



Notat

Transportministeriet
Center for Kollektiv Trafik
Frederiksholms Kanal 27
1220 Kbh. K

DSB's årlige rapportering til Transportministeriet for 2011 på kontrakten om S-togstrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014

**Koncernsekretariat &
Jura**

Rettidighed og pålidelighed i 2011

Rettidighed

26. april 2012

I 2011 opnåede DSB S-tog en rettidighed på 94,9 pct. på S-banen (korrigeret for force majeure – se nedenfor). Dette er højere end i 2010, hvor rettidigheden var 94,0 pct.

DSB
Sølvgade 40
DK-1349 København K

Rettidighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2011 på 93,9 pct. Der er således opnået målopfyldelse i 2011.

Pålidelighed

I 2011 opnåede DSB S-tog en pålidelighed på 97,1 pct. på S-banen (korrigeret for force majeure – se nedenfor). Dette er et højere niveau end i 2010, hvor pålideligheden var 95,9 pct.

Pålidelighedsmålet i henhold til kontrakten med Transportministeriet var i 2011 på 97,4 pct. Der er således ikke opnået målopfyldelse i 2011.

Årsager til forsinkelser

I 2011 er der anmeldt force majeure den 3. til 9. juli på grund af skybrud over København, den 27. november på grund af storm og væltet træ samt den 15. december grundet strejke i DSB Vedligehold. Undlades korrektion for disse hændelser var regularitet og pålidelighed hhv. 94,8 og 96,6 i 2011.

Banedanmark havde ansvaret for at 2,4 % af togene ikke ankom rettidigt i 2011. Sikringsanlæg var årsag til 46 % af Banedanmarks samlede andel af ikke rettidige tog. Andre 24 % skyldtes projektf forhold.

Ansvaret for at 0,6 % af togene ikke ankom rettidigt i 2011 skyldtes øvrige forhold, herunder tilkald af politi og ambulance samt vejrlig, såsom tordenvejr, storm, regn og sne. I alt blev over 5.000 tog berørt af vejrlig, hvilket dog er mindre end de 6.500 tog som blev berørt af vejrlig i 2010.

DSB S-tog havde ansvaret for at 2,2 % af togene ikke ankom rettidigt i 2011. Dette er en forbedring på 0,5 procent point i forhold til 2010.

Passagerforhold – som blandt andet omfatter kørestole, passagerudveksling og passageradfærd – var årsag til 51 % af DSB S-togs samlede andel af ikke rettidige tog. Andre 29 % skyldtes fejl på materiellet. De væsentligste årsager til materielle fejl var

den hårde vinterperiode i starten af året, samt problemer med udvendige døre. Dørproblemerne udbedres i 2012 hvor der er planlagt udskiftning af dørbokse. 11 % skyldtes lokomotivførerforhold.

Side 2/9

26. april 2011

Køreplansforhold

Køreplanen for 2011 var i vid udstrækning en videreførelse af køreplanen for 2010 med en række mindre justeringer af køre- og holdetider.

Kørsel med nattog fortsatte i 2011 natten efter fredag og lørdag i timedrift.

Særkøreplaner som følge af sporarbejder

- ☒ Hele sommeren 2011 blev kørt efter en særkøreplan hvilket primært skyldes afslutningen af arbejdet vedr. etablering af 6. hovedspor ved Dybbelsbro. Samme sporarbejde medførte ligeledes reduktioner i trafikken om aftenen søndag – torsdag efter sommeren.
- ☒ Den største enkeltstående hændelse i 2011 var skybruddet i juli 2011. Dette gav anledning til væsentlige ændringer i trafikken både på dagen for skybruddet og i de efterfølgende dage.

Øvrige særkøreplaner

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.

På 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.

Køreplansgruppen

Den fælles køreplansgruppe i Hovedstadsområdet har i 2011 arbejdet videre med *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 2011 arbejdet videre med de konkrete oplæg til fremtidig betjening af Flintholm. Forslaget styrker busbetjeningen af Flintholm station og reducerer parallelkørsel til Metroen på Frederiksberg, og forventes at bidrage til en samlet vækst i den kollektive trafik.

Derudover har parterne haft fokus på et projekt omkring højklasset bus på Frederikssundsvej. Københavns Kommune har søgt om midler til både Flintholm og Frederikssundsvejprojektet i de puljer som Trafikstyrelsen administrerer.

Side 3/9

26. april 2011

Samarbejdet med Movia og Metroselskabet

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

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

Samarbejdet har i 2011 været præget af en række indsatser med det formål at få flere til at benytte den kollektive trafik. Inden for de rammer, der i fællesskab er udstukket, har DSB S-tog bidraget aktivt til generering og iværksættelse af fælles tiltag.

Som led i samarbejdet har Trafikstyrelsen igen i 2012 udarbejdet en årsrapport for samarbejdet i hovedstadsområdet i 2011. Den forventes udgivet medio maj.

I overensstemmelse med de politiske signaler om en styrkelse af samarbejdet i hovedstadsområdet er der de sidste par år taget skridt med henblik på at styrke samarbejdet mellem parterne og øge fremdriften for fælles tiltag. Organisatorisk er der i 2011 gennemført en markant styrkelse af samarbejdet som har givet mærkbare positive resultater for den kollektive trafik i hovedstadsområdet.

Indtægtsdeling

a. Håndtering af konflikter og afslutning af indtægtsfordelingsregnskaber

DSB/DSB S-tog, Movia og Metroselskabet indgik ultimo 2009/primò 2010 forlig vedr. sagen om Movia's bustællinger 2005-2007. Med det indgåede forlig, har parterne kunnet påbegynde lukning af de uafsluttede indtægtsfordelingsregnskaber fra og med 2004 og i første omgang til og med 2007.

Gennem hele 2011 har trafikselskaberne gennemført forhandlinger med henblik på at løse den lange række af udestående sager, der har været akkumuleret gennem en længere periode som konsekvens af sagen.

Ultimo 2011 blev der truffet aftaler i langt hovedparten af disse sager. Eneste sag (formelt 2 sager), der ikke har kunnet opnå enighed om, er sagen vedr. Movia's bustællinger fra 2008 og frem. Der pågår pt. ingen forhandlinger, og DSB overvejer pt. næste skridt i sagen.

b. Aftalegrundlaget samt status vedr. tællesystemer

Som led i det nye aftalegrundlag fra 2009, blev der udarbejdet en ny aftale om passagertællinger. I henhold til denne skal der implementeres et nyt kontrolregime, baseret på uafhængige kontroltællinger. Denne opgave har vist sig at være mere kompliceret end forventet og det er bl.a. på denne baggrund besluttet at revidere

aftalen. Det forudsættes nu, at der alene gennemføres en fælles tværgående kontrol af de kontroltællinger, selskaberne er forpligtet til at gennemføre. Hertil kommer, at etableringen af tre nye tællesystemer har medført behov for opdatering af aftalen. Forhandlingerne herom pågår.

Side 4/9

26. april 2011

DSB S-tog implementerede ultimo 2008 et nyt automatisk tællesystem, som igennem 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 blev godkendt af de øvrige parter i 2. kvartal 2011.

Takster

a. Det eksisterende takstsystem

Taksterne for 2012 er fastlagt i enighed mellem trafikselskaberne i hovedstadsområdet. Den samlede takststigning var på 3,1 pct., svarende til det udmeldte takststigningsloft for 2012 (jf. dog bemærkninger i afsnittet vedr. rejsekort).

Taksterne for 2012 blev udmøntet med stigninger på hhv. periodekort og klippekort mv., mens kontantbilletten blev friholdt. DSB S-tog har de seneste 3 år lagt stor vægt på, at de faste kunder, primært defineret ved at være brugere af periodekort, blev tilgodeset prismæssigt. Først og fremmest med det sigte at fastholde flest mulige kunder og dernæst at tiltrække nye pendlere. Denne linje er ikke videreført i 2012, da selskaberne vurderede, at tiden var inde til et kursskifte. Selskaberne drøftede en mulig tilpasningslinje til Rejsekortet, men man havde ikke en fælles opfattelse af hvilken takstsammensætning, der ville give den bedste tilpasning til Rejsekortet. Afklaring af den langsigtede rejsekorttakststrategi forventes at ske i forbindelse med Takst 2013.

Takststigningen i 2012 blev udmøntet så jævnt som muligt med stigninger på ordinære periodekort med 2,6 – 4,7 %, på klippekort med 2,6 – 5,6 % og på pensionistkort med 4,0 – 5,2 %.

b. 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.

Rejsekorttaksterne for 2012 er (som i 2011) fastlagt således at normalpriskurven for rejsekortet er lig (den optimale) klippekortpris for de ordinære takster, hvortil kommer, at der på rejsekortet ikke skal betales for evt. omvejskørsel.

Rejsekortprisfastsættelsen indebærer, at ingen kunder i hovedstadsområdet i 2012 vil opleve fordyrelser som følge af implementeringen af rejsekortet, men en del kunder vil opleve prisnedsættelser, fordi kunderne dels altid sikres den laveste (klippekort-) pris, dels ikke skal betale for evt. omvejskørsel.

Takststigningsprocenten for 2012, jf. afsnit a, er opgjort uden indregning af priseffekten vedr. rejsekort, der delvist udrulles i 2012. Denne forventes isoleret set

at medføre en marginal takstnedsættelse, således at den samlede takststigning i 2012 bliver mindre end 3,1

Side 5/9

26. april 2011

Markedsføring og markedsførelse

I 2011 har der både været fokus på at tiltrække nye kunder til den kollektive transport samt fastholde de kunder, som allerede benytter kollektiv transport. Dette gælder S-tog selvstændigt, men der har ydermere været øget fokus på at lancere fælles tiltag for trafiksselskaberne i hovedstadsregionen.

Tiltaget med at betalende rejsende frit har kunnet medtage cykel har været gennemgående for året og er et produkt, som kunderne har taget til sig som en del af grundproduktet. Kombinationen af S-tog og cykel giver kunderne en god fleksibel transportmulighed.

Gratis søndag på S-banen blev ændret til et fælles produkt "shopping søndag" for alle operatører i hovedstadsområdet. I marts blev klippekort på SMS lanceret, og i juli måned kørte en kampagne med rabat på klippekortet, som herefter øgede salget markant.

Ultimo november lanceredes Rejsekort under "Testpiloten", hvor alle trafiksselskaberne i Hovedstadsområdet i fællesskab inviterede kunderne til at teste Rejsekort. Der er meget positiv feedback fra kunderne til forløbet.

Der er også i 2011 anvendt ressourcer på, at udvikle S-more programmet med tiltag, som betyder, at kunderne benytter S-tog mere. S-more programmet bliver fortsat udviklet i forhold til kundernes behov, og der er en løbende dialog med kunderne.

Trafikinformation

I Toget

DSB S-tog har på flere fronter arbejdet med forbedring af trafikinformationsindholdet på skærmene i S-togene. Der er implementeret visning af afgangsinformation på tværs af de kollektive selskaber og transportformer, og i forbindelse hermed har der været arbejdet med at forbedre timingen af visningen op mod de 22 S-togs stationer hvor der vises afgangsinformation.

Skærmene i toget viser relevante afgang fra næste station på tværs af selskaber, og informationen hentes fra rejseplanen. Der er i forbindelse hermed åbnet op for realtidsdata overførsel til rejseplanen således rejseplanen i stadig stigende grad viser realtidsoplysninger og ikke kun planlagte informationer.

Der arbejdes på at forbedre datakvaliteten i de kundeorienterede systemer således realtidsinformationen kontinuerligt forbedres i de kanaler kunderne foretrækker at anvende.

Toget fortæller hvor det kører hen og hvilken linje det betjener. I hele det centrale afsnit mellem Valby og Hellerup fortæller togene endvidere endestation og linjebetegnelse. I togets automatiske informationssystem er der indlagt beskeder om togets slutdestination og linjebetegnelse. Ved døråbning annonceres der i togets udvendige højtalere at "Toget er linje Y til X". Det har medført at særligt blinde og

svagtseende kunder har fået bedre mulighed for at orientere sig om togafgange i almindelighed og særligt under uorden er det blevet nemmere at være blind eller svagtseende S-togs kunde.

Side 6/9

26. april 2011

TrafikUdvikingsSamarbejdet

I TrafikUdvikingsSamarbejdet (TUS) i Hovedstaden er der udarbejdet og implementeret nyt grundlag for trafikinformationssamarbejdet mellem operatørerne i Hovedstaden. Det betyder en mere stringent udveksling af informationer om større her-og-nu ændringer i trafikken mellem selskaberne til gavn for kunderne. Dette betyder bl.a. faste regler for hvornår operatørerne skal videregive informationer til kunderne, som modtages fra andre operatører om ændringer i trafikken. Det medfører klarere retningslinjer for selskaberne og dermed en forbedret information til kunderne på tværs af operatørerne i Hovedstaden.

På perron

Information om trafikken er i dag udvidet til at rumme en lang række beskeder til kunderne på perronen om selve tog produktet. Således er højttalere på perroner taget i anvendelse med henblik på at give kunderne information om ændringer i togets oprangering og placeringen af de nye cykelvogne. Dette er informationer som, ud over oplysning, har et regularitetsfremmende sigte, idet kunderne har mulighed for at placere sig mere optimalt på perroner og dermed minimere passagerudvekslingen.

Stationer

DSB S-tog indledte i 2009 et program for "Fremtidens station". Målet er at alle stationer gennemgår programmet indenfor en 10-årig cyklus. Det betyder at 7-8 stationer hvert år skal have et løft, der styrker stationens rolle som det lokale omdrejningspunkt i nærolandet. Programmet tilpasses den enkelte station og de problemstillinger, der gør sig gældende lokalt.

I 2011 blev følgende stationer indviet efter renovering: Langgade, Hvidovre, Hundige, Brøndbyøster, Skovbrynet. Taastrup station blev ligeledes renoveret, men indvielsen udskudt til 2012. Herudover blev der udarbejdet program for Vallensbæk, Albertslund 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: Svanemøllen, Frederikssund, Ishøj og Skovbrynet stationer. Etableringerne sker med kommunal medfinansiering.

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 2011 været udført såvel vedligehold som renoveringsarbejder på elevatorerne. Skybruddet i sommeren 2011 gav store problemer med elevatorer og

rulletrapper. Flere steder medførte dette udskiftning og ombygninger for at forebygge lignende situationer ved et fremtidige.

Side 7/9

26. april 2011

Tryghed i tog og på stationer

Tryghedspakken på Køge Bugt strækningen, der blev iværksat i april 2009, blev opretholdt i 2011.

Overvågningscentralen har fået stor succes hos politiet, som i væsentligt 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 har mulighed for at indberette til overvågningscentralen hvis de observerer noget mistænkeligt.

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

Vagtordningen

Vagtselskaber afleverer hver uge rapporter, som dokumentation for deres arbejde. Af de daglige rapporter fremgår, at vagterne skrider ind over for forhold, som kan skabe utryghed, f.eks. berusede eller højtrystede personer. Dermed har vagterne en forebyggende effekt, som skaber trygge forhold for kunderne og de ansatte i kioskerne.

Rapporterne viser også, at vagterne på Køge Bugt strækningen 1-2 gange dagligt opsøger unge mennesker, som i større antal "hænger ud" på stationerne. Der er tale om unge, som har en anden etnisk baggrund end dansk, og de vælger angiveligt at samles på stationerne uden at have til hensigt at rejse med tog. Vagterne har ligesom de unge en anden etnisk baggrund end dansk, hvilket gør dem i stand til at indgå i en god dialog med de unge, som får at vide, at de ikke bør opholde sig på stationerne, hvis de ikke skal med toget.

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

Tryghedspakken videreføres ikke i 2012 og vagtordningen er opsagt. DSB S-togs ledelse følger derfor nøje udviklingen i 2012.

Hærværk og graffiti på tog

Som et led i graffiti-strategien er virksomheden i 2011 begyndt at sætte mærkater/streamers på togsæt med udvendig graffiti for at gøre vores kunder opmærksomme på, at vi har registreret den udvendige graffiti og vil afrense hurtigst muligt. Der er i 2011 blevet afrenset 1700 togsæt, hvilket er et fald på ca. 10 % i forhold til 2010, og omkostninger hertil har udgjort ca. 20 mil. kr.

Hærværk på stationer

Udbedring af hærværk udføres i stort omfang af DSB's egne håndværkere. Der anvendes ca. 7½ mandår på disse opgaver. Hertil kommer udbedringer udført af eksterne håndværkere som beløber sig til ca. 775.000 kr.

Udviklingen peger i retning af en reduktion i mængden af smadret glas i forhold til 2010 på knap 10%. Det formodes, at denne udvikling skal ses i sammenhæng med udskiftning til lexan på udsatte stationer, øget brug af video samt vagter på udsatte stationer.

Side 8/9

26. april 2011

Al graffiti fjernelse er udført af S-togs egne medarbejdere samt af DSB ejendommens håndværkere. S-togs graffiti team fjerner også graffiti for Banedanmark. Samlet blev der afrenset 28.767 m² graffiti på S-togs arealer og 28.468 m² på Banedanmarks arealer i 2011.

Afrensningen er udført som helhedsløsninger, hvor graffiti på S-togs ejendom Banedanmarks ejendom fjernes samtidigt. Tiltagene har haft en positiv virkning som bl.a. afspejles i kundetilfredsheden på dette punkt.

Det vurderes at graffiti på BaneDanmarks område er aftagende med 25 %, og at kurven på S-togsområdet ligeledes er nedadgående med ca. 10 %.

Væsentlige fremtidige initiativer

Kommercielle tiltag

Nedenfor er en redegørelse af væsentlige kommercielle tiltag i den nærmeste fremtid. Redegørelsen er en delmængde af forpligtelsen i kontraktens afsnit 7.2.5. Der rapporteres særskilt på fremtidige køreplansforhold i forbindelse med præsentationen af K13.

Regularitetsforbedrende tiltag i 2012

I 2012 fastholdes det tætte samarbejde med Banedanmark omkring evaluering af hændelser og genopretning efter større driftsforstyrrelser. Herudover videreføres arbejdet i den fælles regularitetsforbedrende gruppe. I 2012 kommer der specielt fokus på øget anvendelse af procedurebeskrivelser og standarder ved uorden, samt på at tilsikre en større effektivitet under genopretning efter uorden.

Markedsrettede tiltag i 2012

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

Ombygning af Nørreport station samt Nordhavnsforbindelsen forventes at medføre udfordringer for S-togs trafikken, hvilket bl.a. målrettet kommunikation skal imødekomme.

Endelig forventer DSB S-tog at ombygge et antal togsæt med nye fleksrum så der sikres bedre pladsforhold til rejsende med cykler, barnevogne, børn og handicappede.

Tryghedsindsats i 2012

Tryghedsindsatsen ændres på en række områder som følge af at tryghedspakken udløb med udgangen af 2011.

Opsigelse af aftale med vagtselskabet Eurocode

Hovedparten af vagtopgaverne – som varetages af Eurocode – opsiges med udgangen af marts 2012. Opsigelsesvarslet er 3 måneder hvilket konkret medfører at vagtordningen ophører med udgangen af juni 2012.

Side 9/9

26. april 2011

Under hensyn til DSBs økonomiske situation med krav om markante besparelser i indeværende og kommende år, anses det ikke for realistisk at DSB S-tog selv afholder udgifter til fortsat brug af et eksternt vagtselskab.

Kameraovervågning på udvalgte stationer

I forbindelse med tryghedspakken blev der installeret kameraer og overvågningsudstyr. Udstyret blev tilkoblet en central med fast overvågning. Det allerede installerede udstyr og overvågningscentralen bevares. Endvidere vil der i et vist omfang blive placeret medarbejdere – der også løser andre opgaver - i overvågningscentralen. Overvågningsindsatsen fortsætter dermed i et reduceret omfang.

Forstærket samarbejde med politi og kommuner (SSP)

Den dedikerede ressource der var afsat til at styrke dette område nedlægges. Samarbejdet vil dog i reduceret grad blive videreført. Dialogen med kommunerne dækkes i et vist omfang af S-tog, Stationsdrift. Dialogen med politiets forskellige instanser varetages fremadrettet af Servicecenter S-tog og de forskellige politiinstanser.