

Kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse för perioden jan-aug 2024

Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord (samtliga nämnder/styrelser).....	4
Inledning (samtliga nämnder/styrelser).....	5
Omställningsarbetet.....	6
1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler.....	8
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet	11
3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne	19
4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet...	24
5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi.....	33
Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare	39

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

Kollektivtrafiken i Skåne upplever just nu en ny vår efter pandemins stora påverkan på resandet och resultatet. Försäljningen av biljetter är historiskt hög och kollektivtrafikens marknadsandel i Skåne fortsätter att öka i en tid då nya vanor och beteenden gjort att antalet resor går ner för alla färdsätt. Det konsolideringsarbete som förvaltningen genomfört i syfte att höja punktlighet och tillförlitlighet har gett tydliga resultat i busstrafiken med de bästa punktlighetssiffror som någonsin uppmätts. Utmaningarna är fortfarande stora på järnvägssidan, där en undermålig infrastruktur alltjämt frestar på de skånska resenärernas redan hårt provade tålamod. Däremot har förvaltningen lyckats i sitt långsiktiga arbete med service och underhåll av fordonsflottan, vilket bidragit till att tidigare problem med nedformeringar och korta tåg är betydligt mindre än tidigare. Även frågan om personalförsörjningen, framför allt på tåg- och bussförarsidan, är något som kollektivtrafiknämnden tillsammans med trafikföretagen har börjat titta närmre på. Problemet är växande och gemensamt för hela Europa och det är ett hot mot en fortsatt expansion av den skånska kollektivtrafiken.

Affärsområde serviceresor har gått in i nya trafikavtal som medför en högre kvalitet och en bättre tillgång till fordon än i tidigare avtal. Även här pågår konsolideringsarbetet alltjämt, inte minst genom utvecklingen av ett nytt boknings- och beställningssystem som förväntas tas i drift under våren 2025.

Ur ett ekonomiskt perspektiv står Skånetrafiken starkt, där goda intäkter och en stram kostnadskontroll skapat ett rejält överskott i förhållande till budget. Förvaltningen har därför skapat goda förutsättningar för en fortsatt sund och kontrollerad utveckling av kollektivtrafiken i Skåne. Uppstarten av piloterna för landsortstrafik, SkåneFlex, som inleds under hösten är bara ett exempel på den innovationskraft som finns när det gäller att skapa en mer tillgänglig och attraktiv kollektivtrafik.

Trots en mycket god inledning på 2024 finns det ingen anledning för kollektivtrafiknämnden att slå sig till ro. Som nämnts ovan finns strategiska hot som kollektivtrafiknämnden identifierat och kommer att följa noggrant. Sammantaget är dock bedömningen att den skånska kollektivtrafiken har framtiden för sig och har goda förutsättningar för att växa sig ännu starkare. Kollektivtrafiknämnden kommer därför fortsätta sitt arbete med att utveckla kollektivtrafiken i Skåne för att på så vis stärka attraktionskraften i hela Öresundsregionen.

Carina Zachau (M)

Inledning

Kollektivtrafiken 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

- Skånetrafiken inför seniorrabatt inom Skåne, 25 procent rabatt för alla över 70 år.
- Skånetrafiken sätter in fler tåg, bussar och personal under Eurovision. Eurovisionbiljett togs fram, en med giltighet i Skåne och en som gällde i Skåne och till Köpenhamn. Gott resultat av försäljningen med över 14 000 sålda biljetter.
- Skånetrafikens sommarbiljett, resenärerna reste obegränsat med Skånetrafikens bussar och tåg inom Skåne från den 15 juni till den 15 augusti. Över 251 000 valde att köpa en Sommarbiljett 2024. Det tidigare rekordet var 210 000 biljetter.
- Skånetrafikens hållbarhetsrapport för år 2023 visar hur satsningar på förnybara drivmedel, social jämlikhet och digital tillgänglighet bidrar till både lokala och globala hållbarhetsmål.
- Klimatsmarta resor till och från Falsterbo Horse Show 6 - 14 juli. Nytt för i år är att man också kan åka nattbuss från Falsterbo.
- Under sommaren har ett stort antal Pågatåg ställts in. Främst beroende på störningar i infrastrukturen, signalfel och personer på spåren. Sedan mitten av juli har även personalbrist bidragit ytterligare till de inställda tågen.
- Översyn och revidering av regelverk för serviceresor pågår. Är översänt på remiss till intresseorganisationer och samtliga kommuner juni-september 2024.
- Färdtjänstkunder i vissa kommuner får resor till närmaste centralort över länsgränsen.
- Akut situation med gasfordon med explosionsrisk – Stort regionalt och nationellt intresse. Totalt 18 specialfordon byts ut.
- Ökad efterfrågan av serviceresor i kombination med fordon- och förarbrist har skapat utmaningar. Det har medfört behov av extra uttag av kapacitet från trafikavtalen.
- Fortsatt utveckling av ett nytt affärssystem för Serviceresor. Driftsättning av systemet senareläggs till den 1 mars 2025 då både utveckling och tester behöver ytterligare tid.
- Serviceresor stöttade regionens vårdorganisation under vårdstrejken och körde transporter mellan sjukhusen under perioden 30 maj till den 1 juli.
- Start av pilotprojekt med Hässleholms sjukhus för att tillsammans utreda hur en överflyttning från sjukresa till allmän kollektivtrafik kan ske.
- Gemensamt samarbete mellan affärsområden och trafikföretag gällande förarbrist.
- Större tillgång till fordon och högre kvalitet i affärsområde Serviceresors leverans till kunder, till följd av ett nytt trafikavtal.
- Arbetat med att förbereda hantering av ersättningstrafik i egen regi för kundledningscentralen.
- Arbete med projekt SkåneFlex för att testa dynamisk trafik. Förberedelser med trafikföretag, digital leverantör och internt genom att bl.a. utbilda kundservice för bokning och utvärdering inom ramen för projektet.

Verksamhetsförändringar/-övergångar

➤ Externa verksamhetsförändringar 2024

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)
Komplexa Resor – fd direktiv 65	1 jan – 31 aug 2024		0,946 MKR

➤ Interna verksamhetsförändringar 2024

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)

Omställningsarbetet

Under 2023 beslutades om att påbörja ett regionövergripande omställningsarbete i Region Skåne, på både kort och lång sikt. Omställningsarbetet tar avstamp i sex identifierade insatsområden med syfte att förbättra tillgänglighet och produktion, säkrad kompetensförsörjning och ekonomi i balans. Omställningsarbetet harmoniserar och kompletterar Region Skånes vision och övergripande mål genom att sätta ett särskilt fokus på identifierade insatsområden. Det är med hela organisationens gemensamma engagemang som målsättningen nås.

Bemanning och kompetensförsörjning

Skånetrafiken arbetar med kompetensförsörjningsplaner på verksamhetsnivå, behovsanalyser och vakansprövning av vakanta tjänster för att säkerställa att rekrytering och bemanning sker i linje med aktuella och framtida kompetensbehov. Under hösten påbörjas ett arbete för att utveckla interna karriärvägar. Tanken med det arbetet är att säkerställa kompetensförsörjningen genom utveckling av befintliga medarbetare istället för att vara beroende av att rekrytera in ny kompetens.

För mer information om detta arbete och vad förvaltningen gör mer i dessa områden se kapitel 4, Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet.

Inköp och materialförsörjning

Generell återhållsamhet tillämpas enligt de restriktioner som beslutades av Regiondirektören i september 2023.

Serviceförvaltningarnas roll, mandat och kostnadsutveckling

Ett fördjupat samarbete med Regionfastigheter har påbörjats, framför allt kopplat till det strategiska beslutet att ha depåer för uppställning och underhåll av bussar och tåg i egen regi.

Arbetet har som syfte att förtydliga roller och arbetsgång inom och mellan förvaltningarna och därmed använda både personella och finansiella resurser på ett strukturerat och effektivt sätt där vi drar nytta av varandras kompetenser.

Administration och IT-stöd

Arbete sker för att identifiera, konsolidera och prioritera digitalt utvecklingsarbete, så att befintliga resurser används på ett optimalt sätt och är tillräckligt många för att slutföra de arbeten som identifierats som högst prioriterade. Arbetet med att ta fram en utvecklingsmodell för digitala system är klart och införande av den första arbetsströmmen pågår och samtliga arbetsströmmar förväntas vara implementerade under 2025.

Arbete med att ta fram en förvaltningsmodell för digitala system påbörjas under hösten 2024. Införandet av de två modellerna/arbetsprocesserna kan innebära att nya (och vissa pågående) planerade utvecklingsprojekt försenas, men slutresultatet av ett strukturerat sätt att arbeta med digitala system förväntas bli lägre konsultkostnader.

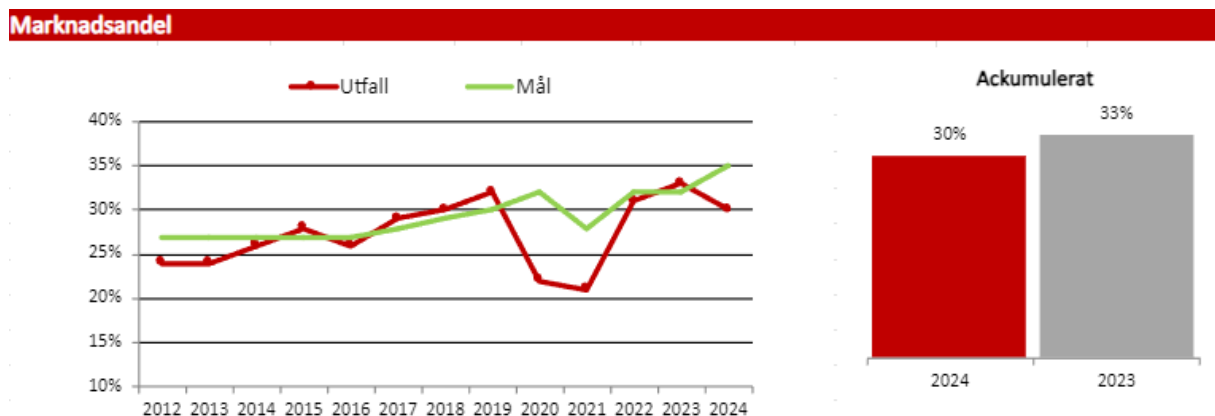
Under hösten 2024 planerades driftsättningen av projekt Pandora, ett digitalt stöd för bokning och beställning av serviceresor. Införandet är framskjutet till våren 2025 och konsekvensen blir att hemtagningseffekterna i effektivitet i arbetsprocesser och resurser etc blir fördröjt. Systemet ska effektivisera handläggning av ärenden, bokning av resor, redovisning av ekonomi såväl som statistik etc, vilket på sikt ska effektivisera verksamheten och minska behovet av resurser och därmed sänka verksamhetens kostnader.

Utreda hur en överflyttning kan ske från sjukresor till allmän kollektivtrafik för de som har möjlighet att resa med denna. Uppstart av pilotprojekt med Hässleholms sjukhus för att se över de tre åtgärderna; medicinska kriterier för sjukresa, krav på sjukvården att använda digitala kanaler för beställning av sjukresa samt gratis kollektivtrafik till planerade vårdbesök.

1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

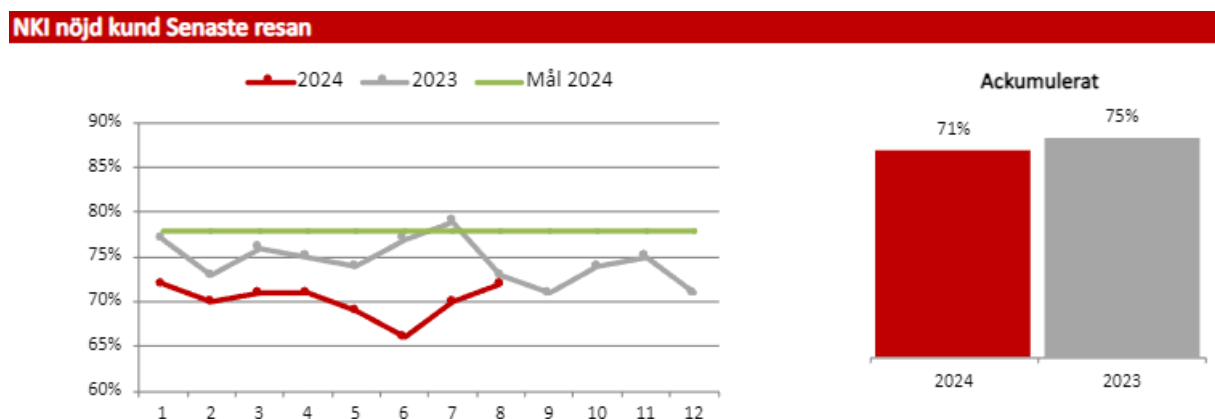
- **Antalet resor med Skånetrafiken ska öka så att marknadsandelsmålet om 40 % av samtliga motorburna resor 2030 kan infrias.**

För perioden januari – augusti 2024 ligger marknadsandelen på 30 procent vilket är en minskning med tre procent jämfört med samma period 2023.



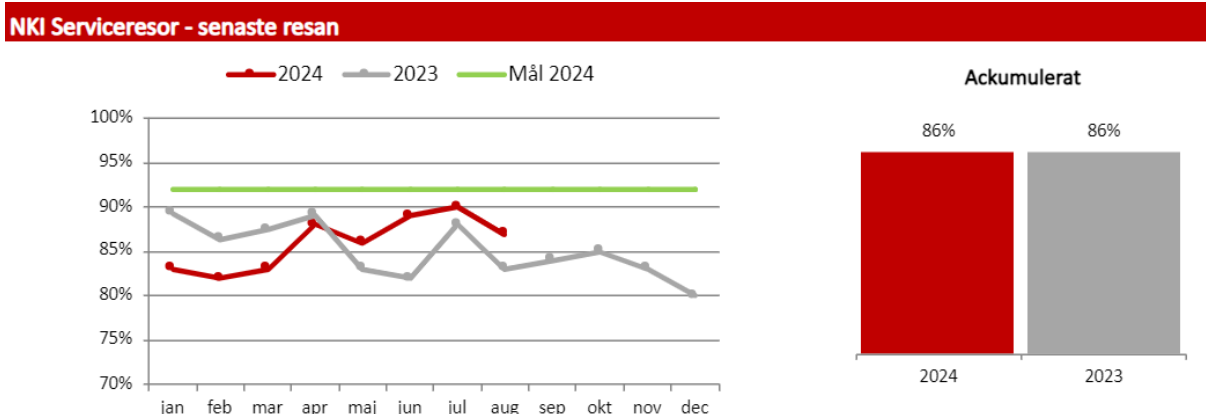
- **8 av 10 resenärer ska vara nöjda med Skånetrafiken 2025 enligt Nöjd kund-index (NKI)**

Sedan årsskiftet 2023/2024 mäter vi Nöjd Kund-index utifrån nöjdheten med den senaste resan. För perioden januari – augusti 2024 är betyget för senaste resan 71 procent vilket är en minskning jämfört med samma period 2023. Framför allt är det de låga betygen under maj, juni, juli och augusti 2024 som påverkar resultatet för hela perioden.



➤ **NKI Serviceresor**

För perioden januari – augusti 2024 är det sammanfattande betyget för senaste resan, från beställning samt hämtning till lämning, 86 procent vilket är på samma nivå som för perioden januari – augusti 2023. Det är en uppåtgående trend under 2024. Målet är 92 procent.



Det är fortsatt utmaningar med ökat resande och oförutsägbarhet i efterfrågan av resor. För att bättre kunna uppnå effektivitet och kundnöjdhet finns behov av bättre systemstöd.

Det pågår fortsatt samverkan med trafikleverantörer i syfte att höja kvaliteten i utförande. Internt pågår utvecklingsarbete av rutiner och processer för förbättrad leverans till kund.

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

Under våren publiceras Skånetrafikens hållbarhetsredovisning vilken visar hur satsningar på förnybara drivmedel, social jämlikhet och digital tillgänglighet bidrar till både lokala och globala hållbarhetsmål. Genom att främja kollektivtrafik minskar Skånetrafiken transportsektorns negativa klimatpåverkan och bidrar aktivt till att bygga en mer hållbar framtid både på regional och nationell nivå. Finns att läsa här: [Hållbarhetsredovisning 2023](#)

Under 2020 blev hela vår trafik fossilbränslefri (förutom specialfordonen vars utsläpp från fossila drivmedel klimatkompenseras). Inför kommande upphandling av serviceresor kommer en utredning göras avseende val av fordon och drivmedelskrav. Kraven på rena fordon kommer att öka successivt samtidigt som vi ser en brist på tillverkare av biogasfordon.

Under våren genomfördes tre hållbarhetsrevisioner. Revisionerna är ett viktigt verktyg för uppföljning och fortsatt utveckling av Skånetrafikens hållbarhetsarbete tillsammans med våra leverantörer. Revisionerna genomfördes med goda resultat.

Globala leverantörskedjor innebär ofta ökad risk för brott mot mänskliga rättigheter, sämre arbetsvillkor och korruption. Detta ställer krav på oss som upphandlare att säkerställa att varor och tjänster som vi köper är verkligt hållbara ur ett livscykelperspektiv.

Under mars 2024 lanserade Skånetrafiken tillsammans med Västtrafik och Trafikförvaltningen i Stockholm och ETI en rapport om mänskliga rättigheter i produktionskedjan till spårfordon. Rapporten har presenterats på olika forum både nationellt och internationellt. Rapportens rekommendation kommer att tas vidare till vårt fortsatta arbete med kravställning och uppföljning av avtal. Finns att ta del av här: [High risk of forced labour in the production of trains and trams in China - ETI Sverige](#)

Skånetrafikens riskminimeringsarbete avseende hållbarhetsrisker i våra leverantörsled har fortsatt även under våren i kommande upphandling och avtalsuppföljning. I september kommer en arbetsgrupp inom Svensk Kollektivtrafik och Sveriges Bussföretag etableras för ett branschgemensamt samarbete för att hållbara leverantörskedjor. Ett samarbete som Skånetrafiken varit med att initiera och kommer att ta en aktiv roll i.

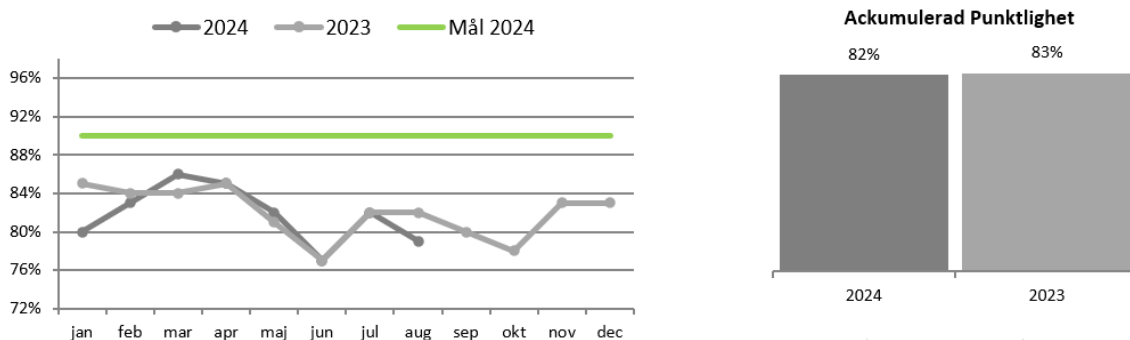
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

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

Tåg

Under januari – augusti 2024 är punktligheten för Öresundståg 82 procent (mål 90 procent RT+3) jämfört 83 procent 2023.

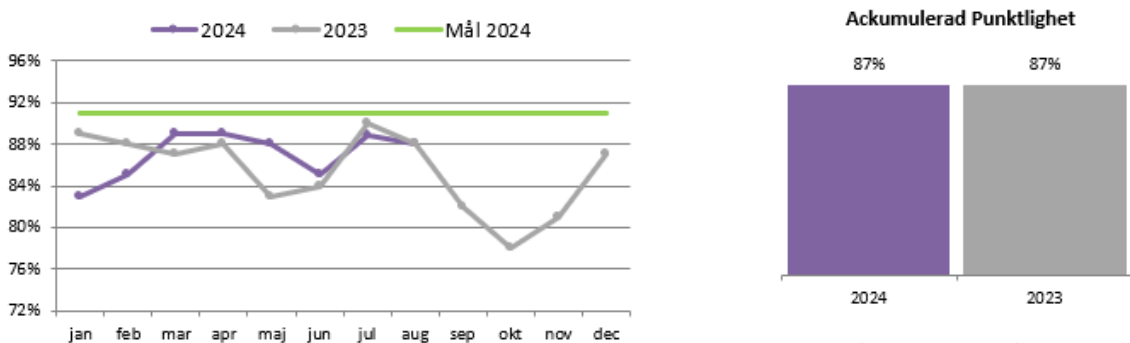
Punktlighet Öresundståg RT +3 (+3,59 min)



Öresundstågen har svårt att nå upp till punktlighetsmålen under 2024. Generellt så är punktligheten på Västkustbanan bättre än Södra stambanan. Punktlighetsförluster in i Hässleholm från alla riktningar är ett bekymmer och Trafikverket menar att ställverket har svårt att hantera alla rörelser (Ställverk 65). Detta får väldigt stor inverkan på Öresundstågen då Hässleholm är en viktig knutpunkt i trafiksystemet. 30 procent av förseningsvolymen under perioden januari-augusti beror på Olyckor/tillbud följt av infrastruktur (18%) samt järnvägsföretag (18%).

Punktligheten för Pågatågen är 87 procent (mål 91 procent RT+3) 2024 jämfört med 87 procent 2023.

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



Januari, februari och juni sticker ut negativt avseende Pågatågens punktlighet. Januari och februari präglades bland annat av hastighetsnedsättningar på Ystadbanan samt störningar

relaterade till vädret. Totalt under året, sett till orsakskodade förseningsminuter så är cirka 10 % kategoriserade som orsakat av Järnvägsföretag, cirka 20 procent kategoriserade Infrastruktur, cirka 20 procent Olycka/Tillbud/Yttre Faktorer, cirka 30 procent Driftledning och cirka 20 procent Följdorsak. Järnvägsföretag består främst av kategorin “Under färd”, exempelvis för resandeutbyte - många av dessa förseningar är dock utan ytterligare detaljer kring orsak. Infrastruktur består främst av signalfel, Olycka/Tillbud/Yttre faktorer består främst av obehöriga i spåret och Driftledning / Följdorsak är till majoriteten operativa prioriteringar gjorda av Trafikverkets trafikledning.

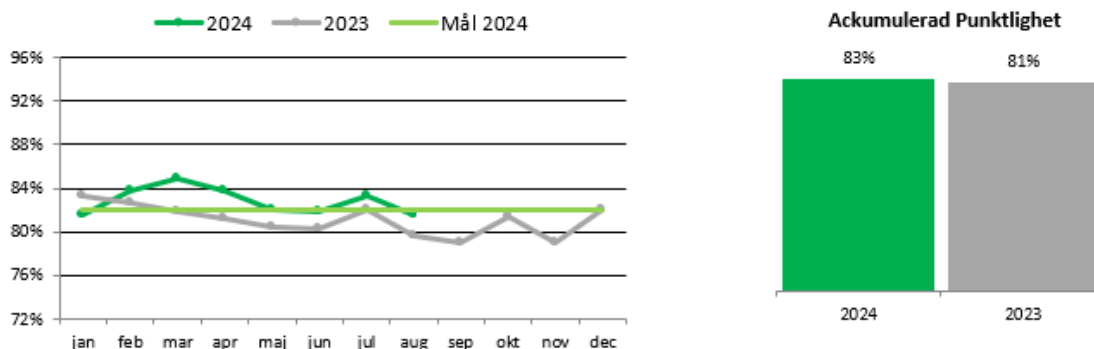
Under hela tidtabell 2024 körs sträckan Simrishamn-Ystad med ett slutet omlopp på grund av ombyggnation av Svedala station. Detta har medfört en förbättring av sträckans punktlighet och är nu den delsträcka med högst punktlighet, cirka 97 procent.

Ystadbanan (mellan Ystad och Malmö) har under årets första två månader varit den delsträcka med lägst punktlighet, framför allt i Svedala och Skurup, sedan hastighetsnedsättningarna åtgärdades i mars ser vi dock en tydlig förbättring. Även Skånebanan mellan Helsingborg och Hässleholm är en delsträcka som har haft stora punktlighetsproblem under året, dels kopplat till återkommande hastighetsnedsättningar runt Klippan, men också flertalet trafikstörningar runt Hässleholm.

Buss

Punktligheten för Stadsbuss har ökat två procent jämfört med motsvarande period under föregående år, till 83 procent (mål 2024 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min).

Punktlighet - Stadsbuss

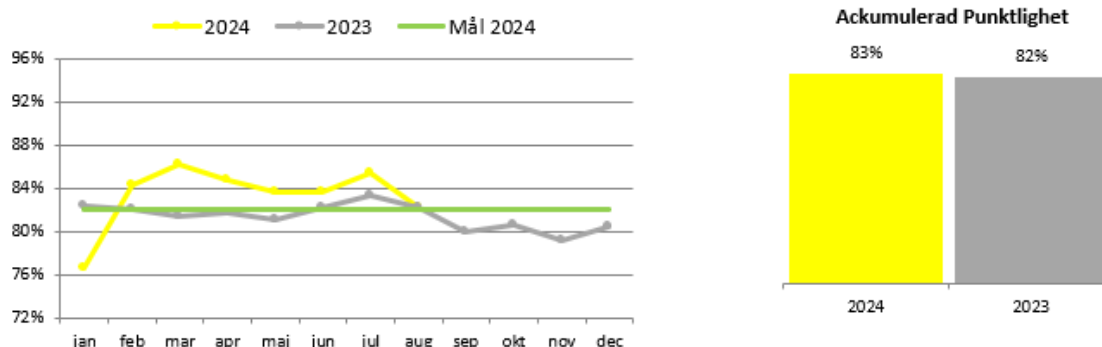


I stadstrafiken har vi under vårmånaderna överträffat punktlighetsmålet, främst på grund av att vi i Malmö stad haft en punktlighet över mål. Malmö stad påverkar 45 procent av punktlighetsresultatet för stadsbuss. Innan sommaren påbörjades ombyggnationerna kring Värnhem, vilket påverkar framkomligheten för en stor del av stadstrafiken och detta genomsyrar det totala resultatet från och med maj månad.

Lund stad har under året arbetat sig upp till avtalskravet för att uppnå det under sommaren. Avtalet hade en tuff start med en punktlighet på 64 procent i september 2023 som nu, efter åtgärder enligt handlingsplan, är förbättrad till 86 procent i augusti.

Punktligheten för Regionbuss har ökat till 83 procent (mål 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) 2024 jämfört med 82 procent för 2023.

Punktlighet Regionbuss

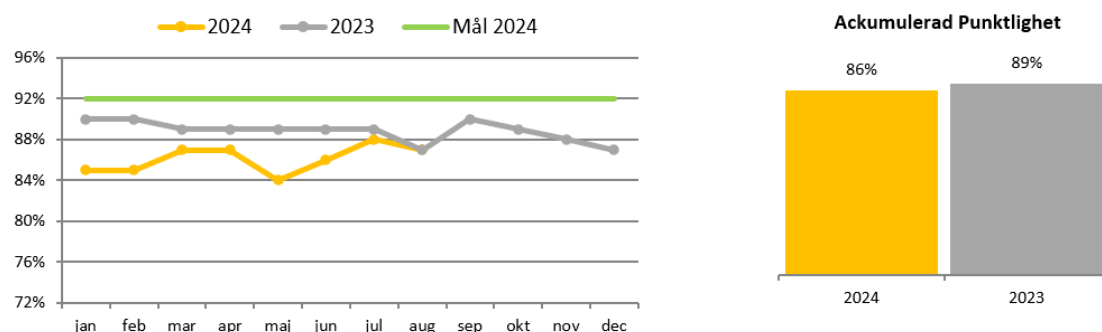


Regiontrafiken har levererat en god punktlighet under året, med undantag för januari som präglades av framkomlighetsutmaningar och förseningar till följd av svårare väderförhållanden. Vi ser ett stabilt resultat i många av de regionbussavtal som tidigare haft punktlighetsutmaningar och det bidrar till måluppfyllelse. Särskilda förbättringar har vi haft i avtal som implementerat körtider från ett analysverktyg som vi tillhandahåller trafikföretagen, vilket vi vidare arbetar med att få till i fler avtal.

Serviceresor

Punktligheten för Serviceresor (realtidsmätning -15/+15min) är 86 procent för januari - augusti 2024, vilket är en minskning jämfört med samma period 2023. Målet för helår 2024 är 92 procent.

Punktlighet Serviceresor



Ökningen i antalet resor januari-augusti 2024 är större än ökningen av fordonskapaciteten som funnits tillgänglig för Serviceresor. Den tillgängliga kapaciteten minskade något bland annat till följd av förändrad planering kring förarnas raster. Trots att den uppmätta punktligheten har minskat, är kundernas ackumulerade upplevelse av punktlighet under januari-augusti 2024, oförändrad sedan jan-aug 2023. Uppmätt punktlighet är en bonusgrundande faktor för trafikföretagen både i de tidigare och i det nya trafikavtalet, vilket

kan bidra till att punktligheten är på samma nivå som tidigare. Serviceresor arbetar kontinuerligt med att optimera utnyttjandet av befintlig kapacitet för att möta den ökande efterfrågan på resor.

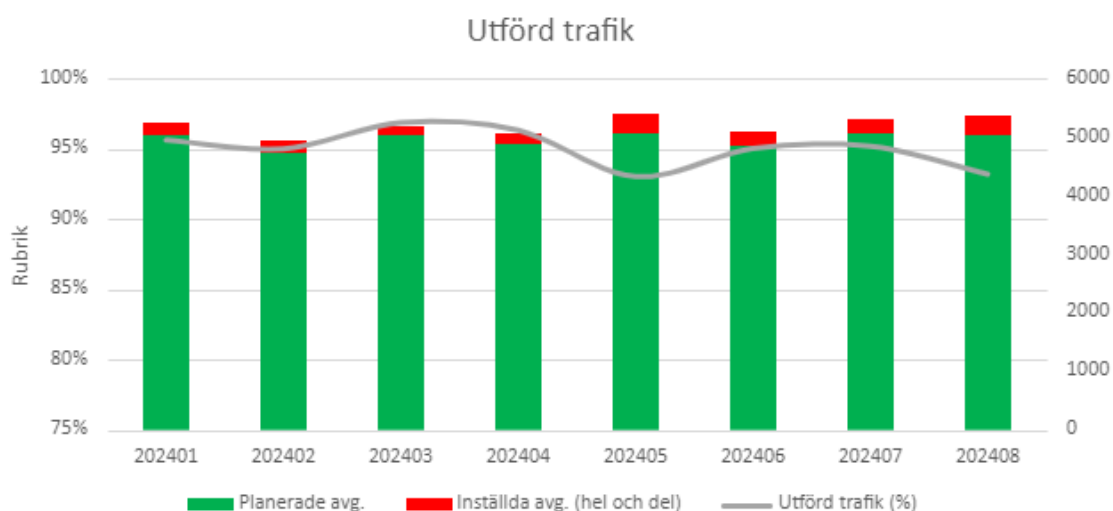
Det pågår ett projekt för att förmå de som reser med serviceresor att i högre utsträckning kunna resa med allmän kollektivtrafik. På så sätt möjliggörs ökad tillgänglighet och befintlig kapacitet kan optimeras ytterligare.

Efterfrågan av sjukresor är starkt koncentrerad till vissa tider under dygnet, och det vore önskvärt att minska denna koncentration för att kunna utnyttja kapacitet och resurser bättre.

Utförandegrad/antal inställda

Öresundståg

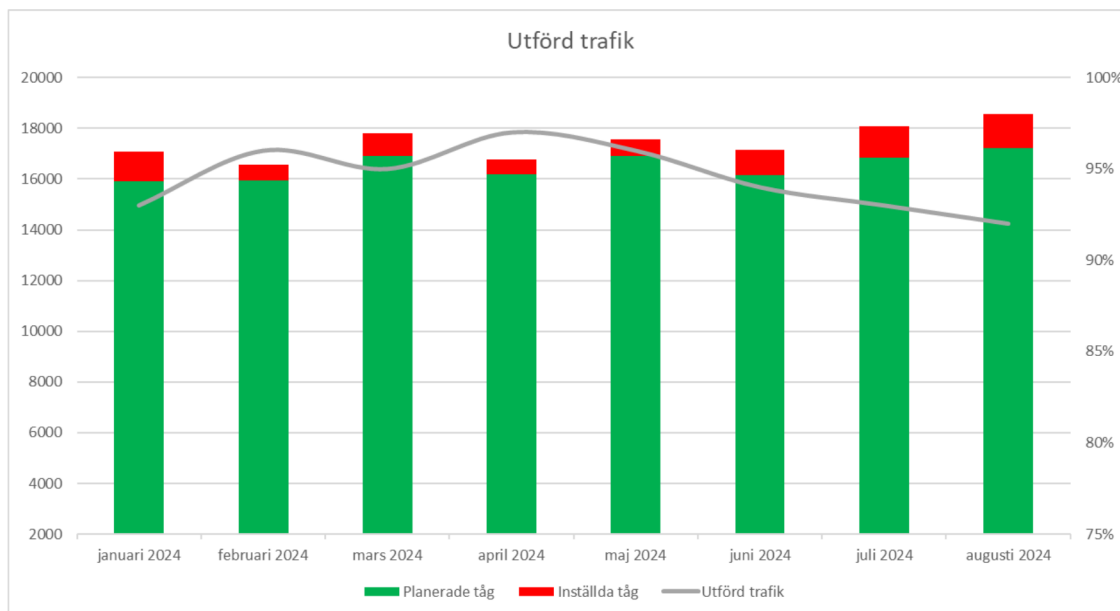
Under perioden januari till augusti har Öresundstågen en utförandegrad på cirka 95 procent. Av totalt cirka 40 000 planerade avgångar har cirka 2 000 avgångar blivit helt eller delvis inställda.



Under perioden januari-augusti står infrastruktur för 45 procent av de inställda tågen, 24 procent beror på olyckor/tillbud, 21 procent är fordonsrelaterat och 11 procent beror på personal. I maj ligger regulariteten på 93 procent vilket är betydligt lägre än genomsnittet. Detta beror framför allt på en urspårning med efterföljande växelfel på Østerport station som ledde till en stor mängd inställda tåg.

Pågatågen

Under perioden januari till augusti har Pågatågen en utförandegrad på cirka 95 procent. Av totalt cirka 130 000 planerade avgångar har cirka 7 500 avgångar blivit helt eller delvis inställda.



Utförandegraden sjunker gradvis under juni-augusti. Majoriteten av de inställda tågen (cirka 40 procent) är orsakade av Infrastrukturellerade händelser, detta följs Järnvägsföretag, framför allt på grund av perioden juni-augusti då Pågatågen drabbades av personalbrist.

Buss

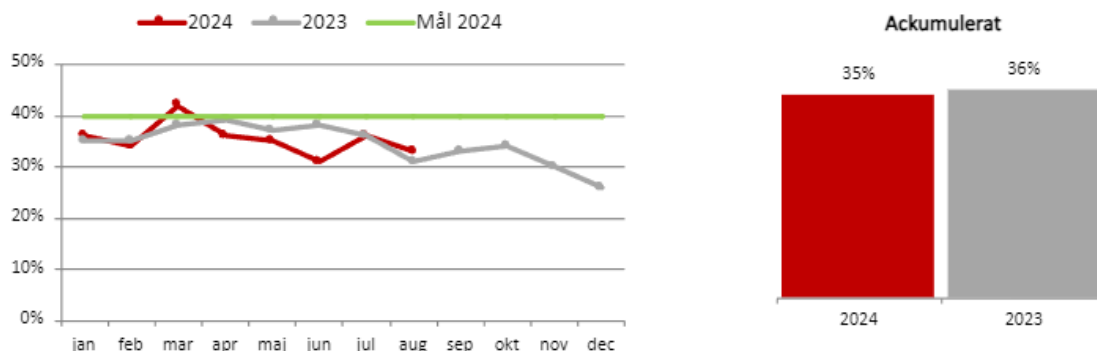
För perioden januari – augusti 2024 har buss haft totalt 2,7 miljoner planerade turer, varav 1,6 miljoner turer i stadstrafiken och 1,1 miljoner turer i regiontrafiken. Av dessa har totalt 45 000 turer ej utförts i perioden, 24 000 av dessa i stadstrafiken och 21 000 i regiontrafiken. I mars hade vi stor andel trafik, totalt drygt 16 000 turer, som registrerats som ej utförda, vilka kom av ett avbrott i kommunikationen mellan realtidsmotorn (Hogia) och fordonsutrustningen (Telia). I januari behövde vi ställa in trafik på grund av svårare väderförhållanden, där närmre 9 000 turer ej blivit utförda, varav 6 000 av dessa i regiontrafiken.

I regiontrafiken har 6 000 turer ej kunnat utföras i Lund Region på grund av bristande fordonsleverans. Nya fordon kommer levereras till trafikområdet under hösten 2024 och våren 2025.

NKI komma fram i tid

Resultatet för januari till augusti 2024 är 35 procent (mål 40 procent) jämfört med 36 procent i 2023.

NKI Kund - Komma fram i tid

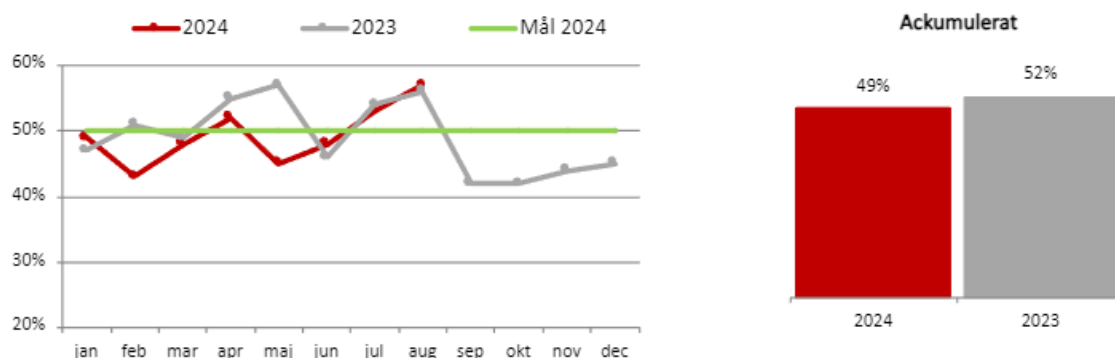


Att kunna lita på att komma fram i tid, är det som Skånetrafikens kunder tycker är det viktigaste för den totala reseupplevelsen. För perioden januari – augusti 2024 ansåg 35 procent av kunderna att de kunde lita på att komma fram i tid då de reste med Skånetrafiken. En minskning med en procent sedan samma tid förra året. Sämst tillit till att komma fram i tid har de kunder som i huvudsak reser med tåg i Skåne. Betyget kan inte rakt av jämföras mot tåg och bussars punktlighet utan för att få en mer rättvisande bild behöver betyget även jämföras med andelen inställda avgångar. Sommarens problem med flera inställda avgångar för Pågatågen syns i tilltron till att komma fram i tid. Vi kan också se en korrelation till andelen förseningsersättningsärenden som är högt.

NKI Information vid stopp och störning

Frågan ställs till de resenärer som upplevt en försening. Resultatet för januari till augusti 2024 är 49 procent (mål 50 procent) jämfört med 52 procent i 2023.

NKI Kollektivtrafikresenär Information vid förseningar och stopp



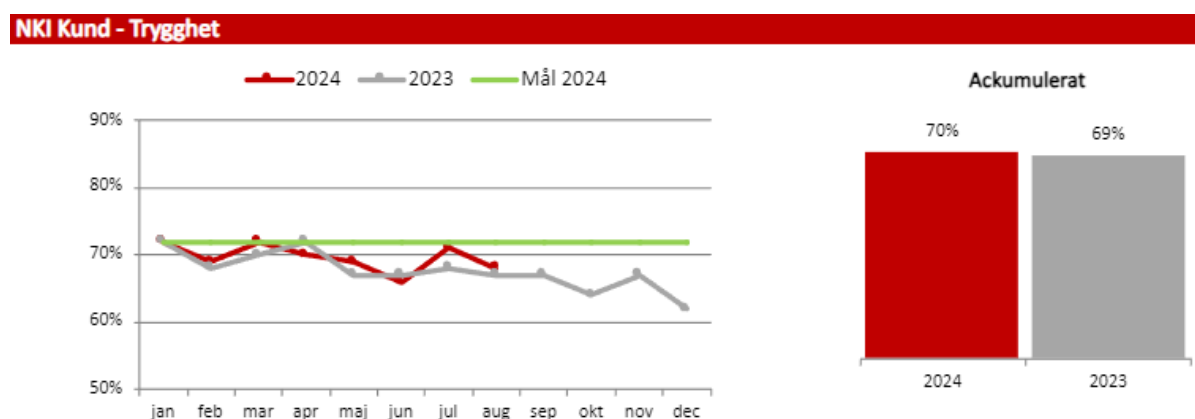
Året inleddes med något svagare resultat än föregående år, resenärer har drabbats av banarbete med förseningar och tågstopp i större utsträckning. Under juni, juli och augusti

vänder trenden och resenärers uppfattning om vår information vid försening och stopp. I augusti ligger resultatet över mål och resultat jämfört med föregående år. Vi arbetar proaktivt i flera olika initiativ med relationen till Trafikverket och övriga samarbetspartners för att öka förståelsen för varandras verksamheter och belysa vårt behov av snabb, tillförlitlig och relevant trafikinformation.

➤ En trygg kollektivtrafik

NKI Trygghet

Under perioden januari till augusti 2024 upplevde 70 procent av kunderna att de är trygga när de åker med Skånetrafiken (mål 72 procent), jämfört med 69 procent föregående år.

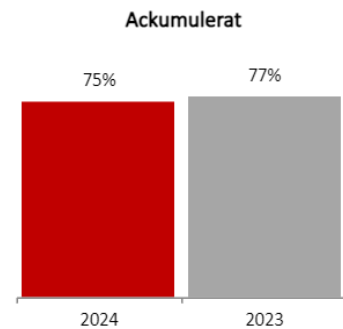
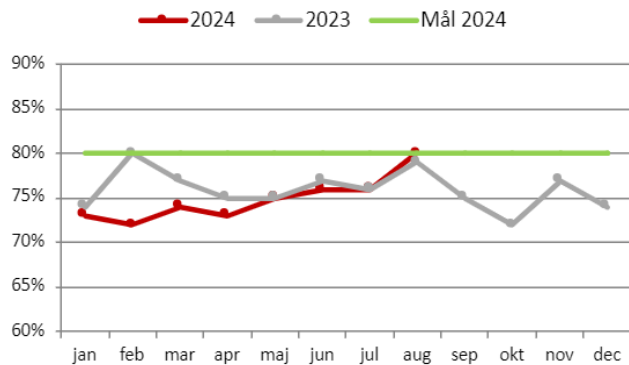


Tillsammans med tilliten till att komma fram i tid är trygghetsupplevelsen det som avgör mycket av kundernas totala reseupplevelse och NKI betyg. Graden av hur pass trygg man känner sig i kollektivtrafiken beror mycket på hur stor tilliten till Skånetrafikens leverans är. Är tilliten till förutsägbarhet i leverans och information låg så blir tryggheten också lidande. Under början av 2024 gick piloten med livekameror i Malmös stadsbusstrafik över till att bli en permanent lösning på alla stadsbusslinjer inom Malmö. Denna satsning har tagits emot positivt av både kunder och förare och vi tittar på möjligheten att utöka detta till fler avtal/geografiska områden.

NKI Serviceresor - Trygghet

Akkumulerat januari till augusti 2024 är 75 procent (mål 80 procent) jämfört med 77 procent i 2023. Tryggheten har ökat stadigt under 2024 och uppnått målet i augusti.

NKI Serviceresor - Trygghet



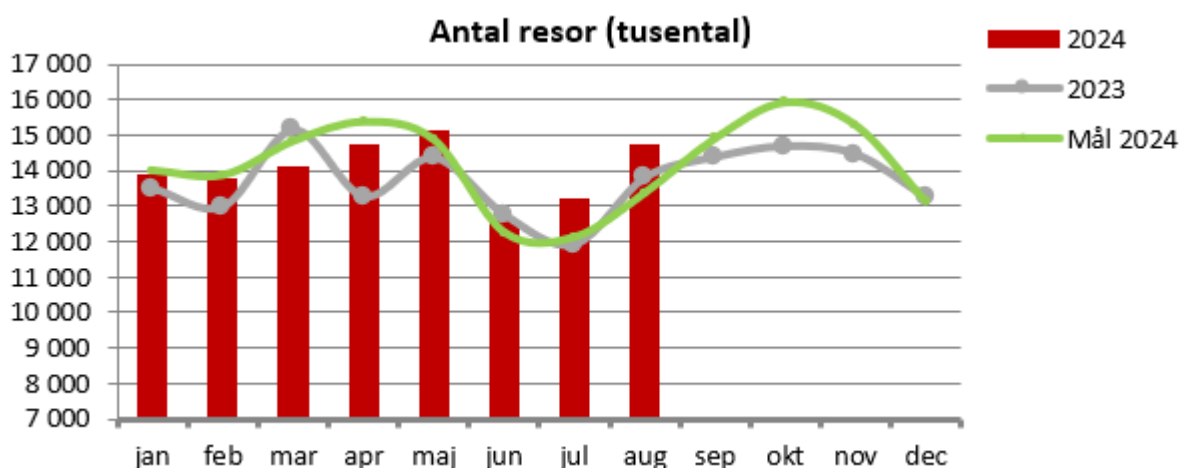
Inom Serviceresor pågår ett projekt kring kundtrygghet. Syftet är att identifiera faktorer som påverkar kundens upplevda trygghet, för att Serviceresor ska kunna arbeta med insatser som ökar kundens trygghet. Efter att en inledande förstudie kring kundbehov har avslutats är projektet nu inne i en utredande fas som planeras att mynna ut i konkreta förslag till åtgärder under 2024.

Kundens upplevda trygghet är en bonusgrundande faktor för trafikföretagen i det nya trafikavtalet. Det finns med andra ord goda indikationer på att incitamentet fungerar och bidrar till att kundtryggheten ökar.

3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

➤ Resandeutveckling

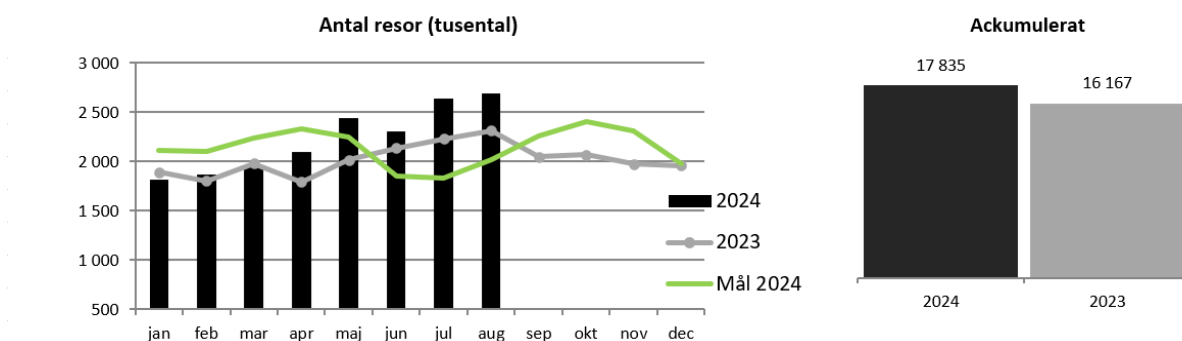
Antal resor januari – augusti uppgår till ca 112 060 000 och har jämfört med 2023 har ökat med 4,1 procent. Mål för 2024 är 170 miljoner, en ökning med 5,5 miljoner resor (ca 3,4 procent).



Tåg

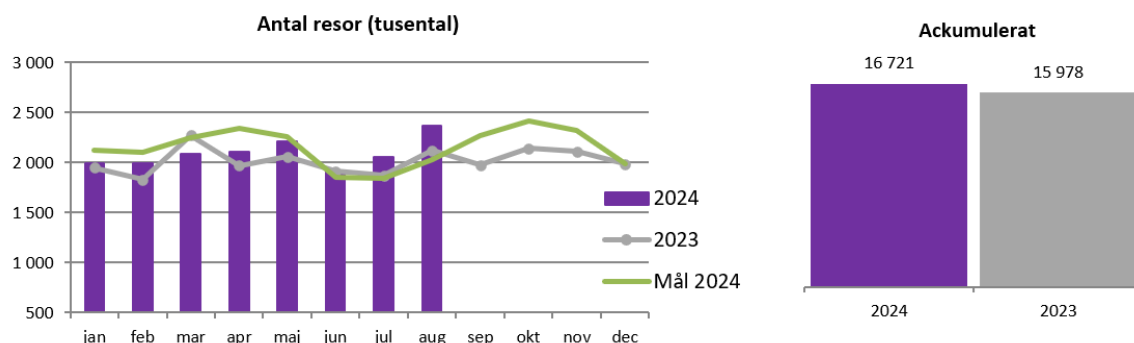
Antalet resor med Skånetrafikens tåg under perioden januari – augusti har ökat med 7,5 procent, jämfört med samma period 2023. Vårt mål är på 51,5 miljoner resor år 2024. Till och med augusti 2024 har vi strax över 34,8 miljoner resor vilket är över målet för perioden.

Antal resor - Öresundståg



Resandet med Öresundstågen är under årets inledning lägre än målet. Från maj och under sommarmånaderna så ökar resandet rejält och landar på drygt 0,8 miljoner över målnivån ackumulerat perioden januari-augusti. Framför allt är det resandet över Öresundsbron som står för den största ökningen av resandet.

Antal resor - Pågatågen

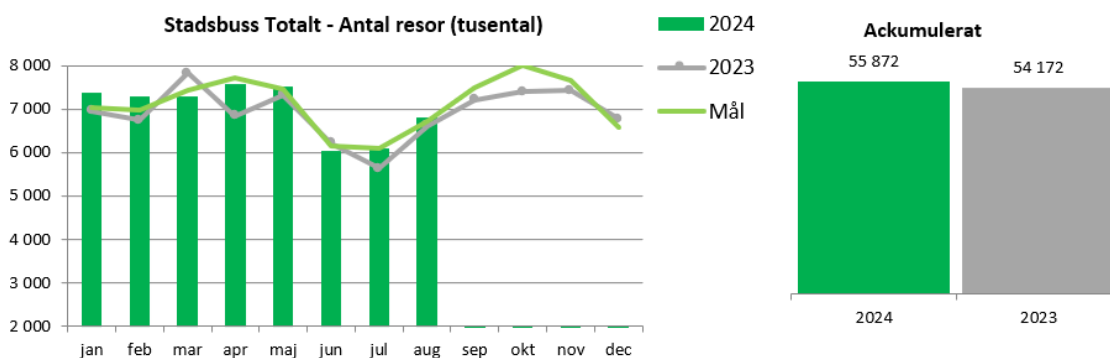


För perioden januari – augusti ligger Pågatågens resor cirka 80 000 resor under målnivån. Jämfört med 2023 ser vi framför allt en ökning under juli och augusti och under perioden juni-augusti har antalet resor legat mellan 3 procent och 17 procent högre än målet.

Buss

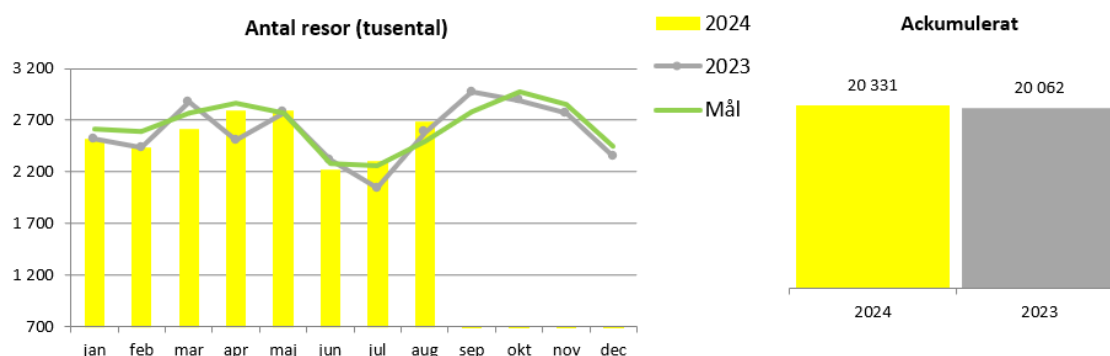
Antalet resor med Skånetrafikens bussar under perioden januari – augusti har ökat med 2,7 procent, jämfört med samma period 2023. Vårt mål är på 85,3 miljoner resor år 2024. Till och med augusti 2024 har vi 76,2 miljoner resor vilket är i nivå med totala målet för perioden. För närvarande överträffar stadsbuss sitt mål medan regionbuss ligger strax under.

Antal resor - Stadsbuss Totalt



Ackumulerat augusti är stadsbuss 300 000 resor över mål. Resandeutvecklingen mot samma period föregående år är tre procent. Resandet når mål i alla visionsstäder utom i Helsingborg. En del av resandeutvecklingen har vi sett förloras i redovisningsmetoden där vi mäter validerat resande på stadsbusslinjerna i staden. HelsingborgsExpressen har påstigning i alla dörrar och under året är det i snitt endast 65 procent som validerar sin biljett. En bidragande faktor kan vara valideringsutrustningen ombord, där vi nu startat ett arbete för att utreda detta vidare. Det har även skett kommunikationsinsatser till kund om varför man ska validera sin biljett, vilket varit önskat av trafikföretagen. Att få kunder att validera är av vikt för all busstrafik.

Antal resor - Regionbuss

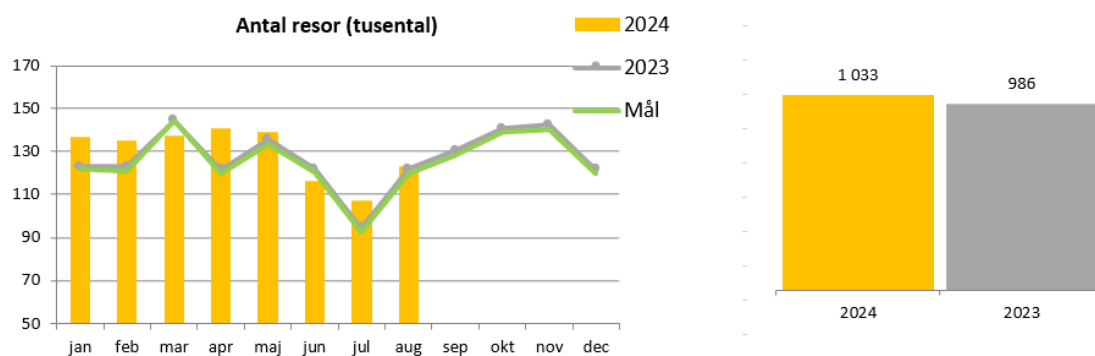


Ackumulerat augusti är regionbuss 300 000 resor från mål. Resandeutvecklingen mot samma period föregående år är en procent. Vi håller därmed inte den utvecklingstakt som vi satt höga mål för under året. Vi har under året fått hårdare konkurrens mot bilen till följd av lägre drivmedelspriser.

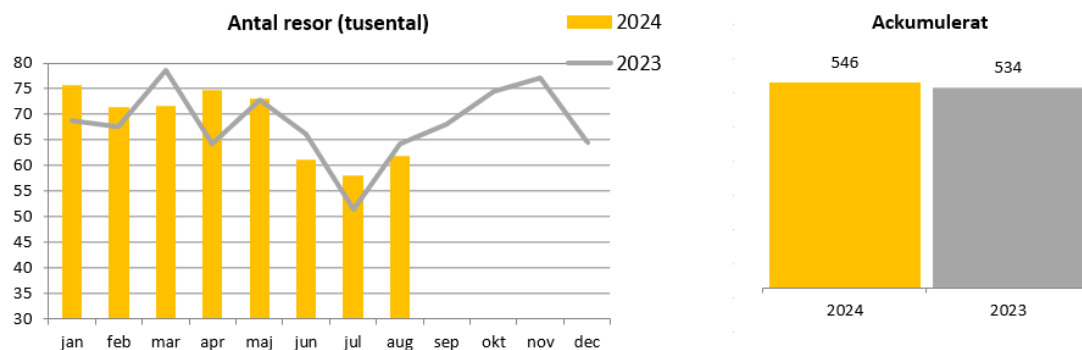
Serviceresor

Målet är att minska antalet resor i jämförelse med 2023 till maximalt 1.5 miljoner resor under hela 2024. Antalet serviceresor från januari-augusti 2024 är 1,033 miljoner och har ökat med fem procent jämfört med samma period 2023.

Antal resor - Serviceresor Totalt

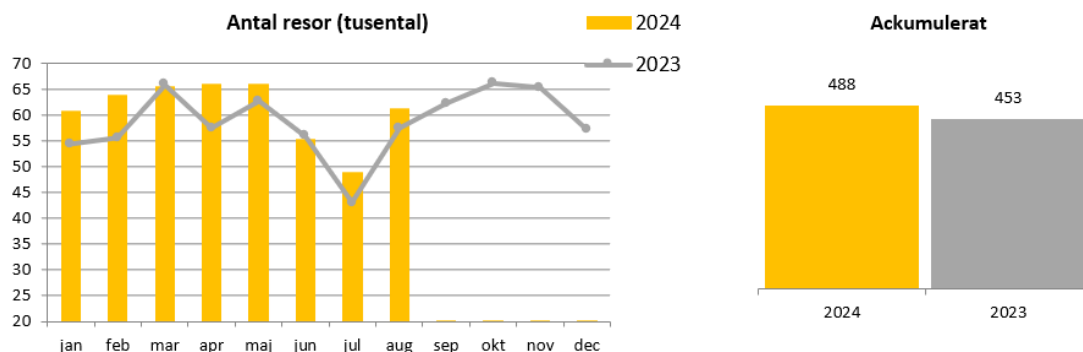


Antal resor - Sjukresor



Det fortsätter att vara stor efterfrågan på sjukresor, jämfört med januari-augusti 2023 är ökningen två procent under samma period i år. Sjukresor bidrar till att det totala antalet serviceresor överstiger målet, men det är en svagare bidragande orsak än ökningen av färdtjänstresor.

Antal resor - Färdtjänst



Under januari-augusti 2024 har det ackumulerade antalet färdtjänstresor ökat med åtta procent jämfört med samma period 2023. Färdtjänstresor är en starkare bidragande orsak än sjukresor till att det totala antalet serviceresor under 2024 överstiger målet.

- **En kollektivtrafik för hela Skåne som är anpassad utifrån nya behov och som främjar nya moderna lösningar så att ett effektivt och hållbart transportsystem uppnås.**

Under året har förberedelser gjorts för att starta två tester med så kallad dynamisk kollektivtrafik på landsbygden. Testerna kommer starta i kvartal tre 2024 i Svalövs respektive delar av Sjöbo/Tomelilla kommuner. Testerna kommer utföras med mindre bussar med samma tillgänglighetskrav som för ordinarie busstrafik. I testerna ingår ett digitalt stöd för trafikplanering och beställning. Testerna utförs tillsammans med de två trafikföretag som trafikerar dessa geografier med ordinarie trafik. Målet med testerna är att utveckla en än mer attraktiv, hållbar och för användaren fungerande lösning som även är strukturbildande, ekonomiskt sund och genomförbar för Skånetrafiken. Testerna kommer att pågå under cirka ett år för att därefter utvärderas.

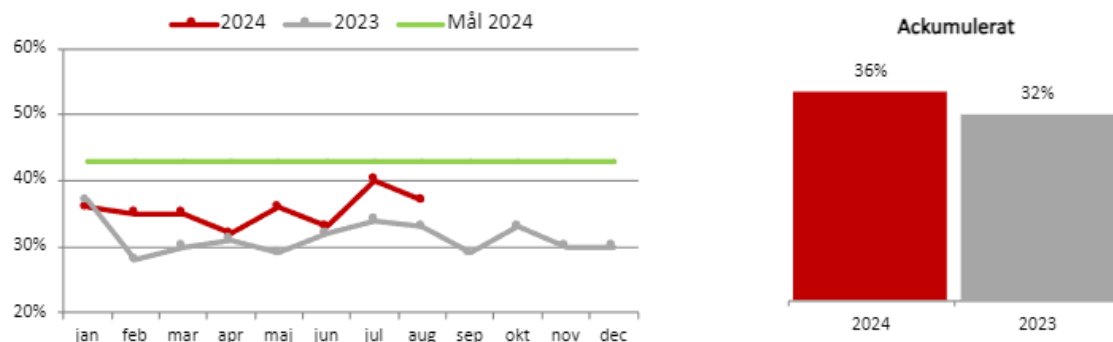
- **Kollektivtrafiknämnden får i uppdrag att införa seniorrabatten under 2024.**

En seniorrabatt infördes på Skånetrafiken den 1 april 2024. Rabatten innebär att alla över 70 år får en rabatt på 25 procent på samtliga biljetter i ordinarie sortiment för resor i Skåne. Det är möjligt att köpa biljett med seniorrabatt i samtliga säljkanaler utom Blippa Stadsbuss. Hittills har hela 78 procent av seniorerna valt att ha sin biljett i appen.

NKI Prisvärt.

Resultatet för januari till augusti 2024 är 36 procent (mål 43 procent) jämfört med 32 procent 2023.

NKI Kund - Prisvärdhet



Kundernas uppfattning av prisvärde för Skånetrafiken handlar om vad man får för pengarna. Såväl vår leverans av trafiken som prissättningen av biljetterna påverkar därför detta betyg. Under Sommaren har Skånetrafiken genomfört en priskampanj på Sommarbiljetten där denna rabatterades vid tidigt köp. Detta har lett till rekordförsäljning och ökat resandet. Det syns också i betyget för prisvärdhet att det rabatterade priset på Sommarbiljetten var uppskattat då betyget gick upp dels i maj, då möjligheten till köp startade och i juli då biljetten var i fullt bruk.

- **Utreda hur en överflyttning kan ske från sjukresor till allmänna kollektivtrafiken för de som har möjlighet att resa med denna. Kollektivtrafiknämnden har huvudansvaret och uppdraget ska ske i samverkan med hälso- och sjukvårdsnämnden och samtliga sjukhusstyrelserna.**

Uppstart av pilotprojekt med Hässleholms sjukhus för att se över de tre åtgärderna; medicinska kriterier för sjukresa, krav på sjukvården att använda digitala kanaler för beställning av sjukresa samt gratis kollektivtrafik till planerade vårdbesök.

I pilotprojektet kommer det att utredas om det går att utöka användandet av de digitala kanalerna för bokning av resor som finns idag och tillsammans med vården se om det går att erbjuda resor på ett sätt som medför att kunderna kan resa med den allmänna trafiken i en större grad då sjukresorna behöver minska. Arbetet har påbörjats men pausades i samband med strejken innan sommaren och kommer att återupptas under hösten.

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. Kompetensförsörjningsområdet är ett av de identifierade målen med omställningsarbetet. En övergripande inriktning är även att integrera kompetensförsörjningsplan med verksamhetsplanering och budgetprocessen.

- **Beskriv hur arbetet har fortlöpt under perioden avseende den strategiska kompetensförsörjningen.**

I kompetensförsörjningsplanen konstateras att Skånetrafiken står inför en mängd utmaningar och förändringar som kommer påverka hur vi behöver arbeta för att attrahera och behålla kompetens. Flera av insatserna kommer inte bara ur ett kompetensförsörjningsbehov utan är viktigt för förvaltningens utveckling i stort.

Skånetrafiken har sedan en längre tid haft svårigheter att rekrytera seniora specialister och strateger. Den starka och snabba utvecklingstakten inom Skånetrafiken har lett till att kraven på kompetens och erfarenhet ökat för att möta verksamhetens behov, vilket i sin tur har försvårat rekryteringen till dessa roller. För att hantera detta genomförs en översyn av Skånetrafikens verksamhetsarkitektur vilket förväntas tydliggöra hur behovet av seniora strateger och specialister ser ut och vilka kompetenser som krävs. Det finns även ett behov av att stärka och tydliggöra tvärfunktionella samarbeten samt skapa karriärvägar som möjliggör utveckling från juniora till seniora roller, där det tvärfunktionella perspektivet integreras genom hela karriärutvecklingen. Arbetet med översyn av verksamhetsarkitekturen pågår och under hösten 2024 påbörjar arbetet med att ta fram konkreta lösningsförslag för att säkerställa rätt kompetens inom avdelningarna. Fokus ligger på att skapa hållbara strukturer som både identifierar och utvecklar den kompetens som behövs på lång sikt. Ett centralt inslag i detta arbete är att säkerställa att Skånetrafiken behåller kompetens genom att skapa förutsättningar för interna karriärvägar och andra incitament för fortsatt utveckling inom organisationen.

En central utmaning är den snabba utvecklingen inom AI och hur den kan påverka kompetensbehoven. Yrkesroller förväntas förändras, både i fråga om arbetsinnehåll och de färdigheter som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. För att framgångsrikt hantera dessa förändringar krävs en flexibel och dynamisk kompetensutvecklingsstrategi som möjliggör kontinuerlig utveckling för både individer och verksamheten som helhet för att rusta organisationen inför framtiden.

En annan utmaning inom Skånetrafiken är att bemanna vissa roller inom beställningsmottagning med rätt kompetens samt att behålla kompetensen. Det är delvis kopplat till arbetets natur, det är specifika arbetsuppgifter vilka kan upplevas enformiga. Dessutom kan arbetstempot vara högt under vissa perioder, vilket ställer ytterligare krav på medarbetarna. För att hantera denna utmaning har flera åtgärder införts. Arbetet marknadsförs nu på ett mer realistiskt sätt för att ge en korrekt bild av arbetsuppgifterna. En annan åtgärd som har genomförts är att bredda rekryteringsfältet. En strategi har varit att aktivt rekrytera kandidater som tidigare bedömts som överkvalificerade, exempelvis individer med akademisk utbildning och omfattande arbetslivserfarenhet vilket har visat god effekt på verksamheten. Det finns dock svårigheter med att behålla överkvalificerade medarbetare. Att arbeta med intern karriärutveckling är därför avgörande för att behålla dessa medarbetare. Genom att erbjuda tydliga karriärvägar och kontinuerlig kompetensutveckling kan Skånetrafiken inte bara behålla värdefull kompetens, utan också dra nytta av medarbetarnas ökade engagemang och produktivitet, vilket i sin tur stärker verksamheternas långsiktiga framgång.

Verksamhetspoolen har som uppdrag att främst bemanna korttidsfrånvaro. Medarbetare i Verksamhetspoolen blir tvärfunktionellt introducerade och utbildade för att sen kunna bemanna samtliga enheter inom verksamheten. Utvecklingen sedan start 2022 har resulterat i ett förändrat behov med anledning av ökade volymer. Verksamhetspoolen jobbar med ständig utveckling för att möta de behov som finns både internt och externt.

Under sommaren har HR-enheten och avdelning Strategi och affär tagit emot tio sommarjobbare inom ramen för sommarjobbssatsningen i Region Skåne. Sommarjobbarna har fått arbeta med både administrativa och praktiska arbetsuppgifter och fått en god inblick i verksamheten. Detta är en långsiktig satsning för att väcka intresse för förvaltningens yrkesområden.

Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer

Arbetet med tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer är en viktig del i att attrahera, behålla och utveckla den kompetens vi behöver för att utveckla verksamheten. Individuell utvecklingsplan ska upprättas för samtliga medarbetare. Medarbetare som är intresserade och lämpliga för chefsuppdrag ska få möjlighet till utveckling inför en framtida chefsroll. Befintliga chefer ska ges goda förutsättningar och stöd för sitt ledarskap och sin kompetensutveckling.

I medarbetarenkäten anger 84 procent av medarbetarna att de har en individuell utvecklingsplan, vilket är en höjning med tre procentenheter jämfört med 2022. På Skånetrafiken arbetar vi även med så kallade målkort där mål och utvecklingsplan är integrerade. Under våren 2024 införde Region Skåne ett nytt IT-system, Kompetensplattformen som är ett verktyg för kompetens- och karriärutveckling. Verktuget kommer att lanseras stegvis, första steget innebär att medarbetarsamtalen numera ska genomföras digitalt i verktuget.

Under året har ett projekt formats för att stärka förvaltningens arbete med vårt arbetsgivarlöfte och förmågan att attrahera, behålla och utveckla rätt kompetens. I ett delprojekt kommer vi att fokusera på att skapa tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer. Det arbetet kommer att pågå under flera år framöver. Som ett första steg i detta projekt har ett arbete påbörjats under våren med att se över Skånetrafikens befattningsstruktur i syfte att hitta en enhetlighet för denna.

Attraktiv arbetsplats

Region Skånes arbetsplatser ska vara trygga och säkra för såväl medarbetare som alla som befinner sig i någon av Region Skånes verksamheter. En attraktiv arbetsplats med god arbetsmiljö är en av de avgörande förutsättningarna för att möta kompetensutmaningen.

➤ Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron på Skånetrafiken har ökat de senaste åren och fortsätter öka även under perioden januari till juli 2024 jämfört med samma period 2023. Dock är ökningen endast från 5,1 procent till 5,2 procent. Det är inom personalgrupperna handläggare och ledning som ökningen återfinns. Inom gruppen administratörer har sjukfrånvaron minskat, från 8,5 procent till 8,3 procent. Minskningen av sjukfrånvaro inom administratörsgruppen beror troligen på satsningar i de verksamheter som har många administratörer. Tex har Serviceresor fokuserat på arbetsmiljö- och hälsofrämjande arbete. De har även i samarbete med sin HR-partner arbetat aktivt med rehabilitering och återgång i arbete för sjukskrivna medarbetare. Sjukfrånvaron inom ledning, dvs förvaltningens chefer, har ökat från 0,5 procent till 1,0 procent, det handlar alltså om en ökning från låga siffror. Dock är det viktigt att följa utvecklingen av chefernas sjukfrånvaro eftersom det kan vara en viktig signal om stress och hög arbetsbelastning i förvaltningen. Dessutom är chefens närvaro avgörande för att möjliggöra en god arbetsmiljö och minskning av sjukfrånvaron för medarbetarna.

En viktig tidig insats är att varje verksamhet får hjälp med att analysera sin sjukfrånvaro och därefter göra olika åtgärdsplaner beroende på hur det ser ut inom verksamheten. På regionnivå har det under de senaste åren pågått ett utvecklingsarbete gällande HR-data, People analytics. Det innebär att det nu finns en analysplattform för HR-data som är mer tillgänglig och i linje med det som verksamheterna behöver för att kunna göra en bra analys. På Skånetrafiken behöver vi komma ytterligare några steg framåt i implementeringen av People analytics för att

få full effekt. På HR-enheten sker ett arbete med att ta fram en mall och en process för månatlig analys av de variabler som är viktigast för förvaltningen.

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 glömmer bort den psykosociala arbetsmiljön. För att motverka detta och främja att vi pratar om hela arbetsmiljön har Skånetrafiken, förutom arbetsplatsträffar, även inom de flesta verksamheter något som kallas Arbetsmiljöråd. Tanken med dessa är att det ska vara ett naturligt forum för medarbetare att diskutera sin arbetsmiljö tillsammans med chef och där diskussionerna är mer fria än på en arbetsplatsträff.

Som vi kunde se i resultatet från medarbetarenkäten hösten 2023 har känslan av att ens arbete känns meningsfullt har gått ner de senaste åren. Kombinationen av att resultatet på frågan om arbetet känns meningsfullt och frågan om man lär och utvecklas i sitt dagliga arbete har sjunkit är intressant och oroväckande. Vidare har viljan att rekommendera arbetsplatsen till andra även den sjunkit. Detta ger bilden av att Skånetrafiken är en stressad organisation och att det finns en uppgivenhet hos medarbetarna. Detta påverkar den psykosociala arbetsmiljön och är något som är viktigt att arbeta vidare med.

En annan viktig signal om den psykosociala arbetsmiljön handlar om anmälningar om diskriminering och kränkande särbehandling. Under det senaste året har antalet anmälningar ökat och det har även lyfts i dialog med fackliga företrädare och skyddsombud. En dialog kring detta sker även med förvaltningens chefer bland annat vid våra Ledarforum, heldagar då förvaltningens alla chefer samlas kring frågor om ledarskap och kultur.

Under våren genomförde Arbetsmiljöverket en inspektion på Skånetrafiken och den mynnade ut i att två krav ställdes på förvaltningen. Kraven innebär att förvaltningen ska säkerställa att centralt framtagna målet för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön anpassas för vår verksamhet och att de efterlevs i verksamheten. Målen ska syfta till att främja hälsa och öka organisationens förmåga att motverka ohälsa. Förvaltningen ska också genomföra undersökning, riskbedömning och vidta åtgärder för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Utifrån detta är en åtgärdsplan framtagen tillsammans med skyddskommittén. Den första åtgärden är att genomföra en enkätundersökning där medarbetarna får svara på frågor om sin organisatoriska och sociala arbetsmiljö. Denna enkät är utskickad till medarbetarna i skrivande stund. Den finns därefter en process vidare för att hantera resultatet och leva upp till kraven från Arbetsmiljöverket.

Ytterligare insatser som görs inom området är kopplade till den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet- SAM-uppföljning. Baserat på resultatet i SAM-uppföljningen 2023 har HR-enheten tagit fram en handlingsplan och förankrat den i skyddskommittén. Områdena som behöver utvecklas är arbetet med hälsofrämjande schemaläggning, att medarbetare ska känna till hur de anmäler tillbud och arbetsskador och

fortsatt höja kunskapsnivån hos chefer tex om Region Skånes samverkansavtal. Utifrån detta har förvaltningen haft en halvdagsutbildning i samverkansavtalet för alla chefer. Ett arbete med utbildning i tillbud och arbetsskador är färdigt inom kort.

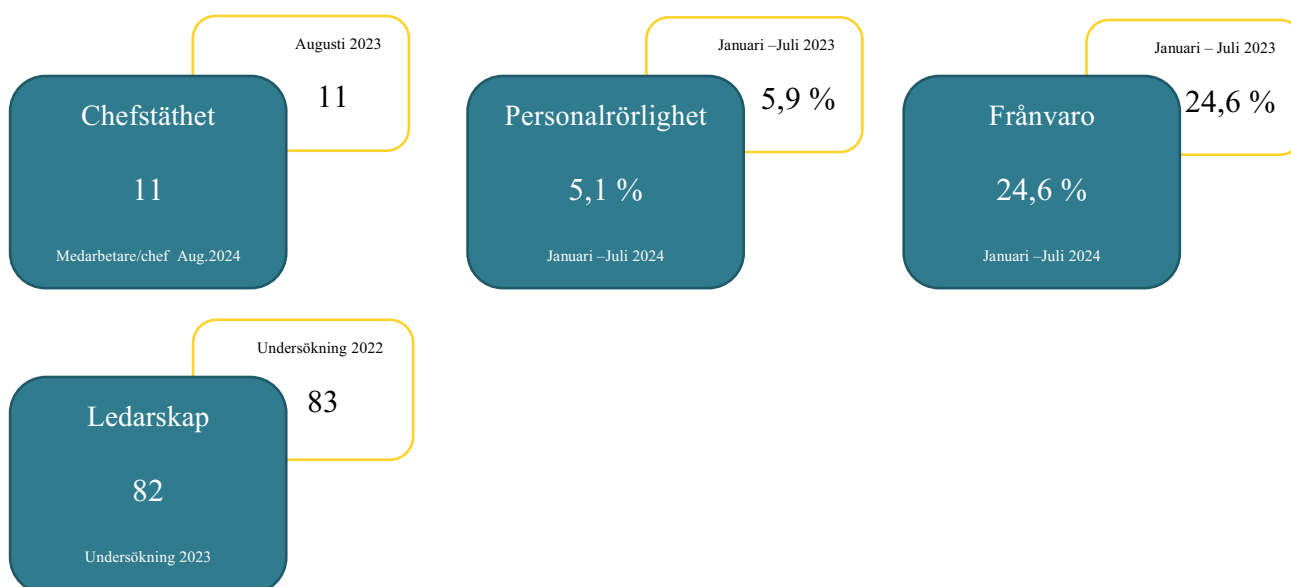
➤ Utveckling av personalrörlighet

Rörligheten steg kraftigt under 2022, direkt efter pandemin, för att nu vara tillbaka på ungefär samma siffror som 2021. På regionnivå har man inte haft lika stora svängningar.

År	Andel avgångar externa exkl pension	
	Skånetrafiken	Region Skåne
Januari-juli 2021	4,9%	5,7%
Januari-juli 2022	8,3%	7,1%
Januari-juli 2023	5,9%	7,1%
Januari-juli 2024	5,1%	6,1%

Den största rörligheten finns i personalgruppen administratörer. Den åldersgrupp där störst antal medarbetare slutat är gruppen 20–29 år. Det är också en relativt hög rörlighet bland förvaltningens chefer. De verksamheter som till antalet har störst rörlighet är affärsområde Serviceresor och avdelning Kundservice och trafikinformation. Det är de verksamheter som har flest antal medarbetare och störst andel administratörer. Den verksamhet som haft störst andelsmässig rörlighet är avdelning Strategi och affär.

➤ Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Attraktiv arbetsplats



När det gäller chefstätheten på Skånetrafiken ser den mycket god ut och den har varit stabil över tid. Man får dock inte glömma att den är ett genomsnitt. Det finns chefer på Skånetrafiken som enbart har en handfull medarbetare men där chefsuppgiften även

innehåller ett specialistuppdrag. Å andra sidan finns det chefer med över 30 direktrapporterande medarbetare i sina enheter. Det kan vara så att vi behöver tydliggöra vad som är ett chefsuppdrag och vad som egentligen borde vara ett specialist/strategiskt uppdrag och även se över chefstätheten för att skapa mer lika förutsättningar i chefsuppgifterna.

Som nämnts ovan har personalrörligheten gått ner något vilket är positivt men den ligger högt för administratörer och för chefer. Rörligheten är störst i gruppen 20 - 29 år vilket också är den grupp som har störst sjukfrånvaro och som har hög frånvaro för studieledighet. Utifrån Skånetrafikens framtida kompetensförsörjningsbehov torde detta vara en grupp som det finns möjlighet att fånga upp och kompetensutveckla på ett sätt att de blir motiverade till att stanna kvar i sin anställning, och samtidigt minska sjukfrånvaron.

Frånvaron ligger kvar på samma nivå som samma period förra året. Frånvaron för tjänstledighet utan lön har ökat något liksom sjukfrånvaron medan föräldraledighet och semester har minskat något men det är små förändringar.

Betyget för ledarskapet mätt i medarbetarenkäten har minskat något men från en ganska hög nivå.

En samlad analys av statistiken för ovanstående parametrar visar ett samband mellan hög frånvaro, hög personalrörlighet och låg ledartäthet dvs att varje chef har många direktrapporterade medarbetare. Detta riskerar att bli en negativ trend som håller i sig över tid eftersom berörda chefer då måste lägga mer och mer tid på att rekrytera nya medarbetare och att rehabilitera sjukfrånvarande medarbetare. Det blir därmed mindre tid för dialog med de medarbetare som finns i verksamheten och säkerställa en god arbetsmiljö och bra verksamhetsutveckling.

I kombination med analysen kring sjukfrånvaro och medarbetarenkäten ovan blir det tydligt att förvaltningen har ett arbete att göra när det gäller den psykosociala arbetsmiljön och att utveckla känslan av ett närvarande ledarskap. Även satsningar på kompetensutveckling kan ge effekter som fångar upp en negativ trend bland unga medarbetare.

Det pågår ett utvecklingsarbete kring ledarskapet i förvaltningen. Det benämns kulturresan och handlar om en förändrad kultur där vi för dialog och utbildar i den typ av ledarskap vi vill ha i förvaltningen. Målet med detta arbete är att utveckla både ledarskapet hos chefer och självledarskapet hos medarbetare.

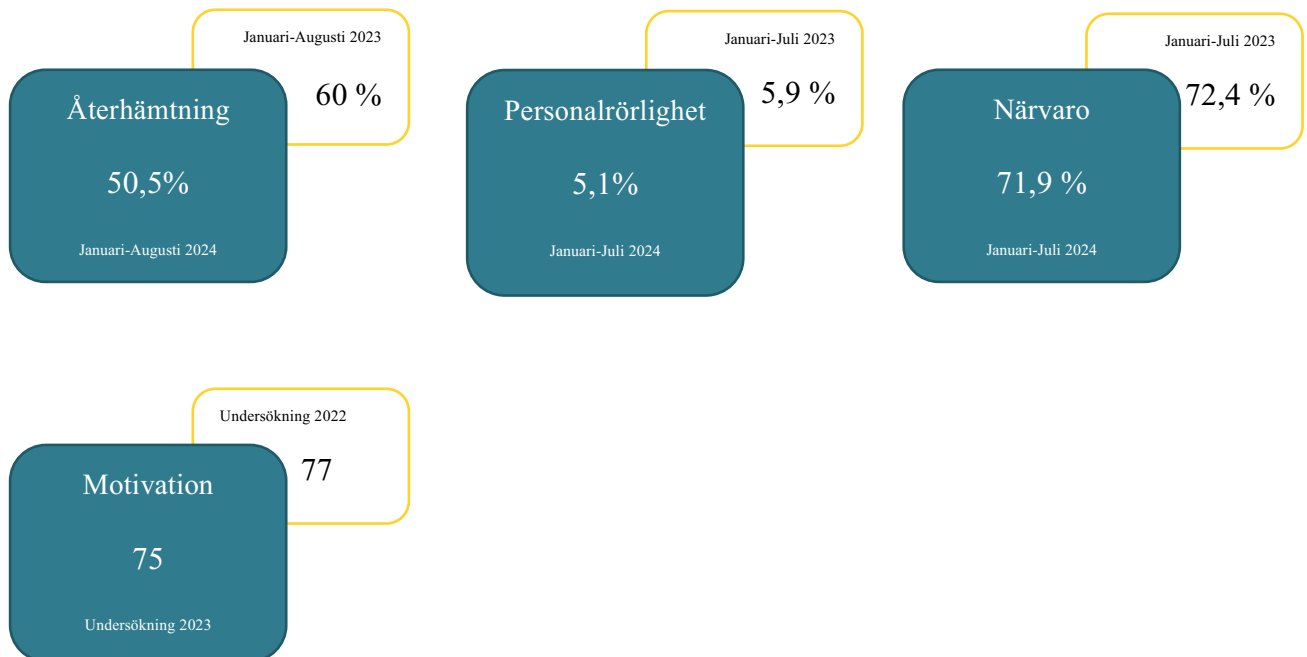
Det pågår även ett arbete med att skapa bättre förutsättningar för att kompetensutveckla våra medarbetare i en riktning som stärker verksamheten för framtida utmaningar.

Stöd 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.

➤ **Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Stöd medarbetarutveckling**



Närvaron har legat ganska stabilt runt 70 till 72 procent de senaste åren. I linje med analysen ovan ser vi att åldersgruppen 20–29 år sticker ut med en närvaro på endast 60,7 procent i perioden januari-juli 2024. Och det är inom våra verksamheter med många administratörer som de mer problematiska siffrorna återfinns. Personalgruppen administratörer har endast 63,3 procent närvaro i perioden januari-juli 2024.

Högst närvaro har chefer, 83,5 procent i perioden januari-juli 2024. Detta är dock en lägre siffra jämfört med samma period 2024 då närvaron för chefer låg på 85,3 procent. Dessa siffror ligger i linje med att sjukfrånvaron ökat för chefer under 2024.

Personlrörligheten har som nämnts tidigare minskat, vilket är positivt men samtidigt har motivationen minskat enligt vår medarbetarundersökning. Att motivationen minskat kan vara en effekt av de tecken på en stressad organisation som vi sett tidigare i analysen.

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. Det planeras ett arbete för att tydliggöra olika karriärvägar för att säkerställa att varje medarbetare vet vilka möjligheter som finns till kompetensutveckling. Målet med detta är att påverka motivationen i positiv riktning.

Måttet för återhämtning är svårt att analysera eftersom det ännu inte mätts tillräckligt länge för att få en jämförbar period.

Använd kompetensen rätt

Att använda alla medarbetares kompetens på bästa sätt är en komplex utmaning. För att lyckas behövs fortsatt arbete med kontinuerlig verksamhetsutveckling och anpassning av arbetsuppgifternas fördelning. Normer och arbetssätt behöver utmanas och nya perspektiv och innovation bejakas. Att använda kompetensen rätt och att ge medarbetarna möjlighet att arbeta utifrån sin kompetens och verksamhetens behov är en nödvändig insats för att möta kompetensförsörjningsutmaningen. Rätt använd kompetens kan innebära exempelvis uppgiftsväxling mellan yrkeskategorier och införande av nya kompetenser.

Under året har förvaltningen bland annat utgått från perspektivet att säkerställa att vi arbetar med rätt administration. En genomlysning av vilka HR -administrativa arbetsuppgifter som kan flyttas från förvaltningen till Gemensam servicefunktion, GSF, på Regionservice har genomförts. Arbetsuppgifter som tidigare utförts av chefsstöd på HR-enheten har flyttats till GSF. Detta är ett sätt att både kvalitetssäkra administrationen och skapa utrymme för att uppgiftsväxla inom förvaltningen. Arbetet med detta har fortsatt och skapat möjlighet att konvertera en HR-administratörsbefattning till en HR-partnerbefattning och därmed öka stödet till förvaltningens chefer.

Skånetrafiken behöver tydliggöra vikten av att arbeta över enheter, avdelningar och affärsområdesgränser. Samtidigt som samarbetet mellan de olika enheterna, avdelningarna och affärsområdena behöver utökas och förbättras behöver också förutsättningarna för detta konkretiseras. Dels för att undvika ökad stress och arbetsbelastning hos enskilda medarbetare men dels också för att undvika kompetenstapp inom den egna enheten, avdelningen eller affärsområdet när en medarbetare ingår i tvärfunktionella samarbete eller projekt. Detta, tillsammans med arbetet med verksamhetsarkitekturen syftar till att säkerställa att Skånetrafiken landar rätt gällande hur vi använder våra kompetenser på bästa sätt för att uppfylla vårt uppdrag.

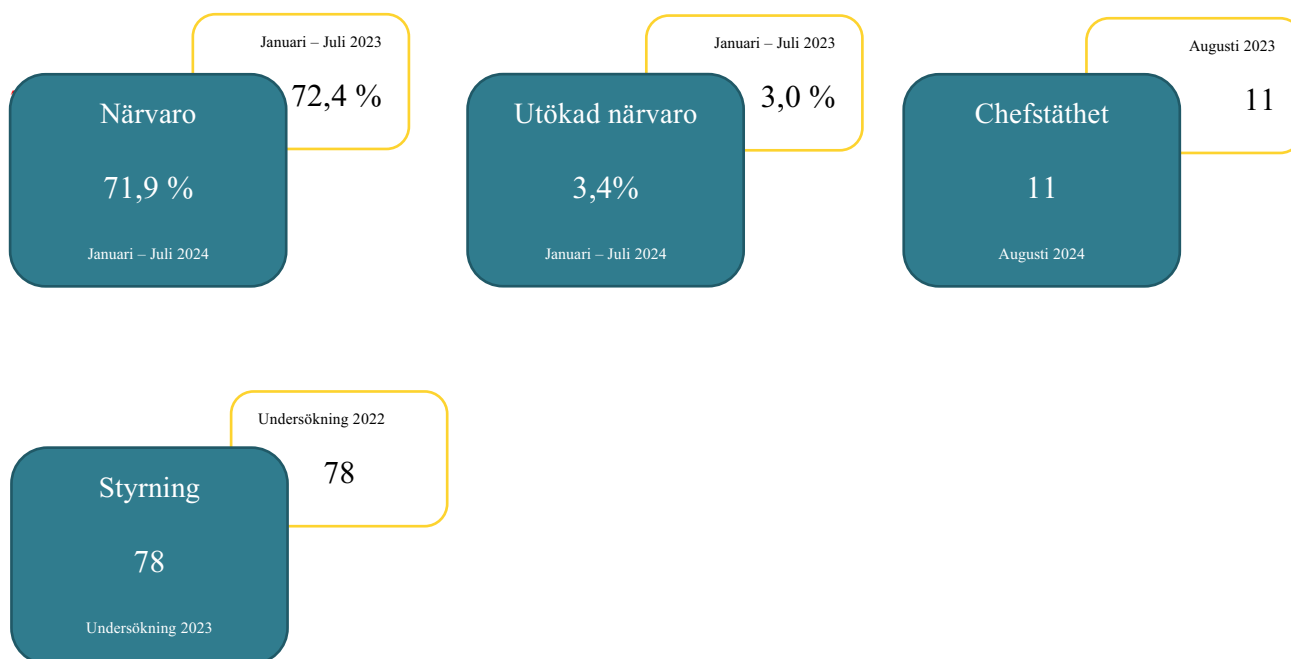
➤ Utvecklingen av anställningsvolym - månadsavlönade

Antalet månadsavlönade på Skånetrafiken har ökat från 488 månadsavlönade, i genomsnitt under perioden januari till augusti 2023, till 513 månadsavlönade i samma period 2024. Ökningen har skett inom alla personalgrupperna dvs administratör, handläggare och ledning. Det är dock gruppen administratör som ökat mest under perioden. Det är inom affärsområde Serviceresor vi ser störst ökning, främst eftersom det är där flest antal administratörer finns. Förklaringarna till ökningen är flera. En viktig faktor är att verksamheten kunnat månadsanställa fler medarbetare där de tidigare var beroende av bemanningsföretag och timavlönade. Andra faktorer är det som nämnts tidigare med hög frånvaro, låg närvaro och stor personalrörlighet. Vid frånvaro sätts vikarier in och då ökar antalet månadsavlönade även om det inte är fler som är i arbete.

Förvaltningen har även gjort konsultväxlingar där man gått från att köpa konsulttjänster till att anställa medarbetare med motsvarande kompetens. Konsultväxlingarna förväntas fortsätta de kommande åren.

Skånetrafikens uppdrag utökas över tid vilket innebär att vi även kan förvänta oss en fortsatt ökning av antalet månadsavlönade till exempel genom det kommande arbetet med ersättningstrafiken.

➤ **Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet
Använd kompetensen rätt**



Efter att under några år sett en minskad utökad närvaro dvs fyllnadstid, övertid och timavlönade, har trenden vänt och vi ser en ökning av timavlönade under januari till juli 2024 jämfört med samma period 2023. Det är inom avdelning Kundservice och trafikinformation som ökningen finns. Det är inom personalgruppen administratör som de finns störst andel timavlönade och det är främst inom åldersgruppen 20–29 år. Det är framför allt i verksamheter där varje chef har många medarbetare som man har mycket utökad närvaro. Detta beror till stor del på att detta också är verksamheter som bemannas på kvällar och helger, i många fall dygnet runt alla dagar i veckan.

5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

Resultatmål och prognos

Skånetrafikens ekonomiska resultat för årets åtta första månader är klart bättre än budget. De största anledningarna till det är högre biljettintäkter och en gynnsam utveckling på index i trafikavtalen.

➤ Resultat

Skånetrafikens resultat efter augusti är 388 miljoner kronor högre än budget och målet om en ekonomi i balans uppfylls därmed. Resultatrapporten nedan inkluderar Köpenhamnsavtalet (vilket inte påverkar resultatet) och är exklusive vidarefakturering (som har lika stora intäkter som kostnader, 113 miljoner kronor).

RR	Ack utfall	Ack Budget	Diff	Diff %	Utfall fg år	Diff (fg år)	Diff % (fg år)
3000 Kontant	-1 478 150	-1 353 973	-124 176	9%	-1 361 303	-116 847	9%
3100 Reskassa	-5	0	-5	#DIVISION/0!	17	-22	-129%
Summa Kontant/Reskassa	-1 478 155	-1 353 973	-124 181	9%	-1 361 286	-116 869	9%
3110 Periodkort	-805 984	-780 545	-25 439	3%	-769 030	-36 954	5%
3120 Skolkort	-189 571	-177 828	-11 743	7%	-172 858	-16 713	10%
3130 Övriga biljettintäkter	-224 131	-209 299	-14 832	7%	-207 510	-16 621	8%
Summa Period/Skolkort/Övr biljettint	-1 219 686	-1 167 672	-52 013	4%	-1 149 398	-70 288	6%
3200 Serviceresor	-60 662	-60 865	203	0%	-56 721	-3 940	7%
3210 Övriga intäkter	-290 726	-287 089	-3 637	1%	-280 186	-10 540	4%
Summa Övriga intäkter	-351 388	-347 954	-3 434	1%	-336 907	-14 481	4%
3400 Regionalt bidrag	-2 684 800	-2 684 800	0	0%	-2 472 400	-212 400	9%
3401 Periodis inv.bidrag	-17 200	-17 049	-151	1%	-17 200	0	0%
3402 Övriga statsbidrag	-11	0	-11	#DIVISION/0!	-6	-5	84%
Summa Bidrag	-2 702 011	-2 701 849	-162	0%	-2 489 606	-212 405	9%
Summa Intäkter	-5 751 239	-5 571 449	-179 790	3%	-5 337 197	-414 042	8%
4000 Entreprenadkostnader	3 629 199	3 800 673	-171 474	-5%	3 725 148	-95 949	-3%
4020 Serviceresor	263 555	288 238	-24 682	-9%	253 666	9 889	4%
4030 Övriga trafik kostnader	137 728	127 531	10 197	8%	122 119	15 609	13%
Summa Trafikkostnader	4 030 482	4 216 442	-185 960	-4%	4 100 934	-70 452	-2%
5000 Övriga verksamhetskostnader	483 096	426 502	56 594	13%	309 870	173 226	56%
5010 Info och marknadsföring	22 315	29 382	-7 067	-24%	24 047	-1 731	-7%
5020 Köpta tjänster & Provision	183 142	216 622	-33 480	-15%	177 230	5 911	3%
5030 Personalkostnader	232 942	258 502	-25 560	-10%	215 892	17 050	8%
6000 Avskrivningar	316 005	327 842	-11 837	-4%	281 966	34 039	12%
6010 Finansnetto kostnad	68 435	69 395	-959	-1%	32 796	35 640	109%
Summa Övriga kostnader	1 305 935	1 328 245	-22 310	-2%	1 041 800	264 135	25%
Summa Kostnader	5 336 417	5 544 687	-208 269	-4%	5 142 734	193 683	4%
	-414 822	-26 762	-388 059	1 450%	-194 463	-220 359	113%

➤ Intäkter

Skånetrafikens totala intäkter ackumulerat augusti budgeterades till 5 571 miljoner kronor och utfallet är 5 751 miljoner kronor (exklusive vidarefakturering på 113 miljoner kronor men inklusive Köpenhamnsavtalet på 451 miljoner kronor), det vill säga 180 miljoner kronor (tre procent) högre än budget. Nedan redovisas intäkterna i två delar, en del för Skånetrafiken exklusive Köpenhamnsavtalet och en del för endast Köpenhamnsavtalet.

Skånetrafiken exklusive Köpenhamnsavtalet

Skånetrafikens intäkter ackumulerat augusti budgeterades till 5 194 miljoner kronor och utfallet är 5 300 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 113 miljoner kronor), det vill säga 106 miljoner kronor (två procent) högre än budget.

Biljettpiserna höjdes den 1 januari 2024 för resor över Öresund och för biljetter som köps av kommunerna. Till grund för att justera biljetterna över Öresund låg behovet av att göra en valutajustering för att priserna i danska kronor och svenska kronor skulle vara jämförbara. Budgeterade ackumulerade biljettintäkter är 2 145 miljoner kronor och utfallet är 2 247 miljoner kronor, vilket är 102 miljoner kronor (fem procent) bättre än budget.

Intäkterna från både periodbiljetter och enkelbiljetter (både i Skåne och över Öresund) har utfall bättre än budget. Fördelas biljettintäkterna inom Skåne och över Öresund så står Skåne för 49 miljoner kronor (tre procent) och Öresund för 53 miljoner kronor (tio procent) bättre än budget. Över sommaren har enkelbiljetter inom Skåne till viss del ersatts av Sommarbiljetten - vilken sålt över mål. Flygplatsen Kastrup redovisar i en pressrelease det bästa flygåret sedan 2019 och den fördelaktiga danska valutakursen gentemot den svenska kronan har medfört ett stort antal danska turister i Skåne under året.

Andelen resenärer utan giltiga färdbevis ligger fortsatt på en normal nivå efter pandemin. De extra biljettkontrollerna visar att det varit låg andel resenärer utan giltiga biljetter och ackumulerat är det cirka 1,49 procent som inte har giltiga biljetter vid våra storkontroller.

Intäkterna från serviceresor i form av egenavgifter budgeterades till 42 miljoner kronor och utfallet är 43 miljoner kronor, vilket är en miljon kronor (tre procent) högre än budget.

Intäkterna kopplade till fakturerade sjukresor inom och mellan regionerna budgeterades till 19 miljoner kronor och utfallet är 18 miljoner kronor, vilket är en miljon kronor (sju procent) lägre än budget.

Övriga intäkter budgeterades till 348 miljoner kronor och utfallet är 351 miljoner kronor vilket är 3 miljoner kronor högre än budget. Högre intäkter än budgeterat (totalt 19 miljoner kronor) kommer främst från tillköpt trafik (elva miljoner kronor), intäkter från reklam (två miljoner kronor), erhållna elbusspremier (fyra miljoner kronor) samt uthyrning av tåg och andra mindre avvikelser (två miljoner kronor).

Avseende intäkterna kopplat till utförandet av färdtjänst på uppdrag av kommunerna budgeterades dessa till 173 miljoner kronor och utfallet är 157 miljoner kronor, vilket är 16 miljoner kronor (nio procent) lägre än budget. Detta beror till största delen på att det trafikavtal som började gälla i februari 2024 medför billigare transportkostnader, vilket i sin tur påverkar intäkterna då avtalen innebär självkostnadstäckning.

Regionbidrag och övriga bidrag uppgår till 2 702 miljoner kronor vilket överensstämmer med budget utan större differenser.

Köpenhamnsavtalet

Intäkter i Köpenhamnsavtalet finns för 2024 i budget med 377 miljoner kronor ackumulerat augusti, utfallet är 451 miljoner kronor det vill säga 74 miljoner kronor (20 procent) högre än budget. Både budget och utfall består i sin helhet av biljettintäkter.

➤ Kostnader

Skånetrafikens totala kostnader ackumulerat augusti budgeterades till 5 545 miljoner kronor och utfallet är 5 336 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 113 miljoner kronor men inklusive Köpenhamnsavtalet på 451 miljoner kronor), det vill säga 208 miljoner kronor (fyra procent) lägre än budget. Nedan redovisas kostnaderna i två delar, en del för Skånetrafiken exklusive Köpenhamnsavtalet och en del för endast Köpenhamnsavtalet.

Skånetrafiken exklusive Köpenhamnsavtalet

Skånetrafikens totala kostnader budgeterades till 5 168 miljoner kronor och utfallet är 4 886 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 113 miljoner kronor) det vill säga 282 miljoner kronor (fem procent) lägre än budget.

Upphandlad trafik budgeterades till 3 768 miljoner kronor och utfallet uppgår till 3 584 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet) vilket är 184 miljoner kronor (fem procent) lägre än budget.

Kostnaderna för tågtrafiken är 34 miljoner kronor lägre än budgeterat beroende på högre viten (25 miljoner kronor), lägre underhållskostnader (21 miljoner kronor) och lägre kostnader för banavgifter (23 miljoner kronor beroende på en dubbelbudgetering mellan Öresundståg AB och Skånetrafiken). De lägre kostnaderna än budget vägs till viss del upp av följande poster högre än budget; drivmotorström (18 miljoner kronor), resandeincitament (9 miljoner kronor), tågersättande buss (5 miljoner kronor) samt diverse trafik kostnader (3 miljoner kronor).

Kostnaderna för busstrafiken är 86 miljoner kronor lägre än budgeterat. Att kostnaderna är lägre än budget beror med 31 miljoner kronor på att kostnaderna för resandeincitament blivit lägre och med 19 miljoner kronor på att budget för förstärkningstrafik inte utnyttjats.

Kostnaderna för indexförändringar under året (registrerade på kontot för index) är 15 miljoner kronor lägre än budget eftersom ökningen av index mattats av efter årsskiftet 2024. De lägre indexnivåerna syns också på kontot för trafik kostnad som är 42 miljoner kronor lägre än budget. Den största delen av det är en följd av index, men en del är också planerad produktion som ej fallit ut i sommar, det vill säga högre belopp i budget än som fallit ut. Kostnaderna för fordon är 21 miljoner kronor högre än budget och beror främst på att obudgeterade kostnader fallit ut kopplat till depåer i egen regi som inte uppfyllt avtalad standard till avtalsstart.

Kostnaderna för sjukresetrafiken är 35 miljoner kronor lägre än budget, vilket främst utgörs av transportkostnader (25 miljoner kronor) beroende på avtalet som startade i februari 2024, men också av lägre kostnader för bonus (sex miljoner kronor) och högre viten (fyra miljoner kronor) än budgeterat.

Den sista delen av differensen på trafik kostnaderna gentemot budget utgörs av en reserv på 30 miljoner kronor som inte har behövts utnyttjas under året.

Övriga trafik kostnader budgeterades till 127 miljoner kronor och utfall är 138 miljoner kronor, vilket är 10 miljoner kronor högre än budget (åtta procent). Den enskilt största anledningen till det är kostnaderna för förseningsersättning vilka är 22 miljoner kronor högre än budget. Denna högre kostnad vägs till viss del upp av att kostnader för lagringstjänster (IT) och driftskostnader för IT-system skjutits framåt, samt att kostnaderna för resanderäkning, kontrollanter, färdbevis och kvalitetsmätning tillsammans är cirka 12 miljoner kronor lägre än budget.

Övriga verksamhetskostnader budgeterades till 875 miljoner kronor, och utfallet uppgår till 779 miljoner kronor, det vill säga 96 miljoner kronor (elva procent) lägre än budget. Konsult- och personalkostnader står för 34 miljoner kronor respektive 26 miljoner kronor lägre än budget, kostnader för information och marknadsföring är sju miljoner kronor lägre än budget och resterande differens mot budget (29 miljoner kronor) är spritt över flertalet konton.

Avskrivnings- och finansiella kostnader budgeterades till 397 miljoner kronor, och utfall är 384 miljoner kronor, vilket är 13 miljoner kronor (tre procent) lägre än budget, beroende på dels ett lägre utfall av investeringar 2023 och 2024 än budgeterat, dels på att en investering i fordonsteknik & tjänster skjutits framåt i tiden.

Köpenhamnsavtalet

Budgeterade kostnader för Köpenhamnsavtalet är 377 miljoner kronor ackumulerat augusti, utfallet är 451 miljoner kronor det vill säga 74 miljoner kronor (20 procent) högre än budget. Avtalet ska vara kostnadsneutralt för Skånetrafiken.

Kostnaderna består främst av trafiken och därefter av avräkningen enligt avtal till danska Transportministeriet. Utfallet efter augusti är 309 miljoner kronor i trafik kostnader och 140 miljoner kronor att avräkna till Transportministeriet samt två miljoner kronor i övriga kostnader.

➤ Prognos

Prognosen för helår 2024 är ett resultat som är 430 miljoner kronor högre än budget, varav 214 miljoner kronor är högre intäkter och 216 miljoner kronor är lägre kostnader.

Intäktsprognosen består främst av biljettintäkter som väntas bli 137 miljoner kronor högre än budget till följd av väldigt bra försäljning under året.

Den andra stora anledningen är att avskrivningar på Skuld till Kund avseende reskassa kommer att göras för både 2023 och 2024 då en ny modell för avskrivning godkänts av revisorerna och kommer att få tekniskt stöd under året - detta kommer att ge ökade intäkter av engångskaraktär på 36 miljoner kronor 2024. Därtill kommer en korrigering av Skuld till

Kund på värdekoder som medför 26 miljoner kronor i ökade intäkter - även dessa av engångskaraktär. Båda korrigeringarna består i upparbetade differenser på skuldkontona sedan start av biljettsystemet hösten 2019.

Övriga intäkter förväntas bli 15 miljoner kronor bättre än budget och består av poster som är både bättre och sämre än budget.

Totalt sett en ökning av intäkterna med 214 miljoner kronor gentemot budget.

Kostnadsprognosen på 216 miljoner kronor lägre än budget består både av högre och lägre kostnader jämfört med budget.

Totalt sett är prognosen för kostnader kopplat till trafiken 174 miljoner kronor lägre än budget. De lägre kostnaderna kopplat till trafiken kommer i huvudsak från buss och serviceresor. För buss är det framför allt index, trafik kostnader och resandeincitament som är lägre än budget men även kostnaderna för förstärkningstrafik väntas bli lägre än budget. För serviceresor medför avtalet som startade i februari lägre transportkostnader kombinerat med högre krav för att få bonus, vilket gör att kostnaderna inte blir så höga som budgeterat. För tåg är dock prognosen högre än budget beroende på konton kopplat till förseningar. Dessutom prognosticeras kostnaderna för drivmotorström, underhåll och resandeincitament bli högre än budget medan banavgifterna blir lägre än budget på grund av en dubbelbudgetering.

De resterande 42 miljoner kronorna lägre än budget som prognosen ger kommer från personalkostnader, avskrivningar, övriga verksamhetskostnader samt bankkostnader.

Prognosen tar inte hänsyn till den risk för högre kostnader som skulle kunna komma av att den subventionerade skatten på biogas skulle bli aktuell att återbetala retroaktivt - beslut från Skatteverket avvaktas.

➤ **Nyckeltal**

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

Självfinansieringsgraden ackumulerat augusti uppgår till 53,2 procent när det årliga regionbidraget samt intäkter och kostnader från Köpenhamnsavtalet räknats bort. Därmed uppfylls målet om att självfinansieringsgraden ska bibehållas eller öka.

Självfinansieringsgraden i budget 2024 för helår är 48,3 procent. År 2023 ackumulerat augusti var utfallet 51,8 procent.

➤ **Försäljning och andel i app**

Andel biljettköp i Skånetrafikens app ökar ständigt. Skånetrafiken satte därför ett ambitiöst mål för 2024 på 90 procent och utfallet till och med augusti är 87,1 procent, jämfört med 84,8 procent 2023. Detta är en bit under målet på 90 procent, men trenden pekar på en fortsatt ökning av andel biljettköp i Skånetrafikens app. Appen är den enda av våra säljkanaler som tydligt ökar i andel. Minskningen är störst i de säljkanaler som erbjuder personlig betjäning - kundcenter och ombud.

➤ **Projektrevisning**

För Skånetrafikens sex övergripande projekt redovisas utfall i förhållande till budget varje månad i samband med Skånetrafikens prognosmöten. Samtliga övergripande projekt finns organisatoriskt hos avdelning Strategi & affär under enheten Innovation & projektledning.

➤ **Åtgärder för en ekonomi i balans**

För Skånetrafikens förmåga att förutse kostnadsökningar är åtgärden avtalsinventering av stor betydelse. Det är viktigt att kunna tydliggöra trafikförändringar med god framförhållning, att ha full koll på tecknade samarbetsavtal och avsiktsförklaringar som tecknats av olika instanser inom Region Skåne och att kunna prognosticera vad de kommer att kosta. Därför arbetar Skånetrafiken sedan december 2023 med att identifiera tecknade avtal som kan medföra kostnader, i syfte att kunna styra ekonomin på ett effektivare sätt framöver.

Ett pilotprojekt för landsbygdstrafik startar under hösten 2024 och våren 2025 - kallat Skåneflex. Syftet är att skapa en bättre tillgänglighet på landsbygden som samtidigt är mer resurseffektiv än dagens trafik.

Region Skånes strategiska beslut att driva buss-, tåg- och spårvägsdepåer i egen regi kommer under de kommande åren att medföra stora investeringar och nya kostnader. Samarbete och förståelse mellan Skånetrafiken och Regionfastigheter är av vikt så att kostnadseffektivitet för Region Skåne uppnås. Uppstarten på ett sådant arbete har initierats av Skånetrafiken.

Investeringar

Uppföljning av trafikinvesteringar

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 är cirka 12 månader försenade. Den totala investeringsbudgeten är 438 miljoner kronor och den totala investeringen till och med augusti 2024 är 93 miljoner kronor, varav 19,3 miljoner kronor under 2024.

Uppföljning av utrustningsinvesteringar

Potten

Vad gäller investeringarna som ingår i Skånetrafikens årliga pott på 40 miljoner kronor har 4,5 miljoner kronor investerats under året. Investeringarna består av presentationsenheter och IT-utrustning

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, bland annat genom avtalad kontinuerlig återrapportering från trafikföretagen. 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. Det finns även processer som gör att lärdomar och förbättringsmöjligheter fångas upp efter avslutat trafikavtal.

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 andra till 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 affärsledningsgrupp. 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 fler och nöjdare 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. I samverkansmodellen finns även en Styrgrupp bestående av trafikföretagets VD och Tågdirektör tillsammans med Skånetrafikens Trafikdirektör och Affärsområdeschef. I styrgruppen diskuteras övergripande avtalsfrågor och riktning för affären under innevarande avtal. Uppdrag som ges till Affärsledningen. 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. Samverkan med trafikföretagen fungerar väl. I det fall det skulle uppstå meningsskiljaktigheter kommer frågor eskaleras enligt samverkansmodellens struktur och hierarki.

Under de senaste åren har vi inom Öresundstågssamarbetet gjort ett omfattande arbete i syfte att förenkla och förtydliga roller och mandat givet att samarbetet inom Öresundståg innehåller många parter och intressenter.

Buss

Affärsområdet arbetar 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 trafikföretagen innehåller krav kopplade till viten för att säkra avtalsefterlevnad. Men det finns även incitamentsparametrar med möjlighet för bonus som styr mot högre kvalitet och mervärden. Punktlighet är ett område där vi historiskt sett god effekt av bonus. Ett annat fokusområde är trygghet och det finns incitament för att öka tryggheten hos våra kunder bland annat genom bonus kopplad till kundens upplevelse av senaste resan och förarens bemötande.

Utöver ekonomiska styrmedel arbetas aktivt med partnersamverkan. Verksamheten gör löpande avtalsuppföljning och har kontinuerliga avstämningar med samtliga trafikföretag i form av operativa, taktiska och strategiska möten där verksamheten följs upp på rätt nivå och samarbetet och aktuella frågeställningar diskuteras för att hitta lösningar i samråd. Vid operativa möten diskuteras driftsfrågor och vid taktiska möten redovisas resultat och relevanta nyckeltal och diskussioner på en mer övergripande nivå. Syftet är att hålla en hög och jämn kvalitet samt att hela tiden utveckla en gemensam affär. Vid avvikelser begärs handlingsplaner in för att styra mot avtalade mål. Kundens nöjdhet och trygghet följs och säkerställs löpande genom kundundersökningar.

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