

Starfs- og fjárhagsáætlun 2027

31. júlí 2026

Efnisyfirlit

1. Inngangur
2. Þjónusta
3. Árangursmælikvarðar
4. Leiðakerfi
5. Rekstur

Inngangur

- ASHB:** Almenningsamgöngur höfuðborgarsvæðisins ohf. (ASHB) voru stofnaðar 1. september 2025. ASHB hafa tekið við rekstri almenningsamgangna á svæðinu, strætisvagna og Borgarlínunnar, þegar hún hefur akstur 2031. Í dag sjá einkaaðilar um u.þ.b. 2/3 af akstri og Strætó bs. um u.þ.b. 1/3. Strætó bs. mun áfram sinna vagnarekstri þar til nýir aðilar hefja rekstur á grundvelli útboðsferlis sem er hafið af hálfu ASHB. Starfsfólk verður um 30-40 manns og velta um 19 milljarðar króna. Fjöldi ferða er um 35.000 á dag, en er áætlað að verði um 100.000 þegar Borgarlínan er komin í fulla virkni árið 2040.
- Starfs- og fjárhagsáætlun:** ASHB, annars vegar sem verksali, og innviðaráðuneytið f.h. ríkisins, Reykjavíkurborg, Kópavogsbær, Hafnarfjarðarkaupstaður, Garðabær, Mosfellsbær og Seltjarnarnesbær, hins vegar sem verkkaupar, gerðu þjónustusamning 15. maí 2026. Skv. grein 4.2 a) skal ASHB skila verkkaupum að eigin frumkvæði starfs- og fjárhagsáætlun fyrir árið sem er framundan og að auki til næstu fjögurra ára til samþykktar eigi síðar en 1. ágúst ár hvert. Í fjárhagsáætlun til fimm ára skal gerð grein fyrir helstu tekjum og gjöldum, efnahag og sjóðstreymi. Áætlunin skal m.a. innihalda upplýsingar um leiðakerfisáætlun og fyrirhugaðar breytingar á henni, þjónustuáætlun, árangursviðmið, áætlaðar tekjur, sundurliðaðar (þ.m.t. áætlaðar fargjaldatekjur og áætlaðar greiðslur verkkaupa) og áætluð rekstrargjöld. Verkkaupar bera ábyrgð á að yfirfara og afgreiða starfs- og fjárhagsáætlun ASHB innan þriggja mánaða frá því að hún berst. Sé hún staðfest skal gert ráð fyrir greiðslum til samræmis við hana í fjárlögum ríkisins og í fjárhagsáætlunum sveitarfélaganna.

Hvar erum við og hvert stefnum við?

2026

- Nýtt félag tekur við fullum rekstri
- Ný skrifstofa tilbúin í lok ágúst
- Fyrsti hópur starfsfólks frá Strætó bs. kom í maí
- Síðasti hópur kemur inn í september (stjórnstöð)
- Nýtt skipurit – áherslubreytingar
- Samþætting sviða: Stjórnstöð og þjónustuver
- Greiningar á hugbúnaði, tækjabúnaði og gögnum
- Stefnumörkun á þjónustuáætlun, aðgerðum og mælikvörðum

2027

- Ný þjónustuviðmið innleidd
- Stefnumótun þjónustuáætlunar
- Stefnumótun aðgerða og innleiðing
- Lykilmælikvarðar
- Gögn og mælaborð
- Sýnileiki og mörkun

Efnisyfirlit

1. Inngangur
2. **Þjónusta**
3. Árangursmælikvarðar
4. Leiðakerfi
5. Rekstur

Þjónustuviðmið eru grunnurinn að
auknu trausti á
almenningsamgöngum.

Þau skilgreina **hvert við erum að**
stefna og setja skýr viðmið um
gæði, upplifun og áreiðanleika.

Við viljum að farþegar okkar geti treyst því að...



Fá örugga og skilvirka þjónustu

Við tryggjum örugga og skilvirka þjónustu þar sem fagmennska og skýr viðbrögð eru í fyrirrúmi. Farþegar eiga að geta treyst á áreiðanlegar tímatöflur og upplifa öryggi í öllum snertiflötum þjónustunnar.



Upplifa virðingu og hjálpsemi

Viðmót starfsfólks er lykilþáttur í trausti til þjónustunnar. Þjónustan skal ávallt einkennast af kurteisi, jafnræði og fagmennsku, þar sem öllum farþegum er mætt af virðingu og hjálpsemi.



Þjónustan sé aðgengileg og áreiðanleg

Leiðakerfið og þjónustan í heild eiga að vera aðgengileg fyrir alla. Við vinnum markvisst að því að gera þjónustuna áreiðanlega, skýra og nothæfa fyrir fjölbreyttan hóp farþega.



Fá skýrar upplýsingar

Við miðlum upplýsingum um leiðir, tímaáætlanir, verð og þjónustubreytingar á skýran hátt eins tímanlega og unnt er hverju sinni. Farþegar eiga að geta treyst því að fá réttar upplýsingar þegar þær skipta máli.



Þjónustan sé mæld og í stöðugri framþróun

Við fylgjumst markvisst með gæðum þjónustunnar á öllum sviðum og byggjum ákvarðanir á traustum gögnum. Þjónustan er þróuð með gagnadrifinni nálgun, þar sem virkt eftirlit með þjónustu og samningum ásamt greining á ábendingum, kvörtunum og frávikum styðja við stöðugar umbætur og framþróun.

Verkefnin framundan

Út frá þjónustuviðmiðunum er mótuð þjónustuáætlun með verkefnum og aðgerðum.

Áætlunin er í mótun og tekur mið af áframhaldandi greiningum á verkefnum, kerfum og rekstrarfyrirkomulagi.

Dregin eru fram dæmi um nokkur lykilverkefni miðað við stöðuna eins og hún liggur fyrir í júlí 2026.

Áherslur verkefna 2027



Fjölga farþegum

Við ætlum að innleiða **skilvirkara greiðslukerfi**

- ✓ Endurhönnun á nýliðun (e. *onboarding*) – fjarlægja þröskulda
- ✓ Einfalda enn frekar greiðsluferli og afsláttarþrep eftir notkun
- ✓ Dýpri tenging við Google Maps og Apple
- ✓ Formfesta afsláttarkerfi



Heilbrigði gagna aukið aðgengi

Við ætlum að nota **tæknilausnir** og **gervigreind** til að **kortleggja notkun** Strætó og **bæta þjónustuna á grundvelli gagna**

- ✓ Setja upp **gagnagátt** fyrir samskipti við innri og ytri aðila
- ✓ Innleiða **sjálfvirk talingarkerfi**
- ✓ Byggja upp **gagnagrunna** fyrir greiningar með gervigreind



Heilbrigður rekstur til framtíðar

Við ætlum að **styrkja undirstöðurnar** og tryggja **öruggari rekstur**

- ✓ Klára **útskiptingu á miðlægum búnaði** um borð (TAP)
- ✓ Innleiða **vöktunarkerfi** á þjónustur og kerfi
- ✓ Gagnavöruhús

Hvernig innleiðum við skilvirkara greiðslukerfi

Markmiðið er að gera ferlið fljótlegra, einfaldara og aðgengilegra fyrir bæði daglega notendur og ferðamenn



Snertilausar greiðslur (e. contactless)

Stór tækifæri til að auka skilvirkni við greiðslur felast í frekari þróun á snertilausum greiðslum

Í stað þess að þurfa að kaupa miða í appi fyrirfram eða eiga Klapp-kort, geta farþegar einfaldlega skannað greiðslukortið sitt (Visa/Mastercard) eða símann (Apple Pay/Google Pay) beint við innkomu í strætó. Þetta þekkist í mörgum stórborgum (eins og í London) og minnkar tafir við innstig mikið.



Áreiðanlegri tækni og minna vesen

Núverandi Klapp-kerfi hefur verið gagnrýnt fyrir tæknilega hnökra - skannar virka ekki, appið hrynur eða erfitt er að átta sig á fargjaldaflokkum.

Skilvirkara kerfi þýðir áreiðanlegri vélbúnað í vögnunum og hugbúnað sem bregst hratt við.



Einfaldara fargjaldakerfi og hámarksgjald (e. fares capping)

Skilvirkni snýst líka um sanngirni og einfaldleika.

Mörg nútímaleg kerfi innleiða sjálfvirkt hámarksgjald. Það þýðir að kerfið reiknar út ódýrasta í boði fyrir þig:

- Ef þú ferðast margar ferðir á sama degi, hættir kerfið að rukka þig þegar þú ert kominn upp í andvirði dagsmiða.
- Þú þarft þá ekki að pæla í því fyrir fram hvort það svari sér að kaupa mánaðarkort eða dagsmiða.



Hraðari afgreiðsla = minni tafir

Þegar fólk er fljótt að borga, styttest tíminn sem strætó stendur á hverri biðstöð. Þegar það gerist á mörgum stöðum á leiðinni, eykst stundvísi og heildarhraði strætókerfisins.

Dæmi um verkefni úr aðgerðaáætlun

Stefnumótun og verkefnalisti
er enn í vinnslu

✓ Þróun leiðakerfis í átt að **framτίðarsýn**    

✓ Einfalda **upplifun** nýrra viðskiptavina  

✓ Bæta þjónustu í nýjum hverfum  

✓ Útfæra **skilvirkara greiðslukerfi**  

✓ Innleiða **sjálfvirkt talningarkerfi**  

✓ Samstarfsverkefni með lögreglu um **öryggi** farþega  

✓ Bæta **stundvísi**   

✓ Setja upp **gagnagátt** fyrir samskipti við innri og ytri aðila  

✓ Innleiða nýtt **málakerfi** fyrir ábendingar og kvartanir  

✓ Innleiða **vöktunarkerfi** á þjónustur og kerfi   

✓ Byggja upp **gagnagrunna** fyrir greiningar með **gervigreind**  

✓ Aukið **eftirlit** með samningum og þjónustugæðum undirverktaka  

Þjónustuviðmið



Örug og skilvirk þjónusta



Aðgengi og áreiðanleiki



Virðing og hjálpssemi



Skýrar upplýsingar



Mæling og framþróun

Efnisyfirlit

1. Inngangur
2. Þjónusta
- 3. Árangursmælikvarðar**
4. Leiðakerfi
5. Rekstur

Árangursmælikvarðar

Mælikvarðarnir eru skilgreindir út frá þjónustuviðmiðunum og mæla hvort aðgerðir og verkefni **skili tilætluðum árangri**.

Mælikvarðarnir endurspegla viðmiðin sjálf, byggja á fyrirliggjandi reynslu, **taka mið af framþróun** og samanburði frá nágrannalöndum.

Mælikvarðarnir munu **þróast áfram** í takt við bætt aðgengi að gögnum og auknum áreiðanleika í mælingum.

Dæmi

Árangursmælikvarðar

Viðskiptavinir og þjónusta



- ✓ Fjöldi innstiga
- ✓ Hlutfall íbúa sem notar strætó (mánaðarlega)
- ✓ Stundvísi (e. *on-time performance*)
- ✓ Fjöldi íbúa sem búa innan 400 m frá stoppistöð leiðar með a.m.k. 10 mín tíðni á annatíma
- ✓ NPS skor viðskiptavina

Fjármál og rekstur



- ✓ Rekstrarkostnaður á farþegaferð
- ✓ Þróun framlaga og fargjaldatekna
- ✓ Fylgni við áætlanir
- ✓ Farþegar á ekinn km

Samfélag og umhverfi



- ✓ Ímynd
- ✓ Fjöldi slysa
- ✓ Fjöldi næstum slysa
- ✓ Minnkandi losun á ekinn kílómeter
- ✓ Markaðshlutdeild almenningssamgangna, hlutfall ferða

Mannauður



- ✓ Starfsánægja
- ✓ Stolt starfsfólk undir ASHB merkjum

Innviðir



- ✓ Fjöldi ábendinga og kvartana
- ✓ Svartími ábendinga
- ✓ Ánægja með greiðslukerfi og upplýsingar
- ✓ Fækkun símtala í þjónustuver

Dæmi um uppsetningu mælaborði

Ásamt árangursmælikvörðum og viðmiðum annarra borga á Norðurlöndum



Efnisyfirlit

1. Inngangur
2. Þjónusta
3. Árangursmælikvarðar
4. **Leiðakerfi**
5. Rekstur

Megináherslur 2027

Árið 2027 mun leiðakerfið þurfa að taka mið af framkvæmdum, uppbyggingu nýrra hverfa, markmiðum um aukna stundvísi og mögulegum nýjum þjónustuförum. Breytingar verða metnar með hliðsjón af framtíðarleiðaneti, þjónustustigi, rekstraráhrifum og kostnaði.



Framkvæmdir og hjáleiðir

Aðlögun leiðakerfis vegna framkvæmda Samgöngusáttmálans og undirbúnings Borgarlínu



Ný hverfi og bætt þjónusta

Mat á þjónustu við ný uppbyggingarsvæði og markvissar þjónustubætur



Stundvísi og tímatöflulagfæringar

Reglulegar **lagfæringar á tímatöflum** með það að markmiði að ná að **lágmarki 80% stundvísi** á öllum leiðum



Tilraunaverkefni og ný þjónustuför

Skoðun á nýjum lausnum, til dæmi DRT, þar sem hefðbundnar leiðir henta síður eða þar sem gera þarf þjónustuna hagkvæmari

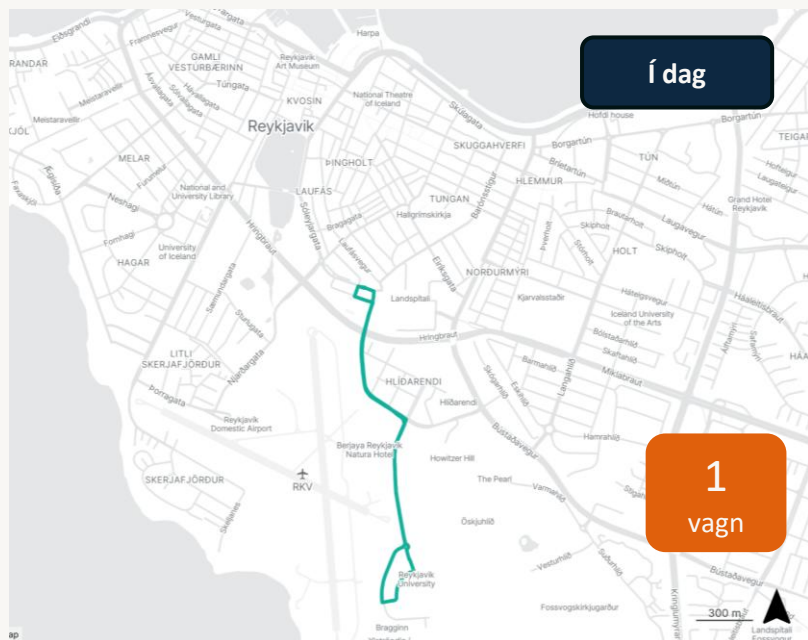
Leið 8

Lenging leiðar vegna framkvæmda Borgarlínu við Nauthólsveg

Kostnaður

50-110 m.kr. á ári

Viljum gera strax í haust



Leið 8 í dag ekur á einum vagni á 10 mínútna fresti virka daga kl. 7:00 til 18:00.

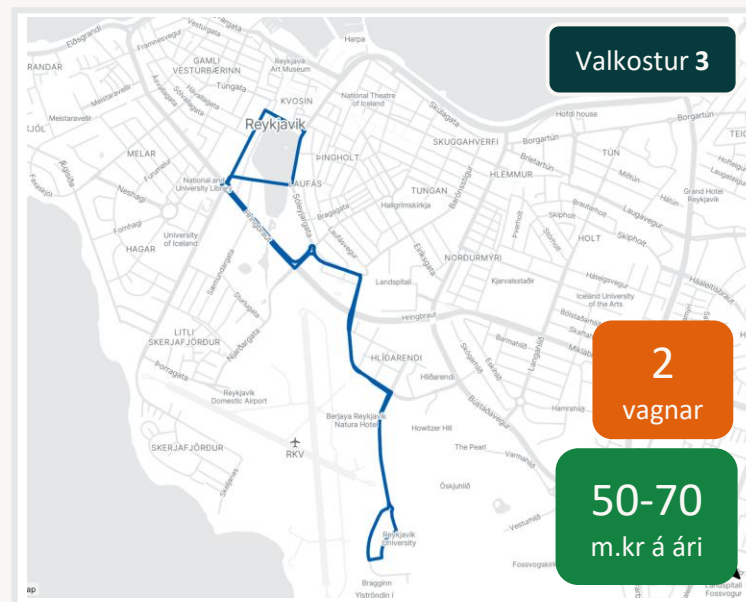
Leið 5 ekur þennan kafla á kvöldin og um helgar



HR – BSÍ – Harpa



HR – BSÍ – HÍ/Askja – Ráðhúsið



HR – BSÍ – HÍ/Hringbraut – Ráðhúsið



HR – BSÍ – HÍ/Hringbraut – Harpa

Leið 1

Viðbótarvagnar á annatíma á morgnana til að anna eftirspurn

Í dag eru **aukavagnar** með **tveimur ferðum** á morgnana meðan skólarnir eru í gangi

+2
auka ferðir

Viljum gera **strax í haust**

Við leggjum til að fjölga þeim í 5, a.m.k.
tímabundið meðan **mesta álagið er á haustin**
Kostnaður

10-15 m.kr. á ári (mv. 3 mánaða tímabili)

+5
auka ferðir

Um næstu **áramót eða haust 2027**

Við leggjum til að auka tíðni úr
30 mín í 15 mín kl. 18-21 virka daga
30 mín í 15 mín kl. 13-18 á laugardögum
Kostnaður

75-85 m.kr. á ári

2x
tíðni



Leið 23 - Garðabær

Viðbótarvagn á leið 23 og
bætt þjónusta við Hnoðraholt

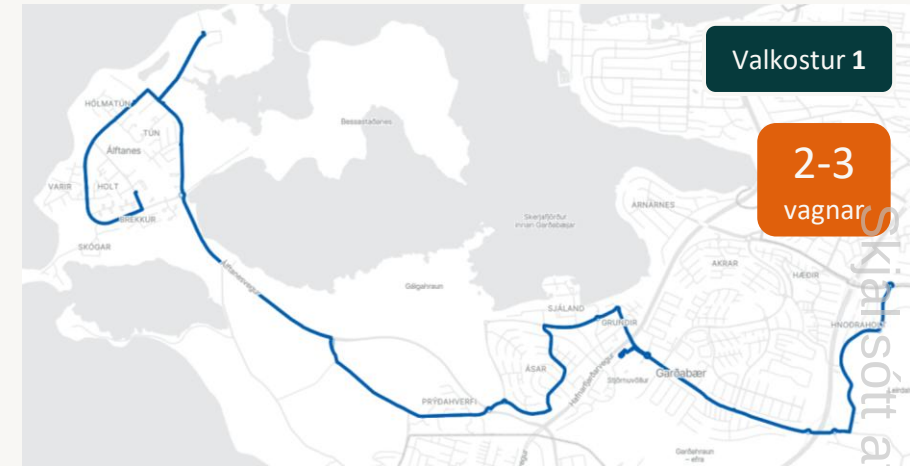
Kostnaður
105-115 m.kr. á ári (ef valkostur 1)



Endastöð við Álftanesskóla og
lenging í Hnoðraholt

Kostnaður
105-115 m.kr. á ári

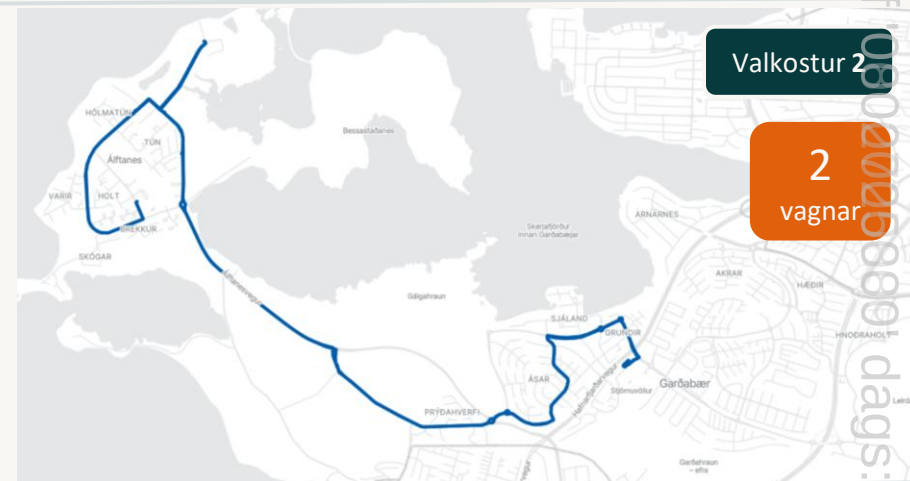
Lagt til að velja þennan kost



Endastöð við Álftanesskóla

Kostnaður
40-50 m.kr. á ári

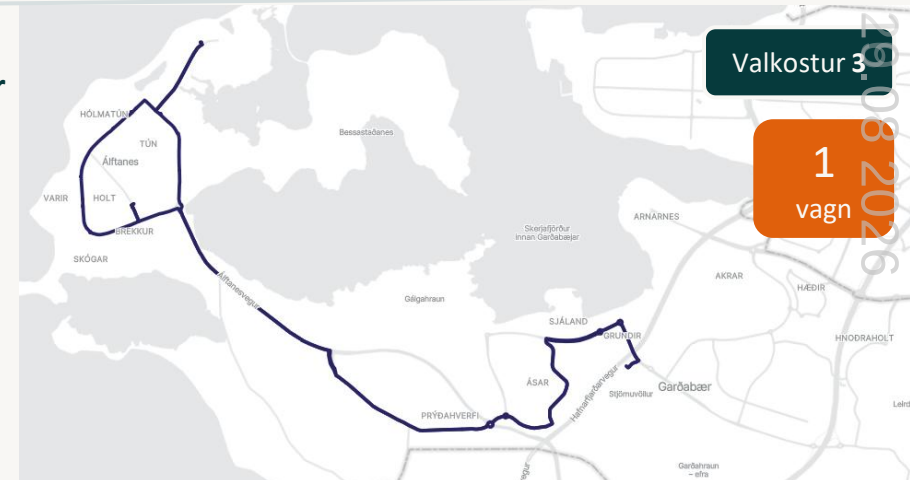
Engin þjónusta við Hnoðraholt



Óbreytt leið og tíðni minnkuð úr
30 mín niður í 45 mín

Kostnaður svipaður og í dag

Engin þjónusta við Hnoðraholt



Hafnarfjörður – Ásland 4

Leiðakerfið verði útvíkkað til að þjóna Áslandi 4, nýju hverfi í uppbyggingu. **Leið 19 lengd og leið 1 styttr**

Sparnaður: **5-10 m.kr. á ári**

Ef leið 1 væri ekki styttr á móti þá væri kostnaðurinn við að lengja leið 19 að Áslandi 4 u.þ.b. 135-145 m.kr. á ári



Leið 1 endar við Skarðshlíð
Leið 19 endar við Ásvallalaug



Leið 1 endar við Ásvallalaug
Leið 19 endar við Ásland 4

Greina þarf áhrifin og mögulega skoða fleiri útfærslur
Stefna að innleiðingu haustið 2027

Gufunes

Bætt þjónusta við Gufunes



Leið 25 er í dag **pöntunarleið** á hálf tíma fresti virka daga og um helgar

Ferðir eru eknar af leigubíl og fyrstu þrjár ferðir á morgnana frá Gufunesi eru fastar og þarf ekki að panta

Fastur vagn í stað leigubíls

Kostnaður
30-40 m.kr. á ári

Greina betur og stefna að innleiðingu haustið 2027

Lenging leiðar 31 í Gufunes á annatíma (20 mín tíðni)

Kostnaður
60-70 m.kr. á ári



Önnur verkefni

Að auki eru fleiri verkefni í farvatninu sem verið er að greina frekar



Tímatöflulagfæringar



Undirbúningur nýrrar
pöntunarþjónustu



Hjáleiðir vegna
framkvæmda

Áætlaður kostnaður árið 2027

100 m.kr.

Efnisyfirlit

1. Inngangur
2. Þjónusta
3. Árangursmælikvarðar
4. Leiðakerfi
5. **Rekstur**

Rekstraráætlun

Forsendur og fyrirvarar

- Þar sem rauntölur fyrir 2026 er áætlun 2026 notuð til samanburðar við 2027.
- Í áætlun fyrir 2027 sem var lögð fram 2025 sem hluti af 5 ára áætlun eru engar fjárfestingar þ.m.t. í hleðsluinnviðum sem ASHB er skuldbundið til að hrinda í framkvæmd 2027. Jafnframt er ekki gert ráð fyrir neinni fjárfestingu í þjónustuaukningu og kerfum sem er grunnforsenda þess að geta sett fram metnaðarfull áform um bætingu þjónustu og fjölgun farþega.
- Stöðugildi í áætlun 2026 eru 34 og þau sömu í áætlun 2027. Spá fyrir lok árs 2026 er 29,5 stöðugildi. Það er 3,5% kjarasamningsbundin launahækkun frá 1. apríl í launatölunni fyrir 2027.
- Það eru engar fargjaldahækkanir í áætlun fyrir 2027. Hins vegar mun ASHB halda í það verklag að gjaldskrá hækki í samræmi við neysluverðsvísitölu og taki gildi 1. janúar og 1. júlí ár hvert.
- Framsetning áætlunar er miðuð að því að auðvelda ákvarðanatöku varðandi útgjöld. Grunnrekstrarkostnaði og fjárfestingum er því haldið aðskildum - stjórnendaframsetning fremur en formlegur rekstrarreikningur að svo stöddu.
- Í áætlun 2028-2031 er notast við 3,5% verðbólguforsendu.
- Rekstrarniðurstaða er í öllum tilfellum án áhrifa af hugsanlegum eignfærslum (hleðsluinnviðir og gagnavæðing) þannig að hún jafngildir fjármagnsþörf. Ekki eru nægar forsendur til að stilla upp formlegum efnahagsreikningi og sjóðstreymi að svo stöddu.
- Strætó bs. lagði fram áætlun vegna aksturs 2027 sem er notuð óbreytt í áætlun ASHB. Það var sérstaklega tekið fram að það væri nokkur áhætta í rekstri vegna aldurs vagnaflotans.
- Áætlunin miðast við að ASHB taki við Borgarlinu 2032. Enginn beinn kostnaður tengdur henni er í áætlunum 2027-2031.
- Grunnhugmyndin varðandi framlag eigenda er sú að eigendur leggi mánaðarlega til fé samkvæmt áætlun. Verði afgangur af þessu fé við uppgjör árs skal honum skilað til eigenda í réttum hlutföllum ellegar tekið til frádráttar á framlögum næsta árs.

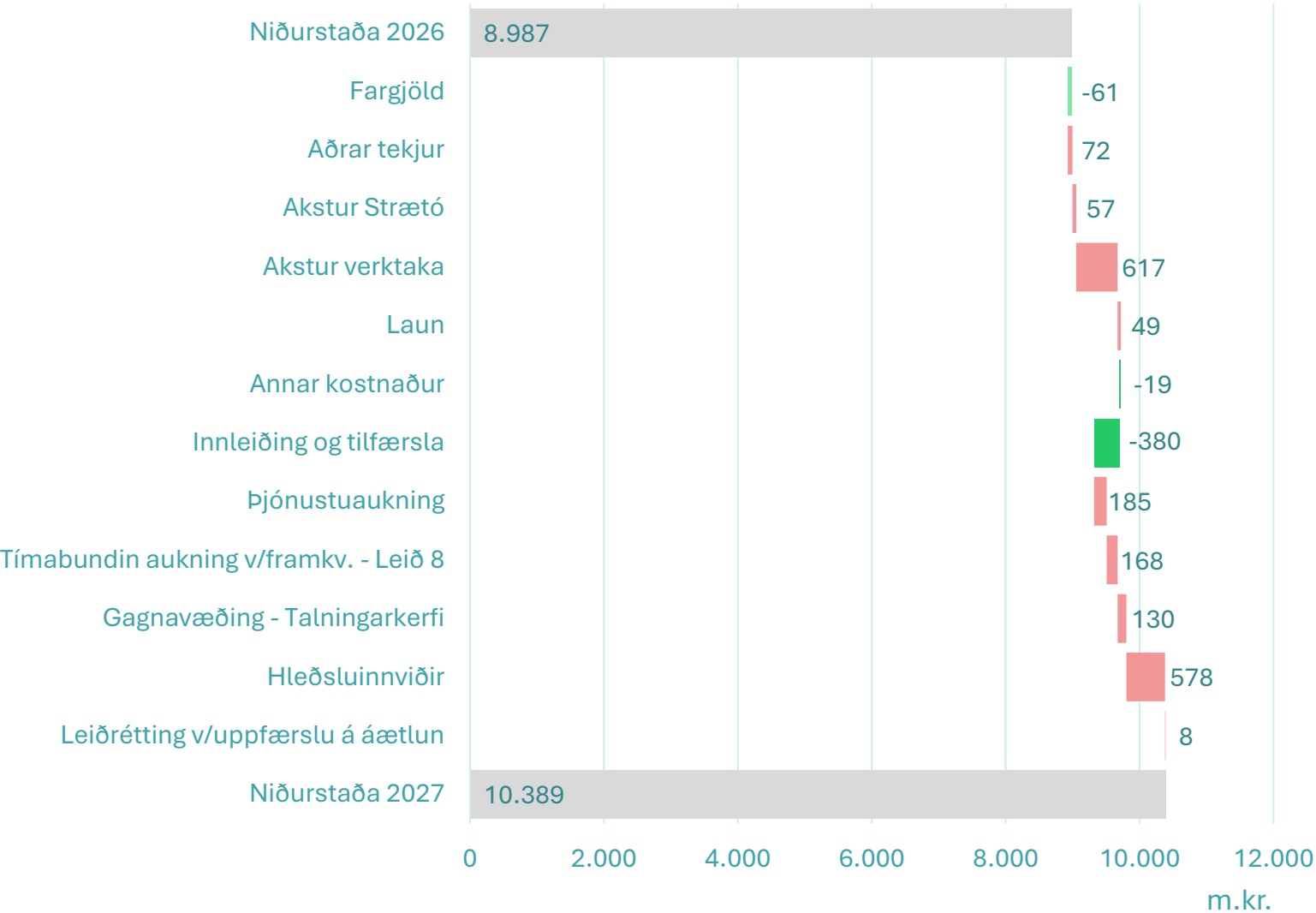
Áætlun 2026 og 2027

í m.kr.	2026	2027	(+/-)	%
Fargjöld	2.433	2.494	61	3%
Aðrar tekjur	428	356	-72	-17%
Samtals tekjur	2.861	2.850	-11	0%
Akstur Strætó	-4.283	-4.340	-57	1%
Akstur verktaka	-6.166	-6.783	-617	10%
Rekstrarniðurstaða I	-7.588	-8.272	-685	9%
Laun	-570	-619	-49	9%
Annar kostnaður	-457	-438	19	-4%
Rekstrarniðurstaða II	-8.615	-9.329	-715	8%
Innleiðing og tilfærsla	-380		380	
Þjónustuaukning		-185	-185	
Tímabundin aukning v/framkv. + Leið 8		-168	-168	
Gagnavæðing – talningarkerfi		-130	-130	
Hleðsluinnviðir		-578	-578	
Fjárfesting samtals	-380	-1.060	-680	179%
Rekstrarniðurstaða samtals	-8.995	-10.389	-1.395	13%
Framlag ríkisins (33%)	-2.968	-3.428	-460	13%
Framlag sveitarfélaga (67%)	-6.026	-6.961	-934	13%
Samtals framlög	-8.995	-10.389	-1.395	13%
Leiðrétting v/ uppfærslu á áætlun	8			
Leiðrétt rekstrarniðurstaða	-8.987	-10.389	-1.395	13%

Áætlun 2027 - 2031

í m.kr.	2027	2028	2029	2030	2031
Fargjöld	2.494	2.645	2.805	2.975	3.155
Aðrar tekjur	356	369	382	395	409
Samtals tekjur	2.850	3.013	3.187	3.370	3.564
Akstur Strætó	-4.340	-4.490	0	0	0
Akstur verktaka	-6.783	-7.018	-11.909	-12.322	-12.750
Rekstrarniðurstaða I	-8.272	-8.495	-8.722	-8.953	-9.187
Laun	-619	-640	-662	-685	-709
Annar kostnaður	-438	-453	-469	-485	-502
Rekstrarniðurstaða II	-9.329	-9.589	-9.854	-10.123	-10.398
Innleiðing og tilfærsla	0	0	0	0	0
Þjónustuaukning	-185	-475	-491	-509	-526
Tímabundin aukning v/framkv. + Leið 8	-168	-173	-179	-186	-192
Gagnavæðing – talningarkerfi	-130	-52	-54	-55	-57
Hleðsluinnviðir	-578	-72	-75	-78	-80
Fjárfesting samtals	-1.060	-772	-799	-827	-856
Rekstrarniðurstaða samtals	-10.389	-10.361	-10.653	-10.950	-11.254
Framlag ríkisins (33%)	-3.428	-3.419	-3.515	-3.614	-3.714
Framlag sveitarfélaga (67%)	-6.961	-6.942	-7.137	-7.337	-7.540
Samtals framlög	-10.389	-10.361	-10.653	-10.950	-11.254

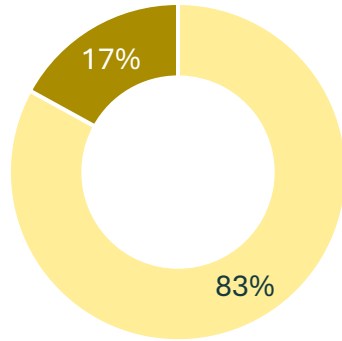
Áætlunarbrú milli 2026 og 2027



Skipting rekstrar milli hins opinbera og fargjalda

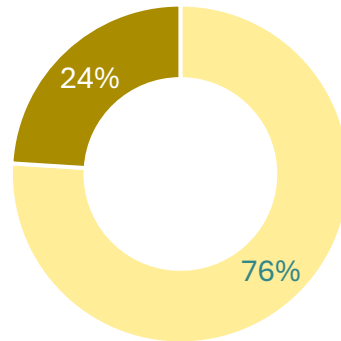
Singapore

Land Transport Authority (LTA)



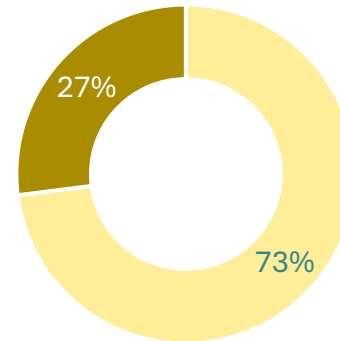
New York

Metropolitan Transportation Authority (MTA)



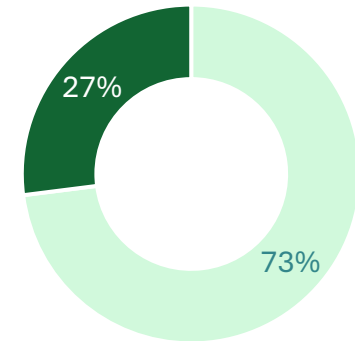
Madrid

Consorcio Regional de Transportes de Madrid



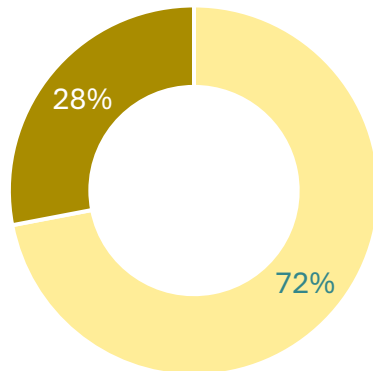
Reykjavík

Almenningssamgöngur höfuðborgarsvæðisins (ASHB)



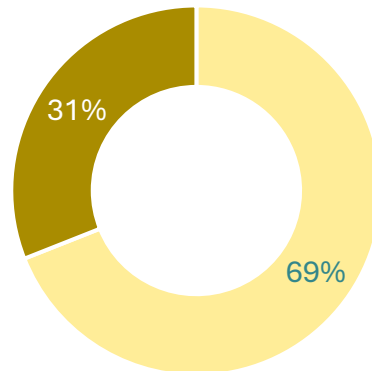
Hong Kong

Mass Transit Railway (MTR)



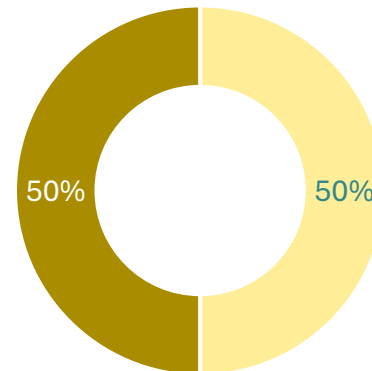
Paris

Île-de-France Mobilités (ÎDFM)



London

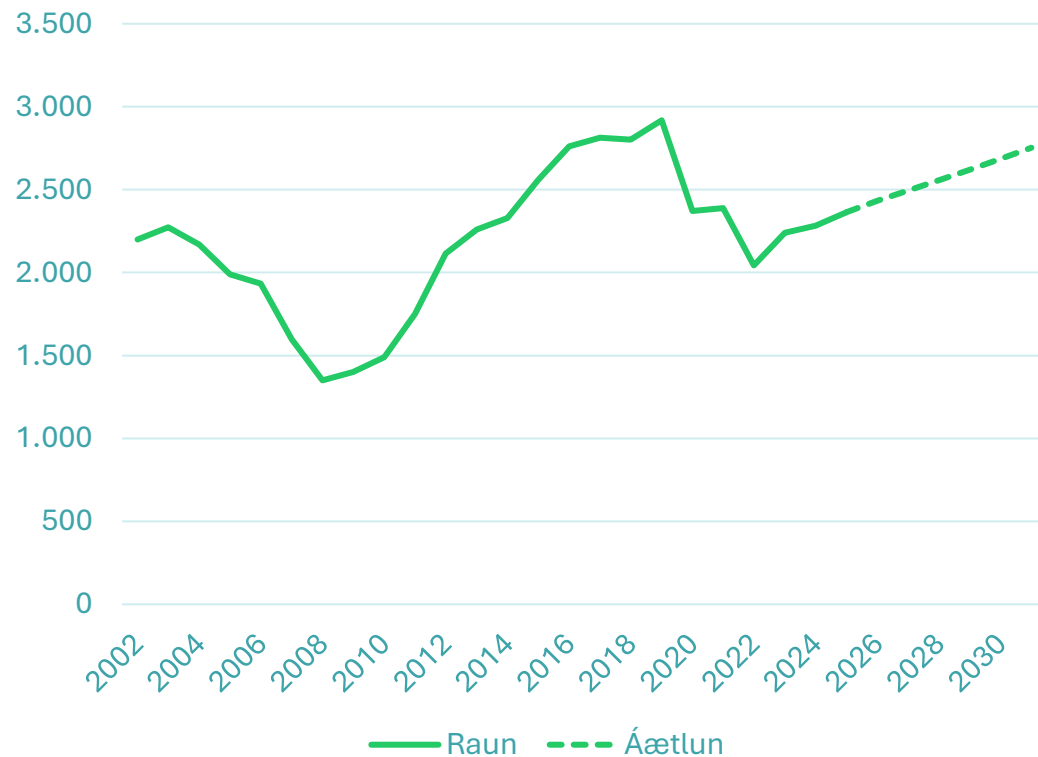
Transport for London (TfL)



Fargjöld og framlög eigenda

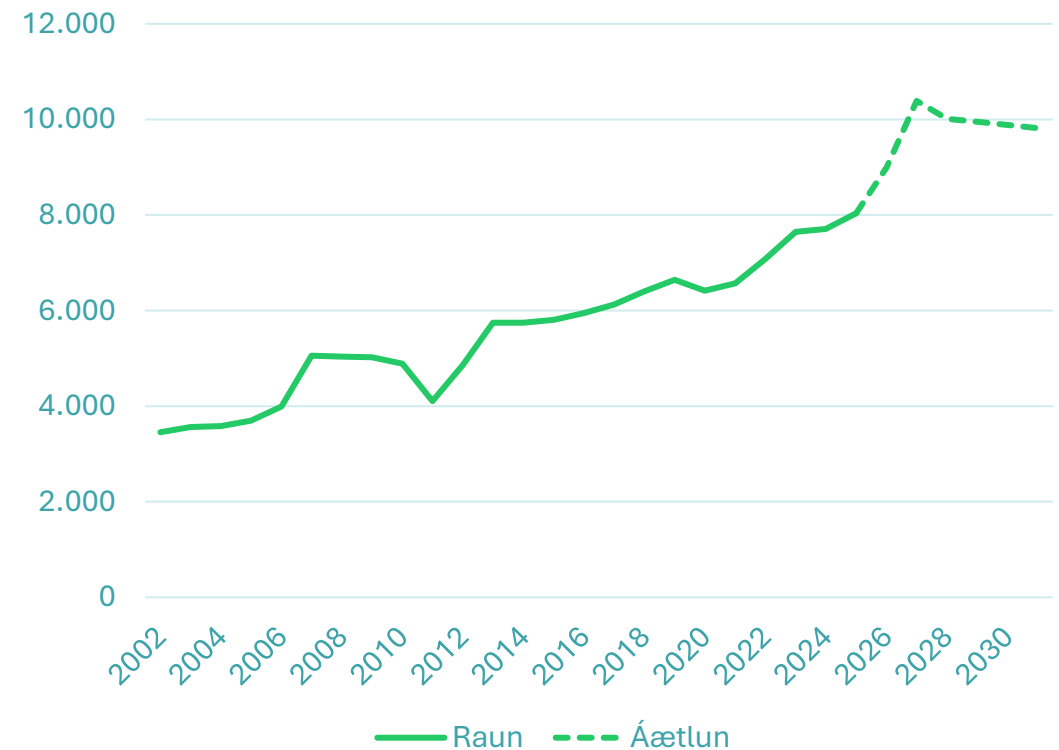
Raun 2002-2025 og áætlun 2026-2031 á föstu verðlagi

Fjargjöld



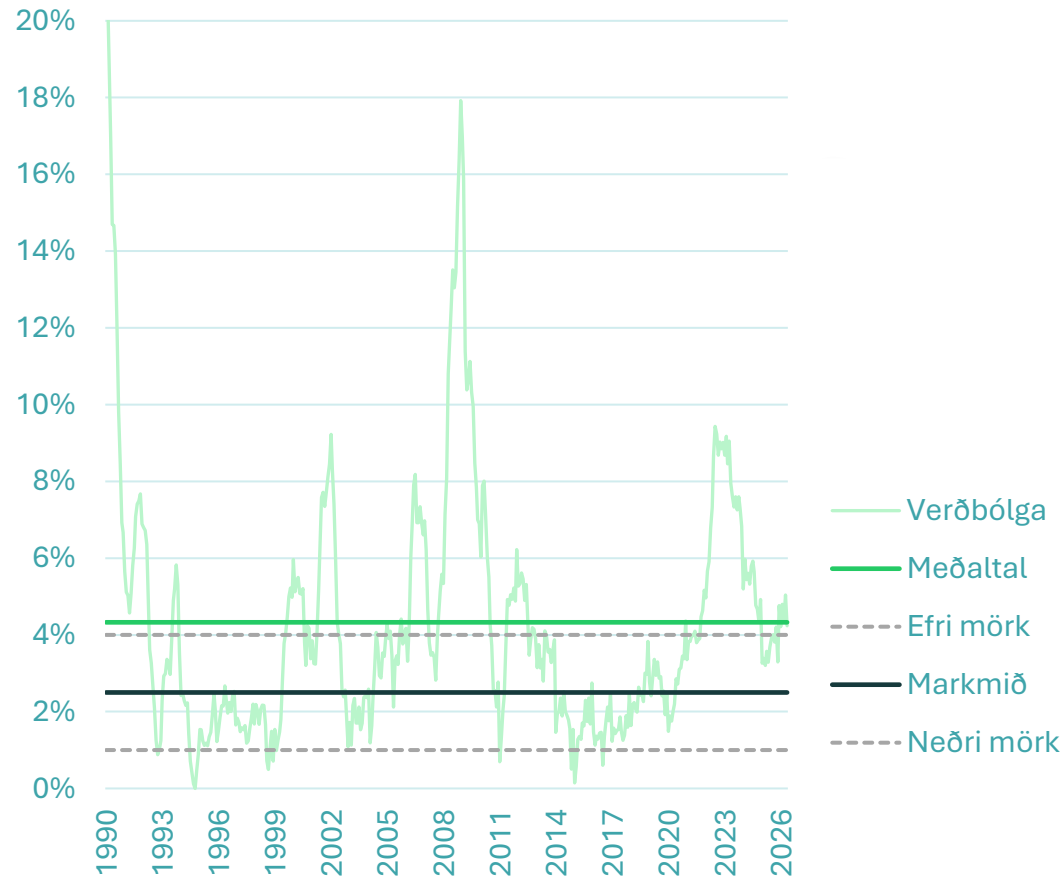
Framlög eigenda

Sveitarfélög og ríki

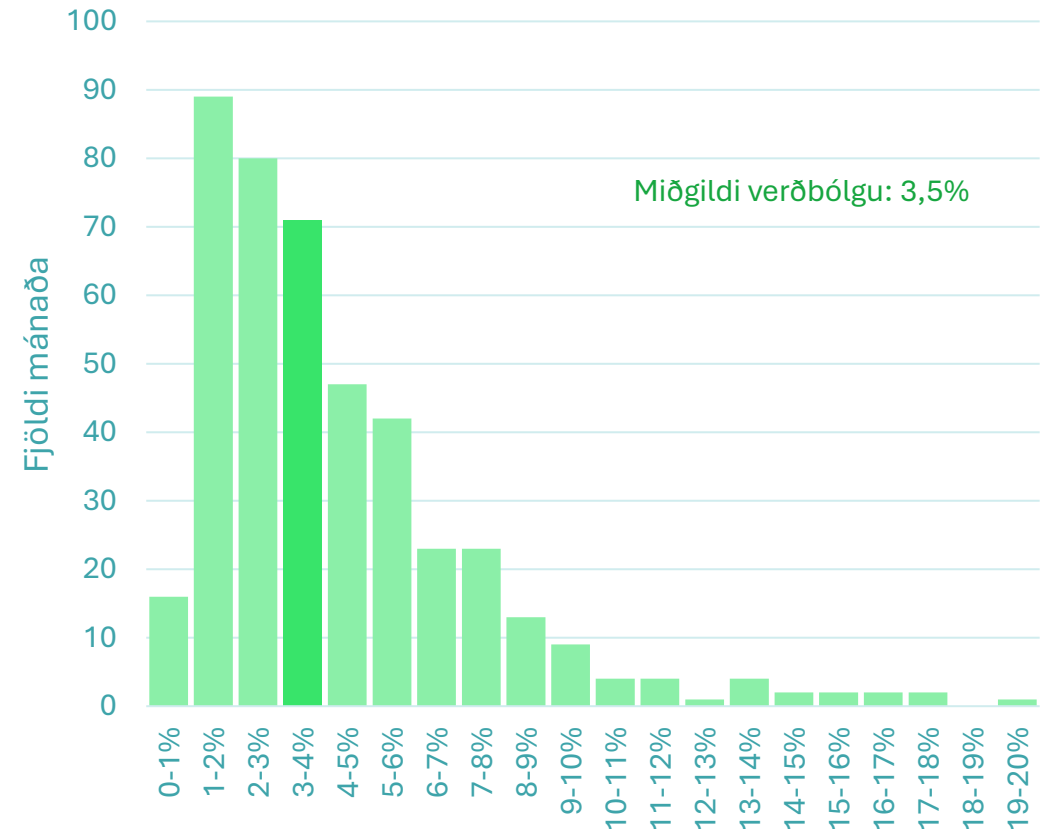


Forsendur verðbólgu

Verðbólga á Íslandi



Tíðni verðbólgu pr. mán 1990-2026



Endurskoðun á gjaldskrá

- Gjaldskrá skal endurmetin tvisvar á ári
 - ✓ Um mitt ár
 - ✓ Í árslok

Tillaga:

- Hækka verð tímabilskorta í samræmi við breytingu vísitölu neysluverðs janúar–júní 2026
 - ✓ Ca. 3,8% hækkun
- Halda verði stakra fargjalda óbreyttu út árið 2026

Starfs- og fjárhagsáætlun 2027

31. júlí 2026