

Kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse 2024

Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord	4
Inledning.....	5
Omställningsarbetet.....	8
Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler	10
Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet	14
Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne.....	22
Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet	27
Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi	41
Uppföljning och insyn i verksamhet som utförs av privata utförare .	48
Framsynt internt miljöarbete	52
Robusta och säkra verksamheter	54

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

Verksamhetsåret 2024 är avslutat och kollektivtrafiknämnden kan se tillbaka på ett år utöver det vanliga. Effekterna från pandemin är nu bortblåsta och Skånetrafiken slår resanderekord med 172,4 miljoner resor. Försäljningen av biljetter i Öresundstaxan har varit det stora dragloket, men intäkterna har ökat för samtliga biljettkategorier. Tillsammans med den sjunkande inflationen, som bidrar med lägre kostnadsprognoser, bidrar intäkterna till att behovet av regionbidrag har minskat inför kommande verksamhetsår.

Resandet går även upp inom servicereseområdet, vilket är något som kollektivtrafiknämnden inte strävar efter. Omstruktureringar i den skånska sjukvården har direkt bärighet på Skånetrafikens verksamhet och just nu ser varken nämnd eller förvaltning tecken på att resandet kommer att minska. Ett utökat samarbete och en mer intensiv dialog med vårdförvaltningarna är eftersträvansvärd och det pågår därför ett projekt med Hässleholms sjukhus för att hitta nya vägar framåt.

Under året har fordonsbranschen uppvisat påtagliga svårigheter med att leverera elfordon i den omfattning Skånetrafiken efterfrågar. Det är ett generellt problem i hela branschen och det utgör ett påtagligt hot mot Region Skånes möjligheter att utveckla kollektivtrafiken i önskad takt.

En stor händelse under 2024 är en lyckad uppstarten av landsbygdspiloterna, kallade SkåneFlex. Försöken sker i tätt samarbete med trafikföretag, kommuner och kunder och kommer att ha en avgörande betydelse för hur en framtida landsbygdstrafik ska utformas.

Sammantaget ser kollektivtrafiknämnden tillbaka på ett mycket positivt och händelserikt år i den skånska kollektivtrafiken. Det är med stolthet som nämnden kan leverera ett överskott på 640 miljoner kronor, vilket skapar möjlighet att utveckla kollektivtrafiken ytterligare genom att exempelvis se över utbudet i de mindre städerna. Med ett rekordstarkt verksamhetsår bakom sig står Skånetrafiken väl rustade att hantera kommande utmaningar.

Carina Zachau (M)

Inledning

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

Året som gått – viktiga händelser

- Skånetrafiken inför seniorrabatt inom Skåne, 25 procent rabatt för alla över 70 år. Rabatten infördes den 1 april 2024.
- Skånetrafikens sommarbiljett Resenärerna reste obegränsat med Skånetrafikens bussar och tåg inom Skåne från den 15 juni till den 15 augusti. Över 251 000 skåningar 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.
- Under sommaren har ett stort antal Pågatåg ställts in. Flera faktorer ligger bakom detta, främst störningar i

infrastrukturen, som signalfel och personer på spåren samt personalbrist.

- Gemensamt samarbete mellan affärsområden och trafikföretag samt även samverkan genom VD-möten med nationellt fokus. Vidare utveckling av aktiviteter som vi tillsammans och var och en kan genomföra för att behålla och attrahera förare.
- Översyn och revidering av regelverk för serviceresor pågår. Ärendet har varit på remiss hos intresseorganisationer och samtliga kommuner juni-september 2024.
- Färdtjänstkunder i vissa kommuner får resor till närmaste centralort över länsgränsen.
- Fortsatt utveckling av ett nytt affärssystem för serviceresor. Driftsättning av systemet senareläggs då både utveckling och tester behöver ytterligare tid. Plan för nytt driftsättningsdatum pågår.

Stor trafikstart för serviceresor vilket bland annat har givit större tillgång till fordon och högre kvalitet i affärsområde serviceresors leverans till kunder.

- Uppföljning Komplexa serviceresor efter ett år.
- Ihop med koncernkontorets kvalitetsenhet arbetat fram tillämpning av det förvaltningsövergripande Målfundamentet för mål och styrning på verksamhetsnivå.
- Förberett för förvaltningens hantering av ersättningstrafik i egen regi.
- Premiär för SkåneFlex där Skånetrafiken testar en ny typ av kollektivtrafik. Dynamisk trafik på landsbygden. Test med två trafikföretag i två kommuner.
- Res med Skånetrafiken för en krona på bilfria dagen genomfördes och blev utmanande då den blev mycket mer populär än förväntat. Vi tar med oss många bra erfarenheter från denna kampanj.
- Kristianstads stadstrafik får helt elektrifierad kollektivtrafik.
- Ökar tryggheten med fler livekameror på fler bussar i Skåne.
- Riktat fokus på förseningsersättning.

- Stor resandeökning för tågstationer längs fyrspåret mellan Malmö – Lund.
- Invigning av de tre nya trådbussarna i Landskrona stadstrafik i samband med en lyckad trafikstart av nytt avtal med ett för staden nytt trafikföretag.
- Invigning av Svedala station som öppnar igen efter ombyggnad.
- Hanterat konsekvenser av vårdstrejken i juni.
- På egna ben – Skånetrafikens test bidrog till att fler valde att resa hållbart. Under hösten har närmare 1000 mellanstadieelever i Eslöv och Lund deltagit. Projektet syftar till att tidigt skapa sunda resvanor för framtiden.
- Tilldelning och avtalstecknande Drift & Underhåll Öresundståg.
- Tilldelning och avtalstecknande Tågersättande buss.
- Tilldelning och avtalstecknande stadsbuss Malmö där två avtal slagits samman till ett avtal. Trafikstart juni 2027.
- Representerat Skånetrafiken i övergångsarbetet från Avic till avvikelshanteringssystem på plattform ServiceNow
- Översyn och revidering av egenavgifter för serviceresor
- Upphandling av Riksfärdtjänst
- Vi har arbetat fram metod, process och verktyg för ett hela resenärsresan perspektiv

Verksamhetsförändringar/-övergångar

Externa verksamhetsförändringar 2024

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Miljoner kronor)
Komplexa resor – fd direktiv 65	1 jan 2024		1,4 Mkr

Omställningsarbetet

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.

En ekonomisk värdering av omställningsarbetet redovisas i avsnittet långsiktig stark ekonomi.

Bemanning och kompetensförsörjning (alla nämnder/styrelser)

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. Förvaltningen har också påbörjat 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 Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet.

Inköp och materialförsörjning

Generell återhållsamhet tillämpas fortsatt 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 arbete, så att resurser används på ett optimalt sätt och är dimensionerade för att slutföra de arbeten som identifierats som högst prioriterade. Modell för digital utveckling har tagits fram och värdeströmmen för resenärsinformation är implementerad, där den initiala återkopplingen från verksamheten har varit positiv. Övriga tre planerade värdeströmmar förväntas bli implementerade under 2025. Modell för systemförvaltning är under framtagande. Införandet av de två modellerna/arbetsprocesserna kan innebära att nya (och vissa pågående) planerade utvecklingsprojekt skjuts framåt i tiden.

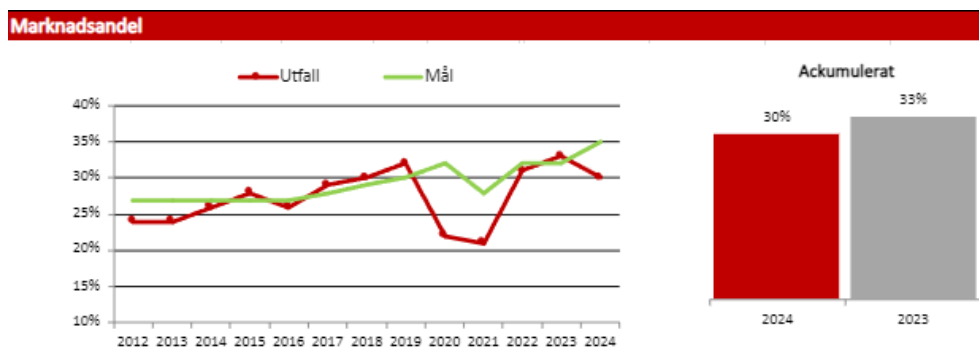
Driftsättningen av projekt Pandora, ett digitalt stöd för bokning och beställning av serviceresor, planerades till 2024 men införandet är framskjutet till 2025. Konsekvensen blir att hemtagningseffekterna i effektivitet i arbetsprocesser och resurser etc blir fördröjt. Systemet ska effektivisera handläggning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

Ett pilotprojekt tillsammans med Hässleholms sjukhus har startats upp under 2024 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. Se även under avsnittet hållbar utveckling i hela Skåne.

Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

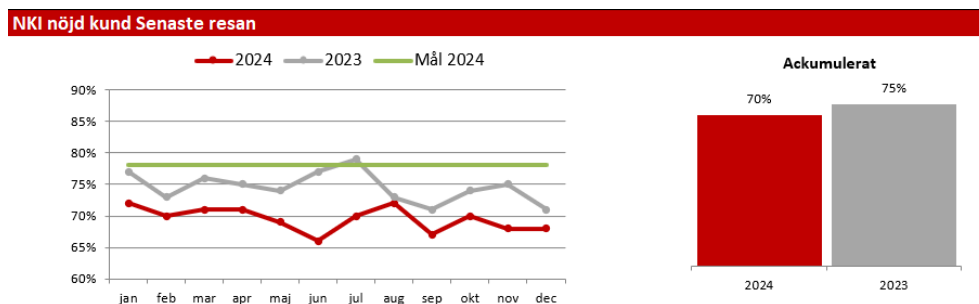
Kollektivtrafiknämnden

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



Kollektivtrafikens marknadsandel för helåret 2024 landade på 30 procent vilket är en minskning jämfört med 2023 på 33 procent. En av orsakerna till den lägre marknadsandelen kan vara den skattesänkning som gjordes på framför allt fossila drivmedel 2024.

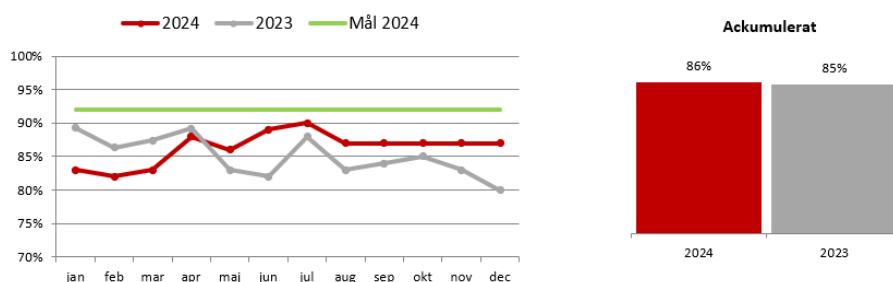
8 av 10 resenärer ska vara nöjda med Skånetrafiken 2025 enligt Nöjd kund-index (NKI)



NKI Nöjd kundindex senaste resan är 70 procent för 2024 jämfört med 75 procent för 2023. Betyget för senaste resan har legat under resultatet för 2023 under hela året och landar slutligen på ett betyg för helåret 2024 på 70 procent. Betyget har under året rört sig runt 70-procentstrecket med en dipp under juni. Betyget påverkas till stor del av den dåliga tilliten till att komma fram i tid som har haft en fortsatt negativ utveckling under året.

NKI Serviceresor

NKI Serviceresor - senaste resan



NKI Nöjd kundindex Serviceresor. För perioden januari – december 2024 är det sammanfattande betyget för senaste resan, från beställning samt hämtning till lämning, 86 procent. Det är en ökning med 1 procent jämfört med samma period 2023. Resultatet ökade under första halvåret och därefter stabiliserats på en högre nivå än 2023. Målet för året 2024 var 92 procent.

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

Den allmänna kollektivtrafiken är fossilfri. Arbetet fortsätter för att även den särskilda kollektivtrafiken ska bli fossilfri. Utsläpp från specialfordons dieseldrift klimatkompenseras. Andel eldrivna personbilar kommer att utökas i och med införande av nya lagkrav, kravställning kommer att införas i samband med ny upphandling.

Kollektivtrafiken har som all trafik en påverkan på klimatet genom utsläpp av växthusgaser som bidrar till klimatförändringar och global uppvärmning. Skånetrafiken har tagit ett inriktningsbeslut som innebär att vi ska arbeta för att uppnå en klimatneutral kollektivtrafik. Klimatneutralitet innebär en strävan om att utsläppen från kollektivtrafiken under hela livscykeln från produktionsfasen till drifts- och avvecklingsfasen ska vara noll. Begreppet kommer att förtydligas i samband med en uppdatering av hållbarhetsprogrammet under 2025.

I Skånetrafikens Hållbarhetsprogram finns följande klimatmål*: Allmän kollektivtrafik (tåg-, buss- och spårvagnstrafik inklusive Öresundstågstrafiken):

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

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

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

* Klimatmålen spänner över bränsleanvändningen i driftsfasen. Klimatavtrycket från fordonstillverkningen är inte inräknat.

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

Särskild kollektivtrafik (färdtjänstresor och sjukresor):

- Mål 1: Skånetrafiken ska minska andelen bommade resor med tio procent över tre år, jämfört med 2022 års nivåer (3,6 %)
- Mål 2: Skånetrafiken ska öka samordningsgraden med 2 procentenheter över tre år, jämfört med 2022 års nivåer (10%)
- Mål 3: Skånetrafiken ska minska antalet tomma kilometer med fem procentenheter över tre år, jämfört med 2022 års nivåer (43 %)

Vår allmänna kollektivtrafik minskade sina koldioxidutsläpp per personkilometer 2023 till 6g CO₂-utsläpp/pkm, jämfört med 2022, då den låg på 7,0g/pkm. Varje kollektiv resa med vår allmänna kollektivtrafik minskar koldioxidbelastningen på miljön med cirka 96 procent jämfört med bilåkning. Ett ökat resande i kombination med mer hållbara energislag ger positiv effekt.

Särskild kollektivtrafik innefattar färdtjänst och sjukresor. Målen som gäller från och med 1 januari 2024 handlar om att minska antalet tomma kilometer, bommande resor och en ökad samordningsgrad.

Skånetrafiken ser tydliga klimatvinster med att minska andelen så kallade tomma kilometer, det vill säga de kilometer som körs utan resenärer, och därmed även sänka Skånetrafikens totala koldioxidutsläpp.

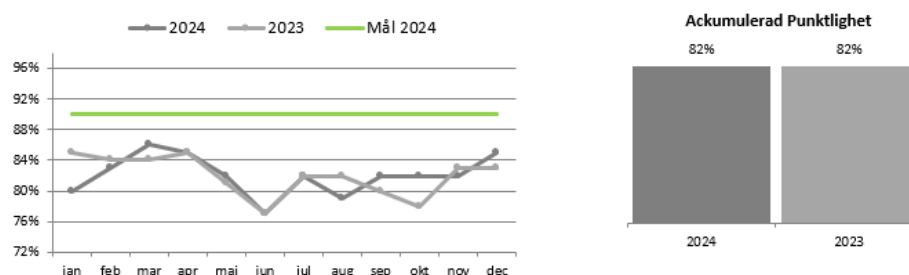
Att minska verksamhetens bomresor är angeläget utifrån olika perspektiv till exempel att frigöra kapacitet och minskad klimatpåverkan. Ytterst handlar det om ett ansvar att förvalta offentliga medel på ett hållbart sätt.

Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

Kollektivtrafiknämnden

Punktligheten ska vara hög och resenärerna ska komma fram i tid

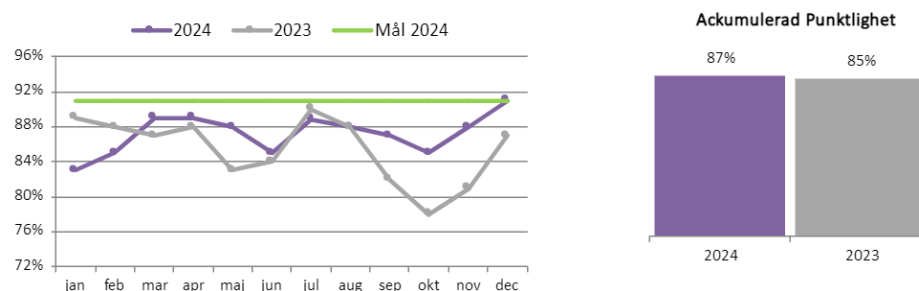
Punktlighet Öresundståg RT +3 (+3,59 min)



Punktligheten för Öresundståg är 82 procent 2024 (mål 90 procent RT+3) jämfört med 82 procent 2023.

Öresundstågen har svårt att nå upp till punktlighetsmålen under 2024. Generellt så är punktligheten på Väst kustbanan 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. 31 procent av förseningsvolymen under 2024 beror på Olyckor/tillbud följt av järnvägsföretag (18%) samt infrastruktur (17%).

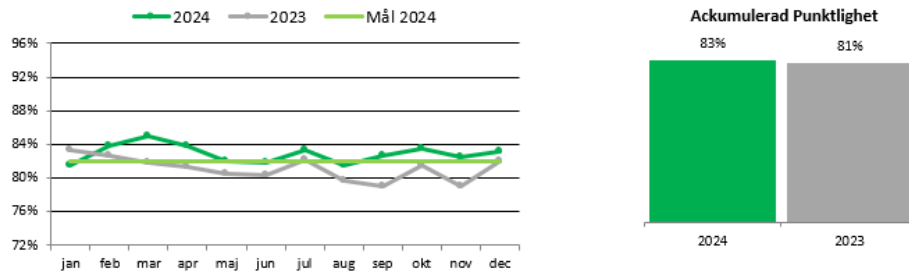
Punktlighet Pågatågen RT +3 (+3,59 min)



Den ackumulerade punktligheten för Pågatågen är 87 procent (mål 91 procent RT+3) 2024 jämfört med 85 procent 2023.

Under 2024 är det endast i december som Pågatågen når punktlighetsmålet 91 procent. Januari och februari präglades bland annat av hastighetsnedsättningar på Ystadbanan samt störningar relaterade till vädret, även i oktober hade delar av Ystadbanan en period med nedsatt hastighet som påverkade den totala punktligheten negativt. Totalt under året, sett till orsakskodade förseningsminuter, så är cirka 10 procent kategoriserade som orsakat av Järnvägsföretag, cirka 20 procent kategoriserade Infrastruktur, cirka 20 procent Olycka/Tillbud/Yttre Faktorer, cirka 30 % Driftledning och cirka 20 procent Följdorsak. Kategorin Infrastruktur består främst av växelfel och 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 2024 års tidtabell kördes sträckan Simrishamn-Ystad med ett slutet omlopp på grund av ombyggnation av Svedala station. Detta medförde en förbättring av sträckans punktlighet och under året har det varit den delsträcka med högst punktlighet, cirka 97 procent. I samband med tidtabellsskiftet 15 december är tågen återigen genomgående i Ystad vilket inneburit att punktligheten på sträckan Ystad-Simrishamn har sjunkit något. Ystadbanan (mellan Ystad och Malmö) har under stora delar av året varit den delsträcka med lägst punktlighet, framför allt i Svedala och Skurup. Även Skånebanan mellan Helsingborg och Hässleholm är en delsträcka som under delar av året har haft stora punktlighetsproblem, dels kopplat till återkommande hastighetsnedsättningar runt Klippan, men även på grund av flertalet trafikstörningar runt Hässleholm.

Punktlighet - Stadsbuss



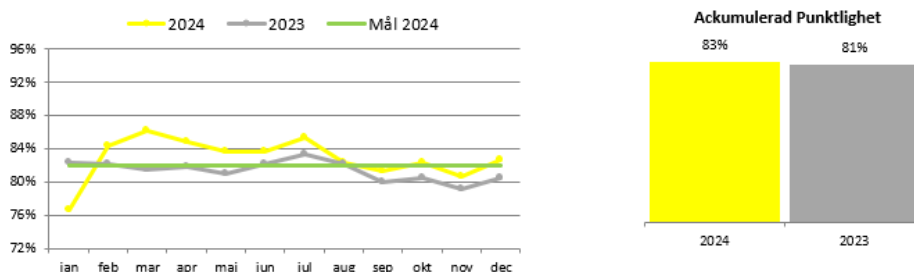
Punktligheten för Stadsbuss 2024 är 83 procent jämfört med 81 procent 2023 (mål 2024 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min).

För stadsbuss har vi överträffat punktlighetsmålet och levererat en mycket god punktlighet på eller över mål i våra större städer.

Malmö stad påverkar 45 procent av punktlighetsresultatet för stadsbuss och hade en punktlighet över mål under årets första halva. Under sommaren påbörjades ombyggnationerna kring Värnhem, vilket påverkar framkomligheten för en stor del av stadstrafiken men trots det har målet upprätthållits. Framkomligheten, både inom stad och landsbygd är den viktigaste förutsättningen för en stabil, attraktiv och hållbar kollektivtrafik.

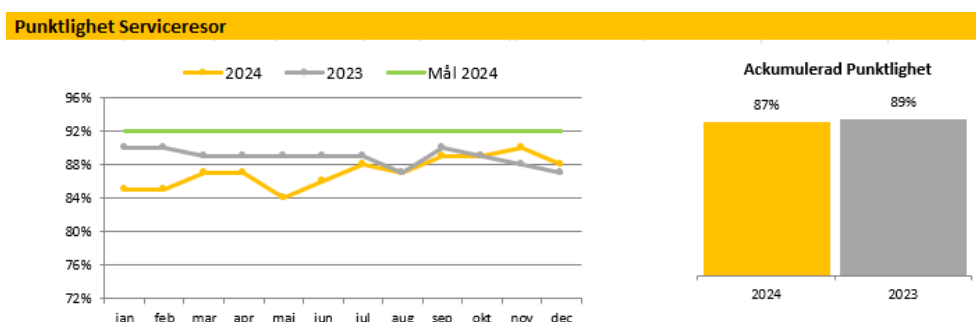
Lund stad har under våren arbetat sig upp till sitt punktlighetskrav för att uppnå det under sommaren. Avtalet hade en tuff start med en punktlighet på 64 procent i september 2023 som nu, efter åtgärder enligt handlingsplan, är förbättrad till 86 procent sedan hösten.

Punktlighet Regionbuss



Punktligheten för Regionbuss har ökat till 83 procent (mål 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) 2024 jämfört med 81 procent för 2023.

Regionbuss 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. Trafiken i och omkring Malmö stad har, likt stadsbuss, under hösten påverkats av ombyggnationerna vid Värnhem.

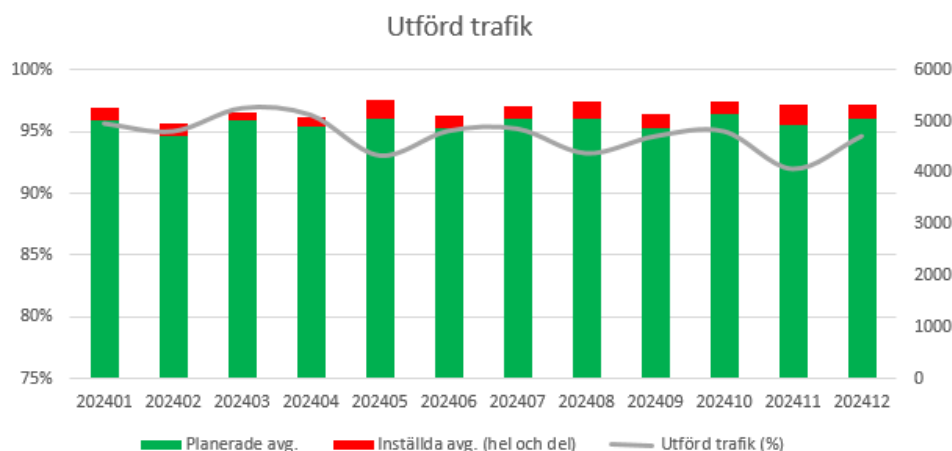


Punktlig heten för Serviceresor (realtidsmätning -15/+15min) är 87 procent för 2024 jämfört med 89 procent för 2023. Målet för helår 2024 är 92 procent.

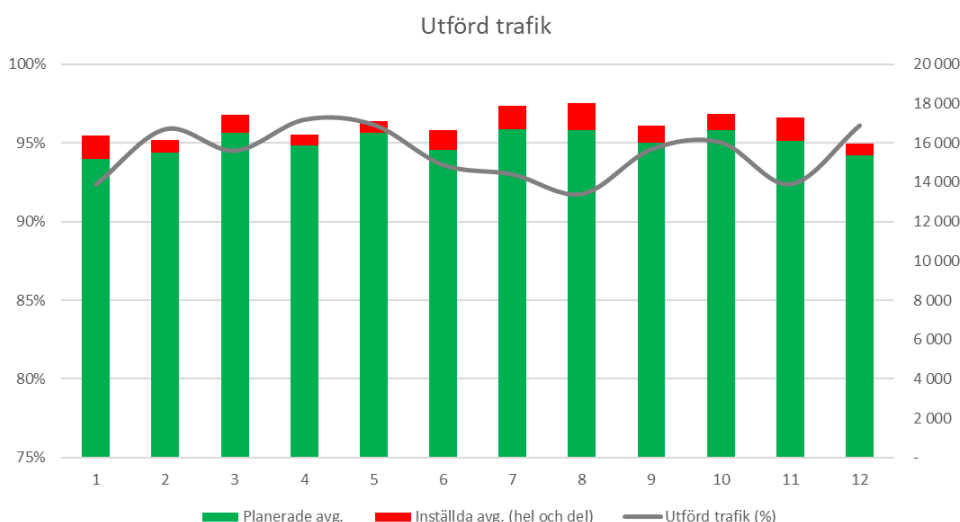
Orsaker till tidvis vikande punktlighet är flera. Utöver ökat resande ser vi andra förändrade resmönster till exempel ökad helg- och sommartrafik. Det var kapacitetsbrist i början av 2024 i samband med uppstart av nya trafikavtal samt under jul och nyårshelgen vilket speglas i den uppmätta punktligheten. Serviceresor har även tagit ett ansvar för införande av raster för förare vilket till viss del påverkat punktligheten.

Serviceresor arbetar kontinuerligt med att optimera utnyttjandet av befintlig kapacitet för att möta ökande efterfrågan på resor.

Antal inställda/ Utförandegrad



Under 2024 har Öresundstågen en utförandegrad på cirka 95 procent. Av totalt cirka 60 000 planerade avgångar har cirka 3 100 avgångar blivit helt eller delvis inställda. Under 2024 står infrastruktur för 43 procent av de inställda tågen, 26 procent beror på olyckor/tillbud, 18 procent är fordonsrelaterat och 12 procent beror på personal.

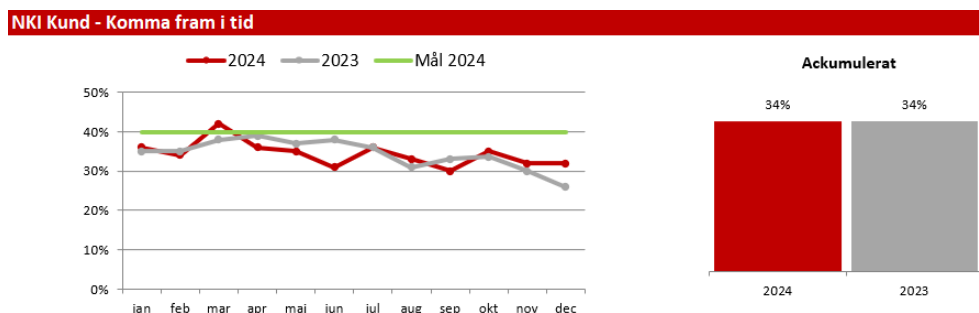


Under 2024 har Pågatågen en utförandegrad på 94 procent. Av totalt cirka 193 000 planerade avgångar blev cirka 11 000 avgångar helt eller delvis inställda. Under delar av året, framför allt juli och augusti, men även under hösten har Pågatågen drabbats av flertalet inställda tåg på grund av personalbrist. Majoriteten av de inställda tågen (cirka 37 procent) är orsakade av Infrastrukturrelaterade händelser, detta följs av Olycka/Tillbud/Yttre faktorer samt Järnvägsföretag, det sistnämnda nästan uteslutande kopplat till perioderna med personalbrist.

Buss

Under 2024 har buss haft totalt 4,1 miljoner planerade turer, varav 2,5 miljoner för stadsbuss och 1,6 miljoner för regionbuss. Av dessa har totalt 54 000 turer ej blivit utförda i perioden, 29 000 av dessa för stadsbuss och 25 000 i regionbuss. 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 inte blev utförda, varav 6 000 av dessa för regionbuss. För regionbuss har 7 600 turer ej kunnat utföras i Lund Region på grund av bristande fordonsleverans i år. Nya fordon kommer levereras till trafikområdet under våren 2025.

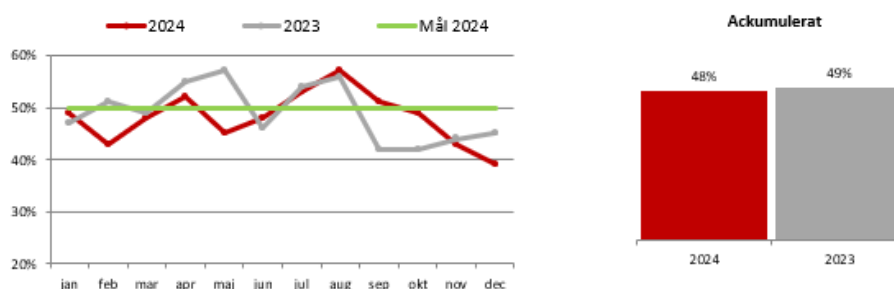
NKI komma fram i tid



Nöjd kundindex komma fram i tid. Resultatet för 2024 är 34 procent (mål 40 procent) jämfört med 34 procent 2023. Att kunna lita på att komma fram i tid, är det som Skånetrafikens kunder tycker är det viktigaste för den totala reseupplevelsen. 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 påverkar delvis men generellt sett så dras både Pågatågen och Öresundstågen med dålig tillit från resenärerna. De kunder som reser med busstrafiken har högre tilltro till att komma fram i tid. Betyget ligger mellan 41 och 45 procent för både Regionbuss och Stadsbusstrafiken.

NKI Information vid stopp och störning

NKI Kollektivtrafikresenär Information vid förseningar och stopp



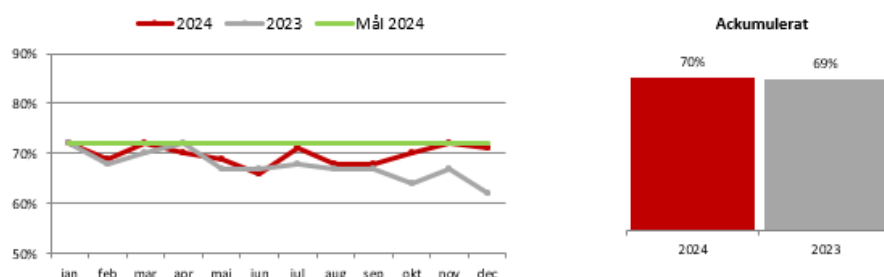
NKI Nöjd kundindex information vid försening och stopp. Resultatet för 2024 är 48 procent (mål 50 procent) jämfört med 49 procent 2023. Frågan ställs till de resenärer som upplevt en försening. Vid kompletterande studier gjorda med vår kundpanel via Panelista blev det tydligt att man efterfrågar alternativa resvägar vid en störning. Tilltron till tågersättande buss vid akuta störningar är så låg att man hellre letar efter en annan resväg även om det kanske innebär en längre omväg. Dessutom tycker man att informationen i appen kommer försent och inte riktigt går att lita på eller i alla fall inte agera på. Vid planerade avbrott fungerar ersättningsbussarna något bättre, men tidsplaneringen och anpassningen för passagerarantalet är fortfarande bristfällig. Flera respondenter uppskattar när det finns personal eller värdar på plats som kan guida och hjälpa.

En trygg kollektivtrafik

Under början av året installerades så kallade livekameror på alla bussar i Malmö stadstrafik, efter en lyckad pilot under ca 2 år. Piloten och införandet av livekameror på ca 250 stadsbussar visade sig tas emot väl av såväl kunder, förare och andra delar av samhället och har hjälpt både med trygghet i fordonen, men även att hjälpa vid andra situationer, t ex om Polisen behöver stöd för att hitta ett borttappat barn. Under slutet av året togs nästa steg mot att börja införa trygghetskameror även på bussar i regiontrafik, mer specifikt Lund region, Helsingborg region samt stadsbusstrafiken i Hässleholm. Möjlighet till att införa detta inom fler områden ses över. Pilot, "flexibla nattstopp", som pågått under ca 2,5 år har beslutats att avslutas. Tjänsten har, trots flera försök till marknadsföring, inte visat sig vara populär av kunder eller bidra till ökad trygghet.

NKI Trygghet

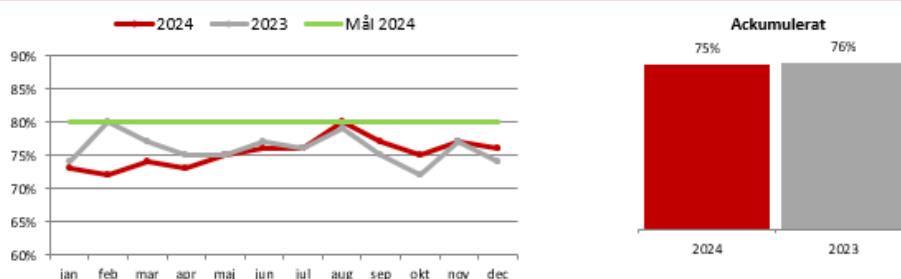
NKI Kund - Trygghet



Nöjd kundindex trygghet. Resultatet för 2024 är att 70 procent av kunderna uppger att de känner sig trygga när de reser med Skånetrafiken (målet är 72 procent) jämfört med 69 procent för 2023. 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.

NKI Trygghet SR

NKI Serviceresor - Trygghet

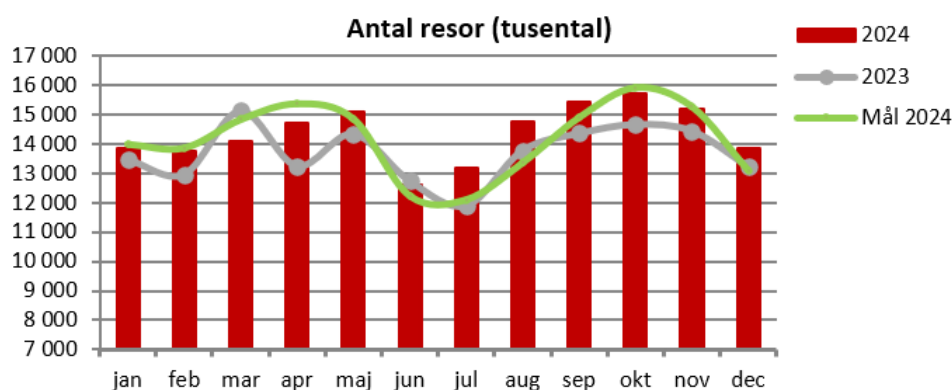


Nöjd kundindex Serviceresor trygghet. Resultatet för 2024 är 75 procent (mål 80 procent) jämfört med 76 procent i 2023. Serviceresor har genomfört ett arbete kring kundtrygghet under 2024 i syfte att identifiera faktorer som påverkar kundens upplevda trygghet, för att kunna identifiera insatser som kan öka kundens trygghet. Arbetet övergår nu i ett antal initiativ som kommer att genomföras tillsammans med trafikföretagen.

Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

Kollektivtrafiknämnden

Resandeutveckling

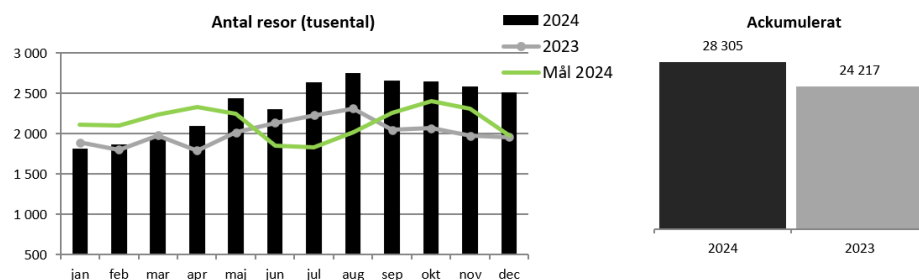


Antal resor 2024 uppgår till cirka 172,4 miljoner resor och har jämfört med 2023 har ökat med 4,9 procent. Mål för 2024 var 170 miljoner resor, en ökning med 3,4 procent jämfört med 2023.

Tåg

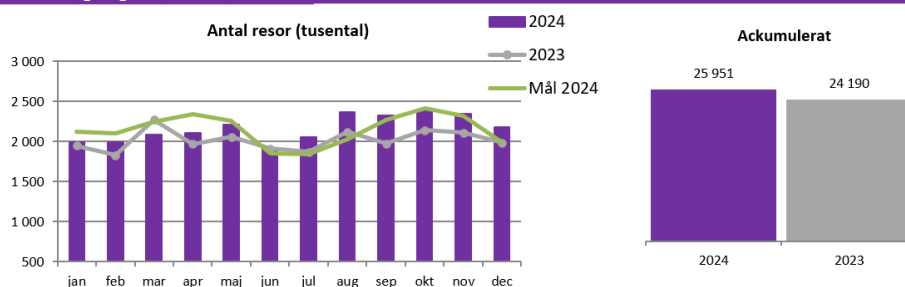
Antalet resor med Skånetrafikens tåg under 2024 har ökat med 12 procent, jämfört med samma period 2023. För helåret 2024 har vi 54,7 ca miljoner resor vilket är 3,2 miljoner (6,2 procent) högre än målet på 51,5 miljoner resor.

Antal resor - Öresundståg



Resandet med Öresundstågen ökar med 17 procent under 2024 och landar på 2,6 miljoner resor över mål. Under årets första tre månader är resandet lägre än målet men från maj och under sommarmånaderna så ökar resandet rejält. Framför allt är det resandet över Öresundsbron som står för den största ökningen.

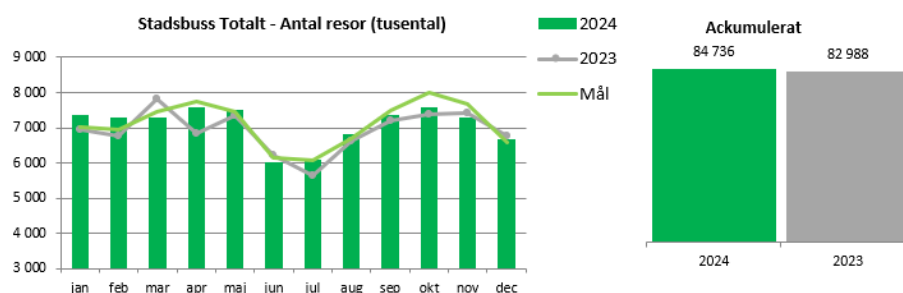
Antal resor - Pågatågen



Antalet resor med Pågatågen 2024 uppgår till cirka 25,9 miljoner vilket är 0,6 procent över mål. Jämfört med 2023 är det framför allt under juli och augusti som vi ser en tydlig ökning som sedan håller i sig under resten av året.

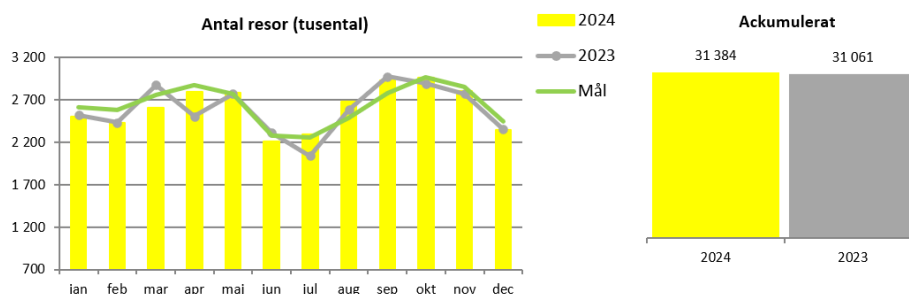
Buss

Antal resor - Stadsbuss Totalt



Årets resande med stadsbuss uppgår till 84,7 miljoner resor, vilket är 600 000 resor färre än målet på 85,3 miljoner. Däremot är resandeutvecklingen mot föregående år positiv med en ökning på 2 procent. Vi har haft god måluppfyllelse under de flesta månaderna i år men där oktober-november var längst från målet. Det var främst under vardagarna vi inte kunnat upprätthålla resandemålen. Under helgdagar har resandet varit starkare. En del av resandeutvecklingen har vi sett förloras i redovisningsmetoden där vi mäter validerat resande, vilket gäller Helsingborg stad samt Malmö stad (exkluderat MalmöExpresserna 5 och 8). I dessa städer når vi inte resandemålen samtidigt som valideringsgraden minskat flera procent under året. Lund stad överträffar sitt resandemål och Kristianstad stad är nära sitt.

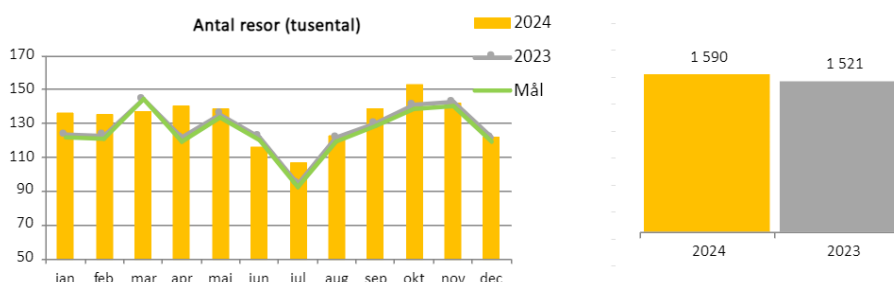
Antal resor - Regionbuss



Regionbussresandet uppgår till 31,4 miljoner resor, vilket är 300 000 resor från resandemålet på 31,7 miljoner resor. Resandeutvecklingen mot 2023 är 1 procent. Under årets första halva var regionbuss längre ifrån resandemålen, för att hämta igen resandet under andra halvan med stabilt resande på eller nära mål. Vi har under året fått hårdare konkurrens mot bilen till följd av lägre drivmedelspriser.

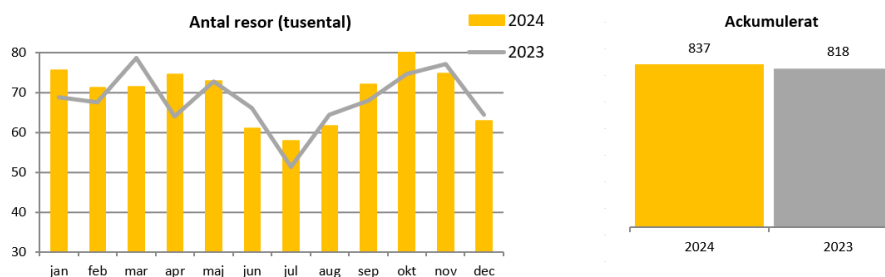
Serviceresor

Antal resor - Serviceresor Totalt

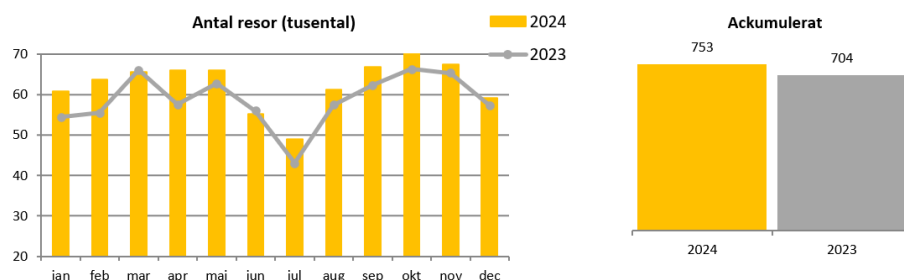


Antalet färdtjänst- och sjukresor för 2024 är 1 590 000 resor vilket är 89 000 resor över målet, en ökning med 4,5 procent jämfört med 2023. Färdtjänst har ökat med 7 procent och sjukresor med cirka 2,5 procent. Efterfrågan fortsätter öka och i oktober 2024 uppmättes 153 000 resor, det högsta antalet resor som genomförts inom serviceresor.

Antal resor - Sjukresor



Antal resor - Färdtjänst



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.

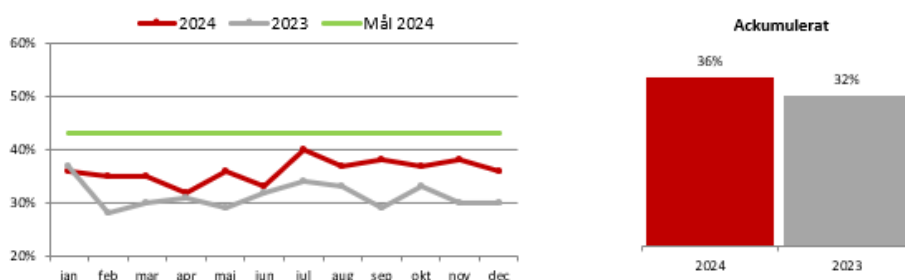
Två tester av dynamisk kollektivtrafik startades framgångsrikt i september i Svalövs kommun och i oktober i delar av Sjöbo och Tomelilla kommuner. Testerna körs med fem mindre blåa bussar som är tillgänglighetsanpassade enligt Skånetrafikens krav och går under namnet SkåneFlex. Skånetrafiken samverkar med två trafikföretag som utför trafiken samt med de två kommunerna i ett gemensamt samskapande och lärande. Testerna pågår cirka ett år och kommer avslutas i september 2025. Därefter kommer utvärderingar att göras för att avgöra huruvida dynamisk kollektivtrafik kan vara ett sätt att möta invånarna och resenärerna i de lite mer glesbefolkade delarna av Skåne såsom landsbygden.

Kollektivtrafiknämnden får i uppdrag att införa seniorrabatten under 2024.

En seniorrabatt i kollektivtrafiken infördes den 1 april 2024. Under året såldes biljetter med seniorrabatt för 48 miljoner kronor (varav 6,5 miljoner var periodbiljetter). Kostnaden för rabatten blev något lägre än budgeterat, men bedömningen är att satsningen har landat väl och försäljningsbeloppet ökar så smått månad för månad.

NKI Prisvärt

NKI Kund - Prisvärdhet



Nöjd kundindex prisvärt. Resultatet för 2024 är 36 procent (mål 43 procent) jämfört med 32 procent 2023.

Under 2024 genomfördes ingen prishöjning på biljetter för privatpersoner i Skåne. Under sommaren genomfördes även en priskampanj på sommarbiljetten. Utvärdering av kampanjen visar att endast 5 % av kunderna upplevde priset som en barriär mot att köpa Sommarbiljetten 2024 (värdet för 2023 var 23 %). Detta är två exempel som troligen bidragit till att betyget för prisvärde har ökat något trots att NKI för senaste resan minskat.

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.

Syftet är att utreda hur en överflyttning från sjukresa till allmän kollektivtrafik kan ske genom samarbete mellan förvaltningar.

Ett pilotprojekt med Hässleholms sjukhus har initierats för att se över de tre åtgärderna; medicinska kriterier för sjukresa, användning av digitala kanaler och gratis sjukresor. I projektet 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. Till exempel genom att erbjuda gratis sjukresor i den allmänna kollektivtrafiken. Arbetet pausades i samband med strejken innan sommaren och gruppens arbete fortsätter under 2025 för att utreda konkreta åtgärder.

Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet

Säkra en hållbar och långsiktig kompetensförsörjning

En genomtänkt strategisk kompetensförsörjning är en förutsättning för att klara framtidens uppdrag. Kompetensförsörjningsområdet är ett av de identifierade målen med omställningsarbetet. En övergripande inriktning är även att integrera kompetensförsörjningsplan med verksamhetsplanering och budgetprocessen.

Utmaningar och förändringar

I kompetensförsörjningsplanen konstateras att Skånetrafiken står inför en mängd utmaningar och förändringar som kommer att påverka hur vi behöver arbeta för att attrahera och behålla kompetens. Flera av insatserna är viktiga för förvaltningens utveckling i stort. I handlingsplanen för perioden 2025–2026 fokuserar vi på vidareutveckling av aktiviteter som har en direkt påverkan på att skapa en attraktiv arbetsplats och vara en attraktiv arbetsgivare. Arbetet är uppdelat i fyra olika arbetsströmmar:

- Kommunikation som gör avtryck
- Framtidens onboarding
- Branschens bästa kompetensutveckling
- En gemensam stark kultur

Arbetet med dessa arbetsströmmar drivs som ett samlat projekt i samarbete mellan avdelning Försäljning och marknad och HR-enheten. Därutöver har arbetet med Region Skånes kompetens och tjänstemodell startats upp under hösten 2024 vilket förväntas ge positiva effekter på arbetet med den interna karriärutvecklingen.

Översyn av verksamhetsarkitektur

Skånetrafiken har sedan en längre tid haft svårigheter att rekrytera seniora specialister och strateger. Den 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 har det genomförts en översyn av Skånetrafikens verksamhetsarkitektur, vilken har visat att struktur och arbetssätt inte helt följt med i utvecklingen. För att möta dessa utmaningar finns behov av att fokusera på följande åtgärder:

- Säkerställa effektiva flöden och processer
- Förbättra tvärfunktionellt samarbete
- Prioritera åtgärder för att hantera teknisk digital skuld
- Skapa karriärvägar från juniora till seniora roller där det tvärfunktionella perspektivet integreras genom hela karriärutvecklingen.

Rekryteringsutmaningar

En stor utmaning är att vi generellt ser svårigheter att rekrytera rätt kompetens inom flera delar av verksamheten. Det handlar både om de verksamheter som är medarbetartäta tex avdelning Kundservice och trafikinformation och affärsområde Serviceresor. Här är utmaningen en kombination av vår förmåga att attrahera många medarbetare med rätt profil och förmågan att behålla dessa medarbetare över tid. Inom andra delar av förvaltningen har vi behov av specialistkompetens och erfarenhet av arbete som inte finns på så många platser i landet. Utbudet av denna kompetens är därför liten och det är hög konkurrens om den.

Genomförda åtgärder för att hantera rekryteringsutmaningar

- Marknadsfört arbete mer realistiskt
- Breddat rekryteringsfältet genom att inkludera kandidater som tidigare bedömts som överkvalificerade
- Använda upphandlat rekryteringsstöd för svårrekryterade specialisttjänster

- Rekryteringskonsulter från GSF har introducerats i specifika kompetensbehov inom Digitalisering och IT
- Arbetat för att minska beroendet av externa konsulter genom att ersätta konsulttjänster med tillsvidareanställningar
- Flytta fokus från att rekrytera rätt erfarenhet till att i stället se möjligheterna i en potentiell junior medarbetare med förmåga att utveckla rätt kompetenser
- Översyn av titlar, roller och lönestruktur för att skapa tydlighet och attrahera talanger över tid
- Under sommaren har HR-enheten och avdelning Strategi och affär tagit emot tio sommarjobbare inom ramen för sommarjobbssatsningen i Region Skåne. Detta är en långsiktig satsning för att väcka intresse för förvaltningens yrkesområden.

Projektet Kompetens och tjänstemodell

Under hösten inleddes det regionövergripande projektet Kompetens och tjänstemodell. Från HR-enheten utsågs en projektledare med uppgift att driva och hålla ihop projektet. Arbetet är fortfarande i sin inledande fas. Projektet fortsätter under 2025 med framtagande av ramverk för utvecklingsprogram för olika yrkesgrupper. En central utmaning kopplad till projektet 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.

Karriär- och Utvecklingsvägar

Arbetet med att etablera tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer är en central del i vår strategi för att attrahera, behålla och utveckla den kompetens vi behöver för att driva verksamheten framåt. Alla medarbetare ska ha en individuell

utvecklingsplan, vilket stödjer deras kontinuerliga utveckling. På Skånetrafiken använder vi dessutom målkort där mål och utvecklingsplan integreras.

Medarbetare som har intresse och potential för chefsuppdrag ska få möjlighet till relevant utveckling inför framtida ledarroller. Som ett led i detta arbete har det under hösten påbörjats ett arbete med att ta fram en kravprofil för chefstjänster som syftar till att lyfta fram kandidater som genomgått Regionen Skånes program för framtida chefer. Dessutom ska nuvarande chefer ges de bästa förutsättningarna och stödet för att utvecklas i sitt ledarskap.

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.

Jämställda löner

Årlig lönekartläggning ska genomföras och är en viktig del i arbetet med att upptäcka och vid behov åtgärda osakliga löneskillnader.

Årlig lönekartläggning genomförs och är en viktig del i arbetet med att upptäcka och vid behov åtgärda osakliga löneskillnader. Arbetet sker dels genom att vi deltar i den årliga koncernövergripande lönekartläggningen, dels genom en förvaltningsspecifik analys inför löneöversynen. De senaste åren har inriktningen vid löneöversynen varit att vi ska säkerställa att vi inte utvecklar några osakliga löneskillnader och ökad lönespridning. Dessa mål krockar emellanåt då åtgärder för att lyfta låga löner leder till minskad lönespridning om vi inte samtidigt lägger fokus på att lyfta de högre lönenivåerna. I den målkonflikten är det fokus på jämställda löner som har prioritet. Eftersom vi arbetar med detta över tid säkerställer vi att inga osakliga löneskillnader uppstår.

Arbete med lika rättigheter och möjligheter

Likarättsarbetet är en angelägenhet för alla och är också kopplat till Region Skånes arbete som en attraktiv arbetsgivare. Ett aktivt arbete för lika rättigheter och möjligheter gagnar medarbetare, patienter, resenärer och samarbetspartners. Insatser ska även fortsatt göras gentemot nuvarande och framtida medarbetare för att säkerställa ett bemötande med omtanke och respekt, vilket är en förutsättning för att öka förtroendet för Region Skåne.

Skånetrafiken arbetar aktivt för att alla medarbetare ska behandlas lika, ingen får diskrimineras. Under året har vi på olika sätt fått signaler om att det finns medarbetare som känner sig utsatta för diskriminering och kränkande särbehandling. Dessa frågor har därför återkommit regelbundet på agendan i skyddskommittén och ett arbete har påbörjats för att säkerställa tydliga rutiner och stöd i samband med att anmälningar utreds. Faktaundersökningsmetoden har införts på HR-enheten för att kvalitetssäkra utredningsförfarandet internt. Företagshälsovården har också kopplats in både i arbetet med att utreda och åtgärda vid behov. En dialog kring dessa frågor sker även med förvaltningens chefer bland annat vid våra Ledarforum, heldagar då förvaltningens alla chefer samlas kring frågor om ledarskap och kultur.

Förvaltningen har även genomfört en stor arbetsmiljöundersökning där bland annat dessa frågor berörs. Läs mer om detta under rubriken om systematiskt arbetsmiljöarbete.

Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

Ett hälsofrämjande och systematiskt arbetsmiljöarbete med engagerade medarbetare och ledare ger förutsättningar för en god kvalitet i verksamheten och nöjda medborgare.

Förvaltningens chefer har under året arbetat aktivt med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Dialogen med medarbetarna sker bland annat vid arbetsplatsträffar och på medarbetarsamtal. Regelbundna risk- och konsekvensbedömningar görs tex i samband med förändringar i verksamheten och vid vakanshållning av tjänster.

HR-partners på Skånetrafiken introducerar nya chefer i arbetsmiljöarbetet och vilket ansvar de som chef har.

Under våren genomförde Arbetsmiljöverket en inspektion på Skånetrafiken och den mynnade ut i ett inspektionsmeddelande med två krav. Kraven ledde till att förvaltningen genomförde en enkätundersökning om den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Resultatet från undersökningen har diskuterats i två workshops där medarbetare, skyddsombud och verksamhetschefer tillsammans gjorde en riskbedömning och förvaltningsövergripande mål togs fram. Målen fångar upp tre av de områden där förvaltningen har störst utmaningar och är:

- Tydlig information från ledning
- Arbetsbelastning i balans
- Psykologisk trygghet

Respektive verksamhet har därefter konkretiserat målen och anpassat dem utifrån sin verksamhet och sina resultat. I det fortsatta arbetet under våren skapas handlingsplaner tillsammans med medarbetarna på respektive arbetsplats.

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 påbörjades men har pausats i väntan på ett nytt systemstöd för anmälan av tillbud och arbetsskador.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron på Skånetrafiken har ökat de senaste åren och fortsätter öka även under perioden januari till december 2024 jämfört med samma period 2023. Dock är ökningen endast från 5,2 procent till

5,3 procent. Det är inom personalgrupperna handläggare och ledning som ökningen återfinns. Inom gruppen administratörer har sjukfrånvaron minskat, från 8,4 procent till 8,1 procent. Minskningen av sjukfrånvaro inom administratörsgruppen beror troligen på satsningar i de verksamheter som har många administratörer. Tex har Serviceresor arbetat arbetsmiljö- och hälsofrämjande med fokus på att öka delaktigheten och självledarkapet hos medarbetarna. De har även i samarbete med sin HR-partner arbetat aktivt med rehabilitering och återgång i arbete för sjukskrivna medarbetare. Inom avdelning Kundservice och trafikinformation arbetar man aktivt med insatser för att skapa ett bra och öppet klimat i arbetsgrupperna.

Sjukfrånvaron inom ledning, dvs förvaltningens chefer, har ökat från 1 procent januari till december 2023 till 1,2 procent samma period 2024. 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 chefernas närvaro avgörande för att möjliggöra en god arbetsmiljö och minskning av sjukfrånvaron för medarbetarna.

Cheferna har samtal med medarbetare enskilt och på arbetsplatsträffar för att följa upp hur arbetsmiljön och måendet i gruppen är. Vid sjukfrånvaro fångas medarbetaren upp och vid behov görs anpassningar eller företagshälsovården kopplas in. Cheferna samtalat med medarbetare om vikten av att tänka på sin hälsa och vara aktiv på fritiden och påminner om möjligheten till friskvårdsersättning.

Utveckling av personalrörlighet

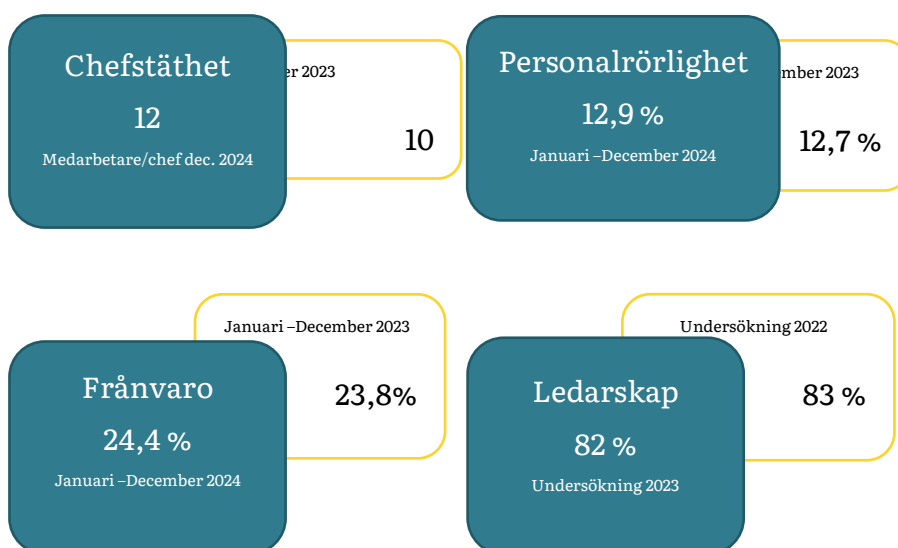
År	Andel avgångar externa exkl pension	
	Skånetrafiken	Region Skåne
Januari-december 2022	17,1%	15,3%
Januari-december 2023	12,7%	14,8%
Januari-december 2024	12,9%	13,4%

Rörligheten steg kraftigt under 2022, direkt efter pandemin, för att nu

vara tillbaka på ungefär samma siffror som 2021. (På regionnivå har det inte varit lika stora svängningar.) Den största rörligheten finns i personalgruppen administratörer. Den åldersgrupp där rörligheten är störst är gruppen upp till 19 år. Det är en relativt liten grupp som dock har vuxit sedan juni 2024. Det är naturligt att de är mer rörliga eftersom det är unga personer som ska hitta sin plats på arbetsmarknaden och oftast börjar med visstidsanställningar. Sett till helheten i åldersgrupperna minskar rörligheten i takt med att åldern ökar.

De verksamheter som till antalet har störst rörlighet är affärsområde Serviceresor och avdelning Kundservice och trafikinformation. Det är naturligt eftersom det är de verksamheter som har flest antal medarbetare, lägst medelålder och störst andel administratörer. Det är hög rörlighet bland förvaltningens chefer. Den ligger på 10,3 procent för 2024. 2023 låg den på 7,0 procent och totalt i regionen ligger den på 5,4 procent. Detta är en faktor som är viktig att följa upp eftersom det påverkar övriga medarbetare och dess arbetsmiljö. Det är också viktigt att få klarhet i vad rörligheten beror på.

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. I december 2024 hade en chef på

Skånetrafiken i genomsnitt 12 medarbetare medan det på totalen i regionen handlar om i genomsnitt 24 medarbetare per chef.

Det är viktigt att tänka på att det är ett genomsnitt. Det finns chefer på Skånetrafiken som enbart har en handfull medarbetare men där chefsuppdraget 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 grupperna upp till 19 år och 20 - 29 år vilket också är de grupper som har störst frånvaro. Frånvaron består till största delen av sjukfrånvaro och 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 har ökat något på totalen sedan förra året. Frånvaron för tjänstledighet utan lön har ökat liksom sjukfrånvaron medan flexledighet och semester har minskat, 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 direktrapporterande 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

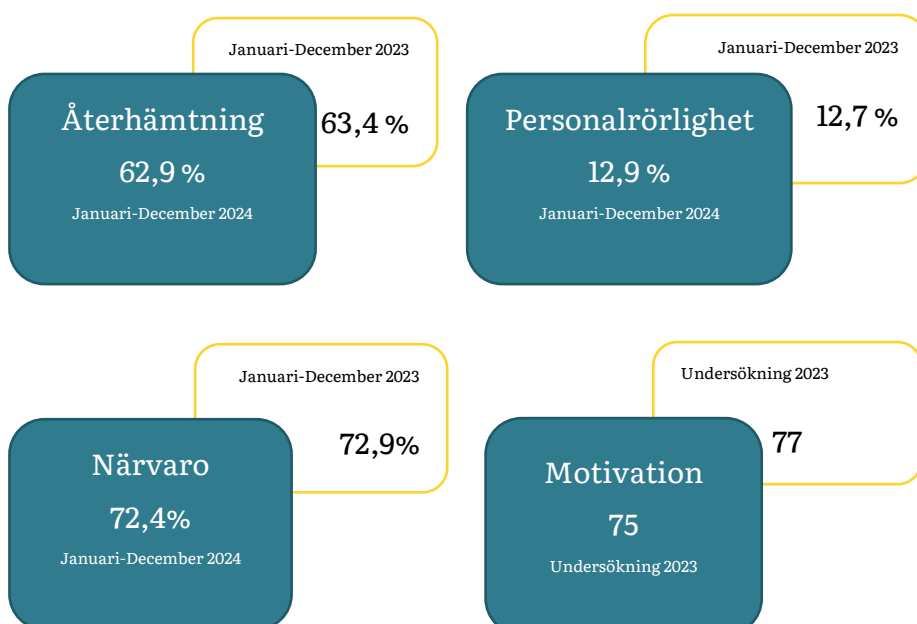
arbete att göra när det gäller den psykosociala arbetsmiljön och att utveckla känslan av ett närvarande ledarskap. Det är viktigt att arbetet med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön, efter enkätundersökningen under hösten, fokuserar frågor som arbetsbelastning, psykologisk trygghet och information från ledningen. Även satsningar på kompetensutveckling kan ge effekter som fångar upp en negativ trend bland unga medarbetare. Båda delarna kommer vara avgörande för vår förmåga att behålla befintliga medarbetare, motverka negativ frånvaro som tex sjukfrånvaro och kunna attrahera nya medarbetare.

Det pågår ett utvecklingsarbete kring ledarskapet i förvaltningen. Det benämns kulturrezan 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.

Stöd medarbetarutveckling

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 73 procent de senaste åren. I linje med analysen ovan ser vi att åldersgruppen 20–29 år sticker ut med en närvaro på endast 61,5 procent under perioden januari till december 2024. Och det är inom våra verksamheter med många administratörer som de mer problematiska siffrorna återfinns. En analys av administratörernas frånvaro visar att det är föräldraledighet, studieledighet och annan tjänstledighet som ökar. Sjukfrånvaron har minskat sedan 2023, som vi sett i analysen ovan.

Personalrörligheten 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.

Variabeln återhämtning visar andelen uttagen semester. Den har minskat något under 2024 jämfört med 2023. Detta är oroväckande utifrån analysen av att det finns stress i organisationen. Då är det extra viktigt att alla medarbetare tar ut sin semester och ger sig möjlighet till återhämtning.

Använd kompetensen rätt

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.

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 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

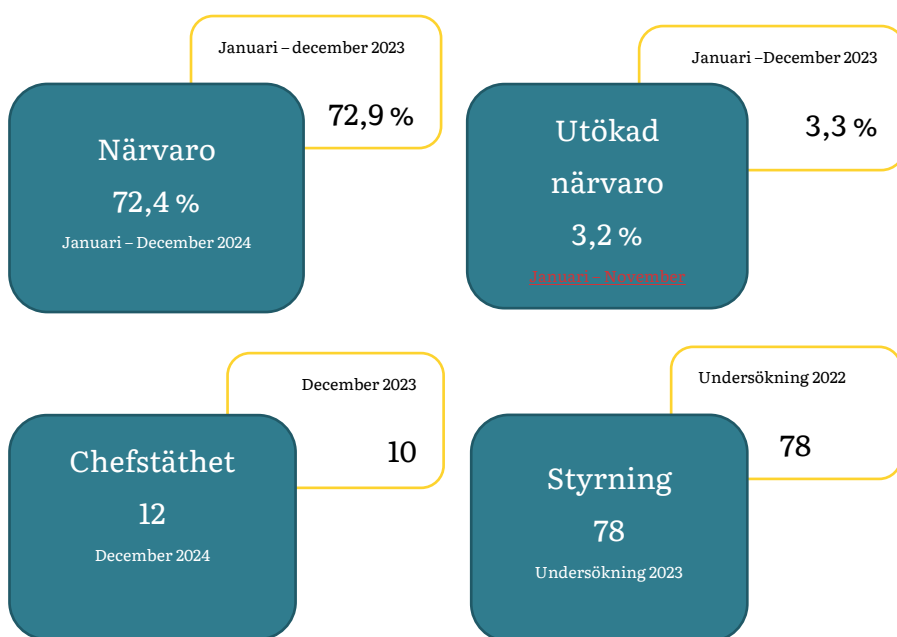
Antalet månadsavlönade på Skånetrafiken har ökat från 489 månadsavlönade, i genomsnitt under perioden januari till december 2023, till 516 månadsavlönade i samma period 2024. Ökningen har skett inom personalgrupperna administratör och handläggare. Inom gruppen ledning har det skett en minskning. Minskningen beror på att när chefer sagt upp sig har man i vissa verksamheter valt att utöka

uppdraget för en befintlig chef i väntan på rekrytering. Det är gruppen handläggare som ökat mest under perioden. 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



Utökad närvaro dvs summan av fyllnadstid, övertid och timavlönade, har minskat de senaste åren. Under perioden januari till december 2024 har det dock inte skett någon större förändring jämfört med samma period 2023. Delar vi upp variablerna går det att se att övertid minskar medan andelen timavlönade har gått upp. 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.

Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

Resultatmål

2024 har varit ett annorlunda år ur ett ekonomiskt perspektiv, både vad gäller intäkter och kostnader. Biljettintäkterna budgeterades utifrån en prisökning på 2,7 procent med mål på 170 miljoner resor (en ökning med 3,3 procent jämfört med utfall 2023). Prisökningen genomfördes till största delen på biljetterna i Öresundstaxan för att ta hänsyn till valutaskillnaden mellan länderna. Biljettintäkterna 2024 är dock åtta procent högre än 2023 och antalet resor knappt fem procent högre än 2023 vilket överträffar budget och mål.

Den stora kostnadsmassan hos Skånetrafiken är kopplad till trafiken och utförandet av densamma. Volymen trafik under 2024 är jämförbar med den som utfördes 2023. Priserna i avtalen regleras med förutbestämda index och/eller indexkorgar (bestående av olika index). Medelvärde på indexökningen för buss- och tågtrafik under 2024 budgeterades till tre procent och för serviceresetrafik till fyra procent. Utfallet på index 2024 är lägre än det budgeterade, vilket är en förklaring till att kostnaderna 2024 är lägre än budget.

Resultat

Skånetrafiken har för 2024 ett positivt resultat på 640 miljoner kronor och därmed uppnås en budget i balans.

Resultatrapporten nedan inkluderar Köpenhamnsavtalet (vilket inte påverkar resultatet) och är exklusive vidarefaktureringskostnader (som har lika stora intäkter som kostnader, 161 miljoner kronor).

RR	Ack utfall	Ack	Diff	Diff %	Utfall fg år	Diff (fg år)	Diff % (fg år)
3000 Kontant	-2 274 633	-2 009 899	-264 734	13%	-2 020 516	-254 117	13%
3100 Reskassa	-37 260	0	-37 260		23	-37 283	-162 120%
Summa Kontant/Reskassa	-2 311 893	-2 009 899	-301 994	15%	-2 020 493	-291 400	14%
3110 Periodkort	-1 243 907	-1 206 000	-37 907	3%	-1 193 655	-50 252	4%
3120 Skolkort	-305 459	-290 000	-15 459	5%	-284 916	-20 543	7%
3130 Övriga biljettintäkter	-327 728	-312 201	-15 527	5%	-312 076	-15 652	5%
Summa Period/Skolkort/Övr biljettint	-1 877 093	-1 808 201	-68 892	4%	-1 790 646	-86 447	5%
3200 Serviceresor	-92 675	-93 121	446	0%	-90 240	-2 435	3%
3210 Övriga intäkter	-451 658	-424 485	-27 172	6%	-473 184	21 526	-5%
Summa Övriga intäkter	-544 332	-517 606	-26 726	5%	-563 424	19 091	-3%
3400 Regionalt bidrag	-4 027 200	-4 027 200	0	0%	-3 708 600	-318 600	9%
3401 Periodis inv.bidrag	-25 800	-25 574	-226	1%	-25 800	0	0%
3402 Övriga statsbidrag	-103	0	-103	#####	-33	-70	209%
Summa Bidrag	-4 053 104	-4 052 774	-329	0%	-3 734 434	-318 670	9%
Summa Intäkter	-8 786 422	-8 388 480	-397 942	5%	-8 108 997	-677 425	8%
4000 Entreprenadkostnader	5 514 259	5 797 442	-283 182	-5%	5 567 929	-53 669	-1%
4020 Serviceresor	394 276	416 764	-22 488	-5%	422 652	-28 376	-7%
4030 Övriga trafikknstnader	225 710	194 443	31 267	16%	204 978	20 731	10%
Summa Trafikkostnader	6 134 245	6 408 648	-274 403	-4%	6 195 559	-61 314	-1%
5000 Övriga verksamhetskostnader	731 685	611 616	120 069	20%	621 008	110 677	18%
5010 Info och marknadsföring	43 727	46 835	-3 108	-7%	43 853	-125	0%
5020 Köpta tjänster & Provision	291 030	324 632	-33 602	-10%	282 518	8 512	3%
5030 Personalkostnader	370 993	400 231	-29 238	-7%	334 283	36 710	11%
6000 Avskrivningar	473 377	493 557	-20 180	-4%	428 886	44 492	10%
6010 Finansnetto kostnad	101 023	102 960	-1 937	-2%	49 063	51 960	106%
Summa Övriga kostnader	2 011 836	1 979 832	32 004	2%	1 759 610	252 225	14%
Summa Kostnader	8 146 081	8 388 480	-242 399	-3%	7 955 169	190 911	2%
	-640 341	0	-640 341	#####	-153 827	-486 514	316%

Intäkter (exklusive Köpenhamnsavtalet)

Skånetrafikens intäkter budgeterades till 7 844 miljoner kronor och utfallet är 8 117 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 161 miljoner kronor) - vilket är 273 miljoner kronor högre än budget.

Biljettintäkterna budgeterades till 3 274 miljoner kronor och utfallet är 3 520 miljoner kronor, vilket är 246 miljoner kronor (åtta procent) högre än budget. Utfallet innehåller avskrivning av skuld till kund för reskassa med 36 miljoner kronor avseende helår 2023 och 2024, enligt modell godkänd av revisorerna. Avskrivning av skuld till kund på reskassa görs sedan hösten 2024 månadsvis. Utfallet på biljettintäkterna innehåller även en korrigering av värdet på värdekoder motsvarande 27 miljoner kronor. Korrigeringen är av engångskaraktär och beror kort på historiskt felaktiga värden på skuldkontot för värdekoder.

När dessa två jämförelsestörande poster räknats bort är biljettintäkterna 183 miljoner kronor högre än budget. Intäkterna från både periodbiljetter och enkelbiljetter - i Skåne och över Öresund - har överträffat budget för året och blev bättre än oktobers prognos. Försäljningen har varit stark under året och samtliga kategorier biljetter säljer bättre än målen. Det goda resultatet under våren

möjliggjorde en priskampanj på sommarbiljetten. Tydliga effekter av kampanjen har synts under hösten i form av ökad försäljning av både enkel- och periodbiljetter. Flygplatsen Kastrup redovisar ett antal passagerare som är tolv procent högre än 2023 och den danska kronan är så stark att det är fördelaktigt att åka till Skåne och spendera pengar. Alla dessa faktorer bidrar till de höga biljettintäkterna.

Andelen resenärer utan giltiga färdbevis har ökat något 2024 jämfört med föregående år och trenden i slutet av året är en ökande andel, framförallt på stadsbuss. Ackumulerat för 2024 är utfallet 1,68 procent vid civila kontroller, jämfört med 1,22 procent 2023.

Övriga intäkter budgeterades till 518 miljoner kronor och utfallet är 544 miljoner kronor, vilket är 26 miljoner kronor (fem procent) högre än budget, beroende framförallt på högre intäkter för tillköpt trafik, intäkter från reklam och erhållna elbusspremier från Energimyndigheten.

Regionbidrag och övriga bidrag uppgår till 4 053 miljoner kronor vilket i princip överensstämmer med budget.

Köpenhamnsavtalet

Intäkter i Köpenhamnsavtalet finns för 2024 i budget med 544 miljoner kronor, utfallet är 669 miljoner kronor det vill säga 125 miljoner kronor (23 procent) högre än budget. Både budget och utfall består i sin helhet av biljettintäkter

Kostnader (exklusive Köpenhamnsavtalet)

Skånetrafikens kostnader budgeterades till 7 844 miljoner kronor och utfallet är 7 477 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 161 miljoner kronor) det vill säga 368 miljoner kronor (fem procent) lägre än budget.

Upphandlad trafik (buss, tåg och serviceresor) budgeterades till 5 733 miljoner kronor och utfallet uppgår till 5 446 miljoner kronor vilket är 287 miljoner kronor (fem procent) lägre än budget och lägre än 2023.

Att kostnaderna är lägre än budget är kopplat till framförallt tre poster - lägre indexkostnader och resandeincitament för busstrafiken, högre utställda viten för alla tre affärsområden samt lägre transportkostnader för sjukresor. Men nämnas kan även lägre kostnader än budget för förstärkningstrafik på buss och för bonusar hos buss och serviceresor. Underhållskostnaderna på tåg är lägre än budget och budget kopplat till banavgifter har felaktigt varit för hög. Det finns dock kostnader som är högre än budget och det är framförallt kostnader för drivmotorström och tågersättande buss.

Övriga trafik kostnader budgeterades till 194 miljoner kronor och utfall är 226 miljoner kronor, 31 miljoner kronor (16 procent) högre än budget. Den enskilt största anledningen är att förseningsersättningen är 40 miljoner kronor högre än budget, vilket korrelerar med punktligheten i tågtrafiken. Den högre kostnaden vägs till viss del upp av flera konton där kostnaden är lägre än budget.

Övriga verksamhetskostnader budgeterades till 1 321 miljoner kronor och utfallet är 1 230 miljoner kronor, det vill säga 90 miljoner kronor (sju procent) lägre än budget, där konsult- och personalkostnader står för mer än hälften - totalt 61 miljoner kronor. Se analys i avsnitt attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet, kopplat till personalkostnaderna. Andra konton med lägre kostnader än budget är till exempel kostnader för lokaler samt marknadsföringskostnader.

Avskrivnings- och finansiella kostnader budgeterades till 597 miljoner kronor, och utfall är 574 miljoner kronor, vilket är 22 miljoner kronor (fyra procent) lägre än budget. Det beror på både ett lägre utfall på investeringsutgifter 2023 i kombination med senare tidpunkter för investeringar 2024.

Köpenhamnsavtalet

Budgeterade kostnader för Köpenhamnsavtalet är 544 miljoner kronor, utfallet är 669 miljoner kronor det vill säga 125 miljoner kronor (23 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 är 462 miljoner kronor i trafikkostnader och 204 miljoner kronor att avräkna till Transportministeriet samt knappt tre miljoner kronor i övriga kostnader.

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

Självfinansieringsgraden i budget 2024 var 48,3 procent exklusive Köpenhamnsavtalet och utfallet på helår 2024 är 54,4 procent vilket uppfyller målet om att självförsörjningsgraden ska bibehållas eller öka.

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 är 87,7 procent, jämfört med 85,4 procent 2023. Utfallet är en bit under målet på 90 procent, men främsta anledningen är att den kraftiga ökningen av biljetter till Danmark har en stor andel försäljning i biljettautomaterna. Det är dock fortfarande en stadig överströmning till appen från andra säljkanaler.

Projektreddovisning

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

Då Skånetrafiken haft en positiv prognos för resultatet sedan början av 2024 har handlingsplaner för en ekonomi i balans på kort sikt inte tagits fram.

Däremot finns det mer långsiktiga aktiviteter som syftar till att öka Skånetrafikens förmåga att förutse förändringar av kostnader med bättre framförhållning. En sådan åtgärd med stor betydelse är avtalsinventering. 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. Syftet med åtgärden är att kunna styra ekonomin på ett effektivare sätt framöver.

Ett pilotprojekt för landsbygdstrafik (dynamisk kollektivtrafik) startade under hösten 2024 – kallat Skåneflex. Syftet är att skapa en bättre tillgänglighet på landsbygden som samtidigt är mer resurseffektiv än dagens trafik. Se även under avsnittet hållbar utveckling i hela Skåne.

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 cirka 12 månader försenade. Den totala investeringsbudgeten är 438 miljoner kronor, och hittills har 176,5 miljoner kronor investerats.

Uppföljning av Utrustningsinvesteringar

Potten

Vad gäller investeringarna som ingår i Skånetrafikens årliga pott på 40 miljoner kronor har 22,3 miljoner kronor investerats under året. De största delarna av investeringarna består av presentationsenheter, infotainment, infrastruktur för laddning av elbussar samt IT-utrustning.

Uppföljning och 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. Drift- och Underhållsavtalet för Öresundståg är f.n. ett nödavtal vilket inte innehåller viten. Endast ett Kvalitetsbonussystem. Därmed har viten inte utgått under året, medan kvalitetsbonus har utgått. Drift- och Underhållsavtalet för Pågatågen innehåller både viten och incitament. Störst viten har utgått på grund av personalbrist och fordonsbrist. Resandeincitament har betalats ut. Kvalitetsincitament har inte utgått.

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. Under 2024 har vi även haft fokus kring framkomlighet när vi har tillsammans tittat på mål och aktiviteter för 2025.

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. Ett exempel på att detta leder till ökad leverans är den positiva utvecklingen av punktlighet gällande Lunds stadstrafik under 2024.

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 leverans. 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 aktuellt 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.

Viten tillämpas löpande men har framför allt utgått i början av året i samband med nya trafikavtal och där trafikföretag inte levererade avtalad fordonskapacitet. Det var kopplat till oväntat långa leveranstider av fordon.

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.

Framsynt internt miljöarbete

Regiongemensamma fokusområden för miljömål: 1. Resurseffektiv och cirkulär ekonomi. 2. Låg klimatpåverkan. 3. Frisk och hälsosam miljö.

Skånetrafikens hållbarhetsprogram innehåller fokusområden med mål som syftar till att ständigt förbättra verksamhetens miljöprestanda och bidra till Region Skånes övergripande miljömål. Fokusområde 1 "Klimatneutralitet och energieffektivitet" och fokusområde 2 "Ren luft, minimerat buller och inga farliga kemikalier" innehåller klimatmål samt miljömål om energieffektivitet och minskade utsläpp och buller från kollektivtrafiken. Vägen mot måluppfyllelsen mäts minst årligen.

Utfallet av helåret 2024 finns ännu inte sammanställt. En positiv trend kan dock konstateras för klimatmålen 2024 jämfört med 2023. I synnerhet avseende buss där utsläppen per personkilometer minskar i takt med elektrifieringen. Vi ser dock inte den utvecklingstakt som prognoserades för då målen antogs 2021 avvägt resandeutvecklingen. Varje person som inte tar bussen slår hårt mot målet CO₂/pkm framför allt på buss, då mer energi krävs för att driva buss jämfört med tåg. En positiv utveckling även avseende utfallet av Serviceresors klimatmål under 2024 de går mot uppsatta mål.

Finns även mål kopplat till energieffektivitet (kWh/personkilometer). Positiv utveckling under 2024 avhängt ett ökat resande och en elektrifiering av busstrafiken. Efterlevnad av certifieringsvärden för buller följs upp och att minska buller från vår trafik bidrar en elektrifiering av busstrafiken mycket positivt.

Under 2025 kommer målen inom ramen för Skånetrafikens hållbarhetsprogram uppdateras. Ett utvecklingsområde, för att så småningom uppnå en klimatneutral kollektivtrafik, är en inkludering av till exempel fordonens klimatavtryck i Skånetrafikens klimatarbete och en inkludering av perspektivet; cirkulär ekonomi.

Skånetrafiken arbetar aktivt för att särskilt farliga kemikalier både på depåer och inbyggda i fordon hanteras på ett ansvarsfullt sätt av Skånetrafikens leverantörer. Det pågår ett kontinuerligt uppföljningsarbete för att säkerställa att leverantörer lever upp våra avtalskrav. Erfarenheter från vårt uppföljningsarbete ger underlag till framtida kravställning i linje med våra ambitioner.

Under 2024 har ett utvecklingsarbete påbörjats för att uppnå en tydligare förankring av Skånetrafikens hållbarhetsarbete i förvaltningens övriga processer.

Under hösten har sju hållbarhetsrevisioner av våra leverantörer genomförts. Revisionerna är ett viktigt verktyg för uppföljning och fortsatt utveckling av Skånetrafikens hållbarhetsarbete tillsammans med våra leverantörer. Vi hittar till exempel möjligheter för hur våra gemensamma hållbarhetsrisker i leverantörsleden kan minimeras.

Skånetrafiken beställde under 2023 två rapporter från ETI Sverige för att undersöka riskerna för brott mot mänskliga rättigheter och tvångsarbete i våra leverantörsled vid tillverkning av elbussar och tåg. Skånetrafiken under 2024 har bidragit till att resultat från rapporterna har fått nationell och internationell spridning samt bidragit till att ett samarbete inom ramen för Kollektivtrafikens Avtalskommitté (Kolla) startats upp.

För mer information om Skånetrafikens hållbarhetsarbete, se Skånetrafikens hållbarhetsredovisning. [Hållbarhetsredovisning 2023 Skånetrafiken](#) (Rapport för 2024 publiceras under våren 2025). Denna redovisning innehåller en fullständig redogörelse för Skånetrafikens hållbarhetsmål inklusive klimatutsläpp.

Robusta och säkra verksamheter

Region Skåne har ansvar för viktiga samhällsfunktioner som måste fungera även under svåra omständigheter. En stabil vardag och god beredskap skapar förutsättningar att hantera kriser och bidrar till att förebygga brister och risker för störningar som påverkar verksamheten.

I risk- och sårbarhetsanalysen (RSA) följer regionen regelbundet upp sin generella krisberedskap och rapporterar även till utsedda myndigheter. Den regionala RSA:n bygger på verksamheternas lokala analyser, som också ligger till grund för verksamheternas löpande kontinuitetshantering och reservrutiner.

Beskriv kort hur verksamheternas arbete med analys av risk- och sårbarheter har bedrivits under året?

Under året har upphandlingar genomförts och processer för kommande upphandlingar påbörjats. Till upphandlingarna finns en ny bilaga för krisberedskap, bilagan ställer tydliga krav på leverantörer till kollektivtrafiken inom områden som krisberedskap, civilt försvar, informationssäkerhet och säkerhetsskydd. Kraven som ställs på framtida leverantörer kommer från kontinuitetsplaneringar och risk och sårbarhetsanalyser. Detta arbete bedrivs systematiskt och ska vara en del av verksamhetsplan- och budgetarbetet i verksamheten.

Regionen ska stärka sin förmåga att säkert och kontinuerligt bedriva verksamhet, vilket bland annat omfattar flera områden som informationssäkerhet, hot- och våldssituationer, driftssäkerhet i fastigheter och it-system, robusta upphandlingar och försörjningsflöden samt att förebygga fel och oegentligheter.

Beskriv kort hur verksamheternas arbete med förmågehöjande insatser har bedrivits under året?

Inom ramarna för kommande större upphandlingsprocesser har resurser för krisberedskap och informationssäkerhet förstärkt den ordinarie organisationen med målet att fånga upp relevanta kravställningar.

Handlingsplaner för hot och våld samt styrdokument för brandsäkerhet har uppdaterats. Information sprids i avsedda kanaler och utbildningar i brandskydd har genomförts och är uppbokade för 2025, de hålls systematiskt inom våra arbetsplatser. Ansvar och roller för informationssäkerhetsarbetet har tydliggjorts. Ett nätverk som ger stöd och utbildning har skapats för fortsatt kompetensutveckling inom området. Arbete fortsätter med att utveckla Skånetrafikens krisorganisation och krisledning (verksamhetsjouren) under 2025. Inom detta arbete ska ansvar och roller i förvaltningens krisberedskap förtydligas och förankras. Styrdokument och handlingsplaner ska uppdateras samt en övning- och utbildningsplan ska förankras och genomföras.

Beskriv kortfattat hur arbetet med olika insatser för att förebygga, upptäcka samt förhindra olika former av oegentligheter, korruption, bedrägerier eller liknande har genomförts. Ge exempel på identifierade riskområden och vilka kontroller ni skapat kring detta.

Genomförda riskbedömningar har lett till att identifierade risker åtgärdats. Från affärsområde serviceresor har man upptäckt att sjukvårdspersonal bokat resor till sig själva. Men genom att alltid begära RSID på beställare från sjukvården samt krav på Bank-id vid beställningar via appen har detta upphört. Genom uppföljning och en egen intern kontroll har även antalet felaktiga bokningar minskat.

Förvaltningen har identifierat en ökad trend av bedrägligt beteende kopplat till den förseningsersättning som Skånetrafiken betalar ut. Lagstiftningen runt förseningsersättning är frikostigt formulerad, exempelvis behöver inte kunden kunna uppvisa en biljett för att ha rätt till förseningsersättning. Kombinerat med utvecklingen på det digitala området, där det blivit enklare och billigare att bygga automatiska system för att bevaka förseningar i trafiksystemet, ökar möjligheten att systematiskt söka reseersättning även om ingen resa har genomförts. Eftersom den allmänna trenden är att denna typ av bedrägeri ökar, måste kollektivtrafiknämnden vidta åtgärder för att motverka denna utveckling. Skånetrafiken arbetar därför kontinuerligt med uppföljning, översyn av resevillkoren och utveckling av tekniska motmedel.