



Foto: Bane NOR

# Supplerende tildelingsbrev nr 5

Sammenstilling TP2 kundeopplevelse

# Innhold

Innledning.....	3
<b>1 Hvordan vil kundene konkret oppleve forbedringer ved implementering av prosjektene i Bane NORs kundeinformasjonsprogram (KIP) .....</b>	<b>4</b>
1.1 Forbedre utvikling og bruk av alternative planer .....	5
1.2 Felles avviksmelding.....	5
1.3 Effektiv og standardisert deling av sanntidsinformasjon (SIRI) .....	5
1.4 Digital operativ samhandling.....	6
1.5 Digital kapasitetssøknad og endringer i ruteplan.....	6
<b>2 Hvilke konkrete tiltak har Bane NOR gjennomført for å følge opp resultatene fra rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestengninger», samt hvilke effekter har tiltakene gitt? .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tidligere forventningsstyring av alle kundegrupper .....	8
2.2 Bedre informasjon om hva de planlagte arbeidene går ut på .....	9
2.3 Bedre skilting til holdeplass for alternativ transport.....	10
2.4 Bedre informasjon om den alternative transporten underveis i bruddet.....	14
2.5 Sikre god koordinering ved avvikssituasjoner i sektoren.....	16
<b>3 Vurdering av ansvarsfordeling av alternativ transport ved driftsavvik .....</b>	<b>17</b>
3.1 «Hovedansvarlig jernbaneforetak» ved avvikssituasjoner.....	17
3.1.1 <i>Problembeskrivelse</i> .....	17
3.1.2 <i>Anbefaling</i> .....	18
3.2 Kundeveileder i avvikssituasjoner .....	18
3.2.1 <i>Problembeskrivelse</i> .....	18
3.2.2 <i>Anbefaling</i> .....	19
<b>4 Status på tiltaksplan.....</b>	<b>20</b>
ID 1 Medvirknings og samordningskonferanse.....	20
ID 2 Gjennomgang av eksisterende samarbeidsfora knyttet til håndtering av driftsavvik .....	20
ID 3 Videreføre/ fullføre igangværende aktiviteter for forbedring av kundeopplevelsen ved driftsavvik	20
ID 4 Videreføre arbeidet med fysisk tilrettelegging for alternativ transport ved driftsavvik på flere	21
ID 5 Videreutvikle samarbeidet med fylkeskommunale administrasjonsselskap og Entur om bedre	22
ID 6 Videreføre arbeidet med Kundeinformasjonsprogrammet.....	22
ID 7 Vurdere gjeninnføring av ordningen med felles evaluering av kundefølgning og	22
ID 8 Vurdering av rolledelingen mellom Bane NOR og togoperatøren på stasjoner med flere enn én	23
ID 9 Samarbeidsforum reiseinformasjonsflyt – utarbeide målbilde og vurdere implementering .....	23
ID 10 Vurdere mer differensiert bruk av holdeplasser for alternativ transport for ulike operatører .....	23
ID 11 Videreføre arbeidet med forbedring av buss-for-tog tilbudet .....	24
ID 12 Vurdere mulighet for å styre reisesøk ved alternativ transport bort fra tilbud som ikke er	24
ID 13 Utvikle måleparametre for oppfølging av kundefølgning og kundeinformasjon i avtalene med	25
4.1 Kundeopplevelse godstransport på jernbane.....	25
<b>Vedlegg .....</b>	<b>27</b>
Vedlegg 1 Liste over stasjoner hvor det er utpekt ansvarlig jernbaneforetak.....	27

# Innledning

En vesentlig faktor for høy kundetilfredshet er at toget kommer og går når det skal. For at toget skal være konkurransedyktig er det derfor avgjørende at de oppståtte avvikene blir færre, og med høy kvalitet i informasjonen ut til kunden, samtidig som planlagte avvik planlegges og gjennomføres med tilstrekkelig kundefokus.

Denne rapporten er strukturert i henhold til spørsmålene fra Samferdselsdepartementet i Supplerende tildelingsbrev nr. 5 som gjelder oppfølging av Tiltaksplan for bedre kundeopplevelse ved avvik.

Dokumentasjon på punkt 1 og 2 kommer i hovedsak fra Bane NOR, mens Jernbanedirektoratet har stått for dokumentasjon av punktene 3-4 – basert på innspill fra aktørene i sektoren.

- 1) Hvordan vil kundene konkret oppleve forbedringer ved implementering av prosjektene i Bane NORs kundeinformasjonsprogram
- 2) Hvilke konkrete tiltak har Bane NOR gjennomført for å følge opp resultatene fra rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestenginger», samt hvilke effekter har tiltakene gitt?
- 3) Vurdering av ansvarsfordeling av alternativ transport ved driftsavvik - beslutningsgrunnlag
- 4) Status på tiltaksplan

Under punkt 4 er det i tillegg foreslått et nytt tiltak om særlig oppfølging av kundeopplevelsen for godsaktører.

# 1 Hvordan vil kundene konkret oppleve forbedringer ved implementering av prosjektene i Bane NORs kundeinformasjonsprogram (KIP)

*Fra supplerende tildelingsbrev:*

*«Vi merker oss at Jernbanedirektoratet skriver at Bane NORs kundeinformasjonsprogram nært forestående vil føre til at det blir bedre informasjonsflyt for de reisende ved avvik. Vi ber om å få presentert løsningen for hvordan de reisende konkret vil oppleve forbedringer når dette er klart»*

I Bane NORs Kundeinformasjonsprogram (KIP), jobber Bane NOR med å levere bedre kundeopplevelser og effektiv avvikshåndtering ved å sikre at relevant informasjon fanges der det oppstår, og deles effektivt til de parter som trenger den. Bane NOR tar i dette programmet hovedansvar i sektoren for å levere **riktig, lik, rask og nyttig** informasjon til de reisende. Dette gjør Bane NOR gjennom en rekke prosjekter som forbedrer informasjonsflyten og samhandlingsevnen i oppståtte avvik. Ny dataflyt for reiseinformasjon (ID9 i tiltaksplanen) er viktig for å kunne realisere målene for flere av prosjektene i KIP, f.eks. lik informasjon på tvers av kanaler.

I tillegg til de pågående prosjektene som er nærmere omtalt under, har KIP siden oppstarten i 2020 løpende levert verdi til de reisende. De allerede realiserte leveransene omfatter både forbedringer direkte kundeflatene og i bakenforliggende systemer. Av allerede fullførte prosjekter må *AT-meldinger* (Bane NORs meldinger til sektoren om at «noe» har skjedd og oppdatering underveis) og *Informasjon om busser i avvik* trekkes frem som suksesser. *AT-meldinger* har skapt verdi ved at man har fått etablert en løsning som gjør det mulig for alle trafikkstyringssentralene i landet å sende ut meldinger til togoperatørene og andre operative aktører samtidig ved avvik i togtrafikken. I tillegg legger løsningen til rette for at man kan utføre bedre analyser og målinger. Løsningen for *Informasjon om busser i avvik* har muliggjort mottak og videreformidling av detaljert informasjon om buss-for-tog til de reisende i Bane NORs kanaler. Mer konkret har løsningen vært med på å forbedre de reisendes mulighet til å ta gode reisevalg ved at de får detaljert informasjon om alternativ transport.

Utover løsningene omtalt ovenfor, har Kundeinformasjonsprogrammet skapt verdi for de reisende gjennom konkrete leveranser som:

- Forbedringer i NÅ-appen
- Nytt design i KARI (Bane NORs kundeinformasjonssystem)
- FIDO-KARI-integrasjon. Etablert integrasjon mellom rutefordelingsverktøyet i Bane NOR og KARI, slik at informasjon om at et tog innstilles, kan gjøres ett sted og at det automatisk kommer til KARI og videre ut på SIRI (sannstidsdata)
- Action View som forbedret brukerverktøyet til de som jobber i KARI slik at de raskt får oversikt over tog som står eller er forsinket og på den måten kan ligge i forkant med informasjon)

Programmet har pågått siden januar 2020 og i dag består KIP av følgende fem prosjekter:

- Forbedre utvikling og bruk av alternative planer
- Felles avviksmelding
- Effektiv og standardisert deling av sanntidsinformasjon (SIRI)
- Digital operativ samhandling
- Digital kapasitetssøknad og endringer i ruteplan

De ulike prosjektene i programmet har ulike tidsrammer for når de vil levere verdi. Bane NOR forventer at gevinstrealiseringen av leveransene vil komme etter hvert som løsninger tas i bruk, og at det vil ta noe tid fra produksjonssetting til full gevinst er tatt ut for de enkelte prosjektene. Det forventes også at effekten av at alle prosjektene er realisert, vil gi en eksponentiell effekt. Dette skyldes at hvert enkelt prosjekt løser enkelte flaskehals i verdikjeden for deling av reiseinformasjon, og at når alle disse er realisert vil informasjonsstrømmene i oppståtte avvikssituasjoner forbedres. Under følger en nærmere omtale av de ulike prosjektene

## 1.1 Forbedre utvikling og bruk av alternative planer

Ved oppståtte hendelser som påvirker flere tog og aktører, skal håndteringen skje etter forhåndsdefinerte alternative planer, også kalt aksjonskort. Planene legges i samarbeid med persontogsselskapene og skal sikre en kundeorientert og operatørnøytral avvikshåndtering, som muliggjør kontinuerlig forbedring. For Østlandsområdet er dette forankret i en prosess gjennom KOA-avtalen (avtale om kundeorientert operativ avvikshåndtering), men på grunn av begrensede verktøy for analyse, samt håndtering av et større antall planer så er prosessen krevende å følge.

De reisende forteller at informasjon om alternativ transport kommer sent og/eller er mangelfull, at det tar for lang tid før man får informasjon om tog går eller er innstilt, og at det kommer ulik informasjon i forskjellige kundekanaler. Ved å styrke avtaleverket som regulerer samarbeidet mellom Bane NOR og togselskapene, bedre prosedyrene **knyttet** til avvikshåndtering, samt bygge tilstrekkelig digitale støttesystemer, skal de reisende og togselskapene oppleve **økt forutsigbarhet og lik** informasjon.

I prosjektet *Forbedre utvikling og bruk av alternative planer*, jobber Bane NOR med å styrke den operative avvikshåndteringsevnen til sektoren gjennom forbedringer i utvikling og bruk av alternative planer, ved hjelp av digitale verktøy. For de reisende er det viktig med forutsigbarhet, raske oppdateringer og hjelp til hvordan de skal orientere seg. Dette krever forhåndsdefinerte planer for avvikshåndtering og en prosess som sikrer at planer følges, og forbedres ved behov.

Et annet viktig grep Bane NOR gjør gjennom dette arbeidet er en ny-etablering av avviksevalueringsforum, for å styrke sektorens evne til kontinuerlig forbedring.

Prosjektet tar sikte på å ha revidert KOA-avtale i Q4 2022, ny arbeidsprosess forankret innen utgangen av Q2 2023, samt å ha overlevert teknologisk løsning for utarbeidelse og bruk av aksjonskort innen utgangen av Q2 2024.

## 1.2 Felles avviksmelding

I prosjektet *Felles avviksmelding* jobber Bane NOR med å utvikle en ny tjeneste for standardisering og effektivisering av meldinger om avvik til de reisende. For både egne kanaler og til togselskapene, Entur og andre. I dag er det ingen felles avviksmeldinger som kan deles på tvers av informasjonskanaler, prosessene er preget av manuelle handlinger, noe som bidrar til at informasjon ikke kommer raskt nok ut til kunden, og ikke av høy nok kvalitet. De reisende forteller at det kommer for lite informasjon om hva som skjer, og at de savner bedre prognoser for hvor lang tid det vil ta før en feil er rettet. De forteller at de ønsker hyppige oppdateringer for å kunne orientere seg, og at det gir en følelse av at noen jobber for å løse problemene de opplever. De forteller også at de opplever å få ulik informasjon i ulike kanaler og at de ønsker seg prognoser med god nok kvalitet.

Dette prosjektet vil konkret medføre bedre avviksinformasjon gjennom å tilgjengeliggjøre all informasjon som Bane NOR produserer, vil de reisende oppleve at **avviksmeldinger** kommer **raskt** og er tilgjengelige i alle kanaler.

Etter planen vil den nye tjenesten for standardisering og effektivisering av meldinger om avvik til de reisende være overlevert til linjen i Q3 2023.

## 1.3 Effektiv og standardisert deling av sanntidsinformasjon (SIRI)

I prosjektet *Effektiv og standardisert deling av sanntidsinformasjon (SIRI) om togtrafikken*, jobber Bane NOR med en ny tjeneste for deling av **sanntidsdata** til togselskapene, Entur og andre. Den nye tjenesten vil holde en høyere kvalitet enn dagens løsning og vil være i henhold til N801 Norsk profil. Tjenesten etableres som en skytjeneste. Dette gjør at fremtidige endringer og forbedringer raskere kan utvikles og lanseres. Flere aktører kan nyttiggjøre seg de åpne, tilgjengelige sanntidsdata i sine apper og kundeløsninger.

De reisende søker informasjon i alle tilgjengelige kanaler når det oppstår avvik i togtrafikken. De forteller om ulik informasjon på tvers av kanaler, at det er feil eller mangelfull informasjon om endringer på togs rute og at informasjon som presentert i en kanal, ikke er tilgjengelig i andre. Dette skaper usikkerhet, og kan lede til at de tar beslutninger på feil grunnlag. Når ny tjeneste er på plass og tatt i bruk av

togselskapene og Entur, skal de reisende oppleve at endringer på togets rute, og informasjon om avviket, formidles **likt** på tvers av aktører og kanaler, uavhengig av hvor de søker informasjonen.

Den nye tjenesten for deling av sanntidsdata er forventet å være klar i Q1 2023.

#### 1.4 Digital operativ samhandling

I prosjektet *Digital operativ samhandling*, jobber Bane NOR med å etablere et nytt verktøy for samhandling mellom partene involvert i en avvikshåndtering både internt i Bane NOR og med togselskapene. Gule lapper, telefoner og muntlige beskjeder byttes ut med en felles digital applikasjon for alle som jobber direkte med togtrafikken. Målet er at prosesser som påvirker de reisende blir mer effektive og at informasjon deles raskt.

De reisende opplever at det tar for lang tid fra en hendelse oppstår til det kommer ut informasjon. De ønsker bedre prognoser for hvor lang tid det vil ta før en feil er rettet og at de oppdateres hyppig. Fra tidligere arbeider med Kundeorientert avvikshåndtering (KOA) er det også kjent at hurtige beslutninger og tidlig informasjon er avgjørende for å minimere de reisendes belastning av et avvik. Ved tidlig informasjon vil flere velge alternative løsninger for seg selv og sin reise. Dette reduserer antallet mennesker som beveger seg inn i et avvik, som igjen leder til en enklere avvikshåndtering for togselskapene. Ved avvik i togtrafikken skal de reisende oppleve at de **raskt** får all informasjon som er relevant for deres reise, i tillegg vil løsningen være med på å sikre operatørnøytralitet.

Den nye løsningen for Digital operativ samhandling vil produksjonsettes i Q3 2024, med endelig dato for overlevering til linjen i Q1 2025.

#### 1.5 Digital kapasitetssøknad og endringer i ruteplan

Mange reisende opplever at de får sen informasjon om at tog er innstilt, endringer på et togs rute, og/eller at informasjon er ulik på tvers av kanaler. Dette kan gi resultere i at tog kjører uten at de reisende får det med seg, at det ikke går ut informasjon om at et tog stopper ekstra, eller at ankomst- og avgangstider ikke oppdateres riktig. Dette gjør det vanskelig å ta gode valg for sin reise, og skaper irritasjon og stress.

I *Digital kapasitetssøknad og endringer i ruteplan* jobber Bane NOR med å effektivisere og digitalisere prosessen for bestilling og innstilling av tog. Dette gjøres ved å etablere grensesnitt mellom togselskapenes systemer og Bane NORs. De reisende skal oppleve at de **raskt** får informasjon dersom toget deres innstilles eller det skjer endringer på togets rute, og at informasjon skal være **lik** på tvers av kanaler.

Det er planlagt at Fase 1a) Innstillinger av tog i driftsdøgn produksjonsettes i Q4 2023, og at løsningen overleveres til linjen i midten av Q1 2024.

Fase 1b) Endringer i driftsdøgn vil etter planen produksjonsettes i Q2 2024, med planlagt dato for overlevering til linjen i Q3 2024.

## 2 Hvilke konkrete tiltak har Bane NOR gjennomført for å følge opp resultatene fra rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestengninger», samt hvilke effekter har tiltakene gitt?

*Fra supplerende tildelingsbrev:*

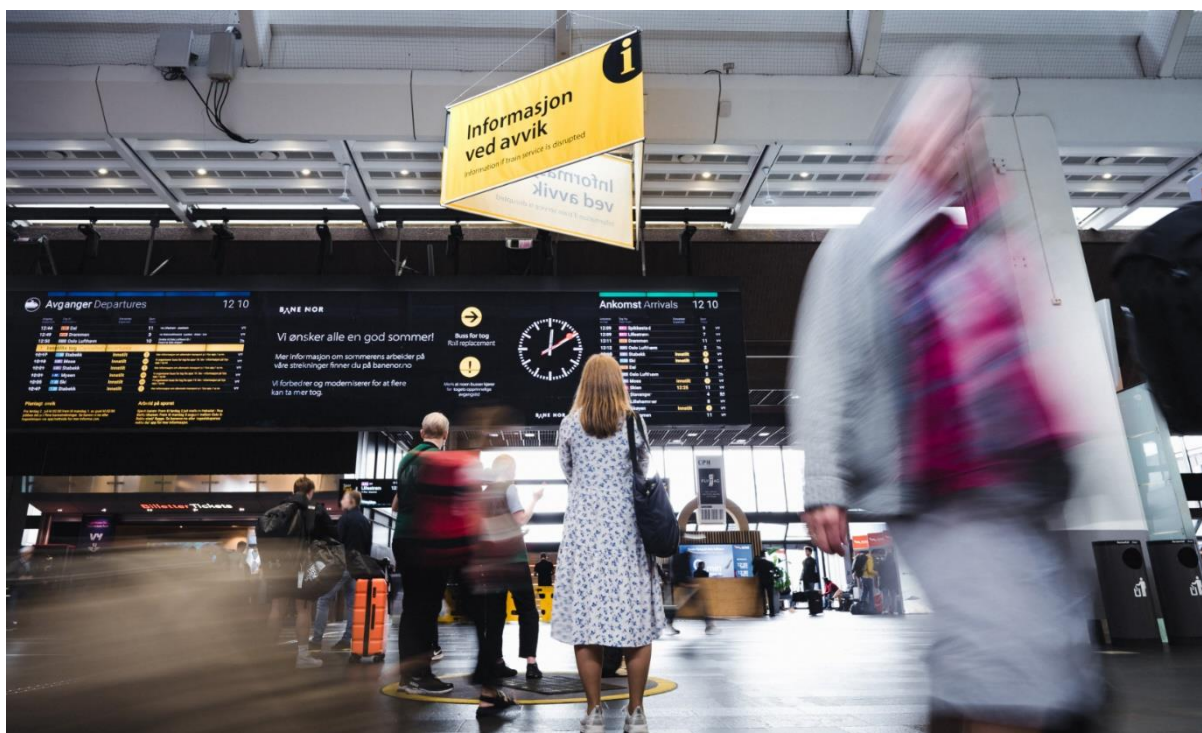
*«Jernbanedirektoratet utarbeidet rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestengninger» i samarbeid med Bane NOR i 2019-20. Direktoratet skriver at Bane NOR har gjennomført en rekke initiativer for å følge opp denne, som skal redusere negative konsekvenser for kundene – og at disse også vil være relevante ved oppståtte driftsavvik.*

*Det må i det videre arbeidet komme frem hva som er gjort konkret og hvilke effekter man kan vise til.»*

Blant tiltakene som ble utarbeidet i rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestengninger» i 2019 har Bane NOR jobbet med disse;

1. Tidligere forventningsstyring av alle kundegrupper
2. Bedre informasjon om hva de planlagte arbeidene går ut på
3. Bedre skilting til holdeplass for alternativ transport
4. Bedre informasjon om den alternative transporten underveis i bruddet
5. Sikre god koordinering i sektoren

I det følgende vil hvert enkelt tiltak belyses.



Hovedtavla på Oslo S er en viktig kilde til god kundeinformasjon. Den gule trekanten viser de reisende hvor de kan få hjelp ved avvik.

## 2.1 Tidligere forventningsstyring av alle kundegrupper

Bane NOR leder forum Koordinert avviksinformasjon (KAI). Her deltar togselskapene, Ruter og SVV. Fra og med 2020 har forumet hatt en felles markeds- og kommunikasjonsplan som inneholder en rekke aktiviteter som til sammen skal sikre at alle kundegrupper har fått tidlig informasjon om at det skal være alternativ transport. Forumet jobber sammen om utvikling av budskap, og målet er at kundene før påske og før sommeren faktisk skal kjenne til at det vil kjøres alternativ transport og hva som konkret er løsningen for deres reise. Typisk er aktiviteter som felles pressemeldinger for å vise at sektoren er koordinert, sponset innhold i sosiale medier i regi av togselskapene og av Bane NOR, samt felles pressetreff før sommeren de tre siste årene. Både pressemeldinger og pressetreff har fått god oppslutning i media.

Bane NOR har også opprettet tilsvarende fora i Bergensområdet og i Trondheimsområdet. Dette omtales nærmere i punkt 2.5.

I tillegg til fellesaktivitetene i KAI har Bane NOR de siste tre årene kjørt egne kampanjer med betalt innholdsmarkedsføring i januar/februar og mai/juni og før større avvik i riks- og lokalaviser i Østlandsområdet, Bergensområdet, Trøndelag, Hamar/Lillehammer og Stavangerområdet. Målet har vært å være tidlig ute med å forventningsstyre kundene på at det blir perioder med alternativ transport og hvordan deres reise blir i denne perioden. Videre hva som blir bedre for kundene i forbindelse med arbeidene. Disse kampanjene omtales nærmere i punkt 2.2.

Kundetilfredshetsmålinger viser denne utviklingen:

	2020	2021	2022
<b>* Kjente du til at det skal foregå arbeider på jernbanen i sommer</b>	82% svarer at de kjente til arbeidene på forhånd	75% svarer at de kjente til arbeidene på forhånd	73% svarer at de kjente til arbeidene på forhånd
<b>** Nei, fikk ingen / la ikke merke til noen slik informasjon**</b>	Kun 6% svarer at de ikke fikk eller la merke til slik informasjon	Kun 8% svarer at de ikke fikk eller la merke til slik informasjon	11% svarte at de ikke fikk eller la merke til slik informasjon
<b>*** Kjente du til at det skal foregå arbeider på jernbanen***</b>	90% svarer at de kjente til arbeidene på forhånd	N/A	N/A

\* Spørsmål i Vy sin undersøkelse om sommerarbeidene på Østfoldbanen.

\*\* Spørsmål i sommerundersøkelsen, Jernbanedirektoratet. Årene 2020 og 2021 gjennomført på Østsiden av Oslo. 2022 gjennomført både på øst- og vestsiden av Oslo.

\*\*\* Vy sin kundetilfredshetsundersøkelse i forkant av langbrudd på Bergensbanen høsten 2020.

Kjennskapen til planlagte arbeider avhenger litt av når informasjonen blir gitt til de reisende og derfor kan det være krevende å sammenlikne resultater fra år til år. En kjennskap på over 70% blir regnet som bra, men utviklingen i resultatene tilsier at det blir viktig å følge med på resultater i 2023 og vurdere behov for ytterligere tiltak rettet mot informasjon i forkant av planlagte driftsavvik.

## 2.2 Bedre informasjon om hva de planlagte arbeidene går ut på

Som beskrevet i punkt 2.1 har Bane NOR gjennomført flere runder med innholdsmarkedsføring. Ved utvikling av kampanjene involverer Bane NOR alltid den aktuelle togoperatør og den aktuelle kollektivaktøren som det samarbeides med gjennom sambruksavtaler for holdeplasser. Dette omtales nærmere i punkt 2.3.

### Nettavisen.



### Nettavisen.



Foto: Christine Friis Rud / Bane NOR

## Medan du tek buss, jobbar me for ein betre togkvardag

I ni dagar frå laurdag 28. mai til måndag 6. juni tek togtrafikken på Jærbanen ei pause medan Bane NOR gjer viktig arbeid fleire stader mellom Bryne og Stavanger. Arbeidet er naudsynt for å sikre ein meir punktleg jernbane.

## Hvorfor er det buss- for-tog hver sommer?

Målet er klart: flere tog skal gå i rute, færre avganger skal innstilles, reisene skal bli raskere og mer komfortable. Skal vi klare det, må vi bruke sommerukene til vedlikehold av jernbanen.

*Tidlig forventningsstyring; innholdsmarkedsføringskampanjer våren 2022*

I tillegg til dette gjør Bane NOR mye underveis i bruddet, blant annet i sosiale media (SoMe.) som Facebook, Snap og Instagram. Innleggene har et høyt antall visninger, og skaper engasjement.

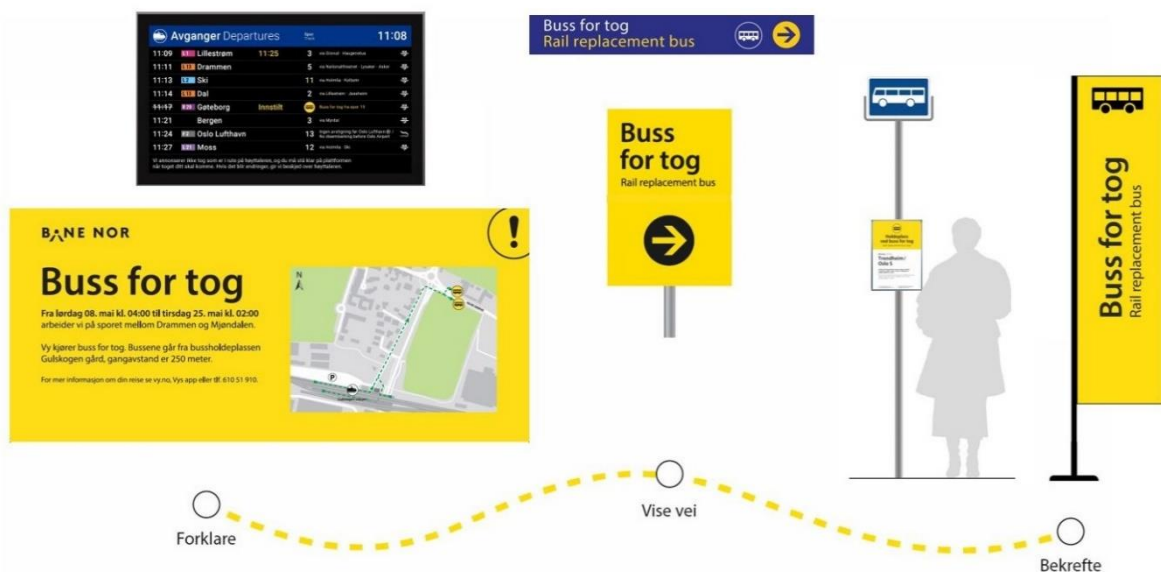
Bane NOR er godt tilfredse med kampanjene både hva gjelder antall visninger, men også fordi alle kampanjene i snitt har hatt høyere klikkrate enn annen betalt innholdsmarkedsføring, høyere lesetid og høyere rate av videre klikk til lenker. Det betyr at kundene ikke bare får med seg at de blir berørt av alternativ transport og hva løsningen for deres reise vil være, men også at de faktisk har lest hva det jobbes med og hva tilbudsforbedringen blir.

### 2.3 Bedre skilting til holdeplass for alternativ transport

For å forbedre veifinning generelt og til alternativ transport, samt informasjonen på stasjon, har Bane NOR utarbeidet skiltplaner som benyttes i avvik. Skiltplanene inneholder detaljert beskrivelse av hvordan stasjonene skal skiltes opp både med permanent og midlertidig skilting, for å vise vei fra stasjonen til bussholdeplass. I tillegg beskriver skiltplanene hvordan holdeplassene skal markeres.

Prinsippene det jobbes etter er:

- Forklare i forkant av arbeidene hva som skjer; at det blir buss for tog, når og hvor
- Vise vei fra stasjonen til holdeplassen med kart og veivisningsskilt
- Bekrefte holdeplass og informere om reise-retning



*Prinsippene som ligger til grunn for skiltplaner ved avvik: forklare i forkant, vise vei til alternativ transport og bekrefte holdeplass.*

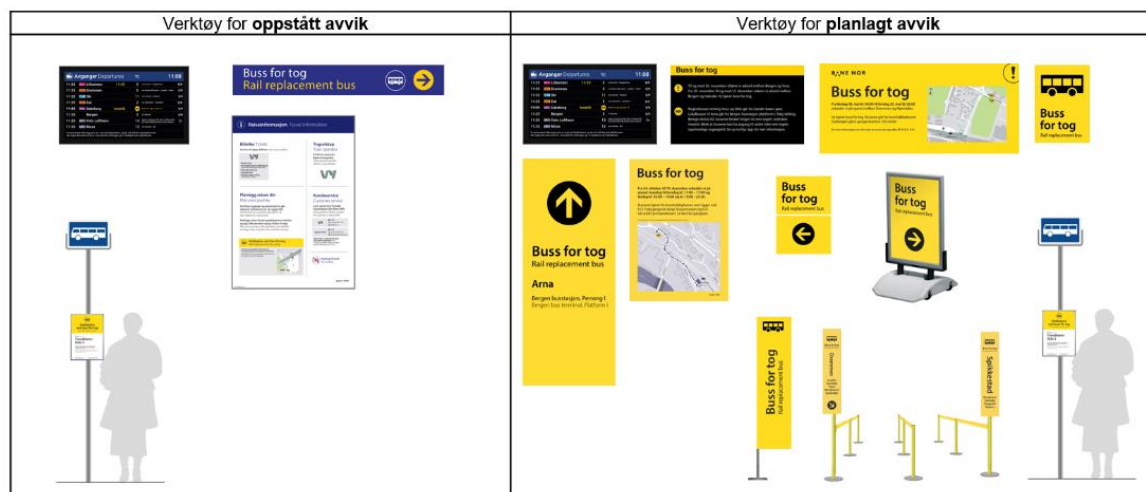
Bane NOR har videreutviklet og utvidet verktøykassen som brukes til skilting og kundeføring ved avvik, både for planlagte og oppståtte avvik. Kundene har etterspurt bedre fysisk skilting på stasjonsområdene og holdeplassene som benyttes til buss for tog. Kundene ønsker å vite hvor den alternative transporten går fra, og hvordan man kommer seg til holdeplassen (ref. innsiktsanalysen utført av Opinion i forbindelse med evaluering av sommerstengning 2021). I løpet av 2021 og 2022 har Bane NOR derfor etablert permanent informasjon på stasjoner i form av fast skilting til buss for tog, reiseinformasjon med kart til hvor holdeplass ved buss for tog ligger, og informasjon på holdeplassene med opplysning om reiseretning.

Ski, Kongsberg, Stavanger og Asker stasjoner har fått permanent skilting til buss for tog i løpet av 2021. Det skiltes for øvrig fortløpende opp etter hvert som det utvikles permanente holdeplasser til buss for tog der det er behov.

De nevnte stasjoner har vært svært viktig å få på plass. Bane NORs vurderinger av hvilke stasjoner som prioriteres, er knyttet til type stasjon, kapasitet, volum av busser og reisende, veisystemet rundt stasjonen og hensynet til kundenes sikkerhet. Hvor det etableres holdeplasser er basert på en totalvurdering fra Bane NOR sin side av ovenstående punktene, opp imot innmeldt behov fra togselskapene, hvor det er tilgjengelige arealer og hvor Bane NOR ikke har fått til et samarbeid med kollektivselskaper om sambruk av holdeplasser. Sistnevnte gjør bygging i egen regi unødvendig.

Bane NOR har etablert reiseinformasjonsplakater med kart til buss for tog, og holdeplassinformasjon på over 100 stasjoner på Østlandsområdet i løpet av 2021. I 2022 er det skiltet opp strekningen Stavanger-Egersund, Bergen-Voss og deler av Trønderbanen. Resten av året står Nordlandsbanen og store stasjoner i Oslo-området for tur. Etter planen vil det ved utgangen av 2022 være skiltet opp totalt 150 stasjoner.

I tillegg er både mengden og størrelsen på midlertidig skilting som benyttes til planlagte brudd økt. Dette ble også etterspurt av kundene i innsiktsanalysen fra Opinion (2021), og Bane NOR har registrert at dette grepet har hatt spesielt god effekt på store knutepunktstasjoner som Bergen, Asker og Oslo S.



«Den gule verktøykassen»; virkemidler som brukes til skilting og kundeføring ved avvik

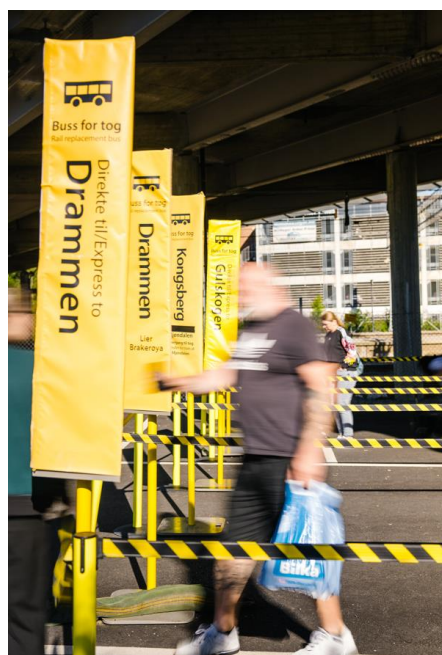
Etter at Bane NOR overtok ansvar for å tilrettelegge infrastrukturen for alternativ transport i 2020, er det blitt jobbet systematisk med å bygge permanente holdeplasser og skaffet til veie flere permanente reguleringsplasser for busser. Bane NOR har etablert samarbeid med alle kollektivaktører om sambruk av holdeplasser. Alle permanente holdeplasser er etablert med permanent skilting.

Disse forbedringstiltakene har Bane NOR gjennomført knyttet til arealer:

- Etablert nye permanente holdeplasser på Kongsberg, Dale, Stavanger, Roa, Ski og Asker. I tillegg nylige ervervede Paleet i nærheten av Oslo S, hvor skal det etableres avstigningsholdeplasser i 1. etasje som erstatning for arealet i Tollbugata. Det er ikke klart når Paleet ferdigstilles. Bane NOR Eiendom og divisjon Kunde og Marked er i dialog med etater og trafikkaktører i området. Prosjektet er tenkt offentliggjort i løpet av høsten.
- Etablert nye reguleringsareal for busser som sikrer bedre busslogistikk. Dette jobbes det kontinuerlig med, og det kommer bla. et nytt areal på Grorud som erstatning for Grønli i Oslo. Dette er viktige arealer for å sikre en optimal busslogistikk og bidra til god flyt i veisystemet. Utfordringen rundt Oslo S er at det ikke er tilgjengelige arealer for bussregulering når Grønli skal utvikles i nær framtid. Bane NOR Eiendom har etter omfattende søk funnet et areal på Grorud for som bedre vil ivareta busslogistikken. Dette vil medføre at togselskapene vil måtte planlegge den alternative transporten litt annerledes enn i dag.
- Inngått strategisk samarbeid med samtlige kollektivaktører som sikrer sambruk på ca. 200 holdeplasser og kollektivterminaler landet over.



Asker, nye permanente holdeplasser sommeren 2022



Flere stasjoner med køsystemer enn tidligere år

Kundetilfredshetsmålinger viser denne utviklingen:

	2020	2021	2022
<b>*Det var dårlig merket hvor jeg skulle gå for å finne den alternative transporten</b>	N/A	14% av de som svarte at de var misfornøyde med hvordan forsinkelsen ble håndtert, oppgir at dårlig merking var årsak til misnøyen. 4% har dette som sin hovedårsak til misnøye.	hhv 9%  1%
<b>*Vi fikk ikke informasjon på stasjonen</b>		19% av de som svarte at de var misfornøyde, oppgir at manglende informasjon var hovedårsak til misnøyen. 5% har dette som sin hovedårsak til misnøye.	hhv 16%  5%
<b>** Jeg fant raskt informasjon om hvor jeg skulle gå for å komme til den alternative transporten</b>	73%	69%	68%
<b>** Det var godt skiltet på området og lett å finne fram til den alternative transporten</b>	70%	70%	64%
<b>*** Totalt: Det var godt skiltet på området og lett å finne fram til bussen</b>	71%	71%	72%
<b>*** Asker: Det var godt skiltet på området og lett å finne fram til bussen i Asker</b>	72%	70%	85%

\*) Spørsmål i KTU, Jernbanedirektoratet

\*\*\*) Spørsmål i sommerundersøkelsen, Jernbanedirektoratet. Årene 2020 og 2021 gjennomført på Østsiden. 2022 gjennomført både på øst- og vestsiden av Oslo.

\*\*\*\*) Spørsmål i Vy sin undersøkelse om sommerarbeidet på Østlandet

Resultatene fra KTU viser en positiv utvikling i hvordan de reisende opplever skilting av stasjoner i avvikssituasjoner. Undersøkelsen KTI Avvik ble i 2022 gjennomført både på øst- og vestsiden av Oslo og vi ser bedre resultater knyttet til informasjon og skilting fra respondentene som har reist vest for Oslo. De reisende med L2 Skøyen – Ski er tydelig mindre fornøyde med avvikshåndteringen i sommer og da også informasjon og skilting. De reisende med L2 fikk et annet alternativt opplegg i år enn tidligere år og Vy vil ikke fortsette å benytte årets løsning for avvikshåndtering til denne kundegruppen senere.

Bane NOR jobber kontinuerlig med å bedre skiltingen på et større antall stasjoner og Jernbanedirektoratet mener disse tiltakene skal være i riktig retning for å bedre de reisendes opplevelse under driftsavvik.

Jernbanedirektoratet merker seg også at kundetilfredsheten med skilting og hvor lett det var å finne frem i Asker økte markant fra 2021 til 2022, og legger til grunn at dette i hvert fall delvis er en effekt av etablering av permanent holdeplass som sto klar i 2022.

## 2.4 Bedre informasjon om den alternative transporten underveis i bruddet

Bane NOR har i løpet av 2021 utarbeidet et informasjonssystem for bussvisning både i NÅ-appen og på skjermer på stasjonene. Dette systemet ivaretar kundenes uttalte behov for informasjon om den alternative transporten. For at kundene skal kunne velge den bussen som tar dem raskest til sluttdestinasjonen får de nå vist informasjon om stoppested, estimert avgangs- og ankomsttid, og stoppesteder underveis. Dette løser også til dels kundenes behov for en tidtabell.

Buss for tog Rail replacement bus		13:58
14:00	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Tuen stasjon 14:10 Nerdrum stasjon
14:30	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Direkte til Årnes
14:30	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Tuen stasjon 14:10 Nerdrum stasjon
15:00	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Direkte til Årnes
15:30	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Tuen stasjon 14:10 Nerdrum stasjon
15:30	L14b Årnes	Lillestrøm bussterminal, plattform 1 Direkte til Årnes

For mer informasjon se togselskapets app/hjemmeside eller NÅ-appen

*Bussvisning på skjerm; viser holdeplass for buss for tog, stoppesteder og avgangs- og ankomsttider*

Sommeren 2021 gjennomførte Bane NOR en markedsundersøkelse (Kantar, 2021) for å måle kundenes tilfredshet med den nye bussvisningen. Resultatene viste at 7 av 10 reisende mener informasjonen var enkelt å forstå. Alle som ble spurt mener det er nyttig at skjermen viser forventet ankomsttid sammen med stoppestedene. Reisende som synes det er enkelt å finne informasjon om egen bussavgang, synes informasjonen er enkel å forstå og presentert på en god måte.

Bane NOR har også utviklet ny layout til monitorene, som skiller mellom faktiske togavganger og innstilte togavganger. Dette bidrar til at kundene enklere finner informasjon om sitt tog og får oversikt over hvilke tog som er innstilt.

Avganger Departures		11:08
11:09	L1 Lillestrøm	11:25 3 via Grorud - Hagenstua
11:11	L13 Drammen	5 via Nationaltheatret - Lysaker - Asker
11:13	L2 Ski	11 via Holmlia - Kolbotn
11:14	L13 Dal	2 via Lillestrøm - Jessheim
11:17	R20 Gøteborg	Buss for tog fra spor 19
11:21	F1 Bergen	3 via Myrdal
11:24	F2 Oslo Lufthavn	Ingen avstigning for Oslo Lufthavn / No disembarking before Oslo Airport
11:27	L21 Moss	12 via Holmlia - Ski
11:30	Trondheim	9 via Hamar - Lillehammer - Dombås

Innstilte tog Cancelled departures		11:08
14:35	L1 Spikkestad	Innstilt ! Bruk neste tog
14:39	L1 Asker	Innstilt Buss for tog fra spor 6
14:41	F2 Oslo Lufthavn	Innstilt Buss for tog fra spor 9
14:52	R11 Drammen	Innstilt Buss for tog fra spor 12
15:12	F2 Oslo Lufthavn	Innstilt Buss for tog fra spor 9
15:38	L21 Moss	Innstilt Buss for tog fra spor 6
15:45	R20 Gøteborg	Innstilt Buss for tog fra spor 9
15:48	Stavanger	Innstilt Buss for tog fra spor 3

Oslo S-Spikkestad stengt/closed - Strekningen Oslo S-Spikkestad er stengt pga. feil på sporet. Estimert tid for løsning: mellom kl. 16:00 og 17:00.

*Ny monitor layout som skiller mellom togavganger som går og innstilte togavganger*

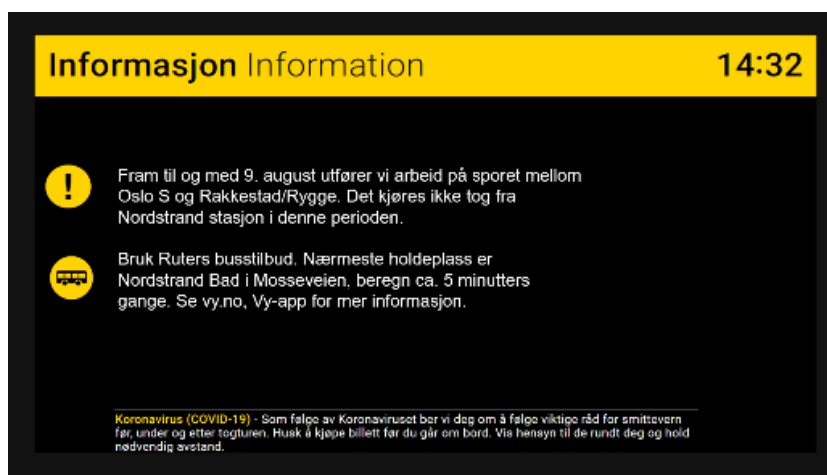
Undersøkelsen (Kantar 2021) viste at:

9 av 10 reisende synes det er enkelt å forstå det som står på skjermen

8 av 10 reisende synes det er enkelt å finne informasjon om egen avgang

8 av 10 reisende synes oppdelingen fungerer bra

8 av 10 reisende synes det er enkelt å finne informasjon om egen avgang, uavhengig om det er først gangs bruk eller har tidligere erfaring



Det er i det videre etablert en løsning for å øke fleksibiliteten på skjermene. Dette gjør at det kan vises mer målrettet informasjon på utvalgte skjermer. Eksempelvis på en helstengt stasjon kan det henvises til andre kollektivaktører og forklare hvor den alternative transporten går fra.

Bane NOR overtok i 2022 ansvaret for oppdatering av stoppesteder for alternativ transport i NSR (Nasjonalt stoppestedsregister). Her er det gjort en oppryddingsjobb som sikrer kundene mer presis informasjon i digitale kanaler bl.a. om gangavstander og hvor den alternative transporten stopper. Bane NOR vil gjennomføre jevnlig revisjoner.

Kundetilfredshetsmålinger viser denne utviklingen for området:

	2020	2021	2022
*Ved avvik: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått på denne reisen via høyttaler		69	70
*Ved avvik: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått på denne reisen via skjerm		75	76

\* Spørsmål i KTU, Jernbanedirektoratet, resultater vist som indeks

Resultatene er stabile og på et relativt høyt nivå. De reisende er mindre fornøyd med informasjonen via høyttaler enn på skjermer på stasjonen og dette må Bane NOR vurdere om de skal gjøre tiltak på. I undersøkelsen KTI avvik svarer litt over 60% av de reisende at de får informasjon om avviket via skjermer og informasjonstavler i avviksperioden.

## 2.5 Sikre god koordinering ved avvikssituasjoner i sektoren

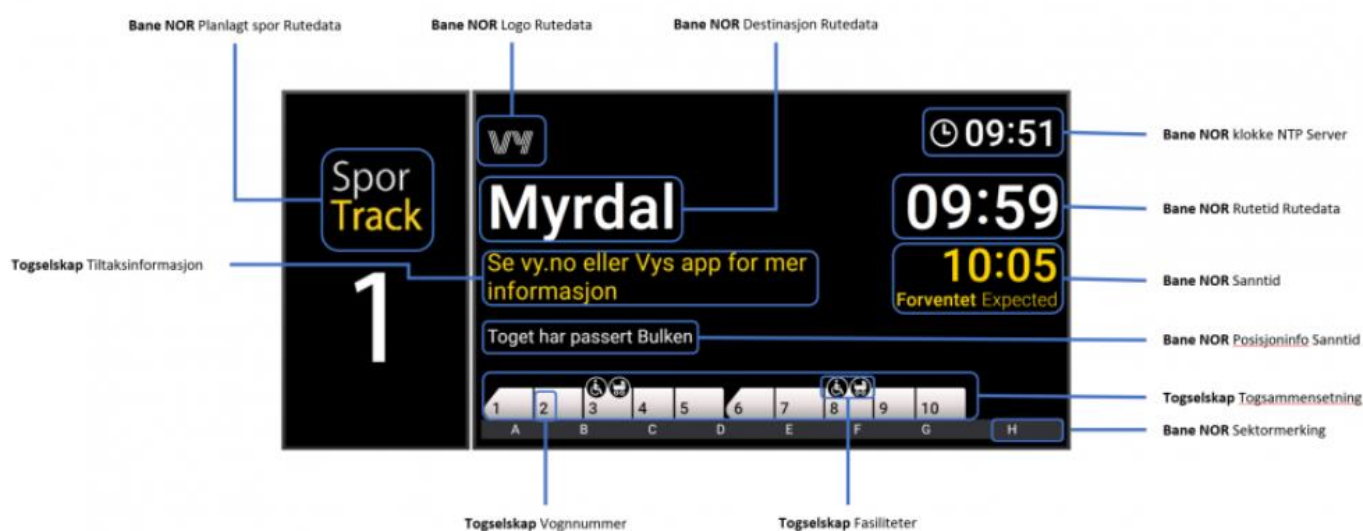
I forkant av de store planlagte avvikene gjennomfører Bane NOR Driftsforum, hvor togselskapene deltar. I løpet av de store planlagte avvikene gjennomføres daglige/ukentlige operative statusmøter der togselskapene og Entur deltar. Disse møtene sikrer både god koordinering, men også viktige korrigeringer underveis i avviket. Eksempelvis følger Bane NOR opp togselskapene på tiltakstekster som sikrer riktig og lik informasjon i alle kanaler.

Som beskrevet i punkt 2.1 sikrer Bane NOR at kommunikasjonen i sektoren er godt koordinert gjennom Koordinert avviksinformasjon (KAI) i Oslo, Bergen, Trondheim og et samarbeid i noe mindre format i Stavanger og Kristiansand.

Videre leder Bane NOR Koordineringsmøter for trafikkavvikling i Oslo-området (Påske - og sommeravvik), Drammen, Bergen og Trondheim. De tre siste møtene ble etablert i 2020 og 2021. Her møter veieiere, kollektivaktører, togoperatører, politi og nødteater. Målet med møtene er å koordinere aktørenes arbeider og sikre at det er framkommelighet på vei for alternativ transport i togfrie perioder.

For å sikre en god operativ håndtering på stasjoner hvor flere togselskap opererer, har Bane NOR utpekt Vy som «Hovedansvarlig jernbaneforetak» for rutetermin 2022. Vy har koordineringsansvar for bl.a. busslogistikken og er ansvarlig for aktivering og deaktivering av midlertidige virkemidler.

Hver måned avholdes Kundeinformasjonsforum der togselskapene, Entur, Jernbanedirektoratet og Norske tog er invitert. Her informeres det om pågående prosjekter og aktiviteter som påvirker kundeinformasjon. Forumet er også en arena for fellesdiskusjoner og forankring av nye kundeinformasjonsløsninger. Større tekniske diskusjoner tas med videre i Teknisk Kundeinformasjonsforum med togselskapene og Entur.



*God kundeinformasjon er et samspill mellom Bane NOR og Togselskapene*

### 3 Vurdering av ansvarsfordeling av alternativ transport ved driftsavvik

*«Jernbanedirektoratet skriver i tiltaksplanen at Bane NOR videre vurderer ansvarsfordelingen ved alternativ transport ved driftsavvik. I den grad den jobben som nå pågår, tilsier endringer i roller og ansvar, ber vi om at direktoratet utarbeider beslutningsgrunnlag til departementet.»*

Jernbanedirektoratet blir i supplerende tildelingsbrev nr. 5 bedt om å følge opp tiltak skissert i besvarelse for 3.2.2 i tildelingsbrev 2022 om å vurdere rolledelingen ved alternativ transport ved driftsavvik. Det er blitt samlet innsikt fra togselskapene og Bane NOR, samt fra intervjuene som ble foretatt i forbindelse med besvarelsen i tildelingsbrevet. Dette beslutningsgrunnlaget vil gjennom analyse av dagens situasjon sett opp mot bedret kundeopplevelse ved avvik, gi en anbefaling for videre rolledeling.

Beslutningsgrunnlaget tar utgangspunkt i ID 8 i tiltaksplanen som omhandler to forhold:

- Vurdere rollen som «Hovedansvarlig jernbaneforetak» på store stasjoner ved omfattende alternativ transport; vurdere om Bane NOR bør ta denne rollen for å sikre operatørnøytralitet
- Vurdere om Bane NOR bør ta ansvaret for kundeveiledere på stasjonene for å sikre operatørnøytralt og likt tilbud til alle kunder

Hvert tema behandles hver for seg i det følgende.

#### Avgrensning:

Det kan synes hensiktsmessig å drøfte hvorvidt «Hovedansvarlig jernbaneforetak» og kundeveiledere bør ses på i en sammenheng, altså at ett selskap håndterer alt. Da vil det også være naturlig å diskutere hvorvidt en større del av avvikshåndteringen også burde inkluderes. Gitt tidsperspektivet for denne besvarelsen, har det ikke vært mulig å belyse en slik utvidelse av tema tilstrekkelig, de behandles derfor hver for seg.

#### **3.1 «Hovedansvarlig jernbaneforetak» ved avvikssituasjoner**

For de store stasjonene med flere togoperatører (se vedlegg) har Bane NOR utpekt et togselskap til rollen som «Hovedansvarlig jernbaneforetak» ved avvikssituasjoner. «Hovedansvarlig jernbaneforetak» har ansvar for å sikre aktivering og tilbakestilling av skilt og annet avviksstyr i henhold til skiltplaner publisert av Bane NOR når det er sambruk mellom flere jernbaneforetak i samme avvik. Der hvor kun ett jernbaneforetak er berørt av avvik er det enkelte jernbaneforetak selv ansvarlig for aktivering og tilbakestilling av skilting og avviksstyr. Unntak er Oslo S hvor «Hovedansvarlig jernbaneforetak» har en operatørnøytral funksjon og dekker alle avvik uansett om de selv er rammet.

«Hovedansvarlig jernbaneforetak» er også ansvarlig for å følge prinsipper for gjeldende rutetermintildeling av kapasitet av bussplattformer, men sitter på fullmakt til å operativt å justere tildeling av kapasitet der hvor dette er hensiktsmessig. Det er en forutsetning at de som har denne oppgaven har tilstrekkelige ressurser tilgjengelig (på relevante steder) for rask respons etter et oppstått avvik.

Ved innføring av jernbanereformen var ikke Bane NOR rigget til å ivareta oppgavene som krevdes, og Vy har dermed siden blitt utpekt til rollen som «Hovedansvarlig jernbaneforetak». Vygruppen har fått utbetalt ekstra vederlag i størrelsesorden kr 4-5 mill. per år for å utføre oppgaven av Jernbanedirektoratet. Med trafikkstart for trafikkpakkene for Østlandet 1 og 2 desember 2023, vil både Flytoget eller Vy kunne utpekes til å ta denne rollen. Da de ikke vet på forhånd hvilket selskap som utpekes, vil begge selskapene ha disse kostnader inkludert i avtalen.

##### **3.1.1 Problembeskrivelse**

Noen togoperatører mener at dagens situasjon hvor Vy er utpekt som «Hovedansvarlig jernbaneforetak» ikke sikrer operatørnøytral håndtering av oppgavene, og ønsker at Bane NOR forvalter disse oppgavene selv. Vy er også positiv til en slik endring fordi selskapet mener at bussregulering og logistikkhåndtering av busser på felles plattformer bør være selskapsnøytralt. Det er utarbeidet rutiner for håndtering av oppståtte avvik, men Bane NOR erfarer at togselskapene ikke alltid opplever kundenøytralitet i håndteringen av avvik.

Dette følges opp av Bane NOR gjennom egne møter med «Hovedansvarlig jernbaneforetak». Deres erfaring er at 2022 har forløpt bedre enn 2020 og 2021.

Et annet aspekt er at oppgaven er ressurskrevende, og togselskapene melder om upresis aktivering og deaktivering iht. skiltplan. Dette er også Bane NOR kjent med. På enkelte stasjoner kan deaktivering av avviksinformasjonen ta én til to dager etter at togtrafikken har startet opp igjen.

Bane NOR bruker allerede mye tid på å sjekke og følge opp den operative kvaliteten ved planlagte avvik – både hva gjelder skilting, busslogistikk og kundeveiledning på stasjonene.

Ved busslogistikk på oppståtte avvik er det *ikke* Vy som «Hovedansvarlig jernbaneforetak», men Bane NOR sitt ansvar å påse at andre selskaper som er berørt sender inn bussplaner (iht. krav i tildelingsbrev for tildeling av alternativtransport). Som utenforstående part er det utfordrende for Bane NOR og fange opp manglende leveranse.

### **3.1.2 Anbefaling**

Spørsmålet om hvem som bør ha ansvaret for oppgaven tilhørende «Hovedansvarlig jernbaneforetak» handler om det fortsatt bør ligge til Vy eller om det bør overføres til Bane NOR.

Ut fra tilgjengelig kunnskap, fremstår det som faglig hensiktsmessig at ansvaret overføres til Bane NOR. Dette er ønsket av alle aktører, det vil ivareta ønske om konkurransenøytralitet og det passer godt inn i Bane NORs øvrige ansvarsområder innenfor driftsstabilitet og avvikshåndtering.

En eventuell overføring av ansvar til Bane NOR vil kreve en endring i avtalemessige forhold og kunnskapsoverføring fra Vy som har ivaretatt rollen til nå. Som et utgangspunkt bør endringen ikke føre til økte kostnader for staten. Det er behov for å gå grundigere inn i problemstillinger knyttet til endringer av avtaleforhold og økonomi og Jernbanedirektoratet foreslår en løsning der vi kommer tilbake til Samferdselsdepartementet med et oppdatert forslag til løsning innen utgangen av 2022.

## **3.2 Kundeveileder i avikssituasjoner**

Togoperatørene er ansvarlig for å etablere og implementere et konsept for kundeføring, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. For å ivareta dette kravet på en god og tilfredsstillende måte er det vanlig at togselskapet, under driftsavvik, har representanter ute i trafikken som veileder de reisende, disse kalles kundeveiledere. En kundeveileder skal være tilgjengelig for de reisende der behovet for ekstra informasjon inntreffer og skal veilede den reisende til riktig alternativ transport. Kundeveilederne har ofte også oppgaven med å organisere de reisende i køer for å avvikle den alternative transporten så enkelt og smidig som mulig.

Togoperatørene er ansvarlig for å stille med kundeveiledere på stasjonene i den grad de mener det er behov for det. Togoperatørene vurderer selv behovet for kundeveiledere både ved oppståtte og planlagte driftsavvik.

### **3.2.1 Problembeskrivelse**

På stasjoner med flere togoperatører kan de reisende oppleve kundeveiledere fra flere togoperatører med ulik uniformering, uten at de reisende nødvendigvis vet hvilken togoperatør de reiser med og dermed skal henvende seg til (intervju 03/22). Togoperatørene opplever til tider at deres kundeveiledere må bistå reisende fra andre togoperatører og dette er problematisk av flere grunner. Togoperatøren har ikke tilstrekkelig antall kundeveiledere til at de kan være opptatt med andres kunder, deres kundeveiledere kjenner ikke det alternative transportopplegget til de andre togoperatørene og kundeveilederne er trent opp til å følge serviceinstruksen fra sin arbeidsgiver (intervju 03/22).

Å være kundeveileder i en avikssituasjon er krevende. En kundeveileder må kjenne togtilbudet og ikke minst det alternative transporttilbudet meget godt, noe som kan være komplekst. Kundeveilederne møter de reisende, og er togoperatørens ansikt utad i en situasjon som oppleves til dels svært utfordrende for mange av de reisende.

Hvordan de reisende opplever avvikhåndteringen påvirker omdømmet og merkevaren for togoperatøren, og derfor er det viktig at dette håndteres profesjonelt. Togoperatørene ønsker i utgangspunktet selv å være ansvarlig for opplæringen og forvaltning av egne kundeveiledere. Dette er imidlertid kostnadskrevenende, og enkelte av togselskapene ønsker at det skal vurderes om Bane NOR overtar ansvaret for kundeveiledere på stasjoner hvor flere togoperatører har avvikhåndtering samtidig (Intervju 03/22).

For å vurdere om Bane NOR bør ta ansvaret for kundeveiledere på stasjonene for å sikre operatørnøytralt og likt tilbud til alle kunder, har Jernbanedirektoratet bedt de fire togoperatørene som kjører persontrafikk i Norge belyse fordeler og utfordringer med dagens løsning, hvor hver togoperatør er ansvarlig for egne kundeveiledere ved driftsavvik. Tilbakemeldingene viser at det er delte meninger om dette spørsmålet.

Vy og Flytoget har kun positive erfaringer med å bruke egne kundeveiledere og de mener begge to at det er viktig for selskapet å møte de reisende «personlig» også i avvikssituasjoner. Vy er redd for å miste kontrollen med kvaliteten på totalleveransen og de påpeker at de mister muligheten til å effektivt kunne optimalisere personellbruk ved å drive kundeveiledning og inntektssikring med ressurser som tilgjengeliggjøres når de ikke kjører tog. Flytoget mener at deres kunder har ulikt behov fra andre togreisende og de mener det blir krevende å møte disse behovene med andre løsninger enn slik det er i dag. Begge de to selskapene mener i tillegg det er viktig å ha egne kundeveiledere ute i trafikken for å kunne følge opp leveransen og gjøre raske justeringer ved behov.

På den andre siden er de mindre etablerte togoperatørene opptatt av at det er vanskelig for de reisende å skille mellom kundeveiledere fra de ulike selskapene og de er opptatt av at det er svært ressurskrevende å etablere kundeveiledere i trafikkpakkene med stor geografisk spredning, begrenset togtilbud og mange togstasjoner.

Bane NOR erfarer det samme som SJ og GAN beskriver; de reisende henvender seg til kundeveilederne uavhengig av hvilken togoperatør de representerer og forventer å få korrekt informasjon om situasjonen.

Vy mener dagens løsning fungerer godt og mener løsningen også fungerer i samspill med andre togoperatører. Under driftsavvik i august, hvor strekningene Oslo/Gardermoen – Lillehammer var stengt for togtrafikk, etablerte Vy og SJ et samarbeid for koordinering av kundeveiledning. Begge de to selskapene opplevde at dette samarbeidet fungerte veldig bra og påpeker hvor viktig samarbeid mellom togoperatørene er avgjørende for å lykkes med håndteringene av driftsavvik.

Bane NOR ser en tydelig verdi av å tilby de reisende en operatørnøytral kundeveiledning og mener dette vil bety en høyere kvalitet, samtidig som man oppnår en mer effektiv løsning totalt sett. Ved å ha en aktør som har dette som sin oppgave og dermed et høyt fokus mener de det vil gi en bedre reiseopplevelse i avvikssituasjoner, og dermed høyere kundetilfredshet.

### **3.2.2 Anbefaling**

Spørsmålet er om togoperatørene fortsatt skal ivareta ansvaret for å stille med kundeveiledere på stasjonene som i dag, eller om Bane NOR bør overta ansvaret for kundeveiledere under avvik.

Her er det flere ulike hensyn, som dels peker i ulike retninger. Alle togoperatørene er opptatt av at de reisende skal få god veiledning når det er driftsavvik og de er på hver sin måte opptatt av å finne den beste løsningen for sine kunder.

En eventuell overføring av ansvaret for denne oppgaven til Bane NOR vil være en omfattende endring, som flere av togoperatørene vil være sterkt uenig i. Det er videre slik at utfordringene med kundeveiledere fra flere togoperatører på en stasjon under driftsavvik er størst i Østlandsområdet. Her pågår det som kjent forhandlinger med Vy og Flytoget om inngåelse av trafikkavtale for Østlandet 1 og 2. En endring i håndteringen av kundeveiledere vil være omfattende for de togoperatørene det gjelder.

Etter en samlet vurdering anbefaler Jernbanedirektoratet at eksisterende ordning opprettholdes.

## 4 Status på tiltaksplan

I dette kapittelet redegjøres det på status på tiltak i tiltaksplanen som ble utarbeidet i forbindelse med tildelingsbrev 2022 punkt 3.2.2. Informasjon er innhentet fra de ansvarlige selskapene, noe som vil fremkomme under hvert tiltak. Der det er hensiktsmessig vil det belyses en tilnærming til hvordan tiltakene kan følges særskilt opp. Da forrige tiltaksplan ble utarbeidet var fokus på de reisende og ikke godskundene. Jernbanedirektoratet ser behovet for at godskundenes perspektiv i større grad blir integrert i arbeidet med kundeinformasjon i avvik og har avslutningsvis lagt inn et nytt tiltak for også å følge opp dette området.

### **ID 1 Medvirknings og samordningskonferanse**

Ansvar: Jernbanedirektoratet

Det ble avholdt et medvirknings og samordningskonferanse med togselskap, Bane NOR og Entur i regi av Jernbanedirektoratet 7. juni 2022. Tiltaksplan ble forankret og det ble gitt status på tiltakene fra samtlige aktører som hevder å være i rute.

### **ID 2 Gjennomgang av eksisterende samarbeidsfora knyttet til håndtering av driftsavvik**

Ansvar: Jernbanedirektoratet og Bane NOR

De eksisterende samarbeidsfora har blitt gjennomgått i samarbeid med Bane NOR, og samtlige fora vurderes som hensiktsmessige slik det er organisert i dag. Togselskapene viste også sin tilslutning til foraene i intervju mars 2022. Sammensetningen i samarbeidsforum mellom Bane NOR og Entur, som Jernbanedirektoratet leder, vil vurderes på nytt ved en evt. implementering av ny dataflyt for reiseinformasjon. For øvrig vises det til forslag om etablering av en programstruktur, der det foreslås at eksisterende fora benyttes som grunnlag for oppfølging av denne tiltaksplanen.

### **ID 3 Videreføre/ fullføre igangværende aktiviteter for forbedring av kundeopplevelsen ved driftsavvik**

Ansvar: Bane NOR og Togoperatørene

#### **Bane NOR:**

- I juni 2022 ble det satt i drift nytt tale- og høyttalersystem på Oslo S. Lydbildet ble betraktelig bedre samtidig som anlegget åpner for mer fleksibilitet for fordeling av annonseringer på stasjon slik at den blir fordelt på de sporene der togene går. På den måten vil de reisende oppleve at de får annonseringer om sin avgang og ikke tog som går fra andre siden av stasjonen.
- Skjermer byttes kontinuerlig der levetiden har utløpt. Arbeidet med utskiftning fortsetter ut 2026. Parallelt etableres flere skjermer på stasjoner slik at de kan brukes til å vise bussavganger ved avvik. Nyere skjermer vil føre til høyere driftsstabilitet slik at de reisende i mindre grad vil oppleve svarte skjermer på stasjonene.
- Arbeidet med å bytte ut hovedtavlene på Oslo S og Nationaltheatret er påstartet. Skjermer med bedre teknologi vil gjøre flatene mer fleksible og åpner for flere og andre muligheter å vise kundeinformasjon på. Nyere flater støyer også mindre, noe som vil føre til at hovedhallen på Oslo S og Nationaltheatret vil være et bedre sted å oppholde seg.
- Sammen med togselskapene og Entur arbeides det med å revidere standarden for Kunde- og trafikkinformasjon. I dette prosjektet ligger kundenes behov til grunn og det ses på nye måter å kommunisere med de reisende på både på kort og lang sikt. Prosjektet skal levere en anbefaling innen november 2022. Anbefalingene vil trolig føre til endringer i hvordan det kommuniseres til de reisende.
- Flere stasjoner har fått sektormerking på plattformene, noe som gjør det enklere for reisende å finne frem til sin vogn i toget som igjen fører til at toget kan stå kortere tid ved plattformen.
- Systemet Gode Prognoser er en datamodell som kan predikere total nedetid i driftsavvik og gi prognoser for responstid, feilrettingstid, og oppstartstid for trafikken. Datamodellen videreutvikles slik at sanntidsdata kan tas i bruk for å gi mer presise prognoser i avvikssituasjoner.

- Det er igangsatt et forprosjekt for å se på ny systemløsning for styring av bussinformasjon på avvikshåndteringsområdene på Oslo S og Asker. Når nytt system er på plass vil de reisende få detaljert informasjon om hvilken bussholdeplass bussene kjører fra i alle kanaler.
- Fra desember 2022 innfører Bane NOR et nytt linjenummerkonsept for hele landet. Alle stasjoner vil utstyres med nye linjekart og alle tog vil få tildelt et linjenummer. Undersøkelser viser at kundene synes dagens linjekart er vanskelig å navigere i. Derfor er konseptet blitt forenklet, samtidig som det er laget retningsbestemte linjekart. Dette gjør det enklere for de reisende å finne riktig tog for sin reise.

**Vygruppen** jobber med å fortsette med forbedringer i tett dialog med Bane Nor på dette området. Det siste som er gjort er å etablere og avklare rutiner for overleveringer av nye områder fra Bane Nor til togoperatører for å oppnå god kvalitet fra første dag etter driftsavvik.

**SJ Norge** har avsatt egne ressurser i planavdelingen for bruddplanlegging og for ivaretagelse av hele kundeopplevelsen under brudd. Det er igangsatt eget prosjekt for forbedring av KTU inkludert informasjon og avvikshåndtering. Det jobbes med avklaringer for forbedring av IT systemer. Det er igangsatt eget forbedringsarbeid mot leverandør av erstatningstrafikk.

**Flytoget** deltar aktivt i Kundeinformasjonsprogrammet i regi av Bane NOR, for å sikre riktig, lik, rask og nyttig informasjon på alle digitale flater. I Flytoget er blant de togoperatørene som har kommet lengst i IT-utviklingsarbeidet med å overføre informasjon til Bane NOR og Entur. Flytoget leverer SIRI ET og SX data til Entur ved oppståtte avvik – og så snart Entur er ferdig med sine IT-tilpassinger, vil løsningen vise nytt detaljert reiseforslag pr. tog og tiltaksmeldinger i Entur sin reisepanlegg når tog erstattes med buss. Flytoget sin løsning støtter også mulighet til å vise detaljerte reiseforslag når tog erstattes med taxi, tog-for-tog og t-bane, og Flytoget er en pådriver for at Entur også skal støtte den type alternativ transport i sin reisepanlegg. Entur støtter i dag kun buss-for-tog.

**GAN** har i samarbeid med deres leverandør utviklet og implementert e-læring for bussjåfører som kjører for GAN. Videre har de i samarbeid med deres leverandør utviklet et tilbakemeldingsskjema (tilgjengelig via scannet QR-kode) for kunder berørt av buss for tog. Der kan de gi tilbakemelding på deres opplevelse av buss for tog. Det er gjennomført prøve, men de er ikke helt i mål med hvordan dette i praksis kan gjennomføres for hvert brudd. Det jobbes videre med leverandør for å finne løsning.

GAN har sett seg nødt til å rasjonalisere bruk av ressurser til kundeveiledning, da ressursbruken ikke var bærekraftig i lengden. Så langt er det ikke mottatt negative tilbakemeldinger på dette.

GAN har startet å supplere informasjon fra Bane NOR på egen nettside/salgsløsning i forkant av brudd, ved å henge opp plakater i Lokaltog Jærbanen. Dette for å sikre at kunder blir oppmerksomme på det forestående bruddet og kan planlegge ut i fra det. Det er mottatt gode tilbakemeldinger på dette. Mange kunder på Jærbanen er ikke innom nettsider eller salgsløsning i forkant av reisen, da de bruker forskjellige periodekort/billetter.

Nytt design og innhold for GANs nettsider for trafikkmeldinger er under utvikling. Forventes implementert i løpet av høsten 2022. Det jobbes samtidig med løsning for pushmeldinger i GAN-app til registrerte kunder.

#### Foreslått oppfølging:

Bane NOR og togoperatørene utarbeider i fellesskap liste over hvilke aktiviteter som er igangsatt. På bakgrunn av denne vil Jernbanedirektoratet vurdere hvordan fremdrift og effekt av de ulike aktivitetene kan måles og følges opp på en hensiktsmessig måte.

#### **ID 4 Videreføre arbeidet med fysisk tilrettelegging for alternativ transport ved driftsavvik på flere stasjoner**

Ansvar: Bane NOR

Se punkt [2.3 Bedre skilting ved alternativ transport](#) og [2.4 Bedre informasjon om den alternative transporten](#)

#### Foreslått oppfølging:

Bane NOR utarbeider en oversikt over hvilke stasjoner som er tilrettelagt for alternativ transport og deretter en fremdriftsplan over når øvrige stasjoner skal få fysisk tilrettelegging med digitale skjermer, sektormerking, skiltplan osv. Reiseinformasjonsplakater med kart til buss for tog og holdeplassinformasjon er på plass flere steder og i løpet av 2022 vil 150 stasjoner være utstyrt med dette. Dette måltallet kan følges opp og det kan settes nytt mål for 2023. Totalt er det 334 togstasjoner i Norge. Direktoratet vil i det videre arbeid vurdere om det kan være hensiktsmessig å etablere indikator for monitorering som følges opp gjennom Bane NORs tertialrapport til direktoratet.

#### **ID 5 Videreutvikle samarbeidet med fylkeskommunale administrasjonsselskap og Entur om bedre løsninger for alternativ transport ved driftsavvik**

##### Ansvar: Togoperatørene

**Vygruppen** har hatt egen runde med Ruter for å se på deling av data mellom IOSS og DROPS for å ha et samlet bilde av kapasitet, frekvens og vurdering av alternativer. Videre arbeid er per nå satt på vent grunnet usikkerheten rundt hva Vygruppen skal kjøre fra 2024.

**SJ Norge** har etablert en ny driftsavtale med AtB som omfatter kjøring ved brudd som involverer AtB sitt driftsområde. Faste møter med Entur og AtB er etablert.

**Flytoget** har samarbeid med Ruter og Vy slik at Flytogets kunder kan benytte deres transportmidler ved avvik. Flytoget har også kommet langt i samarbeidet med Entur, ref. svar på ID 3.

**GAN** har i samarbeid med Jernbanedirektoratet gjort tilpasninger av bussruter og stoppesteder ved buss for tog over lengre distanser (hvor det er lite kundegrunnlag under brudd), for å sikre at ressursene blir brukt der behovet er størst. Dermed blir ikke alle tog lenger erstattet av hver sin buss, men tilbudet blir heller samlet i færre avganger. Der hvor det er lavt grunnlag og mer rasjonelle alternativer for kunder blir ikke alltid alle stasjoner betjent av buss for tog. I kontakt med fylkeskommunen blir det ved behov supplert med spesifikke løsninger for skoleelever/pendlere m.m.

Sammen med Entur blir antall bookinger, gruppereiser o.l. overvåket, slik at kapasitet kan tilpasses ved behov.

#### **ID 6 Videreføre arbeidet med Kundeinformasjonsprogrammet**

##### Ansvar: Bane NOR

Se kapittel 1 Hvordan vil kundene konkret oppleve forbedringer ved implementering av prosjektene i Bane NORs kundeinformasjonsprogram. Dette programmet følges opp av en styringsgruppe fra Bane NOR og en eksternt referansegruppe med deltagere fra jernbanesektoren.

##### Foreslått oppfølging:

KIP fortsetter med samme organisering som tidligere. I overenskomst med Bane NOR, foreslås det at det eksterne referansegruppemøtet etterfølges av et overordnet rapporteringsmøte for helhetlig kundeopplevelse ved avvik og avvikshåndtering ledet av Jernbanedirektoratet.

#### **ID 7 Vurdere gjeninnføring av ordningen med felles evaluering av kundehåndtering og kundeinformasjon etter større driftsavvik**

##### Ansvar: Bane NOR

Se kapittel 2 Hvilke konkrete tiltak har Bane NOR gjennomført for å følge opp resultatene fra rapporten «Evaluering av sommerstengning og andre banestengninger», samt hvilke effekter har tiltakene gitt?

##### Foreslått oppfølging:

Det vises til forslag til oppfølging av driftsbrudd gjennom Tiltaksplan for bedre driftsstabilitet (ID 5). Ved større hendelser foreslås det at evaluering av kundehåndtering og kundeinformasjon blir særskilt tema på møter i Råd for kundeopplevelse ved avvik og i Programrådet.

## **ID 8 Vurdering av rolledelingen mellom Bane NOR og togoperatøren på stasjoner med flere enn én operatør; ansvarlig jernbaneforetak og kundeveiledere på stasjon ved avvik**

Ansvar: Jernbanedirektoratet

Se kapittel 3 «Vurdering av ansvarfordeling av alternativ transport ved driftsavvik» der departementet ber om at direktoratet utarbeider beslutningsgrunnlag knyttet til eventuelle endringer i ansvarsfordelingen ved alternativ transport ved driftsavvik.

## **ID 9 Samarbeidsforum reiseinformasjonsflyt – utarbeide målbidde og vurdere implementering**

Ansvar: Jernbanedirektoratet

Dagens dataflyt anses som en rotårsak til at dagens kvalitet på reiseinformasjon under avvik ikke er tilfredsstillende. Dagens datastrøm har uklart ansvarsforhold og rolledeling, og er avhengig av manuelle operasjoner som ofte er feilkilde i kundehåndteringen. Arbeidet med å utarbeide en ny dataflyt ble ledet av Jernbanedirektoratet, og gjennom tett samarbeid med Bane NOR, Entur og samtlige togselskap ble det nedtegnet en ny dataflyt for reiseinformasjon som aktørene stilte seg bak. Den nye dataflyten beskriver ansvarsforhold, rolledeling, samt bidrar til økt automatisering. Jernbanedirektoratet ser nå på hvordan denne løsningen kan implementeres og finansieres.

Videre oppfølging:

Før Jernbanedirektoratet beslutter at den nye dataflyten for reiseinformasjon skal implementeres, er det nødvendig med grundigere utredninger, særlig knyttet til kostnadsestimater.

## **ID 10 Vurdere mer differensiert bruk av holdeplasser for alternativ transport for ulike operatører**

Ansvar: Bane NOR og Togoperatørene

**Bane NOR:**

Ambisjonen knyttet til håndtering av driftsavvik og alternativ transport er å tilby et system som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. De enkelte togselskap skal etablere og implementere et konsept for avvikshåndtering som ivaretar dette. (Med referanse til konkurransegrunnlag for trafikkpakke 4).

Areal er i likhet med sportilgang en knapphetsfaktor. Bane NOR tilbyr arealer for alternativ transport og har siste to år både etablert flere permanente holdeplasser i egen regi. Bane NOR har videre inngått samarbeid med en rekke kollektivaktører om sambruk av holdeplasser, da de tilgjengelige arealene ved stasjonene ikke alltid er tilstrekkelige, -og/eller vil gi kundene en uakseptabelt lang gangtid til holdeplassen for alternativ transport. Det er skiltet opp et stort antall stasjoner, slik at kundene finner veien til holdeplassen. Bane NOR er enig i at det er nødvendig å tilby et system som ivaretar alle reisende i et større geografisk område, og mener det er riktig å tilby et system som favner alle togselskap og deres kunder. Dette vil samlet sett gir best kvalitet i kundeopplevelsen.

Dette er knyttet til vurderinger rundt tilgjengelige arealer, kostnader, kundetilfredshet og Bane NOR sin ambisjon om å tilby kundene en mest mulig sømløs alternativ reise. I dette ligger en vektlegging av kundens alternative reise gjennom å tenke helhetlig på den alternative reisen og på kundeinformasjonen – og ikke på den enkelte togoperatør. Bane NORs vurdering er at en differensiering av togselskapenes alternative reise ikke vil bidra til økt sømløshet og kvalitet, men kreve arealer man ikke finner og en kundeinformasjon/skilting som kan være krevende for kunden å forholde seg til. Bane NOR ønsker også derfor å vurdere et nytt konsept for alternativ reise der det vurderes i hvilken grad mer bruk av busspendler mellom de mest trafikkerte pendlerstasjonene og samkjøring selskapene imellom vil gi bedre flyt i trafikken, lavere reisetid og dermed bedre kvalitet for kundene.

**Vygruppen** er avhengig av Bane NOR og deres vurderinger på dette området.

**SJ Norge:** Bruk av holdeplasser er definert på Oslo S. Øvrige steder der det er flere operatører koordineres dette med Bane NOR og gjennomføres i samarbeid med andre involverte togselskap.

**Flytoget:** Dette er det i utgangspunktet Bane NOR som regulerer, men Flytoget melder alltid inn egne behov, og finner stort sett gode løsninger i samarbeid med Bane NOR/Vy koordineringssenter.

**GAN** Ny bussterminal åpnet på Asker. Ellers ingen endringer.

Foreslått oppfølging:

Bane NOR orienterer på egnet måte om hvordan de jobber med dette, herunder også togoperatørene involveres i arbeidet.

## **ID 11 Videreføre arbeidet med forbedring av buss-for-tog tilbudet**

Ansvarlig: Togoperatørene

**Vy:** Oppstart av selve utviklingen er for risikofylt på nåværende tidspunkt, da Vy står i fare for å utvikle noe som ikke er tilpasset en mindre produksjon. Dette blir beskrevet i tilbudet til produksjonen fra 2024.

**SJ Norge** har etablert faste møter med Entur og AtB. Det er igangsatt eget prosjekt for forbedring av KTU inkludert informasjon og avvikshåndtering.

**Flytogets** busser er tydelig merket med buss-for-flytog og Flytogets logo. Flytoget jobber videre med Entur for å se på overføring av sanntidsinformasjon for buss.

**GAN** Standardisert løsning for skilting av buss er avtalt med leverandør og implementert, men krever fortsatt oppfølging mot noen bussjåfører. Sanntidsinformasjon for buss er avhengig av at sjåførene bruker deres kjøre-app riktig. Dette er del av implementert e-læring for bussjåførene. Har sett en bedring, men må fortsatt følges opp mot enkelte bussjåfører. Bussjåfører påpeker at det er uheldig at det er forskjellige løsninger avhengig av hvilket togselskap de kjører for. GAN mener det hadde vært en fordel med standardisert løsning.

Når nytt design for trafikkmeldinger er implementert på GANs nettsider og i app, er målet at sanntidsinformasjonen blir enklere å finne og forstå.

Foreslått oppfølging:

Togoperatørene bes om å sette opp en arbeidsplan som Jernbanedirektoratet følger opp. Effekten av tiltaket måles gjennom KTI Avvik.

- Det var lett å finne bussen som skulle stoppe på min stasjon
- Det ble gitt informasjon om bord i bussen om forventet kjøretid

## **ID 12 Vurdere mulighet for å styre reisesøk ved alternativ transport bort fra tilbud som ikke er dimensjonert for en slik økning**

Ansvarlig: Entur og Jernbanedirektoratet

Entur har vurdert dagens situasjon, og fremmer at det er et grunnleggende prinsipp for informasjon i reisesøk at det skal gi den reisende best mulig informasjon om den gunstigste reisen for den enkelte. For å løse at ikke de som blir rammet av et avvik går til samme rutebuss, ønsker Entur å varsle kunden om at denne bussen er/kommer til å bli full. Det er teknologisk mulig gitt at det deles data om fyllingsgrad på aktuelle alternative transportmidler – typisk busser. Basert på faktisk fyllingsgrad i sanntid kan den reisende bli informert om hvor full bussen er i øyeblikket. Basert på faktisk og historisk fyllingsgrad kan den reisende bli informert om bussen sannsynligvis kommer til å bli full. Derfor er nøkkelen til å løse denne utfordringen

1. Deling av data på fyllingsgrad på standardiserte grensesnitt
2. Predikering og formidling av fyllingsgrad basert på dataene i punkt 1.

Basert på data om fyllingsgrad fra operatør, kan Entur og andre aktører gjøre prediksjon. Denne prediksjonen kan deles slik at kanaleiere, typisk apper, men også avgangstavler, kan gi info til de reisende som basert på denne kan gjøre sine egne valg.

SIRI-standarden er nylig utvidet med fyllingsgrad, og det er inkludert i profilen som kommer i den versjonen av Håndbok N801, som nå skal ut på høring. Entur er allerede i stand til å ta imot dataene. Utfordringen er at vi per nå ikke har hjemmelsgrunnlag for å gjøre fyllingsgrad obligatorisk, selv om det allerede ligger til rette for det. Samtidig er fyllingsgrad et av kravene EU-kommisjonen jobber med å få inn i forordningen for multimodal reiseinformasjon. I så fall vil det danne et hjemmelsgrunnlag for å kreve inn dataene også. Dersom ny versjon av forordningen vedtas i 2023 kan dette kravet være kunne bli gyldig i 2025, avhengig av implementering i norsk rett.

En annen del av løsningen er at ved implementering av den nye dataflyten for reiseinformasjon vil det kreves at togselskapene leverer data om busser ved avvik (SIR ET) og sender meldinger til reiseplanlegger om disse bussene til Entur, som tilgjengeliggjør disse dataene via sine baksystemer til egen og andres reiseplanleggere. Dermed vil kundene få opp alternativ transport i stedet for å bli rutet til kollektivtrafikken som ikke er dimensjonert for det. Enturs løsninger må imidlertid videreutvikles for å støtte slik funksjonalitet. Dette er foreløpig ikke kostnadsestimert, men bør kunne adresseres innenfor eksisterende rammer.

#### Forslag til oppfølging:

Jernbanedirektoratet er ansvarlig for å ferdigstille Håndbok 801.

### **ID 13 Utvikle måleparametre for oppfølging av kundehåndtering og kundeinformasjon i avtalene med Bane NOR og trafikkavtalene, tilrettelegging for alternativ transport, kundetilfredshet m.m.**

#### Ansvarlig: Jernbanedirektoratet

I avtalene med Bane NOR og togoperatørene, følger direktoratet systematisk opp aktørene på de viktigste levereansomsrådene. Ved å få på plass indikatorer for kundehåndtering og kundeinformasjon, øker vi oppmerksomheten om og fokuset på disse viktige satsingsområdene i den formelle rapporteringen. På dette området pågår det arbeid med å definere og implementere slike indikatorer i de ulike avtalene.

Jernbanedirektoratet har utviklet en kundeundersøkelse som skal implementeres i trafikkavtalene på Østlandet og gjennomføres av togoperatørene etter oppståtte og planlagte driftsavvik. De områdene som er særlig aktuelle fra denne undersøkelsen er:

- Informasjon fra togoperatøren før reisen
- Informasjon fra togoperatøren om bord i togene
- Håndteringen av alternativ transport

Direktoratet jobber også med Bane NOR om å avtalefeste indikatorer for kundetilfredshet ved avvik. Aktuelle områder er

- Informasjon om avvik på stasjonen
- Hvordan de reisende opplever skilting og tilrettelegging på stasjonene ved avvikshåndtering

Det tas sikte på å bli enige med aktørene om både indikator med mål og indikatorer for monitorering, samt oppfølging av disse, innen utgangen av året, slik at de kan være med i rapportering for 2023.

## **4.1 Kundeopplevelse godstransport på jernbane**

Det har historisk vært størst oppmerksomhet på informasjon til reisende i avvikssituasjoner og det er der Bane NOR har lagt mesteparten av resursene så langt. Arbeidet med å involvere gods bedre i både avvikshåndtering generelt og kunde og trafikkinformasjon spesielt er konseptuelt og i «støpeskjeen». Bane NOR ønsker å jobbe mer med temaet. Det handler om å se segmentene bedre i sammenheng også ved avvikshåndtering og kontinuerlig forbedring og ikke bare i den ordinære kapasitetsfordelingen og

trafikkstyring i normalsituasjon. Avvik og avvikshåndtering innen godstransportbransjen har andre utfordringer enn persontransport – spesielt knyttet til å overføre last fra tog til alternativ transport ved driftsavvik som oppstår etter at toget er lastet. Her har det blitt etablert en rekke beredskapsterminaler som kan benyttes ved større avvikssituasjoner. Bane NOR vurderer hvordan de kan videreutvikle dette konseptet, og de ønsker også å se nærmere på hvordan godstogene kan håndteres annerledes enn i dag både i planlagte og oppståtte avvik for å sikre kundetilfredsheten i avvikssituasjoner. Det er samtidig viktig å vurdere mulighetene for å kunne levere digitale tjenester til godstogselskapene, til nytte for både godstogaktørene og deres kunder. Dette gjelder spesielt datautveksling om avviksinformasjon.

Nytt tiltakspunkt:

#### **ID 14 utvikle tiltaksplan for bedre kundeinformasjon i avvik for godstransport på jernbane**

Ansvarlig: Bane NOR

Foreslått oppfølging:

Bane NOR bes om å sette opp en tiltaksplan som følges opp som øvrige tiltak i tiltaksplanen. Effekten av tiltaket kan måles gjennom Bane NOR sin Kunderelasjonsmåling som gjennomføres en gang per år. Her foreslås det at Bane NOR under temaet Trafikkstyring, vurderer å legge inn et ekstra spørsmål som gjelder den planlagte avvikshåndteringen for godstogselskapene.

# Vedlegg

## Vedlegg 1 Liste over stasjoner hvor det er utpekt ansvarlig jernbaneforetak

Stasjoner med 2 eller flere persontogsselskap med fast stopp i ruteplan R22:										
Bane	stasjon	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap	togselskap
Ofofbanen	Narvik	VY Tåg AB	Arctic Train							
<i>Ofofbanen</i>	<i>Rombak</i>	<i>VY Tåg AB</i>	<i>Arctic Train</i>							
<i>Ofofbanen</i>	<i>Katteratt</i>	<i>VY Tåg AB</i>	<i>Arctic Train</i>							
<i>Ofofbanen</i>	<i>Søsterbekk</i>	<i>VY Tåg AB</i>	<i>Arctic Train</i>							
Ofofbanen	Bjørnfjell	VY Tåg AB	Arctic Train							
Dovrebanen	Dombås	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Dovre	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Otta	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Kvam	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Vinstra	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Ringebu	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Hunderfossen	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Lillehammer	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Moelv	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Brumunddal	SJ Norge	Vy gruppen							
Dovrebanen	Hamar	SJ Norge	Vy gruppen							
Gardermobanen	Oslo lufthavn	SJ Norge	Vy gruppen	Flytoget						
Gardermobanen / Hovedbanen / Kongsvingerbanen	Lillestrøm	SJ Norge	Vy gruppen	Flytoget	Vy Tåg AB					
Kongsvingerbanen	Fetsund	Vy gruppen	Vy Tåg AB							
Kongsvingerbanen	Sørumsand	Vy gruppen	Vy Tåg AB							
Kongsvingerbanen	Årnes	Vy gruppen	Vy Tåg AB							
Kongsvingerbanen	Kongsvinger	Vy gruppen	SJ AB	Vy Tåg AB						
Oslo S	Oslo S	Vy gruppen	Flytoget	SJ Norge	SJ AB	Vy Tåg AB	Go-Ahead	Vy Tog AS	Vy Gjøvikbanen	
Oslo S	Nationaltheateret	Vy gruppen	Flytoget	Go-Ahead						
Drammenbanen	Skøyen	Vy gruppen	Flytoget	Go-Ahead						
Askerbanen / Drammenbanen	Lysaker	Vy gruppen	Flytoget	Go-Ahead						
Askerbanen / Drammenbanen	Sandvika	Vy gruppen	Flytoget	Vy Tog AS						
Askerbanen / Drammenbanen	Asker	Vy gruppen	Flytoget	Go-Ahead	Vy Tog AS					
Drammenbanen	Drammen	Vy gruppen	Flytoget	Go-Ahead	Vy Tog AS					
Sørlandsbanen	Hokksund	Vy gruppen	Go-Ahead	Vy Tog AS						
Sørlandsbanen	Kongsberg	Vy gruppen	Go-Ahead							
Sørlandsbanen	Nordagutu	Vy gruppen	Go-Ahead							
<i>Bergensbanen</i>	<i>Myrdal</i>	<i>Vy Tog AS</i>	<i>Vy gruppen (Flåmsbana)</i>							
<i>* Stasjonen er uten vei hele eller deler av året, og dermed ikke mulig å håndtere med alternativ transport</i>										
Stasjoner hvor det kan bli flere persontogsselskap med stopp fra R23 (ruteplan ikke fastlagt, kan bli justeringer av stoppmønster som gir flere/færre stasjoner)										
Dovrebanen	Kvitfjell	SJ Norge	Vygruppen							
Dovrebanen	Stange	SJ Norge	Vygruppen							
Dovrebanen	Tangen	SJ Norge	Vygruppen							
Gardermobanen / Hovedbanen	Eidsvoll	SJ Norge	Vygruppen							
Gardermobanen	Eidsvoll Verk	SJ Norge	Vygruppen							
Drammenbanen	Brakerøya	Vy gruppen	Flytoget							