

# Årsrapport 2016



Ruter#



T-bane



Ruter By



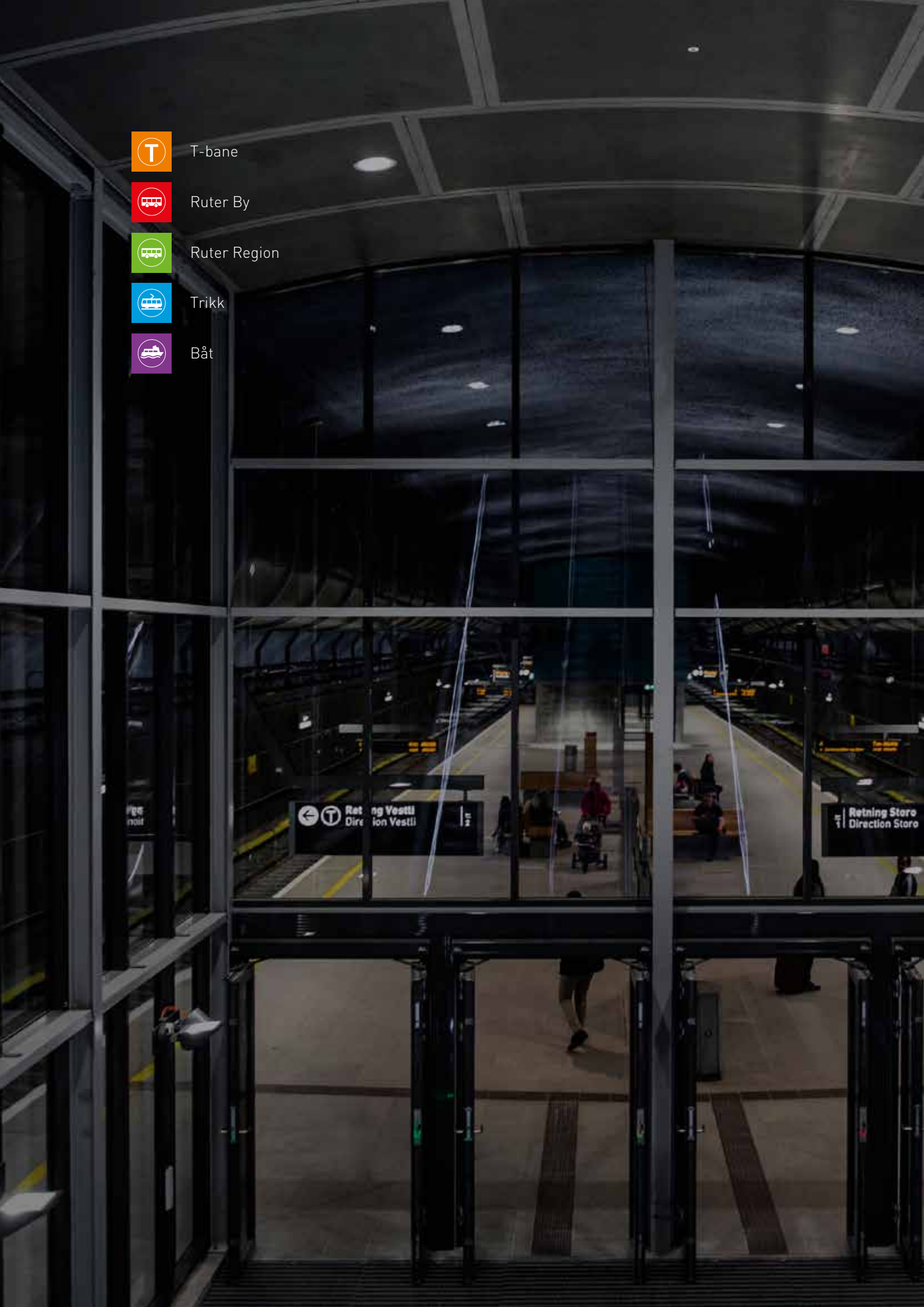
Ruter Region



Trikk



Båt



Retning Vestli  
Direction Vestli

Retning Storo  
Direction Storo

# Innhold

1. Ruter As	5
2. Adm. direktørs overblikk	11
3. Nøkkeltall	19
4. Ruters begivenheter i 2016	33
5. Fremtidens kollektivtransport	37
6. Ruter gjennom året	41
7. Miljø	65
8. Investeringer i kollektivtrafikken	71
9. Ruters økonomi	75
10. Styrets beretning	79



# 1

## Ruter As

Administrasjons-  
selskapet for kollektivtrafikken i Oslo  
og Akershus.

5

Ruter As

Ruter planlegger,  
bestiller og  
markedsfører  
kollektivtrafikk-  
tilbudet.



Ruters oppgave, gitt ved virksomhetsideen, er å tilby attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport, og dermed bidra til å skape et pulserende hovedstadsområde. Oppgaven ivaretas ved å utvikle, planlegge, samordne, kjøpe og markedsføre et kollektivt trafikktilbud som innenfor gitte økonomiske rammer best mulig svarer på de samferdselspolitiske målene som Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har satt for kollektivtrafikken.

Administrasjonsselskapet Ruter As eies 60 % av Oslo kommune og 40 % av Akershus fylkeskommune. Alle offentlige tilskudd til kollektivtrafikken i Oslo og Akershus, unntatt statlig tilskudd til NSB, skal kanaliseres gjennom Ruter. Dette skal bidra til en transparent økonomi og målrettet styring. Selskapet har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning.

All transport utføres av ulike operatørselskap som kjører på kontrakt for Ruter. For buss og båt tildeles kontraktene etter anbudskonkurranser. For T-bane og trikk er det inngått en rammeavtale med kommunalt eide Sporveien Oslo AS basert på direkteanskaffelse. Avtalen definerer produksjon, kvalitet og godtgjørelse.

For begge avtaleformer gjelder at transparens skal sikres, insitamenter etableres og effektiviseringsgevinster tas ut.

### Selskapets bakgrunn og historie

Ruter As var operativt fra 1.1.2008 og ble etablert i 2007 ved sammenlåing av funksjonene i de daværende administrasjonsselskapene AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s. Oslo Sporveier har en historie tilbake til 1875, tidligere med operatørroller for flere driftsarter. Fra 1973 hadde Oslo Sporveier, på vegne av Oslo kommune, samtidig en bestiller- og avtalerolle med andre operatører innenfor et felles pris- og billettsystem i Oslo. I 2006 ble Oslo Sporveier delt i et rent administrasjonsselskap og et produksjonsselskap, nå kalt Sporveien Oslo AS, med datterselskaper for T-bane, trikk, buss, bussenlegg og trafikkreklame og enheter for infrastruktur og verksteddrift. Det ikke aktive AS Oslo Sporveier eies av Ruter.

Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s (SL) ble etablert i 1975 som et rent administrasjonsselskap. Staten, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune eide hver sin tredel. I praksis var SL et bestillerselskap for buss- og båttruter i Akershus og mellom Akershus og Oslo. Avtaler mellom staten, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune om SL ga samtidig grunnlag for praktiske samarbeidsavtaler om billetter og priser, og økonomisk avregning mellom de tre trafikkaktørene SL, Oslo Sporveier og NSB. Men fortsatt var det ett system i Oslo og ett system for Akershus og den grensekryssende trafikken. Skjøtebestemmelser gjorde at kundene kunne kombinere billetter fra de to systemene, men for selskapene og myndigheter og eiere skapte de økonomiske avtalene om oppgjør for reiser på "fremmed" billett betydelige problemer.

Etableringen av Ruter som felles administrasjonsselskap for Oslo og Akershus ga muligheter for ett felles pris- og billettsystem for de to fylkene. Denne delen av samordningen ble fullt ut realisert fra oktober 2011. Samarbeid og avtaler mellom Ruter og NSB sørger for at togtilbudet fortsatt er inkludert, samtidig som det finnes avtaler om kombinasjonsbilletter for reiser til og fra områder utenfor Akershus' ytre grense.

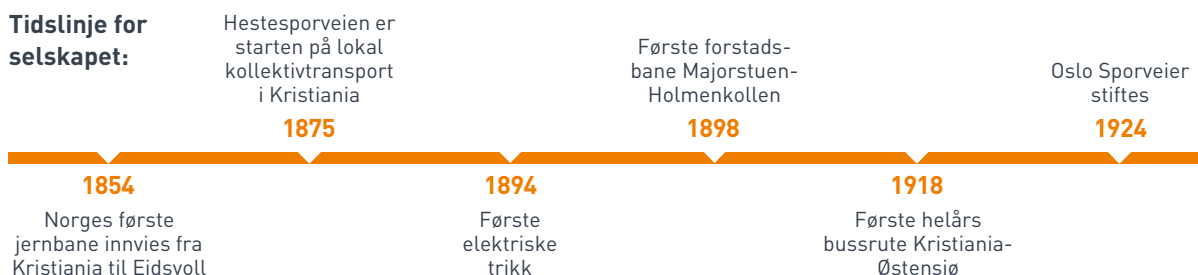
### Strategisk styringsmodell

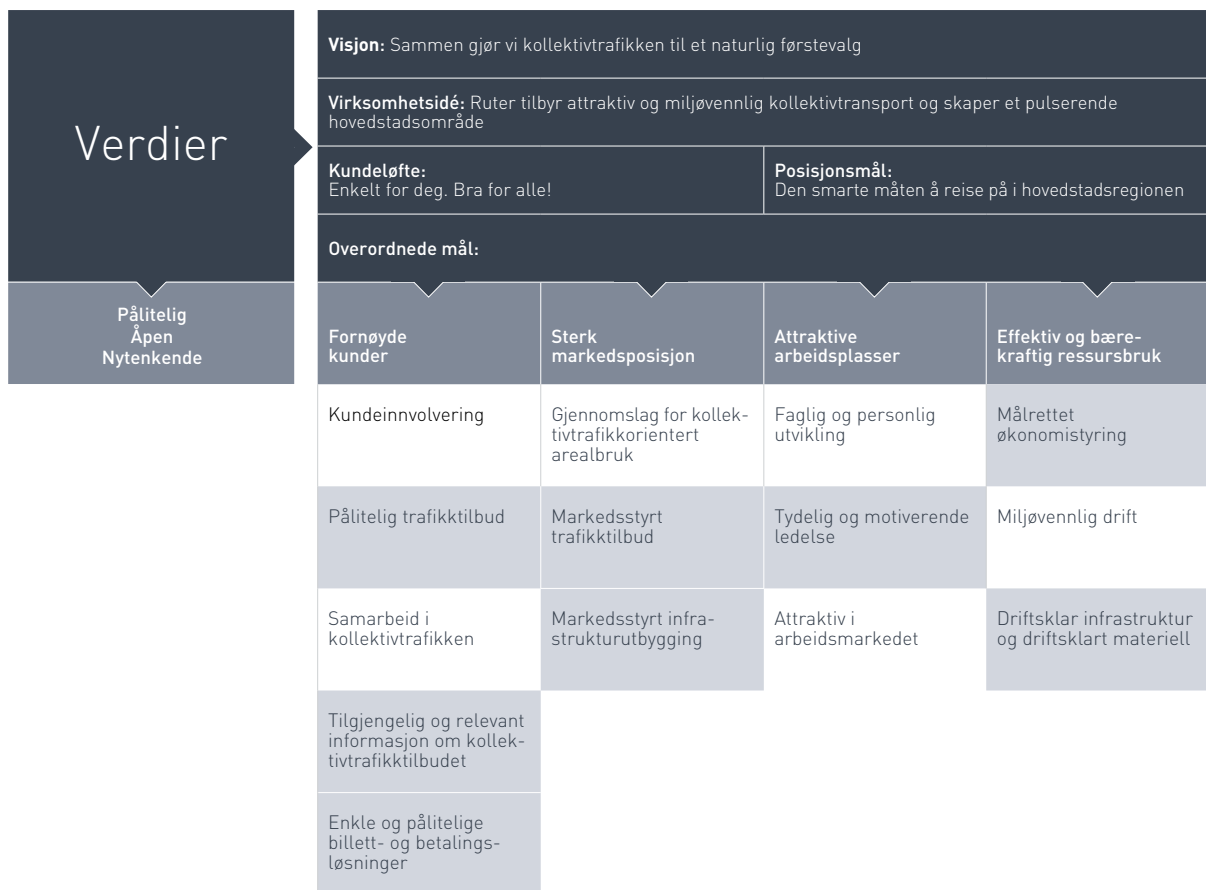
Trafikktilbudet styres ved kontrakter mellom Ruter og operatører og andre leverandører. Med utgangspunkt i politiske mål som er satt for kollektivtrafikken i kommunale/fylkeskommunale plandokumenter, er den felles visjonen:

Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.

Dette er grunnlaget for Ruters strategiplaner. Strategiplanarbeidet skjer i samsvar med aksjonæravtalen og er et viktig ledd i styringen av kollektivtrafikken så vel som regional planlegging generelt.

### Tidslinje for selskapet:





Strategiplanen M2016 ble lagt frem i 2015 og følges opp og konkretiseres årlig ved et fireårig rullert handlingsprogram med økonomiplan - nå gjeldende er H2016. Handlingsprogrammet ligger til grunn for budsjettprosessen, som er styrende for hvilke aktiviteter som prioriteres. I praksis er det først gjennom de årlige tilskuddsbevilgningene fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune at de endelige økonomiske rammene avklares, sammen med politiske føringer for det tilbudet som skal gis.

### Målstyringssystem

Verdier, visjon, virksomhetsidé, kundeløfte, posisjonsmål, og er supplert med suksessfaktorer og styringsindikatorer for 2016. Utvalg og tallfesting, suksessfaktorer og årlige styringsindikatorer skjer gjennom en prosess med bred involvering i organisasjonen.

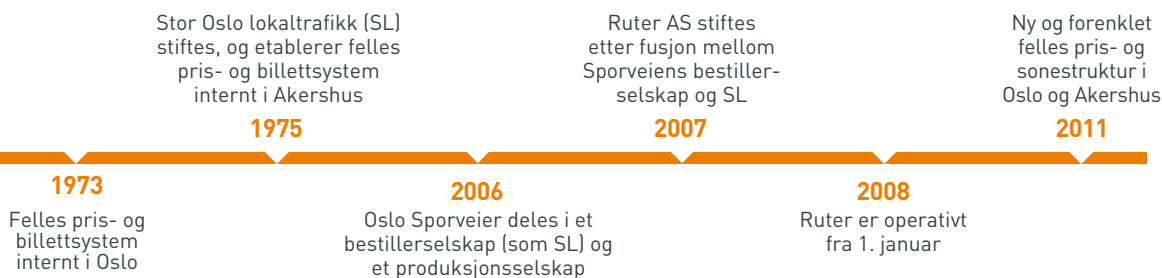
### De overordnede målene er:

**Fornøyde kunder:** Ruter skal gjøre kollektivtrafikken til kundens naturlige førstevalg ved å ha et enkelt, attraktivt og pålitelig trafikktilbud.

**Sterk markedsposisjon:** Ruter skal bidra til utvikling av et funksjonelt og miljøvennlig hovedstadsområde, ved at kollektivtrafikken tar det vesentlige av veksten i motorisert trafikk.

**Attraktive arbeidsplasser:** Ruter skal være en åpen og nytenkende kompetansevirksomhet, som verdsetter sine medarbeidere, og som tiltrekker de rette kandidatene til selskapet.

**Effektiv og bærekraftig ressursbruk:** Ruter skal bidra til oppnåelse av økonomi- og miljømål ved måltrettet prioritering av drifts- og investeringsmidlene for kollektivtrafikken.





**Ruters ledergruppe:**

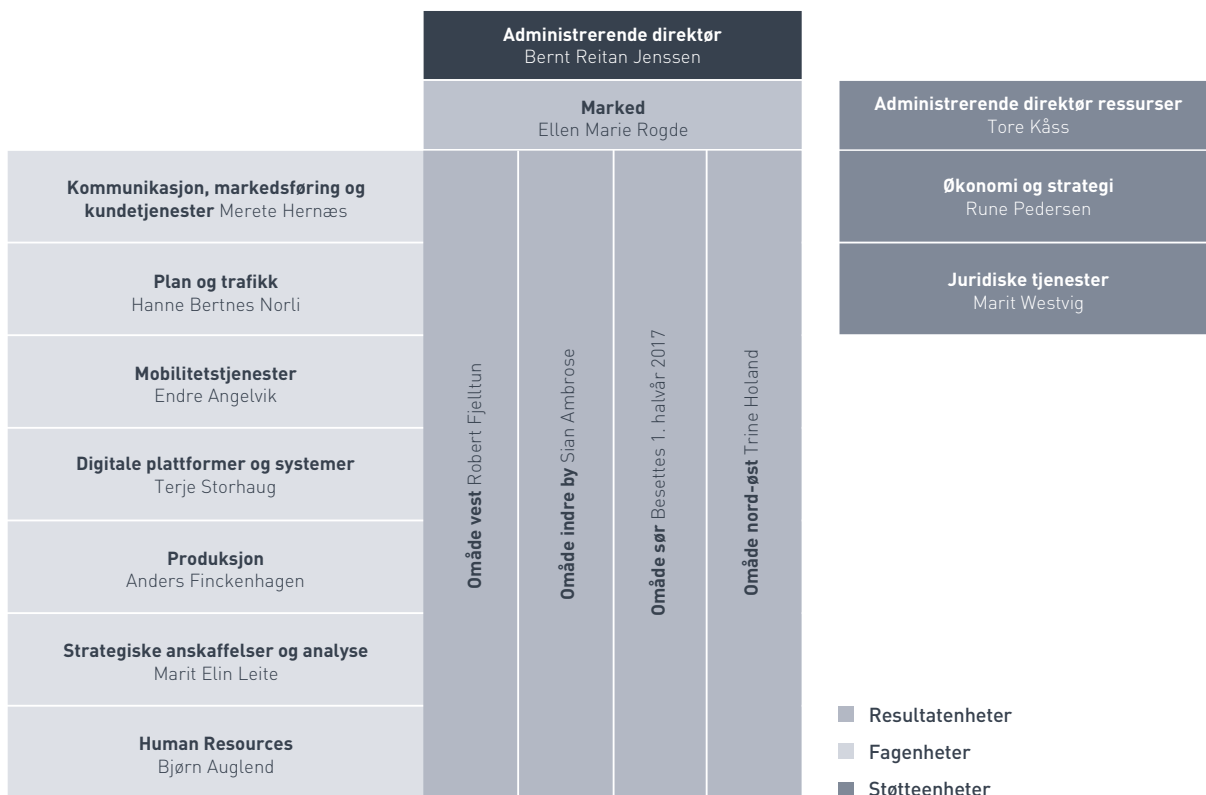
Fra venstre: Anders Finckenhagen, Endre Angelvik, Marit Elin Leite, Bjørn Auglend, Marit Westvig, Hanne Bertnes Norli, Ellen Marie Rogde, Bernt Reitan Jenssen, Merete Hernæs, Terje Storhaug, Tore Kåss, Rune Pedersen.

Ruter skal tilby attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport og skape et pulserende hovedstadsområde.



## Organisasjonskart

I 2016 har Ruter jobbet med å utvikle organisasjonen fra å være prosessorganisert til å bli en matriseorganisasjon. Ny organisering på plass 1.1.2017.



## Ruters eiere: Oslo kommune og Akershus fylkeskommune



Lan Marie Nguyen Berg **Byråd for miljø og samferdsel i Oslo** « Kollektivtransporten er en viktig del av løsningen i det grønne skiftet, og vi skal sammen legge til rette for at Oslos befolkning får et enda mer attraktivt kollektivtilbud. Vi ønsker å gjøre det en-

klere for folk å reise miljøvennlig i hverdagen og la bilen stå. Da er det viktig at kollektivtransporten er fremtidsrettet og tilgjengelig. Veksten i kollektivtrafikken har økt jevnt og trutt, og på nyåret i 2017 nådde vi milepælen med flere kollektivreiser enn bilreiser. Det viser at Oslofolk liker å reise grønt og effektivt, uten kø, kork og kaos. Det kan vi være stolte av! Byrådet satser stort på bedre kollektivtilbud i Oslo med økte overføringer til Ruter. Resultatene ser vi i form av flere avganger og et grønnere og mer skreddersydd tilbud til de reisende », sier Lan Marie Nguyen Berg, byråd for miljø og samferdsel i Oslo.



Anette Solli **Fylkesordfører i Akershus** « Veksten i kollektivtrafikken i Akershus er svært gledelig. Den viser at strategien med å styrke kollektivtilbudet lokalt, gjennom å sikre gode forbindelser til kollektivknutepunkt i regionbyene våre fungerer.

Et attraktivt kollektivtilbud i kommunene i Akershus er avgjørende for at vi skal nå målet om å møte veksten i persontransport med gåing, sykling og kollektiv. Vi ser at overgangen til et mer fleksibelt rutetilbud, med bussmating til skinnegående transport, gir gode resultater », sier Anette Solli, fylkesordfører i Akershus.



# 2

## Adm. direktørs overblikk

54 % trafikk-  
vekst i løpet  
av Ruters ni  
første år.

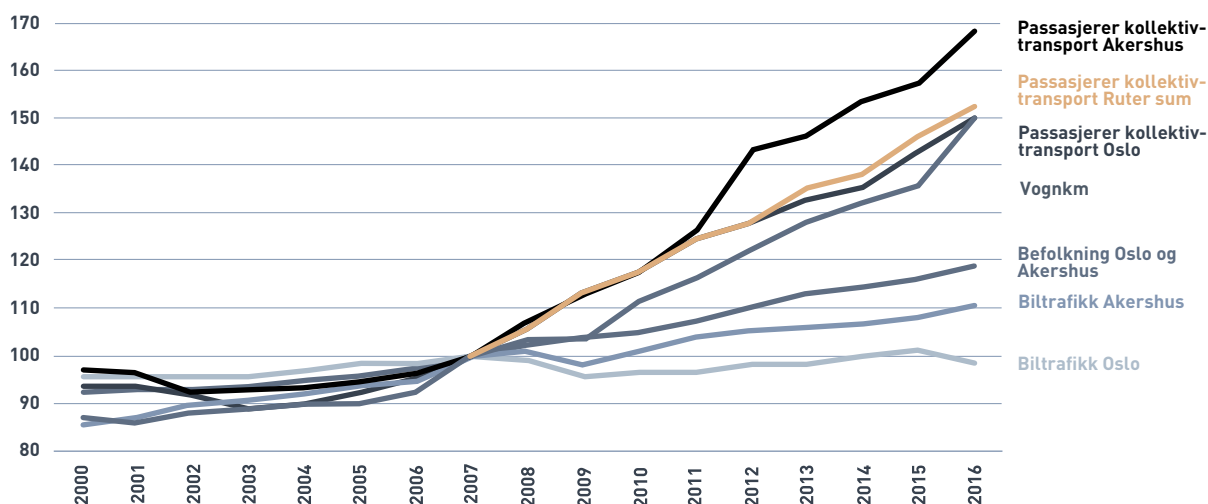
Markedsandelen  
økt til 37 %.

11

Adm. direktørs  
overblikk



## Trafikk og markedsutvikling



Indeksert utvikling i befolkning, trafikktilbud (vognkilometer), kollektivtrafikkreiser og biltrafikk siden 2000. Sammenligningsåret er 2007, da Ruter ble etablert og Oslopakke 3 ga inntekter også til drift av kollektivtrafikk.

## 12

Adm. direktørs  
overblikk

### Trafikkvekst siden 2007

I Ruter gleder vi oss over at trafikkveksten fortsatte også i 2016.

Resultatet ble 350 millioner påstigninger, en vekst på 4,9 %. Dette er en økning med hele 16 millioner påstigninger sett opp mot året før. Flere sykler og reiser kollektivt, og flere lar bilen stå. Veksten betyr at Ruter leverer på de målene som er satt for kollektivtransporten i Oslo og Akershus. Tallene viser at vi ligger godt an til å innfri de politiske målsetningene, ikke bare nullvekstmålet for Oslo og Akershus, men også målet om redusert biltrafikk i Oslo. For eksempel utgjorde kollektivtransportens andel av motorisert trafikk i regionen 37 % - i Oslo hele 52 %.

I løpet av Ruters ni første år har antall årlige reiser økt med 123 millioner. Om 123 millioner reiser, som et tankeeksperiment, i stedet skulle skjedd med bil, ville vi i regionen hatt omtrent 300 000 flere bilbevegelser på en vanlig hverdag. Et utslipp tilsvarende 70 millioner tonn CO<sub>2</sub>-ekvivalenter årlig er spart, tilsvarende 10 % av transportsektorens samlede utslipp i Norge.

Markedssuksessen har vært sammenhengende siden Oslo kommune og Akershus fylkeskommune ved etableringen av Ruter i 2007 ga regionen et felles redskap for utvikling og drift av kollektivtrafikken. Samtidig ble det gitt et bredere finansieringsgrunnlag ved målrettede politiske beslutninger om bompengemidler også til drift av kollektivtrafikk. Det offentlig tjenestekjøpet, inkludert bompengemidler, har økt og vært tilstrekkelig til å opprettholde og utvikle et trafikktilbud nær det som skal

til for å nå de politiske målene om at kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i persontrafikken.

### Oppdatert kollektivtrafikkstrategi

Kraftigere virkemidler i Oslopakke 3 innføres parallelt med en skjerping av målene for biltrafikkutviklingen i Oslo. Bilbruken skal reduseres med 20 % innen 2019. Dette krever både nye kollektivtrafikktiltak og begrensninger for biltrafikken. Ruter har på oppdrag fra Oslo kommune igangsatt nærmere utredninger av hva som skal til.

Hittil har det overordnede målet for så vel Ruters eiere og oppdragsgivere som for statlige myndigheter vært at i storbyområdet Oslo skal kollektivtrafikken, sammen med gange og sykkel, ta veksten i persontrafikken. Det målet lå også til grunn for strategiplanen M2016, som Ruter la frem i 2015. Med en befolkningsvekst på 1,8 %, en trafikkreduksjon i bomringen i Oslo på 1,4 %, en økning over tellepunktene i Akershus på 1,3 %, og en kollektivtrafikkvekst på 4,9 %, vurderes målet praktisk talt nådd også i 2016.

### Fortsatt effektivitetsforbedring

Ruters klart viktigste effektiviseringsverktøy er å sette inn tilbudsressursene der markedspotensialet er størst – der det er flest nye kunder og økte markedsandeler å hente. Samtidig legges det vekt på å utnytte de mulighetene som samfunnets satsing på jernbane- og T-baneutbygging gir. Busstilbudet legges om til samspill med bane på knutepunktstasjoner. Bussene gir bedre tilbud lokalt i stedet for å kjøre sentrumsrettet parallelt med bane.

Figuren til venstre illustrerer at når vi holder en spesiell produksjonsøkning på T-banen ved åpning av Lørenbanen i 2016 utenfor, har antall reiser økt ca. 10 % mer enn tilbudet målt i vognkilometer. Inkluderes T-banen i 2016, tilsvarer differansen 4 %. I disse forholdene ligger det en betydelig effektivisering. Ved siden av å øke tilbudsomfanget på grunnlag av styrket finansiering har Ruter foretatt en markedsrettet omfordeling.

### Nordisk mester i kollektivtrafikk

Helt siden Ruters kolleger i Stockholm i 2001 tok initiativ til en nordisk, og også bredere europeisk, benchmarking har vi i Oslo hatt befolkningstilfredshet og kollektiv reisefrekvens i Helsingfors som målestokk. Helsingfors har hele tiden ligget på topp blant de fire store nordiske hovedstedene. I det gode nordiske hovedstadssamarbeidet kollektivtrafikk-kolleger imellom lærer vi mye av hverandre. Oslo har etter hvert klatret opp og forlatt sisteplassen, og i 2016 inntok vi toppen av seierspallen.

### Kundetilfredshet høyere enn målsatt

Når kundene ble intervjuet om tilfredshet med den aktuelle reisen, svarte 97 % at de var tilfreds. Dette resultatet for 2016 er ett prosentpoeng lavere enn i 2015, men ett prosentpoeng høyere enn målsatt.

Det er derimot behov for å øke befolkningens tilfredshet med det totale kollektivtilbudet, inkludert tog. 70 % fornøyde ble gjennomsnittet for Ruters trafikkområdet i 2016. Dette resultatet er tre prosentpoeng lavere enn målsatt og ett prosentpoeng lavere enn året før. Dette gjelder hele befolkningen, uavhengig av om og hvor ofte de reiser kollektivt. Nivået er som nevnt det høyeste i Norden, men gir grunnlag for fortsatt forbedringsarbeid, særlig i Akershus.

Tilfredsheten er fortsatt større i Oslo (80 %) enn i Akershus (58 %). Mye av denne ulikheten skyldes at tilbudskvaliteten er, og i praksis må være, høyest i tettbygde områder.

### Bedre avvikshåndtering

Det er når ting ikke går helt som de skal, at kollektivtrafikken virkelig blir satt på prøve. Ruter sammen med operatørene prioriterer derfor påliteligheten i tilbudet høyt. Men samtidig er det nødvendig å ha god beredskap for å håndtere avvik. Dette gjelder selvsagt oppretting, men også midlertidig erstatningstrafikk, og ikke minst å kunne informere kundene om avvikene og om alternative reisemåter.

Vi har et omfattende nett, og ofte kan vi tilby alternative linjer og transportmidler. Det er derfor viktig å få frem informasjon om disse mulighetene.

Ruter har i lengre tid arbeidet med å få etablert en informasjons- og samordningsentral, og høsten 2016 kunne vi endelig sette den i drift. Ved siden av å gi kundene samordnet informasjon i alle aktuelle kanaler om avvik og hvordan de bør forholde seg, har sentralen mulighet for å forsterke det eksisterende nettet ved å omdisponere ressurser og sette inn ekstra avganger. Ruter har beredskapsbusser som står klar til innsats ved planlagte og akutte avvik. Informasjons- og samordningsentralens ressurser er, så langt de rekker, også til disposisjon for våre kollegaer i NSB. Samarbeidet med de statlige jernbanevirksomhetene er i positiv utvikling. Sammen erfarer vi at henvisning til og bruk av Ruters tilbud kan være en god løsning når toget står. I 2016 ble eksempelvis en terminal for buss for tog tatt i bruk på Brynseng. Togkundene reiste hit med T-banen fra Oslo S eller andre steder.

Togstreiken i oktober/november var en spesiell

Styringsindikatorer - mål og status		
Styringsindikatorer	Mål 2016	Resultat 2016
Økning i antall påstigende passasjerer	4 %	4,9 %
Markedsandel (motorisert - rullerende 12 mnd.)	33,7 %	36,8 %
Kundetilfredshet om bord	96 %	97 %
Befolkningens tilfredshet med kollektivtrafikktilbudet	73 %	70 %
Ruters app-andel ved årets utgang	45 %	47 %
Tilfredshet med avviksinformasjon	40 %	44 %
Nærvær (rullerende 12 mnd.)	95,5 %	93,1 %
Økonomisk resultat	+ 20 MNOK	+ 181 MNOK

Sentrale styringsindikatorer som brukes i måloppfølgingen overfor Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Med unntak for befolkningstilfredshet og nærvær ble måtene nådd, til dels med god margin. Tilfredsheten med avviksinformasjon er lav, selv om den er forbedret og høyere enn målsatt.

avvikssituasjon, siden vi ikke kunne sette inn ekstra innsats. Situasjonen som oppstod gav en god illustrasjon av fleksibiliteten i det samlede kollektivtrafikknett.

Særlig sørområdet ble rammet. Her registrerte vi både flere forsinkelser og noe frakjøring, men samtidig opp mot 15-16 000 flere reisende daglig. Dette tilsvarer omtrent 70 % av normal lokaltogtrafikk på Østfoldbanen og en trafikkvekst på nær 60 % på Ruters busser. Svært mange som normalt tok toget, fant alternativ reisemulighet med buss, enten direkte eller via busbytte eller innfartsparkering.

### Ny trafikkeringsmodell for T-banen

Den største endringen i trafikktilbudet i 2016 ble muliggjort ved åpningen av Lørenbanen, hvor snoren ble klippet 3. april. Forbindelsen mellom Grorudbanen og Ringen ga Løren et T-banetilbud, men samtidig og ikke minst økte den praktiske kapasiteten i hele T-banenettet, med mulighet for økt frekvens på flere grenlinjer. Ved normaltrafikk har nå 5 av 8 grenlinjer 8 avganger i timen. Sammen med Sporveien har Ruter lagt et puslespill for å utnytte felles-tunnelens kapasitet optimalt. Samtidig har det vært en utfordring å informere om et fortsatt komplisert driftsmønster på Ringen på en måte som kundene lett kan forstå.

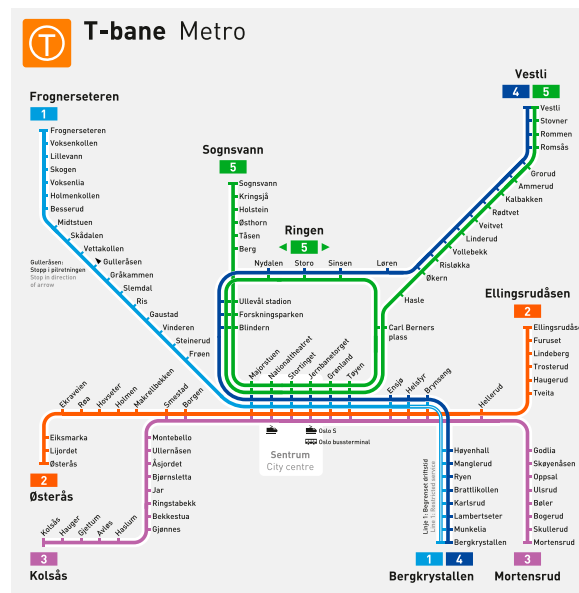
I Ruter legger vi vekt på at bedre informasjon, sammen med økt kapasitet og frekvens, skal gi rom for flere nye kunder og økt tilfredshet hos T-banens mange trofaste reisende.

Samtidig har Sporveien som infrastrukturforvalter og driftsoperatør fortsatt sin gode effektivitetsutvikling. De har gjennom programmet Best 2015 lyktes med å gi mer T-bane- og trikkedrift for pengene. Nå viser også internasjonal benchmarking at T-banen gjør det godt også i en sammenligning med andre. Blant de 32 som er med i analysene som er ledet av Imperial College London, har T-banenettet i Oslo på tross av sin begrensede størrelse, høy produktivitet, uttrykt ved at antall ansatte og sum driftskostnader per tilbudt togtime. Produksjonskostnadene ligger i størrelsesorden 30 % under gjennomsnittet av de 32 virksomhetene. Dette gir et godt grunnlag for videre utvikling av en attraktivt og konkurransedyktig banetraffikk i Oslo og Akershus.

### Nye grønne mobilitetsløsninger

I strategiplanen M2016 gikk Ruter fra K for Kollektivtrafikk til M for Mobilitet og signaliserte sterkt satsing på samspill mellom alle aktuelle grønne mobilitetsformer, et samspill som også vil innebære nye organisasjons- og forretningsmodeller.

Kundene vil tilbys sømløse reiser i en kombinasjon av kapasitetssterke baner og busser, integrert med små, selvkjørende busser, bildeling, sykler og andre delbare transportformer - alt utslippsfritt. Det blir lettere å dekke kundenes individuelle reisebehov, både i de sentrale og de spredtbygde delene av regionen.

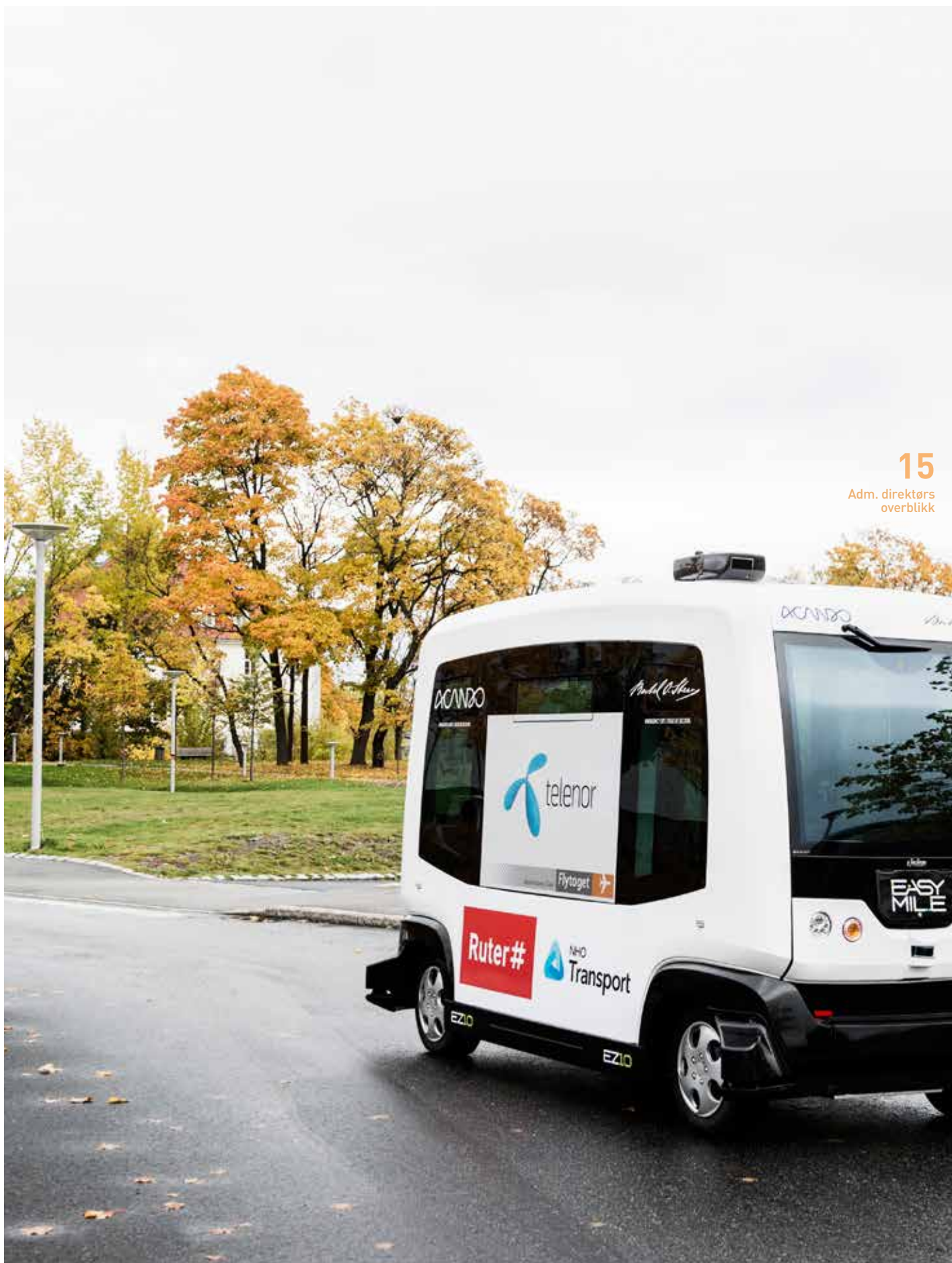


Åpningen av Lørenbanen i april ga økt praktisk kapasitet i T-banenettet og grunnlag for ytterligere frekvensøkning, som er den aller viktigste kvalitetsfaktoren for kundene. Driftsmønsteret ble endret, og hele T-banekartet nytegnet. Løren stasjon er for øvrig nummer 101 på Oslos T-bane, som dermed har flest stasjoner blant Nordens metroer.

Fortsatt er det det mest virkningsfulle miljø- og klimatilskottet på trafikksiden at flere lar bilen stå og heller går, sykler eller reiser kollektivt. Ruter fortsetter arbeidet mot at kollektivtrafikken i 2020 kun benytter fossilfritt drivstoff. Samtidig rykker målet om utslippsfrihet nærmere med hydrogen og batterielektrisk drift på deler av bussnettet. Ved utgangen av 2016 var 23 % av bussdriften fossilfri. Etter anbuds konkurransen vil forsøk med batterielektriske busser komme i gang i 2017.

Selvkjørende busser gir nye muligheter for så vel individuell som kollektiv transport. Dette gjelder kapasitet så vel som kostnader. I Ruter har vi engasjert oss i utviklingssamarbeid med relevante partnere. Den første demonstrasjonen av selvkjørende buss med passasjerer fikk vi på Fornebu i oktober.

Et mer sammensatt mobilitetstilbud krever nye informasjonsløsninger. I Ruter har vi mål om å være i front med løsninger for samordnet informasjon og billettering, hvor nye teknologiske muligheter tas aktivt i bruk. Slike tilbud er mest attraktive når de også er nasjonalt samordnet.



Ny teknologi gir nye muligheter også for kollektivtrafikken. Selvkjørende busser kjørte demonstrasjonsturer på Fornebu i 2016.

Ruter har gjennom sin organisering lagt opp til utvikling av fornyede og nye fleksible trafikktilbud. I den organisasjonsmodellen som ble iverksatt fra årsskiftet 2016/2017 er det skilt mellom det planlagte («fast frekvens») og det løpende tilpassede («fleksibel frekvens»). For effektivt å kunne møte etablerte og nye samarbeidspartnere viderefører vi prosjektet «Nye forretningsmodeller», der vi søker læring fra andre bransjer om gode modeller for avtaler og gjensidige insitamenter.

#### **NSB-avtalen viktig for Ruters økonomi**

Det økonomiske resultatet skal bidra til investeringsevne og opprettholdelse av egenkapitalens realverdi, eventuelt styrke den når risikovurderinger tilsier det.

For 2016 fikk Ruter, etter en omsetning på 7,5 mrd. kr, et økonomisk resultat på 181 mill. kr. Årsakene er tredelt: God kostnadskontroll, bedre billettinntekter enn budsjettet og – ikke minst – virkninger av NSB-oppgjøret.

Samarbeid mellom NSB og Ruter for så langt som mulig å tilby kundene sømløse reiser i regionen, uavhengig av driftsart, selskapsansvar og offentlig myndighetsansvar, er en klar fordel for å nå målene for kollektivtrafikkens konkurransekraft og markedsandeler. Det er Ruters priser og billetter som gjelder også for togreiser i Oslo og Akershus. Gjeldende samarbeidsavtalemødel har imidlertid økonomiske konsekvenser som ikke er holdbare for Ruter og selskapets eiere og tjenestekjøpere. Og som resultatet for 2016 illustrerer, innebærer den også betydelig økonomisk usikkerhet. Den manglende forutsigbarheten i avtalen skaper utfordringer for Ruters evne til å prioritere riktig. Jernbanedirektoratet har invitert til et tettere samarbeid om jernbanen, og vi ser frem til å få til løsninger som gjør det enklere for kundene. Ruter ser med forventning frem til et samarbeid som ytterligere vil integrere togtilbudet i den samlede kollektivtrafikken med den økte konkurransekraften dette vil gi.

#### **Økt endringstakt**

Vår bransje står ovenfor store endringer i årene som kommer. Digitalisering og nye forretningsmodeller har kraft til å endre virkelighetene vi har levd i. 2016 har gitt oss noen forsmaker på det vi har i vente, og den endringstakten vi har foran oss. Trender som urbanisering, digitalisering, individualisering og bærekraft vil fortsette å drive denne utviklingen. Våre kunders forventninger er høye, og vil fortsatt øke. Vi har derfor brukt dette året til å sette i gang en rekke tester av nye tjenester i tett dialog og samspill med våre kunder. Fremover ser

vi for oss at teknologibaserte tjenester, smartere planlegging og helautomatiske betalingsløsninger er under utvikling. Alt dette vil bidra til at folk som bor og ferdes i hovedstadsregionen får en mer miljøvennlig og enklere hverdag.

#### **Takk for målrettet innsats**

De historisk gode resultatene for antall reiser, kollektivtrafikkens markedsandel og kundetilfredsheten i 2016 kommer som en følge av godt samspill med våre operatører og leverandører. Sammen bidrar over 5000 ansatte hver dag til at alt skal fungere og at kollektivtrafikken blir et naturlig førstevalg. Til alle dere, vel blåst og takk for innsatsen.

Til slutt vil jeg takke våre kunder for den tilliten vi fikk i 2016, og for at dere valgte å reise kollektivt mer enn noen gang tidligere.







# 3

## Nøkkeltall

Kostnader per reise redusert med 3,2 %.

Tilskudd per reise redusert med 4 %.

19

Nøkkeltall



Tilgjengeliggjøring av nøkkeltall for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus er en viktig oppgave for Ruter som kompetanseorgan. Ruter har derfor gjennom mange år utviklet sin årsrapport til å være et medium som offentligjør, analyserer og presenterer kollektivtrafikkens nøkkeltall i vår region. Nøkkeltallene som presenteres i dette kapitlet er knyttet til inntekter, kostnader, tilskudd og produksjon. Det er utarbeidet nøkkeltall totalt og fordelt på de ulike driftsartene. I de etterfølgende kapitlene presenteres også markeds-, kvalitets- og miljønøkkeltall.

Inntektene per reise var i 2016 på 11 kroner, en liten nedgang på 0,7 % fra i fjor. Inntektene per reise er høyest på regionbuss med 11,3 kroner, en nedgang på 8,6 % fra i fjor. Reiser i by har en inntekt på 9 kroner per reise, som er en økning på om lag 2 % fra i fjor. Fra 2008 til 2012 gikk inntekt per reise ned som et resultat av redusert pris på 30-dagersbillett og ny pris- og sonestruktur. De siste årene har denne utviklingen snudd, som et resultat av blant annet økende salg av forhåndskjøpte billetter via mobilapp. Fjorårets utvikling kan se ut som at dette nå har stabilisert seg med en marginal endring i pris per reise. Tilskudd per reise ble redusert med 4 % fra 2015 til 2016, til 9,7 kroner i 2016. Kostnadene per reise (ekskl tog) var i 2016 på 21 kroner, en reduksjon på 3,2 % fra i fjor. Kostnadene totalt sett per reise i 2016 er det laveste en har hatt siden opprettelsen av Ruter i 2008.

## Inntekt per reise var 11 kroner i 2016

Kostnadene per reise er høyest for båt og regionbuss, med henholdsvis 43 og 25 kroner per reise, og det er reiser med båt som har økt mest siden 2008. Lavest kostnad per reise har en på bybuss med 13 kroner. For den skinnegående transporten er kostnadene på henholdsvis T-bane og trikk på 15 kroner og 16 kroner. Siden 2008 har kostnadsnivået per reise gått ned med 7 % på T-bane og 20 % på trikk. Kostnadene per plasskilometer (den kapasiteten som tilbys) sammenlignet med 2008 er for T-banen redusert med 33 %, for bybuss med 15 %, mens trikk og regionbuss er om lag uendret. Kostnad per plasskilometer for båt har økt i denne tidsperioden med 58 %.

Gjeldende ansvarsdeling medfører at vi ikke kan presentere fullstendige nøkkeltall for togtrafikken. Ruter betalte i snitt 23,5 kroner per reise til NSB i sum fra billettinntekter og pristilskudd. Dette er en

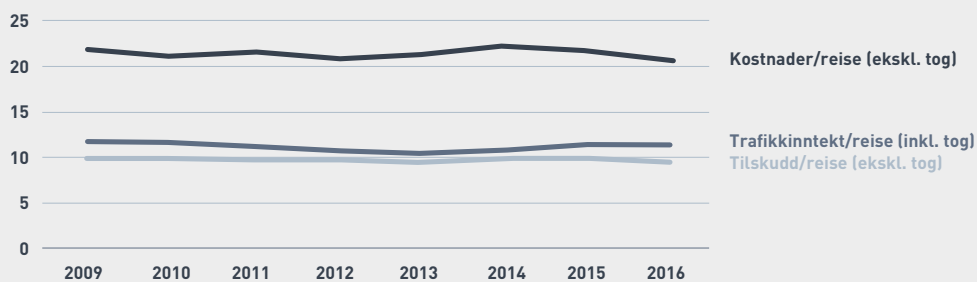
reduksjon på 2 % sammenlignet med fjoråret, og om lag 6 % lavere enn det Ruter betaler per reise på regionbuss (25 kroner), og 45 % lavere enn det en betaler per båtreise (43 kroner). Statlige tjenestekjøp kommer i tillegg for togtrafikkens del, og gir grunnlag for å dekke en kostnad som er vesentlig høyere enn det Ruter betaler.

## Kostnader per reise var 21 kroner i 2016

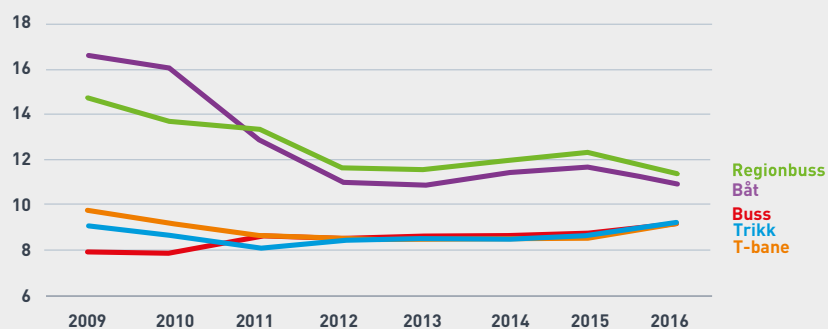
Belegg, gjennomsnittlig kapasitetsutnyttelse, er en god indikator for effektiviteten i nettet, og dermed på om Ruter gjør en god jobb på dette området. På linjer som trafikkerer flere stoppesteder, er det praktisk umulig å nå 100 % belegg på hele linjen. Det er heller ikke ønskelig. Når vi da er nær et praktisk tak, har det sammenheng med at Ruter ønsker den attraktiviteten som noenlunde jevn frekvens gir, og at vi ønsker å tilby sitteplass også i bytrafikken til så mange som mulig, og i hvert fall utenom rushtid. Ruter ligger nå på 55 % utnyttelse på setekapasitet i gjennomsnitt for trikk. Dette må regnes som svart bra. Bybuss og regionbuss ligger over 45 %. Nedgangen på T-banen fra 36 % i fjor til 33 % i år kan forklares med at ikke all kapasitetsøkning er fylt opp av nye passasjerer ennå. Nedgangen på trikk kan forklares med nedgang i antall reisende. Kapasitetsutnyttelsen for bybuss og regionbuss har økt med om lag 1 prosentpoeng sammenlignet med fjoråret.

## 45 % av reisens kostnad ble dekket av tilskudd

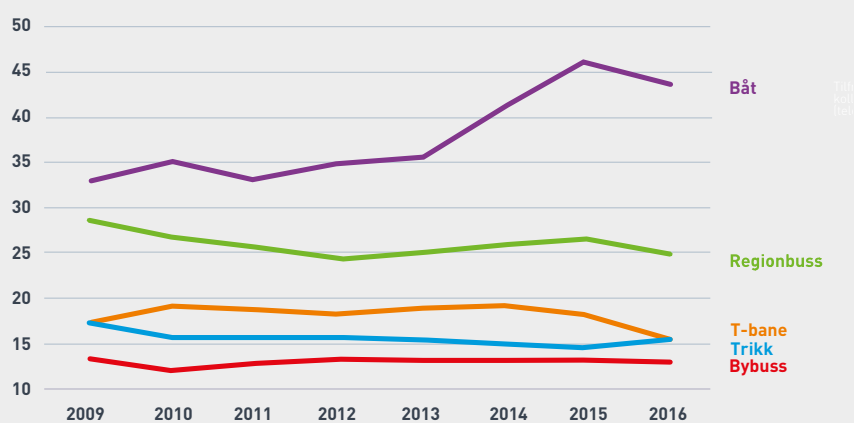
### Inntekt og kostnad per reise (kr)



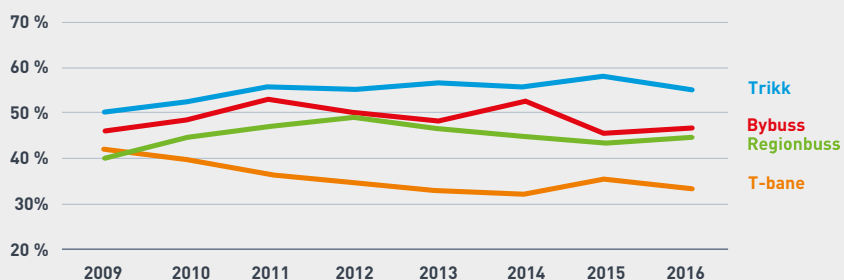
### Inntekt per reise per driftsart (kr)



### Kostnader per reise per driftsart (kr)



### Utvikling i setebelegg



RUTERS TRAFIKKOMRÅDE	Ruter 2016	Ruter 2015	Ruter 2014	Ruter 2013	Ruter 2012	Ruter 2011	Ruter 2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.) *	350	334	319	309	300	285	244
Personkilometer (mill.)	2033	1898	1830	1759	1719	1636	1350
Vognkilometer (mill.)	106,1	97,2	93,6	90,5	85,3	82,1	73,2
Plasskm (mill.)	9784	8562	8275	7868	7336	6981	5854
Avganger i 1000	4432	4383	4089	3991	3741	3605	3473
Beleggsprosent (plass)	21 %	22 %	22 %	22 %	23 %	23 %	23 %

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	3972	3812	3552	3359	3212	3237	3088
Tilskudd (mill.)	3396	3389	3304	3159	3002	2848	2127
Kostnader (mill.) **	7446	7457	7038	6758	6377	6185	5302
<b>Driftsresultat (mill.)</b>	<b>148,6</b>	<b>-22,4</b>	<b>40,6</b>	<b>-12,3</b>	<b>-18,2</b>	<b>15,5</b>	<b>-26,0</b>
Resultat etter ekstraordinære poster (mill.)	180,9	7,9	70,3	5,4	1,5	7,0	0,2
<b>Gjeldsgrad</b>	<b>82 %</b>	<b>89 %</b>	<b>89 %</b>	<b>89 %</b>	<b>84 %</b>	<b>85 %</b>	<b>70 %</b>
Soliditet (EK-andel)	18 %	11 %	11 %	11 %	17 %	15 %	30 %
Likviditetsgrad I	1,22	1,13	1,21	1,19	1,23	1,28	1,27
Trafikkinntekt/reise (inkl. tog)	11,33	11,41	11,12	10,87	10,72	11,34	12,66
Kostnader/reise (ekskl. tog)	20,96	21,65	22,19	21,76	21,28	21,64	21,61

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

Antall reiser er inkl. tog og båt. Produksjonsdata er sum T-bane, trikk, buss og båt (båt fra 2014).

\* Når vi i tillegg inkluderer 6,5 millioner reiser med Flytoget i Oslo og Akershus, blir totalen på 357 millioner i 2016.

\*\* Kostnader inklusive trafikkreklame direkte til Sporveien.

350 millioner reiser  
 4,4 millioner avganger  
 21 % plassbelegg

T-BANE	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	106	95	88	85	82	81	73
Personkm (mill.)	636	570	525	508	492	484	437
Vognkm (mill.)	42,0	34,8	35,2	33,2	30,2	28,9	21,5
Togkm (mill.)	8,4	7,3	7,1	6,8	6,1	6,1	5,9
Plasskm (mill.)	5592	4633	4679	4411	4022	3842	2769
Beleggsprosent (plass)	11 %	12 %	11 %	12 %	12 %	13 %	16 %
Avganger (i 1000)	363	338	324	288	289	287	263
Togtimer (i 1000)**	270	242	237	279	260	246	234
Reisehastighet km/t	31	30,2	30,1	30,1	31,2	31,3	31,7
Trasélengde km	85	81	85	82	81	80	76
Energiforbruk per personkm	0,16	0,15	0,17	0,17	0,16	0,16	0,18

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill)	952	847	766	737	710	689	695
Tilskudd (mill)	599	748	825	763	749	765	470
Kostnader (mill) *	1626	1673	1673	1582	1499	1 483	1195

#### Intern effektivitet

Kostnad/avgang	4479	4952	5166	5491	5188	5158	4536
Kostnad/plasskm	0,29	0,36	0,36	0,36	0,37	0,39	0,43

#### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	8,98	8,92	8,74	8,70	8,65	8,54	9,54
Trafikkinntekt/personkm	1,50	1,49	1,46	1,45	1,44	1,42	1,59
Trafikkinntekt/plasskm	0,17	0,18	0,16	0,17	0,18	0,18	0,25
Kostnad/reise	15,33	17,62	19,11	18,67	18,28	18,38	16,40
Kostnad/personkm	2,55	2,94	3,19	3,11	3,05	3,06	2,73

Effektivitetsdata omfatter bare Ruter As' regnskapsførte kostnader.  
Dermed faller kapitalkostnaden for infrastruktur og vognpark i hovedsak utenfor.  
Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

\* Kostnader inkl. trafikkreklame direkte til Sporveien (73,9 mill i 2016).

\*\* Togtimer ekskl. regulering og tomkjøring fra 2014

TRIKK	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	53	54	51	49	48	48	40
Personkm (mill.)	170	174	163	158	153	153	127
Vognkm (mill.)	4,3	4,2	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0
Plasskm (mill.)	635	614	600	572	593	571	585
Beleggsprosent (plass)	27 %	28 %	27 %	28 %	26 %	27 %	22 %
Avganger (i 1000)	392	379	373	360	363	360	355
Vogntimer (i 1000) **	234	229	216	289	304	294	287
Reisehastighet km/t	18,4	18,3	19,0	19,0	19,0	19,0	18,0
Trasélengde km	43	43	41	40	41	41	41

Energiforbruk per personkm	0,12	0,13	0,12	0,12	0,15	0,14	0,22
----------------------------	------	------	------	------	------	------	------

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	481	483	442	427	411	388	400
Tilskudd (mill.)	347	327	363	388	387	407	373
Kostnader (mill.) *	834	818	815	825	803	802	778

#### Intern effektivitet

Kostnad/avgang	2129	2157	2182	2289	2212	2228	2192
Kostnad/plasskm	1,31	1,33	1,36	1,44	1,35	1,41	1,33

#### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	9,06	8,87	8,68	8,67	8,60	8,11	10,07
Trafikkinntekt/personkm	2,83	2,77	2,71	2,71	2,69	2,53	3,15
Trafikkinntekt/plasskm	0,76	0,79	0,74	0,75	0,69	0,68	0,68
Kostnad/reise	15,74	15,02	15,98	16,73	16,82	16,75	19,59
Kostnad/personkm	4,92	4,69	4,99	5,23	5,26	5,23	6,12

Effektivitetsdata omfatter bare Ruter As' regnskapsførte kostnader.  
 Dermed faller kapitalkostnaden for infrastruktur i hovedsak utenfor.  
 Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.  
 \* Kostnader inkl. trafikkreklame direkte til Sporveien (6,5 mill i 2016).  
 \*\* Vogntimer ekskl. regulering og tomkjøring fra 2014

27 % plassutnyttelse  
 inkludert ståplasser



BUSS TOTALT	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill)	147	141	139	136	133	126	101
Personkm (mill)	1200	1127	1117	1093	1074	999	786
Vognkm (mill)	59,4	57,9	54,1	53,4	51,0	49,2	47,7
Plasskm (mill)	3439	3200	2891	2885	2721	2568	2500
Beleggsprosent (plass)	35 %	35 %	39 %	38 %	39 %	39 %	31 %
Avganger (i 1000)	3634	3624	3355	3343	3089	2958	2855
Busstimer (i 1000)*	2136	2091	1951	2316	2189	2137	2049
Reisehastighet km/t**	27,8	27,7	27,7				

Energiforbruk per personkm	0,27	0,28	0,27	0,26	0,27	0,30	0,35
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,04	0,05	0,06	0,06	0,06	0,06	0,09
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	0,17	0,21	0,24	0,24	0,29	0,46	0,88
Utslipp av PM <sub>10</sub> inkl. veistøv g/per personkm	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	1463	1425	1383	1317	1284	1280	1150
Tilskudd (mill.)	1035	1045	1021	1005	993	879	826
Kostnader (mill.)	2519	2489	2423	2347	2288	2172	1989

#### Intern effektivitet

Kostnad/avgang	693	687	722	702	741	734	697
Kostnad/plasskm	0,73	0,78	0,84	0,81	0,84	0,85	0,80

#### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	9,96	10,13	9,91	9,70	9,63	10,16	11,36
Trafikkinntekt/personkm	1,22	1,26	1,24	1,21	1,20	1,28	1,46
Trafikkinntekt/plasskm	0,43	0,45	0,48	0,46	0,47	0,50	0,46
Kostnad/reise	17,15	17,69	17,37	17,27	17,17	17,24	19,65
Kostnad/personkm	2,10	2,21	2,17	2,15	2,13	2,17	2,53

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

\* Busstimer ekskl. regulering og tomkjøring fra 2014 \*\* Reisehastighet=vognkm/busstimer fra 2014

10 kroner i inntekt  
per reise

BYBUSS	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	93	92	91	88	86	83	69
Personkm (mill.)	447	440	436	422	413	399	330
Vognkm (mill.)	22,4	23,2	21,0	21,6	21,0	20,5	20,5
Plasskm (mill.)	1774	1640	1398	1455	1371	1278	1277
Beleggsprosent (plass)	25 %	27 %	31 %	29 %	30 %	31 %	26 %
Avganger (i 1000)	1842	1936	1729	1810	1716	1754	1703
Busstimer (i 1000) *	988	1010	917	1324	1254	1251	1223
Reisehastighet km/t **	22,7	23,0	22,9	24,6	25,2	25,3	25,0
Energiforbruk per personkm	0,34	0,34	0,33	0,33	0,34	0,32	0,37
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,06	0,07	0,07	0,05	0,08	0,07	0,09
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	0,20	0,27	0,27	0,22	0,37	0,58	0,95
Utslipp av PM <sub>10</sub> inkl. veistøv g/per personkm	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03

## 26

Nøkkeltall

### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	855	819	794	757	731	710	647
Tilskudd (mill.)	318	356	352	351	384	352	353
Kostnader (mill.)	1190	1191	1161	1128	1121	1071	1006

### Intern effektivitet

Kostnad/avgang	646	615	671	623	653	611	591
Kostnad/plasskm	0,67	0,73	0,83	0,78	0,82	0,84	0,79

### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	9,18	8,93	8,74	8,60	8,49	8,54	9,42
Trafikkinntekt/personkm	1,91	1,86	1,82	1,79	1,77	1,78	1,96
Trafikkinntekt/plasskm	0,48	0,50	0,57	0,52	0,53	0,56	0,51
Kostnad/reise	12,78	12,99	12,78	12,83	13,03	12,88	14,66
Kostnad/personkm	2,66	2,71	2,66	2,67	2,71	2,68	3,05

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

\* Busstimer ekskl. regulering og tomkjøring fra 2014 (delvis inkl. før 2014)

\*\* Reisehastighet=vognkm/busstimer fra 2014

67 øre i kostnad per  
plasskilometer

REGIONBUSS	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	54	49	49	48	47	43	33
Personkm (mill.)	753	687	681	671	661	600	456
Vognkm (mill.)	37,0	34,7	33,2	31,8	30,0	28,7	27,2
Plasskm (mill.)	1665	1562	1493	1430	1350	1290	1223
Beleggsprosent (sete)	45 %	44 %	46 %	47 %	49 %	46 %	37 %
Avganger (i 1000)	1792	1690	1625	1533	1373	1204	1151
Busstimer (i 1000)	1148	1082	1035	992	936	885	826
Reisehastighet km/t	32,2	32,1	32,1	32,0	32,1	32,4	32,9

Energiforbruk per personkm	0,22	0,24	0,23	0,22	0,23	0,28	0,33
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,03	0,04	0,05	0,07	0,06	0,06	0,08
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	0,15	0,21	0,22	0,28	0,24	0,39	0,82
Utslipp av PM <sub>10</sub> inkl. veistøv g/per personkm	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,04

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	608	607	589	561	553	570	504
Tilskudd (mill.)	717	688	669	653	610	527	473
Kostnader (mill.)	1328	1298	1262	1219	1167	1101	983

Intern effektivitet							
Kostnad/avgang	741	768	776	795	850	914	853
Kostnad/plasskm	0,80	0,83	0,85	0,85	0,86	0,85	0,80

Ekstern effektivitet							
Trafikkinntekt/reise	11,30	12,36	12,11	11,70	11,71	13,30	15,47
Trafikkinntekt/personkm	0,81	0,88	0,87	0,84	0,84	0,95	1,10
Trafikkinntekt/plasskm	0,36	0,39	0,39	0,39	0,41	0,44	0,41
Kostnad/reise	24,70	26,45	25,94	25,44	24,72	25,70	30,16
Kostnad/personkm	1,76	1,89	1,85	1,82	1,77	1,84	2,15

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

80 øre i kostnad per  
plasskilometer

BÅT TOTALT	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	4,6	4,4	4,2	4,4	4,5	4,4	4,0
Personkm (mill.)	27,4	26,7	24,6	24,4	25,2	24,3	21,8
Båtkm (mill.)	0,31	0,31	0,26	0,30	0,30	0,28	0,30
Plasskm (mill.)	118	113	106	113	114	110	113
Beleggsprosent (plass)	23 %	24 %	23 %	22 %	22 %	22 %	19 %
Avganger (i 1000)	43,4	42,0	37,3				
Båttimer (i 1000)	17,5	17,3	16,2				
Energiforbruk per personkm	1,08	1,15	1,15	1,13	1,13	1,03	1,05
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,23	0,25	0,25	0,24	0,24	0,25	0,28
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	2,07	2,26	2,12	2,12	2,11	2,24	4,70
Utslipp av PM <sub>10</sub> g/per personkm	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05

## 28

### Nøkkeltall

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	50	52	49	49	49	57	63
Tilskudd (mill.)	148	153	127	109	106	86	58
Kostnader (mill.)	198	206	175	158	156	143	121
<b>Intern effektivitet</b>							
Kostnad/avgang	4558	4889	4703				
Kostnad/plasskm	1,68	1,81	1,65	1,40	1,37	1,31	1,07
<b>Ekstern effektivitet</b>							
Trafikkinntekt/reise	10,91	11,78	11,55	10,96	11,05	13,03	15,63
Trafikkinntekt/personkm	1,82	1,96	1,98	1,99	1,96	2,34	2,87
Trafikkinntekt/plasskm	0,42	0,46	0,46	0,43	0,43	0,52	0,55
Kostnad/reise	43,28	46,30	41,59	35,61	34,88	32,89	30,12
Kostnad/personkm	7,22	7,70	7,13	6,47	6,17	5,90	5,54

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

43 kroner i kostnad  
per reise

BÅT AKERSHUS	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	3,8	3,7	3,5	3,4	3,5	3,4	3,0
Personkm (mill.)	24,9	24,3	23,1	22,2	23,3	22,3	19,7
Båtkm (mill.)	0,24	0,25	0,22	0,21	0,21	0,20	0,21
Plasskm (mill.)	100	99	95	95	96	93	95
Beleggsprosent (plass)	25 %	25 %	24 %	23 %	24 %	24 %	21 %
Avganger (i 1000)	31,6	34,0	28,8	28,4	28,4	27,2	27,0
Båttimer (i 1000)	10,9	11,0	10,8	11,7	10,6	11,6	12,9
Energiforbruk per personkm	1,09	1,17	1,15	1,15	1,13	1,02	1,05
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,23	0,25	0,25	0,24	0,24	0,25	0,28
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	1,86	2,03	1,96	1,87	1,83	1,97	4,67
Utslipp av PM <sub>10</sub> g/per personkm	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05

#### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	43	46	43	40	42	48	46
Tilskudd (mill.)	111	114	96	89	87	68	51
Kostnader (mill.)	154	160	139	129	129	116	97

#### Intern effektivitet

Kostnad/avgang	4870	4713	4829	4530	4539	4244	3605
Kostnad/plasskm	1,54	1,61	1,45	1,35	1,34	1,25	1,02

#### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	11,38	12,39	12,14	11,74	11,74	14,08	15,51
Trafikkinntekt/personkm	1,73	1,89	1,85	1,79	1,79	2,14	2,36
Trafikkinntekt/plasskm	0,43	0,46	0,45	0,42	0,43	0,52	0,49
Kostnad/reise	40,63	43,21	39,51	38,10	36,40	34,15	32,54
Kostnad/personkm	6,18	6,58	6,01	5,80	5,54	5,20	4,95

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

111 millioner kroner  
i tilskudd

BÅT OSLO	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
<b>Operasjonelle nøkkeltall</b>							
Reiser (mill.)	0,8	0,7	0,7	1,1	0,9	1,0	1,0
Personkm (mill.)	2,5	2,4	1,5	2,2	1,9	2,0	2,1
Båtkm (mill.)	0,07	0,06	0,04	0,09	0,09	0,08	0,09
Plasskm (mill.)	17	14	10	18	18	17	18
Beleggsprosent (plass)	14 %	17 %	14 %	12 %	11 %	12 %	12 %
Avganger (i 1000)	11,8	8,1	8,5				
Båttimer (i 1000)	6,6	6,3	5,4				

Energiforbruk per personkm	0,92	0,97	1,00	0,97	1,15	1,10	1,05
Utslipp av fossilt CO <sub>2</sub> kg/per personkm	0,00	0,25	0,26	0,25	0,30	0,29	0,27
Utslipp av NO <sub>x</sub> g/per personkm	4,14	4,58	4,70	4,56	5,41	5,19	4,94
Utslipp av PM <sub>10</sub> g/per personkm	0,04	0,06	0,06	0,06	0,07	0,06	0,06

## 30 Nøkkeltall

### Økonomiske nøkkeltall

Trafikkinntekter (mill.)	7	6	6	9	8	9	16
Tilskudd (mill.)	37	39	30	20	19	18	7
Kostnader (mill.)	44	46	36	29	27	28	23

### Intern effektivitet:

Kostnad/avgang	3722	5631	4275				
Kostnad/plasskm	2,52	3,21	3,48	1,63	1,50	1,63	1,29

### Ekstern effektivitet

Trafikkinntekt/reise	8,64	8,72	8,54	8,48	8,41	9,37	16,00
Trafikkinntekt/personkm	2,70	2,73	4,07	4,04	4,01	4,46	7,62
Trafikkinntekt/plasskm	0,39	0,45	0,57	0,50	0,43	0,53	0,90
Kostnad/reise	56,07	61,85	52,05	27,63	28,99	28,49	22,98
Kostnad/personkm	17,52	19,33	24,79	13,16	13,81	13,57	10,94

Økonomiske tall er justert etter konsumprisindeksen.

Fra 2014 omfatter Båt Oslo fra 2014 kun øybåtene, da vi ikke lenger har noen takstavnale med Bygdøyfergene.

Nullutslipp av fossilt CO<sub>2</sub>

TOG	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2008
Reiser med tog total (i mill.)	39,9	39,6	37,1	34,6	32,3	26,5	26,1
Reiser med tog Akershus/ grensekryssende (i mill.)	30,7	30,4	28,0	26,2	24,4	21,2	20,8
Reiser med tog Oslo	9,2	9,2	9,1	8,5	7,8	5,4	5,2

#### Nøkkeltall for tog

Inntektsfordeling (i 1000)	782 561	805 071	723 318	657 528	610 406	632 711	577 648
Prisdifferanse (i 1000)	156 812	145 943	124 318	102 575	96 600	29 418	12 877
<b>Sum inntektsfordeling og prisdifferanse (i 1000)</b>	<b>939 373</b>	<b>951 013</b>	<b>847 635</b>	<b>760 103</b>	<b>707 006</b>	<b>662 130</b>	<b>590 525</b>
Inntektsfordeling og prisdifferanse/reiser	23,53	24,02	22,85	21,95	21,91	24,95	22,67

Endret tellemetode for passasjertall fra 2012. Passjertallene er derfor ikke sammenlignbare med tidligere år.  
Når vi i tillegg inkluderer 6,5 millioner reiser med Flytoget i Oslo og Akershus, blir totalen ca. 46,4 millioner påstigninger på tog i 2016.  
Økonomiske tall 2016 er i henhold til avsetninger.

24 kroner per togreise





# 4

## Ruters begiven- heter 2016

2016 var nok et innholdsrikt år for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus.

**33**

Ruters  
begiven-  
heter 2016





**Informasjons- og samordningsentral**  
Overvåking av trafikkbildet og håndtering av avvikssituasjoner ved akutt behov for omdisponering av bussressurser

Februar



**All ruteinformasjon digital**  
Papirtabeller kan eventuelt skrives ut fra nettet

**T-bane og buss**  
for tog

**Først i Norge** med straksbetaling i app, kjøp og mulighet for å sende over billett til andre.

Juni

34

Ruters begivenheter 2016

Januar

**Ferger på fornybart biodrivstoff**

Øybåtene er de første passasjerfergene i verden som går på bærekraftig biodiesel

**Oppgradering**

av Østensjøbanen fullført etter 10 måneder med buss for bane

**Ombordtillegg**

på enkeltbilletter i Akershus



April

**Åpning**

av Lørenbanen og Løren stasjon

**To avganger**

i kvarteret til Mortensrud



Mai

**T-banen 50 år**

Jubileumsfeiring på Bergkrystallen i samarbeid med Sporveien. Lansering av boka «T-banen – 50 historier om byens puls»





**Betaling for reisekortet**  
«Bruk og kast» halvert  
i løpet av 3 mnd

September



**Prisvinnende  
informasjonsprogram**  
TID-prosjektet vant  
Kollektivtrafikkprisen 2016

**BEST i Norden** Ruter  
på topp i nordisk  
benchmarking

**Ruter-sjef** «Årets  
Digitaliseringsleder»

November

August

**To soner blir til én**  
Sone 2S og 3S slås  
sammen. Reiser i  
Follo blir enklere  
og billigere

**4000 holdeplasser**  
Boklansering

**Båtsambandet**  
Nesodden –  
Lysaker 30 år



Oktober

**Selvkjørende elbusser prøvekjøres**

**Grorudbanen 50 år**  
Jubileet markeres 16. oktober.



Desember

**Elbusser** Signering av historiens  
første kontrakt på  
skoleskysst med  
elbusser.





# 5

## Fremtidens kollektiv- transport

Digitalisering skaper  
nye mobilitets-  
løsninger.

**37**

Fremtidens  
kollektiv-  
transport



## Fremtidens kollektivtransport som møter kundenes behov

Ruters strategiplan for kollektivtrafikken, M2016, søkte svar på spørsmålet «hva skal til for at kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i den regionale persontrafikken?»

En sentral erkjennelse fra dette arbeidet var betydningen av å etablere et enda tettere og mer integrert mobilitetsnett, der de ulike mobilitetsformene spiller på lag og kan kombineres med hverandre.

2016 har vært preget av høy endringstakt i samfunnet, hvor særlig trender som urbanisering, digitalisering, individualisering og bærekraft har drevet utviklingen. Og tempoet øker. Særlig gjelder dette digitalisering, hvor nye digitale teknologier preger både drift, utvikling og bruk av mobilitetstilbudet. Samfunnsdebatten om dette har i år handlet om hvordan de fleste næringer og ledere strever med å forstå hvordan digitalisering og nye forretningsmodeller påvirker sin virksomhet. Digitale plattformer, kunstig intelligens, stordataanalyser, automatisering, autonomi og nettverk vil endre også fremtidens kollektivtransport.

Våre kunders forventninger er høye og vil fortsatt øke. Kundene ønsket enkel betaling, og RuterBillett er blitt en suksess. Vi ser at kundene våre ønsker et integrert mobilitetstilbud, og digitale løsninger er en nøkkel mot dette målet. Vi har opparbeidet en del erfaringer med digitale prosjekter, og arbeider derfor etter noen enkle prinsipper:

- Levere løsninger som skaper verdi for kundene våre
- Levere løsninger som skaper effekt for Ruter
- Levere riktige løsninger, raskere
- Tenke, lage, teste, lære, lage mer

Vi har brukt dette året til å sette i gang en rekke tester og bruker prototyper og såkalt designsprinter som en effektiv metode for raskt å kunne teste verdien av konsepter sammen med kunder. Når man jobber på denne måten lager vi en prototype for å kunne få så konkrete tilbakemeldinger som mulig fra kundene. «Fake it till you make it», er mottoet. For eksempel har vi testet kontaktløs betaling, en reisebrikke som handler om hvordan eldre, analoge kunder kan betale for reisen via beacons. I et prøverom ble det bygget en kiosk for å iscenesette en situasjon der kunder skulle komme for å fylle på reisekortet.

I Ruter tror vi denne måten å jobbe på vil gi resultater. Fremover vil store datamengder om kollektivtrafikken, kombinert med analytiske verktøy, gi

nye kilder til innsikt og kunnskap. Vi er opptatt av å håndtere personvern på en god måte, og et viktig prinsipp for oss er at dette ikke er våre data, det er kundenes. Det er de selv som eier informasjonen, og for eksempel må de selv kunne bestemme om denne skal slettes etter en reise. Om kundene ønsker det, ser vi for oss å koble deres behov enda bedre med tjenestene våre og da gjerne i sanntid. Fremover ser vi for oss at teknologibaserte tjenester og smartere planlegging vil bidra til at folk som bor og ferdes i hovedstadsregionen får et mer miljøvennlig og enklere liv.

Digitaliseringen skaper nye mobilitetsformer og gjør det mulig å integrere dem mye bedre og tettere enn tidligere. Vi får flere og flere muligheter til å levere mer individuelt tilpassede løsninger og bidra til at stadig flere velger å ikke kjøre egen bil.

Nye mobilitetsformer som bildeling, sykkeldeling og samkjøring er nå tilgjengelig med ett tastetrykk. Gjennom bruk av digitale plattformer kan vi gjøre kundenes hverdag enklere og skape løsninger som dekker flere reisebehov på en bedre måte. Der kundene tidligere opplevde at bilen var det eneste valget, jobber vi nå for å skape tjenester med en fleksibilitet og tilgjengelighet som gjør dem til reelle alternativer til bilen. Ved å kombinere mange ulike mobilitetsformer, både kollektive, delte og personlige, vil dette være mulig.

Kundene våre må oppleve at tjenestene vi leverer er nyttige og hjelper dem i hverdagen. Derfor blir videre utprøving av nye tjenester i tett dialog og samspill med kundene, viktig for oss videre fremover. Vi jobber for å få til flere utprøvinger og piloter av ulike nye tjenester. Det spenner helt fra selvkjørende busser til bedre integrasjon med bysykkel og helautomatiske betalingsløsninger. Vi gleder oss til å invitere kundene med på dette arbeidet.

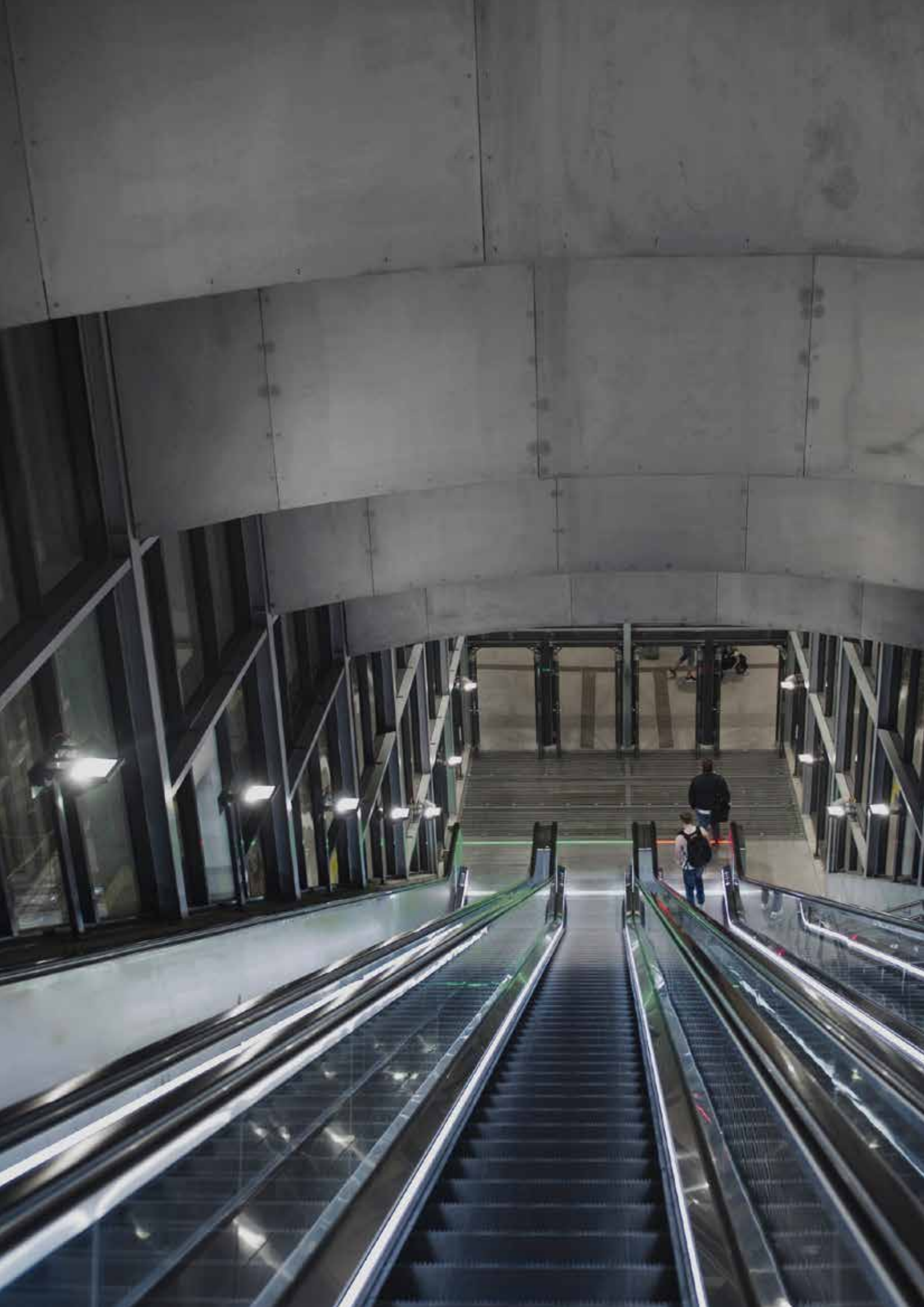


Et ferskt eksempel på muligheter som er tilstede når kjøretøy og holdeplass (og den reisende) er online og man kan motta relevant avviksinformasjon underveis i reisen.



39

Fremtidens  
kollektiv-  
transport





# 6

## Ruter gjennom året

Ruters virksomhet utføres i et samspill av aktiviteter i ulike prosesser. År for år er målet det samme:

Flere og mer  
fornøyde kunder.

## Målstyring og resultat

Som en del av Ruters målstyringssystem ble det målsatt et sett styringsindikatorer for 2016. De åtte indikatorene ble fulgt opp av styret og ledelsen gjennom året, som en del av en månedlig mål- og risikostyringsrapport. Rapporten behandles av styret og oversendes deretter eierne.

Økningen i antall påstigende i kollektivtrafikken fra 2015 til 2016 var på 4,9 %, fordelt med 4,5 % i Oslo og 6,1 % i Akershus. Sammenstiller vi med biltrafikken, som endret seg med henholdsvis +0,1 % i Oslo og -0,1 % i Akershus, ser vi at markedsandelen for kollektivtrafikken er økende. Det overordnede samferdselspolitiske målet er at kollektivtransporten, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i den regionale persontrafikken, et ambisiøst mål som Oslo kommune har løftet ytterligere med vedtak om en 20 % nedgang i biltrafikken innen utgangen av 2019. Resultatene for 2016 bygger således opp under de overordnede målsetningene.

Indikatoren «tilfredshet med seneste reise» fremkommer ved intervjuer med reisende på Ruters transportmidler. Historisk har resultatet her vært meget positivt, og for 2016 endte resultatet på 97%, ett prosentpoeng høyere enn målsetningen. Tilfredsheten i Akershus er på hele 99 %, mens den ligger på 97 % for Oslo.

Befolkningens tilfredshet med kollektivtrafikktilbudet blir målt gjennom telefonintervju med innbyggerne i Oslo og Akershus, og i motsetning til «tilfredshet med seneste reise», blir både kollektivreisende og personer som ikke reiser kollektivt intervjuet. Som det fremgår av tabellen er tilfredsheten lavere her, og også under målet, som var 73 %. Tilfredsheten med kollektivtrafikktilbudet i Oslo er 80 %, en god del høyere enn Akershus (58 %), noe som naturlig kan forklares ut fra ulikhetene i tilbudet, som igjen er basert på hva befolkningstettheten gir grunnlag for. Det er likevel nedgangen i tilfredshet i Akershus i 2016 som er hovedårsak

til at målet ikke nås. Spesielt første tertial var det mange utfordringer med tilbudet i Akershus, eksempelvis frakjøring, fremkommelighetsproblemer og arbeid på toglinjene, samtidig med at det ble innført et tillegg i prisen for kjøp av billetter om bord. Tilfredsheten økte og stabiliserte seg på et mer normalt nivå fra mai og ut året, men fallet de første månedene gjorde at målet for 2016 ikke ble nådd.

Ruters mobilapp har, siden innføringen i desember 2013, blitt en stadig mer populær måte å kjøpe billetter på, og appen har ved utgangen av 2016 en andel på hele 47 % av omsetningen, to prosentpoeng over målet. Vi ser for oss at app-andelen vil øke ytterligere i 2017, og få et volum på mer enn 50 % allerede første halvår.

«Tilfredshet med avviksinformasjon» måler brukernes tilfredshet med informasjonen når uønskede situasjoner oppstår i trafikken. Resultatet for 2016 endte på 44 %, godt over målet på 40 %. Ruter har i 2016 satt fokus på håndtering av avvikssituasjoner, blant annet gjennom implementering av en informasjons- og samordningssentral. En økning på hele sju prosentpoeng fra 2015 viser at grepene som er gjort har hatt positiv virkning.

Sykefraværet i Ruter har i 2016 vært høyere enn ønsket, og resultatet for indikatoren nærvær ble til slutt 93,1 %, noe som er 2,49 % prosentpoeng bak målet. Det er i hovedsak langtidsfraværet som øker, og Ruter vil i 2017 sette ytterligere fokus på aktiviteter og tiltak for å øke nærværet.

Ruter skal drives innenfor økonomiske rammer og med et nullresultat. Det er imidlertid en forutsetning at realverdien av egenkapitalen opprettholdes og at investeringer gjennomføres, og målet på +20 mill. kroner er satt med bakgrunn i dette. Resultatet for 2016 ble 181 mill. kroner, godt over målet. Det gode resultatet må ses i lys av endrede forutsetninger i prisavtalen med NSB, samt en større økning i billettinntekter enn forventet.

42

Ruter  
gjennom  
året

### Styringsindikatorer - mål og status

Styringsindikatorer	Mål 2016	Resultat 2016
Økning i antall påstigende passasjerer	4 %	4,9 %
Markedsandel (motorisert - rullerende 12 mnd.)	33,7%	36,8 %
Kundetilfredshet om bord	96 %	97 %
Befolkningens tilfredshet med kollektivtrafikktilbudet	73 %	70 %
Ruters app-andel ved årets utgang	45 %	47 %
Tilfredshet med avviksinformasjon	40 %	44 %
Nærvær (rullerende 12 mnd.)	95,5 %	93,1 %
Økonomisk resultat	+ 20 MNOK	+ 181 MNOK

## Marked

Veksten i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus fortsatte også i 2016. Den relative økningen var større enn for både befolkningen og biltrafikken, og kollektivtrafikken økte sin markedsposisjon. Ruter fikk 4,9 % flere reiser, som tilsvarer en økning på 16 millioner, eller 44 000 nye påstigninger hver dag.

### 350 millioner kollektivreiser

Antall påstigende for T-bane, trikk, buss, båt og NSB-tog ble i alt 350 millioner i 2016.

75 % av Ruters reiser skjer i Oslo. Veksten i 2016 var 4,5 % i Oslo og 6,1 % i Akershus. Biltrafikken økte med 1,3 % i Akershus mens den i Oslo gikk ned med 1,4 %. Trafikkutviklingen gjennom bomringen i Oslo viste en oppgang på 0,1 % i 2016 men en nedgang på 0,1 % i Akershus, hvilket vil si en nullvekst i bomplasseringer for Oslo og Akershus sett under ett. Befolkningen i Oslo og Akershus økte med henholdsvis 1,3 % og 1,7 % i 2016.

### T-banen

T-banen hadde 106 millioner påstigende i 2016, en økning på 11,7 % fra 2015. Åpningen av Lørenbanen søndag 3. april var den største kollektivtrafikkbegivenheten i 2016. T-banen har de senere årene fått en frekvensøkning i flere trinn, og på store deler av nettet tilbys det nå åtte avganger i timen. Vognkapasitet i senere år er også kraftig forbedret med en imponerende leveranse av vogner fra verksted til drift gjennom året.

### Trikken

Trikken hadde i 2016 53 millioner påstigende som er en tilbakegang på 2,7 % fra året før. Fortsatt arbeid med oppgradering av SL95 og effektivisering av verkstedene har gitt stabil vognstilgjengelighet til tross for en aldrende vognpark med påfølgende høyere vedlikeholdsbehov.

### Busstrafikken

Veksten i busstrafikken i 2016 var på 4,4 %; 1,6 % for Oslo og hele 9,6 % for buss i Akershus. Totalt antall reiser på buss økte dermed til 147 millioner reiser og står nå for 42 % av alle kollektivreiser i Ruters område.

### Båttrafikken

Båttrafikken utgjør i overkant av 1 % av reisene i Ruters trafikkområde, med 4,6 millioner reiser. Totalt sett har båttrafikken i Ruters område en oppgang på 3 %.

Nesoddbåten Aker brygge – Nesoddtangen, og hurtigbåten Lysaker – Nesoddtangen og Oslo – Slemmestad, hadde i 2016 en trafikkøkning på 2,3 %.

Båtene som betjener øyene i Oslofjorden hadde en økning på hele 6,5 % i 2016.

### Tog

Antallet reisende på tog i Ruters område økte med 0,8 % til 40 millioner reisende og står for om lag 11 % av kollektivreisene i vårt område.

### 28 % vekst i kollektivtrafikkens andel av motorisert trafikk siden 2008

Oslo og Akershus hadde ved utgangen av 2016 1.271.127 innbyggere, etter en befolkningsvekst på 1,3 % i Oslo og 1,7 % i Akershus. Markedsandeler er beregnet med utgangspunkt i intervjuer blant befolkningen. Kollektivtrafikkens andel av motorisert trafikk i 2016 var for hele Ruters område på 37 %, mens den for Oslo og Akershus var på henholdsvis 52 % og 24 %.

Siden opprettelsen av Ruter i 2008 har kollektivtrafikken hatt en vekst på om lag 28 % i motorisert markedsandel. Markedsandelen har vokst i alle deler av regionen. I Oslo har den økt fra 43 % til 52 %, Akershus fra 16 % til 24 %, Vestområdet fra 16 % til 28 %, Follo fra 20 % til 27 %, Nedre Romerike fra 17 % til 21 % og Øvre Romerike fra 11 % til 17 %.

28 % vekst i kollektivtrafikkens andel av motorisert trafikk

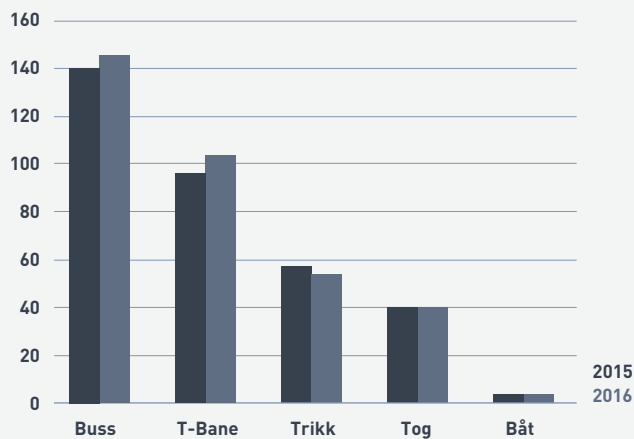
## Markedsføring

Ruters markedsføring utarbeides med utgangspunkt i overordnede målsettinger og kundeinnsikt generert av kvalitative og kvantitative analyser. Vi jobber for at stadig flere kunder skal kjenne til og like Ruter, ha kunnskap om tilbudet og foretrekke å reise kollektivt, samt faktisk gjennomføre flere kollektivreiser.

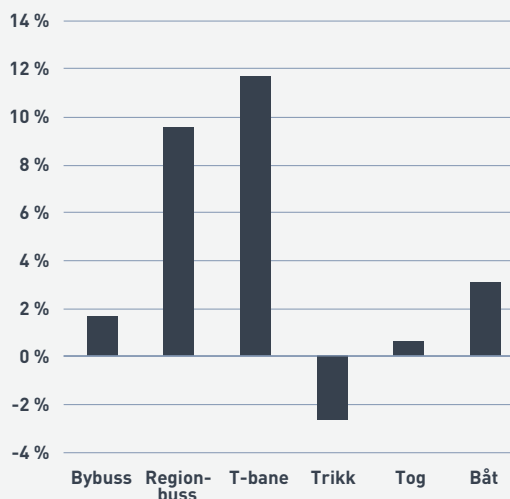
### Trafikkvekstkampanjer

Det er god kapasitet jevnt over på transportmidlene på tidspunkt utenom rush, samtidig som Ruters langsiktige strategi M2016, peker på at vi må ta høye andeler innenfor kategorien fritidsreiser. Vi har i så måte, og siden 2014, hatt mye trykk på kampanjer som skaper reiselyst i fritiden. Med markedsaktivitetene «Hopp på – hopp av» og lansering av bok med de beste tipsene fra **4000- holdeplasser.no**, har vi i 2016 hatt fokus på å fornye oss innenfor etablerte kampanjekonsepter:

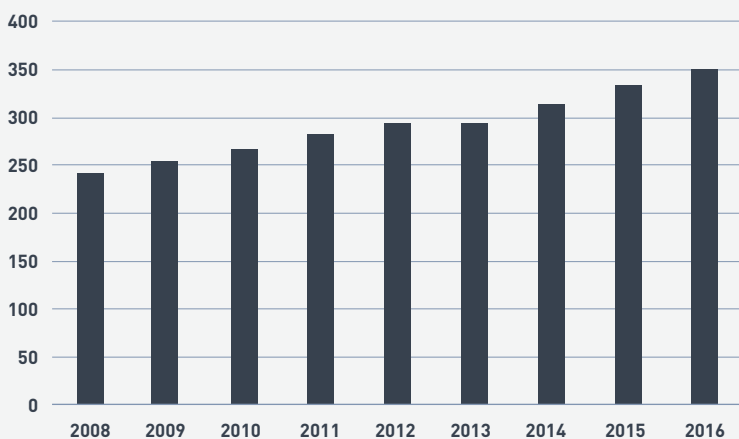
Antall reiser (mill)



Endring i antall reiser fra 2015 til 2016



Antall reiser total (mill)

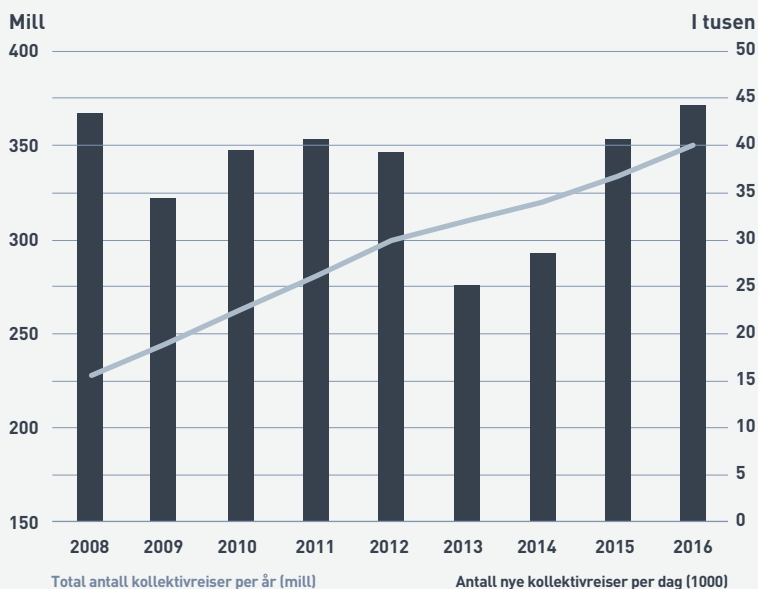


**44 000**  
 nye påstigninger per dag

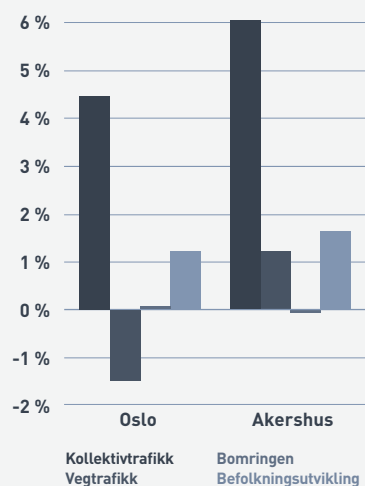
44

Ruter gjennom året

Utvikling i antall reiser per år og per dag



Trafikkutvikling 2016  
 Kollektivtrafikk, biltrafikk og befolkr



- Den siste helgen i juni fraktet vi forventningsfulle passasjerer på gratis oppdagelsesferd i byen. 9 skjulte perler var plukket fra tipsene på 4000-holdeplasser.no og 5 busser med underholdende guider sørget for å slippe folk av og på ved de ulike destinasjonene. Steppekurs, mini operaforestilling, museumsbesøk og innføring i Middelaldeparkens historie var noe av det som sto på programmet. I alt 3.500 mennesker reiste med oss denne helgen. Plakater og filmer promoterte arrangementet i forkant og vi sørget for å dokumentere arrangementet underveis. Deltakerne selv spredde også masse fine historier om arrangementet og opplevelsene på Facebook og Instagram.
- I august lanserte vi endelig boka «4000 holdeplasser», proppfull med inspirasjon og tips til hva man kan gjøre uten bil i hovedstadsområdet. Alle bidragsytere og forfattere ble invitert til en storlagen signerings- og lanseringsfest foran Oslo S. Her sang også Lars Lillo Stenberg kjente og kjære Oslo-låter. 10.000 bøker var trykket opp og ble distribuert fra kundesentrene og servicepunkter, og hele opplaget forsvant før kampanjeperioden var over. Ekstra gledelig var det å motta kampanjeresultater, hvor vi så at over halvparten av de som har mottatt boka også har reist mer kollektivt, inspirert av tipsene.

Parallelt med disse markedsaktivitetene kjørte vi taktiske og geografiske kampanjer for å trykke mer direkte på fordeler og frekvens, der vi blant annet viste til RuterReise-appen, som gjør det lettere for kundene å reise kollektivt til steder de vanligvis bruker bilen. Med appen kan man enkelt sjekke reisevei, avgangstider og nærmeste holdeplass.

## Kampanjene var med på å påvirke den gode veksten i trafikk tall

I april fikk også kundene våre et nytt T-banetilbud å forholde seg til med nye linjenummer, traseer og rutetider, samtidig som nye Løren stasjon ble åpnet. Vi brukte mye ressurser på å tilpasse budskap lokalt og gi folk tid til å forberede seg på den nye T-bane-hverdagen.

### Nytt konsept for å øke andelen betalende kunder

I 2016 lanserte vi et nytt kampanjekonsept for å få enda flere til å betale for seg hver gang de reiser. I stedet for å bruke pekefingeren, ville vi forsøke å oppfordre positivt og takke alle de som faktisk

betaler hver gang, selv om de er midt i en melding, må presse seg gjennom den fulle bussen, eller har dårlig batteri på telefonen. Vi ville også fortelle at Ruter er en offentlig aktør hvor alle billettinntekter går tilbake til kollektivtrafikken, for å øke betalingsmotivasjonen. Kampanjemålingen viste veldig gode resultater i hovedmålgruppen på motivasjon til å alltid kjøpe billett, og vi så en markant økning i andelen som vet at Ruter er et offentlig selskap, hvor inntektene går til videreutvikling av kollektivtilbudet. Alt peker altså mot at konseptet vil leve videre også inn i 2017.

### Vi fortsetter å oppfordre til god adferd ved av- og påstiging

Dette er et tema som engasjerer, og nytt av året var at vi rendyrket det vi vet både irriterer folk mest, og som oppleves ofte – nemlig at folk ikke slipper andre av, før de selv går på. Fast merking ble innført på utvalgte T-bane stasjoner og i forlengelsen av dette lanserte vi også en kampanje for å få fornyet oppmerksomhet rundt temaet, med et humoristisk tilslag og oppfordring om «å gjøre noen glade i dag» ved å slippe andre av før man selv går på.

### Fra reisekort til RuterBillett-app

En annen kampanje som fikk høy oppmerksomhet og god effekt i markedet var kampanjen for RuterBillett. Appen har på få år blitt Ruters viktigste salgskanal. Hver kampanjeperiode så vi en fin økning av nedlastinger og billettsalg fra mobil. Det blir imidlertid stadig mer krevende å konvertere reisekortbrukere over på app, og vi brukte siste halvdel av 2016 til å utarbeide et nytt kampanjekonsept som skal effektueres i 2017.

Alt i alt har 2016 vært et svært spennende og lærerikt år hvor vi har videreforedlet kampanjer og konsepter vi vet fungerer godt, og gjort større utviklingsgrep på områder der vi har mer å gå på hva gjelder resultater.

### Reiseinformasjon

Ruter er opptatt av at kundene skal være godt orientert om det til enhver tid gjeldende rutetilbudet, om ruteendringer, endringer av priser og billettvarianter, og om avvik som oppstår i trafikken. For å sikre høy kundetilfredshet med reiseinformasjon er det behov for å gi god og relevant informasjon i aktuelle informasjonskanaler og i tide slik at kundene gis mulighet til gode og eventuelt alternative reisevalg. Informasjon fra Ruter skal veilede og støtte kunden før, under og etter reisen, og sikre at terskelen for å velge kollektivt er lav for både faste, nye og tilfeldige reisende. Det skal være enkelt for nye og eksisterende kunder å forstå, planlegge og gjennomføre en reise på kryss og tvers i Ruters nettverk, fra buss, til trikk, til T-bane eller til båt. Kundeinformasjon skal sikre en helhetlig

kundeopplevelse og bidra til målet om økte markedsandeler og økt kundetilfredshet.

Kundeinformasjonsfeltet til Ruter er svært omfattende, fra utvikling og forvaltning av skiltprogram og informasjon på stasjoner og holdeplasser til utvikling og forvaltning av digitale kanaler som RuterReise, ruter.no og sanntidsskjermer på stasjoner og holdeplasser, samt sosiale kanaler som Twitter og Facebook.

TID (Trafikantinformasjons- og designprogrammet i Ruter) har i 2016 ferdigstilt utviklingen av informasjonsvitrine og -søyle, samt retningsbekreftende linjekart. Disse elementene er nå i masseproduksjon og implementeres fortløpende. Prosjektet har også ferdigstilt utviklingen av ny tidtabell, inngått rammeavtale med ny leverandør av A2-kassetter som skal huse tidtabellene, samt utviklet automatiseringsverktøy for produksjon av trykket informasjon. T-banestasjonene er i hovedsak helt eller delvis skiltet om i henhold til TID-programmet. Nye tidstabeller og informasjonsbærere er montert på om lag 500 holdeplasser i Bærum og Oslo. Ruters langsiktige forvalteransvar ivaretas ved at det er godkjent en fast stilling til forvaltning av TID-programmet.

Kundeundersøkelser har vist at noe av det som plager kundene mest er andre reisende i av- og påstigningsøyeblikket, og dersom vi bedrer denne opplevelsen vil det ha positiv påvirkning på stasjonsoppholdet, kundeopplevelsen og omdømmet. I 2016 gjennomførtes en pilot hvor informasjon om hvordan kundene skal oppføre seg i av- og påstigningsøyeblikket ble testet. Piloten viste at færre opplever å bli irritert ved av- og påstigning, og at fast merking (folie) har størst effekt på bedre av- og påstigning. På bakgrunn av dette blir det i 2017 montert folie på alle innendørs T-banestasjoner, samt satt i gang testing av tilsvarende informasjon på buss og trikk.

Ruter.no er et verktøy som skal hjelpe kundene med å reise kollektivt, både før, under og etter reisen. To av nettstedets toppoppgaver er knyttet til reiseplanlegging, og ca. 84% av alle besøk til ruter.no resulterer i et reisesøk. Daglig har ruter.no i snitt ca. 62 600 unike besøk. I 2016 ble det gjort et løft knyttet til måling av kundenes bruk av nettstedet, etterfulgt av en omfattende analyse. Denne la grunnlaget og satte retning for endringer og prioriteringer, som ble gjort på ruter.no i 2016. De viktigste endringene som ble gjort:

Gjennomgang av alt innhold og etablering av nye forvaltningsprinsipper for innhold, designjusteringer på forside og i navigasjon for å fremheve reiseplanleggeren som er kjernefunksjonaliteten

på siden, samt justeringer i reiseplanleggeren for å bedre brukeropplevelsen.

I 2016 har fokus for reiseplanleggingstjenesten vært på kvalitet og presentasjon av innhold, på tvers av enheter og kanaler. I desember 2015 ble det innført en ny motor i reiseplanleggeren, da den gamle var bygget på utdatert teknologi som ikke lenger kunne vedlikeholdes. Store deler av 2016 har gått med til å tilpasse denne motoren for å imøtekomme kundebehov og sikre at tjenesten leverer korrekte reiseforslag ut til kunde. Brukeropplevelsen ble harmonisert mellom de to operativsystemene (Android og iOS) og den samme jobben er påbegynt opp mot reiseplanleggeren på ruter.no. Kundene skal møte en mest mulig gjenkjennelig tjeneste uavhengig av hvilken kanal de bruker. Designet er oppdatert for å gi et likest mulig uttrykk på tvers av RuterReise, RuterBillett, ruter.no, skjermer på stoppesteder og skilt. For å sikre at vi utvikler de rette tingene satte vi opp mer robust sporing og analyse av bruksmønster i RuterReise-appen, samt utvidet og forbedret betatestforumet som nå har over 350 aktive kunder. RuterReise utvikles for å støtte kombinert mobilitet:

Til sykkelsesongen i 2016 ble det levert visning av bysykkelstativer i appens kart, løsningen inkluderer informasjon om kapasitet per stativ. Daglig har RuterReise nå i snitt ca 100 000 unike brukere, brukermassen er mer enn doblet siden lanseringen av ny iOS-app i September 2015, og bruken av appen vokste med 53 % i 2016.

For å sikre at kundene er godt orientert om ruteendringer og avvik i trafikken, er det behov for å gi god og relevant informasjon i aktuelle informasjonskanaler og i tide slik at kundene gis mulighet til gode og eventuelt alternative reisevalg. God og relevant avviksinformasjon bidrar til å sikre forutsigbarhet for kunden og unngå misnøye. Gjennom 2016 ble det gjennomført informasjonsaktiviteter i tilknytning til drøyt 250 større og mindre ruteendringer, arrangementer, samt planlagte avvik til sammen. I tillegg ble det publisert i underkant av 6000 avviksmeldinger gjennom digitale kanaler for planlagte og ikke-planlagte endringer i trafikken. I 2016 økte kundetilfredsheten med avviksinformasjonen med syv prosentpoeng til 44 prosent, fra 37 prosent året før. Dette er en gledelig og sterkt ønsket utvikling, og et steg i riktig retning. Generelt skyldes den positive trenden sannsynligvis mer fokus på avviksinformasjon i alle ledd, fra avviksmeldinger i reiseplanleggeren til førermelding og automatisk høytalervervaring om bord, men spesielt etableringen av Informasjons- og samordningsentral (IOSS). Denne er i drift hele driftsdøgnet og gir relevante avviksmeldinger via reiseplanleggeren

til ruter.no og RuterReise samt til sanntidsskjermer på stoppesteder straks avvik i trafikken meldes inn.

I 2016 ble det opprettet et tverrfaglig team som benytter moderne designmetodikk for å finne verdikjøpende tjenester som kan optimalisere reiseopplevelsen, på tvers av alle tjenester og kanaler. Teamet lager prototyper og brukertester nye løsninger, og har som mandat å levere et mål bilde for utvikling av fremtidens kundeopplevelser.

### Justerte priser i tråd med prisstigningen

Ruters prisendring fra 31. januar 2016 hadde karakter av en generell inflasjonskompensasjon. Ut fra et mål om å redusere ombordsalget og pengehåndtering hos førerne, ble ombordtillegget for billetter kjøpt kontant utvidet til å gjelde voksne i Akershus. Hensikten var dels å øke reisehastighet og punktlighet og dels å redusere ransrisiko. Barn og honnør ved ombordstigning utenfor sone 1 er unntatt ombordtillegget.

### Sonesammenslåing i Follo

Samme pris – større sone. Fra 21. august ble sonene 2S og 3S slått sammen til én sone, og det ble enklere å reise kollektivt i Follo, både på korte turer i nærområdet og til Oslo. Steder som Drøbak og Ås, som tidligere lå i sone 3S, ligger nå i samme sone som blant annet Nesodden, Kolbotn, Ski, Vinterbro og Enebakk.

### Stadig flere kjøper billetter på mobil

Mobilen er Ruters raskest økende salgskanal, og solgte i snitt over 2 millioner billetter per måned i 2016. RuterBillett-appen har gått fra 38 % av Ruters omsetning i begynnelsen av året til 47 % ved utgangen av desember. Med en tilfredshet på over 90 %, som er i særklasse høyest av salgskanalerne, har dette bidratt til et løft i kundenes oppfatning av at Ruters billettsystem er enkelt å bruke.

Totalt i 2016 omsatte mobil-appen for godt over 1,6 milliarder kroner, noe som er en vekst på 44 % fra 2015. Reisekortet omsatte for knapt 1,3 milliarder, en reduksjon på 12 % fra fjoråret. Impulskort og salg om bord solgte til sammen for knapt 0,3 milliarder kroner, en nedgang på 14 % fra 2015.

Tjenesteutvikling for RuterBillett-appen i løpet av 2016 inkluderer:

- Funksjonalitet for å kjøpe billetter for andre i egen app, og sende hentekode på SMS
- 365 dagers billett tilgjengelig også på mobil
- 3DSecure på kortbetaling for å stoppe kredittkortsvindler i form av bruk av stjålne kortdata
- Betalingsalternativene Vipps, MobilePay, mCash og Strux er direkte integrert i Ruterbillett og har i løpet av høsten vokst til en samlet andel på 15 % av betalingene i appen
- Abonnementsløsning for 30 dagers periodebilletter, slik at de automatisk fornyes ved utløp



## Utvikling

Markedsutvikling krever tilbudsutvikling og utvikling av infrastruktur for kollektivtrafikken. Strategiplanen M2016, som ble lagt frem i 2015, gir en overbygning for planlegging og utvikling av en rekke planer og prosjekter som er nødvendig for at kollektivtrafikken skal fylle sin målsatte rolle i årene fremover. Nedenfor gis en kort status for noen av de prosjektene som skal sikre fremtidig kapasitet og attraktivitet i kollektivtrafikknettet i Oslo og Akershus. Prosjektene er dels leveranser bestilt av eierne som oppdragsgiver og dels tiltak som Ruter igangsetter som et nødvendig ledd i det generelle mandatet om å gi et kollektivt trafikktilbud som effektivt svarer på markedsbehov og muligheter i endring og politiske mål om kollektivtrafikkens rolle og markedsandeler.

### Utviklingsplaner som ramme for ruteendringer

Ruters strategier på mellomlang sikt operasjonaliseres blant annet gjennom utviklingsplaner for de ulike markedsområdene. Utviklingsplanene viderefører Ruters prinsipper for utvikling av et mest mulig rasjonelt og markedstilpasset rutetilbud, gitt rammebetingelser knyttet til infrastruktur og fremkommelighet. Utviklingsplanene skal være en ramme for kommende ruteendringer, best mulig tilpasset nåværende og fremtidige kunders ønsker og behov.

Arbeidet med Utviklingsplan for Oslo Indre by ferdigstilles i 2017. I dette arbeidet vil det også vurderes hvordan foreslått kollektivbetjening går sammen med vedtaket om at bussene skal elektrifiseres. Dette krever ulike typer infrastruktur avhengig av type ladning. Arbeidet gjøres i nært samarbeid med «Fossilfri 2020».

Arbeidet med revisjon av Utviklingsplan for Oslo syd er startet opp i 2016 og planlagt sluttført første halvdel av 2017.

### Arbeid med fremkommelighetstiltak har fått moment og skyter fart

Fremkommelighetstiltak er nødvendig når kollektivtransport skal ta en større andel av veksten i persontrafikken. I 2013 besluttet byrådet i Oslo å igangsette prosjektet Kraftfulle fremkommelighetstiltak (KFT). Prosjektet er et samarbeid mellom Ruter, Bymiljøetaten og Plan- og bygningsetaten, der formålet er å gjennomføre tiltak for å bedre fremkommeligheten for kollektivtransporten i Oslo. Prosjektet har som mål å redusere forsinkelser for trikk og buss i Oslo, og skal gi mer effektive og forutsigbare kollektivreiser i spill med et godt bymiljø. I tillegg til å planlegge og gjennomføre fremkommelighetstiltak har KFT en viktig rolle som faglig ressurs og pådriver for

fremkommelighetsarbeidet i pågående prosesser for planlegging av kollektivtransporten.

Det har tidligere blitt utarbeidet tre tiltakspakker og en parkeringspakke.

- Tiltakspakke 1 ble utarbeidet i 2013 og fokuserer på tiltak som kunne gjennomføres på kort sikt. Den inneholder 19 tiltak, både infrastrukturtiltak og tiltak på kollektivsystemet (f.eks. kampanje for raskere av- og påstigning).
- Tiltakspakke 2 ble utarbeidet i 2014 og tar utgangspunkt i trikkens linje 11 og busslinje 20. Pakken inneholder en rekke infrastrukturtiltak, samt flere utredningstiltak om forbedringer i kollektivsystemet. Mange av tiltakene har effekt på andre linjer som deler trasé med linje 11 og 20 på enkelte strekninger.
- Tiltakspakke 3 inneholder 15 konkrete tiltak som er fordelt på 8 delområder. Felles for delområdene er at de betjenes av flere viktige kollektivlinjer og inneholder knutepunkt eller byttepunkt.
- Parkeringspakken inneholder 11 tiltak som skal legge til rette for at parkering kan skje på en måte som ikke hindrer kollektivtrafikken.

### Fremdrift for gjennomføring av tiltakspakken er som følger:

- I tiltakspakke 1 er 14 av 17 tiltak ferdigstilt, 2 tiltak igangsatt og 1 tiltak gjennomføres av andre (Parkeringspakke i sentrum, Bilfritt byliv).
- Tiltakspakke 2 består av til sammen 19 tiltak hvorav 12 tiltak er ferdigstilt, 4 tiltak er igangsatt. For 3 tiltak avventes oppstart på grunn av utenforliggende forhold.
- Parkeringspakken og tiltakspakke 3 består av 26 tiltak hvorav 10 tiltak er ferdigstilt, 10 tiltak er igangsatt eller forventes ferdigstilt 2017 og for 10 avventes oppstart på grunn av utenforliggende forhold.

Kraftfulle fremkommelighetstiltak har samlet gjennomført 36 og igangsatt 16 av 62 tiltak. I 2016 har prosjektet utarbeidet tiltakspakke 4 som ligger til vedtak. Den består av 18 tiltak som i hovedsak omfatter omprioritering av veiareal til kollektivfelt for å prioritere og sikre bedre forutsigbarhet for kollektivtrafikken. Videre har det blitt utarbeidet fagnotat om prinsipper for holdeplassstruktur, parkering langs trikkelinjer og vurdering av stengning av Biskop Gunnerus gate. Det ble



gjennomført 15 tiltak fra tidligere tiltakspakker i 2016.

### **Løren T-banestasjon åpnet og Østensjøbanen har fått et bedre tilbud**

Sporveien har hatt ansvar for utbygging av Lørenbanen mellom Sinsen og Økern, inkludert ny stasjon på Løren. Stasjonen ble høytidelig åpnet 3. april 2016. Østensjøbanen har samtidig blitt oppgradert til ny og bedre standard, og fra 3. april fikk Østensjøbanen avgang hvert 7,5 minutt, som innebærer dobbel frekvens og kapasitet.

3. april fikk Østensjøbanen avgang hvert 7,5 minutt

**Nytt signal- og sikringsanlegg på T-banen** er nødvendig for pålitelig drift. Sporveien har, på oppdrag fra Ruter, i flere år arbeidet med å etablere et nytt signal- og sikringsanlegg for hele T-banenettet. Forprosjektet er ferdig kvalitetssikret. Utskifting av til dels mer enn 50 år gammelt utstyr er nødvendig for å sikre pålitelig drift. Det anslås samtidig at kapasiteten kan øke fra dagens 28 tog i timen, til 36 tog i timen. Dette vil gi nødvendig kapasitet på fellesstrekningen frem til realiseringen av en ny sentrumstunnel.

### **Utvikling av Oslo S knutepunkt med bussterminal**

Ruter har, sammen med KLP Eiendom og Rom Eiendom, gjennomført en konsekvensutredning av Oslo S knutepunkt med bussterminal. Ruter har også utarbeidet forslag til reguleringsplan for ny bussterminal og nytt reisetorg over sporområdet på Oslo S. Reguleringsforslaget er nå oversendt til plan og bygningsetaten. Det forventes at reguleringsforslaget blir lagt ut til offentlig ettersyn i løpet av 2017.

### **Trikkeprogram – trikkenettet klargjøres for nye trikker**

Sporveien Oslo har fått ansvaret for å kjøpe inn 87 nye trikker, og det forventes at det inngås kontrakt med en leverandør i løpet av 2017. I 2016 er arbeidet med å oppgradere og tilpasse trikkenettet til de nye trikkene kommet godt i gang. Med forutsetning om at det skal anskaffes standard trikker som benyttes i de fleste trikkebyer, må det gjøres tilpasninger på trikkenettet, og alle holdeplasser skal oppgraderes til dagens krav. Dette er et omfattende arbeid som krever et nært samarbeid mellom mange av kommunens etater og virksomheter. Skal trikke-

nettet stå ferdig oppgradert i 2020 krever dette et særlig godt og nært samarbeid mellom Sporveien, Bymiljøetaten, Vann og avløpsetaten, Plan og bygningsetaten og Ruter.

Utbygging av toveis trikk i Prinsens gate er et eksempel på at oppgraderingsarbeidet er i full gang. I februar 2017 var trikken tilbake i Prinsens gate.

### **Fornebubanen: Et skritt nærmere realisering**

Det er vedtatt at Fornebu skal betjenes med en T-baneløsning med trasé via Lysaker, Vækerø og Skøyen til Majorstuen. I Bærum kommune foreligger det nå en vedtatt reguleringsplan for Fornebubanen frem til Oslos grense. For strekningen Lysaker – Majorstuen er reguleringsplanen nå lagt ut for offentlig ettersyn. Følges fremdriften vil reguleringsplanen bli oversendt til Byrådet i løpet av 2017.

Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har inngått en bymiljøavtale med Staten hvor Staten forplikter seg til å finansiere 50% av utbyggingen av Fornebubanen.

### **Ny metrotunnel gjennom Oslo sentrum**

Prosjektet KVV Oslo-Navet la frem sin anbefaling i 2015. En sentral anbefaling fra prosjektet har vært at en ny sentrumstunnel for metroen bør realiseres så raskt som mulig. Anbefalingen har vært på høring i 2016 og den har vært underlagt kvalitetssikring. Ruter har også fått utarbeidet en strategi for videre arbeid med sentrumstunnelen. I 2017 forventes at arbeidet med en reguleringsplan igangsettes.

# Rutetilbud 2016

## Åpning av Lørenbanen

Åpningen av Lørenbanen søndag 3. april var den største kollektivtrafikkbegivenheten i 2016. Den nye banestrekningen gjør det mulig å kjøre tog fra Grorudbanen og vestover på Ringen uten å kjøre gjennom sentrum. Dessuten knytter den Lørenområdet inn i T-banenettet. T-banen fikk ny ruteplan, og flere busslinjer måtte tilpasses den nye T-baneverdagen. Alle endringer fører til kommentarer i media, og åpningen av Lørenbanen var intet unntak. De største reaksjonene kom fra Grorudbanen, som med åpningen av Lørenbanen mistet det ene av de to sentrumsrettede togene de hadde hvert kvarter. I stedet fikk de ett tog til sentrum over Tøyen og ett tog via Lørenbanen og Majorstuen til sentrum. Resultatet ble veldig fulle tog mot sentrum, men ikke verre enn at alle kommer med.

Samtidig med åpningen av Lørenbanen ble det også innført to tog i kvarteret på Øststasjonsbanen. Dermed har alle de fire østlige grenbanene dette i tiden 0700-1900 på hverdager. Disse utvidelsene av driften på T-banen betyr at vi nå rutesetter 105 av de 115 settene vi har til rådighet. Leveransen av vogner fra verksted til drift har gjennom året vært imponerende og det har ikke vært mange dagene med for få tog til utkjøring om morgenen.

Trafikken øker jevnt og trutt med T-banen og vi begynner å se problemområder kapasitetsmessig. Med den allerede gode utnyttelsen av vognene og med et aldrende signalanlegg kan ytterligere utvidelser synes vanskelig å få gjennomført i årene før Fornebu-banen er ferdig utbygget og nye vogner har blitt levert.

**Trikken** har gjennom 2016 fortsatt arbeidet med oppgradering av vogntypen SL95 og effektiviseringer i verkstedene. Dette har gitt resultater i form av bedre vogntilgjengelighet, men fortsatt er ikke stabiliteten god nok til at tilbudet kan utvides med flere vogner ute i rushtidene. Når oppgraderingsarbeidene på SL95 er ferdigstilt og det viser seg at driftsstabiliteten på disse øker, kan det være aktuelt med flere vogner i ordinær drift.

**Oslofergene** hadde i 2016 nok et godt år. Det viser seg at oppstivingen av ruteplanene og en forsiktig styrking av tilbudet gjennom vinteren har gitt gode resultater. Fortsatt er sommeren den store sesongen for Oslofergene, men tilbudet vi nå har også på vinteren gjør at turister gjerne tar en rundtur eller skoleklasser kommer seg til Hovedøya.

**Bybussene** fikk en større omlegging i forbindelse med åpningen av Lørenbanen. Matebussene ble

tilpasset nye T-banetider og linje 71E fra Bjørndal til Jernbanetorget ble formelt avkortet til Ryen. T-banen til Mortensrud fikk to tog i kvarteret og busslinje 77 ble forsterket ned til Hauketo i korrespondanse med tog videre mot Oslo. Dette ble ikke godt mottatt av kundene som benyttet seg av ekspressbussen, og etter et beboerinitiativ omgjorde Bystyret denne endringen. Linje 71A, som den ble hetende, ble forlenget til Tollboden med noe varierende antall kunder.

Også 9. oktober var det en ruteendring på buss, og flere av busslinjene i indre by fikk noe forbedret frekvens. De siste årene har kapasitetsproblemer på bybussene i første rekke kommet utenom rushtidene og dette har det vært enkelt å gjøre noe med ved bare å øke frekvensen.

Rehabiliteringen av veitunnelene i Oslo går sin gang, og i 2016 har Brynstunnelen vært stengt i et løp mesteparten av året. Som et avbøtende tiltak ble det opprettet to nye busslinjer (423 Olavsgaard-Helsfyr og 590E Vestby-Ryen), samt forsterkning av linje 500 mellom TusenFryd og Oslo finansiert av Statens Vegvesen. Linje 500 synes å ha vært den mest besøkte av linjene, men linje 590E kan også vise til gode trafikk tall. Det er langt fra fullt, men 590E dekker helt tydelig et reisebehov først fremst internt i Follo og i mindre grad til/fra Ryen. Tilbudet skal også kjøres i 2017.

## Akershus

NSB's lokaltog er fra flere områder den foretrukne reiseveien for mange mellom steder i Akershus og Oslo. Leveransen av nye lokaltogsett pågår fortsatt og denne togtypen introduseres nå i stadig flere tog, samtidig som eksisterende tog som har vært kjørt med enkle sett nå får dobbelt sett. Dette gir en god kapasitetsøkning, men etterspørselen er høy og de nye togene vil raskt fylles opp. Dette må Ruter ta hensyn til ved videre utvikling av busstilbudet inn mot togstasjonene.

Fra 1. mai starter Ruter med mating fra Nes mot toget på Kløfta. Årsaken var at TimeEkspressen, som Ruter hadde en takstavnale med, valgte å legge ned linjen sin langs E16 mellom Oslo og Kongsvinger. Varselet om dette kom bare noen få uker før nedleggelsen, og Ruter måtte raskt finne en løsning. Resultatet ble en ny linje mellom Hedmark grense ved Dysterud og Kløfta st. i korrespondanse med tog videre mot Oslo. Dessverre rammet denne endringen noen pendlere som tidligere hadde hatt direkte buss fra hjemsted til arbeidsstedene langs Østre Aker vei. Likevel frakter vi nå flere kunder med det nye tilbudet enn Ruter og TimeEkspressen til sammen fraktet før nedleggelsen 1. mai.

Fortsatt jobbes det med å bedre frekvensen på denne forbindelsen for å gjøre den enda mer attraktiv.

Oppstarten av anbudet på linje 838 (Oslo lufthavn – Jessheim – Årnes) 1. mars førte til et løft også på denne strekningen, og trafikken har økt. Frekvens og forutsigbarhet er helt tydelig viktig også for kunder i regionen, og arbeidet med ytterligere forbedringer på denne viktige tverrforbindelsen pågår fortsatt.

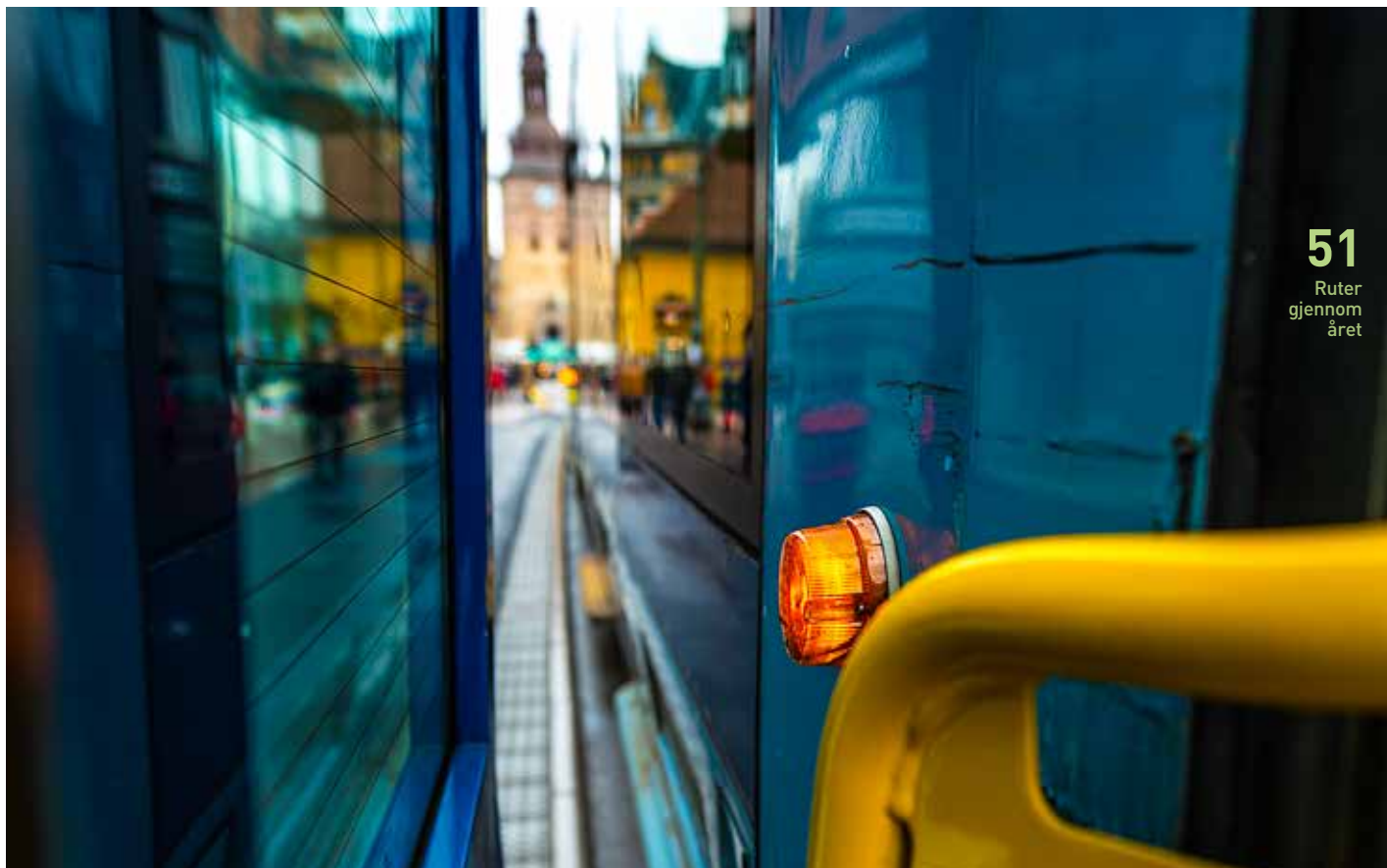
Utnyttelsen av kapasiteten på tilbudet i Lørenskog og Skedsmo begynner å nå taket. Ruter har begynt å se framover mot neste anbudsrunde for å kunne ta ytterligere vekst i dette området. Lørenskog kommune har omfattende utbyggingsplaner og Ruter må ha et tilbud som kan holde tritt med etterspørselen. Større busser i tillegg til økt frekvens og raskere framføring vil være viktige brikker i dette arbeidet. Fram til det må utviklingen følges nøye og tiltak om nødvendig gjennomføres.

**Fornebubåten** ble nedlagt 12. november etter to års drift. Antallet reisende med denne båtforbindelsen var for lavt og tilskuddsandelen for høy til at tilbudet kunne opprettholdes. Fylkestinget vedtok derfor å avslutte driften.

**Sommerbåten** langs vestsiden av fjorden ble videreført i 2016. Omtrent samme antallet reisende benyttet det samlede sommertilbudet mellom Oslo og Drøbak/Son i 2016 som i 2015, og Fylkestinget har i november 2016 vedtatt at tilbudet skal videreføres i årene som kommer.

#### Ulykker i 2016

I 2016 var det 2 personer som mistet livet og 7 som ble hardt skadet i ulykker der kollektivtrafikken var involvert. I 2015 mistet 3 livet og 14 ble hardt skadet.



## Transportørkontrakter og prisavtaler

Ruter gjør årlige innkjøp for rundt 6,7 milliarder kroner. Kontrakter og avtaler inngås gjennom konkurranser og direkte kjøp. Prosessen for inngåelse av kontrakter og avtaler er regulert ut fra lover, forskrifter og internt regelverk.

Dagens buss-, båt-, og spesialtransportkontrakter er konkurranseutsatt. Ruters kontrakter er i hovedsak bruttokontrakter. Dette innebærer at kontraktene godtgjøres for gjennomført produksjon og kapitalkostnader på materiell. I tillegg er det knyttet kvalitets- og inntektsinsitament på inntil 8 % av kontraktens verdi.

I 2016 var det oppstart for nye busskontrakter i Nittedal og strekningen Årnes - Gardemoen. Kontrakten for Nittedal ble inngått med Norgesbuss med en årlig kontraktsum på 55,2 millioner kroner. Kontrakten for Årnes - Gardemoen ble inngått med Nettbuss med en årlig kontraktsum på 12,9 millioner.

Nye kontrakter for områdene Indre by og Linje 25 ble tildelt i juni 2016. Unibuss ble tildelt kontrakten for Indre by med en årlig kontraktsum på 259,3 millioner kroner. Nobina Norge ble tildelt kontrakt på Linje 25 med en årlig kontraktsum på 49,5 millioner kroner, begge kontraktene starter opp i april 2017.

Det ble også inngått 5 nye minibusskontrakter (spesialtransport) på Romerike, med årlig kontraktsum på totalt 73,5 millioner kroner. Kontraktene inneholder totalt 120 minibusser, inkl 10 batterielektriske minibusser. Alle kontraktene starter opp 01.08.2017.

Kontrakter for drift av T-bane og trikk er ikke konkurranseutsatt. Sporveien tildeles disse kontraktene direkte etter en målbasert avtalemødel. Avtalen inkluderer infrastrukturen og bygger på felles mål, suksessfaktorer og styringsindikatorer som systematisk følges opp.

Ruter inngår også avtaler om billettsamarbeid, for å tilby kundene en kollektiv reisemulighet i områder hvor vi ikke har etablert et eget tilbud. I disse områdene inngås det avtaler om bruk av Ruters priser og billetter med bussoperatører som allerede har kommersielle busslinjer i området.

For å sikre at kundene kan reise sømløst i hele Ruters område inkludert med tog, har Ruter en samarbeidsavtale med NSB. Samarbeidsavtalen

som innebærer at reisende på buss, trikk, T-bane, båt og tog reiser på Ruters priser og billetter i Oslo og Akershus. Inntektene blir fordelt etter hvilke selskap reisen blir gjennomført på, samt at NSB blir kompensert for differansen mellom Ruters priser og NSBs nasjonale priser.

## BUSSKONTRAKTER

Geografisk område		Årlig kontraktssum	Kontraktperiode		Opsjoner
Bybuss	Operator	MNOK 2016	Oppstart	Avsluttes	Gjenstående år
Sentrum	Unibuss	292,0	01/04/2008	01/04/2017	0
Linje 25	Unibuss	50,6	01/04/2008	01/04/2017	0
Oslo syd	Unibuss	234,7	02/10/2011	02/10/2018	3
Oslo vest	Nobina	226,8	07/10/2012	07/10/2019	3
Vestre Aker	Nettbuss	38,7	07/10/2013	30/06/2019	2
Oslo nord-øst	Norgesbuss	134,3	06/10/2014	12/12/2020	3
Østensjø	Unibuss	137,2	20/08/2015	AUG 2023	2
Indre by	Unibuss	259,9	02/04/2017	MAR/APR 2020	2
Linje 25	Nobina	49,5	02/04/2017	MAR/APR 2020	3
<b>Regionbuss</b>					
Eidsvoll/Hurdal	Nettbuss	71,9	01/07/2009	JUNI 2019	0
Nes (Ullensaker)	Nettbuss	36,5	01/07/2009	JUNI 2019	0
Nannestad/Gjerdrum/ Skedsmo	Unibuss	100,8	01/07/2009	JUNI 2019	0
Aurskog-Høland/Trøkstad	Nettbuss	67,8	01/07/2009	JUNI 2019	0
Skedsmo/ Lørenskog/ Sørum/Fet/Rælingen	Unibuss	313,7	01/07/2009	JUNI 2019	0
Enebakk//Rælingen/Ski	Nobina	49,5	01/07/2009	30/06/2019	0
Lommedalen	Nettbuss	75,1	01/07/2010	30/06/2017	3
Bærum vest/Skui	Norgesbuss	71,2	01/07/2010	30/06/2017	3
Asker og Hurum	Norgesbuss	119,5	01/07/2010	30/06/2017	3
Bærum øst	Norgesbuss	69,1	06/02/2011	30/06/2017	3
Follo (Drøbak)	Norgesbuss	30,8	21/06/2015	JUNI 2019	2
Follo (Ski )	Nobina	77,9	21/06/2015	JUNI 2019	2
Follo (Nesodden)	Nobina	55,9	21/06/2015	JUNI 2019	2
Follo (Vestby)	Nobina	30,7	21/06/2015	JUNI 2019	5
Nittedal	Norgesbuss / Nettbuss	50,2	26/06/2016	JUNI 2019	1
Årnes Gardemoen	Nettbuss	10,7	01/03/2016	JUNI 2019	0
<b>Beredskapsbusser</b>					
Avvikskjøring - Kontrakt A,C1,C2,D1,D2, E	Nettbuss	2,1	01/09/2016	31/08/2017	3
Avvikskjøring - Kontrakt C1,D1,EI	Norgesbuss		31/08/2017	31/08/2017	3
Avvikskjøring - Kontrakt C1,C2,D1,D2,E	Nobina	0,7	31/08/2017	31/08/2017	3
Avvikskjøring - Kontrakt C1,C2,D1,D2,E	Unibuss		31/08/2017	31/08/2017	3
Avvikskjøring - Kontrakt B,E	Oslo Taxibuss		31/08/2017	31/08/2017	3
Avvikskjøring - Kontrakt B,E	Minibuss 24/7		31/08/2017	31/08/2017	3

SPESIALTRANSPORT					
Geografisk område		Årlig kontraktssum	Kontraktperiode		Opsjoner
Bybuss	Operatør	MNOK 2016	Oppstart	Avsluttes	Gjenstående år
Minibuss Nedre Romerike	Taxus Akershus	39,4	01/08/2007	31/07/2017	0
Minibuss Aurskog Høland, Sørum og Nes	Taxus Akershus	39,4	01/08/2007	31/07/2017	0
Minibuss Eidsvoll og Ullensaker	GTS	14,4	01/08/2007	31/07/2017	0
Minibuss Gjerdrum, Nannestad og Hurdal	Tomren Tr sp	10,7	01/08/2007	31/07/2017	0
Serviceinjer i Asker og Bærum, spesialtransport, deloppdrag 1	Norgesbuss	9,3	01/08/2009	30/06/2018	1
Minibuss deloppdrag 2	Oslo Taxibuss	26,4	01/08/2009	31/07/2018	1
Minibuss deloppdrag 3	Oslo Taxibuss	26,4	01/08/2009	31/07/2018	1
Resttransport Follo 2014	Ski Taxi SA	5,9	01/08/2014	31/07/2016	2
Resttransport Follo 2014	Follo Taxi SA	2	01/08/2014	31/07/2016	2
Minibuss Follo	Oslo Taxibuss	13,2	01/08/2015	31/07/2020	2
Minibuss Follo	Minibuss 24/7	19,6	01/08/2015	31/07/2020	2
Resttransport Asker, Bærum og Remerike	Taxus Akershus	16	01/08/2015	31/07/2018	1
Times innleie Nedre Romerike	Taxus Akershus	3,9	01/08/2015	31/07/2018	1
Resttransport Asker, Bærum og Remerike	GTS	33,9	01/08/2015	31/07/2018	1
Minibuss Romerike	Taxus Akershus	59	01/08/2017	31/07/2022	1
Minibuss Romerike	Minibuss 24/7	14,5	01/08/2017	28/07/2022	1

### PRISAVTALER

Geografisk område	Operatør	Årlig kontraktssum	Kontraktperiode		Opsjoner
		MNOK 2016	Oppstart	Avsluttes	Gjenstående år
Timekspresen: Gjøvik- Gardermoen- Oslo, linje 15	Nettbuss Øst AS	1,5	01/10/2011	01.06.2012 midlertidig utvidet	N/A
Timekspresen: Østfold - Oslo, linje 9	Nettbuss Øst AS	0,8	01/10/2011	01.06.2012 midlertidig utvidet	Avsluttet i feb. 2016
SAS Flybussen: Oslo - Gardermoen (GDM)	Norgesbuss AS	2,8	01/06/2013	Løpende med 3 mnd opp- sigelses rett	N/A
Brakar linje 71, 81-86 og 200	Brakar	1,5	01/01/2013	Løpende med 12 mnd opp- sigelsesrett	"N/A

### KONTRAKTER FOR T-BANE OG TRIKK

Geografisk område	Operatør	Årlig kontraktssum	Kontraktperiode		Opsjoner
		MNOK 2016	Oppstart	Avsluttes	Gjenstående år
Oslo T-banenettet	Sporveien T-banen	1568,7	01/01/2015	31/12/2015	0
Oslo trikkenettet	Sporveien Trikken	762	01/01/2015	31/12/2015	0

### FERGETRANSPORT

Geografisk område	Operatør	Årlig kontraktssum	Kontraktperiode		Opsjoner
		MNOK 2016	Oppstart	Avsluttes	Gjenstående år
Oslo – Nesodden – Lysaker - Nesoddens vestside	Norled	113,2	01/07/2009	30/06/2024	5 +5
Oslo – Vollen – Slemmestad (linje 256)	Norled	8,7	01/07/2009	30/06/2019	5 +5 + 5
Øyene i Oslos havnebaseng	Oslo fergene	41,9	01/03/2014	28/02/2018	3
Akerbrygge - Fornebu	Norled	19,2	10/11/2014	30/06/2019	Avsluttet i 2016

## Kommunikasjon

I 2016 var mediernes interesse for kollektivtrafikk og Ruter fremdeles stor. Det er registrert rundt 3000 medieomtaler med et snitt på 252 per måned. Dette tilsvarer nivået for 2015.

*Rutetilbud* er temaet med størst utstrekning for Ruter i 2016. Temaet rommer saker om dag til dagdriften og beskrivelser av linjer og avganger – uten at det berører avvik eller noen av de andre temaene. Året startet med forhåndsomtale av trafikkaos på grunn av Brynstunnelen, dieselforbud, X-Games, skiskytter-VM og tilbudet ved nytt T-bane-kart. Temaet fortsetter å være størst gjennom alle årets kvartaler, med unntak av det nest siste. Da sørget nyhetene om sonefusjonen, om billigere NSB-månedskort og økte priser på grunn av Oslo-budsjettet for at *pris* ble største tema, tett fulgt av *billett-system/app*. På slutten av året sørget lokomotivførerstreiken for at temaet *rutetilbud* igjen fikk stor utstrekning.

*Avvik* er nest største tema året sett under ett. Herunder finnes publisitet om stans på T-banen, blant annet grunnet tekniske problemer, men også den positive nyheten i mai om at avvik og forsinkelser er redusert takket være fravær av elbiler i kollektivfeltet.

Papirutgaven til Asker og Bærums Budstikke har publisert flest Ruter-artikler i 2016, mens Ruter har nådd ut til flest mennesker gjennom Aftenposten. Ruter tildeles høyest synlighet i Budstikka angående negative saker som protester mot nedlegging av ekspressbusser og Fornebubåten. I Aftenposten har Ruter størst positiv synlighet og rekkevidde i saker om fremtidsrettethet, deriblant saken i september om bruk av digitale kundedata. Ruters kunder og passasjerer er mest opptatt av avvik på transportmidlene de tar eller skulle tatt, samt informasjon fra tavler og app. *Kundetilfredshet* er nest største tema og handler oftest om innlegg der passasjerene forteller om sine opplevelser av tilbudet.

Året sett under ett er det gunstig at Ruter mest forbindes med et tema som det genrelle rutetilbudet. Det har best nøytral/positiv Media Effect, noe som betyr at det er høy sannsynlighet for at Ruter huskes på en positiv måte i om lag 22 millioner eksponeringer. Det er til sammenligning få som vil huske Ruter på en negativ måte innen temaet, siden negativ Media Effect er avgrenset til ca. 4 millioner eksponeringer. Dette i tillegg til høy, positiv utstrekning også på samferdselspolitikk, herunder fremtidsvisjoner, gjør året 2016 gunstig for Ruter.

Ansatte har i 2016 samlet mer enn dobbelt så mye positiv eksponering som de øvrige interessentene hver for seg. Mai og august skiller seg ut med ekstra høy positiv synlighet takket være at Ruter uttaler seg i medier som Aftenposten, NRK og Dagbladet i saker som elbiler i kollektivfeltet og sonefusjonen. Utelater man riksmidlene fra dette utvalget, er det fortsatt disse to sakene som gir Ruter høyest synlighet, deriblant i NRK Østlands-sendingen og i Romerikes Blad. Mest ugunstig synlighet får Ruter på tekniske problemer og stans på T-banen i april, men tendensen er bare svakt negativ og ikke negativ, takket være formildende og forklarende uttalelser fra de ansatte.

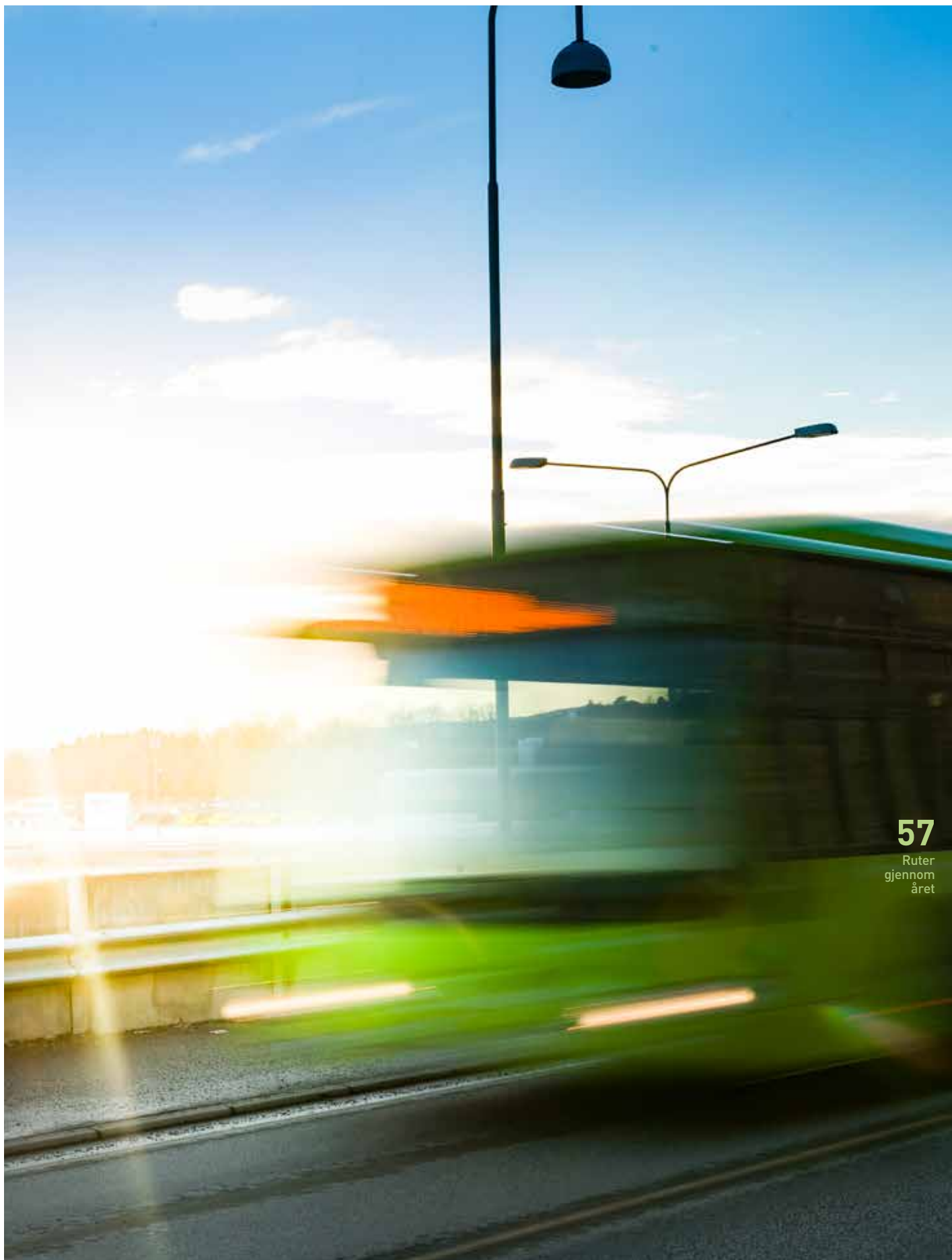
Ledelsen/styret uttaler seg mest om samferdselspolitikk, visjoner og fremtidsrettethet.

Andelen initierte saker har ligget rundt en femtedel i hele 2016. Unntaket er en topp på 45 prosent i august takket være sonesammenlåingen, samt en dupp i mars og september. Et hovedfokus med en andel på en tredjedel er meget høyt, og en nevntandel på 39 prosent er gunstig lavt. Det betyr kort oppsummert at Ruter har hatt en høy synlighet i 2016. Det dokumenteres ved hjelp av mellomkategorien fremtredende fokus som er over en fjerdedel. Det er meget bra. Andelen negativ omtale er naturlig nok høyest når Ruter har hovedfokus. I nevnt-andelen er det mye nøytral omtale.

### Ruter har hatt en høy synlighet i 2016

De aller fleste sakene er nøytrale. Det viser at Ruter ofte bare nevnes uten å være en sentral del av saken eller det kan være trafikkmeldinger. Likevel er en aktiv mediehåndtering fra Ruter noe som bidrar til å nøytralisere potensielt negative saker gjennom året.





# Kundetilfredshet og kvalitet

## Markedsinformasjon

Omdømme- og tilfredshetsdata hentes fra Ruters markedsinformasjonssystem (MIS), som er basert på regelmessige telefonintervjuer blant befolkningen i Oslo og Akershus. Ruters befolkningsundersøkelse består nå av 9000 årlige telefonintervjuer. Det gjennomføres også personlige intervjuer, i 2015 over 40.000, med reisende om bord på transportmidlene.

Tilfredshets- og omdømmetallene angir prosentandelen av de spurte som svarer "ganske fornøyd" eller "meget fornøyd" på spørsmål som "Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kollektivtilbudet?"

## Brukerne av kollektivtrafikken er fornøyde med sin reise

Ruter intervjuer kundene om bord på sine driftsmidler om hvor fornøyde de er med siste reise. Kundenes fornøydhet med siste reise viser et veldig høyt nivå, og selv om Ruter opplevde en liten nedgang i 2016 i forhold til 2015 i Oslo, er ikke denne nedgangen signifikant statistisk sett. Tilfredsheten på ombordundersøkelsen i Akershus øker fortsatt til tross for et allerede høyt nivå.

Årsaken til at tilfredsheten har sunket noe i Oslo kan ha sammenheng med fremkommeligheten i Oslo det siste året, der blant annet tunnelstengninger har ført til at flere har måtte reise kollektivt for å komme seg til og fra til jobb. Dette skaper overfylte transportmidler, noe som reduserer tilgangen til sitteplass, og samtidig vil dette føre til at de opplever sikkerheten dårligere siden de føler seg mer utrygge når de må stå. De som vanligvis tar bil, har i tillegg en mer negativ holdning til kollektivt, og de vil derfor påvirke resultatet i negativ retning. Likevel opplever de aller fleste at de har et godt tilbud der kundeservice, verdi for pengene og renhold er forklaringsfaktorer som har forbedret seg i året som har gått. Eksempelvis er det jobbet mye med billettkontroller og hvordan de reisende opplever dette, noe som delvis kan forklare den forbedrede oppfattelsen av møtet med billettkontrollørene. I sum er den oppfattede kundeopplevelsen veldig god, noe som skyldes det kontinuerlige arbeidet som foregår for å sikre god kvalitet i alle ledd.

## Omdømme i Oslo og Akershus styrket

Ruters omdømme er stigende totalt sett, og 90% av befolkningen har et godt inntrykk av Ruter As. Dette er den høyeste skåren som noen gang er registrert.

Samtidig blir forskjellen mellom Oslo og Akershus stadig mindre. Dette viser at Ruter, som selskap, har økende tillit i det brede lag i befolkningen. Ruters omdømme påvirkes av mange faktorer som eksempelvis tilfredsheten med kollektivtilbudet, og hva som skrives om selskapet og kollektivtransport i mediene. Å ha et bevisst forhold til hvordan man går i dialog med og påvirker ulike interessenter gir en positiv effekt på hvordan selskapet oppfattes i markedet.

I mai/juni 2016 gjennomførte TNS Gallup en undersøkelse for Ruter der i alt 1069 personer ble intervjuet på e-post. Resultatet fra denne undersøkelsen viser at Ruter har et godt og sterkt omdømme der styrken er at folk oppfatter Ruter som en kompetent leverandør av kollektivtrafikkjenester, at Ruter tilbyr tjenester som folk har bruk for, at Ruter bidrar positivt i samfunnet og til en bærekraftig by- og regionsutvikling, og at det er kjent og tydelig hva Ruter holder på med.

I året som har vært, har det vært spesielt fokus på Ruter som pådriver for fremtidens mobilitets- og tjenesteutvikling, samt at selskapet har målrettede tiltak for miljø. Dette skaper et inntrykk av Ruter som et fremtidsrettet selskap, og styrker Ruters omdømme i markedet og ulike interessentgrupper.

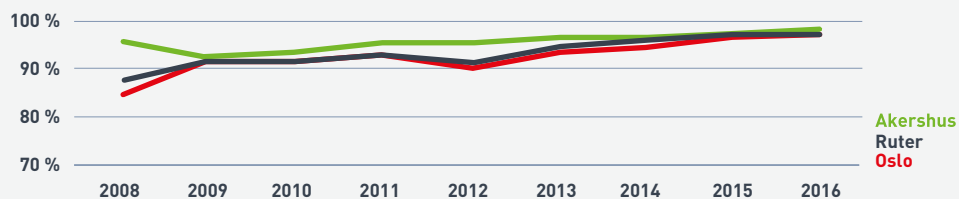
## Befolkningens tilfredshet med tilbudet er høyest i Oslo, men med et stort potensiale i Akershus

70 % av befolkningen i Ruters område er tilfreds med kollektivtilbudet, et resultat som har vært noenlunde stabilt de siste årene. Det er imidlertid store forskjeller mellom Oslo og Akershus med henholdsvis 80 % og 58 % tilfredshet med kollektivtilbudet.

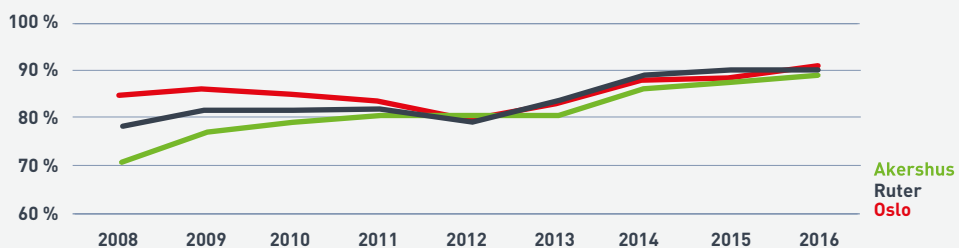
Årsakene til de store forskjellene i tilfredshet ligger i hovedsak i hvilke tilbud de ulike delene av befolkningen får. I Oslo vil befolkningen ha flere kollektivmidler å velge mellom og her bor også folk mye tettere. I Akershus bor mennesker mer spredt og det er derfor vanskeligere av ressurs hensyn å skape et tilbud som tilfredsstillende alle. Det er imidlertid antatt at i årene som kommer, vil urbaniseringen spre seg til områder i Akershus i større grad og det vil dermed bli lettere å betjene disse med tradisjonell kollektivtransport. I fremtiden vil imidlertid også andre mobilitetsløsninger gjøre seg gjeldende, og dette kan også bidra til å redusere bilbruken.

I et marked der det er mange hensyn å ta, har likevel Ruter greid å opprettholde en god posisjon over tid, og vi ser at det jobbes i riktig retning med faktorer som avviksinformasjon, opplevd verdi for pengene, serviceinnstilling og materiell.

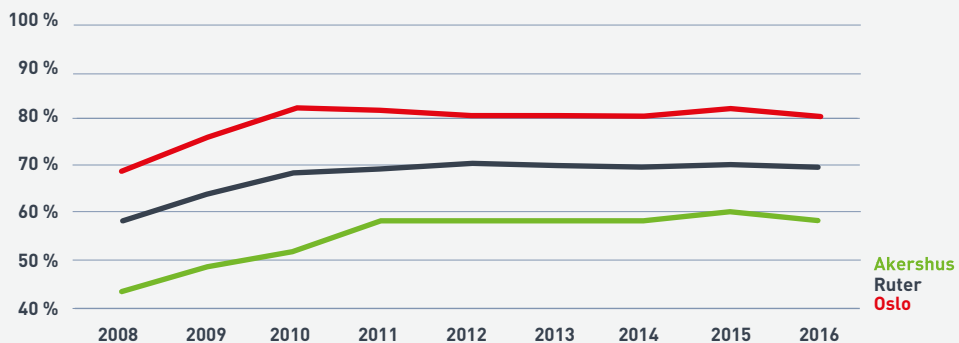
### Kundetilfredshet, ombordintervju



### Utvikling Ruters omdømme



### Utvikling befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet



90 %

av befolkningen har et godt inntrykk av Ruter



Med selvkjørende minibusser håper Ruter å kunne gi et bedre tilbud uten å øke kostnadene.

I tillegg jobbes det med punktlighet, antall avganger og tilgjengelighet. Det har blitt hyppigere avganger for folk flest, noe som gjør at opplevd fleksibilitet for våre transportmidler øker. Dette gjør også at de reisende opplever reisen som mer effektiv, da ventetiden reduseres. Fra ulike driveranalyser som Ruter har gjennomført de siste årene, vet vi at dette er egenskaper ved transporttilbudet som kundene verdsetter høyt. Samtidig vil antall avganger føre til positive effekter på andre områder, som eksempelvis ved at tilfredsheten med ventetid ved bytte øker. For de reisende blir det å reise med kollektivtransport stadig enklere, og dette kundebehovet blir også dekket gjennom den tjenesteutviklingen som skjer på områder som reiseplanleggeren Ruter-Reise og RuterBillett. Flere og flere går over til å benytte seg av digitale løsninger og dette gjør det i større grad mulig å betjene kundene på en mer effektiv og kundesentrisk måte. Dette arbeidet forventes å ha en effekt i forhold til målsetningene om å ta befolkningsveksten sammen med sykkel og gange, samt styrke kollektivtilbudets relative posisjon i forhold til bilen. Et eksempel er integreringen av bysykkel i reiseplanleggeren. Det er krevende å jobbe i dette markedet, men Ruter har holdt målbevisst fokus på dette arbeidet i 2016. Grafen øverst til høyre viser utviklingen av kundetilfredsheten fra 2014 til 2016 for byene som inngår i BEST-samarbeidet.

#### Ruter har de mest fornøyde kundene i Norden

Benchmarking in European Service of public Transport (BEST) er et samarbeid med utgangspunkt i

de nordiske hovedstadsselskapene, som enkelte år også inkluderer andre europeiske storbyområder. BEST-samarbeidet startet opp i 2001 og Ruter har vært en del av dette samarbeidet helt fra starten av. Målsetningene med samarbeidet er å skape en metode for å benchmarke kollektivselskapene på tvers av landegrensene og skape en arena for å lære av «beste praksis» for å jobbe systematisk for å skape mer fornøyde og lojale kunder. I 2016 ble også Rotterdam med i dette samarbeidet. I 2016 oppnådde Ruter en tilfredshetskår på 74,3 %. Det var best i Norden, mens Helsinki kom på andreplass med en skår på 73,5 %. Ruter viser dermed at selskapet gjør mye riktig i et marked der det blir stadig mer krevende å tilfredsstille kundenes forventninger på faktorer som komfort, pålitelighet, tilgjengelighet og pris. De andre byene, som er en del av samarbeidet, opplever en fallende tilfredshet fra 2015 til 2016.

#### Kundehenvendelser

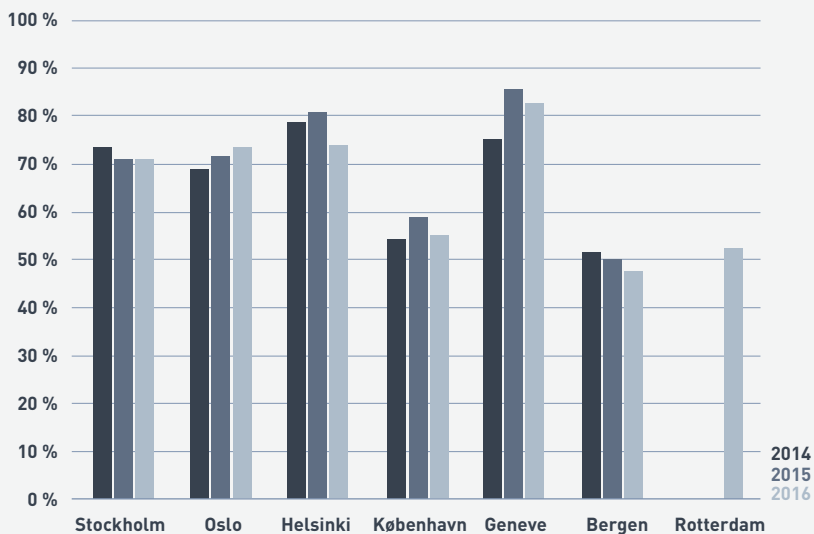
I 2016 ble det registrert 86.000 skriftlige henvendelser. Dette er en økning på 10.000 skriftlige henvendelser sammenlignet med 2015. Ruters kunder henvender seg også per telefon og besøk hos kundesentrene. I 2016 ble over 700.000 kunder betjent av kundesenteret, 239.000 per telefon, og 465.000 i skranke. De fleste henvendelser er knyttet til drift, rutetilbud, pris- og billettsystemet, og billettkontroll. Kundehenvendelser med refusjonskrav i henhold til reisegarantien utgjorde 10.000 henvendelser.

De fleste henvendelsene er knyttet til driftssaker, hvor vi har hatt en liten økning fra 2015. Pris og billettsystem har hatt en nedgang på 10.000 saker fra 2015, da flere tusen reisekort gikk ut på dato. Henvendelser om billettkontroll har økt med 6.000 saker. Dette er et resultat av at antall kontroller har økt. Kundeundersøkelser viser imidlertid at Ruter har stor aksept for å gjennomføre billettkontroller i det brede lag av befolkningen, og at dette ikke påvirker vårt omdømme i negativ retning.

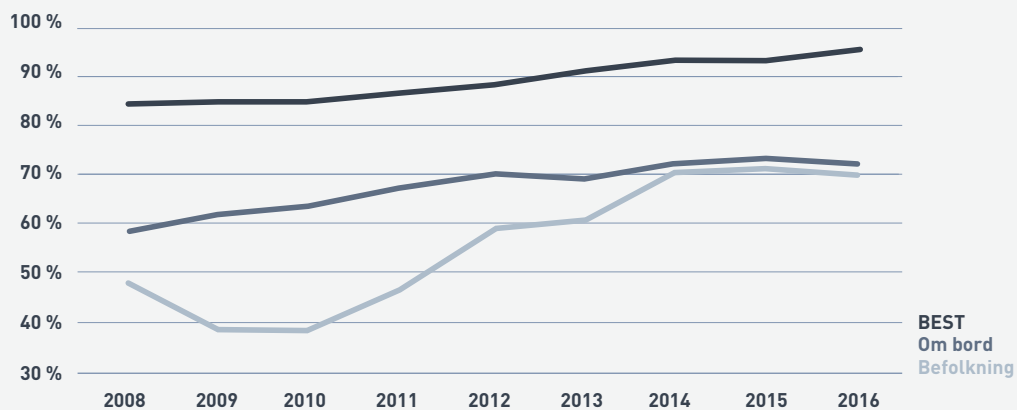
#### Punktlighet

Et viktig element i kundereisen er punktlighet. At de reisende kan stole på at transportmiddelet er i rute, har mange positive konsekvenser: kundene kommer frem i tide, de kan lettere planlegge reisen og det skapes økt trygghet og tillit til Ruter. Undersøkelser ombord viser at punktligheten er nesten 100 %. Denne økte mest de første årene, og flater nå litt mer ut. Likevel ser vi at den fortsatt stiger. Det samme mønsteret ser vi på samme parameter i befolkningsundersøkelsene våre. De siste årene har kurven flatet ut, men det er også naturlig at denne ikke kommer opp på samme nivå som ombordundersøkelsen, da befolkningsundersøkelsen også omfatter personer som ikke reiser så

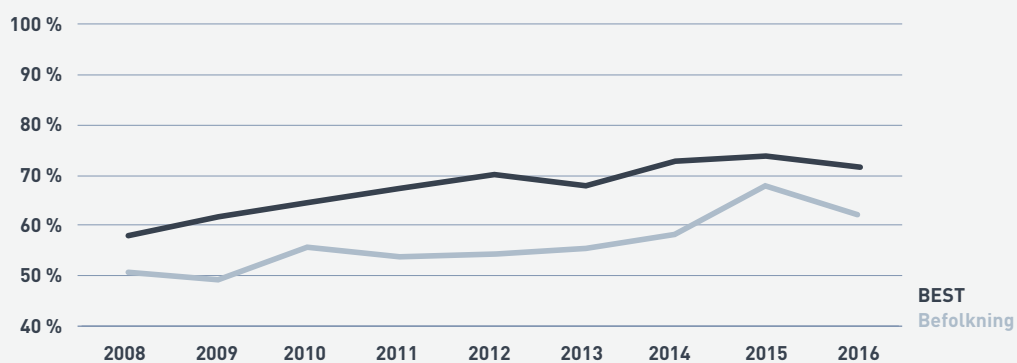
### Tilfredshetsutvikling BEST



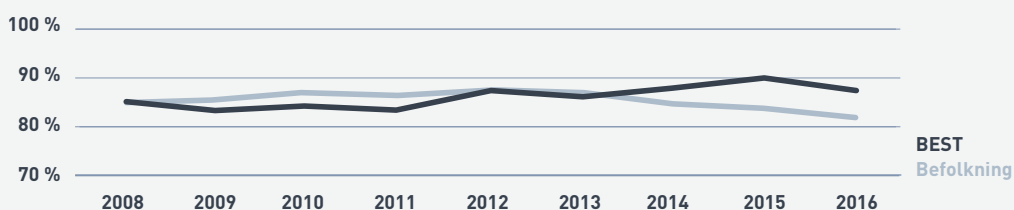
### Utvikling punktlighet



### Utvikling antall avganger



### Utvikling nærhet til bosted



ofte kollektivt. Ruter jobber kontinuerlig med dette kvalitetselementet og informasjon rundt avvik og sanntidsinformasjon, noe som studier har vist har positive konsekvenser på kundens totalopplevelse av reisen.

### Antall avganger

Antall avganger har vist seg som den viktigste enkeltstående forklaringsfaktoren for kundenes tilfredshet med kollektivtilbudet. To av Ruters trendundersøkelser, BEST-undersøkelsen og befolkningsundersøkelsen MIS, viser en positiv utvikling over tid. I 2016 falt denne noe, uten at vi kan finne gode forklaringer på dette. Dermed regner vi med at dette kan ha sammenheng med de statistiske usikkerhetene vi forventer å finne i denne typen undersøkelsen.

I områder med lavt befolkningsgrunnlag er ofte frekvensen dårligere, og dette kan løses gjennom mer fleksible løsninger som «bestilling ved behov» eller mer kapasitetseffektive transportmetoder som for eksempel minibusser. Dette kommer i tillegg til kapasitetsutvidelser ved befolkningsutvikling der det er godt befolkningsgrunnlag. Ruter søker derfor hele tiden å forberede dette parameteret som et virkemiddel for å forbedre kundetilfredsheten. For de reisende betyr frekvens mye, da de vet at det «går alltid en buss, trikk, T-bane og/eller båt», og dette skaper en frihetsfølelse og trygghet i hverdagen. At kundene ønsker bekvemmelighet og kunne gå på «autopilot» er en viktig faktor for suksessen for kollektivtrafikken, og da spesielt for Indre Oslo. Dette fordi at i Indre Oslo har de reisende mange transportmetoder å velge mellom til enhver tid, og de trenger ikke planlegge i stor grad når de skal reise et sted. Utenfor kjernen i Oslo, der frekvensen er lavere, kreves det i større grad planlegging. Dette ser vi også ut i fra markedsandelene, der kollektivt har høyest markedsandel på skole- og jobbreiser, som ofte er mer forutsigbare reiseformål for de reisende. Grad av planlegging er spesielt viktig for de reisende der det ikke er like godt tilbud når det gjelder nærhet til bosted og frekvens, og mer impulsdrivne reiser blir da foretatt i større grad med andre transportmåter. For å lykkes i dette markedet er dette konkurranseparameteret viktig å forbedre, noe som Ruter hele tiden har fokus på gjennom ruteendringer.

### Nærhet til bosted

Nærhet til bosted handler om hvor nær en holdeplass/stasjon er der du bor. Har man lang vei til nærmeste holdeplass/stasjon, så vil man i større grad velge andre transportmidler, mens kort vei betyr at det er enkelt å ta offentlig transport. Nærhet til bosted har gjennom ulike driveranalyser vist seg som et viktig parameter for å påvirke kundetilfredsheten med kollektivtilbudet.

Det siste året har vi spesielt opplevd en nedgang på dette parameteret. Dette kan ha sammenheng med at det har vært noen nedleggelse av holdeplasser, noe som har ført til at de reisende har fått en lengre reisevei, da det blir lengre vei til nærmeste holdeplass/stasjon fra der de bor. I et ressursoptimaliseringsperspektiv kan dette være lønnsomt da færre holdeplasser fører til lavere vedlikeholdsutgifter. Fra et kundeperspektiv kan dette også være lønnsomt da reisetiden blir kortere når det blir færre stopp på strekningen. Dette er likevel et parameter som er viktig å følge med på videre, da kundene verdsetter høyt nærhet til bosted når de skal velge kollektivt.







# 7

## Miljø

50 % av den totale energibruken var fornybar i 2016

### Kollektivtrafikken er en sentral bidragsyter til en bærekraftig utvikling av hovedstadsregionen

Ruter anses som et viktig redskap for å nå de ambisiøse miljømålene Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har satt. Det er bred politisk enighet om at kollektivtransporten, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i persontransporten i regionen. Ruters klart viktigste miljøbidrag er å få flere til å reise kollektivt der bilbruk ville vært alternativet. Dette er kostnadseffektivt og gunstig for klima, lokalmiljø, byutvikling og innbyggernes helse.

Samtidig skal kollektivtransporten fortsette å redusere sin miljøpåvirkning. Ruter vedtok i 2014 en revidert miljøstrategi, som satte ambisiøse mål for reduksjon av klimagassutslipp, lokal forurensning og forbedring av energieffektivitet.

### 50 % av energibruken er fornybar i dag

Innen utgangen av 2020 skal all kollektivtransport i Oslo og Akershus kjøres på fornybar energi. All skinnegående kollektivtrafikk, som utgjør 56 % av kollektivreisene i regionen, går allerede på fornybar strøm med opprinnelsesgaranti. Nå kommer buss- og båttrafikken etter. Om lag 35 % av bussproduksjonen var fornybar i 2016, en økning på 10 prosentpoeng fra 2015, mens 10 % av båtproduksjonen skjedde med fornybar energi i 2016.

100 % fornybar i 2020

Plan for hvordan bussflåten skal konverteres til fornybar energi ble lagt i 2015. Bærekraftig biodiesel og biogass blir viktig på kort sikt som overgangsløsninger på veien mot nullutslipp. På lang sikt vil bussene i all hovedsak ha elektrisk fremdrift. Avtaler for testing av seks batterielektriske busser på tre ulike busslinjer, med litt ulik ladeteknologi, ble inngått med tre eksisterende operatører på tampen av 2016. Testingen starter mot slutten av 2017. Utredning av muligheter for elektrifisering av øyåtene og Nesoddensambandet startet i 2016.

### NO<sub>x</sub> fra buss 82 % ned siden 2007

Andelen fornybart drivstoff økte fra 27 % i 2015 til nærmere 35 % i 2016. Energibruken per personkilometer er kraftig redusert siden 2007, fra 0,37 kWh til 0,26 kWh i 2016. Utslipp i 2016 tilsvarer 44 gram fossilt CO<sub>2</sub> per personkilometer, en reduksjon på 51 % siden 2007.

Når det gjelder lokale utslipp fortsetter den positive utviklingen. Nærmere 95 % av bussparken hadde motorer med Euro 5 eller 6-standard i 2016. Målet er kun Euro 6-busser i 2020. NO<sub>x</sub>-utslippene fra

buss var 0,17 g per personkilometer, noe som representerer en nedgang på 82 % siden 2007. NO<sub>2</sub> er hovedårsaken til helseproblemer forbundet med NO<sub>x</sub>-utslipp og etter hvert som stadig flere busser tilfredsstiller Euro 6-standard, vil dette problemet løses.

Når det gjelder svevestøv, fortsetter den positive utviklingen for svevestøvutslippene fra eksos, som er redusert med 90 % fra 2007. Bussene benytter ikke piggdekk, men det genereres likevel noe svevestøv fra veislitasje. Siden 2007 har utslipp av svevestøv totalt (fra både eksos og veislitasje) per personkilometer blitt redusert med 47 %.

Ruter har som mål at alle bussene skal ha et støynivå på 77 dB(A) eller lavere i 2020. I 2008 hadde 18 % av bussene et støynivå på 77 dB(A) eller lavere. I 2016 hadde denne andelen økt til nesten 88 %, noe som bidrar til bedre lokal luftkvalitet.

### Mer energieffektiv T-bane og trikk

På T-banen har en helt ny vognpark bidratt til en nedgang i energibruken per personkilometer. Fra 2015 til 2016 har energibruken per personkilometer vært konstant, på rundt 0,15 kWh, mens den i 2008 var 0,20 kWh.

For trikken er situasjonen ulik den for T-banen. Som resultat av en aldrende vognpark klarer vi ikke å kjøre veldig mye mer, men passasjertallet øker stadig. Dette medfører at energibruken per personkilometer stadig synker, fra 0,23 kWh i 2007 til 0,12 kWh i 2016.

### NO<sub>x</sub> fra båt 59 % lavere enn i 2007

Båttrafikken har høyest energibruk per personkilometer av alle driftsarter, men energibruken per personkilometer har vært omtrent den samme fra 2007 til 2016, på rundt 1,1 kWh. Utslipp av fossilt CO<sub>2</sub> per personkilometer har gått ned fra 249 g per personkilometer i 2015 til 232 g i 2016. Siden 2007 har vi registrert en nedgang i CO<sub>2</sub>-utslipp på 27 %. Dette skyldes blant annet økt bruk av naturgass på Nesoddåtene til erstatning for diesel, og overgang til fornybar diesel på øyåtene. Når det gjelder NO<sub>x</sub>, har utslipp fra 2015 til 2016 gått ned fra 2,2 g til rundt 2 g per personkilometer. Over tid har nye båter gitt en betydelig forbedring med en reduksjon av disse utslippene på 59 % siden 2007.

### Hydrogenbusser – i front på miljøteknologi

EU-prosjektet CHIC, som Ruters teknologiutviklings- og demonstrasjonsprosjekt med hydrogenbusser har vært en del av, ble avsluttet i 2016. Bussene har kjørt i ordinær rutetrafikk som ledd i CHIC-prosjektet siden våren 2013. Vi har lært mye som kan bidra til videreutvikling av teknologien og

til utprøving og innføring av ny teknologi. Driften av hydrogenbussene videreføres etter avslutning av CHIC i tråd med avtale med eierne.

Prosjektet var delfinansiert av Akershus fylkeskommune, Oslo kommune, Transnova og Forskningsrådet.

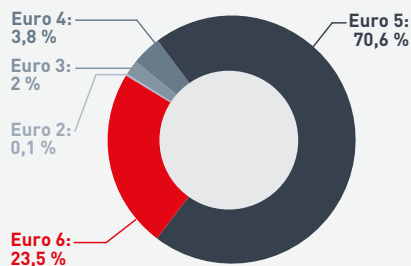
Hydrogenet produseres ved et produksjonsanlegg på Rosenholm ved elektrolyse av vann, og elektrisiteten som brukes, er ren strøm med opprinnelsesgaranti. Bussene har en brenselcelle som omdanner hydrogen til elektrisitet som driver bussens elektriske motor, og eneste utslipp er ren vanndamp.

### Befolkningen forventer miljøsatsing fra Ruter

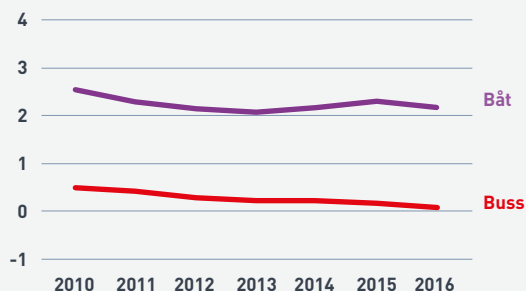
I 2016 svarte omkring 63 % at de forventer at Ruter i stor grad eller svært stor grad tar en aktiv rolle for å redusere miljøpåvirkningen i regionen. Det er en svak nedgang fra 2015 på rundt 3 prosentpoeng. Andelen som mener at vi lykkes i dette arbeidet, har økt fra 2012 til 2016 med om lag 25 %, men fra 2015 til 2016 har andelen som mener vi i stor grad eller svært stor grad lykkes, er om lag 33 %. Rundt 35 % sier at de legger stor eller svært stor vekt på hensyn til miljø ved valg av transportmiddel. Dette er en nedgang på litt i underkant av 3 prosentpoeng fra 2015.



### Busser Euro-klasser ekskl. spesialtransport og minibuss



### Uslipp NO<sub>x</sub> fra buss og båt g/pkm



### Utslipp fra buss

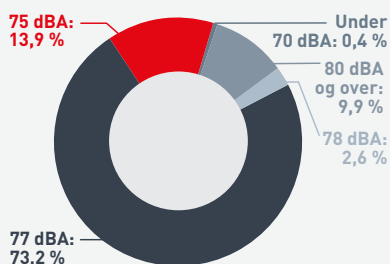
	År	Tonn	g/vkm	g/pkm
<b>NO<sub>x</sub></b>	2008	689	10,7	0,88
	2009	584	9,1	0,69
	2010	530	7,9	0,57
	2011	461	6,8	0,46
	2012	309	4,9	0,29
	2013	262	4,1	0,24
	2014	264	4,0	0,24
	2015	233	3,3	0,21
	2016	201	2,9	0,17
<b>PM<sub>10</sub> eksos</b>	2008	8,4	0,130	0,010
	2009	5,7	0,089	0,007
	2010	4,5	0,066	0,005
	2011	3,8	0,056	0,004
	2012	2,3	0,037	0,002
	2013	1,9	0,029	0,002
	2014	1,9	0,029	0,002
	2015	1,75	0,020	0,002
	2016	1,6	0,022	0,001
<b>PM inkl veistøv</b>	2008	25,9	0,393	0,032
	2009	21,7	0,339	0,026
	2010	21,2	0,316	0,023
	2011	20,6	0,306	0,021
	2012	18,1	0,287	0,017
	2013	18,4	0,279	0,016
	2014	18,6	0,279	0,016
	2015	19,84	0,270	0,017
	2016	19,9	0,272	0,016
<b>CO<sub>2</sub> fossilt</b>	2008	67314	1049	86
	2009	68075	1063	80
	2010	67519	1010	73
	2011	63426	941	64
	2012	61761	983	58
	2013	61579	958	56
	2014	62416	958	56
	2015	59678	853	53
	2016	53167	756	44

### Utslipp fra båt

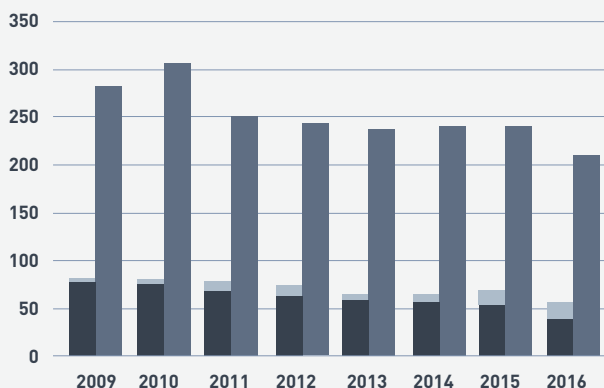
	År	Tonn	g/vkm	g/pkm
<b>NO<sub>x</sub></b>	2008	116	413,3	4,70
	2009	80	281,4	3,53
	2010	59	218,7	2,59
	2011	54	185,2	2,24
	2012	53	174,7	2,11
	2013	50	184,6	2,05
	2014	52	198,9	2,12
	2015	60	196,89	2,26
	2016	56,77	180,59	2,07
<b>PM<sub>10</sub> eksos</b>	2008	1,09	3,900	0,050
	2009	1,01	3,870	0,048
	2010	1,14	4,200	0,050
	2011	1,03	3,528	0,043
	2012	1,06	3,493	0,042
	2013	1,00	3,680	0,041
	2014	1,05	4,010	0,043
	2015	1,14	3,720	0,04
	2016	1,05	3,33	0,038
<b>CO<sub>2</sub> fossilt</b>	2008	6006	21457	27
	2009	6424	22700	284
	2010	7104	26149	310
	2011	6076	20720	250
	2012	6141	20168	243
	2013	5829	21511	242
	2014	6117	23339	249
	2015	6634	21690	249
	2016	5769	18351	210

g/vkm = gram per vognkilometer  
 g/pkm = gram per personkilometer

### Støynivå fra buss ekskl. spesialtransport og minibuss



### Utslipp CO<sub>2</sub> fra buss og båt g/pkm



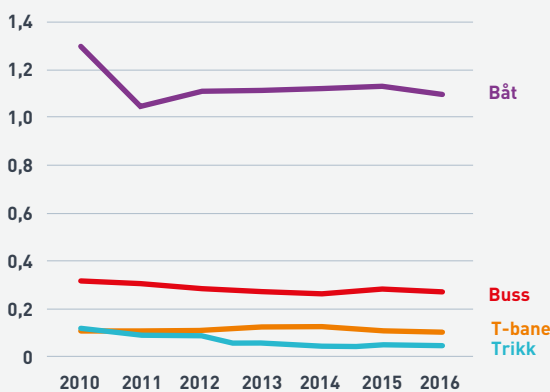
Buss fossilt Båt fossilt Buss fornybar

# 82 %

reduksjon i NO<sub>x</sub>-utslipp fra buss siden 2007



### Energiforbruk for båt, buss, T-Bane og trikk kWh/pkm



### Sammenstilling energiforbruk kWh/pkm

	kWh totalt	Hvorav fossilt	kWh/pkm	kWh/vkm
Båt	29 561 064	27 256 381	1,08	94,04
Buss	318 415 138	208 049 267	0,265	4,53
Trikk	20 156 399	0	0,12	4,55
T-bane	98 998 076	0	0,16	2,27

### Energiforbruk (kWh/pkm) over tid

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Båt	1,30	1,03	1,13	1,12	1,14	1,15	1,08
Buss	0,31	0,30	0,27	0,26	0,27	0,28	0,26
Trikk	0,16	0,14	0,15	0,12	0,12	0,13	0,123
T-bane	0,16	0,16	0,16	0,17	0,17	0,15	0,16

### Fossil/fornybar CO<sub>2</sub> fra buss

Buss	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CO <sub>2</sub> ikke fossilt (tonn)	3785	6084	9952	15747	14334	12965	15385	21624	24 990
CO <sub>2</sub> fossilt (tonn)	67314	68112	67507	63426	61761	61579	62416	59687	53 167
% ikke fossilt	5,3	8,2	12,8	19,9	18,8	17,4	19,8	26,6	32,0

**Utgang Exit**

Sandakerveien, B1



# 8

## Investering i kollektiv- trafikken

En samlet oversikt  
over investeringene  
er ledd i et godt  
beslutningsgrunnlag.



### **Investeringer og øremerkede driftstiltak for 1 777 millioner kroner**

Årlig kostnadsnivå i sum for drift og investeringer i regionens kollektivtrafikk er antakelig omtrent 16 milliarder kroner, som redegjort for i Ruters strategiplan M2016. Full oversikt er vanskelig å få, dels på grunn av avgrensingsproblemer, dels fordi ikke alle data er like åpne og lett tilgjengelige. Dette gjelder både budsjett og regnskap.

Utenom jernbanen blir det årlig investert og reinvestert for om lag 2 milliarder kroner i regionens kollektivtrafikkinfrastruktur. Investeringene er fordelt på flere aktører og ulike finansieringskilder. Investeringene skal bidra til å vedlikeholde, oppgradere og utvikle en infrastruktur tilrettelagt for et kollektivtrafikktilbud som gjør det mulig å nå regionens samferdselspolitiske mål.

Ruter eier ikke selv infrastruktur, men har en rolle i å analysere markedet, utrede fremtidig kollektivtrafikknett og frekvens mv og på dette grunnlag foreslå hvilke infrastrukturtiltak som bør ha gjennomføringsprioritet. I dette ligger det også et samordnings-element mellom finansieringskilder og aktører.

Parallelt med etablering av Ruter kom nye midler til kollektivtrafikken gjennom Oslopakke 3, og Ruter fikk en definert rolle i denne sammenhengen. Midler til drift og mindre investeringer kanalisert gjennom Ruter skal utgjøre minimum 25 % av bompengeneinntektene, eller minimum 540 millioner 2008-kroner. Ruter ble også gitt en rolle med å utrede og foreslå tiltak i søknaden om statlige belønningmidler og tilgjengelighetsmidler mv. Investeringene Ruter har samordningsansvar for, prioriteres gjennom porteføljestyring. Dette innebærer at tiltakene prioriteres på grunnlag av en helhetlig vurdering basert på bidrag til måloppfyllelse, disponible midler, samfunnsøkonomisk lønnsomhet, planstatus og kapasitet på planlegging og gjennomføring.

På neste oppslag vises en oversikt over investeringer for 2016, med sum på 1 633 millioner kroner. I tillegg er det oversikt over øremerkede driftstiltak finansiert ved den statlige belønningsordningen for 144 millioner kroner.

Tiltakene i Oslo summerer seg til 1 481 millioner kroner, mens det i Akershus er gjennomført tiltak for 296 millioner kroner.

Oslo og Akershus disponerte statlige belønningmidler på til sammen 430 millioner kroner i 2016. Alle Sporveiens egeninvesteringer er ført på Oslo, da disse har en generell nytte som det er vanskelig å splitte. Ruters egne investeringer er hovedsakelig knyttet til elektronisk billettering, mobilapp og sanntidsinformasjon mv.

### **Satsing på trikk**

387 millioner kroner av midlene kanalisert gjennom Ruter har gått til opprusting av trikkeinfrastrukturen, blant annet oppgradering av Ekebergbanen (121 millioner kroner) og diverse tiltak for å tilpasse trikkeinfrastrukturen til de nye trikkene som kommer (95 millioner kroner).

Etableringen av toveis trikk i Prinsens gate har pågått for fullt i 2016, og strekningen åpnet for trafikk i februar 2017. Planleggingen av flere store gate- og trikkeoppgraderingsprosjekter, som Storgata, Thorvald Meyers gate og Tinghuset-Tullinløkka, pågikk i 2016.

Oslo kommune ved Bymiljøetaten har investert i kollektivtrafikk for 194 millioner kroner, hvorav 20 millioner kroner til «kraftfulle fremkommelighets-tiltak», som omtalt under Utvikling i kapittel 6.

### **Åpning av Lørenbanen og oppgradert Østsjøbane**

I alt er det brukt 560 millioner kroner på oppgradering og utvidelse av T-banen, med Lørenbanen (59 millioner kroner) og Østsjøbanen (245 millioner kroner) som de største prosjektene. I april 2016 ble T-banetilbudet styrket med åpning av den nye Lørenbanen og doubling av frekvensen på den oppgraderte Østsjøbanen.

Reguleringsarbeidet for Fornebubanen i Oslo ble ferdigstilt i 2016, og det ble benyttet til sammen 24 millioner kroner av den totale rammen på 312 millioner kroner.

### **Etablering av Ski gateterminal og innfartsparkering**

I alt er det brukt 11 millioner kroner i statlige belønningmidler på etablering av flere innfartsparkeringsplasser. Samme finansieringskilde har gitt 21 millioner kroner til ny gateterminal og bedre fremkommelighet ved Ski stasjon. 20 millioner kroner investeres i eiendom til bussanlegg i Nittedal. Videre utrulling av trafikantinformasjon og designprogrammet (TID) inkludert sanntidsinformasjonssystemet (SIS) fikk 35 millioner kroner fra belønningsordningen. 15 millioner kroner til videreutvikling av salgsnett, mobile løsninger og ny informasjonsteknologi ble også finansiert gjennom den samme ordningen.

I 2016 har Statens vegvesen brukt 52 millioner kroner på blant annet etablering av kollektivfelt og oppgradering av holdeplasser på riksveier i Oslo og Akershus.

### **Behov for økte og forutsigbare rammer**

Summen av investeringer og øremerkede driftstiltak var 25 % lavere enn i 2015. Medregnes Fornebubanens ubenyttede rammer, er summen 13 % lavere enn året før. Det er velbegrunnet behov for en økt ramme og bedre forutsigbarhet, men utviklingen må uansett sees i et tidsperspektiv på minst fire år.



## Investeringer i kollektivtrafikken 2016

Investeringer i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus i 2016 finansiert gjennom Oslopakke 3, av Oslo kommune, ved statlige belønningssmidler, og over driften i Ruter/Sporveien. Jernbaneinvesteringer kommer i tillegg.

Beløp i mill. kroner	03 store prosjekter, Oslo	03 mindre investeringer Akershus	03 mindre investeringer Oslo	03 andre investeringer Oslo (BYM)	03 andre investeringer Akershus	03 kollektivmidler riksveg, SVRØ	SUM Oslopakke 3	Statlige belønningssmidler	Oslo kommunes egen-finansierte investeringer	Sporveien Oslos investeringer	Ruters investeringer	Sum 2016
Fornubanen	24						24					24
Fornylse og delvis automatisering av signal- og sikringsanlegget	20						20					20
Lørenbanen, nybygging	59						59					59
Østsjøbanen, omfattende vedlikehold	245						245					245
Nydalen stasjon, oppgradering	24						24					24
Brannsikkerhet stasjoner/tunneler	25						25					25
Likeretterprogram	1						1					1
Overkjøringsspor Tveita, Voksenkollen og Stortinget	35						35					35
It-sikkerhet for kjøreveikritiske anlegg	5						5					5
Etterstad base	20		10				30					30
Sporveksel Ryen			10				10					10
Akutte tiltak T-bane			33				33					33
Stasjonsoppgradering østlige T-banenett			20				20	20				40
Spør 1 Ensjø-Carl Berners plass			9				9					9
<b>Sum investeringer T-bane</b>	<b>458</b>	<b>-</b>	<b>82</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>540</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>560</b>
Elektrotiltak inkl. likerettere	65						65					65
Prinsens gate, etablering av toveis trikk	21		7				28					28
Oppgradering av Ekebergbanen							-	121				121
Fornylse av sporveksler	17						17					17
Majorstuen (Bogstadveien-Kirkeveien), oppgradering	5						5					5
Pilestredet/Parkveien	10						10					10
Tilpasningstiltak for nye trikker	95						95					95
Briskeby, vedlikeholdstiltak			8				8					8
Base trikk	8						8					8
Akutte tiltak trikk			30				30					30
<b>Sum investeringer trikk</b>	<b>221</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>266</b>	<b>121</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>387</b>
Eiendom							-			10		10
Produksjon (InfraPartner og verksted)							-			24		24
Sporveien IKT							-			109		109
<b>Sum diverse investeringer Sporveien Oslo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>143</b>	<b>-</b>	<b>143</b>
Elektronisk billettering, mobilapp, sanntidsinformasjon, mv.							-				88	88
<b>Sum investeringer Ruter</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
Bryn kollektivterminal				14			14					14
Storgata, prosjektering				22			22					22
Prinsens gate				64			64					64
Tollbugata regulering, byggeplan, forprosjekt				1			1					1
Thorvald Meyers gate, prosjektering				18			18					18
Tinghuset/Tullinløkka				23			23					23
Bispegata				7			7					7
Grefsenveien, Storo, Disen				8			8					8
Kraftfulle fremkommelighetstiltak				3			3	17				20
Holdeplassoppgraderinger				10			10					10
Aksjon skolevei og trafikksikkerhet				7			7					7
<b>Sum investeringer Bymiljøetaten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>177</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>177</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>194</b>
Heggedal knutepunkt					57		57					57
Fremkommelighetstiltak					5		5					5
Holdeplassoppgraderinger (UU)					6		6					6
Ski tettsted, Nordbyveien bro mv.					5		5					5
Diverse innfartsparkering					8		8					8
<b>Sum investeringer fylkesvei Akershus fk/Statens vegvesen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81</b>
Rv 150 Dag Hammarskjølds vei, kollektivfelt						20	20					20
E6 Mortensrud-Skullerud, kollektivfelt						7	7					7
Rv 22 Rundkjøring Fetsund						16	16					16
E18 Holmen-Fusdal, kollektivfelt						3	3					3
E18 Nygårdskrysset (innfartsparkering)						1	1					1
Rv 22 Fet og Skedsmo; div holdeplassoppgraderinger						5	5					5
<b>Sum investeringer riksveg Oslo, Statens Vegvesen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>
Bussfremkommelighet - gateterminal Ski stasjon							-	21				21
Planlegging ny metrotunnel							-	15				15
Bussanlegg Kjul/Nittedal							-	20				20
Innfartsparkering Måna og Flaskebekk							-	11				11
Busslomme Myrvoll							-	3				3
Videre utrulling av trafikantinformasjonsprogrammet (TID) og SIS							-	35				35
Videreutvikling av salgsnett, mobile løsninger, ny teknologi, korrespondanse- og avviksinformasjon, SIS, mv.							-	15				15
Diverse mindre investeringer							-	8				8
<b>Diverse investeringer</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>128</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>128</b>
<b>Sum investeringer 2016</b>	<b>679</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>177</b>	<b>81</b>	<b>52</b>	<b>1 116</b>	<b>286</b>	<b>-</b>	<b>143</b>	<b>88</b>	<b>1 633</b>
Frekvens- og kapasitetsøkning bybuss							-	50				50
Kapasitetsstyrking for trikk ved bussupplering							-	20				20
Frekvens- og kapasitetsøkning regionbuss Nedre Romerike							-	25				25
Harmonisering av buss- og togfrekvens (NSB 2012)							-	12				12
Styrking av båttilbudet, øyfergene og Nesoddsambandet							-	27				27
Elbusspiloter							-	10				10
Driftstiltak finansiert ved belønningssmidler							-	144				144
<b>Sum investeringer og øremerket drift 2016</b>	<b>679</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>177</b>	<b>81</b>	<b>52</b>	<b>1 116</b>	<b>430</b>	<b>-</b>	<b>143</b>	<b>88</b>	<b>1 777</b>
<b>Sum Oslo</b>	<b>679</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>177</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>1 010</b>	<b>275</b>	<b>-</b>	<b>143</b>	<b>53</b>	<b>1 481</b>
<b>Sum Akershus</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>25</b>	<b>106</b>	<b>155</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>296</b>



RuterRegio



# 9

## Ruters økonomi

Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.



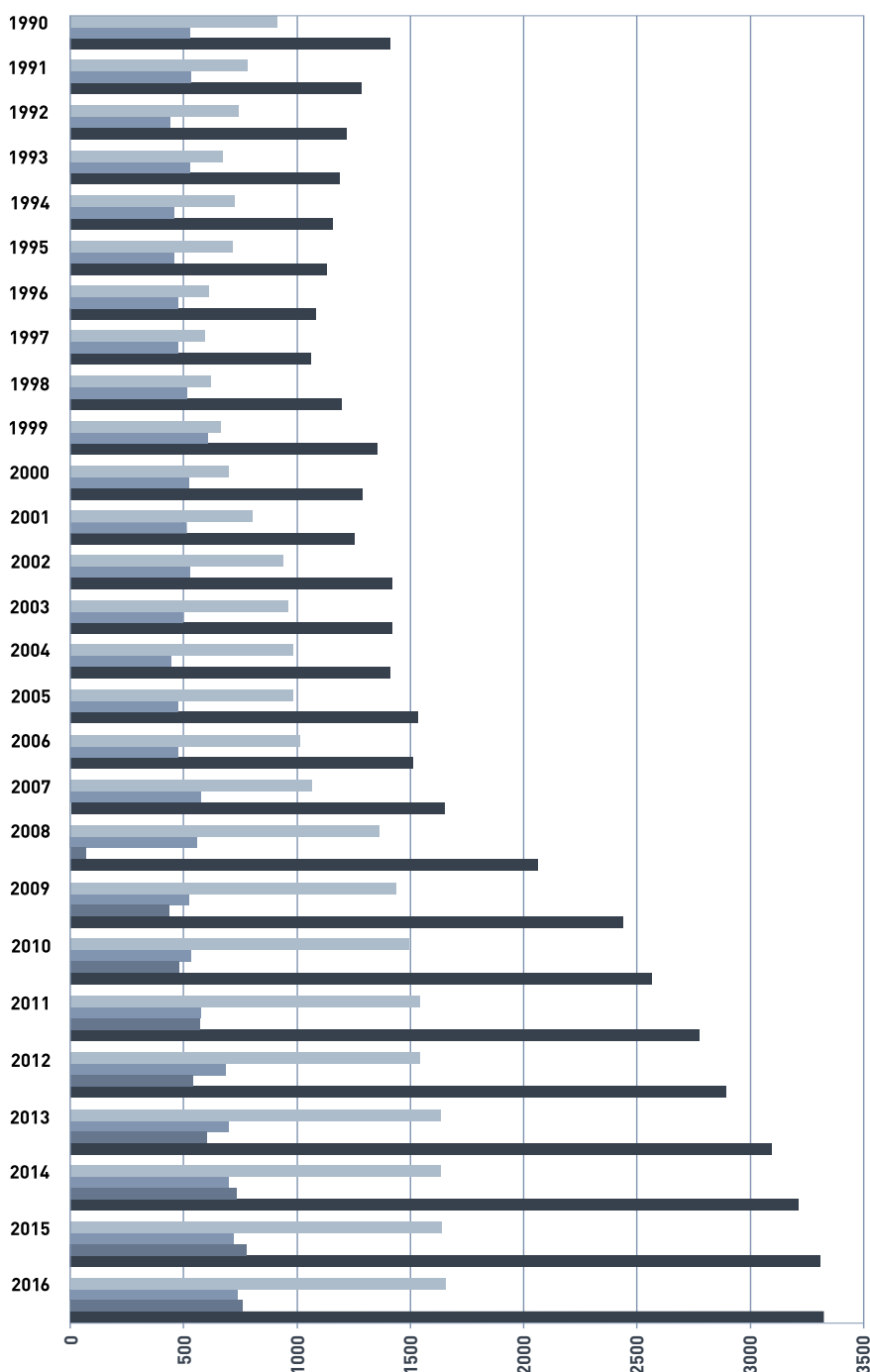
Morselskapet Ruter As hadde i 2016 driftsinntekter på 7 514 millioner kroner og et resultat på 180,85 millioner kroner. Driftsinntektene i konsernet, som også omfatter Konsentra AS, NRI AS, OATS AS, Persveien Eiendom 1 AS, Persveien 23 AS og de sovende selskapene Trafikanten AS, AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s, var 7 536 millioner kroner. Av morselskapets driftsinntekter utgjør billettinntekter og salg av tjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune henholdsvis 3 860 millioner kroner, 1 720 millioner kroner og 830 millioner kroner.

Salg av tjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune finansierer 33,9 % av kollektivtransporten i regionen. Inklusiv driftsdelen av Oslopakke 3 og den statlige belønningsordningen finansieres 45,3 % med fylkeskommunale og statlige midler.

De samlede driftskostnadene for morselskapet var på 7 366 millioner kroner. Av dette utgjør 6 723 millioner kroner kostnader til tjenestekjøp og rutedrift. De økonomiske resultatene er for øvrig fylldig omtalt i styrets beretning.

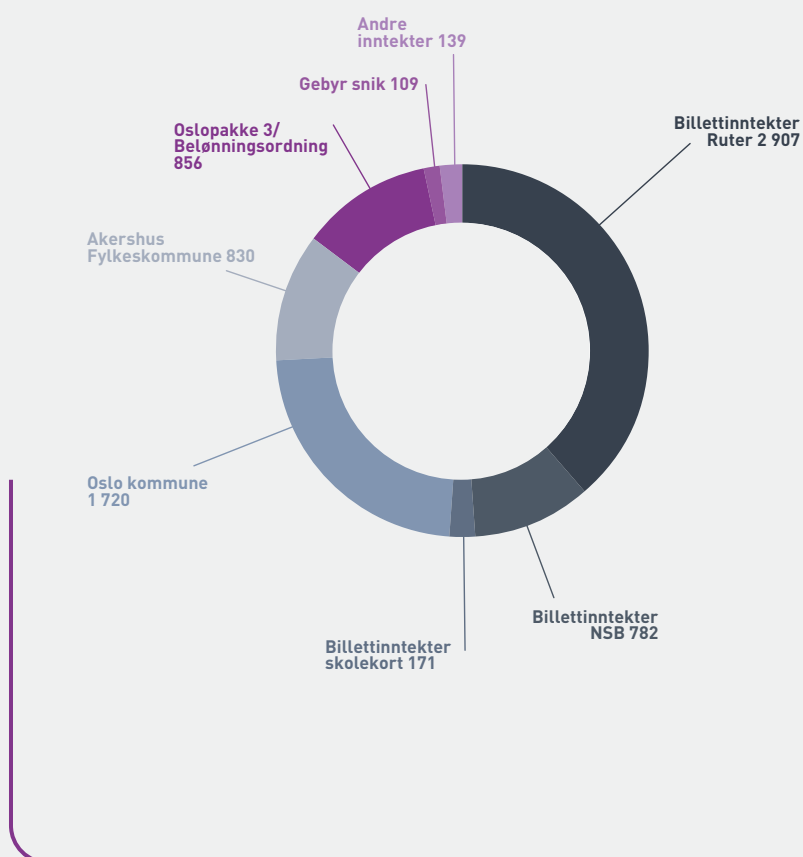
#### Tilskuddsutvikling MNOK 2016

Oslo kommune Akershus fylkeskommune Oslopakke 3, belønningsmidler og annet Total

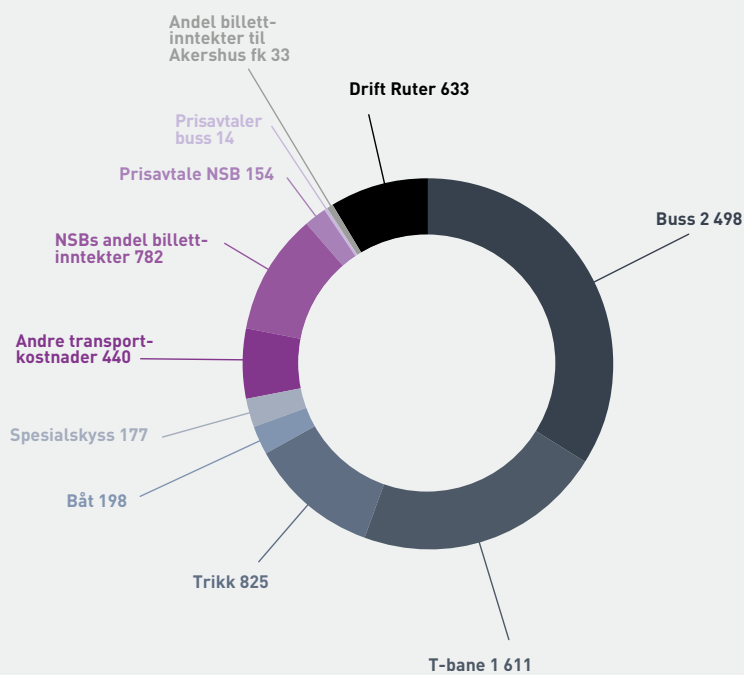


45,3 % av inntektene var offentlige midler

## Inntekter 2016



## Kostnader 2016





# 10

## Styrets beretning

Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

## Styret i Ruter



Bernt Stilluf Karlsen  
**Styreleder**



Are Kjensli  
**Styremedlem**



Eli Giske  
**Styremedlem**



Kjetil Lund  
**Styremedlem**



Mariann Hornnes  
**Styremedlem**



Carl Sandstad  
**Ansattes representant,  
organiserte**



Morten Stubberød  
**Ansattes representant,  
uorganiserte**



Bernt Reitan Jenssen  
**Adm. direktør**

## CV Styremedlemmer

### Bernt Stilluf Karlsen

Styreleder. **Født:**1950. **Stilling:** Arbeidende styreformann i ProCorp. **Utdannelse:** Stilluf er utdannet siviløkonom fra Norges Handelshøyskole (NHH) i Bergen. **Verv:** Styreverv i ulike private selskaper og folkevalgte tillitsverv i Oslo kommune.

### Are Kjensli

Styremedlem. **Født:**1958. **Stilling:** Administrerende direktør i NHO Logistikk og Transport. **Utdannelse:** Krigsskolen ved Linderud, bedriftslederskolen, BI og INSEADs Top Management Program. **Verv:** Div. stillingsrelaterte styreverv, styremedlem i World Cup Nordiske grener og Skiskyting i Holmenkollen.

### Eli Giske

Styremedlem. **Født:**1964. **Stilling:** CFO i Posten Norge. **Utdannelse:** Master of Business and Marketing, Oslo Handelshøyskole/BI.

**Verv:** Styremedlem i Nye Veier AS.

### Kjetil Lund

Styremedlem. **Født:**1970. **Stilling:** Direktør for klima og myndighetskontakt, Statkraft. **Utdannelse:** Cand.polit. med hovedfag i sosialøkonomi, Universitet i Bergen. **Verv:** Representantskapet i Norges Bank og leder i Advisory Board for Cicero Climate Finance.

### Mariann Hornnes

Styremedlem. **Født:**1965. **Stilling:** Administrerende direktør Sykehuspartner HF. **Utdannelse:** Sivilingeniør elektronikk, NTNU.

### Carl Sandstad

Ansattes representant, organiserte. **Født:**1952. **Stilling:** Spesialrådgiver strategi, Ruter. **Utdannelse:** Siviløkonom.

### Morten Stubberød

Ansattes representant, uorganiserte. **Født:**1958. **Stilling:** Fagsjef ruteplan, trafikkplan, Ruter. **Utdannelse:** Videregående skole.



# Styrets beretning 2016

## Virksomheten

Ruter As er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus, etablert 1.1.2008. Oslo kommune eier 60 % og Akershus fylkeskommune 40 % av aksjene i selskapet. Ruter As er lokalisert i Dronningens gate 40 i Oslo sentrum.

Ruter skal tilrettelegge for at det kan utvikles en samordnet og mer attraktiv kollektivtransport i Oslo og Akershus, slik at kollektivtrafikkens andel av den samlede persontransport i regionen øker.

Selskapet planlegger, kjøper og markedsfører transporttilbudet i Oslo og Akershus basert på leveranseavtaler som er inngått med Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

## Markedsresultat

I 2016 økte antall kollektivreiser med 4,9 % til 350 millioner. Dette er godt over målet på 4 %. Ruters trafikkvekst er 2,7 ganger høyere enn befolkningsveksten på 1,8 %. Gitt den svake veksten i biltrafikken betyr dette økt markedsandel for kollektivtrafikken, den klart viktigste indikatoren på Ruters bidrag til å oppnå Oslo kommunes og Akershus fylkeskommunes viktige transport- og miljøpolitiske mål. I 2016 passerte vi milepælen 50 % markedsandel for kollektivtrafikken i Oslo, regnet av de motoriserte reisene. Resultatet ble 52 % i Oslo, 24 % i Akershus og 37 % i Ruters trafikkområde i sum.

Det er naturlig med noe ulike nivåer i de to fylkene, da både behovet og grunnlaget for høye kollektivandeler er større i de mest tettbygde delene av regionen.

Både i Akershus og i Oslo er kundetilfredsheten fortsatt høy med et gjennomsnitt på 97 %. Den er høyere enn målsatt. Indikatoren måles blant kunder under reisen. Befolkningstilfredsheten, eller tilbudstilfredsheten, måles ved hjemmeintervjuer, og uavhengig av om vedkommende reiser kollek-

tivt og i tilfelle hvor ofte. For tilbudstilfredsheten ligger vi i 2016 noe lavere enn målsatt. 70 % fornøyd er 3 prosentpoeng lavere enn mål, og styret har utviklingen under observasjon, som et viktig aspekt ved vurderingen av aktuelle tilbudsforbedringer. Tilfredsheten er fortsatt større i Oslo (80 %) enn i Akershus (58 %). Mye av denne ulikheten skyldes at tilbudskvaliteten naturlig nok må være høyest i tettbygde områder.

Mens tilbudstilfredsheten gikk noe ned i 2016, fikk Ruters omdømme en noe forbedret score. Dette illustrerer at tilbudstilfredsheten, ved siden av egne reiseerfaringer, også påvirkes av forhold utenfor Ruters kontroll.

## Trafikktilbud

Trafikktilbudet målt som vognkilometer økte med 9 % i 2016, vesentlig knyttet til T-banen, hvor vi i samarbeid med Sporveien gjennomførte en ny trafikkeringsmodell ved åpningen av Lørenbanen 3. april. Dette ga nye direkte reisemuligheter og økt frekvens. For de øvrige driftsartene hadde endringene stort sett karakter av tilpasninger for enda bedre å kunne møte markedsbehov og kundeønsker.

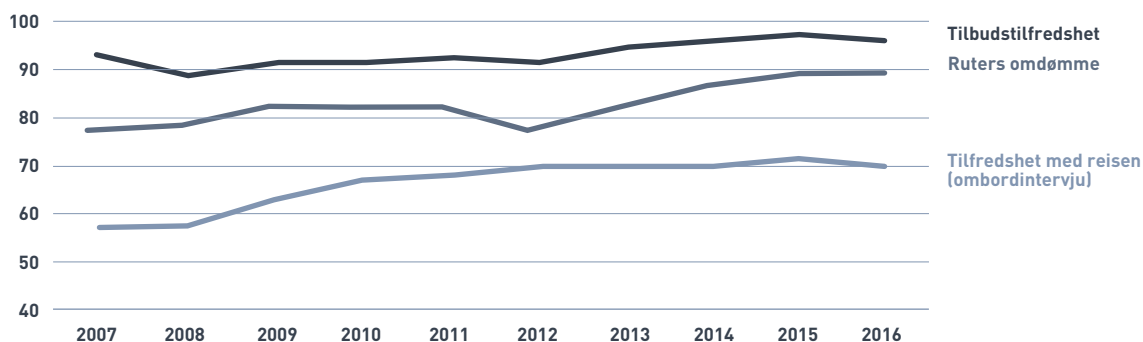
Styret har oppmerksomhet på den effektiviseringen som ligger i en stadig bedre tilpasning mellom markedsmuligheter og tilbudsutvikling. Slik får vi flere kunder i kollektivtrafikken til relativt lav ekstra kostnad.

## Ytre miljø

Ruter påvirker det ytre miljøet primært gjennom kollektivtrafikkens andel av motorisert transport i regionen. Ved å tilby attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport bidrar Ruter til redusert personbilbruk og et pulserende hovedstadsområde som ikke er preget av bilkøer og forurensning.

Ruter arbeider parallelt med å redusere kollektivtransportens miljøbelastning. 57 % av kollektivrei-

Kundetilfredshet, omdømme og tilbudstilfredshet



sene skjer med elektrisk drevne T-baner, trikker og lokaltog, med svært lav miljøpåvirkning. All skinnegående kollektivtransport i regionen bruker fornybar elektrisk energi med opprinnelsesgaranti. I sum var 50 % av energiforbruket i Ruters tilbudsproduksjon basert på fornybar energi i 2016.

35 % av bussenes energiforbruk kom fra fornybare kilder i 2016. Siden 2007 er bussenes utslipp av fossilt CO<sub>2</sub> redusert med 51 % per personkilometer. For NO<sub>x</sub> er den tilsvarende reduksjonen 82 %.

Elektrisk bussdrift har en sentral plass i Ruters program for videreutvikling av miljø- og klimavennlig drift. I 2016 fikk vi, gjennom miljørettede funksjonskrav ved konkurranseutsetting av minibusstilbud på Romerike, en vinner med 10 batterielektriske busser. Disse bussene vil i stor grad bli brukt til skoleskyss, og vil bli de første elbussene i Norge i ordinær drift. Parallelt har Ruter konkurranseutsatt prøvedrift med elektriske busser på tre linjer i bytrafikken i Oslo. Her vil vi få både nor-

malbusser og leddbusser, med noe ulike valg av ladeteknologi. I alt seks busser skal være i trafikk hos tre eksisterende operatører fra høsten 2017.

Arbeidet med null- og lavutslippsløsninger på båt er også godt i gang. I januar 2016 ble øybåtene i Indre Oslofjord de første i Norge til å legge om til fornybar diesel i ordinær rutedrift.

#### Trafikksikkerhet

Ruter har en nullvisjon knyttet til alvorlige ulykker. I 2016 var det 2 som mistet livet og 7 som ble hardt skadet i ulykker der kollektivtrafikken var involvert. I 2015 mistet 3 livet og 14 ble hardt skadet. Ruter stiller strenge krav til kvalitetsregimer, sikkerhet og krisehåndtering i operatørkontraktene.

#### Medarbeidere

Ved årets utgang var det 266 ansatte i morselskapet og 298 i konsernet. Dette var en økning på 11 ansatte i morselskapet sammenlignet med året før. Det ble utført henholdsvis 247 og 278 årsverk.



I morselskapet var gjennomsnittsalderen 45 år, kvinneandelen 55 % samlet og 47 % blant ledere. I toppledelsen i morselskapet er det 7 menn og 5 (42 %) kvinner.

Ruters retningslinjer for rekruttering, internt avansement, kompensasjon og arbeidsvilkår sikrer like muligheter og rettigheter uavhengig av kjønn, alder, etnisitet, nasjonal opprinnelse, politisk syn, religion, seksuell orientering og funksjonshemming. Arbeidstakere over 60 år tilbys seniortiltak basert på individuelle behov.

### Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet i Ruter vurderes som godt. Ruter er en IA-bedrift. Avtalen om inkluderende arbeidsliv forplikter selskapet blant annet til å drive forebyggende HMS-arbeid og tilrettelegge for at færre ansatte får sykefravær. Avtalen skal også sikre at sykmeldte lettere og raskere kommer tilbake i arbeid.

Ingen ulykker eller skader og få sykdomstilfeller var arbeidsrelatert i 2016. Samlet nærvær gikk noe ned sammenlignet med 2015, og lå på 93,1 %, målt over 12 rullerende måneder. Dette er svakere enn Ruters nærværsmål på 95,5 %. Det er spesielt langtidsfraværet som er høyt. Det er igangsatt en rekke tiltak for å øke nærværet i selskapet. Innsatsen vil bli videreført i 2017.

Ved avtale med Stamina Helse sikres kartlegging av arbeidsmiljøet, gjennomføring av arbeidsplassundersøkelser og vurdering av risiko for helsefare. Ruter har en helseforsikring som sikrer at de ansatte raskt får hjelp ved behov, hvilket bidrar til en raskere tilbakeføring til arbeid etter sykefravær og i noen tilfeller hindrer sykefravær. Ruter besluttet i 2016 å endre pensjonsordningen gjennom en valgfri overgang til innskuddspensjon, og vil ved dette få en mer forutsigbar og moderne pensjonsordning. Ny ordning er obligatorisk for nyansatte etter 31.12.2016.

### NSB-avtalen

Samarbeidsavtalen mellom Ruter og NSB er etablert for at kundene skal få et sømløst pris- og billettsamarbeid.

Dagens avtale representerer en betydelig økonomisk usikkerhet for Ruter, og de senere årene har andelen av de samlede billettinntektene i selskapets område som tilfaller NSB, økt kraftig (inntektsfordelingen). Samtidig har det skjedd en økning i tilskuddet som Ruter betaler som kompensasjon til NSB for differansen mellom Ruters priser og NSBs nasjonale taksttabell (prisdifferansen).

Regnskapsførte kostnader knyttet til avtalen var i

2014 MNOK 734, 2015 MNOK 1 040 og i 2016 MNOK 936.

Styret har forventninger til at resultatene av den pågående forhandlingsprosessen mellom Samferdselsdepartementet og Akershus fylkeskommune sammen med Oslo kommune vil foreligge innen kort tid slik at den økonomiske usikkerheten knyttet til denne avtalen kan reduseres.

### Økonomisk resultat

Det regnskapsmessige resultatet etter netto finansinntekter i morselskapet Ruter AS ble på MNOK 181. Det ble budsjettet med et negativt resultat lik MNOK 69. Ruters økonomiske resultat er preget av god økning i billettinntektene (MNOK 78) ut over budsjett, reduserte kostnader til NSB-oppgjøret (MNOK 138) og lavere reguleringer i operatørkontraktene (MNOK 65) i forhold til planlagt. I tillegg er det foretatt ekstraordinære av- og nedskrivninger av it-systemer pga redusert levetid (MNOK 31).

For konsernet ble resultatet etter finansinntekter MNOK 189 og omsetningen på MNOK 7 536. Omsetningen i morselskapet var på MNOK 7 514.

Konsernet omfatter morselskapet Ruter og datterselskapene:

- Konsentra AS (selskap med hovedformål å motta bestilling, planlegge og videreformidle anropsstyrt persontransport i Ruters område).
- Norsk Reiseinformasjon AS (selskap med hovedformål å utvikle og vedlikeholde en nasjonal rutedatabase som inneholder all kollektivtransport i Norge, samt direkteruter mellom Norge og utlandet).
- Persveien Eiendom 1 AS og Persveien 23 AS (selskap med hovedformål å investere og leie ut fast eiendom, med tanke på bussanlegg).
- Enkelte andre mindre selskaper.

Ruter har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

**Inntekter.** Morselskapets samlede driftsinntekter i 2016 var MNOK 7 514, opp fra MNOK 7 094 i 2015 (+5,9 %). Billettinntektene var på MNOK 3 860 (+7,6 %). Salg av tjenester til Oslo kommune utgjorde MNOK 1 720 og til Akershus fylkeskommune MNOK 830. Bompenginntekter fra Oslopakke 3 og inntekter fra den statlige belønningsordningen bidro med til sammen MNOK 856. Offentlig tjenestesalg finansierte dermed i sum 34 % av kostnadene ved kollektivtrafikken i regionen i 2016. Inklusive driftsdelen av Oslopakke 3 og den statlige belønningsordning

gen ble ca. 45 % av kollektivtrafikken i regionen finansiert gjennom tilskudd.

**Kostnader.** De samlede driftskostnadene for morselskapet var på MNOK 7 366, og for konsernet MNOK 7 378. I løpende priser er dette, for morselskapet, 3,5 % høyere enn i 2015. Inflasjonskorrigert til faste priser er økningen 0,7 %. Hos morselskapet utgjør MNOK 6 723 kostnader til tjenestekjøp og rutedrift. Ruter har kostnader på MNOK 2 507 for bussdriften, MNOK 1 611 for T-bane, MNOK 825 for trikk, MNOK 198 for båt og MNOK 179 for spesialskysse skole.

**Effektivitet.** En reell kostnadsøkning på 0,7 % og en trafikkøkning på 4,9 % gir en reduksjon i kostnad per reise på 4 %, som tilsvarer en effektivitetsgevinst på MNOK 295 i 2016. Dette inkluderer tog.

**Likviditet og kontantstrøm.** Likviditetsbeholdningen i morselskapet var på MNOK 2 011 per 31.12.2016. Samlet netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter i morselskapet var på MNOK 308. Det ble nedbetalt MNOK 29,2 på lån i Kommunalbanken, DnB og Nordea.

**Balansen.** Totalkapitalen var ved utgangen av året på MNOK 2 661 i morselskapet og MNOK 2 720 i konsernet. Egenkapitalandelen i morselskapet utgjorde 17,7 % i 2016 mot 11,1 % i 2015. Tilsvarende for konsernet var 19,0 % og 12,2 %

Den kortsiktige gjelden i morselskapet var på MNOK 1 828 og i konsernet MNOK 1 828. Av den kortsiktige gjelden i morselskapet var MNOK 355 knyttet til foreløpig ubenyttede tilskudd til øremerkede oppgaver. I hovedsak gjelder dette Oslopakke 3 og Belønningsordningen. På bakgrunn av blant annet gjeldens karakter finner styret egenkapitalandelen forsvarlig.

**Finansiell risiko og insentiver.** Ruter har etablert insentivavtaler med operatørene. Hensikten er å bedre kvaliteten, og dermed kundetilfredsheten, og ved dette bidra til trafikkøkning.

Én av avtalene er en fremforhandlet rammeavtale med konsernet Sporveien Oslo AS, eid av Oslo kommune. Det pågår forhandlinger om ny flerårig hovedavtale med Sporveien. Avtalen skal ha virkning fra 1.4.2017. De andre avtalene er ledd i anbudskontrakter for buss og båt. I kjørekontraktene med bussoperatørene ligger det finansiell risiko knyttet til endringer i indekser for lønn, rente, diesel og andre indikatorer. Ruter er kontraktforpliktet til å justere godtgjørelsen i henhold til endringer i disse indeksene.

Ruter har rentebærende gjeld og samtidig en stor kontantbeholdning og er følgelig eksponert for endringer i rentenivået. Selskapet er også, til en viss grad, eksponert for endringer i valutakurser gjennom innkjøp.

Risikoelementene i samarbeidsavtalen med NSB er omtalt særskilt ovenfor.

**Pensjonsforpliktelse.** Justering i estimatavvik for 2016 reduserer pensjonsforpliktelsen med MNOK 14,5 og er ført direkte mot egenkapitalen pr 31.12.2016. Denne effekten er tilsvarende i konsernregnskapet.

**Disponering av overskudd.** Årets overskudd i Ruter As på MNOK 180,850 foreslås disponert mot annen egenkapital.

Estimatavvik knyttet til pensjon øker egenkapitalen i Ruter As med MNOK 14,5. Selskapets egenkapital er MNOK 471,9 i 2016. Konsernets egenkapital er MNOK 515,6.

**Forutsetning om fortsatt drift.** Styret bekrefter, i samsvar med regnskapslovens § 3-3, at årsregnskapet er utarbeidet på grunnlag av forutsetning om fortsatt drift.

#### **Fremtidsutsikter og spesielle utfordringer**

**Mål for grønn mobilitet.** Ruter har så langt levert i samsvar med de målene og forventningene som Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har trukket opp for kollektivtrafikken, og innenfor de økonomiske rammene som er gitt. Siden 2007 har antall kollektivtrafikkreiser økt med 54 % og markedsandelen av motoriserte reiser fra 27 % til 37 %.

En mulig målrettet videreutvikling av regionens kollektivtrafikk er trukket opp i Ruters strategiplan M2016 og samordnet med konseptvalgutredningen for Oslo-navet. Parallelt har Oslo kommune utviklet mål for trafikkutviklingen, som etter nå foreliggende vedtak tilsier en ytterligere forsterket rolle for kollektivtrafikken. Et sentralt delmål er at biltrafikken i Oslo skal reduseres med 20 % innen 2019, med utgangspunkt i 2015. Ruter er i gang med nærmere analyser av tiltak for kollektivtrafikkens del, sett i sammenheng med øvrige grønne mobilitetsformer. Reduksjonen i biltrafikken i Oslo på 1,4 % i 2016 er et skritt i riktig retning, når veksten i kollektivtrafikk, gange og sykling samtidig viser at befolkningens mobilitet er ivaretatt.

Styret mener at målene for grønn mobilitet generelt, og kollektivtrafikken spesielt, kan nås. Virkemidlene for å nå målene er nå tilgjengelige. Måloppnåelsen vil imidlertid kreve målrettet og til-

strekkelig innsats over tid. Ruter er i denne sammenhengen beredt til eventuelt å påta seg ønsket samordningsansvar for å knytte nyere, fleksible mobilitetsformer til videreutvikling av de etablerte på en måte som gir regionens befolkning et komplett grønt mobilitetstilbud, slik det er skissert i M2016.

**Regional utvikling.** Ruter har ved flere anledninger påpekt ønsket om en tettere samordning av kollektivtrafikken i det funksjonelle hovedstadsområdet. Dette skal gi kundene sømløse reiser og samtidig en mer rasjonell tilbudsutvikling og grunnlag for et bedre samspill mellom tog og øvrige driftsarter.

Når det gjelder bedre samordningsmodeller mellom togtilbudet og øvrig kollektivtrafikk, har Ruter fremhevet fordelene ved et samlet og samordnet tjenestekjøp for all kollektivtrafikk på lokalt/regionalt nivå. Både regionreformen og jernbanereformen kan være gode anledninger til å finne en målrettet organisasjonsform for kjøp av togtjenester, hvor markedet styrer valget av modell. Selv om det nye Jernbanedirektoratet fastholdes som statlig togtjenestekjøper, kan en innenfor reformens ramme finne en modell som sikrer sømløse kundefordeler og optimalt samspill mellom driftsartene i hovedstadsområdet.

**Finansiering.** Den målrettede veksten i kollektivtrafikken de senere årene har vært mulig ved en løpende tilbudsforbedring. Dette har vært mulig, dels ved omprioriteringer og omdisponeringer, men ellers vesentlig finansiert ved økte tilskudd fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune og økonomiske midler fra Oslopakke 3.

Det er samtidig viktig at det investeres målrettet i kollektivtrafikken, ved at investeringene legger til

rette for et trafikktilbud som et godt svar på behov som ligger i markedet i regionen på kort og lang sikt.

### Samspill

Det handlingsrommet som Ruter er gitt, både til å fremme planer og forslag til tiltak og til å gjennomføre dem, har vært en vesentlig forutsetning for å kunne oppfylle de målene Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har satt for kollektivtrafikken.

Ruter har kunnet levere trafikkresultater innenfor gitte økonomiske rammer, med økt effektivitet. Samtidig har både kundene og befolkningen generelt blitt stadig mer fornøyd med kollektivtrafikken.

### Takk for målrettet innsats!

Styret ønsker å takke administrasjonen for målrettet og resultatgivende samarbeid i 2016. Takken går videre til operatører, leverandører og andre samarbeidspartnere.

Ruters gode resultater har vært mulig ved samspill i kollektivtrafikkfamilien innenfor rammen av den felles visjonen.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.

I fellesskap har vi nådd historisk høye resultater for antall reiser og kollektivtrafikkens markedsandel. Samarbeidspartnerne og deres medarbeidere har grunn til å være fornøyd med at vi i 2016 har levert mer enn tidligere, uten tilsvarende kostnadsøkning, og med en svært høy kundetilfredshet.

Oslo  
15. mars 2017

  
Bernt Stilluf Karlsen  
Styreleder

  
Are Kjensli  
Styremedlem

  
Eli Giske  
Styremedlem

  
Mariann Hornnes  
Styremedlem

  
Kjetil Lund  
Styremedlem

  
Carl Sandstad  
Styremedlem

  
Morten Stubberød  
Styremedlem

  
Bernt Reitan Jenssen  
Adm. direktør

## Eiermelding

I henhold til Oslo kommunes og Akershus fylkeskommunes eierstrategi for Ruter As (datert 13. juni 2013) skal Ruter utarbeide årlige eiermeldinger. Nedenfor oppsummeres Ruters leveranser på punktene eiermeldingen omfatter.

### Resultatmål og resultatkrav

På Ruters generalforsamling 27. april 2015 ble det vedtatt et sett resultatindikatorer som eierne skal følge opp. Status på disse indikatorene, samt mål for inneværende år, blir årlig lagt frem for generalforsamlingen. For 2016 ble nedenstående indikatorer og mål vedtatt. Årets resultat fremkommer i midterste kolonne. I tillegg legges det frem en oversikt med status på aktuelle infrastrukturprosjekt for generalforsamlingen.

Ruter utarbeider også månedlige mål- og risikostyringsrapporter, som viser utviklingen på overordnede styringsindikatorer, sett opp mot det enkelte resultatmål, med en beskrivelse av hvilke tiltak som utføres for å sikre måloppnåelse. Mål- og risikostyringsrapportene oversendes eierne når de er styrebehandlet.

### Planlagte endringer i tjenestetilbudet

Som en del av Ruters innspill til de årlige budsjett- og økonomiplanprosessene i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, utarbeides det to brev der det gis en beskrivelse av hvilke endringer Ruter ønsker å gjøre i kollektivtrafikktilbudet, sett opp mot målene og tilskuddsnivået som er satt. For 2016 ble Ruters budsjettbrev 1 og budsjettbrev 2 oversendt henholdsvis 30. april 2015 og 4. august 2015.

### Vesentlige endringer i kostnadsnivået

I budsjettbrevene ble det gitt en beskrivelse av ruteendringene Ruter ønsket å gjennomføre i 2016, sett opp mot målet om at kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i den regionale persontrafikken. I tillegg inneholdt brevene en oversikt over infrastrukturprosjektene Ruter ønsket å prioritere.

Vesentlige endringer i kostnadsnivået vil i hovedsak være knyttet opp mot ruteendringer og infrastrukturprosjekter, og ble dermed svart ut gjennom budsjettbrevene. Løpende gjennom året ble endringene i kostnadsnivået rapportert i den månedlige mål- og risikostyringsrapporten som ble oversendt til eierne.

De vesentligste budsjettavvikene i 2016 er oppsummert i figur på neste side.

- Avsetning for inntektsfordeling og prisdifferanse mot NSB for 2015 er redusert med ca. 44 mill. kroner etter endelig oppgjør for 2015.
- Avsetning for inntektsfordeling og prisdifferanse mot NSB for 2016 er redusert med ca. 94 mill. kroner basert på oppdatert prognose etter endelig oppgjør for 2015.
- Lavere regulering enn forutsatt i anbudsutsatte kontrakter har sammen med stram kostnadsstyring gitt et positivt bidrag på ca. 65 mill. kroner. Som en del av avviket ligger også en økt avsetning på 16 mill. kroner, med bakgrunn i at Ruter kan være eksponert for et krav som følge av dom/vedtak mot Vestviken Kollektivtrafikk (VKT) vedrørende fradragsrett for merverdiavgift.

Vedtaket som Skatt Sør har gjort i VKT-saken innebærer at omsetningsoppgavene 10 år tilbake i tid er nullet med argumentasjon om at: «For skattekontoret fremstår det som riktig at utgående merverdiavgift i størrelse vil tilsvare størrelsen på inngående merverdiavgift med henvisning til selskapets vedtekter § 3 som sier at selskapet ikke har erverv som formål....» Dette kan utløse et krav om beregning av mva på tilskudd 10 år tilbake i tid. Samtidig vil Ruter ha mulighet til å søke denne avgiften refundert. Eksponeringen er dermed redusert til eventuelle forsinkelsesrenter som basert på avgiftspraksis vil kunne bli redusert med 90 %.

I tillegg til dette sier vedtaket at det skal beregnes avgift på omsetning av administrative tjenester.

Styringsindikator med resultatmål 2016

	Resultat 2016	Mål 2016
Befolkningstilfredshet	70 %	73 %
Kundetilfredshet	97 %	96 %
Markedsandel (kollektivtransportens andel av motoriserte reiser)	37,3 %	33,7 %
Andel fornybare busser (ny kpi foreslått)	23 %	23 %
Billettinntekter (uten skolebillett)	3 689 mill. kr	3 611 mill. kr
Driftseffektivitet (driftskostnader/antall reiser)	21,61 kr.	21,57 kr.*
Administrativ effektivitet* (drift Ruter/antall reiser)	1,67 kr/påst.	1,68 kr/påst.

Der er lønnsregnskapene lagt til grunn for 8 % mva. (bruttokontrakter). Dette har Ruter også mulighet til å få refundert, men må betale forsinkelsesrenter.

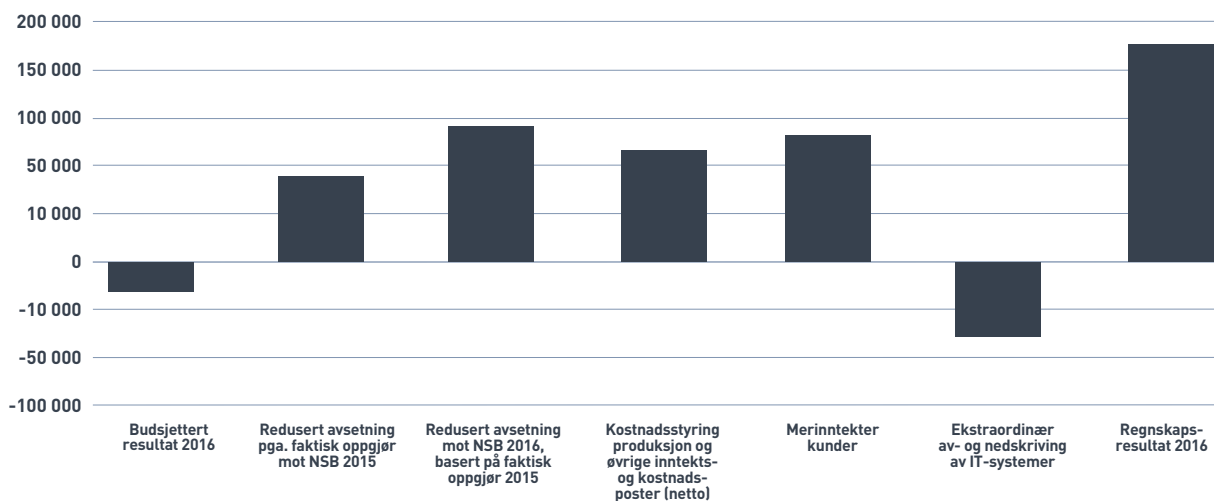
Skatt Øst har startet en datainnsamling hos Ruter, og eventuelt bokettersyn vil bli konkludert på bakgrunn av denne datainnsamlingen.

- Trafikkvekst utover målsatt vekst, som er grunnlag for billettinntektsbudsjettet, har gitt merinntekter fra kundene på ca. 78 mill. kroner.
- Det er foretatt ekstraordinær av- og nedskrivning av IT-systemer utgjørende en kostnad på ca. 31 mill. kr.

### Styrets egevaluering

Ruters styre gjennomførte en egevaluering i forbindelse med styremøtet 19. desember 2016. Evalueringen ble oversendt eierne, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, januar 2017.

#### Resultatavvik mot budsjett 2016



# Eierstyring og selskapsledelse i Ruter As

**Eierstyring og selskapsledelse i Ruter omfatter de mål og strategier som selskapet styres etter for å ivareta og sikre eierne, kundenes og andre interessenters interesser. Selskapets virksomhet er å legge grunnlaget for et helhetlig, rasjonelt og markedstilpasset kollektivtransportsystem for hele Oslo- og Akershusregionen.**

Styret i Ruter As utarbeider årlig en redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse, med utgangspunkt i «Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse», sist endret 30. oktober 2014. Redegjørelsen tas inn som en del av Ruters årsrapport.

I de 15 punktene under gjøres det rede for hvordan Ruter følger opp anbefalingen, som er utarbeidet av Norsk utvalg for eierstyring og selskapsledelse (NUES). For punkter der det er avvik er årsaken til dette beskrevet, i tillegg til at det gis en beskrivelse av hvordan Ruter har innrettet seg.

Til grunn for redegjørelsen legges også eierne, Oslo kommunes og Akershus fylkeskommunes, prinsipper for eierstyring, beskrevet i byrådsak 273/11: "Oslo kommunes prinsipper for god eierstyring av aksjeselskaper", og fylkestingssak 55/13 «Overordnede prinsipper for eierstyring».

Ruters to eiere, har henholdsvis 40 % (Akershus fylkeskommune) og 60 % (Oslo kommune) av aksjene. Siden aksjene ikke er gjenstand for regelmessig omsetning, og Ruter ikke skal arbeide for økonomisk vinning, er enkelte deler av anbefalingen ikke aktuell for Ruter. Dette gjelder bl.a. omtalen av utbytte, omsettelighet av aksjer og selskapsovertakelse.

## 1.1

### Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

I Ruters strategiplan, M2016, ble det tatt utgangspunkt i det ambisiøse målet der kollektivtransporten, sammen med sykkel og gange, skal ta veksten i den regionale persontrafikken. Dette målet er nå løftet ytterligere ved at Oslo kommune har vedtatt en 20 % nedgang i biltrafikken innen utgangen av 2019. God eierstyring og selskapsledelse skal bidra til å redusere risiko, sikre en bærekraftig verdiskapning og utvikle et stadig bedre kollektivtrafikktilbud i Oslo og Akershus, slik at de overordnede målene nås.

Oslo kommune og Akershus fylkeskommune som eiere fastsetter mål og rammer for selskapets virk-

somhet gjennom vedtekter, eierstrategi og beslutninger på generalforsamlingen. Styrets ansvar er å virkeliggjøre eierne mål med selskapet ved å forvalte og organisere selskapets ressurser på en optimal måte og føre tilsyn med daglig ledelse og drift.

I motsetning til tradisjonelle bedrifter har ikke Ruter til formål å skaffe eierne økonomisk vinning. Ruter er kompetanseorganet for kollektivtrafikken og skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken. Som aksjeselskap er Ruter ansvarlig for å drive i økonomisk balanse, noe som gjøres ved å følge trafikk-, inntekts- og kostnadsutviklingen og tilpasse tjenestetilbudet etter dette.

Ruters visjon, utarbeidet i samarbeid med, og gjeldende for, selskapene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus, er: «Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.» En slik visjon forutsetter god eierstyring og selskapsledelse. Visjonen inneholder formuleringen «sammen» som et viktig signal om samspillet for å utvikle kollektivtrafikken til beste for kunden, i denne sammenheng mellom eierne, styret og ledelsen, og videre med de ansatte og selskapets interessenter.

Ruters verdier er definert som pålitelig, åpen og nytenkende. Disse skal være med på å bygge felles kultur og verdigrunnlag, og de skal være en rettesnor for alle beslutninger og handlinger i selskapet. Som leverandør av kollektivtjenester i Oslo og Akershus plikter Ruter, og dermed den enkelte ansatte, å ta hensyn til våre kunder og eiere, og ha hovedfokus på at det er kundene Ruter er til for.

### Etisk regelverk

Ruters etiske regler omhandler regler om bl.a. habilitet, forretningsetiske forhold, gaver og andre fordeler og varslingsrutiner. Det er utarbeidet en veileder til de etiske reglene. De etiske reglene gjelder alle Ruters ansatte og ansatte i Ruters datterselskaper, samt styrets medlemmer. Det er også utarbeidet handlingsregler for Ruters leverandører som gir klare signaler om hvilke forventninger Ruter bl.a. har til leverandørens verdier og opptreden overfor Ruter og leverandørens egne ansatte.

## 1.2

### Virksomhet

#### Om selskapet

Ruter As ble etablert som felles administrasjons-selskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus 01.01.2008. Selskapet overtok samtidig funksjonene til AS Oslo Sporveier (Sporveien) og Stor-Oslo Lokaltrafikk a.s (SL). Oslo kommune eier 60 % og Akershus fylkeskommune 40 % av aksjene i Ruter As.



Ruter As er lokalisert i Dronningens gate 40 i Oslo sentrum.

Konsernet omfatter morselskapet Ruter As og datterselskapene Konsentra AS, Norsk Reiseinformasjon AS, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, Persveien eiendom 1 AS, Persveien 23 AS, Persveien 34/36 ANS, Trafikanten AS, Oslo Sporveier AS og Stor-Oslo Lokaltrafikk as. De tre sistnevnte selskapene er sovende selskaper opprettet kun for å ivareta foretaksnavnene, logoer og varemerker.

### Selskapets virksomhet

I Ruters vedtekter § 3 er selskapets virksomhet beskrevet som følger:

”Selskapets virksomhet er å legge grunnlaget for et helhetlig, rasjonelt og markeditilpasset kollektivtransportsystem for hele Oslo- og Akershusregionen. Selskapet skal planlegge, administrere, kjøpe og markedsføre transporttilbudet i Oslo kommune og Akershus fylke og kjøpe kollektive transporttjenester med grunnlag i bevilgninger fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Selskapet kan også drive ruteopplysningstjenester og markedsføring, informasjon og produktutvikling knyttet til slike tjenester. Selskapet kan i tillegg drive virksomhet som er tilknyttet eller støtter kjernevirksomheten.”

Ruters forretningsidé er: ”Ruter tilbyr attraktiv og miljøvennlig kollektivtransport og skaper et pulsevende hovedstadsområde”. Dette innebærer blant annet at Ruters arbeid med miljøspørsmål skal skje systematisk og dekke hele verdikjeden. Ruter ble miljøsertifisert i henhold til ISO 14001 i 2013.

### System for målstyring

Kollektivtrafikkfamiliens visjon, samt de overordnede målene, skal angi retning for Ruters strategier, handlingsplaner og aktiviteter, og skal samtidig være gjenkjennbart for den enkelte medarbeider gjennom mål, oppgaver og tiltak i rolleprofil og medarbeidersamtaler.

Som en del av Ruters system for målstyring, er følgende overordnede mål vedtatt:

- fornøyde kunder
- sterk markedsposisjon
- attraktive arbeidsplasser
- effektiv og bærekraftig ressursbruk

De overordnede målene, sammen med tilhørende kritiske suksessfaktorer og styringsindikatorer, skal benyttes til å sette resultatmål, og følge opp måloppnåelse for selskapet.

### Årlige leveranseavtaler

Ruters eiere, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, har flere roller overfor selskapet, henholdsvis som eiere og tilskuddsytere. Som tilskuddsytere inngår Oslo kommune og Akershus fylkeskommune årlig hver sin leveranseavtale med Ruter, som regulerer samarbeidsformen mellom partene. Avtalene angir overordnede mål og prinsipper for kjøp av tjenester og tilskudd til persontransport, og beskriver partenes gjensidige forpliktelser og rettigheter vedrørende leveranser og årlig godtgjøring. Leveranseavtalen gir dermed føringer for hvilke utredninger, prosjekter og andre leveranser Ruter skal prioritere.

### Arbeidsmiljø

Ruter skal sikre et godt og trygt arbeidsmiljø for sine ansatte. Ansvar for helse, miljø og sikkerhet på alle nivå i organisasjonen er derfor beskrevet i Ruters personalhåndbok. Det er også satt ned et arbeidsmiljøutvalg, som er et frittstående, besluttsende og rådgivende organ som har som sin hovedoppgave å medvirke til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Som en del av arbeidsgivers ansvar ligger blant annet utarbeidelse av rutiner og retningslinjer for å sikre egen drift, egne ansatte og eget nærmiljø mot ulykker.

Som arbeidsgiver er Ruter opptatt av likestilling av de ansatte innen aktiviteter som rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering (jfr. Diskrimineringsloven).

Ruter er en IA-bedrift. Avtalen forplikter blant annet til å drive forebyggende HMS-arbeid og tilrettelegge for at færre ansatte får sykefravær. Avtalen skal også sikre at sykmeldte raskere kommer tilbake i arbeid.

## 1.3

### Selskapskapital og utbytte

#### Egenkapital

Egenkapitalen i morselskapet består av en aksjekapital på kr. 120 000,- (1200 aksjer á kr. 100,-), et overkursfond på kr. 187 483 910, annen innskutt egenkapital på kr. 816 420 og annen egenkapital på kr. 283 471 031.

Total egenkapital pr. 31.12.2016 var kr. 471 891 361, mens den markedsrelaterte delen av inntektene, totale billettinntekter var kr. 3 859 629 241. Total egenkapital utgjør dermed 12,2% av billettinntektene. Dette viser at selv en forholdsvis liten prosentmessig kundesvikt kan gi store utslag på egenkapitalen i selskapet.

## Utbytte

I henhold til Ruters vedtekter § 3, skal det ikke gis utbytte. Selskapet har ikke til formål å skaffe eierne økonomisk vinning, men skal bidra til at Oslo kommune og Akershus fylkeskommune når sine mål for samferdselspolitikken.

Ruter skal drives innenfor gitte økonomiske rammer, og i utgangspunktet med et nullresultat, men slik at realverdien av egenkapitalen opprettholdes. Det årlige overskuddet overføres derfor til den frie egenkapitalen for å sikre at egenkapitalen over tid opprettholdes.

Som følge av Ruters virksomhet og offentlige eierskap vurderes NUES' anbefaling om utbyttepolitikk og kapitalforhøyelse ikke relevant for Ruter.

## 1.4

### Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

#### Likebehandling av aksjeeiere

Ruter har to aksjonærer; Akershus fylkeskommune og Oslo kommune, det etterstrebtes å likebehandle disse i alle sammenhenger.

Det avholdes jevnlig møter mellom Ruter og eierne Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Møtene har ikke vedtaksmyndighet, men skal sikre god dialog mellom selskapet og aksjonærene om drift og utvikling av Ruter.

NUES' anbefaling omkring ulike aksjeklasser og emisjon ansees ikke å være relevant for Ruter, siden aksjene ikke er omsettbare.

#### Transaksjoner med nærstående

I henhold til punkt 3.1 i aksjonærvtalen har eierne mulighet, dersom de er enige om det, til å invitere ytterligere eiere inn i Ruter gjennom emisjon eller aksjesalg. For øvrig har Oslo kommune og Akershus fylkeskommune ikke adgang til å overdra sine aksjer i Ruter.

Ruter har foretatt transaksjoner med nærstående parter som en del av ordinær drift. De vesentligste transaksjonene er salg av transporttjenester til eierne, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. For mer informasjon om nærstående partner, se note 15 i regnskapet.

## 1.5

### Fri omsettelighet

På dette punktet avviker Ruter fra NUES' anbefaling. På grunn av det offentlige eierskapet ansees NUES' punkt om fri omsettelighet ikke å være relevante for Ruter.

## 1.6

### Generalforsamling

Eierne utover sin myndighet i Ruter gjennom generalforsamlingen. Dette omfatter bindende instruksjoner, vedtak og forventninger som eierne har til Ruter, og som de vil skal være bindende for selskapet.

Ruters har to eiere, Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Ordinær generalforsamling avholdes årlig innen utgangen av april. Innkallingen til generalforsamlingen skjer skriftlig og sendes senest en uke før møtet avholdes. Med innkallingen angis tid og sted, samt dagsorden og møte-tidspunkt for møtet. Styret skal utarbeide forslag til dagsorden i samsvar med det som er bestemt i loven og vedtektene.

Følgende saker skal alltid legges frem for generalforsamlingen:

- saker som fremkommer av Aksjelovens § 5-5
- vesentlige endringer i Ruters driftsforutsetninger, herunder vesentlig endringer i etablerte vilkår for Oslo kommune og Akershus fylkeskommunes overføring av midler, med mindre den ene eieren har påtatt seg å dekke kostnadene ved endringen (jf. aksjonærvtalen punkt 4.1)
- vesentlige endringer i styringsmekanismen mellom eierne og selskapet (jf. aksjonærvtalen punkt 3.6)

Generalforsamlingens vedtak er bindende og forplikter styret i dets videre arbeid.

### Deltakelse på generalforsamlingens møter

Styreleder og daglig leder plikter å møte i generalforsamlingen – hvor de har talerett. Ved gyldig forfall skal det utpekes en stedfortreder. Andre styremedlemmer kan være til stede på generalforsamlingen.

### Ekstraordinær generalforsamling

Styret kan bestemme at det skal innkalles til ekstraordinær generalforsamling. Styret skal innkalle til ekstraordinær generalforsamling når revisor som reviderer selskapets årsregnskap, eller en av aksjeeiere skriftlig krever det for å få behandlet et bestemt angitt emne. Styret skal sørge for at generalforsamlingen holdes innen en måned etter at kravet er fremsatt.

## 1.7

### Valgkomité

Ruter har vedtektsfestet at det skal være en valgkomité. I vedtektenes § 8 er valgkomitéens sammensetning og oppgaver definert som følger: "Generalforsamlingen skal velge en valgkomité bestående av fire medlemmer hvorav en leder som også velges av generalforsamlingen. Medlemmene

skal være aksjeeiere eller representanter for aksjeeiere. Tjenestetiden er to år. Tjenestetiden for to medlemmer utløper hvert år. Ved stemmelikhet har lederen dobbeltstemme. Valgkomiteen avgir innstilling til generalforsamlingen om valg av styrets aksjonærvalgte medlemmer og fastsettelse av styrets godtgjørelse. Styrets leder og administrerende direktør skal, uten å ha stemmerett, innkalles til minst et møte i valgkomiteen før valgkomiteen avgir endelig innstilling. Generalforsamlingen skal vedta retningslinjer for valgkomiteens arbeid. Generalforsamlingen fastsetter valgkomiteens godtgjørelser basert på styrets innstilling.

## 1.8

### Bedriftsforsamling og styre, sammensetning og uavhengighet

#### Bedriftsforsamling

Gjennom en avtale mellom selskapet og de ansatte er partene enige om at Ruter ikke skal ha bedriftsforsamling. Som en del av avtalen ble de ansattes representasjon i styret utvidet med to observatører.

#### Styre

Ruters styre skal, i henhold til punkt 3.3 i aksjonæravtalen, bestå av fem medlemmer oppnevnt av eierne. Av disse skal Oslo kommune utpeke tre medlemmer og Akershus fylkeskommune utpeke to medlemmer. Dersom en eller begge eierne ønsker det, kan det oppnevnes et personlig varamedlem for hvert av styremedlemmene. Det skal i tillegg velges to styremedlemmer og to observatører til styret av og blant de ansatte.

Med mindre partene blir enige om noe annet, skal funksjonstiden for styrets medlemmer, samt for styrets leder og nestleder, være to år. Selskapets styremedlemmer skal ha bred samfunnsmessig og forretningsmessig erfaring, og sammensetningen av medlemmene skal kjennetegnes av kompetanse, kapasitet og mangfold.

## 1.9

### Styrets arbeid

Styrets ansvar er å virkeliggjøre eiers mål med selskapet ved å forvalte og organisere selskapets ressurser på en optimal måte og føre tilsyn med daglig ledelse og drift.

Det er vedtatt en styreinstruks for Ruter. Styreinstruksen gir en oversikt over styrets funksjon, oppgaver og ansvar, og angir regler for innkalling og møtebehandling innenfor rammen av aksjeloven og selskapets vedtekter.

Instruksen fastsetter at styret, basert på de til enhver tids overordnede mål og strategier for Ruter,

årlig skal utarbeide en plan for styrets arbeid. Ved utarbeidelse av ny plan evaluerer styret samtidig sitt arbeid i det foregående året. Styret avholdt 9 styremøter og ett styreseminar i 2016.

### Styrets oppgaver

Styret har det overordnede ansvaret for forvaltningen av selskapet og skal sørge for en forsvarlig organisering av virksomheten (jf. Aksjeloven § 6-12) inklusiv ansettelse og oppsigelse av daglig leder og utarbeidelse av instruks for denne. De viktigste oppgavene til styret er definert i styreinstruksen, der det også er gitt retningslinjer for:

- budsjettering, planlegging og strategi
- økonomisk styring og kontroll
- rapportering til styret og generalforsamling
- finansiering og kapitalanvendelse
- styrets oppgaver overfor generalforsamlingen
- styrets forhold til datterselskapene
- styrets saksbehandling

### Fullmakter

I henhold til styreinstruksen representerer styret Ruter utad. Selskapets firma tegnes av styreleder alene eller av to styremedlemmer i fellesskap. Styret kan gi styremedlem, daglig leder eller bestemt betegnede ansatte rett til å tegne selskapets firma. Styret har tildelt prokura til daglig leder. Styret har vedtatt et eget dokument som gjengir de fullmaktene som til enhver tid gjelder i Ruter.

Dokumentet skiller mellom tre typer fullmakter:

- overordnede fullmakter
- økonomiske fullmakter
- personalfullmakter

Fullmaktene knyttes til hvilket nivå man befinner seg på i organisasjonen.

### Kompensasjonsutvalg

Ruters styre har etablert et kompensasjonsutvalg som skal bistå styret i å utarbeide vederlagsordninger for administrerende direktør.

### Daglig leder

Daglig leder skal lede Ruter slik at det legges et godt grunnlag for et helhetlig, rasjonelt og markedstilpasset kollektivtransportsystem for hele Oslo- og Akershusregionen. Han/hun skal sikre økonomisk balanse og trygghet for virksomhetens medarbeidere.

Nærmeste overordnede til daglig leder er selskapets styre. Utenom styremøtene rapporterer daglig leder til styrets leder.

Det er utarbeidet en egen instruks for daglig leder, vedtatt av styret 9. februar 2016.

## 1.10

### Risikostyring og intern kontroll

Det er styret og daglig leder som er ansvarlig for at virksomheten, regnskapet og forvaltningen er under betryggende kontroll. Styret skal også ivareta en uavhengig kontrollfunksjon overfor administrasjonen på vegne av selskapets eiere.

Ruter arbeider aktivt for å hindre misligheter og korrupsjon, og som en del av dette iverksette tiltak, rutiner og systemer som sikrer en forsvarlig økonomistyring og god intern kontroll i selskapet. Som innkjøpsorganisasjon skal Ruter bidra til økt verdiskapning ved å gjennomføre gode prosesser ved anskaffelser, basert på forretningsmessighet og likebehandling, i henhold til lov om offentlige anskaffelser.

Ruter har innført en forbedret og forsterket metodikk for risikostyring og internkontroll i selskapet, tettere knyttet opp mot virksomhetsstyringen, og Ruters målhierarki.

I forkant av hvert styremøte oversender administrasjonen en mål- og risikostyringsrapport til styret. Rapporten inneholder status og resultater for Ruters overordnede styringsindikatorer, en gjennomgang av inntekter, kostnader og budsjett, samt en risikovurdering av de viktigste inntekts- og kostnadselementene. For å sikre kontinuerlig oppfølging av fokusområder, spesielt dersom negative tendenser forefinnes, knyttes det handlinger og tiltak til indikatorene. Disse følges opp frem mot neste styremøte.

### Varsling

Den enkelte ansatte oppfordres til å varsle om eventuelle kritikkverdige forhold, og det er opprettet varslingsprosedyrer som angir hvordan varsler skal behandles. Formålet med varslingsordningen er å øke tilliten til Ruter, forebygge misligheter og kritikkverdige forhold og utvikle etiske verdier og holdninger blant Ruters ansatte. En bestemmelse om varsling er inntatt i Ruters etiske regler. Ruter har inngått avtale med en ekstern tilbyder som bl.a. gir mulighet for anonym varsling.

## 1.11

### Godtgjørelse til styret

Valgkomiteen avgir forslag til generalforsamlingen om fastsettelse av styrets godtgjørelse. Generalforsamlingen fastsetter godtgjørelsen til styret. Styrets leder og nestleder godtgjøres særskilt. Godtgjørelsen er ikke resultatavhengig.

For en oversikt over godtgjørelse til styret, administrerende direktør og revisor henvises det til note 3 i årsregnskapet for 2016.

## 1.12

### Godtgjørelse til ledende ansatte

#### Godtgjørelse til administrerende direktør

Styret har etablert et kompensasjonsutvalg for fastsettelse av lønn og annen kompensasjon for administrerende direktør. Utvalget bistår styret i forberedelsen av saker, men beslutninger fattes av det samlede styret.

#### Kompensasjonsutvalgets sammensetning og oppgaver

Kompensasjonsutvalget består av tre styremedlemmer, to aksjonærvalgte og en ansattvalgt. I tillegg er HR direktør sekretær for utvalget. Sammensetningen er med på å sikre en grundig og uavhengig behandling av godtgjørelse til administrerende direktør.

Utvalgets oppgave er å holde seg orientert om vederlagsordninger for ledende ansatte, herunder pensjonsordninger, og å bistå styret i å utarbeide vederlagsordning for administrerende direktør.

#### Ledende ansatte

Administrerende direktør har fullmakt til å fastsette lønn og annen kompensasjon for Ruters øverste ledelse.

## 1.13

### Informasjon og kommunikasjon

Ruter er omfattet av offentlighetsloven og skal dermed føre en journal etter reglene i arkivlovgivningen. Selskapets offentlige journal ligger på [www.ruter.no](http://www.ruter.no) og består av tre deler: Ruter generelt, kundesenterpost og skoleskysspost. Journalen tas ut i begynnelsen/midten av hver uke for foregående uke. Den generelle journalen legges ut på denne siden. De andre journalene (skoleskyss- og kundeforhold) utleveres på forespørsel.

#### Kontakt med eierne

Det er utarbeidet egne retningslinjer for Ruters kontakt med eierne. Dokumentet beskriver hvordan kommunikasjonen mellom eiere og Ruter bør være, for å gi hensiktsmessige resultater for alle parter. Det blir også gjengitt hvordan eiernes styring av Ruter skal gjennomføres. Dette på en slik måte at både strategiske føringer og løpende kontakt hensyntas.

Deltakere, nivå og innhold for møteplassene er beskrevet i bl.a. aksjonæravtalen og de årlige leveranseavtalene. Ruters eiere har flere roller overfor selskapet, henholdsvis som eiere og tilskuddsytere, deltakere og innhold i de forskjellige møtene skal gjenspeile og ivareta de ulike rollene på en hensiktsmessig måte.

### Mediesaker

Når det gjelder mediesaker, samt politiske saker som behandles og vedtas i de respektive politiske organer, er det etablert faste rutiner for gjensidig varslings mellom Oslo kommune, Akershus fylkeskommune og Ruter. Rutinene er beskrevet i dokumentet "Interne rutiner for varslings av mediesaker mellom Oslo kommune (MOS), Akershus fylkeskommune (AFK) og Ruter".

### Annen informasjon

Ruter utarbeider års- og halvårsrapporter med grunnlag i aksjelovens og regnskapslovens krav. Rapportene legges ut på Ruters hjemmeside [www.ruter.no](http://www.ruter.no). Her legges også strategidokumenter, samt øvrige rapporter om planer, utbyggingsprosjekter og andre saker som Ruter utreder.

## 1.14

### Selskapsøvertakelse

Ruter skal eies av Oslo kommune og Akershus fylkeskommune, og kan ikke bli øvertatt av andre

eiere gjennom oppkjøp. Ruter avviker dermed fra NUES' anbefaling på dette punktet (se også punkt 2.4).

Dersom aksjonæravtalen sies opp, skal eierne sørge for at Ruter blir øpløst med virkning fra det tidspunkt avtalen ikke lenger gjelder. Ved øpløsningen skal eierne i størst mulig utstrekning tilordnes de eiendeler og de rettigheter vedkommende eier tilførte Ruter ved øprettelsen av selskapet, samt tilordnes de forpliktelser som naturlig kan sies å tilhøre vedkommende.

## 1.15

### Revisor

Ruter har en økstern, uavhengig revisor som er valgt etter en anskaffelsesprosess med grunnlag i lov om offentlige anskaffelser.

Revisor deltar på styremøtet der årsregnskapet blir godkjent. Da gjennomføres det også et møte med styret uten administrasjonen til stede.



# Resultatregnskap 2016

RUTER KONSERN			RUTER AS				
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	Noter	2016	2015	2014
<b>DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER</b>							
<b>Driftsinntekter</b>							
6 617 242	7 108 296	7 535 960	Billetter, tilskudd og andre inntekter	1	7 514 109	7 093 956	6 605 987
<b>6 617 242</b>	<b>7 108 296</b>	<b>7 535 960</b>	<b>Sum driftsinntekter</b>		<b>7 514 109</b>	<b>7 093 956</b>	<b>6 605 987</b>
<b>Driftskostnader</b>							
5 980 602	6 519 285	6 689 169	Tjenestekjøp og rutedrift	2	6 723 191	6 551 582	6 011 442
199 906	236 006	246 486	Lønn og godtgjørelse	3	221 421	210 786	178 078
54 587	52 130	73 521	Avskrivninger	4	68 634	51 276	52 845
56 404	11	31 722	Nedskrivninger	4	31 722	11	56 404
282 059	317 997	336 797	Annen driftskostnad	5	320 575	301 919	268 854
<b>6 573 559</b>	<b>7 125 430</b>	<b>7 377 695</b>	<b>Sum driftskostnader</b>		<b>7 365 544</b>	<b>7 115 574</b>	<b>6 567 623</b>
<b>43 683</b>	<b>-17 133</b>	<b>158 265</b>	<b>Driftsresultat</b>		<b>148 565</b>	<b>-21 617</b>	<b>38 364</b>
<b>FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER</b>							
<b>Finansinntekter</b>							
0	0	0	Renteinnt. fra foretak i samme konsern		2 309	0	0
35 537	36 233	38 626	Renteinntekter		37 431	34 992	34 252
1 249	1 225	945	Annen finansinntekt		746	1 220	1 250
<b>36 786</b>	<b>37 458</b>	<b>39 570</b>	<b>Sum finansinntekter</b>		<b>40 487</b>	<b>36 212</b>	<b>35 501</b>
<b>Finanskostnader</b>							
0	-588	0	Rentekostn. til foretak i samme konsern		0	0	0
5 840	5 094	7 876	Rentekostnader		7 840	5 078	5 815
1 535	1 897	381	Annen finanskostnad		363	1 869	1 512
<b>7 375</b>	<b>6 403</b>	<b>8 257</b>	<b>Sum finanskostnader</b>		<b>8 203</b>	<b>6 948</b>	<b>7 326</b>
<b>29 411</b>	<b>31 055</b>	<b>31 313</b>	<b>Netto finansposter</b>		<b>32 284</b>	<b>29 264</b>	<b>28 175</b>
<b>73 094</b>	<b>13 922</b>	<b>189 578</b>	<b>Ordinært resultat før skatt</b>		<b>180 850</b>	<b>7 647</b>	<b>66 538</b>
4 004	2 705	891	Skatt på ordinært resultat	13	0	0	0
<b>69 090</b>	<b>11 216</b>	<b>188 687</b>	<b>Ordinært resultat</b>		<b>180 850</b>	<b>7 647</b>	<b>66 538</b>
-661	133	162	Minoritetens andel av resultatet		0	0	0
<b>69 751</b>	<b>11 083</b>	<b>188 525</b>	<b>Årsresultat</b>		<b>180 850</b>	<b>7 647</b>	<b>66 538</b>
0	0	0	Til annen egenkapital		180 850	7 647	66 538

## Balanse 2016

RUTER KONSERN			RUTER AS				
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	Noter	2016	2015	2014
			<b>EIENDELER</b>				
			<b>Anleggsmidler</b>				
			<b>Immaterielle eiendeler</b>				
78 626	136 613	126 737	Andre immaterielle eiendeler	4	126 120	136 312	78 400
3 764	5	3	Utsatt skattefordel	13	0	0	0
<b>82 390</b>	<b>136 618</b>	<b>126 740</b>	<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>126 120</b>	<b>136 312</b>	<b>78 400</b>
			<b>Varige driftsmidler</b>				
732	131 486	139 227	Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	477	604	732
790	522	254	Salgsmaskiner og telleutstyr	4	254	522	790
6 325	3 708	1 091	Hydrogenbusser	4	1 091	3 708	6 325
42 983	18 759	39 248	Anlegg under utførelse	4	39 248	18 759	42 983
96 877	121 408	90 213	Driftsløsøre, inventar og kontormaskiner.	4	87 445	106 681	93 816
<b>147 706</b>	<b>275 882</b>	<b>270 031</b>	<b>Sum varige driftsmidler</b>		<b>128 513</b>	<b>130 274</b>	<b>144 645</b>
			<b>Finansielle anleggsmidler</b>				
399	386	555	Investeringer i aksjer i datterselskap og tilknyttet selskap	6	164 006	164 046	21 706
3 251	3 858	4 639	Finansielle anleggsmidler	6	4 113	3 403	2 854
<b>3 651</b>	<b>4 244</b>	<b>5 194</b>	<b>Sum finansielle anleggsmidler</b>		<b>168 119</b>	<b>167 449</b>	<b>24 561</b>
<b>233 748</b>	<b>416 744</b>	<b>401 965</b>	<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>422 752</b>	<b>434 036</b>	<b>247 606</b>
			<b>OMLØPSMIDLER</b>				
			<b>Varer</b>				
563	152	215	Varelager		215	152	563
			<b>Fordringer</b>				
128 202	201 382	155 093	Kundefordringer		172 153	200 694	127 633
29 926	48 926	73 805	Andre kortsiktige fordringer	7	54 369	46 081	28 136
<b>158 128</b>	<b>250 308</b>	<b>228 898</b>	<b>Sum fordringer</b>		<b>226 522</b>	<b>246 775</b>	<b>155 769</b>
1 616 587	1 892 574	2 087 023	Bankinnskudd, kontanter o.l.	8	2 011 498	1 821 621	1 555 883
<b>1 775 278</b>	<b>2 143 034</b>	<b>2 316 136</b>	<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>2 238 235</b>	<b>2 068 548</b>	<b>1 712 215</b>
<b>2 009 026</b>	<b>2 559 779</b>	<b>2 718 101</b>	<b>Sum eiendeler</b>		<b>2 660 988</b>	<b>2 502 584</b>	<b>1 959 821</b>
			<b>EGENKAPITAL OG GJELD</b>				
			<b>Egenkapital</b>				
			<b>Innskutt egenkapital</b>				
120	120	120	Aksjekapital	9	120	120	120
187 483	187 484	187 484	Overkurs		187 484	187 484	187 484
0	0	0	Annen innskutt egenkapital		816	816	816
<b>187 603</b>	<b>187 604</b>	<b>187 604</b>	<b>Sum innskutt egenkapital</b>		<b>188 420</b>	<b>188 420</b>	<b>188 420</b>
			<b>Opptjent egenkapital</b>				
55 691	123 117	326 297	Annen egenkapital		283 471	88 160	30 023
<b>55 691</b>	<b>123 117</b>	<b>326 297</b>	<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>283 471</b>	<b>88 160</b>	<b>30 023</b>
1 385	1 518	1 680	Minoritetsinteresser		0	0	0
<b>244 680</b>	<b>312 239</b>	<b>515 580</b>	<b>Sum egenkapital</b>		<b>471 891</b>	<b>276 580</b>	<b>218 443</b>

## Balanse 2016

RUTER KONSERN			RUTER AS				
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	Noter	2016	2015	2014
			<b>GJELD</b>				
			<b>Langsiktig Gjeld</b>				
			<b>Avsetning for forpliktelser</b>				
163 715	116 026	107 860	Pensjonsforpliktelser	10	96 730	105 245	146 992
0	2 167	2 604	Utsatt skatt	13	0	0	0
<b>163 715</b>	<b>118 193</b>	<b>110 464</b>	<b>Sum avsetning for forpliktelser</b>		<b>96 730</b>	<b>105 245</b>	<b>146 992</b>
			<b>Annen langsiktig gjeld</b>				
172 860	291 576	262 366	Gjeld til kredittinstitusjoner	14	262 366	291 576	174 135
1 764	1 684	1 684	Øvrig langsiktig gjeld		1 684	1 684	1 764
<b>174 624</b>	<b>293 259</b>	<b>264 049</b>	<b>Sum annen langsiktig gjeld</b>		<b>264 049</b>	<b>293 259</b>	<b>175 899</b>
<b>338 338</b>	<b>411 452</b>	<b>374 513</b>	<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>360 779</b>	<b>398 504</b>	<b>322 891</b>
			<b>Kortsiktig Gjeld</b>				
323 352	349 127	483 222	Leverandørgjeld	12	492 871	345 051	321 226
1 899	322	452	Betalbar skatt		0	0	0
14 810	16 568	20 540	Skyldig offentlige avgifter		18 556	14 920	13 461
1 085 947	1 470 072	1 323 794	Annen kortsiktig gjeld	11	1 316 890	1 467 530	1 083 800
<b>1 426 007</b>	<b>1 836 088</b>	<b>1 828 008</b>	<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>1 828 317</b>	<b>1 827 500</b>	<b>1 418 487</b>
<b>1 764 346</b>	<b>2 247 540</b>	<b>2 202 521</b>	<b>Sum gjeld</b>		<b>2 189 097</b>	<b>2 226 004</b>	<b>1 741 378</b>
<b>2 009 026</b>	<b>2 559 779</b>	<b>2 718 101</b>	<b>Sum egenkapital og gjeld</b>		<b>2 660 988</b>	<b>2 502 584</b>	<b>1 959 821</b>

Oslo  
 15. mars 2017

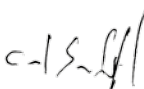
  
 Bernt Stilluf Karlsen  
 Styreleder

  
 Are Kjenkli  
 Styremedlem

  
 Eli Giske  
 Styremedlem

  
 Mariann Hornnes  
 Styremedlem

  
 Kjetil Lund  
 Styremedlem

  
 Carl Sandstad  
 Styremedlem

  
 Morten Stubberød  
 Styremedlem

  
 Bernt Reitan Jenssen  
 Adm. direktør



## Kontantstrømoppstilling 2016

	RUTER KONSERN			RUTER AS		
Tall i 1 000 kr.	2 016	2 015	2 014	2 016	2 015	2 014
<b>Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter</b>						
Resultat før skattekostnad	189 578	13 922	73 094	180 850	7 647	66 538
- Periodens betalte skatt	322	41	1 243	0	0	0
+ Tap / - Vinning ved salg av anleggsmidler	39	1 185	0	39	1 185	0
+ Ordinære avskrivninger	4 73 521	52 130	54 587	68 634	51 276	52 845
+ Nedskrivning anleggsmidler	4 31 722	11	56 404	31 722	11	56 404
+/- Endring i varelager	-63	411	0	-63	411	0
+/- Endring i kundefordringer	19 46 289	-73 180	-7 377	28 541	-73 061	-5 311
+/- Endring i leverandørgjeld	20 134 095	25 775	28 877	147 821	23 825	27 544
+/- Endringer i pensjonsavsetninger	6 332	7 630	-4 626	5 801	8 653	-4 796
+/- Endring i andre tidsavgrensingsposter	-166 987	380 210	220 465	-155 147	376 663	222 387
<b>= Nto. kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter</b>	<b>314 205</b>	<b>408 053</b>	<b>420 183</b>	<b>308 199</b>	<b>396 609</b>	<b>415 612</b>
<b>Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter</b>						
- Utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler	4 89 595	110 199	88 501	88 442	109 059	88 291
- Utbet. ved kjøp av aksjer og andeler	169	0	-41	-40	0	-41
<b>= Nto. kontantstrøm fra investeringsaktiviteter</b>	<b>-89 765</b>	<b>-110 200</b>	<b>-88 460</b>	<b>-88 402</b>	<b>-109 059</b>	<b>-88 250</b>
<b>Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter</b>						
- Utbet. ved nedbetaling av langsiktig gjeld	29 210	21 264	21 263	29 210	21 264	21 263
+ Innbetalinger av egenkapital	-781	-603	-2 183	-710	-549	-2 132
<b>= Nto. kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter</b>	<b>-29 991</b>	<b>-21 867</b>	<b>-23 446</b>	<b>-29 920</b>	<b>-21 813</b>	<b>-23 395</b>
<b>= Netto endring i kontanter mv</b>	<b>194 450</b>	<b>275 987</b>	<b>308 276</b>	<b>189 877</b>	<b>265 737</b>	<b>303 966</b>
+/- Effekt av valutakursendr. på kontanter mv	0	0	0	0	0	14 483
+ Beholdning av kontanter 01.01.	1 892 574	1 616 587	1 308 311	1 821 621	1 555 883	1 237 435
<b>= Kontantbeholdning 31.12.</b>	<b>2 087 023</b>	<b>1 892 574</b>	<b>1 616 588</b>	<b>2 011 498</b>	<b>1 821 620</b>	<b>1 555 884</b>
<b>Kontantbeholdning mv framkommer slik:</b>						
Kontanter og bankinnskudd pr 31.12.	2 068 179	1 874 890	1 601 475	1 995 061	1 806 185	1 542 945
+ Skattetrekkinnskudd o.l. pr 31.12.	18 844	17 683	15 111	16 437	15 436	12 938
<b>= Beholdning av kontanter mv 31.12.</b>	<b>2 087 023</b>	<b>1 892 574</b>	<b>1 616 587</b>	<b>2 011 498</b>	<b>1 821 621</b>	<b>1 555 883</b>





# Innhold

## Noter

Regnskapsprinsipper	100
1. Billetter, tilskudd og andre inntekter	102
2. Tjenestekjøp og rutedrift	103
3. Lønn og godtgjørelse	103
4. Varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	104
5. Annen driftskostnad	106
6. Finansielle anleggsmidler	106
7. Andre kortsiktige fordringer	106
8. Bankinnskudd, kontanter og lignende	107
9. Egenkapital	107
10. Pensjonsforpliktelser	108
11. Annen kortsiktig gjeld	109
12. Konsernmellomværende	109
13. Skattekostnad på ordinært resultat	110
14. Gjeld til kredittinstitusjoner	110
15. Nærstående parter	111
16. Operasjonelle leieavtaler	112
17. Styring av finansiell risiko	112
18. Endringer i konsernstruktur	113
19. Endring i kundefordringer (underlag til kontantstrøm)	113
20. Endring i leverandørgjeld (underlag til kontantstrøm)	113

# Noter 2016

## REGNSKAPSPRINSIPPER

Ruter As ble etablert som administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus fra 1. januar 2008. Selskapet har ansvaret for å planlegge, bestille og markedsføre kollektivtilbudet i regionen, og er en sammenslåing av tidligere AS Oslo Sporveier og Stor-Oslo Lokaltrafikk as. Selskapet er 60 % eid av Oslo kommune og 40 % av Akershus fylkeskommune.

Årsregnskapet for Ruter As er satt opp i samsvar med regnskapslovens bestemmelser og god regnskapskikk.

Alle tall er presentert i hele tusen kroner dersom ikke annet er nevnt.

### Ordinære billettinntekter

Ordinære billettinntekter består av enkeltbilletter, 24-timersbilletter, 7-dagers billetter, 30-dagersbilletter, 365-dagers billetter, rufuskort, sesongbetonte billetter og refusjoner. Det vises til note 1.

Billettinntektene kommer i hovedsak inn gjennom seks hovedstrømmer; mobilapp, forhandler, billett-automater, abonnement, internett og operatører. Billettinntektene inntektsføres i henhold til kundens bruk.

### Tilskudd

Tilskudd fra Oslo kommune og Akershus fylkeskommune og andre gjøres opp med 1/12 hver måned og inntektsføres når det mottas. Tilskudd fra Oslo-pakke 3 og Belønningsordningen inntektsføres når kostnaden påløper.

### Andre inntekter

Andre inntekter består i hovedsak av gebyrer, reklameinntekter og leieinntekter. Det vises til note 1.

### Kjøp av transporttjenester

Kjøp av transporttjenester består i det vesentlige av kostnader til kjøring av buss, T-bane, trikk og båt. Disse kostnadsføres etterhvert som tjenesten leveres.

### Valuta

Fordringer og gjeld, samt pengeposter i utenlandsk valuta omregnes til balansedagens kurs.

### Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

Eiendeler bestemt til varig eie eller bruk er klassifisert som anleggsmidler. Andre eiendeler er klassifisert som omløpsmidler. Fordringer som skal tilbakebetales innen ett år er klassifisert som omløpsmidler, mens øvrige eiendeler er klassifisert som

anleggsmidler. Ved klassifisering av kortsiktig og langsiktig gjeld er tilsvarende kriterier lagt til grunn.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost, men nedskrives til virkelig verdi når verdifallet forventes ikke å være forbigående. Anleggsmidler med begrenset økonomisk levetid avskrives planmessig.

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig og langsiktig gjeld balanseføres til nominelt mottatt beløp på etablerings tidspunktet.

Enkelte poster er vurdert etter andre prinsipper og redegjøres for nedenfor.

### Aksjer i datterselskap

Aksjer i datterselskaper er vurdert etter kostmetoden. Aksjene blir nedskrevet til virkelig verdi dersom verdifallet ikke er forbigående.

### Andre aksjer

Andre aksjer hvor selskapet ikke har betydelig innflytelse balanseføres til anskaffelseskost. Investeringene blir nedskrevet til virkelig verdi dersom verdifallet ikke er forbigående.

### Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer oppføres til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringer. I tillegg gjøres det, for øvrige kundefordringer, en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap.

### Bankinnskudd, kontanter o.l.

Bankinnskudd, kontanter o.l. inkluderer kontanter, bankinnskudd og andre betalingsmidler med forfallsdato som er kortere enn tre måneder fra anskaffelse.

### Prosjektmidler

De tilskudd Ruter mottar til dekning av kostnader ved spesielle prosjekter eller investeringer, blir det året tilskuddet mottas ført som ubenyttet tilskudd og gjeld i balansen. Pådratte kostnader knyttet til mottatte tilskudd motregnes fortløpende mot gjeldsforpliktelsen i balansen. Etterhvert som kostnader påløper inntektsføres tilhørende prosjektmidler.

### Varige driftsmidler

Varige driftsmidler er vurdert til anskaffelseskost etter fradrag for avskrivninger. Ved endret levetid nedskrives driftsmidlet.

## Pensjon

Selskapets pensjonsordning er en ytelsesplan. Ved beregning av pensjonskostnaden benyttes en lineær opptjeningsprofil basert på forventet sluttlønn.

Beregningene er basert på forutsetninger om diskonteringsrenter, fremtidig regulering av lønn, pensjoner og ytelse fra folketrygden, fremtidig avkastning på pensjonsmidler samt aktuariemessige forutsetninger om dødelighet og frivillig avgang.

Ruter fører estimatavvik direkte mot egenkapital i tråd med valg i NRS 6 om å anvende IAS 19 Ytelser til ansatte. Endringer i pensjonsforpliktelsen som skyldes endringer i pensjonsplaner amortiseres over antatt gjennomsnittlig gjenværende opptjeningsperiode. Endringer i pensjonsforpliktelsen og pensjonsmidlene som skyldes endringer i og avvik mot beregningsforutsetningene (estimatendringer) føres mot egenkapitalen.

Pensjonsforpliktelsen og pensjonsmidlene er vurdert til virkelig verdi.

Stortinget vedtok endring i offentlig tjenstepensjonsordning 25. juni 2010. Innføringen av levealderjustering og endring av samordningsreglene var regnskapsmessig å anse som to planendringer. Planendringen vedrørende levealderjustering ble ansett som juridiske bindende i 2014. Da nye samordningsregler ble vedtatt, var planendringen skjedd og vedtakstidspunktet utgjorde tidspunktet for innregning i regnskapet. Planendring knyttet til levealderjusteringen ble regnskapsført retrospektivt ved at effekten av endring ble innregnet i inngående balanse i sammenligningstallene. Dette var i tråd med veiledningen fra Norsk Regnskapsstiftelse. Våren 2014 ble det vedtatt nye regler for uførepensjon gjeldende fra 2015. Dette ble regnskapsmessig håndtert som en planendring i 2014 i tråd med regnskapsstandarden, og ble i sin helhet tatt inn som en kostnadsreduksjon i regnskapet for 2014.

## Operasjonell leasing

Operasjonelle leieavtaler resultatføres som driftskostnad som fordeles systematisk over hele leieperioden.

## Skatteplikt

Ruter er unntatt fra alminnelig skatteplikt etter skatteloven § 2-32, 1. ledd. Selskapet har ikke erverv som formål og deler ikke ut økonomisk overskudd til sine eiere. Effektivisering og samordning av kollektivtilbudet i Oslo og Akershus er kjernevirksomheten til selskapet.

Konsentra AS er skattepliktig for den delen av omsetningen som vedrører eksterne parter. Øvrige konsernselskap er skattepliktige.

Skattekostnaden i konsernets resultatregnskap omfatter både periodens betalbare skatt og endring i utsatt skatt. Utsatt skatt er beregnet med 25 % på grunnlag av de midlertidige forskjeller som eksisterer mellom regnskapsmessige og skattemessige verdier, samt skattemessig underskudd til fremføring ved utgangen av regnskapsåret. Skatteøkende og skattereduserende midlertidige forskjeller som reverserer eller kan reverseres i samme periode er utlignet. Netto utsatt skattefordel balanseføres i den grad det er sannsynlig at denne kan bli nyttegjort.

## Kontantstrøm

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den indirekte metode. Kontanter og kontantekvivalenter omfatter kontanter, bankinnskudd og andre kortsiktede, likvide plasseringer.

## Fusjon

Ruter As og Trafikanten AS ble fusjonert våren 2014, og er gjennomført med regnskapsmessig virkning fra 1. januar 2014.

## Konsolideringsprinsipper

Konsernregnskapet omfatter morselskapet Ruter As og datterselskapene Konsentra AS, Trafikanten AS, AS Oslo Sporveier, Stor-Oslo Lokaltrafikk as, Oslo og Akershus Trafikkservice AS, Norsk Reiseinformasjon AS og eiendomselskapene Persveien Eiendom 1 AS, Persveien 23 AS og Persveien Ans.

Konsernregnskapet er utarbeidet som om konsernet var en økonomisk enhet. Transaksjoner og mellomværende mellom selskapene i konsernet er eliminert. Konsernregnskapet er utarbeidet etter ensartede prinsipper, ved at datterselskapene følger de samme regnskapsprinsipper som morselskapet.

Datterselskapene balanseføres i konsernregnskapet basert på morselskapets anskaffelseskost. Anskaffelseskost tilordnes identifiserbare eiendeler og gjeld i datterselskapene, som oppføres i konsernregnskapet til virkelig verdi på oppkjøpstidspunktet. Eventuell mer- eller mindre verdi ut over hva som kan henføres til identifiserbare eiendeler og gjeld balanseføres som goodwill. Merverdier i konsernregnskapet avskrives lineært over de oppkjøpte eiendelenes forventede levetid.

Tilknyttet selskap er i konsernregnskapet presentert etter egenkapitalmetoden. Dette selskapet er Interoperabilitetstjenester AS og Ruters eierandel av selskapets resultat er justert mot finansielle anleggsmidler i balansen og i resultatregnskapet som annen finansinntekt.

Minoritetsandelen av deleid datterselskap (OATS) er tatt inn i resultatet som "Minoritetsandel av resultatet".

## 1. BILLETTER, TILSKUDD OG ANDRE INNTEKTER

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
1 176 102	1 319 095	1 457 883	Enkeltbilletter	1 457 883	1 319 095	1 176 102
74 025	85 197	106 305	24-timers billetter	106 305	85 197	74 025
104 734	114 464	131 361	7-dagersbilletter	131 361	114 464	104 734
1 699 814	1 813 920	1 911 269	30-dagersbilletter	1 911 269	1 813 920	1 699 814
55 082	78 569	77 919	Andre billettslag	77 919	78 370	55 082
9 664	8 985	15 110	Andre billettinntekter	15 110	8 295	9 664
-8 412	-6 932	-12 006	Refusjon av billetter, innbytte	-12 006	-6 932	-8 412
<b>3 111 008</b>	<b>3 412 607</b>	<b>3 687 841</b>	<b>Sum ordinære billettinntekter</b>	<b>3 687 841</b>	<b>3 412 409</b>	<b>3 111 009</b>
58 625	62 638	64 158	Skolekort grunnskolen	64 158	62 638	58 625
93 204	100 365	97 880	Skolekort videregående skole	97 880	100 365	93 204
11 401	11 471	9 751	Skolekort Oslo	9 751	11 471	11 401
<b>163 230</b>	<b>174 474</b>	<b>171 788</b>	<b>Sum andre billettinntekter</b>	<b>171 788</b>	<b>174 474</b>	<b>163 230</b>
1 608 288	1 657 252	1 719 687	Tilskudd Oslo kommune	1 719 687	1 657 252	1 608 288
741 071	774 853	830 452	Tilskudd Akershus fylkeskommune	830 452	774 853	741 071
6 775	5 666	-957	Tilskudd andre	-10 257	-2 614	6 775
392 937	351 000	327 000	Tilskudd Oslopakke 3 Oslo	327 000	351 000	392 937
302 000	333 000	333 000	Tilskudd Oslopakke 3 Akershus	333 000	333 000	302 000
19 519	46 550	27 400	Tilskudd Oslopakke 3 utredninger	27 400	46 550	19 519
52 817	111 567	168 970	Tilskudd Belønningsordningen	168 970	111 567	52 817
<b>3 132 407</b>	<b>3 279 889</b>	<b>3 405 552</b>	<b>Sum tilskudd</b>	<b>3 396 252</b>	<b>3 271 609</b>	<b>3 123 407</b>
70 336	75 915	109 323	Gebyrinntekter snik	109 323	75 915	70 336
13 459	17 852	2 731	Inntekter særavtaler	2 731	17 852	13 459
135 801	147 560	158 724	Leieinntekter anlegg, prosjekttilskudd, reklameinntekter, annet	146 173	141 698	124 545
<b>219 597</b>	<b>241 327</b>	<b>270 778</b>	<b>Sum andre inntekter</b>	<b>258 227</b>	<b>235 465</b>	<b>208 341</b>
<b>6 617 242</b>	<b>7 108 296</b>	<b>7 535 960</b>	<b>Billett-, tilskudd og andre inntekter</b>	<b>7 514 109</b>	<b>7 093 956</b>	<b>6 605 987</b>

### Innkrevning av Oslopakke 2-midler

I Oslo behandles ikke innkreving av Oslopakke 2-midler særskilt i regnskapet, men forutsettes å dekke vognleie for MX3000. I Akershus er dette påslaget i billettprisen øremerket reinvestering i infrastrukturen, og avsettes i eget fond opprettet av Akershus Fylkeskommune. For 2016 utgjør dette TNOK 33 048 se note 2 - Brukerbetaling Oslopakke 2.

## 2. TJENESTEKJØP OG RUTEDRIFT

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
2 287 959	2 400 670	2 506 852	Tjenestekjøp buss	2 506 852	2 400 442	2 287 959
1 582 001	1 615 611	1 610 998	Tjenestekjøp T-bane	1 610 998	1 615 611	1 582 001
770 214	789 803	825 029	Tjenestekjøp sporvogn	825 029	789 803	770 214
165 672	198 494	197 819	Tjenestekjøp båt	197 819	198 494	165 672
166 624	169 383	173 146	Tjenestekjøp spesialskysst skole	173 146	170 522	166 624
5 733	6 605	6 294	Oppdragskjøring	6 294	5 693	5 733
<b>4 978 202</b>	<b>5 180 566</b>	<b>5 320 138</b>	<b>Kjøp av transporttjenester</b>	<b>5 320 138</b>	<b>5 180 566</b>	<b>4 978 202</b>
733 696	1 040 403	936 112	Takstvtaler tog	936 112	1 040 403	733 696
22 956	23 386	13 992	Takstvtaler buss	13 992	23 386	22 956
31 583	31 893	33 048	Brukerbetaling Oslopakke 2	33 048	31 893	31 583
<b>788 235</b>	<b>1 095 682</b>	<b>983 153</b>	<b>Takstvtaler inkl. Oslopakke 2</b>	<b>983 153</b>	<b>1 095 682</b>	<b>788 235</b>
<b>152 092</b>	<b>171 662</b>	<b>324 662</b>	<b>Driftstils., husleie anlegg, bill.kontroll og annet</b>	<b>358 685</b>	<b>203 958</b>	<b>182 932</b>
62 073	71 376	61 216	Provisjoner til forhandlere	61 216	71 376	62 073
<b>5 980 602</b>	<b>6 519 285</b>	<b>6 689 169</b>	<b>Tjenestekjøp og rutedrift</b>	<b>6 723 191</b>	<b>6 551 582</b>	<b>6 011 442</b>
<b>Operasjonelle leieavtaler</b>				<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Finansiert fra Ruter vha Oslopakke-3 midler				191 340	217 733	221 078
Finansiert av Oslo kommune				424 660	416 271	415 905
<b>Total vognleie T-banegogner betalt fra Ruter As til Sporveien Oslo AS</b>				<b>616 000</b>	<b>634 004</b>	<b>636 983</b>
Endring i vognleie						
Fra 2014 til 2015 har det vært en nedgang i vognleien knyttet til MX3000 grunnet redusert nivå på avsetninger til det periodiske vedlikeholdet.						
Fra 2015 til 2016 har det vært en netto nedgang i vognleien knyttet til redusert avkastningskrav i Oslo Vognselskap AS (fra 6 % til 4 %) og økt vognleie knyttet til redusert levetid på eksisterende trikkemateriell sett opp mot innfasing av nye trikker fra 2020/21.						

## 3. LØNN OG GODTGJØRELSE

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
146 007	162 506	171 528	Lønn	154 080	146 348	130 135
23 127	33 836	34 413	Pensjonskostnader ekskl. arbeidsgiveravgift	30 099	31 341	20 947
25 815	27 822	30 666	Arbeidsgiveravgift	27 488	24 856	23 066
4 957	11 842	9 879	Øvrige lønns- og personalkostnader	9 753	8 241	3 930
<b>199 906</b>	<b>236 006</b>	<b>246 486</b>	<b>Sum lønn og godtgjørelse</b>	<b>221 421</b>	<b>210 786</b>	<b>178 078</b>
249	265	275	Gjennomsnittlig antall årsverk	243	233	214
Bortsett fra vanlige lønnsforskudd er det ikke gitt lån til ansatte						

## Godtgjørelse til styret, administrerende direktør og revisor, tall i hele kr.

801 438	969 530	1 089 019	Utbetalt styrehonorar	1 089 019	969 530	801 438
1 303 475	1 225 701	1 322 805	Honorar lovpålagt revisjon	809 271	981 616	1 065 835
14 985	54 658	0	Honorar for attestasjoner	0	0	14 985
109 275	63 072	36 140	Honorar for skatterådgivning	36 140	42 369	82 775
782 703	1 675 075	163 055	Honorar for andre tjenester utenom revisjon**	163 055	1 675 075	782 703

	Lønn	Pensjonskostnad*	Annen godtgjørelse
Lønn adm. direktør	kr. 1 898 182	kr. 291 320	kr. 18 991

\* Årets pensjonsopptjening

\*\* Vesentlig revisjon av diverse prosjekt iht behov

Det er ikke gitt lån eller sikkerhetsstillelser til administrerende direktør eller styrets medlemmer. Administrerende direktør har 6 mnd oppsigelsestid og rett til inntil 6 mnd etterlønn utover oppsigelsestiden. Administrerende direktør får dekket kostnader til hjemmekontor, avis, telefon og telekommunikasjon. I tillegg dekkes pensjon iht de samme reglene som for alle andre ansatte i Ruter As (ref. note 10).

#### 4. VARIGE DRIFTSMIDLER OG IMMATERIELLE EIENDELER

##### VARIGE DRIFTSMIDLER

###### RUTER AS

Tall i 1 000 kr.	Bygninger og eiendommer	Salgs- maskiner og telleutstyr	Driftsløsøre, inventar og kontormaskiner	Hydrogen- busser	Anlegg under utførelse	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2016	1 279	7 188	347 843	13 086	18 759	388 155
Årets tilganger			10 214		39 248	49 462
Justering tidligere år			30 612		-18 759	11 853
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>1 279</b>	<b>7 188</b>	<b>388 669</b>	<b>13 086</b>	<b>39 248</b>	<b>449 470</b>
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2016	802	5 619	241 084	11 995		259 500
Akkumulerte nedskrivninger		1 315	60 141			61 456
<b>Balansført verdi 31.12.2016</b>	<b>477</b>	<b>254</b>	<b>87 444</b>	<b>1 091</b>	<b>39 248</b>	<b>128 514</b>
Årets avskrivninger	128	268	20 252	2 617		23 265
Årets nedskrivninger			9 040			9 040

###### RUTER KONSERN

Tall i 1 000 kr.	Bygninger og eiendommer	Maskiner og anlegg	Driftsløsøre, inventar og kontormaskiner	Hydrogen- busser	Anlegg under utførelse	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2016	177 596	7 188	364 865	13 086	18 759	581 494
Årets tilganger			10 796		39 248	50 044
Justering tidligere år	-23 012		30 612		-18 759	-11 159
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>154 584</b>	<b>7 188</b>	<b>406 273</b>	<b>13 086</b>	<b>39 248</b>	<b>620 379</b>
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2016	39 075	5 619	223 171	11 995		279 860
Justeringer tidligere år	23 718		-32 750			-9 032
Akkumulerte nedskrivninger		1 315	60 141			61 456
<b>Balansført verdi 31.12.2016</b>	<b>139 227</b>	<b>254</b>	<b>90 211</b>	<b>1 091</b>	<b>39 248</b>	<b>270 031</b>
Årets avskrivninger	3 688	268	21 327	2 617		27 900
Årets nedskrivninger			9 040			9 040

Både morselskapet og konsernet benytter lineære avskrivninger for alle varige driftsmidler. Den økonomiske levetiden for driftsmidlene er beregnet til

Bygninger og eiendommer	10-40 år
Salgsmaskiner og telleutstyr	3-10 år
Driftsløsøre, inventar og kontormask.	3-10 år
Hydrogenbusser	5 år
Anlegg under utførelse	3-10 år

##### IMMATERIELLE EIENDELER

###### RUTER AS

Tall i 1 000 kr.	Elektronisk billettsystem	Immaterielle eiendeler	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2016	120 200	226 127	346 327
Årets tilganger		57 842	57 842
Anskaffelseskostnader justering tidligere år	-60 100		-60 100
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>60 100</b>	<b>283 969</b>	<b>344 069</b>
Akkumulerte avskrivninger justering tidligere år		-23 958	-23 958
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2016	24 182	168 721	192 903
Akkumulerte nedskrivninger	23 957	25 047	49 004
<b>Balansført verdi 31.12.2016</b>	<b>11 961</b>	<b>114 159</b>	<b>126 120</b>
Årets avskrivninger	5 988	39 380	45 368
Årets nedskrivninger		22 682	22 682



## RUTER KONSERN

Tall i 1 000 kr.	Goodwill	Elektronisk billettsystem	Immaterielle eiendeler	Sum
Anskaffelseskost per 01.01.2016	7 743	120 200	234 686	362 629
Årets tilganger			58 412	58 412
Anskaffelseskost justering tidligere år		-60 100		-60 100
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>7 743</b>	<b>60 100</b>	<b>293 098</b>	<b>360 941</b>
Akkumulerte avskrivninger justering tidligere år			-23 958	-23 958
Akkumulerte avskrivninger 31.12.2016	7 743	24 182	177 230	209 155
Akkumulerte nedskrivninger		23 957	25 047	49 004
<b>Balanseført verdi 31.12. 2016</b>		<b>11 961</b>	<b>114 779</b>	<b>126 740</b>
<b>Årets avskrivninger</b>		<b>5 988</b>	<b>39 633</b>	<b>45 621</b>
<b>Årets nedskrivninger</b>			<b>22 682</b>	<b>22 682</b>

Både morselskapet og konsernet benytter lineære avskrivninger for alle varige driftsmidler. Den økonomiske levetiden for driftsmidlene er beregnet til

Goodwill	5 år
Elektronisk billettsystem	10 år
Immaterielle eiendeler	3-10 år

## NEDSKRIVNING AV ANLEGGSMIDLER

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
56 404		26 884	Nedskrivning av utstyr til billettsystem	26 884		56 404
	11	4 839	Nedskrivning av diverse utstyr	4 839	11	
<b>56 404</b>	<b>11</b>	<b>31 723</b>	<b>Sum</b>	<b>31 723</b>	<b>11</b>	<b>56 404</b>

I 2014 ble det gjennomført en større nedskrivning av varige driftsmidler og immaterielle eiendeler knyttet til Ruters billettsystem. Dette gjaldt i hovedsak Thalesutstyr, og relaterer seg til igangsatte prosjekter for å skifte ut utdatert teknologi på buss og trikk i Oslo. Det ble også gjennomført en virtualisering og sentralisering av Thales servermiljø. Også i 2016 ble det foretatt en vesentlig nedskrivning av utstyr til billettsystemet p.g.a nedjustert levetid.

## UTBETALINGER VED KJØP AV ANDRE INVESTERINGER

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
-23 992	-22 575	-6 977	Utstyr billettsystem	-6 977	-22 575	-23 992
-261	-899	-3 198	Kontormaskiner	-2 046		-261
-5 088	-1 806	-1 191	Inventar	-1 191	-1 806	-5 088
			Eiendom, bygninger			
			Hydrogenbusser			
<b>-29 341</b>	<b>-25 280</b>	<b>-11 366</b>	<b>Sum driftsløsøre, inventar og kontormaskiner</b>	<b>-10 214</b>	<b>-24 381</b>	<b>-29 341</b>
-20 499	-66 160	-57 740	Utvikling IT, lisenser, programvare og andre immaterielle eiendeler	-57 740	-65 919	-20 499
<b>-20 499</b>	<b>-66 160</b>	<b>-57 740</b>	<b>Sum andre immaterielle eiendeler</b>	<b>-57 740</b>	<b>-65 919</b>	<b>-20 499</b>
-38 451	-18 759	-20 488	Anlegg under utførelse	-20 488	-18 759	-38 451
<b>-88 291</b>	<b>-110 199</b>	<b>-89 594</b>	<b>Sum</b>	<b>-88 442</b>	<b>-109 059</b>	<b>-88 291</b>

## 5. ANNEN DRIFTSKOSTNAD

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2013	2014	2015	Tall i 1 000 kr.	2015	2014	2013
9 156	4 357	4 689	Rutetabeller, trafikkinformasjon og kart	4 808	4 472	9 156
37 451	34 361	41 698	Salgstiltak og reklame	41 110	33 799	36 552
19 451	23 027	25 026	Kostnader lokaler	22 489	21 249	18 446
45 183	49 939	34 698	Konsulentbistand prosjektering, utredninger	33 701	49 637	45 183
43 786	53 563	44 731	Konsulentbistand org. utvikling, elektronisk billettering, juridisk m.v	43 112	52 651	41 834
-568	1 522	-1 258	Resultat ved avhending anleggsmidler og kundefordringer	-944	1 257	-568
74 168	86 200	100 946	Drift og vedlikehold	95 822	81 718	70 959
53 434	65 030	86 255	Diverse kostnader	80 479	57 136	47 293
<b>282 059</b>	<b>317 997</b>	<b>336 797</b>	<b>Sum annen driftskostnad</b>	<b>320 575</b>	<b>301 919</b>	<b>268 854</b>

## 6. FINANSIELLE ANLEGGSMIDLER

Tall i 1 000 kr.	Forretningskontor	Investeringer i aksjer og andeler i datterselskap og tilknyttet selskap				
		Eierandel	Pålydende	Antall eiet av Ruter	Resultat	Bokf. verdi
<b>Datterselskap</b>						
Konsentra AS	Oslo	100,00%	5 000	1 000	6 839	15 000
Trafikanten AS	Oslo	100,00%	100	1 000	-15	100
Stor-Oslo Lokaltrafikk AS	Oslo	100,00%	100	1 000	-6	120
AS Oslo Sporveier	Oslo	100,00%	100	1 000	-6	120
Norsk Reiseinformasjon AS	Oslo	100,00%	50 000	30	-293	0
Oslo og Akershus Trafikkservice AS	Oslo	71,40%	100	9 187	560	5 967
Persveien Eiendom 1 AS	Oslo	100,00 %	63	1 000	1 898	118 817
Persveien 23 AS	Oslo	100,00 %	1	100 000	465	23 495
Persveien 34/36 ANS	Oslo	100,00 %			-23	
<b>Andre selskap</b>						
Interoperabilitetstjenester AS	Oslo	41,00%	1 000	373		376
Visit Oslo AS	Oslo	0,50%	10 000	1		10
Egenkapitalinnskudd pensjonskasse KLP	Oslo					4 113
<b>Sum aksjer og andeler i andre selskaper</b>						<b>168 119</b>

Egenkapitaltilskudd i KLP er balanseført og verdsatt til anskaffelseskost.

## 7. ANDRE KORTSIKTIGE FORDRINGER

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
773	-1 047	663	Forskuddsbetalte kostnader/påløpt inntekter Oslo	643	-1 266	773
0	2 849	5 481	Forskuddsbet. kostnader/påløpt inntekter Akershus	5 481	2 751	0
11 720	12 453	28 493	Diverse periodiseringer	9 078	9 948	9 813
17 549	34 638	39 167	Tilgode offentlige avgifter	39 167	34 638	17 549
<b>30 043</b>	<b>48 926</b>	<b>73 805</b>	<b>Sum andre fordringer</b>	<b>54 369</b>	<b>46 081</b>	<b>28 136</b>

## 8. BANKINNSKUDD, KONTANTER O.L.

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
1 054 102	907 985	1 027 636	Driftskonto	954 518	839 280	995 572
143 683	464 448	90 425	Billettautomatkonto	90 425	464 448	143 683
395 739	492 661	940 155	Andre bankinnskudd	940 155	492 661	395 739
13 672	16 230	17 376	Bundne skattetrekksmidler	16 437	15 436	12 938
9 038	10 912	11 071	Husleiedeposium	9 603	9 459	7 599
352	338	360	Myntbeholdning i automater	360	338	352
<b>1 616 587</b>	<b>1 892 574</b>	<b>2 087 023</b>	<b>Sum bankinnskudd og kontanter</b>	<b>2 011 498</b>	<b>1 821 621</b>	<b>1 555 883</b>

Ruter har stilt en garanti på TNOK 5 250 til Nordea. Garantien gjelder Unibuss AS leasing av 5 stk. leddbusser fra 2010. I tillegg er det stilt garanti overfor Skandinaviske Enskilda Banken AB på TNOK 35 409. Garantien gjelder Unibuss leasing av 30 stk. leddbusser fra 2012.

## 9. EGENKAPITAL

Aksjonær	Aksjer	Pålydende	Bokført
Akershus fylkeskommune	480 stk.	100 kroner	48 000
Oslo kommune	720 stk.	100 kroner	72 000
<b>Sum aksjekapital</b>	<b>1 200 stk</b>		<b>120 000</b>

Det er kun en aksjeklasse og alle aksjer har lik stemmerett.

### RUTER AS

Tall i 1 000 kr.	Aksjekapital	Overkurs	Annen innskutt EK	Annen EK	Sum
EK 01.01.2016	120	187 484	816	88 160	276 580
Estimatavvik knyttet til pensjoner				14 462	14 462
Resultat 2016				180 850	180 850
<b>EK 31.12.2016</b>	<b>120</b>	<b>187 484</b>	<b>816</b>	<b>283 472</b>	<b>471 892</b>

### RUTER KONSERN

Tall i 1 000 kr.	Aksjekapital	Overkurs	Annen innskutt EK	Annen EK	Minoritetsandel	Sum
EK 01.01.2016	120	187 484		123 117	1 518	312 239
Estimatavvik knyttet til pensjoner				14 653		14 653
Resultat 2016			0	188 525	162	188 687
<b>EK 01.01.2016</b>	<b>120</b>	<b>187 484</b>	<b>0</b>	<b>326 295</b>	<b>1 680</b>	<b>515 580</b>

## 10. PENSJONSFORPLIKTELSE

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
<b>Netto pensjonskostnad</b>						
26 085	31 718	31 006	Nåverdi av årets pensjonsopptjening	28 298	23 759	23 759
13 688	9 615	10 732	Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	9 710	8 659	12 260
<b>39 773</b>	<b>41 334</b>	<b>41 739</b>	<b>Brutto pensjonskostnad</b>	<b>38 008</b>	<b>37 388</b>	<b>36 019</b>
9 908	8 135	9 152	Forventet avkastning	8 294	7 363	8 909
1 229	1 481	1 439	Administrasjonskostnader	1 285	1 316	1 091
-7 967	-843	387	Resultaført planavvik	0	0	-7 254
<b>23 127</b>	<b>33 836</b>	<b>34 413</b>	<b>Netto pensjonskostnader før arbeidsgiveravgift</b>	<b>30 099</b>	<b>31 341</b>	<b>20 947</b>
4 310	4 805	4 370	Arbeidsgiveravgift	4 370	4 419	3 976
<b>27 437</b>	<b>38 641</b>	<b>38 783</b>	<b>Netto pensjonskostnader etter arbeidsgiveravgift</b>	<b>35 369</b>	<b>35 760</b>	<b>24 923</b>
389 970	369 764	395 239	Pensjonsforpliktelser 31.12. (inkl. beregnet effekt av fremtidig lønnsregulering)	356 419	333 904	350 176
<b>389 970</b>	<b>369 764</b>	<b>395 239</b>	<b>Beregnet pensjonsforpliktelse 31.12.16</b>	<b>356 419</b>	<b>333 904</b>	<b>350 176</b>
246 221	268 016	300 569	Pensjonsmidler (til markedsverdi) 31.12.	271 642	241 665	221 348
19 965	14 277	13 191	Arbeidsgiveravgift	11 954	13 006	18 164
<b>163 714</b>	<b>116 026</b>	<b>107 861</b>	<b>Netto pensjonsforpliktelse</b>	<b>96 731</b>	<b>105 245</b>	<b>146 992</b>
<b>Økonomiske forutsetninger</b>						
2,30 %	2,70 %	2,60 %	Diskonteringsrente	2,60 %	2,70 %	2,30 %
3,20 %	3,30 %	3,00 %	Forventet avkastning på pensjonsmidler	3,00 %	3,30 %	3,20 %
2,75 %	2,50 %	2,25 %	Forventet lønnsvekst	2,25 %	2,50 %	2,75 %
2,50 %	2,25 %	2,00 %	Forventet G-regulering	2,00 %	2,25 %	2,50 %
1,73 %	1,48 %	1,24 %	Forventet regulering av pensjoner under utbetaling	1,24 %	1,48 %	1,73 %
K2013BE	K2013BE	K2013BE	Dødelighetstabell	K2013BE	K2013BE	K 2013BE

### Andel som tar ut AFP (Uttak fra 62 år)

Normalt uttak innenfor KLP-området ved 70 års aldersgrense er iht. fellesordningen 45 %

### Kollektivporteføljen til KLP har følgende aktivasammensetning

Aksjer	20,10 %	19,80 %	20,40 %
Eiendom	12,40 %	12,80 %	11,10 %
Utlån	11,60 %	12,30 %	10,90 %
Likviditet/pengemarked	8,90 %	7,60 %	8,60 %
Omløpsobligasjoner	20,10 %	20,60 %	21,40 %
Anleggs- / HTF-obligasjoner	26,90 %	26,90 %	27,60 %

Verdijustert avkastning for 2016 er 5,9 %

De aktuariemessige forutsetningene er basert på vanlig benyttede forutsetninger innen forsikring når det gjelder demografiske faktorer. Ruter fører årets estimatavvik direkte mot egenkapitalen, og for 2016 utgjør det 14,5 mill. kr. for Ruter AS og 14,6 mill. kr. for konsernet.

**11. ANNEN KORTSIKTIG GJELD**

I tillegg til inntekter relatert til salg av transporttjenester til Oslo kommune og Akershus fylkeskommune har Ruter As mottatt tilskudd til øremerkede oppgaver. Disse tilskuddene har investeringskarakter eller er bevilget til bestemte formål, og føres kun over balansen. Når det gjelder en total oversikt over alle investeringer i kollektivtrafikken i 2016 vises det til eget kapittel om investeringer i kollektivtrafikken i årsrapporten.

Finansieringskildene fremgår av tabellen under.

Tall i 1 000 kr.	Ubenyttet pr		
	2016	2015	2014
Oslopakke 3-midler	17 362	162 909	180 259
Finansieringsmidler Hynor	22 504	25 152	28 144
Tilgjengelighetsmidler	0	98	-866
Belønningsmidler	305 239	321 396	234 408
Finansieringsmidler fra Oslo kommune	11 950	10 556	18 000
KID-midler (Kollektivtrafikk i distriktene)	-1 965	-687	-1 566
<b>Ubenyttet tilskudd til øremerkede oppgaver per 31.12.</b>	<b>355 090</b>	<b>519 424</b>	<b>458 379</b>
1. års avdrag lån	27 041	27 042	21 263
Skyldig opptjente feriepenger	18 079	16 581	14 862
Forhåndsbetalte billetter	158 756	152 804	130 970
Påløpte produksjonskostnader Oslo	58 960	83 741	101 893
Påløpte produksjonskostnader Akershus	325 505	276 748	181 072
Avsetning NSB	328 904	334 867	131 307
Avsetning rente tilskudd	31 655	14 131	
Diverse kortsiktig gjeld	12 900	42 192	44 054
<b>Sum diverse kortsiktig gjeld</b>	<b>961 800</b>	<b>948 105</b>	<b>625 421</b>
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>1 316 890</b>	<b>1 467 529</b>	<b>1 083 800</b>

**12. KONSERNMELLOMVÆRENDE**

Tall i 1 000 kr.	RUTER AS			RUTER AS		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
	<b>Salg av tjenester</b>			<b>Kundefordringer</b>		
Konsentra AS	0	24	0	0	6	0
Norsk Reiseinformasjon AS	0	0	0	0	0	0
Oslo og Akershus Trafikkservice AS	81	135	45	0	0	56
Persveien 1 Eiendom AS	2 034					
Persveien 23 AS	635					
<b>Totalt</b>	<b>2 750</b>	<b>159</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>56</b>
	<b>Kjøp av tjeneste</b>			<b>Gjeld</b>		
Konsentra AS	34 057	30 610	31 379	18 771	0	0
Norsk Reiseinformasjon AS	119	116	111	0	0	0
Oslo og Akershus Trafikkservice AS	1 300	1 300	1 300	0	0	0
Persveien 1 Eiendom AS						
Persveien 23 AS						
<b>Totalt</b>	<b>35 476</b>	<b>32 026</b>	<b>32 790</b>	<b>18 771</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Transaksjoner mellom nærstående parter er gjort i henhold til Ruters prinsipper om armlengdes avstand. Majoriteten av transaksjonene mellom de nærstående partene relateres til administrasjonstjenester.

### 13. SKATTEKOSTNAD PÅ ORDINÆRT RESULTAT

RUTER KONSERN			
Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
<b>Årets skattekostnad fordeler seg på</b>			
Betalbar skatt	452	322	1 990
Årets skatteeffekt av endret skattesats			2 002
Endring i utsatt skatt	439	539	12
For mye avsatt skatt og bokført utsatt skattefordel 2014	0	1 845	0
<b>Sum skattekostnad</b>	<b>891</b>	<b>2 705</b>	<b>4 004</b>
<b>Beregning av årets skattegrunnlag</b>			
Resultat fra skattepliktig virksomhet	10 334	9 929	6 557
Permanente forskjeller	-7 893	-3 910	-1 836
Estimatavik pensjoner	0	0	0
Endring i midlertidige forskjeller	-902	1 487	2 311
Bruk av underskudd til fremføring	-689	-531	0
Effekt av fisjon	0	-8 663	
<b>Grunnlag betalbar skatt</b>	<b>850</b>	<b>-1 687</b>	<b>7 032</b>
<b>Midlertidige forskjeller</b>			
Underskudd til fremføring	0	-2 845	0
Fordringer	-37	-351	-59
Anleggsmidler	2 332	2 946	-8 830
Andre forpliktelser	-54		0
Pensjoner	-1 833	-948	-16 722
<b>Sum midlertidige forskjeller</b>	<b>408</b>	<b>-1 198</b>	<b>-25 611</b>
Forskjeller som ikke inngår i utsatt skatt/skattefordel	0	9 842	
<b>Utsatt skatt i balansen</b>	<b>2 601</b>	<b>2 161</b>	<b>-6 004</b>
<b>Betalbar skatt i balansen</b>			
Årets betalbare skatt	452		
Avgitt konsernbidrag	0		
<b>Betalbar skatt i balansen 31.12.2016</b>	<b>452</b>		

Konsernets skattekostnad utgjør ikke 25 % av resultat før skatt som en følge av at resultatet i morselskapet Ruter As er skattefritt.

### 14. GJELD TIL KREDITTINSTITUSJONER

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
<b>Langsiktig gjeld</b>						
194 123	318 618	289 408	Langsiktig gjeld	289 408	318 618	195 398
-21 263	-27 042	-27 041	Herav 1. års avdrag	-27 041	-27 042	-21 263
<b>172 860</b>	<b>291 576</b>	<b>262 367</b>	<b>Sum</b>	<b>262 367</b>	<b>291 576</b>	<b>174 135</b>
<b>Langsiktig gjeld med forfall senere enn 5 år</b>						
<b>89 082</b>	<b>69 733</b>	<b>52 300</b>	<b>Gjeld til kredittinstitusjoner</b>	<b>52 300</b>	<b>69 733</b>	<b>89 082</b>

Lån fra DnB i forbindelse med med kjøp av eiendommene i Persveien er sikret med pant i aksjer og eiendommene. Lånet er på TNOK 144,4. I Ruters regnskap er bokført verdi av aksjer i Persveien Eiendom 1 AS TNOK 118,8 og i Persveien 23 AS TNOK 23,5. Verdien av eiendommene i Persveien Eiendom 1 AS og Persveien 23 AS fremgår av note 4, varige driftsmidler Ruter konsern.

## 15. NÆRSTÅENDE PARTER

### Oslo kommune

Oslo kommune eier 60 % av aksjene i Ruter As. Ruter As har i 2016 gjennomført salg av transporttjenester til Oslo kommune for TNOK 1.719.687. Dette utgjør driftstilskudd og tilskudd til øremerkede oppgaver som tas over driften. Driftstilskuddet gjøres opp med 1/12 hver måned, og inntektsføres når det mottas. Tilskudd til øremerkede oppgaver inntektsføres etterhvert som kostnadene pådras. Pengestrømmen knyttet til vognleie for trikker og T-banevogner til Oslo Vognselskap er endret fra 2014. Pengestrømmene følger kontraktene og går fra Ruter via Sporveien Oslo AS til Oslo Vognselskap AS.

### Akershus fylkeskommune

Akershus fylkeskommune eier 40 % av aksjene i Ruter As. Ruter har i 2016 gjennomført salg av transporttjenester til Akershus fylkeskommune for TNOK 830.452. Dette utgjør driftstilskudd og tilskudd til øremerkede oppgaver som tas over driften. Driftstilskuddet gjøres opp med 1/12 hver måned, og inntektsføres når det mottas, mens tilskuddet til øremerkede oppgaver inntektsføres med like andeler iht. når de er mottatt i året.

### Sporveien Oslo AS

Sporveien Oslo AS er 100 % eiet av Oslo kommune og står for den utførende delen av kollektivtilbudet for trikk, T-bane og buss. Ruter As har en rammeavtale om banetraffic med Sporveien Oslo AS, og kjøprekontrakter med Unibuss AS. I tillegg inngås kontrakter knyttet til mottatte tilskudd til øremerkede oppgaver. Kostnad iht kjøprekontrakt utgjør for Ruter TNOK 3.038.406. Husleie og reisegarantiinntekter for Ruter utgjør TNOK 27.922.

### Oslo Vognselskap AS

Oslo Vognselskap AS er 100 % eiet av Oslo kommune. Selskapet har som oppgave å finansiere og anskaffe nye skinnegående vogner, oppgradere eksisterende vogner, fastsette krav til vedlikeholdet av vognene herunder ivareta avsetninger for periodisk vedlikehold, leie ut vognene til operatørene og følge opp leveranser av vogner fra leverandørene. Kostnad iht kjøprekontrakt for Ruter utgjør TNOK 616.000.

### Konsentra AS

Konsentra AS er et 100 % eiet datterselskap av Ruter As. Konsentra AS selger, administrerer og planlegger persontransport for mennesker som ikke kan benytte det ordinære kollektivtilbudet. For Ruter utgjør kostnaden TNOK 34.057 for bonus, administrasjons- og produksjonsgodtgjørelse.

### Interoperabilitetstjenester AS

Interoperabilitetstjenester AS er 41 % eiet av Ruter As. Selskapet forestår innsamling og videreføring av transaksjoner og andre elektroniske data fra elektroniske billettsystemer i Norge. I dette ligger også å utarbeide grunnlag for inntektsavregning mellom operatører som benytter slike systemer for persontransport. For Ruter utgjør kostnaden TNOK 6.484.

### Samarbeidende tjenesteytere på rutedrift

Som døtre av Ruter As leier Oslo og Akershus Trafikkservice AS ut lokaler til Ruter As mens Norsk Reiseinformasjon AS bidrar med reiseinformasjon.

Datterselskapene Persveien Eiendom 1 AS, Persveien 23 AS og Persveien 34 / 36 ANS er kjøpt opp av Ruter As i 2015 for fremtidig utvikling av bussanlegg.

## 16. OPERASJONELLE LEIEAVTALER

Tall i 1 000 kr.	RUTER AS		RUTER KONSERN	
	2016	2017-2029	2016	2017-2029
Kontormaskiner	5 305	5 264	5 305	5 264
Fast eiendom *	92 939	502 974	95 682	508 297
Bil	119	136	119	136
<b>Sum</b>	<b>98 363</b>	<b>508 374</b>	<b>101 106</b>	<b>513 697</b>

\* På de aller fleste av disse anleggene er det avtale om fremleie.

Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler forfaller som følger:

Tall i 1 000 kr.	RUTER AS	RUTER KONSERN
0-1 år	103 806	101 106
1-5 år	267 393	276 397
→ 5 år	137 174	136 193
<b>Sum</b>	<b>508 374</b>	<b>513 697</b>

## 17. STYRING AV FINANSIELL RISIKO

### Fiansiell risiko

Rutiner for risikostyring følges opp av administrasjonen. De viktigste finansielle risikoer konsernet er utsatt for er knyttet til renterisiko, kredittrisiko og til en viss grad valutarisiko gjennom innkjøp. I tillegg ligger det en finansiell risiko knyttet til endringer i indekser for lønn, rente, diesel samt andre indikatorer i forhold til kjørekontrakt med bussoperatørene. Inntektsfordelings- og prisavtalen med NSB, basert på telling av reisemønster blant kundene, kan få store resultatmessige konsekvenser.

### Kredittrisiko

Ruter handler kun med godkjente kredittverdige motparter. Alle kommersielle private motparter, som får kreditt hos konsernet, skal kredittvurderes og godkjennes. Dette gjelder spesielt forhandlere ved salg av billetter for Ruter. I enkelte tilfeller må det stilles garanti. Reitan-gruppen er den største forhandleren. Kredittrisikoen anses som lav i forhold til statlige og kommunale kundeforhold. Risikoen med hensyn til størrelsen på beløp er også lav i forhold til salg til enkeltkunder ettersom billetten kan sperres for videre bruk ved manglende betaling.

Motpart for pensjonsmidler er KLP og for likvider DNB, og risikoen knyttet til disse anses som lav. Konsernet anser sin maksimale risikoeksponering å være balanseført verdi av kundefordringer samt kortsiktige og langsiktige fordringer.



**18. ENDRINGER I KONSERNSTRUKTUR**

Interoperabilitetstjenester er solgt fra en eierandel på 43 % i 2014 til 41 % i 2015. Interoperabilitetstjenester AS inngår fra 2014 ikke lenger i Ruters konsernregnskap. Selskapet behandles nå som et tilknyttet selskap. Fra november 2015 er eiendomselskapene Persveien Eiendom 1 AS, Persveien 23 AS og Persveien 34/36 ANS kjøpt opp av Ruter As og inngår i konsernet.

**19. ENDRING I KUNDEFORDRINGER**

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
-4 011	-30 096	2 486	Billettsalg	2 486	-30 096	-4 011
-7 785	-32 677	38 509	Skoleskyss	38 509	-32 677	-7 785
757	-4 171	-9 205	Snikgebyr	-9 205	-4 171	757
3 662	-6 243	14 499	Andre	-3 248	-6 118	5 728
<b>-7 377</b>	<b>-73 186</b>	<b>46 289</b>	<b>Sum</b>	<b>28 541</b>	<b>-73 061</b>	<b>-5 311</b>

**20. ENDRING I LEVERANDØRGJELD**

RUTER KONSERN				RUTER AS		
2014	2015	2016	Tall i 1 000 kr.	2016	2015	2014
13 036	3 067	301 429	Produksjonsselskap	301 429	3 067	13 036
15 839	22 714	-167 334	Andre	-153 608	20 758	14 508
<b>28 875</b>	<b>25 781</b>	<b>134 095</b>	<b>Sum</b>	<b>147 820</b>	<b>23 825</b>	<b>27 544</b>



Statsautoriserte revisorer  
Ernst & Young AS

Dronning Eufemias gate 6, NO-0191 Oslo  
Oslo Atrium, P.O.Box 20, NO-0051 Oslo

Foretaksregisteret: NO 976 389 387 MVA  
Tlf: +47 24 00 24 00  
Fax: +47 24 00 24 01

www.ey.no  
Medlemmer av Den norske revisorforening

## UAVHENGIG REVISORS BERETNING

Til generalforsamlingen i Ruter AS

### Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

#### Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet for Ruter AS som består av selskapsregnskap og konsernregnskap. Selskapsregnskapet og konsernregnskapet består av balanse per 31. desember 2016, resultatregnskap, og kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen, og en beskrivelse av vesentlige anvendte regnskapsprinsipper og andre noteopplysninger.

Etter vår mening er årsregnskapet avgitt i samsvar med lov og forskrifter og gir et rettviseende bilde av selskapets og konsernets finansielle stilling per 31. desember 2016, og av deres resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

#### Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder de internasjonale revisjonsstandardene (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet i avsnittet *Revisors oppgaver og plikter ved revisjon av årsregnskapet*. Vi er uavhengige av selskapet i samsvar med de relevante etiske kravene i Norge knyttet til revisjon slik det kreves i lov og forskrift. Vi har også overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Etter vår oppfatning er innhentet revisjonsbevis tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

#### Øvrig informasjon

Øvrig informasjon omfatter informasjon i selskapets årsrapport bortsett fra årsregnskapet og den tilhørende revisjonsberetningen. Før datoen for revisjonsberetningen mottok vi årsberetningen. Styret og adm. dir (ledelsen) er ansvarlig for øvrig informasjon. Vår uttalelse om revisjonen av årsregnskapet dekker ikke øvrig informasjon, og vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese øvrig informasjon med det formål å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom øvrig informasjon og årsregnskapet eller kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen, eller hvorvidt den ellers viser seg å inneholde vesentlig feilinformasjon. Dersom vi konkluderer med at den øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon, er vi pålagt å rapportere det. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

#### Ledelsens ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet i samsvar med lov og forskrifter, herunder for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er også ansvarlig for slik intern kontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller feil.

Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til selskapets evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet med mindre ledelsen enten har til hensikt å avvike selskapet eller legge ned virksomheten, eller ikke har noe annet realistisk alternativ.



## Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betyggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan skyldes misligheter eller feil og er å anse som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke de økonomiske beslutningene som brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapet.

Som del av en revisjon i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder ISA-ene, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- ▶ identifiserer og anslår vi risikoen for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten det skyldes misligheter eller feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av intern kontroll;
- ▶ opparbeider vi oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll;
- ▶ vurderer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimaterne og tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige;
- ▶ konkluderer vi på om ledelsens bruk av fortsatt drift-forutsetningen er hensiktsmessig, og, basert på innhentede revisjonsbevis, hvorvidt det foreligger vesentlig usikkerhet knyttet til hendelser eller forhold som kan skape betydelig tvil om selskapets evne til fortsatt drift. Dersom vi konkluderer med at det foreligger vesentlig usikkerhet, kreves det at vi i revisjonsberetningen henleder oppmerksomheten på tilleggsopplysningene i årsregnskapet. Hvis slike tilleggsopplysninger ikke er tilstrekkelige, må vi modifisere vår konklusjon. Våre konklusjoner er basert på revisjonsbevis innhentet frem til datoen for revisjonsberetningen. Etterfølgende hendelser eller forhold kan imidlertid medføre at selskapets evne til fortsatt drift ikke lenger er til stede;
- ▶ vurderer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene, og hvorvidt årsregnskapet gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et rettviseende bilde;
- ▶ innhenter vi tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis vedrørende den finansielle informasjonen til enhetene eller forretningsområdene i konsernet for å kunne gi uttrykk for en mening om konsernregnskapet. Vi er ansvarlige for å fastsette strategien for, samt å følge opp og gjennomføre konsernrevisjonen, og vi har et udelte ansvar for konklusjonen på revisjonen av konsernregnskapet.

Vi kommuniserer med styret blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen, tidspunktet for vårt revisjonsarbeid og eventuelle vesentlige funn i vår revisjon, herunder vesentlige svakheter i den interne kontrollen som vi avdekker gjennom vårt arbeid.

## Uttalelse om øvrige lovmessige krav

### Konklusjon om årsberetningen

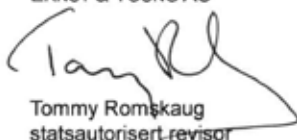
Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, mener vi at opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til disponering av resultatet er konsistente med årsregnskapet og i samsvar med lov og forskrifter.



### Konklusjon om registrering og dokumentasjon

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendige i henhold til internasjonal standard for attestasjonsoppdrag (ISAE) 3000 «Attestasjonsoppdrag som ikke er revisjon eller forenklet revisorkontroll av historisk finansiell informasjon», mener vi at ledelsen har oppfylt sin plikt til å sørge for ordentlig og oversiktlig registrering og dokumentasjon av selskapets regnskapsopplysninger i samsvar med lov og god bokføringsikk i Norge.

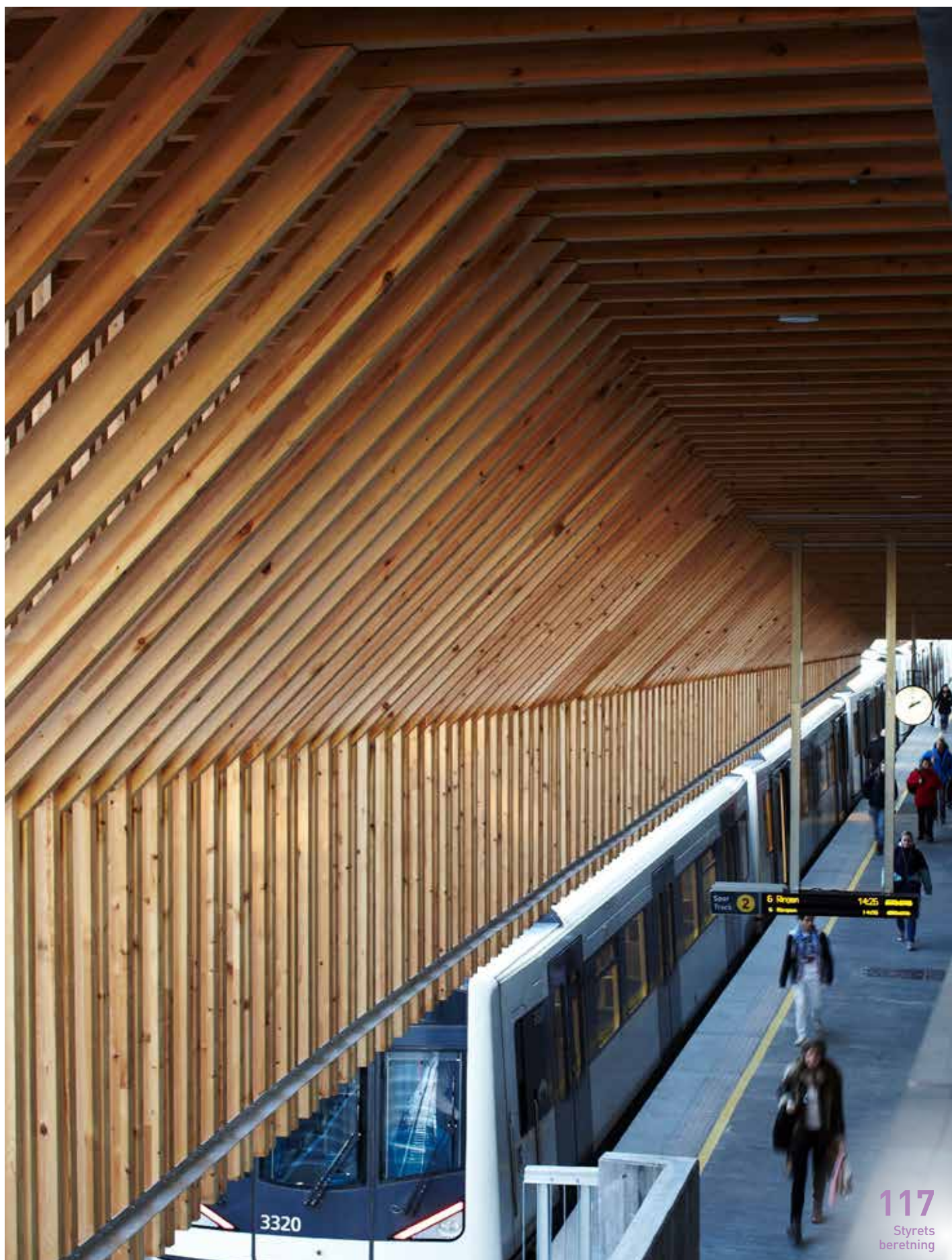
Oslo, 20. mars 2017  
ERNST & YOUNG AS



Tommy Romskaug  
statsautorisert revisor

Uavhengig revisors beretning - Ruter AS

A member firm of Ernst & Young Global Limited



**Design**

Craft Oslo/craftnordic.com

**Papir**

Scandia 2000 White

Omslag 240g

Innmat 115g

**Fotografer**

Redink/Hampus Lundgren/

Thomas Haugersveen

Bonanza AS/Iver Gjendem

Fotograf Birdy/Birgitte Heneide

CF-Wesenberg Kolonihaven.no/

Kolonihaven Studio

Aleksander Andersen

Krister Sørbø

Kristin Svorte

**Typesnitt**

DIN

**Trykk**

07 Media AS





Ruter As  
Dronningens gate 40  
Postboks 1030 Sentrum  
NO-0104 Oslo  
Telefon (+47) 400 06 700  
[www.ruter.no](http://www.ruter.no)