



Nyt Bynet Evaluering 2021



Nyt Bynet Evaluering 2021

Resume	4
1. Indledning	9
2. Økonomisk udvikling i henhold til budgetter og estimater	13
3. Passagerer, skifte- og rejsemønstre	16
3.1 Passagerudviklingen efter Nyt Bynet åbningen	17
3.2 Udvikling i rejser, skift, rejsetid og brugen af Cityringen	20
4. Information og kundetilfredshed	23
4.1 Markedsføring og medieomtale	24
4.2 Kundeoplevelser	25
4.3 Wayfinding og trafikinformation	26
4.4 Udvikling i den generelle kundetilfredshed	27
4.5 Ekstra spørgsmål i forbindelse med Nyt Bynet – 4. kvartal 2019 og 1. kvartal 2020:	28
4.6 Fokus på oplevelsen af gode skiftesituationer og den sammenhængende rejse	30
5. Særligt om de enkelte kommuner og det regionale net	31
5.1 Ballerup Kommune	34
5.2 Brøndby Kommune	36
5.3 Dragør Kommune	38
5.4 Gentofte Kommune	40
5.5 Gladsaxe Kommune	42
5.6 Glostrup Kommune	44
5.7 Herlev Kommune	46
5.8 Hvidovre Kommune	48
5.9 Rødovre Kommune	50
5.10 Tårnby Kommune	52
5.11 Frederiksberg Kommune	54
5.12 Københavns Kommune	58
5.13 Region Hovedstaden	66
6. Samarbejde om implementering med operatører og chauffører	68
7. Konklusion og perspektivering – anbefalinger til fremtiden	70

Tabel- og figuroversigt

Figur	0.1	Processen for tilblivelsen af Nyt Bynet.....	8
Figur	1.1	Faser	11
Tabel	2.1	Udvikling på linjer i Nyt Bynet og Takstområde Hovedstaden (TH)	14
Tabel	2.2	Afvielser fra Budget 2020 på linjeniveau.....	15
Tabel	3.1	Passagerudvikling i busserne 2018-2020 i berørte omegnskommuner	18
Tabel	3.2	Passagerudvikling i busserne 2018-2020 i København og Frederiksberg	19
Figur	3.3	Indekseret buspassagerudvikling.....	19
Tabel	3.4	Ændring i antallet af rejser bus, tog og metro september 2019.....	20
Tabel	3.5	Ændring i skiftefrekvens for bus, tog og metro	21
Tabel	3.6	Ændring i rejsetid for bus, tog og metro	21
Tabel	3.7	Andele af rejser bus, tog og metro, hvor metro indgår	22
Figur	4.1	Medieomtale af Nyt Bynet	25
Figur	4.2	Antal kundehenvendelser pr. kanal.....	26
Tabel	4.3	Kundetilfredshed, berørte ACS-linjer.....	28
Tabel	4.4	Kundetilfredshed, berørte lokale buslinjer.....	29
Tabel	5.1	Udvikling af antal rejser, Frederiksberg.....	55
Tabel	5.2	Udviklingen i skift for Frederiksberg Kommune	55
Tabel	5.3	Udviklingen i rejsetid for Frederiksberg Kommune	56
Tabel	5.4	Andele af rejser, hvor metro indgår, før/efter Nyt Bynet.....	56
Tabel	5.5	Skift for bus og metro før/efter Nyt Bynet	56
Tabel	5.6	Udviklingen af antallet af rejser, med start i bydele i København.....	59
Tabel	5.7	Udviklingen i skift for rejser med start i bydele i Københavns Kommune	60
Tabel	5.8	Udviklingen i rejsetid, for rejser med start i bydele i Københavns Kommune	61
Tabel	5.9	Andele af rejser, hvor metro indgår, før/efter Nyt Bynet.....	62
Tabel	5.10	Skift for bus, tog og metro før/efter Nyt Bynet	63



Resume

Cityringen og Nyt Bynet er den største strukturændring af den kollektive transport i Storkøbenhavn siden metroen blev introduceret i 2002-03. Ændringerne skulle komme til at berøre over 100 mio. buspassagerer på årsplan, og det ville blive en stor opgave at planlægge og gennemføre for kommuner, region og Movia. Målet var, at en omkalfatring af busnettet i hovedstadsområdet som sikrede en samlet effektiv udnyttelse af hele systemet med ny metro og tæt samspil til bus og det øvrige tognet.

Cityringens 17 nye metrostationer medførte, at mange buslinjer skulle ændre rute og køre nye steder hen, så tog, bus og metro bedre supplerede hinanden, og så man kunne komme hurtigt og direkte til og fra metro og tog ind og ud af byen i et nyt transportnet – Nyt Bynet. Konkret medførte Nyt Bynet ændringer for 33 buslinjer og åbnede søndag i efterårsferien d. 13. oktober 2019. Forventningen var at ca. en femtedel af passagererne i København og Frederiksberg ville forlade busserne til fordel for Cityringen. Evalueringen viser, at succeskriterierne i planlægningen er opnået.

Det var et succeskriterie, at der var god information og kommunikation i processen: At borgerne blev inddraget i Movias og kommunernes proces med at tilrettelægge Nyt Bynet, at kunne give god tid til at kunderne i den offentlige kunne sætte sig ind i de mange nye ændringer, og at man som borger kunne opleve sig god klædt på til, hvordan man skulle fra A til B, når Cityringen og Nyt Bynet var åbnet. Evalueringen viser, at succeskriteriet er opfyldt.

Det var tilsvarende et succeskriterie at skabe et godt samarbejdsfundament for de 12 berørte kommuner og Region Hovedstaden om tilrettelæggelsen af det nye Bynet, som indebar nye ruteføringer for buslinjer, der gik på tværs af kommunegrænser. Alt sammen med henblik på

sammen at kunne få mest mulig værdi af den nye Cityring i en stor geografi med fokus på sammenhæng, rejsetidsgevinster, gnidningsfrie skift på tværs af transportformer. Evalueringen viser, at det tætte tværkommunale og regionale samarbejde med det stedlige trafikselskab, Movia, har sikret et samlet bedre kollektivt transportnet i hovedstadsområdet.

Samarbejde med kommuner og borgere sikrede fælles retning i planlægningen:

Nyt Bynet berørte 12 kommuner og en region: Ballerup Kommune, Brøndby Kommune, Dragør Kommune, Gentofte Kommune, Gladsaxe Kommune, Glostrup Kommune, Herlev Kommune, Hvidovre Kommune, Rødovre Kommune, Tårnby Kommune, Frederiksberg Kommune og Københavns Kommune og Region Hovedstaden.

De overordnede rammer for Nyt Bynet blev besluttet ved en borgmesterkonference i april 2016 – tre år inden Nyt Bynet åbnede. Movias bestyrelse tog initiativ til konferencen, som havde deltagelse fra regionsrådsformand, borgmestre og teknikudvalgsformænd fra kommunerne i hovedstadsområdet. På konferencen blev der opnået enighed om væsentlige principper for det efterfølgende planlægningsarbejde.

Planlægningsprincipperne

1. Skabe attraktive trafikknudepunkter for at binde den kollektive trafik sammen.
2. Sammenlægge buslinjer på centrale strækninger, så ressourcerne koncentrerer hvor efterspørgslen er højest.
3. Undgå parallelkørsel med banesystemerne, så transportformerne ikke konkurrerer om de samme passagerer.
4. Sikre god lokal busbetjening, så alle passagerers behov og præferencer dækkes i videst muligt omfang.

Borgmesterkonferencen muliggjorde fælles pejlemærker for det nye busnet, på et meget tidligt tidspunkt i planlægningsfasen. Selve forslaget til Nyt Bynet blev udarbejdet af Movia under tæt inddragelse af de berørte kommuners forvaltninger og regionens administration i 2016, og det strategiske busnet (A- og S-busser) blev siden indarbejdet i Movias Trafikplan 2016, som blev endeligt godkendt af Movias bestyrelse i februar 2017 efter høring af Movias ejere – 45 kommuner og 2 regioner.

Detailplanlægningen af Nyt Bynet og fastlæggelsen af det samlede serviceniveau blev planlagt i 2017 og blev herefter sendt i høring i de 12 berørte kommuner og Region Hovedstaden i december 2017. Flere kommuner valgte at afholde borgermøder, hvor borgerne kunne møde op og få det nye net og ruteføringer gennemgået og komme med input og forslag til ændringsønsker. Til brug for høringsprocesserne havde Movia udarbejdet informationsmateriale og kort over linjerne for den konkrete lokale geografi. Movia deltog også i dialogmøder med borgerne såvel som i møder i politiske udvalg med teknisk gennemgang af forslagene. I Københavns Kommune alene blev der afholdt 9 borgermøder samt med interessenter som Ældrerådet og Ungerådet.

Hertil blev der afholdt dialogmøder i Gladsaxe og Gentofte kommuner med borgerne.

På baggrund af dialogmøderne og den politiske behandling i de berørte kommuner blev det samlede forslag til Nyt Bynet med en række forbedringsforslag vedtaget politisk i de respektive berørte kommuner i april 2018. Movia genbrugte siden samme informationsmateriale fra høringsprocessen i den endelige informationsindsats for Nyt Bynet, så genkendeligheden for borgerne blev holdt intakt.

Movia kunne på denne baggrund gennemføre aftaler med de fem busoperatører, hvis buslinjer var omfattet af de mange ændringer, som Nyt Bynet ville indebære. Aftalerne blev ind-

gået endeligt i november 2018.

Samarbejde, god tid, trinvis og koordinerede beslutninger mellem Movia, borgere, kommuner og Region Hovedstaden har været afgørende for, at de planlagte ændringer kunne realiseres og blive den succes, som Nyt Bynet er.

Alle involverede kommuner, Region Hovedstaden, DSB, DOT og Metro har undervejs i processen koordineret på tværs og samarbejdet bredt, for at den samlede værdi af planlægningen kunne realiseres. Og for at sikre en effektiv udnyttelse af det samlede kvalitetsløft af den kollektive transport, som Cityringen har betydet for mobiliteten i hovedstadsområdet.

Betaversion af Rejseplanen gav god tid til at sætte sig ind i de nye rejseveje

For borgerne er noget af det mest centrale ved omlægninger af service i den kollektive transport, at de skal lære et nyt system, eller en ny rejsevej at kende. Movias antropologiske undersøgelse fra 2018 har vist, at borgerne er udstyret med et såkaldt mentalt kort over det samlede transport-system. Når der sker større strukturelle ændringer, udfordres dette kort: Hvordan kommer jeg nu i skole, til arbejde, til fodbold etc.? Det har derfor været afgørende for informationsindsatsen, som blev gennemført sammen med de berørte kommuner og Region Hovedstaden, at der også blev afsat behørig tid til, at kunderne i den kollektive transport og borgerne i almindelighed kunne orientere sig om de mange ændringer og få et autoritativt overblik over nye rejseveje og den samlede tid, som rejsen ville vare, når ændringerne trådte i kraft.

Indsatsen med at bygge nye mentale kort blev indledt i august 2018 – godt et år inden ændringerne trådte i kraft – startende med distribution af foldere i busserne, hvor borgerne kunne finde nye linjekort og -beskrivelser. På en særlig

informationsside nytbynet.dk blev der endvidere distribueret kort over den nye busbetjening i kommuner og bydele. Indsatsen blev gradvist intensiveret med lancering af en betaversion af Rejseplanen i foråret 2019, så man kunne søge på sin rejse og se den nye rejsevej, når Cityringen og Nyt Bynet var åbnet.

Informationsindsatsen kulminerede op mod og efter lanceringen af Nyt Bynet med en kampagne bestående af annoncer, plakater i busserne, abribus/adshells, flyers og visitkort til uddeling, busfolieringer, bannerreklamer, spots til busserne, opslag på sociale medier, videoguides til skiftsteder og åbningsevents. Chauffører fra busoperatøren Arriva og medarbejdere fra Movia fungerede desuden som stoppestedsværter i fire uger efter lanceringen af Nyt Bynet med opgaven at bistå og vejlede kunderne, indsamle input og erfaringer med det nye.

Samlet lå kampagnen med en budskabsforståelse på 90 pct., hvilket er meget højt, ligesom 6 ud af 10 adspurgte fandt, at Nyt Bynet er en god ide. Efter den sidste fase af kampagnen var 9 ud af 10 opmærksomme på, at flere busser havde ændret ruter i forbindelse med åbningen af Cityringen. Ligeledes viste undersøgelsen, at knap 6 ud af 10 havde bemærket information om disse ændringer i løbet af den seneste måned. De fleste afkodede hvem afsenderen var (DOT).

Meget tyder på, at den langvarige informationsindsats med ensartede budskaber har betydet, at kunderne i den offentlige transport har været godt forberedt på, at busnettet skulle laves om. Meget tyder også på, at den grundige detailplanlægning og inddragelse af såvel borgere som politikere sikrede den fornødne opbakning og gode implementering af en af de største omlægninger i den kollektive transport i nyere tid.

Processen for tilblivelsen af Nyt Bynet





1. Indledning

Hovedformålet med Nyt Bynet var at optimere samspillet mellem busnettet og Cityringen, så værdien af den nye Cityring blev tilgængelig for en større del af de rejsende i Storkøbenhavn. Målet var en mere sammenhængende by i forhold til kollektive transportmuligheder med en samlet passagervækst og nye og attraktive skiftemuligheder. Det var forventningen, at Movia i forbindelse med omlægningen til Nyt Bynet samlet ville realisere et fald i passagerniveauet på 21 mio. buspassagerer om året som følge af Cityringen.

Det var et mål, at borgerne i forbindelse med Nyt Bynet skulle være godt informeret om ændringerne.

Selve planlægningen af det nye busnet i Nyt Bynet tog afsæt i fire fælles planlægningsprincipper:

1. Skabe attraktive trafikknudepunkter for at binde den kollektive transport sammen.
2. Sammenlægge buslinjer på centrale strækninger, så ressourcerne koncentrerer hvor efterspørgslen er højest.
3. Undgå parallelkørsel med banesystemerne, så transportformerne ikke konkurrerer om de samme passagerer.
4. Sikre god lokal busbetjening, så alle passagerers behov og præferencer dækkes i videst muligt omfang.

Hele planlægningsfasen af Nyt Bynet blev gennemført i tæt samarbejde mellem Movia, kommuner, Region Hovedstaden, Movias operatører, og DSB og Metroselskabet i regi af DOT. Processens planlægning og den tætte interessentinddragelse sikrede fælles sammenhængende beslutninger.

Den kunderettede kommunikation blev gennemført i regi af DOT og i tæt samarbejde med interessenter. Dette konstruktive samarbejde blev videreført under implementeringen og den løbende opfølgning og evaluering af Nyt Bynet. Overordnet har den fælles proces med tæt invol-

vering, trinvis beslutninger og god tid til at forberede og gennemføre Nyt Bynet været afgørende faktorer for projektets succes.

Åbningen af Nyt Bynet oktober 2019

Nyt Bynet trådte i kraft natten til 13. oktober 2019, to uger efter åbningen af Cityringen. Timingen i forhold til Cityringen gav tid til at håndtere potentielle driftsudfordringer i den nye metro, og lejlighed for borgerne til at prøve en tur med den nye metro, mens busnettet fortsat var ved det gamle, og inden de nye buslinjer blev introduceret.

For at sikre stabiliteten under Nyt Bynet-lanceringen havde de berørte kommuner, Region Hovedstaden og Movia aftalt en trefaset implementeringsindsats: i den første fase gennemførtes ændringerne og Movia gennemførte daglige monitoreringer, ugentlige stabsmøder og orientering af de involverede kommuner og Region Hovedstaden. Som led i implementeringsaftalen indgik, at mindre ændringer og tilretninger ville kunne gennemføres i implementeringens anden fase, fra november 2019 til maj 2020. Herved blev der skabt sikkerhed blandt de involverede kommuner og regioner for, at man fik et godt fælles gennemslag af Nyt Bynet forud for eventuelle justeringer. Større ændringer ville samtidig kunne baseres på de første erfaringer med kundernes respons til det nye sammenhængende net.

Efter aftale med de berørte kommuner, regioner, DSB og Metroselskabet indgik Movia endvidere aftale med operatørerne om erstatningskørsel i tilfælde af større nedbrud på Cityringen eller behov for indsættelse af ekstra kapacitet. Det blev ikke nødvendigt at trække på denne aftale i forbindelse med Cityringens åbning. Men den kom i anvendelse to uger i januar 2020, hvor Cityringen var lukket i forbindelse med prøvekørsel af Nordhavnsmetroen.

I første led af implementeringsfasen havde Movia særligt opmærksomheden rettet mod, at:

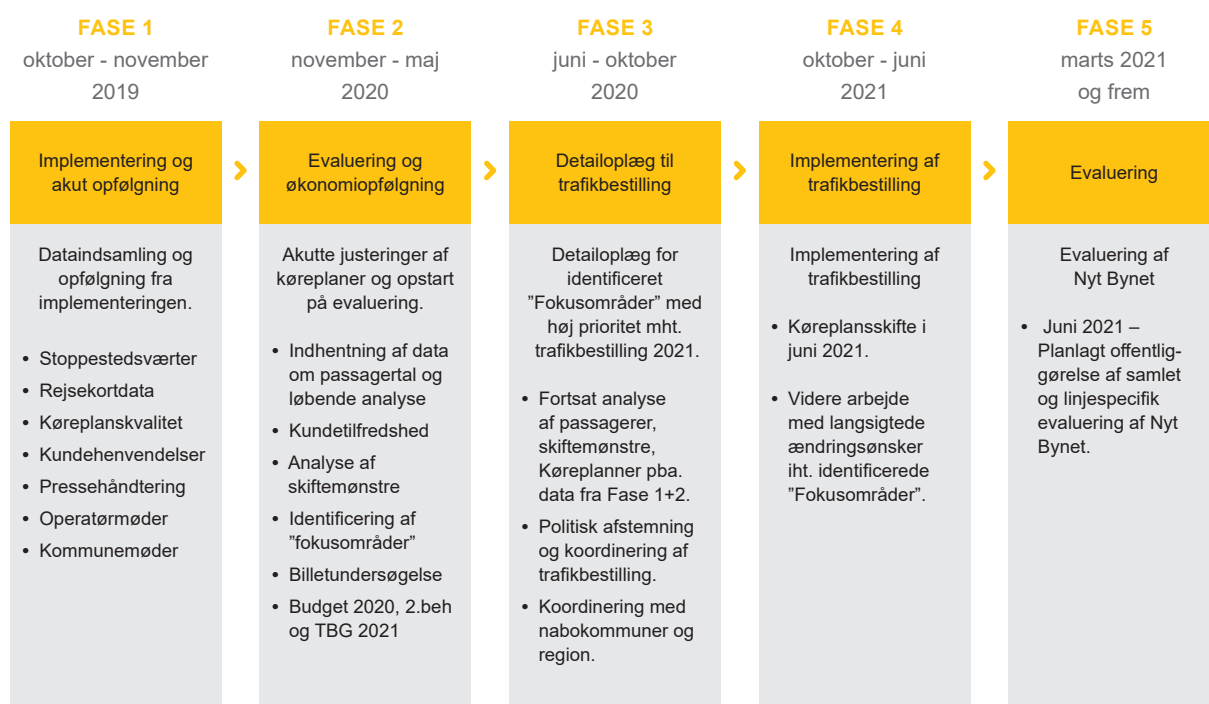
- videreføre informationsindsatsen over for kunder og borgere.
- håndtere kundehenvendelser på vegne af alle interessenter.
- kapacitetsovervågning og evt. forstærkning på Nyt Bynets buslinjer.
- monitorering af køreplanernes overholdelse i Nyt Bynet.
- monitorering af gennemførte ændringer i stoppesteder og øvrig infrastruktur.

I andet led af implementeringsfasen fra november 2019 til maj 2020 gennemførte Movia efter aftale med berørte kommuner og Region Hovedstaden en opfølgning på Nyt Bynet, som medførte mindre justeringer af frekvenser, køretider mm. Københavns Kommune vedtog desuden en planlagt ændret betjening af Nordhavn i forbindelse med åbningen af Nordhavnsmetroen i marts 2020.

25. februar 2020 godkendte Movias bestyrelse rapporten "Første erfaringer og iagttagelser fra Nyt Bynet". Konklusionen var her, at implementeringen altovervejende var succesrigt gennemført.

26. maj 2020 vedtog Movias bestyrelse, at slutvurderingen af Nyt Bynet måtte vente til foråret 2021 som følge af COVID-19 efter nedenstående faseplan.

På det tidspunkt stod det klart, at COVID-19-pandemiens markante indvirkning på passagertallet i den kollektive transport i almindelighed ville vanskeliggøre den del af Nyt Bynet-evalueringen, der omhandler passagereffekt. Passagertallet i 2020 faldt med knap en tredjedel i forhold til budget. Store uddannelsesinstitutioner var lukket, flytrafikken var tilsvarende faldet markant, og borgerne blev opfordret af myndighederne til at undgå rejser i den kollektive transport, hvis det var muligt. Passagerfaldet blev realiseret i kommuner og regioner inden for såvel som uden for Nyt Bynet.



De massive negative passagereffekter af COVID-19 overskygger således effekterne af Nyt Bynet, hvilket har vanskeliggjort den samlede evaluering af effekten af Nyt Bynet. Movia og de berørte kommuner og Region Hovedstaden har således været enige om at gennemføre evalueringen med en række forbehold i foråret 2021. I rapportens kapitel 2 gennemgås Nyt Bynets økonomiske udvikling. Forudsætningen for planlægningen var, at de kommunale og regionale budgetter samlet skulle holdes på samme niveau i forbindelse med indførelsen af Nyt Bynet.

I rapportens kapitel 3 ses på, hvordan passageres rejser og rejsetid har udviklet sig, og om flere rejser med fordel kunne gennemføres ved kombination af metro og bus i forbindelse med Nyt Bynet. Målet for planlægningen var at flere kunne komme hurtigere frem, herunder med skift. Det var ligeledes et mål, at værdien af den hurtige metro i København og Frederiksberg blev spredt til en større del af hovedstadsområdet. I kapitel 4 gennemgås erfaringerne med informationsindsatsen over for borgere og passagerer. Det var et mål for planlægningen, at borgerne var godt informerede og forberedte på de mange

store ændringer, som mere metro og Nyt Bynet indebar i deres hverdag.

I kapitel 5 gennemgås de ændringer, der er gennemført i de 12 kommuner og i det regionale net, herunder ses på, hvor det i de kommende år kan være hensigtsmæssigt at foretage tilpasninger og forbedringer som led i det almindelige planlægningsarbejde mellem trafikselskabet og de enkelte kommuner og region.

I kapitel 6 finder man en vurdering af erfaringerne med Movias samarbejde med busoperatørene om de store ændringer for de enkelte buslinjer som blev gennemført i forbindelse med Nyt Bynet.

Endelig finder man i kapitel 7 konklusionen og en opsamling på anbefalinger til fremtiden. Anbefalingerne kan også anvendes til videre politisk behandling af ændringer i de enkelte kommuner og region.





2. Økonomisk udvikling i henhold til budgetter og estimer

Udvikling i passagertal og indtægter

Movia har identificeret ca. 33 buslinjer, der enten blev ændret, oprettet eller nedlagt i forbindelse med Nyt Bynet.

Det var forventningen, at Nyt Bynet buslinjer ville skulle køre med ca. 80 mio. passagerer årligt, hvilket svarer til 12 pct. færre passagerer i bustrafikken i hovedstadsområdet.

På grund af COVID-19 har der i 2020 været væsentligt færre passagerer end budgetteret, hvilket besværliggør en analyse af udviklingen. For at kunne undersøge udviklingen er de 33 buslinjer i Nyt Bynet derfor sammenholdt med de øvrige buslinjer i hovedstadsområdet.

Af tabel 2.1 nedenfor fremgår, at buslinjer i Nyt Bynet og buslinjer i øvrigt i Takstområde Hovedstaden (TH) har mistet knap hver tredje passager som følge af COVID-19 i forhold til budget 2020. Man kunne have forventet et større fald på linjerne i Nyt Bynet, da de har mange korte rejser, som passagererne lettere har kunne substituere med gang eller cykel.

Et væsentligt input til beregningen af indtægt pr. passager er den gennemsnitlige rejselængde

pr. passager. I Nyt Bynet nødvendiggjorde store ændringer, at der i budget 2020 blev indarbejdet skønnede rejselængder på Nyt Bynet-linjer, mens rejselængderne på øvrige linjer var baseret på historiske datakilder. I forhold til budget 2020 er rejselængderne på Nyt Bynet linjer gennemsnitligt steget med 100 meter (+2,8 pct.), mens gennemsnittet for alle linjer i TH er steget 130 meter (+3 pct.).

Indtægten pr. passager er steget mere i gennemsnittet på linjer i TH (+4,7 pct.) end på Nyt Bynet linjer (+3,9 pct.). Med forbehold for, at der er statistisk usikkerhed, kan årsagen være, at passagererne i Nyt Bynet i højere grad end gennemsnittet har skiftet til billigere billettyper og en mindre stigning i rejselængderne.

Samlet set er indtægterne på linjer i Nyt Bynet reduceret med 30,9 pct. i forhold til budget 2020, mens indtægterne for gennemsnittet af linjer i TH er reduceret med 30,1 pct. Det lidt større indtægtstab er sammensat af et lidt større fald i antallet af passagerer, samt en mindre stigning i rejselængder og indtægt pr. passager.

Med de små afvigelser i den samlede udvikling af Nyt Bynet linjerne i forhold til gennemsnittet, kan det konkluderes, at budgetforudsætningerne for

Tabel 2.1: Udvikling på linjer i Nyt Bynet og Takstområde Hovedstaden (TH)

		Budget 2020	Regnskab 2020	Forskel	Forskel i procent
Passagertal (mio.)	Nyt Bynet linjer	100,7	67,7	-33,0	-32,8 pct.
	Linjer i TH	157,4	106,2	-51,2	-32,6 pct.
Rejselængder (km.)	Nyt Bynet linjer	3,47	3,57	0,10	2,8 pct.
	Linjer i TH	4,25	4,38	0,13	3,0 pct.
Indtægt pr. passager (kr.)	Nyt Bynet linjer	7,37	7,66	0,29	3,9 pct.
	Linjer i TH	8,14	8,52	0,38	4,7 pct.
Indtægter (mio. kr.)	Nyt Bynet linjer	788	545	-243	-30,9 pct.
	Linjer i TH	1,362	952	-410	-30,1 pct.

alle buslinjer i Nyt Bynet er estimeret forholdsvis præcist.

I gennemgangen i afsnit fem om de enkelte kommuner og region, vil der blive kommenteret nærmere på linjer med større udsving i forhold til det budgetterede.

Afvielser på de enkelte linjer

Trafikmodellen som blev anvendt til at estimere effekterne af Nyt Bynet viste et fald i passagerer på godt 20 mio. for busserne.

I forhold til de enkelte Nyt Bynet buslinjer var usikkerheden ved budgetteringen større end for det samlede budget, idet trafikmodellen fordeler passagererne på linjer med en betydelig usikkerhed. Der er i højere grad tale om en skønnet fordeling på grundlag af passagertal ved stoppesteder og afstand til de nye metrostationer.

Af tabel 2.2 fremgår, hvordan COVID-19 har medført en parallel nedgang i passagertallet på knap 33 pct., uanset om det er linjer inden for eller uden for Nyt Bynet. På Nyt Bynet linjerne har ca. 67 pct. af kørslen på linjer en afvigelse på +/- 10 pct. i forhold til det gennemsnitlige passagertab. Ca. 21 pct. ligger over 10 pct. i forhold til det gennemsnitlige passagertab, mens ca. 11 pct. af kørslen ligger over 10 pct. under det gennemsnitlige passagertab.

Tabel 2.2: Afvielser fra Budget 2020 på linjeniveau

Gennemsnit for linjer i TH	32,6 pct. under budget 2020					
Gennemsnit for linjer i Nyt Bynet	32,8 pct. under budget 2020					
10 pct. eller mere over gennemsnit	2A	7A	10	27	31	
Linjerne udgør ca. 21 pct. af det samlede antal køreplanstimer på de berørte linjer	77	78	160	161	350S	
Gennemsnit (+/-10 pct.)	1A	4A	5C	6A	9A	12
Linjerne udgør ca. 67 pct. af det samlede antal køreplanstimer på de berørte linjer	12	14	18	21	22	23
	26	33	34	36	37	68
	166	176	184	185	192	250S
10 pct. eller mere under gennemsnit	15E	35	132	164	165	
Linjerne udgør ca. 11 pct. af det samlede antal køreplanstimer på de berørte linjer	171	172	179	150S		

3. Passagerer, skifte- og rejsemønstre



Nyt Bynet tog afsæt i flere fælles målepunkter

Der skulle realiseres passagervækst i det samlede kollektive transportnet som følge af det betydelige kvalitetsløft, som den nye Cityring indebar. Det var også forventningen, at der ville ske en betydelig overførsel af passagerer fra busnettet til Cityringen, i og med at Cityringen blev etableret på flere af de mest passagertunge busstrækninger og et af planlægningsprincipperne var, at busser og metro skulle supplere frem for dublere hinanden jf. planlægningsprincipperne beskrevet i kapitel 1.

Omlægningen af busnettet i omegnsgeografien, så man med god busbetjening kunne sikre gode transportmuligheder til og fra de mange nye metrostationer skulle sikre værdi af metroen i en større geografi, fordi der samlet set ville kunne tilbydes kortere rejsetider. Dette skulle bidrage til at fastholde en høj kundetilfredshed i Nyt Bynet. Omvendt ville mange borgere få flere skift, hvilket kundeundersøgelser traditionelt har peget på kan påvirke kundetilfredsheden negativt.

Det var også et pejlemærke at etablere attraktive trafikknudepunkter, så den kollektive transport blev bundet sammen på tværs, og så skiftet oplevedes så gnidningsfrit som muligt. En stor del af informationsindsatsen i forhold til Nyt Bynet var således også koncentreret om at give information om skiftemuligheder og sikre en grundlæggende høj kundetilfredshed.

I evalueringen af Nyt Bynet indgår derfor at følge op på, om målet om samlet passagervækst er realiseret, om kundetilfredsheden alt i alt er bevaret, om passagerfaldet er realiseret på et niveau, som skyldes overflytning fra bus til metro (og ikke at borgerne er faldet helt ud af det kollektive transportsystem), om den lokale busbetjening indfrier forventningerne til serviceniveauer, samt hvordan kunderne oplever de flere skift.

I rapporten "Første erfaringer og iagttagelser

fra Nyt Bynet" fra februar 2020, var det muligt at sammenligne data fra september 2019 med november 2019. I rapporten blev der taget forbehold for, at der var tale om data indsamlet på et tidligt tidspunkt. I rapporten blev der også peget på, at en reel vurdering af effekten af Nyt Bynet først kunne foretages, når passagererne havde haft tid til at vænne sig til det nye net af rejsemuligheder.

Da COVID-19 epidemiens første nedlukning indtraf i marts 2020 var den øjeblikkelige effekt, at passagertallet i den kollektive transport (bus, tog og metro) faldt drastisk. Da passagertallene siden har fulgt mønsteret i COVID-19 epidemien og myndighedernes restriktioner tages der i analysen i dette afsnit primært udgangspunkt i sæsonkorrigerede data fra februar 2020. På dette tidspunkt havde passagererne haft 4-5 måneder til at vænne sig til de nye kollektive transportmuligheder. Datamængden dækker dermed over en kort periode, og derfor fokuseres der på det generelle billede og de overordnede bevægelser.

Den generelle passagerudvikling i busserne på kommuneniveau, analyseres hen over de sidste tre år, og holdes op imod den gennemsnitlige nedgang der har været i passagertallet pga. COVID-19.

3.1 Passagerudviklingen efter Nyt Bynet åbningen

Forventningerne til åbningen af Cityringen og Nyt Bynet var, at passagerudviklingen samlet ville vækste i hovedstadsområdet, derudover ville ses en overflytning af buspassagerer til metroen.

Det første rejsekortdata fra februar 2020 viste en vækst i det samlede antal kollektive rejser i bus, tog og metro på hverdage. Stigningen for de berørte kommuner, jf. tabel 5, var ca. 10 pct., sammenlignet med september 2019. Den største stigning ses som forventet i København og i Frederiksberg, med stigninger på henholdsvis

12 pct. og 16 pct. For den samlede kollektive transport i Hovedstaden og for de to kommuner, er det ligeledes en stigning på 2 pct. i forhold til november 2019.

Tabel 3.1 og 3.2 viser udviklingen i buspassager-tal for de kommuner, der med Nyt Bynet gennemførte konkrete linje- og frekvensændringer, i henholdsvis 2018, 2019 og 2020. Der skelnes mellem Frederiksberg og København og øvrige kommuner. I lighed med resten af kommunerne i det tidligere Takstområde Hovedstaden er der i kommunerne omkring København en nedgang som følge af COVID-19-pandemien.

For Nyt Bynet kommunerne var nedgangen mellem 2018 og 2020 i alt på knap 32 pct. For de øvrige kommuner i det tidligere Takstområde Hovedstaden (TH) var nedgangen i passagertallet i busserne på 30,2 pct. i gennemsnit.

Nedgangen i TH er lidt lavere, når der sammenlignes med 2018 på kommuneniveau, end når

der sammenlignes med Budget 2020 og Regnskab 2020 på linjeniveau. Her var nedgangen på 32,6 pct., mens nedgangen for de berørte linjer var opgjort til knap 33 pct. Herlev Kommune skiller sig ud med en nedgang på 38 pct. Det bemærkes, at denne nedgang dog allerede var indtruffet i 2019, hvor passagertallet faldt med 8 pct. i forhold til 2018.

Ses på udviklingen isoleret for København og Frederiksberg set er der realiseret passagertab i busserne på 48 pct. i gennemsnit mellem 2018 og 2020. Det betydelige passagertab i busserne sammenholdt med den generelle stigning i antallet af rejser med den kollektive transport, indikerer, at der udover effekten af COVID-19 som planlagt er sket en overflytning af passagerer fra busser til Cityringen.

Af figur 3.3 nedenfor ses, at COVID-19 har medført en markant passagernedgang på ca. 32 pct. i nabokommunerne til København, og at der derudover er sket en overflytning fra bus

Tabel 3.1: Passagerudvikling i busserne 2018-2020 i berørte omegnskommuner (alle linjer)

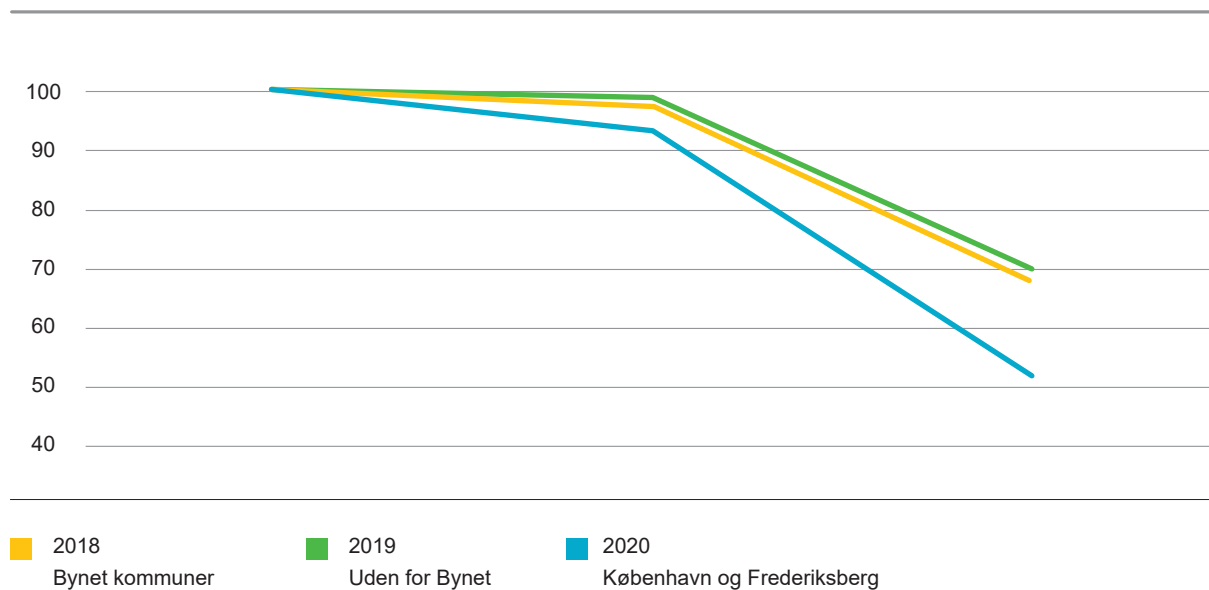
Kommune	2018	2019	2020	Difference mellem 2018 og 2020	Difference mellem 2018 og 2020 i pct.
Ballerup	3.760.167	3.627.217	2.566.769	-1.193.398	-32 pct.
Brøndby	1.829.016	1.787.778	1.268.205	-560.812	-31 pct.
Dragør	727.839	715.207	499.891	-227.948	-31 pct.
Gentofte	3.730.494	3.718.048	2.597.541	-1.132.952	-30 pct.
Gladsaxe	5.149.903	5.002.971	3.540.401	-1.609.502	-31 pct.
Glostrup	3.398.521	3.173.022	2.343.490	-1.055.031	-31 pct.
Herlev	3.306.029	3.040.420	2.062.773	-1.243.256	-38 pct.
Hvidovre	3.682.666	3.536.600	2.510.057	-1.172.609	-32 pct.
Rødovre	3.527.111	3.515.809	2.447.577	-1.079.533	-31 pct.
Tårnby	2.396.103	2.404.030	1.670.843	-725.260	-30 pct.
I alt	31.507.848	30.521.101	21.507.547	-10.000.301	-32 pct.

Tabel 3.2: Passagerudvikling i busserne 2018-2020 i København og Frederiksberg (alle linjer)

Kommune	2018	2019	2020	Difference mellem 2018 og 2020	Difference mellem 2018 og 2020 i pct.
Frederiksberg	11.000.698	10.171.447	5.879.058	-5.121.640	-47 pct.
København	90.694.006	84.870.253	46.721.346	-43.972.660	-48 pct.
I alt	101.694.704	95.041.700	52.600.404	-49.094.300	-48 pct.

til Cityringen i København og på Frederiksberg. Den relative nedgang i buspassagertallet i Frederiksberg og København som følge af Cityringens åbning er i størrelsesordenen 16 procentpoint. Samtidig ses, at nabokommunerne har en parallel udvikling sammenlignet med øvrige kommuner i Takstområde Hovedstaden.

Figur 3.3: Indekseret buspassagerudvikling i København og Frederiksberg, øvrige Bynet kommuner, øvrige kommuner i Region Hovedstaden, 2018, 2019 og 2020



3.2 Udvikling i rejser, skift, rejsetid og brugen af Cityringen

Efter åbningen af Nyt Bynet og Cityringen (og inden COVID-19) ses en stigning i det samlede antal rejser foretaget med kollektiv transport. Stigningen for de 12 kommuner, der var omfattet af Nyt Bynet, var i gennemsnit knapt 10 pct. i februar 2020 jf. tabel 3.4. Især i København og på Frederiksberg steg rejsetallet, men der realiseredes også små stigninger i nabokommunerne Gentofte, Gladsaxe, Herlev, Hvidovre og Rødovre. For Tårnby og Dragør kommuner ses en nedgang i antallet af rejser efter åbningen af Cityringen og Nyt Bynet. Tabel 3.4 viser ændringen i antallet af rejser på kommuneniveau.

Udover den overordnede positive udvikling i antallet af rejser, ses også udviklingen i antallet af skift og i rejsetiden. I tabel 3.5 og 3.6 vises ændringer i skift og rejsetid for de berørte Nyt

Bynet kommuner. For enkelte kommuner er der tale om en større udvikling.

I samtlige berørte kommuner er der opnået en rejsetidsgevinst, dvs. en kortere rejsetid. I Rødovre Kommune ses f.eks. en gennemsnitlig rejsetidsgevinst på 5 pct., hvilket svarer til 1 minut pr. rejse i den kollektive transport. Den gennemsnitlige rejsetid for kollektive rejser mellem Rødovre og Frederiksberg er reduceret med næsten 2 minutter. De største gennemsnitlige rejsetidsgevinster for alle kollektive rejser findes som forventet i København og på Frederiksberg, og igen har nabokommunerne tættest ved København de største rejsetidsbesparelser.

Tilsvarende er andelen af rejser, der involverer flere skift, steget i de 12 kommuner. For Dragør Kommune er det særligt rejserne til og fra Københavns Kommune, som har betydet, at den gennemsnitlige andel af skift pr. rejse er steget.

Tabel 3.4: Ændring i antallet af rejser bus, tog og metro september 2019 sammenlignet med februar 2020, hverdag

Kommune	Antal rejser september 2019	Antal rejser februar 2020	Ændring i pct.
Ballerup	18.411	18.939	3 pct.
Brøndby	8.915	8.837	-1 pct.
Dragør	2.043	1.814	-11 pct.
Frederiksberg	53.784	62.381	16 pct.
Gentofte	20.457	20.984	3 pct.
Gladsaxe	18.329	18.989	4 pct.
Glostrup	9.817	9.963	1 pct.
Herlev	10.078	10.341	3 pct.
Hvidovre	18.377	18.570	1 pct.
København	388.258	435.924	12 pct.
Rødovre	7.964	8.401	5 pct.
Tårnby	21.302	19.737	-7 pct.
I alt	577.735	634.880	10 pct.

Tabel 3.5: Ændring i skiftefrekvens for bus, tog og metro september 2019 sammenlignet med februar 2020, hverdag

Kommune	Gns. skift pr. rejse, februar 2020	Ændring fra september til februar i pct.
Ballerup	0,69	2 pct.
Brøndby	0,74	-1 pct.
Dragør	0,92	11 pct.
Frederiksberg	0,54	-2 pct.
Gentofte	0,66	3 pct.
Gladsaxe	0,68	1 pct.
Glostrup	0,71	2 pct.
Herlev	0,72	4 pct.
Hvidovre	0,67	-2 pct.
København	0,56	0 pct.
Rødovre	0,84	3 pct.
Tårnby	0,73	8 pct.

Tabel 3.6: Ændring i rejsetid for bus, tog og metro september 2019 sammenlignet med februar 2020, hverdag

Kommune	Gns. rejsetid pr. rejse (min) februar 2020	Ændring fra september til februar i pct.
Ballerup	27	0 pct.
Brøndby	25	-1 pct.
Dragør	33	-1 pct.
Frederiksberg	17	-8 pct.
Gentofte	23	-4 pct.
Gladsaxe	27	-3 pct.
Glostrup	26	-4 pct.
Herlev	26	-1 pct.
Hvidovre	24	-1 pct.
København	21	-8 pct.
Rødovre	23	-5 pct.
Tårnby	29	-2 pct.

På de kommuneinterne rejser og til de fleste andre kommuner, er andelen af skift pr. rejse omvendt faldet. For Dragør, København og Frederiksberg kommuner gælder, at andelen af metroture er vokset markant. Stigning ses desuden for samtlige berørte kommuner, hvor andelen af rejser hvor der indgår metro efter åbningen af Nyt Bynet og Cityringen er vokset, se tabel 3.7.

I perioden september 2019 til februar 2020 efter åbningen af Nyt Bynet ses en vækst i antallet af rejser i den kollektive transport koncentreret om Cityringen, gennemsnitligt kortere rejsetider og en marginal stigning i antallet af skift.

Udviklingen indikerer, at Nyt Bynet overordnet understøtter sammenhængen i den kollektive transport, samt at både passagererne i Frederiksberg, København og omegnskommunerne opnår værdi af Cityringen og Nyt Bynet, hvilket var en af projektets succesparametre.

Tabel 3.7: Andele af rejser bus, tog og metro, hvor metro indgår før/efter Nyt Bynet

Kommune	September 2019	Februar 2020
Ballerup	12 pct.	13 pct.
Brøndby	5 pct.	7 pct.
Dragør	23 pct.	30 pct.
Frederiksberg	57 pct.	67 pct.
Gentofte	13 pct.	16 pct.
Gladsaxe	10 pct.	12 pct.
Glostrup	6 pct.	8 pct.
Herlev	12 pct.	13 pct.
Hvidovre	6 pct.	10 pct.
København	30 pct.	44 pct.
Rødovre	13 pct.	14 pct.
Tårnby	56 pct.	59 pct.



4. Information og kundetilfredshed

Det var et ønske for planlægningen af Nyt Bynet, at der blev arbejdet med at sikre et højt informationsniveau for de borgere, der ville blive mødt af ændringer i form af et Nyt Bynet.

Informationsindsatsen om Nyt Bynet har derfor været intensiv og målrettet. Indsatsen var særlig intensiv op til åbningen, men startede allerede godt et år inden lanceringen af Nyt Bynet. Det skyldes, at det igennem planlægningsforløbet var prioriteret at give passagererne mulighed for at forberede sig bedst muligt på de mange ændringer. Samtidig har der været lagt vægt på at sikre en høj budskabsforståelse blandt kunder og borgere og på at skabe tilslutning til selve formålet med Nyt Bynet – nemlig at der ikke skal køre busser der, hvor der kører metro.

Som supplement til informationsindsatsen var chauffører og Movias medarbejdere på gaden i ugerne umiddelbart efter åbningen af Nyt Bynet for at hjælpe kunderne godt over i det nye busnet.

4.1 Markedsføring og medieomtale

Informationsindsatsen blev gennemført i tre faser og bestod samlet af alt fra linjefoldere, kommuneoversigter, annoncer, plakater i busserne, abribus/adshells, flyers og visitkort til uddeling, busfolieringer, bannerreklamer, spots til busserne, opslag på sociale medier, videoguides til skiftsteder og åbningsevents.

En del af informationsindsatsens anden fase var at oprette en betaversion af rejseplanen – nytbynet.dk/rejseplanen, så man i god tid kunne finde frem til sin nye rejse når Nyt Bynet og Cityringen var trådt i kraft. Med bistand fra Epinion gennemførtes løbende evaluering af informationsindsatsen i alle tre faser. 45 pct. af de adspurgte angav i Epinions undersøgelse at have besøgt nytbynet.dk/rejseplanen inden Nyt Bynet trådte i kraft, mens halvdelen ikke havde. Under en tredjedel

kendte ikke til muligheden, mens ca. 1 ud af 4 kendte til muligheden omend de ikke havde besøgt den særlige informationsside. Blandt dem, der besøgte nytbynet.dk/rejseplanen fandt 76 pct., at den i høj eller nogen grad hjalp dem med at forholde sig til de nye ændringer.

Samlet lå hele informationskampagnen med en budskabsforståelse på 90 pct., hvilket er meget højt, ligesom 6 ud af 10 adspurgte fandt, at Nyt Bynet er en god ide. Efter den sidste og tredje fase af informationsindsatsen var 9 ud af 10 opmærksomme på, at flere busser havde ændret ruter i forbindelse med åbningen af Cityringen. Ligeledes viste undersøgelsen, at knap 6 ud af 10 havde bemærket information om disse ændringer i løbet af den seneste måned. De fleste afkodede, at DOT var afsender.

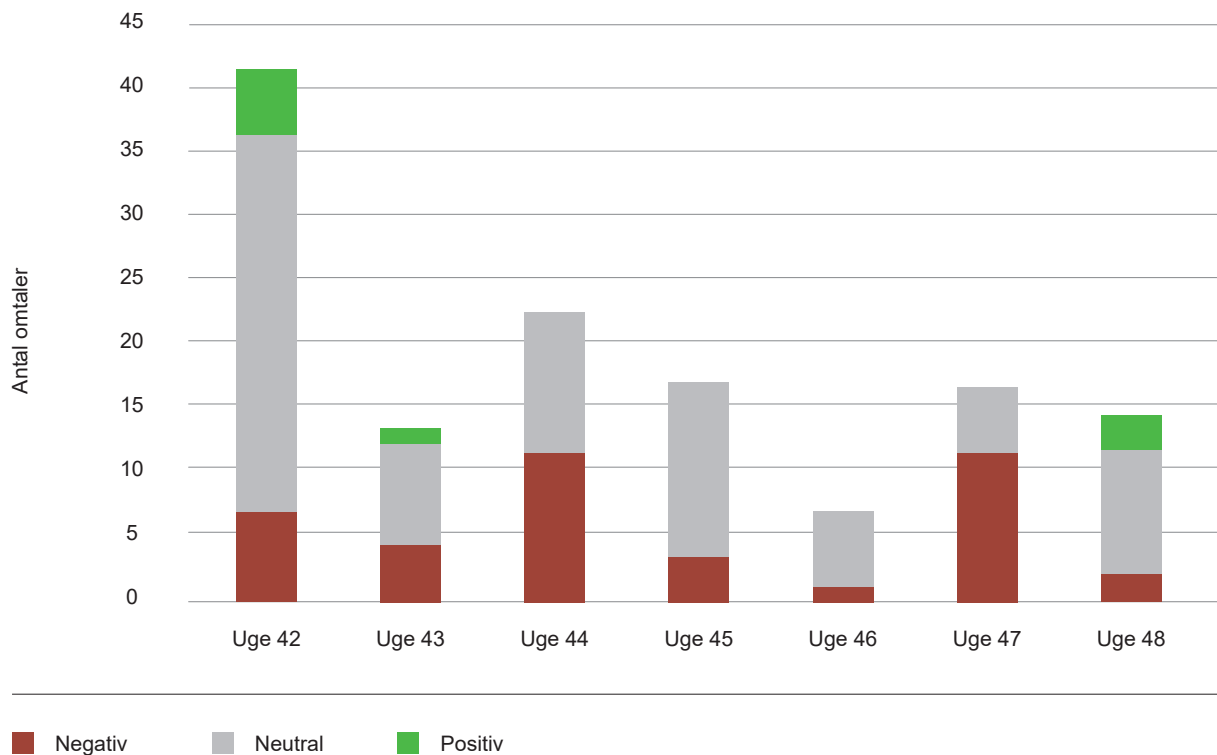
Evalueringsresultaterne tyder på, at den langvarige informationsindsats med ensartede budskaber og intensiveret styrke frem mod lanceringen betød, at kunder såvel som medier var forberedt på, at busnettet skulle laves om, selvom de ikke nødvendigvis havde fuldt overblik over de mange ændringer.

Fra Uge 42-48 (14. oktober 2019 – 1. december 2019) var det i alt 130 omtaler af Nyt Bynet i medierne, fordelt med 39 negative omtaler, 82 neutrale omtaler og 9 positive omtaler. Der var flest omtaler i uge 42, hvor Nyt Bynet åbnede.

Pressedækningen bestod primært af omtaler i lokalaviser og læserbreve i lokalaviser. Villabyerne, Frederiksberg Bladet, Valby Bladet, Rødovre Avis og Gladsaxe Bladet er blandt de medier, som har bragt mest om Nyt Bynet. Læserbreve er løbende besvaret af Movias administration med forklaring om baggrunden for Nyt Bynet og hvilke nye rejsemuligheder, som borgerne i en given kommune havde fået i stedet.

Der var enkelte dækninger om Nyt Bynet i landsdækkende aviser – for eksempel Politiken og

Figur 4.1: Medieomtale af Nyt Bynet, uge 42-48 2019



Ekstra Bladet. Regionalt lavede TV2Lorry og DR P4 en række indslag om Nyt Bynet, og TV2Lorry fulgte dækningen af Nyt Bynet især i uge 42, men kritikken aftog hurtigt.

Pressedækningen har siden december 2019 ligget på et meget lavt niveau, og der kommer kun sporadisk spørgsmål til Nyt Bynet fra medier. Reelt har den kritiske dækning været koncentreret om linje 1A drevet af en Facebookgruppe Bevar 1A. Der har løbende været dialog med Hvidovre og Københavns Kommune om løsninger og tilpasninger.

4.2 Kunde-henvendelser

Movia har modtaget kunde-henvendelser om Nyt

Bynet gennem tre kanaler: Skriftlige henvendelser, Facebook og telefonisk. De fleste skriftlige henvendelser har typisk været klager, mens henvendelser på Facebook har været af mere blandet karakter – mange i form af reaktioner på opslag på DOTs Facebookprofil. Indslag og kommentarer på Facebook er desuden karakteriseret ved mange gentagelser og tråde, hvor hver enkel kommentar på tråden tæller med i opgørelsen. Særligt omkring linje 1A var der stor aktivitet med "Bevar 1A" facebookgruppen.

Henvendelser, der registreres som telefoniske, har primært karakter af hjælp til trafikinformation. Det kan være kunder, som efterspørger hjælp til at finde den bedste måde at foretage en rejse på. Særligt de telefoniske henvendelser har været færre end forventet. Det skyldes formentlig

den omfattende og langstrakte informationsindsats blandt andet med en særlig Nyt Bynet version af Rejseplanen og nye rutebeskrivelser på nytbynet.dk, der betød, at kunderne havde god mulighed for at forberede sig på de mange ændringer i god tid.

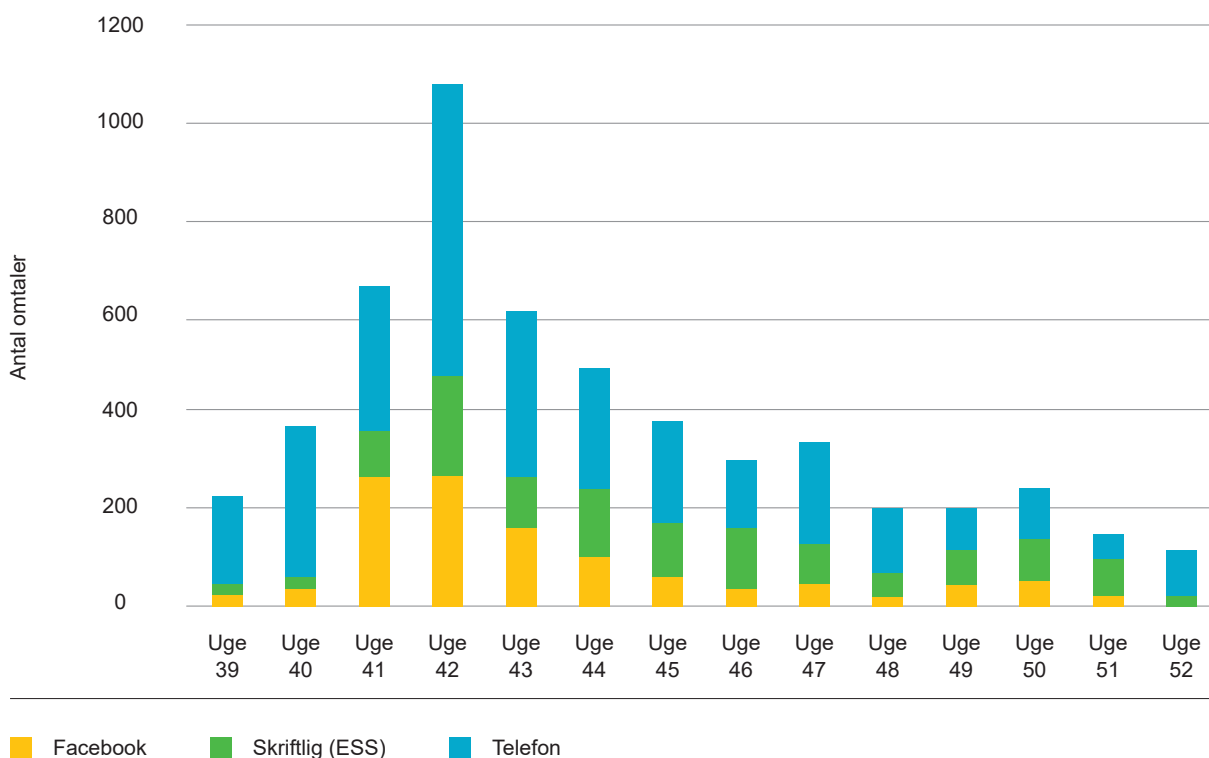
I figur 4.2 nedenfor er opgjort fordelingen af kundesøvhendelser i forbindelse med åbningen af Nyt Bynet. Som det fremgår, toppede antallet af henvendelser i uge 42, dvs. omkring lanceringsdatoen 13. oktober og har efterfølgende stort set kun været nedadgående. Samlet har Movia modtaget 5.294 henvendelser i perioden uge 39-52 2019. Siden udgangen af 2019 har kundesøvhendelserne om Nyt Bynet været få, og i dag modtager Movia stort set ikke henvendelser om Nyt Bynet.

De buslinjer, som Movia fik flest kundesøvhendelser omkring, var linje 1A, 7A, 9A, 18, 23 og 250S.

4.3 Wayfinding og trafikinformation

Nye rejseveje har betydet nye skift for mange kunder og dermed et større behov for hjælp til at forstå nye rejserute. Trafikinformationsindsatsen var med baggrund i Movias antropologiske analyse fra 2018 centreret i den indledende fase om at distribuere linjefoldere i busserne med printede køreplaner med kort, hvor den nye linje var tegnet ind. Siden blev der distribueret køreplaner med Nyt Bynet forsider, wayfinding ved knudepunkter og udskiftning af stoppestedsinformation.

Figur 4.2: Antal kundesøvhendelser pr. kanal pr. uge. Nyt Bynet åbnede søndag i uge 42



Køreplanerne blev brugt både analogt i busserne og digitalt på dinoffentligetransport.dk, hvor der var specifikke undersider for hver af de omlagte buslinjer.

I perioden efter lanceringen af Nyt Bynet modtog Movia henvendelser vedrørende wayfinding på de nye metrostationer, hvor især skiftet fra metro til bus har været oplevet vanskeligt. En senere undersøgelse af skiftsteder i DOT fra 2020 viser, at dette blandt andet skyldes manglende skiltning i Cityringen til busstoppesteder. Samtidig er Cityringens stationer nye skiftsteder for kunderne, og det tager tid at danne sig overblik over, hvor man kommer videre med tog eller bus. Ligeledes har der været efterspørgsel efter oversigtskort ved busstoppestederne, som blev sat op. Særligt i den første periode efter lanceringen af Nyt Bynet var der behov for henvisning til busser fra de nye metrostationer, hvorfor Movia initierede midlertidige henvisningsskilte på stationerne i samarbejde med Metroselskabet. Herudover har Movia forbedret trafikinformationen ved stoppesteder og skiftsteder gennem:

- Oversigtskort i læskærme i Frederiksberg Kommune og Københavns Kommune
- Oversigtskort på stoppesteder over placering af bus, tog og metro, cykelparkering m.v. ved skiftsteder i Nyt Bynet. Der er løbende siden lanceringen af Nyt Bynet udviklet og implementeret oversigtskort over skiftsteder udenfor Nyt Bynet, og der kommer fremadrettet flere til.
- Informationstavler om placering af stoppesteder ved Valby St. (vedrørende linje 18) er også opsat.
- Turistbrochuren er derudover implementeret i 2020 og distribueret til en lang række interessenter – både hoteller, biblioteker, turistinformationer, shopping centre, borger-service mv.

Cirka 3.000 stoppesteder blev berørt af Nyt Bynet, der blev etableret 47 nye stoppesteder

og nedlagt 175 stoppesteder. Også her sikredes fysisk information på stoppestedet.

4.4 Udvikling i den generelle kundetilfredshed

Movia gennemfører årligt ca. 30.000 interviews i busser og lokaltog om kundernes tilfredshed. I oktober 2019 åbnede Nyt Bynet, og for at kunne analysere effekten over et år, er der i dette afsnit primært taget udgangspunkt i udviklingen i kundetilfredsheden mellem 2018 og 2020 for de linjer der blev berørt af Nyt Bynet.

Det overordnede resultat viser at kundernes tilfredshed med antallet af skift falder, mens tilfredsheden stiger med antallet af afgang. Kundetilfredsheden fastholdes for den samlede rejse.

Det bemærkes, at det markante passagertal som følge af COVID-19 i 2020 kan have påvirket tilfredshedsgraden negativt, idet de passagerer som ikke benyttede busser i perioden kan have haft en anden tilfredshedsgrad end de passagerer, som fortsat benyttede bussen. Samtidig har rejseoplevelsen været påvirket af de færre medpassagerer – f.eks. ved færre forsinkelser på grund af mindre trafik og bedre plads i busserne. COVID-19-situationen har også haft effekt på dataindsamlingen, som var helt eller delvist indstillet i dele af 2020. Endvidere viser erfaringen, at der skal store ændringer til for at se stigninger, når kundetilfredsheden er meget høj.

Med disse forbehold in mente udgjorde den samlede andel af tilfredse og meget tilfredse kunder med rejsen alt i alt samlet 94 pct. i 2020. De berørte Nyt Bynet linjer A-, C- og S-linjer havde i 2018 en tilfredshed på 95 pct., i 2019 på 94 pct. og i 2020 igen på 95 pct. For de påvirkede lokale buslinjer falder tilfredsheden fra 96 pct. i 2018 til 93 pct. i 2020, idet andelen af både/og stiger. For begge kategorier stiger andelen af meget tilfredse, mens utilfredsheden fastholdes på 1 pct.

Tabel 4.3: Kundetilfredshed, berørte ACS-linjer

Kommune	2018		2020	
	Tilfredse i alt	Heraf meget tilfredse	Tilfredse i alt	Heraf meget tilfredse
Tilfredshed alt i alt med den rejse du er i gang med	95 pct.	27 pct.	95 pct.	31 pct.
Tilfredshed med antallet af afgang på denne buslinje	80 pct.	25 pct.	84 pct.	35 pct.
Tilfredsheds med antallet af skift på denne rejse	91 pct.	23 pct.	86 pct.	35 pct.
Tilfredshed med overholdelse af køreplanen	81 pct.	21 pct.	85 pct.	33 pct.
Tilfredshed med rejsetiden på denne rejse	88 pct.	18 pct.	87 pct.	26 pct.

I nedenstående tabel 4.3 og 4.4 ses udviklingen i tilfredshed fra 2018 til 2020. Andelen af meget tilfredse stiger generelt og vises separat. Det skal nævnes, at den positive udvikling flere steder sætter ind allerede i løbet af 2019.

For både de berørte lokale linjer og A-, C-, og S-linjerne falder tilfredsheden ca. 4 procentpoint med antallet af skift på rejsen. Busnettets tilpasning til Cityringen betød, at mange passagerer har måttet ændre rejsemønstre og få flere skift på rejsen. Fra andre kundeundersøgelser er det erfaringen, at flere skift udgør et friktionsmoment, som kan påvirke kundetilfredsheden. I Nyt Bynet fik flere kunder et skift, hvor de før kunne rejse direkte. Det har sandsynligvis påvirket tilfredsheden negativt.

Omvendt stiger tilfredsheden med antallet af afgang fra 80 pct. i 2018 til 84 pct. i 2020 på de berørte A-, C-, og S-linjer og fra 47 pct. i 2018 til 52 pct. i de lokale linjer. Antallet af afgang er et væsentligt parameter for kundernes tilfredshed, hvilket kan have betydning for at tilfredsheden

fastholdes for den samlede rejse. Samlet set kan udviklingen ikke alene tilskrives ændringerne ved Nyt Bynet, omvendt indikerer resultaterne, at Nyt Bynet efter en ret kort tilvænnning ikke har påvirket den generelle kundetilfredshed negativt.

4.5 Ekstra spørgsmål i forbindelse med Nyt Bynet – 4. kvartal 2019 og 1. kvartal 2020

I forbindelse med den ordinære kundetilfredshedsundersøgelse i busserne, blev der i 4. kvartal af 2019 og 1. kvartal af 2020 stillet ekstra spørgsmål til kunderne i de berørte Nyt Bynet buslinjer. Af de adspurgte oplevede ca. to ud af tre, at de havde fået en ændret rejsevej. En ganske stor andel af kunderne var således direkte berørt af busomlægningerne. Generelt var der en tendens til at tilfredsheden var højere hos de yngre kunder end hos de ældre.

I 4. kvartal 2019 var tilfredsheden med sammenhængen i den offentlige transport på 66 pct. og i 1. kvartal 2020 på ca. 61 pct. Faldet skete på

Tabel 4.4: Kundetilfredshed, berørte lokale buslinjer

Kommune	2018		2020	
	Tilfredse i alt	Heraf meget tilfredse	Tilfredse i alt	Heraf meget tilfredse
Tilfredshed alt i alt med den rejse du er i gang med	96 pct.	24 pct.	93 pct.	28 pct.
Tilfredshed med antallet af afgang på denne buslinje	47 pct.	8 pct.	52 pct.	14 pct.
Tilfredsheds med antallet af skift på denne rejse	90 pct.	25 pct.	87 pct.	35 pct.
Tilfredshed med overholdelse af køreplanen	80 pct.	26 pct.	80 pct.	32 pct.
Tilfredshed med rejsetiden på denne rejse	87 pct.	21 pct.	86 pct.	22 pct.

bekostning af en stigning i andelen ”både og”. Samtidig faldt utilfredsheden marginalt fra 16 pct. til 15 pct. Både i 4. kvartal 2019 og 1. kvartal 2020 oplevede ca. 80 pct. af de adspurgte, skiftet fra bus til metro som nemt, 15 pct. svarede ”både og” mens blot 5 pct. oplevede skiftet fra bus til metro som svært. Movia havde som led i informationsindsatsen udarbejdet videoguides til kunderne, så man fysisk kunne se, hvordan man fandt fra bus til metro og omvendt.

Andelen der fandt skiftet fra metro til bus nemt, var lavere og faldt yderligere fra 73 pct. i 4. kvartal 2019 til ca. 70 pct. i 1. kvartal 2020. Andelen af kunder, der fandt skiftet fra metro til bus svært, lå i begge perioder på ca. 8 pct. At skiftet fra metro til bus opleves som mere vanskeligt end fra bus til metro kan hænge sammen med skiltningen i metroen, samt stoppestedets synlighed i gadebilledet, når man kommer op fra metroen. Metroen er typisk mere synlig i gadebilledet med højt lysende skilt ved stationer, mens stoppestedet ikke har tilsvarende skiltning i højden. Overordnet set vurderes sammenhæng og skilt-

ning relativt lavt (tilfredsheden faldt fra 67 pct. i 4. kvartal 2019 til 61 pct. i 1. kvartal 2020). Skiftesituationerne opnår en højere vurdering. Tilfredsheden med sammenhæng og skiltning var lavere i 2020 end i 2019, på trods af en forventning om, at en øget tilvænning ville øge tilfredsheden. Det var dog andelen af ”både og” der steg.

Samtidig kan flere forhold have spillet ind på oplevelsen herunder, at dataindsamling i 1. kvartal blev afbrudt i anden halvdel af marts pga. COVID-19, i januar 2020 var Cityringen lukket i 2 uger, og det har formentlig påvirket tilfredsheden med ”den samlede offentlige transport”. Desuden var tidspunktet for undersøgelsen stadig tæt på åbningen af Nyt Bynet. I næste afsnit tages der udgangspunkt i analysen af oplevelsen af skifte situationer ultimo 2020.

I regi af DOT arbejdes der med at styrke kundernes oplevelse af skift generelt.

4.6 Fokus på oplevelsen af gode skiftesituationer og den sammenhængende rejse

Som nævnt ovenfor har DOT foretaget en undersøgelse af kundernes oplevelse af ændringerne i forbindelse med Cityringen og Nyt Bynet. Undersøgelserne blev foretaget i oktober/november 2019 og november/december 2020 i Københavnsområdet, og bygger hver på ca. 50 kvalitative interviews ved forskellige udvalgte knudepunkter og henholdsvis ca. 450 og 300 besvarelser på et spørgeskema på de udvalgte knudepunkter.

Undersøgelsen viser overordnet, at oplevelsen af sammenhængen i den offentlige transport er betydeligt styrket ultimo 2020 i forhold til i 2019. Kort tid efter lanceringen af Nyt Bynet og Cityringen i 2019 var ca. halvdelen af de adspurgte tilfredse med sammenhængen i den offentlige transport i Københavnsområdet, mens ca. 40 pct. var utilfredse. I 2020 var tilfredsheden steget til ca. 80 pct., mens utilfredsheden var faldet til ca. 10 pct. I samme periode ses en positiv udvikling i kundernes opfattelse af skift på de store skiftesteder. Skiftesituationerne opleves generelt nemmere i 2020 end de gjorde i 2019. Knap 70 pct. angav i 2019, at det som regel var nemt at finde hen til perronen eller stoppestedet. I 2020 var denne andel steget til ca. 80 pct., mens 8 pct. oplevede det som svært. I et interview sagde en kunde:

"Jamen skiftesituationer er jo kun svære, indtil man lærer det. Sammenlignet med sidste år, er det klart blevet nemmere at skifte mellem transportmidler i den offentlige transport. Der er både kommet bedre skiltning flere steder, og så har man jo også prøvet det flere gange nu."
(Kvinde 67 år)

Den generelle tendens fra DOTs analysen peger på, at kunderne har lært deres nye rejseveje at kende, og resultaterne indikerer, at de rejsende

har dannet sig overblik over og/eller vænnet sig til de nye muligheder med Cityringen og Nyt Bynet.

Movia har som nævnt peget på vigtigheden af at arbejde struktureret med kundernes indre mentale kort, når der laves større forandringer, dvs. hvor gode de er til at finde digital trafikinformation, skifte mellem bus, tog og metro, finde den rigtige billet, osv. – et slags indre Google-map. Jo flere erfaringer, vi får i den kollektive transport, jo bedre udbygget bliver det indre mentale kort og jo nemmere opleves rejsen.

Cityringen roses i DOTs undersøgelse for at skabe sammenhæng, og det opleves lettere at komme rundt i Københavnsområdet. Dog peger analysen på, at der i slutningen af 2020 stadig var udfordringer med at finde hen til busserne på flere af de store skiftesteder, hvor busserne typisk også holder lidt længere væk og evt. på flere forskellige steder. Dette indikerer et endnu udækket behov for skiltning og wayfinding fra metro til bus, så kunderne oplever skiftet gnidningsfrit og dermed får fuld værdi af det planlagte samspil mellem Cityringen og Nyt Bynet, som der arbejdes med i DOT.

COVID-19-tiltag giver nye erfaringer og anbefalinger:

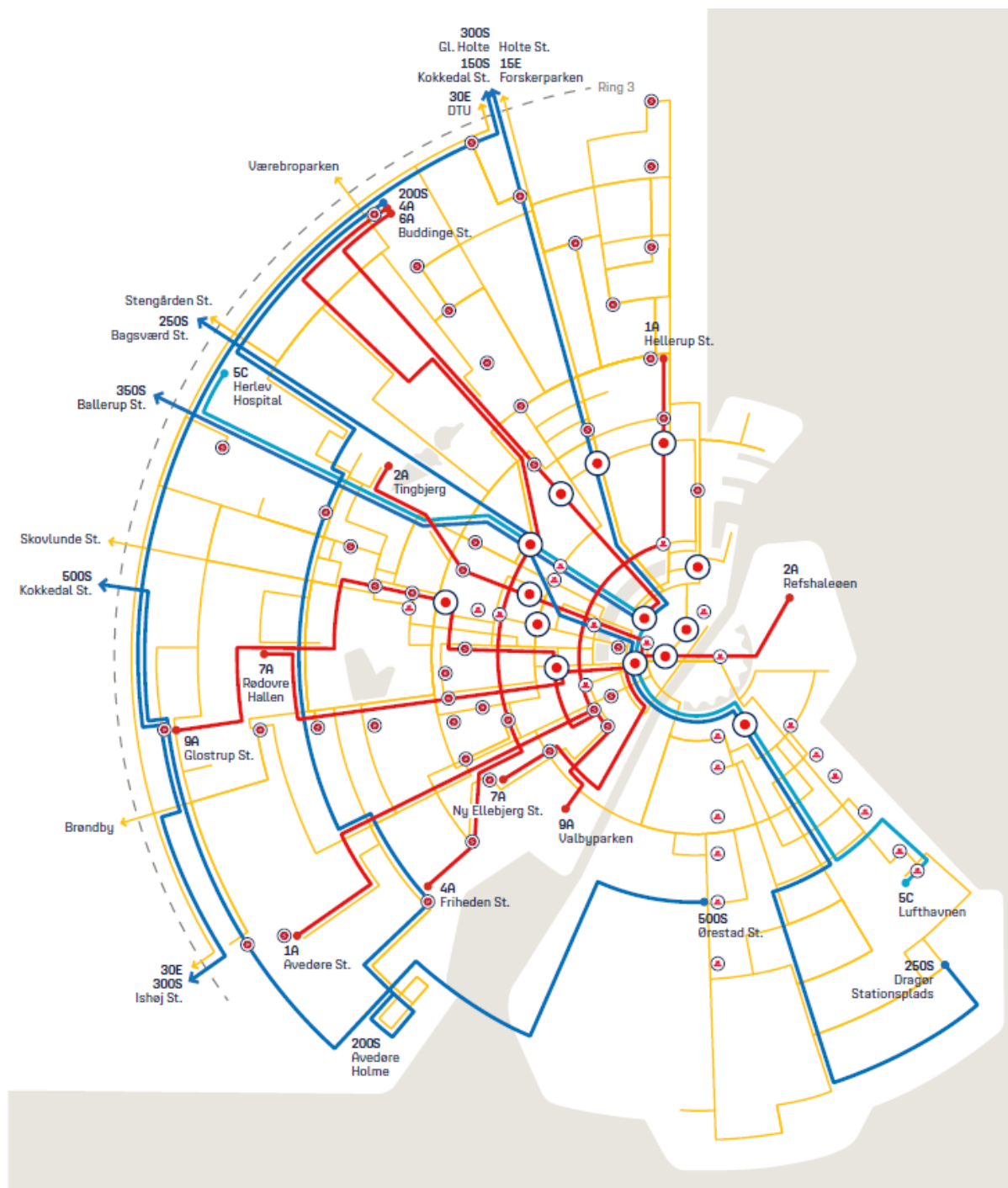
I forbindelse med COVID-19-pandemien gjorde både Metroselskabet, Movia og DSB meget for at regulere kundernes adfærd. Rejsende har skulle holde til højre, holde afstand og vise hensyn til hinanden. Det har skabt et godt flow på skiftesteder, perroner m.v., og har haft en positiv indvirkning på wayfinding. I DOTs undersøgelse af skiftesituationer foreslås det, at der fremadrettet trækkes på disse coronaerfaringer, ligesom det anbefales at placere informationsskærme med oversigt over afgangstider for busser og tog på områder, hvor de er synlige, når kunderne kommer op fra metroen.

A photograph of the interior of a public transport vehicle, likely a bus or tram. In the foreground, a person with blonde hair and a blue surgical mask is out of focus. Behind them, a woman with short blonde hair and a blue surgical mask is looking towards the camera. She is wearing a green and yellow striped sweater and has a black strap across her chest. In the background, a digital display shows 'Herlev Hospital' and 'DOT' with some data. To the right, a poster titled 'PRISER 20' is visible. The scene is lit with warm, indoor lighting.

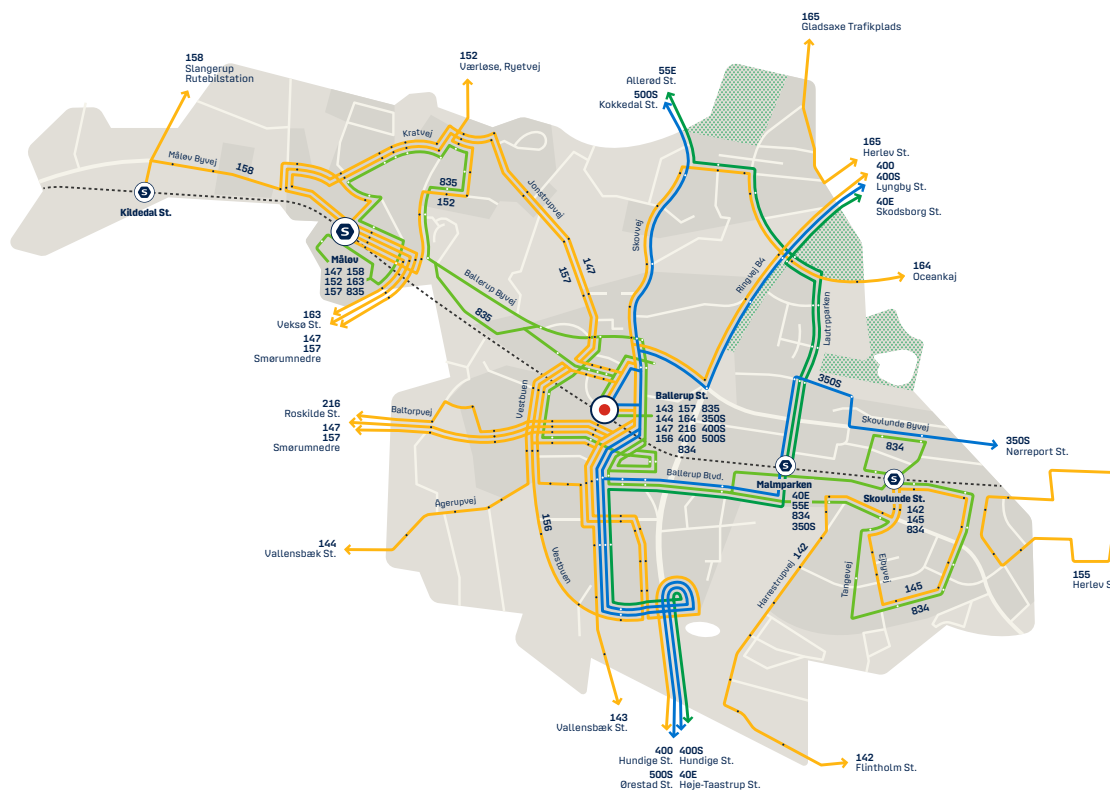
5. Særligt om de enkelte kommuner og det regionale net

Samlet gennemførte 12 kommuner og Region Hovedstaden i tæt samarbejde med Movia ændringer i busnettet som følge af Nyt Bynet. Nedenfor beskrives problemstillinger og resultater for de enkelte kommuner. Afsnittet rummer også

Movias anbefalinger til, hvor det i de kommende år kan være hensigtsmæssigt at foretage tilpasninger og forbedringer som led i det almindelige planlægningsarbejde mellem Movia og de enkelte kommuner og regionen.



5.1 Ballerup Kommune



Nøgletal Ballerup Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: +3 pct.

 Rejsetid: uændret

 Rejser med Metro: fra 12 pct → 13 pct.

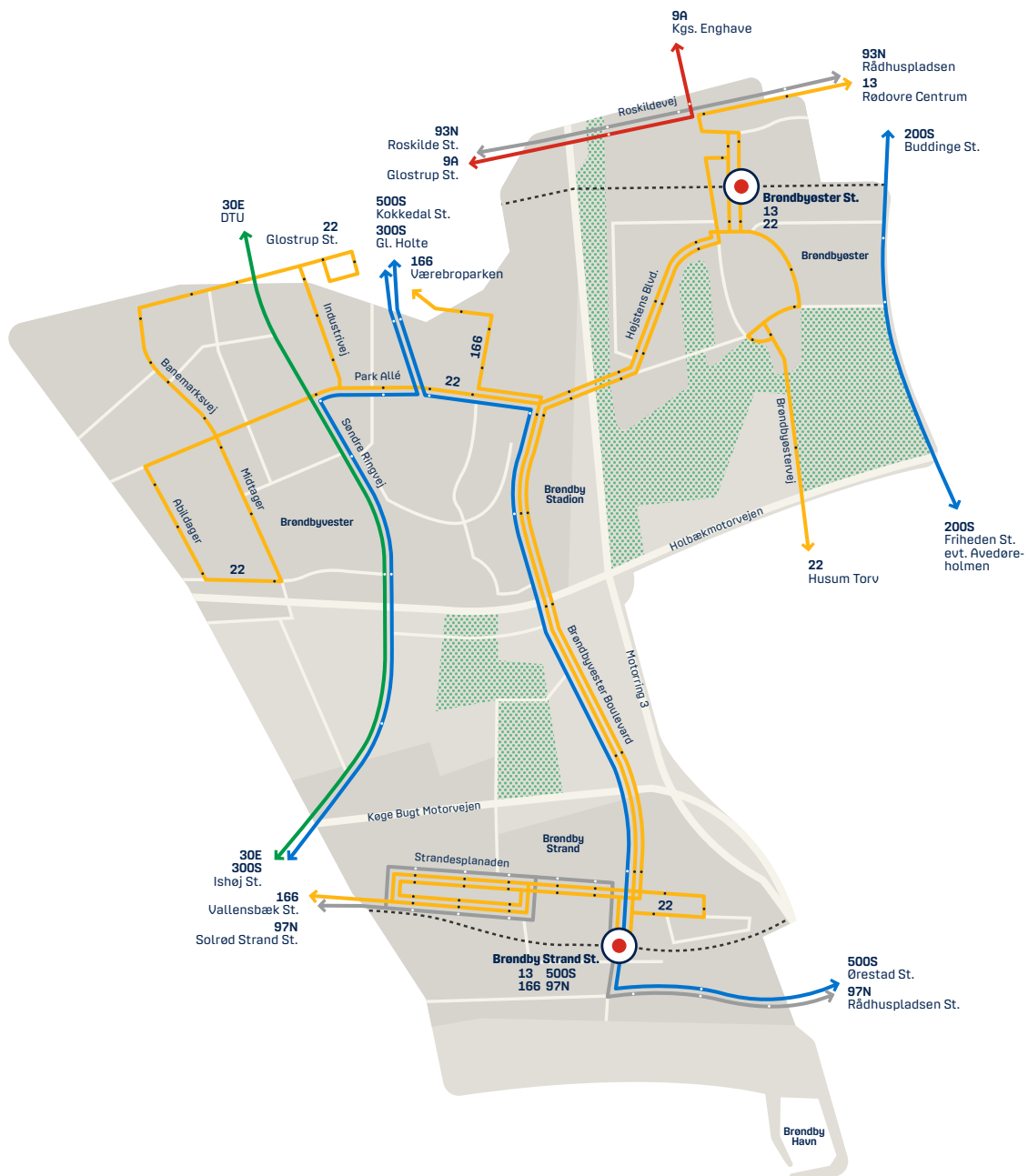
 Andel skift: +2 pct.

Nyt Bynet indebærer ændringer i Ballerup kommune, med nedlæggelse af linje 42 og etableringen af den nye linje 164, med det formål at styrke den øst-vestgående korridor nord for København mellem bolig- og erhvervsområder i Ballerup, Herlev, Gladsaxe, Gentofte og Københavns Nordhavn. Da der er tale om en ny og mere direkte rejsekorridor, var det forventningen, at det ville tage noget tid før passagerne ville opdagere og gøre brug af de nye rejsemuligheder og ændre deres rejsevaner. Derudover fik linje 350S færre afgang, ændringer på ruten uden for Ballerup Kommune og afkortet til Nørreport St.

Allerede i februar 2020 sås der flere rejser mellem Ballerup, Gladsaxe og Gentofte end før Nyt Bynet, mens der var færre ture til Herlev og København fra stoppestederne på linje 164. Samlet er passagertallet for linje 164 i Ballerup Kommune på niveau med linje 42, som tidligere betjente strækningen i kommunen.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 32 pct. Fra september 2019 til februar 2020 steg andelen af skift med 2 pct., mens rejsetiden var nærmest uændret. Andelen af rejser med start i Ballerup Kommune, hvor metroen indgår steg fra 12 pct. til 13 pct., mens antallet af kollektive rejser steg med 3 pct. Begge dele indikerer at Nyt Bynet og Cityringen også har påvirket Ballerup Kommune positivt.

5.2 Brøndby Kommune



Nøgletal Brøndby Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

-    Kollektive rejser: -1 pct.
  Rejsetid: -1 pct.
-  Rejser med Metro: fra 5 pct → 7 pct.
  Andel skift: -1 pct.

Nyt Bynet indebærer kun få ændringer i Brøndby Kommune. Linje 13 og 9A fik ny rute uden for kommunen, 9A fastholdt forbindelsen til Flintholm St. og metroen, mens linje 13 blev afkortet til Rødovre Centrum. Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling for Nyt Bynet buslinjer med en tilbagegang på 31 pct.

Data indikerer, at Nyt Bynet og Cityringen har påvirket Brøndby Kommune positivt. Andelen af rejser, hvor metroen indgår, steg fra 5 pct. i september 2019 til 7 pct. i februar 2020, mens antallet af kollektive rejser fra Brøndby Kommune faldt med under 1 pct. Både rejsetiden og andelen af skift er faldet en smule, hvilket begge er elementer, der har positiv værdi for passagerne.

5.3 Dragør Kommune



Nøgletal Dragør Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: -11 pct.

 Rejsetid: -1 pct.

 Rejser med Metro: fra 23 pct → 30 pct.

 Andel skift: +11 pct.

Der var få ændringer i busnettet i Dragør kommune, men grundet ændringer i bl.a. København og Frederiksberg fik en række buslinjer som kører i Dragør Kommune, nye rejsemål og endestationer, herunder blev linje 250S erstattet af linje 350S, med en ny forbindelse via Langebro til bl.a. Hovedbanegården og Frederiksberg.

Dragør kommune er den kommune, der relativt set er mest påvirket på antal rejsende af Nyt Bynet. Antal kollektive rejser fra Dragør Kommune var i februar 2020 faldet med 11 pct. Andelen af skift steg med 11 pct., mens rejsetiden er blevet lidt kortere.

I målingerne fra februar 2020 ses et betydeligt skifte fra busrejser til kombinationsrejser sammenlignet med september 2019, hvilket samtidig forklarer stigningen i antallet af skift. Det er især rejserne til og fra Københavns Kommune, der i sig selv udgør en stor andel af rejserne fra Dragør, som trækker den gennemsnitlige andel af skift op pr. rejse. For de kommuneinterne rejser og til flere andre kommuner, er andelen af skift pr. rejse faldet.

Tilbagegangen i antallet af rejser på 11 procent i februar 2020 sammenlignet med september 2019 kan både skyldes lokale forhold, men kan også skyldes statistisk usikkerhed, da antallet af rejser er få, sammenlignet med de øvrige kommuner. Faldet i antallet af rejser kan også skyldes at de øgede skift, har gjort rejserne mindre attraktive for nogle kunder, selvom rejsetiden er stort set uændret. Det skal også ses i lyset af, at februar 2020 stadig var relativ kort tid efter åbningen af Nyt Bynet og Cityringen, hvorfor kunderne ikke endnu havde vænnet sig fuldt til de nye rejsemuligheder.

Movia vil følge udviklingen i takt med at Covid-19-restriktioner ophæves og rejseaktiviteterne normaliseres, herunder også udviklingen for linje 35. Linjen er de senere år blevet styrket med flere afgange til lufthavnen og har haft passager-

fremgang. Men passagertallet i 2020 lå 50 pct. under det budgetterede. Hovedforklaringen er formentlig, at aktiviteten i lufthavnen faldt markant som følge af COVID-19.

Ses på det samlede buspassagertal i kommunen i hele 2020 sammenlignet med 2018, følger Dragør Kommune den generelle udvikling med en tilbagegang på 31 pct. Dertil er andelen af metrorejser steget fra 23 pct. i september 2019 til 30 pct. i februar 2020, og med en lidt kortere rejsetid for rejser med start i Dragør Kommune, forventer Movia at værdien af Nyt Bynet og Cityringen også vil kunne ses i Dragør Kommune, når rejseaktiviteten normaliseres.

5.4 Gentofte Kommune



Nøgletal Gentofte Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: +3 pct.

 Rejsetid: -4 pct.

🚆 Rejser med Metro: fra 13 pct → 16 pct.

 Andel skift: +3 pct.

Nyt Bynet medførte større ændringer i Gentofte Kommune. Linje 1A blev erstattet af linje 23 på strækningen fra Hellerup St. til Klampenborg St. Og den ny linje 4A har givet området omkring Gladsaxevej/Frederiksborgvej en direkte forbindelse til Cityringen ved Nørrebro St.

Derudover blev linje 164 oprettet. Linjen havde til formål at styrke den øst-vestgående korridor nord for København mellem bolig- og erhvervsområder i Ballerup, Herlev, Gladsaxe, Gentofte og Københavns Nordhavn. I Gentofte er benyttelsen af den nye linje på niveau med før Nyt Bynet, og der ses allerede en stigning i antallet af ture fra Gentofte til Ballerup og Herlev end før åbning af Nyt Bynet. Omvendt er der blevet færre ture mod København, hvilket kan skyldes, at linje 1A nu har direkte forbindelse til Cityringen og dermed også Nordhavn, hvor linje 164 har endestation.

Betjeningen mellem Vangede St. og Hellerup St. blev styrket og Gentofte Hospital betjenes nu af linje 164, 171, 172, 185 og 192. Således ses en fremgang på omkring 200 daglige påstigere på strækningen.

I forbindelse med Nyt Bynet er Hellerup St. blevet et mere centralt knudepunkt og skiftested. Stationen forbinder busdriften med regionaltoget og S-tog, samt skift mellem buslinjer. Således var der i februar godt 500 flere, der skiftede mellem bus og tog på Hellerup St. end før Nyt Bynet. Ved Vangede og Bernstorffsvej stationer ses også pæne stigninger, mens benyttelsen ved Gentofte og Charlottenlund stationer var uændret.

Passagertallene for linje 171, 172 og 179 er noget under det forventede, og der bør ses på, om linjerne kan forbedres eller omlægges for at give større værdi for kommunens borgere.

Der har været rejst kritik af, at forbindelsen til Lyngby St. er blevet forringet, da flere har fået

et ekstra skift fra en bus til en anden. Desuden har der været kritik af, at der er færre busser på Strandvejen og Jægersborg Allé. Derfor kan der med fordel kigges på, om der bør justeres på linjerne ad Strandvejen.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 30 pct.

Data indikerer, at værdien af Nyt Bynet og Cityringen har påvirket Gentofte Kommune positivt. Andelen af rejser, hvor metroen indgår, steg fra 13 pct. i september 2019 til 16 pct. i februar 2020, og antallet af kollektive rejser fra Gentofte Kommune steg med 3 pct. Antallet af skift pr. rejse steg med 3 pct., mens rejsetiden faldt med 4 pct., hvilket svarer til ca. 1 minut. Den kortere rejsetid har en positiv værdi for passagerne, og er med til at gøre den kollektive transport mere attraktiv.

5.5 Gladsaxe Kommune



Nøgletal Gladsaxe Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: +4 pct.

 Rejsetid: -3 pct.

🚆 Rejser med Metro: fra 10 pct → 12 pct.

 Andel skift: +1 pct.

Med Nyt Bynet var der i Gladsaxe Kommune flere ændringer, herunder en ny linje 4A fra Buddinge St. ad Gladsaxevej til Nørrebro St. Og videre ad Fasanvej, en ny linje 250S til Bagsværd St. via Gladsaxe Trafikplads og en ny linje 164 med forbindelse mellem Gladsaxe Trafikplads og Lautrupbjerg i Ballerup Kommune.

Antal kollektive rejser fra Gladsaxe Kommune var i februar 2020 steget med 4 pct. sammenlignet med september 2019. Stigningen i antallet af rejser dækker over, at Høje Gladsaxe havde et passagerfald, der mere end opvejes af passagerstigninger andre steder. Bl.a. på Gladsaxe Møllevej og Buddinge Torv ses pæne stigninger

Ved de første iagttagelser og erfaringer med Nyt Bynet i starten af 2020 blev betjeningen af Høje Gladsaxe fremhævet: Borgerne i Høje Gladsaxe savner en mere direkte forbindelse med bus med kortere rejsetid til København.

I forhold til betjeningen af Høje Gladsaxe besluttede Gladsaxe Kommune en udvidelse af frekvensen på linje 68, som blev gennemført i oktober 2020. I efteråret 2020 foreslog kommunen en grendeling af linje 250S, som Region Hovedstaden i april 2021 behandlede politisk, uden at godkende ændringen. Der arbejdes nu på forskellige løsninger, der kan forbedre den samlede betjening ved Høje Gladsaxe, med henblik på en vedtagelse ifm. trafikbestilling 2022.

En væsentlig forudsætning for kommunens beslutninger om Nyt Bynet var, at linje 250S skulle have stoppesteder ved Hillerødmotorvejen ved Tingbjerg/Høje Gladsaxe. Vejdirektoratet har estimeret, at det vil koste ca. 6 mio. kr. at anlægge. Der er for nuværende ikke indgået en aftale om etableringen mellem parterne.

Linje 164 blev oprettet ifm. Nyt Bynet. Linjen har til formål at styrke den øst-vestgående korridor nord for København mellem bolig- og erhvervsområder i Ballerup, Herlev, Gladsaxe, Gentofte

og Københavns Nordhavn. I Gladsaxe ses et passagerfald for linje 164, når der sammenlignes med de to tidligere buslinjer, der betjente linjens rute. Især ses der fald ved de stop, der før havde en direkte forbindelse til København. En del af disse passagerer benytter i stedet linje 250S ved Gladsaxe Trafikplads og Gladsaxe Møllevej.

En delforklaring på tilbagegangen kan være, at linje 164 i månederne efter åbning af Nyt Bynet var ramt af betydelige omlægninger i både Gentofte og Gladsaxe, hvorfor linjen i den første tid var ramt af ustabil driftsafvikling og fik ny køreplan relativt kort efter oprettelsen.

Linje 165 har et lavere passagertal end ventet, det tilskrives blandt andet, at strækningen mellem Gladsaxe Trafikplads og Bagsværd Station i myldretiderne også betjenes af linje 250S. Samt at Gladsaxe Trafikplads ikke rigtig er endemål for rejser på den strækning.

Movia anbefaler at følge op på linje 164s passagertal, når rejsevanerne er normaliseret efter COVID-19-restriktionerne er ophævet. Derudover anbefaler Movia, at det vurderes om linje 250S med bør omlægges ad Krogshøjvej i stedet for linje 165, for herved at forbedre betjeningen af Bagsværd Erhvervskvarter, samt at Gladsaxe Kommune indgår aftale med Region Hovedstaden og Københavns Kommune om at etablere stoppesteder til 250S på Hillerødmotorvejen.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 31 pct.

Andelen af rejser hvor metroen indgår steg fra 10 pct. i september 2019 til 12 pct. i februar 2020, og antallet af kollektive rejser med start i Gladsaxe Kommune steg med 4 pct. Antallet af skift pr. rejse steg med 1 pct., mens rejsetiden faldt med 3 pct., (ca. et halvt minut). De første data tyder dermed på, at Nyt Bynet og Cityringen har påvirket Gladsaxe Kommune positivt.

5.6 Glostrup Kommune



Nøgletal Glostrup Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

-    Kollektive rejser: +1 pct.
  Rejsetid: -4 pct.
-  Rejser med Metro: fra 6 pct → 8 pct.
  Andel skift: +2 pct.

Nyt Bynet indebærer kun få ændringer i Glostrup Kommune. Linje 9A fik ny rute uden for kommunen, men har stadig forbindelse til bl.a. Flintholm St. og linje 166 fik ny rute nord for Glostrup. Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 31 pct.

Data indikerer, at Nyt Bynet og Cityringen har påvirket Glostrup Kommune positivt. Andelen af rejser, hvor metroen indgår, steg fra 6 pct. i september 2019 til 8 pct. i februar 2020, og antallet af kollektive rejser fra Glostrup Kommune steg med 1 pct. Antallet af skift pr. rejse steg med 2 pct., mens rejsetiden faldt med 4 pct., det svarer til 1 minut. Den kortere rejsetid har positiv værdi for passagerne, og er med til at gøre den kollektive transport mere attraktiv.

5.7 Herlev Kommune



Nøgletal Herlev Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: +3 pct.

 Rejsetid: -1 pct.

🚆 Rejser med Metro: fra 12 pct → 13 pct.

 Andel skift: +4 pct.

Nyt Bynet indebar ændringer i Herlev kommune, herunder nedlæggelsen af linje 42 og etableringen af den nye linje 164, med det formål at styrke den øst-vestgående korridor nord for København mellem bolig- og erhvervsområder i Ballerup, Herlev, Gladsaxe, Gentofte og Københavns Nordhavn. Derudover fik linje 350S færre afgange og afkortet til Nørreport St. samt at linjen ikke længere betjener Herlev Hospital.

Antal kollektive rejser fra Herlev Kommune i februar 2020 steg med 3 pct. efter Nyt Bynet. Andelen af skift steg med 4 pct., mens rejsetiden var nærmest uændret.

Buspassagertallet i 2020 er faldet mere end gennemsnittet med en tilbagegang på 38 pct. Denne nedgang var dog allerede indtruffet i 2019, hvor passagertallet faldt med 8% i forhold til 2018.

I Herlev blev der byttet rundt på betjeningsmønstrene i Herlev nord, hvor linje 164 blev tværgående via Klausdalsbrovej og linje 165 fik en mere direkte forbindelse mellem Ring 4 og Herlev St.

Når der ses på benyttelsen i Herlev nord, så er der sket et samlet fald på omkring 100 daglige påstignere, hvor linje 165 har fået 100 påstignere mere og 164 har 200 påstignere færre pr. hverdag. En af årsagerne til faldet på 164 er, at der er færre ture til København fra de stoppesteder linjen betjener end før.

En delforklaring på tilbagegangen kan være, at linje 164 i månederne efter åbning af Nyt Bynet ramt af betydelige omlægninger i både Gentofte og Gladsaxe, hvorfor linjen i den første tid var ramt af ustabil driftsafvikling og fik ny køreplan relativt kort efter oprettelsen af linjen.

Da der er tale om en ny direkte rejsekorridor på tværs, skal der tages hensyn til at det kræver tid før potentielle brugere opdager muligheden og ændrer deres rejsevaner. Movia anbefaler at følge op på linje 164 passagertal, når rejsevanerne er normaliseret efter COVID-19-restriktionerne er ophævet.

5.8 Hvidovre Kommune



Nøgletal Hvidovre Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

Kollektive rejser: +1 pct.

Rejsetid: -1 pct.

Rejser med Metro: fra 6 pct → 10 pct.

Andel skift: -2 pct.

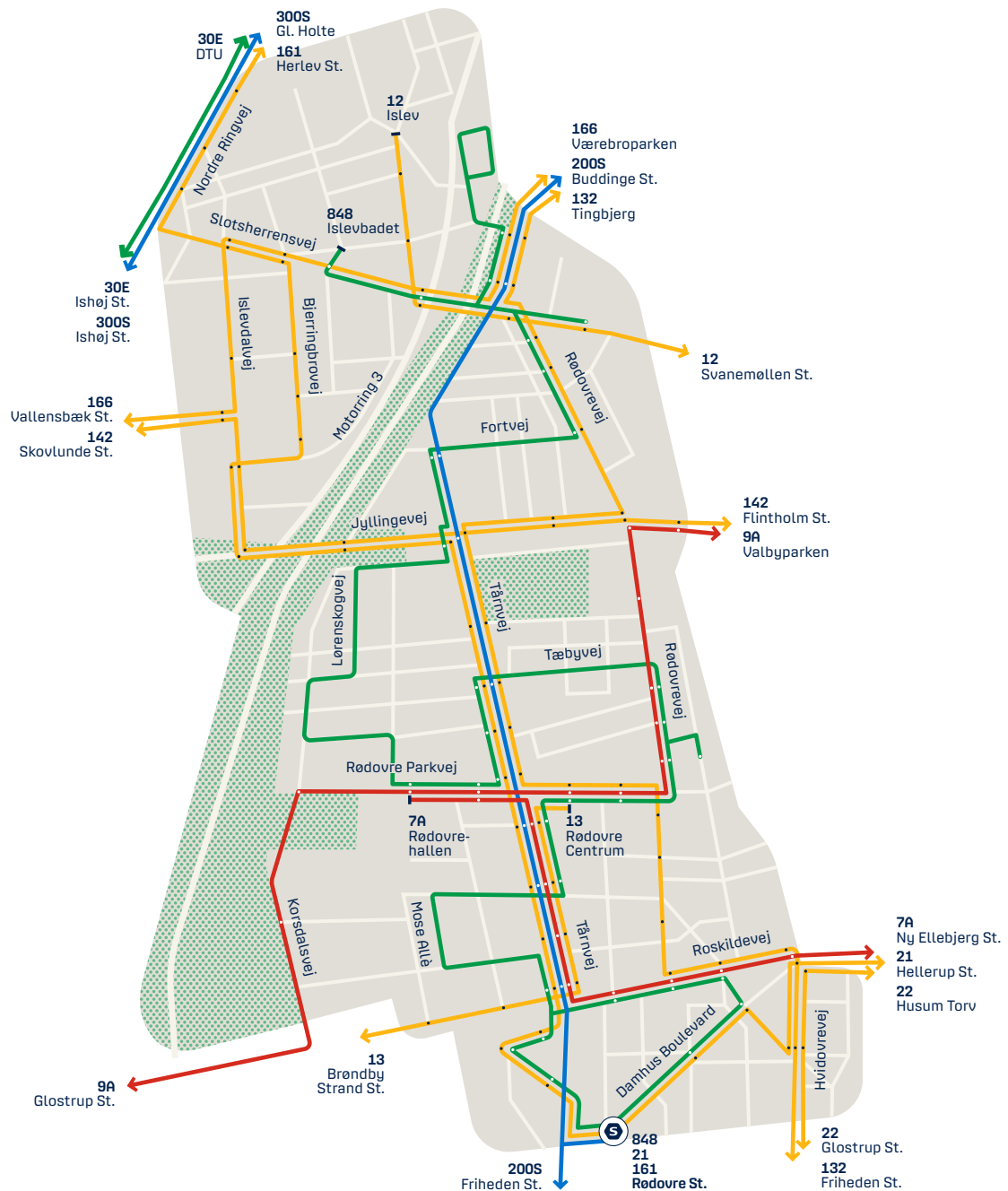
Med Nyt Bynet var der flere ændringer i busnettet i Hvidovre Kommune. Linje 1A's rute blev ændret i Københavns Kommune, mens ændringer i busdriften i København ligeledes betød ændringer på linje 8A, som blev lagt sammen med linje 4A fra Valby. Linje 132 blev afkortet fra Friheden St. til Valby St.

Der var især der en del kritik af, at linje 1A blev omlagt i København og på Frederiksberg, så det centrale Hvidovre mistede den direkte forbindelse til centrum. Hvidovre og Københavns kommuner blev ved trafikbestilling 2021 enige om en løsning, der genetablerer den direkte forbindelse fra Rådhuspladsen til Byvej og Hvidovre Hospital med etableringen af en ny linje 11. Løsningen implementeres til sommer 2021, og vil blive fulgt de kommende år.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 32 pct. Dog anbefaler Movia, at der følges op på linje 132, sammen med Rødovre og Københavns kommuner, når rejsevanerne er normaliseret efter COVID-19-restriktionerne er ophævet, da linjen har et lavere passagertal, end der er budgetteret med.

Andelen af rejser, hvor metroen indgår, steg fra 6 pct. i september 2019 til 10 pct. i februar 2020 og antallet af kollektive rejser fra Hvidovre Kommune steg med 1 pct. Andelen af skift pr. rejse faldt med 2 pct., mens rejsetiden faldt med 1 pct. Data indikerer dermed, at værdien af Nyt Bynet og Cityringen overordnet har påvirket Hvidovre Kommune positivt.

5.9 Rødovre Kommune



Nøgletal Rødovre Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

Kollektive rejser: +5 pct.

Rejsetid: -5 pct.

Rejser med Metro: fra 13 pct → 14 pct.

Andel skift: +3 pct.

For Rødovre Kommune betød Nyt Bynet flere ændringer i Rødovre, herunder blev linje 6A erstattet af linje 7A. Linje 9A kører nu ad Rødovre Parkvej/Rødovrevej i stedet for Tårnvej/Jyllingevej. Målet var at sprede den højklassede busbetjening ud på flere veje i Rødovre, og sikre flere afgange til boligområdet langs Rødovrevej, samt at betjene IrmaByen. Ændringerne på linje 9A medførte en ændring på linje 13, som nu betjener Roskildevej og Tårnvej.

Sammenlignes det samlede påstigertal på de to strækninger, viser tallene, at der er sket en mere ligelig fordeling mellem de to strækninger, mens det samlede passagertal er nogenlunde uændret, med en lille fremgang i november 2019 sammenlignet med november 2018 og en lille tilbagegang i februar 2020 sammenlignet med februar 2019.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 31 pct. Ligesom i Hvidovre Kommune anbefaler Movia dog, at der følges op på linje 132, sammen med Hvidovre og Københavns kommuner, når rejsevanerne er normaliseret efter COVID-19-restriktionerne er ophævet, linjen har et lavere passagertal i forhold til det budgetterede.

De første data tyder på, at Nyt Bynet og Cityringen har påvirket Rødovre Kommune positivt. Andelen af rejser, hvor metroen indgår steg fra 13 pct. i september 2019 til 14 pct. i februar 2020, og antallet af kollektive rejser fra Rødovre Kommune steg med 5 pct. Antallet af skift pr. rejse steg med 3 pct., mens rejsetiden faldt med 5 pct., det svarer til 1 minut. En kortere rejsetid har typisk stor værdi for passagererne, og er med til at gøre den kollektive transport attraktiv.

5.10 Tårnby Kommune



Nøgletal Tårnby Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

Kollektive rejser: -7 pct.

Rejsetid: -2 pct.

Rejser med Metro: fra 56 pct → 59 pct.

Andel skift: +8 pct.

Med Nyt Bynet var der få ændringer i Tårnby Kommune, men grundet ændringerne i København og Frederiksberg, fik en række buslinjer, som kører i Tårnby Kommune, nye rejsmål og destinationer. Bl.a. blev linje 350S på Amager erstattet af linje 250S med en ny forbindelse til Hovedbanegården og Cityringen. Linje 2A blev på strækningen mellem Kastrup St. og centrum. erstattet af en lokal linje 31. I oktober 2020 etablerede kommunen en ny tværforbindelse linje 32 mellem Kastrup St. og Ørestad St.

Antal kollektive rejser med bus, tog og metro fra Tårnby Kommune var i februar 2020 faldet med 7 pct. Andelen af skift steg med 8 pct., mens rejsetiden positivt er faldet. Antal af rene metro-rejser steg for Tårnby, og da brugen af Cityringen indebærer et skift fra metro til metro på Kgs. Nytorv, og fordi flere skifter fra bus til metro, ses altså en stigning i antal skift.

Tilbagegangen i antallet af rejser på 7 procent i februar 2020 sammenlignet med september 2019 kan både skyldes lokale forhold, samt at der sammenlignes på to forskellige måneder (sæsonvariation). I Tårnby Kommune påvirker aktiviteten i lufthavnen fx antallet af rejser. Faldet i antallet af rejser kan dog også skyldes at de øgede skift, har gjort rejserne mindre attraktive for nogle passagerer, selvom rejsetiden er blevet lidt kortere. Det skal dog ses i lyset af, at februar 2020 stadig var relativ kort tid efter åbningen af Nyt Bynet og Cityringen, og at passagerne ikke endnu havde vænnet sig fuldt til de nye rejsemuligheder.

Movia vil følge udviklingen i takt med at COVID-19-restriktionerne ophæves og rejseaktiviteterne normaliseres, herunder også udviklingen for linje 35, hvor passagertallet i 2020 lå 50 pct. lavere end det budgetterede. Hovedforklaringen er formentlig, at aktiviteten i lufthavnen faldt meget markant.

Det samlede buspassagertal i kommunen følger i 2020 den generelle udvikling med en tilbagegang på 30 pct., hvilket er en mindre tilbagegang end den gennemsnitlige tilbagegang på 32 pct. for de påvirkede kommuner. En delforklaring på udviklingen er en ny linje 32, som har bidraget positivt til kommunens buspassagertal. Der er allerede aftalt opfølgning på linje 32, når COVID-19-restriktionerne er ophævet, og Movia anbefaler, at der i den forbindelse laves en samlet opfølgning, hvor dialogen om finansiering af linjen genoptages med Københavns Kommune.

5.10 Frederiksberg kommune



Nøgletal Frederiksberg Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

   Kollektive rejser: +16 pct.

 Rejsetid: -8 pct.

 Rejser med Metro: fra 57 pct → 67 pct.

 Andel skift: -2 pct.

Med 17 nye metrostationer i København og på Frederiksberg kom der mange nye steder for busserne at betjene. Nyt Bynet indebar således mange ændringer for kunderne i de to kommuner. I de følgende afsnit beskrives fokusområder, resultater på bydelsniveau, udviklingen af knudepunkter og skift, samt anbefalinger for Frederiksberg kommune.

Frederiksberg Kommune i nøgletal

Frederiksberg Kommune er i analyserne opdelt på 2 områder: vest og øst for Fasanvej.

Frederiksberg Øst, der har fået nye metrostationer, oplevede i februar 2020 en markant stigning i antal rejser på 22 pct. Frederiksberg Vest har også fået flere kollektive rejser.

Frederiksberg Øst har fået en rejsetidsgevinst på

halvandet minut, mens Frederiksberg Vest har fået en rejsetidsgevinst på 1 minut.

Faldet i antal skift for Frederiksberg Øst skyldes primært, at der nu er flere direkte rejsemuligheder med Cityringen. For Frederiksberg Vest er det særligt skift mellem metrolinjerne, der giver flere skift, og en kortere rejsetid.

Frederiksberg Kommune, udviklingen af knudepunkter og skiftsteder

Nedenstående tabel 5.5 viser at markante ændringer i skiftemønstre på de store knudepunkter på Cityringen fra november 2019 fastholdes i februar 2020. Over 90 pct. af skiftene på Frederiksberg metrostation er skift mellem den M1/M2 og Cityringen. Frederiksberg Allé metrostation er blevet et betydeligt knudepunkt med op mod 3.000 skift mellem bus og Cityring, særligt har linje 7A vist sig at være af stor betydning, også Aksel Møllers Have St. er blevet et vigtigt skifte-

Tabel 5.1: Udvikling af antal rejser, Frederiksberg

Start bydel	Antal rejser september 2019	Antal rejser februar 2020	Ændring fra september til februar pct.
Frederiksberg Vest	19358	20472	6 pct.
Frederiksberg Øst	34430	41929	22 pct.

Tabel 5.2: Udviklingen i skift for Frederiksberg Kommune

Start bydel	Gns. skift pr. rejse, februar 2020	Ændring fra september til februar pct.
Frederiksberg Vest	0,62	5 pct.
Frederiksberg Øst	0,51	-5 pct.

Tabel 5.3: Udviklingen i rejsetid for Frederiksberg Kommune

Start bydel	Gns. rejsetid pr. rejse (min.) februar 2020	Ændring fra september til februar pct.
Frederiksberg Vest	19	-6 pct.
Frederiksberg Øst	17	-8 pct.

Tabel 5.4: Andele af rejser, hvor metro indgår, før/efter Nyt Bynet

Bydel	September 2019	Februar 2020
Frederiksberg Vest	43 pct.	47 pct.
Frederiksberg Øst	66 pct.	77 pct.

Tabel 5.5: Skift for bus og metro før/efter Nyt Bynet

Skiftested	September 2019	November 2019	Februar 2020	Diff. februar 2020 - september 2019
Frederiksberg St.	3.500	13.900	15.100	11.600
Frederiksberg Allé St.	0	2.800	2.800	2.800
Aksel Møllers Have St.	0	1.600	1.500	1.500
Forum St.	7.700	3.800	4.000	-3.700

sted mellem linje 2A og Cityringen. Det er altså lykkedes at etablere nye centrale skiftsteder mellem bus og Cityringen.

Fokusområder for Frederiksberg

Linje 18 overtog i Frederiksberg Kommune betjeningen ad Falkoner Allé/Jagtvej efter linje 8A. Forventningen var, at Cityringen ville overtage de fleste passagerer i denne korridor, og derfor blev betjeningen justeret til en almindelig gul bus med en lavere frekvens. Passagertallet har vist sig at være tæt på det forventede for hele linje 18.

Der har fra passagererne været rejst kritik af linjens serviceniveau på strækningen mellem Valby og Emdrup Torv med kun tre afgang i timen mellem myldretiderne. Sammenlignelige linjer som 12, 26 og 31 har 4 afgang i timen i dagtimerne.

Analyser af kapaciteten viser, at der er godt fyldt op på Frederiksbergdelen, men at der sjældent nås kritiske niveauer. Serviceniveauet kan med fordel forbedres med en enkelt afgang mere i timen mellem myldretiderne på strækningen

mellem Valby St. og Emdrup Torv.

Som opfølgning på Nyt Bynet evalueringen arbejdes der med en særskilt evaluering af linje 18, der belyser flere scenarier og deres konsekvenser – til brug ved den ordinære trafikbestillingsproces for 2022.

Platanvej – Frederiksberg Allé metrostation

Fokuseringen på Frederiksberg Allé metrostation som nyt stort knudepunkt har haft afledte konsekvenser, som er knapt så positive, som de ovenfor omtalte passagertal. To A-buslinjer på den relativt smalle Platanvej har affødt mange negative kommentarer fra beboere på vejen, ligesom koncentrationen af buslinjer forbi metrostationen har efterladt Vesterbrogade mellem Platanvej og Værnedamsvej uden busbetjening.

Det er på den baggrund aftalt med Frederiksberg og Københavns kommuner, at Movia udarbejder et forslag til justering af betjeningen af området med fortsat fokus på metrostationen som centralt skiftested, men med færre busser ad Platanvej og genoptaget betjening af Vesterbrogade.

5.10 Københavns Kommune



Nøgletal Københavns Kommune (fra sept. 19 til feb. 20)

 Kollektive rejser: +12 pct.

 Rejsetid: -8 pct.

 Rejser med Metro: fra 30 pct → 44 pct.

 Andel skift: uændret

Med 17 nye metrostationer i København og på Frederiksberg kom der mange nye steder for busserne at betjene. Nyt Bynet indebar således mange ændringer for kunderne i de to kommuner. I de følgende afsnit beskrives fokusområder, resultater på bydelsniveau, udviklingen af knudepunkter og skift, samt anbefalinger for Københavns kommune.

Københavns Kommune i nøgletal på bydelsniveau

Alle bydele med nye metrostationer, oplever markant vækst i antallet af rejser; Indre By (12 pct.), Nørrebro (30 pct.), Vesterbro (24 pct.) og Øster-

bro (19 pct.). Fra Nørrebro er antallet af rejser til Frederiksberg Øst fordoblet.

Særligt iøjnefaldende er, at Amager Øst/Vest har en vækst på 7 pct. primært i kraft af koblingen mellem M1/M2 og Cityringen på Kongens Nytorv. Flere andre bydele oplever også vækst, om end mere begrænset. Brønshøj/Husum havde et fald på 3 pct.

Københavns Kommune har samlet fået en betydelig rejsetidsgevinst på gennemsnitligt to minutter pr. rejse. I bydelene med nye metrostationer er rejsetidsgevinsten mere markant, fx er rejsetiden faldet med tre minutter for rejser fra både Nørrebro, Østerbro og Vesterbro/Kgs. Enghave.

Tabel 5.6: Udviklingen af antallet af rejser, med start i bydele i København

Start bydel	Antal rejser september 2019	Antal rejser februar 2020	Ændring fra september - februar pct.
Amager Øst/Vest	66.416	71.128	7 pct.
Bispebjerg	21.641	21.959	1 pct.
Brønshøj/Husum	13.785	13.413	-3 pct.
Indre By	141.098	157.791	12 pct.
Nørrebro	32.744	42.447	30 pct.
Valby	33.770	35.702	6 pct.
Vanløse	14.610	16.040	10 pct.
Vesterbro/Kgs. Enghave	18.965	23.564	24 pct.
Østerbro	45.253	53.889	19 pct.

Tabel 5.7: Udviklingen i skift for rejser med start i bydele i Københavns Kommune

Start bydel	Gns. skift pr. rejse, februar 2020	Ændring fra september - februar pct.
Amager Øst/Vest	0,70	8 pct.
Bispebjerg	0,76	3 pct.
Brønshøj/Husum	0,74	3 pct.
Indre By	0,39	2 pct.
Nørrebro	0,71	-8 pct.
Valby	0,56	4 pct.
Vanløse	0,64	6 pct.
Vesterbro/Kgs. Enghave	0,60	-6 pct.
Østerbro	0,58	-9 pct.

Tabel 5.7: Udviklingen i skift for rejser med start i bydele i Københavns Kommune

Samlet set er antallet af skift uændret i København, men fordelingen på bydele er mere differentieret. I de bydele, der ikke har fået nye metrostationer, er andelen af skift steget. Det hænger tæt sammen med, at busnettet blev designet til at sikre sammenhæng mellem busnettet og Cityringen. I de bydele, der har fået nye metrostationer, er skifteandelen faldet, fordi nye direkte forbindelser er blevet mulige med Cityringen. Nedenstående tabel 5.9 viser, at andelen af rejser, hvor metro indgår, er steget i alle bydele.

Andelen af metroture er vokset i samtlige bydele, og på nær i Brønshøj/Husum er der flere kollek-

tive rejser. I de bydele der ikke har fået en ny metrostation, er andelen af skift pr. rejse steget, samtidig med at rejsetiden er faldet. De bydele hvor Cityringen har betydet markante rejsetidsgevinster, ses samtidig en væsentlig vækst i antal rejser.

Det generelle billede efter åbningen af Nyt Bynet og inden COVID-19-pandemien er derfor, at der er sket det ønskede skift fra bus til metro, at det samlede net af bus og metro har givet et bedre produkt for kunderne, og at det er lykkedes at sikre en god sammenhæng mellem busnettet og metroen.

Tabel 5.8: Udviklingen i rejsetid, for rejser med start i bydele i Københavns Kommune

Start bydel	Gns. rejsetid pr. rejse (min) februar 2020	Ændring fra september - februar pct.
Amager Øst/Vest	21	-3 pct.
Bispebjerg	23	-6 pct.
Brønshøj/Husum	24	-2 pct.
Indre By	22	-10 pct.
Nørrebro	21	-13 pct.
Valby	21	-3 pct.
Vanløse	19	-4 pct.
Vesterbro/Kgs. Enghave	21	-13 pct.
Østerbro	20	-14 pct.

Københavns Kommune, Knudepunkter og skifte- steder

Tabel 5.10 viser antallet af skift ved de skiftes-
ter i København, hvor antallet af skift har ændret
sig med mere end +/- 1.500 pr. hverdag fra
september 2019 til henholdsvis november 2019
og februar måned 2020.

Oversigten viser markante ændringer i skifte-
mønstrene på mange af de store knudepunkter,
så metrostationerne på Cityringen har fået en vir-
kelig stærk position. Ser man på februar 2020, er
der tendens til, at antal skift omkring Cityringen
falder en smule, mens det stiger andre steder.
Formentlig er det dels et udtryk for, at nyheds-
effekten vedr. Cityringen har fortaget sig, men

data kan også være påvirket af, at november er
en "ren" arbejds måned, mens der er vinterferie i
februar, der skubber lidt til rejsemønstrene.

Som ventet er der i februar væsentligt færre skift
på Nørreport Station, til gengæld er der flere skift
især på Hovedbanegården og Østerport. Dette
på trods af, at transfertunnellerne på de to station-
er ikke var færdige i februar 2020.

Kongens Nytorv er gået fra at være et vigtigt
skiftested bus/metro til nu at være det centrale
skiftested mellem Cityringen og M1/M2 med kun
ganske få skift til bus.

Cityringen har givet flere og bedre skiftemulighe-
der. Her kan særligt fremhæves Nørrebro Station

Tabel 5.9: Andele af rejser, hvor metro indgår, før/efter Nyt Bynet

Start bydel	September 2019	Februar pct.
Amager Øst/Vest	73 pct.	76 pct.
Bispebjerg	12 pct.	19 pct.
Brønshøj/Husum	10 pct.	16 pct.
Indre By	30 pct.	45 pct.
Nørrebro	15 pct.	47 pct.
Valby	9 pct.	14 pct.
Vanløse	41 pct.	45 pct.
Vesterbro/Kgs. Enghave	8 pct.	35 pct.
Østerbro	16 pct.	39 pct.

med 5.300 skift bus/metro med 4A og især 5C som de vigtigste linjer. Skjolds Plads Station med op mod 2.800 skift mellem 6A og Cityringen er blevet et stort skiftested ligesom Vibenshus Runddel Station med 3.500 skift bus/metro med 15E/150S som de vigtigste linjer. Omvendt er der næsten ingen, der skifter mellem bus og tog/metro ved Kongens Nytorv og Østerport, idet Cityringen som ventet helt har overtaget betjeningen.

Aktuelle fokusområder i København

Lokal betjening i Valby

Omlægningen af linje 1A til også at betjene Folehaven og Gl. Køge Landevej i stedet for Viger-

slev Allé. medførte kritik. I den første opfølgning i starten af 2020, viste analyserne samtidig, at 1A gav en markant fremgang i passagertallet for Folehaven, men også et fald i benyttelsen på Vigerslev Allé og et markant dyk i skift mellem bus og S-tog ved Vigerslev Allé Station på Ringbanen.

Hvidovre og Københavns kommuner blev ved trafikbestilling 2021 enige om en løsning, der fastholder den nuværende linje 1A. Men med en ny linje 11 etablerer kommunerne en mere direkte busforbindelse fra Rådhuspladsen til Byvej i Hvidovre Kommune. Vigerslev Allé får med den ny linje flere afgangene end nuværende linje 10.

Linje 10 vil fremover køre mellem Brønshøj og Åmarken station, mens linje 23 og 133 får en

Tabel 5.10: Skift for bus, tog og metro før/efter Nyt Bynet

Start bydel	September 2019	November 2019	Februar 2020	Ændring fra september - februar pct.
København H St.	55.600	64.600	61.700	6.100
Kongens Nytorv St.	5.500	30.600	26.900	21.400
Nørrebro St.	6.000	14.700	13.900	7.900
Nørreport St.	76.700	55.000	62.000	-14.700
Østerport St.	6.800	11.200	11.800	5.000
Vibenshus Runddel St.	800	4.200	3.600	2.800
Skjolds Plads St.	0	3.200	2.800	2.800
Enghave Plads St.	100	2.200	2.200	2.100
Amagerbro St.	4.700	6.300	6.800	2.100
Hellerup St.	13.800	15.900	16.600	2.800
Ny Ellebjerg St.	5.500	5.900	7.200	1.700
Poul Henningsens Plads St.	500	1.900	1.800	1.300
Vesterport St.	5.100	3.300	3.700	-1.200
Bispebjerg St.	3.100	2.300	2.700	-400
Nordhavn St.	2.600	800	900	-1.700

mere direkte rute, så linjerne bliver mere attraktive. Omlægningerne implementeres ved køreplansskiftet 27. juni 2021.

Linje 23

En af de mest markante ændringer i busbetjeningen i København i "Nyt Bynet" var at omlægge linje 1A væk fra indre By, hvor Cityringen overtog betjeningen. Som supplement til Cityringen kører linje 23 (Hovedbanegården – Dronningens Tværgade samt Østerport Station – Trianglen). Der har været kritik fra naboområderne, idet en del har måttet ændre rejsemønstre for at komme til Indre by. Passagertallet for linje 23 gennem indre by er meget lavt idet Cityringen som ventet har overtaget betjeningen. Mange skift sker nu mellem S-tog og Cityringen ved Hovedbanegården og Østerport i stedet for direkte med bus og samlet har der været stigning i kollektive rejser i Indre by.

Derfor ser Movia ikke et grundlag for at ændre linjen.

Havnesnittet

En del af buslinjerne over havnesnittet blev ændret ifm. Nyt Bynet, særlig over Knippelsbro. Linje 9A og linje 350S blev fjernet fra Knippelsbro og linje 2A omlagt til kun at køre mod Refshaleøen. Linje 31, overtog funktionen som det primære forbindelsesled mellem Sjælland, Christianshavn og den østlige del af Amager. Denne omlægning har resulteret i et fald i buspassagerer over Knippelsbro på 5 til 6 tusinde dagligt – svarende til ca. 40 pct.

Nyt Bynet medførte kun en enkelt ændring i buslinjerne over Langebro, hvor linje 68 erstattede linje 12. Linje 250S blev desuden ændret til at køre til Dragør. Samlet har det resulteret i en stigning i buspassagerer på omkring 2.000 dagligt – svarende til ca. 15 pct.

Sjællandsbroen er gået fra at have betjening af linje 4A og linje 34, til kun at have betjening af

linje 18. Det har resulteret i et fald på omkring 1.000 buspassagerer dagligt – svarende til ca. 20 pct., hvilket næsten svarer til passagertallet på linje 34. Nyt Bynets påvirkning på Amagermotorvejsbroen, hvor kun linje 500S kører, både før og efter, er minimal.

Samlet set har Nyt Bynet resulteret i et fald på ca. 4.500 daglige buspassagerer over havnesnittet.

Til gengæld er metropassagertallet over havnesnittet steget med ca. 12.000 dagligt, så nettoreultatet for den kollektive trafik over havnesnittet – er en samlet stigning i størrelsesordenen 7.500 daglige passagerer. Områder på Amager, der er dækket med den eksisterende metro, har med Cityringen opnået endnu bedre muligheder for at komme rundt i den øvrige by.

Linje 18

Der er til tider kapacitetsmæssige udfordringer mellem Valby Station og Sjælør Station, særligt ifm. mødetider for skoler og gymnasier på Sjælør Boulevard. Det todelte stop ved Valby St. medvirker til ujævn fordeling af passagererne og klumpning af busserne.

I sensommeren 2021 forventer Movia og Københavns Kommune derfor at igangsætte et forsøg, hvor der oprettes et ekstra stoppested på Lyshøjgårdsvej tæt på Toftegårds Allé.

Linjens mest benyttede strækning, mellem Valby St. og Bella Center metrostation på Amager, bør undersøges ift. en øget frekvens. Linje 18's fastholdelse af linje 4A's passagerniveau over havnesnittet efter Nyt Bynet, samt udbygningen af Sydhavnen og Bella og Vejlands kvarterer på Amager, gør en sådan vurdering relevant frem mod Sydhavnsmetroens åbning i 2024.

Som opfølgning på Nyt Bynet evalueringen arbejdes der derfor med en særskilt evaluering af linje 18, der belyser flere scenarier og deres

konsekvenser – til brug ved den ordinære trafikbestillingsproces for 2022 og langsigtet frem mod Sydhavnsmetroens åbning i 2024.

Ny Ellebjerg

En væsentlig årsag til omlægningen af linje 1A ad Gammel Køgelandsvej – Folehaven var ønsket om at forbedre koblingen til Regionaltoget og S-toget på Ny Ellebjerg Station og på sigt Sydhavnsmetroen. Dette med henblik på at give det centrale Hvidovre med Hospitalet og Folehaven bedre forbindelse til de mange togforbindelser. Men der har været rejst kritik af, at gangafstanden ved skift mellem bus og især S-toget er meget lang.

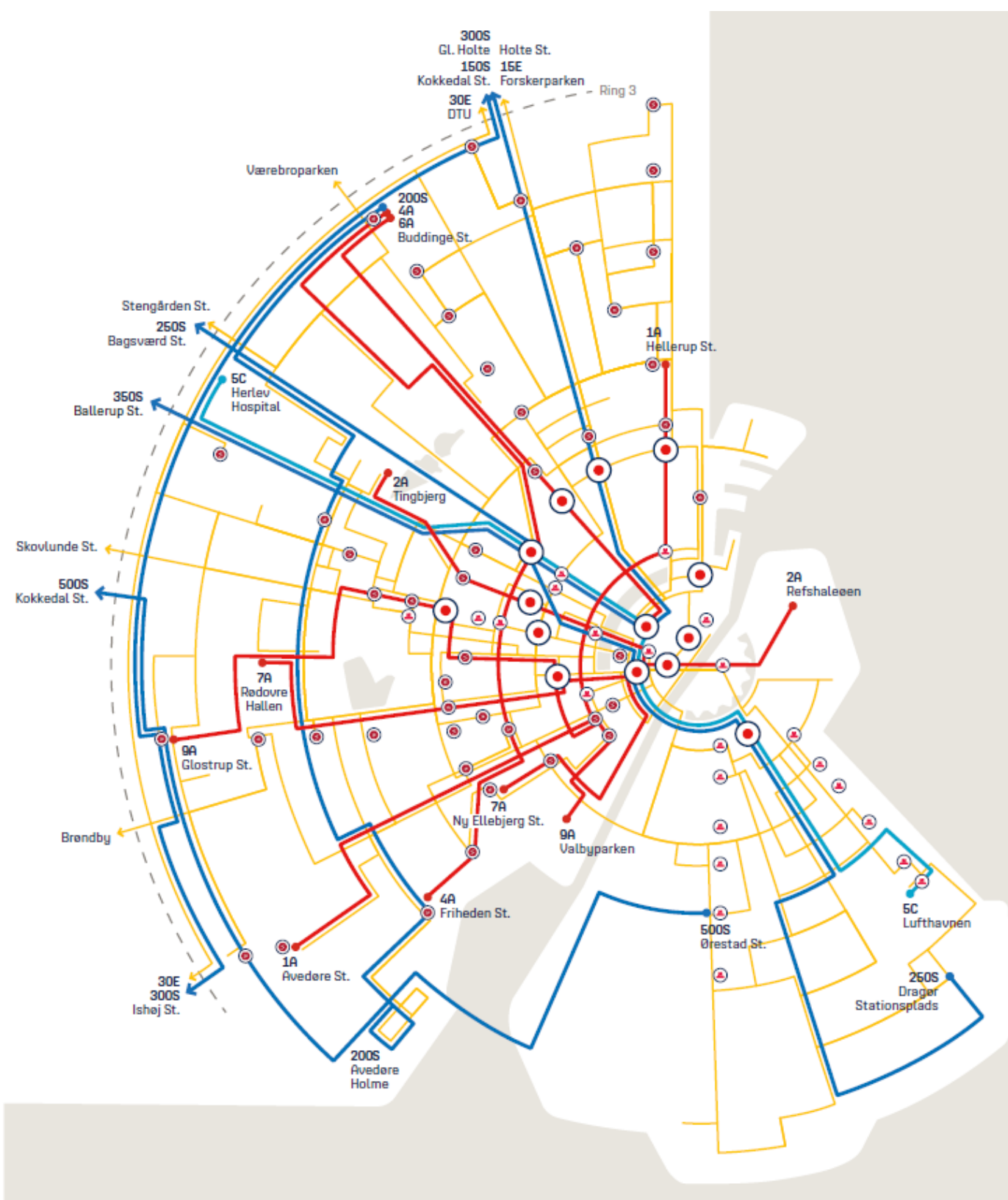
Med styrkelsen af busbetjeningen af stationen var der i februar 2020 allerede sket en stigning i skift bus - tog fra ca. 500 til ca. 1.100 dagligt.

Movia anbefaler, at der frem mod åbningen af Sydhavnsmetroen i 2024 gennemføres forbedringer af skifteforholdene fra Ny Ellebjerg Station til busserne på Gammel Køgelandsvej.

Platanvej – Frederiksberg Allé Station – Vesterbrogade

Fokuseringen på Frederiksberg Allé Station som nyt stort knudepunkt har haft afledte konsekvenser. To A-buslinjer på den relativt smalle Platanvej har affødt mange negative kommentarer fra beboere på vejen, ligesom koncentrationen af buslinjer forbi metrostationen har efterladt Vesterbrogade mellem Platanvej og Værnedamsvej uden busbetjening. Det er på den baggrund aftalt med Frederiksberg og Københavns Kommuner, at Movia udarbejder et forslag til justering af betjeningen af området med fortsat fokus på metrostationen som centralt skiftested, men med færre busser ad Platanvej og genoptaget betjening af Vesterbrogade.

5.13 Region Hovedstaden



For Region Hovedstaden indebar Nyt Bynet væsentligst til, at behovet for regionalt finansierede S-buslinjer i centralkommunerne faldt.

På Amager blev linje 250S flyttet fra at være en lokal buslinje på Islands Brygge til at overtage betjeningen ad Amagerbrogade og videre til Tårnby og Dragør ad Tårnbyvej – Englandsvej i stedet for linje 350S. På Sjællandssiden blev linjen lagt om for at sikre opkobling til Cityringen ved Nørrebro Station og ført ad Hillerød motorvejen til Bagsværd med henblik på at betjeningen af Tingbjerg/Høje Gladsaxe og Mørkhøj/Bagsværd bedre.

Linje 350S blev afkortet til at betjene strækningen mellem Nørreport Station og Ballerup Station, men med noget lavere frekvens, fordi Nørrebrogade fik to metrostationer, og dermed et ændret behov for regional busdrift.

Som forventet skete der store ændringer i rejsemønstrene umiddelbart efter omlægningerne i oktober 2019. En ventet overflytning af skift mellem DSB og bus på Nørreport Station til skift mellem DSB og Cityringen på Østerport Station. Linje 15E/150S mistede derfor passagerer på strækningen mellem Nørreport station og Vibenshus Runddel Station. Linjerne fik til gengæld en større fremgang i form af skift til/fra Cityringen ved Vibenshus Runddel. Så det viste sig nødvendigt at indsætte ekstradrift i morgenmyldretiden.

Linje 250S og 350S er efter tilpasningen til Cityringen begge blevet justeret. Linje 250S havde i starten vanskeligt ved at overholde køreplanen, blandt andet fordi linjen var omlagt ved Nørrebro Station. Linjen fik derfor ny køreplan i starten af december 2019. Mens linje 350S viste sig at have problemer med at få alle passagerer med og blev derfor forstærket med ekstra afgang i morgenmyldretiden.

For Regionens linjer blev regnskabet for 2020 noget lavere end gennemsnittet med en ned-

gang på 37 pct. Det dækker over, at 350S trods COVID-19 holdt sit budget, mens 15E tabte 57 pct., 150S 45 pct. og 250S mistede 41 pct. Movia tilskriver udviklingen, at ungdomsuddannelser, videregående uddannelser, kulturliv, mm. var nedlukket og det i særlig grad har ramt 15E og 150S. Passagererne forventes derfor at vende tilbage i takt med at samfundet genåbner.

For linje 250S gælder, at der var forudsat betjening af Tingbjerg/Høje Gladsaxe med stoppesteder på Hillerød motorvejen, som ikke er etableret. Linjeføringen fra Gladsaxe Trafikplads til Bagsværd går uden om Bagsværd Erhvervskvarter med Novo. Passagertallet er derfor lavere end ventet på strækningen. Der bør derfor arbejdes på at indgå aftale med Københavns Kommune og Gladsaxe Kommune om finansiering af de planlagte stoppesteder.

Derudover anbefaler Movia, at muligheden for at omlægge linje 250S ad Krogshøjvej i stedet for linje 165 undersøges sammen med Gladsaxe Kommune. Københavns Kommune har desuden ønsket en styrket betjening af Lundtoftegade med et ekstra stop, hvor Movia vurderer der findes et tilstrækkeligt passagerpotentiale.

De mange passagerer på linje 350S kalder på opmærksomhed i forhold til om frekvensen er tilstrækkelig, i takt med at passagerne vender tilbage efter pandemien.



6. Samarbejde om implemen- tering med operatører og chauffører

Operatører og chauffører har været en vigtig forudsætning for en succesfuld implementering af Nyt Bynet. For operatørernes vedkommende har det handlet om at sikre ordentlig dialog om de mange tilpasninger med forståelse for de nødvendige forretningsmæssige tilpasninger, som operatørerne måtte gøre. For chaufførerne har det handlet om at sikre, at de var klædt godt på til at møde kunderne, og at de oplevede en respektfuld tilgang til de markante ændringer i rutenettet, som chaufførerne skulle have tid til at indøve, for at kunne give kunderne en god oplevelse og en fornuftig service. Som led i Nyt Bynet blev der samtidig fri ind- og udstigning på alle A-buslinjer. Også det skulle chaufførerne have lejlighed til at indøve.

I dialog med operatørerne arrangerede Movia orienteringsmøder for chaufførrepræsentanter fra de operatørgarageanlæg, der blev påvirket af Nyt Bynet – møderne blev afholdt både før og efter igangsættelsen af Nyt Bynet. Her orienterede Movia om baggrunden for Nyt Bynet, de resultater i forhold til service og sammenhæng, som Movia ønskede at opnå, samt reaktioner fra kunderne. Der var samtidig lejlighed til at drøfte og komme med input til de påtænkte ændringer og løsninger. Det første møde blev afholdt i maj 2019, og det andet møde blev holdt i februar 2020.

På møderne fik Movia også lejlighed til at høre om chaufførernes første erfaringer med kundernes reaktioner på informationen om Nyt Bynet. Også chaufførerne oplevede overordnet set at kunderne reagerede positivt. Chaufførerne roste endvidere beslutningen om at indsætte stoppestedsværter de første uger efter implementeringen, mens der var kritik af overgangen til fri ind- og udstigning af alle døre, så det nu gælder linje 5C og alle A-buslinjer. Chaufførerne har særligt peget på, at det er svært for kunderne at forstå, hvilke linjer, der har fri ind- og udstigning, og hvilke der ikke har. Det giver naturligt særlige udfordringer ved stoppesteder som betjener bus-

linjer med og uden fri ind- og udstigning.

Ud over de to møder havde Movia i ugerne umiddelbart efter implementeringen planlagt møder hos de involverede garageanlæg om ændringerne. Møderne viste sig hurtigt at være tæt på overflødige, da der ikke var nogen "brændende platform" nogetsteds, og de sidste møder kunne derfor aflyses. Møderne tjente dog det vigtige formål, at Movia fik førstehåndsbetragtning af operatørernes, om hvordan Nyt Bynet fungerede i praksis.

Det overordnede billede er, at ændringerne i Nyt Bynet har afstedkommet relativt få og kun sjældent negative reaktioner blandt chauffører og operatører. I de tilfælde, hvor de første køreplaner viste sig problematiske at overholde i praksis, er de efterfølgende blevet justeret i løbet af 2020 og første halvår af 2021. Dette gælder linjerne 7A, 10, 18, 164 og 250S. De foretagne ændringer har alene handlet om manglende køretid og således ikke om kapacitet i busserne, og det har derfor ikke været nødvendigt at tilkøbe busser for at skabe mere kapacitet på buslinjer omfattet af Nyt Bynet. Ekstraordinær kapacitet var ellers en del af beredskabsplanen i planlægningsfasen.

COVID-19 har også på dette punkt haft indflydelse, idet der siden marts 2020 ikke i noget videre omfang har været kommentarer fra chauffører og operatører omkring overholdelse af køreplanerne. Fokus har i stedet været på overholdelse af de til enhver tid gældende restriktioner under COVID-19-pandemien.



7. Konklusion og perspekti- vering – anbefalinger til fremtiden

Samarbejdet mellem Movia, kommuner og Region Hovedstaden, Movias operatører og DSB og Metroselskabet i regi af DOT har været afgørende for, at de mange kunder i den kollektive transport i hovedstadsområdet var godt klædt på til at skifte gamle rejsemønstre ud med nye, da Cityringen og Nyt Bynet gik i luften.

Den trinvis beslutningsproces, hvor de overordnede rammer for økonomi og betjeningsprincipper blev besluttet ved en borgmesterkonference i april 2016, hvor det strategiske net blev fastlagt som led i Movias Trafikplan 2016, og hvor det lokale net sluttelig blev vedtaget i de respektive kommuner i april 2018, var afgørende for at nå i mål med én sammenhængende plan.

Det skabte samtidig et godt fundament for samarbejdet på tværs af de 12 kommuner og Region Hovedstaden og Movia om tilrettelæggelsen af Nyt Bynet. Nyt Bynet har samtidig bidraget til at få mest mulig værdi af Cityringen i en større geografi end det ellers havde været muligt, til gavn for rigtig mange borgere i hovedstadsområdet.

Den fælles planlægningsproces gav kommunerne den fornødne tid til at sikre demokratisk legitimitet af beslutningerne med borgerinvolvering, udvalgsbehandling og tid til at indarbejde forslag til ændringer i betjeningen på baggrund heraf sammen med Movia. I selve implementeringsfasen blev der tilsvarende behørig tid for kommunerne til at gennemføre de nødvendige ændringer af infrastruktur, så eksempelvis stoppestedforhold og signalprioriteringer fungerede fra lanceringen af Nyt Bynet. Dette har bidraget aktivt til at sikre en gnidningsfri implementering over for kunderne og for de chauffører, som skulle køre de nye ruter og betjene de nye stoppesteder.

Den langvarige informationsindsats med ensartede budskaber har betydet, at kunderne i den offentlige transport var velforberedte på de store forandringer, ligesom indsatsen også skabte den

nødvendige grundlæggende anerkendelse af, at busserne skulle have nye ruter, når Cityringen åbnede. Meget tyder på, at den grundige detailplanlægning, den meget information med fokus på før og efter rejser, og inddragelse af borgere og politikere undervejs sikrede den fornødne opbakning og gode implementering af en af de største omlægninger i den kollektive transport i nyere tid.

Trafikbestilling 2022 og anbefalinger til fremtiden

Med evalueringen afsluttes projekt Nyt Bynet. En række temaer behandles i forlængelse af evalueringen i de kommende måneder med henblik på trafikbestillingen til 2022 og Sydhavnsmetroens åbning i 2024. Anbefalingerne til det videre arbejde er:

Linje 1A og 4A/København, DSB

Det anbefales, at der arbejdes på forbedrede skifteforhold mellem stoppestederne på Gammel Køgelandsvej og Ny Ellebjerg St. frem mod Sydhavnsmetroens åbning i 2024.

Linje 7A og 26/København og Frederiksberg

Movia vil efter aftale med Københavns og Frederiksberg kommuner undersøge, om der kan findes en bedre balance i betjeningen af områderne Vesterbrogade – Frederiksberg Allé – Platanvej. Frederiksberg Allé Station er som planlagt blevet et væsentligt skiftested mellem bus og Cityring med op mod 3.000 daglige skift, men samtidig har det medført mange busser ad Platanvej og forringet betjening af Vesterbrogade.

Linje 18/Frederiksberg og København

Movia vil efter aftale med Københavns og Frederiksberg kommuner udarbejde en særskilt evaluering af linje 18, der belyser flere scenarier og deres konsekvenser – til brug ved den ordinære trafikbestillingsproces for 2022 og langsigtet frem mod Sydhavnsmetroens åbning i 2024.

Linje 32/Tårnby og København

En samlet opfølgning på linje 32 er aftalt med Tårnby Kommune. Opfølgning bliver grundlag for dialog mellem de involverede kommuner.

Linje 35/Tårnby og Dragør

Movia følger op på passagerudviklingen på linje 35, som lå på 50 pct. af det budgetterede niveau i 2020, og dermed med en større kundetilbagegang end gennemsnittet for de øvrige buslinjer.

Den større kundetilbagegang kan muligvis have sammenhæng til den markant lavere aktivitet i Københavns Lufthavn under COVID-19 pandemien. Movia iværksætter derfor opfølgningen, når COVID-19-restriktionerne ophører.

Linje 132/Hvidovre, Rødovre og København

Linje 132s passagertal er lavere i forhold til budget end de øvrige buslinjer i Nyt Bynet. Movia anbefaler, at der følges op på linjen sammen med Hvidovre, Rødovre og Københavns kommuner.

Linje 164/Herlev, Gentofte og Gladsaxe

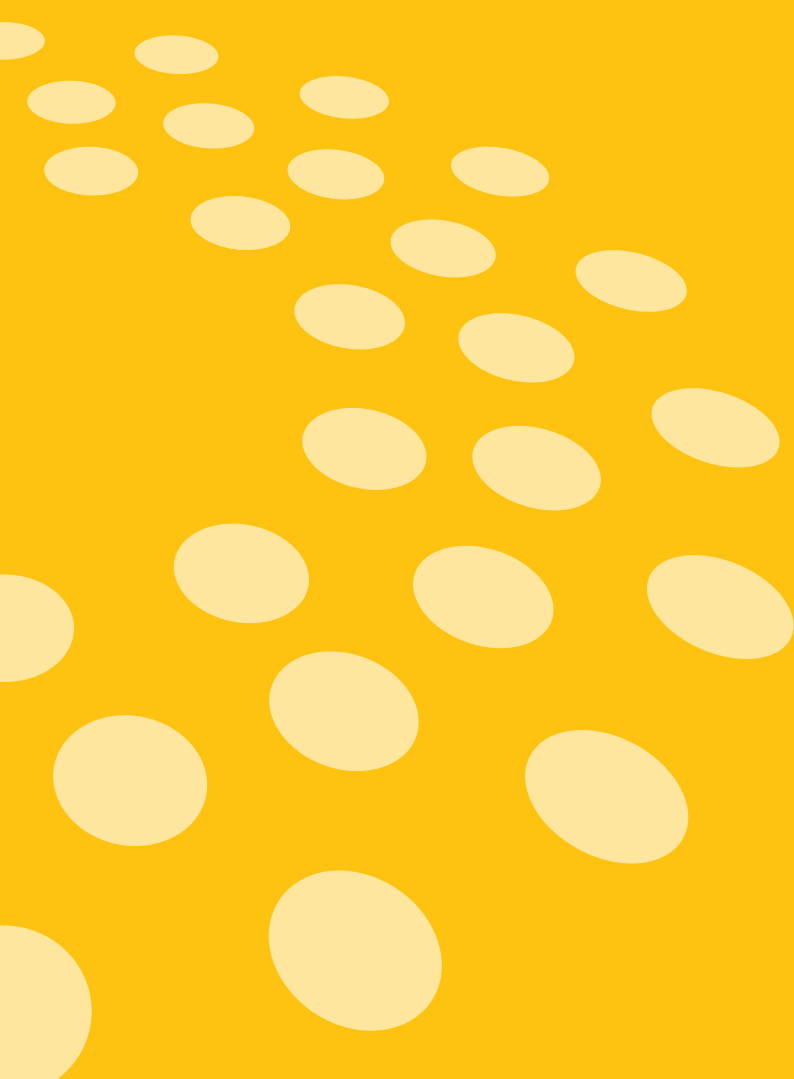
I månederne efter lanceringen af Nyt Bynet var linjen ramt af betydelige driftsomlægninger i både Gentofte og Gladsaxe. Det betød, at linjen i den første tid havde en ustabil drift. Kort tid efter linjens oprettelse fik linjen tillige ny køreplan. Movia anbefaler, at det undersøges, om linje 164 kan optimeres med bedre korrespondancer og fremkommelighedstiltag.

Linje 171, 172 og 179/Gentofte

Passagertallene for linje 171, 172 og 179 er noget under det forventede. Flere kunder har fået et ekstra skift ved rejser fra Jægersborg Allé til Lyngby. Endvidere har der været kritik af serviceniveauet på Strandvejen og Jægersborg Allé med færre afgangene end tidligere. Movia har aftalt med kommunen at der ses nærmere på mulighederne for justeringer på linjerne ad Strandvejen og Jægersborg Allé kan imødegå noget af kritikken

Linje 250S/Region Hovedstaden og Gladsaxe Kommune

For at forbedre betjeningen af Bagsværd Erhvervs kvarter og sikre en effektiv drift på linje 165 anbefales det, at det undersøges, om linje 250S med fordel kan omlægges ad Krogshøjvej. Der bør også ses på, om der mellem Region Hovedstaden, Gladsaxe Kommune og Københavns Kommune kan indgås aftale om etablering af stoppesteder til 250S på Hillerød motorvejen.



Udgivet af:

Trafikselskabet Movia

Gammel Køge Landevej 3

2500 Valby

Tel +45 36 13 14 00

CVR nr. 29 89 65 69