
Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Sammanfattning av åtgärder och resultat

Kunderna fortsätter att uppskatta vår kollektivtrafik både i den allmänna och särskilda trafiken. Däremot ser vi att vi inte kan vänta oss några stora ökningar av resandet i den allmänna trafiken framöver. Vi har i viss utsträckning nått kapacitetstaket på vissa linjer och behöver fortsätta utveckla linjer och kapacitet för att nå nya kundgrupper och locka fler bilister att åka kollektivt.

Kundnöjdheten ligger stabilt med viss förbättring i andelen nöjda resenärer. Trafiken har stabiliserats succesivt, främst inom busstrafiken, där exempelvis tidigare somrars utmaningar med förar- och bussbrister i år varit i bättre balans med behovet. Tågtrafiken har fortfarande levt med en del störningar. Framför allt är det fordonen i Tåg i Bergslagens trafik som dragits med fordonsskador och problem med underhållet som alltmer påverkar förmågan att trafikera i det planerade utbudet.

Kundnöjdheten inom våra serviceresor, färdtjänst och sjukresor ligger på en hög nivå. Vårt fortsatta kvalitetsarbete med allt ifrån kundernas beställning till själva utförandet av trafiken ger fortsatt goda nöjdhetsiffror och är ett arbete som aldrig får avstanna.

Personalläget inom förvaltningen ser relativt bra ut. Vi har nu rekryterat ny enhetschef för trafik och planering och fortsätter arbetet med de strategier som saknas inom både Marknad och Trafikförsörjning.

Sjukfrånvaron har ligg på en fortsatt stabil och acceptabel nivå men högsta ambition är att sänka den ytterligare.

Innan sommaren genomförde vi en uppskattad personalaktivitet där vi firade ett gott utfört arbete inom samtliga verksamheter.

En digital masterplan har tagits fram för långtidsplanering av alla de utvecklingsprojekt som kommer genomföras de kommande tre åren. Detta ger oss planeringshorisont och möjlighet att planera våra resurser på bästa möjliga sätt. Ett par exempel på utvecklingsprojekt är ny VL-app. och ny hemsida.

Det ekonomiska resultatet ligger inom budget och ser stabilt ut.

Projektet Kundkoll har startat under våren, där uppdraget är att utreda framtida pris-, produkt- och zonstrukturer. En delrapport har redovisats för nämnden.

Vårt nya mobila resecenter är nu levererat och kommer tas i bruk under hösten.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Identifierade utmaningar

- Mälardalstrafik AB som är ett våra gemensamt ägda tågföretag är nu inne i en intensiv fas av förberedelsearbete inför upphandling av etapp två. Upphandlingen utförs av bolaget men kräver stort engagemang från respektive förvaltning i de sex länen.
- En tjänstemannagrupp med representanter från ägarlänen av Tåg i Bergslagen har på ägarnas uppdrag arbetat med en långsiktig strategi som kommer att redovisas för ägarna under hösten. Det som står alldeles klart är att den åldrande fordonsflottan och bristen på underhåll kraftigt påverkar och kommer att påverka utförandet av trafik med hög kvalitet.
- Som en del av projektet Framtidens Kollektivtrafik finns delprojektet kring el-bussar i Västerås. Vårt bussbolag Svealandstrafiken arbetar nu med att undersöka olika tekniska lösningar för bland annat laddinfrastruktur och fordon.
- Regionens arbete med Ekonomi I Balans påverkar även förvaltningen och konkreta förslag har presenterats för Regionstyrelsen. Våra besparingar bygger på att kombinera uppdraget till besparing med att minimera förändringar för våra kunder men innebär trafikneddragningar och effektiviseringar på förvaltningen.
- Som en effekt av Regionens etablering av självcheckningsterminaler vid olika utbudspunkter inom vården kommer all hantering av sjukreseersättning att hanteras av förvaltningen. Det medför en ökad andel manuella ärenden kring sjukreseersättning med ökad bemanning till följd. För att underlätta för kunderna är en e-tjänst för ansökan under utveckling och kommer att lanseras till införandet av självcheckningsterminaler. E-tjänsten kommer därefter att utvecklas vidare.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

INVÅNARE/KUNDPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2019
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den allmänna kollektivtrafiken	2019: 80%	DELÅR/ÅR	71%
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den särskilda kollektivtrafiken för hela resan	2019: 91%	DELÅR/ÅR	87%

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

Tappet på kundnöjdheten från januari månad då kundnöjdheten uppgick till 62% minskar successivt. Utfallet för perioden januari till och med juli för andelen resenärer som är nöjda med kollektivtrafiken uppgår till 71%, vilket är en bit ifrån målet för 2019 på 80 %.

Trafiken har stabiliserats, främst busstrafiken, medan tågtrafiken fortfarande har vissa störningar som ställer till det för länets pendlare. Om man tittar på delfrågorna så finns det förändringar som är både bättre och sämre. Delfrågan "Det är enkelt att resa med VL" uppvisar en förbättring med ett resultat på 79%, en ökning med en procentenhet jämfört med år 2018. På den frågan befinner sig Västmanland på en 4:e plats i jämförelse med övriga kollektivtrafikbolag i landet. Frågan "Det är enkelt att få information inför resan" uppvisar en minskning från 78% till 74% under samma period.

Allmänhetens nöjdhet uppgår till 59 % för perioden januari till och med juli. Resultatet för år 2018 under samma period uppgick till 62%.

Antal samtal till Kundservice avseende trafikupplysning och information om allmän kollektivtrafik uppgick till cirka 14 000 samtal under januari-juli, vilket innebär en minskning med cirka 15% i jämförelse med samma period föregående år. Kundservice hanterade cirka 1 800 förseningsersättningar för tåg och betalade ut 142 000 kronor. Förseningsersättningar för busstrafik uppgick till cirka 200 stycken och 13 500 kronor.

Antal samtal till kundservice om serviceresor till och med juli år 2019 uppgick till cirka 5 300 samtal, vilket är en ökning med 61% jämfört med samma period 2018.

Den sammanfattande kundnöjdheten för resenärer i Västmanland avseende färdtjänstresor och sjukresor har minskat med 3 procentenheter till 87% i jämförelse med samma period föregående år. Kundnöjdheten för resan i bilen uppgår till 89%, vilket är en minskning med 1 procentenhet. Kundnöjdheten för hela resan avseende sjukresor har minskat och kundnöjdheten för färdtjänstresor har ökat.

Antal telefonsamtal till Beställningscentralen uppgick till 220 000 samtal januari-juli. Den 24/4 byttes telefonlösning. Antal samtal har ökat med 10 000 samtal i jämförelse med samma period år 2018. De flesta samtal avser sjukresor (37%), därefter kommer samtal om färdtjänstresor (24%).

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

För att ge en god service till länets invånare har förvaltningen mål för hur snabbt telefonsamtal ska besvaras. Målet är att minst 50 % av samtalen ska besvaras inom 60 sekunder. Under januari-juli expedierades i snitt 57% av de inkommande samtalen inom 60 sekunder (53% under samma period år 2018).

Åtgärder

För att öka kunskapen om kundbehoven har kundresan för vane- och nybörjarresenären kartlagts. Kundundersökningar visar att ca 50% av resenärerna inte hittar vad de söker på VL.se. Delar av de kundbehov som identifierats kommer att omhändertas av de påbörjade projekten med att ta fram en ny VL app samt en ny hemsida.

Kartläggning av befintligt utbud av pris, produkt och zon är genomförd. Projektet har startats och kommer presentera alternativa förslag under kvartal 4.

I dagens app går det enbart att köpa enkelbiljetter. Kunderna önskar även möjlighet att kunna köpa digitala periodkort och det finns med i planerna för den nya appen.

Det mobila kundcentret levererades i juli. Ett antal brister upptäcktes vid leveransen. Bristerna kommer att åtgärdas. Lanseringen av det rullande kundcenter har därför försenats, men beräknas komma igång under september. Syftet med det mobila kundcentret är att ge möjlighet att möta upp fler av kunderna på deras hemmaplan och vara behjälplig på plats med de eventuella frågor som kan tänkas finnas. Det mobila kundcentret kommer att kunna agera på samma sätt som för nuvarande kundcenter, men kommer att ske ute hos kunderna.

Inom ramen för Kollektivtrafikförvaltningens "Digitala Masterplan" drivs ett antal verksamhetsöverskridande projekt i syfte att resenärerna inom den allmänna och särskilda kollektivtrafiken skall vara nöjda med de tjänster vi erbjuder. Exempel på projekt är Resenärsinformation i realtid och Serviceresor som e-tjänst.

Wifi har installerats på samtliga X14 på Tåg i Bergslagen för att göra resan mer attraktiv. Punktligheten och regulariteten har förbättrats för Tåg i Bergslagen under sommaren främst på grund av reducerad sommartidtabell. Det finns stora brister i fordonstillgång på grund av bristande underhåll och att fordonsflottan är i behov av akut förnyelse. En översyn pågår tillsammans med övriga delägare i Tåg i Bergslagen för att kartlägga framtidens trafikutbud och fordonsbehov.

Mälarbanan har haft avstängningar under sommaren och det har fungerat utan större störningar. Fortsatt kapacitetsbrist på Mälarbanan särskilt under högtrafik är största utmaningen för pendling mellan Västerås och Stockholm. Vissa avgångar trafikeras med loktåg.

Dialog pågår mellan Västmanland, Uppsala, Sörmland och Östergötland för att se över utbudsnivån inom Uvens trafiksystem i samband med införandet av etapp 2 Mälardalstrafikens upphandling.

I april infördes en ny webbplats på regionvastmanland.se om serviceresor. Serviceresor är samlingsnamnet för de anropsstyrda resorna och är namnet på webbplatsen och omfattar färdtjänst, sjukresor, särskild skolskjuts, anropsstyrd- samt kompletteringstrafik. Syftet med den nya webben är att förenkla sökning av

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

information och framför allt kring hur man ansöker om färdtjänst och var man bokar sin resa, vilket är information som har efterfrågats. Arbetet med etablering av begreppet serviceresor pågår.

I slutet av april gick förvaltningen över till Regionens växelfunktion. För kunden innebär det ett och samma telefonnummer oavsett vilken typ av serviceresor det gäller: 020- 21 21 21. Tidigare har det varit 15 olika telefonnummer att hålla reda på. Om någon ringer något av de gamla numren så kopplas de automatiskt vidare till det gemensamma telefonnumret. För kunden innebär det en knappvalsfunktion för att enkelt avboka sin resa dygnet runt samt ett knappval som gör det enkelt att komma i kontakt med Kundservice. För förvaltningen innebär detta säkrare backuplösningar om telefonin av någon anledning drabbas av ett avbrott. Kostnaden blir också betydligt lägre än med tidigare telefonlösning. Införandet har medfört en del störningar framför allt när det gäller förvaltningens interna processer. Åtgärder pågår.

I samband med skolstarten har det förekommit störningar vid utförandet av den särskilda skolskjutsen på grund av bristande samordning mellan förvaltningen och kommunen.

Viss störning har förekommit i samband med skolstarten och visering av skolkorten ombord på den allmänna kollektivtrafiken. Systemleverantören har åtgärdat felen.

Arbetet med nya resecentrum i Västerås fortsätter i samverkan med kommunen.

Samlad bedömning

Det finns en risk för trafikstörningar i Tåg i Bergslagen-systemet under höst och vinter på grund av eftersatt underhåll och medföljande fordonsbrist.

Projekten är startade och följer i stort sett angiven tidplan.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2019
Förbättrad kollektivtrafik	Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet (enl Kollbar)	2019: 18%	DELÅR/ÅR	16%
"	Resandeökning av busstrafik inom allmän lokaltrafik	2019: 3% = 14,8 milj resor	DELÅR/ÅR	-1,3%*
"	Servicenivå särskild lokaltrafik – bemötande vid bokning	2019: 95%	DELÅR/ÅR	94%

* Bortsett från fria sommarlovsresor 2018, sommarlovskortet 2019 samt den avgiftsfria trafiken är resandeökningen 6,7%.

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

Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet enligt undersökning via Kollbar visar på en minskning till 16% till och med juli i år. Marknadsandelen föregående år för samma tidsperiod uppgick till 17%.

Påstigande per trafikslag, allmän kollektivtrafik

Trafikslag	jan-aug 2019	jan-aug 2018	Skillnad	Procent
Västerås stadstrafik	7 071 428	7 156 367	- 84 939	-1,2%
Västerås förortstrafik	814 185	794 815	19 370	2,4%
Övrig tätortstrafik	108 255	65 890	42 365	64,3%
Lokal trafik	208 200	202 037	6 163	3,1%
Regional trafik	908 795	1 013 012	- 104 217	-10,3%
Totalt	9 110 863	9 232 121	-121 258	-1,3%

Bortsett från fria sommarlovsresor 2018 och sommarlovskortet 2019 är resandeökningen 6,7%. Under sommaren 2018 utfördes 797 475 fria sommarlovsresor. Under juni-augusti 2019 uppgick antalet resor med sommarlovskort till 110 625.

Från april månad 2018 infördes avgiftsfri kollektivtrafik i Sala och Fagersta. Eftersom biljetmaskiner saknas på bussarna i dessa kommuner, tas statistiken fram via automatisk trafikanträkning och/eller manuella räkningar. Ökningen av antalet påstigande i övriga tätortstrafiken beror främst på ökad beläggning på tätortslinjerna i Fagersta och Sala i samband med införandet av avgiftsfri kollektivtrafik.

Efter genomförd förstudie tillsammans med Region Örebro beslutades att inte gemensamt upphandla nytt affärssystem. Däremot kan det bli aktuellt att gemensamt upphandla vissa funktioner.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Från och med juni visas biljetter via appen på bussarna. Viseringen fungerar bra och underlättar vid framtagning av statistik.

Antal serviceresor

	jan-aug 2019	jan-aug 2018	Skillnad	Procent
Sjukresor	123 299	120 613	2 686	2,2%
Färdtjänstresor	73 206	66 971	6 235	9,3%
Flextrafik	20 122	21 436	-1 314	-6,1%
Särskild skolskjuts	84 285	82 629	1 656	2,0%
Omsorgsresor	85 803	82 274	3 529	4,3%
Anropsstyrd trafik	5 568	7 413	-1 845	-24,9%
Kompletteringstrafik	2 486	2 443	43	1,8%
Totalt	394 769	383 779	10 990	2,9%
<i>Antal bomresor</i>	<i>7 510</i>	<i>6 571</i>	<i>939</i>	<i>14,3%</i>
<i>Antal bärhjälp</i>	<i>1 092</i>	<i>1 143</i>	<i>-51</i>	<i>-4,5%</i>

Färdtjänstresor utförs i Västerås, Hallstahammar, Surahammar och Sala. Särskild skolskjuts samt omsorgsresor avser Västerås och Sala. Flextrafik utförs i Västerås, Fagersta och Köping.

Övriga resor som beställs via Beställningscentralen utgörs av kompletteringstrafik, anropsstyrd trafik samt kontoresor (resor mellan vårdinrättningar).

Bemötande vid bokning av färdtjänst samt sjukresor via Beställningscentralen uppgår till 94% nöjdhet till och med juli i år. År 2018 för samma period uppgick nöjdheten till 98%.

Åtgärder

Kommunernas efterfrågan utgör cirka 85% av trafikutbudet för busstrafik. Samtliga kommuner har stora ekonomiska utmaningar, vilket begränsar möjligheten till utökad kollektivtrafik. Dialog pågår mellan kommunerna och KTF inför varje tidtabellsperiod. När det gäller regional trafik ska förvaltningen fortsätta med utvärdering av samtliga regionala linjer under 2019-2020. Utvärderingen ska ligga till grund för revidering av trafikförsörjningsprogrammet.

För att kvalitetssäkra trafikutbudet sker samverkansmöten med Svealandstrafiken regelbundet. Fokusgrupper kommer att bildas med bland annat representanter från Kollektivtrafikförvaltningen och Svealandstrafiken för att säkra basleveransen i utbudet.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

För att minska betalningstiden på bussarna har antalet ombud utökats och riktade kampanjer och information pågår i närheten av ombuden. Till och med juli i år har antalet köp på bussarna minskat med 19,4 % jämfört med förra året. I jämförelse med kvartal 2 är minskning 28% (från 398 860 köp till 287 357).

Svealandstrafiken har fått i uppdrag att ta fram en genomförandeplan och kalkyl för införande av el-bussar på linje 5 i Västerås stadstrafik. Den tekniska utvecklingen går ganska snabbt och det finns olika laddningsalternativ till laddning av elbussar.

Samlad bedömning

Arbetet med olika aktiviteter i riktning mot målen pågår och följer i huvudsak plan. Tidplanen för införandet av e-tjänst i realtid för leverantörerna i den särskilda kollektivtrafiken är framflyttad till kvartal fyra år 2021. Införande sker i samband med upphandling av nytt systemstöd för serviceresor.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

MEDARBETARPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapport eras	Utfall 2019
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	Hållbart medarbetarengagemang, HME	2019: 78%	ÅR	Enkätresultat jan 2019: 79,2%
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	Sjukfrånvaro	2019: 6%	DELÅR/ÅR	6,7%

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

Flera tjänster är vakanta och rekrytering pågår. Enhetschef för Planering och utveckling är tillsatt. Rekrytering av strategiska nyckelfunktioner fortsätter. Kompetensförsörjningen kommer fortsatt vara en av branschens stora utmaningar.

HME-analys:

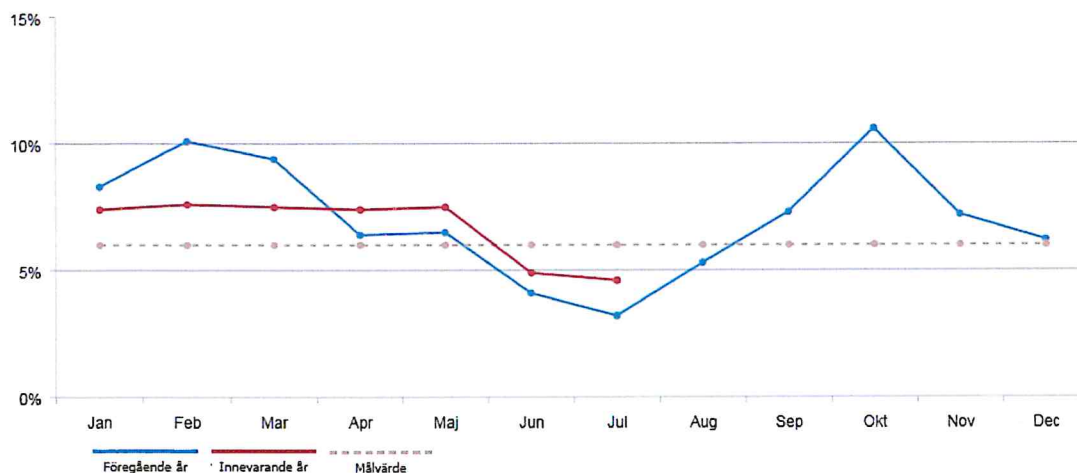
De viktigaste förbättringsområden som identifierades utifrån resultatet av medarbetarenkäten 2017 var målkvalitet, delaktighet samt arbetsrelaterad utmattning. Ytterligare fokusområde som identifierades var ledarskapet, som är en viktig del för att nå önskade resultat på de prioriterade områdena. Under hösten år 2018 arbetades mål fram för år 2019 gemensamt inom förvaltningen utifrån styrkortsperspektiven. För att minska den arbetsrelaterade utmattningen har åtgärder genomförts som till exempel översyn av bemanning, ändring från timanställningar till tillsvidareanställningar samt skapat mer rörlighet inom enheterna för att klara arbetstoppar.

Resultatet av medarbetarundersökningen i januari 2019 är positivt och målet för HME har uppnåtts. Förvaltningens svarsfrekvens var hög och uppgick till 96%. Svaren på alla delfrågor har utvecklats positivt förutom en fråga avseende arbetstakt som har en mindre försämring. Målkvalitet uppvisar den största positiva förändringen.

Av 12 frågeområden får förvaltningen grön status på 8. Tre frågeområden uppnår gul status och de avser arbetsrelaterad utmattning, arbetstakt samt målkvalitet. Målkvaliteten är nära grön status. Delaktighet får röd status. Framtida arbete är att bibehålla de områden som har uppnått grön status samt att förbättra de områden som är gula och röda. Under år 2019 kommer arbetssättet med målarbetet som påbörjades förra året att fortsätta och målen följs upp och åskådliggörs på väggen i lokalen på Ängsgårdsgatan på ett pedagogiskt sätt.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Sjukfrånvaro



Sjukfrånvaron till och med juli månad uppgick till 6,7%, vilket är en minskning i jämförelse med förra årets resultat med 0,1 procentenheter. Korttidssjukfrånvaron upp till 14 dagar har ökat från 2,6% föregående år till 3,4%. Långtidssjukfrånvaron över 60 dagar har däremot minskat betydligt från 54,7% till 31,1%.

Förvaltningens medarbetare och chefer har arbetat intensivt och målmedvetet för att öka kunskapen om miljöfrågorna och hur förvaltningens verksamhet påverkar miljön. Arbetet har varit lyckosamt och gett god utdelning. I samband med den externa miljörevisionen i slutet av mars klarade Kollektivtrafikförvaltningen certifieringen med beröm väl godkänt. Framför allt uppmärksammades att miljöfrågorna är integrerade i förvaltningens ordinarie arbete, inom alla områden.

Åtgärder

Varje enhet har tagit fram en handlingsplan med fokus att förbättra målkvalitén, delaktighet och arbetsrelaterad utmattning samt att bibehålla det goda resultatet av effektivitet, återkoppling och framför allt socialt klimat.

Medarbetare, chefer och miljöombud har genomfört för sin yrkesroll relevant miljöutbildning och miljöarbetet genomsyrar hela förvaltningen.

För att bättre möjliggöra digitala möten har walk-in-skype installerats i flera konferensrum. Därmed kan antal resor och transporter minska och på så vis minskar koldioxidutsläppen och är ett led i att förbättra miljön.

Aktiviteter som genomförs för att verka för en hållbar arbetsmiljö är att några vakanta tjänster nu är tillsatta, bland annat enhetschef för Planering och utveckling. Kortare informationsmöten genomförs varannan vecka på förvaltningen och minnesanteckningar finns tillgängliga för alla medarbetare efter informationsmöten. Lokalerna har byggts om för att mer anpassas efter verksamhetens behov.

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i riktning mot målen.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

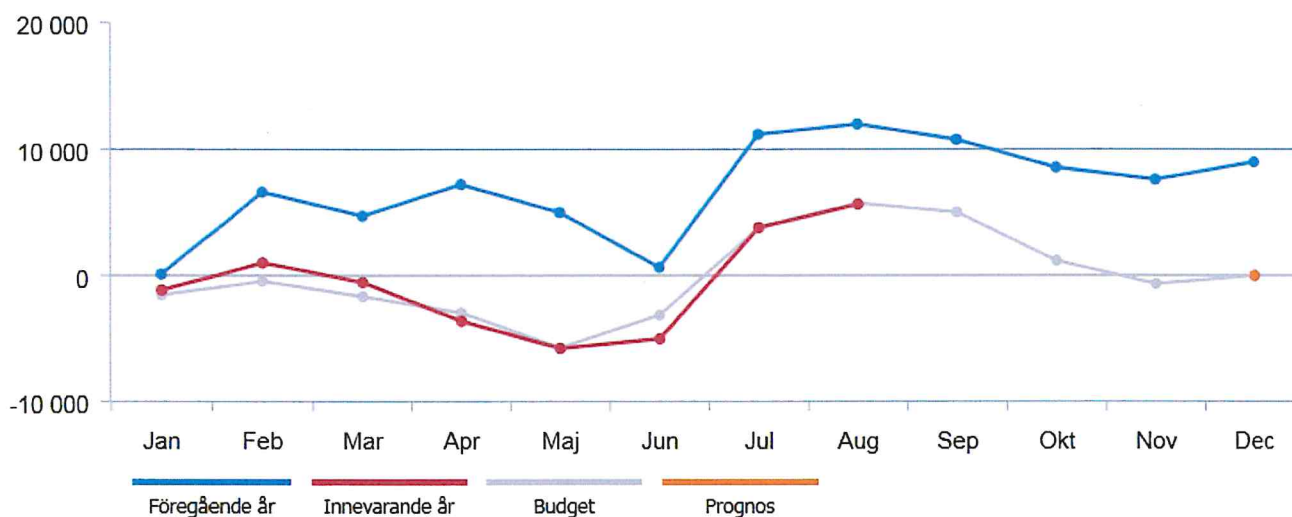
EKONOMIPERSPEKTIV

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 augusti månad uppgår till +5,6 mkr och följer den periodiserade budgeten på 5,7 mkr för samma period. Helårsresultatet prognostiseras till 0 mkr, vilket är i linje med budgeterat resultat.



Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Intäcks- 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)
Biljettintäkter	7,7	8,5%	6,6	8,0
Övriga trafikintäkter	-0,7	-2,8%	0,0	0,5
Regionersättning/driftbidrag	27,3	7,0%	-3,3	-4,0
Övriga intäkter	-6,5	-24,2%	-11,0	-9,0
Totalt intäkter	27,8	5,2%	-7,7	-4,5

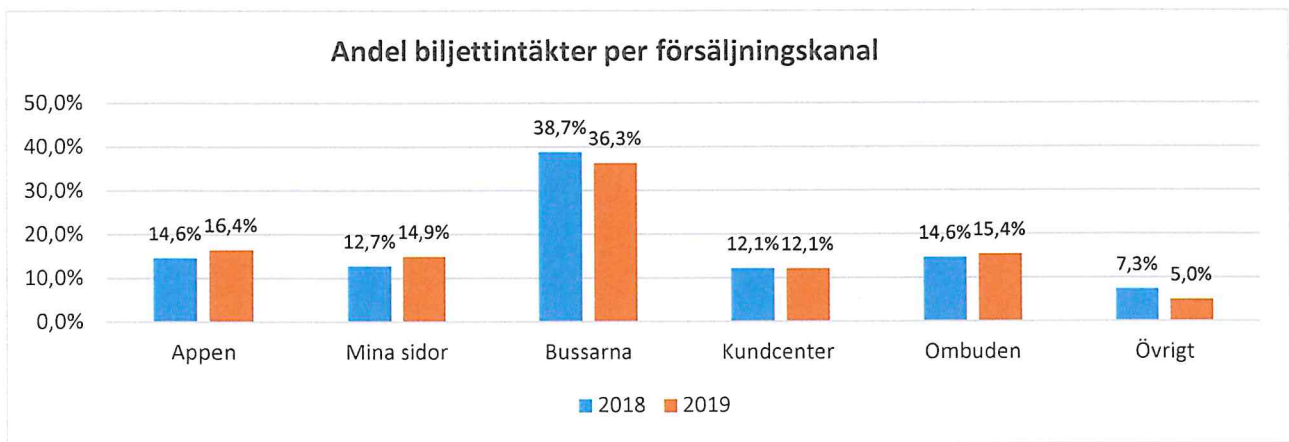
Kostnader	Förändring kostnader jmf fg år, mkr. (Plus: Ökning av kostnader, Minus: Minskning)	Förändring kostnader jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot ack budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)	Avvik helårs- prognos/helårs- budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Trafikkostnader buss	13,7	4,6%	2,0	0,0
Trafikkostnader tåg	6,4	9,1%	-1,1	0,0
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	5,3	5,6%	-2,3	-2,5
Personalkostnader	-0,2	-0,7%	5,3	5,7
Övriga kostnader	9,0	32,8%	3,7	1,3
Totalt bruttokostnader	34,2	6,6%	7,6	4,5
Ack resultatavvik/Prognostiserat resultat			-0,1	0,0

Förändring arbetad tid	Förändring utfall jmf fg år, timmar	Förändring utfall jmf fg år, procent	Motsv antal årsarbetare
Förändring arbetad tid totalt	-3 289	-3,8%	-2,80
<i>Varav arbetad tid egen personal</i>	<i>-3 626</i>	<i>-4,2%</i>	<i>-3,09</i>
<i>Varav internt inhyrd personal</i>	<i>0</i>		<i>0,00</i>
<i>Varav externt inhyrd personal</i>	<i>337</i>	<i>30,7%</i>	<i>0,29</i>

Minskningen av antalet anställda återfinns inom enheten Trafikplanering och utveckling och beror på ej tillsatta vakanta tjänster.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

År 2018 infördes avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom, vilket finansierades med statliga bidrag och var tänkt som ett projekt på tre år och finns därför med i Kollektivtrafikförvaltningens budget. I regeringens budget för 2019 finns inte statsbidrag avsatta för avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom. I prognosen för Kollektivtrafikförvaltningen är statsbidraget borttaget och tillhörande kostnader samt påverkan på biljettintäkter är justerade med motsvarande belopp.



Den positiva trenden fortsätter med en ökning av andelen intäkter via appen och Mina sidor. I juni infördes möjlighet att betala med swish på Mina sidor. Andelen intäkter från betalning på bussarna fortsätter att minska. Betalning på bussarna medför längre restid och högre produktionskostnader med lägre kundnöjdhet som följd. Andelen intäkter från ombuds försäljning ökar med anledning av ökat antal ombud. I stapeln övrigt ingår framför allt betalning via autogiro, värdekuponger och övrig fakturering.

Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling

- Intäkter
 - Total intäktsförändring jämfört med motsvarande period föregående år uppgår till 27,9 mkr och motsvarar en ökning på 5,2%.
 - I jämförelse mot budgeterat belopp är intäktsförändringen 7,6 mkr mindre än budgeterat.
 - Den obudgerade förändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Ej genomförd avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom, vilket medför slopat statsbidrag samt ökade biljettintäkter.
 - Lägre skolkortsintäkter

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

- Kostnader
 - Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år uppgår till 34,2 mkr och motsvarar en ökning med 6,6%
 - I jämförelse mot budgeterat belopp är kostnadsökningen 7,6 mkr lägre än budgeterat.
 - Den obudgeterade bruttokostnadsförändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Lägre kostnader på grund av ej genomförd avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom
 - Högre transportkostnader för sjukresor
 - Lägre personalkostnader på grund av ej tillsatta vakanta tjänster samt högre konsultkostnader
 - Högre IT-kostnader bland annat med anledning av införande av e-tjänst för ansökan om sjukreseersättning samt geodatasamverkan
 - Lägre avskrivningskostnader på grund av att nyinvesteringar beräknas ske under senare delen av året eller skjuts upp till kommande år

Analys av helårsprognosens avvikelse mot helårsbudget – händelseöversikt

I samband med införandet av självcheckningsterminaler kommer inte längre någon kvittning av sjukreseersättning mot patientavgiften att ske. Mottagningarna på sjukhusen kommer inte fortsättningsvis att hantera ansökningar om sjukreseersättning. All hantering av sjukreseersättning kommer i stället att hanteras av Kollektivtrafikförvaltningen. Det medför behov av utökad bemanning, vilket uppskattas till två tjänster inom Kollektivtrafikförvaltningen. Arbete pågår med att utveckla en e-tjänst för ansökan om sjukreseersättning som kommer att reducera behovet av utökad bemanning på sikt. Utvecklingsarbetet kräver externa konsulttjänster. I och med att fler sjukreseersättningar kommer att utbetalas med anledning av att det inte kommer att finnas möjlighet att kvitta sjukreseersättningen mot patientavgiften kommer bankkostnaderna att öka.

Lägre personalkostnader på grund av vakanta tjänster samt att ett par tjänster inte är rekryterade med anledning av åtgärder för ekonomi i balans. +5,0 mkr.

Högre konsultkostnader med anledning av vakanta tjänster -2,2 mkr

Transportkostnader för sjukresor fortsätter att öka -2,5 mkr

Kostnader för programvaror och licenser samt underhåll av system beräknas bli högre, vilket till stor del beror på införande av e-tjänst för sjukreseersättning. -2,4 mkr

Ett visst överskott beräknas för genomförande av den särskilda kollektivtrafiken, vilket kommer att återbetalas till berörda kommuner när året är slut. -1,0 mkr

Något högre biljettintäkter på grund av resandeökning och försäljning av Movingo. Lägre intäkter för skolkort. Högre intäkter för kontoresor, viten samt övriga intäkter. +1,9 mkr

Kostnader för avskrivningar beräknas bli lägre på grund av att investeringar genomförs under senare delen av året. +1,2 mkr.

Delårsrapport 2, 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Investeringsredovisning

Det mobila kundcentret levererades i juli (0,7 mkr). Ytterligare investeringar under år 2019 är införande av en e-tjänst för serviceresor (1,3 mkr) samt utbyte av utrustning ombord på bussarna (5,5 mkr).

INTERN KONTROLL

Sammanfattning av resultat och åtgärder på förvaltningsnivå.

Av regionens interna kontrollpunkter har förvaltningen inga anmärkningar avseende bisysslor, externt finansierade projekt eller jäv. Avseende rehabiliteringsärenden har förvaltningen fem ärenden som är ohanterade. Tre av åtta utanordningslistor är inte signerade. Informationsinsatser kommer att genomföras som åtgärd. Avseende systematiskt brandskyddsarbete visar internkontrollen att det finns brister. Åtgärder kommer att ske i form av riskanalyser, framtagande av dokumentation, utbildningar med mera, med hjälp av centralt stöd.

Förvaltningen har genomfört ytterligare intern kontroll inom förvaltningens verksamhet. Intäktsredovisning sker enligt upprättade rutinbeskrivningar. Resecenter och Busspunkten har en säker kontanthantering och behöver bara komplettera med lokala instruktioner för säkerhetsarbetet. Stickprovskontroll av utbetalning av sjukreseersättning samt kontroll av att anlitade leverantörer betalar lagstadgade skatter och avgifter är utan anmärkning.

INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Kollektivtrafiknämnden 2019-09-20

Diarienummer: RV190599

BILAGOR

1. DUVA-bilagor: Resultatrapport
2. Investeringsbilaga
3. Måluppföljning

År Månad: 201908
Förvaltning
Analys: 63 Kollektivtrafiknämnd

Belopp i tkr

	Periodboksut			Helår		
	201801 - 201808	201901 - 201908	Bokslut 2018	Budget 2019	Prognos 2019	Avvikelse 2019
Intäkter						
Biljetintäkter	90 291	98 189	139 814	143 000	152 000	9 000
Skolkortsintäkter	17 081	15 641	29 611	29 500	28 500	-1 000
Övriga trafikintäkter	8 276	8 827	13 089	12 440	12 440	0
Regionersättning	196 647	209 447	295 000	314 200	314 200	0
Driftbidrag kommuner	193 353	207 916	295 638	317 465	313 465	-4 000
Försäljning av transporttjänster	12 290	13 406	20 165	23 710	23 710	0
Reklamintäkter	1 994	2 111	3 574	3 500	3 500	0
Provisionsintäkter, adm tjänster	1 508	1 663	2 212	2 310	2 310	0
Övriga intäkter	11 145	3 251	12 578	12 859	3 459	-9 400
Intäkter	532 584	560 450	811 682	858 984	853 584	-5 400
Summa Intäkter	532 584	560 450	811 682	858 984	853 584	-5 400
Personalkostnader						
Lönkostnader	-29 202	-28 726	-44 879	-52 142	-48 693	3 450
Övriga personalkostnader	-551	-899	-1 247	-1 720	-1 720	0
Personalkostnader	-29 754	-29 625	-46 126	-53 862	-50 413	3 450
Finansiella kostnader						
Finansiella kostnader	-1 014	-1 180	-1 636	-1 878	-1 878	0
Finansiella kostnader	-1 014	-1 180	-1 636	-1 878	-1 878	0
Övriga kostnader						
Köp av verksamhet	-1 039	-1 253	-2 120	-2 609	-2 609	0
Trafikkostnad Svealandstrafiken	-266 800	-279 810	-408 651	-428 115	-428 115	0
Trafikkostnad övrigt	-30 985	-31 676	-50 390	-55 450	-55 450	0
Trafikkostnad Tåg i Bergslagen	-24 539	-26 318	-35 390	-39 664	-39 664	0
Trafikkostnad Mälard/SJ	-45 806	-50 346	-64 863	-73 781	-73 781	0
Transportkostnad sjukresor	-44 170	-46 912	-68 149	-68 000	-70 000	-2 000
Transportkostnad färdtjänst	-14 410	-16 568	-23 807	-23 800	-23 800	0
Transportkostnad skolomsorg	-36 759	-37 122	-56 376	-58 000	-58 000	0
Stationsavgifter	-1 359	-1 189	-1 744	-1 750	-1 750	0
Fastighetskostnader	-2 114	-1 969	-3 176	-3 309	-3 309	0
Reparation och underhåll	-4 520	-5 960	-8 132	-7 231	-7 231	0
Informationskostnader	-2 407	-2 179	-4 415	-4 930	-4 580	350
Telefonkostnader	-2 257	-1 582	-3 545	-2 865	-2 615	250
IT-kostnader	-6 418	-8 358	-11 790	-8 483	-9 483	-1 000
Konsultarvoden	-1 037	-1 674	-1 842	-2 900	-2 900	0
Övriga tjänster	-2 022	-2 263	-3 030	-3 797	-3 797	0
Avskrivningar	-2 808	-5 518	-5 578	-9 543	-9 043	500
Övriga kostnader	-376	-3 307	-1 932	-9 017	-5 167	3 850
Övriga kostnader	-489 825	-524 003	-754 928	-803 244	-801 294	1 950
Summa Kostnader	-520 593	-554 809	-802 690	-858 984	-853 585	5 400
Resultat:	11 991	5 641	8 992	0	-1	0

Bokslut 2019-01-01 - 2019-08-31

Belopp i tkr

	2019-01-01 - 2019-08-31		Helår					Avvikelse budget - utfall 2019
	Inköp	Inköp perioden utifrån budget 2019	Bokslut 2018	Budget 2019	Prognos perioden inköp 2019 utifrån budget 2018	Prognos perioden inköp 2019 utifrån budget 2019	Prognos inköp 2019 utifrån budget 2018	
Investeringsutgifter								
Immateriella anläggningstillg								0
Datorutrustning				10 000		6 800		3 200
Medicinsk apparatur								0
Utrustning Bygg (bygginventarier)					820			0
Bilar och transportmedel	745	0						0
Leasingavtal		0	681		0			0
Övriga maskiner och inventarier								0
Tekniska hjälpmedel								0
Summa	745	0	681	10 000	820	6 800	0	3 200
Konst								0
Byggnader Fastighet								0
Totalsumma	745	0	681	10 000	820	6 800	0	3 200



Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektiv- trafikförvaltningen

MÅLUPPFÖLJNING

Delår 2 - 2019

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

1 MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2019-2021

<i>Invånare/kund</i>	<i>Verksamhet/process</i>
Mål • Förtroende för våra tjänster • Hållbar tillväxt • Kundnöjdhet Program • Trafikförsörjningsprogram för kollektivtrafik • Regionalt utvecklingsprogram • Program och handlingsplan för delaktighet för personer med funktionsnedsättning • Region Västmanlands digitaliseringsstrategi • Miljöpolitiskt program och handlingsplan Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> • Fortsatt arbete för ökat och förbättrat trafikutbud av tåg och buss. • Förbättrad trafikinformation/störningsinformation. • Ökad tillgång till och förbättrade e-tjänster inom både särskild och allmän kollektivtrafik. • Ökad kundkännedom.	Mål • Tillgänglighet • Kvalitet • Hushållning • Produktion Program • Trafikförsörjningsprogram för kollektivtrafik • Planer för allmän säkerhet och informationssäkerhet • Miljöpolitiskt program och handlingsplan Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> • Fortsatt tjänsteutveckling och förbättringsarbete inklusive automatisering/digitala lösningar. • Utveckling av och utbildningar i befintliga stödsystem. • Fortsatt arbete med att samordna allmän och särskild kollektivtrafik. • Förvaltningen ska fortsätta att aktivt arbeta med miljöfrågor för att bli miljöcertifierade
<i>Ekonomi</i>	<i>Medarbetare</i>
Mål • Ekonomiskt resultat • Finansiell ställning • Verksamheten ska bedrivas inom ram/budget • Miljöpolitiskt program och handlingsplan Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> • Ökad kostnadstäckning • Följa och notera kostnadsutvecklingen för Svealands- trafiken AB, Mälardalstrafik AB och Tåg i Bergslagen AB. • Skapa utrymme för prioriterade investeringar.	Mål • Attraktiv arbetsgivare • Miljöpolitiskt program och handlingsplan Program • Medarbetarpolicy • Arbetsmiljöprogram • Strategi för löner och förmåner • Kompetensförsörjningsstrategi Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> • Utveckla ledar- och medarbetarskapet bland annat för att minska sjukfrånvaron. • Säkerställa den långsiktiga bemanningen och kompetensen inom förvaltningen. • Inkludera medarbetarna i verksamhetens planerings- och uppföljningsprocess för en ökad delaktighet.

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

I Målområdet *Verksamhet/process* är en viktig prioritering att förvaltningen aktivt ska fortsätta arbetet med miljöfrågor för att bli miljöcertifierade och ingå i regionens miljöcertifikat.

Förvaltningens medarbetare och chefer har arbetat intensivt och målmedvetet för att öka kunskapen om miljöfrågorna och hur förvaltningens verksamhet påverkar miljön. Arbetet har varit lyckosamt och gett god utdelning. I samband med den externa miljörevisionen i slutet av mars klarade Kollektivtrafikförvaltningen certifieringen med beröm väl godkänt. Framför allt uppmärksammades att miljöfrågorna är integrerade i förvaltningens ordinarie arbete, inom alla områden.

I regionplanen är miljöprogrammet kopplat till målområdet "En effektiv verksamhet av god kvalitet". Av miljöprogrammets målområden berörs Kollektivtrafikförvaltningen av energi, transporter (tjänsteresor, arbetsresor, transporter och särskild kollektivtrafik) samt resursförbrukning och upphandling (ställa krav vid upphandling). I samband med Kollektivtrafikförvaltningens miljöarbete har vi dock konstaterat att alla områden berörs, vilket innebär att måluppföljning för miljö finns med inom samtliga områden.

1.1 Perspektiv: Invånare/kund

Målområde: Nöjda invånare i en attraktiv region (RP1)

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	RESULTAT
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den allmänna kollektivtrafiken	2019: 80 %	2017: 74 % 2018: 73% 2019 D2: 71%
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den särskilda kollektivtrafiken för hela resan	2019: 91%	2017: 85% 2018: 90% 2019 D2: 87%

Miljöeffekt vid måluppfyllelse: Om regionens invånare är nöjda med tillgängligheten i regionens allmänna och särskilda kollektivtrafik bidrar nöjda invånare i en attraktiv region och ett ökat kollektivt resande. Det medför färre privata fordon i trafiken vilket ger en positiv miljöpåverkan genom minskade koldioxidutsläpp.

Kritisk framgångsfaktor	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status
Identifiera olika kundgruppers behov och förväntningar inom särskild och allmän kollektivtrafik Ansvarig: Verksamhetschef Marknad	- TFP1-5 - RP-1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Kartläggning har genomförts om vane- samt nybörjarresenärens behov och beteende före, under och efter resa. Avstämning ska göras med respektive kundgrupp för att se vilka åtgärder som behöver vidtas. Via Respons följs alltid synpunkter upp. Återkoppling till miljömål: Genom att identifiera olika kundgruppers behov och förväntningar finns möjlighet att anpassa trafikutbudet inom både allmän och särskild kollektivtrafik. Ökat kollektivt resande medför färre privata fordon i trafiken vilket ger positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Genomföra en översyn av pris, produkt och zon inom allmän kollektivtrafik	- TFP 5 - RP-1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Ansvarig: Verksamhetschef Marknad Kartläggning av befintligt utbud är klart. Projektet är startat och pågår. Återkoppling till miljömål: Åtgärder som gör den allmänna kollektivtrafiken attraktiv för medborgarna bidrar ökat kollektivt resande och minskat antal privata fordon i trafiken, vilket ger positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Utveckla realtidsinformationen för allmän kollektivtrafik	- TFP 5 - RP-1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Ändrad tidplan till Q4-2020
Ansvarig: Verksamhetschef Marknad och Trafikförsörjning Ständigt arbete pågår för att förbättra informationen till resenärerna. Realtidsinformationen ingår nu som en del i utvecklingsprojektet med ny integrationsplattform och kommer därför att försenas. Implementering sker under 2020. Återkoppling till miljömål: Tillgänglig och korrekt realtidsinformation, i olika kanaler, bidrar till att medborgarna ser det kollektiva resandet som ett bra alternativ i stället för att använda egen bil, t ex till och från arbetet. Ökat kollektivt resande medför färre privata fordon i trafiken vilket ger positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Utreda möjligheten att införa realtidsinformation inom särskild kollektivtrafik	- TFP 5 - RP-1	Q4 2019	Klart
Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning Utredning är klar (Q2-2019). Införande planerad till Q4 – 2019 av en redan utvecklad e-tjänst i samverkan med Göteborg.			
Införa e-tjänst/verksamhetssystem för resenärer i den särskilda kollektivtrafiken. Ingår i upphandling av verksamhetssystem för beställningscentralen och planeringsgruppen.	- RP1, RP3 - TFP1-5 - Processmål NKI och förtroende för våra tjänster	Q4 2019	Ändrad tidplan till Q4-2020
Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning I första etappen införs en redan utvecklad e-tjänst i samverkan med Göteborg under 2019. I andra etappen upphandlas bokningssystem och i samband med nytt bokningssystem kommer e-tjänsten att utvecklas. Det finns en stark koppling mellan olika digitala system för den särskilda kollektivtrafiken och trafikupphandlingen och därför förskjuts tidplanen.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Genomföra åtgärder för ökad tillgänglighet för resenärer med funktionsvariation i den allmänna kollektivtrafiken för att minska resandet med särskild kollektivtrafik. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP 1 • TFP 2, TFP 3, TFP 4 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022	Enligt plan
Dialog med Trafikverket pågår med att planera åtgärdsprogram för 2020. Återkoppling till miljömål: Åtgärd direkt från Handlingsplan Miljöprogram 2018-2022. När den allmänna kollektivtrafiken utvecklas och bli mer tillgänglig för resenärer med funktionsvariation leder det till färre fordon i trafiken, vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Möjliggöra för tredje part att få tillgång till samt sälja KTF's produkter. Ansvarig: Verksamhetschef Marknad	• RP1, RP 3 • TFP 1, TFP 4, TFP 5	Q4 2020	Klart Q1 2019
SJ och ett flertal ombud säljer Kollektivtrafikförvaltningens produkter.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

1.2 Perspektiv: Verksamhet/process

Målområde: En effektiv verksamhet av god kvalitet (RP3)

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	RESULTAT
Förbättrad kollektivtrafik	- Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet (enligt Kollbar) - Resandeökning av busstrafik inom allmän kollektivtrafik - Servicenivå särskild kollektivtrafik – bemötande vid bokning	2019: 18 % 2019: 3% = 14,8 miljoner resor 2019: 95%	2017: 17 % 2018: 19% 2019 D2: 16% 2017: 13,6 miljoner resor 2018: 14,3 miljoner resor 2019 D2:-1,3% 2017:91% 2018: 94% 2019 D2: 94%

Miljöeffekt vid måluppfyllelse: Den huvudsakliga effekten av förbättrad kollektivtrafik är ökat kollektivt resande som leder till färre fordon i trafiken vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.

Kritisk framgångsfaktor	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status
Öka trafikutbudet av den allmänna kollektivtrafiken där efterfrågan finns (kundnöjdhet, miljö) Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	- TFP1, TFP3 - RP1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Kommunernas efterfrågan utgör cirka 85% av trafikutbudet för busstrafik. Samtliga kommuner har stora ekonomiska utmaningar, vilket begränsar möjligheten till utökad kollektivtrafik. Dialog pågår mellan kommunerna och KTF inför varje tidtabellsperiod. När det gäller regional trafik ska förvaltningen fortsätta med utvärdering av samtliga regionala linjer under 2019-2020. Utvärderingen ska ligga till grund för revidering av trafikförsörjningsprogrammet. Återkoppling till miljömål: En anpassad och tillgänglig kollektivtrafik ger nöjda kunder och fler resenärer som väljer att resa kollektivt. Det leder till färre fordon i trafiken vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Kvalitetssäkra trafikutbudet (kundnöjdhet, miljö) Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	- TFP1, TFP3 - RP1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Samverkansmöten med Svealandstrafiken sker regelbundet. Fokusgrupper kommer att bildas med bland annat representanter från KTF och Svealandstrafiken för att säkra basleveransen i utbudet. Återkoppling till miljömål: En tillgänglig kollektivtrafik av god kvalitet (tåg och bussar som avgår på angiven tid, och på tider där efterfrågan finns) ger nöjda kunder och fler resenärer som väljer att resa kollektivt. Det leder till färre fordon i trafiken vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Öka tågresaandelen där det är möjligt (kundnöjdhet, miljö)	- TFP1, TFP3 - RP1	Q4 2019	Enligt plan

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	Miljöprogram 2018-2022		
Under Q4 2019 kommer förvaltningen att utvärdera parallell-gående busstrafik med syfte att använda tågutbudet så långt som möjligt i första hand. Återkoppling till miljömål: Ett ökat tågresande leder till färre fordon i trafiken vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Minska ombordförsäljning på bussarna till andra försäljningskanaler (kundnöjdhet, miljö) Ansvarig: Verksamhetschef Marknad	- TFP1 - RP1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klart
Utökat antalet fullvärdiga ombud, mobilt resecenter levererades i juli, månads- och periodkort kommer att införas i en ny app, förstudie påbörjad för chip-and-go där biljetten läggs på betalkortet (avser enkelbiljetter), Mina sidor kommer att utvecklas och förenklas och bli mer användarvänlig, Bara tillåta köp av enkelbiljetter ombord (2021?). Återkoppling till miljömål: Minimerad ombordförsäljning av färdbevis mm minskar stilleståndstiden för bussarna, vilket leder till minskad tomgångskörning med positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Ta fram och teckna avtal med Svealands- trafiken AB. Ansvarig: Förvaltningsdirektör	- RP3, RP5 - TFP 1-5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Arbetet med framtagande av avtal är påbörjat. Konsult är anlitad. Arbetet är omprioriterad till förmån för pris, produkt- och zonutredningen. Återkoppling till miljömål: Kollektivtrafikförvaltningens viktigaste roll för positiv miljöpåverkan är beställarrollen. I framtagande av avtal med Svealandstrafiken kan KTF säkerställa att regionens och branschorganisationernas miljökrav efterlevs av Svealandstrafiken och deras underleverantörer.			
Införa e-tjänst/verksamhetssystem för leverantörerna i den särskilda kollektivtrafiken. Ingår i upphandling av verksamhetssystemet för beställningscentralen och planeringsgruppen. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	- RP3, RP4 - TFP1-5	Q4 2019	Ändrad Tidplan till Q4-2021
Utredningen är klar. Det finns en stark koppling med att införa realtidsinformation inom serviceresor med trafikupphandlingen. Det finns gemensamma krav som bör ingå i bägge upphandlingarna. Därför samordnas upphandling av systemstöd för serviceresor med trafikupphandlingen under 2020.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Ställa och följa upp miljökrav i upphandlingar för att minska transporternas klimatpåverkan för särskild kollektivtrafik. Nästa avtalsperiod börjar hösten 2021, först då möjligt att ställa nya miljökrav. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP 3, RP 4 • TFP3 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022	Enligt plan
Säkerställa att rätt kompetens finns för att ställa adekvata miljökrav, vilket kommer att ske med egen kompetens, via regionens upphandlare, centrala miljöfunktionen, branschorganisationer med flera. Kravarbete inför upphandling påbörjas under år 2019. Under Q4 2019 kommer arbetsgrupper att bildas för att påbörja arbetet med framtagande av kravspecifikationen. Återkoppling till miljömål: Åtgärd direkt från Handlingsplan Miljöprogram 2018-2022. Kollektivtrafikförvaltningens viktigaste roll för positiv miljöpåverkan är beställarrollen.			
Samordna resor inom särskild kollektivtrafik utan att kvalitet och service äventyras. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP 1, RP 3 • TFP3 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022	Enligt plan
Samordning av resor ingår i förvaltningens huvuduppdrag och planeringsförutsättningar effektiviseras ständigt. Återkoppling till miljömål: Åtgärd direkt från Handlingsplan Miljöprogram 2018-2022. Kan resor samordnas inom särskild kollektivtrafik, blir det färre fordon i trafiken vilket bidrar till positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Samordna upphandling av nytt affärssystem med Örebro. Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd	• RP 1, RP 3, RP 5 • TFP 5 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klart
Efter genomförd förstudie beslutades att inte upphandla nytt affärssystem gemensamt. Det kan bli aktuellt att gemensamt upphandla vissa funktioner. Återkoppling till miljömål: Säkerställa kravprocessen inför upphandlingen för ett tydligt miljöfokus parallellt med funktionella krav.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

1.3 Perspektiv: Medarbetare och uppdragstagare

Målområde: Stolta och engagerade medarbetare och uppdragstagare (RP4)

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	RESULTAT
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	- Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Sjukfrånvaro	2019: 78 % 2019: 6,0 %	2017: 73,7 % 2019: 79,2% 2017: 9,7 % 2018: 7,1% 2019 D2: 6,7%

Miljöeffekt vid måloppfyllelse: Professionella och trygga medarbetare med kunskap om och förståelse för förvaltningens uppdrag och mål samt vad som förväntas av chefer medarbetarna i miljöarbetet och vilken miljökompetens som krävs av var och en beroende på roll och uppdrag.

Kritisk framgångsfaktor	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status
Ge utrymme till och prioritera tid för ledarskapet Ansvarig: Förvaltningsdirektör	RP4	Q4 2019	Enligt plan
Enhetschef för Trafikplanering är tillsatt och är på plats sedan augusti. Utökad ledningsgrupp med samtliga chefer inom förvaltningen sker med regelbundenhet.			
Arbeta med den gemensamma värdegrunden Ansvarig: Förvaltningsdirektör	- RP4 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Planering har påbörjats för arbete med den gemensamma värdegrunden inom förvaltningen. Återkoppling till miljömål: I Kollektivtrafikförvaltningens arbete med den gemensamma värdegrunden (Regionens värdegrund) ingår "att hushålla med de gemensamma resurserna" vilket är en viktig parameter i miljöarbetet. Medarbetarna har förståelse för och känner delaktighet i arbetet och det gemensamma resultatet är väl känt av alla.			
Öka medarbetarnas kunskap om uppdrag och mål Ansvarig: Samtliga chefer	- RP4 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Målarbetsprocessen som startades 2018 fortsätter även under 2019 med samtliga medarbetare. Måloppfyllelse redovisas månatligen visuellt i personallokaler. Ekonomichefen deltar på vissa arbetsplatsträffar för att informera medarbetarna om förvaltningens ekonomi. Återkoppling till miljömål: I målet ingår att medarbetarna ska ha kännedom om regionens och förvaltningens miljömål och vad de innebär.			
Verka för en hållbar arbetsmiljö Ansvarig: Samtliga chefer	RP4	Q4 2019	Enligt plan
Ett antal vakanta tjänster är tillsatta, bland annat enhetschef inom Planering och utveckling. Ombyggnationer har genomförts i förvaltningens lokaler för att verksamhetsanpassa lokalen. Samtliga chefer arbetar med prioritering av arbetsuppgifter. Kortare informationsmöten genomförs varannan vecka inom förvaltningen. Minnesanteckningar finns tillgängliga efter informationsmöten.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Medarbetare, chefer och miljöombud ska ha genomfört för sin yrkesroll relevant miljöutbildning (grundläggande, fördjupad, samt eco-driving)	• RP1 • RP4 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klart
Ansvarig: Samtliga chefer Medarbetare, chefer och miljöombud har genomfört för sin yrkesroll relevant miljöutbildning. Återkoppling till miljömål: Kontinuerlig uppföljning att samtliga personer har nödvändig kompetens enligt riktlinje för Miljökompetens och utbildning 12124-3. vid ledningsgruppsmöten, chefsmöten och arbetsplatsträffar.			
Skapa goda tekniska förutsättningar för digitala möten	• RP 1 • RP3 • RP4 • Miljöprogram 2018-2022	4 2019	Klart
Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd Tre konferensrum är installerade med walk-in-skype. I samtliga konferensrum finns det möjlighet till Skype-möten. Samtliga konferensrum kommer på sikt att installeras med walk-in-skype. Arbete pågår. Återkoppling till miljömål: Direkt koppling till handlingsplan Miljöprogram. Genom att skapa bra tekniska förutsättningar för digitala möten kan antal resor och transporter minska och på så vis minskas koldioxidutsläppen.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

1.4 Perspektiv: ekonomi

Målområde: En stark och uthållig ekonomi (RP5)

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	RESULTAT
Verksamheten ska bedrivas inom given ram/fastställd budget	Prognos/ekonomiskt resultat	2019: 0 mkr	2017: -3,5 mkr 2018: +9,0 mkr 2019 D2: -0,1 mkr mot budget
Löpande uppföljning	- Periodresultat och helårsprognos - Utfall jämfört med föregående år - Helårsprognos jämfört med budget - Investeringar		

Miljöeffekt vid måluppfyllelse: En stark och uthållig ekonomi ger bra förutsättningar för ett målinriktat miljöarbete där resursförbrukning och inköp är en viktig del.

Kritisk framgångsfaktor	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status
Öka den interna kunskapen om förvaltningens ekonomi Ansvarig: Ekonomichef	- RP4 - RP5	Q4 2019	Enligt plan
Information om ekonomi på arbetsplatsträffar. Visuellt redovisa måluppfyllelse.			
Följa upp effekter och effektmål av genomförda projekt Ansvarig: Verksamhetschefer	- RP3 - RP5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Förvaltningen arbetar efter PM3-modellen. Projektil används för uppföljning av effekter vid genomförda projekt. Återkoppling till miljömål: Säkerställa att miljöaspekter finns med vid framtagning av effektmål och effekthemtagning. På vilket sätt beror på typ av projekt eller förändring.			
Ha ett kostnadsmedvetet förhållningssätt Ansvarig: Samtliga chefer	- RP5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Enligt plan
Inköp sker via varuförsörjningen samt den centrala inköpsenheten. Om det inte finns upphandlade avtal används extern rekvisition. Framtagande av instruktion för inköps- och beställningsrutiner inom förvaltningen är på gång. Arbetar med digitalisering och effektivisering. Håller sig inom beslutad budget. Återkoppling till miljömål: Ett kostnadsmedvetet förhållningssätt är enkelt och naturligt att koppla till <i>En effektiv verksamhet av god kvalitet</i> som också innebär medvetenhet om resursförbrukning, inköp och livscykelperspektivet.			