



Fokusområden och mål 2025–2027

Bolagets verksamhetsplanering utgår ifrån fyra områden: Robust trafik, Marknad och resenärsomhändertagande, Kommunikation och varumärke, Strategi och affär.

Verksamhetsplanen syftar till att tydliggöra hur vi tillsammans ska arbeta för att nå våra mål, utföra vårt uppdrag och närma oss vår långsiktiga vision. Planen följs upp och justeras årligen. Våra fokusområden har mer konkreta åtgärder för att nå den långsiktiga visionen och erbjuda våra resenärer robust trafik och ett bra resenärsomhändertagande.

Robust trafik

Med robusthet i trafiken avser Norrtåg förmågan att undvika att den utsätts för olika påfrestningar. Det avser även förmågan att minimera konsekvenser av störningar som inträffar, såväl för trafiken, som för resenärerna.

Vi ska arbeta för att förbättra den faktiska och upplevda punktligheten för att få fler att resa kollektivt. Att samordna tågens avgångar och ankomster i noder så att de underlättar byten och håller väntetiderna korta är en stor del i att skapa en helhet i trafiksystemet, och därmed öka tågets attraktion.

En effektiv förvaltning av fordon och säkerställande att fordonsunderhåll utförs på ett sådant sätt att de uppnår en låg kostnad och hög tillgänglighet för trafik, över sin livslängd är en förutsättning för robust trafik. Bolaget ska även arbeta med att säkerställa funktionalitet på vagnverkstad och göra erforderliga anpassningar för att optimera underhållet.

Fokus 2025–2027

- Optimera underhållet på X62 Coradia, som Transitio ansvarar för
- Tillsammans med Transitio och trafikföretag bevaka reservdelsförsörjning med stort fokus på obsolet material
- Bevaka övertagandet för tillkommande fordon från Västtrafik
- Utveckla digitala lösningar för uppföljning av trafikavtal och fordonsunderhåll
- Skapa rätt förutsättningar för att följa upp undervägspunktligghet på viktiga stråk
- Utredda gränsöverskridande trafik i Haparanda och Storlien med Trafikverket och deras motsvarighet i Norge och Finland
- Utveckla samverkan med Trafikverket och identifiera behoven av spårkapacitet och trimningsåtgärder i enlighet med den långsiktiga visionen



Marknad och resenärsomhändertagande

Med bästa möjliga resenärsomhändertagande ska Norrtåg säkerställa en smidig resa före, under och efter, så att resenären är nöjd och fortsätter att välja tåget.

I det nya trafikavtalet med VR Sverige, ska Norrtåg ansvara för marknad, försäljning och biljetthantering. Under 2025 kommer fokus vara att utveckla marknadsavdelning, rekrytera medarbetare och anskaffa ett biljettsystem. Norrtåg ska också utveckla applikationer och digitala plattformar med bra tillgänglighet och användarupplevelse före, under och efter resan. Målsättningen är att öka antalet resenärer och intäkter genom att utveckla målgruppsanpassade produkter, erbjudanden, kommunikation och främja tågresa som ett tryggt alternativ där du "får" tid när du tar tåget.

Tillsammans med trafikföretaget ska bolaget följa upp resenärens upplevelse av komfort, säkerhet och kundservice ombord på tåget. Genom att ha återkommande dialoger med resenären i pendlarforum och resandeundersökningar skapas möjlighet till förbättringsarbete. Att fördela resandet över dagen på vardagar är en viktig faktor för att begränsa kostnadsutvecklingen. Genom att erbjuda differentierade priser och skapa en jämn beläggning över dagen, kan trafiken utnyttjas mer effektivt

Fokus 2025–2027

- Skapa förutsättningar för att enkelt sälja och paketera vårt biljettutbud
- Utveckla digitala plattformar för försäljning och trafikinformation
- Utveckla digital uppföljning på resande, resandemönster och biljettintäkter samt uppföljning av Trafikavtalet.
- Tillsammans med trafikföretag följa upp trafikinformation och framförallt rätt information i stört läge, genom enkel och tydlig information, i tid.
- Utveckla och förtydliga prispolicy
- Följa upp ej resenärsomhändertagna inställda avgångar för att arbeta mot målet noll sådana avgångar
- Utarbeta en marknadsplan som syftar till att identifiera målgrupper på olika sträckor, förstå målgruppens behov, beteenden och preferenser och identifiera de kanaler och budskap som passar bäst för respektive målgrupp



Varumärke och kommunikation

Vår kommunikation är avgörande för att stärka förtroendet för tåget, utmana gamla föreställningar och befästa Norrtåg som det självklara valet i regionen. Ett hållbart transportsystem är en förutsättning för tillväxt, välfärd och ett Norrland där människor kan bo, leva och verka.

Norrtåg AB har det yttersta ansvaret för varumärket Norrtåg och leder arbetet med att utveckla och stärka dess position i regionen. En av de största utmaningarna är att få känner till eller har en relation till Norrtåg. Därför behöver vi både öka kännedomen och skapa en starkare koppling mellan Norrtåg och invånarna i Norrtågland. Det görs bäst i samverkan med andra aktörer, där vi tillsammans kan visa på tågets betydelse för regionens tillväxt och tillgänglighet.

Vår största konkurrent är bilismen, som dominerar resandet i norr. För att öka tågets attraktivitet och konkurrenskraft fokuserar vi på att lyfta Norrtågs unika erbjudande: en bekväm och säker resa där restiden kan användas till arbete eller avkoppling, den lokala förankringen och det bästa utbudet för Norrtåglänningen. Genom att lyfta dessa fördelar stärker vi tåget som ett naturligt och relevant val för fler resenärer.

Attityden till tågresor behöver förändras och bilden av Norrtåg som en pålitlig och viktig

del av regionens infrastruktur stärkas. Det handlar både om att långsiktigt bygga varumärket och att vara tydlig gentemot resenärer och våra uppdragsgivare. Med en tydlig och strategisk kommunikation befäster vi Norrtåg som en självklar del av norra Sveriges framtid.

Fokus 2025–2027

- Utveckla varumärkesplattformen som inkluderar kärnvärden, språkbruk, grafisk profil och identifiera vilka kanaler som når olika målgrupper
- Förankring och utbildning av varumärkesplattformen inom Norrtågsfamiljen och trafikföretaget
- Starta en långsiktig påverkanskampanj – *Tåget går bra!*
- Berätta om Norrtågs resa mot vision 2040 och de steg vi tar för att nå dit
- Utveckla forum för olika intressenter och skapa engagemang runt Norrtågs roll i norra Sveriges utveckling, tex Norrtågsdagen



Strategi och affär

Bolaget ska sträva efter att arbeta smartare – vilket är en förutsättning för Norrtågs konkurrenskraft. Arbetet med fordonsanskaffning och depåutbyggnad fortsätter för att nå den långsiktiga visionen för tågtrafiken i Norrtågland.

Norrtågstrafiken bygger på regional och statlig vilja att skapa ett sammanhållet tågtrafiksystem i norra Sverige. Tågtrafik och infrastruktur involverar många parter och möjligheten att nå uppsatta mål och på sikt tågvisionen bygger på en förståelse för olika ansvarsområden och behovet av samverkan.

En stor och viktig del i tågvisionen har varit framtagandet av en fordonstrategi, som ska ligga till grund för hur bolaget ska hantera de kommande utmaningarna kring fordonsförsörjning. För att lyckas ta hand om en ökad fordonsflotta pågår parallellt en översyn av framtida depåbehov.

Många osäkerheter i omvärlden; inflation, ränteutveckling, brist på material och en otillräcklig järnvägsanläggning, har påverkat oss och bidragit till en ökad kostnadsnivå. Biljettintäkterna utgör en alltmer viktig del i finansieringen och ska i så stor utsträckning som möjligt kompensera de kommande kostnadsökningarna. För att det ska vara möjligt läggs stort fokus på att öka resandet och på så sätt nå de långsiktiga målen om en kostnadstäckningsgrad på 50 procent.

Fokus 2025–2027

- Planera och övervaka övertagande-processen under 2025
- Förstärka vår IT-säkerhet till följd av utbyggnad av digitala plattformar
- Säkra upp organisatorisk redundans
- Utveckla samverkan med trafikföretaget som syftar till att öka resandet och ha en kostnadseffektiv trafik
- Utveckla nyckeltal och prognosverktyg för biljettintäkter och resande
- Utveckla nyckeltal för att följa kostnadsutvecklingen
- Verka för en långsiktig medfinansiering för interregionalt resande och ny trafik hos Trafikverket
- Utveckla en hållbarhetsrapport
- Utveckla nyckeltal och mål för ökad energieffektivitet
- Fortsatt arbete med strategi runt fordonsanskaffning och depåutbyggnad enligt tågvisionen och de förutsättningar vi givit i avtal med trafikföretag



An aerial photograph of a long cable-stayed bridge spanning a wide river. The sun is low on the horizon, creating a golden glow and reflecting on the water. The bridge has multiple tall pylons and stays. A train is visible on the bridge. The surrounding landscape is a dense forest of evergreen trees. In the distance, there are rolling hills and some wind turbines on a ridge.

Mål

Målen för de kommande åren visar takten mot de övergripande målen i tågvisionen. Den ska visa att vi är på rätt väg vad gäller trafikqualiet, resande och resenärs-omhändertagandet samt vår förmåga att driva verksamheten kostnadseffektivt och hållbart med en ekonomi i balans och ett stort engagemang från våra medarbetare. Genom att arbeta målinriktat får vi indikatorer på att vi är på rätt väg.

Robust trafik

Trafikutveckling 2025–2027

	2024	2025	2026	2027
	Planerat utbud (tågkm) +0%	Planerat utbud (tågkm) +0%	Planerat utbud (tågkm) +1%	Planerat utbud (tågkm) +12%
Norrtåg totalt	6 086 037	6 073 804	6 125 077	6 845 877
Luleå-Kiruna	616 783	576 197	602 176	600 968
Luleå-Haparanda	420 754	425 072	429 240	723 626
Umeå-Luleå	662 515	658 720	669 280	669 301
Sundsvall-Umeå	2 428 709	2 393 479	2 408 007	2 836 828
Umeå-Hällnäs	469 681	484 997	494 181	494 291
Sundsvall-Storlien	1 487 595	1 535 339	1 522 193	1 520 863

Regularitet: Del av sträcka

	2024		2025		2026		2027	
	Regularitet exkl planerade reduceringar	Ej resenärs-omhändertagen inställd trafik	Regularitet exkl planerade reduceringar	Ej resenärs-omhändertagen inställd trafik	Regularitet exkl planerade reduceringar	Ej resenärs-omhändertagen inställd trafik	Regularitet exkl planerade reduceringar	Ej resenärs-omhändertagen inställd trafik
Norrtåg totalt	96%	0,07%	97%	0%	97%	0%	98%	0%
Luleå-Kiruna	97%	–	95%	–	95%	–	98%	–
Luleå-Haparanda	90%	–	90%	–	90%	–	95%	–
Umeå-Luleå	99%	–	98%	–	98%	–	99%	–
Sundsvall-Umeå	98%	–	98%	–	98%	–	98%	–
Umeå-Hällnäs	95%	–	96%	–	96%	–	96%	–
Sundsvall-Storlien	98%	–	98%	–	98%	–	98%	–

Fordonstillgänglighet

	Utfall 2024	2025	2026	2027
	Teknisk regularitet	Teknisk regularitet	Teknisk regularitet	Teknisk regularitet
X62	99%	99%	99%	99%
X52	96%	96%	96%	96%
X11	97%	97%	97%	97%

Robust trafik

Punktlighet utförd trafik

	Utfall 2024		2025	2026	2027
	Punktlighet RT+5	Punktlighet RT+15			
Norrtåg totalt	78%	90%	95%	95%	95%
Luleå-Kiruna	44%	71%	75%	75%	90%
Luleå-Haparanda	54%	83%	85%	85%	85%
Umeå-Luleå	57%	75%	75%	75%	85%
Sundsvall-Umeå	84%	93%	95%	95%	95%
Umeå-Hällnäs	88%	97%	98%	98%	98%
Sundsvall-Storlien	82%	93%	95%	95%	95%

Punktlighet pendlarrelationer

	Punktlighet RT+5	Punktlighet RT+15	Punktlighet RT+5	Punktlighet RT+5	Punktlighet RT+5
Umeå-Örnsköldsvik	89%	96%	95%	95%	95%
Umeå-Nordmaling	91%	96%	95%	95%	95%
Bräcke-Östersund	90%	96%	95%	95%	95%
Umeå-Vännäs	93%	98%	95%	95%	95%

Varumärke och kommunikation

Kännedom och intryck

	Utfall 2024	2025	2026	2027
Andel som känner till Norrtåg	92%	93%	94%	95%
Intrycket av Norrtåg	44%	46%	48%	50%

Marknad och resenärsomhändertagande

Resande och biljettintäkter

	Utfall 2024		Budget 2025		Budget 2026		Budget 2027	
	Antal resor	Biljettintäkter	Antal resor	Biljettintäkter	Antal resor	Biljettintäkter	Antal resor	Biljettintäkter
Norrtåg	1 532 770	191 059 867	1 620 503	204 173 014	1 697 633	224 006 044	1 788 641	245 020 163
Luleå-Kiruna	95 889	24 978 845	95 626	25 327 071	97 451	26 805 098	102 530	28 651 840
Luleå-Haparanda	22 853	3 077 344	23 848	2 962 637	24 566	3 188 030	32 159	4 302 232
Umeå-Luleå	105 873	26 568 941	111 248	27 488 430	116 247	29 797 834	125 924	33 410 337
Sundsvall-Umeå	703 494	85 709 066	753 028	94 183 725	792 543	103 799 157	834 955	113 365 381
Umeå-Hällnäs	167 192	4 948 292	174 082	5 254 849	180 657	5 971 607	187 767	6 431 670
Sundsvall-Storlien	437 469	45 777 379	462 671	48 956 302	486 169	54 444 318	505 306	58 858 703

NKI

	Utfall 2024	2025	2026	2027
Helhetsintryck	93	94	94	94
Information	Ska utvecklas	Ska utvecklas	Ska utvecklas	Ska utvecklas
Kundtjänst	Ingen data	Ska utvecklas	Ska utvecklas	Ska utvecklas

Strategi och affär

Trafikkostnad och KTG

	Utfall 2024	Budget 2025	Budget 2026	Budget 2027
Trafikkostnad per tågkm inkl index	94	98	101	94
Kostnadstäckningsgrad (biljettintäkter/trafikkostnad)	37%	37%	38%	40%



NORRTÅG