

Pendlarenkät

TIM-pendlare

April 2015
Banavstängningen Mälärlanan
vecka 15 & 16



FÖRENINGEN FÖR DEM SOM ÄR TRÖTTA PÅ TIMMAR AV FÖRSENING

Under vecka 15 och 16 2015 genomfördes flera banarbeten på sträckorna runt Stockholm, tex på Mäljarbanan mellan Sundbyberg och Kallhäll, eller Svealandsbanan mellan Eskilstuna och Läggesta. I samband med detta erbjöds både bussersättning och vissa omladda tåg. För utvärdera hur ersättningstrafiken har fungerat under denna tid och därmed förbättra eventuella brister i samband med denna inför kommande avstängningar togs denna enkät fram av styrelsen för föreningen TIM-pendlare. Analys och utvärdering av enkäten redovisas härmed, den är gjord av föreningens styrelse och resultatet delges härmed medlemmar samt andra intressenter såsom SJ, Trafikverket och andra inblandade aktörer.

Denna enkät genomfördes under april 2014. Antalet svar var 158, då föreningen då hade ca 750 medlemmar var svarsfrekvensen ca 21%.

Svaren är anonymiserade i de fall där namn har lämnats (i de fria kommentarerna), för övrigt den enda editering som skett.

Styrelsen Föreningen TIM-pendlare
Augusti 2016

© Föreningen TIM-pendlare, augusti 2016

1. På vilken tågbanan/ banor reser du?

| Bana | Antal | % |
|-----------------|-------|------|
| Mälärbanan | 152 | 96,2 |
| Svealandsbanan | 5 | 3,2 |
| Uppsälabanan | 0 | 0,0 |
| Sörmlandspien | 0 | 0,0 |
| Södra stambanan | 0 | 0,0 |
| Övriga | 1 | 0,6 |

Kommentar: Merparten av föreningens medlemmar reser på Mälärbanan, därav övervägande resande på just Mälärbanan

2. Hur reste du under avstängningen?

| Resesätt | Antal | % |
|--|-------|------|
| Buss + tåg | 89 | 56,3 |
| Arbetade hemma | 38 | 24,1 |
| Egen bil eller bilsamåkning | 18 | 11,4 |
| Pendlade ej - tog semester | 18 | 11,4 |
| Buss | 7 | 4,4 |
| Omladda tåg | 7 | 4,4 |
| Pendlade ej - tog ut övertidstimmar/flex | 4 | 2,5 |
| Övriga | 17 | 10,8 |

Kommentar: Ca 1/3 av de som svarade på enkäten valde att ordna egen pendling alternativt jobba hemma eller ta semester.

3. Vilket föredrar du, omledda tåg eller bussersättning

| Färsätt | Antal | % |
|---------------------------------|-------|------|
| Buss ersätter hela sträckan | 84 | 53,2 |
| Omladda tåg hela sträckan | 47 | 29,7 |
| Buss ersätter delar av sträckan | 35 | 22,2 |

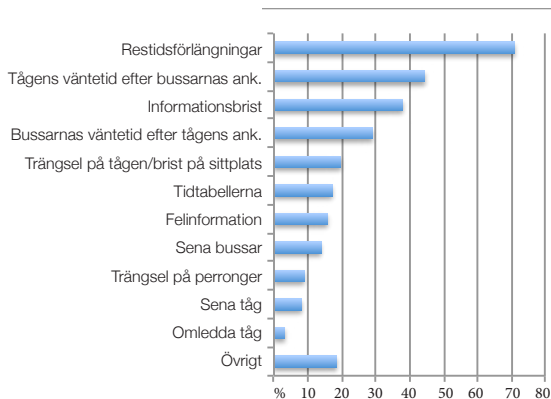
Kommentar: De omledda tågen var få till antalet och tidiga tåg, troligen därav skillnaden i antalet som önskade omledda tåg och de som faktiskt utnyttjade de avgångarna.

3. Hur har informationen fungerat:

| FÖRE avstängning | Antal | % | UNDER avstängning | Antal | % |
|------------------|-------|----|-------------------|-------|----|
| 1, Mycket dåligt | 13 | 8 | 1, Mycket dåligt | 25 | 16 |
| 2 | 24 | 15 | 2 | 31 | 20 |
| 3 | 29 | 18 | 3 | 25 | 16 |
| 4 | 25 | 16 | 4 | 33 | 21 |
| 5 | 39 | 25 | 5 | 20 | 13 |
| 6 Mycket bra | 23 | 15 | 6 Mycket bra | 10 | 6 |
| Övrigt | 5 | 3 | Övrigt | 14 | 9 |

4. Vilka faktorer har orsakat irritation under avstängningarna?

| | Antal | % |
|---|-------|----|
| Restidsförlängningar | 112 | 71 |
| Informationsbrist | 60 | 38 |
| Tågens väntetid efter bussarnas ankomst | 70 | 44 |
| Bussarnas väntetid efter tågens ankomst | 46 | 29 |
| Trängsel på tågen/brist på sittplats | 31 | 20 |
| Tidtabellerna | 27 | 17 |
| Felinformation | 25 | 16 |
| Sena bussar | 22 | 14 |
| Trängsel på perronger | 14 | 9 |
| Sena tåg | 13 | 8 |
| Omledda tåg | 5 | 3 |
| Övriga | 29 | 18 |



Fria kommentarer

- Att omledda tåg även stannar vid mindre stationer tex Kvicksund .

Informationen och anslutningen med ersättningsbussarna .

- Det borde vara ersättning med buss hela sträckan men om det inte går så föredrar jag omledda tåg framför flera byten.
- Ersätt med buss HELA sträckan. Totalt opålitligt att åka tåg en viss bit och sedan KANSKE det finns en buss någonstans, oklart var...
- Tydlig information och tidigare information. Och planera att köra ersättningsbussar hela vägen V-ås - Sthlm.
- Ha personal som kan informera på plats. Och ha TILLRÄCKLIGT med ersättningsbussar så man slipper stå o köa och trängas ca 50 min innan man kommer ombord på en buss.
- Hålla tiderna Tillräckligt med ersättningsbussar Att hålla rätt information hela tiden
- Fördrar busstransport hela vägen från Enköping till Sthlm istället för byte i Bålsta där var stora tidsboven, drygt med lång väntan framförallt på hemvägen så alternativet blev att ta egen bil dit vilket känns värdelöst när man betalat för ett månadskort
- Framförallt buss hela sträckan
- Information var bussarna står på Cityterminalen
- Informationen som ges direkt vid köp

av tågresa.

- Jag tycker trots allt att det fungerat bra under den planerade avstängningen. Det som inte fungerade var måndagen efter, när allt skulle återgå till det vanliga och tågen till en början inte fick lämna Bålsta. Det står 5 bussar i Bålsta som SJ ställt där "utifall". Nu hände ju "utifall" men bussarna fick ingen körorder så vi står där i nästan i en timme. Först när tåget får gå får bussarna körorder. Så bättre planering efter avstängningen ser jag fram emot.
- Bättre kommunikation mellan Trafikverket (Banverket) och SJ om när arbetet är färdigt. I den senaste avstängningen var inte Banverket färdiga när SJ släppte på tågen, vilket skapade ytterligare förseningar och inställda tåg.
- Bussar hela sträckan Lägre pris på biljetten under den tiden eller bjud pendlarna på den veckan. Alla avgångar ska gå Tydligare information om vilka avgångar som är inställda Tydligare information om var bussarna går Att SJ passar på att laga tåg under samma tid så vi slipper komma tillbaka till trasiga tåg
- Informationen och tidhållningen. Det är oacceptabelt att arbetet drar ut en extra dag, när man har en tålmodig arbetsgivare som accepterar jobb hemifrån en hel vecka så finns en begränsad förståelse för stora förseningar när man väl kommer till jobbet.
- Det måste vara enkelt att hitta infor-

mation. Informationen måste ut i mycket god tid, inte ett sms dagen innan.

- Buss hela sträckan. Banarbetet ska vara klart när när det utlovats att vara klart.
- Ersättningbuss hela sträckan!!!
 - betydligt bättre information, långt innan avstängning - beredskap för att trafiken inte kan komma igång - tillsammans med mycket bättre info när den inte gör det, måndagen den 13 var urusel ur infosynpunkt - arbetade hemma merparten av tiden, men tog bil en dag - det gick inte att fylla i både och
 - Tydligare information på tågen i utrop inför. Det var bra att sms gick ut om att det skulle bli problem. Ersätt hela sträckan med buss där vissa bussar kör direkt för att minska tidspåverkan.
 - Det var drygt att sent på kvällen sitta i Bålsta 30 min och vänta på att tåget skulle avgå. Jag valde att arbeta hemma i så stor utsträckning som möjligt och åkte bil när möjlighet fanns så för egen del blev det bara två resor men de tog mer än 60 min längre än vanligt (sträckan Stockholm - Västerås)
 - Senaste driftstoppet skulle vara hävt 04:30 på måndagsmorgonen, men pga förseningar i arbetet så fick vi pendlare stå och vänta utanför bussar i Bålsta i nästan en timme innan tågen mot förmodan ändå fick köra in mot sthlm. Det är INTE acceptabelt med sådana förseningar och fullständig brist på information. Om man redan innan är osäker på om man hinner utföra ett arbete innan tiden går ut som den måndagsmorgonen, borde sådana jobb

ställas in. Det blir otroligt jobbigt med förseningar om man har viktiga möten planerade på arbetet. I sommar kommer det vara ett ännu längre stopp i juli, och det är inte alla som har semester då, tex för egen del. Därför borde flera tågavgångar få gå andra vägar, för att slippa byta till buss. Dessutom som måste tågen synkas med bussarna på ett bättre sätt än vad som skett senast. Nu hann man komma med bussen till Bålsta, varvid tåget mot Ekp och Vås gick innan man hann upp till perrongen, vilket fick till följd att man fick vänta på nästa tågavgång, som fanns inne, men som man INTE fick borda förrän minuter innan. Det var kallt och blåsig vid tillfället. Uselt av SJ enligt mig.

- Buss ersätter hela sträckan så man slipper byten. Tågens avgångstider bör passa bättre med bussarnas ankomst så man slipper sitta och vänta i 30 minuter på ett tåg.
- Sätt in ersättningsbussar fr respektive ort o kör hela vägen
- Fler avgångar nu var många inställda.
- Ha en beredskapsplan när det inte blir klart i tid. Varken på söndagkvällen, eller måndag morgon var det några problem, men när vi kom till Bålsta fick vi inte åka vidare, fanns bussar nere på bussområdet men dessa fick inte klartecken på att köra....
- Bättre info vid busshållplatserna. Sätt upp skyltar så att folk hittar rätt buss, handskrivna är bättre än inget alls.
- Ersätt med buss hela vägen under rusningstid

- KOMMUNIKATION!!!! Den ena vet inte vad den andra gör!!! Mkt irriterande och tidsödande.

- 1. Inte minska trafiktätheten
- 2. Fler ersättningsbussar och inte bara fasta avgångar utan kontinuerlig trafik
- 3. Information, man kan inte bara säga att ersättningsbussar går från gate 7 och ingenting om när bussarna går osv.

- Bättre information, hade det varit privat hade resinärerna fått en självklar kompensation, kan ju inte betala fullt pris för detta strul som då påverkar oss resinärer i detta fall för mig i 5-6 arbetsdagar!!!

- Sätt in omlada tåg istället för ersättningsbussar.

- SJ / SL samarbete

- Bättre information från SJ.

- Information som stämmer med verkligheten under väntetiden. Bussar som räcker till alla pendlare. Det behövs en koordination mellan informationstavlor och verklighet. Dessutom behövs en handlingsplan för mycket folk på perrongerna. Det var farligt mycket folk som stod på perrong 11 och 12 vid den tidigare avstängningen. Det fanns ingen personal som såg till att väntetiden på den överfulla perrongen skedde på ett säkert sätt. Många hade stått och väntat på perrongen i fyra timmar. Farligt!

- Framför allt informationsspridningen!

- Tycker även att det är förkastligt att

de som har pendlarkort inte får pengarna tillbaka för dagarna vid avstängning!

- Tidsplanen för arbetet. Första dagen efter arbetets slut visade det sig att det fortfarande inte gick tåg hela vägen och det verkade inte som att det var beställt ersättningsbussar. Jag vågade inte chansa så jag tog egen bil, då jag hade en viktig anslutning.

- De sex veckor som det blir uppehåll i sommar känns som lite väl lång (samanhängande) tid. Jag hade föredragit ett par medellånga avstängningar. Vi får se hur det blir, kanske är det inte så farligt som jag föreställer mig.

- 1. Ny kompetent och ledning på Trafikverket

- 2. Fortlöpande preventivt underhåll av infrastrukturen

- 3. Kortare avbrott förlagda till nattetid, dvs då sträckorna ej trafikeras av persontåg.

- Det mesta kan förbättras, men direktbussar är det minsta man kan göra. Generellt måste resenärernas restid och problem minimeras!

- Bussar från Enköping direkt till Stockholms Central och vs.

- Banarbetet slutfördes inte under utsatt tid. Stora problem och ingen information. Orimligt långa restider och för få ersättningsbussar den 13 april.

- Direktbussar till respektive station.

- Kör bussar hela tiden för att slussa bort folk, speciellt från Centralen. De äldre får stå länge och vänta då de inte

tränger sig.

- Information om hur man ligger till under sitt arbete. Drar det ut på tiden vill han ha den informationen i förtid och inte när tåget rullat och man inget kan göra.
- Mitt problem är att jag är pälsdjurallegiker, vilket innebär att jag inte vågar chansa och åka med bussen om en person som har med sig sitt husdjur i bussen. På tåget kan jag undvika pälsdjur då man där har ett speciellt utrymme (kupé) för dem.
- Så få byten som möjligt.
- Ställtiden mellan buss och tåg måste förkortas. Det kan inte vara meningen att man ska sitta på tåget och vänta 30-45 minuter innan avgång. Detta gäller em på sträckan Stockholm-Västerås. På morgonen var det klockrent till Stockholm eftersom bussarna avgick direkt från Bålsta när de var fulla. Det bästa är dock om buss ersätter hela sträckan så vi slipper byten. Kanske också lite tätare trafik än en avgång i timmen.
- Mer omsorgsfull planering och utvärdering av ersättningstrafik. Omledda tåg från Eskilstuna påverkade trängsel och förseningar Mälardalenbanan. Omedvetenhet om detaljer hos ombordpersonal: oslipad organisation som behöver förbättras.
- Ökad kapacitet på ersättningstrafiken
- Direktbussar V-ås---Sthlm Trafikvårdar på plats
- Denna avstängning har fungerat

förvånansvärt bra och jag hoppas att avstängningen i sommar kommer att fungera lika bra. Lite onödigt med tågresa mellan Enköping-Bålsta och sen buss istället för buss hela vägen från Enköping.

- Fler omledda tåg som inte gör så många stopp.
- Bussar på plats i tid. Tydlig information vart de ska gå om det är flera alternativ. Information ute på perrongerna i god tid innan så man vet när man köper sitt dyra SJ månadskort.
- Samma turtäthet som vanligt.
- Bättre information när arbetet inte var klart i utsatt tid och måndagen därmed blev katastrof ur pendlarsynpunkt!
- Mer information när bussarna går för att hinna med tågen ,gör en tabell. Bättre hjälp av personalvårdarna, för de ver absolut ingenting.
- Se till att få ut mer information om busstider till de olika tågen, gör tabell.
- Informera tågvårdarna så att de vet något, som det är nu behövs dem inte.
- Information!!!
- Banarbetet vid Läggesta medförde fler resenärer förbi Enköping. Inga fler vagnar sattes in, alla i Enköping fick stå varje dag.
- De omledda tågen avgår senare från Stockholm på returen, bättre passning på tiderna ffa Bålsta med buss och tåg
- Som resenär får man nog ha förståelse för att det kan bli korta perioder av besvärligheter för att det ska fungera

bättre framöver.

- Ge oss direktbussar från Västerås/ Enköping/Bålsta till Stockholm. Det ger kortare restid. Då skulle jag dessutom känna mig som kund och inte som gods som SJ ska frakta.

- Under sommaren 2015 så är det bästa alternativet buss hela vägen istället för från/till Bålsta. Fick information via SMS flertalet gånger före avstängningen

- Dålig organisation i Bålsta när man kom med morgontågen. Varför ställdes vartannat tåg in? Inte nog med att restiden med köer i trafiken för bussarna, sedan fick man vänta ca 30min på ett tåg också. Om man inte ställt in så många avgångar skulle det flutit bättre för passagerarna.

- Bussarna borde från första början haft skyltar i vindrutan som visade vart de åkte. Nu var man tvungen att fråga värdarna vilka som gick till Centralen resp Sundbyberg. Själv lärde man sig efterhand, och bussarna fick också allt oftare skyltar, men det är en enkel åtgärd som borde gjorts från början.

- Bättre tidtabeller (när förväntas man vara framme) kompensation på TiM-biljetten pga längre restid, byte av transport. Den tjänst jag köpt var faktiskt en tågresa.

- Att kompensation utgår i form av att tågkortet förlängs med lika många dagar som avstängningen pågår När Örebroarna valde att åka tåg över Västerås var det ont om sittplatser! Sätt på fler vagnar! Hellre sittplats, och jag får gå fram tre vagnar i Sundbyberg för att

plattformen är för kort.

- För att undvika kaos vid byte tåg buss och vice versa är omledda tåg att föredra, dock helst ett direkttåg till och från Stockholm morgon och em. Om inte det går att ordna så måste det fungera med bussanslutning, ofta brist på bussar. Tack!

- Direkttåg resp. buss utan byte på sträckan.

- Direktbussar istället för byten tåg buss och omvänt. I vårt fall t ex Västerås - Sthlm C, Västerås - Sundbyberg, Enköping - Sthlm C, Enköping Sundbyberg. Sparar tid och minskar risken för störningar i samband med byten.

Det är inte rimligt med en förlängd restid på 45 min en väg, dvs 1.5 h totalt per dag när man redan har en lång restid, I mitt skulle detta innebära en restid om minst totalt 4.5 h. På en buss blir det trångt och problem med åksjuka som gör att det inte går att arbeta på bussen. Hoppas att det går att ordna på bättre sätt till avstängningen nu i sommar som är på över 5 veckor.

- I förhållande till den totala restiden är bytet mellan tåg och buss bara en faktor som gör resan mer obekvämt. Vore bättre med buss hela vägen Västerås-Stockholm resp Enköping-Stockholm samt till Sundbyberg. Den förlängning av restiden det medför uppvägs med lätthet av att man slipper krångla med byten.

- Se till att tidplanen hålls, d.v.s att tågen åter går efter tidtabellen när de ska det (ej oplanerade förlängningar av avstängningstiden).

- Bättre timening mellan buss och tåg. Resan gick förvånans bra. Var på jobbet samma tid som att åka tåg hela vägen.
- Fungerat ovanligt bra
- Jag tycker faktiskt att det fungerat ganska bra!
- Bättre information för och under avstängning
- Bättre synkning mellan buss ankomst och tågavgång nu gick tåger från Bålsta när bussen ankom och jag fick väntat en halvtimme på nästa avfång
- Bättre information på perrongerna och bättre tidssynk på avgångar vid övergång till buss alt. tåg.
- Sätt in tåg som åker en annan väg!
- Att man kan välja mellan direktbuss Västerås- Sthlm-Västerås och tåg-buss-kombo. Att månadskort/biljett gäller på Swebus. Att ombyggnation på vår sträcka inte görs samtidigt som annan ombyggnation som t.ex. Årsta-bron.
- Bussresa hela vägen
- Håll ett spår öppet, även om trafiken måste begränsas och ledas åt ett håll i taget.
- Buss hela vägen!
- Bussersättning från Kungsängen i stället för Bålsta. - kortare bytestider tåg-buss - så kort sträcka med buss som möjligt. De önskemål som funnits på Facebook att ha bussersättning hela vägen Västerås-Stockholm tycker jag är helt värdelöst.
- Som vanligt informationen som är under all kritik. SJ måste vara ett dysfunktionellt företag som är i starkt behov av någon som begriper hur man får sin personal att kunna förmedla relevant och riktig information.
- Erbjud buss hela sträckan, byte mellan buss/tåg tar för lång tid. Omladda tåg bör inte delas mellan resenärer på Mälar- och Svealandsbanan, skapar trängsel och väntetider.
- Kör tågen t ex till Bålsta. Sätt adresser på ersättningsbussarna så att en del går direkt till slutmålet, medan andra går till mellanliggande stationer.
- Trafikinfo, alla avgångar som inställda för de med ersättningsbuss. Otydlig tillfällig tidtabell.
- Buss från Stockholm anlände till Bålsta vid sådan tid att väntan på perrongen i Bålsta blev mycket lång. Den morgonen, när spåren skulle vara farbara och inte var det, var informationen under all kritik. Sms från SJ kom kl 06.43 men jag reste med tåget kl 05.33. Ingen information på centralen i Västerås utan det meddelades på tåget när vi åkt en sträcka att vi ev inte skulle kunna få åka hela vägen. Ersättningsbussar fanns men fick inte åka från Bålsta då SJ inte gett sin tillåtelse. Under all kritik!!
- Planeringen, information, kommunikationen mellan SJ - Trafikverket - Bussbolagen. SJ-appen förstod man ingenting av hur tåg och/eller bussar skulle gå SJ hänvisar till Trafikverket och Trafikverket till SJ SJ ska ALDRIG hänvisa till Trafikverket eller nån annan,

det är SJ jag köper tjänsten av inte någon annan

- Massor av information i god tid. Gärna information på stationen/plattformen i Enköping också. Hellre buss hela vägen än både buss och tåg och då vore det bra med både direktbussar och bussar som går via Bålsta och Sundbyberg.
- Buss hela vägen Enköping-Stockholm
- Direktbussar
- Att pendla är påfrestande och stressigt. Samordna och informera i god tid. Och ge oss inte fler byten än vad vi redan har, ersätt hela sträckan med omledning eller buss.
- Det enda jag inte lyckades med var att öppna den tillfälliga tidtabellen för bussavgångarna från Stockholm och Sundbyberg via mobilen - kan kanske förbättras. Fungerade dock via dator. Upptäckte efter någon dag att bussar även gick från Sundbyberg, den info missade jag, hade väl inte letat tillräckligt noga. En eloge till alla vänliga SJ-personal och busschaufförer!!!
- Mer konkret info, i vid denna avstängning var det INTE tydligt att man kunde åka via E-tuna. Bra att det fanns bussvärdar, de behövs och behöver profilera sig så att vi vet att de finns där. Tydligare skyltning och förbättrade/tydligare tidtabell. 21 sidor tidtabell är INTE acceptabelt.
- Kör tåget så långt det går, t ex till Kungsängen om möjligt istället för Bålsta. Särskilj avstängning av pen-

del från tåg, det blir kaos när ALLA pendlare ska ta sig fram m buss o bil samtidigt. Om omladda tåg, förläng dem, så ordinarie resenärer ej drabbas av utrymmesbrist.

- Kör direkt tåg via etuna eller direktbuss från Västerås
- Pendlar Enköping-Stockholm och det skulle vara bättre med Buss hela sträckan när inte tågen kan gå hela vägen.
- Buss hela vägen + ekonomisk kompensation i form av billigare pendlarbiljett under tiden arbetet pågår
- Direktbussar från varje ort till tåg utan mellanlandningar på mellanliggande orter hade fungerat bättre. I övrigt verkar planerade bussersättningar fungera mycket bra. ...och som sagt ovan: Bussarna fungerade utmärkt och med bra information från chaufförerna. All heder åt dom! Inte lika bra information från SJ-personal som agerade tågvärdar/lotsar som stod vid bussarna/stationerna för att lotsa till rätt buss (direktbuss eller med mellanlandning).
- Mälardalen, när tåget från Västerås hållet ankommer Bålsta bör bussen avgå i anslutning till ankomsten, inte 20 minuter efter som det var nu.
- Vid längre avstängningar skulle jag förvänta mig en sänkning av priserna för att åka, som motsvarar förlusten och/eller försämringen av åkmöjligheterna. Detta tänker jag speciellt inför sommaren, när det kommer vara avstängt under en period som är längre än vad ett enstaka månadskort täcker.

TIM-pendlare



FÖRENINGEN FÖR DEM SOM ÄR TRÖTTA PÅ TIMMAR AV FÖRSENING