



Norrtågs kvalitetsredovisning År 2016 Kvartal 4

Innehållsförteckning

Stabilt resande 2016	3
Marknadsaktiviteter	8
Ett förbättrat järnvägsunderhåll bidrar till bättre kvalitet	9
97 % regularitet 2016	11



Stabilt resande 2016

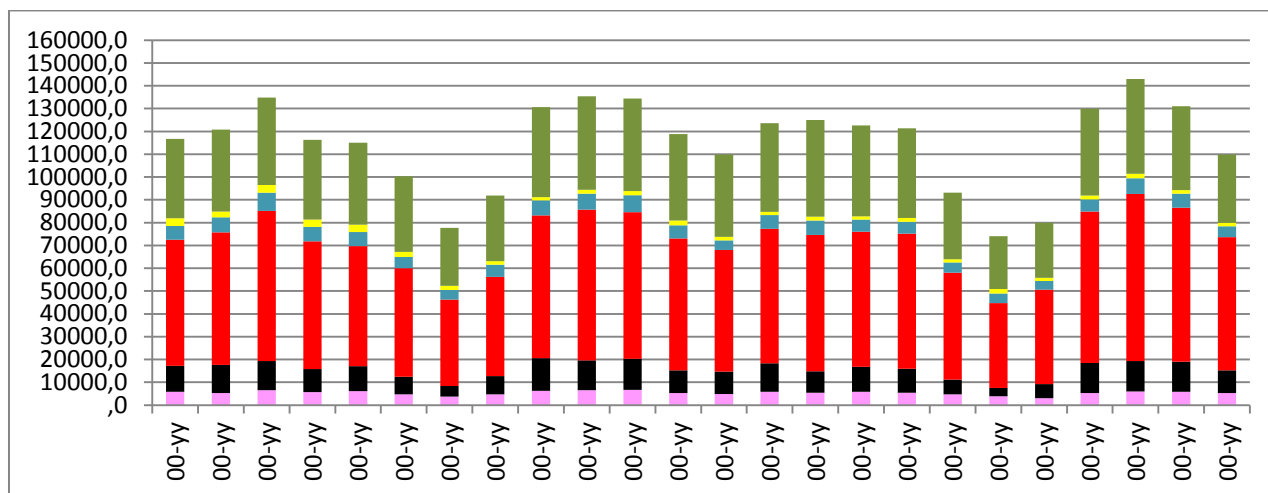
2016 har varit ett händelserikt år. Byte av tågoperatör har inneburit nya erfarenheter och ett bra avstamp för nästa avtalsperiod. Norrtågtrafiken har sedan starten 2010 haft ökat resande på tågsträckorna, framförallt på Umeå-Sundsvall, Umeå-Vännäs och Sundsvall-Östersund. Under 2016 har det skett en viss minskning (2 procent) vilket kan förklaras med flera orsaker. Det är också stor skillnad mellan sträckorna. Umeå-Sundsvall dominerar resandet och har en fortsatt ökning, vissa turer har överfulla tåg i rusningstid. Storlien-Sundsvall har fått en svag minskning, sannolikt beroende på att asylboenden har lagts ner mellan Sundsvall och Storlien. De övriga fyra linjerna har en relativt stor minskning främst beroende på störningarna i infrastrukturen vilket har lett till ett minskat utbud, att trafiken till Lycksele varit bussersatt i fyra månader beroende på en större olycka samt att elevunderlaget i Vännäs har minskat.

Flera olika aktörer som är engagerade i Norrtågtrafiken har arbetat systematiskt för att komma till rätta med infrastrukturproblem och fordonsrelaterade problem som funnits framför allt vintertid. Under 2015/2016 kan tågtrafiken beskrivas som stabil. Norrtåg har en punktlighet på 90 procent, en förbättring med 4 procent från 2015.

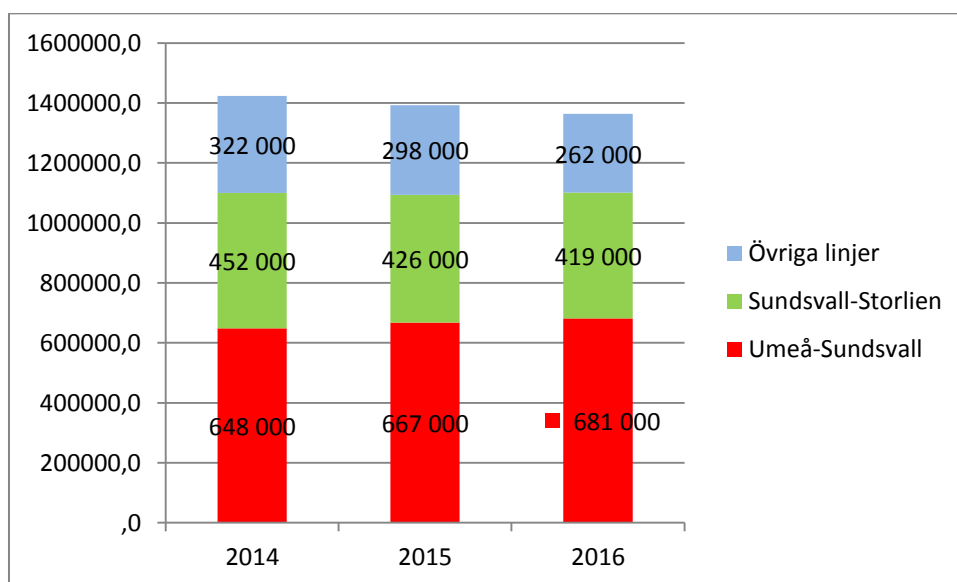
Trafikföretaget Tågkompaniet AB, tog över trafiken i augusti 2016. Ett nytt utbud av biljetter, prisnivåer och service ombord har erbjudits resenärerna. Tågkompaniet har en aktiv roll på sociala medier som Facebook och Instagram. Under hösten har de implementerat en app för biljettförsäljning. De arbetar aktivt med marknadsföring både genom deltagande på olika marknadsevent och genom kampanjer och annonser på hemsidan, www.norrtag.se.

Tågkompaniet har en annan prissättning och andra produkter jämfört med Botnietåg. De har tagit upp konkurrensen med länens pendlarkort och håller ett betydligt lägre pris och med möjlighet att förboka platsbiljett men med en begränsning att pendlarkortet endast gäller på Norrtåg. Vi ser en överflyttning från RKM:s pendlarkort till Tågkompaniets pendlarkort. Vidare har Tågkompaniet förutom enkelbiljetter också ett erbjudande att köpa partibiljetter, vilket efterfrågats av resenärerna. Partibiljetterna omfattar tio enkelbiljetter på en förbestämd sträcka till ett billigare pris jämfört med enkelbiljett. Totalt sett har vi samma volymer avseende arbets- och studiependlingen som fg år.

Variationerna i resande ligger i paritet med tidigare år och resande över året förändras med framförallt med variationer arbets-och studiependling. Den månad som har störst resande är oktober månad, där resandet passerade 140 000 resenärer 2016.

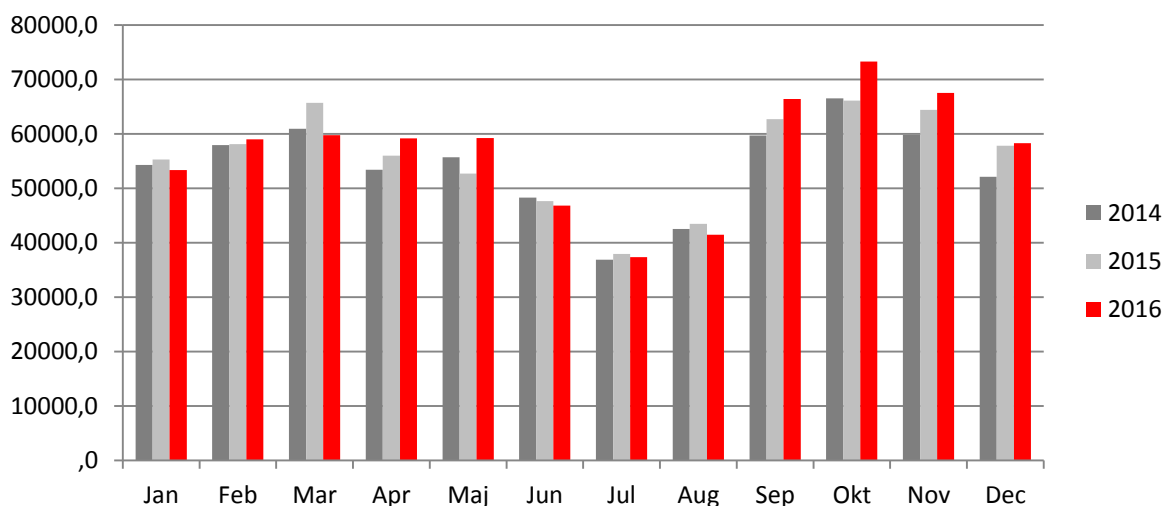


Det är ett enkelt och smidigt resande framförallt på sträckan Umeå - Sundsvall med bra turtäthet, hög regularitet och punktlighet som bidrar till en stabil resandeutveckling. Resandeökningen är fortsatt 2 procent på denna sträcka. Det är ett minskat resande på Sundsvall-Storlien med -2 procent. Infrastrukturproblem bromsar utvecklingstakten främst i de norra delarna av trafiksystemet. På de övriga sträckorna har resandet gått ned med cirka -12 procent.



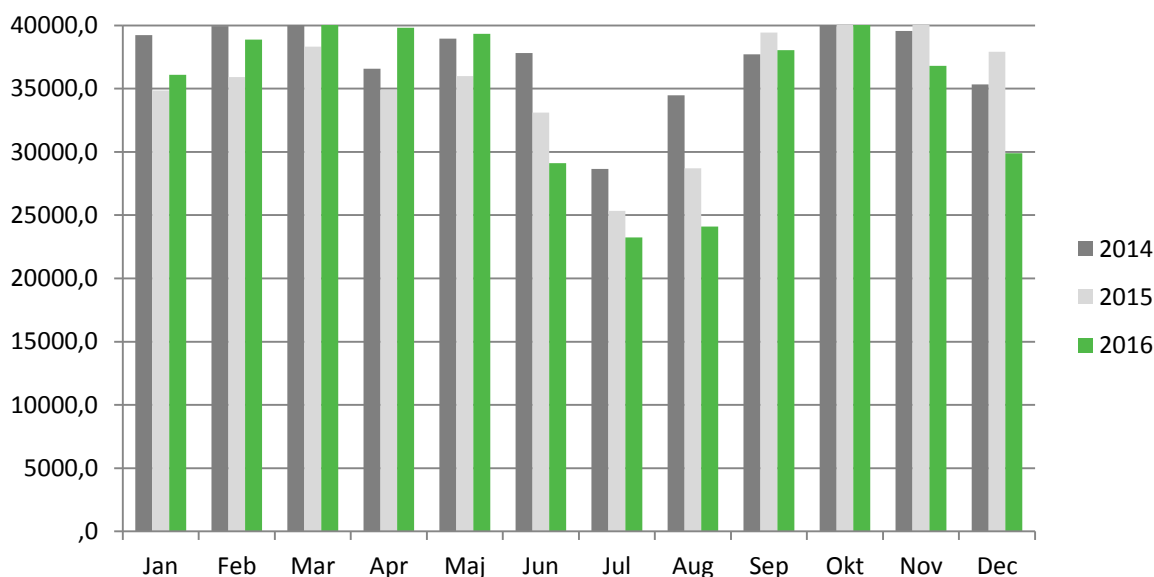
Umeå-Sundsvall: En positiv resandeutveckling

Resandet ligger på 62 000 resenärer i snitt varje månad under senaste kvartalet, Totalt för 2016 är resandet 681 500 eller +2 procent, jämfört med 2015. Resandeströmmarna mellan Umeå-Örnsköldsvik är fortfarande den starkaste relationen på sträckan och Umeå-Sundsvall har ett fortsatt starkt resande med anslutningar söderut. Linjen har sedan 2013 förstärkt sin viktiga roll för arbets-, tjänste- och studieresor. Lösningarna med två stationer i vardera Umeå, Örnsköldsvik och Sundsvall har visat sig framgångsrika för stråkens och regionernas funktion. Umeå Östra har de högsta passagerarvolymerna av Norrtågs samtliga stationer. Dessutom är det påtagligt att Umeå Ö ger en viktig balansering av arbetsmarknaderna och stärker kompetensförsörjningen.



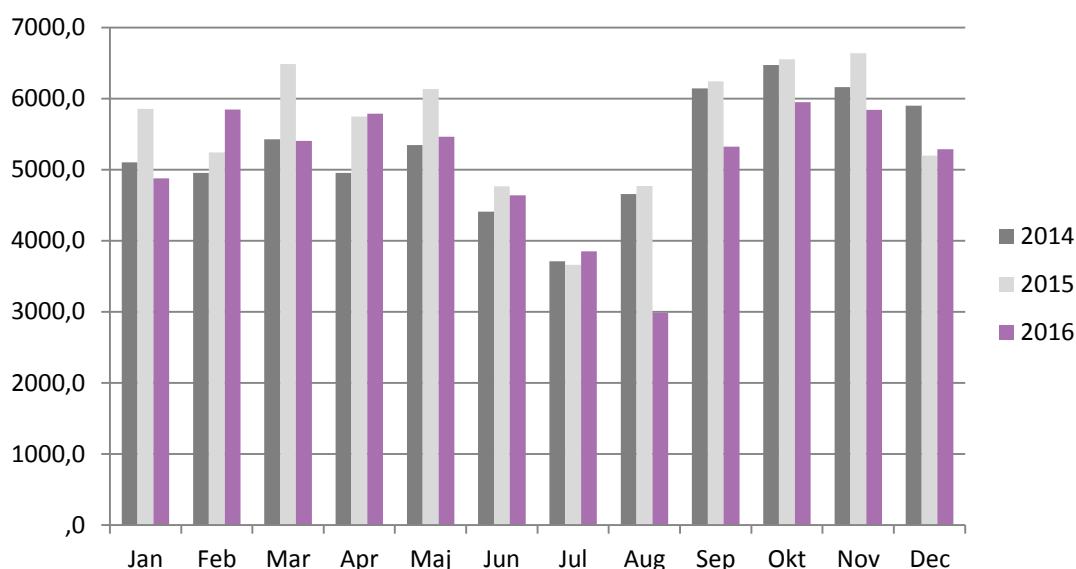
Sundsvall-Trondheim: Många stopp möjliggör ett bra utbud till länen

Sträckan Storlien-Östersund-Ånge-Sundsvall har helt andra karaktärsdrag än linjen längs kuststråket. Många små stationsorter betjänas med trafik sedan 1990-talet. Detta har inneburit att dessa orter har kunnat fortleva och att det sedan många år finns ett väl utvecklat samspel i detta stråk, varvid främst Sundsvall C och Sundsvall V, Ånge, Bräcke, Östersund C och Åre har viktiga roller för övriga orter i stråket. Antalet resor på linjen uppgick 2016 till cirka 419 000, en minskning med 2 procent jämfört med 2015. Den avvikelser vi ser är främst kopplat till spontana resor med köp av biljett ombord samt att asylboenden med stort resande har minskat.

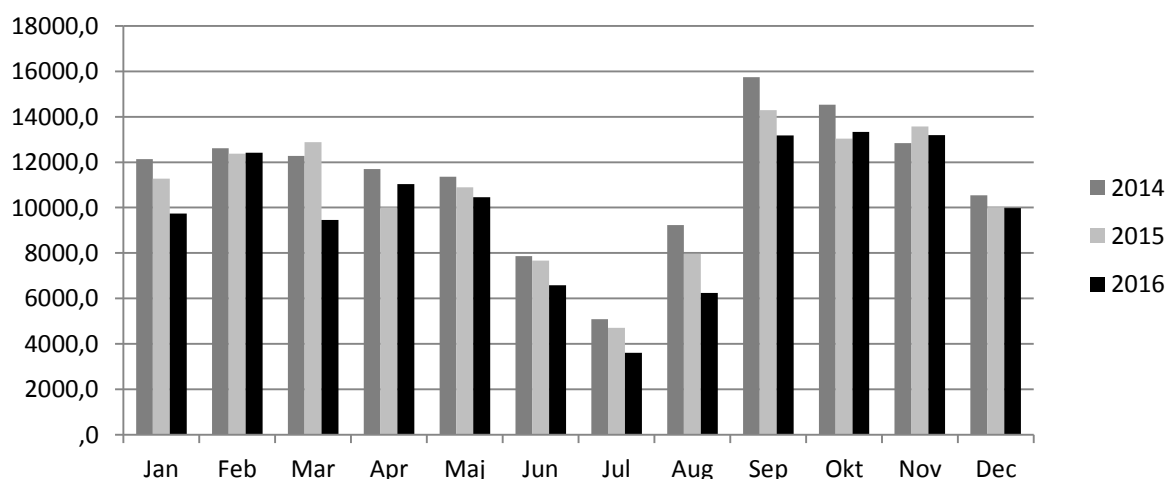


Vännäs-Umeå och Lycksele-Umeå – viktiga sträckor för inlandsorterna.

Linjerna Vännäs-Umeå och Lycksele-Umeå har viktiga roller för inlandsorterna. Lycksele och Vindelns kommun har viktiga flöden för arbete och utbildning främst till Umeå. Sedan 2013 har Tvärålund i Vindelns kommun en station på sträckan. Den ökade tillgängligheten och arbetsmarknadssamspelet i stråket avspeglas också i ökade pendlingskvoter, i synnerhet för kvinnor. Till följd av bristande linjekapacitet och fordonsproblem har Lycksele-Vindelns-Umeå ännu inte utvecklats utifrån sina reella potentialer. Sårbarheten på sträckan **Umeå-Lycksele** är stor, eftersom det är en dieselsträcka och det finns inget reservfordon vilket avspeglas i sviktande siffror i regularitet. Totalt under året har 61 300 resor genomförts, en minskning med 9 procent jämfört med 2015. En starkt bidragande orsak till denna minskning var den olycka som skedde i juli 2016 då tågtrafiken fick ersättas med buss under halva sträckan.

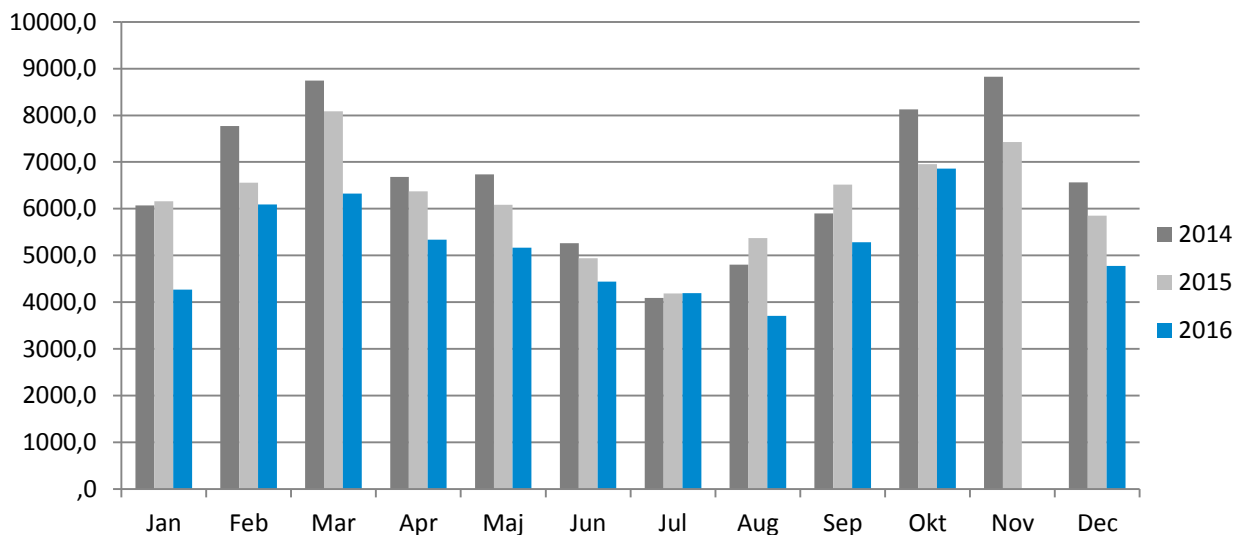


Vännäs-Umeå har främst arbets- och utbildningspendling som underlättas genom halverad restid jämfört med buss. Totalt har 119 000 rest med tåget på sträckan under 2016, en minskning med 7 procent från föregående år. Resande är i högsta grad kopplat till antal elever på gymnasieskolan i Vännäs och ett minskande elevantal har bidragit till denna minskning. Skol- och arbetspendling utgör 75 procent av allt resande.



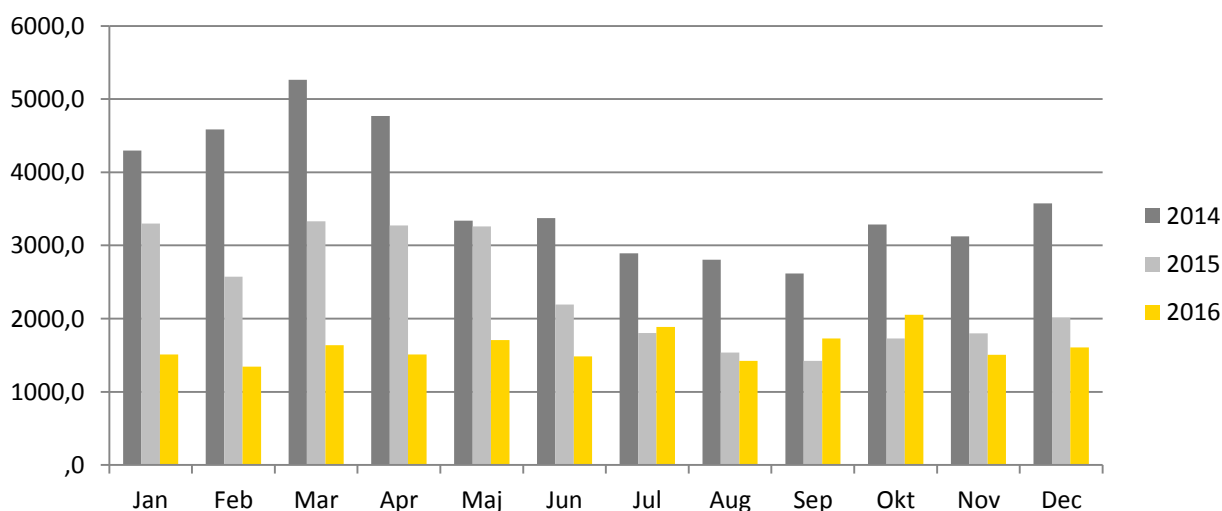
Luleå-Kiruna: Infrastruktur, signalstörningar och godståg påverkar trafiken

Totalt uppgår resandet till 62 600 resenärer för 2016, en minskning med 16 procent jämfört med 2015. Flertalet resor görs till malmfälten och osäkerheten kring stabiliteten i trafiken beroende på omfattande banarbeten gör att resenären väljer andra fordonslag. Resande över 100 kilometer utgör hela 86 procent. Restiderna är idag för långa för att medge omfattande arbets- och utbildningspendling, men potentialer finns med kortare restider särskilt för Gällivare att med dagspendling nå Boden, Sunderbyn, Luleå Tekniska Högskola (Notviken station) och Luleå C.



Umeå-Luleå: Minskad trafikering på grund av rälsbyte

Linjen Luleå-Boden-Bastuträsk-Vindelns-Umeå har sedan 2014 problem till följd av kraftigt nedsatt hastighet på sträckan Boden-Bastuträsk till följd av stora kvalitetsbrister i infrastrukturen och till följd av detta ett större pågående rälsbyte. Detta har lett till långa restider, osäker tidhållning och detta har hållit tillbaka utvecklingen av flödena till/från Vindelns och Umeå och flödena till/från Boden, Sunderbyn, Notviken och Luleå C. Hastighetsnedsättningarna har gjort att Norrtåg minskat trafikeringen på sträckan från 3 till 1 daglig dubbeltur. Totalt har vi ett resande med 19 000 eller en resandeminskning med totalt 31 procent.



Marknadsaktiviteter

Tågkompaniet är aktiva på sociala medier som Facebook och Instagram. Under hösten har de implementerat en app för biljettförsäljning men den saknar idag realtidsinformation om trafikstörningar och tidtabeller. På hemsidan, www.norrtag.se publiceras kampanjer och annonser i ett led att locka både nya och gamla resenärer.

Tågkompaniet har deltagit i olika aktiviteter i respektive län. Hållbarhetsveckan i Vindeln, Åre höstmarknad, På stan utan vår bil i Luleå, Yrkesmässan i Härnösand är några exempel där Norrtågs varumärke har exponerats.



Första oktober arrangerades Drömtåget från Luleå till Haparanda under parollen "Ta drömtåget." Norrtåg bjöd på sex gratisavgångar mellan Luleå och Haparanda, med stopp i Boden och Kalix. Totalt fanns 960 platser att boka – och på bara några dagar har de tagit slut. Arrangemanget gjordes tillsammans med Kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten och Norrtåg AB.

Sociala Medier



FACEBOOK



INSTAGRAM

Tågkompaniet kommer fortsättningsvis arbeta aktivt på Facebook och Instagram med annonseringar. På hemsidan ska det lanseras en ny menyknapp som kommer att kallas: "Reseinspiration" där Tågkompaniet tillsammans med Turistbyråerna tar fram aktiviteter på de olika resmålen, för att öka intresset för resa med tåg. På hemsidan ska en eventkalender publiceras där resenären kan se vad som sker på de olika orterna.

Ett förbättrat järnvägsunderhåll bidrar till bättre kvalitet

För att kollektivtrafiken ska vara ett reellt alternativ är det viktigt att kollektivtrafiken är i tid så att resenärerna kan komma till jobb och skola, men också att den är konkurrenskraftig genom att vara snabb och enkel att använda. Norrtåg och operatören ansvarar för många delar men staten ansvarar för vissa andra viktiga delar. Exempelvis hur pendel- och regionaltåg prioriteras jämfört med andra tåg och för det för regionerna viktiga järnvägsnätet som är i många delar i skriande behov av både förbättrat underhåll och reinvesteringar. Utan dessa nödvändiga förbättringar av grundförutsättningarna kommer inte kollektivtrafiken kunna bidra till att uppnå de transportpolitiska målen.

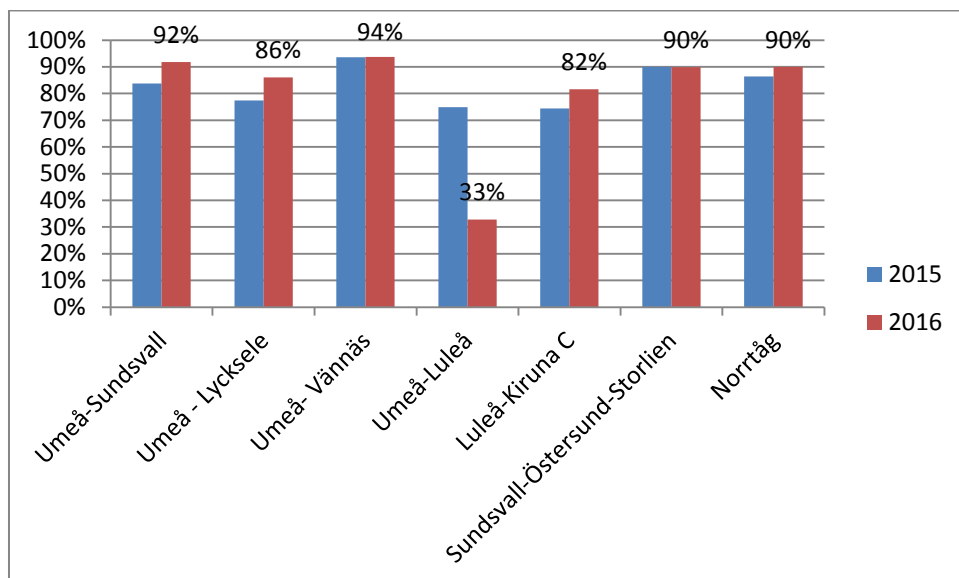
Vid trafikstörningar är det viktigt hur informationen når den drabbade resenären. Resenären vill få information och kunna planera alternativa resvägar, möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar men även hur resenären ska minimera effekterna av trafikstörningarna. NKL ger tydliga signaler hur viktigt det är med rätt skyltning, utrop och rätt information via sms-notifieringar, appar och hemsida. Tågkompaniets servicecenter arbetar här aktivt tillsammans med Trafikverkets trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden vid trafikstörningar.

Tågkompaniet har sedan trafikstart arbetat aktivt för att i första hand förbättra punktlighet men även information till sina resenärer. Aktiviteter som genomförs är bl.a. verksamhetsuppföljning med alla förare, ett aktivt arbete med Trafikverket att se över så att det är rätt mätpunkter på banan. Arbetet med Trafikverket bör få effekt på punktlighet under kvartal 1 2017. Information via sms och hemsida har haft bristande kvalitet men Tågkompaniet arbetar aktivt med ett förbättringsarbete.

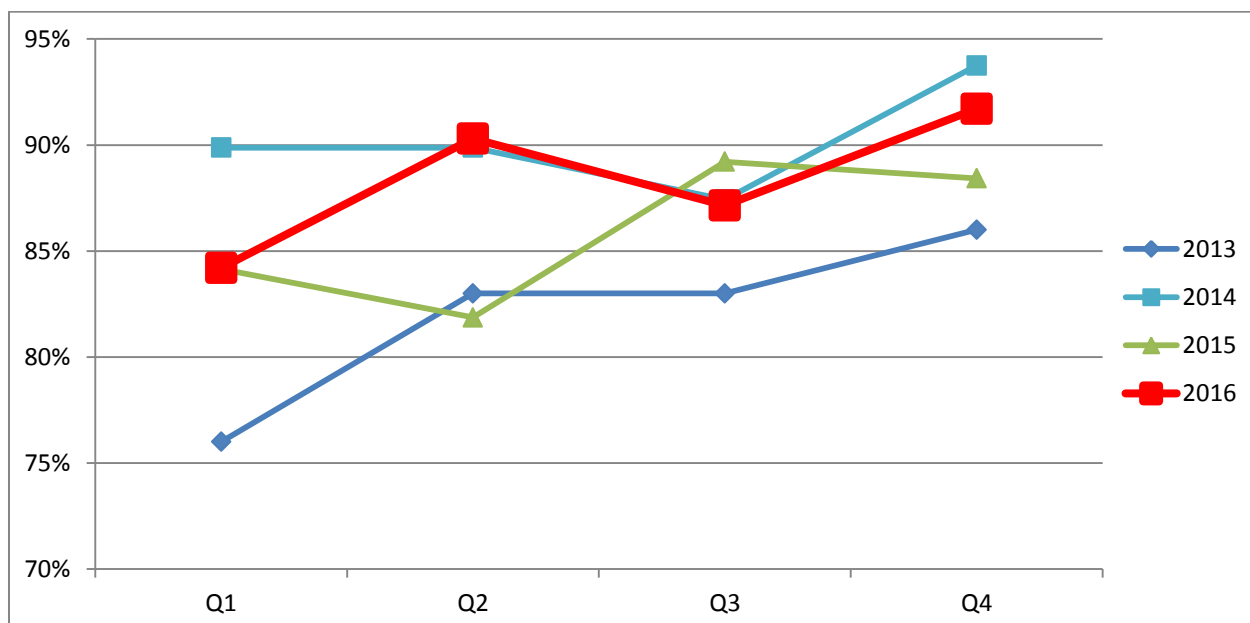
Statistiken över ankomstpunktlighet anger hur stor andel av tågen som har nått sin slutstation eller en viktig bytespunkt i rätt tid. Tågen räknas vara i tid om de kommit fram inom fem minuter efter ankomsttiden enligt tidtabellen. Att tågen ställts in kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller någon vagn och att tåget därför har tagits ur trafik. Andra orsaker kan vara att tåget har varit med i en olycka eller att det har blivit stopp på sträckan och resenärerna har fått resa vidare med ett annat tåg eller med buss.



Norrtåg har en punktlighet på 90 procent, en förbättring med 4 procent från 2015. Sträckorna Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Östersund har stabila värden. De nedgångar vi ser på främst Umeå-Luleå är kopplat till felaktiga tidtabeller hos Trafikverket. Infrastrukturestörningar och problem med godståg är det i huvudsak på Malmbanan vilket bidrar till sviktande siffror för sträckan Luleå-Kiruna. På sträckan Umeå-Lycksele är det kopplat till ersättningsbussar vid fordonsunderhåll.



Vid en jämförelse mellan de olika kvartalen och år så ser vi en förbättring och punktligheten är stabil. Genomgående är första kvartalet relaterad till vinterproblem och kvartal tre till banarbeten.

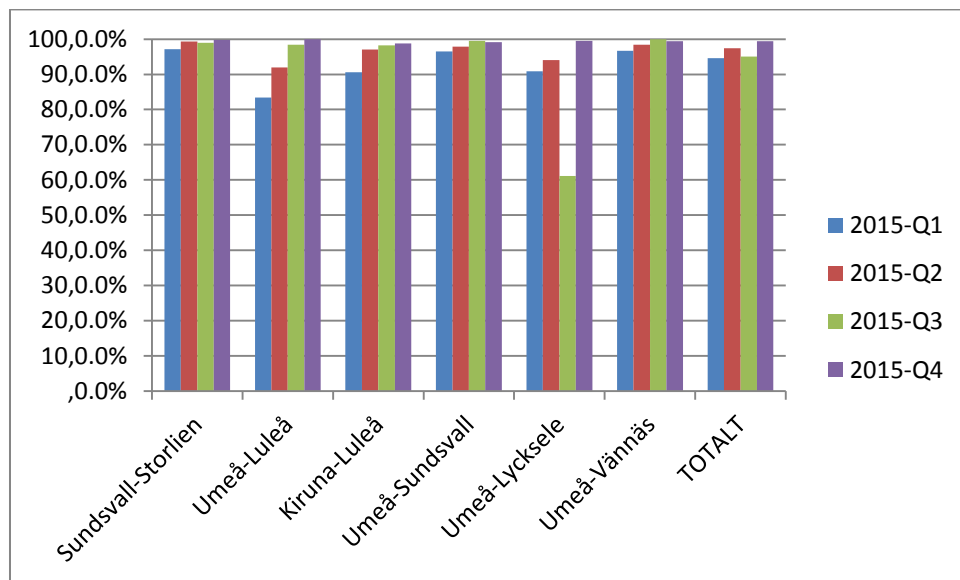


Den jämförande siffran för året i riket är 86,6 procent för RT+5.

Akkumulerat för 2016 uppgår operatörens ansvar för förseningar till cirka 20 procent.

97 % regularitet 2016

Här redovisar vi andelen persontåg som ställts in samma dag eller dagen före planerad avgångstid och persontåg som startat, men av någon anledning inte kunnat gå till slutstationen. Att tågen inte har nått sin slutdestination kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller på någon vagn och att tåget därför har tagits ur trafik. Andra orsaker kan vara att tåget har varit med i en olycka eller att det har blivit stopp på sträckan och resenärerna har fått resa vidare med ett annat tåg eller med buss.



Vid jämförelse över året har trafiken varit stabil. På flertalet sträckor ser vi en bra regularitet. Dieselfordonets skador i form av motorbrand, skador på växellådor samt en större skada i juli orsakad av en nedfallande kontaktledning som medförde ett stillastående fram till oktober mm Detta medför inställda delturer vilket har bidragit till en minskad regularitet.

Orsak till inställda turer

2016 uppgick antal inställda turer till 1 800 cirka jämfört med 1000 st 2015. Den största andelen inställda sträckor är hänförligt till dieselfordonet, Y31 och sträckan Umeå-Hällnäs-Lycksele. De inställda turerna i januari månad som är operatörens ansvar är kopplat till extrem kyla. Antalet som är kopplat till infrastruktur/banarbeten är jämförande med 2015, cirka 200 st.

