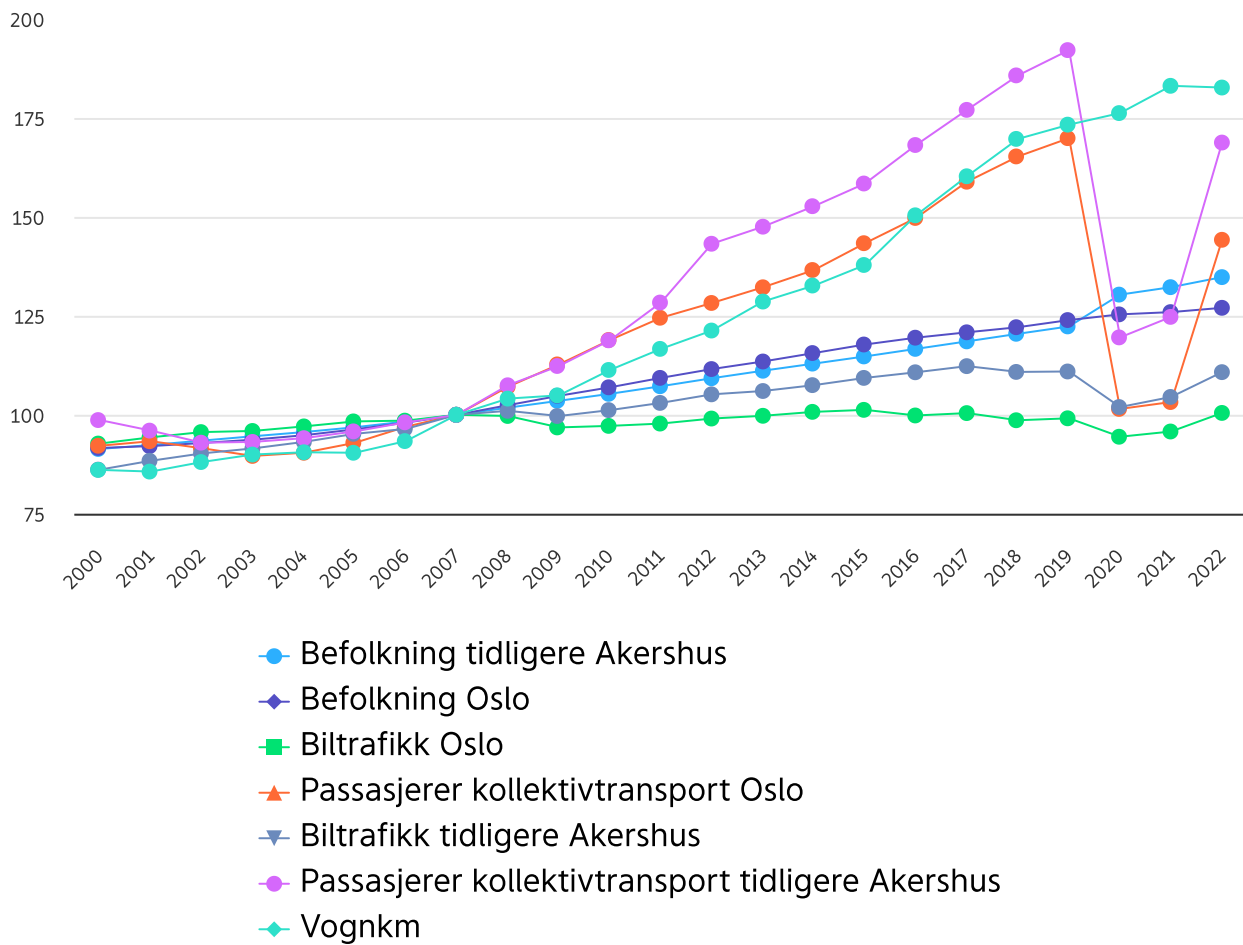
## **Utvikling i andel passasjerer (%) per uke i kollektivtrafikken**

2021 startet med Omikronbølgen og siste runde med nedstengninger. Deretter har passasjertallene løftet seg gradvis i løpet av året, til en stabilisering rundt 93% i siste kvartal.





## Kundene vender gradvis tilbake i 2022

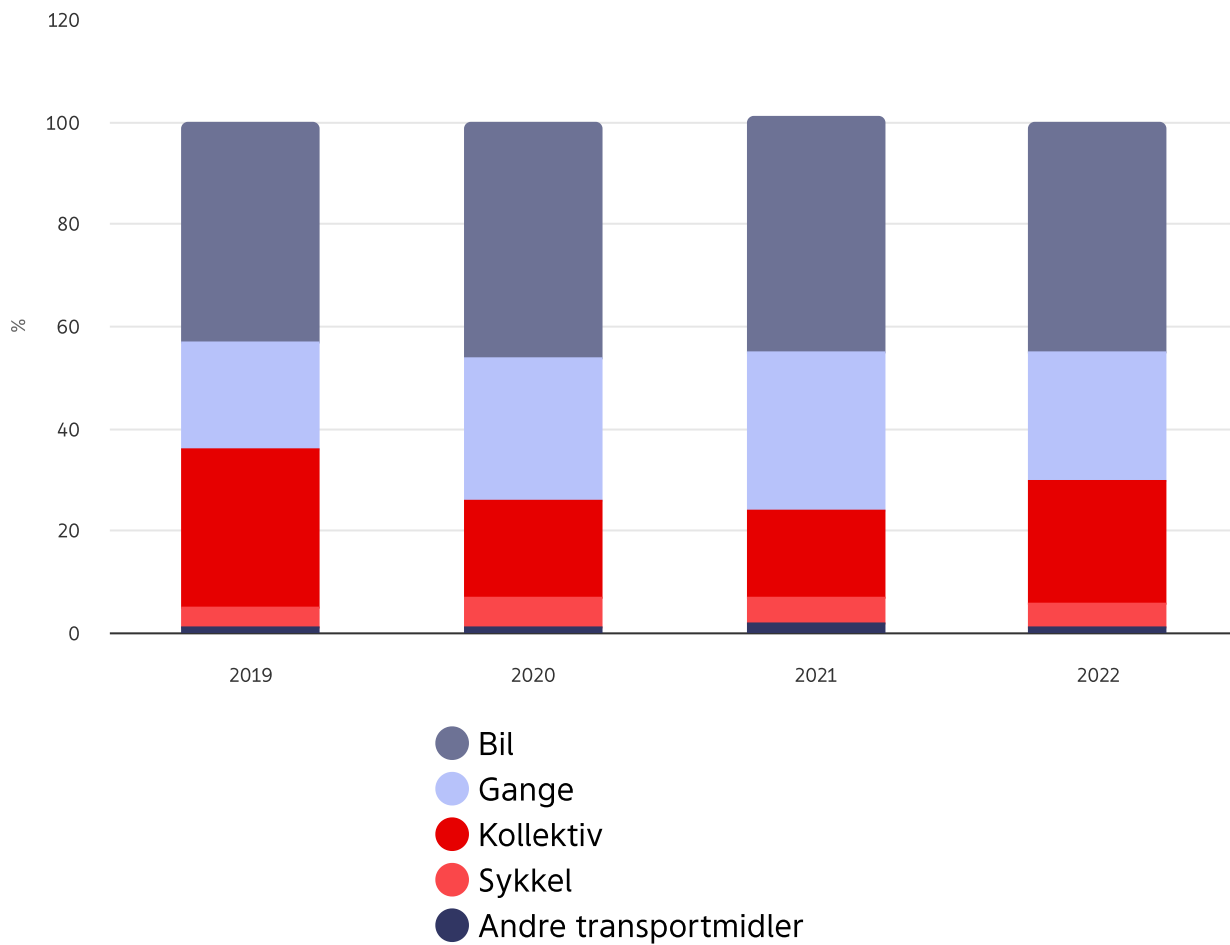


## **Markedsandel**

Grønne mobilitetsformer styrker seg sammenlignet med pandemiårene. Samtidig har bilen i 2022 en sterkere posisjon enn i 2019.

## Markedsandel

Grønne mobilitetsformer styrker seg sammenlignet med pandemiårene. Samtidig har bilen i 2022 en sterkere posisjon enn i 2019.



## **Nye reisevaner**

I løpet av 2022 gjenoppstod mange av reisevanene vi hadde før pandemien, men ikke i samme omfang. Ved utgangen av året var antallet kollektivreiser per uke omtrent på 93% av nivået før korona. Muligheten til å arbeide hjemmefra har gitt mange en litt mer fleksibel arbeidshverdag og tilgang til å sitte på hjemmekontor.

Muligheten for å arbeide utenfor det tradisjonelle kontoret er imidlertid ikke likt fordelt i regionen, og det er klare forskjeller mellom de ulike markedsområdene. Særlig i indre by og de vestlige bydelene i ytre by i Oslo og Akershus vest, har arbeidstakerne mulighet for hjemmekontor. Andelen i øst og sør er noe lavere. Der har reisetallene tatt seg opp litt mer enn i indre by og vest.

## **Lavere trafikkvekst enn forventet**

Imidlertid har ingen av markedsområdene det antallet reiser som var forventet før pandemien. Den forventede utviklingen var basert befolkningsutvikling og generell antatt vekst for kollektivtrafikken. Derfor er det nå passende å snakke om en ny normal – trafikk tallene har stabilisert seg og folk har innarbeidet nye vaner som de ønsker å holde fast ved.

At reiseaktiviteten har stabilisert seg på et litt lavere nivå enn før, betyr at også billettinntektene har stabilisert seg på et litt lavere nivå. I praksis innebærer det et behov for en høyere tilskuddsandel for at kollektivtilbudet skal være tilsvarende det vi hadde før pandemien.

## **Justeringer i rutetilbudet**

I løpet av 2022 tok Ruter konsekvensene av reduserte reisetall, og gjorde justeringer i frekvens og rute på enkelte linjer. Justeringene bidro til innsparing av 60 millioner kroner i årlige driftsutgifter. Tiltakene ble gjort på bakgrunn av en grundig vurdering av kundekonsekvens.

Det å redusere tilbudet er krevende. Selv om de foreløpige resultatene er positive, vil Ruter fortsette å overvåke områdene der det er gjort endringer – for å se på effektene av tiltakene.

Nå som pandemien har avtatt, har Ruter rettet oppmerksomheten mot tiltak som kan bidra til vekst for grønne mobilitetsformer, slik at vi kan nå regionale og nasjonale klimamål. I 2022 la Ruter grunnlaget for, samt gjennomførte, en rekke tiltak.

Det som var hverdagen i to og et halvt år, er nå en tilbakelagt tid.

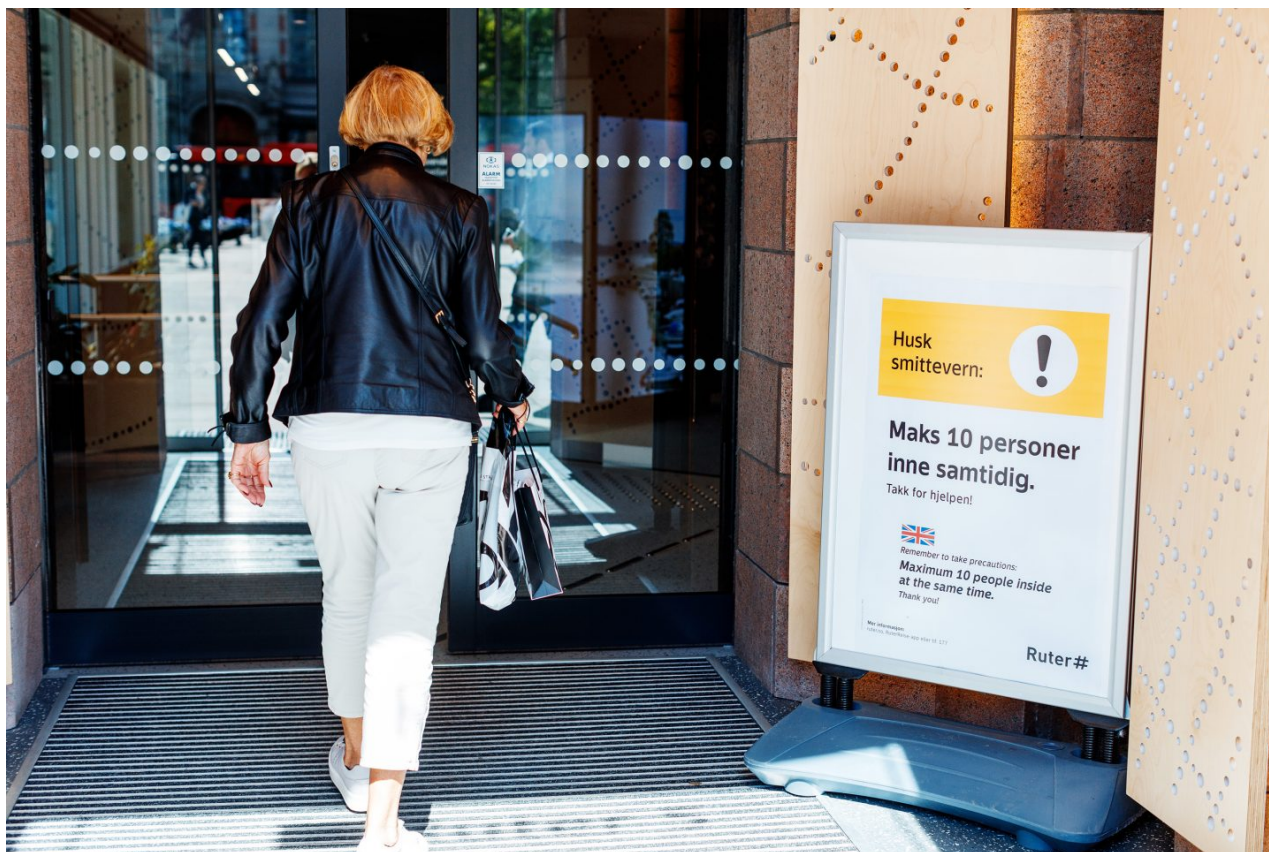


Foto: Ruter As/ HyperRedink, Oda Hveem

## Vellykket kampanje

I november og desember lanserte Ruter en billett kampanje i sone 1: Prisen på 30-dagersbilletten ble redusert med nesten 40%. Formålet var å få flere til å gjenoppdage kollektivtrafikken og gjøre den mer attraktiv. Kampanjen ble svært godt tatt imot av kundene, og Ruter solgte over 50% flere 30-dagersbilletter i løpet av kampanjeperioden.

Samtidig har Ruter arbeidet med å utvide og forbedre tilbudet. I Oslo blir aldersvennlig transport i 2023 utvidet til Bydel Østensjø. Dermed er tilbudet tilgjengelig i sju bydeler.

I Akershus ble en annen type bestillingstransport testet i 2022. Piloten Nes, som ble avsluttet i juni, var åpen for alle aldersgrupper og resultatene var gode. Særlig eldre og yngre kunder benyttet seg av Pilot Nes, og Ruter bruker resultatene fra denne testen til videre utvikling av bestillingstransportkonsepter.

## Nye kontrakter

En viktig milepæl i 2022 var også signeringen av nye kontrakter for Oslo indre by og Oslo øst. Disse kontraktene sikrer at tilnærmet all den rutesatte kollektivtrafikken i Oslo blir utslippsfri i 2023, fem år før den målsatte fristen.

Et utslippsfritt kollektivtilbud er viktig for både lokale og nasjonale utslipp, og er et synlig eksempel på hvordan Ruter som offentlig innkjøper kan bidra til rask og bærekraftig omstilling.

