
Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Sammanfattning av åtgärder och resultat

Kunderna är fortsatt nöjda med både den allmänna kollektivtrafiken och serviceresor.

Kundnöjdheten för allmän kollektivtrafik ligger relativt stabilt med en minskad kundnöjdhet i början av året, som successivt blev bättre under året och slutade på nästa samma nivå som föregående år. Trafiken har stabiliserats, främst inom busstrafiken, där exempelvis tidigare somrars utmaningar med förar- och bussbrister under år 2019 har 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 påverkar förmågan att trafikera i det planerade utbudet. En tjänstemannagrupp med representanter från ägarlänen av Tåg i Bergslagen har på ägarnas uppdrag arbetat fram en långsiktig strategi med syfte att på sikt få en stabil tågtrafik.

Kundnöjdheten för färdtjänst och sjukresor ligger på en hög nivå, men uppvisar en minskad nöjdhet i jämförelse med föregående år. Nöjdheten minskade under hösten och beror på ett systembyte som genomfördes hos leverantörerna som utför trafiken, vilket ledde till förseningar och sämre leveranskvalitet. Bristerna åtgärdades i december. Servicenivån på bemötande vid beställning av serviceresor ligger på en hög nivå. Kvalitetsarbete med allt ifrån kundernas beställning till själva utförandet av trafiken är ett arbete som ständigt fortsätter.

Marknadsandelen, som mäter det motoriserade resandet, minskade i jämförelse med föregående år trots att antalet resor ökade. Kommunernas efterfrågan utgör större delen av trafikutbudet för busstrafik, vilket har stor påverkan på möjligheten till ökat utbud. I viss utsträckning har kapacitetstaket nåtts på vissa linjer och utveckling av linjer och kapacitet behövs för att nå nya kundgrupper och locka fler bilister att åka kollektivt. I december invigdes nya Mälartåg på sträckan Örebro-Stockholm via Arboga och Kungsör, med utökning av antal avgångar.

Personalläget inom förvaltningen är bra. Hållbart medarbetarengagemang är högt. Rekrytering av enhetschef för trafik och planering samt strategier inom både Marknad och Trafikförsörjning är klar. Sjukfrånvaron är fortsatt stabil och ligger på en acceptabel nivå, men ambitionen är att sänka den ytterligare. Förvaltningen har övertagit all hantering av sjukreseersättning med anledning av införande av självcheckningsterminaler på sjukhusen. För att utvecklas till en verksamhet som är än mer attraktiv och kundorienterad har en översyn av organisationen inletts, där samtliga medarbetare har erbjudits möjlighet till att framföra synpunkter.

Kartläggningen av kundresan är klar. Kartläggningens syfte var att ta reda på vaneresenärens och sällanresenärens resbehov. Utredningen Kundkoll är klar, där uppdraget var att utreda framtida pris-, produkt- och zonstrukturer. Utredningarna ligger till grund för framtida beslut.

En digital masterplan har tagits fram för långtidsplanering av alla de utvecklingsprojekt som kommer att genomföras de kommande tre åren. Masterplanen ger en god planeringshorisont och möjlighet att planera resurser på bästa möjliga sätt. Exempel på utvecklingsprojekt som är på gång är ny VL-app samt realtidsinformation för resande inom allmän kollektivtrafik och för serviceresor.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Det mobila kundcentret är levererat och kommer att testas under år 2020 och därefter utvärderas.

Det ekonomiska resultatet är bra. Det finns ett kostnadsmedvetet förhållningssätt inom förvaltningen. Ny telefonlösning samt genomgång och uppsägningar av diverse avtal har genererat cirka en och en halv miljon kronor i minskade kostnader. Utöver det sker åtgärder enligt planen för ekonomi i balans. Åtgärderna bygger på att kombinera uppdraget till besparing med att minimera förändringar för kunderna, men innebär trafikneddragningar och effektiviseringar på förvaltningen.

Slutsatser och framtidsbedömning

Kundnöjdheten har minskat något, men bedömningen är att det är en temporär nedgång. Flera åtgärder har och kommer att genomföras för att öka informationen till kunderna samt förenkla betalning av resa. Det som talar emot en ökad kundnöjdhet är de besparingsåtgärder som kommer att genomföras för ekonomi i balans. Åtgärderna kommer att påverka trafikutbudet. Samtidigt kommer satsning och utökning av tågtrafik att ske på sikt.

Förvaltningen har en stabil ekonomi. Medarbetarengagemanget ligger högt och sjukfrånvaro ligger på en hyfsat bra nivå, men ambitionen är att ytterligare förbättra.

De utmaningar som förvaltningen ser inom de närmaste åren är:

- Att det skatteundantag som Sverige har inom EU på biodrivmedel kan komma att avskaffas från och med år 2021. Det medför i så fall att literpriset på biodrivmedel höjs med 35 procent, vilket innebär ökade drivmedelskostnader på tiotals miljoner kronor för det utbud av trafik som förvaltningen har idag.
- Det ekonomiska läget hos kommuner och regionen, som påverkar satsningar på kollektivtrafik.
- Att förbättra framkomligheten för busstrafik för att underlätta för resenärerna att komma fram i tid.
- En övergång mot en mer eldriven busstrafik.
- Att minska bristerna i Tåg i Bergslagens fordonsflotta.
- Att utöka kapaciteten och utveckla trafiksystemet för regional tågstrafiken i Mälardalsregionen.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

INVÄNARE/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%	ÅR	71%
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den särskilda kollektivtrafiken för hela resan	2019: 91%	ÅR	84%

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

Resenärernas kundnöjdhet för allmän kollektivtrafik började med ett lågt resultat på 62% för januari månad. Kundnöjdheten har sedan successivt ökat och uppgick till 71% för helår 2019. Det är en minskning mot 2018 års utfall med två procentenheter. Västmanland ligger fortfarande på en tredje plats nationellt sett och det är bara ett par stadstrafikföretag som har en högre kundnöjdhet. Kunderna upplever framför allt att Västmanland erbjuder en bra tidtabell, att det är enkelt att köpa biljetter samt att det är prisvärt att åka kollektivt. Minskad kundnöjdhet beror framför allt på att kunderna inte känner att de kan lita på att komma fram i tid samt att man inte upplever att man sparar tid med att resa kollektivt. Problem med att hålla tiderna beror dels på en del inställda turer inom både buss- och tågtrafik, dels på att framkomligheten har varit ansträngd med anledning av ombyggnationer av till exempel Vasagatan och E18 samt högt trafiktryck på bland annat Erikslund. Trafiken har dock stabiliserats under året främst avseende busstrafiken, medan tågtrafiken fortfarande har vissa störningar på grund av eftersatt underhåll och medföljande fordonsbrist.

Den sammanfattande kundnöjdheten för resenärer i Västmanland avseende färdtjänstresor och sjukresor uppgår till 84%, vilket är en minskning med sex procentenheter i jämförelse med föregående år. Det är framför allt kundnöjdheten för hela resan avseende sjukresor som har minskat. Under senaste kvartalet har systembyte hos en taxikoncern, som är vår största leverantör, lett till förseningar och sämre leveranskvalitet. Bristerna åtgärdades i december.

Allmänhetens kundnöjdhet för allmän kollektivtrafik uppgick till 58 %, vilket är en minskning i jämförelse med utfallet år 2018, som uppgick till 62%.

Antal samtal till Kundservice avseende trafikupplysning och information om allmän kollektivtrafik uppgick till cirka 24 000 samtal under år 2019, vilket innebär en minskning med cirka 16% i jämförelse med år 2018. Antalet förseningssättningar för tåg har ökat med 170% till 2 800 ärenden och utbetald förseningssättning uppgick till 231 000 kronor. Utbetald förseningssättning för busstrafik minskade något från år 2018 till år 2019 och uppgick till 24 000 kronor för cirka 300 ärenden. Antal samtal till kundservice om serviceresor uppgick till cirka 11 000 samtal, vilket är en dubblering i jämförelse med år 2018.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

För att ge en god service till länets invånare har förvaltningen som mål att minst 50% av samtalen till Beställningscentralen ska besvaras inom 60 sekunder. Resultatet för år 2019 blev i snitt 57%, vilket är en ökning i jämförelse mot 2018 års utfall på 50%.

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 har identifierats kommer att omhändertas av de påbörjade projekten med att ta fram en ny VL app som ska kunna hantera fler produkter, exempelvis månadskort, samt en ny hemsida.

Kartläggning och analys av befintligt utbud av pris, produkt och zon är genomförd. Förslag på alternativa förändringar är framtagna. Kartläggningen och förslag på alternativa förändringar ska ligga till grund för beslut om vilken produktportfölj som ska finnas samt vilken zonindelning som ska gälla inom Västmanland.

I dagens app går det enbart att köpa enkelbiljetter. Kunderna önskar även möjlighet att kunna köpa digitala periodkort och det kommer att finnas med i kommande upphandling av ny app. Upphandlingsarbetet har påbörjats.

För att öka tillgängligheten för resenärerna att köpa biljetter via ombud har antalet fullvärdiga ombud utökats under året med tre ombud till sammanlagt 39 ombud, som finns placerade på olika platser i länet.

Det mobila kundcentret levererades i juli. Ett antal brister upptäcktes vid leveransen, som nu är åtgärdade. Lanseringen av det rullande kundcentret blev därför försenat, men kom igång under hösten. Syftet med det mobila kundcentret är att ge möjlighet att möta upp fler av kunderna på deras hemmaplan och vara behjälplig på plats vid behov. 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 ska vara nöjda med de tjänster som erbjuds. Exempel på projekt är Resenärsinformation i realtid och Serviceresor som e-tjänst.

Översyn är påbörjad av Tap&Go, som kan förenkla för kunden genom att betalning och visering sker via kreditkort.

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

Dialog för eventuella åtgärder avseende kapacitetsbrist på Mäljarbanan pågår mellan berörda regioner. Vissa avgångar trafikeras med loktåg.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Principitidtabellen för trafikutbudet på Uven vid införande av etapp 2 fastställdes under året. Den innebär att trafikutbudet från år 2022 kommer att utökas till halvtimmestrafik mellan Sala och Eskilstuna samt att sträckan för Uven förlängs och kommer att starta från Uppsala till Linköping med heltimmestrafik. Utbudet för regional busstrafik mellan Sala och Västerås kommer att analyseras under år 2020.

I april infördes en ny webbplats på regionvastmanland.se för 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 information och 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.

Förvaltningen arbetar långsiktigt med tillgänglighetsanpassning av busshållplatser för att öka tillgängligheten för resenärer med funktionsvariation med syfte att minska resandet med särskild kollektivtrafik.

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

Samlad bedömning

Kundnöjdheten har minskat något under året. För att öka kundnöjdheten har flera åtgärder vidtagits. En kartläggning har genomförts av vane- samt sällanresenärernas behov av allmän kollektivtrafik. En utredning har genomförts av befintligt utbud avseende priser och produkter samt zonindelning. Förslag på alternativa förändringar har tagits fram. Förberedelser har gjorts inför upphandling av resenärsinformation i realtid, app för allmän kollektivtrafik, e-tjänst för resenärer av serviceresor samt ny hemsida.

Nästa steg är att fatta beslut om framtida priser och produkter samt zonindelning. Utgångspunkten är att förenkla för kunden utan att minska intäkterna. Resenärsinformation i realtid kommer att införas för både resande inom allmän kollektivtrafik och serviceresor. Hemsidan vl.se kommer att förbättras. Ny app och möjlighet till betalning och visering med kreditkort på bussen (Tap&Go) kommer att förenkla köp av biljetter för kunden.

Under 2019 har det pågått aktiviteter för att stabilisera, höja kvaliteten och förbättra utbudet av tågtrafiken. Aktiviteterna har långa ledder.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt 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%	ÅR	16%
"	Resandeökning av busstrafik inom allmän lokaltrafik	2019: 3% = 14,8 milj resor	DELÅR/ÅR	0,5%*
"	Servicenivå särskild lokaltrafik – bemötande vid bokning	2019: 95%	DELÅR/ÅR	90%

* Bortsett från fria sommarlovsresor 2018 och sommarlovskortet 2019 är resandeökningen 5,6%.

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

Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resande totalt i länet, enligt undersökning via Kollbar, visar på en minskning till 16% för år 2019. Marknadsandelen föregående år uppgick till 19%. Privatbilismen ökar konstant, medan den allmänna kollektivtrafiken inte ökar i samma utsträckning.

Påstigande per trafikslag, allmän kollektivtrafik

Trafikslag	2019	2018	Skillnad	Procent
Västerås stadstrafik	11 163 097	11 071 212	91 885	0,8%
Västerås förortstrafik	1 291 809	1 242 289	49 520	4,0%
Övrig tätortstrafik	177 045	123 309	53 736	43,6%
Lokal trafik	351 837	345 629	6 208	1,8%
Regional trafik	1 434 184	1 559 336	- 125 152	-8,0%
Totalt	14 417 972	14 341 775	76 197	0,5%

Bortsett från fria sommarlovsresor 2018 och sommarlovskortet 2019 är resandeökningen 5,6%. Under sommaren 2018 utfördes 797 475 avgiftsfria 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 manuell räkning. 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.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

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

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

Antal serviceresor

	2019	2018	Skillnad	Procent
Sjukresor	189 407	182 911	6 496	3,6%
Färdtjänstresor	112 937	104 374	8 563	8,2%
Flextrafik	29 534	32 401	-2 867	-8,8%
Särskild skolskjuts	138 324	137 930	394	0,3%
Omsorgsresor	134 807	128 461	6 346	5,0%
Anropsstyrd trafik	7 972	10 486	-2 514	-24,0%
Kompletteringstrafik	3 724	3 782	-58	-1,5%
Totalt	616 705	600 345	16 360	2,7%
<i>Antal bomresor</i>	<i>11 761</i>	<i>10 294</i>	<i>1 467</i>	<i>14,3%</i>
<i>Antal bärhjälp</i>	<i>2 033</i>	<i>1 754</i>	<i>279</i>	<i>15,9%</i>

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

Antal telefonsamtal till Beställningscentralen uppgick till 394 000 samtal. Antal samtal har ökat med 27 000 samtal i jämförelse med år 2018. De flesta samtal avser sjukresor (36%), därefter kommer samtal om färdtjänstresor (24%).

Bemötande vid bokning av färdtjänst samt sjukresor via Beställningscentralen uppgår till 90%. År 2018 uppgick nöjdheten till 94%. Förändrad telefonlösning i slutet av april kan ha påverkat att nöjdheten med bemötandet har minskat något med anledning av en del inkörningsproblem.

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 fortsätter förvaltningen med utvärdering av samtliga regionala linjer under åren 2019-2020. Utvärderingen ligger till grund för revidering av trafikförsörjningsprogrammet.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Under 2019 beslutade Kollektivtrafiknämnden om revideringen av trafikförsörjningsprogrammet. Arbetet är påbörjat och kommer att pågå fram till och med hösten år 2021.

Svealandstrafiken AB utökade sin fordonsflotta i början av januari med 32 nya ledvagnar, vilket har medfört förbättrad kapacitet. Sju nya eldrivna flexbussar sattes i trafik under början av år 2019. Det har förekommit vissa driftstörningar på grund av batterikapacitet. Kollektivtrafikförvaltningen, Svealandstrafiken och Västerås stad samverkar för att ta fram ett nytt koncept för flextrafiken för Västerås stad.

För att kvalitetssäkra trafikutbudet sker samverkansmöten med Svealandstrafiken regelbundet. Arbetet med att ta fram ett avtal med Svealandstrafiken AB påbörjade under år 2019 och fortsätter under år 2020.

Svealandstrafiken har tagit fram ett utkast till genomförandeplan och kalkyl för införande av el-bussar i Västerås stadstrafik. Den tekniska utvecklingen går ganska snabbt och tekniken som föreslås för el-bussar i stadstrafik är depåladdning samt att fordonen inte kommer att låsas till en specifik linje.

Leveransen av Mälartåg blev något försenad. Den 16 december invigdes nya Mälartåg på sträckan Örebro-Arboga-Kungsör-Eskilstuna-Strängnäs-Läggesta-Nykvarn-Södertälje-Flemingsberg-Stockholm (Svealandsbanan). Tågen är speciellt framtagna för att passa regionalt pendlande och är tillsammans med införandet av nya och tätare turer en viktig del i arbetet för att ytterligare utveckla den regionala tågtrafiken i Mälardalsregionen. Satsningen på regionaltågstrafiken i Mälardalen har pågått i flera år och kommer att fortsätta. Successivt kommer ytterligare fordon och ett utökat utbud. Under 2020 kommer de nya fordonen även att börja trafikera bland annat UVEN (Sala-Västerås-Eskilstuna-Linköping).

För att minska betalningstiden på bussarna har antalet ombud utökats och riktade kampanjer och information pågår i närheten av ombuden. Under år 2019 genomfördes 840 000 köp på bussarna i länet. Det är en minskning med 18% i jämförelse med år 2018.

Under hösten installerades självcheckningsterminaler på sjukhusen, vilka ersatte receptionerna avseende hantering av betalningar. Receptionerna hanterade en stor del av ansökningarna om sjukreseersättning och det arbetet flyttades i stället till Kollektivtrafikförvaltningen. För att kunna hantera det ökade administrativa arbetet inom förvaltningen har ett stort projektarbete genomförts under året och en e-tjänst har införts för ansökan om sjukreseersättning.

Samlad bedömning

Resandeökningen är fortsatt positiv. För att kunna öka marknadsandelen behövs långsiktiga planer och investeringar. Kommunernas och regionens ambitionsnivå och ekonomiska förutsättningar för utveckling av trafikutbudet är avgörande för att öka marknadsandelen.

Förvaltningen arbetar långsiktigt med att förbättra resmöjligheter inom stadstrafik samt mellan olika kommuner genom att höja kapaciteten och utbudet.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt 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	6,3%

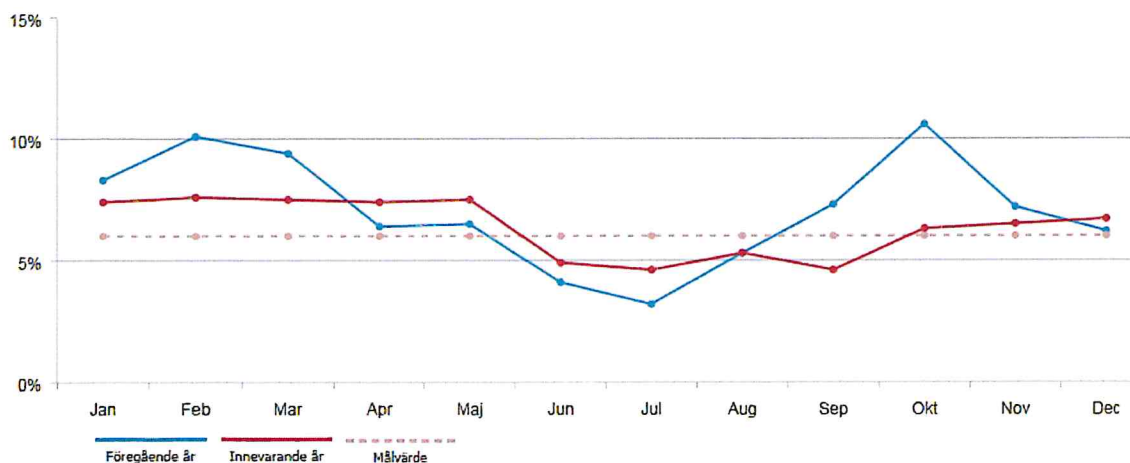
Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

HME-analys:

Resultatet av medarbetarundersökningen i januari 2019 är positiv 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. Processen för målarbetet med att inkludera samtliga medarbetare har fortsatt under året. Målvärden följs upp och åskådliggörs på väggen i lokalen på Ängsgårdsgatan på ett pedagogiskt sätt.

Sjukfrånvaro



Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Sjukfrånvaron uppgick till 6,3%, vilket är en minskning i jämförelse med förra årets resultat med 0,8 procentenheter. Korttidssjukfrånvaron upp till 14 dagar har ökat något; från 2,9% föregående år till 3,4%. Långtidssjukfrånvaron över 60 dagar har däremot minskat betydligt från 44,5% till 27,8% av den totala sjukfrånvaron.

Extern personalrörlighet uppgick till knappt tio procent, vilket nästan är en halvering mot resultatet år 2018.

Åtgärder

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.

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.

Samtliga medarbetare och chefer har inkluderats i förvaltningens målarbete. I samband med målarbetet har även dialog genomförts om den gemensamma värdegrunden.

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.

Flera aktiviteter genomförs för att verka för en hållbar arbetsmiljö och en minskad sjukfrånvaro. Vakanta tjänster är nu 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. Gemensamma aktiviteter har genomförts för hela förvaltningen, exempelvis sommaraktivitet och julbord.

Samlad bedömning

För andra året i rad har sjukfrånvaron minskat och uppnår den lägsta sjukfrånvaron historiskt inom förvaltningen. I jämförelse med år 2017 har sjukfrånvaron minskat från 9,7% till 6,3%.

Förvaltningen uppnår ett bra resultat för HME.

Arbetet fortsätter med att stärka det hållbara medarbetarengagemanget samt genomföra tidiga rehabiliteringsinsatser.

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

EKONOMIPERSPEKTIV

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

Den interna kunskapen om förvaltningens ekonomi har ökat. Information sker muntligt, via rapporteringar samt visuellt på förvaltningens gemensamma måltavla.

Förvaltningen arbetar utifrån PM3-modellen. Projektil används för uppföljning av effekter vid genomförda projekt.

Det finns ett kostnadsmedvetet förhållningssätt inom förvaltningen. Genomgång av avtal har medfört att ett antal avtal har sagts upp, vilket ger en positiv påverkan på det ekonomiska resultatet. Inköp sker enligt beslutade principer. Förändrad telefonlösning har minskat telefonkostnaderna betydligt. Utveckling sker i form av digitalisering och effektivisering av processer.

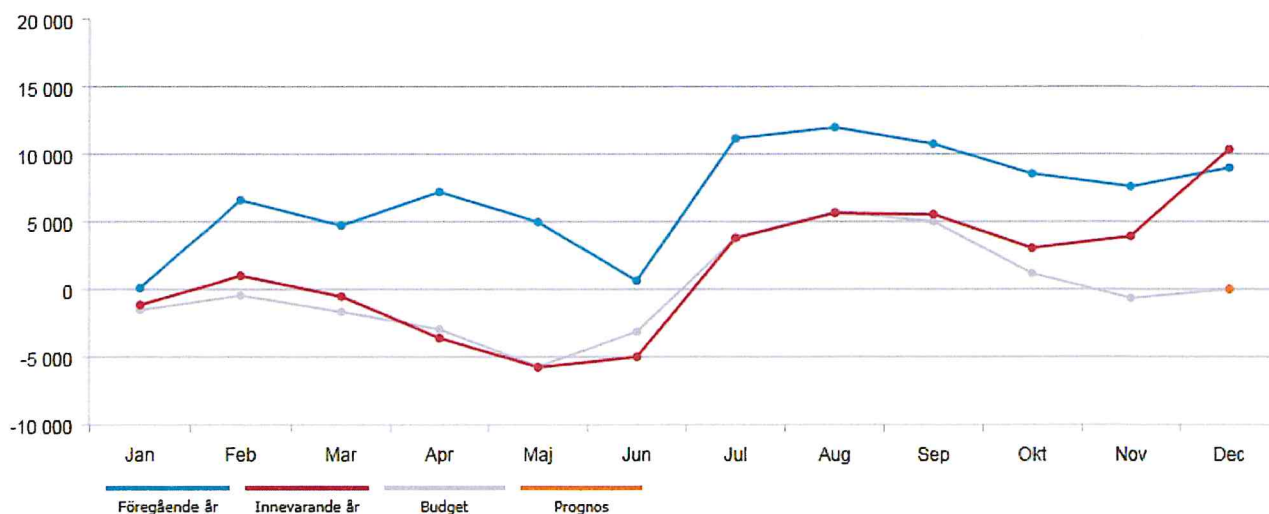
Flera utvecklingsprojekt väntar på genomförande, men har blivit omprioriterade med anledning av andra mer akuta projekt. Bemanningen är en begränsande faktor för hur många utvecklingsprojekt som kan ske samtidigt.

Ekonomisk uppföljning

Periodens resultat – översikt

Förvaltningens ackumulerade ekonomiska resultat för året uppgår till ett positivt resultat +10,4 mkr.

Ackumulerat resultat (Tkr)



Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Förvaltningens ekonomiska läge kan utifrån nedanstående analyser summeras enligt följande

- Det ekonomiska läget är stabilt.
- Tågstnader är relativt opåverkbara och får stora konsekvenser på resultatet. Av årets resultat på 10 mkr avser 9 mkr lägre kostnader för tågtrafik.
- Transportkostnader för sjukresor fortsätter att öka, vilket beror på ett ökat resande.
- Fortsatt digitalisering är framgångsfaktor för effektiva processer.
- Prioritering av projekt och aktiviteter pågår ständigt med anledning av resursbrist, vilket medför att utvecklingsprojekt fördröjs.

Intäkts- och bruttokostnadsutveckling och utfall i relation till budget samt föregående år

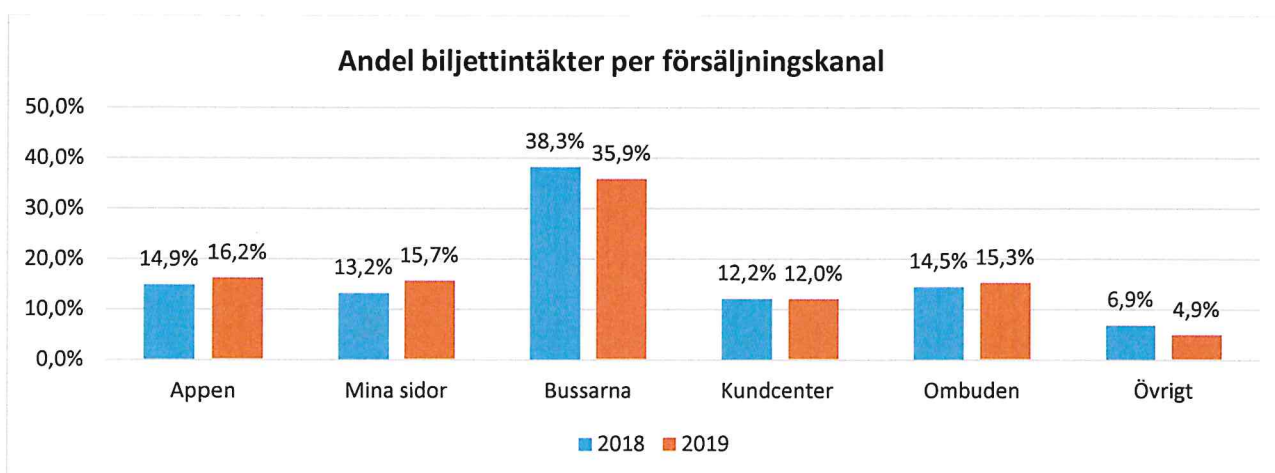
Intäkter	Förändring intäkter jmf fg år, mkr. (Plus: Ökning av intäkter, Minus: Minskning)	Förändring intäkter jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot helårsbudget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Biljettintäkter	10,1	7,2%	7,1
Övriga trafikintäkter			-0,2
Regionersättning/driftbidrag	38,4	6,5%	-2,6
Övriga intäkter	-7,1	-18,4%	-11,0
Totalt intäkter	40,6	5,0%	-6,7

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 helårsbudget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Trafikkostnader buss	21,7	4,7%	2,8
Trafikkostnader tåg	4,1	4,1%	9,0
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	6,1	4,1%	-4,6
Personalkostnader	0,4	0,9%	7,4
Övriga kostnader	6,9	14,1%	2,5
Totalt bruttokostnader	39,2	4,9%	17,1
Akkumulerad resultatavvikelse			10,4

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Förändring arbetad tid	Förändring utfall jmf fg år, timmar	Förändring utfall jmf fg år, procent	Motsvarar antal årsarbetare
Förändring arbetad tid totalt	-2 596	-1,9%	-1,48
<i>Varav arbetad tid egen personal</i>	<i>-2 844</i>	<i>-2,2%</i>	<i>-1,62</i>
<i>Varav externt inhyrd personal</i>	<i>248</i>	<i>9,2%</i>	<i>0,14</i>

Antalet anställda har minskat i jämförelse med föregående år, vilket beror på att förvaltningen har haft vakanta tjänster under en del av året samt genomförda åtgärder för ekonomi i balans.



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, vilket är positivt. Betalning på bussarna medför längre restid och högre produktionskostnader med lägre kundnöjdhet som följd. I stapeln övrigt ingår framför allt betalning via autogiro, värdekuponger och övrig fakturering. Försäljning av värdkuponger har minskat betydligt. Ombud som bara säljer värdekuponger har blivit färre och fullvärdiga ombud har blivit fler.

Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling

• Intäkter

Total intäktsförändring jämfört med föregående år uppgår till 40,6 mkr och motsvarar en ökning på 5,0%. Den totala intäktsförändringen är 6,7 mkr lägre än budgeterat. Förändringen som inte är budgeterad beror framför allt på följande händelser:

- Ej genomförd avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom, vilket medför slopat statsbidrag samt ökade biljettintäkter. -5,4 mkr
- Lägre skolkortsintäkter -1,9 mkr

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

• Kostnader

Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år är 39,2 mkr och motsvarar en ökning med 4,9%. Den totala bruttokostnadsförändringen är 17,1 mkr lägre än budgeterat. Förändringen som inte är budgeterad beror framför allt på följande händelser:

- Lägre kostnader för tågtrafik via Mälardalstrafik AB och Tåg i Bergslagen. +9,0 mkr
- Lägre kostnader på grund av ej genomförd avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom +5,4 mkr
- Lägre personalkostnader +5,0 mkr
- Lägre kostnader för kommunikation- och marknadsföringsinsatser +2,0 mkr
- Lägre avskrivningskostnader +1,5 mkr
- Högre transportkostnader för sjukresor -2,8 mkr
- Högre IT-kostnader samt lägre kostnader för tele och vissa avtal. -1,0 mkr
- Högre kostnader för underhåll av biljetmaskiner och busskurer. -1,2 mkr

Analys av helårsresultatets avvikelse mot budget – händelseöversikt

Årets resultat beror framförallt på följande händelser

- Kostnaderna för tågtrafik blev lägre än budgeterat (9,0 mkr). Lägre kostnader för Mälardalstrafik AB beror till stor del på lägre kostnader för ersättningstrafik Uven, lägre depåkostnader och lägre banavgifter. Lägre kostnader för Tåg i Bergslagen beror på inställda tågturer, lägre underhållskostnader samt försenad upprustning av tågen.
- Lägre kostnader för avskrivningar på grund av att planerade investeringar år 2019 flyttas till år 2020. +1,5 mkr
- Lägre personalkostnader på grund av vakanta tjänster under året samt att tre tjänster inte är rekryterade med anledning av åtgärder för ekonomi i balans. De vakanta tjänsterna är nu tillsatta. +5,0 mkr
- Resursbrist har påverkat möjligheten att genomföra kommunikations- och marknadsföringsinsatser under året och därför finns budgeterade medel kvar vid årets slut. +2,0 mkr
- Transportkostnader för sjukresor fortsätter att öka, vilket beror på ökat resande. -2,8 mkr
- Kostnader för underhåll av biljetmaskiner och busskurer är högre bland annat på grund av skadegörelse som har skett under året. -1,2 mkr
- Utveckling av e-tjänst för ansökan om sjukreseersättning; konsultkostnader. Till viss del har projektet finansierats med PU-medel. För att kunna prioritera projektet har andra utvecklingsprojekt blivit omprioriterade till kommande år. -2,0 mkr
- Högre kostnader för programvaror och licenser samt konsultkostnader. Kostnaderna för tele är lägre på grund av införande av ny telefonlösning. Under året har genomgång och uppsägning av flera avtal genererat lägre kostnader. -1,0 mkr

Årsredovisning 2019 - Förvaltningstotalt Kollektivtrafikförvaltningen

Genomförda och planerade åtgärder för en ekonomi i balans

Under året har tjänster dragits in enligt åtgärdsplanen för ekonomi i balans. Neddragningarna har skett i samband med att det har uppstått vakanser samt vid pensionsavgång.

Plan 2019-2022 enligt Kraftsamling Ekonomi i balans

	Plan 2019	Plan 2020	Plan 2021	Plan 2022	Summa	Utfall perioden 2019	Avvikelse mot plan 2019
Bedömd total effekt mkr	1,5	1,9	5,4	0,3	9,1	1,5	0,0

Kommentar Ekonomi i balans:

Åtgärder för ekonomi i balans sker enligt plan.

Investeringsredovisning

Resultat, analys, åtgärd

Det mobila kundcentret levererades i juli (0,9 mkr). Investering av e-tjänst för serviceresor är påbörjad (0,7 mkr). Dessa investeringar avser beslutade investeringar i 2018 års budget.

Del av kostnad för ny utrustning i bussarna finansieras med medel från 2018 års beslutade investeringsbudget (1,4 mkr). Installation av utrustningen planerades under år 2019, men kommer att genomföras under våren år 2020.

Beslutade investeringar för år 2019 avseende realtidsinformation för resenärer inom allmän kollektivtrafik (5 mkr) samt bokningssystem för serviceresor (5 mkr) har inte genomförts under året. Arbetet inför upphandling av dessa system har påbörjats och investeringarna kommer att genomföras under kommande år.

INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Kollektivtrafiknämnden 2020-02-20

Diarienummer: KTM200005

BILAGOR

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

Ar: 2019
Förvaltning: 63 Kollektivtrafiknämnd
Analys:

Belopp i tkr	Helår				
	Bokslut 2018	Budget 2019	Prognos 2019	Bokslut 2019	Avvikelse 2019
Intäkter	139 814	143 000	151 000	150 018	7 018
Biljetointäkter					
Skolkortsintäkter	29 611	29 500	28 500	27 637	-1 863
Övriga trafikintäkter	13 089	12 440	13 440	14 142	1 702
Regionsättning	295 000	314 200	314 200	314 200	0
Driftbidrag kommuner	295 638	317 465	313 465	314 926	-2 539
Försäljning av transporttjänster	20 165	23 710	23 710	21 409	-2 301
Reklamintäkter	3 574	3 500	3 500	2 915	-585
Provisionsintäkter, adm tjänster	2 212	2 310	2 310	2 316	6
Övriga intäkter	12 578	12 859	4 359	4 706	-8 153
Intäkter	811 682	858 984	854 484	852 270	-6 714
Summa Intäkter	811 682	858 984	854 484	852 270	-6 714
Personalkostnader	-44 879	-52 142	-46 393	-45 089	7 054
Personalkostnader	-1 247	-1 720	-1 719	-1 370	350
Personalkostnader	-46 126	-53 862	-48 112	-46 458	7 404
Finansiella kostnader	-1 636	-1 878	-1 878	-1 803	75
Finansiella kostnader	-1 636	-1 878	-1 878	-1 803	75
Övriga kost	-2 120	-2 609	-2 609	-2 232	377
Trafikkostnad Svealandstrafiken	-408 651	-428 115	-428 115	-429 372	-1 257
Trafikkostnad övrigt	-50 390	-55 450	-55 450	-51 453	3 997
Trafikkostnad Tåg i Bergslagen	-35 390	-39 664	-39 664	-37 008	2 656
Trafikkostnad Mälardalstrafik/SJ	-64 863	-73 781	-73 781	-67 380	6 401
Transportkostnad sjukresor	-68 149	-68 000	-70 500	-70 854	-2 854
Transportkostnad färdtjänst	-23 807	-23 800	-23 800	-25 399	-1 599
Transportkostnad skollomsorg	-56 376	-58 000	-58 000	-58 182	-182
Stationsavgifter	-1 744	-1 750	-1 750	-1 795	-45
Fastighetskostnader	-3 176	-3 309	-3 309	-3 232	77
Reparation och underhåll	-8 132	-7 231	-8 031	-8 524	-1 293
Informationskostnader	-4 415	-4 930	-4 580	-3 471	1 459
Telefonkostnader	-3 545	-2 865	-2 615	-2 207	658
IT-kostnader	-11 790	-8 483	-12 083	-14 440	-5 957
Konsultarvoden	-1 842	-2 900	-2 900	-1 659	1 241
Övriga tjänster	-3 030	-3 797	-3 797	-3 063	734
Avskrivningar	-5 578	-9 543	-8 343	-8 141	1 402
Övriga kostnader	-1 932	-9 017	-5 167	-5 241	3 776
Övriga kostnader	-754 928	-803 244	-804 494	-793 653	9 591
Summa Kostnader	-802 690	-858 984	-854 484	-841 915	17 069
Resultat:	8 992	0	0	10 355	10 355

Investeringar

Bokslut 2019-01-01 - 2019 -12 - 31

Belopp i tkr

	Helår						Avvikelse budget - utfall 2019
	Bokslut	Budget	Utfall perioden inköp 2019 utifrån budget 2018	Utfall perioden inköp 2019 utifrån budget 2019	Prognos	Prognos	
	2018	2019			inköp 2020 utifrån budget 2019	Inköp 2020 utifrån budget 2018	
Investeringsutgifter							
Immateriella anläggningstillg			733		10 000		0
Datorutrustning		10 000					10 000
Medicinsk apparatur							0
Byggnadsinventarier			852				0
Bilar och transportmedel						1 415	0
Leasingavtal	681						0
Övriga maskiner och inventarier							0
Tekniska hjälpmedel							0
Summa	681	10 000	1 585	0	10 000	1 415	10 000
Konst							0
Totalsumma	681	10 000	1 585	0	10 000	1 415	10 000

2-års regel Specifikaktion* (Gäller ej bygg och fastighetsinv)		
Anläggning	Investeringssid	Saldo
Ny utrustning i bussarna	1920	1 415
		1 415

* Här redovisas enskilt objekt fr 2018 enl 2-års regeln under förutsättning att outnyttjat utrymme finns från år 2018-2019



Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektiv- trafikförvaltningen

MÅLUPPFÖLJNING 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: 71%
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den särskilda kollektivtrafiken för hela regionen	2019: 91%	2017: 85% 2018: 90% 2019: 84%

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	Klar
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 Ansvarig: Verksamhetschef Marknad	• TFP 5 • RP-1 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klar
Kartläggning av befintligt utbud är klar. Utredning och förslag på nya zoner, produkter och priser är klar. 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 Ansvarig: Verksamhetschef Marknad och Trafikförsörjning	• TFP 5 • RP-1 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Ändrad tidplan till Q4-2020
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 Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• TFP 5 • RP-1	Q4 2019	Klar
Utredningen är klar (Q2-2019). Införandet påbörjades 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. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP1, RP3 • TFP1-5 • Processmål NKI och förtroende för våra tjänster	Q4 2019	Ändrad tidplan till Q4-2020
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)	2019: 18 %	2017: 17 % 2018: 19% 2019 D2: 16%
	• Resandeökning av busstrafik inom allmän kollektivtrafik	2019: 3% = 14,8 miljoner resor	2017: 13,6 miljoner resor 2018: 14,3 miljoner resor 2019: 0,5% 14,4 miljoner resor
	• Servicenivå särskild kollektivtrafik – bemötande vid bokning	2019: 95%	2017: 91% 2018: 94% 2019 D2: 90%

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	
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 åren 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	
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.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Öka tågresandet där det är möjligt (kundnöjdhet, miljö)	- TFP1, TFP3 - RP1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	
Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning			
Leveransen av Mälartåg blev något försenad. Den 16 december invigdes nya Mälartåg på sträckan Örebro-Arboga-Kungsör-Eskilstuna-Strängnäs-Läggsta-Nykvarn-Södertälje-Flemingsberg-Stockholm (Svealandsbanan). Tågen är speciellt framtagna för att passa regionalt pendlande och är tillsammans med införandet av nya och tätare turer en viktig del i arbetet för att ytterligare utveckla den regionala tågtrafiken i Mälardalsregionen. Satsningen på regionaltågstrafiken i Mälardalen har pågått i flera år och kommer att fortsätta. Förvaltningen kommer 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)	- TFP1 - RP1 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klart
Ansvarig: Verksamhetschef Marknad			
Antalet fullvärdiga ombud har utökats. Mobilt kundcenter levererades i juli. Månads- och periodkort kommer att införas i en ny app. Förstudie är påbörjad för chip-and-go, där biljetten läggs på betalkortet (avser enkelbiljetter). Mina sidor kommer att utvecklas och förenklas och bli mer användarvänlig, Förslag finns att bara tillåta köp av enkelbiljetter ombord (from år 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.	- RP3, RP5 - TFP 1-5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Påbörjad
Ansvarig: Förvaltningsdirektör			
Arbetet med framtagande av avtal är påbörjat. 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.	- RP3, RP4 - TFP1-5	Q4 2019	Påbörjad. Ändrad
Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning			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 påbörjades under år 2019. Arbetsgrupper är under bildande 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: 6,3%

Miljöeffekt vid måluppfyllelse: 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	RP4	Q4 2019	
Ansvarig: Förvaltningsdirektör 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	- RP4 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Påbörjad
Ansvarig: Förvaltningsdirektör Arbete med den gemensamma värdegrunden inom förvaltningen är påbörjad tillsammans med samtliga medarbetare.			
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	- RP4 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	
Ansvarig: Samtliga chefer Målarbetsprocessen som startades 2018 har fortsatt även under 2019 med samtliga medarbetare. Måluppfyllelse 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	RP4	Q4 2019	
Ansvarig: Samtliga chefer			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

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.			
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: +10,4 mkr
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	Klar
Muntlig information om ekonomi på arbetsplatsträffar, i målarbete samt på förvaltningens måndagsträffar. Måluppfyllelse redovisas månatligen, visuellt på tavlor vid gemensamhetsutrymmen. Rapportering sker skriftligt inom förvaltningen.			
Följa upp effekter och effektmål av genomförda projekt Ansvarig: Verksamhetschefer	- RP3 - RP5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	Klar
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	Klar
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. Inom förvaltningen pågår flera projekt för digitalisering och effektivisering. Förvaltningen 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.			