



Notat

Transportministeriet
Center for Kollektiv Trafik
Frederiksholms Kanal 27
1220 Kbh K

DSB's årlige rapportering til Transportministeriet for 2010 på kontrakten om S-togstrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014

Rettidighed og pålidelighed i 2010

Rettidighed

I 2010 opnåede DSB S-tog en rettidighed på 94,0 pct. på S-banen. Dette er lavere end i 2009, hvor rettidigheden var 95,7 pct.

Rettidighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2010 på 93,8 pct. Der er således opnået målopfyldelse i 2010.

Pålidelighed

I 2010 opnåede DSB S-tog en pålidelighed på 95,9 pct. på S-banen. Dette er et lavere niveau end i 2009, hvor pålideligheden var 97,0 pct.

Pålidelighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2010 på 97,4 pct. Der er således ikke opnået målopfyldelse i 2010.

Årsager til forsinkelser

På S-banen havde DSB S-tog ansvaret for 2.7 pct.-point af de ikke rettidige tog i 2010.

Passagerforhold – som blandt andet omfatter kørestole, passagerudveksling og passageradfærd – var årsag til 46 pct. af DSB S-togs samlede andel af ikke rettidige tog, andre 42 pct. skyldtes fejl på materiellet, hvor en stor andel skyldtes de hårde vinterperioder i starten og slutningen af året. 12 pct. skyldtes lokomotivførerforhold.

Banedanmark havde ansvaret for 2.3 pct.-point af de ikke rettidige tog i 2010. I 2010 indtraf 140 større fejl på infrastrukturen. Heraf var den overvejende del på den centrale del af S-banen. Mere end 10.200 tog blev berørt af de større fejl på infrastrukturen i 2010. Til sammenligning blev kun 5.300 tog berørt af de større fejl på infrastrukturen i 2009.

1.0 pct.-point af de ikke rettidige tog i 2010 skyldtes øvrige forhold, bl.a. tilkald af politi og ambulance samt vejrlig såsom tordenvejr, storm, regn og sne. I alt blev mere end 6.500 tog berørt af vejrlig, hvilket er knap 3 gange så mange som i 2009.

Koncernsekretariat & Jura

29. april 2011

DSB
Sølvgade 40
DK-1349 København K

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

Køreplansforhold

2010 var et år, hvor der ikke skete køreplansændringer, men hvor køreplanen fra 2009 blev videreført.

Forsøget med nattog der startede d. 20. november 2009 fortsatte i 2010. Der er natkørsel fredag og lørdag med timedrift på linje A, B og C, samt halvtimedrift på linje F. Testperioden blev i første omgang fastsat til 6 måneder, og blev efterfølgende forlænget frem til udgangen af 2010.

Særkøreplaner som følge af sporarbejder

- ☒ Den største begivenhed i 2010 var lukningen af Nordbanen. Den 05. juni blev strækningen Svanemøllen- Hillerød samt Ryparken-Hellerup-Klampenborg lukket, hvilket varede frem til den 09. august. Strækningen Lyngby-Hillerød åbnede den 27. september.
Linje H blev forlænget til Farum i hele driftsdøgnet, hvorved kapaciteten på Farum fingeren blev forøget. Der blev indsat busser mellem Hillerød og Farum samt mellem Hillerød og Svanemøllen. Endvidere kørte der frem til den 9. august busser mellem Ryparken-Hellerup-Charlottenlund samt mellem Buddinge-Holte.
- ☒ Arbejdet på 6. hovedspor og tilstødende projekter fortsatte i 2010. Dette har primært givet anledning til reduktion i trafikken efter kl. 20:00 søndag til torsdag i perioden fra januar-juni, og igen fra medio august og til november.
- ☒ Sporarbejdet på Østerport "Spor 13" der blev indledt i slutningen af august 2009, skulle være afsluttet medio november, men genåbningen af sporet skete først den 4. juni, dagen før Nordbaneprojektet startede. I hele denne periode blev linje Bx og linje H forlænget, først til Lyngby og senere til Buddinge.

Øvrige særplaner

Om natten efter de sidste tre fredage op til jul samt nytårsnat blev der kørt 20-minutters drift med linje A, B og C. Juleaften og nytårsaften blev kørt efter en særlig plan. Juleaften blev driftsdøgnet forsøgsvis forlænget med én time.

Grundlovsdag samt på hverdage mellem jul og nytår blev der kørt efter lørdagskøreplanen.

Der er i lighed med tidligere år blevet kørt en række særtog for skoler, børnehaver og andre i årets løb, ligesom kapaciteten er blevet udvidet i forbindelse med store kulturarrangementer og den første søndag i måneden – såkaldte shoppingsøndage.

Samarbejdet med Movia og Metroselskabet

Side 3/9

Samarbejdsstrukturen i hovedstadsområdet er overordnet fastlagt i 'Bekendtgørelse om samarbejde ved koordinering og planlægning af offentlig servicetrafik mv.'

29. april 2011

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

Samarbejdet har i 2010 været præget af en række indsatser med det formål at få flere til at benytte den kollektive trafik. Indenfor de rammer der i fællesskab er udstukket, har DSB S-tog bidraget til fælles tiltag såvel som selskabsspecifikke tiltag.

Som led i samarbejdet har Trafikstyrelsen i 2011 udarbejdet en årsrapport 2010 for samarbejdet i hovedstadsområdet.

I overensstemmelse med de politiske signaler om en styrkelse af samarbejdet i hovedstadsområdet er der taget skridt med henblik på at styrke samarbejdet mellem parterne og øge fremdriften.

Indtægtsdeling

Gennem hele 2010 har trafikselskaberne, på baggrund af det forlig, parterne (DSB/DSB S-tog, Movia og Metroselskabet) indgik ultimo 2009/primus 2010 vedr. Movia bustællinger 2005-7, forhandlet den lange række udestående sager.

Disse forhandlinger har været konstruktive, men forhandlingerne er ikke afsluttet. Det forventes, at der inden for en kort tidshorisont vil blive indgået et forlig, der med én undtagelse, afslutter samtlige sager. Når dette er på plads, vil parterne kunne påbegynde lukning af de uafsluttede indtægtsfordelingsregnskaber fra og med 2004 og i første omgang til og med 2007.

I en enkelt sag, nemlig sagen vedr. Movia's bustællinger for perioden 2008 og frem, fortsætter forhandlingerne.

Som led i det nye aftalegrundlag, der blev udarbejdet i 2009, blev der udarbejdet en ny aftale om passagertællinger. I henhold til denne skulle der implementeres et nyt kontrolregime, baseret på uafhængige kontroltællinger. Denne opgave har vist sig mere kompliceret end forventet og 1. kvartal 2011 er det besluttet at revidere denne aftale. Det forventes nu, at der alene gennemføres en fælles tværgående kontrol af de kontroltællinger selskaberne er forpligtet til at gennemføre.

I forbindelse med den forøgede fokus på kvalificering af passagertællingerne er en aftale om at indhente ekspertevaluering dels af de nye tællesystemer, der er under implementering, dels af de aftalte forbedringer af de gældende tællesystemer, videreført.

DSB S-tog implementerede ultimo 2008 et nyt automatisk tællesystem, som i hele 2009 kørte parallelt med det eksisterende manuelle tællesystem (i overensstemmelse med aftalen om passagertællinger). Fra 2010 har alene det nye system været i brug. Dette tællesystem er endnu ikke godkendt af de øvrige parter, men en godkendelse

forventes at falde på plads i 2. kvartal 2011. Tilsvarende er DSB S-tog hhv. DSB og Trafikstyrelsen i gang med en godkendelsesproces af deres nye tællesystemer. De aftalte forbedringer af gældende tællesystemer er endnu heller ikke på plads.

Side 4/9

29. april 2011

Takster

Det eksisterende takstsystem

Taksterne for 2011 er fastlagt i enighed mellem trafikselskaberne i hovedstadsområdet. Den samlede takststigning er på 2,0 pct. Takststigningsloftet var for 2011 opgjort til 0 pct., men selskaberne havde fra 2010 overført 2,0 pct., som blev udmøntet i 2011.

Taksterne for 2011 blev udmøntet, således at taksterne for de faste kunder igen blev holdt i ro. I Takst 2011 blev prisen for samtlige periodekort uanset zoneantal fastholdt uændret, således som det også var tilfældet for Takst 2010. Konsekvensen af 0-takststigning for periodekort i Takst 2011 var, at takststigningen på 2,0 pct. hovedsageligt blev udmøntet på klippekort og kontantbilletter med stigninger på hhv. 2,2-5,8 % og 4,3 %

I 2010 blev kontantbilletten, efter en omfattende fælles indsats, implementeret i form af en permanent mobilbillets løsning.

Rejsekorttaksterne

I 2010 fastlagde trafikselskaberne takststrategien for udrulning af rejsekortet i hovedstadsområdet. Strategien adskiller rejsekortudrulningen i to tempi; først indføres den nye teknologi og når denne har vist sig at fungere tilfredsstillende og er taget godt i mod af kunder, startes en proces omkring egentlige takstreformer med udnyttelse af de muligheder der ligger i rejsekortet.

Strategien er konkret udmøntet, således at der udover de ordinære takster også er fastsat rejsekorttakster for 2011. Disse er fastlagt således at normalpriskurven for rejsekortet er lig (den optimale) klippekortpris for de ordinære takster, hvor der ikke skal betales for evt. omvejskørsel. I denne fase gives ingen mængderabat rejsekortet.

Rejsekortprisfastsættelsen indebærer, at ingen kunder vil opleve fordyrelser som følge af udrulningen af rejsekortet, men en del kunder vil opleve prisnedsættelser, fordi kunderne dels altid sikres den laveste pris, dels ikke skal betale for evt. omvejskørsel.

Markedsføring og markeds mæssige tiltag.

I 2010 har der været fokus på at tiltrække flere kunder til den kollektive transport med nye metoder både samlet i hovedstadsregionen og i S-tog.

I januar lancerede S-tog "Tag cyklen gratis med", som har medført at ca. 1,2 mio. flere passager har taget S-toget. Tiltaget har betydet, at antallet af medtagne cykler i 2010 er blevet mere end fordoblet på S-banen. Derudover har "Gratis shopping søndag" initiativet medført ca. 0,8 mio. flere rejsende i 2010.

I august blev SMS-billetten "rejs efter 19 for en 20" lanceret for alle trafiksselskaber som et billigt fritidsprodukt.

Fra juni til september måned var der, som beskrevet ovenfor, sporarbejde på Nordbanen til Hillerød station. Alt i alt betragter S-tog afviklingen af sporarbejdet som en stor succes, da kunderne er vendt tilbage til S-tog. Kommunikationsindsatsen før, under og efter sporarbejdet har stor betydning for kundernes viden om og handling under og efter sporarbejdet.

Infoskærmene i S-toget blev implementeret med lyd fra maj måned og uden trafikinformation. Det gav i september anledning til, at der blev slukket for lyden og ændret markant på indholdet på skærmene. Indholdet er løbende forbedret i forhold til kundernes behov for viden om trafikforhold om omstigningsmuligheder til at andre transportmidler. (se også afsnit nedenfor for nærmere beskrivelse)

Der er i 2010 brugt ressourcer på løbende at forbedre loyalitetsprogrammet S-more. Kunderne benytter sig af tilbuddene og rejser mere. S-moreprogrammet har nu nået en størrelse, så det er et af Danmarks største og mest brugte loyalitetsprogrammer med omkring en kvart million medlemmer.

Trafikinformation

DSB har implementeret trafikinformationskonceptet "Klar Besked" i samarbejde med Banedanmark. Det har medført, at der i højere grad end tidligere tales et sprog, som kunderne kan relatere sig til, hvilket kunderne også giver udtryk for i målinger. Der har ligeledes været fokus på at rådgive kunderne bedre. Kunderne skal i højere grad hjælpes videre på rejsen med relevant rådgivning om blandt andet alternative rejsemuligheder.

DSB S-tog har arbejdet fokuseret på at udnytte mulighederne for at vise trafikinformation i toget. Det betyder, at det er muligt at sende trafikinformationsbeskeder til det enkelte tog. Informationen præsenteres på skærmene i toget. Ligeledes er der arbejdet på størst mulig automatisering af beskeder til toget. Dette medfører at kunderne kan modtage information om her-og-nu-orden på S-banen, og for andre operatører i den kollektive trafik. Samtidigt kan der informeres om omlægninger af linjer og køreplanstider, som følge af infrastruktur arbejder.

DSB S-tog har arbejdet på at skabe forudsætning for at kunne vise afgangsinformation om andre selskaber. Tanken er at skærmene i toget kan vise alle relevante afgange fra næste station på tværs af selskaber. Informationen hentes fra rejseplanen. Derved kan kunden inden ankomst til sin station orientere sig om forbindelsesmuligheder og afgangstider for bus, metro og tog.

DSB S-tog har udviklet et nyt overbliksbillede over trafikken til kunderne. Det er vurderingen, at kunderne, der bruger S-tog er særligt interesseret i afgangsfrekvensen. Derfor har kunderne fået et nyt oversigtsmedie kaldet "S-tog Overblik". Her præsenteres kunderne for et samlet overbliksbillede over frekvensen på de enkelte S-togs linjer. Dette er særligt velegnet når kunden skal skifte forbindelse undervejs idet

overblikket altid er tilgængeligt. "S-tog overblik præsenteres på skærmene i toget og på www.dsb.dk

Side 6/9

29. april 2011

DSB S-tog giver trafikinformation direkte til de kunder, der er tilmeldt tjenesten trafikinformation via loyalitetsprogrammet S-more. Kunderne modtager sms besked om større omlægninger eller uorden på S-banen. Informationen er målrettet kundens behov i forhold til stationer og tidsintervaller, hvor kunden efterspørger information om trafikken.

Køreplansgruppen

Køreplansgruppen har i 2010 været involveret i *Bynet 2018*. I 2018 åbner Cityringen i København. Den nye metro betyder, at nuværende netværk skal ændres, sådan at det sikres, at tog, bus og Metro supplerer hinanden.

I den forbindelse har parterne udvalgt Flintholm station som et pilotprojekt i forhold til at skabe bedst mulig synergi mellem transportmidlerne. Parterne har i køreplansgruppen i 2010 udarbejdet et konkret forslag til ændret betjening af Flintholm. Forslaget styrker busbetjeningen af Flintholm station og reducerer parallelkørsel til Metroen på Frederiksberg.

Derudover har parterne haft fokus på projektet med højklasset bus på Frederikssundsvej som er skitseret med 2 modeller. En traditionel busprioritering og en løsning, hvor busbanerne lægges midt i vejen. Projektet videreføres i 2011 med henblik på at afklare øvrige ændringer af busbetjeningen i centalkommunerne og den overordnede strategi for busbetjeningen i 2018.

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 nærområdet. Programmet tilpasses den enkelte station og de problemstillinger, der gør sig gældende lokalt.

I 2010 færdiggjordes de i 2009 igangsatte projekter for Ballerup og Herlev stationer.

Desuden igangsattes projekt for yderligere 6 stationer: Langgade, Hvidovre, Hundige, Brøndbyøster, Ryparken og Taastrup stationer. Vejrlig samt budgetforhold gjorde dog, at projekterne blev forsinket hhv. udskudt. De to stationsprojekter Langgade og Hvidovre blev sat til udførelse og Langgade station blev indviet i januar 2011. Hvidovre station forventes færdig til april. Udførelse af Hundige og Brøndbyøster station går i gang marts 2011 og Ryparken og Taastrup i maj 2011.

Herudover igangsættes yderligere 4 projekter i 2011 i Vallensbæk, Albertslund, Skovbrynet og Åmarken.

Der er fortsat fokus på dør til dør transport og en smidiggørelse af kombinationen tog/cykeltransport. Der er udskiftet og udvidet cykelparkeringsfaciliteter på følgende stationer: Køge, Ølby, Holte, Birkerød, Herlev, Ballerup og Måløv, Etableringerne sker alle steder med kommunal medfinansiering.

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 2010 gennemførtes projektet på Nordhavn, Svanemøllen, Vanløse, Lyngby og delvis på Holte station.

Handicapbetjening

I forbindelse med renovering af ovenstående stationer er der alle steder blevet foretaget fornyelse af afmærkninger på trapper af hensyn til svagtseende. Alle stationer på S-banen er udstyret med enten elevatorer eller ramper. Der har i løbet af 2010 været udført såvel vedligehold som renoveringsarbejder på elevatorerne. I 2010 er der bl.a. udskiftet rulletrapper på Svanemøllen og Ryparken stationer.

Tryghed i tog og på stationer

Tryghedspakken på Køge Bugt strækningen, der blev iværksat i april 2009, opretholdes fortsat. Oprindeligt blev der etableret fast vagt på 5 specifikke stationer, der tidligere havde været udsat for en række kriminelle forhold. I 2010 kunne det konstateres, at dette var med til at flytte problemerne til andre steder på strækningen, hvorfor det blev besluttet, at flytte vagterne rundt mellem flere stationer. Vagternes placering besluttet af DSB overvågningscentral ud fra de seneste ugers hændelser. Der har i 2010 ikke været røverier på de stationer, der er omfattet af vagtordningen.

Overvågningscentralen har fået stor succes hos politiet, som i stort omfang benytter muligheden for at hente kameraoptagelser, der kan anvendes til at finde gerningsmænd til kriminalitet, der sker på og udenfor DSB S-togs område. Som noget nyt er der etableret en ordning, hvor DSBs ansatte kan indberette til overvågningscentralen, hvis de observerer noget mistænkeligt.

Overvågningscentralens personale kan så gennemgå kameraoptagelserne og vurdere, om der er tale om forhold, der kan have politiets interesse.

I 2010 har overvågningscentralen deltaget i et samarbejde med Nordsjællands Politi, som ønskede at få hjælp til en kampagne mod indbrudstyveri. Overvågningscentralen havde i en periode direkte forbindelse til politiet vagtcentral, og kunne indberette mistænkelige personer.

Samarbejde med SSP opretholdes, og der er etableret et godt netværk mellem S-tog, politi, og kommunerne.

Hærværk og graffiti på tog

Der har i 2010 været arbejdet med en graffiti-strategi med fokus på selve afrensingsprocessen, forebyggelse samt den interne og eksterne kommunikation omkring graffiti. Der er i 2010 blevet afrenset 1881 togsæt, hvilket er et fald på ca. 15 % i forhold til 2009, og omkostninger hertil har udgjort 24 mil. kr.

Hærværk på stationer

Side 8/9

DSB S-tog har i 2010 brugt ca. 14 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. 16. mio. kr. Der er i 2010 foretaget ca. 3.700 reparationer i forbindelse med afhjælpende vedligehold.

29. april 2011

Udviklingen peger i retning af en halvering af smadret glas i forhold til for få år siden. Det formodes, at denne udvikling skal ses i sammenhæng med en reduktion i antal venterum og glasskydedøre og udskiftning til lexan på udsatte stationer. Øget brug af video samt vagter på udsatte stationer har sandsynligvis også indflydelse på omfanget af hærværk.

Der er kontraheret med ekstern leverandør til graffitifjernelse på ikke malbare overflader på S-togs stationer. DSB har derudover brugt ca. 2. årsværk på at overmale graffiti på malbare overflader. Endeligt har DSB S-toget varetaget graffitifjernelse af Banedanmarks arealer på S-banen i 2010.

Cykelmedtagning

DSB S-tog arbejdede også i 2010 med kombinationen af cykel og S-tog, da det er en yderst attraktiv transportkombination for kunderne, og dermed også en konkurrencedygtig transportform fra dør til dør.

I 2010 har den største satsning været, at kunderne har kunne tage cyklen gratis med i S-toget, og det viste, at det er en attraktiv kombination for kunderne.

Derudover er der konstant fokus på forholdene på stationerne, så der er cykelstativer og plads til cyklerne, med konstant fokus på at fjerne herreløse cykler.

De seneste 3 års arbejde med at gøre det mere attraktivt for kunderne at kombinere cykel og S-tog betyder, at der i 2010 arbejdes endnu mere målrettet med cykler.

Væsentlige fremtidige initiativer

Regularitetsforbedrende tiltag i 2010

I 2011 fastholdes det tætte samarbejde med Banedanmark omkring evaluering af hændelser samt genopretning efter større driftsforstyrrelser, samt arbejdet i den fælles regularitetsforbedrende gruppe.

I løbet af 2011 vil der være en række fremadrettede aktiviteter, som fokuserer på og forbedrer basisydelse fra S-tog omkring regularitet, pålidelighed og sikkerhed.

Derudover foretages en øget fokusering på forbedring af, især, passagerforhold og vinterforebyggelse, som skal sikre en bedre materieludnyttelse samt forbedring af materiellets tilstand i forhold til regulariteten igennem vintermånedene.

Markedsrettede tiltag i 2010

I samarbejde med de øvrige trafikselskaber i hovedstadsregionen er der stort fokus på at målrette produktudviklingen og serviceydelser der imødekommer kundernes behov.

Ombygning af Nørreport station forventes at give noget udfordring for S-togs trafikken, hvilket bl.a. målrettet kommunikation skal imødekomme.