



Jernbane-
direktoratet

Vedlegg 2: Tiltaksplan for kundeopplevelser ved avvik

Status 18. oktober 2024



Tiltaksplan kundeopplevelser ved avvik: status og forslag til nye tiltak

Tiltak	Ansvar/deltakere	Slutt	Status
Kontinuerlig forbedring av kundeinformasjon og kundeopplevelse	Operatørene og BN	Løpende	Pågående, effekter formidles når de foreligger
Fysisk tilrettelegging av alternativ transport	BN	Løpende	Pågående, konkrete tiltak rapporteres fortløpende
Samarbeid med fylkeskommunale administrasjonsselskap	Operatørene	Løpende	Pågående
Kundeinformasjonsprogram	BN	2025	Forsinket framdrift, planlagt implementert desember 2025
Hovedansvarlig jernbaneforetak	JDIR	08/2023	<i>Er implementert med positivt resultat, og tas ut av tiltaksplanen</i>
Reiseinformasjonsforum	Entur	2025	Pågående
Forbedring av buss-for-tog-tilbudet	Operatørene	Løpende	Pågående, effekter formidles når de foreligger
Måleparametere	JDIR		<i>Er implementert, resultater følges opp</i>
Tiltaksplan kundeinformasjon gods	BN	12/2023	Pågående, effekter formidles når de foreligger

Kontinuerlig forbedring av kundeinformasjon og kundeopplevelsen

Beskrivelse av tiltaket

Formålet er å skape større forutsigbarhet for de reisende, med et særlig fokus på tiltak knyttet til kundeinformasjon for å oppnå riktig, lik, rask og nyttig informasjon under avvik

Resultat så langt

- Informasjonen på stasjonene har blitt mye bedre
 - Nye hovedtavler på store stasjoner med utfyllende informasjon
 - Mer fast skilting med way-finding mot alternativ transport
- Mer standardisert informasjon gjennom ulike kanaler
- Bedre informasjon i togoperatørens egne kanaler
- Mer sømløs dataflyt mellom Entur og aktørene
- Bedre samhandling mellom aktørene, som igjen gir bedre løsninger for de reisende
- I KOA samarbeider aktørene om tiltak for bedre avvikshåndtering

Forventet effekt

- Når omfanget av uforutsette avvik blir mindre, vil de reisende oppleve at informasjonen i forbindelse med avvik er nyttig og mer presis når de skal reise gjennom et planlagt avvik
- Med bedre informasjonskanaler, får de reisende bedre og mer korrekt informasjon både ved planlagte og uforutsette avvik

Videre framdrift

- Dette er et kontinuerlig arbeid, hvor togoperatørene og Bane NOR har fokus på å gi de reisende best mulig informasjon.
- Bane NOR har en plan for videre utrulling av flere skjermer, tavler, monitorer og fast skilt
- Alle togoperatørene jobber kontinuerlig med ulike tiltak som i sum vil gi en positiv effekt for de reisende

Ansvar og samarbeid

Tiltaksansvarlig er Bane NOR og togoperatørene

Fysisk tilrettelegging for alternativ transport

Beskrivelse av tiltaket	
Etablere faste plasser og bedre tilrettelagte områder for alternativ transport på togstasjoner og etablerte kollektivknutepunkt	
Resultat så langt <ul style="list-style-type: none">• Det er etablert permanente holdeplasser for buss for tog på en rekke stasjoner.• Det er etablert sambruksavtaler med kollektivoperatører i hele landet samt opprettet egne reguleringsarealer for busser i tilknytning til de største knutepunktstasjonene.• Alle stasjoner har fått kart som viser hvor buss for tog stopper samt skilt på buss for tog holdeplassen.	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">• De reisende vil enklere finne fram til den alternative transporten, både ved planlagte og uforutsette avvik.• Permanente holdeplasser og sambruksavtale sikrer en mer forutsigbar, effektiv og trygg kundehåndtering.
Videre framdrift <ul style="list-style-type: none">• Det jobbes videre med å etablere flere permanente holdeplasser for buss for tog, bl.a. eget avstigningsområde ved Oslo S. (01.01.2025)• Et nytt permanent holdeplassskilt har nå blitt testet ut på ulike strekninger og rulles fortløpende ut i løpet av høsten på flere banestrekninger.• Bane NOR deltar i Replace som er et forskningsprosjekt i regi av SINTEF der forskerne vil bruke kunstig intelligens og utvikle matematiske modeller for bedre planlegging av jernbaneanstigningstjenester og kostnadseffektive investeringsbeslutninger for infrastruktur	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er Bane NOR</p>

Samarbeid med fylkeskommunale administrasjonsselskap

Beskrivelse av tiltaket	Alle togoperatørene har inngått avtaler med de fylkeskommunale kollektivselskapene i deres geografiske område. Hensikten er at de reisende kan benytte eksisterende kollektivtilbud der det er aktuelt og tilgjengelig
Resultat så langt <ul style="list-style-type: none">• Vy har en avtale med Ruter som innebærer at de kan henvise til Ruters tilbud ved planlagte og uforutsette avvik. Jevnlige samarbeidsmøter og statusmøter• GAN har et godt samarbeid med Kolumbus, både gjennom jevnlige møter for samordning og utvikling, men også gjennom bruk av Kolumbus øvrige transportmidler under avvik på Jærbanen• Kundene på Jærbanen reiser med Go-Ahead sine tog, men kjøper ofte billett hos Kolumbus. Fra mail 2024 fikk de bedre tilgang til sanntidsinformasjon i Kolumbus sine kanaler• SJ har faste møter med fylkeskommuner og AtB, Fram, Innlandstrafikk og Reis Nordland. Samhandlingen består blant annet i samkjøring, koordinering av buss- og togtilbud og deling av markedsinformasjon• Flytoget har en avtale med Ruter om alternativ transport i forbindelse med planlagte og uforutsette avvik. Den alternative transporten skjer med Ruters ordinære T-banelinjer mellom Nationaltheatret og Jernbanetorget stasjon. Flytoget informerer kundene om reisevalget i selskapets app, og deler informasjon til Entur	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">• Flere reisende får et transportalternativ raskere ved å benytte eksisterende kollektivtilbud. En tilleggseffekt er at kollektivtilbudet oppleves mer som et sammenhengende kollektivtilbud.• Effekter av samarbeidet mellom Vy og Ruter er at Vy kan henvise til et annet kollektivtilbud ved behov.• Samhandlingen mellom GAN og Kolumbus gir de reisende bedre informasjon og et alternativ ved behov.• Samhandlingen mellom SJ, AtB, Fram, Innlandstrafikk og Reis Nordland medfører bedre og mer sømløse reiser, og bedre ivaretagelse av kunder som mister forbindelser.
Videre framdrift <ul style="list-style-type: none">• Det mangler en fordelingsmodell når en transportør tar med de reisende for en annen aktør. Dette må vurderes og er satt opp som et kompensierende tiltak.	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er togoperatørene</p>

Kundeinformasjonsprogrammet

Beskrivelse av tiltaket

Sikre riktig, lik, rask og nyttig informasjon ved avvik for de reisende på tvers av kanaler

Resultat så langt

- Arbeidet har gitt resultater gjennom 2021-2024. Det er etablert mer effektiv digital informasjonsflyt ved avvik fra Bane NOR til togselskapene.
- Det er tilrettelagt for raskere produksjon av avviksmeldinger på skjermer, høyttaler og i NÅ-appen

Forventet effekt

- Arbeidet har tre resultatmål:
 - digital hendelseshåndtering erstatter dagens og muliggjør bedre samhandling
 - tilrettelegger for at togselskapene kan søke og varsle om innstillinger av tog i driftsdøgn
 - digitale aksjonskort muliggjør forvaltning og bruk av verktøy som tidligere har vært håndtert manuelt

Videre framdrift

- Videreføre arbeidet i Kundeinformasjonsforum, hvor man bla ser på felles språk i avviksmeldinger
- I 2025 skal videre arbeid gjennomføres. Dette inkluderer nytt verktøy for samhandling mellom parter ved uforutsette avvik. Digitale verktøy erstatter manuelle.
- Digital hendelseshåndtering erstatter manuelle verktøy for uforutsette avvik i løpet av 2026

Ansvar og samarbeid

Tiltaksansvarlig er Bane NOR

Hovedansvarlig jernbaneforetak

Beskrivelse av tiltaket	Med en operatørnøytral hovedansvarlig på stasjoner hvor flere enn én togoperatør kjører og håndterer alternativ transport	
Resultat så langt <ul style="list-style-type: none">Bane NOR har ivaretatt ansvaret siden 1. april 2024, og tilbakemeldingene så langt er at denne endringen har vært vellykket.	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">Operatørnøytral situasjon på stasjoner hvor flere togoperatører avvikshåndterer sine kunder og tilbyr alternativ transport	
Videre framdrift <ul style="list-style-type: none">Dette tiltaket avsluttes	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er Bane NOR</p>	

Samarbeidsforum reiseinformasjonsflyt

Beskrivelse av tiltaket	For å samordne kundeinformasjon må dataflyten mellom aktørene forbedres, og for å sikre dette er det utarbeidet et felles <u>målbilde</u> for implementering av reiseinformasjonsflyt. Tiltaket legger til rette for at all informasjon er lik i alle kanaler til samme tid	
Resultat så langt	<ul style="list-style-type: none">Arbeidet er pågående og togoperatørene har økt fokus og ressursbruk på forbedret reiseinformasjon.Brukerverdien i dette arbeidet realiseres når det foreligger god input-data og kanaleierne bygger tjenester med utgangspunkt i dataflyten.	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">Sannsynligvis vil datastrømmene begynne å generere verdi før de er fullstendig implementertKundeopplevelsen forbedres når flere aktører og kanaleiere nyttiggjør og videreutvikler datastrømmene.Pålitelige situasjonsoppdateringer, eks ved sporendringerHyppigere informasjon om alternativ transportVisualisering i kart av togets og bussenes faktiske lokasjonVisning av hvor fullt det er på toget, og info om alternative reisemetoder
Videre framdrift	<ul style="list-style-type: none">Alle togoperatørene har fokus på å få SIRI- sanntidsstrømmene implementert.Alle togoperatører skal ha SIRI- sanntidsstrømmene implementert i løpet av 2025, men det kommer drypp av forbedringer selv om alt arbeidet ikke er ferdigUtviklingen av sanntidsstrømmene vil skje iterativt utover høsten og våren, uten omfattende felles produksjonssettingDet er mange prosjekter, råd og tiltak for å forbedre kundeinformasjonen, disse må følges opp og samkjøres for å få det beste resultatet	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er Entur og togoperatørene</p>

Forbedring av buss for tog-tilbudet

Beskrivelse av tiltaket	Togoperatørene jobber kontinuerlig for å forbedre buss for tog-tilbudet med ulike aktiviteter. Målet er å gi kundene en forutsigbar alternativ reise	
Resultat så langt	<ul style="list-style-type: none">• Bedre avtaler med bussleverandører for buss for tog (Vy)• Forhåndsplanlagte tiltakskort for buss for tog (Vy)• Digitalisert bussbestilling (Vy)• Kundeveiledning fra ansatte, egne kundeveiledere og bussjåfører (Vy)• Raskere beslutning om behov for buss for tog, så kundene kan ta et reelt valg (GAN)• Konduktører på Sørlandsbanen vil bli gitt fullmakt til å bruke en gitt sum for å løse avvikssituasjoner (GAN)• Plassystem hos Entur som ikke selger flere plasser enn tilgjengelig ved alternativ transport (SJ/Vy)• Sanntid på buss for tog (SJ/Vy/GAN)• Samarbeid mellom aktørene på fellesstrekninger• Flytogverter har myndighet til å løse avvikssituasjoner (taxi, mat, drikke ol)• Ny flytogterminal på Oslo S bidrar til bedre veiledning mot buss for tog, får samlet de reisende til felles info	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">• Kontinuerlig forbedringer som gir kundene en mer forutsigbar alternativ reise• Eksempler på tiltak: Bedre kundeveiledning, digitalisert bussbestilling, raskere beslutning om behov for buss for tog, sanntid på buss for tog, bedre avtaler med bussleverandører
Videre framdrift	<ul style="list-style-type: none">• Det inngås nye buss for togavtaler (Vy) med virkning fra 01.01.2025, som vil gi bedre tilgjengelighet ved uforutsette avvik	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er togoperatørene</p>

Måleparametere kundetilfredshet

Beskrivelse av tiltaket	Gjennom kundetilfredshetsundersøkelsen (KTU) følger vi med på de reisendes kundetilfredshet under avvik	
Resultat så langt <ul style="list-style-type: none">• Programmet har eksistert i litt over ett år, og vi har gjennomført målinger gjennom KTU i samme perioden• Samlet for KTI avvik tog er det ett poeng opp fra juli/august 2023 til 2024. Flere togoperatører, (SJ, Vy Vest og Vy Gjøvikbanen) har markant oppgang• Samlet for KTI avvik Bane NOR er det en svak nedgang på to poeng, men også her er det noen togselskaper som har en positiv utvikling (Vy Vest og Vy Gjøvikbanen)	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">• Togoperatørene og Bane NOR motiveres av å bli målt på kundetilfredshet ved avvik, og jobber målrettet på disse områdene	
Videre framdrift <ul style="list-style-type: none">• Jernbanedirektoratet fortsetter å måle tilfredshet ved avvik gjennom KTU	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er Jernbanedirektoratet</p>	

Tiltaksplan kundeinformasjon gods

Beskrivelse av tiltaket	
Gjøre sanntidsinformasjon om trafikksituasjon tilgjengelig også for sluttbrukerne innenfor godsmarkedet, dvs. vareeiere, transportører og sjåførere	
Resultat så langt <ul style="list-style-type: none">• Gjennomført innsiktsarbeid, og kartlagt data som trengs for å kunne tilby en sanntidstjeneste knyttet til kundeinformasjon for godstrafikk• Det er nå tilrettelagt for at togselskapene kan hente sanntidsdata fra BNs systemer for togfremføring• CargoNet har allerede benyttet dette ved å lage en enkel portal for sine kunder	Forventet effekt <ul style="list-style-type: none">• Ved å dele data om trafikksituasjon ved avvik på et tidlig tidspunkt, kan aktørene ta mer effektive valg for sine transporter.
Videre framdrift <ul style="list-style-type: none">• Det skal gjennomføres ytterligere tilrettelegging for selvbetjening gjennom fornyelse av teknisk infrastruktur. Krever portal/API hos godstogselskapene• BN har innkalt til et drift- og forvaltningsmøte (IKT) med alle godstogselskaper	Ansvar og samarbeid <p>Tiltaksansvarlig er Bane NOR, samarbeider med godstogoperatørene</p>



Jernbane-
direktoratet

Oppdrag 22- 2024, Kompenserende tiltak for reisende ved sporbrudd

Skal avklares med jernbanesektoren fram til medio
desember 2024



Tiltaksplan for kundeopplevelser ved avvik – kompenserende tiltak

Tiltak	Ansvar/deltakere	Slutt	Status
Endring i ruteplaner ved langvarige brudd	Bane NOR/togoperatørene	-	Ikke påbegynt
Felles plan for beredskapsbusser	Bane NOR/togoperatørene	-	Ikke påbegynt
Tilgjengelighet for busser i Bjørvika	SVV, Plan- og bygningsetaten, Bane NOR Eiendom/Bane Nor og togoperatørene	-	Ikke påbegynt
Planer for maksimalt én omstigning ved bruk av alternativ transport	Togoperatørene/Bane NOR	-	Ikke påbegynt
Økonomiske avtaler mellom tog og annen kollektivtransport	Togoperatørene/Jernbanedirektoratet, administrasjonsselskapene	-	Ikke påbegynt
Bedre tidsestimering for tilbakestilling	Bane NOR/togoperatørene	-	Ikke påbegynt
Sanntidsinformasjon på skjermer i togene	Norske Tog, Flytoget/Bane NOR	-	Ikke påbegynt
Felles plan for kundeveiledere	Bane NOR/togoperatørene	-	Ikke påbegynt
Markedsdifferensierte sporbrudd for persontog- og godstogoperatører	Bane NOR/togoperatørene	-	Ikke påbegynt

Endring i ruteplaner ved langvarige brudd

Beskrivelse av tiltaket	Innføring av midlertidige ruteplaner i forbindelse med langvarig brudd er enklere å kommunisere til kundene og mer forutsigbart for de reisende	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Skaper mer forutsigbarhet for de reisende og større sannsynlighet for bedre punktlighet, ref Blixtunellen. Enklere å kommunisere til kunden. • Kan løses som to ulike muligheter: <ul style="list-style-type: none"> • Midlertidig endring av rutetider ved uforutsette avvik som får lang varighet • Mulighet for å midlertidig omlegge togets rute når infrastruktur blir utilgjengelig over tid grunnet et planlagt avvik 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> • Effekten vil inntreffe når de reisende opplever at ny ruteplan blir forutsigbar og ikke skaper forsinkelser og avvik • Inntreffer når 1) man begynner å informere om bruddene, enklere informasjon til kunden, 2) når bruddet inntreffer og kunden får et mer forutsigbart rutetilbud 	
Tiltaksansvarlig Bane NOR	I samarbeid med Togoperatørene	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> • Krever god planlegging i god tid 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig for å gi de reisende en mer forutsigbar togreise ved langvarige avvik. Dette er allerede praktisert ved lengre planlagte avvik, men er ressurskrevende med hensyn til planlegging. • Flytoget vil prioritere denne høyt • Bane NOR mener dette håndteres gjennom kapasitetsfordelingsprosessen og blir håndtert gjennom Kapasitetsprogrammet 	

Felles plan for beredskapsbusser

Beskrivelse av tiltaket	Tiltaket er spesielt viktig for de store reisestrømmene på Østlandet med knapphet av busser	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> Tilgjengelige beredskapsbusser gir raskere et alternativ til de reisende. Mindre kostnadskrevende enn at alle togoperatørene har egne beredskapsbusser 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> Inntreffer når det er tilstrekkelig med beredskapsbusser slik at buss for tog tilbys umiddelbart ved et avvik 	
Tiltaksansvarlig Må utredes	I samarbeid med Må utredes	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> Tiltaket må utredes i tett dialog med alle aktørene for å finne den mest optimale løsningen når uforutsette hendelser oppstår på tidspunkter med mange reisende Her kreves stor grad av samhandling og forståelse for ulike hensyn som må tas Dette krever en samordning av bestilling av beredskapsbussene og avtaler som oppleves å dekke alles behov på en likeverdig måte. Tilgjengelige beredskapsbusser gir raskere et alternativ til de reisende. Er for dyrt om alle skal ha egne busser, må koordineres felles 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som svært viktig for å kunne tilby alternativ transport raskere til de reisende ved uforutsette avvik. Tiltaket er kostbart, men vil gi god effekt. Det vil kreve en diskusjon rundt hvem som skal «eie» beredskapsbussene. Forventet negativ effekt er at muligheten for et differensiert kundetilbud forringes. Tiltakets effekt treffer kun der hvor det kan settes inn som en "transportbro" mellom to eller flere svært sentrale stasjoner for å kunne løfte store passasjervolumer. Eksempelvis en sammenhengende busspendel mellom Oslo S og Lillestrøm/Skøyen 	

Bedre fremkommelighet for busser i Bjørvika

Beskrivelse av tiltaket	Økt fremkommelighet for busser i Bjørvika gir et vesentlig mer effektivt, kundesvennlig og forutsigbart buss-for-tog-tilbud	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> Buss for tog blir vesentlig mer effektivt, kundesvennlig og forutsigbart hvis bussene unngår samkjøring med taxi og ordinær trafikk for å komme ut og inn av Oslo S 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> Effekten inntreffer når buss for tog-bussene flyter rett ut i trafikken ut fra Oslo S 	
Tiltaksansvarlig SVV, Plan- og bygningsetaten og Bane NOR Eiendom	I samarbeid med Bane NOR og togoperatørene	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> Dette tiltaket vil kreve samhandling med SVV og andre etater som bymiljøetat og politi 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig fordi buss for tog blir vesentlig mer effektivt, kundesvennlig og forutsigbart. Det forutsetter imidlertid samhandling utover jernbanesektoren og kan være tidkrevende å iverksette Dette tiltaket bør vurderes som svært viktig da det vil gjøre hele buss for tog-tilbudet fra Oslo S mer forutsigbart. Eksisterende løsning krever mye logistikk fra både togselskapene og Bane NOR, og er svært lite effektiv for de reisende. Det er i dag opptil 20 minutters kjøretid fra spor 19 på Oslo S og ut i det ordinære veinettet i Dronning Eufemiasgate 	

Planer for maksimalt én omstigning ved bruk av alternativ transport

Beskrivelse av tiltaket	Driverundersøkelser viser at bytte på reisen er en årsak til redusert tilfredshet med kollektivtilbudet. Ved å redusere antall bytter på en alternativ transport kan man forbedre kundeopplevelsen	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Vi vet at de reisende er kritiske til bytter på reisen og hvis det standardiseres med kun ett bytte kan det gi en bedre kundeopplevelse, • Tiltaket kan medføre redusert bruk av tog ved sporbrudd, men kan øke kvaliteten på reisen for kunden 	Når inntreffer effekten Effekten kommer så snart tiltaket er innført	
Tiltaksansvarlig Togoperatørene	I samarbeid med Bane NOR	
Hva kreves Videre fremdrift er avhengig av det enkelte togselskaps policy på området	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig fordi vi vet at de reisende er kritiske til bytter på reisen, og hvis det standardiseres med kun ett bytte kan det gi en bedre kundeopplevelse. Driverundersøkelsen fra 2020 viser at muligheten for å reise uten overgang/bytter er en svært viktig driver for valg av transportmiddel. Det er togoperatørene som planlegger alternativ reise ved avvik, og tiltaket forutsetter at de prioriterer én omstigning foran mer reise med tog • Flytoget har allerede innført dette og mener det bør prioriteres høyt hos alle 	

Økonomiske avtaler mellom tog og annen kollektivtransport ved avvik

Beskrivelse av tiltaket	Tiltaket må sees som en videreføring av samarbeidet mellom togoperatører og fylkeskommunale administrasjonsselskaper. For å sikre enda bedre utnyttelse av avtalene mellom togoperatørene og de fylkeskommunale kollektivselskapene, bør det vurderes økonomiske avtaler som sikrer økt kapasitet og kundeflyt ved behov	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid mellom tog og annen kollektivtransport gir de reisende større fleksibilitet. Det kreves mer grunnleggende økonomiske avtaler for å videreutvikle dette tilbudet • Vil sikre bedre utnyttelse av avtalene mellom togoperatørene og de fylkeskommunale kollektivselskapene 	Når inntreffer effekten <p>Effekten vil kreve at kollektivselskapene øker kapasiteten ved langvarige sporbrudd</p>	
Tiltaksansvarlig Togoperatørene	I samarbeid med Administrasjonsselskap, Jernbanedirektoratet	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> • God dialog og en utregningsmodell som begge parter godkjenner 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig for å videreutvikle samarbeidet på tvers av kollektivtilbud og for å gi de reisende en mer forutsigbar alternativ reise. Dette vil medføre endringer i takstsamarbeidsavtalene og forutsetter finansieringsmodeller som oppleves rettferdige for alle parter • Hvordan dette skal innrettes må vurderes i det videre arbeidet 	

Bedre tidsestimering for tilbakestilling ved avvik

Beskrivelse av tiltaket	Tiltaket skal sørge for at Bane NOR forbedrer tidsestimering ved uforutsette avvik, slik at togoperatørene får mer forutsigbarhet i kommunikasjon til kundene. I dag gjør manglende/feilaktig tidsestimering det vanskelig å beslutte hvorvidt togselskapene skal iverksette alternativ transport, be kundene vente, eller gjennomføre andre tiltak	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Mer forutsigbarhet for togoperatørene med hensyn til alternativ transport • Enklere å informere kundene, redusert tid «uten info» • Bedre kundeopplevelse 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> • Effekten inntreffer når Bane Nor treffer bedre på estimering av tid ved uforutsette avvik slik at togoperatørene vet hvilke tiltak de skal iverksette • For de reisende inntreffer effekten når de raskere får korrekt informasjon om hvor lang tid det uforutsette avviket vil ta og hvordan det påvirker deres reise 	
Tiltaksansvarlig Bane NOR	I samarbeid med Togoperatørene	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> • Fremdrift er avhengig av at Bane NOR etablerer feilrettingsberedskap med rask utrykningstid og riktig kompetanse for denne type estimering. Tiltaket må også innarbeides som fast punkt i førstelinjekommunikasjonen for å sikre mest mulig korrekt kundeinformasjon 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som svært viktig da det vil gi større forutsigbarhet både for togoperatørene og de reisende • I dag gjør manglende/feilaktig tidsestimering det vanskelig å beslutte hvorvidt togselskapene skal iverksette alternativ transport, be kundene vente, eller gjennomføre andre tiltak 	

Sanntidsinformasjon på skjermer i togene

Beskrivelse av tiltaket	Oppdatering av skjermer i togene slik at også disse viser sanntidsinformasjon	
Forventet effekt	<ul style="list-style-type: none"> De reisende om bord i togene vil se den rulle reisetiden, og ikke kun oppsatt rutetid som i dag 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> Når togene er utstyrt med skjermer som kan vise sanntid Nye tog av type N05 og N06 vil komme med skjermer som viser sanntidsinformasjon underveis på reisen.
Tiltaksansvarlig	Norske tog	I samarbeid med Togoperatørene
Hva kreves	<ul style="list-style-type: none"> Norske Tog må modernisere type 74 og 75 fortløpende, og ikke vente til midtlivsoppgradering 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> Jernbanedirektoratet vurderer tiltaket som viktig, skjermer som viser togreisen i sanntid vil gi kundene bedre informasjon underveis, men må vurderes opp mot ulempene å ta togsett ut av produksjon før midtlivsoppgraderingen

Felles plan for kundeveiledere på tvers av togoperatørene

Beskrivelse av tiltaket	Fremfor at hver togoperatør har egne kundeveiledere, samles funksjonen i en gruppe felles kundeveiledere som kan informere alle kunder uavhengig av hvilket togselskap de reiser med. Dette er enklere for kunden å forholde seg til	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Kundeveilederordningen er ett av de tiltakene flere tror kan ha størst effekt på kundeopplevelsen på relativt kort sikt, spesielt for uforutsette avvik. • Målet med tiltaket er at en gruppe kundeveiledere kan stille opp på store stasjoner umiddelbart når et avvik oppstår, for å veilede de reisende i riktig retning før eventuell buss for tog er etablert. 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> • Inntreffer når vi har et korps av kundeveiledere som kan betjene store stasjoner umiddelbart etter at en hendelse har oppstått, også utenfor kontortid 	
Tiltaksansvarlig Må utredes	I samarbeid med Må utredes	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> • Tiltaket må utredes i tett dialog med alle aktørene for å finne den mest optimale løsningen når uforutsette hendelser oppstår på tidspunkter med mange reisende • Dette vil kreve personell på store stasjoner som må håndtere reisende fra alle togoperatørene ved avvik. Ved uforutsette avvik er tilgjengelige kundeveiledere et problem og med en felles løsning vil håndteringen av uforutsette avvik bli bedre og raskere. • En attraktiv komponent i en ny modell er en fast kundeveilederstyrke (grunnbemanning), tilknyttet de store stasjonene i det sentrale Østlandsområdet, som raskt kan komme på plass når et avvik oppstår 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som svært viktig, da det vil gi de reisende som opplever uforutsette avvik bedre kundepleie raskt. Hvem som skal være ansvarlig for gruppen med felles kundeveiledere vil trolig bli krevende å avgjøre • Både Vy og Bane NOR har begynt å se på ulike løsninger for dette tiltaket 	

Markedsdifferensierte sporbrudd for persontog- og godstogoperatører

Beskrivelse av tiltaket	<p>Persontog- og godstogoperatørene har ulike markeder. Med markedsdifferensierte sporbrudd, planlegges sporbrudd i større grad basert på togoperatørenes markeder for å redusere de negative effektene. For eksempel er markedet på Sørlandsbanen stort for helge- og feriereiser, mens det største markedet på Østlandet i stor grad er pendlere og arbeidsreisende. Godstogoperatørene har høysesong før Black Week og jul.</p>	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> • Flere reisende vil oppleve å bli ivaretatt. Flere reisende vil velge toget, ref. ferie- og fritidsreisende som velger toget bort pga brudd • Godsoperatører vil oppleve å bli ivaretatt og mer gods kan fraktes på bane 	Når inntreffer effekten <ul style="list-style-type: none"> • Effekten inntreffer når planlagte sporbrudd tar hensyn til markedsmessige forhold på ulike strekninger og for ulike togoperatører både for person – og godstog 	
Tiltaksansvarlig Bane NOR	I samarbeid med Togoperatørene	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> • Tiltaket er omfattende og krevende, siden det er flere ulike markedssegmenter og prioriteringer som må ivaretas for å sikre et riktig resultat. Tiltaket krever derfor bred involvering og samhandling i sektoren, og mellom togselskapene før en eventuell beslutning om gjennomføring • Involvere godsoperatørene i planlegging av lengre avviksperioder, for å sikre at avviket ikke legges i høysesong for godstrafikk 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> • Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig for å opprettholde et attraktivt togtilbud for alle kundegrupper innenfor persontog, og for å bidra til å opprettholde godsnæringens satsning på jernbane også i perioder hvor det er behov for flere sporbrudd for å gjennomføre vedlikehold og fornyelse • Bane NOR mener dette er en del av kapasitetsfordelingsprosessen og blir håndtert gjennom Kapasitetsprogrammet 	

Begrenset tilgang på sporet for gods i stengeperioder

Beskrivelse av tiltaket	Tiltak som stimulerer Bane NOR til å lage «slot» for godstog i stengeperioden	
Forventet effekt	<ul style="list-style-type: none"> Fler kan fortsatt sende gods på bane tross arbeider på strekningen 	Når inntreffer effekten
Tiltaksansvarlig	Bane NOR	I samarbeid med
Hva kreves	<ul style="list-style-type: none"> Krever samhandling mellom operatør og BN der det evt. kreves fremføring uten strøm. 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig for å opprettholde godsnæringen og en andel gods på banen også i en periode som vi kreve flere planlagte avvik Bane NOR må vurdere om det er hensiktsmessig å lage tilgang på sporet for enkelte godstog når de planlegger flere avvik for fornyelse og vedlikehold

Kompensasjon for brudd til godsoperatører

Beskrivelse av tiltaket	Når man ikke kan frakte gods på banen, velger kundene andre transportformer, og godsoperatørens materiell og personell blir stående med manglende mulighet for alternativ anvendelse. Personalkostnadene påløper og inntektene uteblir	
Forventet effekt <ul style="list-style-type: none"> Godstogoperatørene får en bedre og mer stabil økonomi 	Når inntreffer effekten <p>Når tiltaket iverksettes</p>	
Tiltaksansvarlig Jernbanedirektoratet	I samarbeid med Administrasjonsselskapene, togoperatørene og Entur	
Hva kreves <ul style="list-style-type: none"> Kompenserer togoperatøren ved avvik når personalkostnaden påløper, men inntekten uteblir 	Foreløpig vurdering <ul style="list-style-type: none"> Jernbanedirektoratet vurderer dette tiltaket som viktig for å opprettholde godsnæringen og en andel gods på banen også i en periode som vi kreve flere planlagte avvik Dagens ordning gir liten effekt. Kompensasjonen utgjør ca 1,5 % av omsetningstapet dette representerer for godsoperatørene 	

