

Kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse för perioden jan-aug 2023

Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord	4
Inledning	5
1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler.....	7
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet	10
3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne	17
4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet...	23
5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi.....	29
Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare	33

Region Skånes vision och övergripande mål

Visionen, som gäller för hela organisationen och dess verksamheter är Framtidstro och livskvalitet. Genom de fem målen, som vänder sig till all verksamhet ska vi nå visionen. Våra resurser är medarbetarna, verksamheten och ekonomin. Vår organisationskultur utgår från de gemensamma värderingarna: välkomnande, drivande, omtanke och respekt. Detta gäller i allt ledarskap, medarbetarskap liksom i alla möten med de vi finns till för och samverkar med.



Bättre liv och hälsa för fler: Ett mål med utåtriktat fokus på de vi är till för – befolkning, patienter, brukare, resenärer, besökare, kunder, samverkanspartners, turister m.fl.

Tillgänglighet och kvalitet: Ett mer inåtriktat mål för vår egen organisation med fokus på våra verksamheter och hur våra interna arbetsprocesser fungerar.

Hållbar utveckling i hela Skåne: Ett mål för hur våra verksamheter bidrar till en långsiktigt, hållbar utveckling och tillväxt i den egna organisationen och i Skåne.

Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet: Ett mål för att attrahera, rekrytera, utveckla, motivera och behålla medarbetare i våra verksamheter.

Långsiktigt stark ekonomi: Ett mål för en modern, konkurrenskraftig och hållbar ekonomi som möjliggör beredskap, utveckling och fortsatta satsningar i verksamheten.

Förord

Efter ett par svåra år med en pandemi som påverkat förvaltningen börjar trafiken och resandet återgå till mer normala nivåer. Samtidigt är kollektivtrafiken i Skåne märkbart påverkad av rådande omvärldsläge där framförallt en högre inflationsnivå slår rakt mot förvaltningens kostnader. Olika index och inte minst kostnaderna för drivmotorström sätter press på ekonomin och just nu finns det inga tecken på att inflationen ska falla till förutvarande nivåer. Istället handlar det om att anpassa verksamheten till rådande förhållanden och hitta effektiviseringsmöjligheter som har minst möjliga påverkan på kunderna.

En effekt som ligger kvar efter pandemin är en betydligt högre nivå på antalet serviceresor. Även här finns det anledning att göra en djupare analys och i samverkan med vården arbeta för att antalet sjukresor ska minska.

Trots accelererande kostnader har förvaltningen lyckats balansera budgeten på ett bra sätt. Intäkterna från biljettförsäljningen är bättre än budget och det bidrar till att manöverutrymmet avseende kollektivtrafiken utveckling alltjämt är gott. Sammantaget innebär det att den skånska kollektivtrafiken står väl rustad att möta framtiden och de utmaningar som finns så att regionfullmäktiges långsiktiga mål kan uppnås.

Carina Zachau
Nämndsordförande

Inledning

Kollektivtrafiknämnden ansvarar för planering och genomförande av regional kollektivtrafik som följer av att Region Skåne är regional kollektivtrafikmyndighet enligt lag. Nämnden har det samlade kundansvaret för kollektivtrafiken och ansvarar för utvecklingen av densamma. Öresundstågstrafiken över bron som vi utför åt danska Trafikministeriet, ansvarar Nämnden för. Nämnden driver, i samverkan med sex sydlän, Öresundstågstrafiken. Nämnden ansvarar för färdtjänsten i 26 kommuner och för sjukresorna i Skåne.

Året som gått – viktiga händelser

- Populära Pågatågen firar 40 år. De lila Pågatågen har blivit en del av den skånska landskapsbilden och de är mycket populära hos skåningarna.
- Från den 1 februari justerades Skånetrafikens biljettpriser efter beslut i Kollektivtrafiknämnden. Samtidigt höjdes ersättningen vid förseningar med 50 procent för resenärer med 30-dagarsbiljett.
- Nu satsar vi ännu mer på våra företagskunder. Vi marknadsför både företagstjänsten (resa kollektivt i tjänsten) och vår nya tjänst Företag Komplet (periodbiljett som löneförmån).
- Kundservice har fått ännu en utmärkelse, Trygg kundkontakt 2023.
- Avd Kundservice och Trafikinformation flyttar till nya lokaler på Östergatan i Malmö där alla medarbetare inom avdelningen numera arbetar, med undantag för Kundcenter.
- Serviceresor har lanserat det digitala handläggningssystemet för färdtjänst, kallat Handläggning- och serviceplattform (HASP). Systemet innebär en digitaliserad handläggningsprocess, från ansökan till beslut och är den första driftsättningen i Program Pandora.
- Beslut har fattats om genare körvägar och ett justerat linjenät i Lund för att skapa en mer attraktiv kollektivtrafik samt bidra till en mer attraktiv stad. Det innebär bl.a. att stadsbusslinjerna 2 och 4 i Lund inte längre ska trafikera Botulfsplatsen, alla stadsbusslinjer i Lund samlas på Clemenstorget och att regionbussarna inte längre delar plats med dem. Lund får en helt elektrifierad stadstrafik.
- Beslut i Regionstyrelsen i Region Skåne om att Skånetrafiken ges möjlighet att köpa 10 danskägda Öresundståg. Det betyder att vi vid tidtabellskiftet i december 2023 ska kunna förfoga över samtliga 111 Öresundståg.
- Idag har cirka 46 000 ungdomar/elever ungdoms- eller skolbiljett från 33 skånska kommuner. Tillsammans med ungdomar i Trelleborgs kommun testar Skånetrafiken funktionen att flytta sin biljett från reskort till app.
- Från den 1 juni är ersättningen vid försening vara samma oavsett vart kunden reser med Öresundstågen i Danmark. - Våra regler ska vara enkla att förstå, detta är ett steg för att underlätta för kunden.
- Res till Blekinge med ny sommarbiljett, en sommarbiljett över regiongränserna kommer att finnas för resenärerna.
- På vårt kundcenter i Lund testar vi en ny typ av tjänst "Boka personlig service".
- Kungaparet reser med Pågatågen. 2023 är året då Kungen firar 50 år på tronen. Det är också året då Pågatågen fyller 40 år.
- Skånetrafikens Instagram-kanal har funnits sedan flera år tillbaka, men innan sommaren introducerar vi möjligheten för kund att komma i kontakt med kundservice även via Instagram.

- Serviceresor har justerat egenavgifter samt högkostnadsskydd och ersättning för sjukresor.
- AO serviceresor - Program Pandora vars huvudsyfte är att ersätta dagens systemstöd för bokning, planering och handläggning har gått in i en mer intensiv och krävande fas. Arbetet bedrivs i brett samarbete mellan avdelningar och enheter inom Skånetrafiken och projektet har som mål att öka kundnyttan och effektivisera de interna processerna.

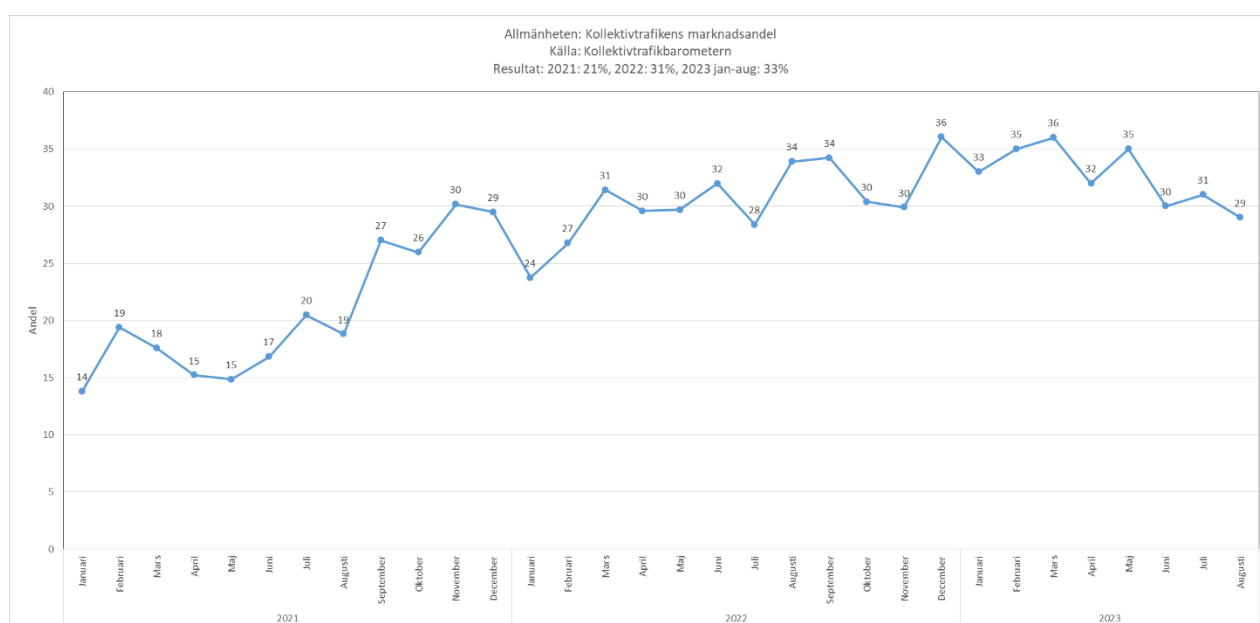
➤ **Externa verksamhetsförändringar 2023**

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)
Övertagande av komplexa sjukresor (fd direktiv 65) - från Hälso- och sjukvårdsnämnden (ambulansen)	3 juli 2023	Upphandlad verksamhet bestående av ett extra fordon, utrustning och förare.	Uppskattad kostnad helår är ca 7 Mkr.

1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

- **Antalet resor med Skånetrafiken ska öka så att marknadsandelsmålet om 40 % av samtliga motorburna resor 2030 kan infrias.**
(antalet resor redovisas under avsnittet om hållbar utveckling)

Resandet har börjat återhämta sig sedan åren med coronarestriktioner vilket också syns i marknadsandelarna. Efter att ha varit nere på 22 procent respektive 21 procent 2020 och 2021 landade marknadsandelen 2022 på 31 procent vilket är i nivå med resultatet innan pandemin. För perioden januari till augusti är resultatet 33 procent.



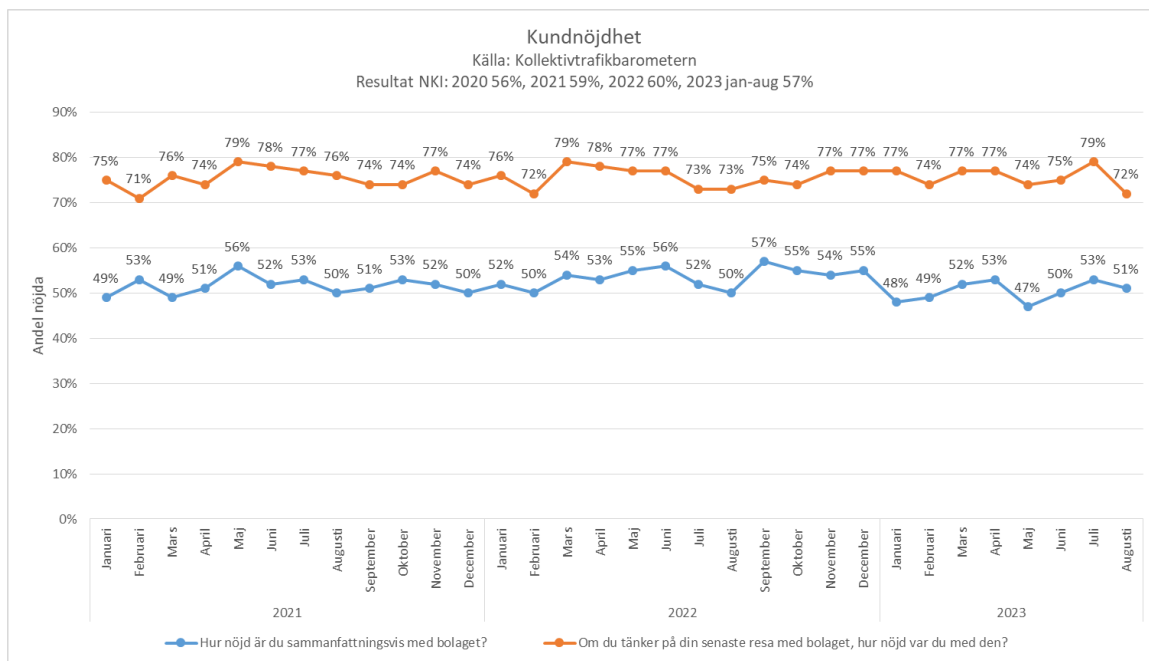
Marknadsandel= Det totala antalet kollektiva resor delat på det totala antalet motoriserade resor. Mäts genom den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen.

Högst marknadsandel finns i åldersgruppen 15-19 år. Den sjunker sedan successivt med stigande ålder. Jämfört med 2019 så har dock marknadsandelen i den här ålderskategorin minskat medan den har ökat i åldern 20-25 år. Vårt långsiktiga mål är att nå 40 procents marknadsandel till år 2030. Att hålla kvar de unga resenärerna i takt med att de blir äldre blir ett led i att nå det målet.

- **8 av 10 resenärer ska vara nöjda med Skånetrafiken 2025 enligt Nöjd kund-index (NKI)**

För helåret 2022 var 60 procent nöjda med Skånetrafiken medan motsvarande siffra för 2021 var 59 procent och 2020 56 procent. För perioden januari till augusti 2023 är kundnöjdheten 57 procent.

Med den senaste resan är kunderna mer nöjda, för perioden januari till augusti 2023 uppgav 75 procent att de var nöjda. 2022 var 76 procent nöjda, 2021 75 procent och 2020 76 procent.



Kunder = De som reser med Skånetrafiken minst 1-3 dagar per månad.

Mäts genom den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen

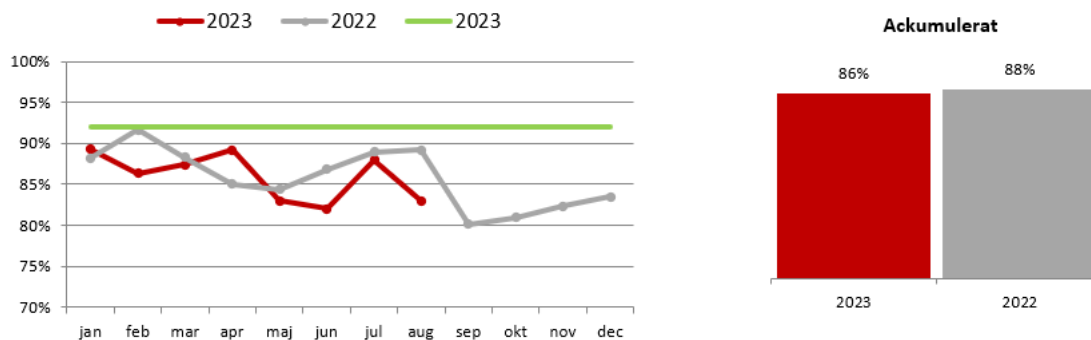
Det som är viktigast för våra kunder och det som påverkar kundnöjdheten mest är att kunna lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Den frågan var den viktigaste även 2022, 2021 samt 2020. I förhållande till hur viktigt kunderna tycker det är att lita på att komma fram i tid är betyget jämförelsevis lågt, för perioden januari till augusti 2023 är det 36 procent som uppger att de kan lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Det är ett betyg som också blivit sämre med tiden. Samtidigt har frågan blivit allt viktigare för vad som driver NKI.

Genom de senaste åren är det samma saker som ligger på topp tre för vad som uppges vara viktigast för våra kunder. Förutom tilliten till att komma fram i tid är det att det ska vara enkelt och tryggt att resa med Skånetrafiken.

NKI Serviceresor

För perioden januari – augusti 2023 är det sammanfattande betyget för senaste resan, från beställning samt hämtning till lämning, 86 procent och har därmed minskat två procent jämfört med 2022. Målet är 92 procent.

NKI Serviceresor - senaste resan



Betyget för senaste resan från hämtning till lämning har inte förändrats varför en del av förklaringen kan ha samband med utmaningar rörande beställningen av en resa.

Resultatet kan även påverkas av resandeökning som utmanar kapaciteten, tillsammans med förarbrist i branschen som påverkar leverans till kund, och upplevelse av själva resan. Det pågår initiativ i samverkan med leverantörerna, bland annat medlyssning och medåkning för förare och trafikledningspersonal för att öka förståelsen för varandras uppdrag.

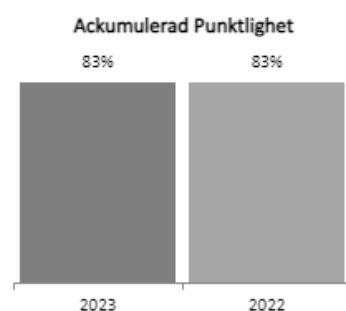
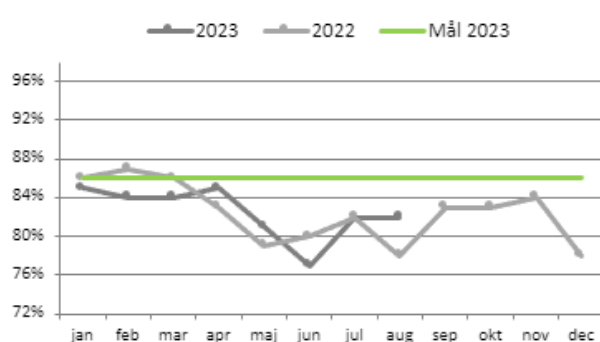
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

- Punktligheten ska vara hög och resenärerna ska komma fram i tid.

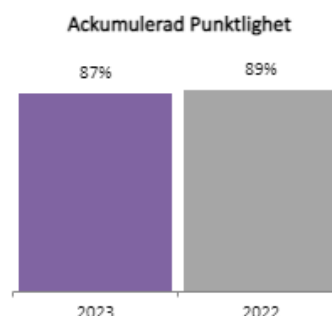
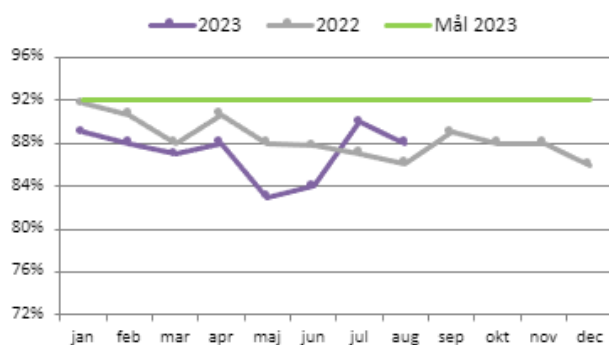
Tåg

Under januari – augusti 2023 är punktligheten för Öresundståg oförändrad jämfört med motsvarande period 2022, 83 procent (mål 86 procent RT+3) 2022 jämfört 83 procent 2023. Punktligheten för Pågatågen har gått ned jämfört med motsvarande period 2022, 87 procent (mål 92 procent RT+3) 2023 jämfört med 89 procent 2022.

Punktlighet Öresundståg RT +3 (+3,59 min)



Punktlighet Pågatågen RT +3 (+3,59 min)



Punktligheten är lika i samtliga delar av Öresundstågssystemet och ingen sträcka sticker ut särskilt. De största förseningsorsakerna för Öresundståg, sett till antal förseningsminuter, är “olyckor/tillbud/ytte faktorer”, “järnvägsföretag” och “infrastruktur”. Olyckor/tillbud/ytte faktorer består främst av obehöriga i spåret följt av naturhändelser och infrastruktur består främst av signalfel. Utförandegraden för Öresundstågen är ca 93 procent vilket innebär att av ca 5 000 planerade turer per månad är 7 procent helt eller delvis inställda, helt inställda är cirka 0,4 procent.

Punktligheten för Pågatågen varierar stort beroende på sträcka, där vissa sträckor har betydligt större punktlighetsproblem än andra. För Ystadbanan ligger både Skurup och Svedala en bit under punktlighetssnittet. Vi ser även en generell variation beroende på dag då punktligheten

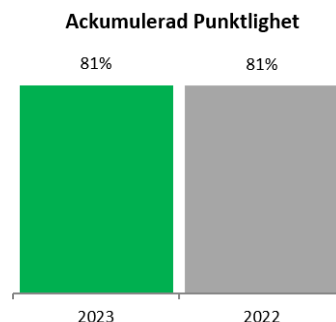
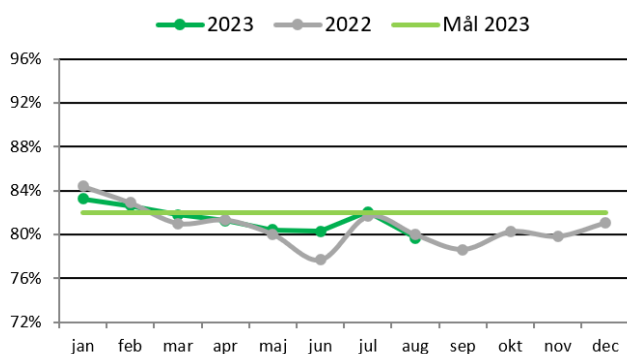
överlag är betydligt bättre under helgen samt utanför rusningstid. De största förseningsorsakerna sett till antal förseningsminuter är driftledning följt av “olyckor/tillbud/ytte faktorer” och “infrastruktur”. Driftledningskategorin består i detta sammanhang framför allt av operativa prioriteringar från Trafikverket, olyckor/tillbud/ytte faktorer består främst av obehöriga i spåret följt av naturhändelser och infrastruktur består främst av signalfel. Vi ser en kraftig nedgång i Pågatågens punktlighet under maj och juni, detta beror främst på ett antal omfattande trafikstörningar i Malmöområdet. Utförandegrad Pågatågen är ca 95 procent vilket innebär att av ca 12 500 planerade turer per månad är ca 5 procent helt eller delvis inställda, helt inställda är cirka 0,4 procent.

Vi har haft och har fortfarande i viss utsträckning stora problem kopplat till Trafikverkets skifte av planerings och tågledningssystem. Den operativa styrningen har blivit trögare och vissa funktioner för störningshantering är inte fullt implementerade ännu (exempelvis omledning av tåg). Planering av banarbeten har också drabbats hårt, både av systemskiftet men också på grund av Trafikverkets ändrade arbetssätt där Trafikverket inte längre samverkar med övriga i branschen i samma utsträckning. Detta innebär en stor påfrestning för våra operatörer som bland annat inte kan planera i tid. I vissa lägen har även banarbeten som borde planerats inte planerats alls utan genomförts operativt vilket leder till både fallande punktlighet och inställda tåg.

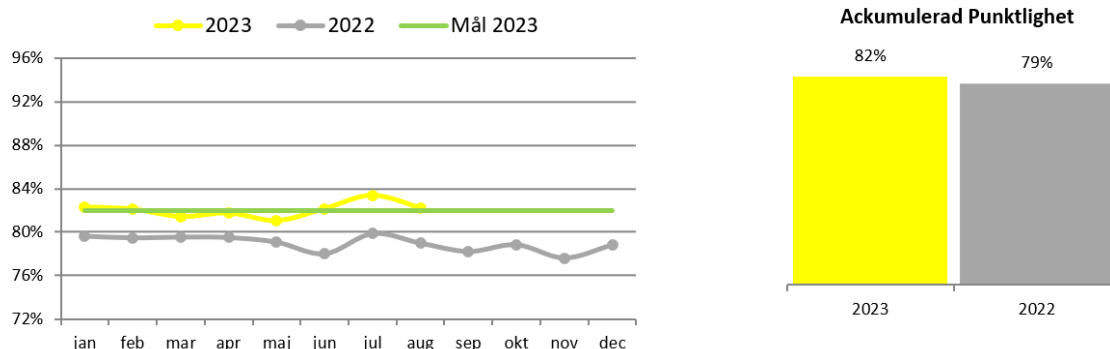
Buss

Punktligheten för Stadsbuss ligger på samma nivå jämfört med motsvarande period under föregående år, det vill säga 81 procent (mål 2023 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) medan punktligheten för Regionbuss har ökat till 82 procent (mål 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) 2023 jämfört med 79 procent för 2022.

Punktlighet - Stadsbuss



Punktlighet Regionbuss



I Stadstrafiken har det under 2023 pågått flera planerade omläggningar. Trots proaktivt arbete innebär omläggningarna ofta stor påverkan på framkomligheten i trafiken, vilket försvårar för trafikoperatörerna att sätta optimala o körtider och upprätthålla punktligheten över tid. Malmö stadsbusstrafik justeras löpande för att ta hänsyn till ombyggnad och nybyggnad av staden. Bland annat görs framkomlighetsåtgärder för att förbättra dagens MalmöExpress linjer och för att förbereda för kommande linjer. Som en del av detta färdigställdes Davidshallsgatan för MEX8 som nu har en mer framkomlig väg i den centrala staden. Vidare har linje 4 lagts om för att möjliggöra förberedelserna för MEX4.

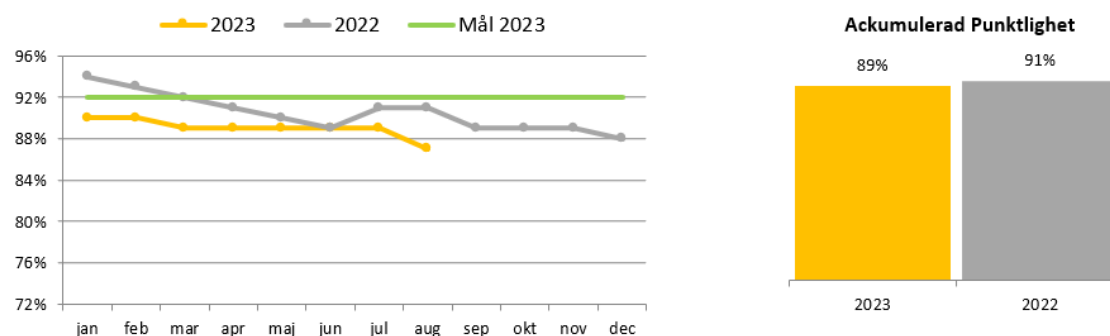
Vid augustis tidtabellsskifte har det varit trafikstart av nya avtalet för Lunds stadstrafik. Initialt har det inneburit en del utmaningar i inkörningen av trafiken till följd av bland annat nya hållplatslägen och linjeförändringar, men det är också starten mot en högre punktlighet på sikt.

Regiontrafiken har haft start av flera nya avtal under december 2021 respektive 2022 med bland annat högre punktlighetskrav, vilket bidrar till måluppfyllelse.

Serviceresor

Punktligheten för Serviceresor (realtidsmätning -15/+15min) är 89 procent för januari-augusti 2023. Det är en minskning med 2 procent jämfört med samma period 2022. Målet för helår 2023 är 92 procent.

Punktlighet Serviceresor



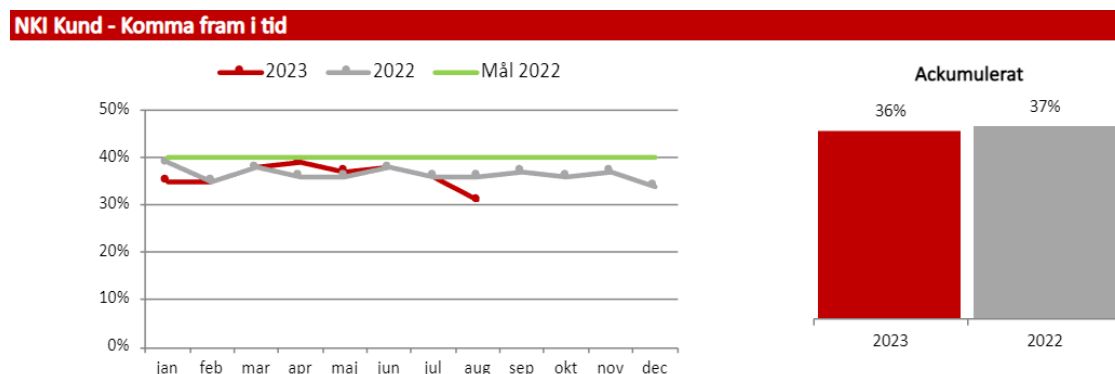
Det är en nedåtgående trend vilket främst beror på ökat resande i kombination med tillgången till fordon samt delvis beroende av förarbrist, samt en viss påverkan av IT-störningar.

Antalet sjukresor har ökat kraftigt under, samt efter pandemin och antalet resor sammantaget är högre än före pandemin. Restriktionerna på grund av covid-19 lyftes bort i april 2022 och detta - beaktat att vi tog hem sjukresor i Malmö i egen regi under april 2020 - betyder att vi aldrig har kört så många resor som vi kör idag. Konsekvensen blir att det är svårt att få kapaciteten att räckta till, framför allt i peaktid, våra IT-system utmanas och punktligheten påverkas negativt.

Det pågår ett arbete med att se över hur tillgänglig kapacitet kan användas så optimalt som möjligt för att möta den efterfrågan på resor som våra kunder har. Det pågår också en systemutveckling i Program Pandora som ska införas under 2024. Riksfärdtjänst Sverige AB används delvis för att hantera resor utanför Skånes gränser, även om vissa av resorna måste utföras av Serviceresor. Det innebär att egen kapacitet kan användas mer optimalt i Skåne.

NKI komma fram i tid

Resultatet för januari till augusti 2023 är 36 procent (mål 40 procent) jämfört med 37 procent i 2022.

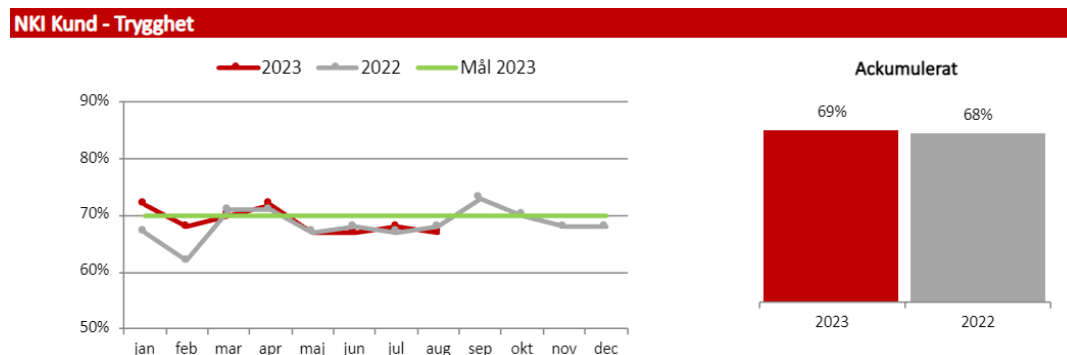


Att de kan lita på att de kommer att komma fram i tid om de reser med Skånetrafiken är den parameter som påverkar NKI allra mest. Det är dessutom en fråga som både ökat i vikt men även tappat i betyg de senaste åren. Detta trots att den reella punktligheten inte kan sägas motivera det låga betyget från kunderna. Här behöver även andra parametrar vägas in i betyget. Så som exempelvis informationen vid förseningar och stopp. Men vi bör också se på om det finns andra upplevelser kopplat till kundupplevelsen som kan påverka betyget och som inte nödvändigtvis följs upp idag i Kollektivtrafikbarometern. Dit hör bland annat vägvisning på stationer och hållplatser samt bytesinformation både på plats och i appen.

- Det ska kännas tryggt att resa med Skånetrafiken. Pilot med livekameror respektive flexibla nattstopp ska utvärderas.

NKI Trygghet

Resultatet för januari till augusti 2023 är 69 procent (mål 70 procent) jämfört med 68 procent i 2022.



Skånetrafiken genomförde under 2022 en studie för att ta reda på vad som låg i definitionen av trygghet. Den kom fram till att oron över att inte ha kontroll över den egna situationen är det som skapar otryggheten. Att inte vara säker på att man hinner med ett byte, veta vart man ska ta vägen eller agera vid störningar i trafiken är det som triggar en upplevelse av att inte ha kontroll och därmed otrygghet.

Under pandemiåren sjönk trygghetsbetyget men har nu återhämtat sig. En mappning över samtliga initiativ på Skånetrafiken för att höja trygghetsupplevelsen genomfördes 2022. Den visade på att bäst effekt på kundupplevelsen är sådana initiativ som innebär mänsklig närvaro, stöttning och vägledning samt initiativ som visar på Skånetrafikens strävan att bättre hantera störningar.

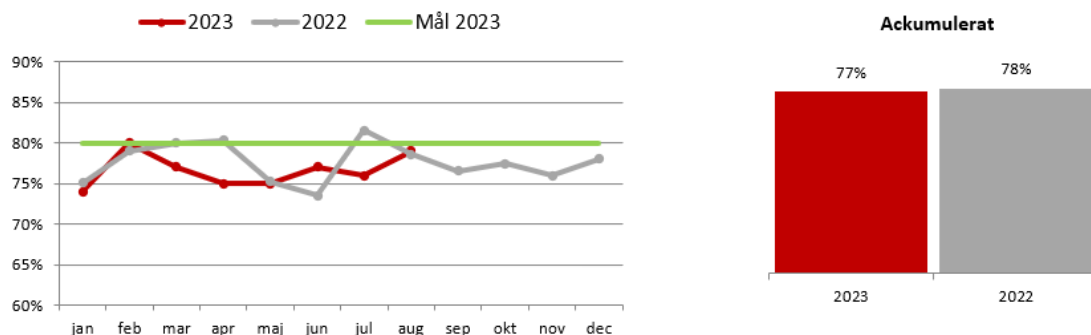
Testet med livekameror på bussar i Malmö förlängs till årsskiftet. Syftet med testet är att höja säkerheten och tryggheten för både resenärer och förare på linje 5 och 7 i Malmö stadstrafik.

Det pilotprojekt som sätts gällande flexibla nattstopp ska fortsätta under året och utvecklas för att stärka landsbygdstrafiken och att öka tryggheten inom resandet.

NKI Serviceresor - Trygghet

Resultatet för januari till augusti 2023 är 77 procent (mål 80 procent) jämfört med 78 procent i 2022. Det är en minskning av 1 procentenhet, jämfört med samma period 2022.

NKI Serviceresor - Trygghet



Kundernas bedömning av trygghet vid serviceresor ökade under pandemin och efter pandemin har den återgått till tidigare nivå.

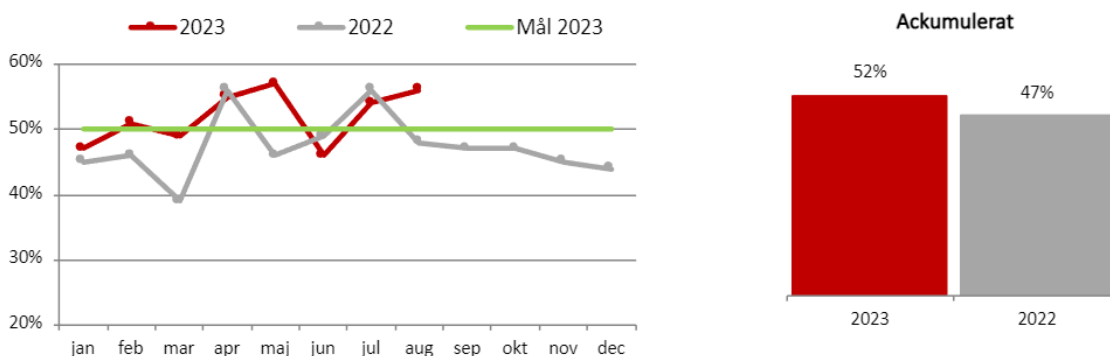
Det pågår ett övergripande arbete inom Skånetrafiken kring kundtrygghet för att identifiera orsaker till otrygghet och hur vi kan öka tryggheten (Trygghetsprojektet). Målsättningen är att identifiera vilka faktorer som påverkar tryggheten för just serviceresors kunder, för att kunna sätta in rätt insatser som driver mot målet att öka tryggheten.

- **Resenärer ska få snabbare och ökad tillgång till information om störningar (förseningar och oplanerade stopp) i kollektivtrafiken.**

NKI information vid stopp och störning

Resultatet för januari till augusti 2023 är 52 procent (mål 50 procent) jämfört med 47 procent i 2022.

NKI Kollektivtrafikresenär Information vid förseningar och stopp



Kollektivtrafikresenär = De som åker kollektivt minst 1-3 dagar per månad och som INTE åker bil 1-3 dagar per månad eller oftare. Mäts genom den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen.

Under 2023 har personalresurser omfördelats för att kunna öka både frekvensen och utförligheten i informationen vid akuta störningar. Resenären kommer kunna få tillgång till fördjupad information om en pågående störning, till exempel digitala kartor över tillfälligt förändrade hållplatser och körvägar, fördjupad information om vad som orsakar störningen

och vilka alternativ som finns. Informationen kommer att kunna läsas på såväl app som hemsida.

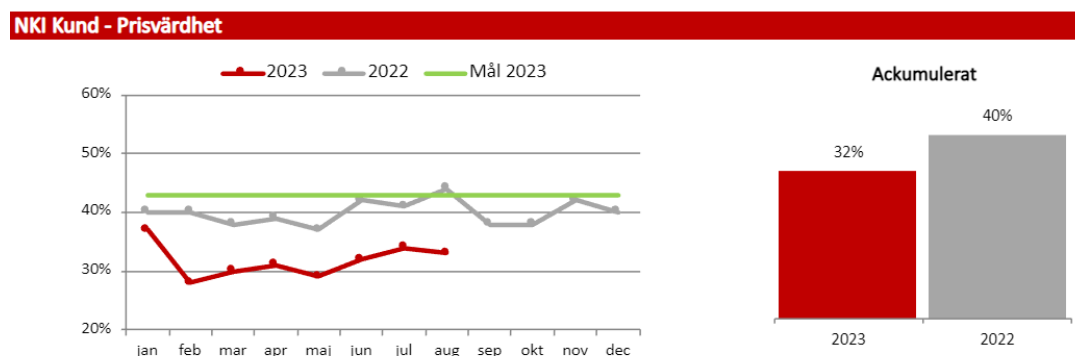
Det har även inletts ett fördjupat, riktat, samarbete för att tillsammans med Trafikverket säkerställa att information vid akuta störningar uppdateras oftare och synkroniserat mellan Trafikverket och Skånetrafiken. Skånetrafiken skapar en gemensam arbetsgrupp ihop med Trafikverket med ambition att utföra en pilot rörande nytt arbetssätt för att uppdatera trafikinformation mer frekvent. Projektet kommer att löpa under 2023 och därefter utvärderas.

➤ **Ersättningstrafiken ska utvärderas.**

Som ett led i arbetet med ersättningstrafiken har utvärdering av Drift- och Underhåll av Öresundstågstrafiken genomförts. En förstudie startar i september för att arbeta vidare med frågorna angående ersättningstrafiken för tågen, både akut och planerad ersättningstrafik och operativ styrning av ersättningstrafik.

NKI prisvärt.

Resultatet för januari till augusti 2023 är 32 procent (mål 43 procent) jämfört med 40 procent i 2022.



Prisvärdheten är kopplat delvis till priset av en biljett men även till förmåga att leverera en resa i tid, tryggt, med enastående service och trafikinformation till kund.

I enlighet med beslut i regionfullmäktige 2017 justeras biljettpriserna i kollektivtrafiken motsvarande KPI. I nämnden januari 2023 beslutades och fastställdes det genomsnittliga värdet för 2022 då KPI 2022 fluktuerat kraftigt. Värdet för 2022 hamnade på 9%. Vi kan se att vi säljer fler biljetter sedan vi justerat priserna däremot kan vi se att man som resenär reser färre resor per köpt periodbiljett vilket vi relaterar till ändrade resvanor hos våra resenärer som numera arbetar fler dagar i månaden hemifrån. Även om pandemin är över så har pendlarvanorna inte återgått till hur det var innan pandemin och hemarbete är fortsatt vanlig förekommande.

Skånetrafiken genomför under hösten en kampanj där pendlare får ta med två barn på en periodbiljett. Ett syfte med denna kampanj är att öka känslan av prisvärdhet. Från den 15 augusti och året ut kan Skånetrafikens kunder med en 30-dagarsbiljett eller 365-dagarsbiljett kostnadsfritt ta med sig två personer under 20 år.

- **Öka den geografiska tillgängligheten för kollektivt resande på landsbygden. Inled en ny pilot med plusresor.**

De pilotprojekt som sätts gällande flexibel landsbygdstrafik, så kallade plusresor ska fortsätta och utvecklas för att stärka landsbygdstrafiken. Kollektivtrafiknämnden har gett förvaltningen i uppdrag att inleda två nya piloter för plusresor med start i augusti/september 2024.

- **Utvärdera zonindelningen utifrån zonstorlek och zonernas utformning.**

Våren 2023 initierades ett arbete att se över och utvärdera nuvarande zonstorlek och utformning utifrån hur nuvarande zonindelning ser ut och fungerar i praktiken för våra resenärer. Därför har förvaltningen under våren jobbat med att ta fram förutsättningar och avgränsningar för det vidare arbetet med utvärdering. Under hösten kommer vi att arbeta vidare med simulering av intäkts- och kundpåverkan av eventuella förändringar av storlek och utformning av zonerna. Utfallet av utvärderingen av nuvarande zonindelning och presenteras för kollektivtrafiknämnden våren 2024.

- **Utreda en seniorrabatt i den skånska kollektivtrafiken.**

Ett arbete pågår med att ta fram ett förslag om seniorrabatt i skånska kollektivtrafiken. Hur seniorrabatten ska struktureras ingår i utredningen.

- **Komplexa serviceresor**

I Region Skånes verksamhetsplan och budget för 2023 fick Skånetrafiken uppdraget att ersätta det så kallade Direktiv 65-uppdraget som tidigare hanterats inom förvaltningen Medicinsk service. Den 1 juli startade komplexa serviceresor, som innebär resor där kunden bor svårtillgängligt eller då kundens vikt kräver extra hjälpmedel vid förflyttning.

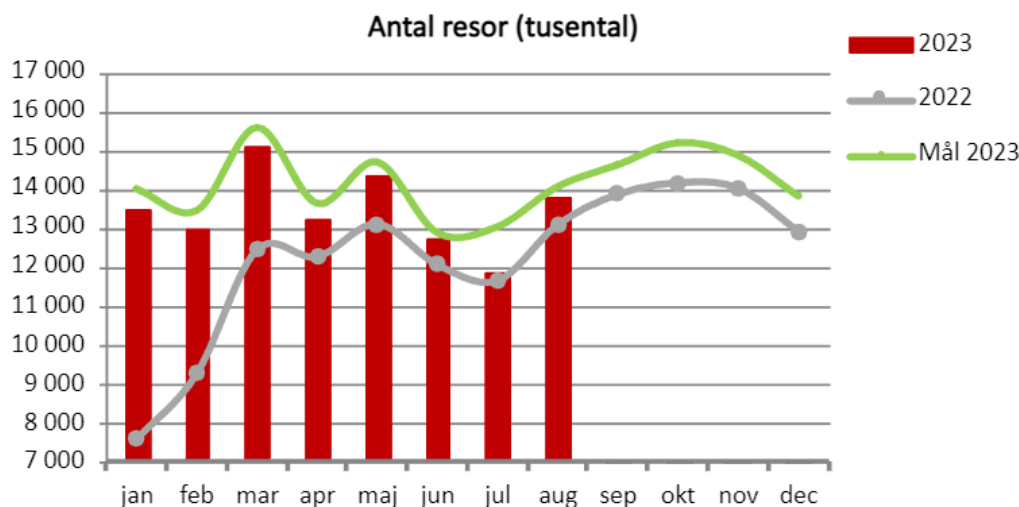
Inför start av uppdraget har det handlats upp ett specialanpassat fordon som utrustats med särskilda hjälpmedel för att klara komplexa förflyttningar. De förare som bemannar fordonet har erhållit särskild utbildning i ergonomi och förflyttningsteknik. Under perioden 3 juli till 31 augusti har 61 komplexa serviceresor utförts, det är helt enligt prognos cirka 30 resor per månad.

3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

Resandeutveckling

Antal resor januari – augusti uppgår till ca 107 624 450 och har jämfört med 2022 har ökat med 17,6 procent. Resorna för januari och februari 2022 var starkt påverkade av restriktioner

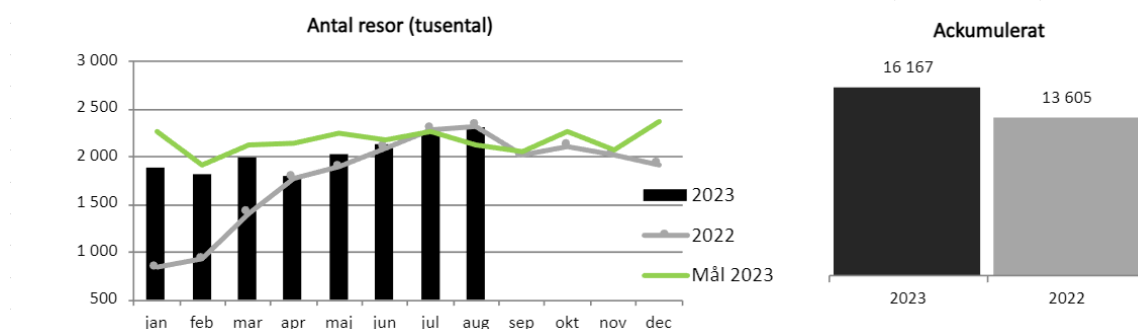
(Covid-19). Mål för året är att uppnå 170 miljoner resor, 16 procent jämfört med 2022. Antal resor januari - augusti är ca 3 789 000 under mål och vår prognos tyder på att målet ej uppnås.



Tåg

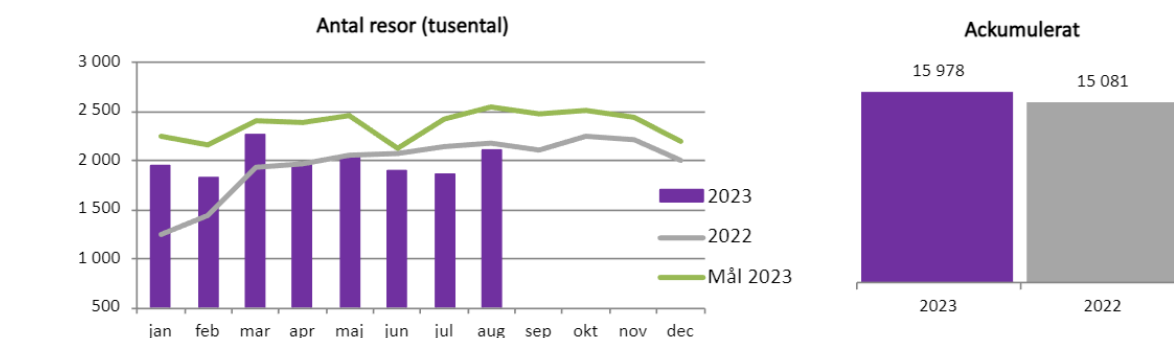
Antalet resor med Skånetrafikens tåg under perioden januari – augusti har ökat med 10% procent, jämfört med samma period 2022. Vårt mål är på 55 miljoner resor år 2023. Till och med augusti 2023 har vi strax över 32 miljoner resor vilket är 4,7 miljoner (13 procent) lägre än målet för perioden.

Antal resor - Öresundståg



Resandet med Öresundståg går bra, framförallt är det resandet över bron som visar positiva siffror och fin utveckling.

Antal resor - Pågatågen

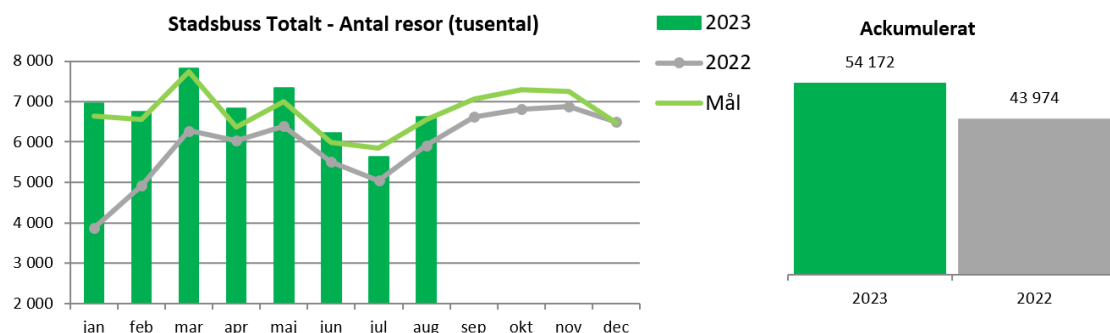


Pågatågen har inte den utveckling vi önskat, även om vi under 2023 för närvarande levererar fler resor än 2022. Till del beror det på att vi de två första månaderna 2022 fortfarande var drabbade av spåren av pandemin.

Buss

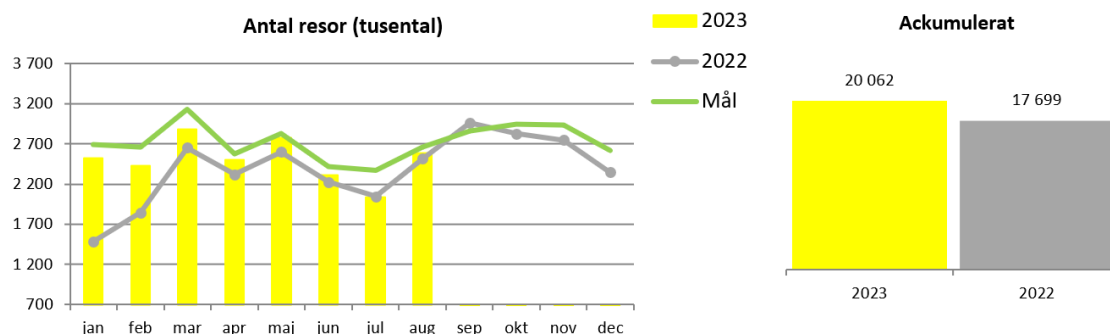
För Busstrafiken januari – augusti 2023 har resorna ökat med 20 procent jämfört med 2022. Stadsbuss har ökat 23 procent och Regionbuss har ökat 13 procent. Prognosen för året visar att det totala målet på 113 500 000 resor kommer att nås.

Antal resor - Stadsbuss Totalt



Stadstrafiken överträffar resandemålet och har övergripande en mycket god återhämtning. För resandet i Malmö stad och Lund stad har vi även fördelen att i stor utsträckning kunna redovisa samtliga påstigande resenärer utifrån automatisk passagerarräkning.

Antal resor - Regionbuss

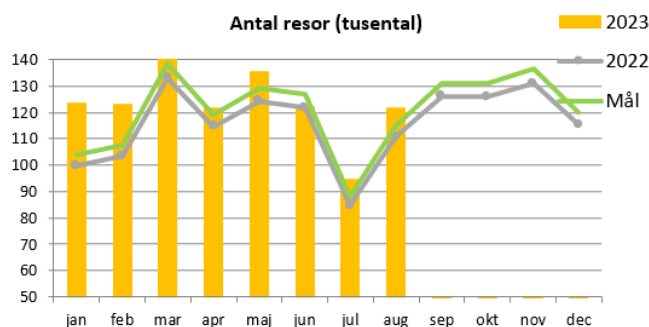


Resandeåterhämtningen har varit något svagare i Regiontrafiken än målsättningen. Regiontrafiken till och från Malmö stad har tappat en del resande, vilken kan delvis bero på att vissa linjer inte längre angör vissa större hållplatser som annars täcks av annan trafik, såsom Malmö Central och Värnhem.

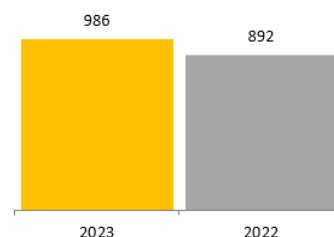
Serviceresor

Antalet Serviceresor under januari-augusti 2023 har ökat cirka 11 procent jämfört med 2022. Antalet resor för januari-augusti 2023 ligger över målet med cirka 173 000 resor.

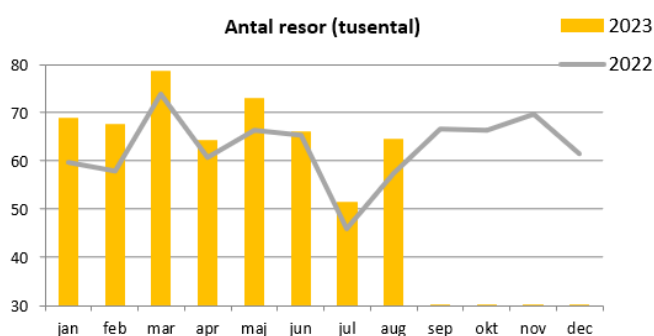
Antal resor - Serviceresor Totalt



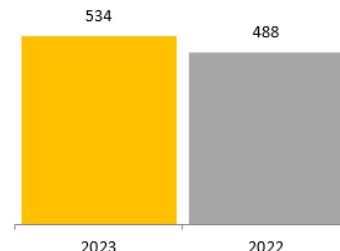
Ackumulerat Mål



Antal resor - Sjukresor



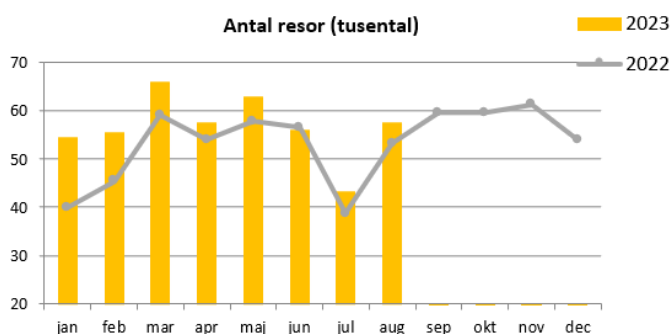
Ackumulerat



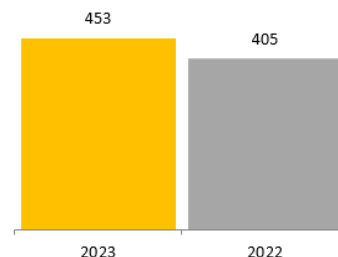
Sjukresor fortsätter ha en stor efterfrågan och förväntas fortsätta öka. Antalet Sjukresor har ökat med cirka 10 procent jämfört med januari-augusti 2022. Antalet Färdtjänstresor förväntas fortsätta öka något och har ökat cirka 13 procent jämfört med januari-augusti 2022.

Resandeökningen på sjukresor har koppling till vårdgarantin och vården aviserar fortsatt ökat behov av resor vilket innebär att även resandet utanför Skåne kommer fortsätta öka.

Antal resor - Färdtjänst



Ackumulerat



Färdtjänstresorna är tillbaka på samma nivå som före pandemin men bland färdtjänstresenärer som är äldre än 65 år är det en relativt stor andel som ännu inte har kommit tillbaka.

- **Den allmänna kollektivtrafiken är fossilfri. Arbetet fortsätter för att även den särskilda kollektivtrafiken ska bli fossilfri.**

Kollektivtrafiken har som all trafik en påverkan på klimatet genom utsläpp av växthusgaser som bidrar till klimatförändringar och global uppvärmning.

I Skånetrafikens Hållbarhetsprogram finns följande klimatmål*:

Allmän kollektivtrafik (tåg-, buss- och spårvagnstrafik inklusive Öresundstågstrafiken):

- CO₂-utsläppen (g/pkm)** från tågdriften ska ha minskat med minst 4 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.
- CO₂-utsläppen (g/pkm) från driften av stadsbusstrafiken ska ha minskat med minst 50 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.
- CO₂-utsläppen (g/pkm) från driften av regionbusstrafiken ska ha minskat med minst 50 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.

Särskild kollektivtrafik (färdtjänstresor och sjukresor):

- CO₂-utsläppen (g/pkm) från driften av serviceresor ska ha minskat med minst 30 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.

*Observera att klimatmålen spänner över bränsleanvändningen i driftsfasen. Klimatavtrycket från fordonstillverkningen är inte inräknat.

** Trafikens energianvändning och klimatprestanda mäts i kilowattimmar respektive gram koldioxid per personkilometer, dvs. bränsleförbrukningen och utsläpp som genereras genom användning av bränsle/energi sätts i relation till kilometer transporterad kund på fordonet. Detta för att visa trafikens verkliga energi- och klimatpåverkan.

Vår allmänna kollektivtrafik minskade sina koldioxidutsläpp per personkilometer 2022 till 7g/pkm, jämfört med 2021, då den låg på 12g/pkm, och i linje med utsläppsnivåer från 2019, innan coronapandemin. En förklaring är att Skånetrafiken har investerat i flera hållbara energislag i sina färdmedel, bland annat har fler elbussar upphandlats under året, en ökning motsvarande 9 procentenheter. En annan förklaring är att fler reste under 2022 jämfört med 2021. Det i sig – att fler reser med oss, innebär en större klimatnytta. När våra kunder reser med oss istället för med bil minskar de årliga koldioxidutsläppen med cirka 400 000 ton.* Varje kollektiv resa med vår trafik minskar koldioxidbelastningen på miljön med cirka 93 procent jämfört med bilåkning.

*Enligt en konsultrapport (Calluna 2020: Skånetrafikens klimatnytta, en modell för beräkning av kollektivtrafikens positiva klimatpåverkan) sparade Skånetrafikens resor under 2019 cirka 400 000 ton koldioxid jämfört med om resorna hade genomförts med bil.

Särskild kollektivtrafik innefattar färdtjänst och sjukresor. Under 2022 uppnådde Skånetrafikens serviceresor redan det satta klimatmålet till 2025 om att koldioxidutsläppen (g/pkm) från driften av serviceresor ska ha minskat med minst 30 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer. Skånetrafiken har under 2022 antagit ett utredningsmål för att höja ambitionen och sänka klimatavtrycket från serviceresors verksamhet ytterligare. För att kunna sätta ett eller flera nya klimatmål för serviceresor ska Skånetrafiken, fram till senast den 31 december 2023, ha utrett vilka faktorer som påverkar serviceresors klimatavtryck och potentialen för att minska klimatavtrycket. 2021 blev också Skånetrafikens serviceresor första särskilda kollektivtrafiken att omfattas av Naturskyddsföreningens licensmärkning Bra Miljöval. Licensen har förnyats året.

Serviceresornas klimatavtryck har minskat de senaste åren, 2019 låg koldioxidutsläppen på 113 g CO₂/pkm. Främst tack vare klimatkompensering av koldioxidutsläpp från drift av specialfordon och en ökad användning av biogas minskade resornas klimatavtryck till 26 g CO₂/pkm 2020 och 27 g CO₂/pkm 2021. För att ytterligare minskar serviceresornas klimatavtryck behöver det ganska höga antalet tomma kilometer, alltså kilometer som körs utan kund i bilen, minska. Idag ligger antalet tomma kilometer på drygt 40% av antalet körda kilometer. Skånetrafiken har, för att undvika onödiga utsläpp, i kravställningen för ett nytt omloppsplaneringssystem prissatt resornas klimatutsläpp på ett bättre sätt. Upphandlingen av omloppsplaneringssystemet är dock försenad.

Skånetrafikens serviceresor körs främst med förnybart främst genom biogas, några enstaka personbilar körs på förnybar el. Utbyggnadstakten av laddinfrastrukturen i Skåne sätter stopp för en mer omfattande eldrift av serviceresor. De resor som körs med specialfordon med låggolv körs drivs med reduktionspliktig diesel då det inte finns mer miljöanpassade alternativ på marknaden. Då drift på biodiesel utan palmolja eller palmoljerester inte kan säkerställas körs dessa resor med reduktionspliktig diesel som tankas vid publika tankställen.

Klimatutsläppen från resorna klimatkompenseras av trafikföretagen i CDM projekt märkt med Gold Standard.

För mer information om Skånetrafikens hållbarhetsarbete [Skånetrafikens hållbarhetsredovisning](#).

4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet

Region Skånes attraktivitet som arbetsgivare har avgörande betydelse för att möta behovet av kompetens idag och framöver. Att vara en attraktiv arbetsgivare med en professionell verksamhet innebär att ständigt arbeta för att skapa en attraktiv arbetsplats, stödja medarbetarutveckling och använda kompetensen rätt.

Hållbar och långsiktig kompetensförsörjning

Kompetensförsörjningen är en av Region Skånes stora utmaningar. En genomtänkt strategisk kompetensförsörjning är en förutsättning för att klara framtidens uppdrag. Bedömningen är att dagens och framtidens utbildningsvolymerna inte kommer räcka till för att säkerställa tillgången på rätt kompetens. Förändringar behövs av såväl arbetssätt som kompetensstruktur för att möta kompetensförsörjningsutmaningen.

➤ **Bemanning av verksamheten**

De bemanningsbekymmer som återfinns inom Skånetrafiken kan delas upp i två olika perspektiv. Skånetrafiken har sedan länge haft bekymmer med att rekrytera seniora specialister och strateger. Skånetrafikens utvecklingstakt har varit och är stark och snabb, vilket har gjort att kravlistan över vad vi önskar för att möta de behov vi ser i verksamheten ökar. Detta har lett till svårighet att rekrytera dessa roller.

Åtgärder: Översyn av Skånetrafikens verksamhetsarkitektur och processkuld förväntas mitigera behovet av seniora strateger och specialister inom vissa verksamheter. Skånetrafiken behöver öka och förtydliga tvärfunktionella samarbeten men vi behöver även skapa tvärfunktionella karriärmöjligheter. Där karriärvägen leder dels från junioritet till senioritet och där det tvärfunktionella perspektivet alltid finns med. Arbetet med översyn av verksamhetsarkitekturen har inletts.

Det andra bekymret består av att vissa personalkategorier inom Skånetrafikens beställningsmottagning och kundtjänst har svårt att bemanna med rätt kompetens och sedan behålla den kompetensen. Detta beror dels på arbetets natur, det är specifika arbetsuppgifter som till viss del kan beskrivas som enformiga. Arbetstempot kan i perioder vara högt, vilket även det kräver sitt av medarbetarna.

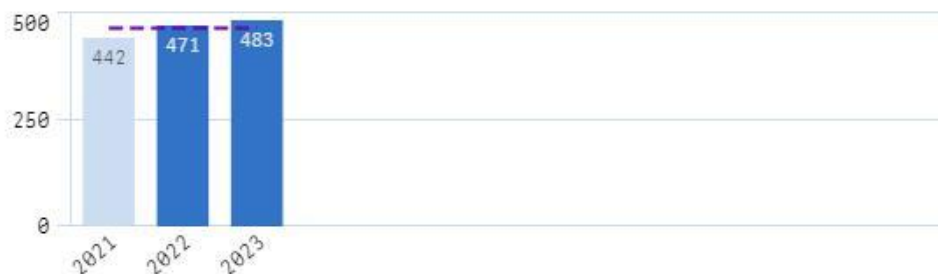
Åtgärder: Marknadsföra arbetet på ett realistiskt sätt och beredda rekryteringsfältet. Till exempel har enhetschef inom beställningsmottagningen börjat rekrytera kandidater som tidigare sorterats bort som överkvalificerade på grund av att de har akademisk utbildning och arbetslivserfarenhet därefter. Verksamhetspoolen som ska ha som uppdrag att dels bemanna

korttidsfrånvaro men också vara ingången i verksamheten där man blir tvärfunktionellt introducerad och utbildad för att sen kunna bemanna samtliga enheter inom verksamheten. Sätta upp tydliga beskrivningar om mål för de olika rollerna inom verksamheten och på så sätt också tydliggöra karriärvägar. Det arbete som har kommit längst är att bredda rekrytering, vilket har gett god effekt. Verksamhetspoolen startades under 2022 och har kommit en bit på vägen men är fortfarande under utveckling. En lärdom från arbetet med verksamhetspoolen är att det är mycket viktigt att förväntningarna för vad denna typ av verksamhet ska leverera är tydliggjorda från början.

➤ Utvecklingen av anställningsvolym - månadsavlönade

Personalvolymen inom Skånetrafiken ökar. De största förändringarna går att hitta inom verksamhetsområdet Serviceresor, där uppstart av verksamhetspoolen år 2022 märks tydligt mellan år 2021 och 2022. Ökningen mellan 2022 till 2023 är mer utspridd och där står verksamhetsområdet Kundservice och trafikinformation för den största ökningen. Det går att förklara med att vid årsskiftet 2022/2023 skulle Skånetrafiken ta över ansvaret för trafiken över bron till den danska sidan. Skånetrafiken behövde därför bemanna upp med trafikinformatorer. Efterhand har behovet visat sig vara mindre än beräknat men istället för att varsla medarbetare bestämde sig verksamheten för att ta hand om överbemanningen själv. Detta genom att vid vakanser flytta om personal istället för att rekrytera.

Över tid



➤ Utveckling av personalrörlighet

Skånetrafiken har en hög personalomsättning och har haft det under en längre tid. Under 2021 minskade personalomsättningen vilket troligtvis var en effekt av pandemin så under 2022 tog personalomsättningen tar fart igen. Det är affärsområde Serviceresor och avdelningen för Kundservice och trafikinformation som har störst personalrörlighet. Detta beror dels på att det är svårt att hitta medarbetare som har rätt kompetens och egenskaper. Men det beror även på att det är svårt att behålla medarbetare. Vi är inte ensamma om detta då det är vanligt med hög personalomsättning inom verksamheter som är uppbyggda och fungerar som "callcenter". Istället för att arbeta mot detta faktum ska vi arbeta med det, genom att rekrytera realistiskt och breddat, se arbetet som en möjlighet att få lära och inspirera medarbetare att gå vidare i karriären. Det händer att Skånetrafiken får tillbaka medarbetare som har studerat och därefter antar andra roller i vår verksamhet. Ett ambitiöst mål är att medarbetare går vidare till studier

och sedan återvänder till Region Skåne i andra roller och där Skånetrafikens beställningsmottagning och kundtjänst varit en inspiration till att arbeta inom regionen.

Det finns ibland en tendens att vid rekrytering lyfta fram det som låter mest lockande i ett arbete och därmed blir det inte helt tydligt vad arbetet innebär. När medarbetaren sedan börjar arbeta hos oss möter hen en annan verklighet, där det spännande och lockande uppdraget bara är en liten del i det arbete hen faktiskt ska utföra. Detta gör att det skapar ett missnöje och en osäkerhet hos medarbetare och det i sin tur kan leda till att medarbetaren väljer att gå vidare. Åtgärder för att komma åt detta bekymmer är att vara mer noggranna i behovsanalysen inför rekrytering och redan där konkretisera hela uppdraget och dess arbetsinnehåll. För att behovsanalysen ska kunna konkretiseras behöver verksamhetens mål och uppdrag vara tydliga något som förvaltningsledningen och verksamhetsområdenas/affärsområdenas ledningsgrupper ständigt arbetar med.

Tabell över personalrörligheten på Skånetrafiken jämförelse över tid mellan år med juli månad som uttagsmånad.

År	I procent	Antal
2023	5,9%	31
2022	8,8%	46
2021	4,9%	23

Attraktiv arbetsplats

➤ Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för januari till juli 2023 är 5,1 procent och för 2022 var den 4,8 procent. Det går att konstatera vid analys att det är andelen långtidssjukskrivna som har ökat. Detta indikerar att det är mycket viktigt att arbeta med tidiga insatser. En satsning som Skånetrafiken har gjort är att utöka andelen HR-partners med en resurs för att därmed utöka det verksamhetsnära stödet. Den viktigaste tidiga insatsen är att varje verksamhet får hjälp med att analysera sin sjukfrånvaro och därefter göra olika åtgärdsplaner beroende på hur det ser ut inom verksamheten. Effekten av detta ser vi troligtvis tidigast 2024.

Det är också viktigt att skapa delaktighet kring arbetsmiljön och i förlängningen sjukfrånvaron. Uttrycket “vi är varandras arbetsmiljö” är sant och något vi alltid behöver arbeta med. När vi pratar arbetsmiljö fokuseras ofta de fysiska aspekterna och vi glömmar bort den psykosociala arbetsmiljön. För att motverka detta och främja att vi pratar om hela arbetsmiljön har Skånetrafiken förutom APT även inom de flesta verksamheter något som kallas “Arbetsmiljöråd”. Tanken med dessa är att det ska bli ett naturligt forum för

medarbetare att diskutera sin arbetsmiljö tillsammans med chef och där diskussionerna är mer fria än på ett APT.

Följande KPI:er har analyserats var för sig och tillsammans för att skapa en bild av Skånetrafiken som arbetsplats.



Vid en snabb titt på chefstätheten på Skånetrafiken ser den mycket god ut, men man får inte glömma att den är ett genomsnitt. Vi har chefer på Skånetrafiken som enbart har en handfull medarbetare men där chefsuppdraget även innehåller ett specialistuppdrag. Å andra sidan har vi även chefer med mellan 20 till 30 medarbetare i sina enheter. Det kan vara så att vi ibland blandar ihop chefsuppdrag men vad som kanske egentligen borde vara ett specialist/strategisk uppdrag. Det har även historiskt varit så att för att våra ledande strateger/specialister ska kunna få mandat i förhållande till trafikföretag och andra aktörer har chefstiteln varit nödvändig. Framöver kommer det troligtvis vara så att chefstiteln kommer vara nödvändig i sammanhang med trepartssamverkan. Det finns ett regionalt uppdrag som handlar om att utreda om Region Skåne som organisation har behov av chefsroller med annat innehåll än den traditionellt trebenta chefsrollen (chefer med verksamhet-, ekonomi- och personalansvar). Organisatoriskt finns det en större fara i att vi nöjer oss med att titta på det övergripande snittet för antal medarbetare per chef och glömmar de enheter där vi faktiskt borde hålla noggrann uppsyn över antalet medarbetare.

Personalsäkerheten är som tidigare nämnts hög och den är som högst i de verksamheter som bedriver ett "callcenter" likande arbete. Som nämnt ovan är detta något vi måste börja arbeta med inte emot det och istället fokusera på tydliga roller och synliggöra karriärvägar inom Skånetrafiken och Region Skåne.

Det blir lite missvisande att analysera sammanlagd frånvaro under huvudsemesterperioden då den naturligt ska vara hög på grund av semesteruttag. Men trots detta är det intressant att analysera siffrorna närmare. I juli 2023 är vi 497 månadsanställda, semesteruttaget utgör 36,4% av den sammanlagda frånvaron, föräldraledighet 5,6% och sjukfrånvaro 5,1 %. I juli 2022 var vi 472 månadsanställda, semesteruttaget utgjorde 39,6% av den sammanlagda frånvaron, föräldraledighet 6,2% och sjukfrånvaro 4,5%. Övrig frånvaro är mycket liten och inte relevant att redovisa. En stor fråga är hur semesteruttaget kan vara mindre 2023 trots att vi är fler samt att sjukfrånvaron också är högre. Det går att konstatera att semesteruttaget minskar samtidigt som sjukfrånvaron ökar. Detta i sig kan vara ett symptom på en stressad organisation. Organisationen och dess medarbetare märker av det mer ansträngda läget inom Region Skåne och det påverkar medarbetarnas vardag. Att förvaltingsledningen har antagit

ett mer återhållsamt förhållningssätt där konsolidering är det centrala sättet att arbeta på påverkar även det organisationen och dess medarbetare. Konsolideringen betyder för oss att vi samlar ihop oss, tittar på kärnuppdraget och säkerställer att vi gör de saker som ligger i kärnuppdraget och slutar göra det som inte ligger i kärnuppdraget. Konsolideringen har redan börjat kännas i kulturen och det kan nog till en början upplevas som ovant för medarbetarna på Skånetrafiken. Det blir därför viktigt för oss att försöka fånga upp intrycken och känslorna som finns i organisationen. Under hösten kommer vi att genomföra den årliga systematiska arbetsmiljöenkäten, medarbetarundersökning samt både fysiska- och psykosociala arbetsmiljöronder. En praktisk åtgärd Skånetrafiken behöver ta till följd av hur frånvaron ser ut för juli 2023 är att skapa en bild av hur semesteruttaget ser ut jämfört med antalet sparade semesterdagar.

Stöd och medarbetarutveckling

Lärande och kompetensutveckling är idag en självklarhet genom hela yrkeslivet. En attraktiv arbetsgivare både förväntas och behöver skapa utrymme till lärande i vardagen. Region Skåne ska ge förutsättningar för medarbetare att utvecklas i takt med ett ständigt föränderligt arbetsliv.

Följande KPI:er har analyserats för att skapa en bild av stöd och medarbetarutveckling på Skånetrafiken.



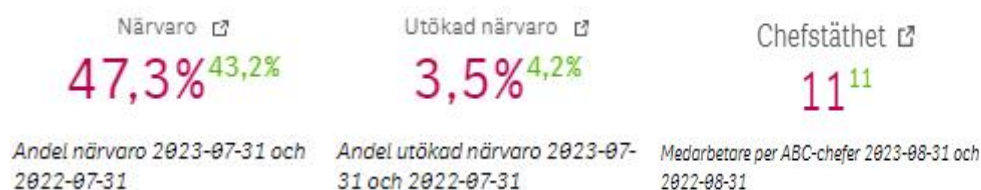
Det går att konstatera att det finns en diskrepans mellan återhämtning och närvaro. Den tolkar vi, som tidigare nämnts, som ett tecken på en mer stressad organisation. Vi hoppas kunna fånga orsaker och möjliga åtgärder i höstens många olika arbetsmiljömätningar. Skånetrafiken har höga ambitioner som en del av vårt arbetsgivarlöfte där vi har identifierat att personlig utveckling är en centralpunkt för att både attrahera och behålla befintliga medarbetare. Detta vill vi göra genom att tydliggöra karriärvägar (kan vara olika för olika funktioner), se till att varje medarbetare vet vilka möjligheter som finns till kompetensutveckling. Sist men inte minst så är vår förhoppning att genom att vara "prao" i andra verksamheter kunna inspirera till att vilja utvecklas inom organisationen.

Använd kompetensen rätt

Skånetrafiken behöver tydliggöra vikten av att arbeta över enhets/avdelningarna och affärsområdesgränser. Samtidigt som samarbetet mellan de olika enheterna/avdelningarna och affärsområdena behöver utökas och förbättras behöver också förutsättningarna för detta

konkretiseras. Detta för att undvika ökad stress och arbetsbelastning hos enskilda medarbetare men också för att undvika kompetenstapp inom den egna enheten/avdelning eller affärsområde när en medarbetare ingår i tvärfunktionella samarbete eller projekt. Detta tillsammans med arbetet med konsolidering gör förhoppningsvis att Skånetrafiken landar rätt gällande vårt uppdrag och hur vi då på bästa sätt använder våra kompetenser.

Följande KPI:er har analyserats i syfte att se vilka slutsatser vi kan dra i förhållande till använd kompetensen rätt.



Det är positivt att se att trots att närvaron har ökat, så har inte den utökade närvaron i form av mertid eller övertid ökat. Däremot har många medarbetare inom Skånetrafiken bortskriven övertid, så det är ju troligtvis så att “övertidstimmarna” hittar vi bland dessa medarbetare. Vi anser att vårt arbete med att konkretisera vårt uppdrag(konsolidering), synliggöra och tydliggöra både förväntningar och förutsättningar för tvärfunktionellt samarbete samt satsningar på vårt arbetsgivarvarumärke och därigenom vår kompetensförsörjning kommer att göra skillnad i vår organisation och främja att vi använder kompetensen rätt.

5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

Resultatmål och prognos

Ett oroligt världsläge med ökande inflation och lågkonjunktur utgör upptakten till och inledning på år 2023. Under årets första åtta månader har kostnaderna för drivmedel varit höga, drivmotorström till tågen, en dom från EU-domstolen avseende biogas till bussarna och förlängningsavtalet för transporter hos serviceresor ökar kostnaderna jämfört med tidigare år. Kostnaderna drift och underhåll av Öresundstågen kopplade till open books-avtalen är även de dyrare än tidigare år.

De tidigare "normala" resandemönstren har ändrats efter pandemin och i samband med lågkonjunkturen, och det är svårt att förutsäga hur resandet framöver kommer att se ut.

➤ Resultat

Skånetrafikens resultat efter augusti är 142 miljoner kronor högre än budget och målet om en ekonomi i balans uppfylls därmed.

RR	Ack utfall	Ack Budget	Diff	Diff %	Utfall fg år	Diff (fg år)	Diff % (fg år)
3000 Kontant	-1 361 303	-866 328	-494 975	57%	-735 636	-625 666	85%
3100 Reskassa	17	-10 000	10 017	-100%	-9 229	9 245	-100%
Summa Kontant/Reskassa	-1 361 286	-876 328	-484 958	55%	-744 865	-616 421	83%
3110 Periodkort	-769 030	-784 250	15 220	-2%	-609 787	-159 244	26%
3120 Skolkort	-172 858	-165 475	-7 383	4%	-153 657	-19 200	12%
3130 Övriga biljettintäkter	-207 510	-236 686	29 176	-12%	-219 138	11 628	-5%
Summa Period/Skolkort/Övr biljettint	-1 149 398	-1 186 411	37 013	-3%	-982 581	-166 817	17%
3200 Serviceresor	-56 721	-51 817	-4 905	9%	-167 215	110 494	-66%
3210 Övriga intäkter	-280 186	-274 308	-5 878	2%	-149 557	-130 628	87%
Summa Övriga intäkter	-336 907	-326 125	-10 782	3%	-316 773	-20 134	6%
3400 Regionalt bidrag	-2 472 400	-2 472 400	0	0%	-2 359 600	-112 800	5%
3401 Periodis inv.bidrag	-17 200	-17 049	-151	1%	-17 200	0	0%
3402 Övriga statsbidrag	-6	0	-6	#####	-942	936	-99%
Summa Bidrag	-2 489 606	-2 489 449	-157	0%	-2 377 742	-111 864	5%
Summa Intäkter	-5 337 197	-4 878 313	-458 884	9%	-4 421 961	-915 236	21%
4000 Entreprenadkostnader	3 725 148	3 317 482	407 666	12%	3 051 023	674 125	22%
4020 Serviceresor	253 666	238 585	15 081	6%	304 098	-50 432	-17%
4030 Övriga trafikknaster	122 062	125 548	-3 486	-3%	93 953	28 109	30%
Summa Trafikkostnader	4 100 876	3 681 615	419 262	11%	3 449 075	651 802	19%
5000 Övriga verksamhetskostnader	309 516	324 884	-15 368	-5%	203 480	106 036	52%
5010 Info och marknadsföring	24 047	33 855	-9 808	-29%	20 478	3 568	17%
5020 Köpta tjänster & Provision	177 214	211 557	-34 343	-16%	120 515	56 699	47%
5030 Personalkostnader	215 884	247 181	-31 297	-13%	196 779	19 105	10%
6000 Avskrivningar	281 966	292 716	-10 750	-4%	295 086	-13 121	-4%
6010 Finansnetto kostnad	32 796	33 231	-436	-1%	43 510	-10 714	-25%
Summa Övriga kostnader	1 041 422	1 143 423	-102 001	-9%	879 848	161 574	18%
Summa Kostnader	5 142 298	4 825 038	317 261	7%	4 328 923	813 376	19%
	-194 899	-53 275	-141 623	266%	-93 038	-101 860	109%

➤ Intäkter

Skånetrafikens totala intäkter ackumulerat augusti budgeterades till 4 878 miljoner kronor och utfallet är 5 337 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 96 miljoner kronor), det

vill säga 459 miljoner kronor (nio procent) högre än budget.

2023 är första året med nya avtalet om trafikering av Öresundsbron (Köpenhamnsavtalet) - vilket innebär att Skånetrafiken, till skillnad mot tidigare, redovisar även den danska delen av intäkterna och kostnaderna för trafiken över Öresundsbron. I budget 2023 finns inte någon av dessa delar med vilket gör att intäkterna och kostnaderna ser väsentligt högre ut än budget. Intäkterna kopplat till Köpenhamnsavtalet uppgår till 379 miljoner kronor, vilket gör att intäkterna exklusive Köpenhamnsavtalet är 80 miljoner kronor högre än budget.

Biljettpriserna höjdes i februari och trots att resandet inte uppnår mål för perioden är biljettintäkterna högre än budgeterat. Budgeterade biljettintäkter för perioden är 2 063 miljoner kronor och utfallet är 2 127 miljoner kronor, 64 miljoner kronor (tre procent) högre än budget. Det är framförallt biljettintäkterna över Öresundsbron som är bättre än budget. Flygplatsen Kastrup redovisar en riktigt bra flyg-sommar och en fördelaktig dansk kronkurs gentemot den svenska kronan har medfört ett stort antal danska turister i Skåne under sommaren, men även biljettintäkterna inom Skåne går bra.

Andelen resenärer utan giltiga färdbevis ligger fortsatt på en normal nivå efter pandemin. De extra biljettkontrollerna visar att det varit låg andel utan giltiga biljetter under sommaren och tittar man på året hittills ligger vi på ca 1,2 procent som inte har giltiga biljetter på våra storkontroller.

Intäkterna från serviceresor budgeterades till 52 miljoner kronor och utfallet är 57 miljoner kronor, vilket är 5 miljoner kronor (10 procent) högre än budget, främst beroende på högre fakturering för interna sjukresor (rekvisitionsresor), men även till en liten del beroende på högre intäkter från egenavgifter, då beslut om en höjning av avgifterna tagits.

Övriga intäkter budgeterades till 274 miljoner kronor och utfallet är 280 miljoner kronor vilket är 6 miljoner kronor högre än budget (varav 5 miljoner kronor beroende på Köpenhamnsavtalet) vilket betyder 1 miljoner kronor bättre än budget fördelat på flera konton exklusive Köpenhamnsavtalet.

Regionbidrag och övriga bidrag uppgår till 2 490 miljoner kronor vilket överensstämmer med budget utan större differenser.

➤ **Kostnader**

Skånetrafikens totala kostnader ackumulerat augusti budgeterades till 4 825 miljoner kronor och utfallet är 5 142 miljoner kronor (exklusive vidarefakturering på 96 miljoner kronor) det vill säga 317 miljoner kronor (7 procent) högre än budget.

Köpenhamnsavtalet redovisar totalt 379 miljoner kronor i kostnader. Dessa kostnader finns inte i budget och ska till 100% motsvaras av intäkter då avtalet ska vara kostnadsneutralt för Skånetrafiken.

Skånetrafikens kostnader exklusive Köpenhamnsavtalet är alltså 62 miljoner kronor bättre än budget.

Upphandlad trafik budgeterades till 3 556 miljoner kronor och utfallet uppgår till 3 624 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet) vilket är 68 miljoner kronor (2 procent) högre än budget. Kostnaderna högre än budget kommer främst från tåg, där open books och drivmotorström drar över budget. Vad gäller serviceresor är transportkostnaderna för sjukresor högre än budget, dels beroende på avtalen och del beroende på fler sjukresor än budgeterat. Kostnaderna baserat på index avseende busstrafiken är nu endast något högre än budget och ett sjunkande index under första halvåret 2023 gör att kostnadsökningen stannar av. Kostnaderna för både buss och tåg avseende resandeincitament är ackumulerat 27 miljoner kronor lägre än budget.

Övriga trafikkostnader budgeterades till 126 miljoner kronor och utfall är 122 miljoner kronor, vilket är 3 miljoner kronor lägre än budget (3 procent). Kostnaderna för förseningsersättning är knappt 10 miljoner kronor högre än budget, men dessa kostnader vägs upp av att kostnaderna för kontrollanter, färdbevis och kostnader för reparationer och underhåll är cirka 13 miljoner kronor lägre än budget.

Övriga verksamhetskostnader budgeterades till 817 miljoner kronor, och utfallet uppgår till 706 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet med 21 miljoner kronor), det vill säga 111 miljoner kronor (14 procent) lägre än budget, där konsult- och personalkostnader står för 34 miljoner kronor respektive 31 miljoner kronor lägre än budget, kostnader för information och marknadsföring är 10 miljoner kronor lägre än budget och resterande differens mot budget är spritt över flertalet konton.

Avskrivnings- och finansiella kostnader budgeterades till 326 miljoner kronor, och utfall är 315 miljoner kronor, vilket är 11 miljoner kronor lägre än budget - beroende på dels ett lägre utfall av investeringar 2022, investering i fordonsteknik & tjänster som skjuts framåt i tiden, samt periodiseringen av budgeten 2023.

➤ **Försäljning och andel i app**

Andel biljettköp i Skånetrafikens app ökar ständigt. Skånetrafiken satte därför ett ambitiöst mål för 2023 på 90 procent. 2022 uppnådde vi 83,6 procent. Våren 2023 fram till juni månad låg vi på 85,5 procent men sommarens försäljning av sommarbiljetten och en större andel sällanresenärer har gjort att vi per juli månad låg på 84,4 procent. Ackumulerat värde per augusti 2023 ligger på 84,8 procent.

➤ **Prognos och åtgärder för en ekonomi i balans**

Skånetrafikens prognos för helår 2023 är ett resultat enligt budget, det vill säga en ekonomi i balans. Prognosen efter maj var ett resultat sämre än budget med 75 Mkr.

Prognosen för intäkterna har sedan dess förbättrats med 10 Mkr, då biljettintäkterna gått ytterligare lite bättre än förväntat, egenavgifterna för sjukresor har höjts och medför en mindre intäktsökning och intäkterna från tillköp av busstrafik blev högre än budgeterat för första halvåret 2023.

Prognosförändringen på kostnadssidan uppgår till 65 miljoner kronor i lägre kostnader och består främst av att den indexökning som påverkat trafikpriserna negativt nu mattats av och börjat vända nedåt, de budgeterade kostnaderna för resandeincitament har inte fallit ut och prognosen är lagd utifrån att de inte heller kommer att göra det, vilket sänker kostnaderna för året.

Användandet av konsulter har börjat ses över och den nya prognosen visar att utfallet på kostnaderna kommer att bli lägre än budgeterat. Generell återhållsamhet vad gäller kostnader tillämpas och en kampanj för att öka resandet är igång och sträcker sig fram till siste december 2023.

- **Nyckeltal - Kollektivtrafiken ska fortsätta utvecklas på ett effektivt sätt genom att självfinansieringsgraden bibehålls eller ökar.**

Självfinansieringsgraden ackumulerat augusti 2023 uppgår till 51,8 procent då det årliga regionbidraget samt intäkter och kostnader från Köpenhamnsavtalet räknats bort.

För samma period 2022 låg självfinansieringsgraden på 47,2 procent.

Självfinansieringsgraden i budget 2023 för helår är 49,7 procent.

Den högre självfinansieringsgraden till och med augusti beror på att biljettintäkterna är högre än budget.

Investeringar

Uppföljning av trafikinvesteringar

Upprustning av Öresundstågen - Skånetrafiken har 44 + 1 tågset som ska renoveras. Fram till den siste augusti 2023 har totalt 44 tågset renoverats och satts i trafik. Total investeringsbudget är 51 miljoner kronor och fram till den 31 augusti 2023 har 48,6 miljoner kronor investerats. Samtliga tågset beräknas vara renoverade senast årsskiftet 2023/2024.

ERTMS – Det nya signalsystemet ERTMS kommer att installeras på både Pågatåg och Öresundståg. Avtal med samma leverantör för installation på båda tågtyperna är tecknade och installationerna påbörjade men cirka 12 månader försenade. Den totala investeringsbudgeten är 428 miljoner kronor, och hittills har 73,2 miljoner kronor investerats.

Uppföljning av Utrustningsinvesteringar

Potten - Vad gäller investeringarna som ingår i Skånetrafikens årliga pott på 40 miljoner kronor har 11 miljoner kronor investerats under året. Den största delen av investeringarna består av infotainment.

Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare

Inför varje upphandling där en landstingskommunal angelägenhet överläts för genomförande till privat utförare, sker ett gediget arbete med att utforma kravställning och avtalsvillkor utifrån juridiska och affärsmässiga aspekter. Krav som inte går att följa upp eller som vi inte avser genomföra uppföljning på, justeras eller stryks från kravställningen. Processen för framtagning av upphandlingsdokumentation tillser att rätt krav, med rätt nivåer och rätt syften ställs på utföraren och att det finns en plan och organisation för att hantera konsekvenserna av kravställningen.

Skånetrafiken har en strukturerad organisation och ett väl utvecklat arbetssätt för att arbeta med uppföljning av avtal för privata utförare. Arbetssätt och processer kring uppföljning skiljer sig något mellan de olika affärsområdena, men med gemensam nämnare att det sker en systematisk uppföljning avseende krav, avvikelser och förbättringsåtgärder i nära samverkan med leverantörerna.

Tåg

Avtal, Kvalitetsbilaga och Samverkansmodell skiljer sig något åt mellan Öresundståg och Pågatågen.

Avtalen med trafikföretagen innehåller många krav. En del av kraven är kopplade till incitament och viten. En Kvalitetsbilaga med tillhörande kvalitetsincitament och viten för utebliven leverans styr inte bara mot leverans utan även kvalitet i leveransen.

Genom en avtalad samverkansmodell med förutbestämd struktur följs månatligen verksamheten upp. Samverkansbilagan beskriver ett antal tvärfunktionella arbetsgrupper som kontinuerligt arbetar inom specifika områden och som styrs av en ledningsgrupp. Arbetsgrupperna arbetar och genomför aktiviteter för att nå måluppfyllelse enligt kvalitetsbilagan eller som på annat sätt ska bidra till att vi når vårt mål om nöjdare och fler kunder. Arbetsgrupperna är också forum för att löpande genomföra åtgärder eller diskutera tänkbara förbättrings- och utvecklingsmöjligheter.

Avtalsuppföljning sker genom affärsledningen som träffas kontinuerligt och går igenom avtalens krav samt verksamhetens leverans, resultat och nyckeltal. I de fall affären avviker från utsatta mål beslutar affärsledningen om aktiviteter som ska styra tillbaka mot målen. På så sätt strävar vi efter att hålla en hög och jämn kvalitet samt att hela tiden utveckla vår gemensamma affär.

Kundens nöjdhet säkerställs genom kundundersökningar ett par gånger per år.

Buss

Under året har affärsområdet arbetat enligt satta rutiner och processer för uppföljning och utveckling av våra trafikavtal samt årets affärsplaner. I våra trafikavtal grundas uppföljningen på mål, nyckeltal och beskrivning av genomförda aktiviteter.

Utöver detta finns det flera incitament och viten som till exempel reglerar nivån av utförd trafik och punktlighet. Produktionsnyckeltal mål och aktiviteter analyseras i månatliga

uppföljningsmöten inom ramen för respektive trafikavtal. I det fall avvikelser konstateras i den löpande uppföljningen upprättas handlingsplaner och aktiviteter som stäms av i samband med möten med trafikföretagen. Utöver uppföljningsmöten träffas avtalsansvariga i särskilda avtalsmöten för att stämma av mer principiella frågor och övergripande aktiviteter. Dessutom sker leveransmöten varje vecka för att agera på eventuella större trender åt fel håll.

Externa kundundersökningar ombord på våra bussar genomförs, kundernas bedömning av leveransen inom olika kvalitetsområden avgör om vissa av de fastställda kvalitetsmålen i avtalen har uppnåtts och även detta genererar bonus eller avdrag för trafikföretaget.

Serviceresor

Avtalen med trafikleverantörer innehåller krav men även incitament som bonus och viten som ska styra mot hög kvalitet i leverans. Bonus är en parameter som styr mot punktlighet och viten styr beteende och kvalitet.

Utöver ekonomiska styrmedel arbetas aktivt med partnersamverkan. Verksamheten gör löpande avtalsuppföljning samt har kontinuerliga avstämningsmöten med samtliga leverantörer varje kvartal. Vid dessa möten följs verksamheten och samarbetet upp och aktuella frågeställningar diskuteras för att hitta lösningar i samråd. Vid dessa tillfällen går även avvikelser och kundärenden igenom samt genomgång av resultat och relevanta nyckeltal. Syftet är att hålla en hög och jämn kvalitet samt att hela tiden utveckla vår gemensamma affär. Vid avvikelser begärs handlingsplaner in för att åter styra mot avtalade mål. Kundens nöjdhet och trygghet följs och säkerställs genom löpande kundundersökningar.

Utöver den löpande uppföljningen genomförs dessutom hållbarhetsrevisioner varje år. Det är en kontrollfunktion men syftet är också att skapa ett lärande. Det utvecklar samarbetet men betyder också att leverantörer hela tiden utvecklar sin verksamhet. Det är ett arbetssätt som gynnar både kund, huvudman och avtalspart.