

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Vi fortsätter ha en kollektivtrafik som våra kunder uppskattar i hög utsträckning. Efter ett första kvartal med delvis varierad kvalitet och säkerhet i utförandet av busstrafiken har läget stabiliserats. Fokus ligger på att Svealandstrafiken säkerställer tillgång till fordon och kvaliteten på utförandet av trafiken så att de störningar vi sett under årets första månader minimeras framöver.

Även tågtrafiken har drabbats av en hel del störningar under första kvartalet, framför allt i vårt gemensamt ägda TiB, Tåg i Bergslagen. SJ som operatör har arbetat med förbättringsåtgärder som Förvaltningen hoppas ska göra att kvaliteten och robustheten för kunden når acceptabla nivåer.

Inom MÅLAB, Mälartåg AB kommer pendlarbiljetten Movingo få utökad giltighet och även gälla på TiB. Prognosen är att denna utökade giltighet kommer börja gälla under augusti.

Prognosen kring den målsättning vi har för resandeutveckling får året verkar vara svår att uppnå. Det kan leda till något minskade intäkter.

Ett projekt om Framtidens kollektivtrafik pågår tillsammans med Västerås stad. Tre delprojekt pågår och avser översyn av framkomlighet, elbussar samt depå. Delprojekten beräknas vara klara under juni 2018. Det övergripande projektet Framtidens kollektivtrafik (med inspel från de tre delprojekten) fortlever ytterligare ett år, för att därefter leverera resultat om behov av trafiksystem, viktiga noder och stråk både lokalt i Västerås och i länet, för en attraktiv och hållbar kollektivtrafik.

INVÅNARE/KUNDPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2018
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med kollektivtrafiken	2018: 78%	ÅR	73%

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

En besvärlig vinter med fordonsbrist, inställda turer och trasiga bussar och tåg har gjort att trenden är negativ på vissa frågor i Kollektivtrafikbarometern. Undermålig snöröjning på banan och försenad trädfällning har också påverkat tågtrafiken. Allmänhetens nöjdhet uppgick till 60% för det första tertialet.

Försäljningsavdelningar har under det första tertialet 2018 lagt stort fokus på projektet Avgiftsfria sommarlovsresor, som innebär att skolungdomar kommer att kunna resa gratis i VLs linjelagda trafik på sommarlovet. Även representanter från Kommunikation, Trafikförsörjning och Verksamhetsstöd deltar i

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

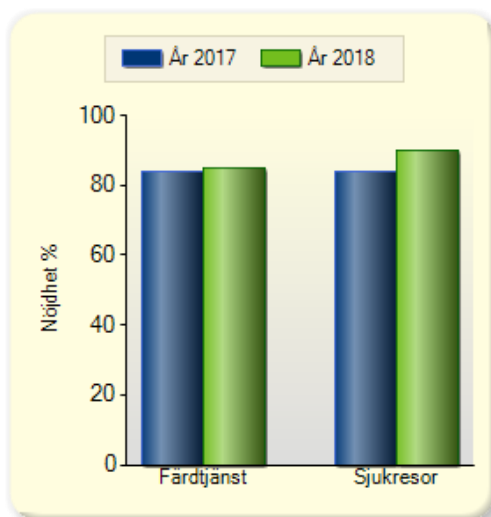
projektet. För att möjliggöra resorna har bland annat nya resekort beställts och ansökningssystemet WASF har utvecklats.

I januari blev det möjligt att betala med Swish i vl-appen, en tjänst som har varit efterfrågad hos våra kunder.

I april infördes avgiftsfri busstrafik på försök i Sala under 3 år och i Fagersta under 1 år.

Antal samtal till Kundservice avseende trafikupplysning och information om den allmänna trafiken uppgick till 8.731 (7.588) under det första tertialet 2018. Det innebär en ökning med 1.143 samtal, vilket beror på inställda buss- och tågturer och att ny tabell i länet infördes i december 2017.

I oktober 2017 började Kundservice mäta antal samtal om färdtjänst inom Västerås och Sala samt synpunkter om särskild kollektivtrafik. Antalet samtal uppgick till 1.846 under det första tertialet 2018.



Tabell visar särskild kollektivtrafik utifrån resultat från Anbarö

Tabellen baseras på ackumulerat resultat till och med mars 2018 och visar den sammanfattande nöjdheten för resenärer i Västmanland avseende färdtjänst (85%) och sjukresor (90%). Motsvarande siffror för riket är 90% för både färdtjänst och sjukresor.

Västmanland får höga betyg för samtalsmottagare. För färdtjänst är 94% nöjda och för sjukresor 95%. Motsvarande siffror för riket är för färdtjänst 93% och sjukresor 92%.

Totalt antal besvarade samtal inom Beställningscentralen uppgick under det första tertialet till 122 459 stycken (111 835 under samma period 2017), vilket innebär en ökning med 10 624 samtal.

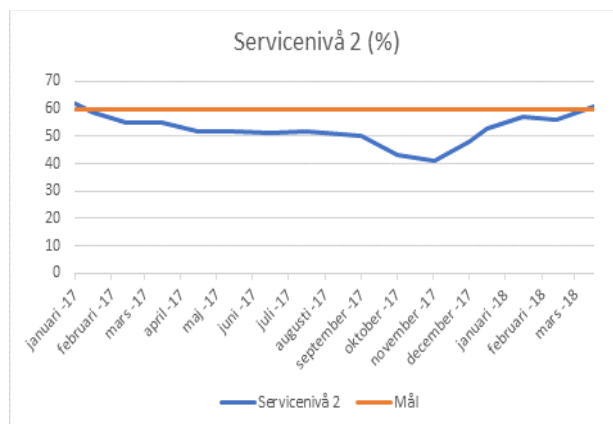
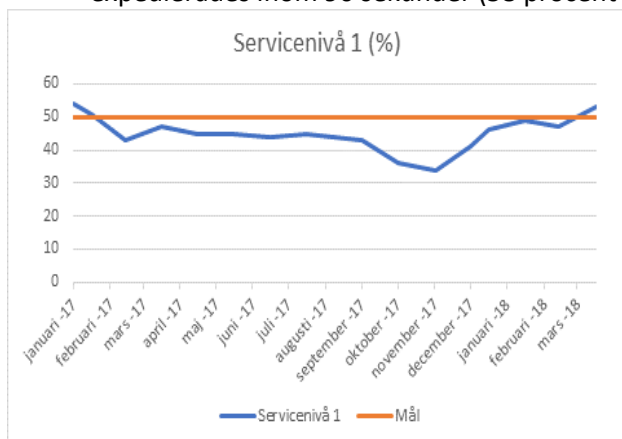
Målsättningen att betala ut sjukreseersättning inom fyra veckor har uppnåtts. 810 stycken frikort utfärdades under det första tertialet. Antalet frikort för samma period förra året uppgick till 775.

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

- Väntetiden ska inte överstiga 300 sekunder. Den genomsnittliga kötiden på inkomna samtal uppgick till 153 sekunder (201 sekunder samma period 2017).

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

- Minst 50 procent av samtalen ska besvaras inom 60 sekunder (servicenivå 1). Under första tertialet 2018 expedierades i snitt 49 procent av de inkomna samtalen inom 60 sekunder (49 procent samma period 2017).
- Minst 60 procent ska besvaras inom 90 sekunder (servicenivå 2). 57 procent av de inkomna samtal expedierades inom 90 sekunder (58 procent samma period 2017).



Åtgärder

Buss- och tåg företagen har genomfört vissa åtgärder inom allmän kollektivtrafik med bland annat utökat antal bussar i trafik, vilket bör medföra en ökad kundnöjdhet på sikt.

Övergången från analog till digital telefonlösning inom Beställningscentralen avslutades i mars 2018, vilket blev klart tidigare än beräknat (Q3 2018). Övergången gick bra på grund av ett genomarbetat förarbete och bra informationsinsatser. Förändringen medför möjlighet att fler kan vara uppkopplade samtidigt och att det finns tillräckligt med platser.

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i riktning mot målen.

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2018
Förbättrad produktion	Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet	2018: 16%	ÅR	15% (ack mars)
Förbättrad produktion	Totalt antal viserade resor	2018: 4% mer än 2016 (=+512 000 resor, ger totalt 13,3 milj resor)	DELÅR/ÅR	5,1 milj. resor (f.g. år = 4,9 milj.)

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

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

Under första tertialet avslutades kartläggning och planering inför kommande GDPR-anpassning (General Data Protection Regulation). Det nya EU-direktivet träder i kraft 25 maj 2018.

Arbetet med att ta fram ett nytt avtal med Svealandstrafiken AB är inte påbörjat och kommer inte att vara klart under kvartal två som planerat. Nytt avtal beräknas vara klart under 2019 och kommer att ske i samverkan med Region Örebro och Svealandstrafiken AB.

Påstigande per trafikslag	2018	2017	Skillnad	Procent
Västerås stadstrafik	3 978 807	3 817 766	161 041	4,2%
Västerås förortstrafik	418 319	426 552	-8 233	-1,9%
Lokal trafik	120 748	111 936	8 812	7,9%
Övrig tätortstrafik	29 940	19 386	10 554	54,4%
Regional trafik	512 828	530 751	-17 923	-3,4%
Totalt	5 060 642	4 906 391	154 251	3,1%

Antalet viserade resor har inte ökat i den takt som förväntats, orsaker kan bland annat bero på inställda turer, fordon i trafik utan viseringsutrustning och kapacitetsbrist.

Tabellen redovisar trafikutbud för allmän kollektivtrafik januari-april 2018 (1000-tal tidtabellkilometer)

Trafikslag	2018	2017	Skillnad	Procent
Västerås stad och förort	2 121	2 114	7	0,3%
Övriga tätorter	1 477	1 450	27	1,9%
Övrig lokal trafik	434	462	-28	-6,1%
Regional trafik	37	37	0	0,0%
Totalt	4 069	4 063	6	0,1%

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Tabellen redovisar nyckeltal för särskild kollektivtrafik

Samordning	per april 2018	per april 2017	totalt 2017
Totalt antal resor i BC	223 879	221 977	626 490
Varav singelresor	29 278	28 945	84 771
Varav resor i slinga	67 596	69 775	192 232
Varav samåkningsresor	126 830	122 565	347 316
Antal rullstolsresor	41 182	40 971	117 386
Medresenärer/ledsagare	35 797	36 038	106 333

Antal resor särskildkollektivtrafik	per april 2018	per april 2017	totalt 2017
Sjukresor exkl eget resande	66 569	64 835	188 097
Västerås	131 461	127 882	357 827
Sala	12 428	13 406	35 948
Hallstahammar	2 106	3 781	9 511
Surahammar	1 151	942	3 061
Övriga resor	10 164	11 131	32 046
Totalt	223 879	221 977	626 490

	per april 2018	per april 2017	totalt 2017
			149 972
Transportkostnad i mkr	50 718 609	51 088 465	373
Antal resor	223 879	221 977	626 490
Direktrestid (antal timmar)	69 124	70 565	197 953
Direktrestid (antal minuter)	4 147 469	4 233 899	11 877 156
Transportkostnad/resa	227	230	239

Transportkostnaden har minskat i jämförelse med motsvarande period förra året. Antalet resor har samtidigt ökat, vilket kan förklaras av en ökad samordning av resandet.

Åtgärder

I januari skaffade Svealandstrafiken AB ett antal begagnade fordon som en temporär lösning under tiden som nya fordon är på ingång. De nya bussarna beräknas vara på plats i slutet av 2018. Sedan mars är alla fordon utrustade med biljettmaskiner och antalet inställda turer har minskat. Längre fram under året kan en tydligare bild göras av den faktiska resandeförändringen.

Samlad bedömning

Arbetet med att ta fram ett nytt avtal med Svealandstrafiken AB flyttas fram till Q4 2019. I övrigt fortskrider arbetet med perspektivets aktiviteter i riktning mot målen.

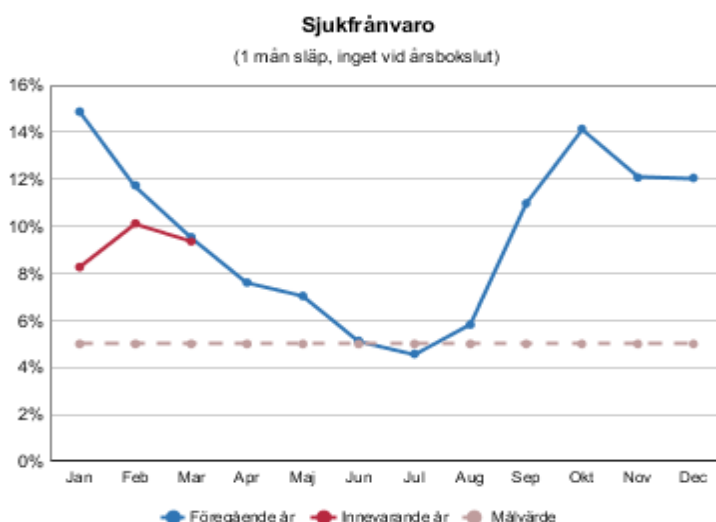
Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

MEDARBETARPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapport eras	Utfall 2018
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	Hållbart medarbetarengagemang, HME (Nytt, basvärde erhålls 2017 via medarbetarenkäten)	2018: Basvärdet förbättras med 3-4%	ÅR	Enkätresultat 2017 73,7%
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	Sjukfrånvaro	2018: 6%	DELÅR/ÅR	9,2%

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



Sjukfrånvaron går åt rätt håll. Stora insatser genomfördes under 2017 som ger effekt 2018. Det är framför allt långtidsfrånvaron som har sjunkit. Korttidsfrånvaron har varit något högre under de första tre månaderna 2018 än motsvarande period 2017.

Kundservice och Trafikförsörjning har haft högre arbetsbelastning på grund av trafikstörningar under det första tertialet.

HME-analys:

De viktigaste förbättringsområdena inom förvaltningen utifrån resultatet av medarbetarenkäten är målkvalitet, delaktighet samt arbetsrelaterad utmattning. Fokus kommer också att läggas på ledarskapet, som är en viktig del för att nå önskade resultat på de prioriterade områdena.

Ett gemensamt målarbete pågår där alla medarbetare är involverade. Ett mål per perspektiv för hela förvaltningen har lyfts fram och kommer att åskådliggöras samt följas upp på ett pedagogiskt sätt. Utifrån de övergripande målen pågår arbete med att få fram mål för respektive verksamhet.

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Åtgärder som pågår eller har genomförts för att inte arbetsrelaterad utmattning ska uppstå är att se till så att bemanningen är rätt, ändra timanställningar till tillsvidareanställningar samt att skapa mer rörlighet inom enheterna för att kunna stötta vid arbetstoppar.

Åtgärder

För att komma till rätta med den högre arbetsbelastningen på grund av trafikstörningar har ett flertal uppföljningsmöten ägt rum med Svealandstrafiken AB och Tåg i Bergslagen för att minska trafikstörningen och därmed antal inkommande samtal till Kundcenter. Åtgärdsplaner har presenterats av Svealandstrafiken AB och Tåg i Bergslagen som följs upp av förvaltningen, vilket har resulterat i en positiv riktning.

Hälsoteam är tillsatt och arbetar med aktiviteter som involverar hela personalgruppen.

Vid tre tillfällen under våren 2018 har brandskyddsutbildning genomförts i anslutning till Kollektivtrafikförvaltningens lokaler. De flesta medarbetare har genomgått den interaktiva miljöutbildningen.

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i riktning mot målen.

EKONOMIPERSPEKTIV

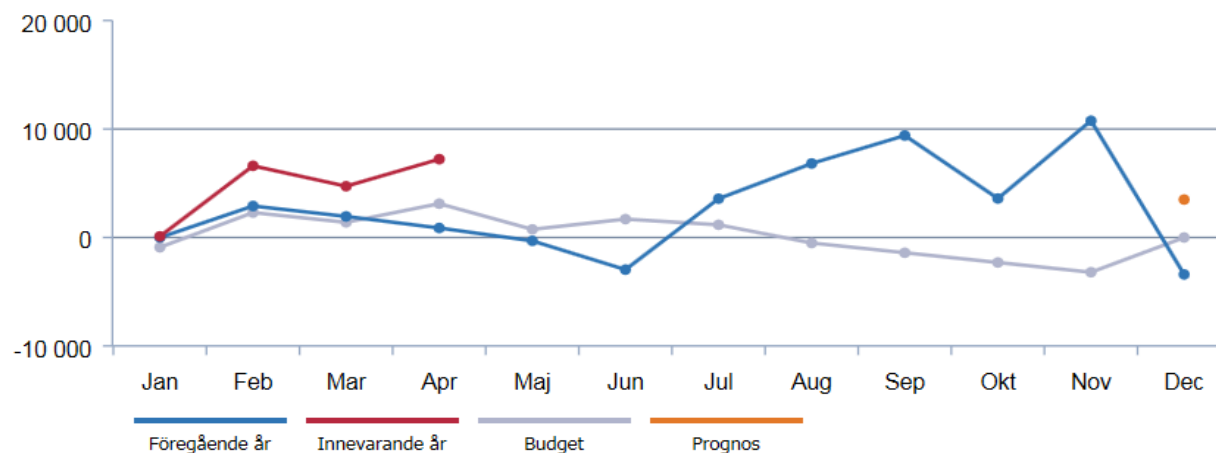
Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av genomförda aktiviteter

Ekonomisk uppföljning

Periodens resultat och helårsprognos – översikt

Förvaltningens ackumulerade ekonomiska resultat till och med april månad uppgår till +7,2 mkr. Helårsresultatet prognostiseras till +3,5 mkr.

Ackumulerat resultat



Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Intäkts- och bruttokostnadsutveckling och avvikelse helårsprognos

Intäkter	Förändring intäkter jmf fg år, mkr. (Plus: Ökning av intäkter, Minus: Minskning)	Förändring intäkter jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot ack budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus:Underskott)	Avvik helårs- prognos/helårs- budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus:Underskott)
Trafikintäkter	1,1	1,6%	0,7	-2,7
Regionersättning/driftbidrag	5,9	3,1%	-1,9	0,0
Övriga intäkter	-1,8	-16,1%	6,5	28,9
Totalt intäkter	5,2	1,9%	5,3	26,2

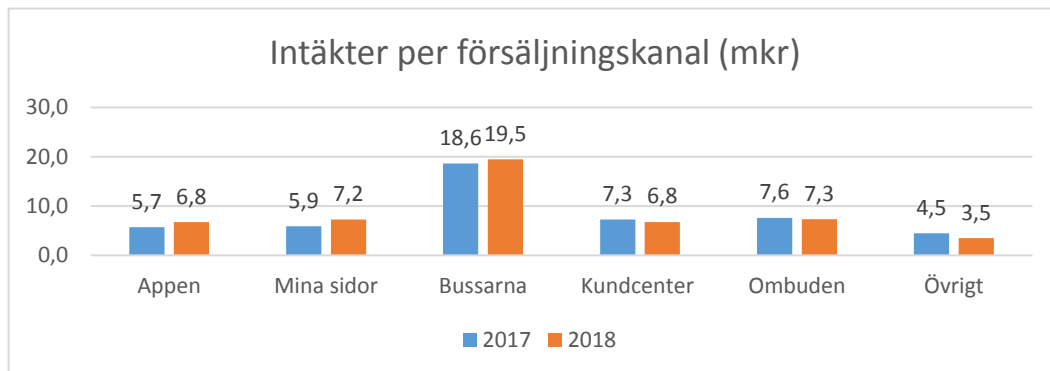
Kostnader	Förändring kostnader jmf fg år, mkr. (Plus:Ökning av kostnader, Minus: Minskning)	Förändring kostnader jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot ack budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)	Avvik helårs- prognos/helårs- budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Trafikkostnader buss	-3,2	-2,0%	-7,1	-20,0
Trafikkostnader tåg	3,4	11,2%	0,4	-4,7
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	-0,7	-1,4%	0,7	0,0
Personalkostnader	4,4	38,6%	0,8	-0,3
Övriga kostnader	-5,0	-32,5%	4,0	2,3
Totalt bruttokostnader	-1,1	-0,4%	-1,2	-22,7
Ack resultatavvik/Prognostiserat resultat			4,1	3,5

Förändring arbetad tid	Förändring utfall jmf fg år, timmar	Förändring utfall jmf fg år, procent	Motsv antal årsarbetare
Förändring arbetad tid totalt	9 111	24,6%	15,53
<i>Varav arbetad tid egen personal</i>	<i>9 504</i>	<i>26,3%</i>	<i>16,20</i>
<i>Varav internt inhyrd personal</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
<i>Varav externt inhyrd personal</i>	<i>-393</i>	<i>-43,2%</i>	<i>-0,67</i>

Den största förändringen av antalet årsarbetare återfinns inom Beställningscentralen.

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling



Trenden fortsätter med en ökning av intäkterna via appen och Mina sidor.

I jämförelse med samma period föregående år har andelen av intäkterna på bussarna ökat något.

Intäkter

- Total intäktsförändring jämfört med motsvarande period föregående år är +5,2 mkr och +1,9%.
- Av total intäktsförändring är 5,3 mkr obudgeterad.
- Den obudgeterade förändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Vidarefakturerings av separat skolskjuts Västerås +6,2 mkr
 - Beräknad återbetalning av driftbidrag till kommunerna -1,8 mkr
 - Egenavgift färdtjänst +0,7 mkr

Kostnader

- Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år är -1,1 mkr och -0,4%
- Av total bruttokostnadsförändring är -1,2 mkr obudgeterad.
- Den obudgeterade bruttokostnadsförändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Vidarefakturerings av separat skolskjuts Västerås -6,2 mkr
 - Återbetalning från AB VL avseende år 2017 +3,5 mkr
 - Lägre transportkostnader särskild kollektivtrafik skol/omsorg +1,6 mkr

Analys av helårsprognosens avvikelse mot helårsbudget – händelseöversikt

Prognosen baseras på följande förutsättningar:

- Att beräkning av intäkter och kostnader för fria sommarlovsresor följer plan (statsbidraget uppgår till +9 mkr, minskade biljettintäkter till -4 mkr, kostnader för systemutveckling/extra kontrollanter/avgifter för kort samt utskick och information till -1,2 mkr).

Delårsrapport 1 2018 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Det prognostiserade resultatet på +3,5 mkr beror framförallt på följande händelser:

Positiva avvikelser

- Nettoeffekt fria sommarlovsresor 3,8 mkr
- Återbetalning från Ab VL avseende år 2017 3,5 mkr
- Lägre transportkostnader särskild kollektivtrafik skol/omsorg 1,8 mkr
- Lägre räntor 0,3 mkr

Negativa avvikelser

- Högre kostnader för Mälard/SJ 3,4 mkr
- Återbetalning driftbidrag till kommunerna 2,2 mkr
- Högre kostnader för program och licenser 0,3 mkr

Genomförda och planerade åtgärder för att hantera avvikelsen mot budget

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i riktning mot målen.

Avskrivningsplanen för biljettsystemet kommer att behöva justeras med anledning av ny upphandling. Det medför en högre avskrivning på cirka 2,2 mkr per år 2018-2020, vilket inte finns med i prognosen.

Investeringsredovisning

Under det första tertialet 2018 har nya biljettmaskiner till bussarna införskaffats till ett belopp av 636 tkr samt inköp av brandklassade dokumentskåp till färdtjänsthandläggarna 45 tkr. Inköp av telefoni för Beställningscentralen beräknas inte komma igång under 2018 och flyttas därför till 2019.

INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Kollektivtrafiknämnden 2018-05-14

Diarienummer: XXxxxx

BILAGOR

1. DUVA-bilagor: Resultatrapport, Lönekostnader och kostnader, inhyrd personal
2. Investeringsbilaga