



NSB-KONSERNET / ÅRSRAPPORT 2015

**Vilje til å
lykkes**

2015

05

NSB-KONSERNET

Tall og fakta /04/

Konsernsjefen har ordet /06/

Viktige hendelser i 2015 /08/

14

MAGASINET

Samfunnstrender/14/

Travle folk trenger mer enn en stasjon /18/

Gode knutepunkter gjør livet enklere /28/

Dagligvarene tar toget igjen /34/

42

VIRKSOMHETSOMRÅDER

Persontog /42/

Godstransport /44/

Eiendom /46/

Buss /48/

Togvedlikehold /50/

54

ÅRET 2015

Styrets beretning /54/

Samfunnsregnskap /66/

Eierstyring og selskapsledelse /82/

87

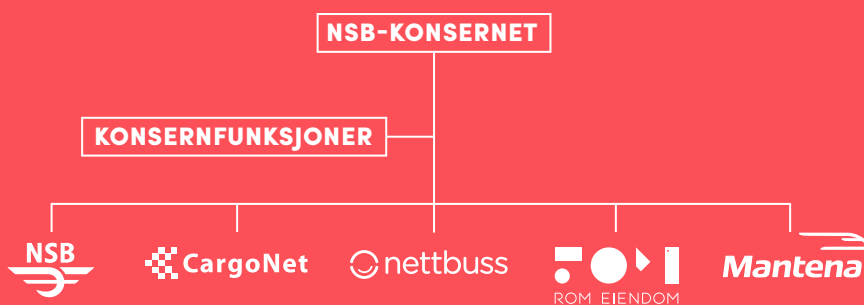
VÅRE TALL OG NOTER

NSB-konsernet /87/

NSB AS /131/

Om

NSB-konsernet er et nordisk transportkonsern der persontransport med tog og buss samt godstrafikk på jernbane, eiendoms- og knutepunktsutvikling og togvedlikehold utgjør hovedvirksomheten.

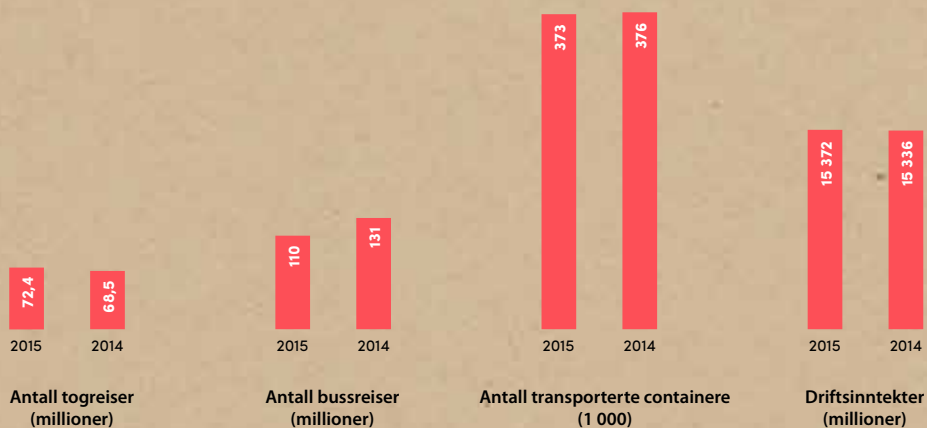


LEVERANSE NØKKELTALL

	2015	2014
Persontog		
Antall togreiser (mill.)	72,4	68,5
Punktlighet – persontog i Norge	88,6 %	88,3 %
Kundetilfredshet – persontog (indeks 0-100)	73	70
Busstransport		
Antall bussreiser (mill.)	110	131
Kundetilfredshet ekspressbuss (indeks 0-100)	80	81
Godstransport		
Antall transporterte TEU – godstog (1 000)	373	376
Punktlighet – godstog	91,9 %	90 %

FINANSIELLE NØKKELTALL

	2015	2014
Konsernresultat		
Driftsinntekter	15 372	15 336
Driftsresultat	2 814	2 001
Periodens resultat	2 158	1 509
Konsernkantantstrøm		
Netto kontantstrøm fra drift	2 233	1 338
Konsernbalanse		
Netto rentebærende gjeld	7 312	7 359
Egenkapital		
Egenkapitalavkastning (ROE)	23,5 %	19,2 %
Egenkapitalandel	34,1 %	30,2 %



Vilje til å lykkes

NSB-konsernet står foran omfattende endringer i årene som kommer. Selv om NSBs rolle vil bli en annen, vil samfunnsoppdraget fortsatt være det samme. Evnen og viljen til å imøtekomme kundens behov vil være det viktigste i møte med en ny tid.

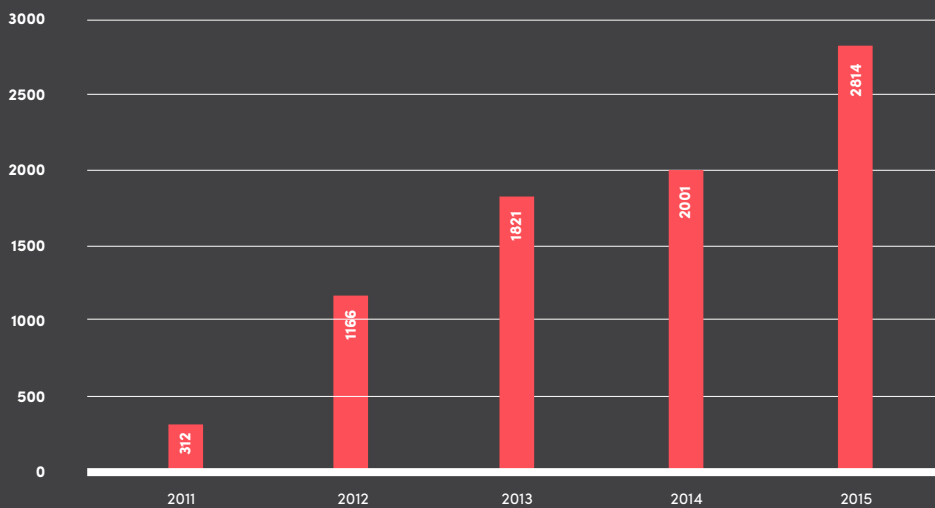
En verdiskapende samfunnsaktør

NSB har som hovedmål å skape verdier for eier og samfunn, gjennom å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer og gods.

ANTALL ANSATTE PR 31.12.15

12 668

DRIFTSRESULTAT (MILLIONER KRONER)



ANTALL REISER PERSONTOG

72,4 millioner

67,1 millioner med NSBs Persontog i Norge (inkl. NSB Gjøvikbanen AS og Flåmsbana)
og 5,3 millioner i Sverige (Svenska Tågkompaniet AB)

ANTALL REISER BUSS

109,6 millioner

Norge: 75,3 millioner / Sverige: 34,2 millioner

FORVALTNINGSAREAL EIENDOM

730 000 kvm

CONTAINERE FRAKTET PÅ TOG

372 748

KLIMABIDRAG

504 000* tonn CO₂

NSB-konsernets virksomhet sparer samfunnet for 504 000 tonn CO₂ per år.
Dette tilsvarer årlig klimagassutslipp fra 9 prosent av alle personbiler i Norge.

*Økningen i CO₂-utslipp dersom det transportarbeidet NSB-konsernet gjør hadde skjedd med personbil og lastebil i stedet.

Stolthet, vemod og vilje

Geir Isaksen, konsernsjef NSB-konsernet

Det er med stolthet vi presenterer våre resultater for 2015.

Stolthet fordi NSB-konsernet har oppnådd et driftsresultat på over 2 800 millioner kroner. Det er det beste resultatet i selskapets historie.

Stolthet fordi dette resultatet er det fjerde rekordresultatet i NSB på rad siden 2012.

Stolthet fordi NSB siden 2012 har forbedret rutetilbudet, har tatt i bruk 71 nye togsett, og har økt antall reiser med 26 prosent de siste fire år.

Stolthet fordi CargoNet har snudd åtte år med underskudd til et solid overskudd, og gjort gods på bane til en lønnsom virksomhet.

Stolthet fordi ROM Eiendom bygger attraktive boliger, kontorer og industribygg, og skaper gammel jernbaneeiendom om til bedre byrom der mennesker møtes.

Stolthet fordi Nettbuss styrker sin posisjon i bussmarkedet i Norge og Sverige, og leverer stadig bedre resultater.

Stolthet fordi Mantena stadig forbedrer vedlikeholdet av togene våre, slik at de kjører lengre mellom hver gang vi har problemer med dem i trafikken.

Det er med vemod vi erkjenner at det går mot slutten for NSB-konsernet i sin nåværende form. Etter jernbanereformen skal ikke NSB lenger eie passasjertog, drive ruteplanlegging eller kjøpe nye tog. Vi skal ikke drive vedlikehold av tog. ROM Eiendom skal ut av konsernet. Billett- og salgssystemer for togreiser skal ikke drives av oss. Vi skal konkurrere med togselskaper fra andre land om oppdrag på den norske skinnegangen. Regjeringens forventning er at denne omorganiseringen vil skape en bedre og mer effektiv jernbanedrift. Vi håper at det lykkes, og at forbedringene i de kommende årene blir minst like store som i de foregående årene.

Det er med vilje til å lykkes vi går inn i vår nye rolle. Vi skjønner hva det gjelder, selv om omstillingene, spesielt innen persontogvirksomheten, blir meget omfattende. Vi skal gjøre alt vi kan for at våre passasjerer og andre kunder skal få stadig bedre tilbud og leveranser.





Viktige hendelser

NSB-konsernet

Endringer i jernbanesektoren

Stortinget behandlet våren 2015 regjeringens plan for omfattende endringer i jernbanesektoren i Norge. Jernbanereformen får store konsekvenser for NSB-konsernets virksomhet.

Hovedendringene som er vedtatt innebærer at:

- // Det etableres et jernbane-direktorat
- // Det etableres et infrastrukturselskap
- // ROM Eiendom overføres til infrastrukturselskapet
- // Mantena overføres til Samferdselsdepartementet
- // Togmateriell overføres til infrastrukturselskapet eller Samferdselsdepartementet
- // Persontogvirksomheten som NSB AS driver i dag, konkurranseutsettes i seks til åtte trafikkpakker

Persontog

Passasjerøkning

Den positive trenden med en årlig veksttakt på om lag 6 prosent økning i antall togreiser har fortsatt også i 2015. NSB har beredt grunnen for økningen på Østlandet med

nye tog og en ny ruteplan som dekker de reisendes behov bedre enn tidligere. På de lange strekningene viser spesielt Dovrebanen og Bergensbanen positiv utvikling i antall reiser, med en økning for dagtogene på henholdsvis 6,8 prosent og 7,2 prosent.

Fornøyde passasjerer

Kundene uttrykker at de er fornøyde med NSBs leveranser. Kundetilfredshetsindeksen underbygger dette og viser en gledelig stigning på 3 prosentpoeng til 73. Dette er en økning fra foregående år da tilsvarende tall var 70.

Nye tog

NSB fikk i statsbudsjettet for 2016 restverdigarantisikring for kjøp av 44 nye tog. Togsettene er planlagt levert fra 2018 frem til 2020. Togene er planlagt å erstatte dagens togsett på Vossebanen og Gjøvikbanen. Videre vil det bli flere togsett til trafikken på Østlandet slik at det vil kunne kjøres flere doble togsett i rushtiden.

Ny kontrakt til Svenska Tågkompaniet AB

NSBs datterselskap i Sverige, Svenska Tågkompaniet, skal kjøre regiontogtrafikken i det nordlige Sverige de kommende ni årene. Oppstart blir 20. august 2016. I oppdraget inngår også vedlikehold av togene. Svenska Tågkompaniet

har valgt Euromaint som leverandør og samarbeidspartner på vedlikehold av togene.

Hver fjerde billett på app

NSBs billettapp brukes i økende grad. I dag selges hver fjerde billett i appen. Stadig flere kunder velger også å bruke NSBs underholdningsapp under reisen. Her får kunden tilgang til lydbøker, elektroniske aviser, podcast og musikk.

Buss

Nettbuss har sikret seg flere viktige kontrakter i Sverige og Norge med oppstart i 2016.

Kontrakter i Sverige

Länstrafiken i Östersund har tildelt Nettbuss kontrakt for å drive busstrafikken i Östersund. Kontrakten gjelder fra og med 13. juni 2016 og i fem år. Västtrafik tildelte Nettbuss to kontrakter, en for trafikk i Fyrbodalen og en kontrakt som omfatter to ekspresslinjer i Gøteborgsområdet. Kontraktene varer i ti år med oppstart 1. juli 2016.

Kontrakter i Norge

Hedmark Trafikk har tildelt Nettbuss kontrakten i Glåmdalen. Kontrakten gjelder i ti år fra 1. juli 2016. Nettbuss har også gjenvunnet busstrafikken i store deler av Sunnmøre etter å

ha blitt tildelt to kontrakter med oppstart 1. januar 2016 og varighet på ni år. I tillegg ble kontraktene på Indre Nordmøre, ti års kontrakt med oppstart 10. oktober 2016 og Grenland, sjuårskontrakt med oppstart 1. juli 2016, gjenvunnet.

Videre har Brakar tildelt Nettbuss anbudskontrakten for kjøring mellom Oslo og Hønefoss. Kontrakten har oppstart 1. august 2016 og varer i seks år. Nettbuss vant også trafikken på Jæren og i Dalane. Begge kontraktene har oppstart 1. juli 2016 og varer i åtte år.

Nedgang i passasjerantallet resulterte i at Nettbuss la ned ruten mellom Sandnes og Stavanger og Bergen fra sist høst. Ruten har i oppstartsperioden gått med underskudd og passasjerantallet økte ikke slik som Nettbuss hadde forutsatt. Nettbuss merket nedgangen i trafikken samtidig som oljeaktiviteten ble redusert i høst.

Effektivisering

Virksomheten har vært gjennom større omstillingstiltak for å bedre økonomien og driften. Dette har så langt gitt gode effekter. Effektiviserings-tiltakene fortsetter.

Gods

Omstillingstiltak

I godsvirksomheten er det gjennomført store omstillinger som har hatt positive økonomiske- og driftsmessige effekter. Effektiviseringen av virksomheten fortsetter i 2016.

Nye togtilbud

CargoNet har etablert nye godstilbud i 2015. Det er etablert et direktetilbud mellom Trondheim og Mosjøen, med transittmuligheter til og fra de andre terminalene i CargoNets nettverk. I samarbeid med DFDS Seaways og North Sea Terminal er det også opprettet

en direkte togpendel mellom Brevik og Bergen og Brevik og Oslo, med forbindelse til kontinentet og Storbritannia.

Togvedlikehold

Reorganisering og omstilling

Mantena har reorganisert virksomheten for å levere kostnadseffektive tjenester i et konkurranseutsatt marked.

Ny kontrakt

Mantena har vunnet kontrakter med SJ for vedlikehold av SJs tog med oppstart i 2016. Mantena har mistet kontrakten med Botniatåg.

Eiendom

Enige om byutvikling i Drammen

Drammen kommune, ROM Eiendom og Jernbaneverket skal sammen sørge for god byutvikling på jernbanens eiendommer i Drammen, og har undertegnet en ny samarbeidsavtale for utvikling av eiendommene. Dette betyr at ROM Eiendom nå kan gå i gang med hotellplaner på Drammen stasjon.

Mer sykkelparkering

ROM Eiendom har planene klare for nye sykkel-parkeringsplasser på Oslo S. Dette er et viktig bidrag til den økte sykkel-satsingen som Oslo kommune ønsker. I første omgang kan det bygges opp til 250 nye sykkel-parkeringsplasser i eksisterende bygg på Oslo S.

Solgte bygg

I 2015 ble kontorbygget Munkedamsveien 62 ferdigstilt og solgt. Salgsavtalen for dette bygget var allerede inngått før byggestart. Kjøper var en sammenslutning av RS Platou og Fabritius AS. Alf Bjerckes vei 30 på Alna i Oslo som er utviklet sammen med Aspelin Ramm Eiendom AS, er solgt

til Braathen Eiendom. ROM Eiendom AS og Aspelin Ramm Eiendom AS eide 50 prosent hver av dette bygget.

Bestselgende boligprosjekt

Leilighetene på knutepunktet Grefsen stasjon er Norges bestselgende boligprosjekt. Nærmere 1200 leiligheter vil bli bygd her de neste årene. Boligprosjektet utvikles sammen med JM Norge. I 2015 ble det solgt 155 leiligheter i dette prosjektet.

Boligprosjekt i Bjørvika

Gjennom Oslo S Utvikling AS deltar ROM Eiendom i utviklingen av Bjørvika. Her utvikles både boligeiendommer og næringsseiendommer. I 2015 har det hovedsakelig vært utvikling av boliger. Det er solgt 57 leiligheter i dette utviklingsprosjektet i 2015.

Salg av tomter i Bjørvika

ROM Eiendom har solgt sine resterende eiendommer i Bjørvika til det deleide, felles-kontrollerte selskapet Oslo S Utvikling AS. Totalt skal det bygges ut cirka 100 000 kvadratmeter på de aktuelle tomtene, hvorav cirka 25 prosent næring og 75 prosent bolig.

Salgsprisen for opsjonstomtene er 543 millioner kroner. Estimert resultatført gevinst for NSB-konsernet utgjør 285 millioner kroner.



12 328

Omsetning for
NSB-konsernet i
millioner kroner
2011

13 199

Omsetning for
NSB-konsernet i
millioner kroner
2012

14 145

Omsetning for
NSB-konsernet i
millioner kroner
2013



15 336

Omsetning for
NSB-konsernet i
millioner kroner
2014

15 372

Omsetning for
NSB-konsernet i
millioner kroner
2015

**Befolkningsvekst og
sentralisering er to
megatrender som
vil påvirke og forme
kollektivtransporten
i fremtiden.**





TOM ERIK JULSRUD
Transportøkonomisk institutt

Transportøkonomisk institutt (TØI) har nylig gjennomført en fremtidsstudie der 300 eksperter har gitt sine antakelser om kollektivtransporten i årene som kommer.

– Kort oppsummert er det enighet om at kollektivtransporten vil ta over mer av persontransporten, spesielt i byene. Ekspertene mener også at de mobile kommunikasjonsteknologiene vil endre folks reisevaner i betydelig grad, sier seniorforsker Tom Erik Julsrud ved TØI.

Reiseopplevelsen blir viktig

En tydelig trend er at unge mennesker oftere utsetter eller lar være å ta førerkortet.

Stadig flere ønsker dessuten å reise miljøvennlig. Etter hvert som bilkøene vokser i takt med befolkningen, blir buss og tog mer attraktive transportmidler. På toget og bussen kan du ha hendene fri og gjøre andre ting, som å surfe på nett, lese til eksamen eller jobbe.

– Våre studier viser at de ivrigste kollektivbrukerne i dag er ungdom og unge kvinner i byene. Dette er en gruppe som også er tidlig ute med å ta i bruk ny kommunikasjonsteknologi, sier Julsrud. Han mener det nå er et mulighetsrom for NSB til å sikre sin konkurransekraft, gjennom å utvikle tjenester som gjør det enda mer attraktivt å reise kollektivt.

«Snart har så å si hver eneste nordmann en smarttelefon. Det gir helt nye muligheter for hvordan folk organiserer reisene sine, og mange muligheter for NSB.»

Må møte kundenes behov

Snart har så å si hver eneste nordmann en smarttelefon.

– Det gir helt nye muligheter for hvordan folk organiserer reisene sine. Den individuelle mobiliteten er i rask vekst, folk planlegger og organiserer reisene sine selv. Oppstår det avvik, så er de raskt ute med å finne alternative løsninger. Folk vil ha sanntidsinformasjon, og her må kollektivtilbyderne være på banen, sier Julsrud.

Han mener NSB-appen er et godt eksempel på et bra tilbud. Her kan du blant annet sjekke om toget er i rute.

En annen generell samfunnstrend er at langpendlingen øker. Det taler til fordel for toget, både fordi mange av jobbreisene foregår inn og ut av byer der toget har et godt tilbud, og fordi mange ønsker å jobbe underveis.

– Det blir derfor viktig at NSB møter disse langpendlernes behov, sier Julsrud. På samme måte må de som bor utenfor sentrale strøk, få et godt alternativ til bilen.

Godset skal på skinner

Transport handler ikke bare om å flytte mennesker, men også om å flytte varer.

– Jernbane er et kostnadseffektivt tilbud for gods-transport mellom de store byene i Sør-Norge og mellom Sør- og Nord-Norge. Mange kunder ønsker dessuten innlevering om kvelden og ankomst tidlig neste morgen. Med et slikt transportkonsept er jernbanen konkurransedyktig – vel og merke når alt fungerer, sier forskningsleder for næringsliv og transport Inger Beate Hovi ved TØI.

Også for godstransport er befolkningsvekst og sentralisering to sterke drivkrefter som trekker i jernbanens favør.

– Vi ser også at næringslivet er stadig mer opptatt av kostnadseffektivitet i alle ledd, og det kan bidra til økt jernbanetransport fordi det mellom terminalene er mye billigere å transportere gods på bane enn med lastebil, sier Hovi.

Økt miljøfokus er åpenbart heller ingen ulempe for toget, og enkelte av de store transportkjøperne går nå foran og viser samfunnsansvar gjennom å velge miljøvennlig transport. Hovi peker på at trender som økt netthandel, ekspressleveranser og levering helt frem til sluttmottaker blir viktige også for godstransporten på jernbanen fremover. ●

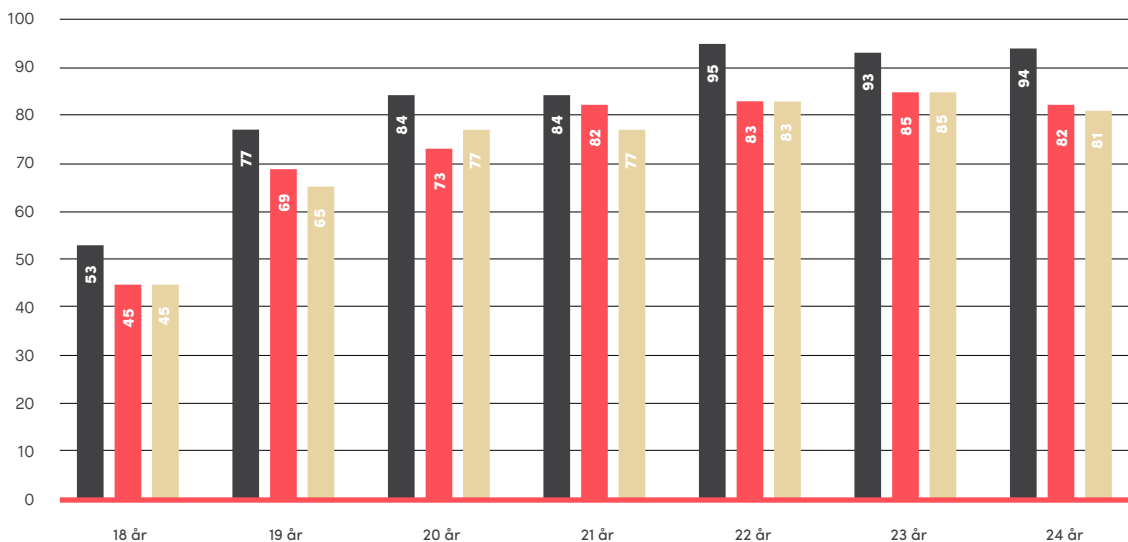


INGER BEATE HOVI
Forskningsleder
Transportøkonomisk institutt

FØRERKORTUTVIKLING BLANT NORSK UNGDOM

Figuren viser prosentandel med førerkort i 1992, 2001 og 2009. De nasjonale reisevaneundersøkelsene / TØI

■ 1992 ■ 2001 ■ 2009





Travle folk trenger mer enn en stasjon.

Toget går stadig hyppigere, og kundene strømmer til.
Suksessen er et resultat av langsiktig planlegging.





**«Jeg trenger
ikke tittle på
klokka, det går
alltid et tog.»**

Lars Magnus Øksnes, pendler daglig Lillestrøm-Oslo

I 2015 var det 72,4 millioner reiser med NSB-konsernets persontog-virksomhet. I Norge har tallet på reiser økt med 26 prosent på fire år. Årsaken til at så mange flere velger å bruke toget, spesielt til og fra jobb, kan spores til et arbeid som startet helt tilbake i 2005.

– Vi så at befolkningsveksten, spesielt på Østlandet, ville bli svært høy de kommende tiårene. Vi måtte tenke nytt. Hvordan sørger vi for at flest mulig velger det miljøvennlige toget som reiseløsning? Løsningen vi kom frem til ble omtalt som ønsketeknikk: Tog hvert tiende minutt mellom Asker og Lillestrøm, forteller konserndirektør Tom Ingulstad i NSB Persontog.

Planleggerne ga seg likevel ikke. Med et nytt dobbeltspor under bygging i Vestkorridoren ut av Oslo kunne man få dette til – med bare noen små tilpasninger.

– Men det var én klar forutsetning: Vi måtte ha nye tog. Mange nye tog, fastslår Ingulstad.

Visjonen ble virkelighet

Og tog fikk de. I 2007 bestilte NSB de første nye togene av type 74/75, bedre kjent som Flirt. Driftssikre, komfortable, miljøvennlige og stillegående gir disse togene plass til mange nye togpassasjerer.

I 2012 var det klart for å begynne utrulling av ny ruteplan. Togkundene i Oslo-området fikk hyppigere togavganger, og hver tredje uke ble et nytt tog satt i drift. Høydepunktet ble nådd da Høvik stasjon åpnet i desember 2015. Endelig var visjonen om tog hvert tiende minutt mellom Asker og Lillestrøm en realitet.

– Nå trenger du ikke kikke på klokken før du går til stasjonen. Toget går jo hele tiden, sier Ingulstad.

Også Sørlandsbanen og Trønderbanen har fått hyppigere avganger. Når Follobanen åpner i 2021, vil det dessuten være mulig å øke togtrafikken også sør for Oslo.

– Kapasitetsøkningen er helt nødvendig. Vi vet at stadig flere vil reise med tog i årene som kommer. Derfor fortsetter vi å kjøpe nye tog, og senest i fjor fikk vi klarsignal til å kjøpe sårt tiltrengte tog til både Vossa-banen og Gjøvikbanen, sier Ingulstad.



TOM INGULSTAD
Konserndirektør i NSB
Persontog



KRISTIN KJØGE JANSSON
Leder salg og forretningsutvikling
i NSB Persontog

Digitale tjenester

Hvis flest mulig mennesker skal velge toget, må det være enkelt. NSBs app er til nå lastet ned 1,4 millioner ganger. En av fire kunder kjøper billett via appen.

– De aller fleste av oss har alltid mobilen med, og nå kan kundene bruke telefonen både til å planlegge reisen, kjøpe billett og sjekke om toget er i rute – samtidig som de får tilleggstjenester som gratis aviser, lydbøker, musikk og podcaster, sier leder salg og forretningsutvikling, Kristin Kjøge Jansson i NSB Persontog.

Med utgangspunkt i kundetrender og inngående kjennskap til kundenes ønsker og behov, utvikler NSB stadig nye digitale løsninger. Høsten 2015 kom den nasjonale reisepanleggeren Tid.no. Her får du oversikt over alle landets kollektivtilbud, uavhengig av transportmiddel.

– Mange togpassasjerer bruker også andre kollektive transportmidler på vei til og fra reisemålet. Vi må gjøre det lett for dem å planlegge hele reisen, derfor lanserte vi Tid.no, sier Kjøge Jansson. →

Mer fornøyde kunder

Så er spørsmålet: Betyr gode digitale løsninger og hyppigere togavganger noe for kundene? Svaret er et klart ja. Veksten i antall togreiser taler for seg selv, men også kundetilfredsheten er på vei opp, riktignok fra et litt for lavt nivå. For fem år siden lå kundetilfredsheten på 66 poeng.

– Resultatet var for svakt, og viste at NSB hadde mye å ta tak i. Målingen for 2015 viser at kundetilfredsheten nå ligger på 73 poeng, og vi har ambisjoner om ytterligere forbedring. Det er fortsatt mye å ta tak i, men tallene viser at det nytter å satse på kundevennlige løsninger, sier Ingulstad.

Utfordrende togstans

Ikke uventet er det når det oppstår driftsavvik, at kundene er mest misfornøyde med NSB.

– De ønsker seg bedre informasjon og de ønsker at vi kjapt skal komme opp med alternativer slik at de kommer seg dit de skal så raskt som mulig, sier direktør Øivind Leet i NSB Øst.

Jernbanen står foran store utbygginger de kommende årene. Det er bra for de reisende på lengre sikt, men det betyr også at togene stopper i enkelte perioder mens det jobbes. Derfor samarbeider NSB tett med Jernbaneverket, Statens vegvesen, Ruter og andre transportselskaper for å sikre gode løsninger når togene står.

– Dessverre opplever vi også for ofte at togene blir stående på grunn av signalproblemer, strømstans, sporbrudd eller tekniske feil på togene. Vi arbeider hardt med å få på plass både informasjon til de reisende og alternative reisemåter for å få kundene helt frem. Dette arbeidet vil vi forsterke ytterligere i året som kommer, sier Leet.



ØIVIND LEET
Direktør i NSB Øst

«Vi forstår godt at det er irriterende når toget ikke går som det skal. Vi skal fortsette med å finne gode løsninger for våre kunder.»

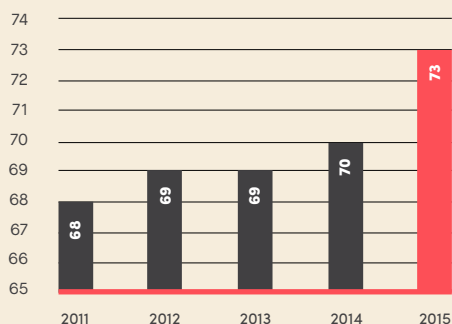
På det meste tar 10 000 kunder toget fra Oslo S hver time. Når busskapasiteten ved Oslo S bare er på 40 busser i timen – altså 2000 kunder – blir utfordringene store når det oppstår uventede feil på jernbanen.

– Vi forstår godt at det er irriterende når toget ikke går som det skal. Vi skal fortsette å jobbe med å finne gode løsninger for våre kunder, fastslår Leet.

For når toget går som det skal og kundene får god informasjon, da er toget en suksess.

– Vi vet at vi lykkes når vi lytter til kundene. Det betyr at vi må kjøpe flere tog, kjøre disse hyppigere, sikre god informasjon til kundene og gjøre det lett å finne reiseinformasjon og kjøpe billett. Får vi til disse gode løsningene, da vet vi at det er et enkelt valg å sette bilen hjemme og i stedet ta toget, sier persontogdirektør Tom Ingulstad. ●

KUNDETILFREDSHET NSB PERSONTOG



Enkelhet, smidighet og tilgjengelighet er oppskriften på å lykkes.

Undersøkelsen Svenskt kvalitetsindex
kårer Nettbuss Bus4You i Sverige til transportkundernes
favoritt for femte år på rad.

En bussjåfør, det er en mann med godt humør, heter det i visen. Og tar man utgangspunkt i undersøkelsen Svenskt kvalitetsindex, er det ikke bare en klisjé: Nettbuss Bus4You i Sverige er personkundernes favoritt for femte år på rad. Verken t-bane, tog eller fly danker ut busselskapet.

Ifølge undersøkelsen er det enkelhet, smidighet og tilgjengelighet som er oppskriften på å lykkes. Det gjelder ikke bare selve reisen, men alt rundt, som det å få kjøpt billetter og å komme seg enkelt og raskt til og fra stasjonen eller terminalen. Transportselskapene må tenke på hele kundens reise, fastslår Svenskt kvalitetsindex.

Gjester, ikke kunder

Nettbuss Bus4You kjører kommersielle ekspressbussruter i Sverige og mellom Sverige, Norge og Danmark. Hva mener de selv er årsaken til at kundene er så fornøyde?

– Hos oss legger vi vekt på at kundene tas hånd om og behandles som gjester. Bussjåføren er ikke bare en sjåfør, men en vert som skal sikre at gjestene får et trivelig opphold på bussen, fastslår Mats Johansson, administrerende direktør i Nettbuss Express AB.

Det betyr også at Nettbuss Bus4You tilbyr markedets mest behagelige bussreiser. Bussene har god plass og komfortable skinnseter. Store vinduer gir god utsikt over landskapet som farer forbi. Strøm ved setet og trådløst internett er en selvfølge.



MATS JOHANSSON
Administrerende direktør i
Nettbuss Express AB



ESPEN HOEL
Bussjåfør på Gjøvik

Snill kjørestil

Det å sikre passasjerene en behagelig reise, har Nettbuss satt i system i hele sin virksomhet, både i Norge og i Sverige. Det er ingen tilfeldighet at bussjåførene i Nettbuss har en behagelig kjørestil med myk fartsøkning og nedbremsing. Bussene er utstyrt med følere som analyserer både bussens tilstand, miljøpåvirkning og sjåførens kjøreadferd.

Systemet gir en fortløpende tilbakemelding på sjåførens kjørestil gjennom en lampe på dashbordet, og systemet loggfører kjøringen til hver enkelt sjåfør. Dataene samles i en månedlig rapport som viser hvordan kjøringen kan forbedres.

Bussjåfør Espen Hoel på Gjøvik har kjørt buss i vel ti år nå. Han bruker systemet aktivt for å sikre at han kjører slik kundene ønsker.

– Kundene merker godt den mykere kjørestilen. De skal helst ikke merke at jeg brems opp i det hele tatt. Det er mange som har kommet og takket for en veldig behagelig bussreise. Det er jo spesielt trivelig når folk sovner i bussen, for da vet du at de føler seg trygge med deg bak rattet, forteller han.

Da systemet ble tatt i bruk på Gjøvik for vel to år siden hadde hver sjåfør rundt 17 utslag i systemet hver måned. Nå er dette redusert til 4-5 utslag. Sjåfør Espen Hoel kjørte 11 av 12 måneder i 2015 uten ett eneste utslag.

– Det er ikke bare kundene våre som setter pris på en rolig kjørestil, rene og pene busser og serviceinnstilte sjåførere. I 2015 har Nettbuss mottatt bonuser fra flere fylkeskommunale oppdragsgivere rundt om i Norge for nettopp disse punktene, sier Arne Veggeland, administrerende direktør i Nettbuss.

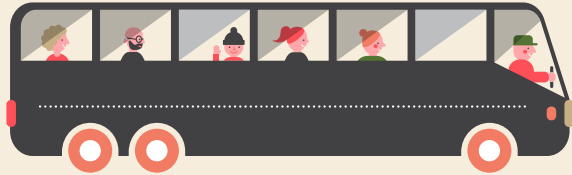
I tillegg er det miljøvennlig å kjøre slik kundene foretrekker det. Bussene bruker mindre drivstoff – noe som igjen gir lavere utslipp. Roligere kjøring er også tryggere og reduserer risikoen for uhell. Det er bra for alle. →

Veksten for persontog i Norge har vært på 26 prosent de siste fire år – på grunn av ruteomlegging, flere tog og økt etterspørsel.

26%

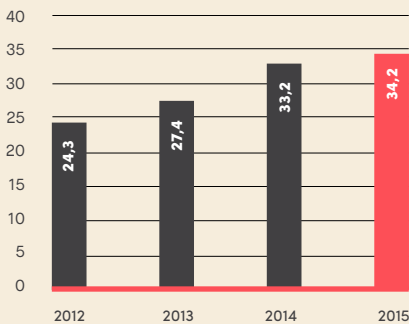
Visste du at en full buss erstatter 50 biler og 1 kilometer med kø?

1 km

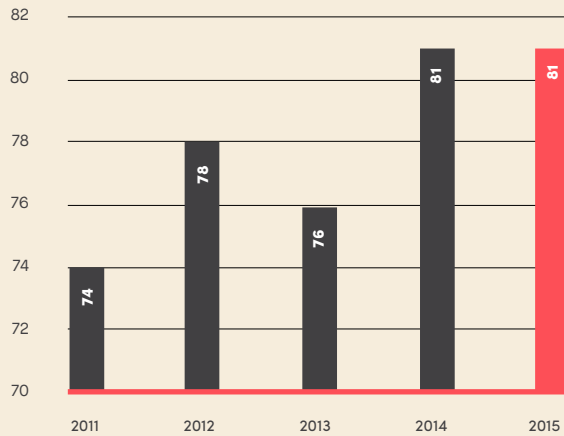


Av de 3 056 bussene Nettbuss har i drift går 35 prosent på alternativt drivstoff som naturgass, biogass og biodiesel.

ANTALL REISER MED NETTBUSS I SVERIGE



KUNDETILFREDSHET BUS4YOU I SVERIGE



Bussen danker ut bilen

Når mange nok velger bussen, bidrar det til å forhindre køkaos i byer i stadig vekst. Det er den svenske universitetsbyen Lund et svært godt eksempel på. Lund har vel 115 000 innbyggere, og befolkningen har vokst jevnt og trutt de siste årene. Likevel har de klart det som mange andre byer ikke klarer, nemlig å få folk til å sette bilen hjemme. Det har Nettbuss Stadsbussarna mye av æren for.

Med over 10 millioner reiser med bybussen i 2015 og en vekst på 13 prosent, setter bussen nye rekorder år etter år. Trafikktellinger viser samtidig at bilbruken går ned. Tallene er så enestående at folkevalgte og offentlig ansatte fra hele Norden besøker Lund for å lære hva som må til for å få ned bilbruken.

– I samarbeid med vår oppdragsgiver Skånetrafiken har vi økt buss-tilbudet til kundene våre kraftig. På enkelte ruter går det nå buss hvert sjuende minutt. Her har det vært en økning i reisetallet på hele 36 prosent, forteller affärschef Gustav Jansson i Nettbuss Stadsbussarna.

– Vi har oppnådd et fantastisk resultat på veldig kort tid, samtykker Fredrik Schell, senior trafikktvikler i Skånetrafiken. En kraftig økning i både ruteproduksjon og markedsføring har gitt resultater andre byer ser på med misunnelse.

«Å tenke kunde både i den langsiktige planlegging og det daglige arbeidet gir resultater, enten vi kjører buss eller tog.»

Kundeorientering gir uttelling

Til syvende og sist handler det om å se kunden. I Lund skal kunden ofte til sentrum, der gatene fort blir smale, og der det koster noen kroner å parkere bilen. Når bussen går hele tiden, er valget enkelt.

Slik tenker Nettbuss også i samarbeidet med sine norske oppdragsgivere. For det er en gjengs erfaring: Hyppige bussavganger gir flere reisende.

– Å tenke kunde både i den langsiktige planleggingen og det daglige arbeidet gir resultater, enten vi kjører buss eller tog. Kundene blir flere – og mer fornøyde, og bidrar til at flere benytter muligheten til å reise miljøvennlig og setter bilen hjemme, fastslår administrerende direktør Arne Veggeland i Nettbuss. ●



GUSTAV JANSSON
Affärschef
i Nettbuss Stadsbussarna



ARNE VEGGELAND
Administrerende direktør
i Nettbuss



KLAS GRINELL

Pendler Göteborg–Oslo med buss og tog

Egentlig foretrekker jeg tog fremfor buss, men Bus4you fungerer veldig bra og avgangene passer meg perfekt. Det er god plass her med to etasjer og reisen er veldig behagelig, noe som gjør at jeg får jobbet hele veien.



KRISTINE LETÉN

Pendler Oslo–Lillehammer, student

Jeg setter meg alltid i stillevognen. Her leser jeg en bok eller hører på podcaster. Det er en behagelig måte å reise på, det er som om tiden står stille. Togavgangene passer meg dessuten fint, og billetten bestiller jeg i appen. Den gjør alt mye enklere.



XRQUAN LIU

Pendler Oslo–Ås, student

Jeg synes det er behagelig å lese, både på toget og på stasjonen. Jeg opplever dessuten at de nye togene er mye bedre enn de som var før. Jeg bruker mobilen mye, så nett og strømuttak på togene gjør reisen mye enklere.

76 prosent av kundene våre var godt fornøyd med siste togtur. Sammenlignet med 2013 var det 3,8 millioner flere reiser der kunden var fornøyd.

76%



Gode knutepunkter gjør livet enklere.

En stasjon er et sted du går til for å ta buss eller tog.
Et knutepunkt er mye, mye mer.

Det finnes ingen typisk buss- eller togpassasjer. En er pendler og har det travelt med å komme seg på jobb eller rekke barnehagen. En annen studerer og skal kanskje hjem på ferie.

– Mangfoldet av reisende er stort, men én ting opptar alle, nemlig tid. Alle skal rekke noe, og ingen har lyst til å bruke for lang tid på reisen, sier administrerende direktør Petter Eiken i ROM Eiendom, som er NSB-konsernets eiendomsvirksomhet.

Derfor er nettopp tid viktig når man utvikler stasjoner – eller knutepunkter, som ROM Eiendom gjerne kaller dem.

– Vi vet at mange skifter transportmiddel på reisen. I knutepunktene knytter vi sammen buss, tog, T-bane, trikk, taxi og ferje på ett og samme sted, slik at det blir enkelt å reise, sier Eiken.

Et eksempel på knutepunkt finner du på Lillehammer. Her har ROM Eiendom bygget det som kalles Norges mest moderne stasjon, med holdeplass for både tog, buss og taxi.

– I tillegg kan de reisende få seg en matbit, de kan stikke innom turistkontoret og de kan overnatte på vandrerhjemmet. Alt har fått plass i stasjonsbygget, forteller Eiken.



PETTER EIKEN
Administrerende direktør
i ROM Eiendom

«Vi vet at pendleren som henter i barnehagen på vei hjem bare har noen minutters slingringsmonn på vei fra kontoret til perrongen. Da er det viktig å kunne gjøre unna andre ærender mens man er på farten.»

Alt-i-ett-stasjoner

Trondheim har et litt annet utgangspunkt enn Lillehammer. Dette er den trønderske «hovedstaden», med alt hva det medfører av tilreisende som skal på jobb, til sykehuset eller utføre andre ærender. Reisemåtene er mange. Hurtigbåt er alternativet for en god del av de reisende.

– Det er bakgrunnen for at vi har knyttet Pirterminalen for båter sammen med Trondheim S med en bro over togsporene. Rett utenfor stasjonen stopper bussene og drosjene. Her har vi altså samlet alle transportmidlene i gangavstand fra hverandre. Det gjør det enkelt å reise kollektivt, fastslår Eiken.

Over sporene bygger nå også ROM Eiendom et fireetasjes næringsbygg med plass til både handel, service og næringsarealer. Her vil mange få sin arbeidsplass – i nær tilknytning til en rekke kollektive transportmidler.

Norges viktigste knutepunkt

Ingen steder er mangfoldet større enn på Oslo S. 150 000 mennesker passerer daglig gjennom Norges desidert travleste møteplass. Det er nesten tre ganger så mange som på den nest travleste, Oslo Lufthavn.

Og «travelt» er stikkordet når et knutepunkt som Oslo S skal utvikles. ROM Eiendom vet at pendleren som henter i barnehagen på vei hjem bare har noen minutters slingringsmonn på vei fra kontoret til perrongen. Da er det viktig å kunne gjøre unna andre ærender mens man er på farten. Handle, for eksempel. På Oslo S finner du både apotek, blomsterhandel, dagligvarebutikk, postkontor, frisør og vinmonopol – for å nevne noe. →



TORSTEIN HELDAL
Senterleder på Oslo S,
ROM Eiendom



**«Vi er ypperlig
plassert med
tanke på all
trafikken vi får
her.»**

Meri Carina Hamner, driver butikk på Eidsvoll stasjon

– Pendleren har antakelig ikke tid til å stå i lang kø, da handler hun heller et annet sted. Et viktig knutepunkt som Oslo S må ha butikkene folk trenger og tilby effektiv handel. Vi ser også at folk gjerne velger kjente butikkjeder og merkevarer når de har det travelt, sier senterleder på Oslo S, Torstein Heldal i ROM Eiendom.

Heldal viser til eksempelet med kaffebaren inne på Oslo S. Her var det tidligere en dyktig barista som serverte god kaffe. Men navnet var ukjent og kundene uteble.

– Så fikk vi en av verdens mest kjente kaffekjeder inn, og vips: salget økte med 450 prosent!

«Beslutningsprosessen til den reisende er så kort at de trekkes mot merkevarene de kjenner godt.»

Økningen handler ikke om at den nye kaffebarens kaffe er fire og en halv gang bedre. Derimot er beslutningsprosessen til den reisende så kort at de trekkes mot merkevarene de kjenner godt, forteller Heldal.

Da nye Østbanehallen stod ferdig i februar 2015, var det for å gi passasjerene en alternativ opplevelse. Dette er det nærmeste Oslo kommer et italiensk bytorg. Ti serveringssteder og butikker tilbyr gjestene en lun atmosfære.

Butikkene i Østbanehallen skjønte raskt at tiden også her var viktigst for kundene. De tilbød nydelige delikatesser som kundene kunne tilberede ferdig hjemme. Men det slo ikke an. Først når de tilbød spiseklare måltider, traff de blink.

Ikke bare stasjon

Eidsvoll stasjon er en forgreingsstasjon der Gardermobanen, Hovedbanen og Dovrebanen møtes, og buss- og taxiholdeplass ligger rett ved stasjonsbygningen. Mellom Eidsvoll og Oslo går togene så å si i ett sett. Det er gode nyheter for de mange som pendler til jobb i hovedstaden. Det er nok også en av årsakene til at kommunen har hatt sterk befolkningsvekst.

Inne på stasjonen kan de reisende få med seg avisen og kjøpe vanlige kioskvare. Nylig fikk de også et nytt, spennende tilbud: Bellas emne er en interiør- og livsstilbutikk som også selger kaffe og hjemmebakst for reisende på farta.

– Vi er ypperlig plassert med tanke på all trafikken vi får her. Mange kommer innom hvis de har litt tid til overs, og det gir oss en del impulshopping. Men vi får også besøkende utenfra som ikke er reisende, forteller innehaver Meri Carina Hammer. Hun flyttet butikken fra Strømmen Storsenter til Eidsvoll stasjon i desember 2015.

– Butikken har blitt veldig godt mottatt, fastslår Hammer, og legger til at plasseringen på Eidsvoll stasjon har vært en suksess.

En stasjon er altså ikke bare en stasjon. Den har fått en ny funksjon. Stasjonen er knutepunktet der jobb møter fritid, der mennesker møtes og der daglige gjøremål kan utføres effektivt sammen med en sømløs reise.

– Nettopp det å få til den sømløse reisen har vært viktig for oss i ROM Eiendom. Det handler om å tenke nytt og innovativt, og å sette kundenes behov i sentrum. Målet er å skape gode, levende byrom som gjør det enkelt å velge å sette bilen hjemme, sier Petter Eiken i ROM Eiendom. •

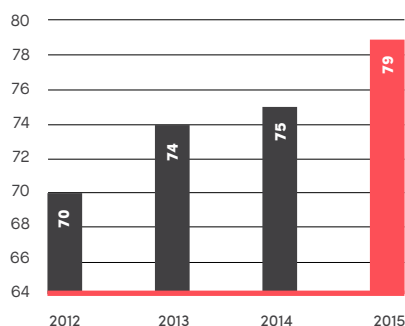
Visste du at mer enn 150 000 mennesker daglig passerer gjennom Oslo S?

150 000

Visste du at leietakerindeksen for ROM Eiendom er på 79 poeng – blant de beste i landet?

79

KUNDETILFREDSHET LEIETAKER EIENDOM





MARTINA KALDAHL

Daglig leder hos Flavours Food Market i Østbanehallen

Det er helt fantastisk å jobbe i Østbanehallen! Den har blitt så fin, samtidig som det alltid er en rolig og god atmosfære her, selv når det er travelt. Folk tar seg god tid og mange som reiser kjøper med seg lokal mat som suvenir. Det er veldig viktig for oss å tilby de reisende rask service og et effektivt måltid.



LEIF MØEN

Pendler Voss–Oslo Lufthavn

Det er ingen tvil om at tilbudene har kommet seg veldig i senere tid. Jeg reiser alltid på Komfort og trives godt med det, og den samme komforten er jeg opptatt av på stasjonene også. Jeg bruker kafeene på Oslo S og venter heller her enn på Oslo Lufthavn. Da kan jeg handle på Rimi når kjøleskapet hjemme er tomt.



MARTYNAS LOZORIS

Pendler fra Vestby til skole på Lysaker

Jeg bytter daglig tog på Oslo S fordi det ikke går direkte-tog fra Vestby til Lysaker. Jeg trenger som oftest bare vente noen minutter mellom hver, så det funker veldig bra og gjør det greit å være pendler. Noen ganger venter jeg på stemoren min på Oslo S, og da kjøper vi mat sammen.



Våre kunder kjøper varer og tjenester for 2,35 millioner kroner hver dag på Oslo S.

**2,35
millioner**

På et døgn utgjør dette blant annet:

// 2 100 kaffekopper

// 850 pølser

// 900 baguetter



 CargoNet

Dagligvarene tar toget igjen.

Mange transportkunder er opptatt av miljøet,
og vil gjerne velge toget når de kan.
Samtidig har påliteligheten og tilliten til
godstogene steget betraktelig.

Det har i mange år vært en uttalt politisk ambisjon å flytte gods fra veiene og over på skinner. Likevel har andelen gods fraktet på vei økt, mens godstogene har slitt med å holde på kundene.

Nå skjer det noe. De siste årenes ekstra bevilgninger til vedlikehold av jernbanen gir klare utslag på CargoNets punktlighet og levering til kundene. Faktisk var CargoNets tog i 2015 punktligere enn på flere år: 92 prosent av godset ble levert til lovet tidspunkt. Det merker kundene.

Kundeorientert

Stadig flere transportkunder ønsker å gjøre grønne valg. NorgesGruppen, med butikkjeder som Meny, Kiwi, Joker og Spar, kjøper gjennom sitt engrosselskap ASKO Transport stadig mer plass på CargoNets tog. For dem betyr miljøvennlig distribusjon to ting: Containerne må fylles så godt som mulig og flest mulig av dem må flyttes fra trailere til godstog.

– Vi er svært opptatt av miljøet, og på lengre transportstrekninger er jernbanen et mer miljøvennlig alternativ enn biltransport. Vi har en veldig god dialog med CargoNet. De er blitt stadig mer markeds- og kundeorienterte, så jernbanen vil få en større andel av vår godsmengde også i år, sier direktør i Asko Transport, Kjell Kirkeby.



KJELL KIRKEBY
Direktør i Asko Transport


**For kundene betyr miljøvennlig distribusjon to ting:
Containerne må fylles så godt som mulig og flest mulig
av dem må flyttes fra trailere til godstog.**

Innsatsen CargoNet gjør for å få varene frem i tide, blir lagt merke til hos de største kundene. Det betyr at frukt, grønnsaker og kjøtt – både kjølevarer og frysevarer – blir satt på godstoget. Mye av dette blir fraktet med ARE-toget (Arctic Rail Express) fra Oslo til Narvik, via Sverige. Her fylles det med fersk fisk som transporteres i motsatt retning.

Rustet opp havna

Tidlig på 2000-tallet stoppet det siste godstoget i Mosjøen. Dermed ble det langt flere trailere på veiene fra industrisamfunnet sør i Nordland. Samtidig ble det jobbet for å ruste opp Mosjøen havn og få opp varetransporten sjøveien.

En oppgradert havn burde kombineres med transport også på jernbanen, mente næringsrådet og Mosjøen havn. Dermed tok de kontakt med CargoNet, og Mosjøen har nå blitt et fast stopp for godstogene. Det betyr at industrien i Mosjøen og Mosjøen havn har fått et tilknytningspunkt til CargoNets transportveier rundt i hele Norge og videre ut i Europa. I stor grad er det aluminium fra Alcoa-anlegget og plastavfall som fraktes av CargoNet-togene. →



**«Næringslivet
viser interesse for
å ta i bruk jern-
banetilbudet.»**

Jan Einar Skarding, logistikkdirektør i Grenland Havn

– Dette er helt i startgropa for oss. Samarbeidet begynte våren 2015, og førte til at vi kunne flytte 750 tonn aluminium hver måned fra trailer til tog. Miljømessig er det viktig for oss, og i tillegg har lasting og lossing blitt enklere. Foreløpig frakter vi bare til Sverige, men vi ser store muligheter fremover til å bruke jernbanen i stedet for sjøtransport til andre land i Nord-Europa, forteller verksdirektør i Alcoa Mosjøen, Kathrine Næss.

Store muligheter

Lenger sør var det også flere og flere aktører som så mulighetene som ligger i å kombinere godstransport sjøveien med bane. Grenland havn ligger sentralt plassert i industriområdet i Telemark. 11 millioner tonn gods fordelt på 2 700 båtanløp gjør Brevik til en av landets viktigste havner, med tilknytning til kontinentet og Storbritannia.

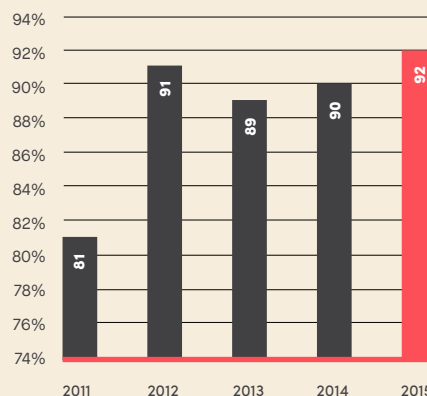
– Grenland havn har i lengre tid arbeidet inn mot CargoNet for å få til en jernbanetilknytning for Brevikterminalen. DFDS og CargoNet tok tak i ideen i 2013, og har drevet dette arbeidet fremover, forteller markeds- og logistikkdirektør i Grenland havn, Jan Einar Skarding.

I 2015 startet godstransporten opp – med en avgang i uka mellom Brevik og Bergen og Brevik og Oslo. Tilbudet ble raskt en suksess, og umiddelbart doblet: nok en ukentlig avgang er satt opp.

– Vi mener dette kan utvikles videre, og ser i dag på muligheter for å etablere en jernbaneterminal for sammenstilling av gods. Næringslivet i regionen, som i dag bruker lastebil for distribusjon, viser interesse for å ta i bruk jernbanetilbudet, sier Skarding.

2015 er et år med en liten nedgang i transportmengde for CargoNet, men for første gang på sju år kan selskapet endelig levere positive økonomiske resultater. Kundenes ønske om mer miljøvennlig transport kombinert med økt behov for varetransport som følge av befolkningsveksten i byområdene, gjør at CargoNet er godt posisjonert for å kunne bidra til mer transport på jernbanen. ●

PUNKTLIGHET GODSTOG



Avstanden på jernbane mellom Oslo-Narvik er 2000 kilometer. Det tilsvarer avstanden mellom Oslo og Roma i luftlinje. Godstogene bruker 27 timer på turen, og kjører strekningen ti ganger tur-retur hver uke.

Hvis alt som Cargo Net transporterte på tog hadde gått på lastebil hadde det utgjort 186 000 lastebiltransporter i året på norske veier.

186 000

Dersom alle som benyttet CargoNet til å frakte gods i 2015 hadde brukt lastebil i stedet, ville dette økt CO₂-utslippene i Norge med 147 000 tonn. Utslipet tilsvarer 1 078 bilturer tur/retur mellom jorda og månen.

1 078 t/r



87,1

Punktlightet
personfog
2011



89,7

Punktlightet
personfog
2012



88,4

Punktlighet
persontog
2013

88,3

Punktlighet
persontog
2014

88,6

Punktlighet
persontog
2015

Tidenes beste resultat



Persontog

Tidenes beste resultat. NSB-konsernets persontogsvirksomhet leverer tidenes beste resultat i 2015. Et godt resultat gir økonomisk handlefrihet til å fortsette investeringene og øke tilbudet.

Trafikkvekst. Det gode resultatet henger sammen med en kraftig trafikkvekst i 2015. Forklaringen på trafikkveksten er todelt. Et godt år for reiselivet ga flere reisende på regiontogene. I tillegg har et utvidet togtilbud, først og fremst i Østlandsområdet, gitt flere reisende. NSB har arbeidet i flere år for å få avganger hvert tiende minutt mellom Asker og Lillestrøm. 2015 ble det første hele driftsåret med et slikt tilbud. Sørlandsbanen og den utvidede Trønderbanen til Melhus er andre eksempler på strekninger med flere avganger i 2015. Økt tilbud har gitt flere reisende også på disse strekningene.

Flere tog. Spesielt på Østlandet er kundetilstrømmingen i rushtrafikken så stor at det blir trangt på toget, selv om det er satt inn flere og lengre togsett. Det er derfor gledelig at NSB har fått restverdisikring for kjøp av 44 nye tog. Fram til 2020 vil det månedlig settes nytt togsett inn i trafikk. Disse vil erstatte aldrende tog på Vosse- og Gjøvikbanen, og gå inn som doble togsett i rushtiden på flere av strekningene i Østlandsområdet.

Bedre alternativ reise. Oppgraderingen av jernbanens infrastruktur påvirker NSBs togtilbud, både med planlagte og ikke-planlagte avvik. Dette er det kundene er minst fornøyde med i møtet med NSB. Arbeidet med å bedre den alternative reisen er derfor en prioritert oppgave. For kunden handler det om å få tidlig informasjon, førstelinjeansatte som kan veilede og en god alternativ reise til sluttdestinasjonen. Helst skulle enhver alternativ reise vært unngått, til fordel for toget. Det er likevel positivt at kundenes tilbakemeldinger var merkbart bedre etter sommerstengingen av jernbanen i 2015, enn ved sommerstengningen i 2014.

Nasjonal reiseplanlegger. Den digitale utviklingen står sterkt i NSB Persontog. NSB-appen har blitt den foretrukne betalingsmåten for reisende, og forbedringer og tilleggstjenester i appen presenteres jevnlig. I 2015 ble også pilotversjonen av Tid.no rullet ut i Østfold. Denne nasjonale reiseplanleggeren hjelper brukeren med å finne reiser med tog, buss, trikk og bane i hele Norge.

Enda bedre togtilbud. Målsettingen for 2016 er et enda bedre togtilbud for passasjerene. En mer sømløs forbindelse fra Østfoldbanen mot Bærum og Asker og ekstra avganger i rushtiden fra Hamar ble innført fra desember 2015.



Økonomi

5-7%

vekst i antall reiser

NSB Persontog har tidenes beste resultat i 2015. Driftsresultatet var på 1 208 millioner kroner. Resultatøkningen skyldes i all hovedsak økte inntekter. 2015 er tredje året på rad med en vekst i antall reiser på mellom 5 og 7 prosent.

Miljø



Det nye digitale verktøyet «Min energi», som ble lansert i 2015, gjør det enklere for lokførerne å redusere togenes energiforbruk og bedre punktligheten. Gjennom appen kan lokførerne også sende tips til hverandre, diskutere kjøreteknikk og bli mer bevisste på egen kjøring.

Innovasjon

1,4 mill.

passasjerer lastet ned NSB-appen

1,4 millioner passasjerer har lastet ned NSB-appen. Stadig flere bruker appen til å kjøpe togbillettene. I en egen underholdnings-app tilbyr NSB nyttige tilleggstenester som gratis aviser, podcaster og lydbøker.

Med tdir.no tilbyr kundene en nasjonal reiseplanlegger for all kollektivtrafikk. Piloten er i bruk i Østfold, og vil etter hvert ruller ut i hele Norge.

HMS

Tillitsvalgte og vernetjenesten samarbeider godt på viktige områder som arbeidsmiljø, attføring og rusforebyggende tiltak.

HR

72

av 100 mulige poeng

Medarbeidertilfredsheten i NSB Persontog er på 72 av 100 poeng, og er generelt høy målt mot andre norske transport-selskap. De ansatte synes det er attraktivt å jobbe i NSB, er fornøyd med det daglige arbeidet og nærmeste leder. Kort-tidsfraværet er lavt. NSB Persontog stiller strenge helsekrav til medarbeiderne. Det gjør at langtidsfraværet er noe høyere enn landsgjennomsnittet.

Kundertilfredshet



Kundertilfredsheten er på 73. Dette er et historisk høyt resultat, men gir likevel rom for forbedring. Kundene er minst fornøyd med alternativ reise når toget ikke går. Bedre informasjon, bedre gjennomføring av alternativ reise og økt togkapasitet i rushtrafikken, er tre områder NSB vil jobbe mye med i 2016. Målet er å bedre kundertilfredsheten med tre poeng i 2016.

Ny struktur ga resultater



Gods

Positivt resultat. For første gang på åtte år leverer NSBs godsselskap et positivt resultat. Resultatbedringen skyldes kostnadsreduksjoner og gode driftsresultater. I tillegg bidrar salg av vogner til resultatet.

Endringsprogram. CargoNet har iverksatt et omfattende endringsprogram, med betydelige nedbemanninger og andre kostnadsreduksjoner. Til tross for 20 prosent færre stillinger i løpet av de to siste årene, klarte organisasjonen å holde produksjonsnivået fra 2014. Like mange tog kjørte, samtidig som regulariteten ble holdt på et godt nivå, og punktligheten på utlevert gods steg til 92 prosent.

Reduserte kostnader. CargoNet konkurranseutsatte vedlikehold av togmateriellet i 2015. Samtidig gikk CargoNet gjennom en rekke leverandøravtaler for å redusere kostnader.

Høy medarbeidertilfredshet. Omstillingen i selskapet betyr at færre ansatte skal produsere like mye. Til tross for dette er medarbeidertilfredsheten på vei oppover. Medarbeiderundersøkelsen høsten 2015 viser stigende arbeidsglede og tilfredshet. De ansattes motivasjon er høyere i 2015 enn i 2014.

Økt punktlighet. Oppgraderingen av jernbanenettet har ført til omfattende byggearbeider, og til tider har det vært utfordrende å tilpasse togtrafikken til stengte togstrekninger. CargoNet har likevel klart å øke regulariteten og punktligheten. Det lover godt for kommende år, da byggearbeidene vil øke i omfang.

Nye transporttilbud. Mosjøen og Brevik er nye transporttilbud i 2015. Det nye tilbudet kom i stand gjennom et godt samarbeid med lokale interessenter og store kunder, og har fungert i henhold til planen. Trafikken svarer til forventningene.

Grønne transportere. Rema 1000 og NorgesGruppen er eksempler på store vareeiere som frakter stadig mer på jernbanen. Dagligvaregrossistene tenker miljø og søker grønne transportløsninger på kort og lengre sikt. For CargoNet er det viktig å opprettholde leveranse kvaliteten, og ha gode, alternative planer når det oppstår avvik.

Endringsprogram. I 2016 skal endringsprogrammet i CargoNet fullføres. CargoNet har som mål å styrke sin posisjon i markedet som en punktlig leverandør med en tydelig miljøprofil.



Økonomi

89

millioner kroner i driftsresultat

Driftsresultatet for 2015 ble på 89 millioner kroner. Dette er CargoNets første positive resultat siden 2007, og er et resultat av en god strategi, store omstillinger og hardt arbeid.

Miljø



Varetransport med CargoNets tog sparer miljøet for transport på vei, og erstatter årlig 186 000 lastebiltransporter. CargoNet tenker miljø i hele sitt arbeid, og har blant annet tatt i bruk elbiler på godsterminalen på Alnabru i Oslo.

Innovasjon

Samtidig med at CargoNet omstilles, utvikles også kundetilbudet. Det er startet opp nye godslinjer fra Brevik til Bergen og fra Brevik til Oslo og mellom Mosjøen og Trondheim.

HMS

20%

reduksjon i bemanning

CargoNets bemanning er redusert med 20 prosent i løpet av de to siste årene. I en slik situasjon er det helt avgjørende å opprettholde et høyt HMS-nivå. Det har organisasjonen klart.

HR

7,2%

sykefravær

CargoNet har et stabilt sykefravær på tross av omstillingen i selskapet. Mange lokomotivførere nærmer seg pensjonsalder og CargoNet startet derfor rekruttering av nye lokomotivførere i 2015. Søknadene er mange, noe som viser at CargoNet anses som en attraktiv arbeidsplass.

Kundetilfredshet



Punktligheten til CargoNets tog var i 2015 den høyeste på flere år. Samtidig ble tallet på innstilte tog mer enn halvert fra 2013. Kundene har lagt merke til kvalitetshevingen, og tilfredsheten har steget betraktelig.

Vellykket utvikling



Eiendom

Godt år. 2015 var et meget godt år for NSB-konsernets eiendomsvirksomhet. ROM Eiendom har solgt kontorbygg i Munkedamsveien 62 i Oslo, logistikkbygg i Alf Bjerkes vei 30 i Oslo og kjøpesenteret Saga Senter på Jessheim, mens et stort tomteområde i Bjørvika er kjøpt.

Attraktive områder. ROM Eiendom skal utvikle bolig- og næringsbygg på og ved kollektivknutepunkter. Befolkningsveksten på Østlandet er sterk, og gode jernbaneforbindelser har gjort at områder som Drammen, Ski, Moss, Fredrikstad og Jessheim er spesielt attraktive. Dette er områder hvor ROM Eiendom har en betydelig tilstedeværelse i dag, og hvor de vil fortsette eiendomsutviklingen.

Lav risikoprofil. ROM Eiendom har en lav risikoprofil, men merker likevel nedgangen i norsk økonomi, særlig i Stavanger-regionen. Dette gjør at ROM Eiendom vil være forsiktig med å igangsette prosjekter som ikke har et høyt forhåndssalg eller en høy utleiegrad.

Østbanehallen godt mottatt. Rehabilitering av Østbanehallen i Oslo ble ferdig i februar 2015. Det vernede og delvis fredede bygget fra 1884 fremstår nå som en kulinarisk «katedral». Rehabiliteringen har vært krevende, som følge av blant annet vanskelige grunnforhold og at bygget er fredet både innvendig og utvendig. Samarbeidet med by- og Riksantikvaren har imidlertid vært godt. Publikum har også tatt godt imot det nye tilbudet i Østbanehallen. Både reisende og fastboende i Oslo benytter seg av det gode butikk- og restauranttilbudet.

Høy miljøstandard. ROM Eiendoms nybygg klassifiseres med BREEAM-NOR som miljøstandard. Den internasjonale standarden ivaretar miljøaspektet i hele byggets levetid. Valget av BREEAM-NOR bidrar til gode, miljøvennlige og kostnadseffektive løsninger, i tillegg til at prosjektene blir mer attraktive for utenlandske kjøpere. ROM Eiendom har som ambisjon om å nå «Excellent» i sine prosjekter.



Økonomi

1 307

millioner kroner i driftsresultat

Driftsresultatet ble i 2015 på 1 307 millioner kroner. Dette er en forbedring på 61 millioner kroner, fra 2014, og er tidenes beste driftsresultat. Driftsinntektene var i 2015 på 1 187 millioner kroner.



ROM Eiendom oppnådde BREEAM-NOR «Excellent» for Munkedamsveien 62, og alle pågående prosjekter vil klassifiseres som «Excellent» eller energiklasse A. ROM Eiendom har etablert grønne leieavtaler med flere av sine leietakere. Dette er avtaler om investeringer i miljøtiltak hvor gevinsten deles i form av lavere driftskostnader. Flere av tiltakene har Enova-støtte.

Innovasjon

Innovasjon er en av de viktigste parameterne i BREEAM-NOR, og i den pågående prosjektutvikling vektlegges nye og innovative løsninger innen energiforbruk og energikilder.

HMS

3,9%

sykefravær

Sykefraværet i 2015 var på 3,9 prosent, en økning fra 2,9 prosent i 2014.

HR

81

av 100 mulige poeng

Lav turnover og høy pensjonsalder indikerer at medarbeiderne trives, noe som støttes av høy medarbeidertilfredshet. Mange er stolte av ROM Eiendoms samfunnsoppdrag – å utvikle moderne byer der folk velger å reise kollektivt.

Kundertilfredshet



Både blant ROM Eiendoms leietakere og blant passasjerene som bruker kollektivknutepunktene er kundertilfredsheten høy.

Bedre tilbud, flere reisende



Buss

Norges største. Nettbuss er Norges største busselskap, og det nest største i Skandinavia. I 2015 var det 110 millioner reiser med bussene til Nettbuss, fordelt på lokal rutekjøring, skolebuss og ekspressbuss.

Gode kundemålinger. Nettbuss har i dag aktivitet i Norge og i Sverige, og har styrket resultatene i begge landene, til tross for sterk konkurranse og lave marginer i bussmarkedet. Dette skyldes blant annet et resultatforbedringsprogram som har bedret lønnsomheten i selskapet. Serviceinnstilte bussjåfører som kjører på en kundesvennlig måte, blir satt pris på. Både i Norge og i Sverige har selskapet gjort det svært godt på kundemålinger i 2015.

Bussanbud vunnet. Nettbuss har i 2015 vunnet en rekke bussanbud. Trafikken i Møre, Glåmdalen, Grenland og indre Nordmøre er gjenvunnet, og selskapet vil fra 1. juli 2016 også være tilbake i Rogaland etter å ha vunnet anbudet i Jæren og Dalane. Nettbuss tapte anbudet i Kvinesdal. I Sverige har Nettbuss vunnet anbud i Lerum og Østersund, mens anbudet i Orust er tapt. Nettbuss har gjenvunnet kontrakt for kjøring av rød og lilla ekspress for Västtrafik, og vant også anbudet Fyrbodol for Västtrafik.

Økt effektivitet. Ekspressbussvirksomheten har over flere år hatt betydelige utfordringer med å skape god lønnsomhet. Bus4You mellom Bergen og Stavanger ble lagt ned i august 2015 som følge av svake økonomiske resultater. Økt effektivitet i produksjonen, tilpasninger av ekspressbusstilbudet samt god trafikk sommeren 2015, gjør at Nettbuss Ekspress har bedret det økonomiske resultatet.

God lønnsomhet. I Sverige vokser ekspressbussvirksomheten ytterligere, og lønnsomheten er god. Nettbuss er markedsleder på strekningen Oslo – Göteborg – Malmø. Nettbuss Express startet sommeren 2015 en ny direktebuss mellom Västerås og Arlanda, som en videreutvikling av strekningen Oslo – Stockholm.

Jubileum. I november 2015 markerte Nettbuss at det er 90 år siden den første bussruten, Selburuta, ble satt i drift. Nettbuss anser 9. november 1925 som selskapets opprinnelsesdato. I 2016 samler Nettbuss den norske rutevirksomheten i ett selskap. Nettbuss vil fortsette arbeidet med resultatforbedrende tiltak i hele den norske og den svenske virksomheten. Samtidig vil selskapet arbeide videre for å skape gode løsninger som gjør det enkelt og behagelig å reise med buss.



Økonomi

172

millioner kroner i driftsresultat

Driftsresultatet for 2015 ble på 172 millioner kroner. Det er en bedring på 52 millioner kroner fra 2014. Hovedårsaken til bedringen er effekten av resultatforbedrende tiltak gjennomført i 2015. Driftsinntektene for 2015 ble på 5 583 millioner kroner. Det er en reduksjon på 324 millioner kroner fra 2014, som i hovedsak skyldes at Nettbuss i 2014 solgte seg ned i den danske virksomheten.

Miljø



Hele den norske virksomheten med unntak av Nettbuss Ekspress er miljøsertifisert etter ISO 14001-standarden. To av selskapene er trafikk sikkerhetsertifisert etter ISO 39001-standarden, mens ett av selskapene er sertifisert etter kvalitetsstyringssystemet ISO 9001. Fra 2016 er Nettbuss AS sertifisert på alle tre områdene i det nye samlede selskapet, men det vil bli en gradvis innfasing av nye standarder i de regionene som tidligere ikke har hatt alle disse sertifiseringene. Alle ansatte gjennomfører miljøkurs. Nettbuss arrangerte i 2015 Nettbussmesterskapet i kunde- og miljøvennlig kjøring. Dette vil bli gjentatt i et nytt mesterskap i 2016.

Innovasjon

45%

nettsalg av omsetningen

Nettbuss har gjort en betydelig innsats for å redusere kontant-salget i ekspressbussvirksomheten. Nettsalget er økt, og utgjør nå 45 prosent av omsetningen på TIMEkspressen og Nettbuss ekspress. I Sverige har Nettbuss Express etablert en ny rute mellom Västerås og Arlanda, og i Norge er det startet opp en ny ekspressbussrute mellom Ulsteinvik og Oslo med dobbeltdekkere.

HMS

Det er innført felles grunnopplæring for nye sjåfører i Nettbuss. Det er også innført nye kompetansehevende tiltak for ledere.

HR

72

av 100 mulige poeng

I medarbeiderundersøkelsen scoret Nettbuss 72 poeng av 100 mulige på medarbeidertilfredshet og attraktivitet som arbeidsgiver. Dette er høyere enn gjennomsnittet for norsk transportbransje. Andre områder med høy score blant de ansatte er engasjement og lojalitet. Sykefraværet var på 8,3 prosent.

Kundertilfredshet



I Sverige har Nettbuss Bus4You vunnet Svensk Kvalitetsindex fem år på rad innen persontransport. I Norge har høy kundertilfredshet gitt bonusutbetalinger i flere av kontraktene Nettbuss kjører. Selskapet har tatt i bruk et eget verktøy for å sikre miljø- og kundevennlig kjøring på strekningene Nettbuss opererer både i Norge og i Sverige.

Klar for økt konkurranse



Togvedlikehold

Høy målsetting. Mantena vedlikeholder skinnegående kjøretøy i Norge og Sverige, og har som mål å bli den beste leverandøren av togvedlikehold i Europa.

Nye kontrakter. I Sverige har Mantena vunnet to nye kontrakter hos SJ, med oppstart i 2016. Kontraktene omfatter togmateriell av type X40 og X55. Vedlikeholdet skal utføres ved to ulike verksteder og omfatter i overkant av 50 ansatte. Mantenas virksomhet i Sverige omfatter også vedlikehold av togene på tunnelbanen i Stockholm, som utføres av TBT, et selskap Mantena frem til januar 2016 eide sammen med Hong-Kong-baserte MTR.

Konkurransesetting. Mantena vant også tre av fire anbud da CargoNet konkurranseutsatte togvedlikeholdet i 2015. Det er ventet at en stadig større andel av Mantenas vedlikeholdsoppdrag vil bli konkurranseutsatt.

Store kunder. De største kundene i Norge er NSB, Flytoget, CargoNet og NSB Gjøvikbanen. I Sverige er Skånetrafiken, SL og SJ store kunder.

Økt konkurranse. Den norske virksomheten var i 2015 preget av endringer for å møte økt konkurranse på vedlikehold av skinnegående kjøretøy også i Norge. Selskapet har omorganisert og tilpasset produksjonslinjer og bemanning. Dette arbeidet vil fortsette i 2016.

Bedre kvalitet. I 2015 har Mantena i tett samarbeid med togoperatørene jobbet målrettet for å sikre gode leveranser. Dette har gitt en klar fremgang i kvaliteten på vedlikeholdet.

Kompetanseutvikling. Mantena forsterker arbeidet med kompetanseutvikling for å sikre at de har kompetente fagfolk på de ulike typene togmateriell som kundene benytter. Samtidig har Mantena lagt vekt på lederutvikling i forbindelse med omstillinger i selskapet. Innovasjon og utvikling er viktig for fortsatt å være markedsledende på togvedlikehold i et europeisk marked som er i rask utvikling.

Aktiv bidragsyter. Mantena skal kjennetegnes av gode og effektive leveranser og prosesser for å møte den økte internasjonale konkurransen. Samtidig ønsker Mantena å være en aktiv bidragsyter til videreutviklingen av tog som et samfunnsnyttig og effektivt transportalternativ.



Økonomi

51

millioner kroner i driftsresultat

Driftsresultatet for 2015 ble på 51 millioner kroner. Det er en bedring på 4 millioner kroner fra 2014. Driftsinntektene for 2015 ble på 1 367 millioner kroner.

Miljø



Mantena er miljøsertifisert i henhold til ISO 14001 og ble resertifisert i 2015. Det er i løpet av året ikke registrert alvorlige miljøutslipp. Mantena jobber kontinuerlig for å redusere bruken av miljøskadelige kjemikalier.

Innovasjon

Mantena styrker teknisk kompetanse og jobber hele tiden med innovasjon i utviklingen av vedlikehold av rullende materiell.

HMS

7,9%

sykefravær

Sykefraværet i 2015 var 7,9 prosent og IA-avtalen er videreført. Antall skader er på samme nivå som 2014. Det er startet et arbeid mot en sertifisering OHSAS 18001 (ISO 45001). Det gjennomføres kontinuerlig risikoanalyser og sikker jobb-analyser for å forebygge alvorlige hendelser.

HR

69

av 100 mulige poeng

Resultatet fra medarbeiderundersøkelsen i 2015 ga 69 av 100 mulige poeng på arbeids glede. 70 poeng anses å være høyt. Med den omstillingen Mantena har vært gjennom det siste året er dette et godt resultat. Mantena jobber aktivt med rekruttering av ny fagkompetanse, og har til enhver tid mellom 20 og 25 lærlinger inne.

Kundetilfredshet



Mantena har som vedlikeholdsleverandør bidratt til at snitt distanse mellom stoppende feil for persontogene i Norge har økt betydelig i løpet av året.



75,1%

Kapasitetsutnyttelse
i godstogene
2011



75,2%

Kapasitetsutnyttelse
i godstogene
2012



78,9%

Kapasitetsutnyttelse
i godstogene
2013



86,6%

Kapasitetsutnyttelse
i godstogene
2014

89,7%

Kapasitetsutnyttelse
i godstogene
2015

Styrets beretning 2015

(Fjorårets tall i parentes)

Sammendrag av resultat og utviklingstrekk for NSB-konsernet i 2015

- // Driftsresultatet er 2 814 MNOK (2 001 MNOK)

- // Resultat før skatt er 2 664 MNOK (1 597 MNOK)

- // Avkastningen på bokført egenkapital er 23,5 % (19,1 %)

- // Antall reiser og inntekter i persontogvirksomheten økte

- // Bedret resultat i bussvirksomheten

- // Tiltakene i godstrafikkvirksomheten har gitt positivt resultat

- // Betydelige resultater fra utvikling og salg av eiendom

- // Punktlighet for persontrafikken noe under målet

Sammendrag av resultater og utviklingstrekk for virksomhetsområdene

Persontogvirksomheten

Virksomheten består av NSB AS med datterselskapene NSB Gjøvikbanen AS og Svenska Tågkompaniet AB.

Driftsinntekter for persontogvirksomheten i 2015 var 7 534 MNOK (7 087 MNOK), en økning på 6,3 % fra foregående år. En vesentlig del av veksten skyldes økt antall reiser, som vokste med 5,7 % til 72,4 mill. Den største delen av veksten har kommet som følge av økt kapasitet ved nye tog og bedret tilbud på Østlandet.

Driftsresultatet for persontogvirksomheten ble på 1 208 MNOK (659 MNOK), en økning på 549 MNOK fra fjoråret. Forbedringen skyldes både økte inntekter og redusert kostnadsnivå. For virksomheten i Sverige ble driftsresultatet 9 MNOK (0 MNOK).

En justert ruteplan med utvidet tilbud ble iverksatt i desember 2014. Den bygger videre på den store endringen gjennomført i desember 2012. Endelig slutføring av de planlagte ruteendringene skjedde i desember 2015 med gjenåpning av tilbud på stasjonen mellom Lysaker og Sandvika. Endringene i ruteplanen fra 2012 har gitt reisende på Østlandet, og fra desember 2014 også i Trøndelag og på Sørlandsbanen, et bedre togtilbud i form av flere avganger, nye tog og økt kapasitet. Endringene har medført en akkumulert økning i antall reisende de fire siste årene på 26 %.

Anskaffelse av nye region- og lokaltog skjer i henhold til plan og 28 regiontog (type 74) og 43 lokaltog (type 75) er satt i produksjon på Østlandet ved utgangen av året. Det er planlagt kjøp av til sammen 125 nye tog, med en leveranse på ca. 10 i året.

NSBs persontog i Norge oppnådde en punktlighet på 88,6 %, noe bedre enn i 2014, men under målet på 90 %.

Bussvirksomheten

Bussvirksomheten består per 31. desember 2015 av morselskapet Nettbuss AS med 10 heleide selskaper i konsernet og 8 tilknyttede selskaper. Nettbuss-konsernet har transportaktiviteter i nær alle fylker i Sør- og Midt-Norge. Det svenske underkonsernet har hoveddelen av sin virksomhet i sydvest-Sverige. Både i Norge og Sverige utføres rutekjøring på anbud eller kontrakt med fylkeskommunene, ekspressbusskjøring, turkjøring og verksteddrift.

Driftsresultat for virksomheten er 172 MNOK (120 MNOK). Totale driftsinntekter for 2015 er 5 583 MNOK (5 907 MNOK), en nedgang på 5,5 % fra året før. Hovedårsaken til nedgang i omsetning er redusert eierandel i aktiviteten i Danmark slik at denne ikke konsolideres, og endringer i anbudstrafikk i 2015.

Det skandinaviske ekspressbussmarkedet preges av sterk konkurranse både fra fly, tog og andre bussaktører. Selv om utviklingen totalt sett er stabil, er det svært stor variasjon fra strekning til strekning.

Det norske markedet for lange ekspressbussreiser har de siste årene vært i endring. For å møte dette, har konsernet de siste årene etablert og utviklet Nettbuss Ekspress som egen merkevare for selskapets lange ekspressruter i Norge og Sverige. Dette utgjør Skandinavias største ekspressbussnettverk. Det er i 2015 gjennomført omfattende tilpasninger av produksjonen for å møte konkurransen i markedet.

I Sverige har ekspressbussvirksomheten vokst og tar stadig markedsandeler. Selskapet viser god lønnsomhet og er nå markedsleder på vestkysten mellom Oslo – Göteborg – Malmö. I 2015 ble det etablert en ny rute mellom Västerås og Arlanda.

Nettbusskonsernet har deltatt i flere anbudskonkurranser det siste året. I Norge har konsernet avsluttet kjøring i henholdsvis Aust-Agder og Elverum i 2015, og Kvinesdal fra 2016.

I 2015 har Nettbuss gjevunnet anbud om kjøring av anbudspakker på Sunnmøre, Glåmdalen, Grenland, Hønefoss-Oslo og Indre Nordmøre. I tillegg har selskapet vunnet anbudene i Dalane og på Jæren, begge med oppstart i 2016.

Nettbuss Sverige har i 2015 vunnet to anbud i Väst Trafik, samt i Østersund, begge med oppstart i 2016. I tillegg vil kjøring av anbudet i Lerum starte opp 1. juli 2016, etter at tildelingen var overklaget. Samtidig vil kjøring i Orust avsluttes.

I 2015 fraktet bussvirksomheten totalt 110 (131) mill. passasjerer fordelt på rute- og ekspressbuss, og kjørte 174 (190) millioner km.

Godsvirksomheten

Virksomheten drives av CargoNet-konsernet. Den største delen av virksomheten skjer ved pendeltog for containere og andre intermodale lastbærere. I tillegg leveres transport i form av dedikerte driftsopplegg for enkeltkunder, herunder transport av tømmer og flydrivstoff.

Drift av terminaler for intermodale transporter drives gjennom to heleide datterselskaper, RailCombi AS og Terminaldrift AS.

Driftsinntektene er på 1 096 MNOK (1 032 MNOK), og driftsresultatet 89 MNOK (-90 MNOK). Bedringen i driftsresultat kan i hovedsak knyttes til positiv effekt av det vedtatte omstillingsprogrammet, herunder reduksjoner i bemanning og konkurranseutsetting av vedlikehold på rullende materiell, samt salg av anleggsmidler.

Utfordringer med infrastrukturen påvirket driften også i 2015. Flere strekninger var for kortere eller lengre perioder stengt grunnet flom, ras og uvær. Til sammen måtte 155 (128) godstog innstilles på grunn av uforutsette problemer med infrastruktur. Virksomheten preges videre av konkurranse fra veitransport og andre leverandører av godstransport på bane.

Punktligheten var på 92 % (90 %) leveranse innenfor 15 minutter, som er bedre enn målsettingen på 90 %.

Togvedlikehold

Togvedlikeholdet utføres av Mantena AS, som er den største leverandøren av vedlikeholdstjenester til togoperatører i Norge. Hovedaktiviteten er driftspausebasert vedlikehold på lokomotiv, vogner og motorvogner. I tillegg har Mantena eget verksted for vedlikehold av komponenter og deler. Selskapet utfører også vedlikehold og reparasjoner av skinnegående arbeidsmaskiner i Norge. Mantena AS disponerer verksteder i Oslo, Trondheim, Drammen, Skien, Bergen, Stavanger, Kongsvinger, Narvik og Bodø.

Mantena har fått betydelige vedlikeholdsoppgaver i Sverige gjennom Mantena Sverige AB og er en viktig partner i vedlikeholdet av rullende materiell på tunnelbanen i Stockholm.

Mantena skal møte fremtidig konkurranse om leveranse av tilgjengelige tog gjennom effektivt og pålitelig vedlikehold. Selskapets konkurransekraft er avgjørende og det har vært arbeidet i flere år med tiltak for å møte stadig økende krav til effektivitet og leveransequalität. Selskapet vant i løpet av året anbudskonkurransen for vedlikehold av store godslokomotiver og vogner for NSB-konsernets godsvirksomhet.

Driftsinntektene er 1 367 MNOK (1 367 MNOK). Driftsresultatet er 51 MNOK (47 MNOK). Endringen i driftsresultat er i hovedsak knyttet til bedret drift både i norsk og svensk virksomhet.

Eiendomsvirksomheten

Konsernets strategi er å optimalisere verdiutviklingen av eiendomsmassen med sikte på salg av driftsuavhengige og ikke-strategiske eiendommer tilpasset markedsmuligheter og NSB-konsernets finansieringsbehov. I tillegg skal ROM Eiendom utvikle og forvalte sin eiendomsportefølje slik at transportvirksomheten i konsernet styrkes. NSB-konsernet skal gjennom sin eiendomsvirksomhet være den ledende knutepunktutvikleren i Norge innenfor kollektivtrafikk og godstransport på jernbane.

ROM Eiendom ferdigstilte og solgte et kontorbygg på Filipstad i Oslo våren 2015, og et større tomteområde er blitt solgt i Bjørvika i Oslo. Det har i tillegg vært høy aktivitet og god lønnsomhet i tilknyttede selskap, bl.a. SP-selskap som driver eiendomsutvikling i Bjørvika, Grefsen og Jessheim.

Virksomheten i ROM Eiendom omfatter forvaltning av i underkant av 1 000 bygg og et utviklingsareal på ca. 2 mill. kvm., og oppnådde i 2015 et driftsresultat på 1 307 MNOK (1 246 MNOK). Det gode resultatet i 2015 kan i stor grad tilskrives gevinst ved salg av eiendom og urealiserte verdiendringer på investeringseiendom.

Om NSB

Eierstyring og selskapsledelse

Styret har behandlet og vedtatt redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse som er vedlagt årsoppgjøret.

Eierforhold

NSB er et av Norges største transportkonsern. Morselskapet NSB AS eies av staten ved Samferdselsdepartementet. Konsernets hovedkontor er i Oslo, mens virksomheten er spredt over det meste av Norge og i deler av Sverige og Danmark.

Organisering

Konsernet har virksomhet innen følgende hovedområder:

// Persontog: persontransportvirksomhet med tog inkl. konsernfelles funksjoner

// Buss: persontransportvirksomhet med buss

// Gods: godstransport med tog

// Togvedlikehold: vedlikehold og reparasjonsarbeid på gods- og persontog

// Eiendom: utleie og utvikling av eiendom

Mål og strategier

Kjernevirksomheten i NSB-konsernet er persontrafikk med tog og buss i Norden, godstransport i og til/fra Norden samt knutepunktutvikling og eierskap av strategiske eiendommer i tilknytning til stasjoner og terminaler. I tillegg driver NSB-konsernet virksomhet som står i naturlig sammenheng med kjernevirksomheten.

NSB skal drive verdiskapning gjennom å utvikle, produsere, markedsføre og selge sikre, konkurranse-dyktige persontrafikk- og godstransporttjenester med Norden som hjemmemarked, samt bidra til by- og stedsutvikling tilrettelagt for kollektive transportløsninger med utgangspunkt i de eiendommene selskapet eier.

NSB-konsernet skal

// unngå skade på mennesker og miljø

// være det ledende landbaserte transportselskapet i Norden

// tjene penger

// ha fornøyde kunder

// ha høyt kvalifiserte og motiverte medarbeidere

// opprettholde finansiell handlefrihet

Internkontroll

NSB-konsernet har vedtatt et eget rammeverk for internkontroll, og har etablert internkontrollsystemer som omfatter verdigrunnlag, retningslinjer for etikk og samfunnsansvar, organisering, fullmaktstruktur og styrende dokumenter. Styret gjennomgår årlig konsernets forretningsidé, verdigrunnlag, strategier og planer. Det gjennomføres årlig risikoanalyser for konsernet og i virksomhetsområdene. Risiko innen finansiell rapportering vurderes gjennom egne risikoanalyser og periodiske oppfølgingsmøter med virksomhetsområdene.

På bakgrunn av dette revideres internkontrollsystemet ved behov, ved revisjon av ledelsesdokumenter, retningslinjer, prosedyrer og nøkkelkontroller.

Økonomisk utvikling i NSB-konsernet og morselskapet NSB AS

NSB-konsernets årsresultat er på 2 158 MNOK (1 509 MNOK), en bedring på 649 MNOK. Driftsresultat er på 2 814 MNOK (2 001 MNOK), en bedring på 813 MNOK. Bedringen i årsresultat skyldes i hovedsak økt volum og inntekter i persontrafikkvirksomheten, gevinst fra utvikling og salg av eiendommer, bedret drift i alle virksomheter, og engangseffekter knyttet til pensjonskostnader.

Årsresultat etter skatt i morselskapet NSB AS er 1 723 MNOK (947 MNOK). Konsernbidrag og utbytte fra datterselskaper er inkludert i morselskapets årsresultat med 901 MNOK (720 MNOK). Driftsresultatet i morselskapet er 1 084 MNOK (541 MNOK). Endringen i driftsresultat skyldes i hovedsak økt volum og inntekter samt engangseffekt knyttet til pensjonskostnader.

Konsernets netto kontantstrøm fra driften er 2 233 MNOK (1 338 MNOK). Netto kontantstrøm brukt til investeringer er 1 429 MNOK (637 MNOK). Herunder inngår 2 148 MNOK (2 302 MNOK) i kjøp av varige driftsmidler og investeringseiendom samt salg av datterselskap, varige driftsmidler og investerings-eiendom på 319 MNOK (1 755 MNOK). Investeringene er i hovedsak brukt til å øke kapasitet og lønnsomhet innen konsernets virksomhetsområder. Det ble i 2015 betalt 753 MNOK i utbytte til eier.

Inkludert årets resultat utgjorde egenkapitalen i morselskapet 6 849 MNOK (5 961 MNOK). Egenkapitalandelen er 29,2 % (25 %). Annen opptjent egenkapital for morselskapet før årets utbytte utgjør 1 705 MNOK. For NSB-konsernet er egenkapitalen 9 838 MNOK (8 400 MNOK), som gir en egenkapitalandel på 34,1 % (30,2 %).

Konsernets avkastning på bokført egenkapital er 23,5 % (19,2 %).

NSB-konsernets arbeidskapital er 4 259 MNOK (2 740 MNOK), en endring på 1 519 MNOK.

Eier ved Samferdselsdepartementet har lagt til grunn en forventning om 50 % utbytte av NSB-konsernets årsresultat etter skatt. Det foreslås følgende disponering av årets totalresultat for morselskapet NSB AS:

Utbytte	1 074 MNOK
Overført annen egenkapital	649 MNOK
Sum årsresultat	1 723 MNOK

Regnskapet er avlagt under forutsetning av fortsatt drift av virksomheten, og styret bekrefter at forutsetningen er til stede.

Risiko

Finansiell risiko

Konsernets aktiviteter medfører ulike typer finansiell risiko: markedsrisiko (valutarisiko, renterisiko og øvrig prisisiko), kredittrisiko og likviditetsrisiko. Konsernets overordnede risikostyringsplan fokuserer på kapital-markedenes uforutsigbarhet og forsøker å minimalisere de potensielle negative effektene på konsernets finansielle resultater. Konsernet benytter finansielle derivater for å sikre seg mot visse risikoer. Utfyllende informasjon om konsernets finansielle risikostyring er beskrevet i årsregnskapets note 14.

NSB tar opp lån i de markeder og valutaer som totalt sett gir de gunstigste betingelsene. Lån i utenlandsk valuta byttes til norske kroner gjennom valutabytteavtaler. NSB har som målsetning å minimere valutarisiko i finans-forvaltningen. I den daglige driften er NSB til en viss grad eksponert for valutarisiko knyttet til likvide midler i forbindelse med virksomhet i utlandet. For øvrig er konsernet i liten grad eksponert for valutarisiko da hoveddelen av inntekter og kostnader er i NOK. Dersom avtale om større innkjøp inngås i utenlandsk valuta, dekkes valutarisikoen tilnærmet 100 % i avtalens løpetid.

NSB er eksponert for renteendringer. Morselskapet benytter rentebytteavtaler for å redusere renterisikoen og for å oppnå ønsket rentestruktur på gjelden. Det er etablert målsetninger som regulerer andelen av lån som skal rentereguleres i en tolv måneders periode, og for rentebindingen på porteføljen.

Overskuddslikviditet plasseres i bank og i norske sertifikater og obligasjoner med kort gjenstående løpetid. Endring i rentenivå kan påvirke verdien på plasseringene i rentebærende verdipapirer, men normalt beholdes disse til forfall. Det er etablert rammer for kreditteksponering mot sektorer og institusjoner basert på kredittvurderinger.

Etter etablerte målsetninger skal lånebehov i neste tolv måneders periode være dekket gjennom fri likviditet og etablerte trekkfasiliteter. Konsernet har en målsetning om å ha en fri likviditetsbeholdning på minimum 500 MNOK.

NSB dekket sitt finansieringsbehov i 2015 på en tilfredsstillende måte ved opptak av flere kort-siktige lån i det norske sertifikatmarkedet gjennom året. Uroen i finansmarkedene er redusert, men det er usikkerhet knyttet til utviklingen i rentenivå, og mot slutten av året var det en generell økning i lånemarginer. NSB vil fortsatt ha fokus på motpartsrisiko i finansielle transaksjoner.

Operasjonell risiko

Det gjennomføres systematisk analyser av operasjonell risiko, blant annet innen trafiksikkerhet og oppnåelse av økonomiske mål. Med utgangspunkt i risikoanalysene er det etablert kontrollaktiviteter som reduserer identifiserte risikoer, herunder automatiske kontroller, revisjoner og oppfølgende, utvidede analyser relatert til spesielle risikoområder.

NSB-konsernet og samfunnsansvar

I NSBs vedtekter er det presisert at styret skal sørge for at selskapet tar samfunnsansvar. Selskapet skal rapportere om status på dette området til eier i den årlige rapporteringen som spesifisert i vedtektene § 10.

NSB-konsernets største bidrag til samfunnet er tilrettelegging for at samfunnets transportutfordringer foregår på en effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig måte. Bidraget skal oppnås ved å planlegge og gjennomføre tiltak for å øke kapasiteten for kollektiv trafikk til/fra hjem og arbeidssted, utvikle kollektivknutepunkter og utvikle boliger og næringsbygg i nær tilknytning til disse, og levere et bærekraftig godstilbud på jernbane.

NSB-konsernet redegjør for samfunnsansvar iht. regnskapsloven § 3-3 a og c. Kravene er innarbeidet i NSB-konsernets Samfunnsregnskap 2015 som er en del av årsrapporten. Samfunnsregnskapet inneholder blant annet en redegjørelse om arbeidsmiljø/sykefravær, likestilling/diskriminering, ytre miljø og bekjempelse av korrupsjon.

Fremtidsutsikter

Jernbanereformen vil innebære store endringer for NSB-konsernet de nærmeste årene. Det legges opp til å konkurranseutsette persontrafikk med tog i flere anbudspakker, og å overføre NSB-konsernets persontog-materiell, eiendomsvirksomhet, verkstedvirksomhet og billettsystemer til annen statlig aktør for å tilrettelegge for konkurranse. Regjeringen informerte 4. februar 2016 at to trafikkkpakker blir lagt ut på konkurranse med planlagt trafikkstart fra desember 2018. Trafikkkpakke 1 Sør vil bestå av togtrafikk på Sørlandsbanen, Jærbanen og Arendalsbanen. Trafikkkpakke 2 Nord vil i hovedsak bestå av togtrafikk Oslo – Trondheim, Raumabanen, Rørosbanen, Meråkerbanen, og Nordlandsbanen. Dette utgjør om lag 25 % av inntektene for den norske del av persontogvirksomheten. Ytterligere endringer er ennå ikke tidfestet og det gjenstår konkretisering og avklaringer på en del områder.

NSB-konsernet har på bakgrunn av jernbanereformen iverksatt et endringsprogram som skal bidra til å bygge et sterkt og levedyktig NSB-konsern med konkurransekraft og høy kompetanse. For persontogvirksomheten er det iverksatt fire ulike prosjekter for å tilpasse seg reformen og å sikre en konkurransedyktig fremtid; tilpasse persontog til nye rammebetingelser, salg av rullende materiell, salg av salgs- og distribusjonsløsninger og tilpassing av stab- og støttefunksjoner.

Styret er opptatt av å bidra til at jernbanereformen gjennomføres på en best mulig måte og har i den årlige § 10 plan til eier gitt sine innspill til Regjeringens videre arbeid med dette. Styret understreker mellom annet at kundene må få et kollektivtilbud med tilstrekkelig kapasitet og kvalitet, at langsiktige ruteplaner og samt organisatoriske endringer må være avklart før anbudsutsetting, og at NSB må få mulighet til å konkurrere på like vilkår som andre selskaper.

Paris-avtalen om klima ble vedtatt 12. desember 2015 og regjeringen har satt som mål at Norge innen 2030 kutter klimagassutslippene med minst 40 prosent sammenlignet med 1990. Transportsektoren sto i 2013 for 26 prosent av utslippene og fremstår dermed som en nøkkelsektor for å redusere klimagassutslippene. NSB-konsernet med sin jernbane, buss og eiendomsvirksomhet spiller en viktig rolle ved å legge til rette for et skifte i retning kollektiv transport og reduserte utslipp.

NSBs utvidelse av tilbudet på jernbane, spesielt på Østlandet, som ble iverksatt ved ruteendring desember 2012, har gitt høy vekst i antall reisende og inntekter. En ytterligere utvidelse av rutetilbudet ble iverksatt i desember 2014 med bl.a. timinutters frekvens mellom Norges syv største stasjoner, og flere avganger på Sørlandsbanen og Trønderbanen. Investering og leveranse av nye persontog fortsetter. Til sammen 81 nye togsett vil være levert ved utgangen av 2016. Stasjonene Stabekk, Høvik og Blommenholm ble gjenåpnet i desember 2015, og denne delstrekningen fikk et oppdatert rutetilbud med fire avganger i timen.

I eiendomsvirksomheten utvikles det store prosjekter i nær tilknytning til kollektivknutepunkter. Det vil i 2016 være stor aktivitet i og rundt stasjonsområdene og på selskapets mest attraktive og sentrale utviklingstomter. Eksempler på dette er Hamar stasjon, Drammen, Bergen stasjon og Trondheim stasjon, og det legges opp til videre utbygging av egne tomter i forlengelsen av kontorbyggene i Schweigaards gate 21 og 23. På Grefsen i Oslo bygges det et betydelig antall boliger i samarbeid med lokale aktører.

Størstedelen av buss-sektoren, med unntak av ekspressbuss, er anbudsutsatt. I 2015 er mange kontrakter vunnet og videre drift i disse områdene er sikret i 8 – 10 år. I 2016 er det kun Sogn og noen andre mindre områder som vil bli utsatt for konkurranse av vår eksisterende bussvirksomhet. Selskapet arbeider kontinuerlig for å effektivisere sin virksomhet, og gjennom kontinuerlig resultatforbedring å styrke konkurransekraften slik at selskapet kan være en langsiktig aktør i markedet. Den pågående restruktureringen av selskapene i Norge vil gi en vesentlig reduksjon av de administrative kostnadene. Bussvirksomheten har en ambisjon om å beholde markedsandelen i Norge og styrke denne noe i Sverige.

Godsvirksomheten påvirkes av økt konkurranse både på vei og bane, samt endrede strukturer og strategier på kundesiden. Restruktureringsprogrammet godsvirksomheten har vært igjennom er et steg på veien for å bli en lønnsom og bærekraftig aktør innenfor godstransport på jernbane. Virksomheten vil se etter ytterligere forbedringstiltak for å oppnå dette målet.

For å gjøre toget til et attraktivt og konkurransedyktig alternativ for kundene, må standard og kvalitet på transporttilbudet bedres, og kapasiteten økes der hvor trafikkgrunnlaget tilsier det. Dagens situasjon er at kvaliteten i leveransene ikke er god nok og en betydelig andel av forsinkelser og innstillinger i jernbanetrafikken skyldes forhold i infrastrukturen.

Det kreves således både satsing på vedlikehold og fornying, samtidig som det er behov for en rask og omfattende utbygging av jernbanens kapasitet. For å lykkes i dette omfattende arbeidet, er det også påkrevd med bedre samspill i jernbanesektoren. Å sikre dette samspillet er helt sentralt i det videre arbeidet med implementeringen av jernbanereformen.

NSB-konsernet har i sum hatt en god utvikling i 2015, og den underliggende drift er bedret i alle virksomhetsområder. Styret takker alle medarbeidere for god innsats i året som gikk, og ser frem til en fortsatt felles innsats for utviklingen av NSB-konsernet med de utfordringer og muligheter som bl.a. kan knyttes til gjennomføring av jernbanereformen.

Oslo, 24. februar 2016

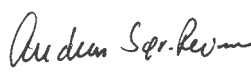

Kai Henriksen / Styreleder


Bjarne Børgersen



Wenche Teigland


Åsne Havelid


Kjerstin Fyllingen


Audun Sør-Reime


Rolf Jørgensen


Jan Audun Strand


Geir Isaksen / Konsernsjef



Kjerstin Fyllingen

Kjerstin Fyllingen er administrerende direktør ved Haraldsplass Diakonale Sykehus AS. Hun har en mastergrad i ledelse fra BI. Hun var tidligere konserndirektør i Tryg og satt i konsernledelsen med ulike ansvarsområder. Før det var hun divisjonsdirektør i Vital (DnB Livsforsikring). Hun har også arbeidet som daglig leder i Infodoc International og vært leder for økonomi-IT i DnB.

Åsne Havnelid

Åsne Havnelid er utdannet diplomøkonom ved Handelsakademiet (nå BI). Hun er generalsekretær i Norges Røde Kors. Hun var tidligere sjef for ski-VM i Oslo 2011, og før det Vice President Cabin Operations i SAS Braathens og utviklingsdirektør i Braathens. Havnelid har vært assisterende toppidrettsjef i Olympiatoppen og nestleder for den norske OL-troppen i fem OL, daglig leder ved Toppidrettsenteret og rektor ved Norges Toppidrettsgymnas. Hun er styremedlem i Det Norske Teater og nestleder for Rådet for Forsvarets Høyskole.

Wenche Teigland

Wenche Teigland er konserndirektør Energi i BKK. Hun er utdannet sivilingeniør og har tidligere arbeidet i Gasnor, ABB Offshore Systems, Aker Engineering og Solbos AS. Teigland er styremedlem i Agua Imara og styreleder i BKK Varme og Vestavind Offshore.

Bjarne Borgersen

Bjarne Borgersen er partner i Borgersen og Partners. Han er jurist fra Universitetet i Oslo, og har blant annet vært administrerende direktør i Tromsbanken AS og senere i Fokus Bank. Han har også vært sjef for Norsk Lotteritilsyn ASA. Han har flere styrelederverv og har også vært med i styret i Den Norske Bankforening, hvorav to år som formann (1994-1999), og vært styremedlem i Eksportfinans AS (1991-1999).



Audun Sør-Reime

Audun Sør-Reime begynte som konduktoraspirant i NSB i 1976, og var leder av Kristiansand Konduktørforening fra 1991 til 1997. Han var sekretær i Konduktørenes Landsråd i 1997, og leder fra 2000 til 1. september 2015. Medlem av NJFs styre siden 2000, og forbundssekretær i Norsk Jernbaneforbund fra 1. september 2015. Styremedlem i NSB fra 2008. President i European Transport Federation (ETF) rådgivningsgruppe for ombordpersonalet siden 2012.

Jan Audun Strand

Jan Audun Strand ble ansatt i NSB Biltrafikk (Nettbuss) i 1992. Arbeidet tidligere som selger hos Mills DA. Han har vært tillitsvalgt i NNN og NJF siden 1982. Leder av Bilpersonalets Landsråd i NJF siden 2007. Styremedlem i NJF og NSB fra 2008. Vara til Nettbuss-styret i samme perioden. Leder av Europeisk samarbeidsutvalg (ESU) i Nettbuss. Valgt som hovedtillitsvalgt i Nettbuss AS fra 1. januar 2016.

Rolf Jørgensen

Rolf Jørgensen har vært leder i Norsk Lokomotivmannsforbund siden 2011. Jørgensen er utdannet elektriker og lokomotivfører og han har arbeidet i NSB-konsernet i over 30 år. Jørgensen sitter også i konsernstyret i Jernbanepersonalets Bank og Forsikring.

Kai Henriksen

Kai Henriksen er utdannet cand. polit. fra Universitetet i Oslo og master of business administration fra Harvard University. Han er administrerende direktør i AS Vinmonopolet, og har tidligere vært administrerende direktør i Advokatfirma DLA Nordic, administrerende direktør i Storebrand Bank, markedsdirektør i Avanse Forvaltning og prosjektleder i McKinsey. I tillegg til å være styreleder i NSB er han leder av bedriftsforsamlingen i Kollektivtransportproduksjon (KTP), styreleder i Fjellinjen og styremedlem i arbeidsgiverforeningen Spekter.



68%

Kundetilfredshet
NSB Persontog
2011



69%

Kundetilfredshet
NSB Persontog
2012



69%

Kundetilfredshet
NSB Persontog
2013

NSB BM 7300



70%

Kundetilfredshet
NSB Persontog
2014



73%

Kundetilfredshet
NSB Persontog
2015

Framtiden er kollektiv

NSB har som hovedmål å skape verdier for eier og samfunn, gjennom å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer og gods.

Paris-avtalen om klima ble vedtatt 12. desember 2015. Den gir klar retning for fremtidig, global klimainnsats, og bedrifter og samfunn vil måtte tilpasse seg nye klimamål. NSB-konsernet ønsker å gi et godt bidrag til at disse målene kan nås, noe som reflekteres i vårt strategiske hovedmål:

NSB har som hovedmål å skape verdier for eier og samfunn, gjennom å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer og gods.

Regjeringen foreslår i stortingsmelding 13 (2014-2015) at Norge innen 2030 kutter klimagassutslippene med minst 40 prosent sammenlignet med 1990. I arbeidet for å redusere de norske utslippene peker regjeringen spesielt på fem innsatsområder hvorav et av dem er reduserte utslipp i transportsektoren. Transportsektoren sto i 2013 for 26 prosent av utslippene og fremstår dermed som en nøkkelsektor for å redusere klimaforandringene og oppnå en bærekraftig utvikling.

Klimagassutslippene i transportsektoren kan reduseres gjennom overgang til transportformer med lavere utslipp, ved å legge til rette for mindre transportbehov eller lavere utslipp fra det enkelte transportmiddel. Regjeringen sier i stortingsmeldingen at den vil legge til rette for at flere velger kollektivtrafikk, gange og sykkel. Det er også viktig at utbyggingsmønster og transportsystem fremmer utvikling av kompakte byer og tettsteder, reduserer transportbehovet og legger til rette for klima- og miljøvennlige transportformer.

NSB-konsernet kan og vil bidra betydelig til gjennomføring av slike strategier for å oppnå lavere klimagassutslipp fra transportsektoren. Dette gjør vi ved å planlegge og gjennomføre tiltak for å øke kapasiteten for kollektiv trafikk til/fra hjem og arbeidssted, utvikle kollektivknutepunkter og bygge boliger og næringsbygg i nær tilknytning til disse, og levere et bærekraftig godstilbud på jernbane. Viktige hovedtiltak er ny ruteplan som ble etablert for Østlandsområdet i desember 2012 med ferdigstillelse i desember 2015, leveranse av 81 nye tog frem mot 2016, og høy aktivitet i eiendomsutvikling på og nær kollektivknutepunkt. I tillegg jobber vi kontinuerlig med å bedre vår egen energieffektivitet.

Vår satsing på å gi et bedre kollektivtilbud har resultert i en betydelig volumvekst også i 2015, med en økning av antall reiser med våre tog på 5,7 % til 72,4 millioner. Fra 2011 har økningen vært på hele 26 %. Antall reiser med våre busser i Norge og Sverige endret seg med hhv. - 5,6 og + 3 % i 2015.

Viktige milepæler i 2015

- // **Fra ruteendring 13. desember** ble lokaltogstrekningen mellom Lysaker og Sandvika åpnet etter oppgradering av stasjoner og spor, samt snuplass for tog på Høvik. Dermed er den planlagte endringen i rutetilbudet som startet i 2012 fullført. Samtidig ble de tre lokalstasjonene Høvik, Blommenholm og Stabekk igjen åpnet

- // **Veksten i antall reiser** med NSB-konsernets persontog var på 5,7 %

- // **Energiforbruket per setekm** for våre tog er redusert med 4,5 %

- // **Andel busser som er hybrid**, bruker biodiesel eller går på gass, øker til 35 % og er dermed nesten doblet

- // **Kontorbygget i Munkedamsveien 62** på Filipstad ble ferdigstilt, og miljøklassifisert med BREEAM-NOR Excellent

- // **Energiforbruket i våre eiendommer** er redusert med 5 % i kWh/m²

- // **NSB-konsernet fortsetter sitt samarbeid med SOS-barnebyer**, og istedenfor julegave til de ansatte støtter NSB barnebyen Siteki i Swaziland

Samfunnsansvar i NSB-konsernet

I NSB-konsernet har vi etablert egne retningslinjer for samfunnsansvar samt etiske retningslinjer, og disse er innarbeidet i vårt styringssystem. I vår utøvelse av samfunnsansvar skal vi følge disse grunnleggende prinsipper:

- // **Hver virksomhetsleder** har ansvar for å sørge for at enheten ivaretar samfunnsansvar som et ledd i utøvelse av sin virksomhet

- // **Samfunnsansvaret** skal være innarbeidet i vårt strategiske grunnlag og våre verdier

- // **Vi støtter prinsippene** i FNs menneskerettighetserklæring og i ILOs kjernekonvensjoner

- // **Vi arbeider aktivt** mot alle former for korrupsjon

- // **Vi skal aktivt bidra** til at transportsektorens miljøbelastning blir mindre

- // **Vi rapporterer årlig** om status og utvikling for samfunnsansvar i et eget samfunnsregnskap

NSB-konsernet har rapportert om miljø- og samfunnsansvar siden begynnelsen av 2000-tallet. Rapporten og dens vektlegging har utviklet seg basert på vesentlighetsvurderinger knyttet til virksomhetens utfordringer og forventninger fra interessenter. NSB-konsernet må som stort foretak redegjøre om samfunnsansvar iht. regnskapsloven § 3-3 a og c. Redegjørelsen er i tillegg søkt tilpasset kravene i GRI (Global Reporting Initiative G4 – frivillig standard for rapportering av samfunnsansvar) samt UIC SIR (Sustainability Indicators Rail).

Kunde

Volumutvikling

Den første store ruteendringen på Østlandet i den senere tid kom i desember 2012. I desember 2015 ble et nytt trinn i tilrettelegging av togtrafikk for flere reisende iverksatt ved at stasjonene Blommenholm, Høvik og Stabekk på Drammensbanen ble gjenåpnet med 4 avganger per time. Endringene har, sammen med innfasing av et betydelig antall nye tog, medført en økning i antall reisende på 5,7 % siste 12 mndr. I 2015 ble det for persontogene registrert 72,4 mill. reiser, herav 67,1 mill. i Norge. 71 nye tog er satt i drift, og antall togreiser er økt med 26 % siden 2011.

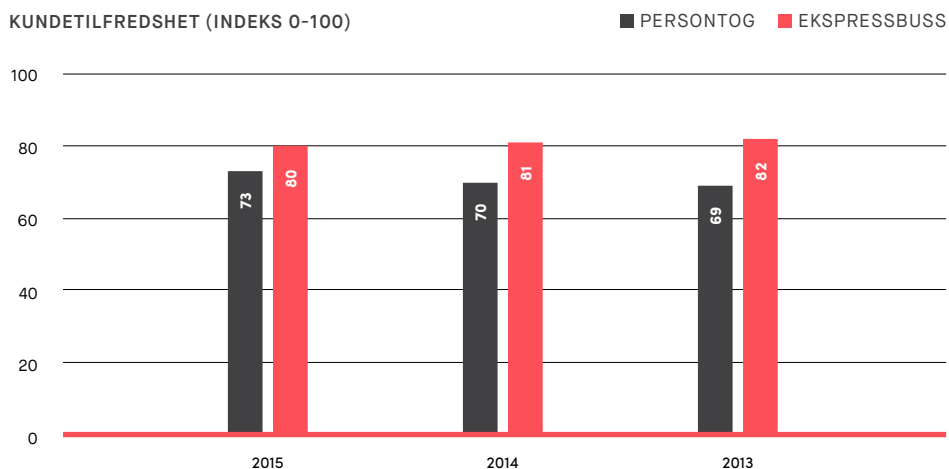
	2015	2014	2013
Antall togreiser (mill.)	72,4	68,5	65,7
Antall bussreiser (mill.)	109,6	131,4	136,8
Antall transporterte TEU – godstog (1 000)	373	376	395

I bussvirksomheten ble antall reiser redusert til 109,6 mill., i hovedsak på grunn av nedsalg av virksomhet i Danmark. Antall reiser i Norge og Sverige var på 75,3 (79,8) og 34,2 (33,2) mill. i 2015, en endring på hhv. -5,6 % og +3 %. Endringen skyldes i hovedsak endring i antall anbud som kjøres.

Volumet i godsvirksomheten stabiliserte seg i 2015, selv om volumet fortsatt er betydelig lavere enn toppåret 2008. Bedret leveransequalität har bidratt til at kundene igjen velger å sende sin last med godstog, selv om driften på mange banestrekninger også i 2015 har vært utsatt for flom, ras og infrastrukturfeil. I 2015 ble det innstilt 155 tog knyttet til uforutsette stenginger av banestrekninger, mer enn en halvering sammenlignet med 2013. Erfaringene fra 2015 viser at for å få mer gods på bane er det nødvendig å oppnå stabil infrastruktur som kan bidra til å gi kundene trygghet for punktlig levering.

Omdømme og kundetilfredshet

NSB-konsernets virksomheter gjennomfører årlig undersøkelser om kundetilfredshet (KTI). Disse gir et godt bilde av hvordan NSBs tilbud og kvalitet oppfattes, og gir oss tilbakemelding om hvilke områder vi må forbedre.



Målingen for høsten 2015 viste en ny toppnotering for KTI for persontogene på 73 poeng. Kundene gir tilbakemelding om at de er godt fornøyd med bl.a. informasjon, ombordpersonalet, kupekomfort og billett kjøp, men ønsker bedringer knyttet til punktlighet, rutetilbud og avvikshåndtering. En kundetilfredshet under 60 regnes som svakt, og over 70 som godt.

Kundetilfredsheten for NSB Gjøvikbanen er relativt stabil, og kundene er i hovedsak meget fornøyd med leveransen. Tilfredsheten var på 72 poeng, en bedring på ett prosentpoeng fra 2014.

KTI for buss omfatter TIMEkspresen, Flybussen i Trondheim, Bus4You og Nettbuss express i Norge og Sverige. Kundetilfredsheten er stabilt høy.

Punktligghet

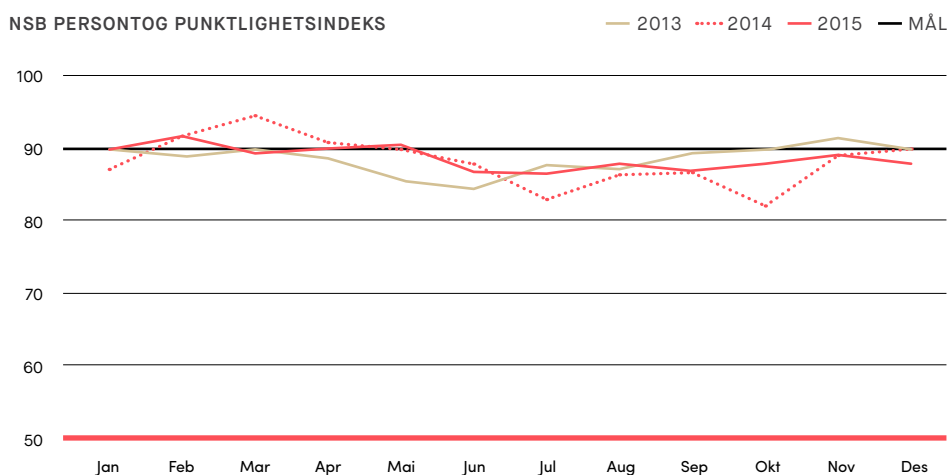
NSBs persontog hadde en totalpunktligghet på 88,6 % i 2015. Dette er en bedring på 0,3 prosentpoeng sammenlignet med 2014 (88,3 %) men under målet på 90 % for 2015. NSB Persontog hadde en totalregularitet på 90,5 % i 2015. Dette er en nedgang på 1,1 prosentpoeng sammenlignet med 2014 (91,6 %). Et tog regnes som i rute dersom det ankommer endestasjonen innenfor en margin på tre minutter og 59 sekunder. For langdistansetog er denne marginen fem minutter og 59 sekunder.

Totalt er det for persontogvirksomheten i NSB AS registrert 11 606 forsinkelsestimer i 2015. Sammenlignet med 2014 er det en reduksjon på 1 %.

For NSBs persontog er forsinkelsestimer med årsak i infrastrukturen fremdeles størst med 4 978 timer (43 % av totalen) i 2015 mot 5 886 timer (50 %) i 2014. Det er en reduksjon på 15 %. I 2015 utgjorde NSBs egne årsaker 20 % av de totale antall forsinkelsestimer som rammet NSBs persontog. Det er om lag samme prosentandel som i 2014.

NSBs persontogs største egne årsaker er stasjonsopphold (44 %) og feil ved materiell (30 %). Forsinkelser med årsak i stasjonsopphold er redusert med 4 % fra 2014 og forsinkelser med årsak i feil ved materiell har økt med 4 % fra 2014.

NSB arbeider kontinuerlige med tekniske forbedringer og utvikling av vedlikeholdsprogrammer for å redusere feil ved materiell. I 2015 er det arbeidet sammen med JBV med å redusere tiden for stasjonsopphold for å bedre punktligheten og med å bedre punktligheten i rush i Osloområdet. Arbeidene fortsetter i 2016.



Datterselskapet Svenska Tågkompaniet AB hadde i 2015 en punktlighet på 90 %, mot 88,4 % i 2014. Datterselskapet NSB Gjøvikbanen AS hadde i 2015 en gjennomsnittlig punktlighet på 84 %, mot 89 % i 2014.

Utfordringer knyttet til infrastrukturen påvirket driften også i 2015. Flere strekninger var for kortere eller lengre perioder stengt grunnet flom, ras og uvær. Dette medførte innstilling av 155 godstog, som er en økning fra 128 i 2014. For øvrig har punktlighet for godstog vært over målet på 90 %, og endte på 92 % (90 %) innen 15 minutter.

Miljø

Strategi

NSB-konsernet har innarbeidet hensynet til det ytre miljø i sine strategier, mål og planer. Et av selskapets viktige strategiske mål er å unngå skade på mennesker og miljø. Som et ledd i dette er det utarbeidet en egen strategisk miljøplan for perioden 2011-2015. Hovedmålene i denne planen er:

// Sertifisere virksomhetene i konsernet iht. ISO-14001 (miljøstyring)

// Utvikle kompetente og miljøbevisste medarbeidere

// Videreutvikle en miljøeffektiv materiellpark

// Benytte miljøvennlige og fremtidsrettede produkter i vår virksomhet

// Gjennomføre energioptimalisering og ressursparing

// Sanere gammel forurensning

// Øke kildesorteringsgraden av avfall

Denne planen inneholder prinsipper og retningslinjer for hvordan arbeidet skal gjennomføres, og standarder for måleindikatorer når det gjelder ytre miljø.

Arbeidet med en ny strategisk miljøplan er i gang, og planlegges ferdigstilt i 2016.

Nye internasjonale og nasjonale klimamål

Paris-avtalen om klima ble vedtatt 12. desember 2015. Den gir klar retning for fremtidig, global klimainnsats, og bedrifter og samfunn vil måtte tilpasse seg nye klimamål. Paris-avtalen har et mål om at de globale utslippene skal nå sin topp så raskt som mulig. Det overordnede målet er å begrense den globale oppvarmingen til «godt under 2 grader».

Regjeringen foreslår i stortingsmelding 13 (2014-2015) at Norge innen 2030 kutter klimagassutslippene med minst 40 prosent sammenlignet med 1990. I arbeidet for å redusere de norske utslippene peker regjeringen spesielt på fem innsatsområder hvorav et av dem er reduserte utslipp i transportsektoren. Transportsektoren sto i 2013 for 26 prosent av utslippene. Transport fremstår dermed som en nøkkelsektor for å redusere klimaforandringene og oppnå en bærekraftig utvikling.

Klimagassutslippene i transportsektoren kan reduseres gjennom overgang til transportformer med lavere utslipp, ved å legge til rette for mindre transportbehov, eller lavere utslipp fra det enkelte transportmiddel. Regjeringen sier i stortingsmeldingen at de vil legge til rette for at flere velger kollektivtrafikk, gange og sykkel.

NSB-konsernet spiller en viktig rolle for å nå nye klimamål

NSB-konsernet med jernbane-, buss- og eiendomsvirksomhet spiller en viktig rolle ved å legge til rette for et skifte i retning kollektiv transport. Persontog- og bussvirksomheten vår leverer og forbedrer et betydelig rutenett til/fra knutepunkter, og vår eiendomsvirksomhet utvikler knutepunkter som gjør det mulig å bo og arbeide nær gode kollektivtilbud. Vår godsvirksomhet bidrar med transport av gods på jernbane, som er både energieffektiv og miljøvennlig, og reduserer ulempene ved lastebiltransport på vei.

NSB-konsernet arbeider også systematisk for å redusere energiforbruk og klimagassutslipp fra egen virksomhet, gjennom mer energieffektive tog, busser og eiendommer, samt fokus på energiøkonomisk kjørestil. Dette har gitt gode resultater.

Persontogvirksomheten i NSB AS, togvedlikeholdsvirksomheten Mantena og alle driftsselskapene i Nettbuss er miljøsertifisert iht. ISO-14001.

Utvikling av gode byrom med både boliger og næringsbygg vil redusere behovet for reiser.

Energiforbruk

	2015	2014	2013
Energiforbruk persontog Norge – elektrisitet (MWh)	404 098	416 360	409 858
Energiforbruk persontog – diesel (mill. liter)	8,7	8,3	8,9
Energiforbruk buss – diesel (mill. liter)	49,0	54,0	51,8
Energiforbruk buss – biodiesel (mill. liter)	16,0	14,9	10,3
Forbruk alternativ drivstoff buss (gass mill. m ³)	8,3	8,2	4,8
Energiforbruk godstog – elektrisitet (MWh)	105 613	107 286	111 091
Energiforbruk godstog – diesel (mill. liter)	7,2	6,4	6,1
Energiforbruk bygninger (MWh)	130 000	114 502	123 589
Energiforbruk persontog (kWh)/setekm.	0,0385	0,0403	0,0399
Energiforbruk persontog (kWh)/btkm	0,0446	0,0477	0,0491
Energiforbruk/vognkm buss	0,41	0,41	0,40
Energiforbruk (kWh)/tonnkm (godstog)	0,045	0,047	0,049
Energiforbruk bygninger kWh/m ²	298,1	313,8	310

Energieffektive persontog

Fra 2013 til 2017 har NSB satt seg mål om å redusere strømforbruket med 15 %. Med et energireultat på 44,6 Wh/BTKm i 2015 er NSB på god vei til å nå målet. Nytt materiell og fokus på energieffektiv kjøring er hovedtiltakene. Sistnevnte skal bidra med utgangspunkt i ny grunnopplæring for lokførere, samt Min energi. Min energi er en applikasjon for lokførere hvor de kan følge med på eget strømforbruk på togturene de kjører. Hensikten er å øke innsikten i hvordan kjørestil påvirker strømforbruket, med det formålet å kunne spare strøm.

Energiforbruk i godsvirksomheten

I 2015 er energiforbruket per tonnkm redusert med 4,3 %. Det vil i 2016 bli etablert et prosjekt for ENØK-besparelser, med bl.a innføring av ECO-driving utover høsten 2016. På terminalene arbeides det med å redusere tomgangskjøring, og 4 terminalbiler på Alnabru er erstattet med 4 el-biler.

Godstransport på bane representerer en mindre belastning for miljøet enn om transporten skulle gått på vei. Virksomheten avlaster veiene for et betydelig antall lange trailerturer, og bidrar dermed til å redusere utslipp, ulykker og kø. I 2015 avlastet NSB-konsernets godsvirksomhet veiene for ca. 186 000 lange trailerturer. Dette utgjør om lag 600 trailere per dag.

Energiforbruk i bussvirksomheten

Innføring av nytt flåtestyringsystem, som blant annet registrerer drivstoff-forbruk, tomgangs-kjøring og kjøreadferd, viser en klar tendens til å bidra til redusert drivstoff-forbruk og dermed utslipp til ytre miljø. Bruk av alternative drivstoffer som naturgass, biogass og biodiesel er utvidet betydelig, og det samme gjelder hybridbuss. I 2015 har 35 % av bussene gått på alternativt drivstoff, noe som er en betydelig økning fra i fjor.

Grunnforurensing

Det er registrert enkelte mindre utslipp av diesel innen godsvirksomheten, og den forurensede massen er fjernet. Ved utvikling av våre eiendommer blir det løpende undersøkt og rensset for gammel forurensing. I forbindelse med boligprosjektet på Grefsen stasjon ble 5 507 tonn forurenset masse deponert i løpet av 2015. Arbeidet med registrering og undersøkelse av drifts-avhengig eiendom fortsetter.

Utslipp til luft

	2015	2014	2013
Utslipp til luft persontog (Norge) – tonn CO ₂	94 087	94 866	91 536
Utslipp til luft buss – tonn CO ₂	207 903	210 598	198 586
Utslipp til luft godstog – tonn CO ₂	44 026	41 974	40 183
Utslipp til luft eiendom – tonn CO ₂	18 026	15 455	15 941

NSB kjøper i dag strøm til togproduksjon fra Jernbanelivet med opprinnelsesgarantier. Dette gir ikke insentiv til mer energieffektiv drift, men ved å kjøpe opprinnelsesgarantier er NSB med på å støtte produsenter av fornybar energi. NSB har tidligere regnet med nullutslipp fra de elektriske togene i sine årlige miljøregnskap på grunn av kjøp av opprinnelsesgarantier. I 2014 ble dette endret i henhold til en ny anbefalt standard for beregning og sammenligning av energiforbruk og klimagasser ved transporttjenester. Det er tatt utgangspunkt i nordisk strømmiks for beregning av utslipp fra bruk av strøm, og «Well to wheel» beregninger ved bruk av diesel. Tallene for 2013 er omregnet basert på ny standard.

Håndtering av avfall

	2015	2014	2013
Avfall i tonn	5 096	5 933	5 340
Kildesortingsgrad	45 %	59 %	56 %

Avfall i tonn og kildesortingsgrad er redusert i 2015 sammenlignet med tidligere år. Hovedårsaken er hogging av godsvogner tidligere år hvor kildesortingsgraden var høy. Eiendoms- og verkstedvirksomheten har størst avfallsmengde, og har satt seg som mål å redusere mengden og øke kildesortingsgraden. Kildesortingsgraden knyttet til eiendomsvirksomheten økte fra 31,9 til 35,7 %, mens togvedlikehold oppnådde en kildesortingsgrad på 77,3 %, samme nivå som i fjor.

Sikkerhet

NSB-konsernets sikkerhetspolitikk stadfester at:

// NSB-konsernets virksomhet skal ikke forårsake alvorlige skader på mennesker, miljø eller materielle verdier

// NSB-konsernets virksomhetsområder skal på en proaktiv måte forebygge uønskede hendelser og ha nødvendig evne til å håndtere kritiske situasjoner. Kjernevirksomheten skal så langt det er mulig opprettholdes også i trussel- og krisesituasjoner

// Det skal legges til rette for læring og kontinuerlig forbedring. Sikkerhetsrelatert informasjon skal være forståelig og lett tilgjengelig i organisasjonen. Ingen skal straffes for å melde om feil og utfordringer

// Sikkerhetsarbeidet må være tilpasset virksomhetens karakter og utvikles for å kunne møte endrede krav og forutsetninger

Målet er at ingen personer skal omkomme eller bli alvorlig skadd som følge av konsernets virksomhet. Linjeledelsen er ansvarlig for at medarbeidere på alle nivåer utvikler en holdning til prioritering av sikkerhet i utførelsen av arbeidet. Avdekkes avvik i måloppnåelse eller i fra fastsatte sikkerhetskrav, skal ansvarlig linjeleder iverksette korrigerende tiltak.

Innen trafiksikkerhet er det innrapportering av uønskede hendelser, granskinger, risikovurderinger, beredskapsøvelser, systemrevisjoner og måling av resultater som gir grunnlag for å finne sikkerhetskritiske forhold og iverksette tiltak for korreksjon og forbedring.

Sikkerhetspolitikken for jernbanedriften er beskrevet i egne styrende dokumenter.

Tabellen viser skadde og omkomne samt ulykker knyttet til NSBs trafikkutøvelse med tog og buss.

	2015	2014	2013
Antall dødsfall medarbeidere	1	0	0
Antall dødsfall eksterne	6	3	5
Antall alvorlige personskader medarbeidere	2	17	8
Antall alvorlige personskader eksterne	21	3	4
Antall jernbaneulykker	15	24	28

Trafiksikkerhet - personskader og omkomne

Ingen passasjerer omkom som følge av NSB-konsernets transportaktivitet i 2015. En ekstern og en medarbeider omkom i bussvirksomheten på grunn av møteulykke, og fem eksterne omkom på grunn planovergangsulykker/påkjørsler i sporet. 21 eksterne ble alvorlig skadet, hvorav 20 innen bussvirksomheten, i hovedsak på grunn av møteulykker.

Trafiksikkerhet knyttet til jernbane

For NSB-konsernet har det i 2015 vært 15 hendelser definert som jernbaneulykker iht. forskrift. Antall jernbaneulykker er redusert, i hovedsak grunnet færre sammenstøt.

Årsaksforholdene for mange av hendelsene ligger utenfor konsernets direkte påvirkning. Det jobbes systematisk med registrering av uønskede hendelser og rapportering til infrastrukturforvalter. Trafikksikkerhetsarbeidet gjennom målstyring og risikostyring prioriteres høyt og brukes til å påvirke risikoen både internt og i samarbeid med andre.

Trafikksikkerheten er totalt sett vurdert som tilfredsstillende og måloppnåelsen er vurdert som akseptabel. NSBs virksomhet gjennomføres som fastslått i ledelsens gjennomganger til å være i samsvar med eksterne og interne krav.

Trafikksikkerhet i bussvirksomheten

NSB-konsernets bussvirksomhet frakter store passasjermengder daglig, og har et stort ansvar for at alle skal komme trygt frem, samtidig som ingen andre trafikanter påføres skader av noen art. Som et ledd i trafikksikkerhetsarbeidet har virksomheten startet sertifisering etter ISO 39001 (trafikksikkerhet). Nettbuss Midt-Norge, Nettbuss Sør og Nettbuss Sverige er i 2015 sertifisert etter denne standarden, som sammen med verktøy for kjøreatferd skal bidra til å redusere antall ulykker.

Medarbeider

Vårt strategiske mål er at NSB-konsernet skal ha høyt kvalifiserte og motiverte medarbeidere. NSB skal som en personalintensiv servicebedrift være en attraktiv arbeidsplass og skal sikre et profesjonelt og godt arbeidsmiljø med åpen, ærlig og konsistent kommunikasjon innad og utad for å skape tillit og troverdighet.

Det er etablert personalpolitiske prinsipper for NSB-konsernet, og det er utarbeidet personalhåndbøker som inneholder retningslinjer, prinsipper og standarder for håndtering av personalspørsmål i våre ulike virksomheter.

	2015	2014	2013
Antall medarbeidere	12 668	12 989	13 523
Antall årsverk	10 439	10 996	11 191
Medarbeidertilfredshet NSB-konsernet	71	71	NA
Sykefravær	7,9 %	7,8 %	7,8 %

NSB-konsernet har ved utgangen av året 12 668 medarbeidere. Antall årsverk er 10 439, en reduksjon på 5 %, i hovedsak en nedgang i buss knyttet til nedsalg av aktivitet i Danmark.

Medarbeidertilfredsheten er på 71 på en skala fra 0-100. Dette er et prosentpoeng bedre enn snittet av norske bedrifter, og 5 prosentpoeng over landsgjennomsnittet for transportsektoren. Vi ser tegn til at tilfredsheten i de ulike forretnings- og stabsområdene i konsernet blir påvirket av endringsprosjekter som pågår. På grunnlag av undersøkelsen iverksettes det tiltak for å bedre tilfredsheten på de områder hvor resultatene er for svake. Undersøkelsen av medarbeidertilfredshet ble justert i 2015, og tallet for 2014 er omregnet.

Sykefraværet siste år var på 7,9 %, om lag samme nivå som året før. En hovedårsak til høyt sykefravær er belastningsskader og ubekvem arbeidstid, og hovedtiltakene for å redusere fraværet er tilrettelegging for å redusere langtidssykefravær.

Innen persontog er antall arbeidsrelaterte personskader med fravær (H1) beregnet til 3,8 per mill. arbeidstimer, mens arbeidsrelaterte skader med og uten fravær (H2) er beregnet til 5,9. Tilsvarende beregning for hele fjoråret er hhv. 4,2 og 6,5. H1 er redusert med 9,5 % sammenlignet

med 2014, mens det totale antall skader klassifisert som H2 ligger 9,2 % lavere enn snittet for 2014.

I ROM Eiendom og NSB Gjøvikbanen er det ikke registrert hendelser, og H1=0.

Togvedlikeholdsvirksomheten har beregnet H1 for året og kommet frem til et snitt på 15,2 og H2 til 18. Det er satt som mål å redusere antall personskader, og det gjennomføres årlige sikkerhets-samlinger for alle medarbeidere.

Godsvirksomheten har beregnet H1 for året til 12,7, og H2 til 25,4. For buss er H1 4,5 og H2 6,2. Tallene er høyere enn i fjor, i hovedsak på grunn av bedret skaderapportering.

Menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og arbeid mot korrupsjon

Det er i NSB-konsernet etablert etiske retningslinjer og retningslinjer for samfunnsansvar som bl.a. omhandler forholdet til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og arbeid mot korrupsjon.

Størstedelen av vår virksomhet foregår i Norge, og med forgreninger til Sverige. Håndtering av menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter er godt ivaretatt gjennom de arenaer hvor de ansatte og selskapets ledelse møtes for å ivareta slike spørsmål. Størstedelen av våre ansatte har rettigheter som er godt definert gjennom tariffavtaler og overenskomster. Medarbeiderne er representert i selskapets styre, og det er etablert arbeidsmiljøutvalg som jevnlig holder møter.

Vår virksomhet skal kjennetegnes av en høy etisk standard som beskrevet i våre etiske retningslinjer, og vi setter etiske krav til våre leverandører.

NSB-konsernet har i 2015 gjennomført et større internkontroll-prosjekt, hvor et av hovedelementene har vært risikoanalyse for misligheter/korrupsjon, dataanalyse og relasjonsanalyse. Det ble i dette arbeidet ikke avdekket vesentlige brudd på våre retningslinjer og rutiner. På grunnlag av disse analysene settes det i verk tiltak sentralt og i hver enhet for å redusere risiko og lukke avvik. Rutinebeskrivelser, systemer og praksis vil bli endret og forbedret der det er behov, og tiltakenes effekt vil bli etterprøvet.

I persontog-, gods-, togvedlikeholds- og eiendomsvirksomheten er etiske retningslinjer en del av arbeidsavtalen ved nyansettelser. I bussvirksomheten er etiske retningslinjer tilgjengelig i Lederhåndbok (intranett), personalhåndbok og nevnes/linkes i sjåførhåndbøkene. Opplæring i arbeid mot korrupsjon er gitt til nøkkelpersonale i alle virksomheter som en del av årets internkontroll-prosjekt, og godsvirksomheten har introdusert e-opplæring knyttet til våre etiske retningslinjer.

Det er iverksatt prosess for deklarasjon i form av egenmelding fra styre og ledelse om etikk og samfunnsansvar samt tilknytning til juridiske enheter som har eller kan få forretningsmessig relasjon til NSB-konsernet.

Leverandørkjeden

NSB-konsernet kjøper varer og tjenester samt anleggsmidler for om lag 8 mrd. NOK i året. NSB-konsernet har vedtatt styrende dokumenter og veiledere knyttet til konsernets innkjøp. Innkjøpsfunksjonen er satt opp for å sikre at NSB-konsernet samlet benytter sin kjøpekraft til å oppnå optimale betingelser ved innkjøp, og at de avtaler/kontrakter NSB inngår med eksterne sikrer NSBs interesser på en tilfredsstillende måte. Funksjonen har bl.a. ansvar for konsernstøttesystemer, rådgivning og beslutningsstøtte informasjon i tillegg til å følge opp de kostnads-messige og juridiske sidene ved større og strategisk viktige kontrakter for NSB.

Basert på konsernets og virksomhetsområdenes innkjøpsplan for 2015 er det gjennomført risikoanalyse for sosiale forhold og samfunnsansvar for vesentlige leverandøravtaler. Risikovurdering av innkjøpsplanene for 2015 viste fem avtaleområder som kan være i risikozonen for brudd på etiske og sosiale krav. Disse er:

// Uniformer

// Nattkomfort-pakke

// Renhold

// Bygg- og anlegg

// IT (programmeringsressurser i utland)

Det er i løpet av året ikke avdekket vesentlige brudd på etiske og sosiale krav, men risikoanalysene har gitt grunnlag for arbeid med tiltak for å redusere denne risikoen, herunder bruk av eksterne leverandører og rådgivere knyttet til revisjon og evt oppfølging av leverandører.

Likestilling og likeverd

Med utgangspunkt i de lovpålagte krav og NSBs etiske retningslinjer er arbeidet med likestilling og likeverd utdypet i konsernets personalpolitiske prinsipper. Her fremgår det bl.a. at:

// Alle medarbeidere i NSB-konsernet er likeverdige, uavhengig av kjønn, alder, funksjonshemming, seksuell orientering eller religiøs, etnisk og kulturell bakgrunn

// Vi ønsker et bredt og mangfoldig spekter av ledere og medarbeidere, der individuelle egenskaper skal respekteres og verdsettes.

// Økt balanse mellom kvinner og menn er ønskelig på alle nivå i konsernet, og skal vektlegges ved rekruttering og kompetanseutvikling

	2015	2014	2013
Andel kvinner	17%	17 %	16 %
Andel kvinnelige ledere	17%	16 %	15 %

Kvinneandelen i NSB-konsernet er på 17 %. Kvinneandelen i konsernets enheter varierer mellom 7 og 44 %. I NSB-konsernets styre er kvinneandelen blant de aksjonærvalgte 60 %, mens den i forretningsområdenes toppledergrupper varierer fra 0 - 33 %. Det er kvinnelig toppleder i datterselskapene NSB Trafikkservice AS og Finse forsikring AS. Lavest kvinneandel finner vi i konsernledergruppen, der ingen kvinner var representert i 2015.

Andelen kvinner i lederstillinger med og uten personalansvar utgjør 17 %, og er på nivå med kvinneandelen blant ansatte. Andelen kvinner i lederstillinger med personalansvar ligger noe høyere med 20 %. Kvinners snittlønn varierer mellom virksomhetene, fra 77 til 106 % av snittlønnen til menn. Hovedårsaken kan knyttes til stilling og ansiennitet. Snitt arbeidstid for kvinner er marginalt lavere enn menn, med unntak av godsvirksomheten og togvedlikehold hvor den er noe høyere enn for menn. Forskjellene der arbeidstiden for kvinner er lavere kan i kan i hovedsak knyttes til at en større andel kvinner enn menn jobber deltid.

NSBs mål er å øke antallet kvinnelige ledere og toppledere gjennom langsiktig arbeid. Viktige tiltak er:

- // Synliggjøring av stillinger ved hjelp av kvinnelige rollemodeller på våre karrieresider

- // Ved rekruttering til stillinger i mannsdominerte stillingskategorier oppfordres kvinner spesielt til å søke.

- // Moderat kjønnskvoltering ved rekruttering til en rekke stillingskategorier der mannsdominansen er spesielt stor, så fremt de fyller kvalifikasjonskravene

- // Ledelsesmessig fokus på kjønnsdiskriminerende holdninger og handlinger

- // Innføring av systematiske prosesser for lederevaluering og etterfølgerplanlegging der fokus på kvinneandel blir tema

- // Mobilisering av kvinnelige talenter og ledere i arbeidet med konsernets pågående endringsprogram

- // Prioritering av kvinner til deltakelse i konsernets lederutviklingsprogram

	2015	2014	2013
Andel innvandrere	13,5%	12,2 %	11,0 %

Innvandrerandelen i NSB-konsernet er på 13,5 %, en økning fra 12,2 % i fjor. Den største innvandrerandelen er innen renhold med 35,3 %, mens den laveste er innen godsvirksomheten med 3,6 %. Andelen er økende i alle konsernets virksomheter.

NSBs mål er økt mangfold i konsernet, men det er krevende å oppnå. Den største utfordringen for å fremme mangfold og likestilling i NSB-konsernet er manglende innfrielse av stillingenes språklige krav. Når inntaket av nye kandidater begrenses, blir det også mer krevende å fremme mangfold i posisjoner høyere opp i konsernet, ettersom vi i stor grad rekrutterer og utvikler internt.

Viktige tiltaksområder er blant annet:

- // Grundig og seriøs behandling av meldinger om eller mistanker vedrørende diskriminerende atferd

- // Vektlegging av NSBs politikk for mangfold og likeverd i de aller fleste stillingsutlysninger.

- // Synliggjøring av rollemodeller med innvandrerbakgrunn på konsernets karriereside.

- // Fast praksis med å innkalle minimum en kandidat med innvandrerbakgrunn til intervju på de aller fleste stillinger

- // Ledelsesmessig fokus på at etnisk bredde og mangfold er en merverdi

Vi har opprettet en varslingskanal iht. kravene i arbeidsmiljøloven. Det ble mottatt ett varsel om diskriminerende adferd i 2014, og ingen i 2015.

Interessentoversikt og vesentlighetsanalyse

Et av hovedelementene i den internasjonale standarden GRI, samt i regnskapsloven for rapportering av samfunnsansvar, er en beskrivelse av hvordan organisasjonen/virksomheten har identifisert sine interessenter og har ivarett disse interessene i sin daglige virksomhet. NSB-konsernets virksomhetsområder har i 2015 laget en interessentoversikt basert på en vurdering av viktighet, og sortert disse etter følgende hovedinndeling:

// Eier

// Nasjonale og lokale myndigheter

// Leverandører og andre samarbeidspartnere

// Kunder

// Medarbeidere og ansattes organisasjoner

// Interessegrupper og lokalsamfunn

For hver av disse er det laget en oversikt over type dialog, antall møter, og en temaoversikt. Temaoversikten viser de viktigste temaene som virksomheten og interessentene har vært opptatt av.

NSB-konsernet og dets virksomheter har på bakgrunn av det samfunnsoppdrag som er gitt i vedtektene, interessentenes ønsker og gjennom det årlige strategiarbeid prioritert områder innen samfunnsansvar. Det ligger vesentlighetskriterier til grunn for samfunnsregnskapene og deres utforming – fra 2000-tallet og frem til rapporten for 2015.

Årsrapporten og Samfunnsregnskapet for 2015 beskriver de momenter NSB-konsernet mener er de vesentligste knyttet til vårt samfunnsansvar:

// Bidra til gode kollektive løsninger på transportutfordringene i fremtidens Norge

// Utvidet rutetilbud

// Bygging på og i nærhetene av knutepunkter – tettere og smartere

// Økonomisk bærekraftig drift

// At vi ikke skal forårsake alvorlig skade på mennesker, miljø og materielle verdier

// Økt energieffektivitet

Dette er temaer som NSB-konsernet vil fortsette å legge vekt på fremover. Det legges i 2016 opp til å følge forslagene til metodikk i GRI standarden innenfor interessent- og vesentlighetsanalyse. Interessentanalyse er blitt gjennomført som grunnlag for samfunnsregnskapet fra og med 2014, og vesentlighetsanalyse etter GRI-mal gjennomføres i første omgang i persontog- og eiendomsvirksomheten som en del av analysene og prioriteringene for strategier knyttet til miljø- og samfunn.

Nøkkeltall

	2015	2014	2013
Antall togreiser (mill.)	72,4	68,5	65,7
Antall bussreiser (mill.)	109,6	131,4	136,8
Antall transporterte TEU – godstog (1 000)	373	376	395
Punktlighet – persontog (Norge)	88,6 %	88,3 %	88,4 %
Punktlighet – godstog	91,9 %	90,0 %	89,3 %
Kundetilfredshet – persontog (indeks 0-100)	73	70	69
Kundetilfredshet – ekspressbuss (indeks 0-100)	80	81	82
Energiforbruk persontog Norge – elektrisitet (MWh)	404 098	416 360	409 858
Energiforbruk persontog – diesel (mill.liter)	8,7	8,3	8,9
Energiforbruk buss – diesel (mill. liter)	49,0	54,0	51,8
Energiforbruk buss – biodiesel (mill. liter)	16,0	14,9	10,3
Forbruk alternativ drivstoff buss (gass mill. m ³)	8,3	8,2	4,8
Energiforbruk godstog – elektrisitet (MWh)	105 613	107 286	111 091
Energiforbruk godstog – diesel (mill. liter)	7,2	6,4	6,1
Energiforbruk bygninger (MWh)	130 000	114 502	123 589
Energiforbruk persontog (kwh)/setekm.	0,0385	0,0403	0,0399
Energiforbruk persontog (kwh)/btkm.	0,0446	0,0477	0,0491
Energiforbruk/vognkm buss	0,41	0,41	0,40
Energiforbruk (kwh)/tonnkm (godstog)	0,045	0,047	0,049
Energiforbruk bygninger kwh/m ²	298,1	313,8	310
Utslipp til luft persontog (Norge) – tonn CO ₂	94 087	94 866	91 536
Utslipp til luft buss – tonn CO ₂	207 903	210 598	198 586
Utslipp til luft godstog – tonn CO ₂	44 026	41 974	40 183
Utslipp til luft eiendom – tonn CO ₂	18 026	15 455	15 941
Avfall tonn	5 096	5 933	5 340
Kildesorteringsgrad	45 %	59 %	56 %
Antall dødsfall medarbeidere	1	0	0
Antall dødsfall eksterne	6	3	5
Antall alvorlige personskader medarbeidere	2	17	8
Antall alvorlige personskader eksterne	21	3	4
Antall jernbaneulykker	15	24	28
Antall medarbeidere	12 668	12 989	13 523
Antall årsverk	10 439	10 996	11 191
Medarbeidertilfredshet NSB-konsernet	71	71	NA
Sykefravær	7,9%	7,8 %	7,8 %
Andel kvinner	17 %	17 %	16 %
Andel kvinnelige ledere	17 %	16 %	15 %
Andel innvandrere	13,5 %	12,2 %	11,0 %
Antall varsler om diskriminerende adferd	0	1	0



79%

Kundetilfredshet
stasjonsområdet lokaltog
2011

79%

Kundetilfredshet
stasjonsområdet lokaltog
2012

79%

Kundetilfredshet
stasjonsområdet lokaltog
2013



81%

Kundetilfredshet
stasjonsområdet lokaltog
2014

82%

Kundetilfredshet
stasjonsområdet lokaltog
2015

Eierstyring og selskaps- ledelse

1 Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

Denne redegjørelsen er satt opp iht. inndelingen i *norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse*. NSB AS og NSB-konsernet følger denne anbefalingen, men med avvik som følge av at selskapet ikke er børsnotert, er et statsaksjeselskap med staten som eneeier, og begrensninger i selskapets vedtekter.

Formålet med anbefalingen er at selskaper som er notert på regulerte markeder i Norge skal ha eierstyring og selskapsledelse som klargjør rolledelingen mellom aksjeeiere, styre og daglig ledelse utover det som følger av lovgivingen. God eierstyring og selskapsledelse vil bidra til å styrke tilliten til selskapet blant aksjeeiere, i kapitalmarkedet og hos andre interessenter.

Konsernstyret har vedtatt et verdigrunnlag og retningslinjer for etikk og samfunnsansvar som er publisert på nsbkonsernet.no.

2 Virksomhet

NSB er et transportkonsern med aktivitet i Norge og øvrige nordiske land. Morselskapet NSB AS eies av staten ved Samferdselsdepartementet. Konsernets hovedkontor er i Oslo.

Selskapets virksomhet fremgår av vedtektene:

- // Selskapets samfunnsoppdrag er å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer og gods.
- // Selskapet skal drive persontrafikk med tog i Norge, transport av personer og gods i Norge og øvrige nordiske land samt virksomhet som står i naturlig sammenheng med dette.
- // Virksomheten kan drives av selskapet selv, av heleide datterselskaper eller gjennom andre selskaper det har eierandeler i eller samarbeider med. Selskapet kan drive virksomhet i øvrige nordiske land i den grad det bidrar til å styrke selskapets konkurranseevne på det norske markedet og/eller bidrar til å styrke selskapets evne til å løse de samfunnsmessige oppgavene som begrunner statens eierskap.

3 Selskapskapital og utbytte

NSB AS er et statsaksjeselskap. Statsaksjeselskapene er aksjeselskaper hvor staten eier alle aksjene. Ansvarlig statsråd eller den han bemyndiger ivaretar aksjonærenes rettigheter på generalforsamlingen.

Av viktige særregler for statsaksjeselskaper er:

- // Generalforsamlingen er ikke bundet av styrets forslag til utbytte.
- // Riksrevisjonen fører kontroll med forvaltningen av statens eierinteresser og har rett til å kreve de opplysninger den finner å ha behov for fra administrerende direktør, fra styret og fra revisor.

Regjeringen har lagt til grunn en forventning om 50 % utbytte av konsernets årsresultat etter skatt, men fastsettingen av utbyttet vurderes hvert enkelt år.

Det er ikke gitt styrefullmakt til å dele ut utbytte eller å foreta kapitalforhøyelse.

4 Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

Selskapet har en aksjeklasse. Aksjene er ikke notert på børs, og det foregår ikke transaksjoner av aksjene.

Samferdselsdepartementet og NSB AS har inngått avtale om offentlig kjøp av persontrafikk-tjenester for å sikre et togtillbud på strekninger som ikke er kommersielt lønnsomme. Tilsvarende har Samferdselsdepartementet inngått avtale med NSB's datterselskap NSB Gjøvikbanen AS om å trafikere Gjøvikbanen.

Retningslinjer for behandling av ikke uvesentlige transaksjoner mellom selskapet og styremedlemmer/ledende ansatte er innarbeidet i konsernets etiske retningslinjer og instruksjoner for styre og daglig leder.

5 Fri omsettelighet

Det er ikke vedtektsfestet noen form for omsetningsbegrensninger.

6 Generalforsamling

Generalforsamlingen i NSB består av staten ved Samferdselsdepartementet. Departementet står for innkalling til generalforsamlingen. Ordinær generalforsamling avholdes hvert år innen utgangen av juni måned.

Styrets medlemmer, daglig leder og revisor har møterett på generalforsamlingen. De andre punktene i anbefalingen anses ikke som relevante med bakgrunn i selskapets eiersituasjon.

7 Valgkomité

Generalforsamlingen i NSB består av staten ved Samferdselsdepartementet. Generalforsamlingen har ikke oppnevnt en valgkomité.

8 Bedriftsforsamling og styre, sammensetning og uavhengighet

NSB AS har ikke bedriftsforsamling. Styret velges av generalforsamlingen.

To eller tre styremedlemmer med varamedlemmer velges ved direkte valg av og blant de ansatte. Det er inngått avtale om ikke å ha bedriftsforsamling, og de ansatte velger ett styremedlem med varamedlem i tillegg til den representasjon som følger av forrige punktum.

Styret er sammensatt slik at det kan ivareta eiers interesser og selskapets behov for kompetanse, kapasitet og mangfold. Ledende ansatte er ikke medlem av styret, og eier ikke aksjer i selskapet. Informasjon om styremedlemmer er lagt ut på nsbkonsernet.no.

9 Styrets arbeid

Styret følger aksjelovens krav om å forvalte selskapets verdier på vegne av eierne. Styrets arbeid er fastsatt i egen instruks. Styret arbeider etter en årlig arbeidsplan for sin virksomhet. Arbeidsplanen bygger på styrets hovedoppgaver med vekt på mål, strategi, organisering og kontroll av virksomheten. Styret evaluerer årlig sin virksomhet.

Styret har fastsatt egen instruks for konsernsjef.

Styret skal påse at det foreligger tilfredsstillende systemer for internkontroll av selskapets virksomhet, og at det regelmessig gjennomføres risikoanalyser med oppfølgende forebyggende tiltak og beredskapstiltak.

Styret skal iht. vedtektene sørge for at selskapet tar samfunnsansvar.

Styret har etablert revisjonsutvalg og kompensasjonsutvalg.

10 Risikostyring og internkontroll

For å sikre helhetlig styring av selskapet er det utarbeidet et eget styringssystem, som omfatter ledelsesdokument, beredskapsplaner, sikkerhetsprosedyrer og prosesser for å styre og kontrollere virksomheten. Som en del av dette er det utarbeidet prinsipper, retningslinjer, rutiner, håndbøker og fullmaktsmatriser for å styre og kontrollere selskapets økonomi, regnskap og finansiering.

Det gjennomføres årlig risikoanalyser for konsernets aktiviteter, og det evalueres og iverksettes tiltak for å styre risikobildet. Styret gjennomgår årlig selskapets risikostyring og internkontroll.

11 Godtgjørelse til styret

Godtgjørelse til styre og ledende ansatte oppgis i note til årsregnskapet. Godtgjørelse til styret er ikke resultatavhengig, og styremedlemmene deltar ikke i insentiv- eller opsjonsprogrammer. Aksjonærvalgte styremedlemmer har normalt ikke tilleggsoppgaver for selskapet.

12 Godtgjørelse til ledende ansatte

Styret tilsetter konsernsjef og fastsetter tilsetningsvilkårene for denne. Styret evaluerer årlig konsernsjefens arbeids- og lønnsvilkår, og gjennomgår betingelsene til øvrige ledende ansatte.

Styret har utarbeidet en erklæring om fastsetting av lønn og annen godtgjøring for ledende ansatte. Konsernsjef har fullmakt til å fastsette lønn og annen kompensasjon for selskapets/konsernets øverste ledelse innenfor statens «Retningslinjer for ansettelsesvilkår for ledere i statlige foretak og selskaper med statlig eierandel» og de prinsipper for lederlønn som er fastsatt av styret.

Styrets erklæring om lederlønn behandles som egen sak i generalforsamlingen.

Fastsettelse av lønn og annen godtgjørelse til ledende ansatte er beskrevet i note til årsregnskapet.

13 Informasjon og kommunikasjon

Offentlig informasjon om konsernet gis av konsernets ledelse. Datoer for viktige hendelser og publisering av finansiell informasjon legges ut på selskapets internettside.

Gjennom vedtektenes § 10 har NSB en særskilt informasjonsplikt overfor eier om konsernets virksomhet.

Styret skal forelegge samferdselsministeren alle saker som antas å være av vesentlig samfunnsmessig eller prinsipiell betydning. Styret skal hvert år legge frem for samferdselsministeren en plan for virksomheten med datterselskaper, som omfatter følgende forhold:

1. Statusbeskrivelse av markedet og konsernet, herunder utviklingen i konsernet siden den forrige planen ble lagt frem.
2. Hovedtrekk ved konsernets virksomhet de kommende år, herunder større omorganiseringer, videreutvikling og avvikling av eksisterende virksomheter og tjenester og utvikling av nye.
3. Konsernets investeringsnivå, vesentlige investeringer og finansieringsplaner.
4. Vurderinger av den økonomiske utvikling i planperioden.
5. Rapport om tiltak og resultater vedrørende selskapets samfunnsoppdrag og samfunnsansvar.

Styret skal forelegge samferdselsministeren vesentlige endringer i slike planer som tidligere er lagt frem.

14 Selskapsovertakelse

Med bakgrunn i eiersituasjonen anses denne delen av anbefalingen ikke å være relevant for selskapet.

15 Revisor

Revisor velges av generalforsamlingen. Revisor fremlegger årlig en plan til styret for gjennomføring av revisjonsarbeidet. Revisor utarbeider årlig et brev til styret, som oppsummerer revisjon av selskapet og status vedrørende selskapets interne kontroll. Revisor har en gang i året et møte med styret uten at daglig ledelse er til stede. Revisor deltar på styremøter som behandler rapportering og andre spørsmål som styret skal uttale seg om. Revisor møter på generalforsamlingen.

Revisors godtgjørelse fordelt på revisjon og andre tjenester er beskrevet i note til regnskapet.

ÅRSRAPPORT 2015

Design: REDINK

Illustrasjoner: Katinka Pisani

Foto: Thomas Ekstrøm, Hampus Lund
og Thomas Haugersveen

Trykk: RK Grafisk

NSB-KONSERNET

Schweigaards gate 23, Oslo

Postboks 1800 Sentrum

0048 Oslo

Tlf 23 15 00 00

nsbkonsernet.no

NSB-KONSERNET

