



Delårsrapport 2 år 2023

Kollektivtrafikförvaltningen

Våra målområden

Ett välmående Västmanland



Ett tillgängligt Västmanland



Ett nyskapande Västmanland



En effektiv verksamhet av god kvalitet



Stolta och engagerade medarbetare



En stark och uthållig ekonomi



Vår vision - livskraft för framtiden

Vi växer hållbart och sätter hälsan främst. Vi skapar möjligheter och modiga lösningar. Vi ger förutsättningar för utveckling i en levande demokrati. Tillsammans bryter vi ny mark och förflyttar gränser.

I det vardagliga och i det övergripande. I det som är nära och det som är långsiktigt. Vi är mitt i livet och samhället, och gör skillnad varje dag. Vi är livskraft för framtiden. Vi är Västmanland.

Våra värdeord

- ❖ Vi agerar HÅLLBART
- ❖ Vi drivs av UTVECKLING
- ❖ Vi står för ÖPPENHET
- ❖ Vi är bäst TILLSAMMANS

Delårsrapport 2

JAN-AUG 2023

- En ny produkt, fria sommarlovsresor i Västerås, infördes med kort varsel.
- Så gott som alla biljettförsäljningsmaskiner hos ombuden har bytts ut.
- Marknadsandelen har pendlat mellan 16-18 % hittills i år och ligger nu något under målet på 18 %. Antalet resor har ökat med 17 %.
- Nöjdheten inom den allmänna kollektivtrafiken, både bland resenärer och invånare, fortsätter att ligga betydligt över målet. Nöjdheten hos sjuk- och färdtjänstresenärer fortsätter att ligga högt och uppgår till 89 %.
- Nöjdheten vid beställning av serviceresor via Beställningscentralen har pendlat mellan 94-97 % och uppgår nu till 94 %.
- Antalet serviceresor har ökat med 10 %.
- Andel inställda tågturer har ökat på Svealandsbanan och Bergslagspendeln, vilket beror på förarbrist och brister i infrastrukturen. Andel inställda turer på Uven minskat. Punktligheten inom tågtrafiken har ökat något.
- Sjukfrånvaron uppgår till 6,7 %, vilket är en minskning i jämförelse med samma period föregående år.
- Det ekonomiska resultatet uppgår till +20 miljoner kronor och beror främst på lägre biogaskostnader för busstrafiken, slutavräkning av Mälardalstrafiks resultat för år 2022 samt ökade biljettintäkter.



På gång

- Projekt: ny VL-app, systemstöd för särskilda persontransporter, införande av "Res med betalkort" på bussarna i regional trafik samt uppbyggnad av ny Kundservice för Tåg i Bergslagen.
- Upphandling av nytt biljettsystem, nya hållplatsskärmar samt skötsel av väderskydd (för både Västerås samt övriga länet).
- Arbetet med flytt till ny lokal. Tidplanen är framflyttad till november på grund av mer tidskrävande renovering av lokalen.
- Översyn av telefonistrukturen. Ledorden är enkelhet och välkomnande.
- Arbeta med att minska de inställda turerna i tågtrafiken, exempelvis sker utbildning av fler lokförare.
- Skattebefrielsen för biogas upphörde 7 mars vilket innebär ökade kostnader. Regeringen arbetar med frågan.
- Kartläggning av målgrupper för att få mer genomslag i budskapen och effektivare kommunikation.
- Tidplanen för flera åtgärder är framflyttad på grund av resursbrist vilket beror på vakanta tjänster, som i vissa fall är svåra att rekrytera rätt person till.

Mål och indikatorer

Resultaten redovisas med en månads eftersläpning

Ett tillgängligt Västmanland

(Nöjda kunder)



Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Marknadsandel	18 %	16 %		↓
Nöjda resenärer allmän	65 %	73 %		—
Nöjda invånare allmän	55 %	61 %		↓
Nöjda resenärer serviceresor	90 %	89 %		↓
Servicenivå bokning serviceresor	95 %	94 %		↓
Trygghet allmän kollektivtrafik	75 %	75 %		—
Trygghet serviceresor	80 %	79 %		—



Stolta och engagerade medarbetare

Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
HME	75,0 %	Mäts 2024		
Prestationsindex	70,0 %	Mäts 2024		
Sjukfrånvaro	5,9 %	6,7 %		↑

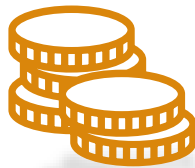
Effektiv verksamhet av god kvalitet



Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Serviceresor; andel samtal som besvaras inom 60 sekunder	50 %	52 %		↓
Andel inställda turer, busstrafik	0,3 %	0,2 %		↓
Andel inställda turer, Bergslagspendeln*	8,0 %	17 %		—
Andel inställda turer, Svealandsbanan*	1,0 %	15 %		—
Andel inställda turer, Uven*	1,0 %	10 %		—
Punktlighet Bergslagspendeln	95 %	87 %		—
Punktlighet Svealandsbanan	95 %	80 %		—
Punktlighet Uven	95 %	87 %		—
Andel fordonskilometer inom allmän kollektivtrafik med 100 % förnybara och/eller fossilfria bränslen	100 %	100 %		—

*Beräknad utifrån tågplan (dvs inte justerad utifrån reducerad trafik.)

En stark och uthållig ekonomi



Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Ekonomiskt resultat	0 kr	+20 miljoner kr		—

Åtgärder

Ett välmående Västmanland

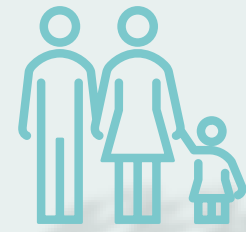


Åtgärd	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Genom att utföra kärnuppdraget, bedriva kollektivtrafik på ett kvalitativt och effektivt sätt, bidrar Kollektivtrafiknämnden till bättre folkhälsa och ett mer sammanhållet Västmanland.	Löpande	Förvaltningsdirektör		
Möjliggöra kombinerad mobilitet	Q4 2024	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Systemförutsättningar för öppna data är under bearbetning.

Åtgärder

Ett tillgängligt Västmanland

(Nöjda kunder)



Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Marknadsandel	18 %	16 %		↓
Nöjda resenärer allmän	65 %	73 %		—
Nöjda invånare allmän	55 %	61 %		↓
Nöjda resenärer serviceresor	90 %	89 %		↓
Servicenivå bokning serviceresor	95 %	94 %		↓
Trygghet allmän kollektivtrafik	75 %	75 %		—
Trygghet serviceresor	80 %	79 %		—

Åtgärder	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Leverera nya tåg till Tåg i Bergslagen	Q1 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Sista tåget levererades 12 maj.
Analysera resultatet från Kollektivtrafikbarometern om trygghet och föreslå åtgärder	Q1 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Dialog med Svealandstrafiken pågår
Öka punktligheten i kollektivtrafiken	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Bristfällig leverans i tågtrafiken p.g.a. personalbrist och brister i infrastrukturen.
Implementera genomförandeplan för trafikförsörjningsprogrammet	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Enligt plan
Öka antalet turer som går enligt plan	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Bristfällig leverans i tågtrafiken p.g.a. personalbrist och brister i infrastrukturen.
Införa de reviderade planeringsprinciperna	Q1 2024	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Beslut är inte fattat i alla kommuner
Bidra till Regionstyrelsens genomlysning av Svealandstrafiken AB	Q3 2023	Förvaltningsdirektör		
Kvalitetssäkra leveransen av beställd trafik	Q4 2023	Förvaltningsdirektör		
Arbeta vidare med och utifrån ÅVS (åtgärdsvalsstudie) för kort- och långsiktiga trafiklösningar för Finnslätten i dialog med RUN och RS samt med övriga intressenter	Q4 2024	Förvaltningsdirektör		

Åtgärder

Ett tillgängligt Västmanland

(Nöjda kunder)



Åtgärder fortsättning

Tidplan

Ansvarig

Status

Kommentar

Undersöka möjligheter till utökad anropsstyrd trafik.

Q4 2024

Verksamhetschef Trafikförsörjning



Dialog med kommunerna pågår

Kartlägga behov av realtidsskärmar

Q4 2023

Verksamhetschef Marknad



Ingår i underlag inför upphandling

Genomföra marknadsföringsinsatser som bidrar till bättre kännedom och kunskap för resenärer

Q4 2023

Verksamhetschef Marknad



Två kampanjer i maj och en i september

Upphandla VL app och förbättra användarmöjligheten.

Q4 2023

Verksamhetschef Marknad



Upphandlingen är klar

Utveckla Res med betalkort

Q4 2023

Verksamhetschef Marknad



Tidplanen något fördröjd

Kvalitetssäkra trafiken inom Särskild kollektivtrafik genom att förstärka samverkan med transportbolagen för särskild kollektivtrafik

Q4 2023

Verksamhetschef Trafikförsörjning



Möten sker regelbundet samt vid behov med taxibolagen

Utveckla kvalitetsuppföljning för särskild kollektivtrafik.

Q4 2023

Verksamhetschef Trafikförsörjning



Systemförutsättningar finns. Arbete pågår

Åtgärder

Ett nyskapande Västmanland



Åtgärd	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Undersöka möjligheten att införa autonoma fordon	Q4 2024	Verksamhetschef Trafikförsörjning		
Omvärldsbevaka nya koncept inom kollektivtrafiken	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Pågår genom deltagande i olika forum
Omvärldsbevaka den tekniska utvecklingen inom branschen	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Pågår genom deltagande i olika forum

Åtgärder



Effektiv verksamhet av god kvalitet

Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Serviceresor; andel samtal som besvaras inom 60 sekunder	50 %	52 %		↓
Andel inställda turer, busstrafik	0,3 %	0,2 %		↓
Andel inställda turer, Bergslagspendeln*	8,0 %	17 %		—
Andel inställda turer, Svealandsbanan*	1,0 %	15 %		—
Andel inställda turer, Uven*	1,0 %	10 %		—
Punktlighet Bergslagspendeln	95 %	87 %		—
Punktlighet Svealandsbanan	95 %	80 %		—
Punktlighet Uven	95 %	87 %		—
Andel fordonskilometer inom allmän kollektivtrafik med 100 % förnybara och/eller fossilfria bränslen	100 %	100 %		—

Åtgärder	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Utredda om det finns verksamheter inom KTF som lämpar sig för LOU eller LOV.	Q4 2023	Förvaltningsdirektör		Enligt plan
Effektivisera administrationen och förbättra arbetssätt och tjänster	Q4 2023	Samtliga chefer		Förbättrad planering och uppföljning.
Upphandla systemstöd för särskilda persontransporter samt app	Q4 2024	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Enligt plan
Genomföra en översyn av alla interna IT-system i syfte att minska ner antal IT-system.	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Översynen är klar.
Ta fram en vägledning för energislag inom busstrafik	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Utkast framtaget. Beslut beräknas Q4 2023
Ta fram en vägledning för energislag inom särskild kollektivtrafik	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Pågår

Åtgärder



Effektiv verksamhet av god kvalitet

Åtgärder fortsättning	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Upprätta avtal med Svealandstrafiken	Q2 2023	Förvaltningsdirektör		Pågående
Upphandla biljettsystem	Q4 2024	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Upphandling pågår
Införa kundservicefunktion för Tåg i Bergslagen	Q3 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Enligt plan
I enlighet med antagna planeringsprinciper ta fram uppdragsbeskrivning per stråk samt syfte med linjen.	Q4 2023	Verksamhetschef Trafikförsörjning		Enligt plan
Vidta åtgärder för att minska administrativt merarbete till följd av politiska beslut	Q4 2023	Verksamhetschefer		
Ta fram förslag på intäktsökningar för regionen och arbeta för att öka regionens intäkter	Q3 2023	Verksamhetschefer		
Arbeta för att öka reklamintäkterna	Q2 2023	Verksamhetschef Marknad		Aktiva försäljningskampanjer samt produktutveckling
Använda modellen för effekthemtagning vid investeringar och nya arbetssätt Effekthemtagningar ska realiseras och redovisas	Q4 2023	Samtliga chefer		

Åtgärder

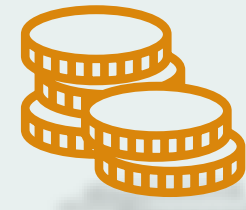


Stolta och engagerade medarbetare

Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
HME	75,0 %	Mäts 2024		
Prestationsindex	70,0 %	Mäts 2024		
Sjukfrånvaro	5,9 %	6,7 %		↑

Åtgärd	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Utveckla chef- och ledarskap	Q4 2023	Samtliga chefer		Indirekt ledarskap för ledningen
Utveckla medarbetarskapet	Q4 2023	Samtliga chefer		
Öka kunskapen om uppdrag och mål	Q4 2023	Samtliga chefer		Verksamhetsplan per enhet
Aktivt arbeta med att sänka sjukskrivningstalet	Q4 2023	Samtliga chefer		Utredning och åtgärder pågår
Verka för att vara en hälsofrämjande arbetsplats	Q4 2023	Samtliga chefer		

Åtgärder



En stark och uthållig ekonomi

Indikator	Mål 2023	Utfall ack.	Status	Trend
Ekonomiskt resultat	0 kr	+20 miljoner kr		—

Åtgärd	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Arbeta för en ekonomi i balans	Q4 2023	Enhets- och verksamhetschefer	+ 20 miljoner	Prognos + 24 miljoner

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro % (ack)

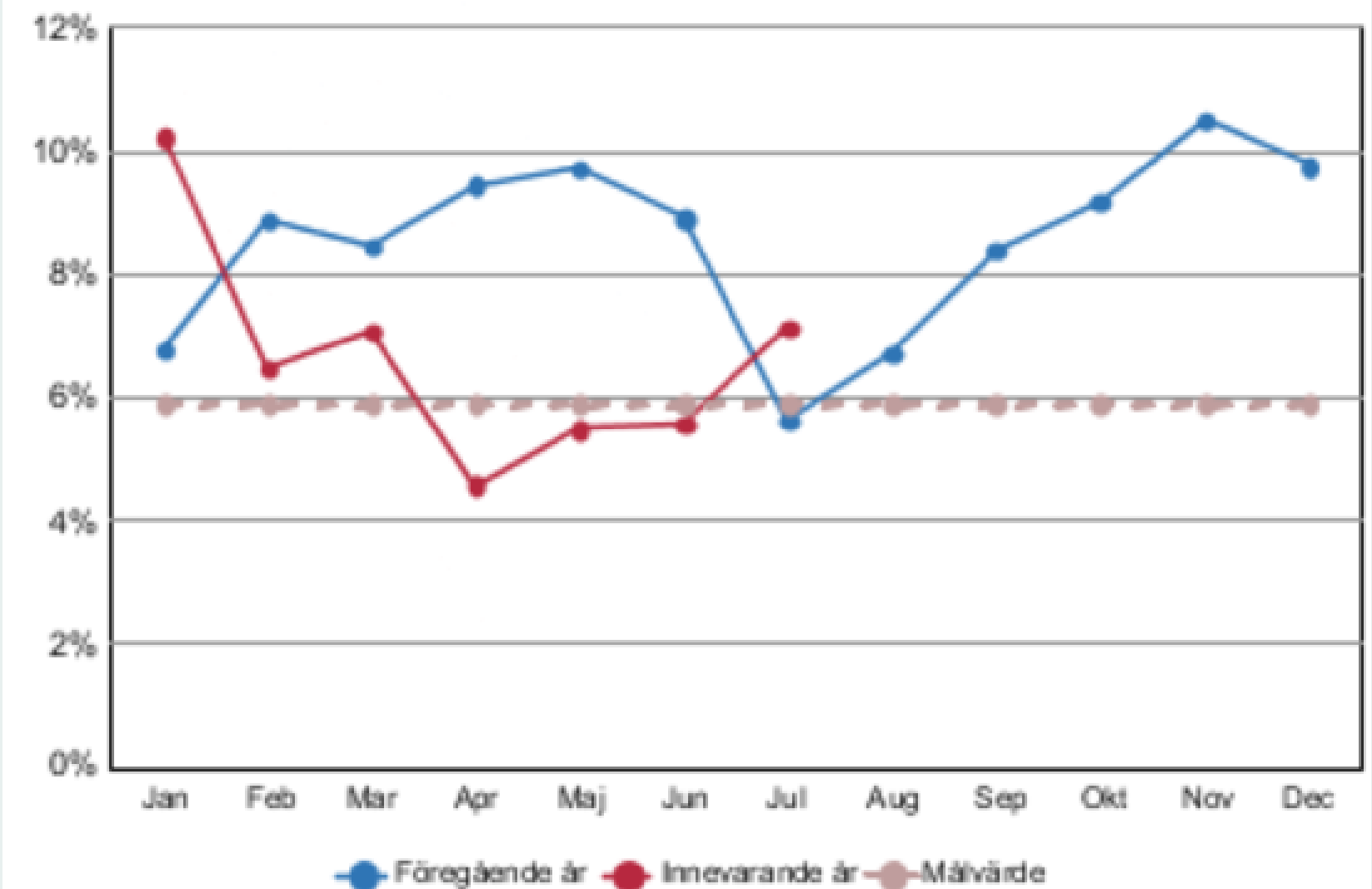
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående år	Innevarande år
Total sjukfrånvaro	8,3	6,7
- varav dag 1-14	3,7	3,1
- varav dag 15-90	2,5	0,9
- varav dag 91-365	1,2	2,6
- varav dag 366-	0,7	0,2
Män	4,7	6,8
Kvinnor	10,1	6,6
Anställda -29 år	1,8	2,6
Anställda 30-49 år	7,0	5,3
Anställda 50 år-	10,5	8,7

MÅNAD	SJUKFRÅNVARO
Januari	10,3 %
Februari	6,5 %
Mars	7,1 %
April	4,6 %
Maj	5,5 %
Juni	5,6 %
Juli	7,1 %
Augusti	9,7 %

Sjukfrånvaro

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



Åtgärder

- Rehab-planer tillsammans med HR
- Ökat samarbete med HR och Regionhälsan
- Organisationsförändring
- Insatser för aktivt medarbetarskap

Arbetad tid

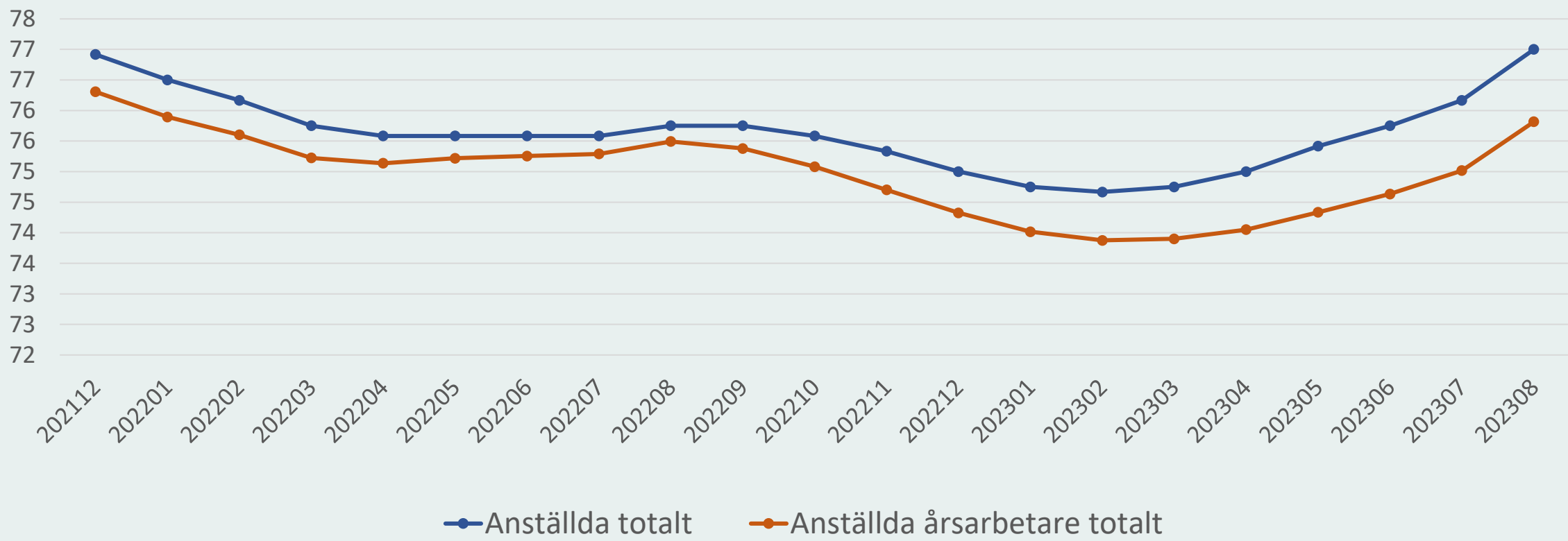
Arbetad tid (ack)
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Innevarande År	Föregående År	Förändring	Förändring %
Utförd arbetstid egen personal	74 433	75 843	-1 410	-1,86
- varav övertid/mertid	742	445	296	66,53
- varav timavlönade	7 741	10 880	-3 140	-28,86
Utförd arbetstid resursenheten	0	0	0	0,00
Utförd arbetstid externt inhyrd personal (baserat på kostnad)	0	0	0	0,00
Justering för jmf. mellan åren - fler eller färre arbetsdagar (mån-fre)	0	0	0	0,00
Justering för jmf. mellan åren - en extra dag i februari vid skottår (arb med schema)	0	0	0	0,00
Arbetad tid inkl jour/beredskap	74 433	75 843	-1 410	-1,86
Avdrag arbetad tid under jour/beredskap	-32	0	-32	0,00
Arbetad tid exkl jour/beredskap	74 401	75 843	-1 443	-1,90
Antal årsarbetare utifrån arbetad tid exkl jour/beredskap	74	75	-1	-1,90

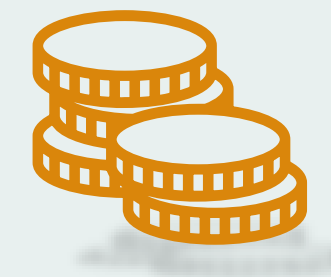
Kommentar

- Färre timanställda januari – juli
- I augusti tillkommer personal för kundservice Tåg i Bergslagen

Rullande årsmedelvärde



Ekonomi - Prognos



Resultaträkning	Månadsbokslut				Helår		
	Utfall Augusti 2023	Budget Augusti 2023	Avvikelse	Utfall Augusti 2022	Budget 2023	Prognos 2023	Bokslut 2022
<i>Belopp i mnkr</i>							
Biljettintäkter	110	101	9	79	154	165	144
Övriga trafikintäkter	35	34	2	31	55	56	57
Regionersättning/driftbidrag kommuner	517	543	-26	387	816	785	689
Övriga intäkter	33	28	4	25	49	58	51
Summa intäkter	695	705	-11	522	1 075	1 064	941
Trafikkostnader buss	-382	-401	19	-286	-624	-591	-526
Trafikkostnader tåg	-71	-79	8	-64	-118	-110	-86
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	-136	-129	-7	-104	-198	-205	-191
Personalkostnader	-36	-44	8	-30	-65	-60	-51
Övriga kostnader	-43	-46	3	-31	-69	-74	-58
Summa kostnader	-668	-699	31	-516	-1 075	-1 040	-912
Resultat	27	7	20	6	0	24	29

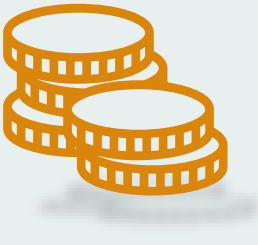
Prognos årets resultat +24 mnkr

Högre biljettintäkter	+ 11 mnkr
Lägre biogaskostnader busstrafik	+ 13 mnkr
Mälardalstrafik	+ 7 mnkr
Ökade transportkostnader sjukresor	- 7 mnkr

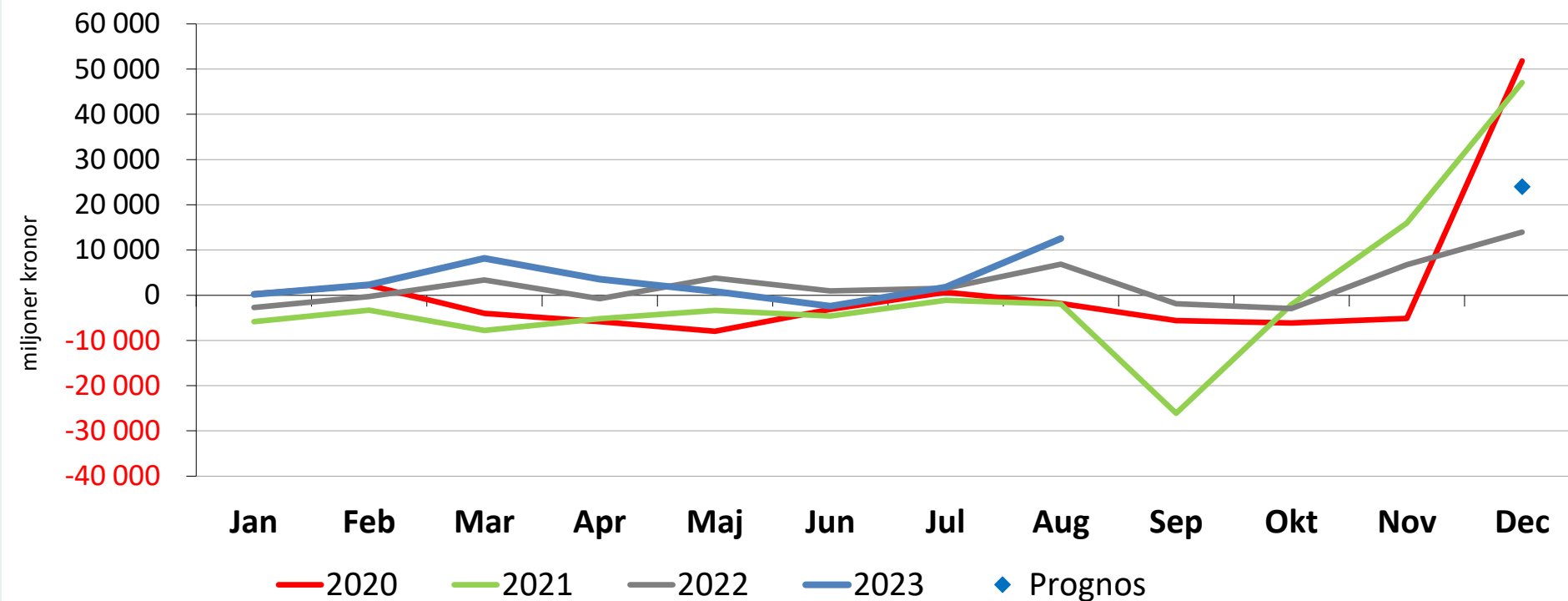
FÖRUTSÄTTNINGAR

- Uppskattad compensation för ökad ersättning för transportkostnader sjukresor under perioden maj-oktober ingår
- Skatt på biogas ingår from med mars
- Eventuell retroaktiv skatt på biogas för perioden år 2021-2023 februari ingår ej

Ekonomi - Prognos



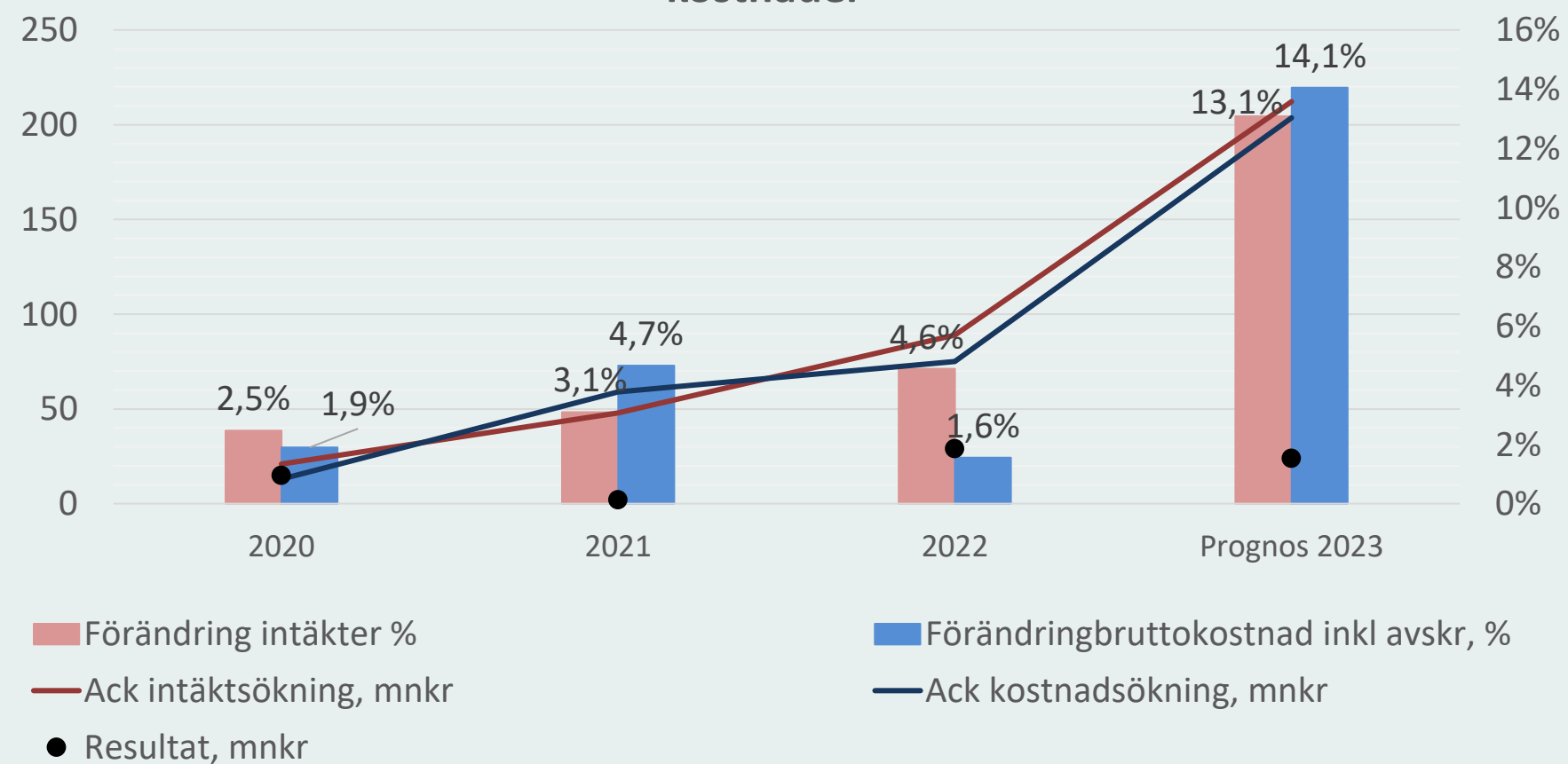
Månadsvis utveckling verksamhetens resultat
2020 till 2023



Kommentar

- December år 2020, 2021
 - Extra riktad statsbidrag samt ersättning från Västerås stad med anledning av pandemin
- September 2021
 - Covidkompensation till TIB/SJ
- December 2022
 - Extra riktad statsbidrag med anledning av pandemin

Förändring verksamhetens intäkter och
kostnader



Kommentar förändring 2022 – 2023

Intäkter

- Extra anslag från regionstyrelsen
- Ökat driftbidrag från kommunerna
- Ökade biljettintäkter

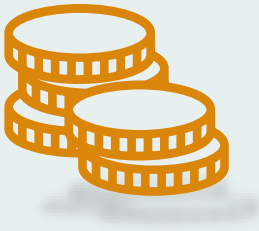
Kostnader

- Ökade kostnader för busstrafik utöver ram avseende inomkommunal och regional busstrafik
- Ökade transportkostnader sjukresor

INVESTERINGAR

Kommentar

- Upphandling av digitala hållplatsskyltar pågår. Investeringsutgiften beräknas uppkomma år 2024.
- Utveckling av VL-app pågår.
- Upphandling av systemstöd för särskilda persontransporter pågår. Investeringsutgiften beräknas uppkomma år 2024.
- Alla biljettmaskiner (POS:ar) är utbytta hos berörda ombud.



	Budget 2022	Budget 2023	Inköp budget 2022	Inköp budget 2023	Prognos budget 2023	Avvikelse
Investeringar						
Immateriella anläggningstillgångar			-			
Digitala hållplatsskyltar, tillgänglighetsanpassade	3 000				0	3 000
Utveckling VL-ap	3 900				3 600	300
Systemstöd särskilda persontransporter		5 000			0	5 000
Övriga maskiner och inv						
POS:ar hos ombuden	1 000		986		986	14
Summa	7 900	5 000	986	0	4 586	8 314

Intern kontroll regionövergripande

Gransknings-område	Berört reglemente, policy eller regler	Metod för granskningen	Resultat av granskningen	Åtgärder
Kontroll av löneutbetalningar genom att kontrollera att signering sker av utanordningslistan i Heroma.	Instruktioner	Att gå igenom utanordningslistan i Heroma och kontrollera att denna signerats av ansvarig chef i systemet.	Totalt är 10 underlag utskickade för signering för maj 2023. Efter kontroll är 9 underlag signerade och 1 osignerad.	Den rapport som var osignerad avser en ny verksamhet och berörd chef hade inte fått tillgång till underlagen. Detta är åtgärdat efter kontrollen och listorna är nu attesterade.
Bristande avtalstrohet – Kontroll av om inköpen görs utifrån upphandlade eller direktupphandlade avtal	LOU, inköbspolicy, inköpsriktlinjer	Stickprovskontroll. Kontroll har utförts för perioden jan-juli 2023 på gjorda livsmedelsinköp, inköp av kontorsmaterial samt kost och logi kurs Sverige utifrån fakturakontering.	Livsmedel: 0 inköp har genomförts. Kontorsmaterial: 20 inköp har genomförts varav 18 inköp har skett hos upphandlade leverantörer. Inköpsbelopp utanför avtal är 9 tkr. Kost och logi kurs Sverige: 7 inköp har genomförts varav 0 inköp har skett hos upphandlad leverantör. Inköpsbelopp utanför avtal är 34 tkr.	Vid ytterligare granskning visar det sig att när det gäller inköp av kontorsmaterial har inköpen skett via upphandlade leverantörer. Samtliga fakturorna som avser logi är bokade via kursarrangören och ingår vid bokning av kurs.
Kontrollera om rutiner fungerar för analog kommunikation om de digitala kanalerna har driftstörningar vid krissituation (intern kommunikation och samhällsviktig kommunikation mot invånare)	Kommunikationspolicy/Regional kris- och katastrofplan RV	Stickprovskontroll	Brister har påvisats generellt.	CK har tillsammans med CA och FDS genomfört en scenariobeskrivning över vilka kanaler som fortsatt kan användas i händelse av bortfall av olika delar av IT-systemen. CA har beslutat om och genomfört uppsättning av särskilda anslagstavlor på sjukhusen där information ska kunna ges vid bortfall av samtliga digitala kanaler. CK har också presenterat ett koncept för kriswebb för FDS där status i arbetet är pågående.

Intern kontroll regionövergripande

Gransknings-område	Berört reglemente, policy eller regler	Metod för granskningen	Resultat av granskningen	Åtgärder
Kontrollera att våra digitala kanaler och tjänster är tillgängliga för alla invånare. Digital tillgänglighet innebär att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning.	Aktuell lagstiftning, Hållbarhetsprogram met	Stickprovskontroll	Framförallt brister gällande dokument i pdf-format	CK genomför årliga mätningar av de tre webbar som CK har utvecklingsansvaret för, det är Regionvastmanland.se, Vårdgivarwebben och Regionvastmanland.se/intranät – samt de ingående syskonwebbarna. Mätningarna följer upp följsamhet till tillgänglighetskraven och i de årligen upprättade utvecklingsplanerna samt i ordinarie löpande förbättringsarbete så omsätts avvikelserna i förbättrad följsamhet. Detta gäller både den tekniska infrastrukturen, mallar och redaktörernas arbetssätt. CK har också startat upp ett arbete för att säkerställa att pdf:er som publiceras på de webbar som CK ansvarar för motsvarar tillgänglighetskraven. ----- Vid kontroll av förvaltningens tillgänglighet får Vl.se betyget 9,1/10 och Mina sidor 9,7/10. Kontrollen avser hur kodningen stämmer överens med WCAG 2.1. Tidtabellerna på Vl.se kan bara laddas ner i pdf-format och är därmed inte tillgänglighetsanpassade.
Informationssäkerhet - att medarbetarna genomgått grundläggande infosäkerhetsutbildning	Informations-säkerhetspolicy	Kontroll på kompetensplatsen	51 medarbetare har genomfört utbildning online och 4 medarbetare har genomfört lärarledd utbildning, vilket innebär att 74 % av förvaltningens medarbetare har genomfört utbildningen.	Respektive chef kontrollerar vilka medarbetare det är som saknar utbildningen samt planerar in när utbildning kan ske.

Intern kontroll förvaltningsnivå

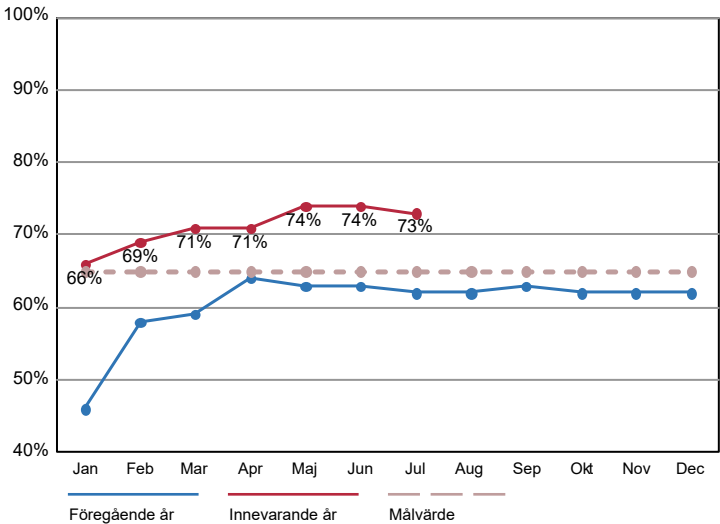
Gransknings- område	Berört reglemente, policy eller regler	Metod för granskningen	Resultat av granskningen	Åtgärder
Risk för att fel ersättning betalas till taxibolagen. Kontroll att alla priser ligger rätt i stödsystem för särskilda persontransporter	Avtal med taxibolag	Kontrollera att samtliga priser i systemet är rätt, vid några tillfällen under året.	Fullständig jämförelse med avtalsenliga priser uppräknade med aktuell index. Inga avvikelser.	Inga åtgärder behöver vidtas.
Risk för att medarbetare har behörighet till system som man inte ska ha behörighet till Kontroll att medarbetare har den behörighet de behöver i stödsystem för särskilda persontransporter		Kontrollera att alla behörigheter i stödsystem för särskilda persontransporter är på rätt nivå.	I genomgången hittades ingen felaktigt utdelad behörighet till någon av förvaltningens anställda. Däremot hittades någon användare som inte längre var anställd. Värt att nämna är dock att det utöver ett specifikt användarkonto i stödsystemen även kräver ett aktivt användarkonto på regionens nätverk för att kunna logga in, vilket inte längre fanns.	Behörigheten har plockats bort för den medarbetare som inte längre arbetar inom förvaltningen

Intern kontroll förvaltningsnivå

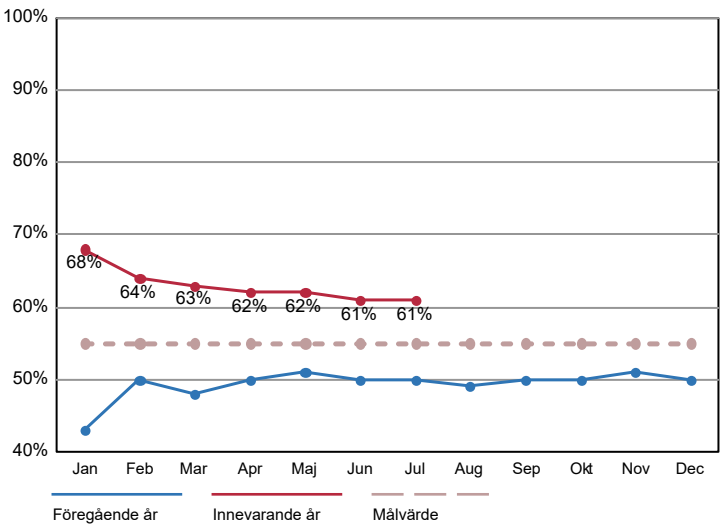
Gransknings- område	Berört reglemente, policy eller regler	Metod för granskningen	Resultat av granskningen	Åtgärder
Risk att biljetter som slås ut i backoffice inte blir betalda när integration saknas mellan system Kontroll att registrering är bokförd på rätt sätt	Instruktioner	Stickprov att registrering via backoffice hanteras på rätt sätt	Alla avvikelser kontrolleras dagligen samt åtgärdas löpande.	Under året har en ny rutin upprättats där daglig avstämning sker mellan backoffice och kassasystemet. Kontrollen sker därmed i betydligt högre grad än via bara stickprov. Logglista har upprättats med daglig redovisning av registreringar i backoffice. Kontroll sker dagligen. Avstämning med berörda personer sker månadsvis.
Risk för att medarbetare som slutar har kvar licenser och behörigheter till olika system Kontroll att ingen som har slutat fortfarande har licens och/eller behörigheter till förvaltningens olika system.	Instruktioner	Kontrollera att bara anställda har licens och/eller behörighet till förvaltningens system.	Vid granskning av licenser framkom ett fåtal licenser som av olika anledningar felaktigt låg på förvaltningens ansvarsnummer. Vid genomgång av åtkomst till förvaltningens olika system upptäcktes ett fåtal före detta anställda samt någon extern användare som inte längre skulle ha access.	De licenser som felaktigt låg på förvaltningens ansvar är nu avbeställda/borttagna. De konton som har varit aktiva för tidigare anställda och externa användare har nu avaktiverats eller helt tagits bort.

Verksamhet/Process

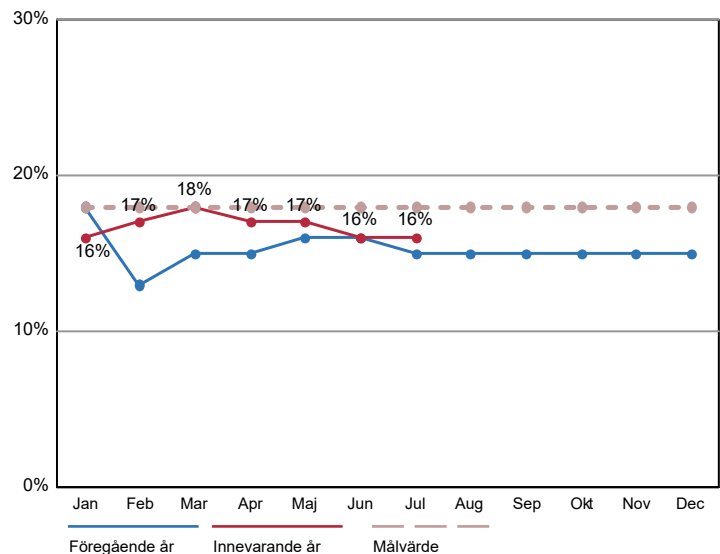
Nöjdhet resenärer enligt Kollbar



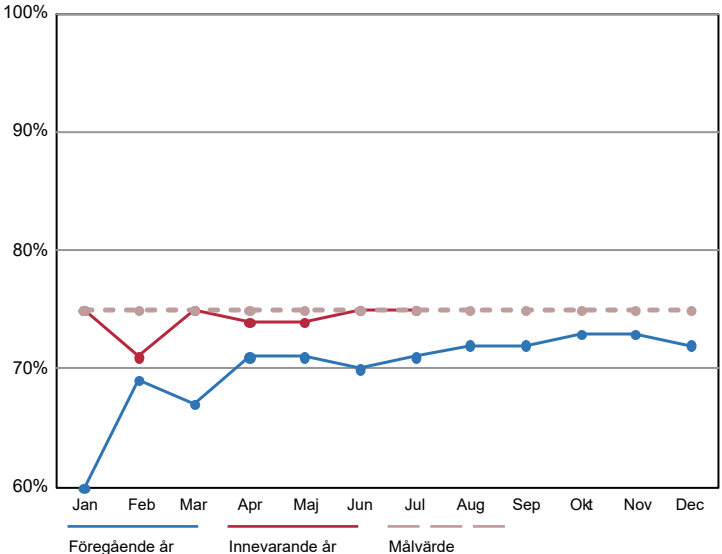
Nöjdhet allmänhet enligt Kollbar



Marknadsandel enligt Kollbar

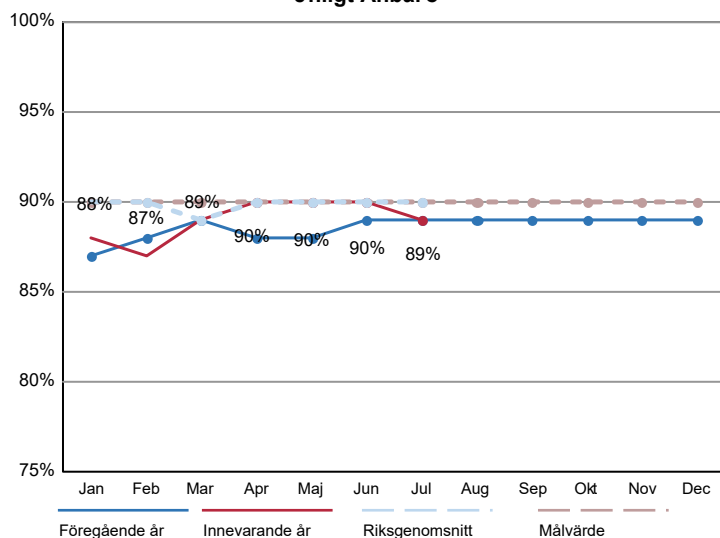


Trygghet resenärer enligt Kollbar

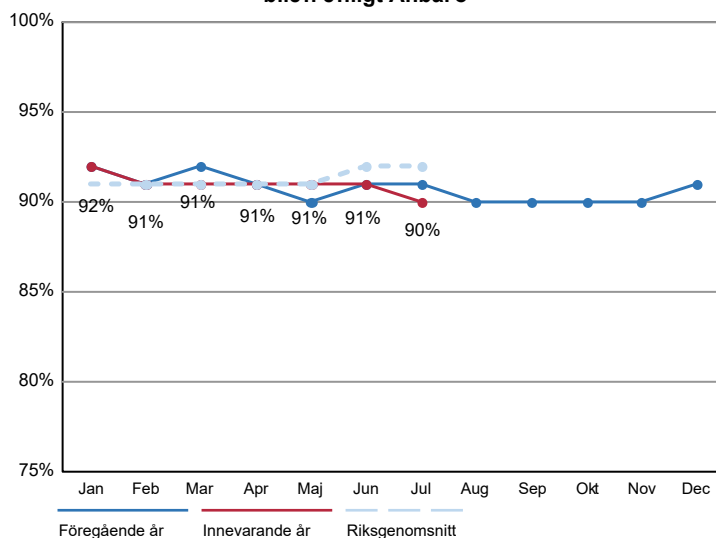


Verksamhet/Process

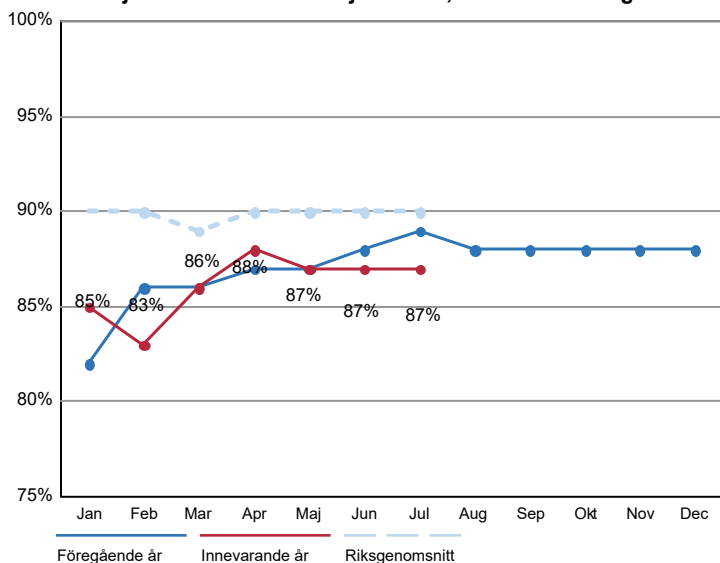
Andel nöjda resenärer med sjuk- och färdtjänstresor, hela resan enligt Anbaro



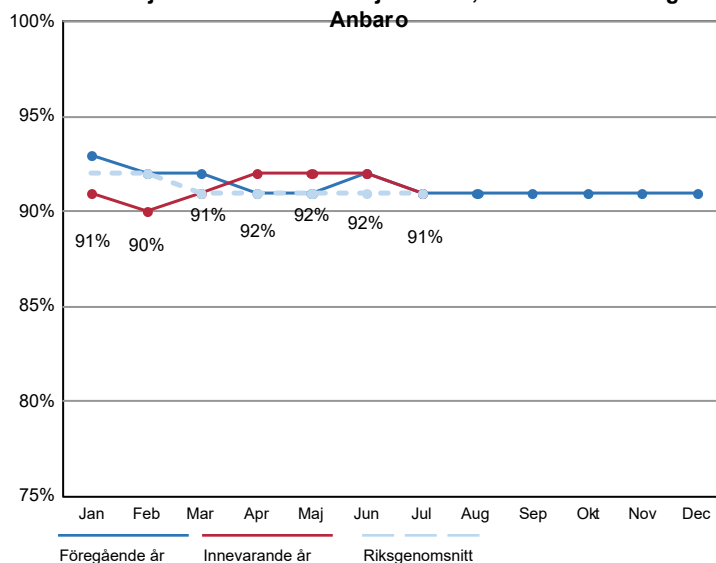
Andel nöjda resenärer med sjuk- och färdtjänstresor, resan i bilen enligt Anbaro



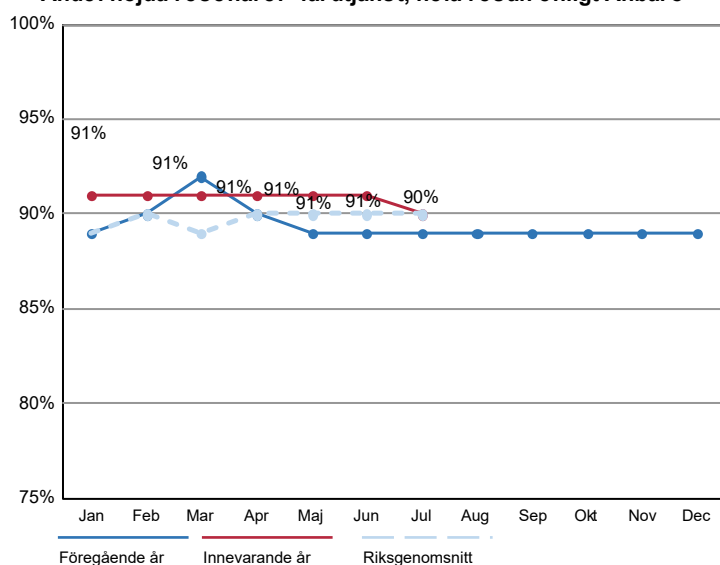
Andel nöjda resenärer med sjukresor, hela resan enligt Anbaro



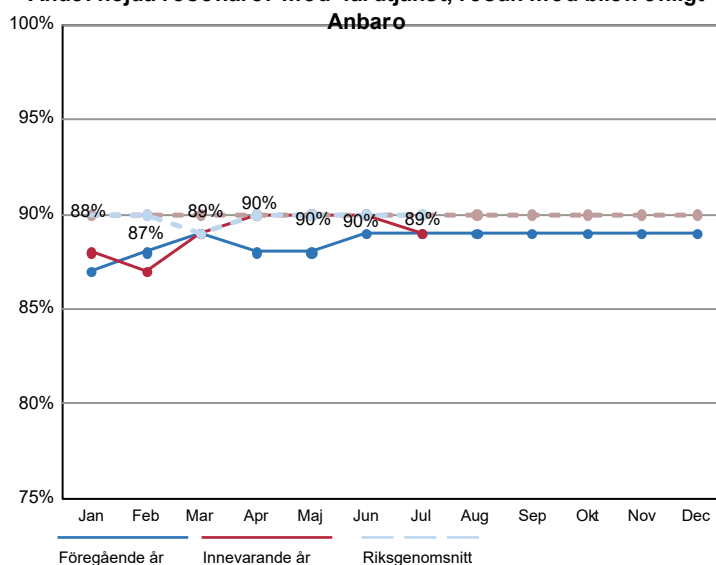
Andel nöjda resenärer med sjukresor, resan i bilen enligt Anbaro



Andel nöjda resenärer färdtjänst, hela resan enligt Anbaro

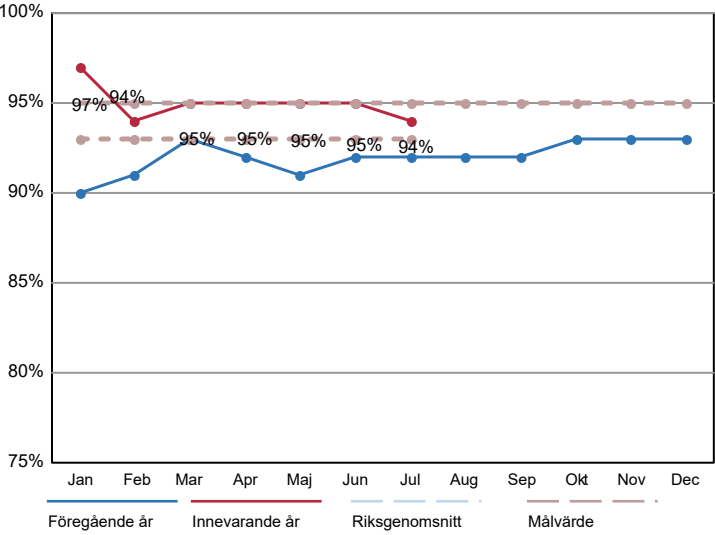


Andel nöjda resenärer med färdtjänst, resan med bilen enligt Anbaro

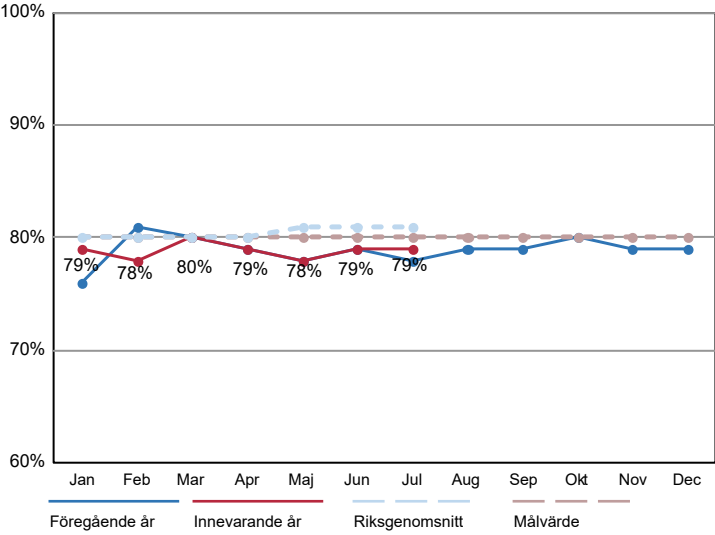


Verksamhet/Process

Servicenivå bemötande vid beställning av sjuk- och färdtjänstresor enligt Anbar



Upplevd trygghet, sjuk- och färdtjänstresor enligt Anbar



Verksamhet/Process

Allmän kollektivtrafik antal resor (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Västerås	5 388 348	6 349 358	961 010	17.8
Övrig lokal trafik	434 719	435 273	554	0.1
Regional trafik	556 132	657 307	101 175	18.2
Totalt	6 379 199	7 441 938	1 062 739	16.7

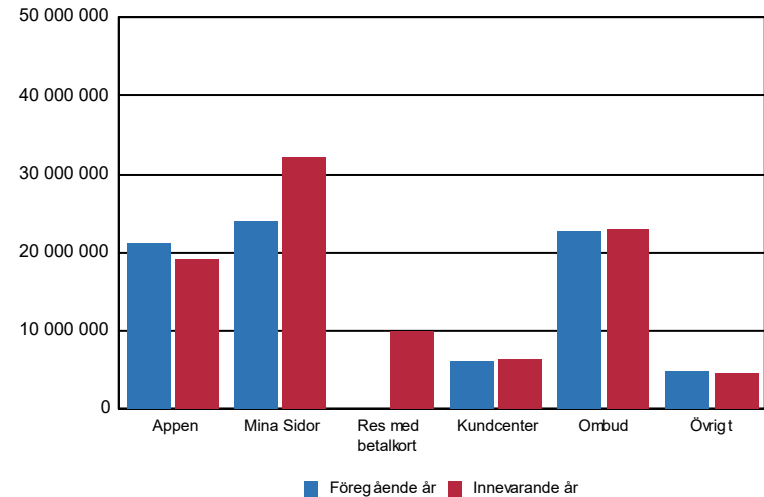
Serviceresor antal resor (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Sjukresor	114 841	123 413	8 572	7.5
Färdtjänst	56 559	69 962	13 403	23.7
Flextrafik	12 672	13 864	1 192	9.4
Särskild skolskjuts	81 258	85 035	3 777	4.6
Omsorg	68 733	75 801	7 068	10.3
Anropsstyrd trafik	2 482	1 539	-943	-38.0
Kompletteringstrafik	1 485	1 361	-124	-8.4
Resor beställda utöver avtal	2 537	2 128	-409	-16.1
Totalt	340 567	373 103	32 536	9.6

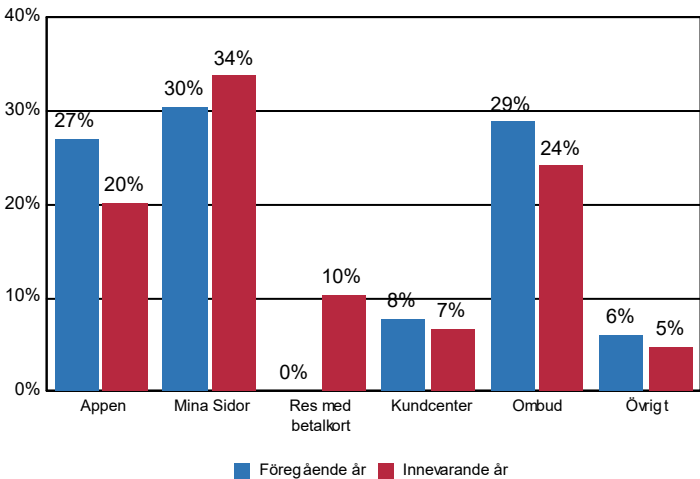
Biljettintäkter per försäljningskanal (ack,kr)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



Biljettintäkter per försäljningskanal (ack, andel)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



Verksamhet/Process

Beställningscentralen antal samtal (ack)

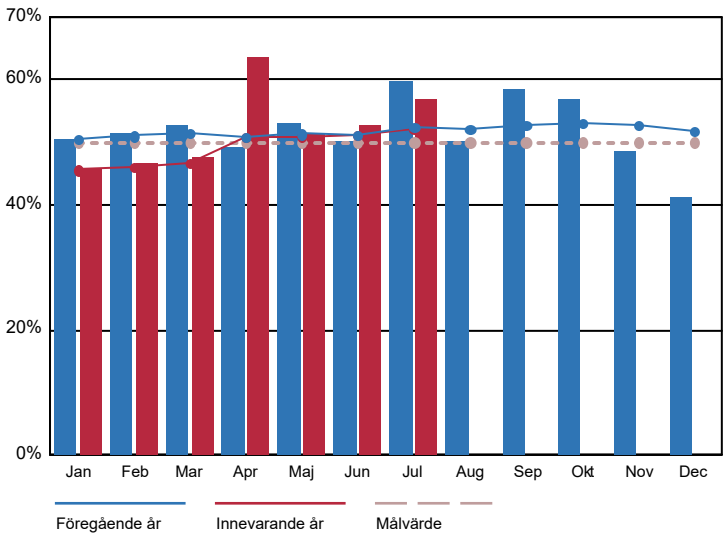
	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Flextrafik	10 483	10 159	-324	-3.1
Färdtjänst	50 310	60 083	9 773	19.4
Kompletteringstrafik	3 149	1 853	-1 296	-41.2
Sjukresa	88 174	94 120	5 946	6.7
Skola Omsorg	3 598	3 339	-259	-7.2
Särskild Skolresa	15 887	15 465	-422	-2.7
VIP Kommunen	15	26	11	73.3
VIP Sjukvård	12 312	13 388	1 076	8.7
VIP Taxi	30 365	31 449	1 084	3.6
VIP Taxi vxl	17	17	0	0.0
Totalt	214 310	229 899	15 589	7.3

Kundservice ärenden (ack)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Antal samtal allmän kollektivtrafik	13 066	10 922	-2 144	-16.4
Antal hanterade förseningersättningar för tåg	1 583	1 293	-290	-18.3
Totalt belopp för förseningersättningar för tåg	128 847	137 759	8 912	6.9
Antal hanterade förseningersättningar för buss	192	149	-43	-22.4
Totalt belopp för förseningersättningar för buss	16 908	10 462	-6 446	-38.1
Antal samtal om serviceresor	4 970	7 082	2 112	42.5
Antal ärenden med avvikelser serviceresor	1 445	1 494	49	3.4
Antal ärenden via mejl	4 738	5 261	523	11.0

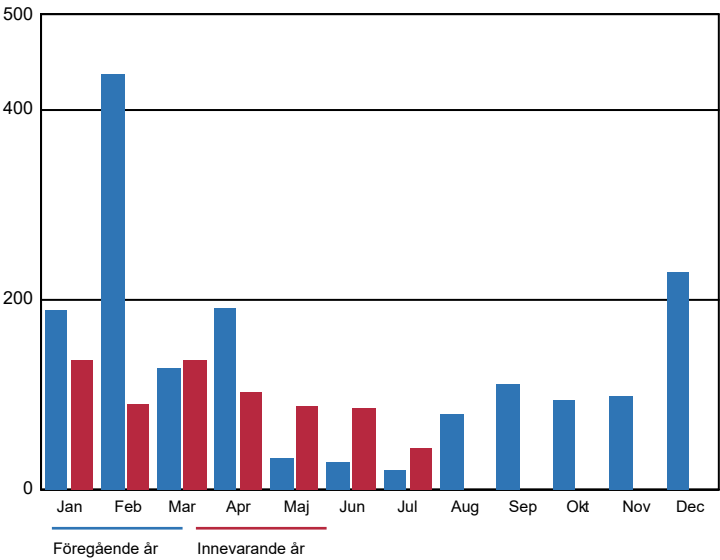
Serviceresor, andel samtal besvarade inom 60 sekunder

(Linjerna visar ackumulerat snitt)

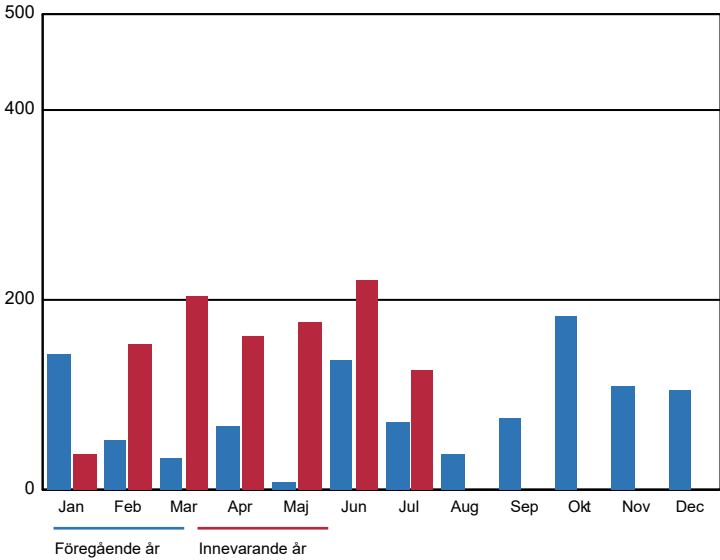


Verksamhet/Process

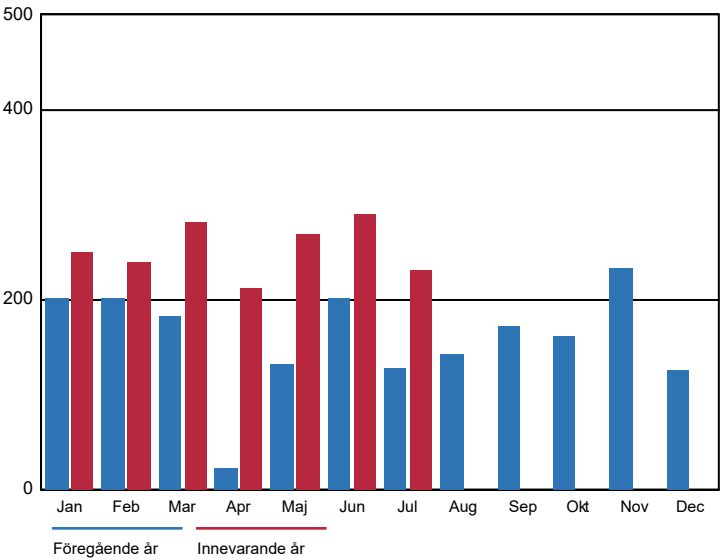
Antal inställda turer Busstrafik



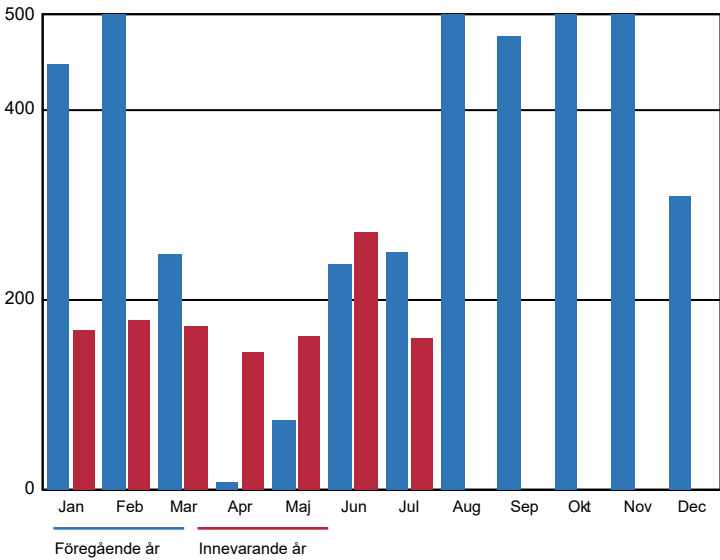
Antal inställda turer Bergslagspendeln



Antal inställda turer Svealandsbanan

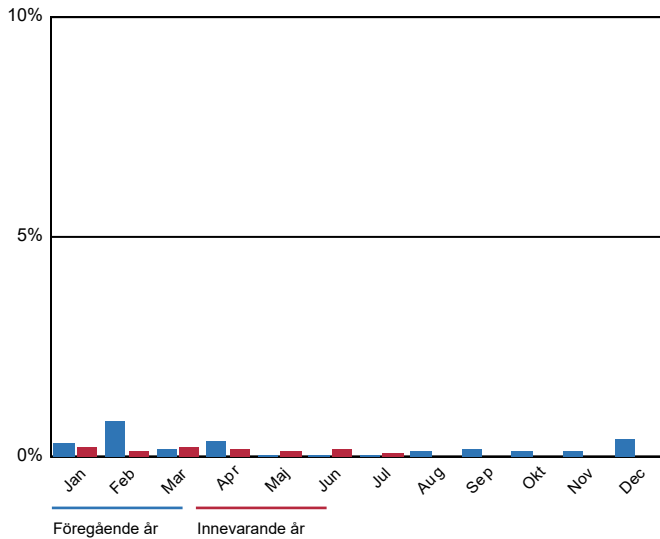


Antal inställda turer Uven

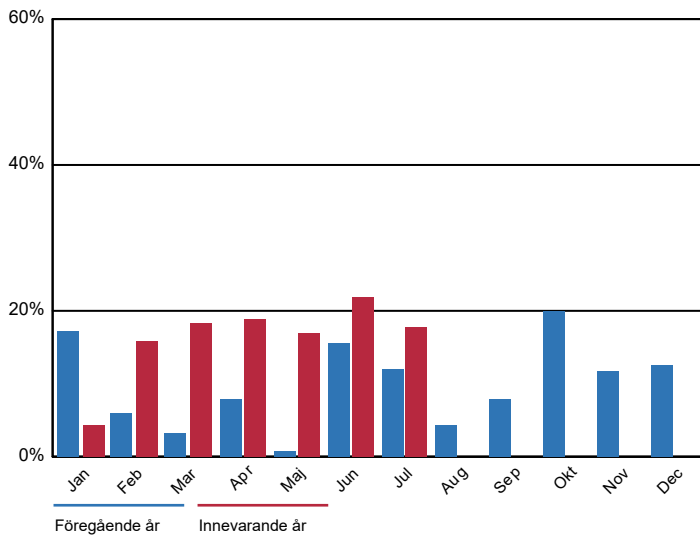


Verksamhet/Process

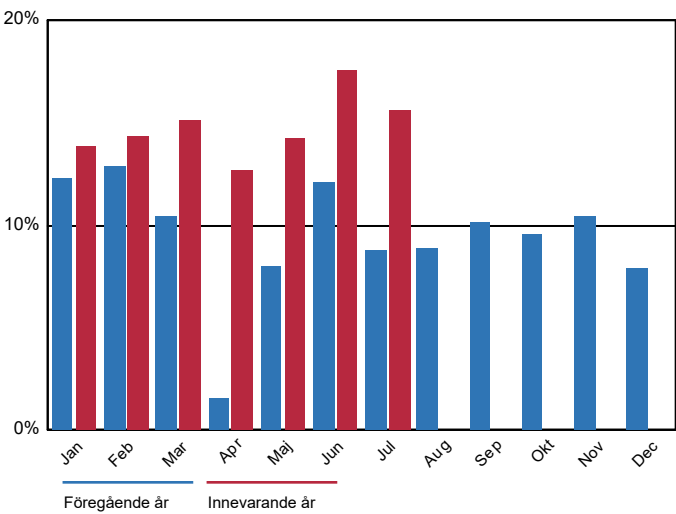
Andel inställda turer Busstrafik



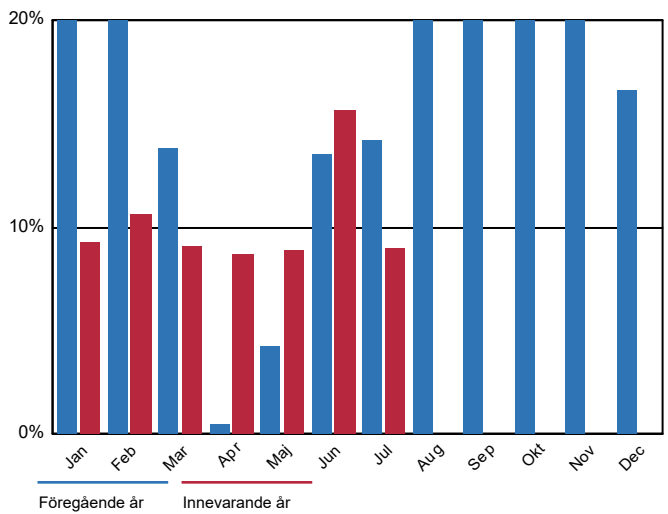
Andel inställda turer Bergslagspendeln



Andel inställda turer Svealandsbanan



Andel inställda turer Uven

Antal inställda turer (ack)
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Busstrafik	1 028	680	-348	-33.9
Bergslagspendeln	515	1 079	564	109.5
Svealandsbanan	1 074	1 776	702	65.4
Uven	1 782	1 255	-527	-29.6
Totalt	4 399	4 790	391	8.9

Verksamhet/Process

Antal planerade turer (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Förändring (%)</u>
Busstrafik	370 407	365 910	-4 497	-1.2
Bergslagspendeln	5 879	6 517	638	10.9
Svealandsbanan	11 310	12 016	706	6.2
Uven	11 928	12 329	401	3.4
Totalt	399 524	396 772	-2 752	-0.7

Andel inställda turer % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Mål innevarande år</u>
Busstrafik	0.3	0.2	-0.1	0,3
Bergslagspendeln	8.8	16.6	7.8	8,0
Svealandsbanan	9.5	14.8	5.3	1,0
Uven	14.9	10.2	-4.7	1,0
Totalt	1.1	1.2	0.1	

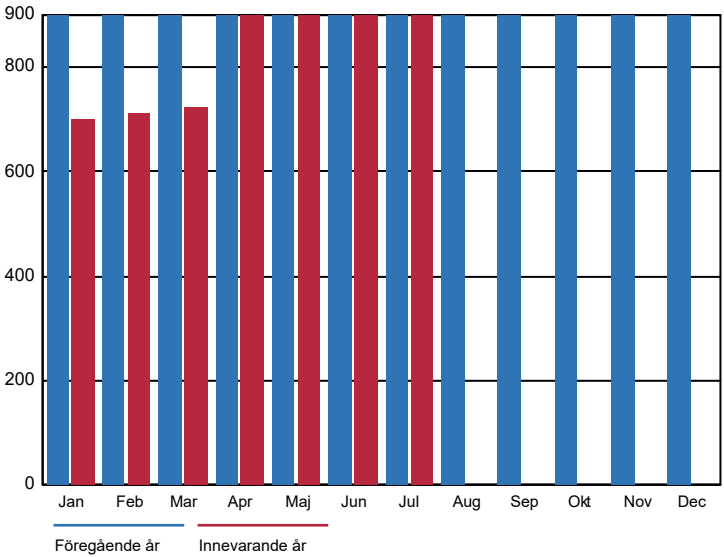
Andel punktliga turer % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

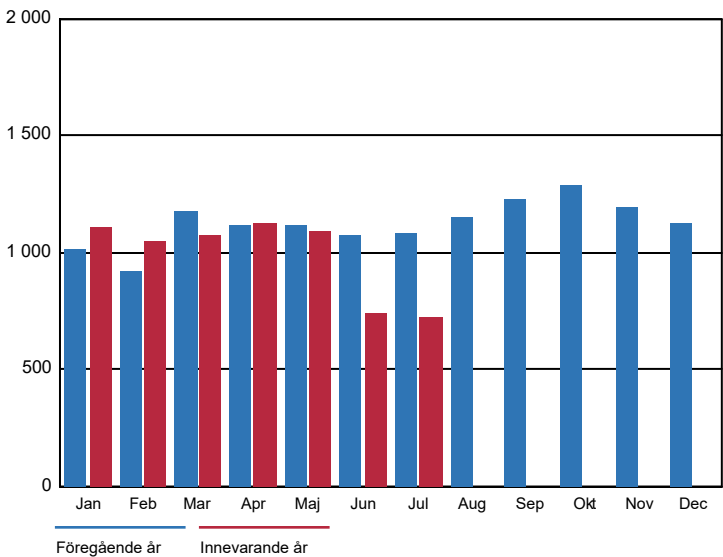
	<u>Föregående År</u>	<u>Innevarande År</u>	<u>Förändring</u>	<u>Mål innevarande år</u>
Bergslagspendeln	89.4	87.1	-2.3	95.0
Svealandsbanan	74.4	79.9	5.5	95.0
Uven	85.8	86.6	0.8	95.0
Totalt	83.2	84.5	1.3	

Verksamhet/Process

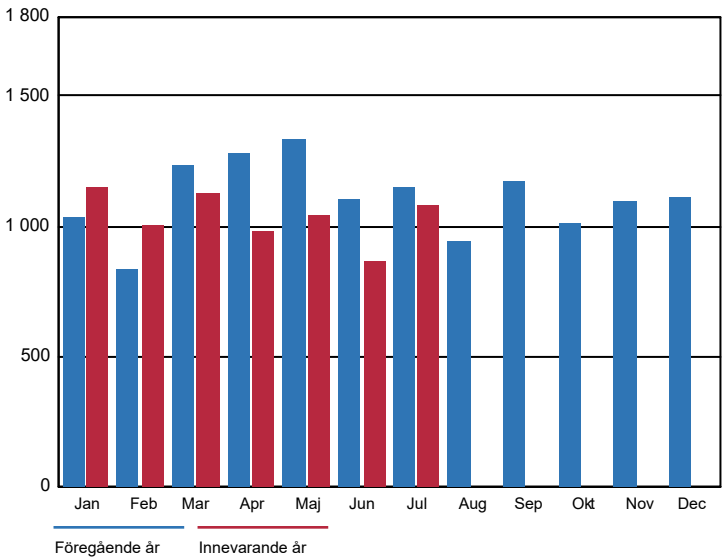
Antal punktliga turer Bergslagspendeln



Antal punktliga turer Svealandsbanan

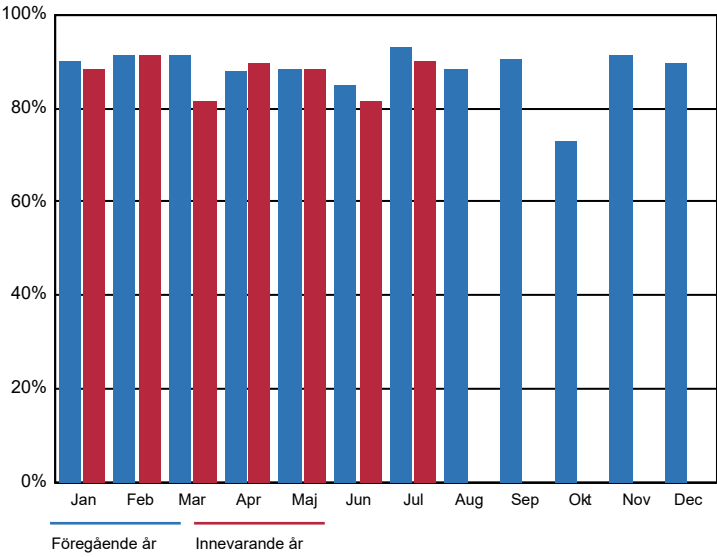


Antal punktliga turer Uven

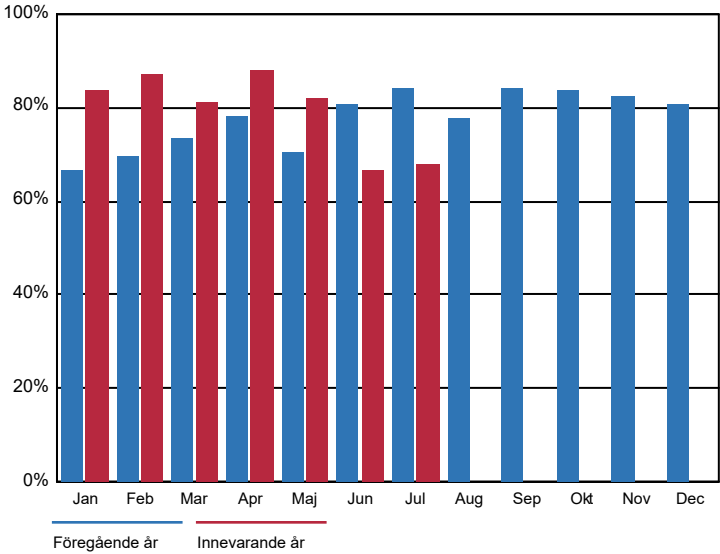


Verksamhet/Process

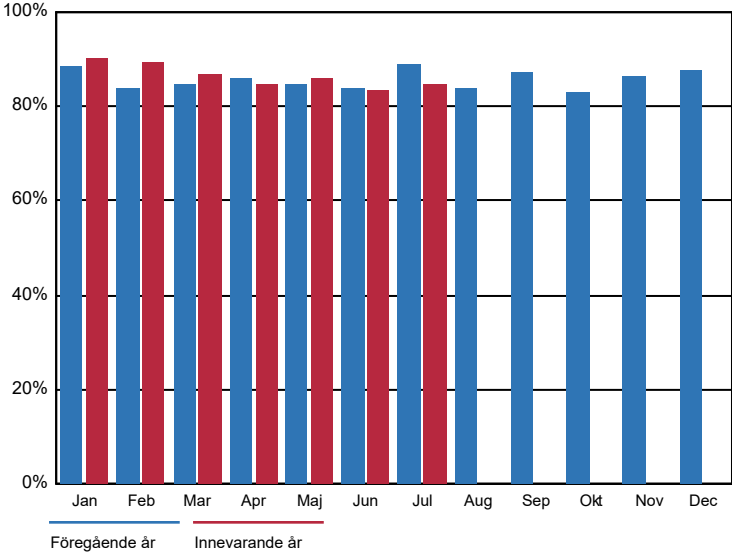
Andel punktliga turer Bergslagspendeln



Andel punktliga turer Svealandsbanan



Andel inställda turer Uven



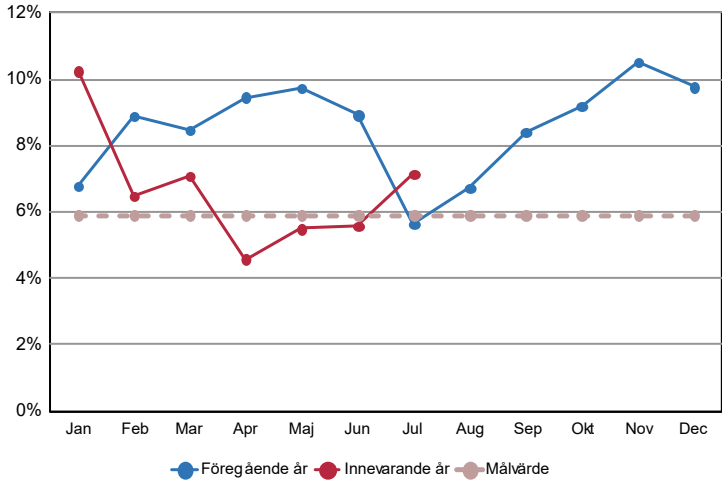
Kommentarer till resultat

Planerade åtgärder

Medarbetare

Sjukfrånvaro

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



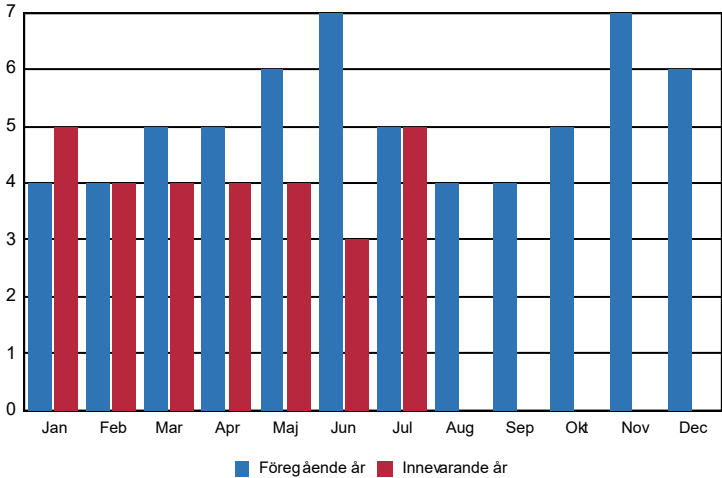
Sjukfrånvaro % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående år	Innevarande år
Total sjukfrånvaro	8,3	6,7
- varav dag 1-14	3,7	3,1
- varav dag 15-90	2,5	0,9
- varav dag 91-365	1,2	2,6
- varav dag 366-	0,7	0,2
Män	4,7	6,8
Kvinnor	10,1	6,6
Anställda -29 år	1,8	2,6
Anställda 30-49 år	7,0	5,3
Anställda 50 år-	10,5	8,7

Antal rehabiliteringsärenden

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



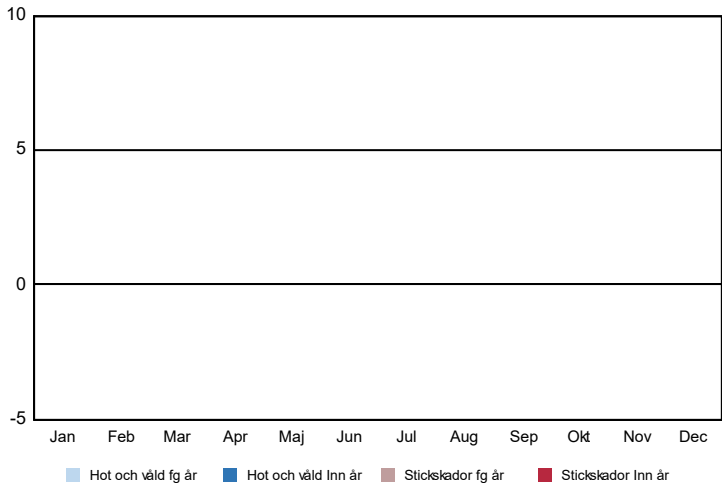
Antal rehabiliteringsärenden (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående år	Innevarande år
Antal rehabiliteringsärenden	9	10
Varav avslutade rehabiliteringsärenden	5	6

Arbetsmiljöavvikelser

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



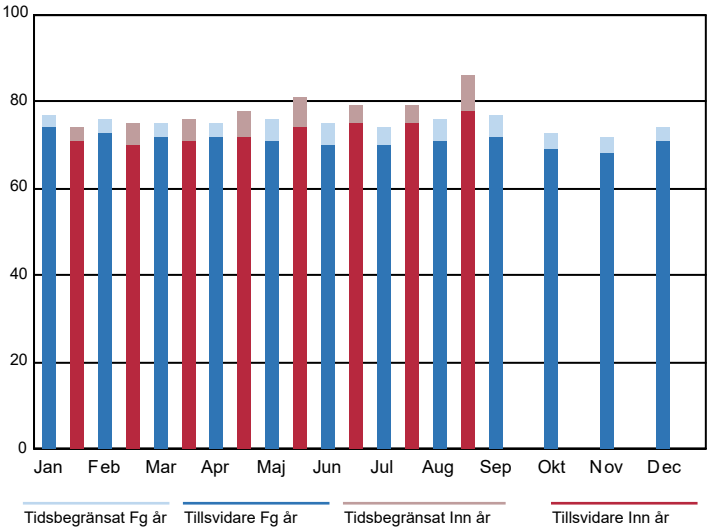
Arbetsmiljöavvikelser (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

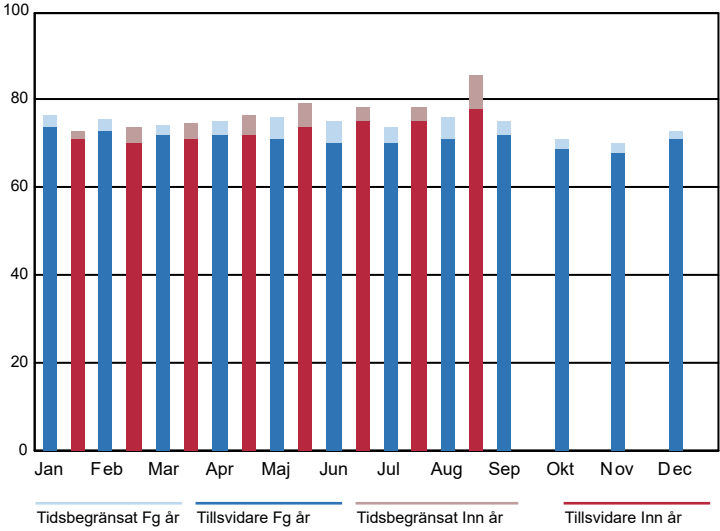
	Föregående år	Innevarande år
Antal händelser	4	6
Antal risker	1	0
Totalt antal	5	6
- varav hot och våld	0	0
- varav stickskador	0	0

Medarbetare

Antal anställda

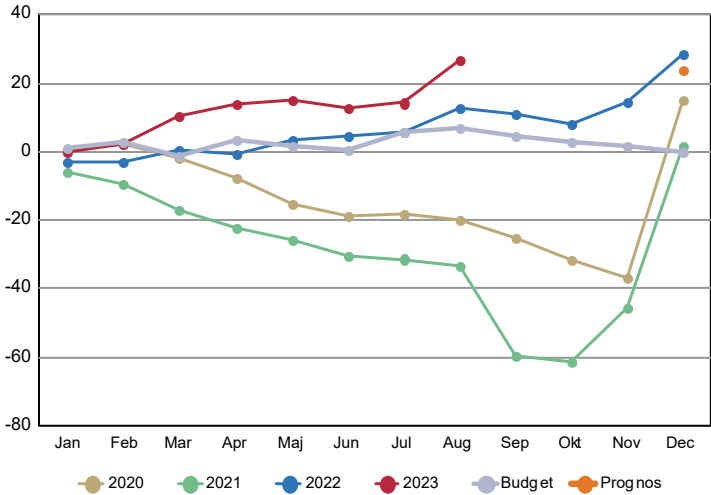


Antal anställda årsarbetare



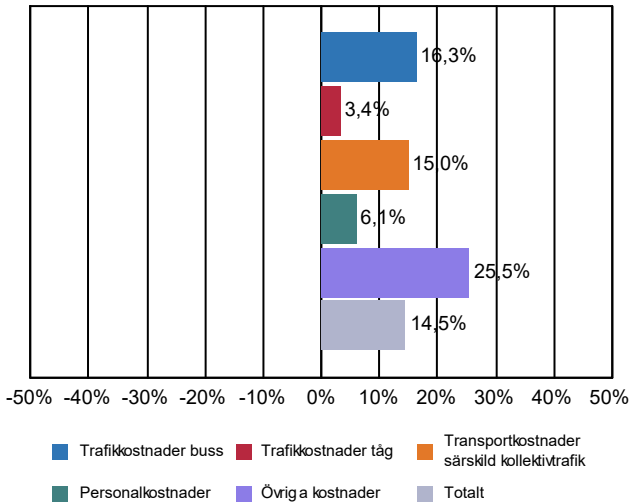
Ekonomi

Månadsvis resultatutveckling (Mnkr)



Kostnadsutveckling

(Ack utf/Ack utf fg år)



Förenklad resultaträkning (Mnkr)

Motpart 1,2,3

	Ack utfall Inn år	Ack Budget Inn år	Ack avv från budget	Ack Utfall Fg år	Helår Prognos	Helår Budget	Avv Bud mot Prog	Bokslut Utf Fg år	Ack Avv Fg år
Intäkter									
Biljettintäkter	109,8	100,7	9,1	90,7	165,0	154,0	11,0	144,2	19,2
Övriga trafikintäkter	35,5	33,5	2,0	33,1	56,4	55,4	1,0	56,5	2,4
Regionersättning/driftbidrag kommuner	516,9	542,8	-26,0	444,3	785,0	815,9	-30,9	689,7	72,5
Övriga intäkter	32,7	28,4	4,3	28,2	57,8	49,3	8,5	50,7	4,5
Summa Intäkter	694,9	705,5	-10,6	596,3	1 064,2	1 074,6	-10,4	941,0	98,5
Kostnader									
Trafikkostnader buss	-381,8	-401,1	19,3	-328,3	-590,5	-623,5	33,0	-525,9	-53,5
Trafikkostnader tåg	-71,1	-79,0	7,9	-68,7	-110,4	-118,4	8,0	-85,9	-2,3
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	-136,2	-129,0	-7,2	-118,4	-205,4	-198,4	-7,0	-191,5	-17,8
Personalkostnader	-35,7	-43,5	7,9	-33,6	-59,8	-65,3	5,5	-51,2	-2,1
Övriga kostnader	-43,3	-45,9	2,7	-34,5	-74,0	-68,9	-5,1	-57,9	-8,8
Summa Kostnader	-668,1	-698,6	30,5	-583,6	-1 040,2	-1 074,6	34,4	-912,4	-84,5
Resultat	26,8	6,8	20,0	12,8	24,0	0,0	24,0	28,6	14,0

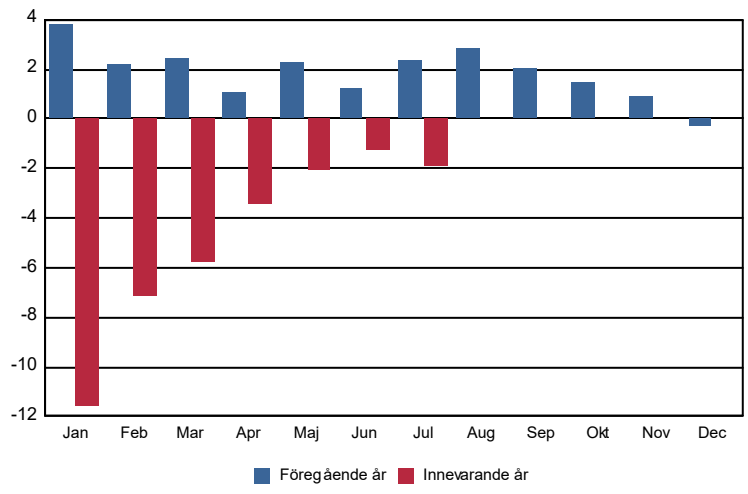
Arbetad tid (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Innevarande År	Föregående År	Förändring	Förändring %
Utförd arbetstid egen personal	74 433	75 843	-1 410	-1,86
- varav övertid/mertid	742	445	296	66,53
- varav timavlönade	7 741	10 880	-3 140	-28,86
Utförd arbetstid resursenheten	0	0	0	0,00
Utförd arbetstid externt inhyrd personal (baserat på kostnad)	0	0	0	0,00
Justering för jmf. mellan åren - fler eller färre arbetsdagar (mån-fre)	0	0	0	0,00
Justering för jmf. mellan åren - en extra dag i februari vid skottår (arb med lön)	0	0	0	0,00
Arbetad tid inkl jour/beredskap	74 433	75 843	-1 410	-1,86
Avdrag arbetad tid under jour/beredskap	-32	0	-32	0,00
Arbetad tid exkl jour/beredskap	74 401	75 843	-1 443	-1,90
Antal årsarbetare utifrån arbetad tid exkl jour/beredskap	74	75	-1	-1,90

Ekonomi

Procentuell förändring antal årsarbetare jmf med fg år (ack)
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)



Kostnad (kr) per arbetad timme, ordinarie och inhyrd personal (ack)
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

