

**KOLLEKTIVTRAFIKNÄMNDENS
VERKSAMHETSBERÄTTELSE
för perioden jan-aug 2022**

Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord	4
Inledning.....	5
Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler.....	7
Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet.....	10
Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne.....	15
Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet	20
Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi	25
Intern kontroll.....	30
Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare	32
Krisberedskap.....	34
Rapportering om synpunkter och klagomål inom Färdtjänsten.....	35

Region Skånes vision och övergripande mål

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



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

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

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

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

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

Förord

Efter ett par synnerligen besvärliga pandemiår går den skånska kollektivtrafiken återigen som tåget. Skåningarna har lämnat Covid-19 bakom sig och under det andra kvartalet och sommaren har det uppdämda behovet av att kunna resa i Skåne och till Danmark bidragit till en kraftfull ökning av antalet sålda biljetter. Resandet ökar i alla trafikslag även om det är enkelbiljettsförsäljningen mot Köpenhamn som verkligen sticker ut. Skånetrafiken är därför på god väg att återta de resandenivåer som fanns innan pandemin och det ser inte ut som att de kvarvarande effekterna av Covid-19 kommer bli så långvariga eller så omfattande som först befarats. Den kräftgång som pandemin inneburit för marknadsandelen gentemot bilen är bruten och andelen kollektiva resor ökar återigen markant. Region Skånes långsiktiga mål om en 40-procentig marknadsandel för kollektivtrafiken år 2030 ter sig därför ligga inom räckhåll förutsatt att de hinder som finns för att utveckla kollektivtrafiken röjs ur vägen.

De hinder som finns är framförallt kopplade till den skånska spårinfrastrukturen. För att kollektivtrafiken ska fortsätta växa behöver de problem och flaskhalsar som finns på de skånska järnvägarna hanteras. Trafikverket måste ta ett rejält krafttag för att bygga klart sina infrastrukturprojekt samt jobba mer fokuserat för att minska de förseningstimmar som bristande planering och underhåll ger upphov till. Ska resandet fortsätta utvecklas positivt behöver punktligheten öka. Skåningarna måste kunna lita på att man kommer fram i tid varje gång man reser. Region Skåne har för egen del redan börjat planera för att kunna ta emot ett ökat antal resande. Kollektivtrafiknämnden har inlett en studie för att kunna ersätta dagens Öresundståg med en ny fordonsflotta som kan börja rulla runt 2030.

Covid-19 har inte bara varit en utmaning för den allmänna kollektivtrafiken. Serviceresorna har också ökat markant samtidigt som pandemin ställt särskilda krav på hur transporterna kunnat genomföras. Kollektivtrafiknämnden förutspår att serviceresorna kommer att ligga kvar på en hög nivå även framgent eftersom den vårdskuld som pandemin gav upphov till nu ska betas av.

Sammantaget konstaterar kollektivtrafiknämnden att den skånska kollektivtrafiken står stark. Behovet och önskan att resa med Skånetrafiken växer. Samtidigt ser kollektivtrafiknämnden med oro på den accelererande kostnadsutvecklingen för inte minst drivmedel och el som också påverkar kollektivtrafiken. Förvaltningen ska därför fortsätta sitt arbete för god kostnadskontroll och för att hitta nya kostnadseffektiva lösningar för skåningarnas resandebehov.

Carina Zachau (M)
Ordförande kollektivtrafiknämnden

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. Nämnden driver i samverkan med sex sydlän och danska Trafikministeriet Öresundstågstrafiken. Nämnden ansvarar för färdtjänsten i 26 kommuner och för sjukresorna i Skåne.

Året som gått – viktiga händelser

- De främre dörrarna på Skånetrafikens alla bussar stängs från och med den 12 januari på grund av ökad smitta av Covid-19. De främre dörrarna öppnades igen den 9 februari när de svenska restriktionerna togs bort.
- Comeback för tågkompisar. Efter att ha analyserat pilotprojektet och jobbat med förbättringar är tågkompisarna tillbaka igen den 1 februari.
- De covid-fordon som Serviceresor kört med under pandemin är nu avslutade. Vi kör kunder med covid i ordinarie fordon med ensamåkning samt med munskydd på förare och kund.
- Swish införs som betalning i Skånetrafikens app.
- Livekameror på Skånetrafikens linje 5 och 7 i Malmö stadstrafik, ettårigt försök med livekameror ombord. Syftet är att höja säkerheten och tryggheten för både resenärer och förare.
- Skånetrafiken flyttar in i ett nytt aktivitetsbaserat huvudkontor i centrala Hässleholm.
- Skånetrafiken testar en ny helhetslösning för företag "Företag Komplet" ska göra det attraktivt att erbjuda periodbiljetter som förmån till sina anställda.
- Ny app för Skånetrafikens Serviceresor, för sjukresor (färdtjänst har funnits sedan tidigare). Skånetrafikens kunder som reser med färdtjänst och sjukresor bokar eller avbokar sina resor digitalt, kunderna kan också ta del av information om egenavgifter och villkor.
- Sänkta priser under kampanjperioden den 1 april till den 14 april, 25 procent på 30-dagarsbiljetten och flex 10/30-biljetten, ska stimulera fler att resa kollektivt och locka tillbaka de resenärer som på grund av pandemin valde bilen som alternativ.
- Öresundståg och SJ avslutar avtalet om trafik och underhåll av Öresundstågen i förtid. Därmed träder det reservavtal som tecknats i kraft och Transdev tar över trafiken från december 2022.
- Skånetrafiken och Nobina gör gemensam revision och tar ytterligare ett steg i hållbarhetsarbetet. Initiativet innebär ett mer omfattande led i Skånetrafikens hållbarhetsarbete med leverantörskedjan.
- Upphandlingen av Lunds stadstrafik är överprövad. I väntan på att Förvaltningsrätten ska meddela dom tecknar Skånetrafiken tecknar ett tillfälligt avtal med Keolis.
- Uppbyggnad av en Verksamhetspool på AO Serviceresor påbörjades jan 2022 med officiell start per den 1 juni. Verksamhetspoolen är en resursenhet som ska stödja enheterna beställningsmottagning, trafikledning och kundtjänst.
- Skånetrafikens kundcenter i Lund flyttar till ny lokal där vi testar ny inredning och nytt koncept.
- Skånetrafikens Kundservice vinner pris "Sveriges bästa kundservice" i tävling anordnad av föreningen Kontakta.

- Skånetrafiken släpper sommarbiljetten. I takt med att fler reser och rörligheten ökar tar Skånetrafiken ännu ett initiativ för att stimulera det kollektiva resandet och erbjuder för 23:e året i rad resenärer att resa i Skåne med sommarbiljetten.
- Den nya MalmöExpressen 8 blir den första helt eldrivna 24-metersbussen i Sverige. Den börjar gå den 12 juni på en delvis ny linje mellan Lindängen och Västra Hamnen.
- Avdelning Kundservice och Trafikinformation tar fram ny månadsrapport till förvaltningen- "Kundkollen" som ger övergripande blick kring de kundsynpunkter avdelningen får in.
- Naturskyddsföreningen godkände revisionen av Skånetrafikens efterlevnad av licensvillkoren för licensen Bra Miljöval. Detta innebär att Skånetrafikens resor med tåg, buss, spårvagn och serviceresorna som körs på biogas och förnybar el får behålla märkningen Bra Miljöval.
- I augusti levereras de tre sista spårvagnar till Lunds stadstrafik.
- I maj lanserar Skånetrafiken extern FAQ på skanetrafiken.se - en självbetjäningsskanal för våra kunder.
- Skånetrafiken monterar ytterligare bussväderskydd i polykarbonat, materialet står emot skadegörelse betydligt bättre.

Verksamhetsförändringar/-övergångar

Externa verksamhetsförändringar 2022			
Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)
Övertagande FTJ Kävlinge (personalkostnader)	April 2022	3	1,5 Mkr per år
Större interna verksamhetsförändringar 2022			
Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)

Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

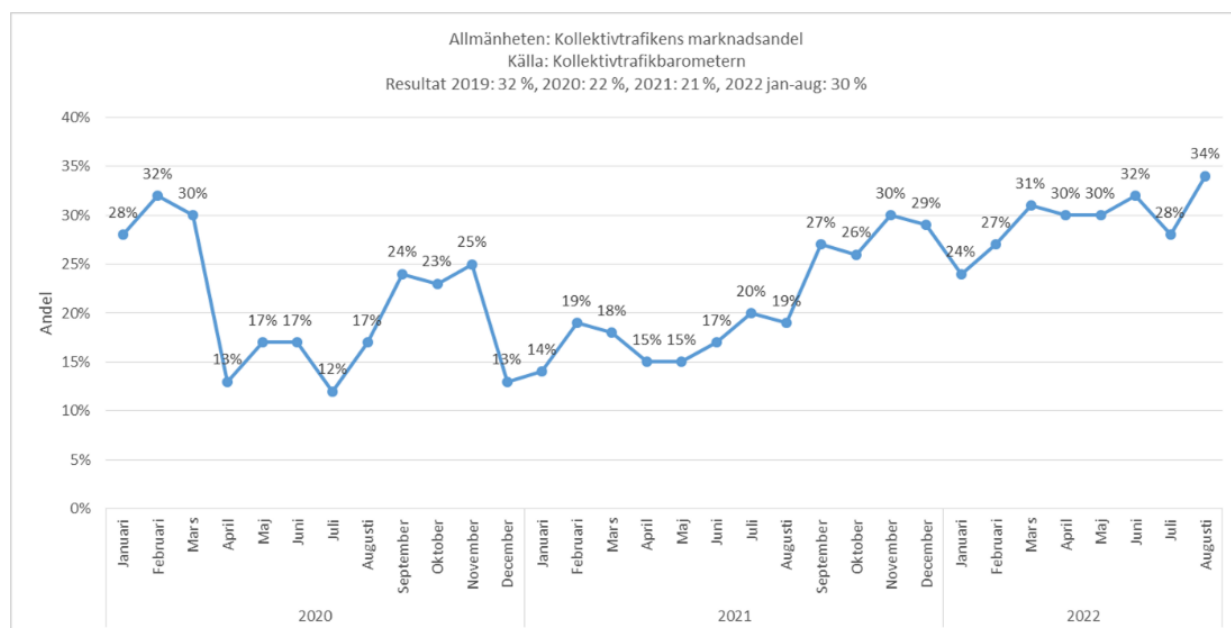
Dialog och samarbete kring kollektivtrafiken

Skånetrafiken har utarbetat ett nytt koncept för att öka transparensen i dialogen om kollektivtrafik med kommunerna. Digitala möten inför tidtabellsförändringar har startats upp där kommunerna har möjlighet att få information och lämna synpunkter. Skånetrafiken har också tagit fram ett nytt arbetssätt för dialog med de tre största städerna för att på så vis få ett fördjupat samarbete där man på ett tydligare sätt arbetar tillsammans för att hitta lösningar på de olika utmaningar man möter.

Marknadsandel

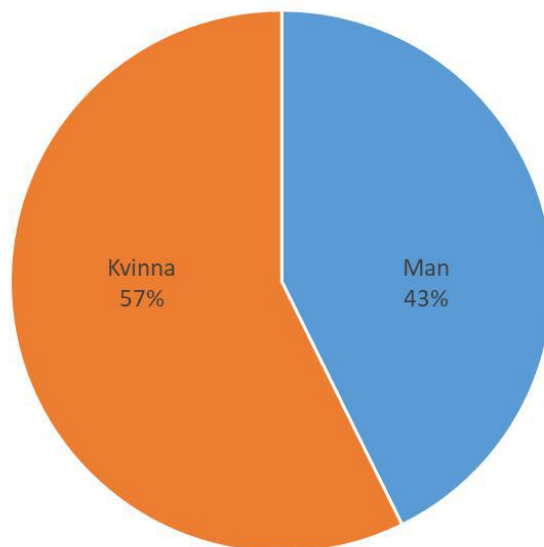
På grund av coronabrottet och de riktlinjer och rekommendationer som kom från Folkhälsomyndigheten år 2020 och 2021 ändrade en stor del av Skånes kollektivtrafikresenärer sina resvanor och tog bilen istället för tåget eller bussen. För helåret 2021 uppgick marknadsandelen till 21 procent av alla motorburna resor, att jämföra med 2020 års marknadsandel på 22 procent samt 2019 då marknadsandelen var 32 procent.

Resandet har successivt återhämtat sig vilket också syns på marknadsandelen, för perioden januari till augusti 2022 är marknadsandelen 30 procent.



Högst marknadsandel finns i åldersgruppen 15-19 år. Den sjunker sedan successivt med stigande ålder. Marknadsandelen är högre bland kvinnor än bland män; kvinnor 57 procent och män 43 procent.

Allmänheten: marknadsandel kollektivtrafik
Källa: Kollektivtrafikbarometern, januari-augusti 2022



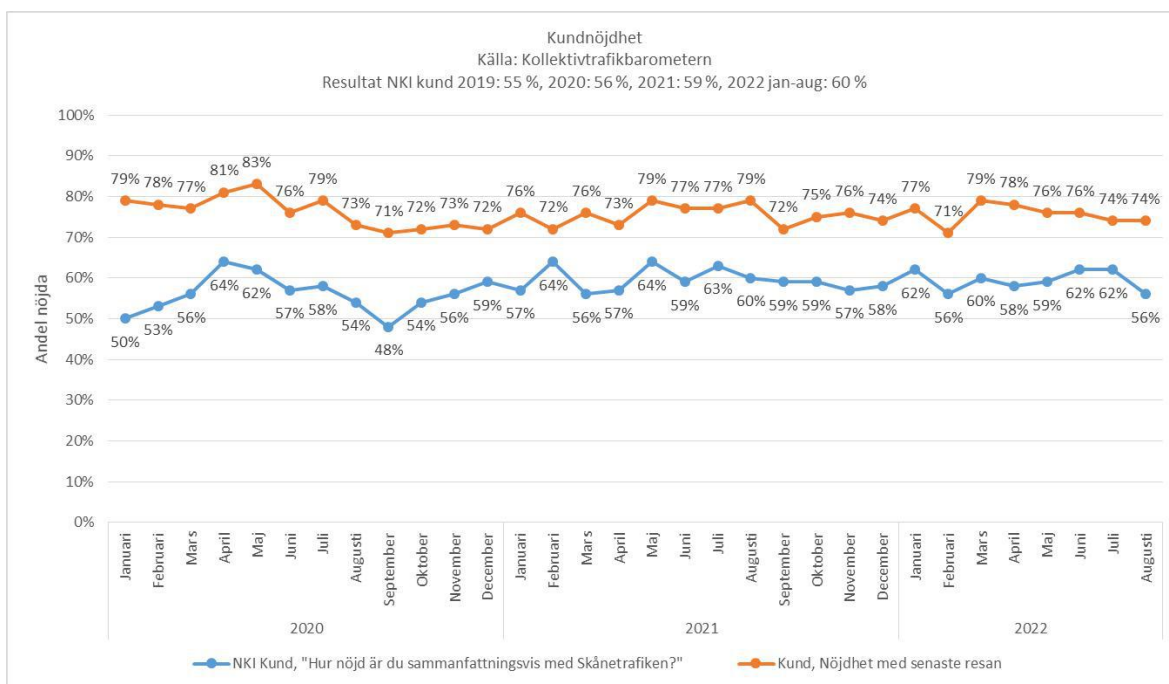
Vårt långsiktiga mål är att nå 40 procents marknadsandel till år 2030.

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

NKI

För helåret 2021 var 59 procent nöjda med Skånetrafiken medan motsvarande siffra för 2020 var 56 procent och 2019 55 procent. För perioden januari till augusti 2022 är kundnöjdheten 60 procent.

Med den senaste resan är kunderna mer nöjda, för perioden januari till augusti 2022 uppgav 76 procent att de var nöjda. 2021 var 75 procent nöjda, 2020 76 procent och 2019 77 procent.



Det som är viktigast för våra kunder och det som påverkar kundnöjdheten mest är att kunna lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Den frågan var den viktigaste även 2021, 2020 samt 2019. Punktlighetsbetyget är lågt i förhållande till betyg på övriga områden som mäts i Kollektivtrafikbarometern, för perioden januari till augusti 2022 är det 37 procent som uppger att de kan lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken.

Skånetrafikens mål är att 80 procent av kunderna ska vara nöjda med Skånetrafiken år 2025.

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

Icke-kunder = De som reser med Skånetrafiken färre dagar än 1-3 dagar per månad.

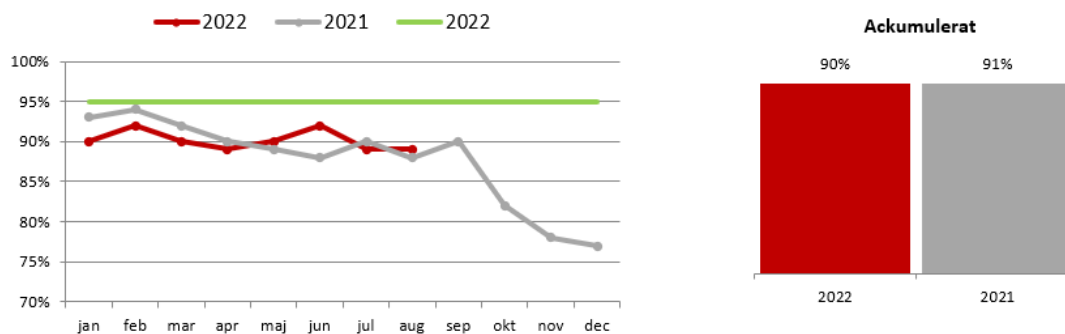
Allmänheten = Samtliga respondenter

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

NKI Serviceresor

Nöjdheten hos våra kunder som reser färdtjänst och sjukresor är på lägre nivå jämfört med motsvarande period 2021. Resultatet för januari till augusti 2022 är 90 procent (mål 95 procent) jämfört med 91 procent för 2021. Minskningen kan bero på att vi inte till fullo kunnat tillgodose kundens önskemål om önskad tid då vi har haft en markant ökning av trafiken.

NKI Serviceresor - senaste resan



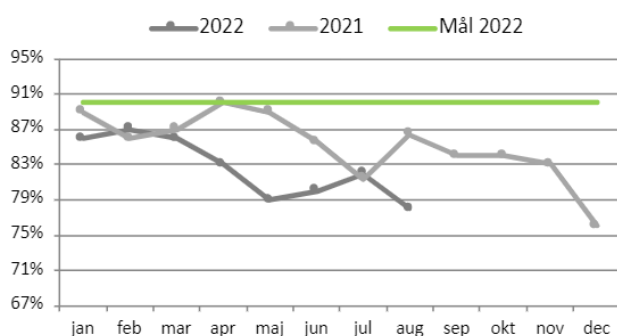
Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

Punktlighet

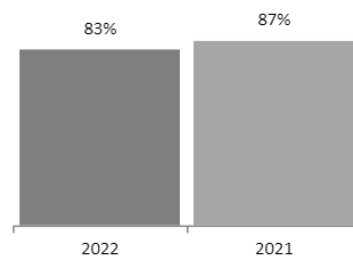
Tåg

Under januari – augusti 2022 har punktligheten för både Öresundståg och Pågatågen minskat jämfört med motsvarande period 2021. Öresundståg 83 procent (mål 90 procent RT+3) 2022 jämfört 87 procent 2021. Pågatågen 89 procent (mål 93 procent RT+3) 2022 jämfört med 92 procent 2021.

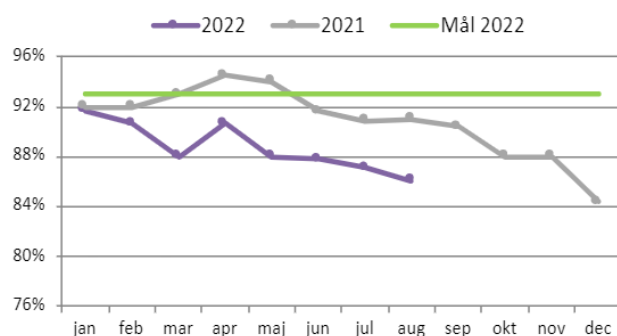
Punktlighet Öresundståg RT +3 (+3,59 min)



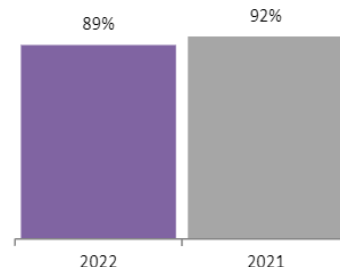
Akkumulerad Punktlighet



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



Akkumulerad Punktlighet



Punktligheten för all tågtrafik har minskat i hela landet. På Södra stambanan har kanalpunktligheten varit nere på cirka 60 procent, vilket har påverkat Pågatågen och Öresundstågen.

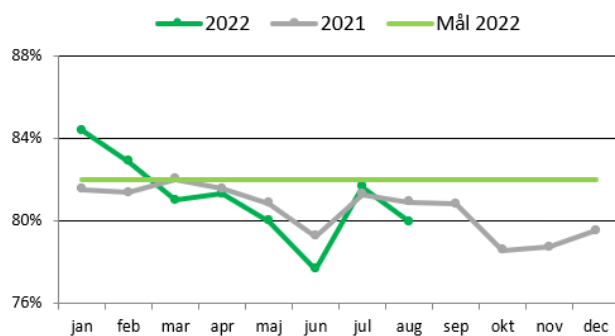
Det är tre områden som gjort att punktligheten minskat, fel på infrastrukturen, obehöriga i spår samt prioriteringar av Trafikverkets driftledningscentraler.

På Södra stambanan upptäcktes sprickor i rälsen, varpå långväga tåg fick kraftigt sänkt hastighet, när dessa tåg kom till Skåne prioriterades de före våra tåg. Den varma sommaren gjorde också att spår fel och elfel ökade. Skåne sticker tyvärr ut i antal obehöriga i spår. Det finns bra underlag för fysiska åtgärder, men arbetet hos Trafikverket tar för lång tid. Under perioden har vi också noterat att Skånetrafikens tåg prioriterats ner mot sena långväga tåg. Trafikverket har också haft svårt att leda tågtrafiken under perioden. Skånetrafiken har under lång tid arbetat och bekostat förbättringar i fordon och infrastruktur.

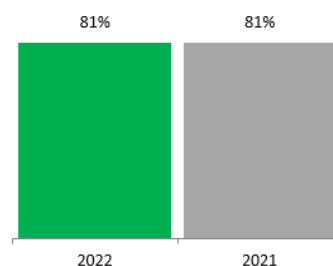
Buss

Punktligheten för Stadsbuss ligger på samma nivå jämfört med motsvarande period under föregående år det vill säga 81 procent (mål 2022 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) medan punktligheten för Regionbuss har ökat till 79 procent (mål 82 procent, realtidsmätning -1 och +2,59 min) 2022 jämfört med 77 procent för 2021.

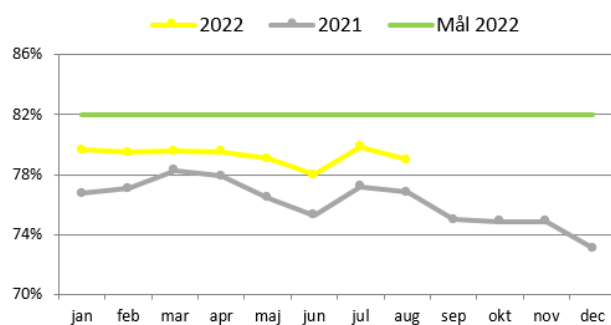
Punktlighet - Stadsbuss



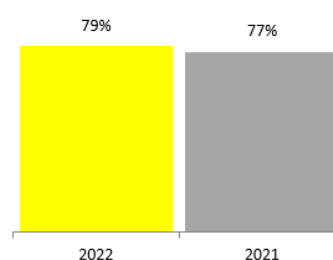
Akkumulerad Punktlighet



Punktlighet Regionbuss



Akkumulerad Punktlighet



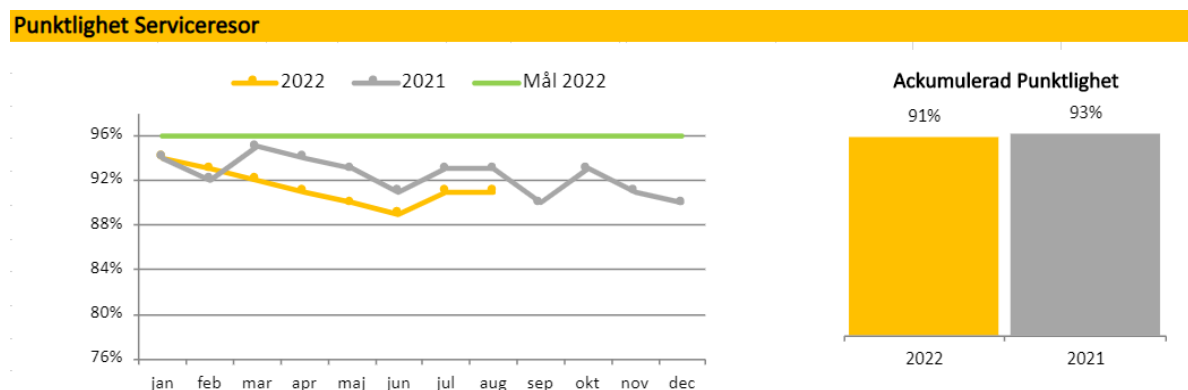
En god busspunktlighet kräver många fungerande komponenter, där grunden är en god framkomlighet, den sätter förutsättningarna för en attraktiv tidtabell- och körtid. Även en väl genomförd omplanering när trafiken inte kan köras på ordinarie sträcka samt aktiva trafikföretag vid oplanerade händelser gör stor skillnad.

Affärsområdet jobbar kontinuerligt med dessa och fler frågor, bland annat har vi dialog med kommunerna för att ge bussarna (som tar en bråkdels utrymme jämfört med bilar) möjlighet att komma fram och vi har från i år två ytterligare tidtabellsjusteringar för att snabbare göra planerade punktlighetsåtgärder.

Vi ser dock klara risker med en hel del planerade större ombyggnationer kommande åren i stadstrafiken som påverkar all trafik i gatuutrymmet. Trafikantutväxlingen tar längre tid när resandet återhämtar sig, samtidigt som vi måste samsas med än fler privata fordon på vägarna. Vi har därför stort behov att få till god framkomlighet i både planerade och oplanerade lägen så busstrafiken kan vara lika attraktiv som biltrafiken, annars riskerar vi att både buss och även biltrafiken står still om färre väljer kollektivtrafik. Samverkan med våra kommuner kring framkomlighet är avgörande för att vi ska lyckas få till en attraktiv busstrafik.

Serviceesor

Punktligheten för Serviceesor (realtidsmätning +/- 10 min) har minskat till 91 procent 2022 (mål 96 procent) jämfört med 93 procent i 2021.



Restriktionerna p.g.a. Covid-19 lyfts bort i april och våra kunder börjar resa igen efter pandemin. Antalet resor ökar kraftigt. Denna ökning tillsammans med den förarbrist som råder inom vår bransch har gjort att vår kapacitet är hårt pressad. Konsekvensen av detta blir att vår punktlighet påverkas negativt.

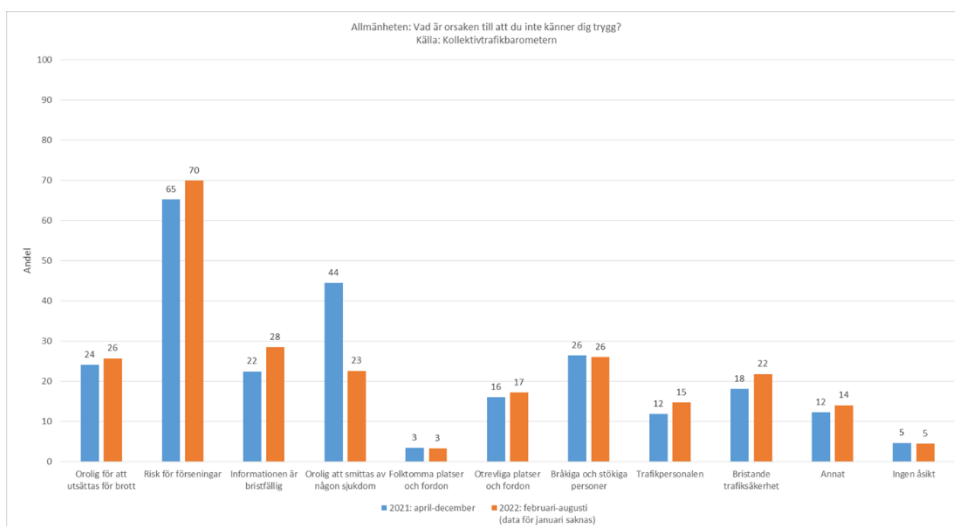
Vi ser en liten uppåtgående trend när det gäller punktlighet under sommaren, vilket beror på ett något mindre resande på sommaren. Vi arbetar intensivt för att se till att använda våra resurser på mest effektivt sätt och att optimera planeringen av trafiken, vilket innebär en del utbildningsinsatser för våra medarbetare.

Vi har startat ett internt projekt där vi genomlyser planeringen av trafiken, både hur vi manuellt planerar och prioriterar, samt hur systemet planerar och prioriterar. Vi använder oss av vår samarbetspartner, Riksfärdtjänst Sverige AB, för att hantera de resor som går utanför Skånes gränser. Det innebär att vår egen kapacitet kan användas mer optimalt i Skåne. Sjukvården signalerar att antalet sjukresor kommer att öka, då man har behov av att komma i kapp med vårdskulden. De ser också ett ökat behov av överflyttningsresor mellan sjukhusen. Vi ser en risk att denna ökning av resor kan komma att påverka vår punktlighet negativt under hösten.

Trygghet

2021 uppgav 63 procent av kunderna att det var tryggt att resa med Skånetrafiken, vilket var en signifikant försämrning jämfört med föregående år (2020, 66 procent och 2019, 68 procent). För perioden januari till augusti 2022 är tryggheten 68 procent.

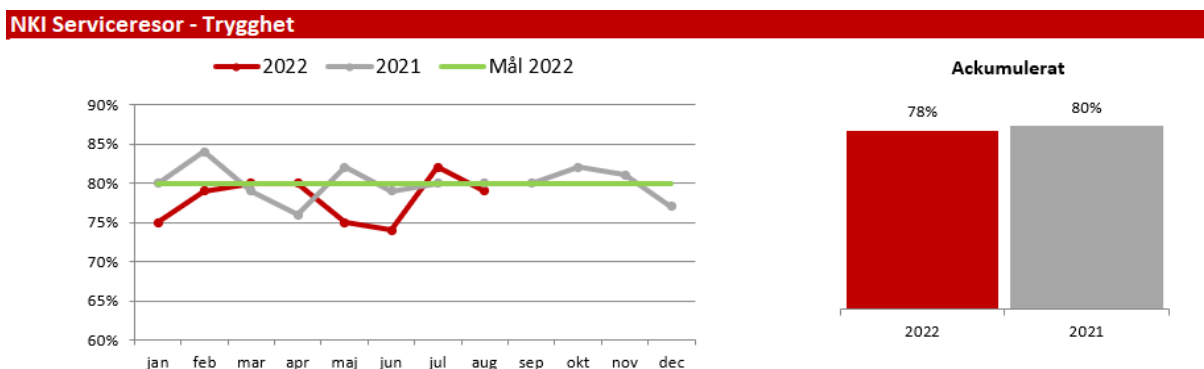
Den främsta orsaken till att resenärerna känner sig otrygga, för perioden januari till augusti 2022, är risken för förseningar, följt av att informationen är bristfällig. Därefter följer bråkiga och stökiga personer eller att utsättas för brott. Att vara orolig att smittas av någon sjukdom upplevs inte som lika otryggt längre.



Skånetrafiken har sedan den 2 november 2020 genomfört försöksverksamhet med en Trygghetslinje dit kunder som känner sig otrygga kan vända sig. Försöksperioden sträckte sig fram till den 31 augusti 2022 och förvaltningen slutrapporterar utfallet till nämnden under november månad.

NKI Serviceresor – Trygghet

Kundernas upplevda trygghet vid sjukresa/färdtjänstresa är på en lägre nivå jämfört med samma period 2021. Resultatet för januari till augusti 2022 är 78 procent (mål 80 procent) jämfört med 80 procent i 2021.

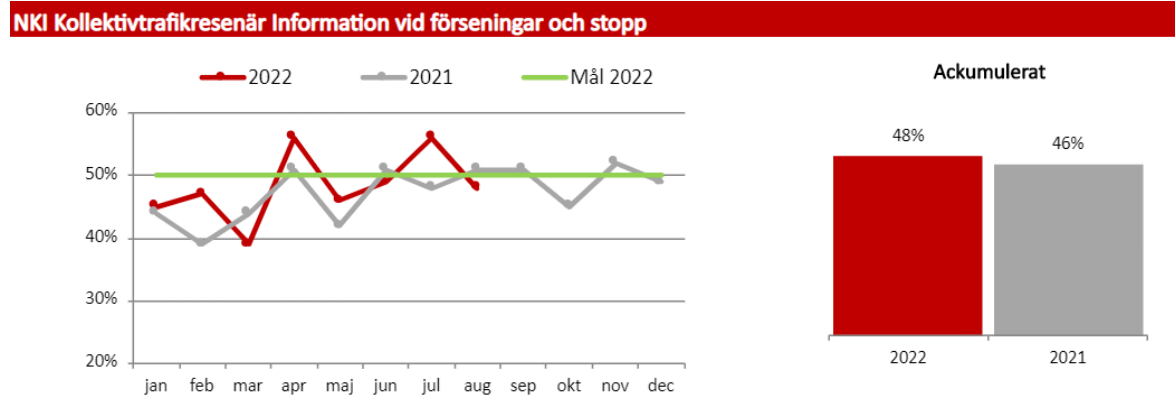


Under pandemin införde vi ensamåkning på många av våra resor. Nu när pandemin är över och samåkning införts igen upplever vi att detta skapar oro hos våra kunder. Vi ser att rädsla för pandemin kvarstår hos en del av våra kunder. Detta skulle kunna ge en minskad upplevelse av trygghet hos kunderna. Trots denna oro ser vi en stor ökning av antalet resor. Vi behöver fördjupa analysen av vad orsakerna till våra kunders upplevelse av trygghet är baserad på. Det pågår ett övergripande arbete inom Skånetrafiken kring kundernas trygghet och utifrån detta arbete kommer en gemensam definition av vad trygghet betyder tas fram. Varje kvartal har vi leverantörsmöte där vi följer upp incidenter/ärenden och tar fram handlingsplaner för att säkerställa att åtgärder görs.

Information om förseningar inom 5 minuter

Kundledningscentralens (KLC) möjligheter att informera inom 5 minuter från inträffad störning är direkt påverkad av hur snabbt informationen kommer in från trafikföretagen. KLCs interna mål är därför satt till 2 minuter från det att information om störningen kommit verksamheten tillkänna.

Nedanstående graf visar NKI Nöjd Kundindex, kopplat till information vid störningar. Kundnöjdheten varierar i relation till antal störningar och dess omfattning. Ackumulerat har NKI ökat gentemot motsvarande period 2021.



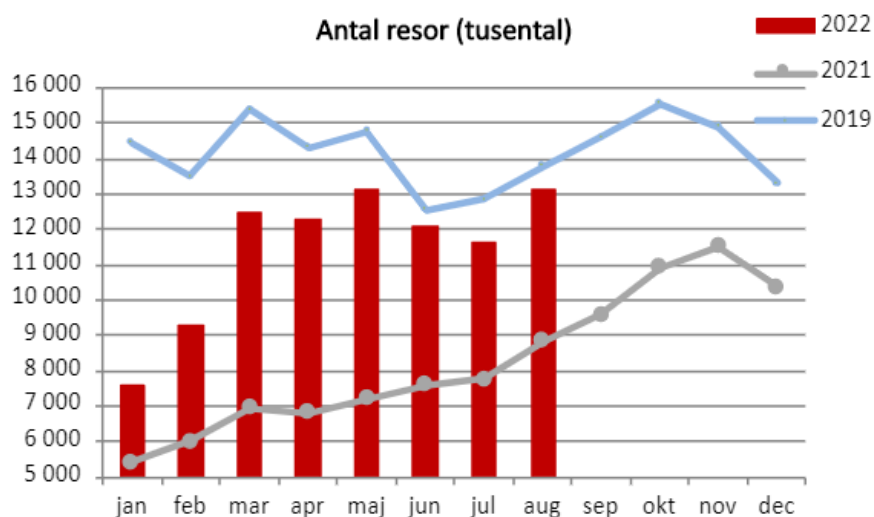
Landsbygdstrafik

De pilotprojekt som sätts gällande flexibel landsbygdstrafik, så kallade plusresor och flexibla nattstopp ska fortsätta och utvecklas för att stärka landsbygdstrafiken och att öka tryggheten inom resandet, särskilt med anledning av att resandet mer kommer återgå till ett mer normalt resande efter pandemin. Kollektivtrafiknämnden har gett förvaltningen i uppdrag att inleda en ny pilot för plusresor med trafikstart i december 2023.

Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

Resor

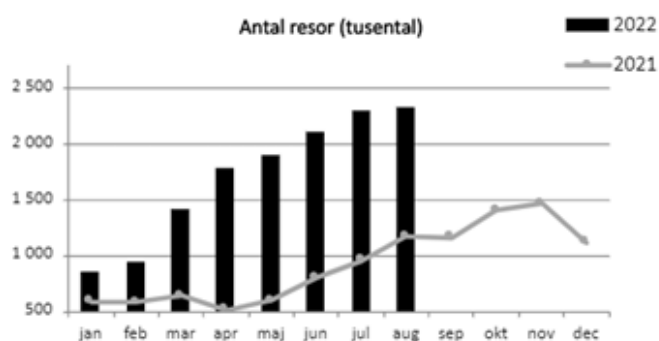
Det totala antalet resor med Skånetrafiken har ökat markant. Antal resor januari – augusti uppgår till ca 91 504 200 och har jämfört med 2021 har ökat med 61,7 procent (mål 44 procent jämfört med 2021).



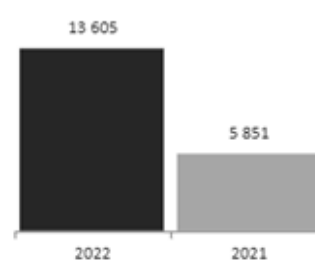
Tåg

Antalet resor med Skånetrafikens tåg under perioden januari – augusti har ökat med 77 procent, jämfört med samma period 2021. Vårt mål är på 41 miljoner resor år 2022. Till och med augusti 2022 har vi 29 miljoner resor vilket är 2,6 miljoner (10 procent) fler än målet för perioden. Vi är nu över 2019 års nivå i juni, juli och augusti. Ökningen är stor över bron där tappet varit stort under pandemin på grund av olika restriktioner.

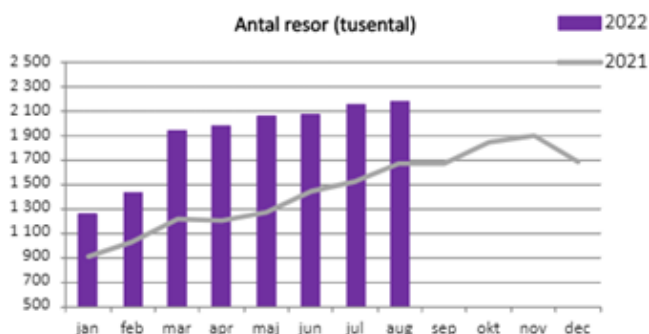
Antal resor - Öresundståg



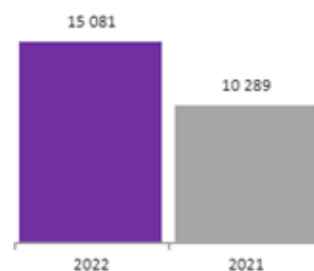
Akkumulerat



Antal resor - Pågatågen



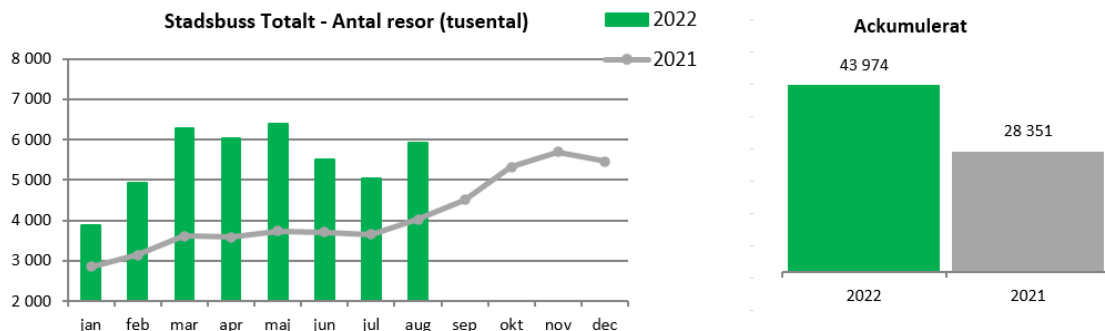
Akkumulerat



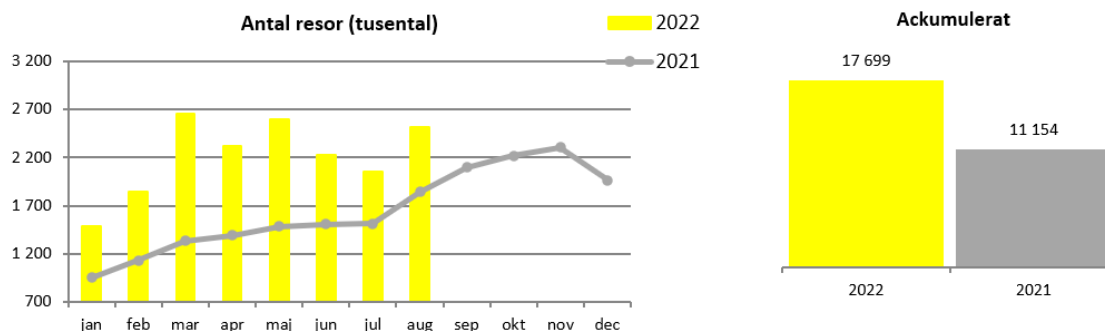
Buss

För Busstrafiken januari – augusti har resorna ökat med 56 procent jämfört med 2021, Förväntat resultat under året är i paritet med målet.

Antal resor - Stadsbuss Totalt



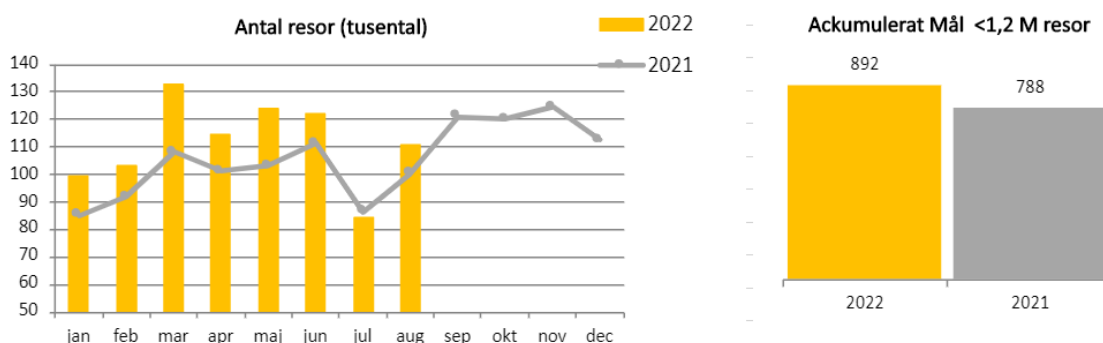
Antal resor - Regionbuss



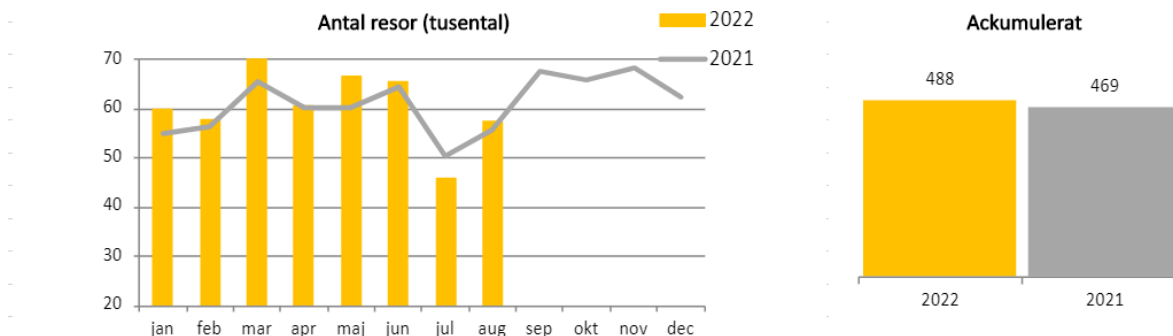
Serviceresor

För perioden januari-augusti har antalet serviceresor ökat med totalt 13 procent, jämfört med samma period i 2021. Antalet sjukresor har ökat med 4 procent, jämfört med samma period 2021 och antalet färdtjänstresor har ökat med 27 procent. Vi ser en fortsatt resandeökning främst på sjukresor, beroende på att vården aviserar om ökat resande med anledning av vårdgarantin, vilket innebär att resandet utanför Skåne också kommer att öka.

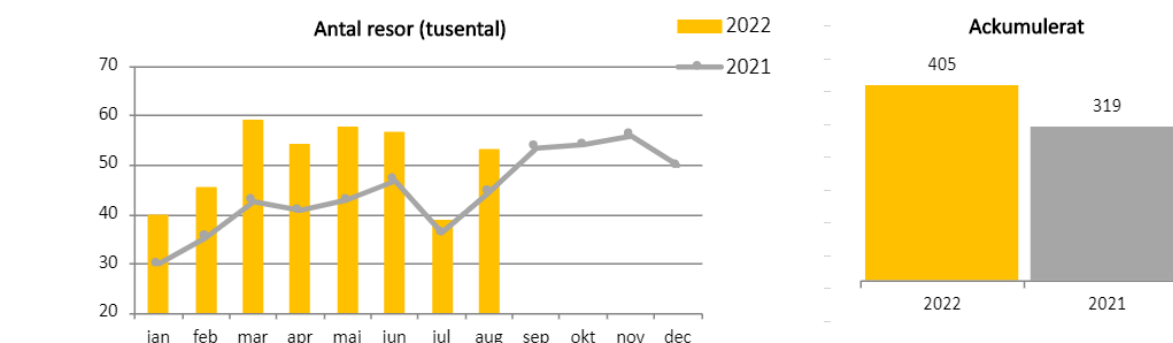
Antal resor - Serviceresor Totalt



Antal resor - Sjukresor



Antal resor - Färdtjänst



Klimatsutsläpp

Kollektivtrafiken genererar som all trafik klimatutsläpp (CO₂-utsläpp) som bidrar till klimatförändringar och global uppvärmning.

I Skånetrafikens Hållbarhetsprogram finns följande klimatmål*:

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

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

Särskild kollektivtrafik (färdtjänstresor och sjukresor):

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

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

**g/pkm betyder gram per personkilometer. Personkilometer är kilometer som kunden transporteras i kollektivtrafiken.

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.

Under både 2020 och 2021 har resandet med den allmänna kollektivtrafiken och personkilometrarna minskat jämfört med år 2019. Detta på grund av coronapandemin. I och med nyckeltalen för energiförbrukning och koldioxidutsläpp mäts som kilowattimme energi

per personkilometer respektive gram koldioxid ekvivalent per personkilometer så påverkar ett minskat resande och ett minskat antal personkilometrar nyckeltalen negativt. Under 2021 släppte den allmänna kollektivtrafiken ut tolv gram koldioxid per personkilometer. En förbättring jämfört med 2020 där utsläppet låg på tretton gram per personkilometer men klart sämre än utsläppsnivån år 2019, innan coronapandemin, som låg på sju gram per personkilometer.

De faktiska koldioxidutsläppen från trafiken däremot har, tack vare omställning till förnybara drivmedel och införande av förnybar elbussdrift, minskat under många år. 2019 låg trafikens sammanlagda koldioxidutsläpp på 23 400 ton och utsläppen mätt per körd kilometer på 192 gram. 2021 minskade koldioxidutsläppen till 21 600 ton och 190 gram per körd kilometer. Hittills under 2022 har resandet ökat igen samtidigt som det stora införandet av elbussar i bland annat Malmö stadsbusstrafik och i delen av regionbusstrafiken kommer att slå igenom i siffrorna fullt ut. Därför förväntas både de faktiska klimatutsläppen och utsläppen mätt per personkilometer minska under 2022 jämfört med 2021. Hur stor exakt minskningen kommer att bli är svårt att säga då Skånetrafikens trafikföretag enligt avtal har på sig fram till januari 2023 att rapportera in bränslesiffror och kilometer för helåret 2022. Därefter kvalitetsgranskar Skånetrafiken siffrorna med hjälp av intyg från bränsleleverantörer och beräknar klimatutsläppen.

Viktigt att komma ihåg är dock att kollektivtrafikens klimatnytta överstiger trafikens klimatpåverkan med råge. Genom att åka kollektivt istället för med bil sparar våra kunder över 90 procent av klimatutsläppen. Enligt en konsultrapport (Calluna 2020: Skånetrafikens klimatnytta, en modell för beräkning av kollektivtrafikens positiva klimatpåverkan) sparade Skånetrafikens resor under 2019 cirka 400 000 ton koldioxid jämfört med om resorna hade genomförts med bil. För 2021 var motsvarande koldioxidbesparingen, på grund av kollektivtrafikens kraftigt minskade marknadsandel av motorburna resor, cirka 263 000 ton. Kollektivtrafikens klimatnytta förväntas under 2022 återigen att öka i takt med en ökad marknadsandel av motoriserade resor.

När det gäller serviceresor så körs de resor, som kan köras med förnybart drivmedel dvs resorna med personbil, främst med biogas. Några enstaka personbilar körs på förnybar el. Dock sätter idag utbyggnadstakten av laddinfrastrukturen i Skåne stopp för en mer omfattande eldrift av serviceresor. De resor som körs med specialfordon med låggolv körs idag med dieselfordon då det inte finns mer miljöanpassade alternativ såsom gasfordon eller elfordon på marknaden. Då drift på biodiesel utan palmolja eller palmoljerester inte kan säkerställas körs dessa resor med reduktionspliktig diesel som tankas vid publika tankställen och klimatutsläppen från resorna klimatkompenseras av trafikföretagen i CDM projekt märkt med Gold Standard.

Även serviceresornas klimatavtryck har minskat de senaste åren, 2019 låg koldioxidutsläppen på 113 g CO₂/pkm. Främst tack vare klimatkompensering av koldioxidutsläpp från drift av specialfordon och en ökad användning av biogas minskade resornas klimatavtryck till 22 g CO₂/pkm 2020 och 26 g CO₂/pkm 2021. För att ytterligare minskar serviceresornas klimatavtryck behöver det ganska höga antalet tomma kilometer, alltså kilometer som körs utan kund i bilen, minska. Idag ligger antalet tomma kilometer på drygt 40% av antalet körda kilometer. Skånetrafiken har, för att undvika onödiga utsläpp, i kravställningen för ett nytt omloppsplaneringssystem prissatt resornas klimatutsläpp på ett bättre sätt. Upphandlingen av omloppsplaneringssystemet är dock försenad.

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

Utveckla verksamheten mot nya moderna lösningar

Kollektivtrafiknämnden behöver fortsätta utveckla verksamheten mot nya moderna lösningar som är anpassade utifrån nya behov så att ett effektivt och hållbart transportsystem uppnås och en långsiktig hållbarhet säkras. Förvaltningen utforskar eller utvecklar nya lösningar för landsbygden, tillgänglighet i staden, mobilitet, trafikplanering och beställning.

Alternativa finansieringslösningar

Skånetrafiken säljer reklam på våra infotainmentskärmar och baksida buss. 2021 tog kollektivtrafiknämnden beslutet att Skånetrafiken ska tillåta politisk reklam i och utanpå våra fordon. Eftersom det i år är valår kan vi se att reklamintäkterna därför har ökat och landar årsbasis på runt 15 miljoner och det kan jämföras med reklamintäkter på 10 miljoner 2021 och ökningen kan tillskrivas politiska val samt att reklam i kollektivtrafiken åter igen blivit attraktiv i och med att resandet återhämtats då det inte längre föreligger restriktioner i kollektivtrafiken.

Sedan länge har Skånetrafiken en företagstjänst där företag kan köpa och skicka ut biljetter till sina anställda. "Företag Komplet" är vårt nästa steg som på allvar ska göra det attraktivt att erbjuda periodbiljetter som förmån till sina anställda. Skånetrafiken vill att anställda på företag och organisationer i Skåne ska få månadskort till kollektivtrafiken, subventionerade av arbetsgivarna. Resor med kollektivtrafiken är en uppskattad löneförmån som dessutom är mycket ekonomiskt fördelaktig för den anställde. Förutom de uppenbara miljö och hälsofördelarna kan företag dessutom spara in kostnader för till exempel parkering, poolbilar, milersättning och enkelbiljetter.

Med Företag Komplet får företag bland annat återbäring på sina köp av periodbiljetter och även använda Skånetrafikens egna "Komplet"-sigill som är ett intyg på att företaget reser klimatsmart, gratis prova på-erbjudanden till nyanställda samt listas på Skånetrafikens hemsida bland andra som använder Företag Komplet.

I skrivande stund har många företag och kommuner visat intresse för vårt erbjudande och vi har idag två företag som valt att erbjuda sina anställda "Företag komplet".

Det har länge funnits en efterfrågan att kommuner vill köpa en variant av skolbiljett till alla ungdomar i kommunen och att den ska gälla alltid. Skånetrafiken lanserade under 2021 ett ungdomserbjudande, Ungdomsbiljett, till alla skånska kommuner som kompletterar skolbiljetten. Ungdomsbiljetten kommer att stärka ungdomar och deras oberoende. Oavsett föräldrarnas resurser eller förmåga kan ungdomarna ta sig till och från fritidsaktiviteter, kompisar, delat boende med mera. Den underlättar även för familjer och minskar många familjers bilberoende vilket gynnar såväl familjers ekonomi som miljön, dessutom bidrar den till att resandeunderlaget i kommunen ökar. Idag har vi elva kommuner som utnyttjar ungdomserbjudandet.

Som ett led i att anpassa oss efter våra kunders behov gör vi anpassningar som i sin tur leder till att fler väljer att resa kollektivt. En viktig parameter för att öka våra biljettintäkter är att det ska vara enkelt att köpa biljett. I februari 2022 införde vi Swish som betalning. Kunder i alla åldrar är vana att använda Swish i olika sammanhang och har efterfrågat det länge.

När restriktionerna från Folkhälsomyndigheten togs bort i kollektivtrafiken kopplat till pandemin genomförde Skånetrafiken en rad olika säljdrivande aktiviteter för att vinna tillbaka kunder till kollektivtrafiken. Vi hade 25 procent reaktion som riktade sig till våra pendlare och vi gick ut med "prova på-igen" erbjudande till alla pendlare som under pandemin lämnat kollektivtrafiken. Vårens båda kampanjer fick ett mycket gott resultat och över sommaren såg vi att vi var åter på biljettintäktsnivåer som vi hade innan pandemin.

Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har under perioden januari till juli 2021 till 2022 ökat med 0,61 procent.

Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid samt andel långtidssjukfrånvaro 2022-07-31

Sjukfrånvaro	Q	2022 2201-2207	2021 2101-2107	Skillnad 2022 mot 2021
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid		4,86%	4,25%	0,61%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Kvinnor		5,66%	4,19%	1,47%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Män		3,61%	4,33%	-0,72%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 29 eller yngre		5,51%	3,05%	2,46%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 30-49 år		4,00%	4,00%	0,00%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 50 eller äldre		5,94%	5,51%	0,42%
Långtidssjukfrånvaro (60+ dagar) som andel av samtlig sjukfrånvaro		26,76%	39,91%	-13,15%

Skånetrafiken följer och analyserar trenden över sjukskrivningar över tid och ser under första halvåret 2022 att under början av året var det en topp i sjukskrivningar och sjukfrånvaron likt föregående år håller på att "plana ut". Den totala sjukfrånvaron för hela Skånetrafiken har på förvaltningsnivå sjunkit från januari 2022 (7,00 procent) av ordinarie arbetstid, till juli (4,86 procent) av ordinarie arbetstid.

Sjukfrånvaro i procent av ordinarie arbetstid 2022-07-31

AID Personalgrupp	Q	Antal månadsavlönade medarbetare 2022- 07-31	Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid 2022-07-31	Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid 2021-07-31	Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid differens 2022-07-31- 2021-07-31
Totalvärdet		472	4,86%	4,25%	0,61%
Administratörer		227	6,96%	5,89%	1,08%
Handläggare		197	3,32%	3,26%	0,06%
Ledningsarbete		45	1,15%	0,26%	0,88%
Övriga personalgrupper *		3	1,53%	4,19%	-2,66%

Gruppen "Övriga personalgrupper" består av en "felkodad" undersköterska, IT-tekniker och IT-handläggare.

Den ökade sjukfrånvaron på Skånetrafiken härleds främst till verksamheter inom affärsområde Serviceresor och avdelning Kundservice och trafikinformation. Det är inom dessa verksamheter personalgruppen administratörer återfinns och det största antalet anställda medarbetare, samt den största delen yngre medarbetare. De här verksamheterna är till största delen även kvinnodominerade.

Då sjukfrånvaron ökat inom nämnda verksamheter innebär det även att andelen kvinnor har högre sjukfrånvaro än män på Skånetrafiken. Verksamheterna är till större del beroende av att arbetet utförs på arbetsplatsen och därmed ökar risken för personsmitta vid olika sjukdomssymptom mer än för andra verksamheter som till större del arbetar på distans. Ökningen av sjukfrånvaron består av ökad korttidsfrånvaro 1-14 dagar. Vid genomgång av anmälda arbetsskador och tillbud till förvaltningen går ingen att härleda till sjukfrånvaro.

I Skånetrafikens skyddskommitté följs förvaltningens sjukfrånvarotal i dialog med de fackliga organisationerna. I de dialoger som förts i skyddskommittén under våren har ännu inga direkta åtgärder diskuterats. Förvaltningen har under året intensifierat det preventiva rehabiliteringsarbetet på individnivå med upprättande av handlingsplaner med olika aktörer såsom FK och sjukvård så tidigt som möjligt, för att därefter kontinuerligt följas upp utifrån läge, aktiviteter och målbild.

Kompetensförsörjning

Bemanning av verksamheten

Skånetrafiken har under året haft en personalrörlighet på 11,16 procent vilket kan jämföras med 6,08 procent föregående år. Tillsättningen av uppkomna vakanser har bland annat skett med hjälp av Gemensam Service Funktion (GSF) och Experis som är Skånetrafikens upphandlade leverantör av specialistrekryteringar. Skånetrafiken har en god balans inom flertalet yrkesgrupper och tillgången av rätt kompetens motsvarar efterfrågan. Det finns yrkesgrupper som är svårrekryterade då rekryteringsbehov finns eller skulle uppstå. I Skånetrafikens kompetensförsörjningsplan för 2022 listas yrkena som anses vara svårrekryterade. De svårrekryterade yrkena synliggörs i tabellen nedan.

Yrke	Verksamhetsområde	Brist
HR-specialist (senior), risk- och säkerhetsansvarig, Verksamhetscontroller	Stab	X
Projektledare infrastruktur	AO Buss	X
Beställningsmottagare	AO Serviceresor	X
Infotainment säljare	Försäljning och marknad	X
Databasspecialist	DoIT	X
Hållbarhetskoordinator, big data analytiker, Kontroller	Strategi och affär	X
Verksamhetsutvecklare	Kundservice och trafikinformation	X

Serviceresor har under senare tid haft en tillväxt i antalet uppdrag eftersom allt fler kommuner väljer att teckna avtal med Skånetrafiken. Behovet av nya medarbetare har således ökat och det har varit en utmaning att anställa nya medarbetare i takt med att behovet ökat. För att lösa situationen har ett gott samarbete växt fram med bemanningsföretaget Experis. Experis uppgift är att hitta medarbetare som vill arbeta på Skånetrafiken i en tillsvidareanställning.

Samarbetet med Experis har ökat i takt med utvecklandet av Serviceresors nya enhet Verksamhetspoolen. Under årets första sex månader har ett uppstarsarbete skett för att officiellt starta verksamheten den första juni. Verksamhetspoolen är knutet till området Kundnära tjänster och uppdraget är att fungera som en resurs/stödenhet till andra delar av Serviceresor såsom Beställningsmottagningen, Trafikledningen och till Kundtjänst.

Målet med Verksamhetspoolen är att optimera personalresurserna och att därigenom göra verksamheten mer kostnadseffektiv men även mer flexibel. För att göra detta möjligt ska nio tillsvidareanställda medarbetare utbildas där målsättningen är att de innehar trippelkompetens. Detta gör att medarbetarna kan arbeta gränsöverskridande mellan enheterna för att täcka tillfälliga personalbehov. Verksamhetspoolen räknar med att samtliga vakanser är tillsatta till årsskiftet. En utmaning för Verksamhetspoolen har varit att fyra av konsulterna som har erbjudits en tillsvidareanställning har valt att ha sin placering på Beställningsmottagningen där kandidaten har blivit upplärd. Detta är dock positivt för både verksamheten och för kandidaten men det tar lite längre tid att tillsätta vakanserna som finns på Verksamhetspoolen. I samband med Verksamhetspoolens utveckling har även en enhetschef rekryterats. I arbetet med att sätta ramarna för Verksamhetspoolen har en av utmaningarna varit att få till en god samordningseffekt.

Även inom avdelning Digitalisering och IT (DoIT) finns utmaningar med kompetensförsörjningen. Verksamhetens uppdrag kräver IT-kompetens på specialistnivå. Utmaningen som Skånetrafiken står inför är hur organisationen ska arbeta med att både behålla och kompetensutveckla befintliga medarbetare och kunna attrahera och rekrytera kandidater med rätt kompetens när behov uppstår.

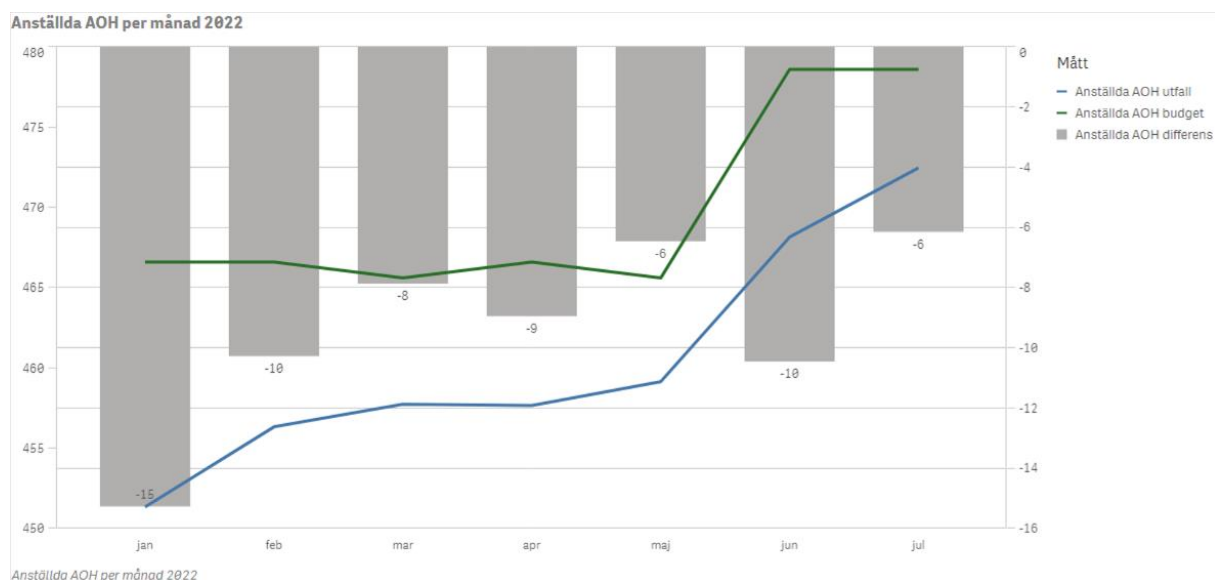
Utveckling av anställningsvolym och arbetad tid

Utvecklingen av anställningsvolym

Antalet anställda har under perioden januari – juli 2022 förändrats med budgeterade 471 anställda AOH enligt budget till utfall av 461 anställda AOH. Utfallet visar att hela budgetutrymmet inte har använts (-10 AOH har ej använts, besparing med -2,0 procent).

Att utfallet ligger under budgeterade AOH beror dels på utökning av antalet budgeterade tjänster som inte hunnit att tillsättas bland annat inom Serviceresor. Det beror även på hög sjukfrånvaro som inte alltid ersatts med vikarier.

Jämfört med samma period föregående år har antalet budgeterade AOH ökat med 37. Detta gäller främst inom affärsområde Serviceresor men också några konsultväxlingar inom andra delar av Skånetrafiken.



Anställda AOH 2022					
AID Huvudgrupp budget	Q	Anställda AOH budget	Anställda AOH utfall	Anställda AOH differens	Anställda AOH differens %
Totalvärden		471	461	-10	-2,0%
Ledning / Administration		471	460	-11	-2,4%
Undersköterska / Skötare		0	0	0	0%
Övrig personal		0	2	2	0%
Övrig Vård / Rehab / Social		0	0	0	0%

Övrig personal är en felkodning.

Utvecklingen av använda timmar

Produktiviteten mätt i andelen använda timmar av anställda timmar, har ökat något i år jämfört med föregående år (0,35 procent). Under våren 2022 har medarbetarna vid Skånetrafiken haft en högre andel sjukledighet, tjänstledighet med och utan lön än föregående år. Medarbetarna har under våren även arbetat mer fyllnads- och övertid än föregående år, samt tagit ut en något större andel kompedighet, samtidigt som nyttjande av timavlönade minskat. Semesteruttaget har under perioden ökat (med 10,02 procent) jämfört med föregående år, vilket visar att medarbetarna getts möjlighet till återhämtning,

Differens timmar 2022 och 2021

Arbetstyp	Q	2022-01-01 - 2022-07-31	2021-01-01 - 2021-07-31	Differens	Differens %
Anst timmar		528 466	507 815	20 651	4,07%
Sjukledighet		-26 882	-22 778	-4 104	18,02%
Tjl med lön		-2 370	-2 127	-243	11,42%
Tjl u lön		-47 759	-41 678	-6 081	14,59%
Kompledighet		-465	-428	-37	8,58%
Semesterled		-54 868	-49 511	-5 357	10,82%
Timlön		24 757	28 592	-3 835	-13,41%
Fyll/övertid		1 637	1 165	472	40,52%
Arb jour/bered		0	0	0	-
Anv timmar		422 516	421 050	1 466	0,35%

Serviceresor har under 2022 påbörjat arbete med att upprätta en verksamhetspool för att ersätta uppkomna vakanser med redan anställd personal och för att möta behovet av timavlönade.

Skånetrafiken har kontinuerligt i förvaltningens ledningsgrupp och i dialog med fackliga organisationer följt upp om det har varit ökad arbetsbelastning med anledning av pandemin, men inget har framkommit som föranlett ytterligare åtgärder.

Utveckling av personalrörlighet

Personalrörligheten (uppsägning på grund av egen begäran) har under jämförelseperioden januari tom juli ökat från 2021 att vara på 6,08 procent till att öka 2022 till 11,16 procent.

Redovisning av månatlig jämförelse gentemot utfall föregående år sker till

Kollektivtrafiknämnden.

Den enhet som har störst personalomsättning och utmaningar är Serviceresor där HR-enheten har mött upp kring behovet av stöd genom att förstärka det lokala operativa HR-stödet. Övriga enheter med högre personalomsättning under perioden är inom Digitalisering och IT, Kundservice och Affärsområde Buss. Dessa verksamheter är utsatta för en stark marknadskonkurrens avseende personal. Personalrörligheten kommer att analyseras ytterligare för att hitta orsakerna bakom ökningen.

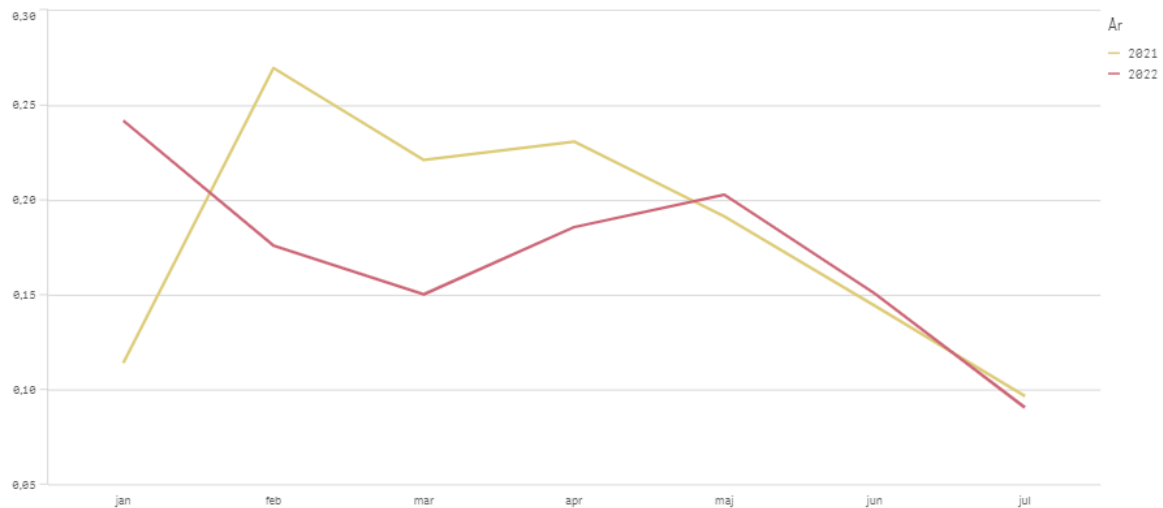
Utvecklingen av Vård av barn (VAB)

Ackumulerat juli 2021 var antal Vab dagar 79 dagar (i genomsnitt 0,18 VAB per anställd) och ackumulerat juli 2022 var antal Vab dagar i snitt 79 (i genomsnitt 0,17 VAB per anställd).

Uttaget i snitt är således i stort sett lika under jämförelseperioden, men då antalet anställda i genomsnitt under jämförelseperioden ökat från 2021 med 439 till 2022 till 462 har uttaget av VAB i genomsnitt per anställd minskat med 0,01 procent under jämförelseperioderna.

Uttag har under året främst skett inom enheten Kommunikation och marknad och enheten Kundledning och inom affärsområde Serviceresor.

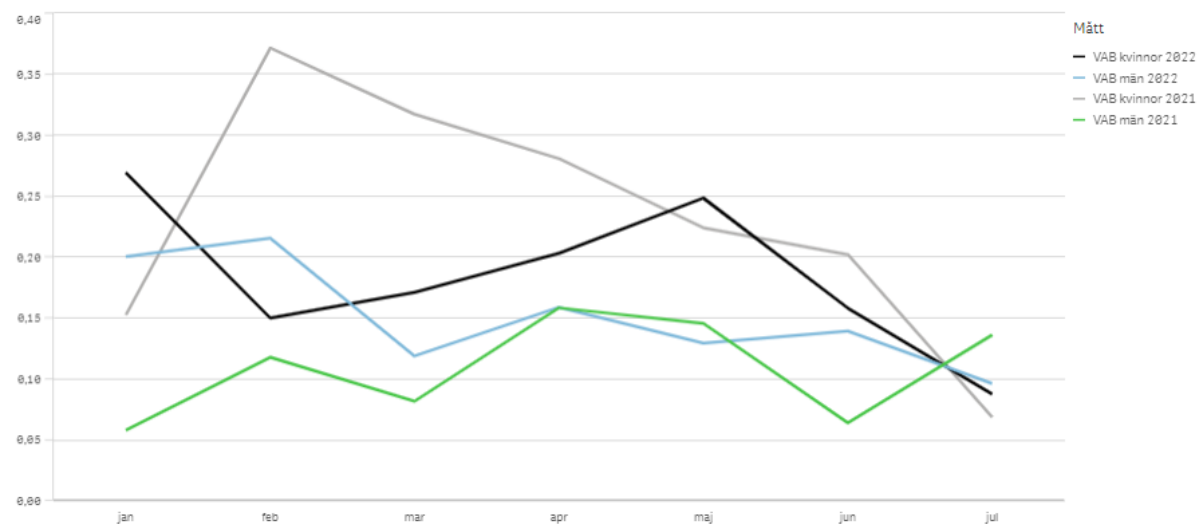
Frånvaro vård av barn (VAB)



Frånvaro på grund av Vård av barn (VAB)

Frånvaro vård av barn (VAB) kvinnor respektive män

Frånvaro vård av barn (VAB) kvinnor respektive män



Frånvaro på grund av Vård av barn (VAB) kvinnor och män

Utvecklingen av det genomsnittliga uttaget av VAB per anställd redovisas i grafen ovanför med jämförelse mellan män och kvinnor och mellan åren 2021 och 2022. I februari 2022 var kvinnors uttag avsevärt lägre än 2021 och samtidigt har männens uttag av VAB ökat.

Kvinnors uttag av VAB har minskat mellan åren. 2021 tog kvinnor ut i genomsnitt 60 dagar VAB/månad under perioden och 2022 tog de ut 52 dagar. Männens uttag av VAB har ökat från 20 dagar till 27 dagar i genomsnitt per månad under perioden.

Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

Resultatmål

Målet om en långsiktigt stark ekonomi utmanas under årets första åtta månader av både Covid-19 och händelser i omvärlden. Sedan restriktionerna kopplat till Covid-19 lyftes i februari har resandet ökat och därmed biljettintäkterna, men februari var också starten på nästa utmaning, som innebär generellt ökade kostnader orsakade av händelser i omvärlden.

- *Resultat*

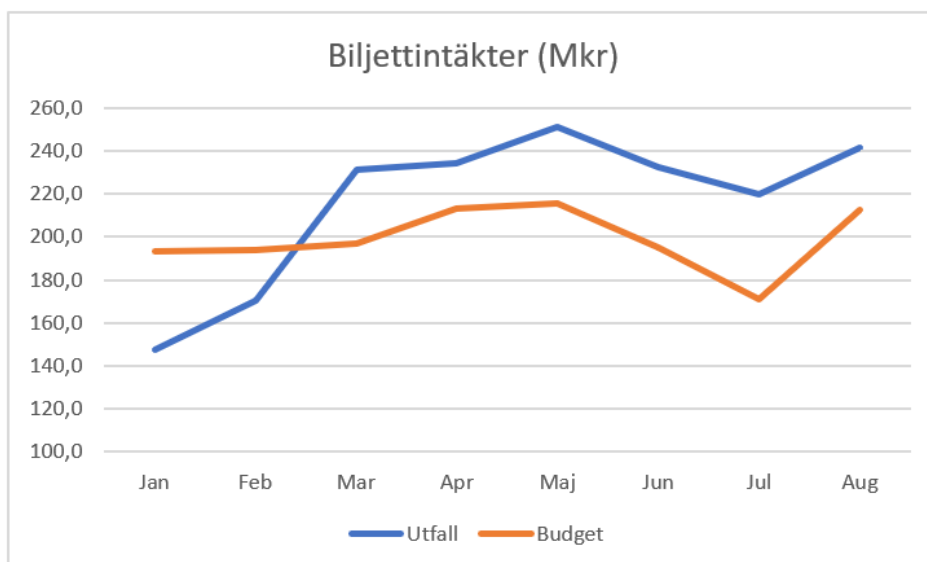
Skånetrafikens resultat efter augusti är 237 miljoner kronor högre än budget och målet om en ekonomi i balans uppfylls därmed.

RR	Ack utfall	Ack Budget	Diff	Diff %	Utfall fg år	Diff (fg år)	Diff % (fg år)
3000 Kontant	-735 636	-652 900	-82 736	13%	-362 221	-373 415	103%
3100 Reskassa	-9 229	0	-9 229		52	-9 280	-17 984%
Summa Kontant/Reskassa	-744 865	-652 900	-91 965	14%	-362 170	-382 695	106%
3110 Periodkort	-609 787	-649 000	39 213	-6%	-376 263	-233 523	62%
3120 Skolkort	-153 657	-138 600	-15 057	11%	-136 925	-16 732	12%
3130 Övriga biljettintäkter	-219 138	-150 900	-68 238	45%	-89 099	-130 039	146%
Summa Period/Skolkort/Övr biljettint	-982 581	-938 500	-44 081	5%	-602 287	-380 294	63%
3200 Serviceresor	-167 215	-174 038	6 823	-4%	-152 645	-14 570	10%
3210 Övriga intäkter	-149 557	-130 210	-19 347	15%	-127 366	-22 192	17%
Summa Övriga intäkter	-316 773	-304 248	-12 525	4%	-280 010	-36 763	13%
3400 Regionalt bidrag	-2 359 600	-2 353 600	-6 000	0%	-2 111 213	-248 387	12%
3401 Periodis inv.bidrag	-17 200	-17 049	-151	1%	-17 341	141	-1%
3402 Övriga statsbidrag	-942	0	-942		-504	-438	87%
Summa Bidrag	-2 377 742	-2 370 649	-7 093	0%	-2 129 057	-248 685	12%
Summa Intäkter	-4 421 961	-4 266 298	-155 663	4%	-3 373 525	-1 048 436	31%
4000 Entreprenadkostnader	3 051 023	3 034 667	16 356	1%	2 705 957	345 066	13%
4020 Serviceresor	304 098	303 746	352	0%	268 594	35 504	13%
4030 Övriga trafik kostnader	93 896	118 485	-24 589	-21%	87 970	5 926	7%
Summa Trafikkostnader	3 449 017	3 456 897	-7 880	0%	3 062 521	386 496	13%
5000 Övriga verksamhetskostnader	203 126	193 377	9 749	5%	161 415	41 711	26%
5010 Info och marknadsföring	20 478	27 110	-6 632	-24%	12 316	8 162	66%
5020 Köpta tjänster & Provision	120 499	137 618	-17 119	-12%	89 140	31 359	35%
5030 Personalkostnader	196 771	228 891	-32 121	-14%	185 143	11 627	6%
6000 Avskrivningar	295 086	316 460	-21 374	-7%	311 492	-16 406	-5%
6010 Finansnetto kostnad	43 510	49 939	-6 429	-13%	30 166	13 344	44%
Summa Övriga kostnader	879 470	953 395	-73 925	-8%	789 672	89 798	11%
Summa Kostnader	4 328 487	4 410 293	-81 806	-2%	3 852 193	476 294	12%
	-93 474	143 995	-237 469	-165%	478 668	-572 142	-120%

- *Intäkter*

Skånetrafikens totala intäkter ackumulerat augusti budgeterades till 4 266 miljoner kronor och utfallet är 4 422 miljoner kronor (exklusive vidarefakturering på 76 miljoner kronor), det vill säga 156 miljoner kronor (fyra procent) högre än budget.

Biljettintäkterna har tillsammans med resandet, sedan restriktionerna hävdes för kollektivtrafiken den 9 februari, ökat under våren och sommaren. Budgeterade biljettintäkter för perioden är 1 591 miljoner kronor och utfallet är 1 727 miljoner kronor, 136 miljoner kronor (nio procent) högre än budget.



Anledningen till de högre biljettintäkterna är en hög försäljning av enkelbiljetter, främst till Danmark men även inom Skåne. Biljettintäkterna över bron uppgår ackumulerat till 401 miljoner kronor mot budgeterat 298 miljoner kronor, 103 miljoner kronor (35 procent) över budget. Försäljningen av enkelbiljetter till Danmark har dock mattats av under de sista veckorna i augusti och stämmer överens med att semesterperioden tagit slut.

Intäkterna från serviceresor budgeterades till 174 miljoner kronor och utfallet uppgår 167 miljoner kronor, 7 miljoner kronor lägre än budget (4 procent). Orsaken till de lägre intäkterna är i huvudsak att lägre kostnader upparbetats avseende färdtjänst och sedan vidarefakturerats till de kommuner som har färdtjänsten via Skånetrafiken. Principen i avtalen med kommunerna är självkostnadstäckning.

Övriga intäkter budgeterades till 130 miljoner kronor och utfallet är 150 miljoner kronor, 19 miljoner kronor högre än budget (15 procent). Differensen beror på obudgeterade intäkter avseende reservdelar till Öresundstågen.

Skånetrafiken har under perioden sökt och fått bidrag från Regionstyrelsen för att finansiera delar av utvecklingen av digitala system för serviceresor. Detta bidrag finns inte med i budget och utfallet på sex miljoner kronor under perioden bidrar därför till att övriga bidrag har högre utfall än budget med samma belopp. Utöver det bidraget har Skånetrafiken fått ersättning av staten för karensdagen med cirka en miljon kronor, vilket inte heller fanns med i budget.

- *Kostnader*

Skånetrafikens totala kostnader ackumulerat augusti budgeterades till 4 410 miljoner kronor och utfallet är 4 328 miljoner kronor, det vill säga 82 miljoner kronor (två procent) lägre än budget.

Trafikkostnaderna för perioden budgeterades till 3 338 miljoner kronor och utfallet uppgår till 3 355 miljoner kronor vilket är 17 miljoner kronor (en procent) högre än budget, trots att kostnaderna för trafiken ökar snabbt kopplat till index.

Både affärsområde buss och tåg har utfall högre än budget vad gäller trafikkostnaderna. På affärsområde buss har budget för resandeincitament och förstärkningstrafik hittills kunnat täcka en stor del av de ökade priserna. Även affärsområde tåg har snabbt ökande trafikkostnader, framförallt kopplat till drivmotorström men också kopplat till trafikavtalet för Öresundståg där open books gäller. Trafikkostnaderna på serviceresor ökar i takt med antal resor och dess längd, och även här regleras priserna med index. Ackumulerat augusti har

dock serviceresor utfall lägre än budget, men för alla tre affärsområdena finns en uppenbar risk att kostnaderna kommer att öka kraftigt under 2022 och bli högre än budget.

Övriga trafik kostnader budgeterades till 118 miljoner kronor och utfallet är 94 miljoner kronor vilket är 25 miljoner kronor (21 procent) lägre än budget. Detta har flera olika orsaker varav en av de största är kontrollantkostnader där verksamheten i början av 2022 drabbades av hög sjukfrånvaro vilket medfört lägre kostnader. Kostnader för förseningersättning har på grund av ett lågt resande i början av året inneburit lägre kostnader och vissa konton under rubriken har utfall som inte matchar budget i periodisering då aktiviteter/inköp skjutits framåt i tiden, bland annat inköp av handenheter för visering av biljetter och reparationer av biljettautomater. En del av differensen beror också på att budget, knappt tre miljoner kronor, felaktigt registrerats på kostnadsförda bidrag till statlig infrastruktur, men där utfallet hamnar under övriga verksamhetskostnader.

Övriga verksamhetskostnader uppgår till 203 miljoner kronor och budget är 193 miljoner kronor, det vill säga 10 miljoner kronor (fem procent) högre än budget. Orsaken är i huvudsak högre kostnader för infrastrukturåtgärder.

Kostnader för information och marknadsföring uppgår till 20 miljoner kronor och budget är 27 miljoner kronor, det vill säga 7 miljoner kronor (24 procent) lägre än budget. Framförallt beroende på att marknadsföringskampanjer och en utbildningsinsats för förare skjutits framåt i tiden på grund av pandemin.

Köpta tjänster och försäljningsprovision har ett ackumulerat utfall på 120 miljoner kronor och en budget för samma period på 138 miljoner kronor. Differensen är 17 miljoner kronor lägre utfall än budget (tolv procent), vilket beror på en periodisering av budget som inte överensstämmer med takten på utfallet, dock väntas budget utnyttjas enligt plan under året.

Personalkostnaderna budgeterades till 229 miljoner kronor för perioden och utfall är 197 miljoner kronor. Differensen är 32 miljoner kronor (fjorton procent) lägre än budget, varav merparten (27 miljoner kronor) är direkt kopplat till lön - till största delen beroende på att rekryteringar inte kunnat göras enligt budget.

Avskrivnings- och finansiella kostnader uppgår till 339 miljoner kronor för perioden, vilket är 28 miljoner kronor lägre än budget då de tre sista spårvagnarna togs emot först i augusti, och att en budgeterad investering i fordonsteknik och tjänster skjutits framåt i tiden, samt att bankkostnaderna är lägre till följd av låg försäljning under januari och februari.

- *Prognos*

Prognos för helår 2022 är ett resultat på noll kronor, det vill säga att hålla budget. Prognos efter maj var ett resultat 30 miljoner kronor högre än budget.

Det är viktigt att nämna att prognosen innehåller antagande om att de 160 miljoner kronor som budgeterats för statligt stöd för minskade biljettintäkter, kommer att falla ut med hela beloppet. Ett lägre belopp i statligt stöd än 160 miljoner kronor kommer att påverka resultatet negativt - ansökan kommer att lämnas in till Trafikverket under september, och utbetalning av stödet (enligt Trafikverkets hemsida) kommer att göras senast december 2022.

Under perioden juni till och med augusti ser vi en stark återhämtning i biljettintäkterna och prognos är att överträffa budget med 208 miljoner kronor avseende dessa förutsatt att inga nya restriktioner avseende Covid träder i kraft.

Ett bidrag från Regionstyrelsen för utveckling av digitalt stöd till serviceresor har mottagits med fjorton miljoner kronor, och övrig obudgeterad fakturering för 17 miljoner kronor påverkar prognosen positivt.

Totalt sett är prognosen på intäkter 239 miljoner kronor högre än budget.

På kostnadssidan är läget det omvända - de totala kostnaderna förväntas bli 239 miljoner kronor högre än budget, och de största orsakerna till det är utvecklingen på index, elpriser samt nya avtal avseende Öresundståg.

Priserna i trafikavtalen på samtliga affärsområden (buss, tåg och serviceresor) regleras med index och den höga indexutvecklingen gör att kostnaderna ökar kraftigt.

I prognosen efter augusti räknar Skånetrafiken med ett överdrag på budget med 153 miljoner kronor enbart kopplade till index.

Drivmotorströmmen för tåg prognosticeras gå 60 miljoner kronor över budget, och open books på Öresundståg samt uppstartskostnader för de nya avtalen prognosticeras gå över budget med 102 miljoner kronor.

Ett ökat antal sjukresor utöver budget (kopplat till sjukvårdsskulden) gör att transportkostnaderna på serviceresor prognosticeras gå över budget med 6 miljoner kronor.

Ovanstående punkter vägs dock upp något av prognos på lägre verksamhetskostnader avseende framför allt personal och avskrivningskostnader, på totalt 82 miljoner kronor. Det syns ingen avmattning i de stigande indexvärdena vilket kan komma att påverka kostnaderna negativt även 2023.

- *Åtgärder för att sänka kostnadsutveckling samt för ekonomi i balans*

Kostnadsutvecklingen under året är starkt knuten till det oroliga läget i världen. Ökande inflation och höga elpriser ökar kostnaderna.

Efter de borttagna restriktionerna kopplat till Covid-19 har resandet börjat återhämta sig. För att skynda på återhämtningen och öka biljettintäkterna genomförde Skånetrafiken under våren kampanjer riktade till skånska pendlare. Kampanjerna gick bra och genererade cirka 8 000 nya kunder (som inte köpt någon periodbiljett tidigare under 2022). Dessa nya kunder kommer att ge cirka sex miljoner kronor i intäkt varje månad de fortsätter att köpa periodbiljetter.

Under hösten planeras en liknande kampanj för pendlarna över Öresund som beräknas ge 600 till 800 nya kunder.

Återhämtningen av resandet (och därmed biljettintäkterna) kräver ett attraktivt och kostnadseffektivt trafikutbud. I det fall åtgärder i form av neddragen trafik blir aktuella är risken att även ökningen i biljettintäkter uteblir, vilket i sin tur kan leda till ytterligare neddragningar och en nedåtgående spiral för både trafikutbud och biljettintäkter.

Nyckeltal

Självfinansieringsgraden ackumulerat augusti 2022 uppgår till 47,6 procent då det årliga regionbidraget samt bidraget från Regionstyrelsen på 6 miljoner kronor (se ovan) räknats bort. Självfinansieringsgraden i budget 2022 för samma period är 43,4 procent.

För helår 2021 låg självfinansieringsgraden på 36,6 procent. Förändringen till och med augusti beror på det högre resandet och de därmed kopplade högre biljettintäkterna.

Investeringar

Uppföljning av trafikinvesteringar

Spårvagn - Samtliga sju spårvagnar är nu mottagna och i drift. Mottagningsgodkännande av de sista tre gjordes, på grund av problem med hjulskador, inte förrän i augusti 2022. Total investeringsbudget uppgår till 297 miljoner kronor och fram till den 31 augusti 2022 har 293 miljoner kronor investerats.

Upprustning av Öresundstågen - Skånetrafiken har 44 stycken tågset som ska renoveras. Fram till den siste augusti 2022 har totalt 30 stycken av dessa renoverats och satts i trafik. Total investeringsbudget är 51 miljoner kronor och fram till den 31 augusti 2022 har 36 miljoner kronor investerats. Samtliga tågset beräknas vara renoverade senast årsskiftet 2023/2024.

ERTMS – Det nya signalsystemet ERTMS kommer att installeras på både Pågatåg och Öresundståg. Avtal med samma leverantör för installation på båda tågtyperna är tecknade och installationerna påbörjade men försenade. Den totala investeringsbudgeten är 438 miljoner kronor, och hittills har 69 miljoner kronor investerats.

Utrustningsinvesteringar

Potten - Vad gäller investeringarna som ingår i Skånetrafikens årliga pott på 40 miljoner kronor har 4 miljoner kronor investerats under året. Huvuddelen av investeringarna har gjorts i skyltning och infotainment och utfallet hade kunnat vara större för året, men leverantörerna av teknisk utrustning har under året fortsatt haft svårt att leverera de varor som beställts.

Intern kontroll

Med intern kontroll avses de strukturer, system och processer som bidrar till tydlighet och ordning och som säkerställer att verksamheten bedrivs i enlighet med beslutade mål, uppdrag och övriga styrdokument. En väl fungerande intern kontroll är en viktig förutsättning för efterlevnad till lagens krav på god ekonomisk hushållning. Det interna kontrollarbetet är integrerat med de ordinarie processerna för planering, genomförande och uppföljning.

Se bilaga KTN Intern kontroll Delårsrapportering 2022.

Sammanfattning uppföljningen av den interna kontrollen för perioden jan-aug 2022

1. Beskriv ett urval av de kontrollaktiviteter som genomförts för perioden jan-aug 2022. Beskrivningen ska tydliggöra vad som har kontrollerats, varför och med vilken metod.

Kontrollaktiviteter avseende resor, NKI, punktlighet, försäljningsintäkter är av stor betydelse för våra övergripande mål om marknadsandel och NKI, Nöjd kundindex samt mål om ekonomi i balans. Det är avgörande med en positiv resandeutveckling och därmed även våra försäljningsintäkter för att vidmakthålla en ekonomi i balans. NKI, kundens uppfattning om Skånetrafiken är av vikt för ökat resande och/eller ökad marknadsandel. Punktligheten är en viktig parameter för kundens reseupplevelse och påverkar NKI i hög grad, dessutom är punktligheten en viktig faktor i vår trafikplanering och för resurseffektivt fordonsnyttjande.

Resor: Antal resor för Öresundståg mäts genom resanderäkning, Pågatågen genom APC och för buss genom vårt biljettsystem. Färdtjänst och sjukresor hämtas från trafikledningssystemet.

NKI - Nöjd kundindex: Hur nöjda våra regelbundna kunder är med oss. Med regelbunden avses de som reser minst någon/några gånger per månad. Mäts genom Kollektivtrafikbarometern som är en branschgemensam kvalitets- och attitydundersökning.

NKI – Serviceresor: Hur nöjda våra färdtjänst- och sjukresokunder är. Mäts genom den nationella undersökningen, Anbarometer, Barometern för anropsstyrd trafik.

Punktlighet: Att våra kunder kommer fram i tid. Avser den faktiska punktligheten. Tåg - Realtidsmätning +3.59 min. Vid utgångsstation mäts avgångstiden i förhållande till tågets tidtabell. Undervägs och till slutstation mäts ankomsttiden i förhållande till tågets tidtabell. Stadsbuss och Regionbuss - Realtidsmätning -1 min och +2.59 min. Mäts avseende planerad och verklig avgångstid på reglerhållplatser samt ankomsttid på sluthållplats. Serviceresor Realtidsmätning +/- 10 min i förhållande till avtalad tid med kunden. Mäts genom att föraren registrerar när kunden är hämtad.

Försäljningsintäkter - mäts genom vårt biljettsystem och Raindance.

2. Beskriv resultatet av genomförda kontrollaktiviteter för perioden jan-aug 2022 och vilka eventuella åtgärder som har vidtagits eller ska vidtas.

Resandeutveckling är positiv, det har genomförts kampanj för att stimulera fler att resa kollektivt och locka tillbaka de resenärer som på grund av pandemin valde bilen som alternativ. Prova på kampanj har genomförts och till hösten kommer kampanj för pendlare över bron. Tillsammans med trafikföretagen bevakar vi kontinuerligt och jobbar aktivt med omfördelning av resurser för att säkerställa att det finns kapacitet för att möta resandeutvecklingen.

NKI - Nöjd kundindex ligger på samma nivå jämfört med 2021. Viktigt för våra kunder och det som påverkar kundnöjdheten mest är att kunna lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Även Trygghet är en faktor som påverkar NKI. I syfte att höja säkerheten och tryggheten görs en mappning och vidareutveckling av hela förvaltningens trygghetsarbete, bland annat följer vi upp och analyserar piloter som görs idag, så som flexibla nattstopp, livekamera feed i bussar, nya former av tåligare "glas" på busshållplatser.

NKI – Serviceresor är på en lägre nivå jämfört med 2021. Fortsatt arbete med Optimering av resurserna för att kunna erbjuda kunderna att resa med utlovad kvalitet.

Punktlighetsmålen uppnås ej. Affärsområde tåg, arbetar i flera olika forum med Trafikverket och branschen för att få till en bättre punktlighet då utmaningarna ligger i infrastruktur, spårsporing och trafikledningshantering. Affärsområde buss, ställer högre krav på punktlighet i nya och kommande avtal vilket har en positiv effekt på resultatet. Det genomförs bredare punktlighetsutredningar och ett analysverktyg har köpts in för stöd. Affärsområde Serviceresor arbetar med åtgärdsplan och har ett pågående arbete med att optimera trafiken.

Försäljningsintäkter Pendlarkampanj riktad till Öresundspendlare kommer att genomföras. Pendlarresor marknadsförs, med tydliggörande av den billiga milkostnaden för den som väljer att pendla med kollektivtrafiken.

3. Beskriv om den interna kontrollen genomförts enligt plan för perioden jan-aug 2022. Beskriv kort vilka övriga kontrollområden som återstår följa upp och rapportera per helår 2022.

Den interna kontrollen har genomförts enligt plan för perioden januari – augusti 2022. Samtliga kontrollområden har följts upp med den frekvens som planen anger samt har rapporterats till Kollektivtrafiknämnden vid tidpunkt för rapportering som den interna kontrollplanen anger, vilket innebär att även rapportering till Kollektivtrafiknämnden Q1 har genomförts enligt planen.

Följande kontrollområden utöver de som även rapporteras per Q1 och delår, återstår att följa upp och rapportera per helår:

Marknadsandel, Informationssäkerhet, Dataskyddsförordningen/GDPR, Kollektivtrafikens klimatprestanda, Kontroll av fordon, Hållbara leverantörskedjor, Lagstadgade krav tillgänglighet inklusive barnrättsperspektivet, HME Hållbart medarbetarengagemang, Kompetensförsörjning, Avtalstrohet, Jäv och oegentligheter.

Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare

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

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

Tåg

Avtalen med våra trafikföretag är utformade med incitament och viten som ska styra mot en god leverans till kund. Parametrar som styr incitamenten är till exempel ökat resande, god punktlighet, bra information och bemötande mot kund och delar som styrs med viten är inställda turer, bristande störningshantering med mera.

Utöver de ekonomiska styrmedlen arbetar vi i god partnersamverkan med gemensamma verksamhetsplaner för att styra och utveckla affären löpande. Vid avvikelser från uppsatta mål arbetas det fram handlingsplaner för att styra uppdraget mot målen. Löpande uppföljning av avtalet sker i flertalet forum samt i en övergripande affärsledning som säkerställer en god leverans utifrån uppsatta mål.

För att verifiera kundernas nöjdhet utförs det löpande kundmätningar ombord på tågen. Resultaten analyseras noga för att kunna sätta in rätt aktiviteter som leder till en ökad kundnöjdhet. Kundmätningarna ligger också till grund för de incitament som finns i avtalen.

Buss

Under året har affärsområdet fortsatt haft fokus kring att sätta och utveckla våra huvudprocesser, inte minst kring uppföljning och utveckling av våra trafikavtal. I våra trafikavtal grundas uppföljningen på mål, nyckeltal och beskrivning av genomförda aktiviteter.

Utöver detta finns det flera incitament och viten som t ex reglerar nivån av utförd trafik och punktlighet. Produktionsnyckeltal och övriga 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 de fastställda kvalitetsmålen har uppnåtts och även detta genererar bonus eller vite till trafikföretaget.

Serviceresor

Avtalen med trafikleverantörer är utformade med incitament och viten som ska styra mot hög kvalitet i leverans. Bonus är en parameter som styr mot punktlighet och viten styr beteende och kvalitet.

Utöver ekonomiska styrmedel arbetas aktivt med partnersamverkan. Verksamheten gör löpande avtalsuppföljning samt har kontinuerligt avstämningsmöten med samtliga leverantörer varje kvartal. Vid dessa möten följs verksamheten och samarbetet upp och

aktuella frågeställningar diskuteras för att hitta lösningar i samråd. Genomgång av resultat och relevanta nyckeltal. Vid dessa tillfällen går även avvikelser och kundärenden igenom. Syftet är att hålla en hög och jämn kvalitet samt att hela tiden utveckla vår gemensamma affär. Vid avvikelser begärs handlingsplaner in för att åter styra mot avtalade mål. Kundens nöjdhet och trygghet säkerställs genom löpande kundundersökningar.

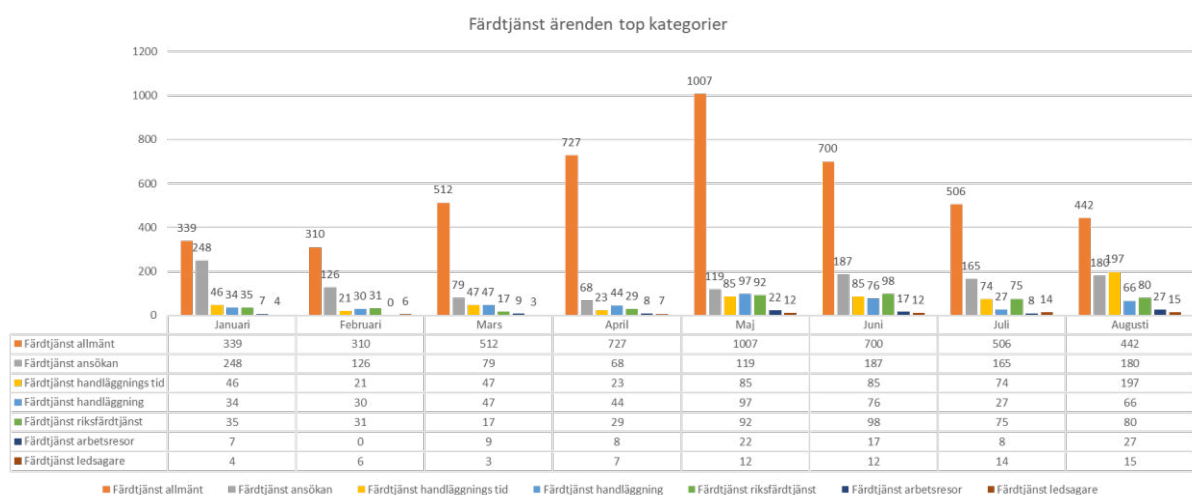
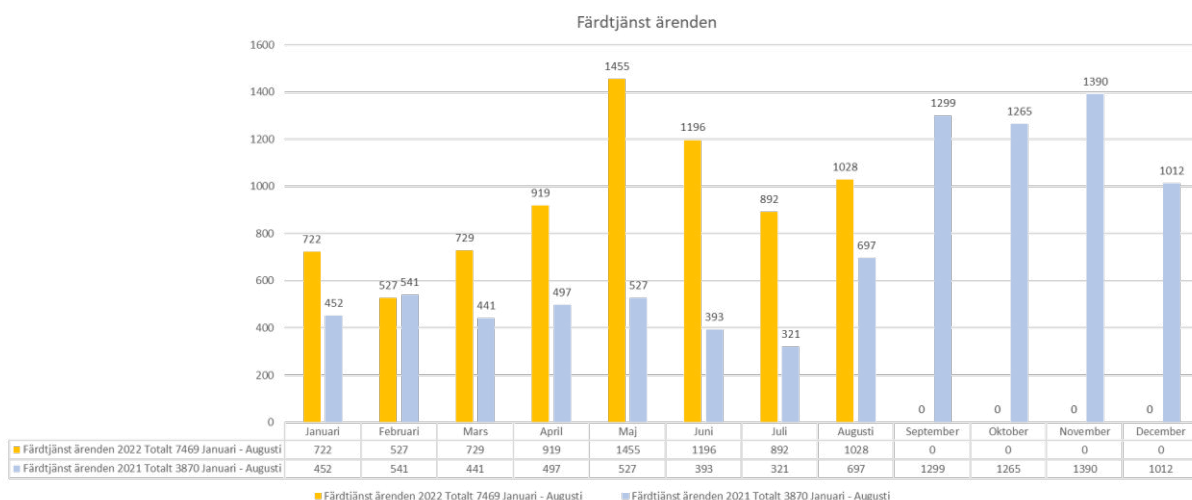
Utöver den löpande uppföljningen genomförs dessutom hållbarhetsrevisioner varje år. Det är en kontrollfunktion men syftet är också att skapa ett lärande vilket är ett arbetssätt som gagnar både kund, huvudman och avtalspart.

Krisberedskap

1. Hur har den interna samverkan för att driva/utveckla verksamheten, såväl inom det egna verksamhetsområdet/sjukhuset som mellan verksamhetsområden/sjukhus, fungerat?
 - Skånetrafiken har med stöd av Region Skåne påbörjat arbetet med att skapa en krigsorganisation till det civila försvaret. Under våren krigsplacerades samtliga anställda i regionen inom sina yrkesroller och funktioner i förvaltningarna. Det interna arbetet med kontinuitetsplanering och krisberedskap har intensifierats under våren med anledning av Rysslands invasion av Ukraina. En utökad samverkan med flertalet myndigheter har under våren krävt ett större engagemang och resurskrav från Skånetrafikens verksamheter. Skånetrafikens krisberedskap i form av verksamhetsjouren kommer under hösten ses över och utvecklas i linje med hur den operativa verksamheten har utvecklats de senaste åren. En pilot för att använda kundledningscentralen som pressjour i syfte att avlasta verksamhetsjouren har påbörjats och kommer utvärderas under hösten.
2. Om relevant: Hur har samverkan med leverantörer, entreprenörer och externa aktörer fungerat? Har behov och förväntningar infriats?
 - Under Pandemin såg Skånetrafiken ett behov av en ökad samverkan och kommunikation med leverantörer till kollektivtrafiken. Även i tredje led fördes dialoger med tillverkare och leverantörer av resurser till kollektivtrafikens aktörer. Under 2022 har denna samverkan fortsatt med bland annat leverantörer av el och drivmedel till Skånetrafikens upphandlade trafikföretag. Denna kommunikation har varit avgörande i planeringen av leveransstörningar som invasionen av Ukraina medfört.
3. Vilken kompetens/förmåga ser verksamheten ett behov av att utveckla för att hantera framtida kriser?
 - Skånetrafikens verksamheter ser behov av utökad kompetensförsörjning i planering av det civila försvaret, kontinuitetsplanering och krisberedskapsplaneringen. Resurser behöver tilldelas från verksamheterna för att driva planeringen framåt.
4. Hur kommer verksamheten utvärdera konsekvenserna av, samt tillvarata lärdomar och erfarenheter av det arbete som utförts inom ramen för, covid-19-pandemin? Finns det en skriftlig rutin för hur detta ska göras?
 - Enligt Skånetrafikens krishanteringsplan ska erfarenheter och lärdomar tas tillvara efter en kris. Skånetrafikens verksamheter har fått utvärdera hanteringen och en sammanställning kommer göras under hösten. Skånetrafikens krishanteringsplan och kriskommunikationsplan kommer under hösten uppdateras med erfarenheter och lärdomar från covid-19 pandemin såväl som krisen i Ukraina.
5. Vilken nytta har verksamheten haft av lokala kontinuitets- och/eller krisberedskaps- och kriskommunikationsplaner under covid-19-pandemin? Finns det något utvecklingsbehov?
 - Skånetrafiken har under pandemin agerat enligt den krisplan som är aktuell. Under hösten kommer krisplanen att utvecklas för att möta de behov en modern krisledning har. Kontinuitetsplaneringen har fått ett ökat fokus av flera verksamheter och arbetet har under året intensifierats för att möta de aktuella hot/risker som verksamheten ser.
6. Anses stödet och samverkan vad gäller krisberedskaps- respektive krisledningsarbetet från regional nivå vara tillräckligt? Om inte: vad kan utvecklas?
 - Region Skånes förståelse för hur kollektivtrafiken och förvaltningens verksamheter fungerar och kan bidra i en kris är låg. Utökad samarbete och fler gemensamma krisövningar krävs för att skapa en bättre beredskap och planering för att hantera kriser inom Regionen. Även inför det civila försvaret kommer Regionen behöva närma sig Skånetrafiken och dess verksamheter för att planeringen ska bli komplett.

Rapportering om synpunkter och klagomål inom Färdtjänsten

Övergripande redovisning där statistik över inkomna klagomål presenteras och inplaceras i huvudkategorier.



Påverkan på ökning av antal ärenden

Under året har Kävlinge tillkommit som ny färdtjänstkommun vilket har ökat antalet frågor från kunderna i det området.

Då påminnelser om förnyelse av färdtjänststillstånd ej längre skickas ut, så har antal frågor kring detta ökat.

I den åtgärd som gjordes med anledning av den automatiska förlängningen på ett år på alla färdtjänststillstånd som löper ut 2022 så ökade antal samtal till kundtjänst, gällande både frågor och synpunkter.

Med anledning av att resandet har kommit igång igen så påverkar det antal ärenden till Kundtjänst.