



## Notat

### DSB's årlige rapportering til Transportministeriet for 2009 på kontrakten om S-togstrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014

#### Rettidighed og pålidelighed i 2009

##### *Rettidighed*

I 2009 opnåede DSB en rettidighed på 95,7 pct. på S-banen. Dette er en forbedring i forhold til 2008, hvor rettidigheden var 94,3 pct.

Rettidighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2009 på 92,7 pct. Der er således opnået målopfyldelse i 2009.

##### *Pålidelighed*

I 2009 opnåede DSB en pålidelighed på 96,9 pct. på S-banen. Der er tale om samme niveau som i 2008, hvor pålideligheden ligeledes var 96,9 pct.

Pålidelighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2009 på 97,1 pct. Der er således ikke opnået målopfyldelse i 2009.

##### *Årsager til forsinkelser*

På S-banen havde DSB ansvaret for 1,8 pct. af de ikke rettidige tog i 2009. Passagerforhold – som blandt andet er kørestole, passagerudveksling og passageradfærd, var årsag til 39 pct. af DSB's samlede andel af ikke-rettidige tog, andre 39 pct. skyldtes fejl på materiellet, hvor en stor andel skyldtes blandt andet tognedbrud samt vintervejret i december. 22 pct. skyldtes lokomotivførerforhold.

Banedanmark havde ansvaret for 1,9 pct. af de ikke-rettidige tog i 2009. I 2009 indtraf der 33 større fejl på infrastrukturen. Heraf var den overvejende del på centrale dele af S-banen. Mere end 5300 tog blev berørt af de større fejl på infrastrukturen i 2009.

##### *Øvrige forhold*

0,6 pct. af de ikke-rettidige tog i 2009 skyldtes øvrige forhold, bl.a. tilkald af politi og ambulance samt vejrlig såsom tordenvejr, storm, regn og sne. I alt blev mere end 2300 tog berørt af vejrlig.

S-banen blev i 2009 ramt af 13 personpåkørsler, hvilket stor set er en fordobling af tilfældene i 2008, hvor S-banen blev ramt af 7 personpåkørsler.

### Koncernsekretariat & Jura

13. august 2010

DSB  
Sølvgade 40  
DK-1349 København K

Mobil 24 68 67 76  
rujj@dsb.dk  
www.dsb.dk

Vores ref. vref  
Journalnr. jnr

## Køreplansforhold

Der blev den 13. december 2009 gennemført et mindre køreplansskift. De væsentligste ændringer var:

- Linje Bx blev reduceret til strækningen Høje Taastrup – Østerport og til alene at køre i morgenmyldretiden.
- Linje H blev forlænget til Farum i myldretiderne.
- Linje A blev forlænget til Solrød Strand hvert 20. minut i dagtimerne mandag til fredag.
- Line ABC kørte "julenattog" i én time efter ordinær driftsstop.

Fra d. 20. november 2009 blev der, som test indført nattog på S-banen med timedrift på linje A, B og C, som blev videreført til endestationerne, samt halvtimesdrift på linje F. Testperioden blev i første omgang fastsat til 6 måneder, og er efterfølgende forlænget yderligere frem til udgangen af 2010.

### *Særkøreplaner som følge af sporarbejder*

- Det største sporarbejde i 2009 har været arbejdet på 6. hovedspor og tilstødende projekter. Dette har primært givet anledning til reduktion i trafikken efter kl. 20:00 søndag til torsdag i perioden fra ultimo juni til medio december.
- Sporarbejdet på Østerport spor 13 indledtes i slutningen af august.
- Nattogene blev erstattet af busser i to weekender på Farumstrækningen og en enkelt weekend på det centrale afsnit pga. sporarbejder og vedligeholdelsesopgaver, som ikke var kendt da nattogene blev indført d. 20. november 2009.
- Hertil kommer en række mindre sporarbejder af en til syv dages varighed.

### *Særkøreplaner i øvrigt*

- Grundlovsdag kørte som lørdag.
- Der blev kørt nattog 3 fredage i december samt nytårsnat.
- 3 hverdage mellem jul og nytår blev der kørt som på lørdage.
- Juleaftensdag og nytårsaftensdag blev der kørt som på søndage frem til kl. 18; dog med opstart som på lørdage. Efter kl. 18 kørtes efter nattogsplan (20 min. drift på alle stationer)

## Samarbejdet med Movia og Metroselskabet

I henhold til 'Bekendtgørelse om samarbejde ved koordinering og planlægning af offentlig servicetrafik mv.' har trafikskaberne i 2008 reorganiseret samarbejdsstrukturen i hovedstadsområdet.

Overordnet ledes samarbejdet af "Direktørmødet", hvor Trafikstyrelsen nu sidder for bordenden og endvidere forestår sekretariatsbetjening. Herudover er DSB, DSB S-tog, Movia og Metroen repræsenteret.

Side 3/8

13. august 2010

Som led i samarbejdet har Trafikstyrelsen udarbejdet en årsrapport for samarbejdet i hovedstadsområdet.

Med Trafikstyrelsen for bordenden har trafikselskaberne i 2009 opdateret det samlede aftalekompleks om takster, indtægtsdeling, provision mv. Det nye aftalekompleks, der erstatter aftalekomplekset gældende for 2007, har virkning fra 1. januar 2008.

### **Indtægtsdeling**

I relation til en tælleuenighed mellem DSB og Metroen på den ene side og Movia på den anden side om tælling i busserne i perioden fra 2005 og frem, indledtes ultimo 2008 en voldgiftssag mellem parterne.

Ultimo 2009 indledte parterne på DSB's initiativ forligsforhandlinger og primo 2010 blev indgået forlig i sagen for den del, der vedrører perioden 2005-2007.

Der er fortsat en række udestående sager, men parterne har i forbindelse med det indgåede forlig tilkendegivet, at man på basis af forhandlinger vil forsøge at få afsluttet disse hurtigst muligt. Når dette er på plads, vil parterne kunne påbegynde lukning af de uafsluttede indtægtsfordelingsregnskaber fra og med 2004.

Som led i det nye aftalegrundlag fra 2009 blev der udarbejdet en ny aftale om passagertællinger. Denne aftale indebærer dels at der er formuleret mere præcise krav til parternes tællesystemer, dels at der implementeres et nyt kontrolregime som er baseret på uafhængige kontroltællinger der forventes implementeret ultimo 2010. I forbindelse med den forøgede fokus på kvalificering af passagertællingerne indhentes endvidere ekspertevaluering dels af de nye tællesystemer, der er under implementering, men også af de aftalte forbedringer af de videreførte tællesystemer.

### **Takster**

Taksterne for 2010 er fastlagt i enighed mellem trafikselskaberne i hovedstadsområdet. Den samlede takststigning er på 2,8 pct. og dermed mindre end det takststigningsloft, der blev fastsat for 2010 til 4,8 pct.

Udmeldingen af det meget høje takstloft for 2010 viste, at reglerne for takstloftet var u hensigtsmæssige. Bestemmelserne blev revurderet og nye mere fleksible regler indført. Disse muliggjorde en 'opsparing' af den evt. uforbrugte del af et takstloft til efterfølgende år. Parterne i hovedstadsområdet valgte at udskyde 2,0 % af de 4,8 % til efterfølgende år.

Taksterne for 2010 blev udmøntet, således at takster for de faste kunder blev holdt i ro. I Takst 2010 blev prisen for samtlige periodekort uanset zoneantal fastholdt uændret. I Takst 2009 gjaldt det alene for de 'lange' periodekort, idet DSB stod alene

med ønsket om at fastfryse prisen for periodekort. I forbindelse med Takst 2010 opnåedes som nævnt enighed herom. Konsekvensen af 0-takststigning for periodekort var, at takststigningen på 2,8 % hovedsageligt blev udmøntet på klippekort og kontantbilletter med stigninger på hhv. 2,3-6,6 % og 9,5 %

Side 4/8

13. august 2010

Alle parter lagde vægt på at man kunne enes om et takstforslag, som alle kunne stå inde for og bakke op om. Den endelige beslutning er resultat af kompromis mellem forskellige synspunkter, hvor DSB i særlig grad var fortalende for at friholde de faste kunder for takststigning.

Trafikselskaberne har i fællesskab og hver for sig i 2009 fortsat den satsning på erhvervskortet der indledtes i 2005, i form af forstærket salgssindsats og markedsføring. Omsætningen af erhvervskort i hovedstadsregionen er steget fra ca. 44 mio. kr. i 2008 til ca. 58 mio. kr. i 2009.

På takstområdet er samarbejdet fortsat præget af indførelsen af rejsekortet.

### **Markedsføring og markedsførelse tiltag.**

I 2009 har trafikselskaberne i hovedstadsregionen fortsat udviklingen af nye fælles produkter og skabt nye markedsførelse tiltag med kunderne i fokus.

I januar lancerede trafikselskaberne SMS-billetten, der var tænkt som et enkelt produkt, der kunne gøre kollektiv transport mere tilgængeligt ved at benytte moderne teknologi især til de kunder, der benytter kollektiv transport sporadisk. SMS-billetten har dog vist sig at være en succes hos alle typer af kunder.

I sommerferien lancerede trafikselskaberne i fællesskab en familiebillet – Familycard – til familier på ferie i København. Ud over billetten til en attraktiv familiepris fik kunderne rabat på indgange til udvalgte seværdigheder. Desuden lanceredes ved Klimatopmødet i december en "Grøn billet".

Fordelsprogrammet S-more blev i 2009 fortsat S-togs redskab til at fastholde kunder. I løbet af 2009 blev en række nye produkter og oplevelser lanceret. Analyser viser, at kunder der er medlem af S-more er mere tilfredse kunder.

I løbet af 2009 kom S-tog med en række nye produkter og tiltag blandt andet "miljøtoget" og den helt store lancering af internet i S-tog i efteråret. Alle tiltag lanceres med fokus på at tiltrække og/eller fastholde kunder til den kollektive trafik.

Udover ovenstående tiltag har trafikselskaberne samarbejdet om kampagnen "Hverdagens helte" og Kulturnatten.

### **Trafikinformation**

DSB har i 2009 implementeret et nyt trafikinformationskoncept (Klar Besked) i samarbejde med Banedanmark. Det betyder klare og ensartede retningslinjer for medarbejdere, der giver trafikinformation på tværs af selskaberne. Dette skal sikre at tilfredsheden med trafikinformationen stiger markant frem mod 2014.

Som led i en overordnet trafikinformationsstrategi har en række projekter haft til formål at skabe bedre datakvalitet. Det har medført en lang række projekter, der radikalt ændrer systemlandskabet for trafikinformations systemer over de næste par år. Dette vil på sigt medføre mere troværdig information i alle informationskanaler og enklere betjeningssystemer for medarbejderne.

DSB har i regi af TRAFIKINFO-samarbejdet udarbejdet en række fælles projekter, der implementeres over en årrække. Formålet er at give bedre trafikinformation på tværs af selskaberne i forhold til udvalgte stationer og informationskanaler.

DSB har i 2009 gennemført et pilotforsøg med elektroniske skærme på bl.a. Københavns Hovedbanegård, der informerer om kommende og gangværende sporarbejder. Skærmene udrulles over en årrække og afløser dermed plakater med sporarbejdsinformation

### **Køreplansgruppen**

Den fælles køreplansgruppe har i 2009 afholdt 4 møder.

Køreplansgruppens formål er, at sikre en tæt koordinering mellem virksomhedernes planer og overvejelser til gavn for brugerne af regionens samlede kollektive trafiksystem. Specielt er det hensigten, at sikre parterne en reel påvirkningsmulighed over for hinandens planer, inden der træffes endelige beslutninger.

Køreplansgruppens ansvarsområde er udvidet til hele Movia's område, og omfatter således nu også Region Sjælland.

Køreplansgruppen har i 2009 evalueret buserstatningskørslen i forbindelse med sporombygning på Farumbanen. Der er enighed om, at der ved fremtidige større sporarbejder sker en tilsvarende koordinering af indsatsen. Dette sker næste gang i 2010 i forbindelse med den store sporombygning på Nordbanen.

Der er i 2009 arbejdet videre med mulighederne for, at de forskellige trafikskaber har samme kørselsmønster på særlige dage

Et arbejde med fælles planer for buserstatning ved driftsforstyrrelser på S-banen viste, at behovet var begrænset til akutte nedbrud på banerne, hvorfor der ikke umiddelbart er basis for at kanalisere midler over i bussystemet.

Der er i 2009 igangsat et arbejde med Bynet 2018, hvor der ses på tilpasning af buslinjerne til Metroringens åbning i 2018. Som pilotprojekt herfor arbejdes med en forbedret tilbringerkørsel til nuværende Metrostationer, i første omgang til Flintholm station. Også bedre opkobling af busserne til S-togsstationerne vil indgå i det videre arbejde.

### **Stationer**

DSB S-tog indledte i 2009 et program for "Fremtidens station". Målet er at 4-6 stationer hvert år får et løft, der styrker stationens rolle som det lokale omdrejningspunkt i næroplandet. Programmet tilpasses den enkelte station og de problemstillinger, der gør sig gældende lokalt.

Perronerne istandsættes og opgraderes til gældende perronstandarder, således at der opnås en ensartethed, der letter og effektiviserer den daglige rengøring og vedligeholdelse. Stationsbygningen istandsættes og gives et nyt ydre udtryk tilpasset det lokale miljø. Målet er at forankre et lokalt medejerskab af stationen gennem udnyttelsen af tomme lokaler på stationen og udsmykning af større vægflader. Bæredygtighed, tryghed og driftseffektivisering går igen som temaer gennem energieffektivisering, udskiftning af belysning, genbrug, vedvarende energi og rengøringsvenlige flader.

Side 6/8

13. august 2010

Fokus på dør til dør transport og lette skifteforhold er ligeledes væsentlige elementer, der udmønter sig i udskiftning og tilpasning af cykelparkeringer ved stationerne samt udvidelse af antallet af P-pladser, hvor det er relevant og muligt.

I 2009 er Fremtidens stationsprogram gennemført på stationerne Herlev, Ballerup, Sjælør og Avedøre.

Kundeundersøgelser har vist at rene og pæne stationer har stor betydning for kundernes vurdering af den samlede rejse. Derfor blev der i 2009 igangsat et program for mindre renoveringer af de 10 store stationer i hovedstadsområdet Nørreport, Hellerup, Valby, Vesterport, Nordhavn, Svanemøllen, Vanløse, Lyngby, Holte og Østerport. Programmet omfatter oprydning, reparationer, grundig rengøring, malerarbejder, forbedret belysning og diverse udskiftninger af udstyr.

I 2009 gennemførtes de første 3 projekter på Nørreport, Hellerup og Valby.

### **Handicapbetjening**

Alle stationer på S-banen er fortsat udstyret med enten elevatorer eller ramper. Der har i løbet af 2009 været udført såvel vedligehold som renoveringsarbejder på elevatorerne.

### **Tryghed i tog og på stationer**

Tryghedspakken på Køge Bugt strækningen blev etableret i april 2009, og havde 4 elementer: Etablering af fast vagt på særligt udsatte stationer, fast overvågning af stationer og kiosker, forbedring af teknik samt forstærket samarbejde med SSP som er et lokalt samarbejde mellem skoler, sociale myndigheder og politi.

S-tog har fortsat samarbejde med Eurocode, og vagtselskabets særlige kompetencer har været en stor fordel i arbejde med at skabe trygge forhold på stationerne.

Oprindeligt var det besluttet, at der skulle være fast vagt på 5 stationer fra kl. 17:00 indtil sidste tog. Det viste sig imidlertid nødvendigt at etablere vagter i hele driftsdøgnet - altså fra første togafgang. Fra april 2010 flyttes vagter rundt mellem flere stationer, hvorved deres tilstedeværelse bliver mere synlig for kunder og personalet i kioskerne. S-tog har også indgået aftale om, at Eurocode har vagter på i Køge Bugt strækningens tog i aftentimerne.

Der er etableret en overvågningscentral, hvor personalet kan følge med i, hvad der sker på stationerne (fra 1200 kameraer). Politiet kan også benytte optagelser af hændelser på stationerne, og har således fået en fast arbejdsplads, hvor de kan sikre de elektroniske optagelser til brug for efterforskning af kriminalsager.

Teknikken forbedres løbende, idet kameraer af stadig forbedret kvalitet opsættes på stationerne. Endvidere er der på 5 stationer etableret lydoptagelse, med mulighed for at dokumentere eventuelle trusler, der fremsættes mod personalet i kioskerne.

Side 7/8

13. august 2010

Endelig har S-tog et forbedret samarbejde med SSP, idet der løbende er kontakt til kommunernes lokalråd, ligesom dialogen med politiet er blevet forstærket. S-tog har blandt andet haft en god dialog med politiledelsen om optimal anvendelse af den nye overvågningscentral.

### **Hærværk og graffiti på tog**

I 2009 har DSB S-tog haft et stigende problem med den udvendige graffiti på S-togene, og specielt i sidste kvartal af 2009, hvor det har været meget brugt at sprøjte en bølgende streg med plastikmaling langs hele togsættet, som er meget vanskelig at få rensat af igen. Der er i 2009 afrenset 2177 togsæt for graffiti hvilket er en stigning på ca. 20 % i forhold til 2008, og der er anvendt 25 mil. kr.

### **Hærværk på stationer**

DSB har i 2009 brugt ca. 13 årsværk på afhjælpende opgaver, herunder hærværk og graffiti på S-togs stationer. Dertil kommer diverse køb af eksterne leverandører som f.eks. reparation af elevatorer, skydedøre, smadret glas og belysning, hvor der er brugt for ca. 13. mio. kr. Der er i 2009 foretaget ca. 4700 reparationer i forbindelse med afhjælpende vedligehold.

Der er kontraheret med ekstern leverandør til graffitifjernelse på ikke malbare overflader på S-togs stationer. De har i 2009 fjernet ca. 56.000 graffititags.

DSB har derudover brugt ca. 2. årsværk på at overmale graffiti på malbare overflader.

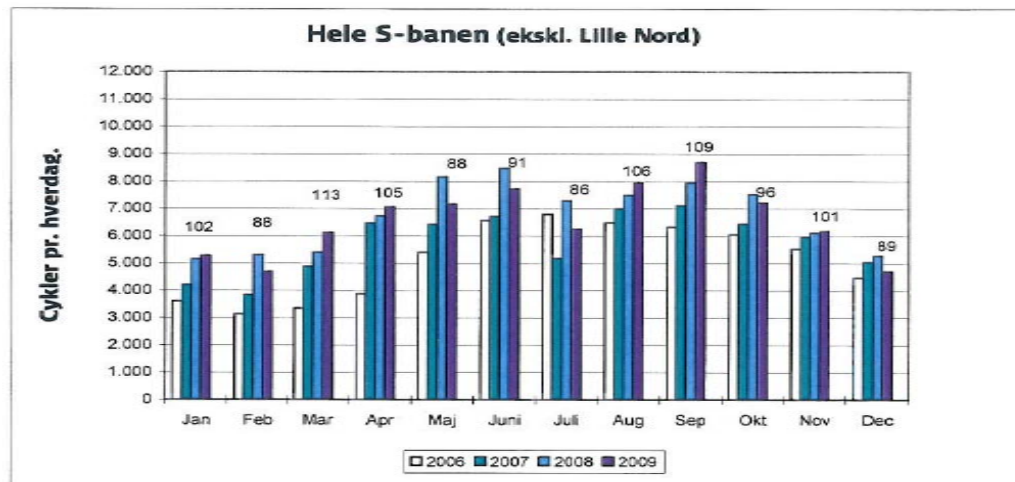
### **Cykelmedtagning**

DSB S-tog arbejder hele tiden på at gøre det mere attraktivt at kombinere toget og cyklen, da denne transportform er en af de mest miljøvenlige måder at rejse på.

I løbet af 2009 har der været ekstra fokus på cykler især på forholdene for cykler på stationerne. Der er lavet aftaler med en række kommuner om etablering af yderligere cykelparkering omkring stationerne.

Guldmedlemmer i S-more har fået gratis aflåst cykelparkering i 2009, og det er blevet modtaget meget positivt. Desuden fik de mulighed for at tage cyklen gratis med i weekenderne i 2009

Erfaringerne med gratis cykelmedtagning i 2008 og 2009 har afstedkommet, at alle kunder har fået mulighed for at tage cyklen gratis med S-toget i 2010.



## Væsentlige fremtidige initiativer

### Regularitetsforbedrende tiltag i 2010

I 2010 fastholdes det tætte samarbejde med Banedanmark omkring evaluering af hændelser, genopretning efter større driftsuroer, samt det tætte samarbejde i forbindelse med større anlægs- og fornyelsesarbejder. Sidstnævnte specielt set i lyset af de store sporarbejder i 2010.

Derudover foretages analyser, blandt andet på materielbenyttelsen samt materiellets tilstand i forhold til regulariteten.

På baggrund af studieture og lignende vil der blive gennemført initiativer for optimering af regulariteten.

De forskellige områders indsats i forbindelse med vinteren 2009/2010 vil blive genstand for en nøje evaluering, og elementer herfra vil blive indarbejdet for kommende vintres beredskabsplaner.

### Markedsrettede tiltag i 2010

Der er stort fokus på at udvikle produkter, der tilgodeser kundernes behov ligesom der vil være fokus på optimering af eksisterende produkter.

Fordelsprogrammet S-more udvikles fortsat på baggrund af erfaringer fra lancering af produkter og oplevelser i 2009.

Lancering af skærme i S-tog forventes både at give kunderne en merværdi i form af kommercielt indhold og i form af målrettet trafikinformation.

Sporarbejdet på Hillerødstrækningen giver en udfordring for S-tog, hvor blandt andet en ny tilgang til kunderne skal være med til at fastholde dem.