



Tiltak for en mer driftsstabil jernbane

Tiltaksplan for 2026

Dokument nr: [Dokumentnr]

Dato: 26.11.2025

Utarbeidet av	Saksnummer
Iver Wien, Camilla Maurud og Kristoffer Monsen	2025/764
Godkjent av	Journalspostnummer
Benedicte Bruun-Lie	3
Dato	Versjon
26.11.2025	01
Endringslogg:	

Innhold

1	INNLEDNING.....	4
1.1	Om rapporten.....	5
2	SITUASJONSILDE OG VEIEN FREM TIL TILTAK.....	6
2.1	Situasjonsbilde for driftsstabilitet	6
2.2	Hvordan velge ut riktig tiltak?	8
2.3	Situasjonsbilde for kundeopplevelse ved avvik	8
3	TILTAK FOR EN MER DRIFTSSTABIL JERNBANE OG BEDRE KUNDEHÅNDTERING VED AVVIK10	
3.1	Hvordan jobber vi med driftsstabilitet.....	10
3.1.1	Rådet for driftsstabilitet.....	10
3.1.2	Oppfølgingssystem driftsstabilitet.....	10
3.1.3	Punktlighetsprosessen i Bane NOR	11
3.1.4	Kapasitetsfordelingsprosessen	11
3.1.5	Task force for integrering av tilbringertjenesten i R28.....	11
3.1.6	Plan for bedre måloppnåelse for vedlikehold og fornyelse	11
3.2	Tiltaksliste for driftsstabilitet for 2026	12
3.3	Hvordan jobber vi med kundeopplevelse ved avvik?	14
3.4	Tiltaksliste for kundeopplevelse ved avvik	15
4	BESKRIVELSE AV TILTAK FOR DRIFTSSTABILITET	16
5	BESKRIVELSE AV TILTAK FOR KUNDEOPPLEVELSE VED AVVIK.....	30

1 Innledning

De reisende opplever altfor ofte at togene er forsinket, og at de ikke får forventet togtilbud. Alle aktørene i sektoren jobber derfor intensivt for å gi et mer driftsstabilt togtilbud.

Jernbanedirektoratet har utarbeidet en samlet tiltaksplan for bedre driftsstabilitet med innspill fra alle aktørene i sektoren.

Tiltaksplan for driftsstabilitet og kundeopplevelse ved avvik har vært utarbeidet årlig siden 2022, på oppdrag fra Samferdselsdepartementet (SD). I tildelingsbrev 2022, 3.2 Mål 2: God kundeopplevelse gjennom høy driftsstabilitet og god avvikshåndtering, skriver departementet: «Driftsstabilitet og avvikshåndtering må forbedres. Jernbanedirektoratet skal koordinere arbeidet med dette, slik at alle aktørene jobber målrettet og koordinert for å oppnå god kundeopplevelse gjennom høy driftsstabilitet og god avvikshåndtering.»

Intensivt arbeid med å forbedre driftsstabiliteten og kundeopplevelsen ved avvik er fremdeles nødvendig. Målrettede tiltak og samhandling i sektoren må til for å sikre forutsigbarheten for de reisende. Gjennom tiltakene i tiltaksplanene skal vi styrke forutsetningene for høy driftsstabilitet ved å rette oppmerksomheten på daglig drift, riktig beredskap og god planlegging i hele sektoren.

Historiske data viser at det er mulig å oppnå målet om 90 prosent punktlighet. I 2012 ble det iverksatt en helt ny ruteplan og de de første togene av typen 74 og 75 fra Flirt ble levert. Den nye ruteplanen var robust¹ nok til å betjene en jevn tilstrømming av reisende, som gav en punktlighet godt over 90 prosent i årene fra 2012 til 2017. Fra 2018 gikk punktligheten betydelig ned samtidig som tilveksten av reisende økte. Fra 2012 til 2018 økte antall reisende fra 62 millioner til 77 millioner, og robustheten som var bygd inn i 2012, var ikke lenger var tilstrekkelig til å håndtere trafikkveksten. Flere togavganger gir trengsel på sporet og flere reisende gir lengre stasjonsopphold.

De kontinuerlige forbedringstiltakene og aktivitetene alle aktørene arbeider med, er viktige for å gi et punktlig og forutsigbart tilbud for de reisende. Samtidig vet vi at de store tiltakene, som nye lokal- og regiontog som settes i drift fra 2026, og den nye ruteplanen fra R28, vil gi et betydelig mer driftsstabilt togtilbud.

I november 2024 leverte direktoratet rapporten «Tiltak for en mer driftsstabil jernbane», på oppdrag fra Samferdselsdepartementet. Rapporten inneholdt en tiltaksplan for bedre driftsstabilitet og en tiltaksplan for bedre kundeopplevelser ved avvik med drøyt 50 tiltak.

Jernbanedirektoratet har utarbeidet en oppdatert plan hvor tiltakslisten fra 2024 er revidert og supplert. Tiltakene er sortert etter hvilke årsakskoder² for forsinkelser/innstillinger som de vil virke inn på. I årets reviderte plan har vi lagt vekt på å identifisere aktiviteter som aktørene i sektoren skal gjennomføre i 2026, og konkretisere hvilken effekt vi forventer disse aktivitetene vil ha. På denne måten vil det bli mulig å vurdere effekten av tiltakene i rapporteringen til neste år.

Vi har også identifisert tiltak og aktiviteter for bedre kundeopplevelse ved avvik slik at kundene opplever at de får god informasjon i avvikssituasjoner og alternativ transport når toget ikke går. En velfungerende avvikshåndtering er nødvendig både fordi avvik oppstår, og fordi det med satsing på fornyelse og vedlikehold på jernbanenettet fremover, vil innebære at togtilbudet innstilles i perioder.

¹ Robusthet i ruteplanen er i hvor stor grad mindre forsinkelser absorberes uten å gi følgeforsinkelser

² Årsakskoder er Bane NORS sortering etter forsinkelsesårsaker.

1.1 Om rapporten

I denne rapporten gir vi først et situasjonsbilde av driftsstabiliteten og av kundeopplevelsen ved avvik. I kapittel 2 viser vi til hva som er årsakene til forsinkelsene og innstillingene, og hva som skal til for å nå punktlighetsmålet. Vi beskriver også hvordan vi har valgt ut de riktige tiltakene.

I kapittel 3 forteller vi om hvordan vi jobber med driftsstabilitet i jernbanesektoren, og viser deretter hva som er tiltakslisten for driftsstabilitet for 2026. Tiltakene er sortert etter hvilke årsakskoder for forsinkelser eller innstillinger de vil virke inn på.

I kapittel 4 beskriver vi hvert enkelt tiltak for å bedre driftsstabiliteten. Alle tiltak er beskrevet med hvem som er ansvarlig, hvilken årsakskode tiltaket skal løse, en beskrivelse av tiltaket, hvilke tiltak som skjer i 2026 og hvilken forventet effekt det vil få.

I kapittel 5 beskriver vi tiltakene for kundeopplevelse ved avvik. Her gir vi også en beskrivelse av tiltaket, hvem som er ansvarlig, aktiviteter i 2026 og hva som er forventet effekt av hvert enkelt tiltak.

2 Situasjonsbilde og veien frem til tiltak

Driftsstabilitet er et samlebegrep som omhandler bl.a. punktlighet³ og regularitet⁴. Driftsstabiliteten inkluderer dermed alt som fører til forsinkelser og innstillinger på jernbanen. Driftsstabilitet er en vesentlig faktor for kundenes opplevelse av togtilbudet.

I 2020 gjennomførte Jernbanedirektoratet en undersøkelse for å avdekke hvilke drivere som var viktigst når de reisende velger transportmiddel. At transportmiddelet kommer og går til avtalt tid var den absolutt viktigste driveren ved alle reiser og styrker behovet for en høy driftsstabilitet.

Jernbanedirektoratet har utviklet tre nye indikatorer for passasjerpunktlighet og passasjerkapasitet for togtrafikken på Østlandet. Dette skal kunne si oss noe om hvordan de reisende opplever togreisen både med tanke på punktlighet og hvor trangt det er om bord:

- **Passasjerpunktlighet:** Andel passasjerer som kommer fram innenfor punktlighetsmålet på 3:59 minutter.
- **Andel levert dobbeltsett:** Andel avganger hvor det er planlagt dobbeltsett som kjøres med dobbeltsett.
- **Levert setekilometer:** Antall leverte setekilometer per linje i rushtid sammenlignet med planlagte setekilometer.

I dag måles punktligheten på endestasjonen til hver togavgang i tillegg til Oslo S for gjennomgående tog. Denne metoden tar ikke høyde for underveispunktligheten til toget. Toget kan være forsinket på de fleste stasjonene, men hvis toget klarer å hente inn forsinkelsen vil toget regnes som punktlig. De reisende vil derfor ikke nødvendigvis kjenne seg igjen i at toget de satt på var punktlig.

Hver avgang til endestasjonen telles like mye uavhengig av antall passasjerer eller om det kjører i eller utenfor rush. Nåværende punktlighetsmåltall overestimerer derfor hvor punktlig togene er for de reisende.

De nye indikatorene vil vi følge opp i rådet for driftsstabilitet og rådet for kundeopplevelse. Vi vil se dette opp mot punktligheten slik den måles og rapporteres i dag, og hvordan de reisende svarer i kundetilfredshetsundersøkelsen om den opplevde kjøretiden på toget.

2.1 Situasjonsbilde for driftsstabilitet

Punktligheten på jernbanen er per 24. november 2025 (oktober) 87,2 prosent. Dette er en liten oppgang fra fjorårets punktlighet på 86,1 prosent. Regulariteten er så langt på samme nivå som i fjor, 93,7 prosent i år mot 93,6 prosent i fjor. Totalt har driftsstabiliteten dermed bedret seg noe siden 2024. Resultatene er fortsatt bak målsetningene på henholdsvis 90 prosent for punktlighet og 97 prosent for regularitet.

Bane NOR fører statistikk og oversikt over hvilke årsaker som bidrar negativt på punktlighet og regularitet. Oversikten er sortert etter om det er infrastruktur, jernbaneforetak, utenforliggende forhold eller følgeforsinkelser som er årsaken til at toget er forsinket eller innstilt. Statistikken sorteres mer detaljert og konkret slik det kommer frem av oversikten under.

³ Punktlighet måles som andel av tog som er innenfor 4 minutter (lokal-/regiontog) og 6 minutter (fjerntog) på endestasjon.

⁴ Regularitet er andel tog som ikke er innstilt eller delinnstilt.

Tabellen gir en oversikt over utviklingen i antallet registrerte forsinkelsestimer/innstillinger på de ulike årsakskodene for perioden T1 og T2 2025 (f.o.m. januar t.o.m. august), og viser endringen i antall registrerte forsinkelsestimer/innstillinger sammenlignet med samme periode i 2024. Årsakskoder hvor det har vært en reduksjon i antall registrerte forsinkelsestimer/innstillinger fra 2024 til 2025, er markert med grønt (positiv utvikling). Mens der hvor det har vært økning, er markert med rødt (negativ utvikling).

Utvikling punktlighet og regularitet per årsakskode 2024- 2025				
For perioden T1+T2 (jan–aug) begge år				
Feilkode	Punktlighet		Regularitet	
	Forsinkelsestimer		Innstillinger	
	2025 (jan–aug)	Endring (fra jan– aug 2024)	2025 (jan–aug)	Endring (fra jan– aug 2024)
Infrastruktur				
Kode 1 Bane	1 944	+77	2 094	-2639
Kode 2 Sikringsanlegg og signalanlegg	2 622	-870	3 147	-901
Kode 3 Elkraft/Kontaktledning	602	-69	746	+50
Kode 4 Tele, transmisjonsfeil, ERTMS og Fjernsty.	395	+347	306	+302
Kode 5 Planlagt vedlikehold infrastruktur	462	+145	27 809	+6 194
Følgforsinkelser				
Kode 6 Kjøretøy m/feil sperrer spor/blokkstrekn.	853	-10	700	+ 87
Kode 7 Trafikkavvikling	6 840	-890	163	-107
Jernbaneforetak				
Kode 81 Feil på kjøretøy	1 367	-74	2 008	+868
Kode 82 Kjøretøy sent fra hensettingsspor	1 723	-47	8	-2
Kode 83 Manglende personell	207	-47	317	+90
Kode 84 Stasjonsopphold	794	-12	6	=0
Kode 85 Planforutsetninger ikke oppfylt	631	-52	3 522	-662
Utenforliggende forhold				
Kode 91 Forsinkelse fra utlandet	3 167	-43	166	-444
Kode 92 Ytre forhold	774	-600	3 092	+71
Kode 93 Uhell, påkjørsel	301	-241	441	-602
Kode 94 Uønsket hendelse	872	-67	492	-506
Ukjent				
Kode 999 Ukjent	88	-46	72	+25
Totalt				
Totalantall	23 642	-2499	45 089	+1824

Kode 7 (trafikkavvikling) er den største årsaken til forsinkelser, etterfulgt av kode 91 (forsinkelse fra utlandet) og kode 2 (sikringsanlegg og signalanlegg). Kode 5 (planlagt vedlikehold infrastruktur⁵) er den største årsaken til innstillinger. Denne oversikten gir oss et utgangspunkt

⁵ Innstilte avganger under kode 2 inneholder kun innstillinger som ikke var planlagt på forhånd, men som er resultater av at bruddet varer lengre enn antatt.

for å vurdere hvor vi bør sette inn tiltak gjennom, både å vise hvilke årsaker som forårsaker flest forsinkelser og innstillinger og i hvilken retning utviklingen går.

2.2 Hvordan velge ut riktig tiltak?

Tiltakene i denne planen består av en videreføring av tiltak fra tidligere planer der vi ser at tiltakene har / vil ha effekt. I tillegg har vi gjennom innspill fra aktørene i sektoren identifisert nye tiltak. Bakgrunnen for tiltakene er kvantitative og kvalitative vurderinger hos den enkelte tiltakshaver og av aktørene i fellesskap.

Jernbanedirektoratet har også startet på å utvikle en metodikk for å peke på hvilke feilkoder vi bør ha en særlig innsats for å redusere. Vi har derfor tatt utgangspunkt i årsakskodene i tabellen over (jf. 2.1.) og gjort en enkelt analyse av effektpotensialet knyttet til hver av årsakskodene. Analysen innebærer en vurdering av følgende kriterier.

- **Årsaksvolum** sier noe om hvor stor andel av forsinkelser som sorteres under den enkelte årsakskoden. Kode 7 (trafikkavvikling), kode 91 (forsinkelse fra utland) og kode 2 (sikringsanlegg og signalanlegg) er de tre årsakskodene med flest forsinkelsestimer. Forsinkelse fra utlandet er forsinkelser som oppstår i Sverige og er dermed utenfor tiltak som vi vurderer i denne tiltaksplanen.
- **Tiltaksnytte** viser til hvor lett (eller vanskelig) det er å finne tiltak som gir god nytte for å forbedre driftsstabiliteten under den enkelte årsakskoden. Innen kriteriet tiltaksnytte ser vi at det kan gi god nytte å gjennomføre tiltak innen kode 7 (trafikkavvikling), kode 5 (planlagt vedlikehold infrastruktur), kode 85 (planforutsetninger ikke oppfylt) og kode 81 (feil på kjøretøy).
- **Tiltakskostnad** viser til hvor mye det koster å gjennomføre tiltak under den enkelte årsakskoden. Noen tiltak kan ha god effekt, men er svært kostnadskrevenende å gjennomføre. For eksempel gir det god nytte for punktligheten å bygge dobbeltspor på en enkeltsporet linje. Dette vil imidlertid koste mye og ta lang tid. Å justere ruteplanen for å redusere kode 7 (trafikkavvikling) vil ha lave kostnader, men kan ha andre negative konsekvenser. Innen kriteriet tiltakskostnad ser Jernbanedirektoratet mest potensial innen Kode 7 (trafikkavvikling) og kode 81 (feil på kjøretøy).

Ut fra kriteriene mener Jernbanedirektoratet at det er viktigst å prioritere tiltak innen følgende årsakskoder:

- Kode 2 (sikringsanlegg og signalanlegg)
- Kode 7 (trafikkavvikling)
- Kode 81 (feil på kjøretøy)

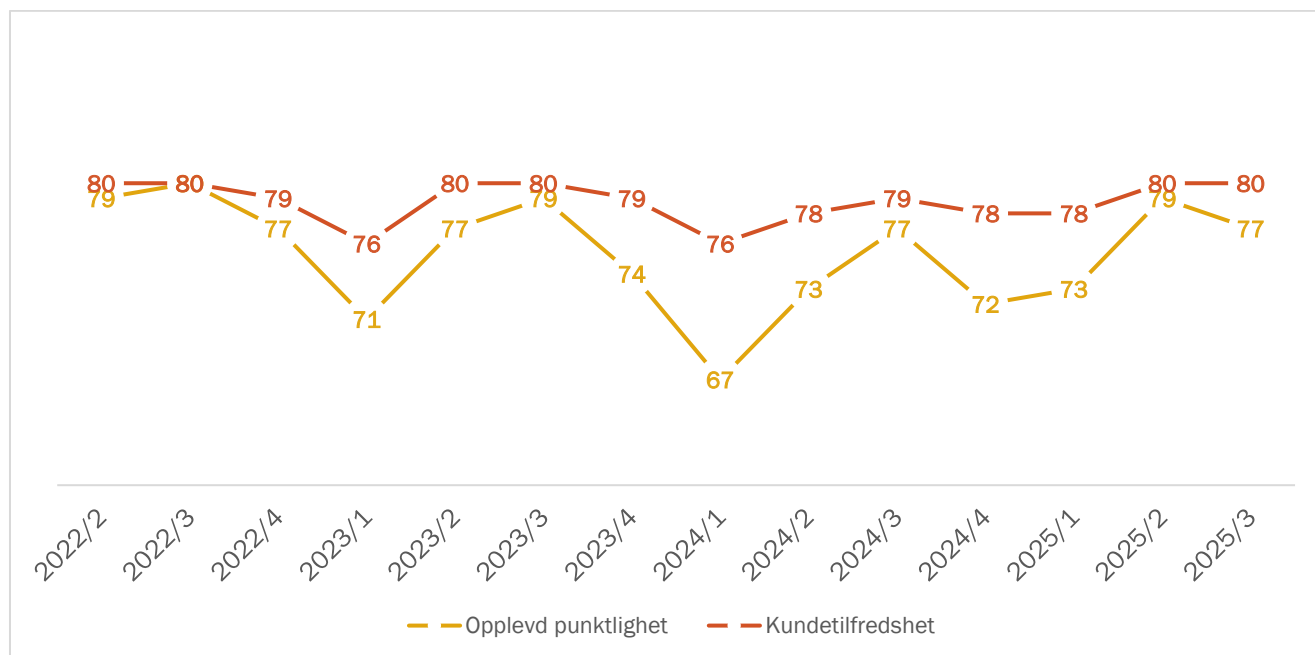
Årsakskoden kode 5 (planlagt vedlikehold på infrastruktur) scorer høyt på tiltaksnytte og tiltakskostnad, men prioriteres ikke siden tiltak her kan være i direkte motstrid mot å få gjennomført nødvendig fornyelse- og vedlikeholdstiltak på infrastrukturen.

2.3 Situasjonsbilde for kundeopplevelse ved avvik

Togets fordeler med å frakte mange mennesker raskt inn og ut av byer utfordres når driftsstabiliteten er dårlig knyttet til manglende dobbeltsett på avganger med mange reisende, mye planlagt vedlikehold og ikke minst uforutsette avvik. For de reisende er forutsigbarhet viktig, og derfor er de mange uforutsette avvikene de mest kritiske med tanke på togets omdømme.

Figuren viser resultater fra Jernbanedirektoratets kundetilfredshetsundersøkelse (KTU), som vi gjennomfører fire ganger i året. Vi ser hvordan kundetilfredsheten, den røde linjen, påvirkes negativt når det er store svingninger i den opplevde punktligheten. De to store fallene i den

opplevde punktligheten i januar og februar 2023 og 2024 skyldes i stor grad en kombinasjon av ekstremtintervær og problemer med infrastrukturen.



Kundetilfredshetsindeksen viser den totale opplevelsen respondentene har av togreisen de gjennomførte da de ble rekruttert til undersøkelsen. For å følge situasjonsbildet og hvordan de reisende opplever avvikssituasjoner har vi i sektoren i tillegg utviklet to indikatorer fra KTU hvor det kun er de som har opplevd et avvik, som svarer. KTI avvik tog er en indeks som viser de reisendes opplevelse av informasjonen og håndteringene som togoperatørene er ansvarlig for å følge opp under avvik. KTI avvik BN er en indeks som viser de reisendes opplevelse av informasjon og skilting til alternativ transport som Bane NOR er ansvarlig for på stasjonene i forbindelse med avvik.

For begge de to indeksene har vi totalt sett en positiv utvikling siden vi begynte å måle i 2022, og vi mener tiltakene og aktivitetene som togoperatørene og Bane NOR har søkelys på, er noe av årsaken for litt bedring i kundeopplevelsen ved avvik.

3 Tiltak for en mer driftsstabil jernbane og bedre kundehåndtering ved avvik

3.1 Hvordan jobber vi med driftsstabilitet

Arbeidet med å bedre driftsstabiliteten på jernbanen har vært en prioritert oppgave hos alle aktørene i jernbanesektoren i 2025. Den enkelte aktøren har ansvaret for sine respektive tiltak og følger opp disse. Gjennom rådet for driftsstabilitet har Jernbanedirektoratet ansvaret for å koordinere aktivitetene, og sikrer et best mulig samspill mellom aktørene. Gjennom avtaler mellom Jernbanedirektoratet og Bane NOR følges foretakets ansvar for en driftsstabil jernbaneinfrastruktur opp. Tilsvarende er det avtaler mellom Jernbanedirektoratet og persontogoperatørene hvor vi følger opp leveranser knyttet til rutetilbudet. Togoperatørene har ansvaret for løpende vedlikehold av kjøretøy, og for personell og operative planer for å kjøre togtilbudet.

Under lister vi opp samarbeidsarenaer og prosesser som er sentrale i sektorens arbeide med bedre driftsstabiliteten.

3.1.1 Rådet for driftsstabilitet

Formålet med rådet for driftsstabilitet er å sikre en koordinert jernbanesektor innen arbeidet med å bedre driftsstabiliteten på jernbanen. Rådet for driftsstabilitet har en rådgivende og koordinerende funksjon, og benyttes til diskusjon og informasjonsutveksling mellom aktørene i sektoren. I rådet for driftsstabilitet bidrar alle aktørene i sektoren til et felles kunnskapsgrunnlag og en felles forståelse av hva som er utfordringene og mulighetene for å få til bedre driftsstabilitet på jernbanen. Rådet bidrar dermed til økt kompetanse i jernbanesektoren ved at informasjon deles på tvers av aktørene.

Rådet møtes seks ganger per år og på hvert møte går vi gjennom status på punktlighet og regularitet som utgangspunkt for å drøfte hvordan driftsstabiliteten utvikler seg og hvordan de ulike aktørene opplever situasjonen fra sitt ståsted. Det blir ofte nyttige diskusjoner knyttet til forbedringsområder knyttet til konkrete hendelser som bidrar til endrede rutiner på lengre sikt.

Rådet for driftsstabilitet drøfter gjennomføringen av tiltakene som er definert i tiltaksplanen ved at aktørene jevnlig går gjennom sine ansvarsområder.

3.1.2 Oppfølgingssystem driftsstabilitet

Jernbanedirektoratet har utviklet en første versjon av et oppfølgingssystem for å måle effekter av tiltak gjennomført etter Bane NORs vedlikeholds- og fornyelsesplan (VF-plan). Målet med oppfølgingssystemet er å sammenstille et bredt utvalg data på tvers av resultatkjeden (DFØ's resultatkjede er benyttet som ramme-/metodeverk) for å gi en helhetlig innsikt i driftsstabiliteten – fra plan til effekt.

I 2026 planlegger vi å tilpasse og videreutvikle eksisterende løsning. I dette inngår å innlemme flere relevante data, samt tilpasse data og gjøre data compatible på tvers av resultatkjeden. Vi vil også jobbe med å definere et helhetlig indikatorsett som gir god, målbar innsikt i utviklingen av driftsstabiliteten over tid, og som kan gi kunnskap om hvilke tiltak og tiltakssammensettinger som gir størst effekt – til fremtidige tiltaksplaner.

3.1.3 Punktlighetsprosessen i Bane NOR

Punktlighetsprosessen er en samarbeidsarena hvor de ulike fagmiljøene i Bane NOR, sammen med togoperatørene, samles om punktlighetsutfordringer og flaskehalser knyttet til konkrete ruter og strekninger. I prosessen identifiserer aktørene mulige tiltak og aksjoner i felleskap. Aktiviteter i punktlighetsprosessen er å analysere årsaker til forsinkelser for å identifisere flaskehalser, utfordringer og rotårsaker. Bane NOR og togoperatørene foreslår tiltak fortløpende og formidler innspill til forbedringer til alle aktørene. Innenfor punktlighetsprosessen måles også effekter på tiltak som er satt i drift. Tiltakene og effektene av prosessen vil derfor komme som følge av gjennomførte tiltak i linjeorganisasjonen i Bane NOR, samt hos operatører og øvrige eksterne aktører, og ikke av punktlighetsprosessen i seg selv. Prosessen gir innsikt som bidrar til at å finne og gjennomføre tiltak som har effekter på driftsstabiliteten.

3.1.4 Kapasitetsfordelingsprosessen

Kapasitetsfordelingsprosessen er den lovregulerte prosessen for nøytral og ikke-diskriminerende fordeling av kapasiteten på det norske jernbanenettet. Prosessen løper fra fem år før en ruteplan settes i drift og til den er gjennomført. Som resultat av arbeidet med Kapasitetsprogrammet jobber nå Bane NOR innsiktsdrevet for å vurdere robustheten i en søkt rute og i en ruteplan. Dette gjør de som en integrert del av den årlige tildelingsprosessen. Å legge objektive, nøytrale kriterier til grunn for å vurdere robusthet og bruke simuleringer, punktlighetsanalyser og operative erfaringer som grunnlag for vurderinger, forventer de å ha en effekt på driftsstabiliteten, målt i reduksjon i kode 7 forsinkelser.

3.1.5 Task force for integrering av tilbringertjenesten i R28

For å sikre en vellykket implementering av R28 med integrert tilbringertjeneste har Jernbanedirektoratet etablert en task force med deltakelse fra Norske tog, Bane NOR og Vy. Målet med task force er å koordinere alle aktivitetene knyttet til integrering av tilbringertjenesten i forbindelse med ruteplanskiftet i R28 (desember 2027). Dette innebærer innføring av nye lokal- og regiontog, samt tiltak for å forbedre/levetidsforlenge eksisterende togpark. I tillegg er det en rekke aktiviteter knyttet til innføring av ny rutemodell. Eksempler på dette er at opplæring av personell, personell- og materiellturneringsplaner og tilpasninger på stasjonene.

Mange av de eksisterende møtearenaene på fagnivå brukes også i dette arbeidet. Det er i tillegg opprettet et ukentlig task force-møte som sikrer at arbeidet får prioritet. Jernbanedirektoratet leder arbeidet for å sikre en koordinert og vellykket innføring av ny grunnrutemodell i en anstrengt materiellsituasjon. Både innføring av ny grunnrute i R28 og innføring av nye tog er sentrale tiltak i denne tiltaksplanen.

Det sendes ukentlige oppdateringer om arbeidet til Samferdselsdepartementet.

3.1.6 Plan for bedre måloppnåelse for vedlikehold og fornyelse

Gjennom NTP 2025–2036 er det en tydelig satsning på drift og vedlikehold for å sikre en mer driftsstabil jernbane fremover. For å følge opp ambisjonene i NTP har Bane NOR utarbeidet en 5-årsplan for fornyelse og vedlikehold som rullerer årlig. Mange av tiltakene og aktivitetene som pågår som følge av denne planen, er relevante for arbeidet med å forbedre driftsstabiliteten.

3.2 Tiltaksliste for driftsstabilitet for 2026

Tiltakslisten for driftsstabilitet har fått et nytt oppsett sammenliknet med planen som ble levert i fjor. Ferdige tiltak er tatt ut, og det er gjort enkelte sammenslåinger, spesielt for tiltak knyttet kjøretøy. Tiltak som tidligere sto oppført under flere årsakskoder, står nå oppført kun en gang. Tiltak for kundes håndtering ved avvik står i egen liste.

Infrastruktur		Hovedansvarlig Bane NOR	
Feilkoder			
Kode 1 Bane			
Kode 2 Sikringsanlegg og Signalanlegg			
Kode 3 Elkraft/kontaktledning			
Kode 4 Tele, transmisjonsfeil			
Kode 5 Planlagt vedlikehold infrastruktur			
Nr.	Tiltak	Ansvarlig	Årsakskoder
1	Levetidsforlengende tiltak og utvidelser av eksisterende signalsystem	Bane NOR	2
2	Driftsstabiliserende tiltak Oslo-Navet	Bane NOR	2
3	Fornyelse av kontaktledninger	Bane NOR	3
4	PRO20	Bane NOR	1, 2, 3, 4, 5

Følgeforsinkelser		Hovedansvarlig Bane NOR	
Feilkoder			
Kode 6 Kjøretøy med feil sperrer spor/blokkstrekning			
Kode 7 Trafikkavvikling			
Nr.	Tiltak	Ansvarlig	Årsakskoder
5	Robuste ruteplaner – kapasitetsprogrammet	Bane NOR	7
6	Robuste ruteplaner – Utarbeidelse og etterlevelse	Bane NOR	7, 85
7	Åpning av dobbeltspor Nykirke–Barkåker	Bane NOR	2, 7

8	Integrering av tilbringertjenesten – Ny grunnrutemodell Østlandet R28	Jdir, Vy, Bane NOR	7, 84
---	---	--------------------	-------

Jernbaneforetak		Hovedansvarlig Togoperatører	
Feilkoder			
Kode 81 Feil på kjøretøy			
Kode 82 Kjøretøy sent fra hensettingsspor			
Kode 83 Manglende personell			
Kode 84 Stasjonsopphold			
Kode 85 Planforutsetninger ikke oppfylt			
Nr.	Tiltak	Ansvarlig	Årsakskoder
9	Bedre kjøretøytilgjengelighet Ø1 og Ø2 (Østlandet)	Vy	81, 82, 85
10	Bedre kjøretøytilgjengelighet Flytoget	Flytoget	81, 82, 85
11	Bedre kjøretøytilgjengelighet TP1 (Sør)	GoAhead	81, 82, 85
12	Bedre kjøretøytilgjengelighet TP2 (Nord)	SJ	81, 82, 85
13	Bedre kjøretøytilgjengelighet TP3 (Vest)	Vy	81, 82, 85
14	Økt avgangspunktligheit Alnabru	Bane NOR, Cargonet, Onrail	85
15	Sektormerking og stoppmerking på stasjoner	Bane NOR	84
16	Bedre datatilgang og datadeling	Bane NOR	81, 82, 85
17	Analysearbeid for bedre innsikt i stoppende feil	Norske tog	81, 82, 85
18	Bedre verkstedeskapasitet	Bane NOR, Jdir	81, 82, 85
19	Robuste produksjonsplaner	Vy, SJ, Flytoget, GoAhead, Cargonet, Onrail	83, 85

Utenforliggende forhold		Hovedansvarlig Bane NOR	
Feilkoder			
Kode 91 Forsinkelse fra utland			
Kode 92 Ytre forhold			
Kode 93 Uhell, påkjørsel			
Kode 94 Uønsket hendelse			
Nr.	Tiltak	Ansvarlig	Årsakskoder
20	Vinterberedskap 2026	Bane NOR	92
21	Ras- og flomsikring	Bane NOR	92
22	Sanering av planoverganger	Bane NOR	93

3.3 Hvordan jobber vi med kundeopplevelse ved avvik?

Formålet med rådet for kundeopplevelse ved avvik er å sikre en koordinert jernbanesektor innenfor kunderelaterte problemstillinger knyttet til avvik. Rådet møtes seks ganger i året. På hvert møte går vi gjennom status på opplevd punktlighet, og om det har vært store hendelser siden sist for å se hvordan virkeligheten ser ut og hvordan de ulike aktørene opplever situasjonen fra sitt ståsted. Det blir ofte nyttige diskusjoner knyttet til forbedringsområder for enkelte situasjoner som kan endre rutiner på lengre sikt.

Rådet benyttes til informasjonsdeling knyttet til kundeinformasjon og håndtering av avvik, og har en rådgivende og koordinerende funksjon. En viktig forutsetning for å lykkes med kundeinformasjon ved avvik er at den digitale informasjonen oppleves lik uavhengig av hvilken kanal den reisende benytter. Dette krever en samkjørt digitalisering som er et pågående arbeid i hele sektoren med høyt fokus.

I rådet for kundeopplevelse ved avvik bestreber vi at alle aktørene i sektoren har et felles kunnskapsgrunnlag og en felles forståelse av hva som er utfordringene og muligheten for å få til bedre kundeopplevelse når det er avvik. Rådet legger grunnlaget for godt samarbeid på tvers i sektoren, og bidrar til at aktiviteter som ligger til de enkelte aktørene, er best mulig koordinert slik at de reisende opplever minst mulig friksjon også når det er avvik i togreisen. Rådet for kundeopplevelse ved avvik har ikke beslutningsmyndighet, men er et viktig virkemiddel for å koordinere og samordne sektoren.

I rådet følger vi opp de definerte tiltakene, og vi diskuterer felles utfordringer og erfaringer knyttet til både planlagte og uforutsette avvik.

I rådet for kundeopplevelse ved avvik er det viktig at vi holder søkelyset på de langsiktige tiltakene. I hverdagen går ofte arbeidet knyttet til langsiktighet på bekostning av alle de uforutsette hendelsene som preger jernbanesektoren, og som tar fokuset fra det langsiktige og gode arbeidet.

3.4 Tiltaksliste for kundeopplevelse ved avvik

Tiltakene i tiltaksplanen for bedre kundeopplevelse ved avvik har i all hovedsak vært de samme siden vi fikk det første oppdraget i 2022. Noen tiltak er avsluttet, med et positivt resultat, ref. tiltaket om hovedansvarlig jernbaneforetak hvor Bane NOR nå ivaretar denne rollen med stor suksess. Noen tiltak har kommet til, se under, men i hovedsak er det kontinuerlig forbedring av de opprinnelige tiltakene som har oppmerksomhet. Vi kan ikke knytte tiltakene til bedre kundeopplevelse ved avvik direkte til årsakskodene for avvik, og vi har derfor laget en egen tabell for disse tiltakene.

Tiltakene som er kommet til etter 2022 er beredskapsbusser på Østlandet, raskere kundeveiledere og annet personell ved uforutsette avvik, og samarbeidet med Statens vegvesen (SVV) knyttet til tilgjengeligheten for buss for tog særlig rundt Oslo S.

I tabellen under er det satt opp et ID-nummer på noen tiltak for å vise hvilket nummer de opprinnelig hadde da tiltaksplanen ble opprettet i 2022.

Kundehåndtering ved avvik		Hovedansvarlig Bane NOR	
Nr.	Tiltak	Ansvarlig	Status
1 (ID1)	Kontinuerlig forbedring av kundeinformasjon og kundeopplevelse	Operatørene og Bane NOR	Pågående, effekter formidles når de foreligger
2 (ID6)	Reiseinformasjonsflyt	Operatørene og Bane NOR	Pågående
3 (ID2)	Fysisk tilrettelegging av alternativ transport	Bane NOR	Pågående, konkrete tiltak rapporteres fortløpende
4 (ID7)	Forbedring buss-for-tog-tilbudet	Operatørene	Pågående, effekter formidles når de foreligger
5 (ID4)	Kundeinformasjonsprogram	Bane NOR	Forsinket framdrift, søker budsjetter for 2026
6 (ID14)	Bedre kundeopplevelsen ved avvik for godstransporten	Bane NOR	Pågående, effekter formidles når de foreligger
7	Beredskapsbusser	Vy	Vy vil etablere dette i løpet av 2026
8	Kundeveiledere og annet personell for å møte de reisende	Bane NOR og Vy	Vy vil etablere dette i løpet av 2026 BN vil gjennomføre en pilot i 2026
9	Tilgjengelighet for buss for tog	Jernbanedirektoratet	Møte hos SVV med BN og Jdir 4. november

4 Beskrivelse av tiltak for driftsstabilitet

1	Levetidsforlengende tiltak og utvidelser av eksisterende signalsystem
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	2
Beskrivelse: Utrullingen av ERTMS er et særs viktig tiltak for å redusere feil fra signalsystemer. Det tar imidlertid lengre tid å få innført ERTMS enn tidligere planlagt. I påvente av ERTMS er det derfor behov for å sikre lengre levetid på eksisterende signalsystemer. Levetiden på eksisterende anlegg er underlag i vurderingen for utrullingsplanen på ERTMS.	
Aktiviteter i 2026: - Etablere en mer robust plan for ERTMS fase 2 - Løpende identifisere behov for fornyelse og vedlikehold på eksisterende signalanlegg	
Forventet effekt: - Sikret levetid på signalanleggene fram til ERTMS blir satt i drift.	

2	Driftsstabiliserende tiltak Oslo-navet
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	1, 2, 3
Beskrivelse: At Oslo S, Oslotunnelen og banene rundt Oslo er tilgjengelige, er vesentlig for driftsstabiliteten for jernbanen. Et av tiltakene som pågår, er å dele opp signalområdene på Oslo S og Oslotunnelen i flere signalområder. Dette tiltaket ferdigstilles i 2027. Bane NOR gjennomfører også eksempelvis tverrfaglige fornyelser på Gardermobanen.	
Aktiviteter i 2026: 2A: Oppdeling av signalområdene på Oslo S og Oslotunnelen i flere signalområder. 2B: Tverrfaglig fornyelse på Gardermobanen. 2C: Se også produksjonsplanen til Bane NOR for aktiviteter på strekningene i Oslo-navet	
Forventet effekt: 2A: Dette er et konsekvensreduserende tiltak. Som følge av tiltaket vil ikke jordfeil medføre at hele Oslo S må stenges ved feil. Noe trafikk kan opprettholdes på de seksjonene som ikke er berørt. Endringene vil settes i drift gradvis, og det vil bli gradvis lavere konsekvens ved jordfeil fra 2026. 2B: Bedre driftsstabilitet og færre feil på Gardermobanen.	

3	Fornyelse av kontaktledning
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	2,3
Beskrivelse: Bane NOR gjennomfører fornyelser på flere banestrekninger. Kontaktledningsfornyelsene (KL) er store prosjekter, og der de gjennomføres vil det gi bedre og mer stabil strømtilførsel, som igjen medfører færre stopp i trafikken. I hovedsak vil kontaktledningsfornyelser redusere hendelser på årsakskode 3, men kan også ha forbedring på årsakskode 2.	
Aktiviteter i 2026: 3A: KL-fornyelse på Sørlandsbanen på flere strekninger, blant annet Nelaug–Kvarehei blokkpost og Vegårshei–Skorstøl 3B: KL-fornyelse på Bergensbanen på flere strekninger, blant annet Sokna–Flå, Rotneim–Ål og Geilo–Haugastøl Det vises også til produksjonsplanen for Bane NOR.	
Forventet effekt: 3A: Redusere antall feil og opprettholde driftsstabilitet – anlegget tas fortløpende i bruk 3B: Redusere antall feil og opprettholde driftsstabilitet – anlegget tas fortløpende i bruk	

4	PRO20
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	1, 2, 3, 4, 5 – Alle årsakskoder
Beskrivelse: PRO20 er et effektiviseringsprogram i Bane NOR, der Bane NOR adresserer forbedringer i dagens drifts- og vedlikeholdsprosesser gjennom forebyggende kontroller og planer, taktisk og operasjonell planlegging av fornyelse og vedlikehold, gjennomføring av fornyelse og overvåking og prediktivt vedlikehold. Bane NORs PRO20 jobber blant annet med å etablere femårige planer for vedlikehold og fornyelse. Effekten er en 20 prosent produktivitetsøkning og resultatene omfatter blant annet mer effektive systemer og prosesser som gir mer effektivt vedlikehold, og økt forutsigbarhet for entreprenørmarkedet. Programmet er i full gang. Det er mange av tiltakene som er i løsningsutviklingsfase, og flere av tiltakene er også i nasjonal utrulling. Eksempel på et tiltak som er jobbet med gjennom programmet er fornyelsesplanprosessen. Prosessen er forbedret, og den er rullet ut nasjonalt.	

Et annet eksempel er at det foregår optimalisering av vedlikeholdsprogrammet i ulike deler av landet på flere objekttyper som er viktige for driftsstabilitet.

Forbedringer i prosess for sporbrudd og prosess for å jobbe mer systematisk og datadrevet på vedlikeholdet er eksempler på andre tiltak det arbeides med og som har gitt effekter til nå.

Aktiviteter i 2026:

Bane NOR jobber for en datadrevet overvåking av infrastrukturen. En bedre oversikt over tilstanden til infrastrukturen vil føre til at vi får rettet feil før de gir stans i togtrafikken. Pt. er det størst fokus på Oslo-navet, men Bane NOR jobber med å rulle dette ut for hele landet.

Forventet effekt:

Lavere sannsynlighet for hendelser som gir forsinkelsestimer og innstillinger i Oslo-navet etter gjennomførte aktiviteter i 2026

5	Robuste ruteplaner – Kapasitetsprogrammet
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	7
Beskrivelse: Tiltaket: Kapasitetsprogrammet (KAP) (tidligere UKF) Bane NOR etablerte utviklingsprogrammet i 2024, med mål om å levere en optimalisert kapasitetsfordelingstjeneste i tråd med kunde- og brukerbehovet, og gjøre Bane NOR og sektoren i stand til å levere i henhold til ny kapasitetsforordning.	
Aktiviteter i 2026: Kapasitetsprogrammet fortsetter arbeidet med å optimalisere kapasitetsfordelingsprosessen, fokus på standardisering, kontroll på data, inkludert infrastrukturdata for planlegging på riktig forutsetninger, optimalisering og systematisk læring, med tilhørende utvikling av nødvendig systemstøtte.	
Forventet effekt: 1. Ruteplaner som blir mer og mer bygget på riktige forutsetninger vil redusere forsinkelser på årsakskode 7. 2. Økt planfasthet – som grunnlag for bedre planlegging både for togselskap og for Bane NOR – indirekte effekt på punktlighet.	

6	Robuste ruteplaner – Utarbeidelse og etterlevelse
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	7, 85
Beskrivelse: For å få god punktlighet må ruteplanen være robust nok til at små forsinkelser kan absorberes uten å lage følgeforsinkelser. Det er viktig at ruter planlegges på riktig forutsetninger og at ruteplanforutsetningene deretter etterleves av togselskapene.	
Aktiviteter i 2026: 6A: Implementere og operasjonalisere tiltak beskrevet i Bane NOR svar på Oppdrag 2 2025 6B: Redusere antall stopp på Svingen 6C: Redusere antall stopp på Steinberg	
Forventet effekt: 6A: Plan og produksjon stemmer overens, vil gi færre forsinkelsestimer på årsakskode 7. 6B: Innkortet kjøretid mellom kryssingsspor som i dag har for lite kjøretid. Dette vil redusere forsinkelsene på Kongsvingerbanen. 6C: Innkortet kjøretid mellom kryssingsspor som i dag har for lite kjøretid. Dette vil redusere forsinkelsene på Sørlandsbanen, linjene F5 og R12.	

7	Åpningen av dobbeltspor Nykirke–Barkåker
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	2, 7
Beskrivelse: Bane NOR bygger 13,6 km nytt dobbeltspor fra Nykirke til Barkåker, og ny Horten stasjon. Sammenhengende dobbeltspor gjør det mulig å kjøre fire tog i timen mellom Oslo og Tønsberg. Tiltaket er først og fremst et kapasitetsøkende tiltak, men økt andel av dobbeltspor gjør togtrafikken mer uavhengig og bidrar ofte til bedre driftsstabilitet.	
Aktiviteter i 2026: Strekningen skal åpnes i november 2026.	
Forventet effekt: - 4 tog i timen Oslo S–Tønsberg - Reduserte forsinkelsestimer på kode 7 (i snitt pr. tog) på strekningen - Færre oppståtte hendelser grunnet akutte signalfeil på strekningen (langsiktig effekt) - Redusert kjøretid (punktlighetseffekten er avhengig av valg av robusthet på strekningen)	

Kommentarer: Dobbeltspor som erstatter enkeltspor og kryssingsspor vil gi høyere kapasitet, og det forventes færre forsinkelsestimer på årsakskode 7 da dette tiltaket fjerner flaskehalser i dagens infrastruktur. Basert på erfaringer fra andre strekninger de siste årene ser vi at dobbeltspor bidrar med bedre trafikkflyt pga. færre avhengigheter. Dette skyldes selvsagt at en del kryssinger faller bort, som igjen bidrar til færre følgeforsinkelser. De konkrete effektene i form av bedre punktlighet og færre forsinkelsestimer er avhengig av hvilken robusthet vi legger ruteplanen på den nye strekningen. Dersom vi ender opp med en stram ruteplan, så kan vi risikere at punktligheten likevel blir svakere på den nye strekningen. Kapasitetsøkning vil vi uansett oppnå med ny infrastruktur. Strekningen åpnes med ERTMS, og med nytt signalanlegg forventer vi en reduksjon i antall forsinkelsestimer knyttet til signalanlegget. Bane NOR forventer imidlertid at effekten ikke nødvendigvis hentes ut fra idriftssettelse på bakgrunn av at nye anlegg må ha en innkjøringsfase før de fungerer optimalt, ref. utrulling av tidligere ERTMS-strekninger.

8	Integrering av tilbringertjenesten – Ny grunnrutemodell Østlandet R28
Ansvarlig	Jdir, Vy, Bane NOR
Årsakskoder	7, 84
Beskrivelse: Tilbringertjenesten skal integreres i det ordinære rutetilbudet. Dette vil gjøre at vi kan utnytte kapasiteten i avgangene på Østlandet bedre. Samtidig med integreringen av tilbringertjenesten vil det skje en grunnruteendring på Østlandet. Ved en grunnruteendring endres alle rutetidene, og dette gir en mulighet til å se på grunnleggende planforutsetninger.	
Aktiviteter i 2026: 8A: Gjennomgang av kjøretider, buffer og tider for stasjonsopphold. 8B: Task force følger opp implementeringen av ny grunnruteplan og leveranse av nye lokal- og regiontog.	
Forventet effekt: Effekten oppnås ved ruteendring desember 2027 (R28). Ny grunnrutemodell med integrert tilbringertjeneste vil gi mer kapasitet i togene og bedre fordeling av reisende. Dette gir kortere stasjonsopphold og dermed bedre punktlighet. Endringer i planforutsetningene vil gi en mer robust rutemodell som gir færre følgeforsinkelser.	

9	Bedre kjøretøytilgjengelighet i trafikkavtaler Ø1 og Ø2 (Østlandet)
Ansvarlig	Vy, (Norske tog NT)
Årsakskoder	81, 85
Beskrivelse: Vy har analysert dagens situasjon med tilhørende rotårsaker til redusert kapasitet og identifisert tiltak som skal forbedre situasjonen på kort og lang sikt. Dette gjelder FLIRT og lokaltogene (TP69 og TP72).	
Aktiviteter i 2026: 9A: Innfasing av nye lokaltog N05 og utfasing av type 69 startes (Vy, NT) 9B: Endre vedlikeholdsprogrammet på FLIRT 9C: Gjennomføre tiltaksplan for økt kapasitet på verkstedene 9D: Redusere antall korrektive feil på ETCS systemet etter ombygging av togene (ERTMS) 9E: Gjennomføre levetidsforlengende tiltak på lokaltogene i samarbeid med Norske tog 9F: Målrettete tekniske modifikasjoner av eksisterende kjøretøy (Vy, NT)	
Forventet effekt: Flere tog blir tilgjengelig for operativ drift på Østlandet, som gir færre innstillinger og flere avganger med dobbeltsett. Nye tog vil gi færre stoppende feil enn eldre kjøretøy. N05 har bedre ombordkapasitet og flere dører enn type 69, noe som vil gi raskere av og påstigning, og som vil gi færre forsinkelser i rush.	

10	Bedre kjøretøytilgjengelighet for Flytoget
Ansvarlig	Flytoget (Norske tog)
Årsakskoder	81, 85
Beskrivelse: Flytoget har svært få innstillinger som skyldes feil på eget materiell. Det samme gjelder framføring av tog med redusert kapasitet. Dette skyldes godt vedlikeholdte kjøretøy med høy MDBF og generelt god tilgjengelighet på kjøretøy. Flytoget har også en fleksibel kjøretøysturnering med relativt kort kjørestrekning mellom Drammen og Gardermoen.	
Aktiviteter i 2026: 10A: Type 71 gjennomfører et omfattende program for oppgraderinger innvendig i togene og i tekniske rom under togene. Det byttes gulvbelegg, sliping/lakkering av treverk på seter, rust-i-rør utbedring, tetting av tekniske rom under toget for bedre ytelse for strømmettere etc., samt bytte av motorkabler og klemmlister på utvendige dører. 10B: Type 78 gjennomfører et program for oppgraderinger som innebærer utvendige oppgraderinger av dører, vinduer mm. 10C: Sammen med vedlikeholder (Mantena) er det et systematisk og målrettet RAMS prosess med fokus på stoppende feil. Alle feil med årsakskode 81 gjennomgås på systemnivå og tiltak utarbeides. Tiltak fra RAMS-prosessen til 2026 er blant annet overhaling av rullestolramper, og	

bytte av muttere til fester av akselkassedempere som har medført stoppende feil. Det jobbes også aktivt med vedlikeholder for å kvalitetssikre hele prosessen fra stoppende feil blir registrert, til hvordan den respektive tekniker er kjent med at feilen vedkommende jobber på er en stoppende feil, og videre samhandling med vedlikeholdsingeniør.

Forventet effekt:

Tiltak: Tiltakene A og B skal ferdigstilles i 2026 og vil sikre fortsatt og høy MDBF gjennom kontraksperioden. Tiltak C vil også gi færre stoppende feil og høy MDBF.

11	Bedre kjøretøytilgjengelighet i trafikkpakke TP1 (Sør)
Ansvarlig	Go-Ahead
Årsakskoder	81, 82
Beskrivelse: Go-Ahead har hatt utfordringer med tilgjengelighet på kjøretøy. Spesielt er det vært lav tilgjengelighet på fjerntog. Godt vedlikeholdte kjøretøy er et av de viktigste tiltaket for å øke punktlighet og regularitet.	
Aktiviteter i 2026: 11A: Vedlikehold gjøres i regi av Go-Ahead 11B: Utvide leverandørmarkedet til å inkludere Stavanger-regionen 11C: Bidra til økt kvalitet på Norske togs tekniske dokumentasjon 11D: Lead på fellesprosjekt om reparasjon av strømrettere til T73 11E: Målrettete tekniske modifikasjon av eksisterende kjøretøy (NT, GAN)	
Forventet effekt: Alle tiltakene skal bidra til å øke tilgjengelighet og regularitet på kjøretøyene i TP1.	

12	Bedre kjøretøytilgjengelighet i trafikkpakke TP2 (Nord)
Ansvarlig	SJ
Årsakskoder	81, 82
Beskrivelse: I trafikkpakke Nord har det vært store utfordringer knyttet til diesellokomotiver, som har gjort det nødvendig å redusere tilbudet på Nordlandsbanen. Ras på Nordlandsbanen ved Levanger har gjort at tog ikke kommer til verksted, og dermed ikke kan benyttes.	
Aktiviteter i 2026: 12A: Leie av lokomotiv for Nordlandsbanen 12B: Midlertidig verksted i Bodø 12C: Målrettete tekniske modifikasjon av eksisterende kjøretøy (NT, SJ)	
Forventet effekt: 12A: Leie av diesellokomotiv til Nordlandsbanen vil gjøre det mulig med oppstart av natt-tog på Nordlandsbanen. 12B: Midlertidig verksted i Bodø gjør det mulig å drifte togtilbudet på Nordlandsbanen nord for raset ved Levanger. 12C: Bedre kjøretøytilgjengelighet og færre stoppende feil på kjøretøy.	

13	Bedre kjøretøytilgjengelighet i trafikkpakke TP3 (Vest)
Ansvarlig	Vy
Årsakskoder	81, 82
Beskrivelse: Type 7 vognene og EL18 lokomotivene er av en gammel årgang som medfører ikke planlagte utfall som er vanskelig å predikere. Største problemet med Type 7 vognene er sprekkdannelse i vognkassene og bufferne. Største problemet for EL18 er motorer som "kiler" seg.	
Aktiviteter i 2026: 13A: Samarbeid med Norske tog og vedlikeholdsleverandør for å gjennomføre effektiv sveising av vognene. Innkjøp av nye buffere for å redusere belastning og å herav redusere sprekkutviklingen. 13B: Opparbeiding av motorer for å sikre tilgjengelig antall 13C: Legge til rette for omdisponering av materiell fra Trafikkpakke 2 Nord i mellomperiode til mai 2026– Ansvarlig: Jdir, NT og operatørene. 13D: Målrettete tekniske modifikasjon av eksisterende kjøretøy og vogner (NT, Vy)	

Forventet effekt:

13A: Forventer stagnasjon av sprekkutvikling

13B: Stabil motorkapasitet og å unngå motorhavari

13C: Bedre tilgjengelighet på fjern tog

13D: Bedre kjøretøytilgjengelighet og færre stoppende feil på kjøretøy.

14	Økt avgangspunktligheit Alnabru
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	7, 82, 85
Beskrivelse: Avgangspunktligheit for godstog på Alnabru er svak og skyldes forhold på terminalen knyttet til både infrastruktur og materiell. Bane NOR arbeider med tiltak som utvidelse og oppgradering av verkstedet, forbedret vedlikehold, optimalisering av arealutnyttelsen og digitalisering og automatisering.	
Aktivitetar i 2026: 14A: Det er utarbeidet en ny sporplan for Alnabru for R26.	
Forventet effekt: 14A: Bedre avgangspunktligheit.	

15	Sektormerking og stoppmerking på stasjoner
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	84
Beskrivelse: Sektormerking av plattform er et system med bokstavmerker (f.eks. A–H) på plattformen som indikerer hvor de ulike vognene på et tog vil stoppe. Dette hjelper passasjerer med å finne riktig sted for å gå på toget, noe som er spesielt nyttig for personer med rullestol, barnevogn eller mye bagasje, og for å raskt komme seg om bord. Togets plassering, lengde og ombordtilbud vises på stasjonens plattformskjermer. Stoppmerker angir hvor tog av ulik lengde skal stoppe for å posisjonere seg riktig på plattformen. Dette gir homogent stoppmønster som harmonerer med hva plattformskjermene viser.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR planlegger å rulle ut sektormerking og stoppmerker på 20–25 nye stasjoner.	
Forventet effekt: Tiltaket forventes å gi reduserte tider for stasjonsopphold på de aktuelle stasjonene.	

16	Bedre datatilgang og datadeling
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	81, 82, 85
Beskrivelse: Datatilgang og datadeling mellom Bane NOR og togoperatørene og mellom togoperatørene og Norske tog kan spille en avgjørende rolle for å redusere feil på togmateriell og dermed minimere forsinkelser og innstillinger. Med et system for tidlig varsling basert på delte data, kan operatørene få beskjed om mulige feil før de oppstår. Det gir mulighet for proaktive tiltak og slik unngå at tog med feil sendes ut på sporet. Ved å samle og analysere data over tid, kan både Bane NOR og operatørene identifisere mønstre og trender som fører til feil. Dette kan brukes til å forbedre prosedyrer og teknologier for å redusere fremtidige problemer. Bane NOR har startet med analyser av vogn-ID for å identifisere hvilke togsett som har hatt økt feilrate. Informasjonen er delt med både operatørene og med Norske tog slik at de kan supplere med egne tilstandsdata på togene. Særlig i forbindelse med avvik, har vi mye å hente på å dele data bedre og raskere. Støttesystemer rundt avvik kan forbedres, og erfaringene fra avvikssituasjoner kan brukes til både å analysere hvor det trengs ekstra innsats, og til å optimalisere den daglige driften.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR vil fortsette arbeidet med å dele data mellom aktørene.	

Forventet effekt:

Ved å dele sanntidsdata om tilstanden til togmateriell, kan både Bane NOR og operatørene raskt identifisere og reagere på mulige problemer før de fører til feil. Dette inkluderer data om motorer, bremses, og andre kritiske komponenter. Tilgang til detaljerte data om materiellhistorikk og ytelse gjør det mulig å planlegge vedlikehold mer effektivt. Noe som kan bidra til å forhindre uforutsette feil og sikre at vedlikehold utføres på et optimalt tidspunkt. Data fra togmateriell kan også bidra til å avdekke utfordringer med infrastrukturen. Når det oppstår avvik, kan deling av data mellom Bane NOR og operatørene sikre raskere og mer koordinert respons. Dette kan redusere tiden det tar å løse problemer og minimere påvirkningen på trafikken. Datadeling og datatilgang kan samlet sett bidra til en mer pålitelig og effektiv jernbanetrafikk, med færre forsinkelser og innstillinger som følge av feil på togmateriell.

17	Analysearbeid for bedre innsikt i stoppende feil
Ansvarlig	Norske tog
Årsakskoder	81, 82, 85
Beskrivelse: Norske tog har satt i gang et analysearbeid i samarbeid med togoperatørene for å få innsikt i årsaker til stoppende feil på kjøretøy.	
Aktiviteter i 2026: Fortsette arbeidet med analysearbeid i de ulike trafikkpakkene.	
Forventet effekt: Analysearbeidet vil gi nødvendig innsikt som kan brukes for å redusere antallet stoppende feil på kjøretøy.	

18	Bedre verkstedkapasitet
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	81, 82, 85
Beskrivelse: Kapasiteten på verksteder bør økes med orientering på plan for nasjonale verkstedbehov. Ombygging og nybyggingen av verksted på Sundland pågår. Høsten 2025 startet byggingen av et nytt verksted på Grorud. Dette verkstedet utformes slik at det kan vedlikeholde alt kjent materiell, både person- og godstog.	

Aktiviteter i 2026:

- Bygge verksted Sundland ferdig (mottaksbase nye fjerntog)
- Bygge nytt verksted på Grorud (Fløy O)
- Tilpasse eksisterende verkstedspor til nye fjerntog og nye lokal- og regiontog
- Oppstart av nybygg verksted i Nord (TP2)
- Analysere og løse utfordringer og behov for kapasitet hjuldreining.

Forventet effekt:

- Økt kapasitet på verksteder i løpet av 2027.

19	Robuste produksjonsplaner
Ansvarlig	Togoperatører
Årsakskoder	83, 85
Beskrivelse: Robuste produksjonsplaner hos togoperatørene som tar bedre hensyn til endringer, som saktekjøringer, midlertidige kjøremønster og konsekvenser av arbeid i sporet. Planene skal også gi mer robuste vendetider på togpendler, og stasjonsopphold som samsvarer med faktisk tidsbruk på stasjonene og som gir økt avgangspunktligheit. Tiltaket skal også sees i sammenheng med eventuelle justeringer i avsatt tid til stasjonsopphold i grunnrutemodellen i lys av kraftig økning i antall reisende i de siste ti årene (avsatt tid til stasjonsopphold for Nationaltheatret stasjon er særlig kritisk).	
Aktiviteter i 2026: Flytoget jobber aktivt med å unngå innstillinger på grunn av personellmangel. Videre har arbeider Flytoget med å sikre at sammenslåing av med Vy ikke skaper usikkerhet slik at medarbeidere forsvinner slik at togproduksjonen rammes. Det er iverksatt flere tiltak for sikre at sentrale ressurser beholdes selv om det skjer endringer i organiseringen. Dette i form av flere felles samlinger for informasjonsdeling og opplysningsarbeid, kulturarbeid i ulike grupper for å bevare samhold og eierskap samt flere sosiale arrangement som involverer de store personalgruppene.	
Forventet effekt: Tiltaket vil gi få innstillinger og forsinkelser på grunn av personellmangel.	

20	Vinterberedskap 2026
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	92
Beskrivelse: Vinteren 2025 ble det satt inn ekstra tiltak for å sikre god drift og mindre følgekonssekvenser ved stort snøfall. I 2026 vil Bane NOR fortsette tiltakene som ble iverksatt vinteren 2025 med forbedringer etter evaluering av tiltakene gjort vinteren 2025.	
Aktiviteter i 2026: 20A: Følge aksjonskortene etter forbedringene som er gjort etter vinteren 2024/2025. Det er opprettet nytt aksjonskort som sikrer opptopping av togtrafikken igjen på en god måte etter de mest krevende vinterdagene. 20B: Det er også gjort forberedelser til vinteren med eget Alnabru aksjonskort.	
Forventet effekt: 20A: Bedre avvikling av trafikken under og etter større vinterhendelser på Østlandet, da aksjonskortene legger bedre til rette for skalering av hendelsene, samt bedre forståelse av hvilke deler av jernbanenettet som må virke samtidig for å få opprettholdt togtrafikk. 20B: Sikrer at terminalen ikke stenger helt ned ved snøhendelser.	

21	Ras og flomsikring
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	92
Beskrivelse: Bane NORs arbeid med skred/ras- og flomsikring fortsetter. Bane NOR skifter ut stikkrenner til større dimensjonering samt skredsikring på flere flom- og rasutsatte banestrekninger. Alle nye anlegg bygges også for å tåle 200-års flommer med klimapåslag.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR gjennomfører ras og skredtiltak, se produksjonsplanen. Bane NOR gjennomfører fornyelse på dreosanlegg, se produksjonsplanen.	
Forventet effekt: Redusert sannsynlighet for hendelser som gjør jernbanen utilgjengelig over lengre tid pga. flom og skred/ras på banene med tiltak.	

22	Sanering av planoverganger
Ansvarlig	Bane NOR
Årsakskoder	93
Beskrivelse: Bane NORs arbeid med sanering av planoverganger og informasjon til nærmiljø mv. fortsetter, samt overvåking av siktlinjer/hastighetsbegrensninger. Fra 2024 utgikk tiltaket fra tiltaksplan driftsstabilitet siden plan for sanering av planoverganger er etablert, og alt arbeid inngår som en linjeoppgave i Bane NOR. På enkelte planoverganger er det også saktekjøringer knyttet til usikrede planovergangene, som da vil reduseres ved å legge ned planovergangen.	
Aktiviteter i 2026: Fortsette med å fjerne risiko ved planovergangene. Tiltak planlegges og pågår på enkeltplanoverganger.	
Forventet effekt: Det blir redusert sannsynlighet for hendelser på planovergang. (redusert sannsynlighet for påkjørsler).	

5 Beskrivelse av tiltak for kundeopplevelse ved avvik

1	Kontinuerlig forbedring av kundeinformasjon og kundeopplevelse
Ansvarlig	Bane NOR og togoperatørene
Beskrivelse: Formålet med tiltaket <i>kontinuerlig forbedring av kundeinformasjon og kundeopplevelse</i> er å øke tilfredsheten med kundeinformasjonen i normal- og avvikssituasjoner og skape større forutsigbarhet for de reisende.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR 1A: Etablere tavler i Asker, Lillestrøm og Ski. Utrede mulighet for å etablere tavle i Drammen. 1B: Etablere anvisere, monitorer og høyttalere på 10–15 stasjoner som ikke har det i dag. 1C: Videreutvikle og automatisere busskoordinerings- og buss for tog-funksjonene i M3LD med bl.a. automatisk tildeling av holdeplasser i Trelastgata og Lensmannslia, mulighet for clustervisning på alle stasjoner og deling av informasjon om tildelt plattform med togselskapene. 1D: Rulle ut sektormerking på ytterligere 20–25 stasjoner. 1E: Implementere den nye standarden for avviksmeldinger hos både Bane NOR og togselskapene, og dele felles avviksmelding på nytt format som er ønsket av togselskapene. 1F: Dele trafikkdata på et format som tilfredsstiller kravene i TSI-TAF/TAP (europeisk standard for deling av trafikkdata for gods- og persontog). Vy 1G: Bedre informasjon om alternativ transport • Sanntid på oppstått buss for tog: Vi jobber med å få på plass sanntid på oppstått buss for tog, slik at kundene får oppdaterte tider ved forsinkelser og mulighet til å se i kart hvor på ruta bussene er. Dette arbeidet strekker seg inn i 2026. I tillegg jobber vi videre med andre tiltak for å gi mer presis informasjon om kjøretider og overganger mellom tog og buss for tog. • Prosess- og systemforbedringer: Det pågår et arbeid med forbedring av prosessen for bestilling av alternativ transport, samt mål om å erstatte dagens system for tiltakshåndtering, som fortsetter utover 2026. Dette vil også bidra til bedre kundeinformasjon om alternativ transport under oppståtte avvik. 1H: Bedre distribusjon av og innhold i meldinger • Forvaltning og kontinuerlig forbedring: Dette tiltaksområdet har de siste to årene fått et betydelig løft gjennom nye verktøy for distribusjon, forvaltning av innhold og flere meldingstyper som dekker ulike informasjonsbehov. Både innhold i meldinger til kunde samt hvor og hvordan de distribueres har blitt revidert. Tiltaksområdet er derfor over i kontinuerlig forbedring og forvaltning. 1I: Bedre og enhetlig informasjon ombord • Sanntid på dagens tog (Flirt): På dagens tog, type 74 og 75, har vi jobbet med en løsning for å kunne vise oppdaterte tider i stedet for plantider på skjermene ved forsinkelse. Løsningen er avhengig av en software-oppdatering på togene før vi får verifisert at løsningen er klar og virker. Software-oppdateringen er ventet å skje Q1	

2026. Vi håper derfor å kunne ha implementert sanntid på skjermene om bord i løpet av Q2 2026.

- Oppgradering av dagens tog (Flirt): Samarbeide med Norske tog om modifikasjon/midlvsoppgradering av type 74 og 75 (Flirt), for å få et nytt og bedre informasjonssystem og skjermer om bord.
- Nye lokal- og regiontog (N05 og M06): Videre samarbeid med Norske tog for å sikre god kundeinformasjon på de nye togene.

Go-Ahead

1J: GA fortsetter å vedlikeholde, videreutvikle og forbedre kundeinformasjon ved avvik (se spesielt punkt 4A og 4B)

Flytoget

Flytoget vil i 2026 i all hovedsak bruke ressursene på å kvalitetssikre og forsterke allerede eksisterende gode kundeløsninger for å sikre målet om 96 % kundetilfredhet også i 2026. Dette gjelder også for alle grenseflatene mot leverandører og samarbeidspartnere, Bane NOR spesielt.

1K: Intern avviksopplæring, inklusiv e-læring

1L: Ta i bruk nye rekvisisjoner ved bruk av taxi som alternativ

1M: Nye betalingsterminaler til bruk ved alternativ transport

SJ

1N: Har implementert nye verktøy for OPS for raskere og lik informasjon internt og til samarbeidspartnere (f.eks Bane Nor, Entur og Nobina). Verktøyet er i tidlig fase med tilpasninger og opplæring og forventes å gi effekter i 2026. SJ har også styrket egen kommunikasjonsavdeling som i større grad benytter lokale medier for å oppdatere kunder ved avvik (eks info på NRK Trøndelag sin morgensending om avvik på Trønderbanen).

Forventet effekt:

Bane NOR

1A: Opprettholde den høye kundetilfredsheten med informasjon på skjermene på stasjonen.

1B: Økt kundetilfredshet med informasjon på stasjonen på stasjoner som i dag ikke har skjerm og/eller høyttaler.

1C: Enklere å informere raskt ved oppståtte avvik. I tillegg gir det mulighet for å gi mer detaljert kundeinformasjon per stasjon og bidrar til lik informasjon om bussplattform hos Bane NOR og togselskapene.

1D: Enklere reisehverdag og raskere ombordstigning, noe som er med på å bidra til økt punktlighet.

1E: Vi legger til rette for at informasjonen i avvik blir mer lik i alle kanaler.

1F: Høyere kvalitet på trafikkdata som leveres til togselskapene ved at vi leverer på et standardisert format som togselskapene og RNE har kjennskap til. For togselskap med grenseoverskridende trafikk vil det også bli enklere å koble sammen trafikkdata med data fra Sverige, ettersom formatene er like i begge land.

Vy

1G og 1H:

- a) Kundene skal oppleve at de kan ta gode valg når avvik oppstår;
 - At de får relevant informasjon tidlig nok, med nok innhold, til å ta gode valg på reisen videre.
 - Raskere informasjon om hvilke alternativer som er gjeldene videre slik at opplevelsen på lang ventetid går ned.

• Relevant informasjon om ny reiserute, reisetid og ankomsttid.
b) Skal måles i KTU ved «Informasjon ved avvik».
1I:
a) Sikre enhetlig informasjon i alle relevante kanaler. Riktig informasjon om forsinkelser om bord i toget gir kunder en tryggere og mer forutsigbar reise. Spesielt gjelder dette kundegrupper som i mindre grad benytter apper for å holde seg oppdatert.
b) Skal måles i KTU ved «Informasjon på toget».
Go-Ahead
1J: Bedre kundeopplevelse ved avvik
Flytoget
1K: Sikre ressurser til håndtering av oppståtte avvik, på Oslo S spesielt.
1L: Forenkle fakturarutiner for både Flytoget og taxinæringen, og skape større forutsigbarhet for en god kundeopplevelse.
1M: Innføres for å sikre inntjening og mer friksjonsfri kundeopplevelse ved bruk av alternativ transport.
SJ
1N: Bedre kundeinformasjon og forbedret kundetilfredshet ved avvik

2	Reiseinformasjonsflyt
Ansvarlig	Bane NOR og togoperatørene
Beskrivelse: Reiseinformasjonsprogrammet innebærer å implementere en dataflyt for sanntidsinformasjon, som er en grunnmur for å skape gode kundeopplevelser og muliggjør bedre digital informasjon ved avvik.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR Ingen planlagte aktiviteter i 2026 p.t. da Bane NOR har levert i henhold til målbildet.	
Vy 2A: Bedre rute og salgsdata • Leverer sanntidsstrømmen SIRI ET til Entur: SIRI ET er sanntidsstrømmen som gir informasjon om oppståtte forsinkelser, innstillinger, omkjøringer og lignende. Tidligere gikk denne datastrømmen direkte fra Bane NOR til Entur og ut i kundekanalene, nå leverer Vy denne til Entur. Dette er i henhold til målbildet for reiseinformasjonsflyt i sektoren, der sanntidsstrømmen skal gå via togoperatørene til Entur før informasjonen går ut i kundekanalene. Dette gir oss som operatør mulighet til å legge til og korrigere informasjonen i denne strømmen før informasjonen presenteres i kundekanalene. Vi er i gang med å gjøre tiltak i denne datastrømmen, som vil kunne rette feil vi opplever i dag samt forbedre informasjonen i digitale kundekanaler, spesielt reisesøk, under oppståtte avvik. Arbeidet vil fortsette frem mot jul og ut i 2026.	
Go-Ahead	

2B: Go-Ahead har implementert dataflyter og vil ikke gjøre nye tiltak gjennom 2026 annet enn å vedlikeholde kvalitet og gjøre eventuelle forbedringer som skulle dukke opp.

SJ

2C: Forbedre kvaliteten på Siri-strømmer for bedre dataflyt (i samarbeid med Bane Nor og Entur)

Flytoget

2D: Tiltak for kunde og avviksinformasjon Flytoget planlegger for å implementere og sette i produksjon i 2026

- SIRI-ET taxi: Flytoget stort sett ferdig med implementering i sitt driftsverktøy, og avventer at Entur er klar til å motta data. Forventer å gå i produksjon tidlig 2026.
- SIRI-ET buss: Hard interchange, knytter bussoperatørs avviksbusser opp mot toget de skal erstatte.
- SIRI-VM tog: Leverer «GPS» posisjon til kjøretøy Type 71 også når toget er i tunell.
- SIRI-SX Felles avviksmelding: Implementere logikk i Flytogets driftsverktøy til å bruke maskinlesbare avviksmeldinger fra nytt Bane Nor api.
- Data kvalitet i *SIRI strømmene*: *Det foregår en kontinuerlig forbedring av datakvalitet i SIRI strømmene.*

Forventet effekt:

Vy

2A:

- a) Kundene skal oppleve at de kan ta gode valg når avvik oppstår:
 - At de får mer berikende og relevant informasjon tidlig nok til å ta gode valg på reisen videre.
 - Relevant informasjon om ny reiserute, reisetid og ankomsttid.
- b) Måles i KTU ved «Informasjon ved avvik».

2B: Bedre kundeinformasjon og forbedret kundetilfredshet

2C: Bedre kundeinformasjon og forbedret kundetilfredshet

2D: Etter implementering av SIRI-ET taxi vil Flytoget detaljerte reiseforslag som i dag blir vist i Flytogets egne kanaler også bli vist i Entur reiseplanlegger og, andre kanaler som benytter seg av Entur sitt reisesøk api.

Når SIRI-ET buss er implementert hos Entur og i Flytogets driftsverktøy vil reiseforslagene ved oppståtte og planlagte driftsavvik vises likt i Flytogets og Entur reiseplanleggere.

Med SIRI-VM vil det være mulig for kunder å se tog som kjøres med type 71 også når toget er i tunell. Flytogets avganger er i tunell snaue halvparten av ordinær kjørestrekning.

SIRI-SX sikrer lik avviksinformasjon til kunder i alle kanaler (one source of truth), men med mulighet for hver enkelt operatør å tilpasse meldingen til sitt behov.

3	Fysisk tilrettelegging av alternativ transport
Ansvarlig	Bane NOR
Beskrivelse: Etablering og oppgradering av faste holdeplasser, oppstillingsplasser og fysisk infrastruktur for alternativ transport ved prioriterte stasjoner. Formålet er å sikre god logistikk, økt	

forutsigbarhet for reisende, mer effektiv håndtering av avvik og enhetlige standarder på tvers av regionene. Arbeidet viderefører pågående prosjekter og starter nye tiltak på de mest trafikkerte stasjonene.

Endringer i 2026/2027:

I takt med utbygging av Grønlikaia/Sørenga må vi gradvis flytte buss for tog- regulering fra Grønli til Grorud. Dette krever ingen ytterligere tilrettelegging utover skilting, men vil kreve re-planlegging av togselskapenes buss for tog traseer/skift. Reguleringsarealet som er opparbeidet på Grorud skal dekke både Oslo S, Hovedbanen/Gardermobanen og Lillestrøm stasjon.

Aktiviteter i 2026:

3A: Oslo S: Planlegging og prosjektering av ny permanent løsning for alternativ transport i Trelastgata etter bortfall av Tollboden. Omfatter utvidelse av veibanen, opparbeidelse av busslomme med ny oppmerking, skilting og forbedret tilkomst fra stasjonsområdet. Planlegging av ytterligere kapasitet i enden av Trelastgata (gamle prosjektrigg Follobanen) kan også få oppstart i 2026 avhengig av reguleringsplan.

3B: Lillestrøm: Planlegging, prosjektering og mulig oppstart for etablering av nytt areal for alternativ transport. Opparbeidelse av permanente holdeplasser med strøm og belysning. Fremdrift er avhengig av arbeid med reguleringsplan for ny bussterminal og helsehus.

3C: Drammen: Planlegging av varig løsning for alternativ transport ved Strømsø torg etter avslutning av UDK-prosjektet. Omfatter tilkomstforbedringer og fast skilting.

3E: Jessheim: Prosjektering av nytt område for alternativ transport med bedre trafikkavvikling og økt kapasitet.

3F: Skøyen: Ferdigstille mindre oppgraderinger ved holdeplass for alternativ transport inkludert kantstein, fortau og oppmerking, i koordinasjon med lokale gatearbeider.

Forventet effekt:

3A: Mer effektiv gjennomføring av alternativ transport og forbedret logistikk og trafikkflyt rundt Oslo S ved avvik.

3B: Bidra til økt kundetilfredshet med avvikshåndtering i Lillestrøm, enklere og tydeligere veifinning og mer effektiv gjennomføring av busslogistikken.

3C: Bidra til økt kundetilfredshet med avvikshåndtering i Drammen, redusere behovet for midlertidig skilting og manuelle tiltak, og forbedre både trafikkflyten og busskapasiteten.

3E: Bidra til økt tilfredshet med både avvikshåndtering og med stasjonen generelt og redusere behovet for midlertidig skilting og manuelle tiltak.

3F: Mer effektiv gjennomføring av alternativ transport og redusert behov for midlertidig skilting og manuelle tiltak.

4	Forbedring buss-for-tog-tilbudet
Ansvarlig	Togoperatørene
Beskrivelse: Togoperatørene jobber kontinuerlig for å forbedre buss for tog-tilbudet med ulike aktiviteter. Målet er å gi kundene en forutsigbar alternativ reise.	
Aktiviteter i 2026: Vy	

4A: Nye og forbedrede bussavtaler

- Har gitt en ønsket effekt på flere busser tilgjengelig for kundene, men ikke ønsket effekt på raskere responstid. Så langt ser vi en forbedring på oppmøtetiden på 3-4 min tidligere enn forrige kontrakt. Tettere dialog og oppfølging er et kontinuerlig arbeid som fortsetter.

4B: Nytt taxi-konsept

- Digitalisering av taxirekvisjoner og nye taxiavtaler vil tas i bruk fra sommeren 2026

4C: Forbedring av tiltakskort

- Både innføring av reviderte tiltak og endringer i forvaltningsprosessen for å kunne jobbe med hyppigere kontinuerlig forbedring av tiltak; dimensjonering av pendelbusser, kundeveiledere og bruk av taxi som alternativ til busser.

Go-Ahead

4D: Innføring av 1:1 avviksinformasjon gjennom «Min reise»

4E: Innføre funksjon i min reise/trafikk som gir kunder med periodebillett mulighet til å markere hvilke tog de tar slik at de også blir med i passasjeroversikten/får varslings dersom det blir buss for tog.

4F: Generelt vedlikehold av sanntidsinformasjon og kartvisning ved buss for tog.

Flytoget

Flytoget planlegger ingen nye tiltak i 2026. Eksisterende buss for tog tilbud oppleves solid og riktig dimensjonert. Viderefører kontinuerlig forbedringsarbeid.

SJ

4G: Buss for tog ved oppståtte avvik legges inn i reiseplanlegger (Entur) og vil gi kunder bedre oversikt over erstatningstrafikk. SJ vil også styrke samarbeidet med Atb for planlagte avvik på Trønderbanen for å sikre tilstrekkelig busskapasitet under de store bruddene fremover.

Forventet effekt:

Vy

4A, B og C:

- Kundene skal oppleve at organisering og ventetid på alternativ transport går ned, og at det skjer noe raskt fra avviket oppstår til alternativ transport er på plass.
- Kundene skal oppleve at tiltakene i sin helhet er godt organisert, (som f.eks. at det er enkelt å finne ut av hvor bussen går fra og finne riktig buss), og at det bidrar til en forutsigbar, enkel, trygg og smidig håndtering av avviket.
- Kan måles i KTU «Samlet tilfredshet».

Go-Ahead

4D: Bedre kundeopplevelse ved avvik (KTU)

4E: Bedre kundeopplevelse for kunder med periodebilletter ved avvik på Sørlandsbanen (KTU)

4F: Bedre kundeopplevelse ved avvik (KTU)

SJ

4G: Forbedret kundetilfredshet ved oppståtte og planlagte avvik.

5	Kundeinformasjonsprogram
Ansvarlig	Bane NOR
Beskrivelse: Sikre riktig, lik, rask og nyttig informasjon ved avvik for de reisende på tvers av kanaler. I 2025 har DSL-prosjektet (siste del av Kundeinformasjonsprogrammet) levert nye digitale løsninger for hendelseshåndtering og for innstilling av tog i driftsdøgn. I 2026 vil DSL-prosjektet digitalisere aksjonskort for alternative planer til bruk i avvikssituasjoner. Dette omfatter: digital løsning for å lage og evaluere aksjonskort, støtte til valg av aksjonskort, tilpasning av valgt aksjonskort til den faktiske trafikksituasjonen, digital formidling av aksjonskort til togselskapene og automatisk innstilling av tog iht. stegene i aksjonskortet.	
Aktiviteter i 2026: 5A: Digital lagring og distribusjon av aksjonskort. 5B: Etablere brukergrensesnitt og arbeidsflyt for å redigere, evaluere og velge aksjonskort. 5C: Aksjonskort tilpasset trafikksituasjonen inkludert automatisk innstilling av tog.	
Forventet effekt: 5A: Bidra til økt forutsigbarhet for de reisende ved avvik. 5B: Tidligere informasjon i og enklere håndtering av avvikssituasjoner med aksjonskort. 5C: Forenklet håndtering av avvikssituasjoner med aksjonskort for vaktleder.	

6	Bedre kundeopplevelsen ved avvik for godstransporten
Ansvarlig	Bane NOR og godsoperatør
Beskrivelse: Formålet med tiltaket er å bedre kundeopplevelsen i avvik for godstransporten gjennom bl.a.: • å øke tillitten til håndtering av godstransport ved normaldrift, planlagte arbeider/sporbrudd og oppståtte driftsbrudd • å bedre informasjonsflyten om avvik og prognoser samt gi riktig, lik, rask og nyttig informasjon om transporter for sluttbrukerne • bedre arbeidsprosesser gjennom nye og forbedrede verktøy Effekten av tiltakene vil bidra til å styrke dagens godshåndtering og muliggjøre sluttbrukerens (vareeier), transportørens og sjåførenes evne til å ta effektive valg for sine transporter i avvikssituasjoner.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR 6A: Videreføre arbeidet med å gjennomgå Bane NORs aksjonskort som benyttes ved avvik, med mål om å tydeliggjøre hvordan gods ivaretas i ulike tilfeller – inkludert trafikk på terminal. 6B: Videreføre arbeidet med kvalitet i operative avvik (KOA), med tilpasning til godsbransjens behov, kontekst og eksisterende møtarena. 6C: Videreføre og forbedre dagens månedlige punktlighetsmøte, møte med godsselskapene og Bane NORs togledelse og lokal togstyring med økt fokus på kombinert trafikk. Møtet utvides til å ha større oppmerksomhet på alle norske terminaler for kombinert trafikk.	

6D: Igangsette faste møter for oppfølging av kvalitet og punktlighet for godstrafikken knyttet til transport av tømmer, flis og andre industriprodukter som opererer på tømmerterminaler og på sidespor direkte knyttet til industri.

6E: Etablere samarbeid med Trafikverket i Sverige for å sikre at banearbeid i de to landene er fullt synkronisert på tvers av grensene.

6F: Videre arbeid med prognostisering av ankomst for forsinkede godstog gjennom data som allerede benyttes til oppfølging av persontog.

6G: Fortsette arbeidet med å identifisere tiltak for å løse smertepunkt knyttet til kundeopplevelse i avvik for godstrafikken.

CargoNet

6H: I forhold til planlagte brudd er det utarbeidet KPI for klar tidtabell minimum 4 uker før avgang. Denne skal sikre forutsigbarhet i planlegging for kunden. I tillegg gjennomgås særlige avvik i egne operative kundemøter. Ved oppståtte avvik benyttes kundeinformasjonsportal som verktøy for varsling og oppdateringer for tog som er underveis.

6I: Sikre korrekt informasjon i kundeinformasjonsportal. Portalen gjør det også mulig for kunder å sikre informasjonsflyt til sjåfører for togfremføringen. Det jobbes fortløpende for å sikre bedre informasjon om når tog blir stilt til lossing på terminal. Noe som i dag løses gjennom manuelt oppdaterte og delte dokumenter.

6J: Det er igangsatt flere aktiviteter for å redusere punktlighetsavvikene knyttet til for sen avgang fra terminal, på grunn av lokomotiver som kommer for sent til stamme. Det er derfor over tid samlet data med mål om å redusere denne feilårsaken, som igjen fører til forsinket avgang, med følgekonsjens for forsinket ankomst/leveringstid. Dette benyttes som grunnlag for forbedringstiltak og oppfølging. Videre er det igangsatt et arbeid med støttesystem som gjør mindre endringer før togavgang enklere. Dette reduserer blant annet administrativ tidsbruk i forbindelse med togavgang.

Forventet effekt:

Bane NOR

6A: Godstrafikken blir mer hensyntatt og det gir godstogselskapene større forutsigbarhet ved avvikshåndtering gjennom bruk av forhåndsdefinerte alternative planer.

6B: Styrker kommunikasjonen mellom flere avdelinger i Bane NOR og godsselskapene, noe som bidrar til bedre forståelse av hverandres situasjon og vil gi positiv effekt for godsselskapene i håndteringen av fremtidige operative avvik.

6C: Styrker kommunikasjonen mellom godsselskapene, både seg imellom og med Bane NOR og vil føre til kontinuerlig forbedring i trafikkavviklingen.

6D: Økt oppmerksomhet på presisjon hos togselskaper som kjører trafikk innenfor segmentet tømmer, flis og industri vil bidra til bedre punktlighet og høyere kvalitet. Mye av denne trafikken er grensekryssende, og har i dag lavere punktligheten enn gjennomsnittet.

6E: Sikrer at godstog har et fungerende fremføringsalternativ i perioder med planlagte arbeider på sin ordinære togrute. Bidrar også til å løse opp mulige informasjons- og datafeil som kan oppstå på begge sider av grensen.

6F: Sikre at vareeiere får bedre tilgang til status om gods som er underveis.

6G: Riktig tiltak for å forbedre kundetilfredsheten.

7	Beredskapsbusser
Ansvarlig	Vy
Beskrivelse:	
Tiltaket skal de de reisende et tilbud om buss for tog raskere enn det som er mulig med dagens avtaler	

Aktiviteter i 2026:**7A: Beredskapsbusser**

- Vy investerer i beredskapsbusser. Fra juni 2026 vil vi ha inngått nye avtaler som sikrer 5 faste beredskapsbusser som vil kunne være på Oslo S innen 30 min i rushtid morgen og ettermiddag.

Forventet effekt:**7A:**

- Kundene skal oppleve at ventetid på alternativ transport går ned, og at det skjer noe raskt fra avviket oppstår til alternativ transport er på plass ved Oslo S og nærliggende stasjoner.
- Kundene skal oppleve at tiltaket er godt organisert og respondert, og at det gir en smidig håndtering av avviket.
- Kan måles i KTU «Samlet tilfredshet» og «Håndtering av forsinkelsen».

8	Kundeveiledere og annet personell for å møte de reisende
Ansvarlig	Bane NOR og Vy
Beskrivelse: Ved planlagte avvik vurderer togoperatørene behovet for kundeveiledere og på stasjoner med flere togoperatører er det godt samarbeid mellom aktørene. Ved uforutsette avvik gjør også togoperatørene en vurdering av behov og tilgjengelig personell. På Oslo S og andre nærliggende store stasjoner, er det et behov for raskere utrykning av kundeveiledere og annet personell for å sikre god informasjon og håndtering av avviket.	
Aktiviteter i 2026: Bane NOR 8A: BN skal gjennomføre en pilot på Oslo S og Drammen stasjon med personell som er tilknyttet koordineringssentret, stasjonsverter. Vy 8B: Vy investerer og har ansatt koordineringsressurser og faste kundeveiledere på Oslo S. Koordineringsressursene som skal gå på skift gjennom driftsdøgnet, starter fra januar 2026. Fra april 2026 skal de faste kundeveilederne være på plass. Disse skal dekke store deler av driftsdøgnet også i helger, i tillegg styrker vi med ekstra bemanning i rushtid morgen og ettermiddag.	
Forventet effekt: Bane NOR 8A: De reisende opplever bedre organisering av uforutsette avvik, Jdir vurderer å legge inn nye spørsmål i årshjulet på KTU for å følge utviklingen gjennom pilotåret. Vy 8B: • Kundene skal oppleve at det er kvalifisert personell til stede på Oslo S og nærliggende stasjoner raskt etter at et uforutsett avvik har oppstått.	

- Koordineringsressursene skal bidra til at Vy benytter tilgjengelige ressurser på en hensiktsmessig måte, ha god informasjonsflyt mellom DROPS og de som er i drift på stasjonen. Bidra til at besluttede tiltak blir gjennomført på tiltenkt måte.
- Kundene skal oppleve at tiltaket er godt organisert og respondert, og at vi får en effektiv og smidig omstigning til alternativ transport, og at det bidrar til en forutsigbar, enkel, trygg og smidig håndtering av avviket.
- Kan måles i KTU «Samlet tilfredshet», «Håndtering av forsinkelsen», «Godt skiltet og lett å finne frem til alternativ transport», «Alt i alt tilfredshet med informasjon om avviket».

9	Tilgjengelighet for buss for tog
Ansvarlig	Jernbanedirektoratet og Bane NOR
Beskrivelse:	
Øke fremkommeligheten for buss for tog-bussene ved store stasjoner som ligger utfordrende i forhold til øvrig trafikk, for å gi et mer effektivt, kundevennlig og forutsigbart buss for tog-tilbud.	
Aktiviteter i 2026:	
9A: Dialog og samarbeid med Statens Vegvesen om tiltak og beredskapsløsninger for Dronning Eufemias gate ved operative hendelser i togtrafikken. 9B: Dialog og samarbeid med politiet og Bymiljøetaten om tiltak og løsninger for trafikkflyt i området ved Oslo S ved operative hendelser i togtrafikken 9C: se også aktiviteter under 3A og 3C	
Forventet effekt:	
9A: Bedre fremkommelighet og enklere utkjøring fra Trelastgata og bedre flyt i Dronning Eufemias gate. 9B: Bedre fremkommelighet og trafikkflyt i Trelastgata og trafikktorget samt ved Dronning Eufemias gate. 9C: Se også effekter under 3A og 3C.	