

Norrtåg AB – Protokoll styrelsesammanträde

Den 11 november 2022 kl. 15.00–16.30

Digitalt möte

§ 949–958

Närvarande

Stig-Lennart Karlsson	Region Västerbotten
Thommy Bäckström	Region Västerbotten
Anders Öberg	Kollektivtrafikmyndigheten Norrbotten
Birgitta Larsson	Region Norrbotten (ersättare)
Elvy Söderström	Kollektivtrafikmyndigheten Västernorrland
Jonny Lundin	Kollektivtrafikmyndigheten Västernorrland (deltog till kl. 16.10)
Per Wahlberg	Kollektivtrafikmyndigheten Västernorrland (ersättare)
Catarina Espmark	Region Jämtland Härjedalen
Johannes Andersson	Region Jämtland Härjedalen (ersättare)

Övriga närvarande men ej delaktiga i beslut

Annika Garpefjäll	Norrtåg AB
Maria Högländer	Norrtåg AB
Joakim Berg	Norrtåg AB
Linus Åkerlind	Norrtåg AB

Förhinder

Nils-Olov Lindfors	Kollektivtrafikmyndigheten Norrbotten
Richard Carstedt	Region Västerbotten (ersättare)
Anton Hammar	Region Jämtland Härjedalen

Umeå 2022 det datum som framgår av elektronisk underskrift

Ordförande Elvy Söderström

Sekreterare Maria Högländer

Justerare Catarina Espmark

Styrelsemöte Norrtåg AB 2022-11-11

§ 949 Mötet öppnade

Ordförande Elvy Söderström förklarar mötet öppet.

Mötet inleddes med att styrelsen träffade lekmannarevisorerna i Norrtåg AB samt Richard Norberg, revisionsdirektör Region Västerbotten. Frågor var utsända innan och ledning/styrelsen lämnade efterfrågad information om verksamheten.

§ 950 Val av protokolljusterare

Styrelsen beslutar att utse Catarina Espmark till justerare.

§ 951 Tjänstgörande ersättare

Tjänstgörande ersättare för Nils-Olov Lindfors är Birgitta Larsson, och för Anton Hammar är det Johannes Andersson

§ 952 Föregående mötesprotokoll

Protokollet läggs till handlingarna

§ 953 Vd rapporterar

Information om skrivelse från Trafikverket med anledning av nytt trafikavtal och finansiering för 2023

Med anledning av tilläggsavtalet med Vy Tåg under våren 2022 informerades Trafikverket, som medfinansierar av trafiken enligt gällande samverkansavtal, om de förhandlingar som pågick. I mars månad inkom Trafikverket med en skrivelse till Norrtåg där de önskade mer detaljerad information på vilket sätt operatörsavtalet skulle förändras och om trafikföretagarna förändring samt huruvida de var i enlighet med samverkansavtalet. Bolaget har i juni och september haft två möten där vi informerat och presenterat den ökade trafikföretagarna. Nu har Trafikverket återkommit till RKM och vill ha ett skriftligt svar på det brev som inkom i mars månad. RKM Västerbotten har fått i uppdrag att ombesörja ett förslag till gemensamt svar till Trafikverket.

Återrapportering av arbetet med långsiktig statlig medfinansiering

Arbetsgruppen, med representanter från regionerna i Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten, under ledning av Richard Carstedt har ännu inte fått till något möte med infrastrukturministern. Omtag ska ske när den nya regeringen är på plats.

Trafikförändringar

Region Västerbotten har fattat beslut avseende nedläggning av trafiken Lycksele–Hällnäs och förtätning av trafik Umeå–Vännäs–Vindeln samt givit Norrtåg i uppdrag att avyttra dieselfordon. Arbetet med att avyttra fordonet och justera tidtabellen från 2023 är pågående.

Återrapportering av arbetet med att ta fram en pris- och produktstrategi, bilaga 1 – förslag till beslut

Mot bakgrund av de förändringar som skett i tilläggsavtalet ansvarar bolaget numera för priser och produkter i Norrtågstrafiken. Då detta föranleder en förändring av bolagets verksamhet behöver bolaget en strategi för detta på både kort och lång sikt. På kort sikt utgår prissättningen från bolagets affärsidé och det tidigare upparbetade marknadsarbete som operatören ansvarat för fram till avtalsjusteringen. På lite

längre sikt behöver bolaget ta fram en ny pris- och produktstrategi och ska i samma utredning även inkludera frågor som biljettsystem och beslutsprocess. Utredningen bör vara klar att börja gälla senast i samband med nytt operatörsavtal, december 2025.

Återrapportering av preliminär tidsplan för kommande beslut kring upphandling/trafikbeställning/Tågstrategi/fordonsanskaffning

Vd återkommer löpande med information vid kommande styrelsemöten.

Styrelsen godkänner rapporteringen samt beslutar att bilaga 1, Principer för priser och produkter i Norrtågstrafiken, att gälla för innevarande trafikavtal. Bolaget ska till styrelsen i samband med beslut om budget lägga fram en marknadsplan med marknadsaktivitet för kommande verksamhetsår. Styrelsen beslutar även att en utredning för framtida pris- och produktstrategi att gälla from 2025-12-14 ska påbörjas.

Styrelsen uppdrar till vd att inleda förhandling med Vy Tåg med anledning av förändring av trafik T23.

§ 954 Styrdokument för verksamheten för åren 2022 och 2023, bilaga 2, 3, 4 och 5

Utifrån de synpunkter som inkom under strategidagarna i oktober från styrelsen har bolaget arbetat fram nya planer för åren 2022 och 2023 samt en ny omarbetad riskanalys.

Styrelsen godkänner och beslutar att fastställa verksamhetsplan, kommunikationsplan, internkontrollplan och riskanalys för 2022–2023.

§ 955 Trafik och infrastruktur

Joakim Berg

Trafikverket har under 2022 implementerat ett nytt planeringsverktyg för kapacitetstilldelning på järnvägen, dvs upprättandet av tidtabeller. Implementeringen har stött på ett flertal omfattande problem vilket lett till att tidtabellen för 2023 ännu inte är fullt ut fastställd. Detta leder till att biljetter släpps nära inpå avgång. Just nu har biljetterna för resande fram till den 26 februari släppts. Problemen väntas dock kvarstå under stora delar av 2023. Problemen får även effekt på tidtabellen där vi i T23 har stora problem med anslutningar mellan linjer, då vi fått förlängda gångtider och justerade tider som gör det svårt att hinna med byten vid våra noder. På grund av att Trafikverket ligger så långt efter i planeringen finns inte heller något utrymme att diskutera justeringar utan ett flertal av dessa måste vi acceptera, vilket i slutändan kan komma att leda till minskade intäkter eller minskad punktlighet.

Arbetet med T24 är inlett. Vi förväntar oss inte några större förändringar, förutom för trafiken till Vännäs och Vindeln. Där kommer vi att förändra upplägget och bygga ihop de två linjerna till en linje och på så sätt mer än tredubbla trafiken till Vindeln och skapa en ny resmöjlighet mellan Vännäs och Vindeln. I övrigt kommer trafiken anpassas för att i T25 matcha ny trafik till Norge och Finland.

Styrelsen godkänner rapporterna

§ 956 Ekonomi och avtalsuppföljning

Annika Garpefjäll

Tommy Bäckström och Jonny Lundin har lämnat mötet

Avtalsuppföljning

Annika Garpefjäll redogjorde för den uppföljning av trafikavtalet avseende inställd trafik, försenad avgångstid och ersättningstrafik för oplanerade inställda tåg med anledning av begränsningar av

infrastrukturen som operatören och Trafikverket saknar rådighet över, vid exempelvis olyckor och svåra väderförhållanden. Reglering av operatörsersättning för tiden juni–september är gjord.

Vidare presenterade bolagets tekniska chef hur uppföljning sker, utifrån tilläggsavtalet, om utförande av underhåll på och status över underhållsbalanser avseende ej utförda underhållsåtgärder. Det har skett en klar förbättring av underhållet under tiden juni–september och bolaget bedömer att operatören ligger på den nivå som avtalet stipulerar.

Åtterrapporering av kapitalplaceringar av överlikviditet

Bolaget har utifrån prognos 2022 gjort en bedömning av storleken på skuld till ägare vid årsskiftet. Dessa medel har under oktober placerat på ett konto i sex månader för att få en fördelaktig ränta. Enligt tidigare beslut ska bolaget inkomma med en likviditetsanalys efter årsskiftet med ambitionen att reglera skulden till ägarna. Västernorrland har inkommit med en begäran om att reglera skulden innan årsskiftet. Bolaget bedömer att vi avvaktar Trafikverkets besked om medfinansiering för 2023 och en likviditetsbudget i enlighet med tidigare beslut.

Styrelsen föreslås godkänna rapporterna och besluta om nivåer för reglering av skuld till ägare efter beslutat årsbokslut.

§ 957 Riskanalys

Bolaget har utarbetat en ny riskanalys med bedömningsgrunder utifrån de förutsättningar som finns i tilläggsavtal, verksamhetsplanen och gällande omvärldsbevakning. Styrelsen tog del av de riskbedömningar bolaget gjort och fastställde risknivåerna och effekterna enligt nedan.

Anders Öberg kommenterade vikten att styrelseledamöterna tar frågan om medfinansiering från Trafikverket till respektive region och håller frågan levande.

2022-11-11	Risk	Effekt
1. Utbud		
1.1 Trafikkvalitet	2	3
1.2 Större trafikala störningar	2	4
1.3 Olyckor och evakuering	1	5
1.4 Störningar kopplat till spårfordon	1	3
1.5 Störningar kopplat till depå och underhåll	2	3
2. Marknad och varumärke		
2.1 Marknad och ökat resande	1	2
2.2 Biljettdistribution	4	4
2.3 Varumärke	2	3
2.4 Dataintrång eller påverkan på IT-system	2	4
3. Styrning och finansiering		
3.1 Minskad statlig medfinansiering	4	4
3.2 Ägarnas finansiering	3	4
3.3 Stabiliteten hos operatören	2	3
3.4 Förändrade kostnader för infrastruktur	4	2
4. Organisation		
4.1 Organisation	2	3

§ 958 Övriga frågor

Nästa möte den 5 december i Umeå, inklusive besök på depån.

Ordförande avslutar mötet

Priser och produkter i Norrtågstrafiken 2022–2025



Priser och produkter i Norrtågstrafiken 2022–2025

Infrastruktur skapar strukturer som bidrar till att binda samman städer, orter, regioner och skapa goda förutsättningar för ett hållbart resande för både person- och godstransporter. För att kunna möta framtidens utmaningar och nå de globala och nationella klimat- och miljömålen måste kollektivtrafikens marknadsandel öka. Ett hållbart transportsystem mellan olika platser är en förutsättning för tillväxt och välfärd och till att skapa ett attraktivt Norrland att bo och verka i – Norrtågland.

Norrtågstrafikens priser och produkter följer bolagets affärsidé:

Norrtåg AB ska vara en viktig faktor för Norrlands regionala utveckling. Norrtåg ska, på affärsmässiga grunder, erbjuda samhällsekonomiskt effektiva, attraktiva och långsiktigt hållbara resmöjligheter för de som bor i, verkar i eller besöker regionen.

I det avtal som tecknats i juni 2022 övertar Norrtåg AB ansvaret för och beslut rörande priser- och produkter från operatören. Planer för det fortsatta arbetet att öka resandet tas fram i samråd med operatören och fastställs därefter av Norrtåg AB.

1. Syfte med prissättning och produktutbud

Prissättning och produkter verkar för följande:

1. Öka resandet
2. Fördela resandet jämnare mellan avgångar och över året
3. Öka biljettintäkterna
4. Under begränsade perioder stödja olika försök och projekt som syftar till att öka kollektivtrafikens marknadsandel

2. Målgrupp

2.1 DE SOM ÄNNU INTE ÅKER TÅG

Vi pratar till de som idag inte använder tåget i någon större utsträckning, men inte är negativt inställda. De upplever att de inte kan ta tåget, att de inte vet så mycket om tåget eller de som helt enkelt inte har någon åsikt. Denna grupp ska testa på tåget.

2.2 RESENÄRER

Våra befintliga resenärer är våra viktigaste ambassadörer. De är även experter på reseupplevelsen, detaljer i resandet och hela resan-perspektivet. Resenären ser fördelarna med att välja tåget och kan gärna diskutera detta med familj och vänner. Existerande resenärer ska motiveras att resa mer.

3. Principer för prissättning enligt nuvarande produkt och prisstrategier

Nuvarande pris- och produktstrategi utgår från operatörens långsiktiga marknadsplan. Kommande marknadsplaner tas fram i samråd med operatören och fastställs därefter av Norrtåg AB.

Norrtågs dynamiska prissättning premierar den resenär som bokar tidigt och är flexibel med vilken avgång den tar. De som kan resa tider då färre reser kan på så sätt bidra till att öka resandet där det finns kapacitet.

Det dynamiska priset möjliggör för resenärer att hitta billiga biljetter *i nivå med konkurrerande alternativ*, samtidigt som populära avgångar och tåg med många pendlare har ett klart högre pris.

Alla Norrtågs produkter erbjuder en hög flexibilitet för att premiera de som bokar tidigt och underlätta för resenärer att anpassa sig till förändrade förutsättningar.

Prissättningen utgår från att den billigaste biljetten är periodkort, därefter flexbiljett och sedan enkelbiljetter, med undantag för särskilda kampanjpriser eller marknadsaktiviteter.

Flexbiljetten och Norrtågs periodkort bygger på ett antal enkelbiljetter för samma sträcka till ett rabatterat pris. Tågsemesterkortet och motsvarande periodkort utan bestämd relation ger dig fritt resande inom Norrtågs hela system mot en fast månads- eller periodkostnad.

Norrtåg erbjuder möjligheten att köpa biljetter ombord. Biljettpriset ombord motsvarar priset på enkelbiljett på aktuell sträcka, med ett tillägg för ombordköp.

4. Marknadsaktiviteter för ökat resande

Operatören ansvarar för att marknadsföra tågtrafiken och informera resenärer och allmänhet om Norrtågs erbjudande. Utöver detta tar operatören och Norrtåg gemensamt fram en marknadsplan med beskrivning av mål, aktiviteter, budget för externa marknadsföringskostnader, uppföljning och redovisning. Planen fastställs årligen av Norrtåg. I marknadsplanen beskrivs de kampanjer som planeras kommande år och omfattningen av dessa.

Norrtågs kampanjer ska användas för att nå målen, inom de ekonomiska ramarna för perioden, genom att nå resenärer som ännu inte reser med tåg och att tidigare resenärer reser mer. Kampanjer kan under begränsade perioder anpassa priser för att uppnå målen med verksamheten, utformas för att stödja andra organisationers arbete för ett ökat hållbart resande, eller försök med nya produkter för att locka nya resenärer och kan ske under tidsbegränsade perioder eller geografiskt begränsade områden.

Norrtåg erbjuder även möjligheten till bra erbjudanden i samarbete med andra för att i samband med andra arrangemang, priser eller annat stöd motsvarande sponsring, i form av kampanjkoder som ger fast rabatt under särskilda förhållanden.

Norrtåg erbjuder även fast rabatt i form av rabattkod till samarbetsorganisationer som verkar för ett hållbart resande, i enlighet med upprättade samarbetsavtal. Dessa gäller ej på kampanjpriser.

5. Beslut

Styrelsen beslutar om ovanstående principer för priser och produkter att gälla för innevarande trafikavtal. Bolaget ska till styrelsen i samband med beslut om budget lägga fram en marknadsplan med marknadsaktivitet för kommande verksamhetsår.

Styrelsen uppdrar till bolaget att påbörja en utredning för en framtida pris- och produktstrategi att gälla från 2025-12-14.

Bilaga 1 – Gällande produkter, betalmedel och resekategorier

Bilaga 2 – Tidsplan utredning av pris och produktstrategi

Bilaga 1 - Gällande produkter och resekategorier

Periodkort

1. SMART-pris

Periodkort där du köper varje resa för sig, med en rabattstege och ett tak motsvarande ett periodkort på samma sträcka.

2. Periodkort

Ett kort för fria resor inom hela eller delar av systemet, för en fastställd tidsperiod.

3. Flexbiljett

Ett i förväg köpt antal enkelbiljetter med en fast rabatt. Utgår från baspriset, men ger ett antal resor gratis vilket gör att priset per biljett blir billigare än vid enkelprisbiljetter.

Enkelbiljetter

1. Förköpta enkelbiljetter med dynamisk prissättning
2. Enkelbiljetter ombord med fast pris

Gällande Resekategorier och rabatter

Ålderskategorier utgår från Norrlandsresetaxans uppdelning, med vissa tillägg.

Barn - 15 år

Ungdom 16 - 25 år

Vuxen 26 - 64 år

Senior 65 +, för Norrtåg räknas även pensionärer under 65 år med pensionärsintyg från Pensionsmyndigheten eller ett giltigt intyg om sjuk-, aktivitets- eller handikappersättning från Försäkringskassan.

- Två barn ej fyllda 16 år i vuxens sällskap reser kostnadsfritt. Två barn ej fyllda 7 år reser gratis med ungdom eller student.
- 25 procents rabatt för pensionärer och studenter
- 25 procents rabatt för ensamåkande barn och ungdomar ej fyllda 26 år

Giltiga färdbevis ombord, utöver Norrtågs egna produkter (Ur Trafikavtalet, NT14-59)

1. Tidsbegränsat periodkort, dock minst 30 dagar, för resa inom län
Färdbeviset är relationsbundet och gäller för valfritt antal resor.
2. Tidsbegränsat periodkort, dock minst 30 dagar, för resa över länsgräns
Färdbeviset är relationsbundet och gäller för valfritt antal resor.
3. Tidsbegränsat periodkort, dock minst 30 dagar
Färdbeviset är inte relationsbundet och gäller för valfritt antal resor inom länet.
4. Skolkort: Färdbeviset gäller för 2 resor per vardag under skolterminen för elever i grund- och gymnasieskola.
5. Ungdomskort: Region Jämtland Härjedalen. Färdbeviset gäller för fritt resande inom regionen under ett år för ungdomar 6–19 år folkbokförda i regionen.

Giltiga externa färdbevis ombord, utöver Norrtågs egna produkter

1. SJ årskort med resplustillägg
2. Swedrail-kortet

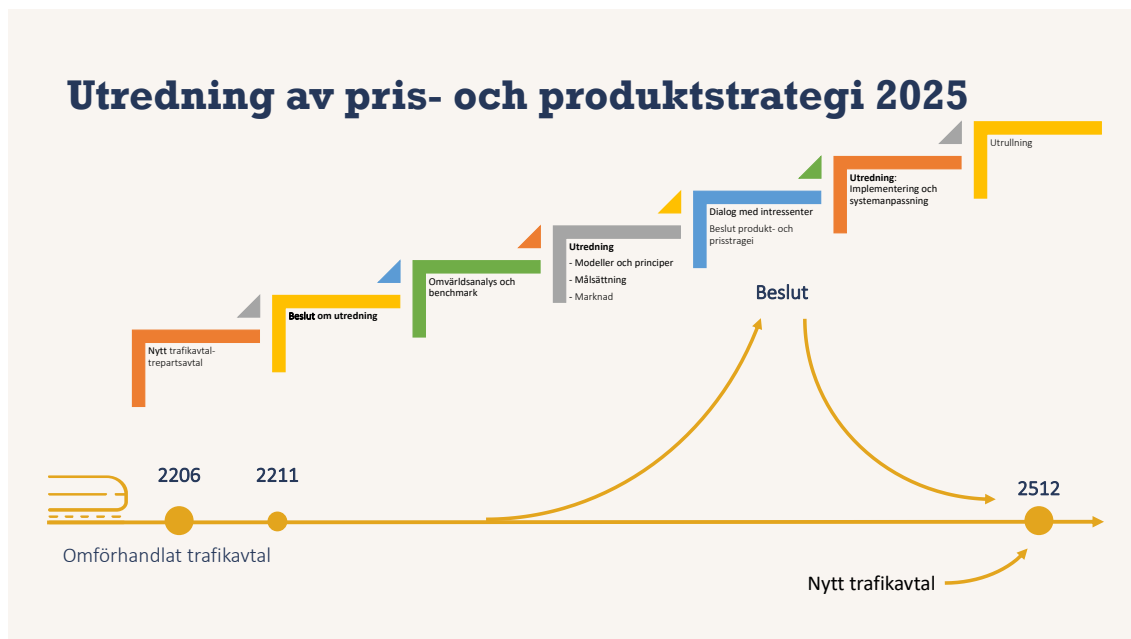
Giltiga av RKM utfärdade betalprodukter

Köp av resa, även köp ombord, ska kunna ske med följande betalprodukter

1. Reskassa – Resenären betalar in en valfri summa pengar som sedan kan nyttjas för resor mellan valfri relation.
2. Företagskort – Ett företag, myndighet eller organisation kan ansöka om ett företagskort hos RKM. Företaget efterdebiteras månadsvis genom faktura.

RESKASSA

Bilaga 2 – Tidsplan utredning av pris och produktstrategi



Verksamhetsplan 2022–2023



Innehållsförteckning

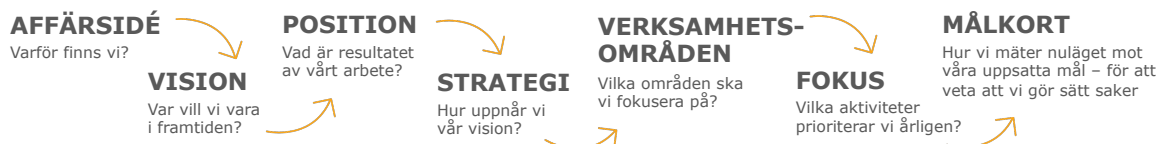
Norrtågs Strategi- och verksamhetsplan	1
1. Affärsidé	2
2. Vision	2
3. Position.....	2
4. Strategi	2
5. Verksamhetsområden	3
5.1 Trafik och kvalitet	3
5.2 Resenär och marknad	3
5.3 Fordon och depå	4
5.4 Finansiering, styrning och ekonomi.....	4
Verksamhetsplan 2023 (2022–2023)	5
6. Trafik och kvalitet.....	5
6.1 Trafikutbud	5
6.2 Trafikkvalitet	6
7. Resenär och marknad	6
7.1 Marknadsbearbetning och försäljning	6
7.2 Sälj- och informationskanaler	7
7.3 Kampanjer för ökat resande	7
7.4 ökad resenärskännet, Service och komfort	7
7.5 stärkt varumärke	8
8. Fordon och depå	8
8.1 Fordon och fordonsdepå.....	8
9. Finansiering, styrning och ekonomi	9
9.1 Styrning och uppföljning	9
9.2 Ekonomiska förutsättningar	9
9.3 Norrtåg 2035 – En tågstrategi.....	9
11. Mål.....	11
Bilaga 1. SWOTANALYS 2022	12

Norrtågs Strategi- och verksamhetsplan



Infrastruktur skapar strukturer som bidrar till att binda samman städer, orter, regioner och skapa goda förutsättningar för ett hållbart resande för både person- och godstransporter. För att kunna möta framtidens utmaningar och nå de globala och nationella klimat- och miljömålen samt att kollektivtrafikens marknadsandel ska öka kommer det krävas en annan färdmedelsfördelning än idag.

Ett hållbart transportsystem mellan olika platser är en förutsättning för tillväxt och välfärd och till att skapa ett attraktivt Norrland, att bo och verka i.



”Den röda tråden”, visar hur bolagets arbete med verksamhetsplanering hänger ihop och hur bolaget med hjälp av den arbetar tillsammans för att uppfylla vår affärsidé och närma sig visionen. Verksamhetsplanen är ett verktyg för hur bolaget tar sig an uppgiften för att nå uppsatta mål och på sikt bolagets vision.

Strategierna har delats upp i fyra olika verksamhetsområden; trafik och kvalitet, resenär och marknad, fordon och depå samt och finansiering, styrning och ekonomi. Verksamhetsområden i den strategiska delen svarar på frågan vad och vad bolaget ska fokusera sig på. Årligen lämnas en verksamhetsplan med olika fokus i resp. verksamhetsområde, för att prioritera rätt och föra utvecklingen i rätt riktning. Genom fördefinierade kvalitetsmått kan bolaget mäta att de arbetar mot uppsatta mål.

1. Affärsidé

Norrtåg AB ska vara en viktig faktor för Norrlands regionala utveckling. Norrtåg ska, på affärsmässiga grunder, erbjuda samhällsekonomiskt effektiva, attraktiva och långsiktigt hållbara resmöjligheter för de som bor i, verkar i eller besöker regionen.

Bolagets uppdrag är att bedriva persontrafik, genom avtal med trafikföretag eller i egen regi, med tåg inom och i anslutning till Norrtågland, de fyra nordligaste regionerna, jämte därmed förenlig verksamhet. Därutöver ska bolaget tillhandahålla fordon och en verkstad.

Bolaget arbetar för att förenkla vardagen för så många som möjligt. Tågtrafiken ska planeras med hänsyn till regionernas behov av arbetspendling, utveckling och hållbar tillväxt.

2. Vision

Norrtåg ska tillsammans med övrig kollektivtrafik bilda ett väl sammanhållet och attraktivt trafiksystem.

Visionen om ett regionalt tågssystem i Norrland har förverkligats under de senaste åren. Tåget är en del av ett väl koordinerat och sammanhållet kollektivtrafiksystem. Vid alla viktiga knutpunkter kan resenärerna att enkelt kunna byta mellan tåg och buss. Hela resan kan göras på en och samma biljett oavsett var den börjar eller slutar i Norrland, Norrlandsresan.

Norrtåg ska tillsammans arbeta för ett hållbart och sammanhängande transportsystem mellan olika platser som ger förutsättningar för tillväxt och välfärd och som skapar ett attraktivt Norrland, att bo och verka i.

3. Position

Jag skapar tillgänglighet.

Norrtåg AB brinner för att utveckla regionens framtidsförmåga och det som är viktigast för oss är nöjdare och fler resenärer. Vår nyckelintressent är de som ännu inte åker tåg.

Norrtågs varumärkesposition knyter samman strategin, affärsidén och vår vision. Den beskriver hur vi arbetar, vår verksamhet och resultatet av vårt arbete. Norrtågstrafiken skapar tillgänglighet. Norrtåg AB skapar tillgänglighet genom att föra samma alla aktörer som påverkar och påverkas av trafiken, vi som arbetar för Norrtåg AB utgår från vår position i allt vårt arbete.

4. Strategi

Norrtåg AB:s arbete med strategi visar hur Norrtåg AB, bolaget, driver och utvecklar verksamheten. Strategin utgår från en rad politiskt antagna styrdokument på nationell, regional och lokal nivå. Strategin ska bidra till transportsystemets utveckling i Sverige som helhet. Det övergripande målet för svensk

transportpolitik (Prop. 2008/09:93) är att ”säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgare och näringsliv i hela landet”. Det övergripande målet följs av ett funktionsmål och ett hänsynsmål. Riksdagen har beslutat om ett klimatmål för transportsektorn. Målet innebär att växthusgasutsläppen från inrikes transporter, utom inrikes luftfart, ska minska med minst 70 procent senast 2030 jämfört med 2010.

5. Verksamhetsområden

Bolagets verksamhetsplanering utgår ifrån fyra verksamhetsområden: resenären, utbud, varumärke och styrning/ekonomi.

5.1 TRAFIK OCH KVALITET

För de fyra nordligaste länen är det ett uttalat mål att knyta samman länen och knyta ihop förbindelser med övriga Sverige och internationellt. Kollektivtrafiken ska vara ett medel till att utöka arbetsmarknadsregioner, knyta samman städer och kommuner. Trafik som fungerar bra innebär att invånarna snabbt kan ta sig till arbete, skola och fritidsaktiviteter. Bolaget ska verka för att skapa underlag för hur framtida trafikutbud kan se ut. Med väl underbyggd faktainsamling och samverkan mellan olika aktörer och funktioner, och mellan myndigheter, invånare/resenärer och företag, skapa underlag för att planera och genomföra ändamålsenliga förbättringar och ökat trafikutbud. Det gäller även samverkan om kollektivtrafikens och den anslutande trafikens infrastruktur. Arbetet med trafikutbudet sker både genom den årliga tidtabellsprocessen inför kapacitetsansökan och på längre sikt.

För att fler ska välja att resa med tåg måste det gå att lita på att tågen kommer fram i tid. Punktlighet är ett kvalitetsmått där utfallet visar hur bra alla delar i processen fungerar – från planering av tidtabeller till daglig trafikledning, från förebyggande underhåll på spåren till akut röjning och evakuering, från att förebygga obehöriga i spår till att bygga ut ny kapacitet. När det är mycket trafik och arbeten som samsas i spåren, blir marginalerna mindre för att hantera störningar som uppstår. Störningar som också lättare får földeffekter för andra tåg. Den ökade efterfrågan på tågtrafik innebär en mer komplex situation med fler som rör sig i samma system, och det skapar en större utmaning när det gäller att klara målet för punktlighet. Trafikverket äger ansvaret för processen kring infrastrukturen och Norrtåg har en viktig roll att förstå orsaken till merförseningar för att kunna påverka och agera för att skapa bästa möjliga förutsättningar för en hög trafik kvalitet för resenären.

5.2 RESENÄR OCH MARKNAD

Norrtåg agerar på en öppen marknad där bilen, längs med samma sträckningar som tåget, utgör vår största konkurrent. Vårt erbjudande jämförs även med vad andra tågbolag och övrig kollektivtrafik erbjuder, både gällande service, pris, restid och utbud. Norrtåg ska vara ett attraktivt val i samtliga kategorier. För att lyckas med detta ska bolaget arbeta aktivt med att utveckla utbud, service och prissättning så att det matchar resenärernas förväntningar både för sällanresenärer och de som reser ofta. Biljettsystem, hemsidor och applikationer ska vara enkla, tillgängliga och möta framtida digitala lösningar och möjliggöra interregionalt resande.

Hur varumärket Norrtåg uppfattas av allmänheten, potentiella och befintliga resenärer, media samt beslutsfattare har en direkt inverkan på möjligheten att uppfylla verksamhetens mål, vision och affärsidé. Inställningen till Norrtåg påverkas även av inställningen till kollektivt resande, reseupplevelsen och i konkurrens med övriga tillgängliga resealternativ. Norrtåg AB är ytterst ansvarig för varumärket Norrtåg och ska därför leda arbetet med att utveckla varumärket.

5.3 FORDON OCH DEPÅ

En väsentlig del i bolagets åtagande är att tillhandahålla funktionella fordon och fordonsdepåer till operatören. Syftet med allt underhåll av fordon är att uppnå en hög driftsäkerhet, det vill säga att fordonen och i förlängningen tågtrafiken blir tillförlitlig. Störningar resulterar i höga kostnader med förseningar eller inställda tåg, vilket i sin tur kan leda till ett bristande förtroende för tågtrafikens förmåga att hålla tiderna och att resenären väljer andra trafikslag.

Norrtåg ska verka för att optimera underhållet på fordonsflottorna. Bolaget ska upprätthålla fordonens värde och utveckla deras funktionalitet och prestanda över tid. Fordonen ska ha hög trafikal tillgänglighet och nyttjandegrad. Norrtågs fordon ska upplevas som ett bekvämt färdmedel och erbjuda möjligheten att pendla till arbete eller studier, där resan samtidigt blir en användbar stund.

För att åstadkomma detta ska bolaget driva ett utvecklingsarbete med ständiga förbättringar i samråd med fordonsägaren, operatören och underhållsleverantör. Bolaget ska följa upp operatören avseende underhållets genomförande och agera om operatören inte uppnår kravställda nivåer, exempelvis avseende genomförandetider samt om fordonsflottorna har eftersläpande underhåll.

Fordonsdepåer ska för operatören och dess underhållsleverantör vara ändamålsenlig och effektiv. Norrtåg ska säkerställa depåkapacitet för de fordonsflottor som bolaget tillhandahåller.

5.4 FINANSIERING, STYRNING OCH EKONOMI

Att få så många som möjligt att välja tåget i stället för bil eller flyg är vårt viktigaste miljöarbete. Tågresor ger minimala utsläpp av koldioxid då våra tåg drivs av förnybar el, huvudsakligen från vattenkraft, vilket även bidrar till låga utsläpp av växthusgaser jämfört med andra trafikslag. Genom att möjliggöra en hög punktlighet och regularitet minskar vi behovet av ersättningstrafik i form av buss och taxi, vilket säkerställer ett miljövänligt resande.

Norrtågs erbjudande till resenär ska vara konkurrenskraftigt och leda till ökade marknadsandelar, ökade intäkter och därmed minskad regional medfinansiering. Ett led i detta att verka för ett väl fungerande biljettsystem som hjälper oss att i hela kedjan från att skapa biljetter, distribuera biljetter och validera biljetter. Betalsystem ska möjliggöra olika betalsätt och säkerställa ett bra kassaflöde.

Bolaget ska sträva efter att göra saker smartare. Det är en förutsättning för att Norrtåg ska vara konkurrenskraftigt. Lösningarna ska vara kostnadseffektiva för att nå en kostnadsnivå som möjliggör en långsiktig trafikutveckling. Uppföljning av trafikavtal under avtalstiden blir viktig för att kunna garantera att den bedrivs på ett tillfredsställande sätt samt att fel och brister upptäcks. Genom uppföljning och dialog ska Norrtåg skapa framgångsfaktorer både under trafikavtalets genomförande och i framtida trafikupplägg.

För att kunna möta resenärernas och våra intressenters förväntningar samt utföra våra uppgifter och hantera de situationer som kan uppstå behöver vi ha rätt förutsättningar, kompetens, verktyg och befogenheter. Norrtåg AB ska vara en attraktiv arbetsgivare. Genom dialog och involvering av alla medarbetare utvecklas varje medarbetare och organisationen tillsammans. Genom ett utökat Norrtågland finns goda möjligheter att växa inom det egna området eller genom att testa något nytt. Som arbetsgivare vill vi att våra medarbetare ska ha balans mellan arbete och fritid och ha möjlighet att påverka hur arbetet ska utformas.

Verksamhetsplan 2023 (2022–2023)



Marknaden för persontransporter står inför stora förändringar. Efterfrågan på klimatsmart och ekonomiskt hållbart resande ökar kraftigt samtidigt som pandemin har inneburit en förändrad syn på hemarbete, distansundervisning och hemleveranser som ersatt resor till och från jobb, skola och butik.

En majoritet av de som pendlar kommer fortsättningsvis göra det men kräva en större flexibilitet. Där tjänsteresor ersätts av videomöten fyller ett ökat fritidsresande utrymmet ombord tågen, samtidigt som fler kan tänka sig att resa längre till jobb och studier när resan inte behöver ske lika ofta. Ett ökat men förändrat resande ställer fortsatt stora krav på kvalitet i alla delar av trafiken och produkten.

Efter pandemin står nu bolaget inför att ta ett utökat ansvar för marknaden och intäkterna. Upphandlat trafikföretag är den som ska möta kunden och hantera det dagliga arbetet med tågtrafik. Bolaget ska fortsatt vara pådrivande för att viktiga förutsättningar för trafiksystemets framgång finns, i form av bra fordon, verkstad och tillfredsställande infrastruktur, men nu även aktivt arbeta med marknad och intäkter.

6. Trafik och kvalitet

Norrtågs trafikutbud ska skapa förutsättningar för en fortsatt arbetsmarknadsförstoring, möjliggöra en omställning i arbets- och vardagsresande från privatbilism till ett hållbart resande och bidra till att göra kollektivtrafiksystemet i sin helhet konkurrenskraftigt och attraktivt.

6.1 TRAFIKUTBUD

Trafikutbudet, eller tidtabellen, är en av de viktigaste faktorerna för att fler ska resa med Norrtåg. Norrtåg ska verka för en taktidtabell där det är möjligt för att förenkla för resenären. Viktigt är även att det är enkelt att byta mellan Norrtågs linjer för att möjliggöra för längre resor. Tidtabellen ska därför utgå från ett antal noder där du kan byta mellan olika linjer. Bolaget ska också bidra till att Norrtågs tidtabell matchar övrig kollektivtrafik, normala arbetstider och skoltider, men även möjligheter till fritidsresande. För att lyckas med detta ska bolaget tidigt engagera och involvera andra i utvecklingen av tidtabellen. Bolaget ska även verka för att utveckla alternativen för resenären vid planerade och oplanerade avbrott i tågtrafiken tillsammans med operatören och övrig kollektivtrafik.

Trafikverkets årliga process för kapacitetsansökan styr arbetet i tid medan bolaget ansvarar för att samordna trafikpliktsbeslut och beställningar från de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och Trafikverket, samt operatörens planering.

De största frågorna under 2022 och 2023 (T23–T25) är utvecklad trafik till Finland, till Norge och på Pendlingstrafik runt Umeå.

Fokus 2022–2023:

- Utveckla trafiken mot Vännäs och Vindelns kommun
- Optimera bytesmöjligheter mellan Nattåg, långväga tåg och Norrtågs olika linjer
- Tillsammans med Norge ta fram en ny tidtabell för trafik på Meråkerbanan
- Tillsammans med Finland ta fram en gemensam tidtabell mellan Luleå och Uleåborg
- Fortsätta arbetet för att uppnå taktidtabell på samtliga linjer
- Förbättra förutsägbarheten för ersättningstrafiken både vid planerade och oplanerade störningar

6.2 TRAFIKKVALITET

Trafikverket äger ansvaret för processen kring infrastrukturen, men Norrtåg har en viktig roll att påverka och agera för att skapa bästa möjliga förutsättningar för trafiken. Det är flera objekt och processer som är viktiga runt till exempel stationernas funktioner, kvaliteten på banunderhåll, funktionen tågstyrning och driftledning hos Trafikverket. Bolaget ska tillsammans med RKM också vara pådrivande i arbetet runt strategiska infrastrukturförbättringar.

Fokus 2022–2023:

- Utveckla och förbättra systemstöd för trafikkvalitet
- Samverka för en förbättrad trafikkvalitet Norrbotten
- Fortsatt samverkan med Svensk Kollektivtrafik och för en förbättrad punktlighet
- Följa upp merförseningar och prioritera förbättringar i infrastruktur i samråd med operatör

7. Resenär och marknad

Regional tågtrafik, med snabba moderna tåg, är fortfarande något relativt nytt för många i norra Sverige. Även på sträckor där tåget har stora komparativa fördelar är marknadsandelen för tåget låg. Det talar för att Norrtåg har en stor potential att öka resandet kraftigt. Innan pandemin hade regional tågtrafik och långväga tågtrafik i norra Sverige en kraftig tillväxt. ”Greta”-effekten bör fortsatt vara stark och nytt efter pandemin är de ökande drivmedelspriserna. Samtidigt finns en stor osäkerhet kring vad förnyade arbetssätt kommer att innebära för resandet.

Med ett konkurrenskraftigt pris, smarta produkter och kampanjer som både stärker varumärket och resandet generellt så kan resandet börja öka igen. Norrtågs första viktiga mål är att återta de resenärer som valt andra alternativ under pandemin, därefter nå till den nivå av resande som vi förväntat oss att vara på om vi inte haft en pandemi. Parallellt med det ska Norrtåg påbörja arbetet med att ta marknadsandelar på samtliga linjer.

7.1 MARKNADSBEARBETNING OCH FÖRSÄLJNING

Resenären är basen och själva grundförutsättningen för verksamheten. Resenärens perspektiv ska genomsyra allt. Norrtåg ska vara ett attraktivt alternativ för pris, innehåll och kvalitet på vårt erbjudande, som ska vara lättillgängligt. En stor del av verksamhetens intäkter kommer från resenärernas vilja att betala för den tjänst vi erbjuder. Bolagets potential att öka intäkterna sker främst genom att öka resandet och marknadsandelen av det totala resandet kraftigt. Priser och produkter ska därför främst anpassas för att öka resandet och ta resenärer från bil till tåg.

För att klara detta krävs ett modernt biljett- och distributionssystem, en anpassningsbar pris- och produktstrategi och säljkanaler som är enkla. Bolaget ska medverka till en övergång till ett nytt biljettsystem för Norrtåg samtidigt som vi påbörjar en utredning om framtida biljettsystem på längre sikt, inklusive sammankoppling med Samtrafikens system, nya avtal och norra länens nya system, Snowracer.

Fokus 2022–2023:

- Verka för en övergång till ett modernt biljett- och distributionssystem
- Säkerställa biljettmaskinernas funktion och hög viseringsgrad ombord
- Genomföra en översyn av priser och produktutbud för att öka resandet

7.2 SÄLJ- OCH INFORMATIONSKANALER

Information till resenären ska vara enkel. Enkelt från att boka, förstå utbud, produkter, att kunna planera sin resa, ta del av störningsinformation och enkelt att tillgodose resenärens rättigheter när störningar uppstår. Norrtåg ska tillsammans med operatören ta fram en ny app för försäljning och trafikinformation, samt en ny bokningsupplevelse på webben.

Fokus 2022–2023:

- Ta fram en ny Norrtågs-app och en ny bokningsfunktion på webben,
- Verka för att trafikinformation blir tillgängligt för resenärer via Norrtågs kanaler, såsom i app och i bokningsmiljön

7.3 KAMPANJER FÖR ÖKAT RESANDE

Potentialen för att hitta nya resenärer och kunder i regionerna är stort. Målet är att skapa ett intresse för tågtrafiken hos allmänheten och framtida resenärer. Norrtåg ska genom anpassade kampanjer testa produkter, tjänster och prissättning för att hitta nya resenärer och öka beläggningsgraden ombord tågen, över hela dygnet och året.

Inom ramen för tågprojektet i Norrbotten har ett flertal arbetsplatser engagerats för att få fler att resa med tåg, inom ramen för ”Förändringsresan”. Bolaget ska säkerställa att det arbetet fortsätter och sprids till övriga delar i Norrtågland. Minst en kommun, branschorganisation och företag per län ska engageras i ”Förändringsresan”.

Fokus 2022–2023:

- Genomföra minst en kampanj per linje för ökat resande och ökade intäkter
- Genomföra minst ett test med en ny produkt för periodkort
- Genomföra minst fyra samarbeten inom ramen för ”Förändringsresan”
- Genomföra minst en priskampanj för att skapa överflyttning från väg
- Genomföra minst en kampanj för ökat helg och fritidsresande

7.4 ÖKAD RESENÄRSKÄNNEDOM, SERVICE OCH KOMFORT

För att kunna tillgodose individuella behov i Norrtågs utbud och erbjuda rätt sak till rätt person vid rätt tillfälle, ska bolaget verka för att förstå resenärers olika behov, resandemönster och resandeutvecklingen i stort. Genom att förstå resenärers olika behov idag och imorgon, ska bolaget verka aktivt för att utveckla vårt erbjudande och samarbeten som underlättar alla resenärers hela resa och därmed öka resandet och tillgängligheten.

Fokus 2022–2023:

- Förädla analysverktyg för att följa resande, resandemönster och intäkter
- Ta fram långsiktig plan för inhämtning och bearbetning av resenärssynpunkter och opinionsundersökningar, såsom NKI-undersökningar och varumärkesundersökningar
- Uppdatera bistro i Reginafordon
- Besluta om ny cykelpolicy ombord Norrtåg
- Kvalitetssäkra information om att resa med tåg till resenär med funktionsnedsättning

7.5 STÄRKT VARUMÄRKE

Norrtåg AB är ytterst ansvarig för varumärket Norrtåg och ska därför leda arbetet med att utveckla varumärket. En av de största utmaningarna är att för få *känner till* eller *känner för* Norrtåg. Bolaget ska därför främst arbeta för att fler ska *känna till* och *känna för* Norrtåg. Detta görs bäst i samverkan med andra aktörer. Norrtåg är även en avgörande del för utvecklingen av Norrtågland. Bolaget ska därför engagera sig i viktiga utvecklingsfrågor och arbeta under temat ”Hållbara tåget”.

Kommunikationen kring Norrtåg är viktig av flera skäl. Det är viktigt att stärka attityden till och bilden av tågtrafik och Norrtågs verksamhet. Det gäller såväl att allmänt stärka varumärket och samtidigt vara tydlig gentemot resenärer och våra uppdragsgivare (politiker, finansiärer och allmänheten). Bolaget har ett antal kanaler som bolaget kommunicerar genom, beroende på typ av information och målgrupp. Arbetet med att utveckla dessa ingår i bolagets kommunikationsstrategi.

Fokus 2022–2023:

- Inleda ett långsiktigt varumärkesarbete inom ramen för ”Hållbara tåget”
- Genomföra minst två temadagar i samarbete eller egen regi inom ramen för ”Hållbara tåget”
- Utöka antalet strategiska samverkansavtal
- Inleda arbetet med att under kommande mandatperiod besöka samtliga regioner och kommuner längs Norrtågs linjer
- Arbeta för att regionala tågforum skapas
- Verka för att ett antal pendlarforum startas
- Utveckla infotainment i samarbete med operatören

8. Fordon och depå

En väsentlig del i Norrtågs åtagande till operatören är att tillhandahålla fordon och fordonsdepå. Norrtåg ska skapa förutsättningarna för en robust trafik och samtidigt säkerställa fordonens ekonomiska livslängd och utveckla deras funktionalitet och prestanda över tid.

8.1 FORDON OCH FORDONSDEPÅ

Det nya tilläggsavtalet innebär en striktare uppföljning av operatörens åtagande avseende det så kallade lätta underhållet, det vill säga det förebyggande-, trafiknära- och avhjälpande underhållet. Att säkerställa att underhållet sköts enligt de föreskrifter som finns och att underhållsbalanser är enligt den nivå vi har avtalat ska under året säkerställas. Tillgången på kompetent underhållspersonal och materialbrister är kritiska faktorer, därför behöver vi i samråd med fordonsägare, underhållsleverantör och trafikföretag hitta smarta lösningar och optimera underhållet.

Fokus 2022–2023:

- Kontinuerlig uppföljning av förebyggande underhåll och skadebalanser på fordon enligt nya tilläggsavtalet
 - Optimera tidsplaner för Upprustning ”Midlife” för fordonstyp X52
 - Genomförande av förbättringsprojekt för fordonstyp X11
 - Driva underhållsoptimeringsarbetet för fordonsflottorna
 - Identifiera och driva tekniska förbättringar på fordon
 - Följa upp genomförda förbättringar på avisningsanläggningen
-

9. Finansiering, styrning och ekonomi

Norrtågstrafiken är ytterst baserat på en regional och statlig politisk vilja att bygga upp ett sammanhållet tågtrafiksystem i Norrland. Avtalsbilden i Norrtåg är komplicerad och bygger på en förståelse för olika ansvarsområden och behovet av samverkan för att nå uppsatta mål och på sikt bolagets vision.

9.1 STYRNING OCH UPPFÖLJNING

Fokus 2022–2023:

- Utforma redovisning och uppföljning utifrån nytt tilläggsavtal med operatör
- Verka för utlösande av optionsår i samverkansavtal och medfinansiering från Trafikverket
- Följa upp trafik kvalitet och verka för att operatören arbetar i enlighet med tilläggsavtal

9.2 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Kriget i Ukraina, ränteökningar och övriga kostnadsökningar kommer att påverka oss på kort men framför allt på lång sikt. Hur stor påverkan blir vet vi inte nu, utan är en av de sakerna vi måste följa för att se hur kostnadsutvecklingen under 2023 och 2024 blir.

Intäkterna från trafiken är en väsentlig del av kostnadstäckningsgraden för upphandlat trafik. Genom tilläggsavtal har vi möjlighet att följa intäkter i trafiksystemet på ett nytt sätt. Genom att följa upp möjligheter på marknad och faktiskt resande får vi en bra förutsättning för framtida upphandlingar.

Fokus 2022–2023:

- Uppföljning av resandet och intäkter i de olika delarna i trafiksystemet
- Uppföljning av inställda tåg,
- Förstå varukorgen av produkter på olika delar av Norrtågssystemet
- Säkerställa likviditetsflödet utifrån biljettintäkterna variationer
- Bevaka implementering av nytt biljettsystem och den delen som avser att säkra intäkter och uppföljning av intäkterna och resande
- Översyn av långsiktiga kostnader för fordon
- Översyn av långsiktig trafik kostnad utifrån tågstrategin

9.3 NORRTÅG 2035 – EN TÅGSTRATEGI

Norrtågstrafiken är ett sammanhållet system över geografiska gränser och en samordning med annan regional kollektivtrafik och andra transportslag. Tåget ska vara snabbare än bilen och det ska finnas en förutsägbarhet i det långsiktiga trafikutbudet. Strategiska frågor inom Norrtågs trafikutbud är till exempel

tillgänglighet, funktionell tillgänglighet och tidtabell, bra koppling till buss, konkurrenskraftiga restider, balansen mellan starka och svaga linjer, olika stoppmönster, ett sammanhållet system, pendlingstrafik och kommersiell trafik, nodfunktioner, internationell trafik och anslutning till andra trafiksystem som till exempel Oulu-Rovaniemi, Trondheim, Narvik, Stockholm och Gävleborg.

Arbetet med ”Norrtåg 2035 – en tågstrategi” går in i en ny fas 2023. Dialogen och det stora utredningsarbetet ska i stort vara klart 2022, men kompletterande utredningar och fördjupningar kommer att behöva göras. Det kommer också att vara ett fokus på den politiska hanteringen av tågstrategin eftersom det ska fattas formella beslut om trafikbeställningar i de fyra regionerna inför den kommande operatörsupphandlingen. Vidare går arbetet vidare med processer kring trafikförändringar i relation till Norge och Finland, utvecklingen kring Norrbottenlinjen etcetera. Det finns även flera andra fördjupningsområden kring den framtida statliga finansieringen, samordning med regional busstrafik och annan tågtrafik samt avgörande infrastrukturprojekt.

En stor och viktig del i denna process är också framtagandet av en fordonsstrategi som ska ligga till grund för hur bolaget ska kunna hantera de kommande utmaningarna kring fordonsförsörjning, framför allt kopplat till de ökade behoven då Norrbottenlinjen står klar runt 2030. I strategin behandlas frågor om avveckling av äldre fordon, eventuell anskaffning av begagnade fordon, nyanskaffning av fordon, sammansättning av fordonsparken samt den kritiska frågan om den framtida depåinfrastrukturen sett till hela trafikeringområdet.

Fokus 2022–2023:

- Ta fram en övergripande tågstrategi 2026–2040
- Utveckling av trafiken Sverige–Norge kopplat till elektrifiering i Norge
- Utveckling av trafiken Sverige–Finland kopplat till elektrifiering i Finland
- Påbörja arbetet med fordonsstrategi kopplat till tågstrategin
- Utredda framtida verkstadsinfrastruktur

11. Mål

Norrtågs verksamhet är kopplad till ett antal mål, allt från egna interna målsättningar för resande till de övergripande transportpolitiska målen. Norrtåg har en omfattande uppföljningsverksamhet för att säkerställa måluppfyllelse och avtal. Inom vissa målområden bör insatser sättas in och förändringar göras för att uppnå måluppfyllelse.

Fokus i verksamhetsplan 2022–2023 kommer att vara inriktning på att skapa bra förutsättningar för trafiken när resandet kommer tillbaka och skapa robusthet i trafiksystemet och möjligheter att utveckla tågtrafiken både på kort och lång sikt.

Fokus 2022–2023:

Målområde	2022	2023
Trafik och kvalitet		
Regularitet*	95 %	95 %
Punktlighet*	95 %	95 %
Resenär och marknad		
NKI Helhetsintryck	95 % nöjda resenärer	95 %
Beläggingsgrad	32 %	40 (motsv 2019)%
Resandeutveckling	90 % av resandet jämfört med basåret 2019	+5 % årligen
Känna till varumärket (95 procent 2018)	Utgå	98 %
Känna för varumärket (55 procent 2018)	Utgå	72 %
Positivt inställda till varumärket (39 procent 2018)	Utgå	55 %
Fordon och depå		
Stoppande skador ska avhjälpas så att fordonet kan tas i trafik inom två dagar	Nivåer enligt avtal [†]	Nivåer enligt avtal [†]
Månadsvis uppföljning av äldre skador på fordonen – antalet öppna skador rapporterade i Ford äldre än 30 dagar (skadebalans) får per avstämningstidpunkten inte överskrida avtalade gränsvärden	Nivåer enligt avtal [†]	Nivåer enligt avtal [†]
Eftersläpande förebyggande underhåll ska inte förekomma på fordonsflottorna	Nivåer enligt avtal [†]	Nivåer enligt avtal [†]
Finansiering, styrning och ekonomi		
Intäkter från biljettförsäljning	100 % av 2019 års intäkter	+10 % jmf 2022
God ekonomisk hushållning		Biljettintäkter/trafikkostnad

* Målsättning utifrån trafikpåverkande händelser som operatören styr över

[†] Nivåer enligt *Trafikavtal tågtrafik 2022, Bilaga 2.2 Fordon*

Bilaga 1. SWOTANALYS 2022

Styrkor Bolagets kompetens Hållbarheten, säkerheten och bekväma tåg Användbar tid ombord på tåget /Effektiv restid Snabba transporter Passerar viktiga resmål Marknadsanpassad prissättning Samordnad kollektivtrafik	Svagheter Sårbar och liten organisation Nationella synen på Norra Sverige Svag infrastruktur och för låg nivå på infrainvesteringar Svårigheter att informera om produkten och att tillgodose allas behov Svag kännedom om varumärket Bristande samordning mellan trafikslag
Möjligheter Hållbara transporter Ny infrastruktur Utökad gränsöverskridande trafik Grön industriell revolution i norra Sverige Nya produkter och prisstrategier Stora marknadsandelar som vi kan vinna Flexibilitet Bränsleprisutveckling Utökat samarbete med samarbetspartners och entreprenörer Patriotismen – Norrtågland!	Hot Oro i omvärlden Infrastrukturens kvalité och robusthet Befolkningsutveckling och förändrat beteende Ägarnas ekonomi Osäkra och förändrade finansiella och infrastrukturförutsättningar på nationell nivå Elpriser och tillgång på el Kompetensförsörjning



I SAMARBETE MED VY

Kommunikationsplan 2022–2025



Innehållsförteckning

Norrtågs kommunikationsplan	2
1. Inledning	2
Bakgrund (från Norrtågs strategi, avsnitt 4.3)	2
Syfte med Norrtågs kommunikation	2
2. Mål	3
3. Norrtåg AB:s position, strategiska inriktning och budskap	3
Position	3
Vem är jag?	3
Nyckelintressent	3
Kommunikationsstrategi	4
Huvudbudskap	4
4. Målgrupper och aktörer	4
Målgrupper	4
Aktörer	5
5. Kanaler	5
Norrtag.se	5
Norrtagab.se	5
Facebook	5
Nyhetsbrev	6
Twitter @norrtag_ab och LinkedIn	6
Infotainment	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Redaktionella media – nyhetssidor	6
Redaktionella media – opinionssidor	6
Köpt media	6
Samarbetspartners nätverk	6
Kvalitetsrapport	6
6. Aktiviteter	7
Kommunikationskanaler	7
Dialog	7
Strategiskt samverkansavtal	7
Svar på reaktioner – tryckt och sociala media – reaktiv resenärsdialog	7
Påverkan	7
Kvalitetsrapport och redovisning av resandeutveckling och kvalitet	8
7. Ansvarsfördelning	8
Norrtåg AB	8
VY tåg AB	9
Regionala kollektivtrafikmyndigheten	9
Presskontakt	9
Beslut om uttalande	9
9. Uppföljning	9
Resvaneundersökning – nuvarande resenärer	9

Resvaneundersökning – de som ännu inte åker tåg	9
Varumärkesundersökning	9
Digitala mätningar / enskilda frågor	9
NKI	9
Resenärssynpunkter	10

Norrtågs kommunikationsplan



Infrastruktur skapar strukturer som bidrar till att binda samman människor, städer, orter, regioner och skapar goda förutsättningar för ett hållbart resande för både person- och godstransporter. För att kunna möta den starka utveckling som sker i norra Sverige och nå de nationella klimat- och miljömålen behöver resandet öka och fler behöver välja tåget när de reser. Ett väl utbyggt och hållbart kollektivtrafik är en förutsättning för tillväxt och välfärd och till att skapa ett attraktivt Norrland, att bo och verka i.

1. Inledning

BAKGRUND (FRÅN NORRTÅGS STRATEGI, AVSNITT 4.3)

Hur varumärket Norrtåg uppfattas av allmänheten, potentiella och befintliga resenärer, media samt beslutsfattare har en direkt påverkan på möjligheten att uppfylla verksamhetens mål, vision och affärsidé. Norrtåg AB är ytterst ansvarig för varumärket Norrtåg och ska därför leda arbetet med att utveckla varumärket.

Inställningen till Norrtåg påverkas även av inställningen till kollektivt resande, reseupplevelsen och i konkurrens med övriga tillgängliga resealternativ. Arbetet måste därför gemensamt med operatör och övriga aktörer inom kollektivt resande.

I arbetet med att stärka varumärket ska det finnas en tydlig ansvarsfördelning för ansvar och befogenheter när det gäller att bygga varumärke mellan operatör och Norrtåg AB. Målsättningen för bolaget är att länka samman aktiviteter, strategi och vision så att de samverkar och bidrar till att bygga ett starkt varumärke.

I enlighet med Norrtåg AB:s ägardirektiv är en viktig del av kommunikationen att förse uppdragsgivare, myndigheter och allmänhet med statistik, uppföljning och information om trafiken för att möjliggöra utveckling av järnvägen, korrekta beslutsunderlag och en informerad debatt.

Marknadskommunikation hanteras av operatören på uppdrag av Norrtåg AB.

SYFTE MED NORRTÅGS KOMMUNIKATION

Stärka Norrtågs varumärke genom långsiktig dialog och riktade insatser för att påverka allmänhetens kunskap och inställning till kollektivt resande och tågets roll i ett hållbart samhälle. Norrtåg AB ska öka förtroendet för trafiken och bolaget genom att förtroendevalda och bärare är informerade och att resenärer känner till fördelarna med tåget och känner till och tilltro till Norrtågs dialog.

Norrtåg AB:s kommunikation syftar även till att möjliggöra en uppföljning för uppdragsgivare av ägardirektiv, trafikbeställning och resultat.

2. Mål

- Stärka varumärket Norrtågs kännedom bland allmänheten. Hundra procent i Norrtågland ska känna till Norrtåg, hjälpt kännedom (i varumärkesundersökning).
- Öka andelen med gott intryck och minska andelen "Vet ej" och "Varken eller".
- Engagera minst en kommun, branchorganisation och företag per län i något av Norrtågs projekt eller aktiviteter inom "Hållbara tåget".

3. Norrtåg AB:s position, strategiska inriktning och budskap

POSITION

Jag skapar tillgänglighet.

VEM ÄR JAG?

Jag är lösningsorienterad, uthållig och får saker gjorda.

Jag vet vad jag vill – och varför. Har gott självförtroende.

Jag kan branschen.

Jag är engagerad, levererar – ser problem och hittar lösningar.

Jag har ordning och reda men vågar också pröva nytt.

Jag är en lagspelare – lätt och rolig att samarbeta med.

Jag är tillgänglig och duktig på dialog och kommunikation.

Jag är ärlig – tål och kan hantera kritik.

Jag är nyfiken och omvärldsmedveten.

Jag är drivande och ger energi.

Jag brinner för att utveckla regionens framtidsförmåga.

Jag värderar främst nöjdare och fler resenärer.

NYCKELINTRESSENT

De som ännu inte åker tåg.

KOMMUNIKATIONSSTRATEGI

Kollektivtrafikens marknadsandel är väldigt låg i Norrtågland, mellan 5 och 30 procent av allt resande. Tågens andel av det kollektiva resandet en mindre del av kollektivresandet, med vissa variationer beroende på sträcka. Det är få medborgare som är negativt inställda till Norrtåg, samtidigt som de flesta inte har en åsikt (17 procent) eller är likgiltiga (vare sig positiva eller negativa, 28 procent).

Norrtågstrafiken har en hög kvalitet (regularitet, punktlighet och NKI) och ett relativt bra utbud med väldigt konkurrenskraftiga restider och en klart säkrare resa än bil och buss. Norrtåg AB:s strategiska inriktning blir därför att kommunikationen främst ska vara inriktad på att öka kunskapen om Norrtågstrafiken hos de som inte regelbundet reser kollektivt.

Genom arbetet Norrtågs tågstrategi kan vi samtidigt öka känslan av ägandeskap för Norrtåg som "vårt tågbolag i norra Sverige".

HUVUDBUDSKAP

Mitt erbjudande kan förenkla och berika medborgares vardag genom att Norrtåg ger dem tillgång till ett praktiskt, säkert, komfortabelt och miljörätt resande till arbete, studier och fritid.

Jag öppnar möjligheter att komma till arbetet för dem som har svårt att komma till jobbet. Genom den trygga pendling jag erbjuder skapar jag alternativ som främjar jämställdheten i regionen.

4. Målgrupper och aktörer

MÅLGRUPPER

4.1 Resenärer

Våra befintliga resenärer är våra viktigaste ambassadörer. De är även experter på reseupplevelsen, detaljer i resandet och hela resan-perspektivet. De är våra bästa ögon och öron. Resenären ser fördelarna med att välja tåget och kan gärna diskutera detta med familj och vänner. I huvudsak är det VY som har dialogen med resenären under och omkring själva resan medan Norrtåg tillsammans med operatören ansvarar för att rekrytera nya resenärer och få befintliga att resa mer.

4.2 De som ännu inte åker tåg

Vi pratar till de som idag inte använder tåget i någon större utsträckning, men är positivt inställda. De upplever att de inte kan ta tåget, att de inte vet så mycket om tåget eller de som helt enkelt inte har någon åsikt.

Målgruppen behöver främst informeras om hur dagens utbud ser ut och hur trafiken fungerar för att börja att titta på tåget som alternativ, men även ibland möjligheter att anpassa tidtabell eller arbetstider för att det praktiskt ska fungera.

4.3 Beslutsfattare/ägare

Förtroendevalda i regionstyrelsen, regionfullmäktige och Norrtågs styrelse samt tjänstemän som arbetar med stadsplanering, regional utveckling och kollektivt resande i olika former ska förse med information kopplad till trafikens resultat för att möjliggöra uppföljning av ägardirektiv och trafikbeställning. Dessa är även viktiga ambassadörer för Norrtåg.

4.4 Bärare (Opinionsbildare/journalister/egen personal/ambassadörer)

Personer som på olika sätt förmedlar information om Norrtåg vidare till målgruppen resenärer och/eller medborgare. Det är viktigt för varumärket Norrtåg att dessa är informerade och på så sätt kan ge korrekta svar/en korrekt bild av Norrtåg. Vi använder oss av dessa som kanal för att nå övriga målgrupper och som direkt målgrupp.

AKTÖRER

Norrtåg AB

Kommunicerar med beslutsfattare och ägare. Insatser inriktade för att stärka varumärket och uppfylla uppdraget som offentligt bolag.

VY tåg AB

Upphandlat trafikföretag är den som ska möta kunden när den väl genomför sin resa.

Regionala kollektivtrafikmyndigheten

Ansvarar för dialog med allmänheten i sin region gällande framtida utveckling och behov av tågresande, exempelvis tidtabell. Ansvarar även för att sprida information i respektive region om trafikens funktion.

5. Kanaler

NORRTAG.SE

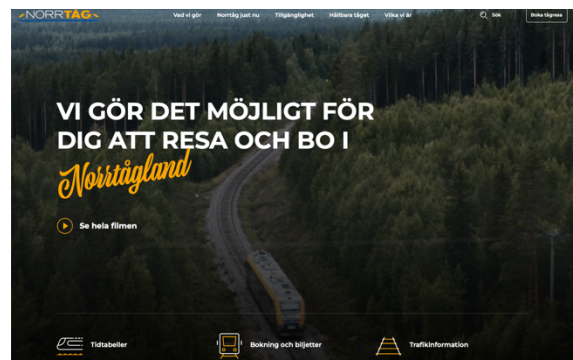
Målgrupp: Resenärer

Webben ska i första hand möjliggöra och locka till bokning av resor, samt ge information till den som redan har bokat en resa. Bokningsupplevelsen styrs främst via biljettsystemet och ska utvecklas för att vara så smidigt som möjligt.

NORRTAGAB.SE

Målgrupp: Beslutsfattare/ägare, bärare

Webben ska fungera som en kunskapskälla för ambassadörer som i sin tur kan föra Norrtågs talan i olika situationer. Nyheter, trafikstatistik, kommande aktiviteter, information om pågående kampanjer och projekt är en viktig del. Norrtåg AB ska dessutom jobba mer med förklarande information som kan vidareförmedlas, ”fikabords-argument”.



FACEBOOK

Målgrupp: Resenärer, De som ännu inte åker tåg, bärare

Operatören hanterar www.facebook.com/Norrtåg.se

INFOTAINMENT

Målgrupp: Resenärer

Norrtåg AB styr över innehållet i intern-TV:n i samtliga tåg med infotainment installerat. Bolaget använder ytan för att informera resenärer om trafikens utveckling, tågens fördelar och för att förstärka bilden av norra Sverige. Operatören hanterar Infotainment.

NYHETSBREV

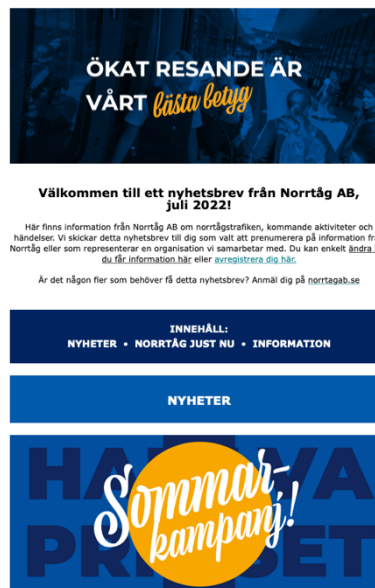
Målgrupp: Beslutsfattare/ägare, bärare

Nyhetsbrevet är ett månadsbrev som går till ledamöter i regionparlament och berörda kommunala parlament, bolagets styrelse, tjänstemän i regionala kollektivtrafikmyndigheter, regioner och kommuner. Nyheter, trafikstatistik, kommande aktiviteter, information om pågående kampanjer och projekt. Kan även innehålla "fikabords-argument".

TWITTER @NORRTAG_AB OCH LINKEDIN

Målgrupp: Beslutsfattare/ägare, bärare

Berätta om att nyheter finns på webben. Driva trafik till norrtagab.se.



REDAKTIONELLA MEDIA – NYHETSSIDOR

Målgrupp: Beslutsfattare/ägare och De som ännu inte åker tåg

Norrtåg AB använder redaktionella medier för att nå ut med övergripande information genom att skicka pressmeddelanden och kontakta redaktioner inför aktiviteter. Kanalen används även i stor utsträckning av andra där Norrtåg AB får svara på frågor om främst trafikens funktion och kvalitet vid problem. Norrtåg AB ska vara lättillgängliga och alltid ha en utsedd presskontakt.

REDAKTIONELLA MEDIA – OPINIONSSIDOR

Målgrupp: Beslutsfattare/ägare och De som ännu inte åker tåg

Norrtåg AB ska svara på samtliga inlägg som berör Norrtåg och persontrafik på räls som publiceras på någon av opinionssidorna i de fyra nordligaste länen.

KÖPT MEDIA

Norrtåg AB når snabbare sina målgrupper via andra kanaler än köpt media. Undantaget är för att marknadsföra aktivitet eller projekt, då främst via digitala köpta kanaler.

SAMARBETSPARTNERS NÄTVERK

Målgrupp: De som ännu inte åker tåg

Andras nätverk för att nå ut till de som ännu inte åker tåg. Kan ske genom att vara en del av utskick, riktade kampanjer eller att delta på andras arrangemang.

KVALITETSRAPPORT

Målgrupp: Beslutsfattare/Ägare

Kvalitetsrapporten tas fram kvartalsvis eller i annat tidsintervall vid behov. Rapporten ska ge en övergripande och detaljerad bild över resandeutveckling och trafik kvalitet för Norrtågstrafiken som helhet och linje för linje. Rapporten innehåller även större händelser som påverkat trafiken och resandet.

6. Aktiviteter

KOMMUNIKATIONSKANALER

Nyhetsbrev, norrtagab.se, twitter och pressaktivitet. Norrtåg AB:s huvudsakliga kanaler är webben och nyhetsbrevet. Utifrån det som publiceras på webben så sammanfattas detta i ett nyhetsbrev och alla artiklar publiceras även på Twitter. Webben ska tillhandahålla fakta om Norrtågstrafiken, vara en samlande informationskanal vid större skeenden och innehålla de viktigaste nyheterna rörande Norrtåg.

Utgångspunkter för planering:

- 1 positiv nyhet/kvartal
- 1 nyhetsbrev/kvartal
- 1 nyhet till webb/vecka
- 1 tweet/vecka
- 1 linkedin-inlägg/vecka
- Svar inom 12 h helgfri vardag på Twitter

DIALOG

Stråkmöten med regionerna och kommunerna

Norrtåg AB bjuder in till ett fysiskt möte per ”stråk” under januari–februari. Fokus är information om utbud, utveckling i kommunerna och eventuella inspel inför nästkommande tidtabell. I oktober bjuder Norrtåg AB in till ett antal webbmöten för förhandsinformation till kommunerna inför tidtabellskiftet.

Informationsträffar

Norrtåg AB kommer på begäran att delta på andras aktiviteter för att presentera arbetet med tågstrategin och nuvarande resultat. Fokus är ökad förståelse för hur tågtrafiken fungerar och ser ut samt hur den väntas utvecklas. Minst en informationsträff ska riktas till personal hos operatören.

STRATEGISKT SAMVERKANSAVTAL

Trepartsavtal mellan organisation eller företag, Norrtåg AB och Operatören om att tillsammans verka för att fler ska ta tåget. Utveckling av tjänster, gemensam kommunikation, regelbundna möten (1 gång/år) och eventuella gemensamma aktiviteter. Avtalet kommuniceras i och med undertecknandet och sedan kan parterna använda avtalet i sin egen kommunikation. Under 2022 ska samarbetet med Nolia AB fortsätta och samarbetet med Riksteatern inledas.

SVAR PÅ REAKTIONER – TRYCKT OCH SOCIALA MEDIA – REAKTIV RESENÄRSDIALOG

Norrtåg AB ska vara aktiva i diskussionen om trafiken, utbud och upplevelse med politiker, resenärer och medborgare. Huvudregel är att alla inlägg där Norrtåg nämns ska besvaras. Detta gäller i de tryckta tidningarna, opinions- och redaktionellt material samt på Twitter och Facebook.

PÅVERKAN

Norrtåg AB arbetar aktivt med att påverka samhällsdebatten och politiska beslut för att skapa de bästa möjliga förutsättningarna för att uppnå våra mål och fullfölja Norrtåg AB:s uppdrag. Arbetet för att förbättra infrastrukturen sker främst genom samarbetet Botniska korridoren som Norrtåg AB samordnar och via RKM i respektive län.

Aktuella påverkansfrågor:

- Infrastrukturens påverkan på trafikkvalitet.
- Utbyggnaden av järnvägen genom samarbetet Botniska korridoren.

KVALITETSRAPPORT OCH REDOVISNING AV RESANDEUTVECKLING OCH KVALITET

Norrtåg AB ska till sina ägare kontinuerligt redovisa resultat och trafikkvalitet. Bolaget ska även på begäran kunna förse aktörer med aktuella siffror för resandeutveckling och trafikkvalité.

Utgångspunkter för planering

- Kvalitetsrapport publiceras minst en per kvartal
- Presentationsmaterial och webb uppdateras minst en gång per månad med senaste statistiken.

7. Ansvarsfördelning

NORRTÅG AB

Maria Högländer, VD

Målgrupp: Beslutsfattare

Frågor: Bolagsfrågor, större händelser, större samarbeten, beslut eller avtal.

Annika Garpefjäll, Ekonomichef

Målgrupp: Beslutsfattare och bärare

Frågor: Kvalitetsfrågor, medfinansiering, trafikkostnad

Olle Tiderman, Senior advisor/projektledare

Målgrupp: Beslutsfattare, bärare, medborgare, resenärer

Frågor: Långsiktig utveckling av tågtrafiken, tågstrategin

Joakim Berg, Marknads- och kommunikationschef

Målgrupp: Bärare, medborgare, resenärer

Frågor: Huvudsaklig talesperson, Tidtabellsfrågor, trafikeringsfrågor, påverkansfrågor, samverkan med andra aktörer, varumärke.

Emilie Thelander, Kommunikatör

Målgrupp: Offentliga aktörer, bärare, medborgare, resenärer

Frågor: Webb, nyhetsbrev, kvalitet, statistik

Linus Åkerlind, Teknisk chef

Målgrupp: Beslutsfattare, bärare, medborgare, resenärer

Frågor: Fordonsfrågor, multihall, ERTMS, vinter.

VY TÅG AB

Målgrupp: Resenärer

Frågor: Trafikinformation, tidtabellsfrågor, biljettfrågor, kvalitetsfrågor på genomförda resor, erbjudandet ombord, resenärsfrågor.

REGIONALA KOLLEKTIVTRAFIKMYNDIGHETEN

Målgrupp: Beslutsfattare, medborgare

Frågor: Trafikutbud, hela-resan med koppling tåg till övrig kollektivtrafik, beställd trafik från regioner.

PRESSKONTAKT

Kommunikationsansvarig är tjänstgörande presskontakt för Norrtåg AB. Vid längre frånvaro ska ett schema för presskontakt upprättas.

BESLUT OM UTTALANDE

VD avgör om Norrtåg AB ska kommentera och vem som ska uttala sig.

9. Uppföljning

Norrtåg AB följer upp sin kommunikation via ett antal externa och interna undersökningar och analyser. De undersökningar som mäter resenärers inställning till produkten Norrtåg och trafiken är resvaneundersökning, NKI och varumärkesmätning.

RESVANEUNDERSÖKNING – NUVARANDE RESENÄRER.

Resvaneundersökning ska genomföras minst vart tredje år i form av en ombordundersökning. Den senaste genomfördes 2019 och nästa planeras till hösten 2022. Undersökningen är ett krav i gällande Trafikavtal med Trafikverket.

RESVANEUNDERSÖKNING – DE SOM ÄNNU INTE ÅKER TÅG

Norrtåg ska även genomföra resvaneundersökning riktad mot de som ännu inte åker tåg. Undersökningen ska i första hand genomföras inom ramen för Svensk kollektivtrafiks kollektivtrafikbarometer. Om inte det är möjligt så bör en egen opinionsundersökning genomföras år 2022.

VARUMÄRKESUNDERSÖKNING

Genomförs av operatören. Undersökningen genomförs i form av en opinionsundersökning och ska genomföras vart annat år av operatören. Senast genomförda undersökning är 2018 men på grund av pandemin bör nästa genomföras våren 2023.

DIGITALA MÄTNINGAR / ENSKILDA FRÅGOR

Norrtåg AB genomför riktade undersökningar via digitala enkäter utifrån behov.

NKI

Trafikverket genomför varje år en Nöjdhetsindex-undersökning ombord tågen i april. Undersökningen identifierar viktiga utvecklingsfrågor och ett NKI-värde. Undersökningen genomförs per linje och bekostas av Norrtåg AB.

RESENÄRSSYNPUNKTER

Norrtåg AB ska följa alla synpunkter som inkommer till Norrtåg via @norrtag.se-adresser, till Norrtåg AB och Norrtågstrafikens kundtjänst.

	Dokumentnamn Internkontrollplan	Dokumentnummer	Fastställd	Version 1.0	Sid 1(3)
	2022-10-28	Upprättad av Ekonomichef Garpefjäll	Godkänd av Maria Högländer		

Norrtågs plan för Intern kontroll är en process som påverkas av bolagets styrelse, ledning och annan personal, och som utformats för att ge en rimlig försäkran om att bolagets mål uppnås inom följande områden:

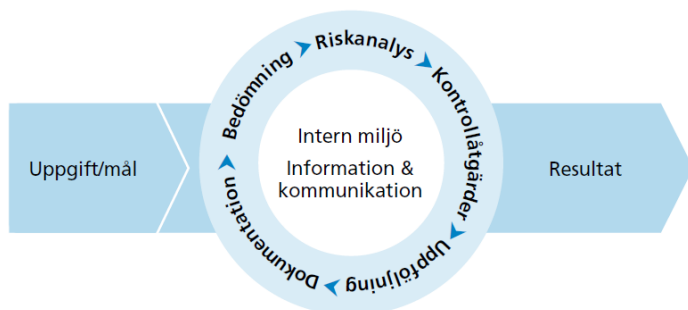
- Att verksamheten når sina mål- med effektivitet, säkerhet och stabilitet
- Att information och rapportering om verksamheten och ekonomi är tillförlitlig och rättvisande
- Att verksamheten efterlever lagar, regler, avtal mm

Intern kontroll påverkar alla delar av organisationen och är inte begränsad till uppföljning av ekonomi. Den kan ses som en del av verksamheten, närmare bestämt en del av systemet för styrning och ledning. Uppföljning av intern kontroll ska omfatta riskbedömningar för organisationens verksamhet, uppföljning av mål, utarbetandet av lämpliga arbetsrutiner och hjälpmedel samt kontroll i efterhand av att rutiner följs.

Denna internkontrollplan grundstruktur utgår ifrån att;

- Identifiera riskområden och risker
- Identifiera styrdokument
- Bedömning av nivåer på sannolikhet, konsekvens samt riskfaktor
- Ansvarig samt tidsplan

Norrtågs internkontrollplan kan illustreras enligt följande



	Dokumentnamn Internkontrollplan	Dokumentnummer	Fastställd	Version 1.0	Sid 2(3)
	2022-10-28	Upprättad av Ekonomichef Garpefjäll	Godkänd av Maria Höglander		

Riskbedömning 1=låg 5=hög

Riskområden	Riskbeskrivning	Sannolikhet	Konsekvens	Risikfaktor	Konsekvensbeskrivning	Planerade kontroller	Ansvarig	Periodicitet
Trafikbeställning	Bristande samordning vid trafikbeställning och inte efterfrågade eller attraktiva tidtabeller	1	5	5	Ökade kostnader och minskade möjligheter för att öka resandet och ta nya marknadsandelar	✓ Att det finns återkommande samordningsmöten med RKM och regionen ✓ Att det finns en undertecknad trafikbeställning till operatören ✓ Att det finns en uppföljning av kapacitetsansökan till Trafikverket ✓ Att distribution av tidtabeller sker till resp. RKM ✓ Rapportera till styrelsen om trafikplanarbetet	Marknad och kommunikationschef	Kvartalsvis
Trafikkvalitet	Bristande trafikkvalitet kan medföra negativa konsekvenser för varumärket och på sikt minska resandet	3	3	9	Minskar attraktivitet med effekter på varumärke och resande	✓ Kontinuerlig uppföljning av trafikkvalitet per sträcka ✓ Uppföljning av frekvent försenade tåg ✓ Utvärdera prognoser för ersättningstrafiken både vid planerade och oplanerade störningar	Ekonomichef Marknad och kommunikationschef	Periodvis
Marknad och resande	Bristande prognoser för biljettintäkter	2	5	10	Bristfälliga underlag för biljettintäkter och felaktiga beslutsunderlag för marknadsaktiviteter	✓ Kontinuerlig uppföljning av resande per sträcka, resekategori, biljetttyp och intäkter ✓ Redovisa och utvärdera marknadsaktiviteter, på lång och kort sikt	Marknad och kommunikationschef	Löpande
	Problem vid övergång till ett modernt biljett- och distributionssystem	3	3	9	Tappade intäkter och negativ inverkan på varumärket	✓ Aktivt deltagande i projektmöten ✓ Verka för effektiva tester av system	Marknad och kommunikationschef	Kvartal 2-3
	Bristande kommunikation med region och kommun - att inte fånga upp större behov i samhällsplanering och medborgarnas önskemål	2	1	2	Att inte skapa attraktiva tidtabeller	✓ Utveckla regionala trafikforum ✓ Verka för att pendlarforum	Marknad och kommunikationschef	Kvartalsvis
	Infrastruktur - Utarbeta en plan för prioritering av förbättringar på infrastruktur	2	3	6	Säkerställa framtida trafikutbud	✓ Utvärdera kritiska punkter i infrastrukturen ✓ Uppföljning av planerade åtgärder i järnvägsplaner	Marknad och kommunikationschef	2022



Dokumentnamn Internkontrollplan	Dokumentnummer	Fastställt	Version 1.0	Sid 3(3)
2022-10-28	Upprättad av Ekonomichef Garpefjäll	Godkänd av Maria Höglander		

Fordon och depå	Kvalitetsbrister i trafiken, pga bristande underhåll	4	4	16	Kvalitetsbrister i trafiken, produktionsproblem och ökade merkostnader på sikt	✓ Månadsvisa uppföljningar av skadebalanser och förebyggande underhåll ✓ Uppföljning på hjulens prestanda ✓ Uppföljning av viltskador ✓ Uppföljning av planering av tungt underhåll och upprustningsåtgärder	Teknisk chef	Löpande
	Processoptimering av underhåll och beredskapsplaner vinter	2	3	6	Försämrade trafikskador på trafik och ökade kostnader	✓ Följa upp beredskapsplaner för underhåll och depå	Teknisk chef	Kvartalsvis
	Följa upp den tekniska livslängden på fordon och verka för reservdelsförsörjning	4	3	6	Försämrade trafikskador pga långa underhållstider på fordon	✓ Kontinuerlig dialog med uthyraren AB Transitio ✓ Uppföljning av tillgången av reservdelar och HVK- komponenter tillsammans med operatören	Teknisk chef	KHalvårsvis
Hantering av allmänna handlingar	Bristande rutiner för att säkerställa en god intern kontroll och en enhetlig service och transparens gentemot allmänheten.	2	2	4	Hinder i möjlighet till insyn till följd av brister i lagförvar, samt försämrade intern kontroll.	✓ Följa upp efterlevnad av styrdokument ✓ Utvärdera behov av gallring	Marknad och kommunikationschef	Månadsvis
Finansiering, styrning och ekonomi	Bristande rutiner för affärskritiska rutiner, försämrade intern kontroll	1	3	3	Brister i kvalitet och ökade kostnader i bolaget	✓ Dokumentation av affärskritiska processer	Samtliga	Löpande
	Bristande uppföljning av avtals efterlevnad Efterlevnad av avtalsreglering i enlighet med Trafikavtalet	2	3	6	Ökad trafik- och förvaltningskostnad	✓ Tertiärsvis redovisningar av nedsättning av operatörers, viten och andra regleringar	Ekonomichef	Kvartalsvis
	Uppföljning av trafikskador och avtal med Trafikverket	1	5	5	Merkostnader, uteblivna avtalsutfästelser och efterlevnad av avtalsvillkor. Ökade regional medfinansiering	✓ Tertiärsvis redovisningar av utfall mot budget ✓ Lämna prognos vid tertiäl 2 för helåret	Ekonomichef	Tertiärsvis
	Uppföljning av ökad inflation, energipriser och indexuppräknings	3	3	9	Ökade kostnader på sikt	✓ Tertiärsvis rapportering av ekonomiska risker i prognos	Ekonomichef	Tertiärsvis
	Att bolaget inte arbetar utifrån bolagsordning/ägardirektiv som finns	1	1	1	Uppfyller inte bolagets ändamål	✓ Tertiärsvis uppföljning av bolagsordning/ägardirektiv	VD	Tertiärsvis
	Uppföljning av bolagets kommunala ändamål och befogenheter	1	2	2	Att bolaget inte lever upp till dess kommunala ändamål eller i strid med dess befogenheter	✓ Att delge styrelsen - VD kommentarer vid rapportering av bolagets kommunala ändamål och befogenheter	VD	Tertiärsvis

Risikanalys 2022–2023



Innehållsförteckning

Riskanalys 2022–2023	1
Riskanalys Norrtåg AB	1
<i>Bakgrund</i>	1
1. <i>Utbud</i>	1
1.1 Trafikkvalitet	1
1.2 Större trafikala störningar	1
1.3 Olyckor och evakuering	2
1.4 Störningar kopplat till spårfordon	2
1.5 Störningar kopplat till depå och underhåll	2
2. <i>Marknad och Varumärke</i>	3
2.1 Marknad och ökat resande	3
2.2 Biljettdistribution	3
2.3 Varumärke	3
2.4 Dataintrång eller påverkan på IT-system	4
3. <i>Styrning och finansiering</i>	4
3.1 Statlig finansiering	4
3.2 Ägarnas finansiering	4
3.3 Stabiliteten hos operatören	4
3.4 Förändrade kostnader för infrastruktur	5
4. <i>Organisation</i>	5
5. <i>Slutsats</i>	6
5.1 Riskbedömning	6

Risikanalys Norrtåg AB



Bakgrund

Detta PM är en riskanalys framtagen av Norrtåg AB för att identifiera potentiella riskmoment inom verksamheten. Syftet är dels att tydliggöra de potentiella riskerna för ägare och styrelse, dels för att på ett samlat sätt bearbeta möjliga åtgärder i syfte att minimera riskerna.

I metodiken ingår, förutom en textbeskrivning av risker och åtgärder, en bedömning av risknivån beskrivet i två storheter; risknivå respektive bedömd riskeffekt. Risknivån beskriver, i en skala 1–5 där 5 anger mycket stor risk, hur hög risken bedöms vara. Bedömd riskeffekt, i samma skala, bedömer hur allvarlig risken är och vilka effekter risken skulle få för verksamheten. Vid rapporterar fortlöpande förändringar i riskbedömningsnivåerna till ägarna och styrelsen.

1.Utbud

1.1 TRAFIKKVALITET

En förutsättning för bra NKI (nöjdkundindex), ett ökat resande och bra utveckling av intäkter och rimlig nivå på kostnader för ersättningstrafik – är en bra järnvägsinfrastruktur. Risken finns att järnvägsinfrastrukturen begränsar Norrtågs möjlighet att uppnå hög trafik kvalitet och tillväxt.

Riskbedömning

Riskerna varierar i Norrtågland, men den bedöms som mindre totalt sett.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Ansvar för uppföljning av trafik kvalitet ligger primärt på operatören, men bolaget bör ha omfattande samverkan med operatören för att synliggöra systematiska störningar. Samverka med Trafikverket tillsammans med RKM och andra branschorganisationer avseende strategiskt arbete med tidtabeller, utbud av tågersättning under större banarbeten och synliggöra underhållsåtgärder.

1.2 STÖRRE TRAFIKALA STÖRNINGAR

Större trafikala störningar kan inträffa i form av omfattande ej planerade banarbeten, svåra väderförhållanden, andra typer av naturkatastrofliknande situationer eller pandemi. Vid sådana situationer måste kommunikation ske med stora mängder resenärer och reservalternativ finnas för själva transporterna.

Riskbedömning

Risken bedöms som liten, men beredskap hos operatören bör säkerställas eftersom dessa typer av situationer sannolikt kommer att inträffa.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Ansvar ligger primärt på operatören, men även bolaget måste ha en krisstrategi klar för dessa typer av störningar. Bolaget ska också tillförsäkra sig att operatören har genomtänkta och fungerande beredskapsplaner och fortsatt förbättrad störningsinformation.

1.3 OLYCKOR OCH EVAKUERING

En eventuell större olycka kan inträffa och skapa en betydande krissituation.

Norrtåg trafikerar 1 500 kilometer järnväg, eller ca 5,5 miljoner tågkilometer, och en del av denna terräng är svårtillgänglig och kan i vissa fall vara mycket svår att nå. Ett längre driftsavbrott kan därför skapa svåra situationer där passagerare kan behöva evakueras med olika medel.

Riskbedömning

Järnvägssektorn är det mest säkra transportmedlet av alla och, internationellt sett, är riskerna i Sverige dessutom mycket låga. Risken för evakueringssituationer bedöms inte som försumbar, men ansvaret är primärt operatörens.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Trots den mycket låga riskfaktorn måste en fungerande krisplan finnas utifall det otänkbara händer. Bolaget ska också tillförsäkra sig att operatören har genomtänkta och fungerande planer för evakueringssituationer.

1.4 STÖRNINGAR KOPPLAT TILL SPÅRFORDON

De fordonstekniska störningarna kan ge stora problem för tillgängligheten till trafiken. Norrtågs fordonsflotta består av olika fordonstyper i olika åldrar. Tillgängligheten har ökat i takt med utökad depåkapacitet, men det finns fortfarande betydande risker kopplat till fordonens tekniska funktion och ålder, och faktorer som tillgång till reservdelar, HVK och kompetens hos underhållare.

Riskbedömning

Risken för tekniska störningar måste i dagsläget bedömas som relativt låg, trots en åldrande fordonspark och ett växande behov av reservdelsförsörjning. Effekten av störningar är hög och kan ge både finansiella effekter och kvalitetsbrister gentemot resenärerna och ett minskat resande.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Bolaget har fullt fokus på dessa frågor och frågan följs på drifts- och ledningsnivå. Att aktivt verka för att ett effektivt underhåll på fordon, identifiering av obsoleta reservdelar och HVK, samt bevakning av att underhåll på fordon utförs enligt gällande underhållsschema. Löpande uppföljning avhjälpande underhåll görs inom rimliga tidsintervall ökar förutsättningarna för en bra trafikkvalitet.

1.5 STÖRNINGAR KOPPLAT TILL DEPÅ OCH UNDERHÅLL

Kapaciteten för underhåll kan vara kritiskt beroende på verkstadens utformning, bemanning, kompetens samt avstånden inom trafikområdet eller att vissa kritiska funktioner saknas. Utformning runt underhållsinfrastrukturen och dess lokalisering påverkar hur stor andel reservfordon som är optimalt för Norrtågstrafiken. Utmaningarna är stora med anledning av de stora avstånden och det hårda vinterklimatet.

Riskbedömning

Risken bedöms som liten, men effekten av störningar hög.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Bolaget följer kontinuerligt upp större underhållsåtgärder både ur ett kort och långsiktigt perspektiv, för att trygga ett effektivt underhåll. Detta görs genom att identifiera kritiska punkter i underhålls cyklerna, granska planering av underhåll och behov av kompetens säkerställa planerad trafik och behov av reservfordon.

2. Marknad och Varumärke

2.1 MARKNAD OCH ÖKAT RESANDE

Att välja tåg och att åka kollektivt är ett av de mest klimatsmarta transportalternativen. Om Norrtågs utbud och erbjudande inte upplevs vara tillräckligt konkurrenskraftigt riskerar det att leda till förlorade marknadsandelar och ökade samhälleliga kostnader.

Riskbedömning

Riskerna varierar i Norrtågland beroende på resenärernas behov av trafik. Utbud, kvalitet, service och inte minst prissättning har betydelse för att få folk att välja tåget.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Kontinuerlig utveckling av en efterfrågad tidtabell, förbättrad restid och service och erbjudanden som uppfyller resenärens behov.

2.2 BILJETTDISTRIBUTION

Med start 2023 kommer kollektivtrafiken i de fyra nordligaste länen, VY, SJ och Samtrafiken byta system för biljettförsäljning och biljettdistribution. Om systemen inte fungerar kan Norrtåg inte sälja pcj distribuera biljetter. Om gränssnittet mellan andra säljkanaler som Samtrafiken, SJ och övriga resebyråer kan Norrtåg tappa stora delar av sin försäljning, även om systemet fungerar för Norrtåg.

Riskbedömning

Risken för störningar för resenären är stora och effekten kan bli minskade intäkter som ger stor påverkan för Norrtåg.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Byte av systemlösning genomförs av operatören och samordnas mellan Samtrafiken, SJ och VY för att minimera riskerna och störningarna för resenären. Norrtåg AB har kontinuerlig avstämning med operatören, Samtrafiken och länstrafikbolagen i de fyra nordligaste länen för att tidigt upptäcka hinder för genomförandet.

2.3 VARUMÄRKE

Ett skadat varumärke för Norrtåg på grund av hur produkten framställs primärt mot resenärer är skadligt på flera sätt, både när det gäller att öka resandet och intäkterna, men även när det gäller att locka operatörer att lämna anbud i kommande upphandlingar.

Riskbedömning

Detta område är utsatt på grund av den höga exponeringen i media och det stora publika intresset. Effekterna kan också finansiellt bli kostsamma om varumärket skadas.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Norrtåg måste aktivt och långsiktigt arbeta för att dels se till att trafiken och resandet utvecklas åt önskat håll med så minimala störningar som möjligt, dels agera proaktivt tillsammans med andra aktörer för att stärka varumärket.

2.4 DATAINTRÅNG ELLER PÅVERKAN PÅ IT-SYSTEM

Norrtågstrafikens känsligaste system hanteras av fordonsägaren, operatören, infrastrukturhållaren och Samtrafiken. De system som Norrtåg AB hanterar är främst egen webb och till viss del vissa säljkanaler. I övrigt innehar bolaget främst data i form av handlingar för bolagets verksamhet och viss känslig information kopplat till upphandling.

Riskbedömning

Det finns en risk för överbelastningsattacker som omöjliggör användandet av Norrtågs webb. Detta kan leda till minskad försäljning, men sannolikheten att detta ska drabba samtliga säljkanaler samtidigt är liten. Det finns en risk för intrång där känslig information kommer andra till del, men risken för att Norrtåg ska förlora information är liten då samtliga data går att återskapa.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Kontinuerlig uppföljning av operatörens arbete med it-säkerhet och säkerställa att system är uppdaterade.

3. Styrning och finansiering

3.1 STATLIG FINANSIERING

En långsiktig risk är även statens tidsbegränsade medfinansiering. Den statliga medfinansieringen utformas på kortare löptider, vilket inte överensstämmer med livslängd i trafikavtal, ny trafik med mera.

Riskbedömning

När det gäller det generella stödet finns en risk för ett minskat statligt stöd som inte står i paritet med kostnadsutveckling av trafikkostnaden. Ökad kostnadsutveckling och minskade budgetanslag till Trafikverket ökar risken för att medel till upphandlad interregional trafik minskar.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Att försöka få statlig medfinansiering att harmonisera mer med Trafikverkets långsiktiga järnvägsplaner och den utformning av trafiken som sker i takt med infrastrukturförbättringar och nya banor.

3.2 ÄGARNAS FINANSIERING

Bolagets verksamhet är knuten till flera långsiktiga avtal och större finansiella åtaganden, främst fordonsbeställning, operatörsupphandling samt utveckling av underhållsinfrastruktur.

Riskbedömning

Att utvecklingen av tågtrafikens kostnader går snabbare än biljettintäkternas utveckling medför ett ökat behov av den regionala medfinansieringen. Risker för omfattande trafikstörningar, resandeminskning på grund av pandemi, eller andra externa händelser som ligger utanför bolagets kontroll.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Bolaget arbetar för en stabil och långsiktig kostnadsutveckling och har en kontinuerlig kommunikation med finansiärerna.

3.3 STABILITETEN HOS OPERATÖREN

Stabiliteten hos operatören avseende försenade tekniska/kommersiella problem, tillgång till ombordpersonal och att avtal med underentreprenörer inte är transparanta med trafikavtal.

Riskbedömning

Risken måste idag bedömas som liten med tanke på de förändringar bolaget har gjort i trafikavtalet under våren 2022. Vi ser dock en ökad risk för kompetensförsörjning av fordonstekniker framför allt i

Norrbotten, där efterfrågan av arbetskraft är stor inom många sektorer samt tillgången till vissa kritiska reservdelar och HVK komponenter för underhållaren.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Risken bedöms som låg och genom kontinuerlig uppföljning av underhåll och samråd med fordonsägare avseende tillgång till reservdelar så kan ett eventuellt hot upptäckas tidigt.

3.4 FÖRÄNDRADE KOSTNADER FÖR INFRASTRUKTUR

Ett stort antal åtgärder behöver genomföras för att öka robustheten inom prioriterade delar av järnvägsnätet. Under de senaste åren har vi sett, och kommer att se, stora arbeten att utföras i en redan hårt belastad anläggning. Idag råder brist på kompetens av underhållspersonal på infrastruktur och samtidigt ser vi en ökad kostnadsbild vilket gör att järnvägsunderhåll blir dyrare.

Banavgifterna är utformade så att de ska täcka de marginalkostnader för drift, underhåll och reinvesteringar som järnvägstrafiken ger upphov till. En ökad efterfrågan på godstrafik på spår och samtidigt ett ökat behov av miljövänliga persontransporter ökar behovet av såväl underhåll som reinvesteringar och därmed även ökade infrastrukturkostnader på sikt. Banavgifterna har under de tre sista åren ökat med 22 procent för Norrtåg.

Riskbedömning

Riskerna är svårbedömda och utanför bolagets kontroll. Om en höjning sker blir detta genom ett nationellt beslut och det är ingenting som bolaget kan påverka.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Utvecklingen följs löpande.

4. Organisation

Bolagets organisation är liten och därmed sårbar för störningar avseende förändrade förutsättningar gällande nyckelpersoner i organisationen. Bolaget arbetar med säkerställande av kompetens, men har också ett nät av experter uppbundet kring trafik, fordon och verkstad vilka med enkla medel kan kopplas in i verksamheten om behov uppstår.

Riskbedömning

Risken bedöms som liten, men är inte försumbar och det pågår en process med att nyrekrytera och dokumentera rutiner och säkerställa ekonomiska flöden.

Åtgärdsbehov och åtgärder

Det finns en beredskap för planerade eller oväntade personella förändringar. Vidare håller bolaget på att ta fram en dokumentation där bolagets verksamhet nogt dokumenteras.

5. Slutsats

Totalt sett är bolagets verksamhet beroende på dess karaktär utsatt för stora risker. Bolaget har tagit flera strategiska beslut för att minimera dessa risker även om de inte helt kan elimineras.

5.1 RISKBEDÖMNING

1.Utbud	Risk	Effekt
1.1 Trafikkvalitet		
1.2 Större trafikala störningar		
1.3 Olyckor och evakuering		
1.4 Störningar kopplat till spårfordon		
1.5 Störningar kopplat till depå och underhåll		
2. Marknad och Varumärke		
2.1 Marknad och ökat resande		
2.2 Biljettdistribution		
2.3 Varumärke		
2.4 Dataintrång eller påverkan på IT-system		
3. Styrning och finansiering		
3.1 Statlig finansiering		
3.2 Ägarnas finansiering		
3.3 Stabiliteten hos operatören		
3.4 Förändrade kostnader för infrastruktur		
4. Organisation		
4.1 Organisation		