



Norrtågs kvalitetsredovisning År 2014 Kvartal 2

Innehållsförteckning

Resandeutveckling + 28 %.....	4
Vad tycker våra resenärer ?	9
Banarbete, signalfel och nedrivna kontaktledningar	11
Regularitet – 96 % ack 2014	13



94 % är helhetsintrycket på sträckan Umeå-Sundsvall

Under mars och april månad har Norrtåg fångat upp 3 300 resenärers synpunkter och kommentarer, genom NKI och Resevaneundersökning som skett ombord på samtliga sträckor. Kundnöjdheten är i överlag god. De förbättringar resenärerna främst önskar är lägre biljettpris, bekvämare sittplatser och enkelt att resa med bagage. På de två stora sträckorna Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Storlien är helhetsintrycket 94 % resp 90 %. Upplevelsen av komfort har stor inverkan på trivseln för resenären. På de sträckor där vi har en avvikande fordonstyp eller problem med regularitet och punktlighet minskar andelen nöjda resenärer.

125 000 nya resande genom Norrtåg

Om möjligheten att åka tåg inte hade funnits hade ca 40 % av våra resenärer istället åkt buss medan 35 % hade åkt bil. Ca 10 % av resenärerna hade inte rest överhuvudtaget om tåglinjen inte hade funnits. Översiktligt betyder detta att Norrtågsförsöket år 2013 skapade ca 125 000 nya resor. Det flesta resor handlar om resor till och från arbetet, studier men även resande i fritiden. Den utbyggda tågtrafiken har gjort Norrtåg till ett attraktivt kollektivt resande, vid analys av gjord resevaneundersökning i april 2013.

Vi ser en positiv resandeutveckling 2014. Jämfört med första halvåret 2013 är ökningen av resandet hela 28 %. Det är främst våra stora sträckor som Botniabanan och Sundsvall-Storlien som står för den stora ökningen. För att vi ska fortsätta denna positiva utveckling följer vi upp trafiken och tar aktiva åtgärder så att vi kan förbättra kvalitetstal som komfort, regularitet och punktlighet.

9 % förbättrad regularitet

Vid jämförelse med fg år första halvåret har regulariteten förbättrats med 9 % och för 2014 är siffran totalt 95,6 %. Vi ser en klar förbättring på alla sträckor förutom sträckan Umeå-Lycksele. Fordonsproblemen på dieselsträckan har varit stora under första halvåret men läget har stabiliserats och det underhåll som har gjorts på tåget har förbättrat tillgängligheten. Infrastrukturen är den största orsaken till inställda turer på övriga linjer, ack 2014 utgör det 2 % av inställda turer.

Rätt tid inom 15 min = 96 %

Våra resenärer måste få känna sig trygga att tåget går, kommer fram i tid och får bra service. Vi måste komma bort från en vardag där det pratas om urspårade tåg, nedrivna kontaktledning, signalfel och dålig infrastruktur. En förbättrad punktlighet är helt centralt. Detta halvår ser vi klara förbättringar på de faktorer som Norrtåg råder över.

Punktligheten förbättras över tid och under första halvåret ankom 96 % av tågen inom 15 min i rätt tid, frånräknat sträckan Umeå-Luleå. Merparten av störningarna kan hänföras till infrastruktur och andra operatörer.

Resandeutveckling + 28 %

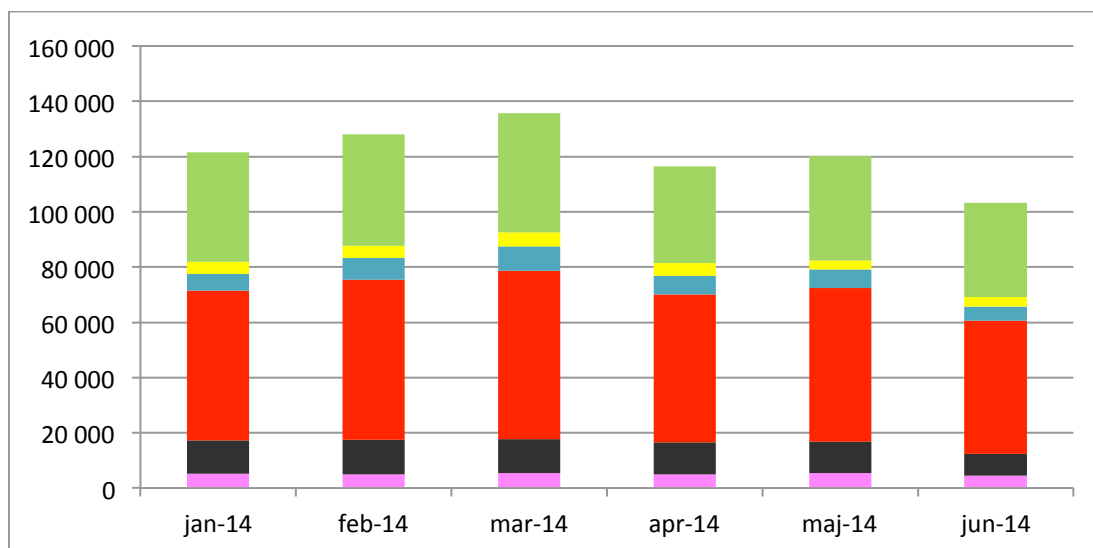
Resandeutvecklingen för första halvåret har både positiva och negativa trender

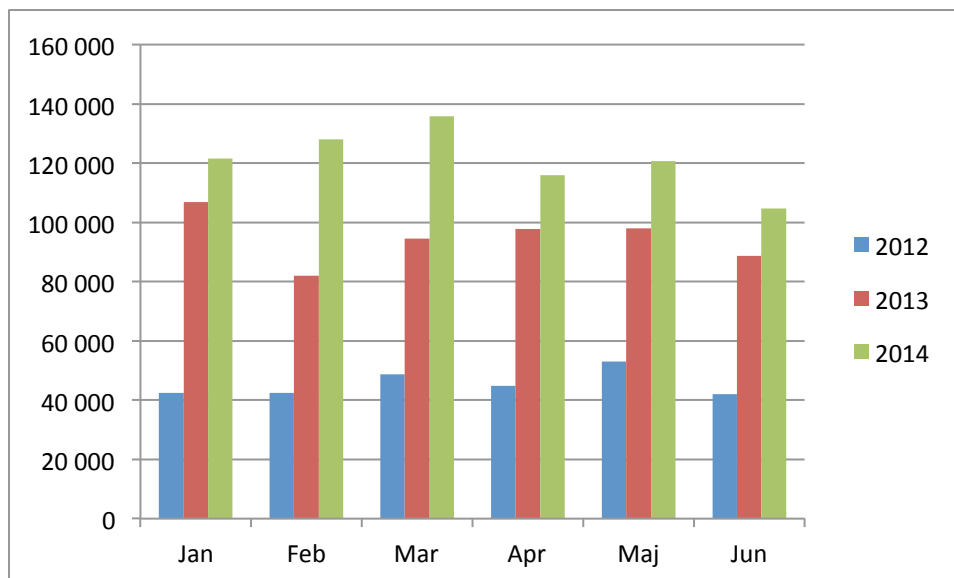
Resenärsutvecklingen har totalt varit positiv under första halvåret, antal resenärer uppgick till knappt 120 000 per månad eller totalt 725 000. Ökningen jämfört med andra halvåret 2013 är +5 % men jämfört med första halvåret 2013 hela 28 %.

Sett till de enskilda sträckorna har resandet, jämfört med 2013, ökat enligt följande:

- Umeå-Sundsvall +40 %
- Sundsvall-Trondheim +29 %
- Umeå-Vännäs +32 %
- Umeå-Lycksele -7 %
- Luleå-Kiruna - 13 %.

Jämfört med 2013 finns det omständigheter som gav effekter i resande bl a på sträckan Umeå-Luleå. Under första kvartalet 2013 bussersattes tågtrafiken på sträckan Umeå-Luleå till följd av fordonsbrist. I år uppstod brister i banan vilket föranledde kraftiga hastighetsnedsättningar på banan, som ökade restiden upp till 60 min och resandet har sjunkit under första halvåret. From maj månad finns en ny tidtabell på sträckan pga av de spårbyte som påbörjats. Sträckan Luleå-Kiruna har haft problem med inställda tåg pga av kyla i början av 2014 samt förseningar uppkomna av signal- och kontaktledningsfel. Umeå-Lycksele har haft problem med fordon vilket föranlett förseningar och inställda turer. Övriga sträckor visar fortsatt positiv resandeutveckling. Regularitet och punktlighet är viktiga faktorer för att dra till sig nya resenärer och behålla resenärer.



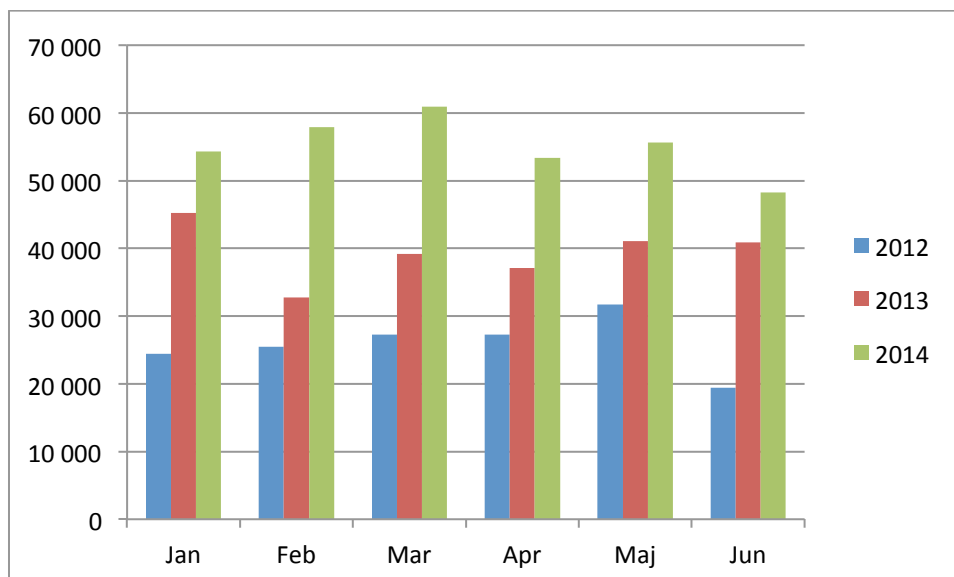


Jämförelse totalt mellan åren.

Umeå-Sundsvall: Stadig resandeökning + 40 % jämfört med 2013

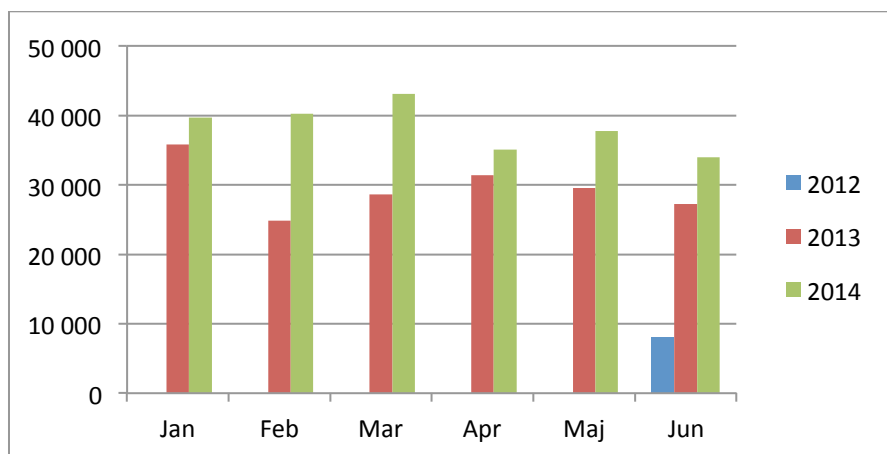
Resandet ligger i snitt med 57 000 resenärer månadsvis. Totalt för 2014 ack är resandet 330 000. Enligt gjord resevaneundersökning ligger de arbets- och skolanknutna resorna på cirka 56 %. Andelen för resor i anslutning till nöjen och besök är också hög, cirka 36 %. Denna fördelning visar att kuststråket håller på att utveckla ett "storstadsalternativ", där resandet är ett samspel mellan arbete och fritidsaktiviteter.

Vid genomlysning av resande på sträckan ser utvecklingen ut enligt nedan



Sundsvall-Trondheim: En linje med många små stationsorter.

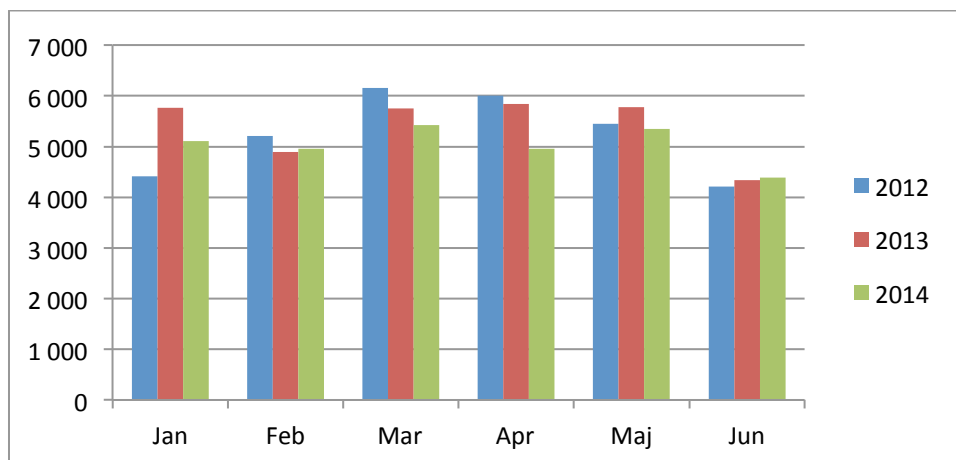
"Mittlinjen" Storlien-Östersund-Ånge-Sundsvall har helt andra karaktärsdrag än linjen längs kuststråket. Många små stationsorter betjänas med trafik redan sedan 1990-talet. Detta har inneburit att dessa orter har kunnat fortleva och att det sedan många år finns ett väl utvecklat samspel i detta stråk, varvid främst Sundsvall C och V, Ånge, Bräcke, Östersund och Åre har viktiga roller för övriga orter i stråket. Resandet som är relaterad till skol- och arbetspendling utgör cirka 55 %. Resor med anknytning till nöjen är cirka 34 %. Under sista kvartalet 2013 var antalet resenärer i snitt 38 000 per månad, vilket håller i sig. Den totala ökningen jämfört med 2013 uppgår till 29 %. Totalt uppgår antal resenärer för första halvåret till 229 000 st.



Norrtåg startade trafiken from juni 2012

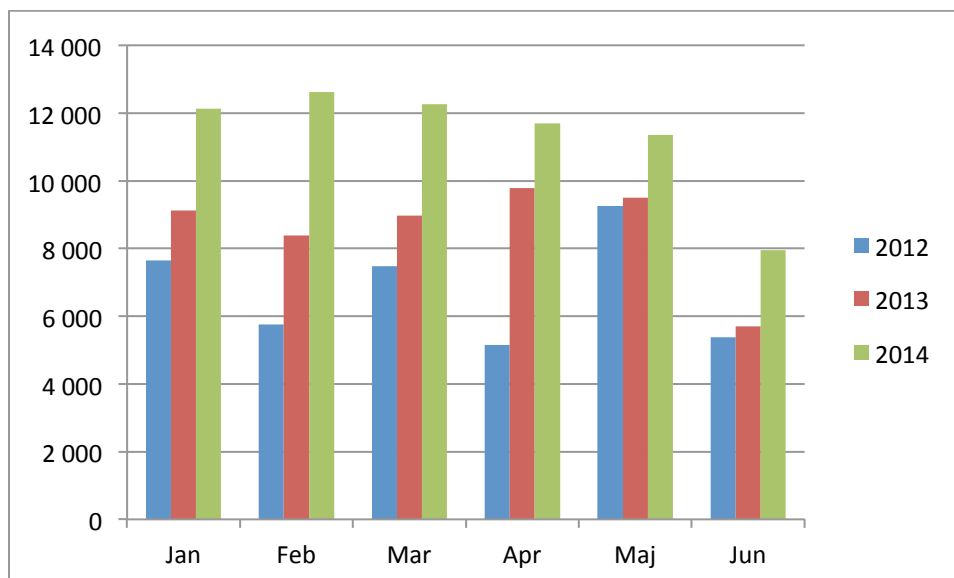
Umeå-Lycksele: Problem med regularitet ger effekter på resandeutvecklingen

Sträckan Umeå-Lycksele har haft problem med regularitet orsakad av underhåll på fordonet. Under hösten 2013 har resandet varit stabilt runt 6 000 per månad men vi ser idag ett tapp på cirka 1000 per månad. Totalt under halvåret har 30 000 resor genomförts. Den stora andelen av resande knutet till arbets- och skolanknutna resor är hänförligt med pendlare till Vindeln i första hand. Resor för ärenden kopplat till fritid, nöje och besök utgör kring 25 %.



Umeå-Vännäs: 85 % arbets- och skolanknutna pendlarreande.

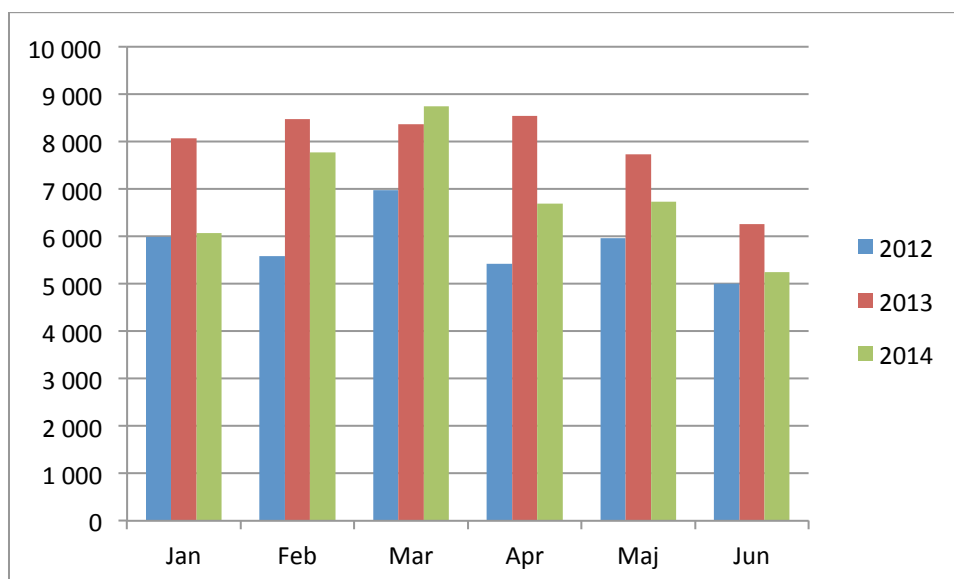
Under första halvåret uppgår resandet i snitt med 12 000 resenärer. Totalt under kvartalet har 60 000 st åkt med pendlartåget.



Luleå-Kiruna: 65 % av resandet är knutet till arbetspendling.

Linjen har sedan länge utgjort en viktig funktion särskilt för Malmfälten. Detta gäller såväl tjänsteresor som andra reseändamål. Den arbetspendling som görs är cirka 65 % av allt resande och kopplat till enkelbiljetter. Andel resenärer som åker på pendlarkort utfärdade av länstrafiken är ett fåtal. Under våren 2014 har trafiken på sträckan Luleå-Kiruna trafikerats med en mix av fordonstyper bl a Lok och Vagn, X62 och X52.

Resandet har sjunkit under halvåret. Totalt uppgår resandet till 41 000 resenärer, en minskning med 13 % jämfört med 2013.

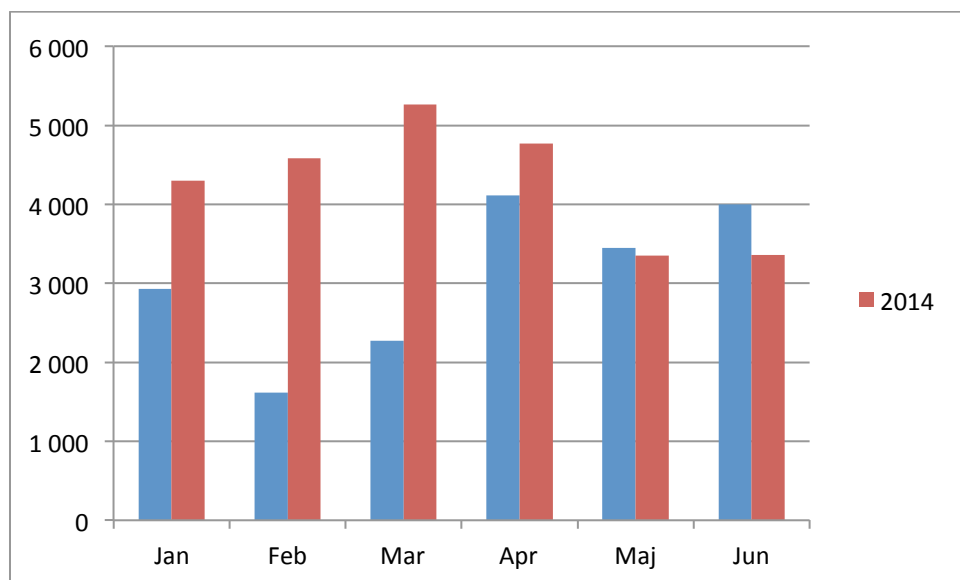


Umeå-Luleå: Kapacitetsproblem på sträckan

Linjen har problem till följd av mycket låg underhållsstandard på sträckan Boden-Bastuträsk. Långa restider, osäker tidhållning etc har hållit tillbaka utvecklingen av flödena till/från Vindeln och Umeå och flödena till/från Boden, Sunderbyn, LTU och Luleå C. Dessa flöden kommer att förhoppningsvis öka när banstandarden är återupprättad. För sträckan Vindeln-Umeå har denna linje en kompletterande funktion till linjen Lycksele-Vindeln-Umeå, främst vad gäller arbets- och utbildningspendling. Totalt utgör resandet knutet till arbets- och utbildningspendling till 64 % och fritid till 25 %.

From maj månad har en ny tidtabell lanserats för sträckan vilket var en direkt effekt av de spårbyte som sker på sträckan. Konsekvensen är att Norrtåg tvingas lägga ner två av sex turer och istället hänvisas resenärerna i dessa tidslägen till SJ nattåg. Övriga fyra turer körs som vanligt men med förändrade restider.

Under kvartalet har snittresandet varit 4 000 resenärer per månad. Vid jämförelse med fg års siffror så blir den inte rättvisande, då tågtrafiken var ersatt av buss pga av brist på fordon relaterade till den vinterproblematik som rådde då.



Vad tycker våra resenärer ?

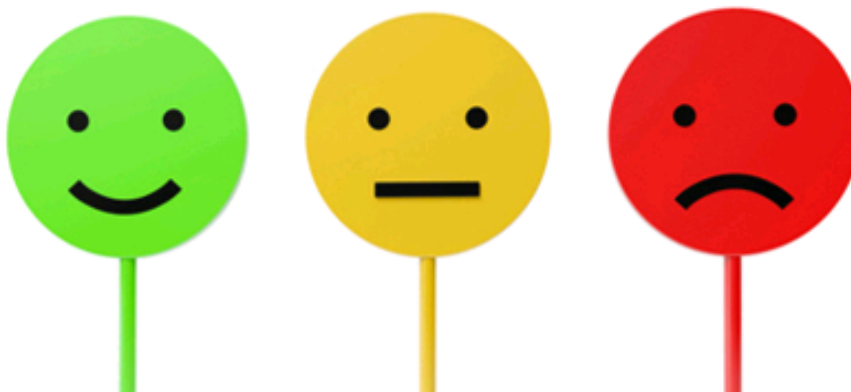
Vi på Norrtåg är intresserade av att lyssna på våra resenärer och vill veta hur de trivs på resan med Norrtåg. Det är viktigt för att vi ska kunna prioritera rätt åtgärder för att utveckla verksamheten och erbjudandet till kunden.

Årligen genomför vi tillsammans med Trafikverket, en kundundersökning för att ta reda på hur våra resenärer uppfattar sina resor. Det är alltid lika intressant att ta del utav resultatet efter en genomförd kundundersökning för att se vad som är bra samt vilka förbättringsområden som kan göra bättre. Det ger också våra resenärer möjligheten att själva ge förslag på förbättringar som kan göras för att resan ska bli bättre. Under april månad har Norrtåg, genom en separat undersökning, även fångat upp 3000 resenärer för att få en bild över våra resenärers resevanor.

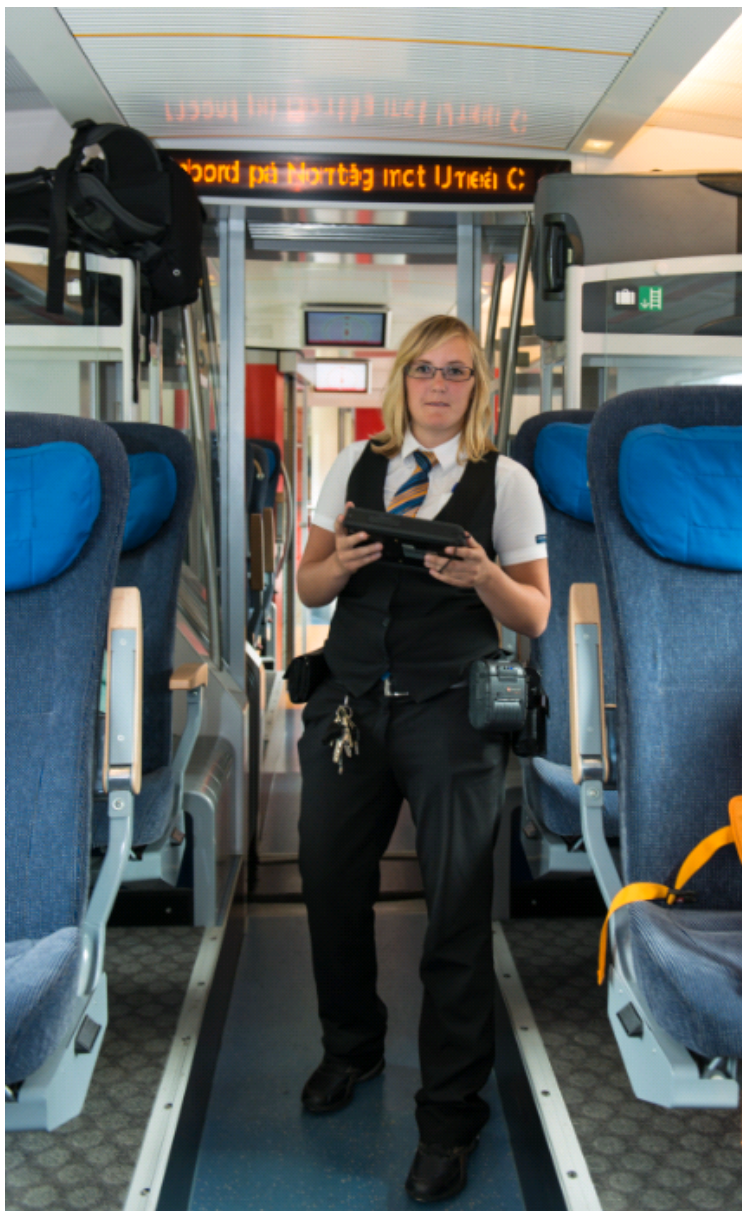
Samtliga mätningar har genomförts av ett externt undersökningsföretag. Resenärerna har genom enkätsvar ombord på tåget lämnat sina synpunkter och kommentarer. Mätningarna av resenärernas uppfattning om oss är breda och på så vis kan vi fånga upp alla nyanser i hur de upplever sin tågresor. I genomförda NKI-undersökningar beaktar vi särskilt resenärernas totala omdöme liksom delkomponenterna komfort, bemötande, trygghet ombord, information och punktlighet.

Upplevelsen av komfort ombord har stor inverkan på resenärens trivsel. Komfort berör grundläggande frågor som att tågen är hela och rena, bekväma samt att det finns fungerande toaletter och bagageutrymmen. Vi arbetar hela tiden med att förbättra komforten och upplevelsen ombord för att motsvara resenärernas ökade krav och förväntningar. Idag ligger indextalet för komfort ombord på 82. Index har varit stabilt och legat på en tillfredsställande nivå de senaste tre åren. Dock finns det undantag på framförallt på sträckan Umeå-Vännäs-Lycksele. Sträckorna har haft fordonsproblem under halvåret och resenärerna efterfrågar moderna tåg med hög regularitet och punktlighet.

Ökad beläggning på tågen är givetvis glädjande, men medför dock, i vissa fall försämrade komfort. Pendelresenären och enkelbiljettresenären kan uppleva konkurrens om sittplatsen. Förbokade platsbiljetter är en trygghet för resenären som bokar en biljett från och till en ort. Mot bakgrund av detta är det positivt att kundernas uppfattning om komforten inte har försämrats.



På de sträckor vi erhållit sämre NKI som Umeå-Vännäs-Lycksele har vi påbörjat ett handlingsprogram som kommer att effektueras under hösten 2014.

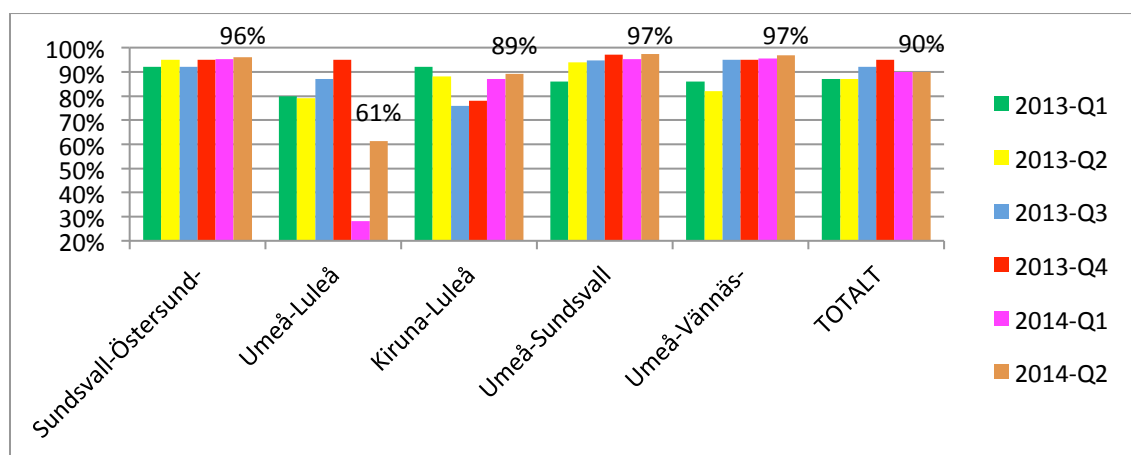


Bemötande från personalen och service ombord får fortsatt bra utfall. På sträckan Umeå-Sundsvall tycker 93 % av våra resenärer att det fungerar bra och hela 96 % på sträckan Sundsvall-Storlien. Det som efterfrågas på de linjer som sämre utfall är information på plattformen och ombord samt ökad service ombord som bistro mm. Mycket är kopplat till fordonstyp och infrastrukturproblem.

Banarbete, signalfel och nedrivna kontaktledningar

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. From januari 2014 ingår även de tåg som ställts samma dag eller dagen före planerad avgångstid. Att tågen ställts in 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.

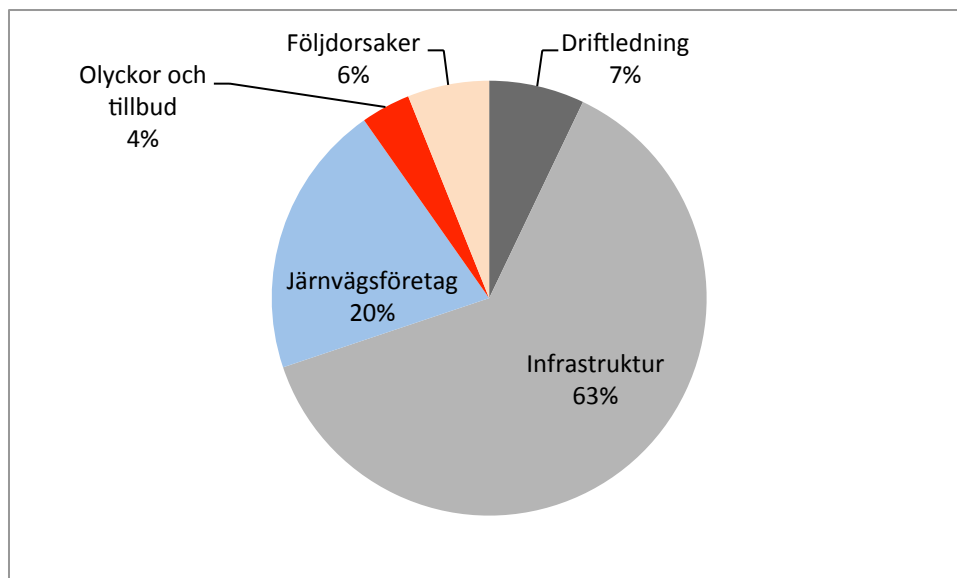
Utveckling över tid



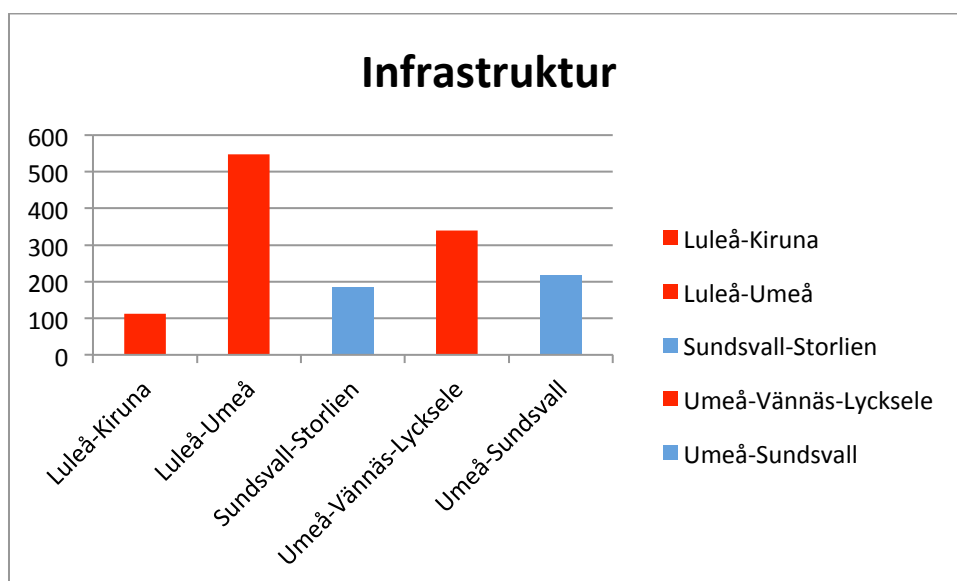
Rätt tid + 15 min inkl helt akutinställda tåg är 90 %. Det som orsakat långdistanstågen flest störningar under sista halvåret är hastighetsnedsättningen mellan Boden och Bastuträsk, på sträckan Umeå-Luleå som även medfört följdverkningar på sträckan Umeå-Vännäs-Lycksele. Frånräknat detta är siffran 90 % på rätt tid inom 5 min och 96 % inom 15 min.

Sträcka	Antal tåg	RT+5	RT+15
Umeå-Sundsvall	3 285	92%	96%
Umeå - Lycksele- Vännäs	3 149	88%	96%
Umeå-Luleå	835	29%	44%
Luleå-Kiruna C	509	76%	88%
Sundsvall-Östersund-Storlien	2 954	92%	97%
Totalt	10 732	85%	90%
Exkl Luleå	9 897	90%	96%

Orsaken till förseningarna är till stor del kopplat till Infrastruktur och då framförallt på sträckan Umeå-Luleå. Under sista halvåret är 63 % av ankomstförseningarna direkt hänförliga till infrastruktur.



Fördelar vi de ankomstförseningar som är kopplat till infrastruktur under det första halvåret så är det våra mindre sträckor som har flest ankomstförseningar som Umeå-Luleå, Luleå-Kiruna och Umeå-Lycksele. Sträckorna Sundsvall-Storlien och Umeå-Sundsvall har minst problem med infrastruktur i relation till antal avgångar per dag.

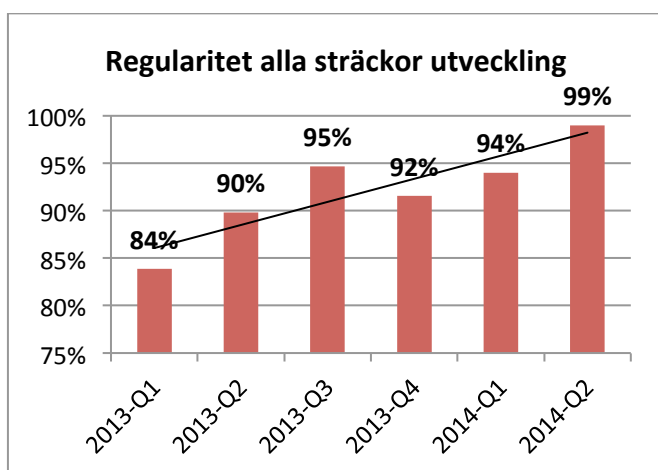


På sträckan Umeå-Lycksele är förseningarna kopplade till de olika banarbeten som skett på sträckan, kapacitetsbrist pga av tågmöte orsakade av förseningarna på sträckan Umeå-Luleå, samt de förseningar som operatören orsakat pga fordonsproblem och omstigning till buss på Hällnäs station. På sträckan Kiruna-Luleå har vi omfattande problem med signalanläggningar och kontaktledningar som orsakat förseningar. Över 50 % av felen är kopplat till signalsystem. Kylan i januari medförde även vissa förseningar kopplade till fordonen. De förseningar som förekommer på Umeå-Vännäs är hänförligt till kapacitetsbrist, då fordon som trafikerar sträckan Umeå-Luleå har företräde. På sträckan Sundsvall-Umeå är det i första hand infrastruktur och banarbete som medfört förseningar. I de fall som operatören orsakat förseningarna är i huvudsak då problem uppstått med dragfordon och kortvariga fel under trafik, tex spökbalisering mm.

Regularitet – 96 % ack 2014

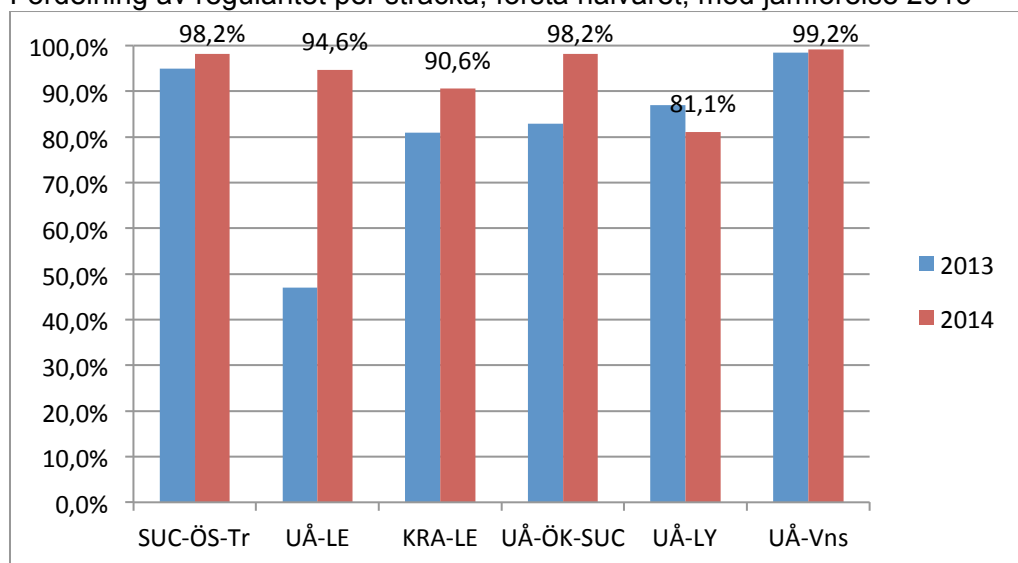
Här redovisar vi andelen persontåg som ställts in samma dag eller dagen före planerad avgångstid och persontåg som startat, men av någon anledning inte kunnat gå till slutstationen. Att tågen inte har nått sin slutdestination kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller på någon 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.

Totalt är regulariteten för perioden 96 %. Vi ser kontinuerliga förbättringar på samtliga sträckor där vi kan påverka nyckeltalet även för sträckan Umeå-Lycksele där klara förbättringar har skett.



Vid jämförelse med föregående års vinter har trafiken varit mycket stabil. På samtliga sträckor ser vi en förbättrad regularitet. Regulariteten har förbättrats med 9 % jämfört med fg år. De hjul-, broms- och frontskador som vi hade erfarenhet från fg vinter har minskat. En andel är med all säkerhet kopplat till den milda vintern och de få viltolyckor som inträffat under året. Föregående års banarbete avseende uppgradering av ERTMS på Botniabanan under maj månad bidrog till sämre regularitet för kvartal 2 -2013.

Fördelning av regularitet per sträcka, första halvåret, med jämförelse 2013



Orsak till inställda turer

Under året har vi sett en markant förbättring av underhållet på fordon. Den ökade bemanningen och utökad skiftgång att bidragit till en klar förbättring av tillgänglighet. Antal dagar fordonen är borta pga av underhåll uppvisar en positiv trend. De dagar fordonen är på underhåll under trafiktid är idag ofta av skador som uppkommit under trafik.

Under februari månad uppstod en brand på Y31, det dieselfordon som trafikerar sträckan Umeå-Lycksele. Branden gav upphov till en lång stilleståndsperiod samtidigt som det har varit svårigheter att få tag på reservfordon.

Under januari månad ställde operatören in flertal avgångar pga av kyla på sträckan Kiruna-Luleå. Kylan orsakade problem med strömförsörjning vilket förorsakade att tågen frös fast på spåret. Två av fordonstypen X52 fick långa stilleståndstider pga av de fel som uppkom av fastfrysningen. Det har även förekommit ett antal tillfällen med kontaktledningsproblem framförallt på sträckan Kiruna-Luleå

Under mars månad har det inträffat ett längre avbrott pga banarbeten på sträckan Timrå-Sundsvall samt ett rälsbrott på sträckan Bräcke-Stavre. Under sista kvartalet har antal banarbeten ökat samtidigt som det har funnits problem med kontaktledningar och solkurvor. Under de första veckorna i juli har vi omfattande problem med infrastruktur orsakade av bränder, tågurspärning, solkurvor mm.

Fördelning mellan orsak över tid som medfört inställda turer.
Antal avgångar per månad är cirka 1800.

