
Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Sammanfattning av åtgärder och resultat

Resandet fortsätter att ligga på en stabil nivå med en försiktig resandeökning och bedömningen är att vi inte kan förvänta oss några stora resandeökningar framöver utan att bland annat öka kapaciteten och komplettera med nya linjer. Marknadsandelen ligger kvar på 19%, vilket är en ökning i jämförelse med första kvartalet år 2018 då marknadsandelen uppgick till 15%.

Kundnöjdheten inom den allmänna kollektivtrafiken har minskat något till 69%. En del störningar har påverkat stabiliteten i trafiken och vid någon enstaka dag i början av året var mer än 50 bussförare sjuka eller hemma för vård av barn. Inom TiB, Tåg i Bergslagen, har punktligheten och regulariteten förbättrats i jämförelse med samma period ifjol, men utmaningarna har fortsatt med tilltagande fordonsproblem. Behovet av att förnya fordonsflottan har blivit tydligt.

Vi kan se att våra ambitioner att korta ner varje passagerares tid för validering och köp av färdbevis på våra bussar har gått åt rätt håll. Vi har utökat antalet fullvärdiga ombud i Västerås och det i kombination med bland annat laddning av kort på vår web har bidragit till att avlasta ombordförsäljningen.

Kundnöjdheten inom serviceresor ligger på en fortsatt hög nivå. Nöjdheten med bemötande vid bokning av resor fortsätter att öka och uppgick till 95% för det första tertialet.

I mars genomfördes en extern miljörevision som blev lyckosam. Förvaltningen är nu miljöcertifierad. Samtliga verksamheter inom förvaltningen arbetar för att erbjuda en attraktiv kollektivtrafik med syfte att öka det kollektiva resandet vilket leder till en positiv miljöpåverkan.

Förvaltningen hade en hög svarsfrekvens på medarbetarenkäten, 96%. Index för hållbart medarbetar-engagemang uppgick till 79,2% och översteg målvärdet som var 78%. Frågor om målqualität uppvisade den största positiva förändringen.

Det ekonomiska resultatet ligger inom budget och ser stabilt ut.

Sjukfrånvaron ligger nu på en ännu lägre nivå än samma tid förra året och då var förra året en kraftig förbättring jämfört med året innan.

Slutsatser och framtidsbedömning

Vi ser att förväntan på våra tjänster inom både allmän som särskild kollektivtrafik fortsätter att ligga på en hög nivå. Under året kommer vi att genomföra en pris-, produkt- och zonutredning för att på ett djupare plan förstå framtida behov och utvecklingsområden. Vi kommer också arbeta närmare kommunerna och deras medborgare bland annat genom vårt mobila kundcenter som rullar ut under året. Projektet Framtidens Kollektivtrafik, som genomförs tillsammans med Västerås stad slutrapporteras vid halvårsskiftet och kommer att vägleda oss i hur vi bör utveckla framtidens kollektivtrafik. Arbetet med EIB, Ekonomi i balans, kommer också prägla vårt arbete och innebär en utbudsminskning i viss utsträckning. Vi kommer också omfördela en del arbetsuppgifter inom förvaltningen och därmed minimera nyrekrytering, exempelvis när någon går i pension.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

INVÅNARE/KUNDPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2019
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den allmänna kollektivtrafiken	2019: 80%	DELÅR/ÅR	69%
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med den särskilda kollektivtrafiken för hela resan	2019: 91%	DELÅR/ÅR	87%

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

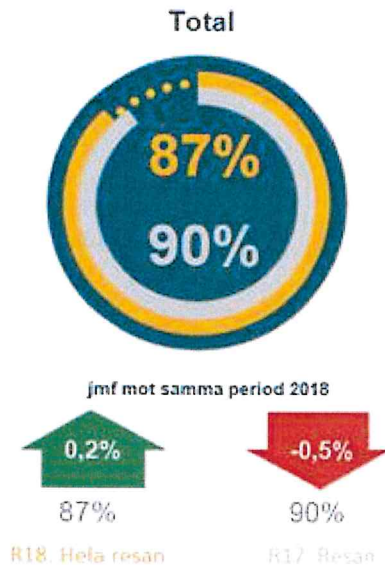
I januari visade nöjdhetsindex på en nedgång, vilket till stor del var kopplat till de störningar i buss- och tågtrafik som pågått under vinterhalvåret. Runt årsskiftet 2018/2019 skedde en utökning med 32 nya ledbussar i Västerås stadstrafik, samtidigt som tågtrafiken uppvisade förbättringar. Detta påverkade resultatet och tappet som inledde året har efter kvartal ett hämtats ikapp något. Andelen resenärer som är nöjda med kollektivtrafiken ligger på 69% något under årsresultatet för år 2018, som uppgick till 73%. Om man tittar på delfrågorna så finns det förändringar som är både bättre och sämre. Delfrågan "Jag kan använda VL för de flesta resor jag gör" uppvisar en förbättring med ett resultat på 65% jämfört med 63% för samma period år 2018 och "Jag får den information jag behöver ombord" har minskat från 77% till 73% under samma period.

Allmänhetens nöjdhet uppgår till 60% för det första tertialet. Resultatet för år 2018 uppgick till 62%.

Antal samtal till Kundservice avseende trafikupplysning och information om den allmänna trafikupplysningen uppgick till 7 769 samtal under första tertialet, vilket innebär en minskning med cirka 11% i jämförelse med samma period föregående år. Många samtal handlade om inställda och försenade tåg. Kundservice hanterade 1 292 förseningssättningar för tåg och betalade ut 98 988 kronor i förseningssättning vilket är en ökning med 33%. Förseningssättningar för busstrafik uppgick till 146 stycken och 11 053 kronor.

Antalet frågor hos Resecenter ökade med 4% år 2019 i jämförelse med samma period år 2018. Det ökade antalet frågor är kopplat till ett högt antal inställda turer samt en del underhållsarbete på järnvägen.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen



Kundnöjdhet serviceresor via Anbaro

Diagrammet visar den sammanfattande nöjdheten för resenärer i Västmanland avseende färdtjänstresor och sjukresor under år 2019 för det första kvartalet i jämförelse med samma period år 2018. Kundnöjdheten har ökat något avseende hela resan där kundnöjdheten har ökat med 0,2 procentenheter till 87%. Nöjdheten för resan i bilen har minskat med 0,5 procentenheter till 90%.

Kundnöjdheten för färdtjänst har ökat med 1,2 procentenheter till 87% för hela resan och ökat med 0,6 procentenheter till 89% för resan i bilen.

Nöjdheten med sjukresor har sjunkit något. Avseende hela resan har kundnöjdheten minskat med 1,4 procentenheter och uppgår till 88% för hela resan samt minskat med 2,1 procentenheter och uppgår till 90% för resan i bilen.

Antal telefonsamtal till Beställningscentralen uppgick till 129 000 samtal januari-23 april. Den 24/4 byttes telefonlösning. Antal samtal är en ökning med 34 000 samtal i jämförelse med samma period år 2018. De flesta samtal avser sjukresor (38%), därefter kommer samtal om färdtjänstresor (20%).

För att ge en god service till länets invånare har förvaltningen mål för hur snabbt telefonsamtal ska besvaras.

- Målvärdet för väntetiden på telefonsamtalen är 300 sekunder. Den genomsnittliga kötiden för inkomna samtal januari-23 april uppgick till 138 sekunder (153 sekunder samma period år 2018).
- Minst 50 % av samtalen ska besvaras inom 60 sekunder. Under januari-23 april expedierades i snitt 51% av de inkommande samtalen inom 60 sekunder (52% under samma period år 2018).
- Minst 60 % ska besvaras inom 90 sekunder. Under januari-23 april expedierades i snitt 59% av de inkommande samtalen inom 90 sekunder (58% under samma period år 2018).

Åtgärder

För att lära känna kunden bättre har kartläggning genomförts om vane- samt nybörjarresenärens behov och beteende före, under samt efter resan. Nästa steg är att stämma av med respektive kundgrupp vilka åtgärder som behöver vidtas med syfte att öka kundnöjdheten.

Kartläggning av befintligt utbud av pris, produkt och zon är genomförd. Direktiv avseende förstudie om framtida läge är framtagen. Nästa steg är att genomföra förstudien.

Förvaltningen arbetar med aktiviteter för att minska betalningstiden ombord på bussarna. Ombordförsäljningen minskade med 1,8 procentenheter det första tertialet. För att minska ombordförsäljningen har antalet fullvärdiga ombud utökats med 13 ombud.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Kampanjer har genomförts för appen och funktionen Buss på karta.

Wifi har installerats på samtliga X14 på Tåg i Bergslagen för att göra resan mer attraktiv. Punktligheten och regulariteten har förbättrats för Tåg i Bergslagen för det första kvartalet i år i jämförelse med första kvartalet föregående år.

Förstudie är påbörjad avseende införande av en ny hemsida, vl.se. Förstudie är även påbörjad för chip-and-go där enkelbiljetter kan läggas på betalkortet. Mina sidor kommer att utvecklas och förenklas och bli mer användarvänlig. Förstudie inför upphandling av ny app har påbörjats. I den framtida appen kommer möjlighet att finnas att köpa månads- och periodkort.

Leverans av mobilt resecenter beräknas ske i juni. Det mobila resecentret möjliggör en helt ny typ av närvaro ute i länet. Det mobila resecentret ger möjlighet att möta upp fler av kunderna på deras hemmaplan och vara behjälpliga på plats med de eventuella frågor som kan tänkas finnas. Det mobila resecentret kommer att kunna agera på samma sätt som för nuvarande kundcenter, men kommer att ske ute hos kunderna.

I april infördes en ny webbplats på regionvastmanland.se om serviceresor. Serviceresor är samlingsnamnet för de anropsstyrda resorna och är namnet på webbplatsen och omfattar färdtjänst, sjukresor och särskild skolskjuts. Syftet med den nya webben är att förenkla sökning av information och framför allt kring hur man ansöker om färdtjänst och var man bokar sin resa, vilket är information som har efterfrågats.

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.

Utredning om möjligheten att införa realtidsinformation inom särskild kollektivtrafik är klar.

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i huvudsak i riktning mot målen. Det som avviker är införande av e-tjänst för resenärer i den särskilda kollektivtrafiken där tidplanen flyttas fram till kvartal fyra år 2021.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Rapporteras	Utfall 2019
Förbättrad kollektivtrafik	Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet (enligt Kollbar)	2019: 18%	ÅR	19%
"	Resandeökning av busstrafik inom allmän kollektivtrafiktrafik	2019: 3% = 14,8 milj resor	DELÅR/ÅR	3,1%
"	Servicenivå särskild kollektivtrafik – bemötande vid bokning	2019: 95%	DELÅR/ÅR	95%

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

Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet enligt undersökning via Kollbar visar att andelen ligger kvar på samma nivå som för år 2018, 19%. Det är en positiv ökning i jämförelse med förra året då marknadsandelen uppgick till 15% för kvartal ett.

Målet för resandeökning av busstrafik inom den allmänna kollektivtrafiken följer enligt plan med en ökning med 3,1% i jämförelse med målet på 3,0%. Antalet inställda turer har varit betydligt färre än de var förra året under det första tertialet.

Påstigande per trafikslag, allmän kollektivtrafik

Trafikslag	jan-april 2019	jan-april 2018	Skillnad	Procent
Västerås stadstrafik	4 074 970	3 989 579	85 391	2,1%
Västerås förortstrafik	452 580	419 208	33 372	8,0%
Övrig tätortstrafik	62 416	29 965	32 451	108,3%
Lokal trafik	126 833	120 922	5 911	4,9%
Regional trafik	512 002	513 673	- 1 671	-0,3%
Totalt	5 228 801	5 073 347	155 454	3,1%

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

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Antal resor särskild kollektivtrafik

	jan-april 2019	jan-april 2018	Skillnad	Procent
Sjukresor	66 128	63 804	2 324	3,6%
Färdtjänstresor	37 846	35 056	2 790	8,0%
Flextrafik färdtjänst	7 274	8 075	-801	-9,9%
Särskild skolskjuts	55 315	52 423	2 892	5,5%
Omsorgsresor	48 263	45 858	2 405	5,2%
Totalt	214 826	205 216	9 610	4,7%
<i>Antal bomresor</i>	<i>3 762</i>	<i>3 323</i>	<i>439</i>	<i>13,2%</i>
<i>Antal bärhjälp</i>	<i>642</i>	<i>616</i>	<i>26</i>	<i>4,2%</i>

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

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

Bemötande vid bokning av färdtjänst samt sjukresor via Beställningscentralen uppgår till 95% nöjdhet för det första kvartalet enligt uppgifter från Anbarö. År 2018 för samma period uppgick nöjdheten till 93%. Resultatet för det första tertialet i år uppnår därmed målvärdet som är satt för året.

Åtgärder

Det har skett mindre justeringar i trafikutbudet. Kommunernas efterfrågan utgör cirka 80% av trafikutbudet för busstrafik. När det gäller regional trafik arbetar förvaltningen med en utvärdering av samtliga regionala linjer, som ska vara klar under år 2019 och kommer att ligga till grund för revidering av trafikförsörjningsprogrammet. Samtidigt har förvaltningen dialog med kommunerna för att utveckla den inomkommunala trafiken för att komplettera trafiksystemet långsiktigt.

För att kvalitetssäkra trafikutbudet sker samverkansmöten med Svealandstrafiken regelbundet. Upprättande av avtal mellan Kollektivtrafikförvaltningen och Svealandstrafiken pågår. Fokusgrupper kommer att bildas med bland annat representanter från Kollektivtrafikförvaltningen, Svealandstrafiken och kommunerna för att säkra basleveransen i utbudet.

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

För att minska ombordförsäljning på bussarna till andra försäljningskanaler med syfte att minska tiden då bussarna står stilla har antalet fullvärdiga ombud utökats med 13 ombud. Antalet fullvärdiga ombud uppgår nu till 39 och kupongombud till 34. Antalet köp på bussarna i länet har minskat med 8% det första kvartalet i jämförelse med samma period föregående år. Ytterligare åtgärder för att minska ombordförsäljningen är

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

införande av mobilt resecenter, införa möjlighet att köpa månads- och periodkort i appen (sker i samband med upphandling av ny app), möjliggöra chip-and-go där biljetten läggs på betalkortet samt utveckling av Mina sidor till en mer användarvänlig hemsida.

Från och med i sommar kommer biljetter via appen att visas på bussarna. Det kommer att underlätta vid framtagande av statistik samt säkrar upp viseringen.

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i huvudsak i riktning mot målen. Det som avviker är införandet av en e-tjänst i realtid för leverantörerna i den särskilda kollektivtrafiken där tidplanen är framflyttad till kvartal fyra år 2021 och kommer att ske i samband med upphandling av systemstöd för serviceresor.

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	7,5%

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

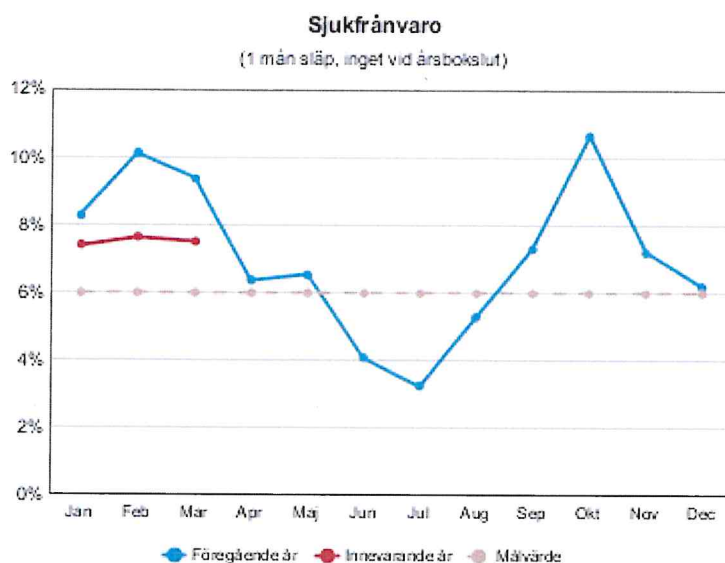
HME-analys:

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

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

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

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen



Sjukfrånvaron för det första kvartalet uppgick till 7,5%, vilket är en minskning i jämförelse med förra årets resultat på 9,2%.

Korttidssjukfrånvaron upp till 14 dagar har ökat från 3,5% föregående år till 5,2%.

Långtidssjukfrånvaron över 60 dagar har däremot minskat betydligt från 53,4% till 22,7%.

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

Åtgärder

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.

Planering för arbetet med en gemensam värdegrund inom förvaltningen har påbörjats.

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

Samlad bedömning

Arbetet med perspektivets aktiviteter fortskrider i riktning mot målen.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

EKONOMIPERSPEKTIV

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

Åtgärder för att öka den interna kunskapen om förvaltningens ekonomi sker genom att löpande informera om ekonomi på arbetsplatsträffarna, att alla medarbetare inkluderas i målarbetet samt visuell redovisning av måluppfyllelsen månadsvis.

Förvaltningen arbetar nu efter PM3-modellen. Projektil används för uppföljning av effekter vid genomförda projekt till viss del och kommer att användas i större utsträckning i framtiden.

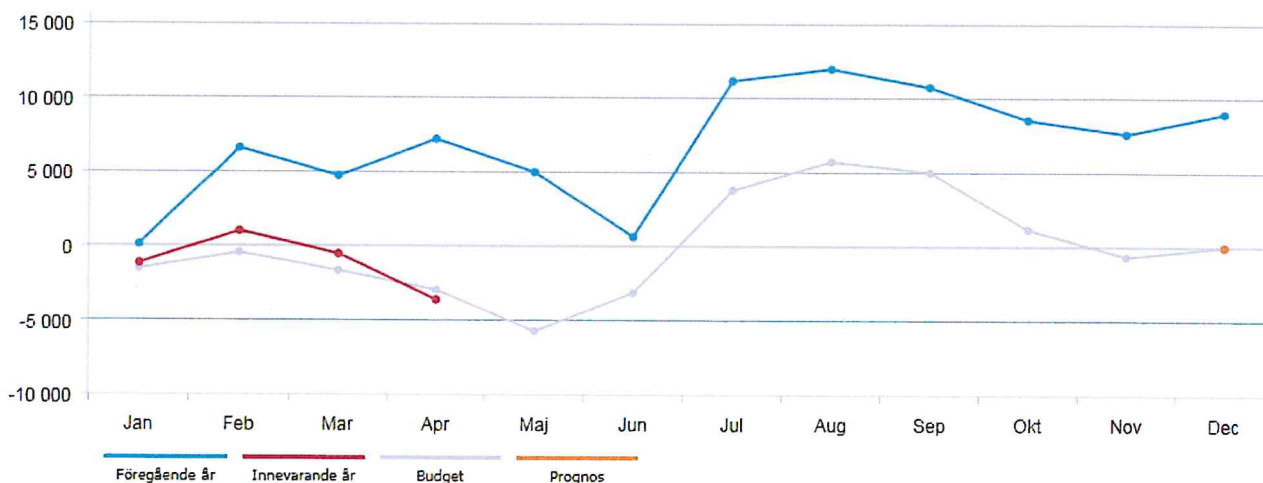
Översyn pågår av samtliga avtal. Inköp sker via beslutade kanaler.

Ekonomisk uppföljning

Periodens resultat och helårsprognos – översikt

Förvaltningens ackumulerade ekonomiska resultat till och med april månad är -3,6 mkr. Helårsresultatet prognostiseras till 0 mkr.

Förvaltningens resultatkurva i tusentals kronor.



Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Intäcks- och bruttokostnadsutveckling och avvikelse helårsprognos i mkr

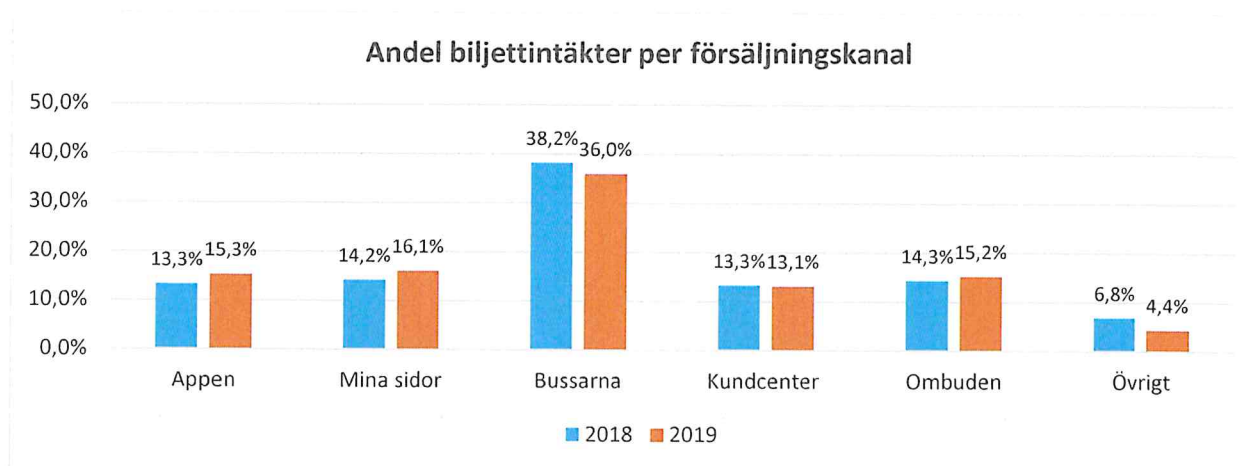
Intäkter	Förändring intäkter jmf fg år, mkr. (Plus: Ökning av intäkter, Minus: Minskning)	Förändring intäkter jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot ack budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)	Avvik helårs- prognos/helårs- budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Biljettintäkter	2,5	4,9%	3,4	9,0
Övriga trafikintäkter	-0,9	-5,1%	-0,4	-1,0
Regionersättning/driftbidrag	11,1	5,7%	-4,2	-4,0
Övriga intäkter	1,6	17,0%	0,0	-9,4
Totalt intäkter	14,3	5,2%	-1,2	-5,4

Kostnader	Förändring kostnader jmf fg år, mkr. (Plus: Ökning av kostnader, Minus: Minskning)	Förändring kostnader jmf fg år, procent. (Plus: Proc ökning, Minus: Proc minskning)	Avvik mot ack budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)	Avvik helårs- prognos/helårs- budget, mkr. (Plus: Överskott, Minus: Underskott)
Trafikkostnader buss	9,4	6,0%	0,7	0,0
Trafikkostnader tåg	5,0	15,1%	-0,4	0,0
Transportkostnader särskild kollektivtrafik	2,5	5,1%	-1,6	-2,0
Personalkostnader	-0,1	-0,6%	2,8	3,5
Övriga kostnader	8,3	76,1%	-1,0	3,9
Totalt bruttokostnader	25,1	9,4%	0,5	5,4
Ack resultatavvik/Prognostiserat resultat			-0,7	0,0

Förändring arbetad tid	Förändring utfall jmf fg år, timmar	Förändring utfall jmf fg år, procent	Motsv antal årsarbetare
Förändring arbetad tid totalt	-911	-2,0%	-1,55
<i>Varav arbetad tid egen personal</i>	<i>-590</i>	<i>-1,3%</i>	<i>-1,01</i>
<i>Varav internt inhyrd personal</i>	<i>0</i>		<i>0,00</i>
<i>Varav externt inhyrd personal</i>	<i>-321</i>	<i>-35,3%</i>	<i>-0,55</i>

Minskningen av antalet anställda finns inom verksamheten Trafikförsörjning.

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen



Den positiva trenden fortsätter med en ökning av andelen intäkter via appen och Mina sidor. Andelen intäkter från betalning på bussarna fortsätter att minska. Betalning på bussarna medför längre restid och högre produktionskostnader med lägre kundnöjdhet som följd. I stapeln övrigt ingår framför allt betalning via autogiro, värdekuponger och övrig fakturering.

Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling

• Intäkter

- Total intäktsförändring jämfört med motsvarande period föregående år är 14,3 mkr och 5,2%.
- Av total intäktsförändring på 14,3 mkr är -1,2 mkr obudgeterad.
- Den obudgeterade förändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Ökade intäkter på grund av betydligt färre inställda turer samt resandeökning. +2,3 mkr.
 - Ej bokfört extra anslag från Regionstyrelsen. -3,6 mkr

• Kostnader

- Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år är 25,1 mkr och 9,4%
- Av total bruttokostnadsförändring på 25,1 mkr är +0,5 mkr obudgeterad.
- Den obudgeterade bruttokostnadsförändringen beror framför allt på följande händelser:
 - Lägre personalkostnader på grund av ej tillsatta vakanta tjänster +2,6 mkr
 - Högre transportkostnader för sjukresor -1,1 mkr
 - Högre IT-kostnader för programvaror och licenser -1,5
 - Lägre avskrivningskostnader på grund av att nyinvesteringar beräknas under senare delen av året +0,4 mkr

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Analys av helårsprognosens avvikelse mot helårsbudget – händelseöversikt

Prognosen baseras på följande förutsättningar:

- I samband med införandet av självincheckningsterminaler kommer inte längre någon kvittning av sjukreseersättning mot patientavgiften att ske. Mottagningarna på sjukhusen kommer inte fortsättningsvis att hantera ansökningar om sjukreseersättning. All hantering av sjukreseersättning kommer i stället att hanteras av Kollektivtrafikförvaltningen. Det medför behov av utökad bemanning på upp till två tjänster inom Kollektivtrafikförvaltningen. Arbeta pågår med att införa en e-tjänst för ansökan om sjukreseersättning som kommer att reducera behovet av utökad bemanning. I och med att fler sjukreseersättningar kommer att utbetalas då det inte längre är möjligt att kvitta mot patientavgiften kommer bankkostnaderna att öka. Utvecklingsarbetet kräver externa konsulttjänster. I prognosen finns inte kostnader med för utökad bemanning, utvecklingskostnader för e-tjänsten, drift av e-tjänsten samt ökade bankkostnader.

Det prognostiserade resultatet beror framförallt på följande händelser:

År 2018 infördes avgiftsfri sommarlovstrafik för skolungdom, vilket finansierades med statliga bidrag och var tänkt som ett projekt på tre år och finns därför med i Kollektivtrafikförvaltningens budget. I regeringens budget för 2019 finns inte statsbidrag avsatta för avgiftsfri sommarlovstrafiken för skolungdom. I prognosen för Kollektivtrafikförvaltningen är statsbidraget på 9,4 mkr borttaget. Tillhörande kostnader och påverkan på biljettintäkter är justerade med motsvarande belopp.

Biljettintäkterna beräknas bli högre än budgeterat på grund av färre inställda turer samt resandeökning. Intäkterna för skolskjutsar beräknas bli lägre än budgeterat. +1,0 mkr

Personalkostnaderna beräknas bli lägre på grund av vakanta tjänster. Ett par tjänster är inte rekryterade i avvaktan på beslut om åtgärder för ekonomi i balans. Några tjänster beräknas tillsättas efter halvårsskiftet. +2,7 mkr

Transportkostnader för serviceresor fortsätter att öka, framför allt avseende sjukresor. -2,0 mkr

Kostnader för programvaror och licenser samt IT-konsulttjänster beräknas bli högre. -1,2 mkr

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

Kostnader för avskrivningar beräknas bli lägre på grund av att investeringar genomförs under senare delen av året. +0,5 mkr

Delårsrapport 1 2019 - Förvaltningstotal Kollektivtrafikförvaltningen

Plan för kostnadsnivåsänkande åtgärder 2019-2022

Mkr	Plan 2019	Plan 2020	Plan 2021	Plan 2022	Summa	Utfall tom april 2019
Personal	1,5	0,8	0,3	0,3	2,9	0,4
Trafik	-	1,1	5,1	-	6,2	-
Summa	1,5	1,9	5,4	0,3	9,1	0,4

Beskrivning och kommentarer till planerade åtgärder

I samband med införande av självcheckningsterminaler kommer hantering av sjukreseersättning som tidigare hanterats inom Västmanlands sjukhus att flyttas över till Kollektivtrafikförvaltningen. Omfattande planering och utveckling sker för att minska behovet av extra tjänster genom utveckling av en e-tjänst för ansökan om sjukreseersättning. Effekter av e-tjänsten kommer att ske stegvis.

Beskrivning av utfall tom innevarande period

Två vakanta tjänster har inte tillsatts. Planering pågår för att omprioritera och omfördela arbetsuppgifter för att kunna klara av uppdraget utan tillsättning av dessa tjänster samt ej återbesättning vid pensionsavgång.

Investeringsredovisning

Inga investeringar har genomförts under det första tertialet.

INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Kollektivtrafiknämnden 2019-05-21.

Diarienummer: KTM190031

BILAGOR

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

Ar Månad: 201904
Förvaltning
Analys: 63 Kollektivtrafiknämnd

Belopp i tkr

	Periodbokslut			Helår		
	201801 - 201804	201901 - 201904	Bokslut 2018	Budget 2019	Prognos 2019	Avvikelse 2019
Intäkter						
Biljettintäkter	51 048	53 487	139 814	143 000	147 000	4 000
Skolkortintäkter	13 923	12 541	29 611	29 500	29 500	0
Övriga trafikintäkter	3 727	4 283	13 089	12 440	12 440	0
Regionsättning	98 294	101 026	295 000	314 200	314 200	0
Driftbidrag kommuner	97 554	105 842	295 638	317 465	317 465	0
Försäljning av transporttjänster	6 461	7 388	20 165	23 710	23 710	0
Reklamintäkter	1 308	1 140	3 574	3 500	3 500	0
Provisionsintäkter, adm tjänster	773	1 121	2 212	2 310	2 310	0
Övriga intäkter	851	1 393	12 578	12 859	3 459	-9 400
Summa Intäkter	273 940	288 220	811 682	858 984	853 584	-5 400
Kostnader						
Personalkostnader	273 940	288 220	811 682	858 984	853 584	-5 400
Finansiella kostnader	-15 525	-15 256	-44 879	-52 142	-51 392	750
Finansiella kostnader	-270	-491	-1 247	-1 720	-1 720	0
Övriga personalkostnader	-15 796	-15 747	-46 126	-53 862	-53 112	750
Finansiella kostnader	-504	-589	-1 636	-1 878	-1 878	0
Finansiella kostnader	-504	-589	-1 636	-1 878	-1 878	0
Övriga kostnader	-572	-540	-2 120	-2 609	-2 609	0
Trafikkostnad Svealandstrafiken	-140 666	-147 853	-408 651	-428 115	-428 115	0
Trafikkostnad övrigt	-16 672	-18 797	-50 390	-55 450	-55 450	0
Trafikkostnad Tåg i Bergslagen	-12 270	-13 159	-35 390	-39 664	-39 664	0
Trafikkostnad Mälard/SJ	-20 901	-25 036	-64 863	-73 781	-73 781	0
Transportkostnad sjukresor	-22 720	-23 746	-68 149	-68 000	-68 000	0
Transportkostnad färdtjänst	-7 127	-8 014	-23 807	-23 800	-23 800	0
Transportkostnad skol/omsorg	-19 607	-20 227	-56 376	-58 000	-58 000	0
Stationsavgifter	-604	-594	-1 744	-1 750	-1 750	0
Fastighetskostnader	-1 094	-992	-3 176	-3 309	-3 309	0
Reparation och underhåll	-2 212	-3 237	-8 132	-7 231	-7 231	0
Informationskostnader	-690	-1 283	-4 415	-4 930	-4 580	350
Telefonkostnader	-1 221	-1 208	-3 545	-2 865	-2 615	250
IT-kostnader	-3 197	-4 379	-11 790	-8 483	-8 283	200
Konsultarvoden	-314	-838	-1 842	-2 900	-2 900	0
Övriga tjänster	-1 086	-1 138	-3 030	-3 797	-3 797	0
Avskrivningar	-1 193	-2 764	-5 578	-9 543	-9 543	0
Övriga kostnader	1 726	-1 686	-1 932	-9 017	-5 167	3 850
Övriga kostnader	-250 420	-275 490	-754 928	-803 244	-798 594	4 650
Summa Kostnader	-266 719	-291 825	-802 690	-858 984	-853 584	5 400
Resultat:	7 221	-3 606	8 992	0	0	0

Bokslut 2019-01-01 - 2019-04-30

Belopp i tkr

	2019-01-01 - 2019-04-30		Helår					Avvikelse budget - utfall 2019
	Inköp	Inköp	Bokslut	Budget	Prognos	Prognos	Prognos	
	perioden utifrån budget 2018	perioden utifrån budget 2019	2018	2019	perioden inköp 2019 utifrån budget 2018	perioden inköp 2019 utifrån budget 2019	inköp 2019 utifrån budget 2018	
Investeringsutgifter								
Immateriella anläggningstillg								0
Datorutrustning								0
Medicinsk apparatur								0
Utrustning Bygg (bygginventarier)								0
Bilar och transportmedel								0
Leasingavtal								0
Övriga maskiner och inventarier	0	0	681	10 000	0	3 000	2 000	7 000
Tekniska hjälpmedel								0
Summa	0	0	681	10 000	0	3 000	2 000	7 000
Konst								0
Byggnader (endast Fastighet)								0
Totalsumma	0	0	681	10 000	0	3 000	2 000	7 000



Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektiv- trafikförvaltningen

MÅLUPPFÖLJNING

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

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	
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	
Kartläggning av befintligt utbud är klart. Direktiv för en förstudie av pris, produkt och zon är framtagna. 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	
Ständigt arbete pågår för att förbättra informationen till resenärerna. 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	Q4 - 2021
Utredning är klar (Q2-2019).			
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 Q4-2021
Se ovan. 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

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	
Dialog med Trafikverket pågår med att planera vårens åtgärdsprogram. 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	Q1 2019
SJ och ett flertal ombud säljer Kollektivtrafikförvaltningens produkter.			

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

1.2 Perspektiv: Verksamhet/process

Målsområde: En effektiv verksamhet av god kvalitet (RP3)

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

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	
Det har skett mindre justeringar i utbudet. Kommunernas efterfrågan utgör cirka 80% av trafikutbudet för busstrafik. När det gäller regional trafik arbetar förvaltningen med en utvärdering av samtliga regionala linjer, som ska vara klar under år 2019 och ska ligga till grund för revidering av trafikförsörjningsprogrammet. Samtidigt har förvaltningen dialog med kommunerna för att utveckla den inomkommunala trafiken för att komplettera trafiksystemet långsiktigt 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. Upprättande av avtal pågår. Fokusgrupper kommer att bildas med bland annat representanter från KTF, Svealandstrafiken och kommuner 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			
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	
Ansvarig: Verksamhetschef Marknad			
Utökat antalet fullvärdiga ombud med 13 ombud, mobilt resecenter på gång beräknad leverans i juni, månads- och periodkort kommer att införas i en ny app, förstudie påbörjad för chip-and-go där biljetten läggs på betalkortet (avser enkelbiljetter), Mina sidor kommer att utvecklas och förenklas och bli mer användarvänlig, Bara tillåta köp av enkelbiljetter ombord (2021?).			
Återkoppling till miljömål: Minimerad ombordförsäljning av färdbevis mm minskar stilleståndstiden för bussarna, vilket leder till minskad tomgångskörning med positiv miljöpåverkan genom minskade utsläpp av växthusgaser.			
Ta fram och teckna avtal med Svealands- trafiken AB.	- RP3, RP5 - TFP 1-5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	
Ansvarig: Förvaltningsdirektör			
Arbetet med framtagande av avtal är påbörjat. Konsult är anlitad.			
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	Tidplan ändrad Q4-2021
Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.			
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	
Säkerställa att rätt kompetens finns för att ställa adekvata miljökrav, vilket kommer att ske med egen kompetens, via regionens upphandlare, centrala miljöfunktionen, branschorganisationer med flera. Kravarbete inför upphandling påbörjas under år 2019. Under första halvåret år 2019 kommer arbetsgrupper att bildas för att påbörja arbetet med framtagande av kravspecifikationen. Återkoppling till miljömål: Åtgärd direkt från Handlingsplan Miljöprogram 2018-2022. Kollektivtrafikförvaltningens viktigaste roll för positiv miljöpåverkan är beställarrollen.			
Samordna resor inom särskild kollektivtrafik utan att kvalitet och service äventyras. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP 1, RP 3 • TFP3 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022	
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	
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:

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

Förvaltningsplan 2019-2021 Kollektivtrafikförvaltningen - uppföljning

Medarbetare, chefer och miljöombud ska ha genomfört för sin yrkesroll relevant miljöutbildning (grundläggande, fördjupad, samt eco-driving)	• RP1 • RP4 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	
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	
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. 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

Målsområde: 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:
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	
Information om ekonomi på arbetsplatsträffar. Visuellt redovisa måluppfyllelse.			
Följa upp effekter och effektmål av genomförda projekt Ansvarig: Verksamhetschefer	- RP3 - RP5 - Miljöprogram 2018-2022	Q4 2019	
Förvaltningen arbetar nu efter PM3-modellen. Använda Projektil 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	
Förvaltningen ser över samtliga avtal. Inköp sker via varuförsörjningen samt den centrala inköpsenheten. Om det inte finns upphandlade avtal används extern rekvisition. Arbetar med digitalisering och effektivisering. Håller sig inom beslutad budget. Återkoppling till miljömål: Ett kostnadsmedvetet förhållningssätt är enkelt och naturligt att koppla till <i>En effektiv verksamhet av god kvalitet</i> som också innebär medvetenhet om resursförbrukning, inköp och livscykelperspektivet.			