

Månadsrapport December 2019

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - KUND

SAMMANFATTNING

Resandet ackumulerat december 2019 är 2,2 %. Mål 3 %.

NKI Nöjd Kund ackumulerat december 2019 är 55 %. Mål 55 %.

NKI Enkelt att köpa biljett ackumulerat december 2019 är 75 %. Mål 80 %.

NKI Serviceresor Senaste resan ackumulerat december 2019 är 88 %. Mål 86 %.

KM-Kvalitetsmätning ombord 2019. Nöjd kund (denna resa).

Pågatåg 8,5. Öresundståg 7,6.

Stadsbuss totalt 8,2. Stadsbuss Malmö 8,1 Stadsbuss Helsingborg 8,0

Stadsbuss Lund 8,2 Stadsbuss Kristianstad 8,1. Regionbuss 8,3.

KM-Kvalitetsmätning 2019. Upplevd punktlighet.

Pågatåg 7,5. Öresundståg 7,9.

Stadsbuss totalt 7,3. Stadsbuss Malmö 7,1 Stadsbuss Helsingborg 6,9

Stadsbuss Lund 7,4 Stadsbuss Kristianstad 7,5. Regionbuss 7,4.

Punktlighet ackumulerat december 2019. Pågatågen 91 % Öresundståg 86 %

Stadsbuss 84 % Regionbuss 83 % Serviceresor 93 %.

Försäljning självbetjäning ackumulerat december 2019 är 74 %. Mål 70 %.

Föreningsersättning, besvarade inom 24 timmar ackumulerat december 2019 54 %. Mål 70 %

Handläggningstid Färdtjänst ackumulerat december 2019 är 61 % inom 30 dagar. Mål 90 %.

Antalet medarbetare i december 2019 är 430.

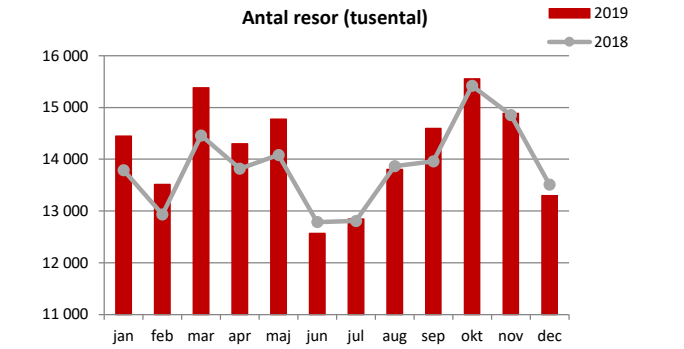
Resultatet för 2019 är 110 Mkr vilket är 110 Mkr bättre än budget.

Prognosen för 2019 var 120 mkr bättre än budget så avvikelserna mot prognos är 10 mkr.

Totala intäkter är 6 255 Mkr, rensat från vidarefakturerings, vilket är 44 Mkr bättre än budget.

Totala kostnader är 6 144 Mkr, rensat från vidarefakturerings vilket är 66 Mkr bättre än budget.

Resor						
	Ack	Utfall 2019	Diff i %	Prognos %	Mål %	Mål antal
Tåg		50 309	6,8%	3,0%	4,0%	49 010
Varav Pågatågen %		25 931	4,0%	-	-	-
Öresundståg %		23 970	10,0%	-	-	-
Varav Ötag ö bron		0	-	-	-	-
Stadsbuss		83 675	0,3%	2,2%	3,0%	85 902
Varav Malmö		45 788	4,6%	4,0%	4,0%	45 532
Helsingborg		14 154	0,8%	1,0%	0,5%	14 118
Lund		10 658	-3,3%	-2,0%	3,0%	11 347
Kristanstad		3 480	-2,2%	-1,0%	1,0%	3 594
Regionbuss		34 585	0,8%	3,0%	3,0%	35 327
Varav Anropsstyrd		19	9,7%	-	-	-
Närtrafik		15	-7,1%	-	-	-
Serviceresor		1 389	-1,0%	2,0%	-	< 1 200
Varav Färdtjänst		691	4,2%	0,0%	-	-
Sjukresor		645	-5,7%	4,0%	-	-
Totalt		169 973	2,2%	3,0%	3,0%	171 334



Antal resor 2019 jämfört med 2018 är 2,2 %. Kalendereffekt 1 vardag mer i december, jämfört helår 2019 med 2018 är det ingen kalendereffekt. Det har tillkommit engångsposter på totalt 501 858 resor, varav Stadsbuss 392 342 och Regionbuss 112 516 resor, resorna ingår ej i totalen. Antalet resor för Pågatågen i januari och februari har justerats med avdrag för påstigning av kundvårdarna, dessa resor ska ej ingå statistiken för 2019. Utfallet i årets resanderäkning visar på en resandeökning för Öresundstågen i Skåne och över bron på totalt 10 %. Analysen av räkningen visar att en förbättrad metod med ökade resurser på de stora stationerna har gett en hög resandeökning på 20-30% på dessa stationer. Resanderäkningen visar på orimliga ökningsmen samtidigt mer tillförlitliga värden, vilket tyder på att resanderäkningen för 2018 ger bristfälliga siffror. Genom analys av försäljningssiffror i Sverige och Danmark tillsammans med räkningensresultatet uppskattar vi den faktiska resandeökningen till ca 4-5%. Pågatågen har en positiv resandeutveckling, på 4 % 2019 och Öresundståg 10 %. Malmö Stadsbuss har en stark resandeutveckling även i december och landar på 4,6 % för 2019, Stadsbuss Helsingborg har en positiv resandeutveckling medan Stadsbuss Lund och Kristianstad har en negativ resandeutveckling. För Regionbuss har vi en positiv resandeutveckling i bland annat avtal Söderslätt, Malmö Lund, Lund Öster, SkåneExpressen Hörby, Kristianstad södra och Nordöst. Serviceresor totalt minskar jämfört med 2018. Vi ser en fortsatt minskning av sjukresorna, dels beroende på krav på intyg från vården men främst beroende på att antalet sjukresor som Malmö utför åt oss minskar. Färdtjänstresorna ökar dels beroende på att Svedala tillkom den 1 februari.

Färdtjänstresor Ack Utfall	Andel i allmän kollektivtrafik	Mål 2019	2018
1 212 119	43%	47%	46%

Färdtjänstresenärer som nyttjar den allmänna kollektivtrafiken minskar mot föregående år och ligger under mål. Orsaker till resultatet är att fler kommuner har seniorekort samt att handläggningen kvalitetssäkras och att rätt kunder får färdtjänsttillstånd.

NKI	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
NKI - Allmänhet	49%	50%	47%
49 % av allmänheten är nöjda med Skånetrafiken 2019, vilket är en procentenhet lägre än årsmålet men en förbättring jämfört med 2018.			

NKI -Nöjd kund	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	55%	55%	53%
55 % av Skånetrafikens kunder är nöjda 2019 vilket är en förbättring med två procentenheter jämfört med 2018. Punktighet, d.v.s. att kunna lita på att komma fram i tid, är den fråga som är viktigast för kunderna, följt av att det ska vara enkelt och tryggt.			

NKI -Köpa biljett	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	75%	80%	76%
De senaste åren upplever skåningen att det har blivit enklare att köpa biljett. I december bytte Skånetrafiken betalsystem vilket innebar att Jojkortet togs bort och ersattes av andra betalsätt. Övergången till det nya betalsystemet har skett successivt under året.			

NKI Kund - Komma fram i tid	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	34%	34%	31%
Upplevd punktighet, d.v.s. att lita på att komma fram i tid, är det som Skånetrafikens kunder tycker är det viktigaste för den totala reseupplevelsen. Kunder har ett lågt förtroende för att komma fram i tid, dock är den upplevda punktligheten bättre 2019 jämfört med 2018.			

NKI Allm - Komma fram i tid	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	32%	32%	30%
Allmänheten har ett lågt förtroende för att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Den upplevda punktligheten är dock bättre 2019 jämfört med 2018.			

NKI Kund - Trygghet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	68%	70%	67%
Den upplevda tryggheten hos Skånetrafikens kunder är relativt hög jämfört med övriga frågor. 2019 års resultat landar på 68 % vilket är två procentenheter lägre än årsmålet. Tryggheten är en viktig fråga för våra kunder och påverkar den övergripande kundnöjdheten i hög grad.			

NKI Allmänhet - Trygghet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	62%	65%	61%
Allmänhetens trygghet för 2009 är 62 %, d.v.s. tre procentenheter från årsmålet.			

NKI Kund - Prisvärdhet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	44%	45%	42%
Prisvärdhet är det upplevda värdet du får för dina pengar. Kundnöjdheten i frågan har förbättrats jämfört med 2018 men fortfarande är mindre än hälften av Skånetrafikens kunder nöjda 2019.			

NKI Allmänhet - Prisvärdhet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	40%	43%	38%
Allmänheten ger ett lågt betyg på frågan om det är prisvärt att resa med Skånetrafiken, dock sker en förbättring i betyget 2019 jämfört med 2018.			

Månadsrapport December 2019

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - KUND

NKI - Serviceresor			
NKI - Senaste resa	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	88%	86%	84%
Kundnöjdheten för Serviceresor senaste resan är 88 %. Vi ligger över utsatt mål och jobbar vidare med att förbättra NKI. Vi ser att det ger resultat.			

NKI - Serviceresor			
NKI - Punktlighet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	92%	92%	91%
Den kundupplevda punktligheten är 92 % i december och är nästan i harmoni med den av bolagen inrapporterade punktligheten. Intensivt arbete med kvalitet, avtal och uppföljning ger resultat.			

KM - Nöjd Kund (denna resa)				
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018	
Tåg	0,0		0,0	
Öresundståg	7,6	7,7	0,0	
Pågatågen	8,5	8,2	8,2	
Stadsbuss	8,2	8,3	8,1	
Malmö	8,1		7,9	
Helsingborg	8,0		7,9	
Lund	8,2		8,1	
Kristanstad	8,1		8,1	
Regionbuss	8,3	8,4	8,3	

Kvalitetsmätning ombord är en kundundersökning som görs ombord på stads- och regionbussar och Pågatågen under ca 10 veckor två gånger per år (vår och höst). Mätningen på Öresundstågen ansvarar Öresundståg AB för. På Pågatågen ställs det frågor kring områdena punktlighet, information, tågvärddar, fordon samt ersättningstrafik. Inom samtliga områden ses en förbättring 2019 jämfört med 2018, där den största förbättringen ses inom punktlighet. Under året har satsningar gjorts för att förbättra punktligheten för Pågatågen, bl.a. stängs dörrarna 30 sekunder innan avgång. På stads- och regionbussarna ställs frågor om punktlighet, information, uppträdande, framförande av bussen samt fordonets skick. För stadsbussarna ses en förbättring inom flera områden 2019 jämfört med 2018 och den största förbättringen har skett inom områdena punktlighet och fordonets skick. Även för regionbuss har den största förbättringen skett inom punktlighet och fordonets skick.

Trafikinformation i stort läge			
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
	0,0		0,0
Framtagning av mätmetod pågår.			

Marknadsandelar			
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Gentemot bilen	32%	30%	30%
Marknadsandelen för 2019 är 32 %, en förbättring med två procentenheter jämfört med 2018.			

NKI - Serviceresor			
NKI - Trygghet	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	76%	77%	72%
Kundernas upplevda trygghet ligger ackumulerat på 76%, en ökning med 4% mot 2018. Något som vi vill utveckla vidare.			

NKI - Serviceresor			
NKI Handläggning Färdtjänst	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
Totalt	76%	84%	79%
Resultatet avser jan - mars. Ny mätning görs från och med juli (resultat ej klart).			

KM - Upplevd Punktlighet				
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018	
Tåg	0,0		0,0	
Öresundståg	7,9	7,5	0,0	
Pågatågen	7,5	7,0	7,0	
Stadsbuss	7,3	7,6	7,0	
Malmö	7,1		6,6	
Helsingborg	6,9		6,7	
Lund	7,4		7,2	
Kristanstad	7,5		7,2	
Regionbuss	7,4	7,7	7,2	

Punktlighet är viktig för våra kunder och har en stark påverkan på den totala upplevelsen av resan. Punktligheten har förbättrats betydligt på Pågatågen under 2019 jämfört med 2018. Diverse satsningar har gjorts under året för att påverka punktligheten, bl.a. att dörrarna stängs 30 sekunder innan avgång. Även på på stads- och regionbussar ses en förbättring av punktligheten 2019 jämfört med 2018.

Skånetrafikens Kundservice			
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
	90%	88%	88%
När det gäller betyget kunderna ger oss för "Service och Bemötande" har siffrorna stadigt ökat under året. Under sista kvartalet får vi högsta siffran hittills vilket ger indikationer om att kunderna verkligen uppskattat ansträngningarna som gjorts av medarbetare på kundcenter och kundtjänst.			

Varumärke			
	Ack Utfall 2019	Mål 2019	2018
	24%	32%	23%
Varumärket mäts kvartalsvis. Snittvärdet för Q4 2019 och för 2019 i sin helhet är 24 %, vilket är en procentenhet högre än snittvärdet för både Q3 2019 och 2018 totalt. Attributen Enkelt och Praktiskt har förstärkts något liksom Hållbara resor. Det upplevda Prisvärdet stärktes mellan september och oktober för att sedan markant vika nedåt i december. För de profilerande attributen går det inte att uttyda några tydliga tendenser till försvagning eller till förstärkning över perioden. Ger en känsla av gemenskap ligger dock på en låg nivå i december. Rekommendationsbenägenheten för kollektivtrafiken har sjunkit och ligger på 77 % för Q4 jämfört med 82 % för Q3, men har för helåret ökat till 80 % jämfört med 76 % 2018.			

Månadsrapport December 2019

Skånetrafiken

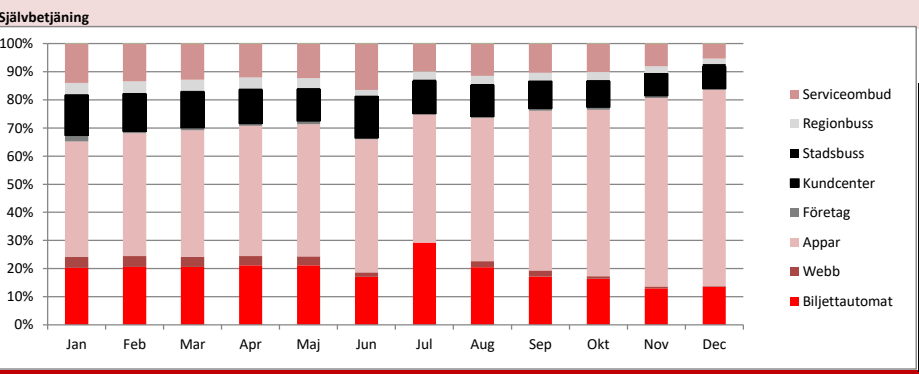
PERSPEKTIV - VERKSAMHET & MEDARBETARE

Utförandegrad			
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018
Tåg	-	-	-
Öresundståg	97,00%	94,33%	96,00%
Pågatågen	98,00%	95,67%	95,75%
Stadsbuss	99,91%	99,91%	99,91%
Malmö	99,91%	99,87%	99,83%
Helsingborg	99,96%	99,86%	99,88%
Lund	99,92%	99,98%	99,98%
Kristianstad	99,99%	99,98%	99,92%
Regionbuss	99,89%	99,91%	99,85%
Utförandegraden för Öresundståg och Pågatågen har sjunkit 2019 främst beroende på störningar och därmed sämre utförandegrad under sommarmånaderna.			
För Öresundståg är det en bra utförandegrad i december, 97% vilket tangerar toppnoteringen från maj. Totalt blev 135 avgångar inställda i december.			
Utförandegraden för Pågatågen i december hamnar på 98 %, en ökning jämfört med föregående månad och en toppnotering för 2019. Ungefär 330 avgångar ställdes in.			
Utförandegraden ackumulerat för Stadsbuss Malmö, Stadsbuss Kristianstad och Regionbuss är på en högre nivå medan den är på en lägre nivå för Stadsbuss Lund och Helsingborg. För december månad har Kristianstad 100 % utförandegrad och Stadsbuss Lund har haft 10 inställda turer, medan utförandegraden för Stadsbuss Helsingborg sjunker i november. För Regionbuss ökar utförandegraden något i november.			

Förseningstimmar Tåg			
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018
Tåg	534	8729	10673
Öresundståg	260	4564	5315
Pågatågen	274	4165	5003
Förseningvolymen minskar och hamnar på 260 timmar vilket är årets lägsta notering. Olyckor/tillbud och yttre faktorer är fortsatt den största kategorin med 89 förseningstimmar i december.			
För Pågatågen var förseningsvolymen 274 timmar i december, den lägsta noteringen för 2019. Fortsatt fokus på förbättringsarbete med förseningar orsakat av driftledning.			

Kollektivtrafikens energieffektivitet - Buss och Tåg			
Bra Miljöval	Ack Utfall	Mål	2018
kWh / pkm	-	0,18	0,21
Energieffektiviteten har minskat vilket beror på att pkm har minskat jämfört med 2017 och vi har i flera regionbussavtal bytt från naturgas till biogas vilket medför en ökad energiförbrukning då biogas har lägre energiinnehåll än naturgas. Vi har blivit fossilbränsle fria i dec 2018, CO2-utsläppen har minskat med 27% under 2018 från 14 g/pkm till 10g/pkm. Resultatet för Kollektivtrafikens energieffektivitet för 2019 förväntas vara klart i februari.			

Försäljning per kanal (tkr)				
Försäljning i egna kanaler	Ack Försäljning	Ack Mål	Diff (kr)	Diff %
SO	329 183	385 000	-55 817	-14,5%
Regionbuss	87 629	80 000	7 629	9,5%
Stadsbuss	13 097	25 000	-11 903	-47,6%
Kundcenter	324 565	370 000	-45 435	-12,3%
Biljettautomat	541 222	550 000	-8 778	-1,6%
E-tjänster	62 307	95 000	-32 693	-34,4%
Appar	1 483 868	1 225 000	258 868	21,1%
Företag	24 327	38 625	-14 298	-37,0%
Totalt	2 866 199	2 768 625	97 574	3,5%



Punktlighet				
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018	Mål %
Tåg	-	-	-	-
Öresundståg	90%	86%	81%	86%
Pågatågen	94%	91%	89%	92%
Stadsbuss	84%	84%	83%	86%
Malmö	85%	84%	82%	86%
Helsingborg	76%	77%	81%	82%
Lund	91%	90%	84%	87%
Kristianstad	85%	84%	84%	87%
Regionbuss	82%	83%	82%	86%
Serviceesor	92%	93%	91%	91%
Punktligheten för Öresundståg i stiger och hamnar på 90,1% vilket är årets bästa resultat. Punktligheten är hyfsat jämn över månadens och hamnar inte under 80% på någon enskild dag under december.				
Punktligheten för Pågatågen ökar i december till 94 %, det är en hög notering senast vi var uppe över 93% var i januari 2017. Särskilt sträckan Malmö - Trelleborg har en hög punktlighet i december och landar på 96,5 %.				
Punktligheten för Stadsbuss Malmö och Stadsbuss Lund är på en högre nivå jämfört med samma period 2018 medan punktligheten är på en lägre nivå för Stadsbuss Helsingborg och för Stadsbuss Kristianstad är punktligheten på samma nivå. För Regionbuss är punktligheten på en något högre nivå jämfört med 2018.				
Serviceesor fortsätter att leverera en hög punktlighet och är 92 % i november månad och ackumulerat på en högre nivå än 2018 och även över uppsatt mål för 2019.				

Medelhastighet Buss km/h				
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018	Mål km/h
Stadsbuss	18,9	19,0	18,8	21,5
Malmö	17,6	17,9	17,9	19,0
Helsingborg	20,7	20,4	19,4	19,1
Lund	18,5	18,6	18,2	19,0
Kristianstad	20,7	20,8	21,1	21,5
Regionbuss	38,2	38,6	38,3	38,5
Medelhastigheten mäts under rusningstrafiken, förmiddag och eftermiddag, och är en viktig indikator på trafikens effektivitet.				
Medelhastigheten för Stadsbuss totalt, Stadsbuss Helsingborg, Stadsbuss Lund och för Regionbuss är på en något högre nivå än 2018. För Stadsbuss Kristianstad är medelhastigheten på en lägre nivå, medan Stadsbuss Malmö är på samma nivå som 2018. Fortsatt arbete i trepartssamverkan och med framkomlighetsåtgärder för att öka medelhastigheten för Stadsbuss och Regionbuss för att uppnå mål.				
God framkomlighet, prioritet av busstrafiken före biltrafiken samt snabb ombordstigning är framgångsfaktorerna för att förbättra medelhastigheten. Arbetet med detta sker främst i samverkan med kommuner och Trafikverket.				

Ack 2018		Prognos-helår		Vi ser en kraftig övergång till appen i december månad. Många som tidigare har använt Jojo-Reskasa köper nu sin biljett i appen. 67 % av försäljningen sker nu i Skånetrafikens app. Tyvärr har försäljningen ombord på bussarna inte kommit igång i den omfattning vi önskat, men i takt med utrollningen av det nya systemet bör denna försäljning öka något. Vi ser också en tydlig nedgång i försäljningen hos våra ombud. Vi tror även att detta kommer att hämtas upp något när det nya systemet är fullt utrollat.
442 670	385 000			
124 042	80 000			
14 147	25 000			
458 649	370 000			
723 469	550 000			
127 274	95 000			
862 008	1 225 000			
24 374	38 625			
2 752 259	2 768 625			

Självbetjäning		
Ack Utfall 2019	Mål	Ack utfall 2018
74%	70%	55%
Självservicegraden ökar rejält även i december. Kunderna strömmar över i vår nya app vilket gör att vi har en självservicegrad på imponerande 84 % i december. Ackumulerat för 2019 ligger vi nu på 74 %, en bra bit över målet.		

Månadsrapport December 2019

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - VERKSAMHET & MEDARBETARE

Förseningsersättning - Mål 70% besvarade inom 24 h			
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018
Antal ärenden	6 226	113 554	142 830
varav digitala	3 745	61 121	82 493
Besvarade i tid	60%	54%	60%
Automatiseringsgraden för december slutar på 60% och årets ackumulerade siffra blev 54%. Ganska långt från vår målsättning på 70%, men vi ser fortfarande att detta ska vara en möjlig siffra och tar med oss den för år 2020.			

Svarstider Kundtjänst Facebook - Mål inom 29 min			
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018
Antal besvarade	8326	66 136	54 664
Genomsnitt (min)	18	17	26
I december har vi fina resultat för responstid på facebook - detta trots att antal inlägg är "all time high".			

Springlife			
	Utfall	Mål 2019	2018
Prestationsnivå	73	>=70	73,3
Ledarskap	76,4	77	76,7

2018 års utfall var det bästa utfallet vi har haft sedan vi började arbeta med Springlife år 2005 och att vi nu även 2019 ligger i paritet med utfallet 2018 på samtliga mätvärde är mycket bra.

Attraktiv Arbetsgivare			
- andel som kan rekommendera Skånetrafiken som arbetsplats			
	Utfall	Mål 2019	2018
	80,9%	82%	80,4%
Utfallet 2019 är det bästa utfallet vi har haft gällande attraktiv arbtsgivare. Att 80,9% som avslutar sin anställning hos oss kan rekomendera personer i deras omgivning att börja arbeta på Skånetrafiken är ett mycket gott betyg, det ska vi vara både stolta och nöjda med.			

Kundservice FCR First contact resolution - Mål 86%			
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack Utfall 2018
Besvarade i tid	91,0%	86,7%	0,0%
"Fick du ditt ärende löst?" frågar vi kunden som varit i kontakt med oss på kundcenter, telefon och chatt. Målsättningen är att minst 86 % ska svara ja och även december levererar ett mycket bra resultat, trots många frågeställningar gällande nytt biljettsystem. Ackumulerat hamnar vi på 86,7 vilket är lite över målsättningen och väldigt positivt.			

Handläggningstid Färdtjänst 90% inom 30 dagar			
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack Utfall 2018
Antal	641	8552	8568
Hanterade i tid	86%	62%	82%
Tre vakanta tjänster är tillsatta, introduktion pågår. Verksamheten jobbar aktivt med att nå målet.			

Handläggningstid Sjukresor 92% inom 10 dagar			
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2019	Ack Utfall 2018
Antal	514	9317	8640
Hanterade i tid	88%	73%	76%
Handläggningen påverkas av tekniska problem och har svårigheter att nå resultatet. Man ser över rutinerna för att minska sårbarheten			

Antal anställda			
	2019	2018	Förändring antal
	430	410	20
Förändring %			
			4,88
Antal anställda för december 2019 är 20 fler än december 2018.			

Antal använda arbetstimmar omräknat till årsarbetare			
	2019	2018	Förändring antal
	460	449	10
Förändring %			
			2,31
Antal använda AOH för november 2019 är 10,4 mer än november 2018, detta främst pga ökat antal anställda samt ökat uttag av ledighet i samband med utförd beredskap (Tj led u lön).			

Friskare Medarbetare - Minskad Sjukfrånvaro			
	Ack Utfall 2019	Ack utfall 2018	Mål Utfall 2018 - 1 dag
Antal sjukdagar	14,72	15,29	16 dagar
Antalet sjukdagar ackumulerat november 2019 är 0,57 mindre än 2018.			

Månadsrapport December 2019

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - EKONOMI

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	-792 810	-750 400	-42 410	6,0%	-607 477	-185 333	31,0%	-750 400	-750 400	0
Reskassa	-463 185	-482 400	19 215	-4,0%	-658 942	195 757	-30,0%	-482 400	-482 400	0
Summa kont/resk	-1 255 995	-1 232 800	-23 195	2,0%	-1 266 419	10 424	-1,0%	-1 232 800	-1 232 800	0
Periodkort	-1 134 977	-1 223 050	88 073	-7,0%	-1 094 584	-40 393	4,0%	-1 223 050	-1 223 050	0
Skolkort	-214 384	-194 950	-19 434	10,0%	-201 914	-12 470	6,0%	-194 950	-194 950	0
Övriga biljettintäkter	-299 261	-260 200	-39 061	15,0%	-246 672	-52 589	21,0%	-260 200	-260 200	0
Summa biljettintäkter	-2 904 617	-2 911 000	6 383	-0,2%	-2 809 589	-95 028	3,4%	0	0	0
Intäkter serviceresor	-221 544	-214 672	-6 872	3,0%	-203 504	-18 040	9,0%	-214 672	-223 672	-9 000
Övriga intäkter	-233 171	-189 199	-43 973	23,0%	-199 064	-34 107	17,0%	-189 199	-225 199	-36 000
Summa övriga intäkter	-454 715	-403 871	-50 844	13,0%	-402 568	-52 147	13,0%	-403 871	-448 871	-45 000
Regionalt bidrag	-2 869 300	-2 869 300	0	0,0%	-2 580 300	-289 000	11,0%	-2 869 300	-2 869 300	0
Periodis investeringsbidr	-26 689	-25 574	-1 115	4,0%	-27 489	800	-3,0%	-25 574	-25 574	0
Övriga statsbidrag	-18	-35	17	-48,0%	-104	86	-83,0%	-35	-35	0
Summa bidrag	-2 896 008	-2 894 909	-1 099	0,0%	-2 607 893	-288 115	11,0%	-2 894 909	-2 894 909	0
Summa Intäkter	-6 255 339	-6 209 780	-45 559	1,0%	-5 820 050	-435 289	7,0%	-6 209 780	-6 254 780	-45 000
Entreprenadkostnader	4 329 222	4 402 594	-73 373	-2,0%	4 178 031	151 191	4,0%	4 402 594	4 348 594	-54 000
Serviceresor	343 742	381 720	-37 978	-10,0%	348 218	-4 476	-1,0%	381 720	339 720	-42 000
Övriga trafikkkostnader	228 024	190 838	37 185	19,0%	188 783	39 241	21,0%	190 838	190 838	0
Summa trafikkkostnader	4 900 987	4 975 153	-74 166	-1,0%	4 715 031	185 956	4,0%	4 975 153	4 879 153	-96 000
Övriga verksamhetskostn	227 479	190 005	37 474	20,0%	172 357	55 123	32,0%	190 005	210 005	20 000
Info. och marknadsföring	41 177	42 910	-1 732	-4,0%	35 836	5 341	15,0%	42 910	42 910	0
Köpta tjänster & provision	159 212	121 612	37 600	31,0%	109 992	49 220	45,0%	121 612	140 612	19 000
Personalkostnader	268 494	295 184	-26 690	-9,0%	241 745	26 748	11,0%	295 184	277 184	-18 000
Avskrivningar	451 033	482 626	-31 593	-7,0%	426 378	24 656	6,0%	482 626	482 626	0
Finansnetto kostnad	96 953	102 290	-5 337	-5,0%	87 121	9 832	11,0%	102 290	102 290	0
Summa övr kostnader	1 244 349	1 234 627	9 722	1,0%	1 073 429	170 920	16,0%	1 234 627	1 255 627	21 000
Summa kostnader	6 145 336	6 209 780	-64 444	-1,0%	5 788 460	356 876	6,0%	6 209 780	6 134 780	-75 000
Resultat	-110 003	0	-110 003		-31 590	-78 414	248,0%	0	-120 000	-120 000
Kostn.täckningsgrad inkl. serviceresor	55,1%	53,8%								

Resultatet 2019 är 110 Mkr vilket är 110 Mkr bättre än budget.

Biljettintäkterna uppgår till 2 905 miljoner kronor vilket är 6 miljoner kronor (0,2 procent) lägre än budget men 95 miljoner kronor (motsvarande tre procent) högreän 2018. Biljettintäkterna över Öresund är 55 miljoner kronor högre än budget, medan biljettintäkterna inom Skåne är 61 miljoner kronor lägre än budget.

Intäkterna på Serviceresor har ett utfall på 222 miljoner kronor, vilket är 7 miljoner högre än budget. En av anledningarna är det ökade antalet interna sjukresor, vilket ger ökade intäkter. Övriga intäkter uppgår till 233 miljoner kronor, vilket är 44 miljoner kronor högre än budget och 34 miljoner kronor högre än 2018. Den stora ökningen består främst av fler tillköp av trafik, en ökning med 24 miljoner kronor jämfört med 2018, varav en ökning med 10 miljoner kronor var budgeterade. De övriga intäkterna påverkas därutöver positivt med 10 miljoner kronor i form av ersättning från en försäkring, i och med den dom som föll i den utdragna tvisten på serviceresor. De totala intäkterna för perioden (rensat från vidarefaktureriing på 67 miljoner kronor samt reavinst på 1,5 miljoner kronor) blir därför 6 255 miljoner kronor, vilket är 44 miljoner kronor (motsvarande en procent) högre än budget för samma period.

Utfallet på trafikkkostnaderna utgör år 2019 80 % av Skånetrafikens totala kostnader och uppgår till 4 901 miljoner kronor, vilket är 74 miljoner kronor (motsvarande två procent) lägre än budget. Kostnaderna för busstrafiken uppgår till 2 785 miljoner kronor och har blivit högre än budgeterat främst på grund av indexökningen på drivmedel under hösten 2018, och hamnar 24 miljoner högre än budget. Kostnaderna för tågtrafiken uppgår 1 533 miljoner kronor och ligger 75 Mkr lägre än budget. Det låga utfallet jämfört med budget beror bland annat på att banarbeten och infrastrukturfel under året bidragit till en lägre utförandegrad, vilket ger lägre kostnader avseende trafikersättning, ombordpersonal, banavgifter och drivmotorström. Kostnaderna för tågersättande buss är lägre än budget (trots störningen i mitten av augusti då det brann bredvid spåren i Hässleholm). På grund av förseningar i upprustningen av Öresundstågen är även underhållskostnaderna lägre än budget. Trafikkostnaderna för serviceresor uppgår till 355 miljoner kronor, vilket är 35 miljoner kronor lägre än budget. Den enskilt största orsaken till detta är domen i en utdragen tvist med en entreprenör på Serviceresor som avgjordes under mars. Domen sänkte trafikkkostnaderna för serviceresor med 31 miljoner kronor, så om man bortser från domen är trafikkkostnaderna för serviceresor fyra miljoner kronor lägre än budget. Av de fyra miljonerna är den största delen (oönskade) viten som fakturerats till entreprenörerna enligt avtal. Övriga trafikkkostnader uppgår till 228 miljoner kronor vilket är 37 miljoner kronor högre än budget. 25 miljoner av dessa är ett kostnadsfört bidrag till Trafikverket för uppställningsspår i Simrishamn som beräknas spara 5-6 miljoner kronor per år i trafikkkostnader. Kostnaden för ersättning till kunder avseende t ex förseningar är 6 miljoner kronor högre än budget.

Övriga verksamhetskostnader uppgår totalt till 696 Mkr och är 47 Mkr (7%) högre än budget. I övriga verksamhetskostnader ingår en delen av domen i tvisten på serviceresor. 20 miljoner kronor har redovisats som kostnad under denna rubrik vilket gör att övriga verksamhetskostnader egentligen är 27 miljoner kronor högre än budget. Personalkostnaderna 2019 uppgår till 268 miljoner kronor, vilket är 27 miljoner kronor lägre än budget. Vakanser i samband med rekryteringar (bland annat lön och kostnader för rekrytering) är den enskilt största anledningen till avvikelsen mot budget. Informations- och marknadsföringskostnader, köpta tjänster och försäljningsprovision samt övriga verksamhetskostnader (exkl tvisten), uppgår till 408 miljoner kronor, vilket är 53 miljoner kronor högre än budget. 33 miljoner kronor av dessa härrör sig till ökade kostnader för utveckling av det nya biljettsystemet. Under året har satsningar gjorts på digitalisering inom Serviceresor och infrasturkturåtgärder och det är förklaringen till kostnader högre än budget.

Kapitalkostnaderna (i huvudsak bestående av avskrivningar och internränta) uppgår till 548 miljoner kronor, vilket är 37 miljoner kronor lägre än budget (motsvarande sex procent). Detta beror på att investeringsbudgeten för 2018 inte utnyttjats fullt ut och att investeringstidpunkter skjutits framåt i tiden jämfört med planen för budget 2019. Framförallt beroende på interna omprioriteringar och yttre faktorer. De totala kostnaderna (rensat från vidarefaktureriing på 67 miljoner kronor samt reavinst på 1,5 miljoner kronor) uppgår till 6 144 miljoner kronor, vilket är 66 miljoner kronor lägre än budget.

Prognosen för 2019 har sedan augusti varit 120 Mkr bättre än budget. Avvikelsen till resultatet på 110 Mkr förklaras av en risk kopplad till underhåll av tåg, samt ett lägre utfall på biljettintäkterna än prognosticerat.

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. Källa: Nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern, 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" Källa: Kolbar
NKI Kund - Komma fram i tid	"Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag reser med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Allmänhet - Komma fram i tid	"Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag reser med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Kund - Trygghet	"Det känns tryggt att resa med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Allmänhet - Trygghet	"Det känns tryggt att resa med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Kund - Prisvärdhet	"Det är prisvärt att resa med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Allmänhet - Prisvärdhet	"Det är prisvärt att resa med Skånetrafiken". Källa: Kolbar
NKI Serviceresor - Senaste resan	Hur nöjda våra färdtjänst- och sjukresekunder är. Källa: Den nationella undersökningen, Anbarο, Barometern för anropsstyrd trafik.
NKI Serviceresor - Trygghet	"Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?" Källa: Anbarο.
NKI Serviceresor - Punktlighet	Kundupplevd punktlighet. "Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?" Källa: Anbarο.
NKI Serviceresor - Handläggning	Hur nöjda färdtjänstkunderna är med bemötande, information och tid för handläggningen. Källa Anbarο
KM, Nöjd kund	Hur nöjda våra kunder är med sin resa. KM = Kvalitetsmätning ombord på tåg och bussar. "Sammanlagt betyg på den här buss/tågresa"? På Öresundstågen är frågan "Din resa i detta tåg som helhet".
KM, Upplevd punktlighet	Hur punktlig kunderna upplever att trafiken är. KM = Kvalitetsmätning ombord. "Jag upplever att bussen/tåget är i tid"? På Öresundstågen är frågan "Detta tågs punktlighet".
Trafikinformation i stört läge	Framtagning av mätmetod pågår.
Kundservice	Vår förmåga att ge service i varje kundmöte på Kundtjänst och Kundcenter
Marknadsandel	Vår konkurrenskraft jämfört med bilen mäts genom andelen av alla motorburna resor. Källa: 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.
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.
Förseningstimmar tåg	Förseningstimmar motsvarar den tid som tågen avviker från sin ordinarie tidtabell med mer än 3.59 min.
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.
Kollektivtrafikens energieffektivitet	För att uppfylla kraven för bra miljöval ska utfallet vara 0,18 Kilowatt-timmar per personkilometer. Avser den allmänna kollektivtrafiken.
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.
Kundservice FCR	First contact resolution. Vår förmåga att lösa kundernas ärenden i första kontakten.
Svarstid Facebook	Hur snabbt vi svarar och får ut information till kunderna via Facebook, som är vår huvudkanal.
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 till utbetalning.

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.
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.
------------------	---