

SAMMANFATTNING

Resandeökningen ackumulerat september är 1,6%. Mål 4%.

NKI Nöjd Kund ackumulerat september 52%. Mål 65%.

NKI Enkelt att köpa biljett ackumulerat september 72%. Mål 65%.

NKI Serviceresor: Ackumulerat september senaste resan 85%. Mål 87%

KM-Kvalitetsmätning ombord. Vårens mätning över målen bortsett från Öresundståg.

Kundnöjdhet - störningshantering. Vårens mätning 5,6. Mål 5,0

Punktligheten ackumulerat i september Pågatåg 91% Öresundståg 79% Stadsbuss 82% Regionbuss 83% Serviceresor 86%.

Självtjänsten, köp i biljettautomat, appar och i webshop, ackumulerat 53%. Mål 60%.

Förseningsersättning ackumulerat september 65% besvarade inom 24 timmar. Mål 50%

Handläggningstid Färdtjänst ackumulerat september 66% inom 30 dagar. Mål 90%.

Antalet medarbetare i september är 371.

Resultatet ackumulerat september är 96 mkr, vilket är 62 mkr bättre än budget.

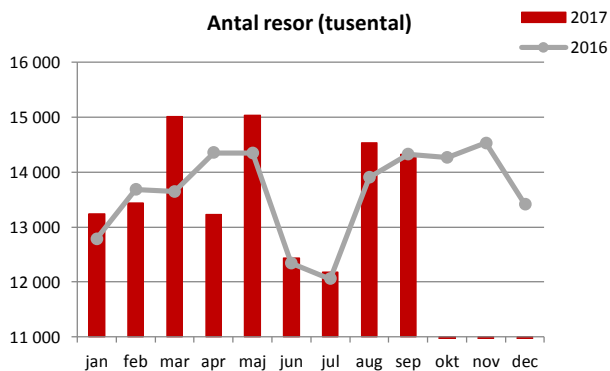
Biljettintäkter ackumulerat september är 2 025 mkr, 10 mkr (1%) sämre än budget.

Prognosen är resultat i balans.

Biljettintäkterna har en positiv trend, men också en hög budget under kvarvarande del av året. Prognosen på kostnaderna har förändrats då renoveringen av Öresundstågen är försenad och ytterligare åtgärder genomförs för att nå ett resultat i balans.

Resor

	Ack Utfall 2017	Diff i %	Prognos %	Mål %	Mål antal
Tåg	36 123	3,8%	3,0%	5,0%	48 605
Varav Pågatåg %	N/A	-	-	-	-
Öresundståg %	N/A	-	-	-	-
Varav Ötåg ö bron	N/A	-	-	-	-
Stadsbuss	61 417	0,7%	1,6%	4,0%	85 947
Varav Malmö	31 298	1,8%	2,0%	4,0%	43 425
Helsingborg	10 635	-3,8%	-2,0%	3,0%	15 238
Lund	8 223	3,9%	5,0%	6,0%	11 500
Kristanstad	2 552	-1,1%	0,0%	4,0%	3 669
Regionbuss	24 837	0,8%	2,0%	2,8%	34 252
Varav Anropsstyrd	20	-8,5%	-	-	-
Närtrafik	11	32,0%	-	-	-
Serviceresor	1 024	2,9%	2,0%	-	< 1 200
Varav Färdtjänst	484	0,9%	1,0%	-	-
Sjukresor	541	4,7%	3,0%	-	-
Totalt	123 413	1,6%	2,3%	4,0%	170 195



Resandet i september är totalt sett oförändrat jämfört med september 2016, men med hänsyn tagen till att det är en vardag mindre i september 2017 fortsätter trenden om en ökning på knappt 2% och ackumulerat 1,6%. Den försiktigt positiva trenden i resandet över bron håller i sig och totalt ökar tågresandet 3,8%. Den 4 september blev det lite bättre för Öresundspendlarna då sju turer i rusningstrafik lades tillbaka och uppehållstiden på Malmö C minskade. I samband med detta erbjuds kunderna rabatt på månadskortet. I stadsbusstrafiken har vi fortsatt tillväxt i Malmö och Lund. Vi har också ett positivt resande i Landskrona, Trelleborg och Ystad. I Helsingborg minskar resandet främst beroende på framkomlighetsproblem kopplat till de stora förändringar som görs i infrastrukturen i staden för tillfället. I Regionbusstrafiken minskar resandet i september. Det är främst orsakat av en vardag mindre, men det finns också tendenser att framkomlighetsproblemen i Helsingborg påverkar även regionbussresorna negativt. Antalet färdtjänstresor har i år ökat med 0,9% och antalet sjukresor med 4,7%. Det är i Malmö den stora ökningen av sjukresor sker. En dialog med Malmö stad är igång.

Färdtjänstresor Ack Utfall	Andel i allmän kollektivtrafik	Mål 2017	2016
901 579	46%	45%	44%

Resandet med färdtjänstresor ökar i Skåne. Glädjande är att resorna i den allmänna kollektivtrafiken ökar mer än i den särskilda och andelen resor som sker i den allmänna kollektivtrafiken ligger stabilt något över målet.

NKI

NKI - Allmänhet	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	47%	60%	52%

Ackumulerade resultatet tom september är på en lägre nivå än föregående år men med en något uppåtående trend de senaste månaderna. NKI allmänheten innefattar även de som aldrig eller sällan reser med oss och påverkas av både media och våra kunders synpunkter. Infrastrukturproblem och diskussion i media påverkar allmänhetens syn på Skånetrafiken. Från och med 2017 mäts NKI med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI -Nöjd kund	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	52%	65%	61%

Ackumulerade resultatet tom september visar en lägre nivå än föregående år men har de senaste två månaderna ökat något efter ett mycket lågt värde i juli. Störningar och banarbete påverkar tågtrafiken vilket ger ett försämrat förtroende för kollektivtrafiken och leder till en lägre kundnöjdhet. Även de ändrade reglerna för reseersättning kan påverka kundernas inställning till Skånetrafiken. Från och med 2017 mäts NKI med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI -Köpa biljett	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	72%	65%	61%

Ackumulerade resultatet tom september är på en tydligt högre nivå än 2016. Ökningen sker både bland de som reser med oss ofta och de som reser mer sällan. Allt fler använder våra appar som är ett enkelt sätt att köpa biljett. Det är ännu för tidigt att se någon tydlig effekt av nya pris och zonssystemet som introducerades 27 mars. Från och med 2017 mäts NKI med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI - Serviceresor	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	85%	87%	83%

September avslutar ett riktigt bra kvartal med 88% nöjdhet för senaste resan, högst kundnöjdhet sedan 2012.

NKI SR - Trygghet	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	69%	77%	71%

Stabiliserar sig runt 70 %.

NKI SR - Punktlighet	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	89%	90%	88%

Fortsatt stabilt och nära målnivån på 90%.

KM - Nöjd Kund (denna resa)				KM - Upplevd Punktlighet					
	Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016
Tåg		7,9	7,8	7,8	Tåg		7,8	8,0	7,6
Öresundståg		7,7	7,8	7,4	Öresundståg		8,2	8,0	7,9
Pågatåg		8,2	7,8	8,3	Pågatåg		7,3	8,0	7,3
Stadsbuss		7,9	7,8	8,1	Stadsbuss		7,2	7,4	7,3
Malmö		7,6	8,1	7,8	Malmö		6,8	7,4	7,1
Helsingborg		8,1	8,3	8,2	Helsingborg		6,9	7,2	7,2
Lund		7,9	8,2	8,2	Lund		7,4	7,8	7,5
Kristanstad		7,9	8,5	8,4	Kristanstad		7,2	8,0	7,7
Regionbuss		8,3	8,0	8,3	Regionbuss		7,5	7,5	7,4
<p>Kvalitetsmätning ombord görs ombord på bussar och pågatåg under ca 10 veckor två gånger per år (vår och höst). Mätningen på Öresundstågen ansvarar Öresundståg AB för och frågorna är inte fullt jämförbara. Resultatet för vårens mätning visar att Öresundståg, Pågatåg och Regionbuss ligger kvar på samma kvalitetsnivå som våren 2016. Stadsbuss kvalitetsnivå försämrades med undantag för Helsingborg som förblev oförändrat. Positivt är att kundnöjdhetsmålen nåddes för Tåg totalt, Pågatåg, Regionbuss och Stadsbuss. Öresundståg klarade inte sitt mål. Höstens mätning pågår.</p>					<p>Den kundupplevda punktligheten i jämförelse med våren 2016 förbättrades för Öresundståg, hade bibehållen nivå för Regionbuss och försämrades för Pågatågen och Stadsbuss. För Stadsbuss i Lund och Helsingborg ligger dock betyget kvar på samma nivå. I de städer där den faktiska (objektiva) punktligheten är högst, Lund och Kristianstad, är också den upplevda punktligheten högst. Endast Öresundståg och Regionbuss nådde punktlighetsmålen. Mätningen på Öresundstågen ansvarar Öresundståg AB och frågorna är inte fullt jämförbara. Höstens mätning pågår.</p>				
KM - Störningshantering				Marknadsandelar					
	Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016
Tåg		5,6	5,0	4,7	Gentemot bilen		0%	28%	26%
<p>Kundundersökningen gällande störningshantering anger resenärers nöjdhet med hur Skånetrafiken hanterade störningen utifrån den senaste störningen de har upplevt. Med tanke på den negativa utgångspunkt Skånetrafiken har i och med brister i infrastruktur och tätt återkommande störningar så satte Skånetrafiken en realistisk prognos HT16 för 2017. Den prognosen har Skånetrafiken överstigit med marginal. Det positiva resultatet tillskrivs som en effekt av de strukturella och processuella åtgärder som har genomförts i Trafikinformatiönscentralen (TIC).</p>					<p>Marknadsandel mäts på årsbasis.</p>				
Varumärke				Varumärke					
	Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack	Utfall 2017	Mål 2017	2016
		24%	32%	29%			24%	32%	29%
<p>Varumärke mäts kvartalsvis. Under det andra kvartalet ser vi en nedgång på totalvärdet. Den största nedgången står miljömedvetet och välkomnande/vänligt för, medan enkelhet och samhörighetskänsla ligger kvar på samma nivå som föregående kvartal.</p>									

Utförandegrad			
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016
Tåg	-	-	-
Öresundståg	98,00%	97,00%	97,00%
Pågatåg	97,00%	96,70%	96,70%
Stadsbuss	99,81%	99,90%	99,92%
Malmö	99,59%	99,81%	99,88%
Helsingborg	99,86%	99,90%	99,92%
Lund	99,99%	99,98%	99,98%
Kristianstad	99,99%	99,97%	99,98%
Regionbuss	99,92%	99,92%	99,94%

Utförandegraden i tågtrafiken går upp jämfört med föregående månad till 98 % för Öresundstågen och 97% i Pågatågtrafiken. För Öresundståg är det en dag som utmärker sig, den 14 september (18 avgångar) då trafiken stängdes mellan Kristianstad och Karlskrona på grund av vädervarning. Den enskilt största orsaken till inställda pågatåg var den 20 september då en kabel grävdes av i Klippan.

Stadsbuss. Fortsatt driftstörningar i Malmö och Helsingborg främst beroende på omfattande vägarbete. Kristianstad har en ställd tur september på grund av vägarbete. Lund har fortsatt hög driftsäkerhet. I regionbusstrafiken finns inga större avvikelser utan en jämn och stabil leverans.

Punktlighet				
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016	Mål %
Tåg	-	-	-	-
Öresundståg	79%	84%	83%	85%
Pågatåg	91%	90%	91%	92%
Stadsbuss	82%	84%	84%	86%
Malmö	80%	82%	83%	84%
Helsingborg	73%	78%	83%	83%
Lund	90%	89%	88%	89%
Kristianstad	84%	86%	89%	90%
Regionbuss	83%	84%	84%	86%
Serviceresor	86%	87%	85%	87%

För Öresundstågen går punktligheten ner till 79% i september en minskning med fem procent jämfört med föregående månad. Under månaden har trafikupplägget över Öresund justerats (4 sep) och polisen har tillsatt mer personal för att genomföra fler gränskontroller (14 sep) med mål om att kontrollera samtliga tåg. Båda förändringarna har inknörningsperioder vilket påverkar utfallet under månaden. Dessutom var det den 4 september (73 %) signalfel i Eslöv och växelfel i Mosselund, den 14 september (75 %) utfärdade Trafikverket vädervarning om stormvindar vilket medförde ingrepp i trafiken, den 20 september (73 %) var det obehöriga i spåret i Lund samt ATC-fel på ett godståg i Lernacken. Punktligheten för Pågatågen stiger med 1% mot föregående månad. Infrastrukturfelen har varit hälften jämfört med augusti månad. Två enkasta fel i Hässleholm och Klippan skapade många förseningsminuter. Den nya ID-kontrollen i Hyllie försenade 65 Pågatåg den 26 september. Infrastruktursatsningarna i Helsingborg och Malmö fortsätter att påverka punktligheten för busstrafiken. I Malmö är det främst linje 5 som har låg punktlighet. Lund har en fortsatt hög punktlighet, medan Kristianstad sjunker främst beroende på vägarbeten. När det gäller Serviceresor är punktligheten fortsatt stabil med 86% i september och ackumulerat är punktligheten på målet 87%.

Förseeningstimmar Tåg			
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016
Tåg	728	6481	5535
Öresundståg	448	3541	3860
Pågatåg	280	2940	1675

För Öresundstågen är den totala volymen mer eller mindre oförändrad mellan augusti och september månad. Däremot har det skett en intern förskjutning där olyckor och yttre påverkan skjuter i höjden med 215 timmar vilket utgör 48 % av månadens totala volym. Förhållandevis lite förseeningstimmar kopplat till infrastruktur denna månad. För Pågatågen minskar förseeningvolymen beroende på minskat antal infrastrukturfel.

Medelshastighet Buss km/h				
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016	Mål km/h
Stadsbuss	18,9	19,1	19,0	19,4
Malmö	17,8	18,0	17,8	18,0
Helsingborg	19,7	19,9	19,9	19,6
Lund	18,5	18,8	18,7	18,8
Kristianstad	21,3	21,7	21,5	22,0
Regionbuss	38,4	38,5	38,4	38,5

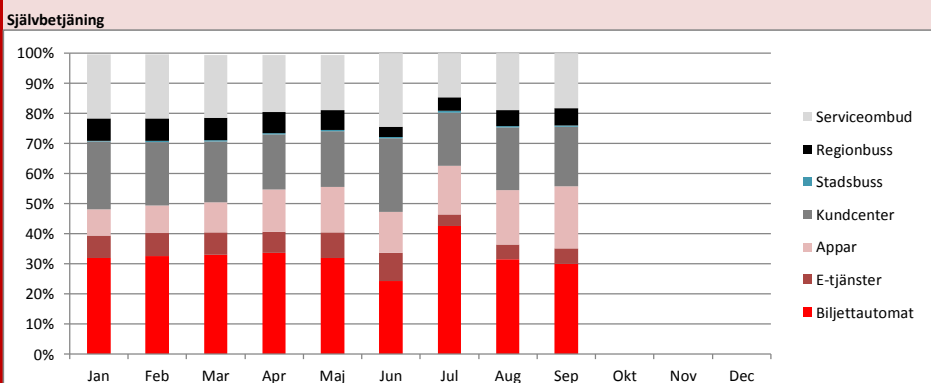
Medelshastigheten mäts under rusningstrafiken, förmiddag och eftermiddag, och är en viktig indikator på trafikens effektivitet. För september månad sjunker medelshastigheten för Stadsbuss, medan den ökar något för Regionbuss. God framkomlighet, prioritet av busstrafiken före biltrafiken samt snabb ombordstigning är framgångsfaktorerna för att förbättra medelshastigheten. Arbetet med detta sker främst i samverkan med kommuner och Trafikverket.

Kollektivtrafikens energianvändning - Buss och Tåg			
Bra Miljöval	Ack Utfall	Mål	2016
kWh / pkm		0,18	0,20

Energianvändningen mäts per årsbasis. För 2016 har energiförbrukning per rullad kilometer minskat. Belägningsgraden och antal personkilometer har också minskat vilket innebär att energieffektiviteten mätt i kWh/pkm har försämrats.

Försäljning per kanal (tkr)						
Försäljning i egna kanaler	Ack Försäljning	Ack Mål	Diff (kr)	Diff %	Ack 2016	Prognos-helår
SO	405 393	393 975	11 418	2,7%	426 749	543 887
Regionbuss	122 957	114 840	8 117	6,0%	134 231	164 437
Stadsbuss	9 065	14 250	-5 185	-	3 010	11 839
Kundcenter	416 202	359 783	56 419	12,9%	436 124	555 534
Biljettautomat	644 744	658 438	-13 693	-2,1%	661 141	862 064
E-tjänster	141 174	133 755	7 419	5,7%	130 533	194 006
Appar	281 831	368 916	-87 085	-71,3%	122 151	450 000
Totalt	2 021 365	2 057 456	-36 091	-1,9%	1 913 940	2 781 767

Även september är en försäljningsmässigt bra månad. Bra försäljning av periodkort och enkelbiljetter. Vi säljer 24 % av periodkorterna i vår nya app (har totalt ca 112 500 st Periodkortskunder i Skåne). Försäljningen ligger över mål i våra bemannade kanaler - Kundcenter och Serviceombud, medan vi fortfarande ligger något efter budget i våra appar (högt ställda mål). Försäljningen i våra appar står nu för 14% av den totala försäljningen. Försäljningen i externa kanaler (främst resor beställda via SJ.se) har haft en stark början på hösten. Vi säljer lite mindre reskassa än tidigare, men detta vägs upp av en bra försäljning av fullprisbiljetter. Försäljningen över bron ser bättre ut sedan i juli. I september har vi sålt drygt 100 st fler Jojo Period Öresundskort (30-dagars kort) jmf förra året i september.



Ack Utfall 2017	Mål	Ack utfall 2016
53%	60%	49%

Självtjänstningsgraden består av försäljning i biljettautomater, våra tre appar samt försäljningen i webshops. Självtjänstningen har ökat successivt i takt med att vi erbjuder fler digitala kanaler och ligger nu på 53% ackumulerat jan-sep.

Månadsrapport September 2017

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - VERKSAMHET & MEDARBETARE

Föreningsersättning - Mål 50% besvarade inom 24 h				Kundsynpunkter via chatt 90% inom 5 min					
	Perioden /innev		Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016		Perioden /innev mån		Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016
	mån								
Antal ärenden	8 429		135 880	89 573	Antal Inkomna	10 166	86 948	78 146	
varav digitala	5 472		82 495	35 079	Besvarade i tid	68%	80%	79%	
Besvarade i tid	65%		60%	36%	Även under september uppgår besvarade chattar till över 10 000. Vi har fortfarande utmaningar med att klara målsättningen, men ser lite ljus gällande bemanning som kan förbättra resultatet under sista delarna av året.				
Även i september hanterades 65% av de ersättningskrav som kom in helt automatiskt av systemet. Under oktober ser vi dessutom vi ska få effekt av ändrade automatiseringsregler, som ska öka graden ytterligare.									

Svarstider Kundtjänst Facebook 60 min				Handläggningstid Färdtjänst 90% inom 30 dagar																
	Perioden /innev		Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016		Perioden/innev mån		Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016											
	mån																			
Antal besvarade	6665		51 487	38 562	Antal	849	6133	5222												
Genomsnitt (min)	27		33	108	Hantrade i tid	66%	63%	12%												
Antalet besvarade kontakter på Facebook fortsätter sin trend och ökar. Vi klarar målsättningen med råge. 2017-10-03 ligger Skånetrafiken på 7e plats i nationell jämförelse - alla branscher - gällande vår responstid!				Prognos är att vi når 90% i november (enskild månad). Färre gamla ärenden som väntar på beslut. Rekord i antal fattade beslut i september.																
				Handläggningstid Sjukresor 90% inom 10 dagar																
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Perioden/innev mån</th> <th>Ack Utfall 2017</th> <th>Ack Utfall 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Antal</td> <td>641</td> <td>6229</td> <td>6065</td> </tr> <tr> <td>Hantrade i tid</td> <td>91%</td> <td>90%</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>						Perioden/innev mån	Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016	Antal	641	6229	6065	Hantrade i tid	91%	90%	88%
	Perioden/innev mån	Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016																	
Antal	641	6229	6065																	
Hantrade i tid	91%	90%	88%																	
				Ligger ackumulerat på målnivån. Tappet från sommaren är återhämtat.																

Springlife			
	Utfall	Mål	2016
Prestationsnivå		>=70	71,6
Ledarskap		76	73,8
Målkvalitet		67	66

Mäts på årsbasis. I 2016 års medarbetarundersökning uppnår Skånetrafiken 71,6 i prestationsnivå. Vi befinner oss fortsatt i zonen för förändringskraft. Vårt mål är att ha ett dynamiskt fokuserat på minst 70. Ledarskap minskar 2016 till 73,8, ledarskapet ligger dock fortsatt på en bra (grön) nivå då riktvärdet är 70.

Antal anställda			
	2017	2016	Förändring %
	371	355	4,51
Antal anställda för september 2017 har ökat med 16 personer jämfört med september 2016. Från augusti till september 2017 har antalet anställda minskat med 5.			
Antal använda arbetstimmar omräknat till årsarbetare			
	2017	2016	Förändring %
	328	321	2,15
Arbetad tid för augusti har ökat med 7 jämfört med motsvarande period 2016.			

Attraktiv Arbetsgivare			
	Utfall	Mål	2016
- andel som kan rekommendera Skånetrafiken som arbetsplats		86%	82,7%
Mäts på årsbasis. Attraktiv arbetsgivare minskar med 2%-enheter år 2016. Här gäller det att fortsatt jobba aktivt med kompetensförsörjning, arbeta för ett bra systematiskt arbetsmiljöarbete, aktivt arbeta med att minska sjukfrånvaron och öka frisknärvaron, samt fortsatt arbete med att stärka ledarskapet.			
Friskare Medarbetare - Minskad Sjukfrånvaro			
	Ack Utfall	Ack utfall 2016	Mål Utfall 2016 - 1 dag
Antal sjukdagar	13,59	11,96	18 dagar
Sjukfrånvaron för augusti har ökat med 1,63 jämfört med motsvarande period för 2016. Jämfört med föregående månad har det skett en minskning med 0,06.			

Ekonomi (tkr)											
Resultat	Ack Utfall	Ack Budget	Diff (tkr)	Diff %	Ack utfall fg År	Diff (fg år)	Diff % (fg år)	Budget helår	Prognos helår	Avvikelse tkr	
Kontant	-319 016	-320 305	1 288	0,0%	-247 136	-71 880	29,0%	-431 000	-424 000	7 000	
Reskassa	-629 730	-674 325	44 595	-7,0%	-654 216	24 486	-4,0%	-925 000	-894 700	30 300	
Summa kont/resk	-948 746	-994 630	45 884	-5,0%	-901 353	-47 393	5,0%	-1 356 000	-1 318 700	37 300	
Periodkort	-792 469	-771 526	-20 943	3,0%	-745 213	-47 256	6,0%	-1 042 000	-1 045 000	-3 000	
Skolkort	-131 457	-120 600	-10 857	9,0%	-120 703	-10 754	9,0%	-180 000	-184 000	-4 000	
Övriga biljettintäkter	-152 949	-148 920	-4 029	3,0%	-147 942	-5 007	3,0%	-204 000	-197 000	7 000	
Summa biljettintäkter	-2 025 621	-2 035 676	10 055	0,0%	-1 915 211	-110 410	6,0%	-2 782 000	-2 744 700	37 300	
Intäkter serviceresor	-142 972	-137 568	-5 404	4,0%	-139 515	-3 457	2,0%	-185 340	-192 340	-7 000	
Övriga intäkter	-126 924	-81 271	-45 653	56,0%	-76 946	-49 978	65,0%	-109 963	-113 263	-3 300	
Summa övriga intäkter	-269 896	-218 839	-51 057	23,0%	-216 461	-53 435	25,0%	-295 303	-305 603	-10 300	
Regionalt bidrag	-1 761 600	-1 761 637	37	0,0%	-1 724 100	-37 500	2,0%	-2 348 850	-2 348 850	0	
Periodis investeringsbidr	-19 922	-19 087	-835	4,0%	-21 227	1 305	-6,0%	-25 450	-25 450	0	
Övriga statsbidrag	-64	0	-64	#####	-49	-15	31,0%	0	-37 000	-37 000	
Summa bidrag	-1 781 586	-1 780 725	-861	0,0%	-1 745 375	-36 211	2,0%	-2 374 300	-2 411 300	-37 000	
Summa Intäkter	-4 077 103	-4 035 239	-41 864	1,0%	-3 877 047	-200 056	5,3%	-5 451 603	-5 461 603	-10 000	
Entreprenadkostnader	2 922 230	2 880 070	42 160	1,0%	2 771 514	150 716	5,0%	3 922 211	3 940 211	18 000	
Serviceresor	243 664	234 096	9 568	4,0%	225 259	18 405	8,0%	320 657	331 657	11 000	
Övriga trafikkostnader	124 865	129 842	-4 977	-4,0%	126 331	-1 466	-1,0%	177 161	177 161	0	
Summa trafikkostnader	3 290 759	3 244 009	46 750	1,0%	3 123 104	167 655	5,0%	4 420 030	4 449 030	29 000	
Övriga verksamhetskostn	90 339	123 450	-33 110	-27,0%	99 497	-9 158	-9,0%	168 752	154 752	-14 000	
Info. och marknadsföring	26 849	30 598	-3 749	-12,0%	25 135	1 715	7,0%	43 138	43 138	0	
Köpta tjänster & provision	66 970	78 411	-11 441	-15,0%	58 961	8 009	14,0%	110 774	105 774	-5 000	
Personalkostnader	161 307	168 958	-7 651	-5,0%	152 126	9 181	6,0%	229 735	229 735	0	
Avskrivningar	283 409	295 005	-11 597	-4,0%	273 200	10 209	4,0%	395 342	395 342	0	
Finansnetto kostnad	61 494	61 019	475	1,0%	67 801	-6 307	-9,0%	83 832	83 832	0	
Summa övr kostnader	690 368	757 440	-67 072	-9,0%	676 720	13 648	2,0%	1 031 574	1 012 574	-19 000	
Summa kostnader	3 981 127	4 001 449	-20 322	-1,0%	3 799 824	181 303	5,1%	5 451 603	5 461 603	10 000	
Resultat	-95 976	-33 790	-62 186	184,0%	-77 224	-18 753	24,0%	0	0	0	
Kostn.täckningsgrad inkl. serviceresor	58,2%	56,8%									

Resultatet ackumulerat september är 96 Mkr, vilket är 62 Mkr bättre än budget.

Biljettintäkterna uppgår till 2 025 Mkr vilket är 10 Mkr (1%) sämre än budget, men 110 Mkr (6%) bättre än 2016.

Intäkterna över Öresund är totalt sett är 33 Mkr sämre än budget.

Övriga intäkter (inkl Serviceresor) uppgår till 233 Mkr, vilket är 14 Mkr (6%) bättre än budget.

De totala intäkterna inklusive bidrag (rensat från vidarefakturerings på 46 Mkr och reavinst på 5 Mkr) uppgår till 4 072 Mkr, vilket blir totalt 37 Mkr (1%) bättre än budget, och 198 Mkr (5%) bättre än 2016.

Ersättning från Trafikverket avseende ID-kontrollerna 4/1-3/11 2016 påverkar intäkterna positivt med 37 Mkr, redovisat som bidrag.

Trafikostnaderna totalt uppgår till 3 287 Mkr (rensat från reavinst på 3 Mkr), vilket är 43 Mkr (1%) sämre än budget.

Entreprenadkostnader på buss och tåg överskrider budget med 42 Mkr (1%), varav ID-kontrollerna är 15 Mkr. Utfallet för Tågersättande buss överskrider budget med totalt 3Mkr. Fortsätter tågstöringarna i samma utsträckning under hösten så kommer budgeten inte att räcka.

Kostnaderna på Serviceresor är ca 10 Mkr (4%) sämre än budget och beror på höga transportkostnader. Det starkt ökande antalet sjukresor i Malmö är en av anledningarna till de ökade kostnaderna. Övriga trafikostnader är 5 Mkr (4%) bättre än budget.

Övriga verksamhetskostnader uppgår totalt till 345 Mkr och är 56 Mkr (14%) bättre än budget.

Kapitalkostnaderna (rensat från försäljning av bussar med 2 Mkr) underskrider budget med 13 mkr. i huvudsak beroende på det försenade övertagandet av två SJ-tåg (X31), samt lägre investeringar än väntat för perioden avseende nytt biljettsystem samt en försening i renoveringen av Öresundstågen.

De totala kostnaderna (rensat från vidarefakturerings på 46 Mkr samt reavinst på 5 Mkr) uppgår till 3 976 Mkr, vilket är 25 Mkr (1%) bättre än budget.

Prognos på intäkterna ligger oförändrat kvar på 10 Mkr bättre än budget.

Biljettintäkterna i Skåne har haft en positiv trend sedan juni. Biljettintäkterna över Öresund ser stabila ut, men utfallet i september låg 5 Mkr sämre än budget vilket gör att prognosen på biljettintäkterna inte ändras.

Prognosen på övriga intäkter är oförändrad mot augusti.

Intäktsprognosen har påverkats positivt av att ersättning avseende ID-kontroller för 10 månader 2016, uppgående till 37 Mkr har erhållits.

Prognos på kostnaderna ändras till 10 Mkr sämre än budget.

Ersättningen från Trafikverket avseende ID-kontrollerna har flyttats över från kostnadssidan till intäktsidan i resultatet. Ackumulerade kostnader för ID-kontrollerna 2017 uppgår till 15 Mkr och påverkar prognosen med samma belopp, då budget är lagd utan hänsyn till effekter av gräns- och ID-kontroller.

En ogynnsam utveckling av index gör att kostnaderna för detsamma kommer att överskrida budget.

Felaktiga prognosunderlag från Öresundståg AB vad gäller underhållskostnaderna på Öresundstågen påverkar prognosen negativt. De opålitliga underlagen utgör, även framöver, en risk för prognosarbetet.

Kostnaderna för tågersättande buss är fortsatt höga och är en direkt följd av infrastrukturproblemen i järnvägsnätet.

Renoveringen av Öresundstågen ligger efter i tidsschemat och påverkar prognosen positivt med 10 Mkr, då renoveringskostnader på motsvarande summa inte kommer att falla ut under 2017.

Ytterligare besparingsåtgärder efter augusti påverkar prognosen positivt med 10 Mkr.

Den totala prognosen ändras därmed till ett resultat för 2017 som är i balans.

Definitioner

KUND

Resor	Antal resor mäts genom vårt biljettsystem. Färdtjänst och sjukresor hämtas från trafikledningssystemet.
Färdtjänstresor	Andel resor, av samtliga färdtjänstresor, som sker i den allmänna kollektivtrafiken.
NKI - Allmänhet	Hur nöjda alla i Skåne är med oss. Avser samtliga respondenter i undersökningen Kolbar.
NKI - Nöjd kund	Hur nöjda våra regelbundna kunder är med oss. Med regelbunden avses de som reser minst någon/några gånger per månad. Källa: Kolbar.
NKI - Köpa biljett	Samtliga respondenters svar på frågan "Det är enkelt att köpa Skånetrafikens biljetter och kort" i undersökningen Kolbar
NKI Serviceresor - Senaste resan	Hur nöjda våra färdtjänst- och sjukresokunder är. Källa: Den nationella undersökningen, Anbaro, Barometern för anropsstyrd trafik.
NKI Serviceresor - Trygghet	Kundupplevd trygghet. Källa: Anbaro, frågan lyder: "Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?"
NKI Serviceresor - Punktlighet	Kundupplevd punktlighet. Källa: Anbaro, frågan lyder: "Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?"
KM, Nöjd kund	Hur nöjda våra kunder är med sin resa. KM = Kvalitetsmätning ombord på tåg och bussar. Frågan lyder "Sammanlagt betyg på den här buss/tågresan"? På Öresundstågen är frågan "Din resa i detta tåg som helhet".
KM, Störningshantering	Hur nöjda våra kunder är vid trafikstörningar i Tågtrafiken. KM = Kvalitetsmätning ombord. Frågan lyder "Hur Skånetrafiken hanterade störningen"?
KM, Upplevd punktlighet	Hur punktlig kunderna upplever att trafiken är. KM = Kvalitetsmätning ombord på tåg och bussar. Frågan lyder "Jag upplever att bussen/tåget är i tid"? På Öresundstågen är frågan "Detta tågs punktlighet".
Marknadsandel	Vår konkurrenskraft jämfört med bilen mäts genom andelen av alla motorburna resor. Källa: Den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern, Kolbar.
Varumärke	Vi mäter varumärket regelbundet för att följa bilden av Skånetrafiken utifrån utvalda hygienfaktorer och profilerande attribut.

VERKSAMHET

Utförandegrad	Andel av trafiken som går enligt planering. En tur räknas som inställd om den ej utförts eller gått med mer än 20 minuters försening.
Förseningstimmar tåg	Förseningstimmar motsvarar den tid som tågen avviker från sin ordinarie tidtabell med mer än 3.59 minuter.
Kollektivtrafikens energianvändning	För att uppfyll kraven för bra miljöval ska utfallet vara 0,18 Kilowatt-timmar per personkilometer. Avser den allmänna kollektivtrafiken.
Punktlighet	Att våra kunder kommer fram i tid. Avser den faktiska punktligheten.
	Tåg Realtidsmätning +3.59 min. Vid utgångsstation mäts avgångstiden i förhållande till tågets tidtabell. Undervägs och till slutstation mäts ankomsttiden i förhållande till tågets tidtabell.
	Stadsbuss Realtidsmätning +2.59 min. Mäts avseende planerad och verklig avgångstid på reglerhållplatser samt ankomsttid på sluthållplats.
	Regionbuss Realtidsmätning +2.59 min. Mäts avseende planerad och verklig avgångstid på reglerhållplatser samt ankomsttid på sluthållplats.
	Serviceresor Realtidsmätning +/- 10 min i förhållande till avtalad tid med kunden. Mäts genom att föraren registrerar när kunden är hämtad.
Medelhastighet	Visar vår konkurrenskraft mot bilen samt hur effektiv trafiken är. Hastigheten mäts i högtrafik, dvs mån-fre kl. 06.00-09.00, 14.00-18.00. inkl stopptid.
Försäljning per kanal	Anger vilka olika kanaler kunderna använder för att köpa sin biljett.
Självbetjäning	Avser andelen av kundernas biljettköp som sker via biljettautomater, app-biljetter och e-handel.
Förseningsersättning	Vår förmåga att snabbt hantera kundernas ersättningsanspråk vid förseningar i trafiken. Våra mål om snabb hantering är högre än vad lagkravet kräver (100% inom 30 dagar).
Svarstid Facebook	Hur snabbt vi svarar och får ut information till kunderna via Facebook, som är vår huvudkanal.
Kundsynpunkter via chatt	Hur snabbt vi svarar kunderna via chatt.
Handläggningstid färdtjänst	Andelen färdtjänstärenden som får förslag till beslut inom 30 dagar, mätt från ankomstdagen och förutsatt att ansökan är komplett.
Handläggningstid sjukresor	Andelen sjukreseärenden som behandlats inom 10 dagar, mätt från ankomstdagen för ansökan.

MEDARBETARE

Prestationsnivå	Att vår organisation är i zonen för förändringskraft och därmed har goda förutsättningarna att utföra vårt arbete. Källa: den årliga medarbetarundersökningen Springlife.
Ledarskap	Att cheferna är tydliga och konsekventa i sitt agerande. Källa: Springlife.
Mälkvalitet	Alla känner till verksamhetens mål och upplever dem som tydliga, realistiska och påverkbara. Källa: Springlife.
Attraktiv arbetsgivare	Andel medarbetare som rekommenderar oss som arbetsgivare. Källa: Springlife.
Antal anställda	Antal månadsanställda medarbetare.
Antal använda arbetstimmar	Resursmätt, antal anställda omräknat till heltid, avdraget för frånvaro och tillagt för extra närvaro.
Friskare medarbetare	Sjukfrånvaro genomsnitt per medarbetare i antal kalenderdagar.

EKONOMI

Ekonomi i balans	Vårt ackumulerade ekonomiska resultat jämfört med budget.
-------------------------	---