

---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

---

### SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

---

#### Sammanfattning av åtgärder och resultat

Den positiva utvecklingen vi sett de senaste åren för kollektivtrafiken i Västmanland fortsatte även 2017. Vid mätning av bland annat kundnöjdheten i den nationella kollektivtrafikbarometern ligger VL på tredje plats i de flesta frågorna. Marknadsandelen av det motoriserade resandet ligger nu på 17 %.

Pendlarbiljetten Movingo lanserades under hösten för resor i Mälardalen i vårt samarbete mellan MÄLAB och grannlänerna/regionerna. Resandeutvecklingen har hittills varit väldigt positiv.

Ett stort arbete har genomförts inför det utökade samarbetet mellan Region Västmanland och Region Örebro där man från årsskiftet 2017/2018 äger det gemensamma busstrafikbolaget Svealandstrafiken, tidigare ABVL.

Förvaltningen har fortsatt utveckla sina relationer med kommunerna där fokus varit att förstå vad som sker i respektive kommun, vilka särskilda utmaningar och möjligheter de står inför och på vilket sätt förvaltningen kan bistå i deras utveckling genom utökad eller förändrad kollektivtrafik.

Under 2017 genomfördes en omorganisation med syftet att strukturera och koppla samman olika funktioner och ansvarsområden, kompetensväxla samt förstärka organisationen för att bättre kunna motsvara de förväntningar och krav som finns på förvaltningen.

Arbetet med att samordna ansvaret för myndighetsutövningen för färdtjänst påbörjades och pågår och under året tog Förvaltningen över handläggningen av färdtjänsten i Västerås och Sala.

Organisationen hade flera vakanta tjänster i början av 2017 och de flesta tjänsterna är nu tillsatta med nya medarbetare. Efter regionbildningen 2017-01-01 har förvaltningens roll i regionen och samverkan med andra verksamheter i regionen varit i fokus och nya arbetssätt är under utveckling.

#### Framtidsbedömning

Förvaltningen kommer under 2018 att påbörja en utredning för att genomlysas utbud och efterfrågan inom den regionala trafiken, för att därigenom kartlägga eventuella behov av utbudsökningar.

MÄLAB och representanter från ägarlänerna har tagit fram förslag på underlag för upphandling av tågtrafiken med egna fordon, Mälartåg, med trafikstart 2022 (Etapp 2). Förslaget omfattar Svealandsbanan, Sörmlandspilen, Nyköpingsbanan och UVEN med nuvarande stopp men utökad trafik genom förtätade turer. MÄLAB har tecknat avtal för Movingo-giltighet med SJ för Mälärbanan och den lokala trafiken Stockholm – Uppsala samt för Trosabussen.

Förvaltningen driver tillsammans med Västerås stad projektet Framtidens kollektivtrafik. Västerås stad och Kollektivtrafikförvaltningen delar på projektledarskapet och som konsultstöd har WSP upphandlats. Ett av delprojekten är en utredning av förutsättningar för en övergång till el-bussar med tillhörande laddinfrastruktur som ska vara klar för beslut i Regionstyrelsen kvartal 2 under 2018.

Den nya turistlinjen mellan (Västerås-) Irsta-Ängsö, som infördes 2017 kommer även att köras sommaren 2018. Därefter kommer linjen att utvärderas.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Det finns ett intresse från flera kommuner att lämna över myndighetsutövningen och utfärdandet av färdtjänst till kollektivtrafikförvaltningen. Under 2018 kommer Fagersta att lämna över myndighetsutövningen till förvaltningen. Dialogen fortsätter med övriga kommunerna.

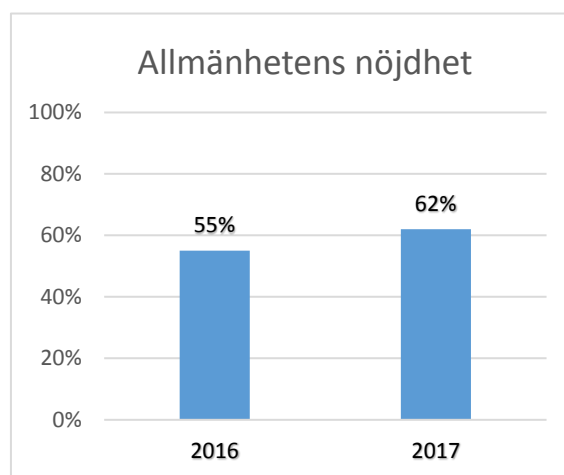
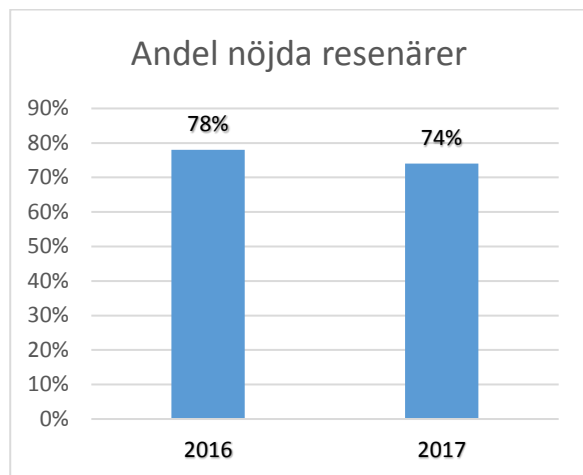
Trafikkostnaderna har ökat betydligt i jämförelse med både föregående år och budget. MÅLAB indikerar fortsatta kostnadsökningar för tågtrafiken delvis på grund av högre hyreskostnader och nya tåg.

Upphandling av ett nytt biljettsystem kommer att genomföras tillsammans med Region Örebro under 2019. Vid ett eventuellt byte av biljettsystem, kommer värdet av nuvarande biljettsystem att behöva skrivas av, alternativt att avskrivningstiden ändras från och med 2018. Det bokförda värdet per 171231 uppgår till 10,9 mkr.

### INVÅNARE/KUNDPERSPEKTIV

#### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

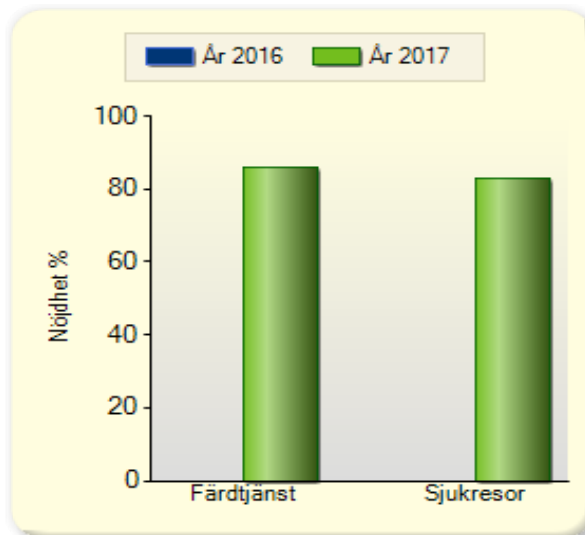
Förvaltningen deltar i Svensk Kollektivtrafiks branschundersökning Kollektivtrafikbarometern. 2017 genomfördes undersökningen med en ny leverantör, vilket innebar delvis nya frågor, ny frågemetod samt ordningsföljd på frågor. Resultatet för 2017 visar på ett snitt som trea i landet på merparten av frågorna.



Under 2017 har spontana frågor ställts till kunderna via Facebook, och en undersökning har genomförts om VL.se. Antalet personer som svarade på enkäten uppgick till ca 800 personer. Främsta önskemålet är förbättrade e-tjänster på VL.se.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Vecka två i januari 2017 började förvaltningen använda Svensk Kollektivtrafiks verktyg Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO), för att mäta kundnöjdhet för färdtjänst- och sjukresor. Undersökningen baseras på ett underlag på 1 393 resor. Resultatet visar en sammanlagd nöjdhet för sjukresenärer motsvarande 83 procent och för färdtjänst 86 procent. Riksgenomsnittet för motsvarande fråga är 90 procent för både sjukresor och färdtjänst. Svensk kollektivtrafik står i begrepp att upphandla en ny leverantör av tjänsten från 2019-01-01. Frågorna och analysen kommer då att förändras.

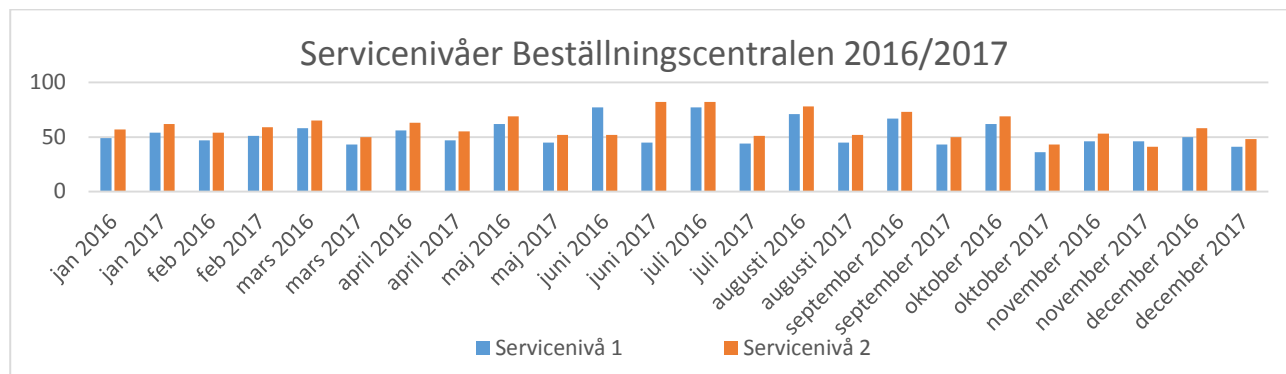


Förvaltningen har som målsättning att betala ut sjukreseersättning inom fyra veckor, vilket har uppfyllts under 2017 då handläggningstiden var knappt fyra veckor. Under året har ersättning för 68 926 sjukresor utbetalats och avslag har gjorts för 2 432 resor. Antal frikort som utfärdats under perioden uppgår till 2 339 stycken.

Beställningscentralen besvarade totalt 327 565 samtal under 2017. (Antal samtal under 2016 var 278 699). Samtalen ökade med närmare 49 000 vilket har lett till ett behov av att rekrytera fler operatörer till beställningscentralen.

För att ge en god service till länets invånare har förvaltningen bland annat följande mål:

- Väntetiden ska inte överstiga 300 sekunder. Målet uppfylldes 2017 då den genomsnittliga kötiden på inkomna samtal uppgick till 227 sekunder (154 sekunder helår 2016).
- Minst 50 procent av samtalen ska besvaras inom 60 sekunder (servicenivå 1). Under 2017 är 44 procent av inkomna samtal besvarade inom 60 sekunder (58 procent helår 2016).
- Minst 60 procent ska besvaras inom 90 sekunder (servicenivå 2). 51 procent av inkomna samtal är besvarade inom 90 sekunder (65 procent helår 2016).



---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### Kundservice

Antal samtal till Kundservice om den allmänna kollektivtrafiken uppgick till 27 000 under 2017. Sedan mars 2017 hanterar Kundservice också avvikelser och synpunkter på särskild kollektivtrafik. Under året har cirka 1 000 samtal tagits emot och 800 avvikelser kommit in. Mot slutet av året tog även Kundservice över kundtjänsten kring färdtjänst från Västerås och Sala kommun.

---

### VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

#### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

Marknadsandelen av det motoriserade resandet uppgick till 17% 2017 enligt Kollektivtrafikbarometern. Ny leverantör har genomfört mätningen enligt nytt upplägg, vilket medför att siffrorna inte är jämförbara med 2016.

#### Förändringar tågtrafiken

Vid tidtabellskiftet i december 2017 ändrades tidtabellen för Bergslagspendeln (Västerås-Fagersta-Ludvika) med 30 minuter och en ny tågavgång infördes från Skinnskatteberg på morgonen och åter på eftermiddagen. Tågtiderna på Mäljarbanan, sträckan Köping – Västerås försköts något. Förändringen medför att Skinnskattebergs invånare får bättre förbindelser och restid till Västerås medan resenärer som åker genomgående mellan Avesta/Fagersta och Köping får längre restid med längre bytestid. Tåganslutningarna i Avesta/Krylbo påverkas i viss mån negativt. Resandeutveckling och konsekvenser för resenärerna följs upp och vid behov kan busstidtabeller och utbud komma att justeras vid kommande tidtabellskiftet.

#### Förändringar busstrafiken

Den regionala busslinjen 500 (Avesta/Krylbo – Norberg - Fagersta – Skinnskatteberg) har planerats om från den 10 december 2017 efter de förändrade tågtiderna på Bergslagspendeln (Ludvika – Fagersta – Västerås). Linje 550 (Skinnskatteberg – Köping – Kungsör – Eskilstuna) har planerats om på grund av förändrade tågtider på Mäljarbanan (Örebro – Köping – Västerås – Stockholm).

För den regionala busstrafiken ser vi ett fortsatt ökat resande. I högtrafik kör vi idag förstärkningstrafik på samtliga busslinjer till Västerås samt linje 550 mellan Kolsva-Köping. Även Västerås stads- och förortstrafik har en positiv resandeutveckling. Den positiva resandeutvecklingen innebär utmaningar att fortsätta utveckla och optimera både den regionala och lokala busstrafiken. Vissa linjer kommer att behöva utöka antalet avgångar.

Under sommaren 2017 har en ny turistlinje körts mellan Irsta-Ängsö (Västerås).

#### Movingo

Movingo är den nya pendlarbiljetten som lanserades den 1 oktober för resor i Mälardalen. MÅLAB är ansvarig för varumärket och driften, men i första läget så är det SJ som säljer och distribuerar dessa biljetter. Movingo gäller på SJs tåg med Movingo-giltighet mellan två tågstationer och i lokaltrafiken längs sträckan.

---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### Interaktivt webbaserat analyssystem, IWA

Under 2017 sattes Kollektivtrafikförvaltningens nya analyssystem i drift, IWA (Interaktivt Webbaserat Analyssystem). Resultatet är att IWA har underlättat analysarbetet då det på ett snabbt och enkelt sätt går att få fram information om bland annat demografi, arbetspendling, infrastruktur och uppgifter om vilka olika biljettyper som våra resenärer reser med samt hur många som reser med oss. I IWA har vi även genomfört en hållplatsinventering av alla länets hållplatser vilket har gett oss en bättre överblick över våra hållplatser och underlättar arbetet med åtgärder och utveckling.

### Infrastrukturprojekt

Kollektivtrafikförvaltningen samverkar med kommunerna och Trafikverket om infrastruktur för kollektivtrafiken. Under året har förvaltningen tillsammans med länsplaneupprättaren träffat samtliga kommuner. Via medel från länstransportplanen, landsbygdsatsningen, kommunala medel samt statlig medfinansiering har under året bland annat busstationen i Norberg byggts om, hållplatsen Västerås sjukhus förbättrats och ett antal hållplatser i länet, till exempel Skinnskatteberg och utefter väg 250 byggts om.

Kollektivtrafikförvaltningen har deltagit i utvecklingen av spårområdet kring Västerås Västra samt i de åtgärdsvalsstudier som omfattar sträckan Västerås C till Örebro C.

### Reklamförsäljning

Reklamförsäljningen nådde nytt rekord för fakturering under 2017. Detta trots att det inte går att sälja reklam på skärmarna i bussarna då dessa ännu inte fungerar optimalt.

### Digitala försäljningskanaler

Under sommaren och hösten har förbättringar på Mina sidor genomförts för att förenkla för kunderna att fylla på sina kort, bland annat finns det nu möjlighet att spara de mest frekventa köpen som "favoriter".

Under året har en företagssäljare anställts för att få igång vår företagsdel i VL appen. Parallellt med att utveckla funktionerna i appen och integrera faktureringen till Agresso för enklare och säkrare faktureringsrutiner, har de första kunderna börjat använda appen. Det är fler kunder som efterfrågar periodkort i appen vilket förhoppningsvis kommer att införas under 2018. När väl periodkortet finns tillgängligt i appen räknar vi med att fler företag blir intresserade av lösningen.

Under året har den nya skolkorts-webben lanserats. Under lanseringen uppstod driftstörningar och personalen arbetade för att eleverna skulle drabbas så lite som möjligt och i stort sett fick de flesta sina kort i tid utifrån det datum ansökan skickats in. Under hösten har arbetet fortsatt med att förbättra funktionaliteten för att underlätta för såväl skolor, elever samt berörd personal.

### Försäljning via ombud

Under året har några ombud tillkommit samt några fallit ifrån dessutom har en del bytt ägare. Vid årsskiftet fanns det 49 stycken kupongombud i Västerås. Antalet fullvärdiga ombud i länet uppgick till 27 stycken varav 11 i Västerås. Under hösten infördes ett grövre papper i ombudsmaskinerna för att underlätta för resenärerna att skilja biljetter från kassakvitton.

---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### Kampanjer och informationsinsatser

Under 2017 har kampanjer genomförts för App-biljetten, de tryckta tidtabellernas upphörande, reflexanvändning, Movingo och sommarlovskortet. Marknadsföring har genomförts vid tre tillfällen då fri trafik erbjuds, Earth Hour, Kulturnatta och Lucia.

Det har pågått ett intensivt informationsarbete om trafikstörningar under 2017. Allt ifrån trafikmeddelanden till intressenter, uppdateringar av hemsida till att sätta upp informativa hållplatsanslag. Ca 80 trafikstörningar i skiftande omfattning har hanterats under 2017. Bland de största kan nämnas; Cityfestivalen, Summer Meet, Kulturnatta samt ombyggnad av Källgatan i Västerås.

Förvaltningen har deltagit på Salamässan, 60+-mässan samt gymnasiemässan under året. Främst med budskapet om att använda Appen för biljettköp.

I slutet av sommaren, genomfördes en bussturné runt om i länet för att informera om att de tryckta tidtabellerna är borttagna samt om vilka alternativ som istället erbjuds.

Vi har arbetat med att öka användandet av både interna och externa digitala kanaler, såsom Facebook, VL.se, Mina Sidor, Arbetsplatsen och regionvastmanland.se.

För att testa att samverka med näringsliv, föreningar och organisationer i syfte att höja reseupplevelsen på VLs bussar, har i samverkan med AB VL genomförts några evenemang med den s.k. "Konceptbussen".

Samverkan har skett med TV021, Hopeful och Plaza Hotel. Utfallet har varit positivt för förvaltningen, resenärer och samarbetsparter. Konceptbussen presenterades under ett seminarium under Almedalsveckan.

Övertagandet av myndighetsutövning och handläggningen av färdtjänst från Västerås och Sala kommun har inneburit stora kommunikationsinsatser både internt och externt för att lotsa kunderna in i rätt kanaler. Arbete har påbörjats med att vidareutveckla och renodla webbblösningar för de tjänster som förvaltningen ansvarar för inom särskild kollektivtrafik.

Under året har förvaltningen deltagit i varumärkesprojektet i samband med bolagsbildningen med Örebro.

### Resor allmän kollektivtrafik

Totalt ökade antalet delresor med 6 procent jämfört med 2016. Resandet i Västerås med stadstrafiken ökade med 7 procent medan resandet med förortslinjerna ökade med 2 procent. Totalt en ökning med 6 procent.

Från början av april månad har bussarna som kör en del lokala linjer (till exempel Flexen i Köping och Fagersta) försetts med biljettmaskiner. Entreprenörerna på dessa linjer har fram tills dess kört utan biljettmaskiner. Detta innebär att det nu går att få ett helhetsgrepp om resandet, med bättre planering som följd.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

| Trafikslag               | Resande<br>jan-dec 2017 | Resande<br>jan-dec 2016 | Procentuell<br>förändring |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Västerås stad och förort | 11 707 800              | 11 005 768              | 6%                        |
| Övriga tätorter          | 56 543                  | 51 047                  | 11%                       |
| Övrig lokal trafik       | 308 974                 | 280 115                 | 10%                       |
| Regional trafik          | 1 505 465               | 1 464 784               | 3%                        |
| <b>Totalt</b>            | <b>13 578 782</b>       | <b>12 801 714</b>       | <b>6%</b>                 |

Resandet med den regionala busstrafiken ökar totalt sett med 3 procent jämfört med motsvarande period 2016.

| Regionala linjer                    | Resande<br>jan-dec 2017 | Resande<br>jan-dec 2016 | Procentuell<br>förändring |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 500 Skinnskatteberg-Fagersta-Avesta | 245 992                 | 238 038                 | 3%                        |
| 511 Västerås-Hallstahammar          | 342 086                 | 330 629                 | 3%                        |
| 514 Västerås Surahammar             | 196 062                 | 202 294                 | -3%                       |
| 515 Västerås-Köping                 | 166 084                 | 155 740                 | 7%                        |
| 550 Skinnskatteberg-Köping- E-tuna  | 275 593                 | 245 776                 | 12%                       |
| 551 Köping-Valskog-Arboga           | 101 215                 | 93 687                  | 8%                        |
| 552 Götlanda-Kungsör- (E-tuna)      | 24 674                  | 24 815                  | -1%                       |
| 569/869 Västerås-Sala               | 153 759                 | 171 163                 | -10%                      |
| 880 Skinnskatteberg-Västerås        | 0                       | 2 642                   | -100%                     |

### Trafikutbud allmän kollektivtrafik

Trafikproduktion januari-december (1000-tal tidtabellkilometer):

| Trafikslag               | Tidtabellkilometer<br>jan-dec 2017 | Tidtabellkilometer<br>jan-dec 2016 | Procentuell<br>förändring |
|--------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Västerås stad och förort | 6 249                              | 6 234                              | 0%                        |
| Övriga tätorter          | 94                                 | 107                                | -12%                      |
| Övrig lokal trafik       | 1 226                              | 1 275                              | -4%                       |
| Regional trafik          | 4 316                              | 4 213                              | 2%                        |
| <b>Totalt</b>            | <b>11 885</b>                      | <b>11 829</b>                      | <b>0%</b>                 |

---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### Särskild kollektivtrafik

#### Myndighetsutövning färdtjänst

Under 2017 har Västerås och Sala valt att överlämna ansvaret för hantering av myndighetsutövning till förvaltningen. Det har inneburit att färdtjänsthandläggarna från dessa kommuner nu arbetar inom förvaltningen. Utökade lokaler på Ängsgärdet har iordningställts och är nu arbetsplatser för färdtjänsthandläggarna. Under 2017 har gemensamma processer, arbetssätt och rutiner arbetats fram och implementeras nu successivt.

Målsättningen är att erbjuda samtliga kommuner att överlämna ansvaret för myndighetsutövning och utförandet av trafikplanering och färdtjänstresor till Kollektivtrafikförvaltningen. Syftet är att kunna använda resurserna mer effektivt och minska sårbarheten. På längre sikt är målsättningen att öka likvärdigheten i hanteringen av färdtjänstresor i regionen, samtidigt som kommunernas kostnader ska minska i möjligaste mån.

#### Särskild skolskjuts Västerås och Sala

Under året har en kontinuerlig dialog genomförts med kommunerna gällande den särskilda kollektivtrafiken, där särskild skolskjuts ingår, bland annat har brukarråd genomförts. Samarbetet med Västerås stad har fördjupats gällande skolskjutsplanering genom att arbeta med gemensamma processer, regelbundna möten och förtydligande av extern kommunikation. Samarbetet och dialogen har ökat med Sala kommun med bland annat besök och genomförande av brukarråd.

#### Upphandling av särskild kollektivtrafik

Upphandlingen avseende färdtjänst, skolskjuts, resor till daglig verksamhet för Västerås, Sala, Hallstahammar och Surahammar, sjukresor för Regionen, kompletteringstrafik med mera överklagades gällande tilldelningsbeslutet och Förvaltningsrätten utfärdade dom till förvaltningens fördel.

Domen har överklagats till Kammarrätten som dömt till förvaltningens nackdel och ny tilldelning har beslutats. Överklagan gäller delar av tilldelningen därför har avtal kunnat tecknas för de delar som inte är överklagade. Avtalet gäller från 2017-11-01. För att säkerställa trafiken i resterande delar har förvaltningen tvingats till direktupphandling av trafiken. Överklagan är inlämnad till Förvaltningsrätten gällande avtalstiden, Förvaltningsrätten har ännu inte beviljat klagande prövningstillstånd.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Målsättningen för den särskilda kollektivtrafiken är att utföra de resor som länets medborgare har ett behov av, med rätt kvalitet och till en så låg kostnad som möjligt.

| Samordning            | 2017    | 2016    | 2015    | 2014    | 2013    |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Totalt antal resor    | 611 344 | 621 140 | 618 255 | 627 549 | 617 785 |
| Varav singelresor     | 84 771  | 87 360  | 83 690  | 83 755  | 82 557  |
| Varav resor i slinga  | 192 232 | 200 284 | 199 845 | 196 244 | 197 205 |
| Varav samåkningsresor | 347 313 | 347 923 | 350 187 | 362 286 | 352 670 |
| Antal rullstolsresor  | 117 386 | 120 258 | 118 399 | 119 103 | 115 218 |
| Medresenär/ledsagare  | 106 333 | 104 761 | 101 595 | 97 398  | 93 659  |

| Antal resor särskild kollektivtrafik | 2017           | 2016           |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Sjukresor                            | 180 027        | 182 275        |
| Västerås färdtjänst                  | 108 322        | 109 785        |
| Västerås skol/omsorg                 | 236 523        | 239 026        |
| Sala                                 | 34 317         | 36 602         |
| Hallstahammar                        | 9 010          | 13 244         |
| Surahammar                           | 2 676          | 3 092          |
| <b>Totalt</b>                        | <b>570 875</b> | <b>584 024</b> |

Totalt antal resor har minskat under 2017. Minskningen beror främst på att antalet sjukresor för asylsökande har minskat till samma nivå som innan 2015/2016. Antalet sjukresor med taxi har inte ökat trots att sjukreselinjen avvecklades hösten 2016. Antalet resor för Hallstahammar och Surahammar har minskat jämfört med 2016. Det beror på att dessa kommuner utför en större del av sina skolresor i egen regi, resor som tidigare utfördes av förvaltningen.

| Nyckeltal                     | 2017    | 2016    | 2015    | 2014    | 2013    |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Transportkostnad i mkr        | 141,2   | 139,2   | 134,4   | 129,2   | 124,5   |
| Antal resor                   | 611 344 | 621 140 | 618 255 | 627 549 | 617 785 |
| Direktrestid (antal timmar)   | 197 899 | 208 529 | 201 898 | 202 667 | 203 669 |
| Direktrestid/resa (i minuter) | 19,42   | 20,17   | 19,56   | 19,34   | 19,77   |
| Transportkostnad/resa         | 231     | 224     | 217     | 205     | 201     |

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### MEDARBETARPERSPEKTIV

#### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

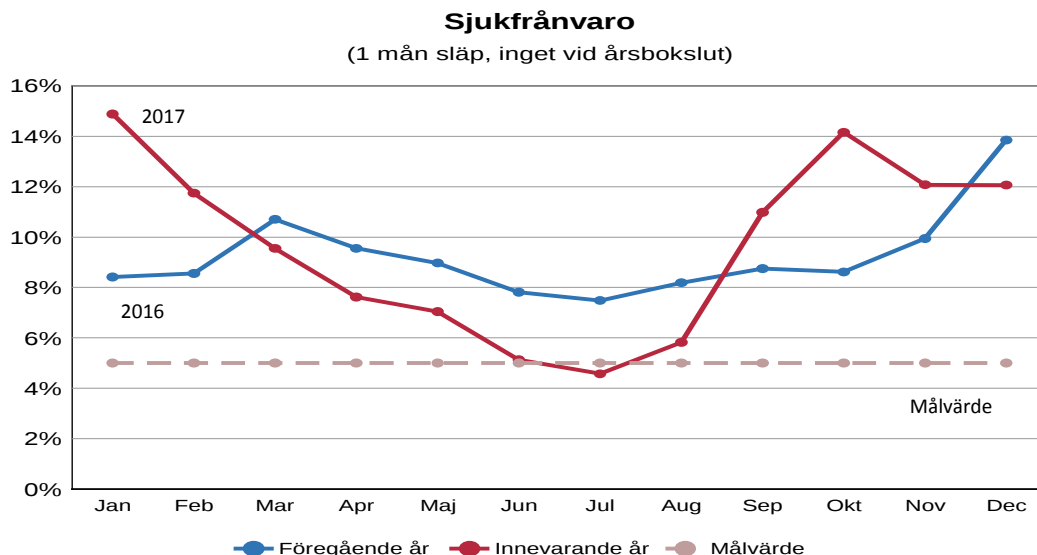
Förvaltningen har per den 31 december 2017 84 anställda (82,6 årsarbetare) varav 76 tillsvidareanställda och 8 vikarier. Det innebär en ökning av antalet anställda med 16 personer under året. Antalet vikarier har minskat med 2 personer. Ökningen av antalet medarbetare beror på anställning av färdtjänsthandläggare, utökning av personal inom beställningscentralen samt att flera vakanta tjänster nu är tillsatta. Under året har 28 personer varit timanställda och arbetat drygt 14 000 timmar vilket motsvarar drygt 8 årsanställda. 2016 uppgick arbetad tid för timanställda till 9 700 timmar, vilket motsvarade 5,5 årsanställda.

Under 2017 utökades särskild kollektivtrafik med en enhetschef (sammanlagt två). Målsättningen är att ge personalen bättre stöd för att förbättra processerna och höja kvalitetsnivån i den service som erbjuds till regionens invånare. Samtidigt ska dialogen med och kvalitetsuppföljningen av transportleverantörer för den särskilda kollektivtrafiken förbättras. Nu är alla funktioner för särskild kollektivtrafik samlade under ett och samma verksamhetsområde, vilket har medfört synergieffekter som möjliggör högre kvalitetsnivå och ökad hållbarhet i produktionen.

| Sjukfrånvaro i %                 | 2017 | 2016 |
|----------------------------------|------|------|
| Total sjukfrånvaro               | 9,7  | 9,2  |
| varav korttidsfrånvaro, dag 1-14 | 2,6  | 2,7  |
| andel långtidsfrånvaro över 60   | 56,2 | 65,6 |
| Män                              | 3,5  | 7,0  |
| Kvinnor                          | 11,3 | 9,9  |
| Anställda -29 år                 | 7,6  | 6,0  |
| Anställda 30 – 49 år             | 13,2 | 12,9 |
| Anställda 50 år –                | 7,2  | 6,4  |

Sjukfrånvaron har ökat något under 2017 i jämförelse med 2016. Ökningen avser sjukfrånvaro dag 15-59. Korttids- och långtidssjukfrånvaron har minskat. Den stora sjukfrånvaron finns inom särskild kollektivtrafik. Åtgärder har vidtagits för att minska sjukfrånvaron genom att vid ändring av schema göra det i dialog med medarbetare, öka bemanning inom beställningscentralen, förbättrad samverkan med Regionhälsan för att agera i förebyggande syfte samt få fler medarbetare tillbaka till tjänstgöring samt infört veckomöten med medarbetarna.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen



För beställningsoperatörer har en ny utbildningsplan antagits vars syfte är att effektivisera utbildningen genom att utbilda fler samtidigt och på kortare tid. Under 2018 planeras utvärdering och utveckling av planen.

I beställningscentralen arbetar man dagligen med ökad service i samtalet med kund. Dessutom fortsätter arbetet med telecoachning. Medarbetarna får bättre kunskap och verktyg för att kunna hantera kundkontakten, och ger även viss specialkunskap till fler och på så sätt utvecklas medarbetare och verksamheten samt att sårbarheten minskas.

Under 2017 delades Kundcenter upp i Kundcenter (Resecentrum och Busspunkten) och Kundservice som hanterar telefon, mejl och sociala kanaler. Kundcenter överfördes till Försäljningsorganisationen medan Kundservice ligger inom Kommunikation. Under våren anställdes en Butikschef (enhetschef) för att leda och utveckla arbetet mot en mer försäljningsinriktad verksamhet. För att förbättra arbetsmiljön, såväl psykisk som fysisk, för personalen genomfördes en större ombyggnation av Kundcenter Resecentrum vid Västerås central. Kundytan har minskat till förmån för mer ändamålsenliga personalutrymmen. Bland annat har personalen fått bättre överblick genom att försäljningsdiskarna har flyttats samtidigt som resenärerna får ett mer välkomnade mottagande då de får ögonkontakt med vår personal direkt när det kommer in i lokalen.

En kick off genomfördes i maj för samtlig personal i förvaltningen.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

### EKONOMIPERSPEKTIV

#### Ekonomisk uppföljning

##### *Periodens resultat – översikt*

Årets resultat uppgår till ett underskott på 3,5 mkr. 1,6 mkr av underskottet härrör till den allmänna kollektivtrafiken och 1,9 mkr till den särskilda kollektivtrafiken.

Underskottet för den allmänna kollektivtrafiken kan förklaras av att förvaltningen under året haft engångskostnader på 1,4 mkr för avskrivning av ett oanvändbart biljettsystem samt ombyggnad av Resecenter.

Underskottet för den särskilda kollektivtrafiken avser Regionens sjukresor.

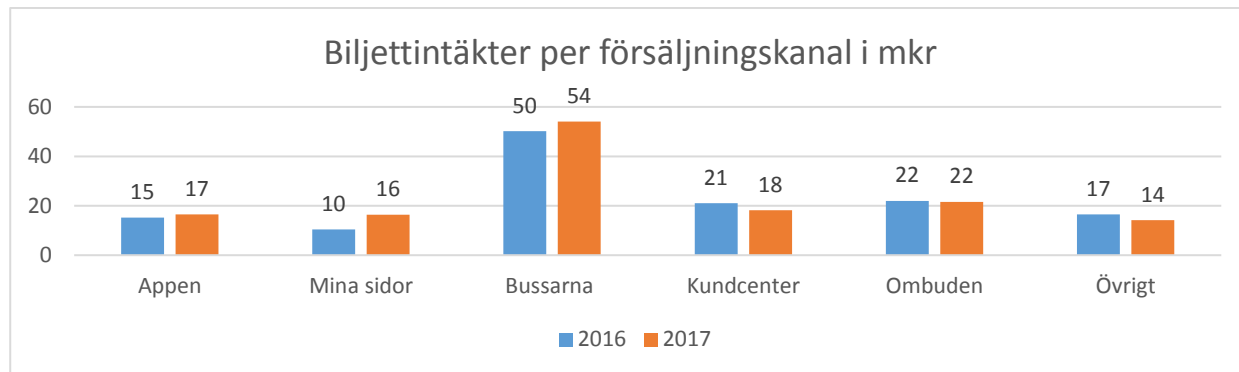
| Resultattabell i mkr           | Utfall<br>2017 | Budget<br>2017 | Avvikelse<br>mot<br>budget | 2016          | Förändring<br>2017-2016 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>Intäkter</b>                |                |                |                            |               |                         |
| Trafikintäkter                 | 184,6          | 178,2          | 6,4                        | 177,6         | 7,0                     |
| Region och kommunal ersättning | 573,9          | 578,2          | -4,3                       | 556,8         | 17,1                    |
| Övriga intäkter                | 29,7           | 8,8            | 20,9                       | 58,5          | -28,8                   |
| <b>Summa intäkter</b>          | <b>788,2</b>   | <b>765,2</b>   | <b>23,0</b>                | <b>792,9</b>  | <b>-4,7</b>             |
|                                |                |                |                            |               |                         |
| <b>Kostnader</b>               |                |                |                            |               |                         |
| Personalkostnader              | -39,0          | -44,2          | 5,2                        | -32,7         | -6,3                    |
| Trafik- och transportkostnader | -709,1         | -680,1         | -29,0                      | -681,0        | -28,1                   |
| Övriga kostnader               | -38,5          | -34,1          | -4,4                       | -63,8         | 25,3                    |
| Avskrivningar                  | -3,6           | -5,0           | 1,4                        | -3,6          | 0,0                     |
| Finansiella kostnader          | -1,5           | -1,8           | 0,3                        | -1,7          | 0,2                     |
| <b>Summa kostnader</b>         | <b>-791,7</b>  | <b>-765,2</b>  | <b>-26,5</b>               | <b>-782,8</b> | <b>-8,9</b>             |
| <b>Resultat</b>                | <b>-3,5</b>    | <b>0,0</b>     | <b>-3,5</b>                | <b>10,1</b>   | <b>-13,6</b>            |

#### *Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling*

##### *Intäkter*

Biljettintäkterna har ökat med 7 mkr vilket motsvarar 5,2% på grund av taxeökning samt ökat resande. Försäljningen via de digitala försäljningskanalerna, appen och mina sidor, fortsätter att öka.

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen



Regionersättningen uppräknades med 3,6% från 2016 (9,4 mkr). Förvaltningen fick även en ökad regionersättning på 15 mkr för att kompensera för ökade tågkostnader 2017. (Tågkostnaderna ökade dock betydligt mer.) Ramen för den allmänna kollektivtrafiken till kommunerna har räknats ner med 7,7 mkr till år 2017.

Från och med 2017 hyr inte förvaltningen längre ut tåg, vilket har minskat intäkterna med 24 mkr. 2016 fick förvaltningen bidrag för asylsökande (2,5 mkr) samt intäkter från en försäljning av delar till biljettmaskiner (2 mkr). Det är intäkter som inte finns 2017.

### Kostnader

Personalkostnaderna ökade 19% mot 2016, vilket framför allt beror på ökning av antal medarbetare. Hanteringen av myndighetsutövning avseende färdtjänst för Västerås och Sala som påbörjades under året har medfört en ökning med 4,5 tjänster, antal medarbetare inom beställningscentralen har utökats och flera vakanta tjänster har tillsatts under året.

Tågkostnaderna har ökat med 29,8 mkr jämfört med 2016.

2016 hyrde förvaltningen tåg som sedan hyrdes ut. Den kostnaden uppgick till 16 mkr och finns inte 2017. 2016 skrevs värdet ned på ett gammalt biljettsystem med 10 mkr.

### Analys av årets resultat i relation till budget – händelseöversikt

Separat skolskjuts och kompletteringstrafik i Västerås samt tillköp av trafik i Sala, Norberg och Köping har fakturerats av förvaltningen, som har köpt tjänsten av AB VL för samma pris. Intäkten och kostnaden är inte budgeterade och uppgår till 20 mkr.

Personalkostnaderna blev längre än budgeterat på grund av vakanser och att det blev ett senare övertagande av färdtjänsthandläggare än planerat.

Kostnaderna blev högre än beräknat för tågtrafiken. Detta delvis på grund av felräkningar i MÅLAB:s kostnadsberäkningar (5 mkr). Trafikkostnaderna för busstrafiken blev dyrare än budgeterat 6,1 mkr.

---

## Årsredovisning 2017 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Kostnader som inte var budgeterade och som genomfördes 2017 var att värdet av det gamla biljettsystemet skrevs bort (0,6 mkr) samt att Resecenter byggdes om (0,8 mkr). Personal har hyrts in till Beställningscentralen under året (1,4 mkr). Data- och telefonkostnaderna har ökat i jämförelse med budget (3,1 mkr). Antalet telefonsamtal till Beställningscentralen har ökat betydligt under 2017. Kostnaderna för kommunikation är lägre än budgeterat (-1,6 mkr).

### Investeringsredovisning

Under 2017 uppgår investeringarna till 2,3 mkr. 1,5 mkr avser utveckling av verksamhetanalyssystem (IWA) samt skolkortssystem (WASF). Övriga investeringar avser nya kontokortsterminaler i bussarna, datautrustning, inbrottslarm samt väderskydd.

### INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Kollektivtrafiknämnden 2018-02-12

Diarienummer: RV<sub>xxxx</sub>

### BILAGOR

1. *DUVA-bilagor: Resultatrapport, Lönekostnader och kostnader för inhyrd personal, Antal anställda och timavlönade, Uppföljning av mål i förvaltningsplanen*
2. *Investeringsbilaga*
3. *Uppföljning åtgärder i Förvaltningsplanen*