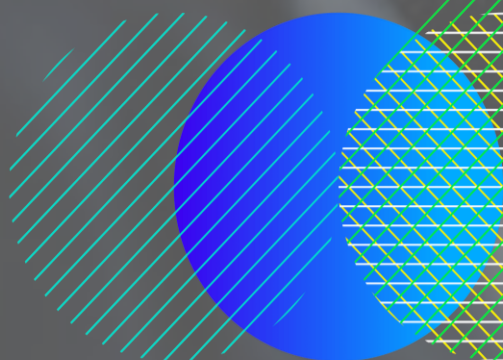
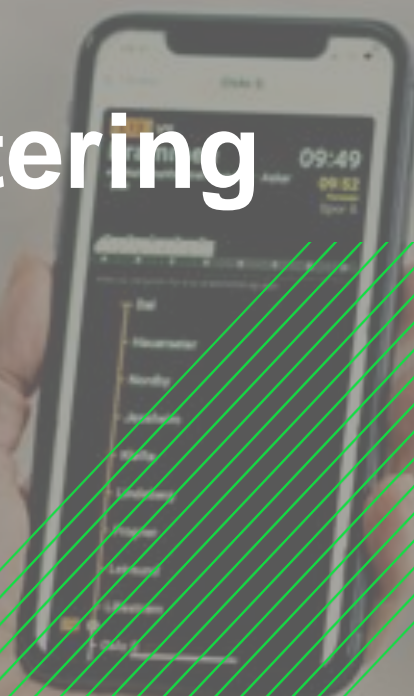


# Håndbok | Kvalitet i operativ avvikshåndtering

November 2023

Versjon 1.0



## Innhold

Om denne håndboken .....	2
Felles målsetninger .....	2
Kvalitet i operativ avvikshåndtering: Et samarbeid .....	2
Planleggingsfasen .....	4
Kundens ønsker og behov .....	4
Rammebetingelser .....	5
Krav til sikkerhet og beredskap .....	5
Lover og forskrifter .....	5
Begrensninger i infrastrukturen .....	5
Tilrettelegging for alternativ transport.....	5
Alternative planer .....	5
Aksjonskort .....	7
Personellplaner.....	7
Materiellplaner .....	7
Planer for alternativ transport .....	7
Prinsipper for kundeinformasjon .....	8
Gjennomføring .....	8
Oppstart.....	8
Stabil periode.....	9
Avslutning .....	9
Evaluering .....	9
Måling av leveranser .....	10

## Om denne håndboken

Formålet med håndboken for kvalitet i operativ avvikshåndtering (KOA) er å bidra til en enhetlig metodikk for planlegging, gjennomføring og evaluering av den operative avvikshåndteringen. En enhetlig metodikk vil sørge for at alle arbeider etter like prinsipper, for de samme løsningene og har en tydelig forståelse for ansvars- og rollefordeling, både før, under og etter et oppstått avvik.

Ambisjonen med KOA-arbeidet er at vi skal:

- **Koordinere innsatsen til det beste for kundene:** Innsatsen fra Bane NOR og jernbaneforetakene skal sørge for at kunden får en best mulig reiseopplevelse.
- **Levere kundeorienterte løsninger:** Løsningene som benyttes i avvikssituasjoner skal være forutsigbare, iverksettes hurtigst mulig, samt holde høy pålitelighet og kvalitet.
- **Levere kundeorientert informasjon:** Informasjonen skal være relevant og nå kundene til rett tid, og gjøre kunden i stand til å ta gode, selvstendige valg ved et avvik.

Håndbokens prinsipper er forankret i Avtale om sportilgang og tilgang til tjenester (AST) kapittel 9.5.2 og Network statements kapittel 6.3. Eventuelle endringer eller justeringer i avtaletekstene eller håndboken skal komme som et resultat av innspill og evalueringer som gjennomføres i samarbeid mellom Bane NOR og jernbaneforetakene.

## Felles målsetninger

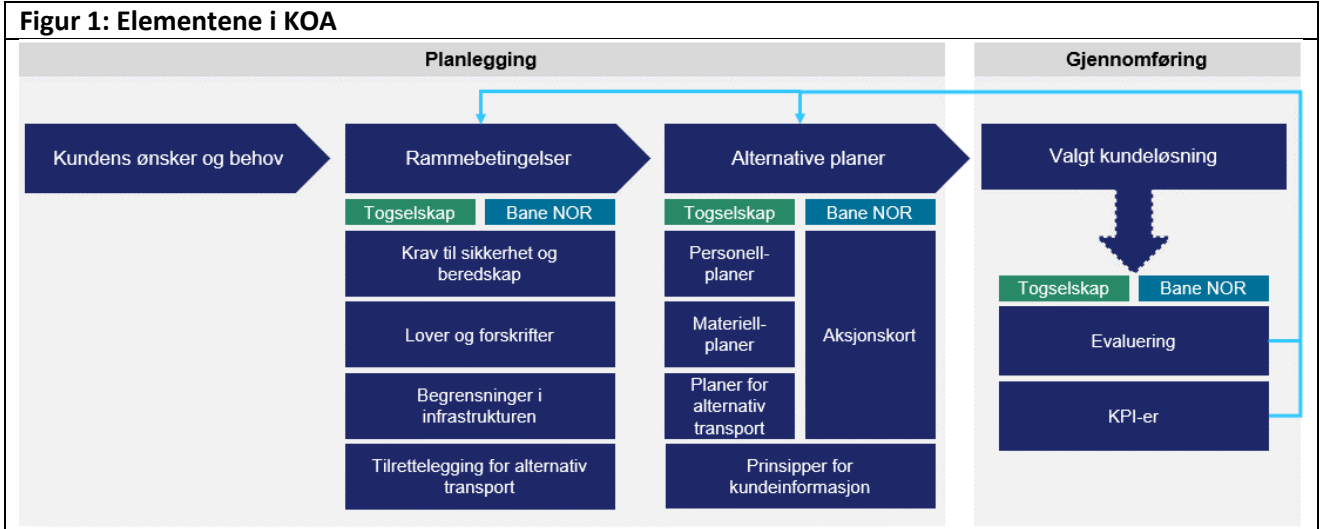
Målbildet for den operative avvikshåndteringen er beskrevet som:

- Avvikshåndteringen er mest mulig standardisert
- Partene har kjennskap til egne og hverandres planer
- Løsningene er robuste og gjennomførbare
- Kundene har et gjenkjennbart og forutsigbart transportmønster ved avvik
- Avvikshåndteringen forbedres kontinuerlig gjennom felles evalueringer på tvers

## Kvalitet i operativ avvikshåndtering: Et samarbeid

Arbeidet med kvalitet i operativ avvikshåndtering deles inn i to hovedfaser: planleggings- og gjennomføringsfasen. I figuren vises en overordnet oversikt over de to fasene, elementene som inngår, og tilhørende rolle- og ansvarsfordeling mellom Bane NOR og jernbaneforetakene. Felles for begge fasene er at de krever et samarbeid på tvers av samtlige aktører på jernbanen for å lykkes.

**Figur 1: Elementene i KOA**



Planlegging	Gjennomføring
<p>Planleggingsfasen, herunder utviklingen av kundeløsninger (alternative planer), skal ta hensyn til og fange opp endringer i ruteplan, og koordineres i forhold til dette. Aktørene er ansvarlige for å stille ressurser til disposisjon for arbeidet.</p> <p>Samtidig som jernbaneforetakene leverer rutebestilling skal de levere forslag til nye og/eller justerte aksjonskort eller tiltaksplaner. Forslagene skal være gjennomarbeidet for å sikre robusthet og gjennomførbarhet, og gjennomgås sammen med Bane NOR i forkant av overlevering.</p> <p>Bane NOR har ansvaret for å utarbeide aksjonskort eller iverksette operative tiltak som legger innskrenkninger på togfremføringen ved ulike avvik. Planene og aksjonene skal ta hensyn til jernbaneforetakenes foreslåtte tiltaksplaner for å sikre felles gjennomføringsevne.</p> <p>Hensikten er å gjøre det mulig å komme med tidlige innspill til kapasitetsfordelingsprosessen (uten at disse skal være førende), slik at kundeløsningene kan justeres for neste år.</p> <p>Den fastsatte prosessen skal ikke gå på akkord med identifiserte forbedringstiltak gjennom evalueringsarbeidet som krever umiddelbar justering av kundeløsninger.</p>	<p>Gjennomføringsfasen representerer den løpende operative håndteringen av oppståtte avvik, og skal være i tråd med de prinsipper og krav som er stilt til de ulike elementene og planene i avvikshåndteringen.</p> <p>Det stilles flere krav til hvordan håndteringen av et avvik skal gjennomføres; eksempelvis på hvilke målsetninger Bane NOR arbeider mot når det kommer til deling av informasjon og iverksettelse av aksjonskort.</p> <p>Gjennomføringen vil alltid bestå av fire faser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Oppstart: avviket har oppstått, det tas beslutning om å iverksette aksjonskort og det planlegges for kjøring etter valgt aksjonskort.</li> <li>2) Stabil periode: det kjøres etter valgt aksjonskort, med de innskrenkninger på kapasiteten det medfører.</li> <li>3) Avslutning: minst 30 minutter før feilen er estimert rettet, skal det planlegges for at trafikken tilbakestilles til normal produksjon.</li> <li>4) Evaluering: i etterkant av et avvik med et visst omfang vil gjennomføringen evalueres med den hensikt å kontinuerlig forbedre avvikshåndteringen. Konkrete tilfeller kan spilles inn til evaluering i eget forum. Evalueringene vil igjen fungere som innspill til justeringer i/behov for nye kundeløsninger.</li> </ol>

## Planleggingsfasen

### Kundens ønsker og behov

Planlegging og gjennomføring av oppståtte avvik skal ta utgangspunkt i kundenes ønsker og behov. Kundene skal raskt få oversikt over, og informasjon om, hvordan de påvirkes av et avvik, slik at de er i stand til å ta gode valg for sin reise.

Dette innebærer at løsningene må:

- Være enkle å kommunisere
- Oppleveres gjenkjennbare, slik at kundene kan lære seg løsningene og bli mest mulig selvbetjente
- Gi et forutsigbart tidsperspektiv
- Være robuste og gjennomførbare over et bredt spekter av ulike avvik på samme strekning

Dette vil skape forutsigbarhet for kundene, uavhengig av avvikets størrelse og varighet.

**Figur 2: Kundens krav i avvikssituasjoner**



## Rammebetingelser

### Krav til sikkerhet og beredskap

Valgte løsninger, tiltaksplaner og aksjonskort for operativ avvikshåndtering skal ikke være i strid med de til enhver tids gjeldende sikkerhetskrav og -bestemmelser som Bane NOR og jernbaneforetakene er underlagt.

### Lover og forskrifter

Valgte løsninger, tiltaksplaner og aksjonskort for operativ avvikshåndtering skal ikke være i strid med de til enhver tids gjeldende lover og forskrifter som Bane NOR og jernbaneforetakene er underlagt.

### Begrensninger i infrastrukturen

Valgte løsninger, tiltaksplaner og alternative trafikkløsninger må forholde seg til og tilpasses til begrensninger i infrastrukturen. Det kan ikke lages planer som går utover det mulighetsrommet man har i infrastrukturen med tanke på f.eks. hvor tog kan snu og stasjoner/plattformer som er godkjent for passasjerutveksling. Videre må endret krysningsmønster eller hvor tog kan avvente situasjoner tilpasses lengder på krysningsspor, og hvor tog parkeres under avvik må forsøkes tilpasset tilgjengelig hensetningskapasitet/ledig kapasitet på driftsbanegårder, hensetningsområder og verksteder.

### Tilrettelegging for alternativ transport

Når togtrafikken ikke kan kjøres som normalt grunnet planlagte arbeider som betinger innstillinger av tog for en kortere/lengre periode, eller det inntreffer operative hendelser, må det settes inn alternativ transport for å erstatte tog. Alternativ transport vil vanligvis betyr buss for tog for persontog og lastebil for tog for godstog. Alternativ transport for persontog stopper normalt i nærheten til togstasjonene, og så langt mulig på bussholdeplasser som gir gode og trafikksikre løsninger for av- og påstigning.

Bane NOR har ansvaret for å sikre fremkommelighet og tilrettelegging for effektiv alternativ transport. Dette vil si at Bane NOR har ansvaret for å sikre trafikksikre og gode holdeplasser ved stasjonene, og fremkommelighet på veisystemet til/fra stasjoner. Ved planlegging og bygging forsøker Bane NOR i størst mulig grad å sikre løsninger som kan benyttes ved planlagte arbeider og operative hendelser. Dette arbeidet gjøres i samarbeid med interne i Bane NOR, med togselskapene og eksterne som veieiere og fylkeskommunale kollektivselskaper.

Igjennom tilrettelegging for alternativ transport så lages det løsninger som gir bedre og mer trafikksikre holdeplasser for alternativ transport, og det jobbes sammen med aktørene for bedre trafikkavvikling, kundeinformasjon, logistikk for alternativ transport og veifinning. Dette er avgjørende for å sikre best mulig trafikkavvikling ved planlagte arbeider og operative hendelser for de reisende og for vareiere.

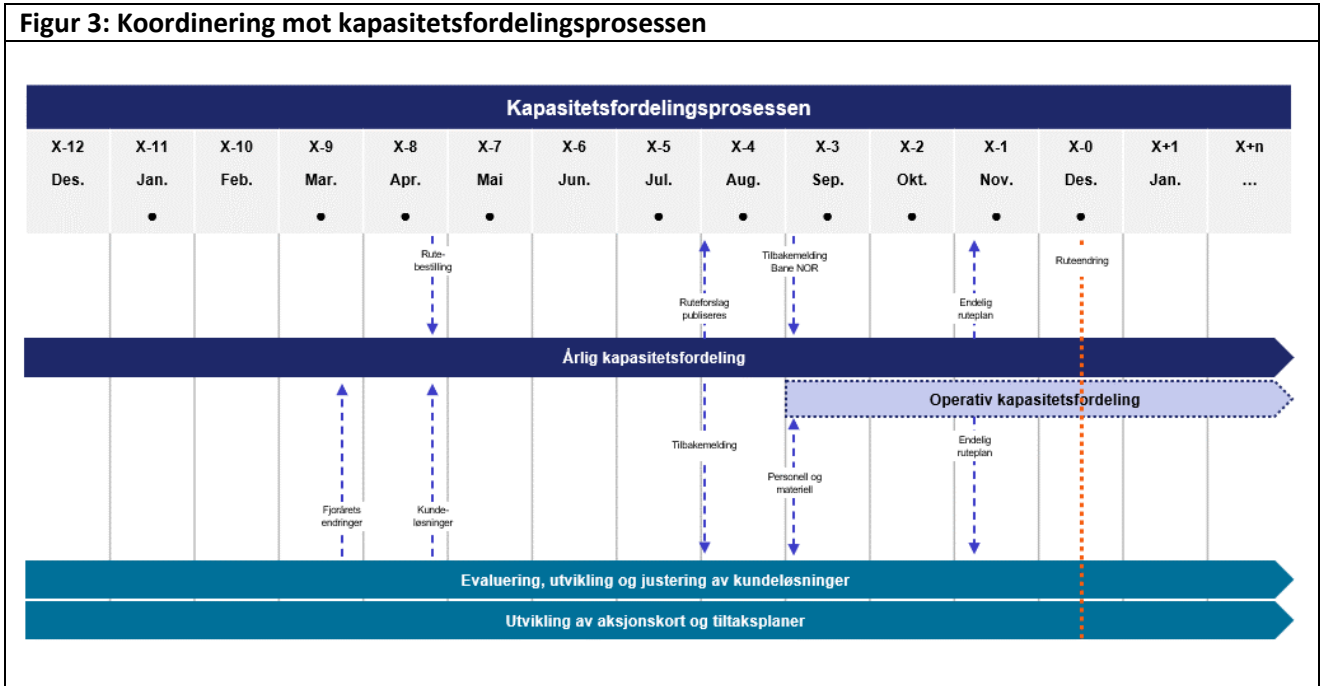
Ved ikke-planlagte hendelser reguleres kostnader i hovedsak av ytelsesordningen og jernbaneforetakene står derfor for mesteparten av kostandene. Dette er kostnader både til alternativ transport og kostnader for vareiere til annen transport for å få godset frem.

Det er viktig at alternative planer, så langt mulig, lages på en slik måte at det ikke øker kostnader for jernbaneforetakene eller Bane NOR mer enn nødvendig, og at det legges til grunn at også økonomi har en viktig rolle i arbeidet med alternative planer.

### Alternative planer

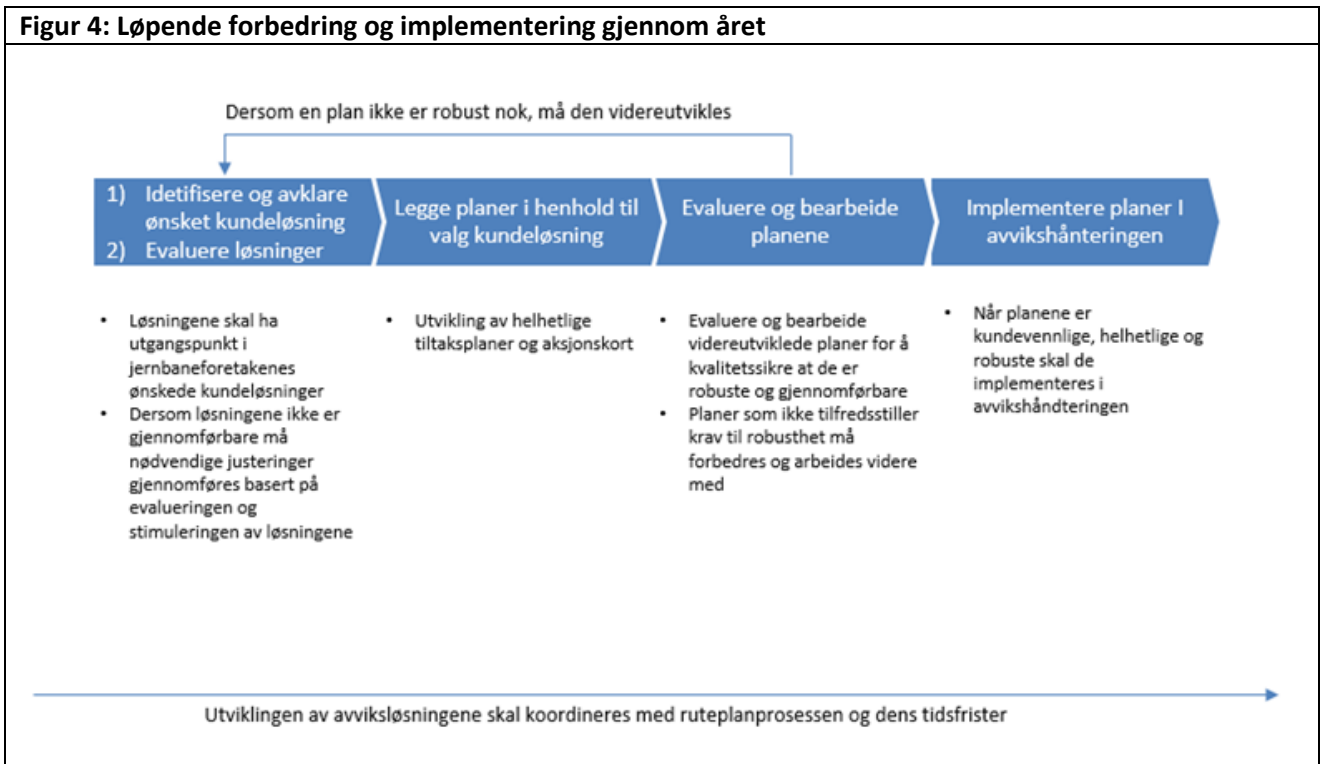
Alternative planer omhandler både Bane NORs aksjonskort og jernbaneforetakenes tiltakskort. Utarbeidelsen av alternative planer skal koordineres mot den årlige kapasitetsfordelingsprosessen (figur 3).

**Figur 3: Koordinering mot kapasitetsfordelingsprosessen**



Koordineringen mot kapasitetsfordelingsprosessen skal ikke være til hinder for en løpende utvikling og vedlikehold av alternative planer gjennom året (figur 4). Dette gjøres for å sikre at nødvendige justeringer og/eller nye alternative planer kan implementeres ved behov.

**Figur 4: Løpende forbedring og implementering gjennom året**





### Aksjonskort

Et aksjonskort er en forutbestemt plan for trafikkavvikling når hele eller deler av en banestrekning har redusert kapasitet. I et aksjonskort står det beskrevet hvordan trafikkavviklingen skal avvike fra den vanlige kjøreplanen, som for eksempel hvilke togserier som skal innstilles, stoppe ekstra eller kjøre på en parallell banestrekning. Aksjonskortene skal være kundeorientert.

### Personellplaner

Det er viktig at personellplanene tar hensyn til løsningene i aksjonskortene. Personellplaner skal være en del av jernbaneforetakenes tiltakskort, og er en fastsatt plan for hvordan jernbaneforetaket løser det enkelte aksjonskort med tanke på å sikre bemanning av de endrede togrutene.

Når man utarbeider aksjonskort, må man ta hensyn til personellplanene, slik at jernbaneforetakene kan klare å sikre bemanning til de løsningene som blir valgt. Dette er særlig viktig i de tilfellene der løsningen er å kjøre tog på begge sider av en stengt strekning.

### Materiellplaner

Det er viktig at materiellplaner tar hensyn til løsningene i aksjonskortene. Materiellplaner skal være en del av jernbaneforetakenes tiltakskort, og være en fastsatt plan for hvordan jernbaneforetaket løser det enkelte aksjonskort med tanke på å sikre tilstrekkelig materiell til å fremføre tog i henhold til de endrede togrutene.

Når man utarbeider aksjonskort, må man ta hensyn til materiellplanene, slik at jernbaneforetakene kan klare å stille materiell til de løsningene som blir valgt. Dette er særlig viktig i de tilfellene der løsningen er å kjøre tog på begge sider av en stengt strekning.

Materiellplaner skal så langt som mulig sikre at det er laget planer for hensetning av materiell som ikke behøves i trafikk under et aksjonskort. Planene for hensetning utarbeides i samarbeid med Bane NOR og togselskapene for å sikre at det er tilstrekkelig hensetningskapasitet tilgjengelig til alle jernbaneforetak som har behov for dette. Hensetningsplanene må være utformet slik at det hensatte materiellet ikke sperrer for berging, beredskap og redning. Det må også sikres gode planer for å få materiell tilbake i trafikk så raskt som mulig etter at aksjonskortet er opphevet, og som tar hensyn til behovene for å få materiell trygt ut fra hensetningsområder.

### Planer for alternativ transport

Jernbaneforetakene har ansvaret for utarbeidelse, vedlikehold, iverksettelse og gjennomføring av tiltakskort.

Persontogselskapene skal i sine tiltakskort ha gode planer for alternativ transport. Dette skal inkludere maler for antallet kjøretøy som bestilles, type kjøretøy og til hvilke stasjoner de skal bestilles.

Planer for alternativ transport skal være tilpasset de tilgjengelige arealene ved de enkelte stasjonene, og det skal sikre at persontogselskapets planer er lagt opp på en slik måte at volumet av kjøretøy er tilpasset stasjonens holdeplasskapasitet for alternativ transport. Dette arbeidet må gjennomføres i samarbeid med Bane NOR, som har ansvaret for å stille infrastruktur tilgjengelig for alternativ transport.

Godstogselskapene bør i sine tiltakskort ha klare planer for alternative løsninger for vareeiere, og sikre at godset ivaretas. Dette kan være løsninger som legger til grunn bruken av beredskapsterminaler, eller å kjøre toget tilbake til opprinnelig utgangsterminal. Disse planene må utarbeides i samarbeid med Bane NOR for å sikre tilstrekkelig terminalkapasitet som står i henhold til tiltakskortet.



### Prinsipper for kundeinformasjon

Prinsipper for informasjon ved avvikssituasjoner skal sikre riktig, lik, rask og nyttig kundeinformasjon i alle kanaler. Bane NOR har ansvaret for all trafikkinformasjon, å sikre felles avviksmeldinger og likt grunnlag for informasjon i kundekanaler ved avvik. Denne informasjonen skal berikes av jernbaneforetakene med detaljer for de løsninger som gjelder foretakenes reisende og/eller vareeiere. Trafikkinformasjon skal ikke deles direkte med andre enn internt personell.

Det skal også sikres tilstrekkelig informasjon til at jernbaneforetakenes berørte personell (lokførere, konduktører, kundeveiledere, mv.) kan gi god informasjon til de reisende om bord på tog og på stasjoner. Det er viktig at denne informasjonen utformes på en slik måte at den er tilpasset de reisendes behov og dermed kan videreformidles uten redigering. Jernbaneforetakets personell skal være kjent med forskjellene på operativ trafikkinformasjon og kundeinformasjon, slik at disse ikke blandes.

Det skal tilstrebes ved avvik at informasjonen formidles på en slik måte at den fremstår som lik og gjenkjennelig fra gang til gang.

### Gjennomføring

Gjennomføringen av oppståtte avvik skal følge de forhåndsdefinerte alternative planene som har blitt utarbeidet i planleggingen. Operativt deles håndteringen av et avvik inn i følgende faser:

- 1) Oppstart
- 2) Stabil periode
- 3) Avslutning
- 4) Evaluering

For at løsningene skal oppleves gode for kunden er det viktig at aktørene er bevisst på sine roller og ansvarsområder i håndteringen.

Informasjon under avviket skal deles umiddelbart og, i den grad det er mulig, gjennom elektroniske kanaler slik at den tilgjengeliggjøres likt for alle parter. Dette vil også sikre et bedre grunnlag for måling, analyse og evaluering i etterkant.

### Oppstart

I oppstartfasen vil ansvarlig vaktleder i trafikkstyring i togledelsen hos Bane NOR ta en beslutning om iverksettelse av et aksjonskort. Denne beslutningen skal tas og kommuniseres innen 15 minutter etter at avviket er registrert. Avviket er registrert når det første gang gir en trafikkpåvirkning, som vil si forsinkelse eller innstilling av tog. Informasjonen må flyte hurtig mellom involverte aktører, som sammen er nødt til å identifisere nødvendige tiltak for å kunne iverksette aksjonskort og tiltaksplaner (eks. flytting av togsett). I dette arbeidet skal man, om mulig, ta hensyn til hva som trengs for en enklest mulig tilbakestilling til normal drift etter avviket.

Kundene skal:

- 1) Innen 5 minutter motta basisinformasjon om avviket. Tidsfristen regnes fra tidspunktet det ble registrert i Hendelseslogg, og at avviket berører 3 eller flere togavganger. Informasjon om avvik som

berører 2 eller færre togavganger vurderes ut ifra omfang, konsekvens og tidspunkt, men det skal likevel alltid informeres så raskt som mulig. Basisinformasjonen skal svare på:

- a. at det har oppstått et avvik,
  - b. hvor avviket har oppstått og
  - c. overordnet årsak
- 2) Innen 15 minutter vite konsekvensen av avviket, fått prognose på avvikets varighet og vite hva løsningen er
  - 3) Innen 25 minutter vite ny estimert reisetid

Operativ informasjon skal ikke benyttes som kundeinformasjon. Ingen tog skal innstilles før vaktleder hos TSS har tatt en beslutning om dette.

### Stabil periode

I den stabile fasen kjøres det i hovedsak etter aksjonskort, og valgt løsning følges uten situasjonsbetinget optimering. Alle aktører skal, etter behov, ha kjennskap til hverandres løsninger slik at de har nødvendig informasjon for å utføre arbeidsoppgaver og informere kundene. I den grad det er strengt nødvendig å avvike fra forhåndsbestemt plan må dette informeres om umiddelbart til de partene som er berørt av avviket.

### Avslutning

Etter at årsaken til avviket er rettet må alle parter få tid til å sette i stand opprinnelige produksjoner. Alle parter skal være innforstått med at man i en periode kjører med mindre kapasitet enn hva infrastrukturen kan håndtere for å kunne gi kundene god informasjon, samtidig som man klargjør kjøring i henhold til normal drift.

I avslutningsfasen skal Bane NOR og jernbaneforetakene sammen legge en felles plan for hvordan man skal tilbake stille trafikken til normal drift. Innstillinger og disponeringer må avklares mellom Bane NOR og jernbaneforetakene for å sørge for god informasjon, samt nødvendig materiell og personell.

### Evaluering

Det skal gjennomføres evalueringer av utvalgte oppståtte avvik i evalueringsmøter. Evalueringsfasen eies og ledes av Bane NOR. Hvor og hvordan evalueringene gjennomføres kan tilpasses etter omfang og involverte parter. Evalueringene har til hensikt å gi et grunnlag for felles refleksjon og læring, identifisere hva som fungerer godt og hva som bør forbedres.

### Vurderingskriterier:

Følgende vurderingskriterier legges til grunn, men listen er ikke uttømmende:

- Avviket må ha vart i mer enn 60 minutter for å bli gjenstand for evaluering
- Avviket skal ha berørt 3 togavganger eller flere som ble innstilt eller omledet for å bli gjenstand for evaluering
- Avviket skal ha berørt flere enn 50 reisende
- Avviket skal ha inneholdt tiltak fra togselskapene, dette kan være alternativ transport, henvisning til andre tog, henvisning til annen kollektivtransport osv.

### Prosedyre for evaluering:

Evalueringsarbeidet skal sørge for at vi samlet kan forbedre våre leveranser til kundene ved oppståtte avvik. Overordnet vil evalueringene bestå av følgende tre hovedpunkter:

- a) **Automatisk innsamlet data.** Data som allerede registreres i ulike systemer hentes ut, slik at man kan identifisere 1) drivere for det aktuelle avviket, og 2) utvikling over tid
- b) **Tverrorganisatorisk tilbakemeldingsskjema.** Tilbakemeldingsskjema på tvers av enheter og organisasjoner for å vurdere avvikshåndteringen fra ulike ståsted
- c) **Felles evalueringsmøter.** Formaliserte evalueringsmøter for hvert trafikkområde med deltakere fra hhv. Bane NOR og jernbaneforetakene, som vil fokusere på 1) utvalgte enkeltavvik, 2) hvilke elementer av avvikshåndteringen som er mest utfordrende, 3) identifisere tiltak for forbedring, 4) status på tiltaksliste og 5) utvikling over tid

#### *Rammer for evalueringsmøter:*

- Evalueringsmøtene eies og ledes av Bane NOR v/trafikksjefen. Praktisk gjennomføring gjøres i samarbeid mellom Trafikk og Kunde- og trafikkinformasjon
- Jernbaneforetakene har møterett og alle berørte jernbaneforetak oppfordres til å delta i evalueringsmøtene
- Evalueringsmøtene skal gjennomføres med en jevnlig frekvens – forslagsvis en gang i måneden. Gjennomføringsform og deltakelse kan tilpasses ut ifra sakene som skal behandles, for eksempel avvikets omfang og involverte parter
- Evalueringsmøtene skal behandle utvalgte avvik som aktørene mener det er hensiktsmessig å diskutere. Forslag til hendelser som skal evalueres sendes ved et eget innmeldingsskjema. Møtene skal gjennomføres på en praktisk men forutsigbar måte. Saker som skal behandles må meldes inn med forberedt saksunderlag. Alle saker som behandles i evalueringsmøtene skal dokumenteres og møtereferater skal distribueres
- Møtene organiseres etter trafikkområdene (Øst, Sør/Vest og Nord) for persontogforetakene og på nasjonalt nivå for godstogselskapene
- Evalueringsmøtets arbeidsform og verdi skal kunne evalueres og forbedres løpende
- Evalueringsmøtene gjennomføres fortrinnsvis fysisk og innenfor trafikkstyringssentralenes geografiske områder

#### *Måling av leveranser*

Det er sluttkundens (reisende og vareeiere) erfaringer med leveransene som definerer god kvalitet i håndteringen av oppståtte avvik. Gjennom innsiktsdrevne undersøkelser har vi definert et utvalg leveranser som sammen utgjør grunnlaget for god kvalitet i oppståtte avvik.

Vi har derfor definert et utvalg av indikatorer for å evaluere prestasjonen i avvikshåndteringen opp mot predefinerte måltall for avvikshåndteringen. Dette er ikke absolutte krav, men ambisjoner vi legger til grunn for arbeidet vårt. Formålet med indikatorene i tabellen under er å:

1. Sikre god kvalitet i leveransene til våre sluttkunder
2. Identifisere områder hvor avvikshåndteringen kan forbedres
3. Danne et grunnlag for innsiktsbaserte evalueringer av avvikshåndteringen

Leveranse	Målsetning
<b>Andel hendelser som har klart tidskrav for AT-meldinger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å gi rask, lik og samtidig informasjon til togselskapene når noe har skjedd</li> </ul>	Så raskt som mulig, og innen 5 min.
<b>Gjennomsnittlig antall AT-meldinger per hendelse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å oppdatere togselskapene med rask, lik og samtidig informasjon på hendelsen som foregår.</li> </ul>	> 1 melding
<b>Andel hendelser som har klart tidskrav for aksjonskort</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å beslutte, informere og iverksette et aksjonskort innenfor avtalt tid.</li> </ul>	< 15 min.
<b>Andel tog som innstilles innen togets opprinnelige avgangstid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å gi tidsriktig kundeinformasjon, da kundene kan oppleve tiltaksmelding fra togselskapet uten at toget er innstilt i FIDO som sender informasjonen videre til KARI</li> </ul>	< 30 min.
<b>Tid fra sporendring blir gjort til faktisk avgangstid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å gi rask og nyttig kundeinformasjon ved sporendring</li> </ul>	> 2 min. > 5 min. Kan filtrere på banestrekning, ref. KTI <a href="#">håndboken</a> for lang og kort streking
<b>Tid fra innstilling til tiltaksmelding</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren måler Bane NORs evne til å gi rask og nyttig kundeinformasjon når noe har skjedd. Måler togselskapenes evne til å levere rask og nyttig kundeinformasjon underveis.</li> </ul>	< 5 min.