

# Kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse 2023

# Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord.....	4
Inledning.....	5
Omställningsarbetet.....	8
1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler.....	9
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet.....	12
3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne.....	21
4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet...	26
5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi.....	37
Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare.....	42
Framsynt miljöarbete.....	44
Robusta och säkra verksamheter.....	45

# 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 utåtriktad fokus på de vi är till för – befolkning, patienter, brukare, resenärer, besökare, kunder, samverkanspartners, turister m.fl.

**Tillgänglighet och kvalitet:** Ett mer inåtriktad 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

2023 blev året då Skåne definitivt kunde lämna pandemin bakom sig. Kollektivtrafiken var inget undantag, tvärtom har resandet återhämtat sig snabbare än det grundscenario som ritades upp under den tid som ändå måste betecknas som den mörkaste i Skånetrafikens historia. Resandet är inte helt tillbaka på samma nivå som 2019 men tecknen är tydliga. Resandet har tagit fart igen och inte minst resandet över Öresundsbron är en bra indikation på vad som komma skall.

Under året har kollektivtrafiknämnden fortsatt sitt arbete med att utveckla kollektivtrafiken i Skåne. Tuffa, men strategiskt viktiga beslut, som exempelvis prisjusteringen som gjordes i januari, har inneburit att trafiken har kunnat fredas från de neddragningar som flera andra kollektivtrafikhuvudmän nu tvingas till. Inför 2024 kunde kollektivtrafiknämnden till och med föreslå regionfullmäktige att biljettaxorna på den skånska sidan inte skulle höjas alls, trots en inflation som ligger väl över Riksbankens inflationsmål.

Ett område där sviterna av pandemin dröjer sig kvar är inom serviceresor. Det högre antalet resor som etablerades under covid-19 biter sig envist fast, vilket sätter hårt tryck på beställningsmottagning, kunder och förare. Flera åtgärder har satts in för att lugna situationen, men mer kommer att behöva göras, och då i samverkan med vården, för att nå framgång. Att man kan lösa svåra frågor genom samverkan visar inte minst det faktum att kollektivtrafiknämnden kunde ta över ansvaret för komplexa serviceresor den 1 juli 2023. Nämnden har även fattat beslut om att förbättra möjligheten för de färdtjänstresenärer som bor nära regiongränsen att resa till närmsta tätorten i grannlandet för att på så vis underlätta ett socialt, aktivt liv.

Det som utgjort den största oron under 2023 är kopplad till de osäkerheter som uppstått internationellt. Det ryska aggressionskriget mot Ukraina, ökade bränslepriser och ett allmänt högre prisläge har ställt krav på en eftertänksam och ansvarsfull hantering av ekonomin och nämnden kan vid årets utgång lämna tillbaka ett överskott på 154 miljoner kronor till regionen.

Region Skåne har en kollektivtrafik som skåningarna kan vara stolta över. Det saknas visserligen inte utmaningar, men en värdemätare på hur bra Skåne är på kollektivtrafik är det allt större intresse som visas från den danska sidan. Det handlar inte bara om att danskarna reser över bron som aldrig förr, även på dansk myndighets- och regeringsnivå har man börjat intressera sig för hur det skånska kollektivtrafiksystemet är uppbyggt. Sammanfattningsvis kan 2023 läggas till handlingarna och kollektivtrafiknämnden blickar nu framåt mot 2024 för att göra den skånska kollektivtrafiken ännu bättre.

# Inledning

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

## Året som gått – viktiga händelser

- Populära Pågatågen firar 40 år. De lila Pågatågen har blivit en del av den skånska landskapsbilden och de är mycket populära hos skåningarna.
- Från den 1 februari justerades Skånetrafikens biljettpriser efter beslut i Kollektivtrafiknämnden. Samtidigt höjdes ersättningen vid förseningar med 50 procent för resenärer med 30-dagarsbiljett.
- Nu satsar vi ännu mer på våra företagskunder. Vi marknadsför både företagstjänsten (resa kollektivt i tjänsten) och vår nya tjänst Företag Komplet (periodbiljett som löneförmån).
- Kundservice har fått ännu en utmärkelse, Trygg kundkontakt 2023.
- Avd Kundservice och Trafikinformation har flyttat till nya lokaler på Östergatan i Malmö där alla medarbetare inom avdelningen numera arbetar, med undantag för Kundcenter.
- AO Serviceresor har lanserat det digitala handläggningssystemet för färdtjänst, kallat Handläggning- och serviceplattform (HASP). Systemet innebär en digitaliserad handläggningsprocess, från ansökan till beslut och är den första driftsättningen i Program Pandora.
- Beslut i Regionstyrelsen i Region Skåne om att köpa 10 danskägda Öresundståg. Det betyder att vi vid tidtabellskiftet i december 2023 förfogar över 111 Öresundståg.
- Idag har cirka 46 000 ungdomar/elever ungdoms- eller skolbiljett från 33 skånska kommuner. Alla skolelever och ungdomar kan välja att flytta sin biljett från reskort till app.
- Från den 1 juni är ersättningen vid försening samma oavsett vart kunden reser med Öresundstågen i Danmark. - Våra regler ska vara enkla att förstå, detta är ett steg för att underlätta för kunden.
- Sommaren 2023 var det möjligt att köpa en Sommarbiljett med giltighet även i Blekinge.
- På vårt kundcenter i Lund testar vi en ny typ av tjänst "Boka personlig service".
- Skånetrafikens Instagram-kanal har funnits sedan flera år tillbaka, men innan sommaren 2023 introducerade vi möjligheten för kund att komma i kontakt med kundservice även via Instagram.
- AO Serviceresor har justerat egenavgifter samt högkostnadsskydd och ersättning för sjukresor.
- AO serviceresor - Program Pandora vars huvudsyfte är att ersätta dagens systemstöd för trafikplanering, bokning av resor och handläggning har gått in i en mer intensiv och krävande fas.
- Kampanj med Rickard Söderberg och hans operettsällskap. Obehöriga som rör sig i eller kring tågspåren är fortfarande en av de största orsakerna till förseningar i tågtrafiken i Skåne.
- Dubbla tågstopp i Skåne. Den 22 september till och med 1 oktober stängdes järnvägen mellan Malmö och Lund av för att koppla in det nya fyrspåret. Den 25 september till och med 3 december skedde samma sak för dubbelspåret mellan Helsingborg och Ängelholm.

- Skånetrafiken arbetar tillsammans med Lunds kommun, ser över körtiderna för att skapa en robustare tidtabell, tidtabellsjustering träder i kraft i början av oktober.
- Skånetrafiken justerar flera tidtabeller den 22 oktober
- Fler än 46 000 unga skåningar har ungdoms- eller skolbiljett. Skånetrafiken har gjort det möjligt för alla att flytta över sin biljett från reskort till Skånetrafikens app.
- Invigning av Fyrspåret och Dubbelspåret. Invigningen av fyrspåret genomfördes tillsammans med Burlövs kommun och Burlövs Center.
- Många trafiknyheter i tåg- och busstrafiken den 10 december. Burlövsborna kan resa med Öresundståg till Köpenhamn och det går åter igen att resa mellan Åkarp, Hjärup och Burlöv. Dessutom trafikeras den nya stationen Klostergården i Lund. Kvidinge station har tågtrafik igen. I busstrafiken gjordes också många ändringar, alltifrån minutjusteringar till större såsom ny stadstrafik i Ängelholm.
- Skånetrafiken har introducerat direkt bankbetalning som ett nytt alternativ för biljettköp på skanetrafi ken.se. Detta möjliggör enklare köp för kunder som inte har tillgång till Bank-Id.
- Gratis att resa med buss och tåg på julafton. Under året som gått har allt fler valt att resa hållbart med Skånetrafikens bussar och tåg. För att premiera och uppmuntra detta, fick alla resa gratis med buss och tåg inom Skåne.
- AO Serviceresor har fått ett nytt uppdrag att köra kunder i kommuner som gränsar till annat län över regiongränsen. Förberedande arbete har utförts 2023 och den nya tjänsten erbjuds från februari 2024.
- AO Serviceresor har fått ett nytt uppdrag att utföra trappklättring i yttertrappa till villor under förutsättning att kund fått beviljad bostadsanpassning från sin kommun. Uppdraget beslutades i slutet av augusti 2023, ingen kund har ännu ansökt om tjänsten.
- AO Serviceresor uppnådde redan 2022 det klimatmål som var satt till 2025 – minskat koldioxidutsläppen med 30%. Serviceresor har under 2023 utrett och lagt fram förslag på nya klimatmål för att ytterligare minska Skånetrafikens klimatavtryck.
- Under hösten genomfördes en kampanj där alla med periodbiljett i Skåne fick ta med sig upp till två personer under 20 år utan kostnad. Syftet var att öka resandet på kvällar och helger samt att öka känslan av prisvärdhet för våra erbjudanden.
- Öresundslinjen sa upp samarbetsavtalet med Skånetrafiken och DSB i slutet av året. Detta innebär att det inte längre är möjligt att köpa en biljett i Öresundstaxan som inkluderar resa med färjorna mellan Helsingborg och Helsingör.
- Vid årsskiftet upphörde försäljning av biljetter ombord på våra Regionbussar. En, informationsinsats genomfördes under slutet på året kopplat till detta.
- Skånetrafiken har tillsammans med andra trafikhuvudmän beställt 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. Rapporterna är ett bra underlag för fortsatt riskminimeringsarbete och fördjupat samarbete med Västtrafik och Region Stockholm
- Under hösten har sex hållbarhetsrevisioner av våra leverantörer genomförts. Revisioner är ett viktigt verktyg för uppföljning och fortsatt utveckling av Skånetrafikens hållbarhetsarbete tillsammans med våra leverantörer
- Stort danskt intresse för kollektivtrafiken i Skåne. Vår marknadsandel på 33 procent sticker ut jämfört med 11 procent på danska sidan sundet.

## Verksamhetsförändringar/-övergångar

### Externa verksamhetsförändringar 2023

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)
Övertagande av komplexa sjukresor (f.d. direktiv 65) - från Hälso- och sjukvårdsnämnden (ambulansen)	1 juli 2023	Upphandlad verksamhet bestående av ett extra fordon, utrustning och förare.	Uppskattad kostnad helår är ca 7 miljoner kronor.
Köpenhamnsavtalet Nämnden ansvarar för Öresundstågstrafiken över bron som vi utför åt danska Trafikministeriet	Trafikstart i samband med tidtabells-skiftet december 2022	Omfördelning av personal och utbildning i Danska språket	Ökade intäkter och kostnader motsvarande 579 miljoner kronor

# Omställningsarbetet

Skånetrafiken har under 2023 initierat ett antal omställningsåtgärder för att bibehålla en ekonomi i balans under åren framöver. Den största är en avtalsöversyn som startats för att tidigt identifiera kostnadsdrivande åtgärder kopplade till trafik och infrastruktur. Syftet är att kunna tydliggöra dessa i samband med budget för planperioden (och för en längre tidshorisont) för att kunna anpassas till den ekonomiska situation Region Skåne står inför. Konsekvensen kan innebära att trafikstarter skjuts fram och riskerar att befintlig trafik i vissa fall blir fullsatt och därmed påverkar kundnöjdheten och resandeökningen.

Serviceresor får under hösten 2024 ett nytt digitalt stöd (Pandora) som ska effektivisera handläggning av ärenden, bokning av resor, redovisning av ekonomi såväl som statistik, vilket på sikt ska effektivisera verksamheten och minska behovet av resurser och därmed sänka verksamhetens kostnader. Kopplat till serviceresor har också ett antal aktiviteter tagits fram där samarbete med vården krävs för att nå full potential, dessa är följande:

- Framtagande av medicinska kriterier för att få en sjukresa utskrivna av vården. Ett samarbete mellan vården och Skånetrafiken.
- Se över möjligheten att erbjuda gratis kollektivtrafik till planerade vårdbesök. Ett samarbete med vården.
- Förbättra dialogen kring interna sjukresor (rekvisitionsresor) så att rätt fordonskapacitet planeras och upphandlas för att möta vårdens behov.
- I samband med införandet av Pandora säkerställa att sjukvården använder de digitala funktionerna för beställning av sjukresor, istället för att ringa in beställningarna. Ett samarbete med vården.

Kopplat till kompetensförsörjning och bemanning arbetar Skånetrafiken med att identifiera tjänster som behövs varaktigt (under minst 2 år framöver), för att kunna byta ut konsulter mot egna anställda resurser för att sänka kostnaderna och ha kompetensen i egen regi.

Arbete sker också redan för att identifiera, konsolidera och prioritera digitalt utvecklingsarbete, så att befintliga resurser används på ett optimalt sätt och är tillräckligt många för att slutföra de arbeten som identifierats som högst prioriterade. Detta arbete kan innebära att nya (och vissa pågående) planerade utvecklingsprojekt skjuts på framtiden. Ett arbete med att ta fram en utvecklingsmodell och förvaltningsmodell för digitala system har påbörjats.

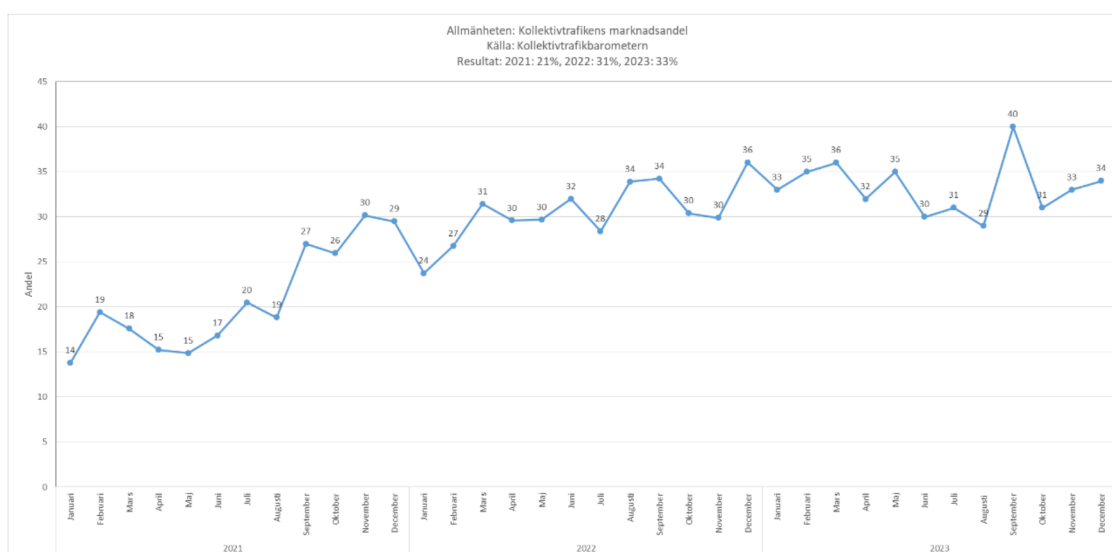
Ett fördjupat samarbete med regionfastigheter har initierats kopplat till det strategiska beslutet att ha depåer för uppställning och underhåll av bussar och tåg i egen regi. Arbetet har som syfte att förtydliga roller och arbetsgång inom och mellan förvaltningarna och därmed använda både personella och finansiella resurser på ett planerat och effektivt sätt där vi drar nytta av varandras kompetenser. Skånetrafiken har externa affärsrelationer som har direkta kopplingar till arbetet på regionfastigheter och vi behöver bli bättre på att förstå varandras verksamheter för att kunna arbeta så effektivt som möjligt ur ett koncernperspektiv.



# 1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

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

Resandet har börjat återhämta sig sedan åren med coronarestriktioner vilket också syns i marknadsandelarna. Efter att ha varit nere på 22 procent respektive 21 procent 2020 och 2021 landade marknadsandelen 2022 på 31 procent vilket är i nivå med resultatet innan pandemin. För 2023 blev resultatet 33 procent (mål 32 procent).

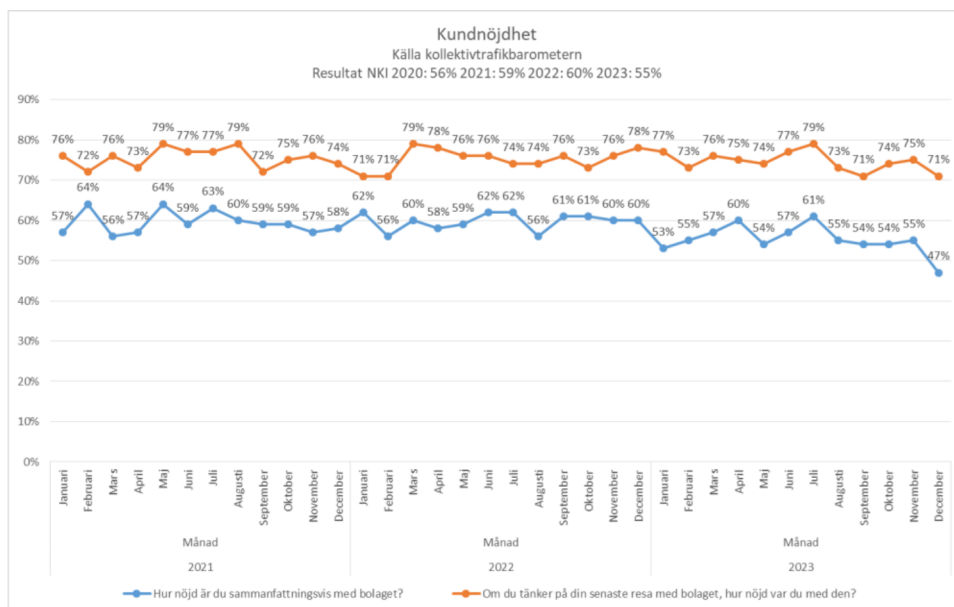


*Marknadsandel= Det totala antalet kollektiva resor delat på det totala antalet motoriserade resor. Mäts genom den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen.*

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

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

För helåret 2023 landar Nöjd kund-index 55 procent (mål 63 procent) vilket är en minskning jämfört med 2022 då Nöjd kund-index var 60 procent och 2021 59 procent.



*Kunder = De som reser med Skånetrafiken minst 1-3 dagar per månad. Mäts genom den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen*

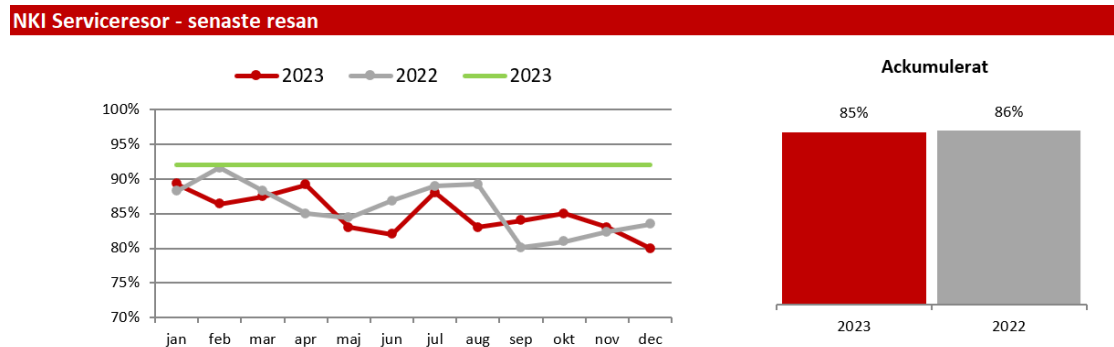
Med den senaste resan är en mer nöjda, för 2023 uppgav 74 procent att de var nöjda, vilket är lägre än tidigare år 2022 var 76 procent nöjda, 2021 75 procent.

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 2022 och 2021. I förhållande till hur viktigt kunderna tycker det är att lita på att komma fram i tid är betyget jämförelsevis lågt. För 2023 är det 34 procent som uppger att de kan lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Det är ett betyg som också blivit sämre med tiden. Samtidigt har frågan blivit allt viktigare för vad som driver NKI.

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

## NKI Serviceresor

För perioden januari – december 2023 är det sammanfattande betyget för senaste resan, från beställning samt hämtning till lämning, 85 procent. Det är en minskning med 1 procentenhet jämfört med samma period 2022. Målet för året 2023 är 92 procent.



Betyget för senaste resan har samband med utmaningar rörande beställningen av en resa (väntetid). Resandeökningen utmanar kapaciteten (antal fordon och antal samtal) som påverkar leverans till kund och upplevelse av själva resan. Dock, positiv kundupplevelse av bemötande vid beställning, samt förarbemötande (91% respektive 90% under 2023).

Beställningsmottagningen har arbetat med coachning och individuell uppföljning av medarbetare för att förbättra väntetiderna i telefon och trafikledningen har arbetat med att utveckla effektiv planering i syfte att optimera användande av tillgänglig fordonskapacitet. Samtidigt har det varit fokus på den psykologiska tryggheten hos medarbetarna för att minska sjukfrånvaro eventuellt kopplad till stress. Det har gett resultat under senare delen av året.

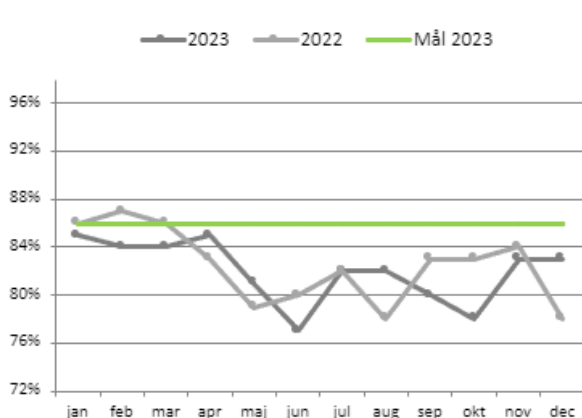
## 2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

Punktligheten ska vara hög och resenärerna ska komma fram i tid

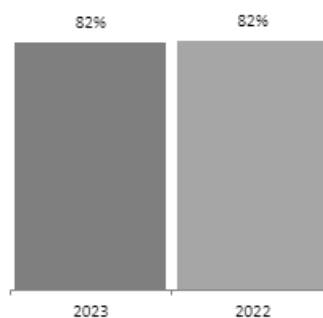
### Tåg

För 2023 är punktligheten för Öresundståg oförändrad jämfört med 2022, 82 procent (mål 86 procent RT+3). Punktligheten för Pågatågen har gått ned jämfört med 2022, 85 procent (mål 92 procent RT+3) 2023 jämfört med 88 procent 2022.

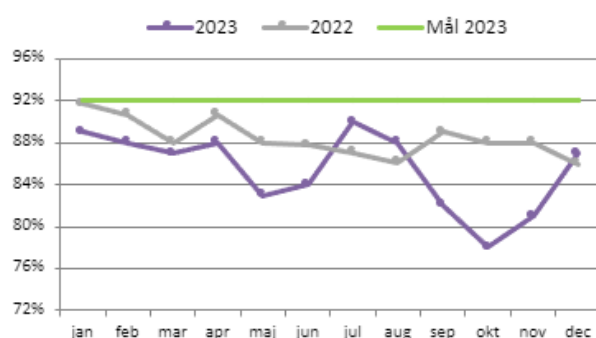
#### Punktlighet Öresundståg RT +3 (+3,59 min)



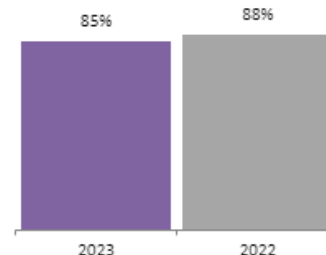
#### Akkumulerad Punktlighet



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



#### Akkumulerad Punktlighet



Punktligheten i Öresundstågssystemet är något bättre på Väst kustbanan än på Södra stambanan. Skåne som helhet har också något lägre punktlighet än trafiken över Öresundsbron och i Danmark. De största förseningsorsakerna för Öresundståg, sett till antal förseningsminuter, är “olyckor/tillbud/yttra faktorer”, “järnvägsföretag” och “följdorsaker”. Olyckor/tillbud/yttra faktorer består främst av obehöriga i spåret följt av naturhändelser och infrastruktur består främst av signalfel. Utförandegraden för Öresundstågen är 92,7 procent vilket innebär att av 58 642 planerade avgångar 2023 är 4302 avgångar helt eller delvis inställda.

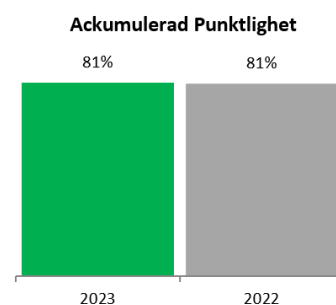
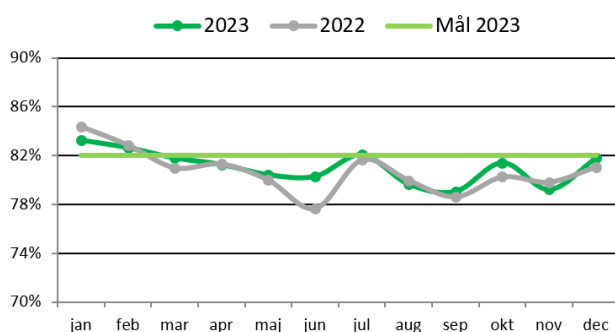
Punktligheten för Pågatågen varierar stort beroende på sträcka, där vissa sträckor har betydligt större punktlighetsproblem än andra, där främst Ystadbanan och Rååbanan sticker ut negativt. För Ystadbanan ligger både Skurup och Svedala en bit under punktlighetsnittet. Vi ser även en generell variation beroende på dag då punktligheten överlag är betydligt bättre under helgen samt utanför rusningstid. De största förseningsorsakerna under 2023 sett till antal förseningsminuter är “driftledning” som står för cirka 34 procent av Pågatågens förseningsminuter följt av “olyckor/tillbud/yttre faktorer” och “infrastruktur”. Driftledningskategorin består i detta sammanhang framför allt av operativa prioriteringar från Trafikverket, olyckor/tillbud/yttre faktorer består främst av obehöriga i spåret följt av naturhändelser och infrastruktur består främst av signalfel. Utförandegraden för Pågatågen är ca 94 procent under 2023 vilket innebär att av ca 12 500 planerade avgångar per månad är ca 6 procent helt eller delvis inställda, helt inställda är cirka 1 procent av de planerade avgångarna.

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

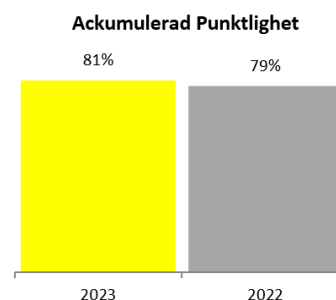
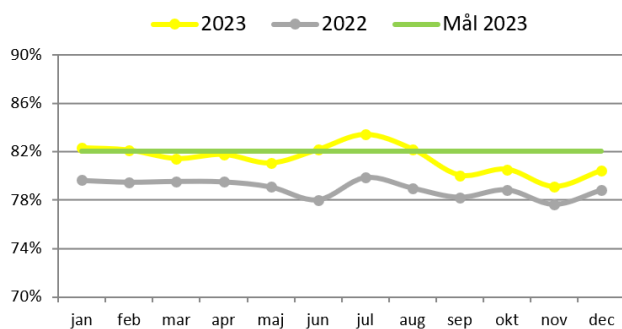
## Buss

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

### Punktlighet - Stadsbuss



## Punktlighet Regionbuss



I Stadstrafiken har det under 2023 pågått flera planerade omläggningar. Trots proaktivt arbete innebär omläggningarna ofta stor påverkan på framkomligheten i trafiken, vilket försvårar för trafikoperatörerna att sätta optimala körtider och upprätthålla punktligheten över tid. Malmö stadsbusstrafik justeras löpande för att ta hänsyn till ombyggnad och nybyggnad av staden, men där har vi lyckats leverera 2 % högre punktlighet under 2023 jämfört med 2022.

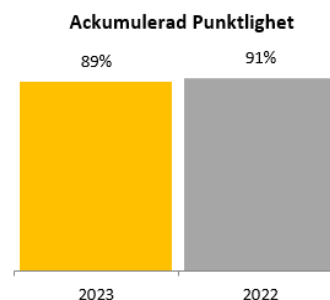
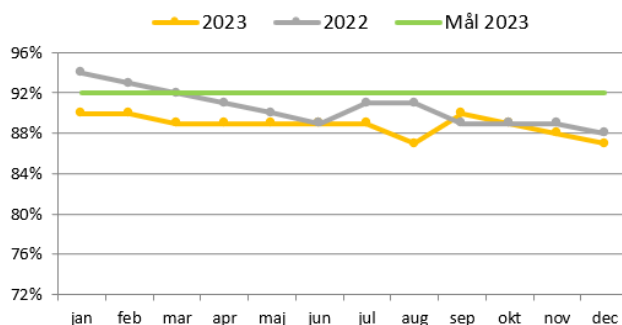
Vid augustis tidtabellsskifte har det varit trafikstart av nya avtalet för Lunds stadstrafik. Under hösten har det inneburit en del utmaningar i inkörningen av trafiken till följd av bland annat nya hållplatslägen och linjeförändringar, vilket har haft en negativ påverkan på punktligheten under hösten. Förändringarna som kommer av nya avtalet är dock starten mot en högre punktlighet på sikt.

Regiontrafiken har haft start av flera nya avtal under december 2021 respektive 2022 med bland annat högre punktlighetskrav, vilket bidrar en förbättrad nivå under 2023. Ett par avtal har dock inte lyckats uppnå kravnivå, varför årets punktlighetsmål inte uppnås.

## Serviceresor

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

## Punktlighet Serviceresor



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

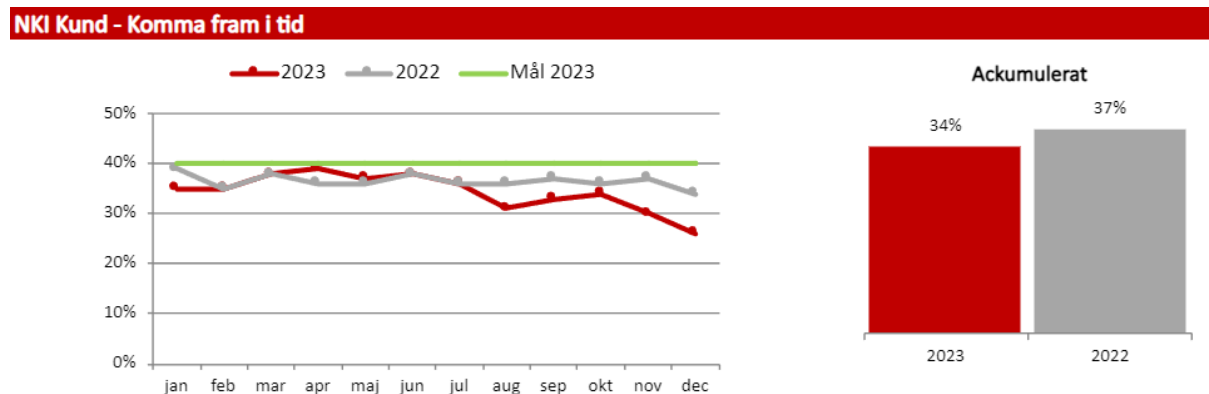
sjukresor har ökat kraftigt under, samt efter pandemin och antalet resor sammantaget är högre än före pandemin. Restriktionerna på grund av covid-19 lyftes bort i april 2022 och detta - beaktat att vi tog hem sjukresor i Malmö i egen regi under april 2020 - betyder att vi aldrig tidigare har utfört så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

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

De är stor efterfrågan på sjukresor under en begränsad tid på dagen och det hade behövts en större spridning av resorna för att bättre kunna utnyttja kapacitet och resurser. För att få en större spridning på resor krävs en samverkan mellan vård, kommuner och serviceresor.

### NKI Komma fram i tid

Resultatet ackumulerat för 2023 är 34 procent (mål 40 procent) jämfört med 37 procent 2022.

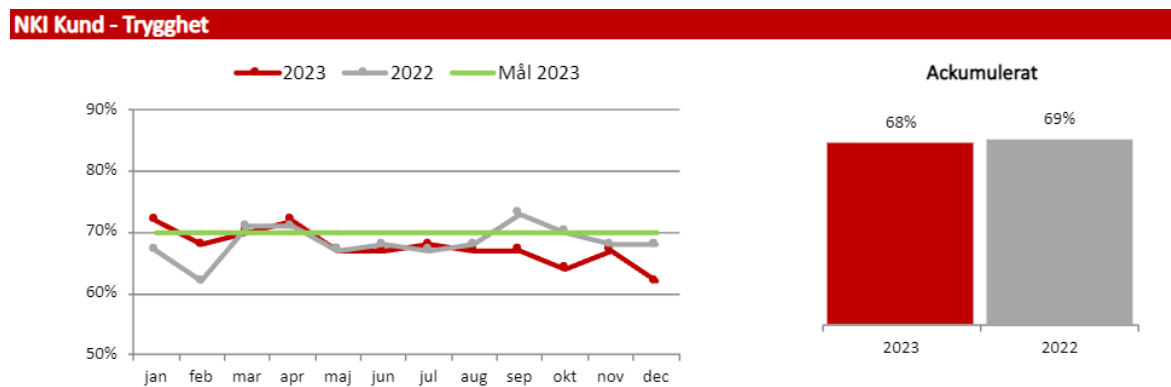


Att kunderna kan lita på att de kommer att komma fram i tid om de reser med Skånetrafiken är den parameter som påverkar NKI allra mest. Det är dessutom en fråga som både ökat i vikt men även tappat i betyg de senaste åren. Detta trots att den reella punktligheten inte kan sägas motivera det låga betyget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

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

## NKI Trygghet

Resultatet för 2023 är att 68 procent av kunderna uppger att de känner sig trygga när de reser med Skånetrafiken (målet är 70 procent) jämfört med 69 procent för helåret 2022.



Under pandemiåren sjönk trygghetsbetyget men det har nu återhämtat sig. En mappning över samtliga initiativ på Skånetrafiken för att höja trygghetsupplevelsen genomfördes 2022. Den visade på att bäst effekt på kundupplevelsen är sådana initiativ som innebär mänsklig närvaro, stöttning och vägledning samt initiativ som visar på Skånetrafikens strävan att bättre hantera störningar. Den försämrade tilliten till att komma fram i tid är troligen en bidragande orsak till att trygghetsbetyget inte höjt sig under 2023 jämfört med 2022.

Testet med livekameror på bussar i Malmö förlängdes till årsskiftet och har varit positivt både ur kund- och förarperspektiv. Därför införs nu livekameror permanent på alla stadsbusslinjer i Malmö.

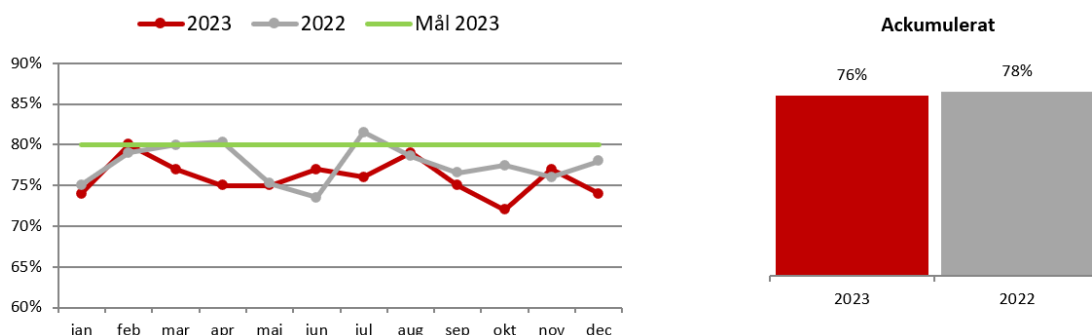
Det pilotprojekt som sjuösatts gällande flexibla nattstopp på regionbuss ska fortsätta även in på 2024 för att se om det bidrar till ökad tryggheten i landsbygdstrafiken.

## NKI Serviceresor Trygghet



Resultatet för januari till december 2023 är 76 procent (mål 80 procent) jämfört med 78 procent i 2022. Det är en minskning med 2 procentenheter, jämfört med samma period 2022.

#### NKI Serviceresor - Trygghet



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

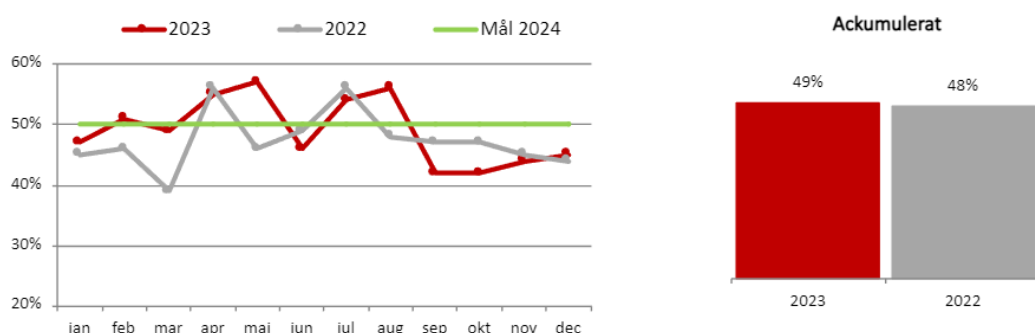
Det pågår ett arbete kring kundtrygghet för att identifiera orsaker till otrygghet och hur vi kan öka tryggheten (Trygghetsprojektet). Målsättningen är att identifiera vilka faktorer som påverkar tryggheten för serviceresors kunder, för att kunna jobba med insatser som driver mot målet att öka tryggheten. I första fasen har utretts vilka metoder som kan användas för att få relevanta resultat och i fas två kommer den faktiska utredningen att genomföras.

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

#### NKI information vid stopp och störning

Resultatet för 2023 är 49 procent (mål 50 procent) jämfört med 48 procent 2022.

#### NKI Kollektivtrafikresenär Information vid förseningar och stopp



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

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

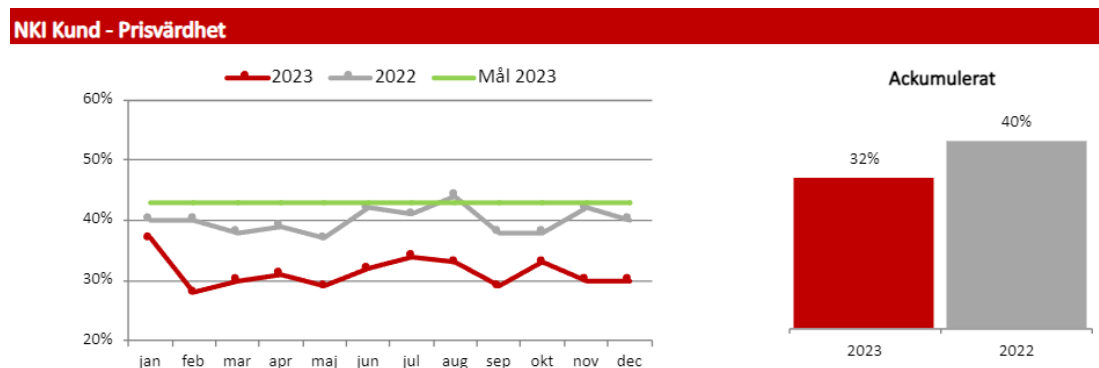
Det har även inletts ett fördjupat, riktat, samarbete för att tillsammans med Trafikverket säkerställa att information vid akuta störningar uppdateras oftare och synkroniserat mellan Trafikverket och Skånetrafiken. Skånetrafiken har skapat en gemensam arbetsgrupp ihop med Trafikverket som har utfört en pilot rörande nytt arbetssätt för att uppdatera trafikinformation mer frekvent. Piloten genomfördes under 2023 och kommer nu utvärderas.

### Ersättningstrafiken ska utvärderas.

Ersättningstrafiken har utvärderats genom förstudien av upphandling av Drift- och Underhåll av Öresundstågstrafiken. Enhet Pågatåg var engagerade i det arbetet. Utvärderingen gällde både akut och planerad ersättningstrafik samt operativ styrning av ersättningstrafiken.

### NKI prisvärt.

Resultatet för 2023 är 32 procent (mål 43 procent) jämfört med 40 procent 2022.



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

I enlighet med beslut i regionfullmäktige 2017 justeras biljettpriserna i kollektivtrafiken motsvarande KPI. I nämnden januari 2023 beslutades och fastställdes det genomsnittliga värdet för 2022 då KPI 2022 fluktuerat kraftigt. Värdet för 2022 hamnade på 9%. Vi kan se att vi säljer fler biljetter sedan vi justerat priserna däremot kan vi se att man som resenär reser färre resor per köpt periodbiljett vilket vi relaterar till ändrade resvanor för en del av våra resenärer som numera arbetar fler dagar i månaden hemifrån. Även om pandemin är över så har pendlarvanorna inte återgått till hur det var innan pandemin och hemarbete är fortsatt vanlig förekommande. Inför 2024 beslutades om en uppskrivning av biljettpriserna med 2,7

procent. Prisjusteringen genomfördes främst för resor i Öresundstaxan, medan priserna för privatpersoner i Skåne lämnades oförändrade jämfört med 2023.

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

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

De pilotprojekt som sätts gällande flexibel landsbygdstrafik, så kallade plusresor ska fortsätta och utvecklas för att stärka landsbygdstrafiken och göra den mera robust över tid utifrån ett invånare perspektiv. Kollektivtrafiknämnden har gett förvaltningen i uppdrag att inleda två nya piloter för plusresor med start i augusti/september 2024. Piloterna kommer att genomföras tillsammans med Svalöv och Sjöbos kommuner under tolv månader.

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

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

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

Kollektivtrafiknämnden har beslutat om att införa en regional seniorrabatt i kollektivtrafiken i Skåne. Alla personer som är 70 år eller äldre kommer att erbjudas en rabatt om 25 procent på samtliga biljetter i Skånetrafikens ordinarie sortiment från och med den 1 april. I samband med införandet av seniorrabatten tas biljetten "10 enkla" bort ur sortimentet.

#### **Ansvara för, och säkerställa rätt kompetens för, samtliga sjukresor för patienter utan specifika vårdbehov. Uppdraget ersätter tidigare Direktiv 65 - Uppdrag utan specifikt vårdbehov inom ambulanssjukvården i Skåne, som därmed upphör att gälla.**

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

Inför start av uppdraget upphandlades ett specialanpassat fordon som utrustats med särskilda hjälpmedel för att klara komplexa förflyttningar. De förare som bemannar fordonet har särskild utbildning i ergonomi och förflyttningsteknik.

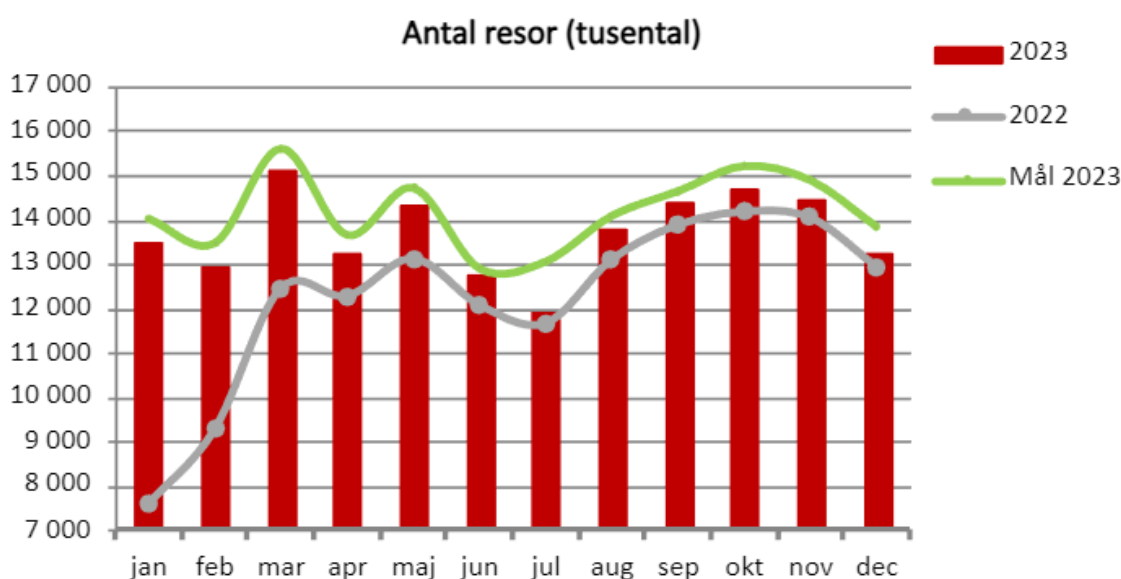
Tjänsten infördes klockan 8.00 -16.30 på vardagar och från mitten av oktober utökades tjänsten att erbjudas samtliga dagar i veckan oavsett om det är vardag eller helgdag. Från februari 2024 kommer resursen finnas tillgänglig dygnet runt alla dagar.

Under perioden 3 juli till 31 december har 262 komplexa serviceresor utförts, som betyder cirka 44 resor i genomsnitt per månad, prognosen var cirka 30 resor per månad.

### 3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

#### Resandeutveckling

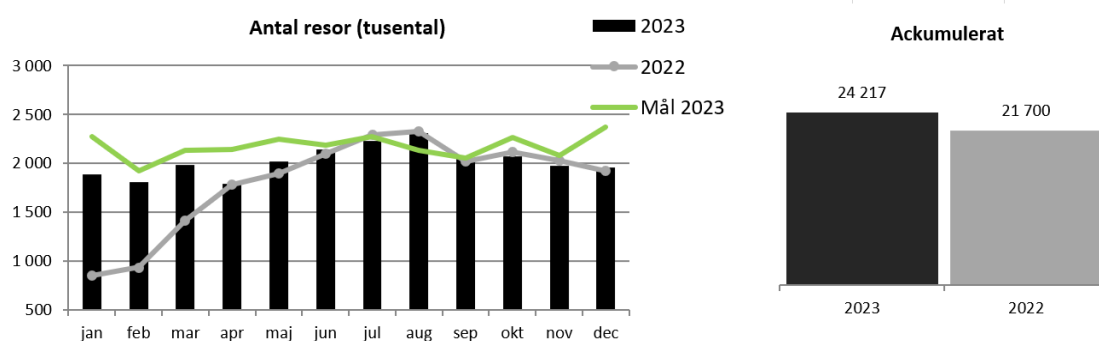
Antal resor 2023 uppgår till cirka 164,5 miljoner resor och har jämfört med 2022 har ökat med 12,2 procent. Resorna för januari och februari 2022 var starkt påverkade av restriktioner (Covid-19). Mål för året är att uppnå 170 miljoner resor, 16 procent jämfört med 2022. Antal resor för 2023 är ca 5,5 miljoner under mål.



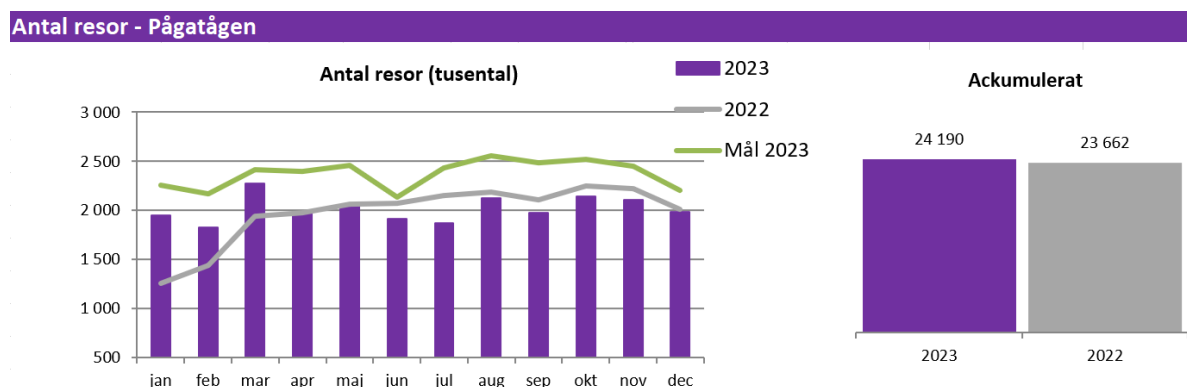
#### Tåg

Antalet resor med Skånetrafikens tåg under perioden januari – december har ökat med 7 procent, jämfört med samma period 2022. Vårt mål är på 55 miljoner resor år 2023. För helåret 2023 har vi strax över 48 miljoner resor vilket är 6,7 miljoner (12 procent) lägre än målet för perioden.

#### Antal resor - Öresundståg



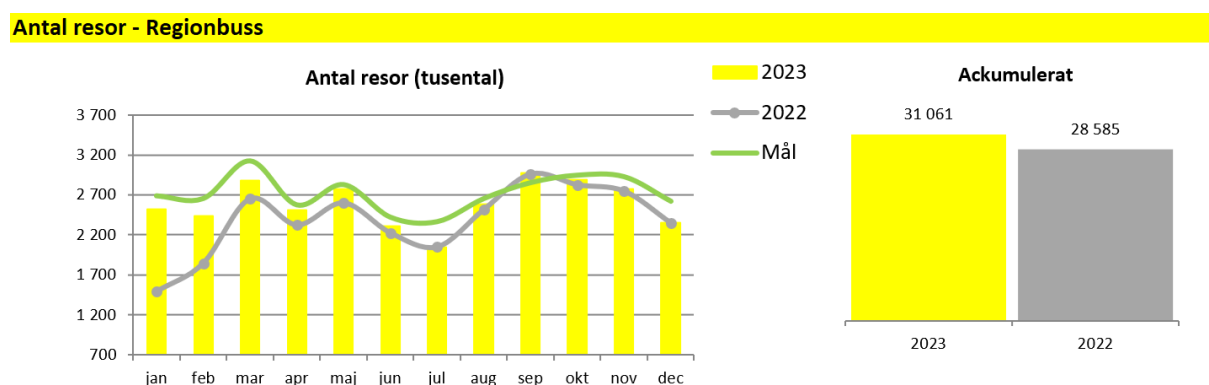
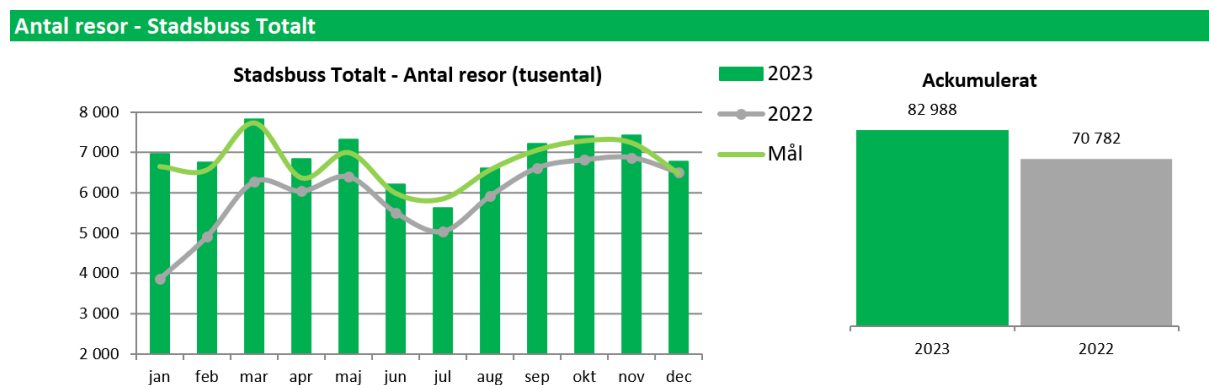
Resandet med Öresundståg går bra, framförallt är det resandet över bron som visar positiva siffror och fin utveckling.



Pågatågen har under året inte haft den utveckling vi önskat, även om vi under 2023 levererat fler resor än under 2022 vilket till viss del beror på att vi de två första månaderna 2022 fortfarande var drabbade av spåren av pandemin. Vissa månader sticker ut positivt, bland annat mars, detta beror delvis på ett banarbete som innebar att Öresundstågen leddes om förbi Helsingborg vilket gett en viss överflyttning av resor till Pågatågen under denna period.

## Buss

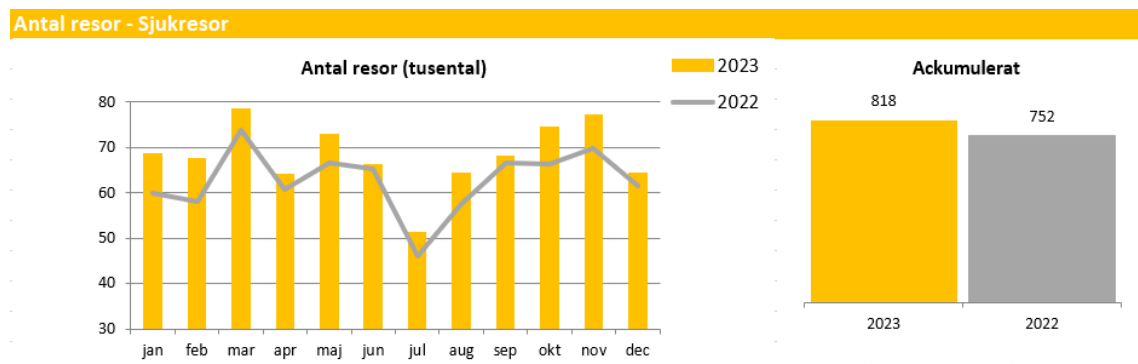
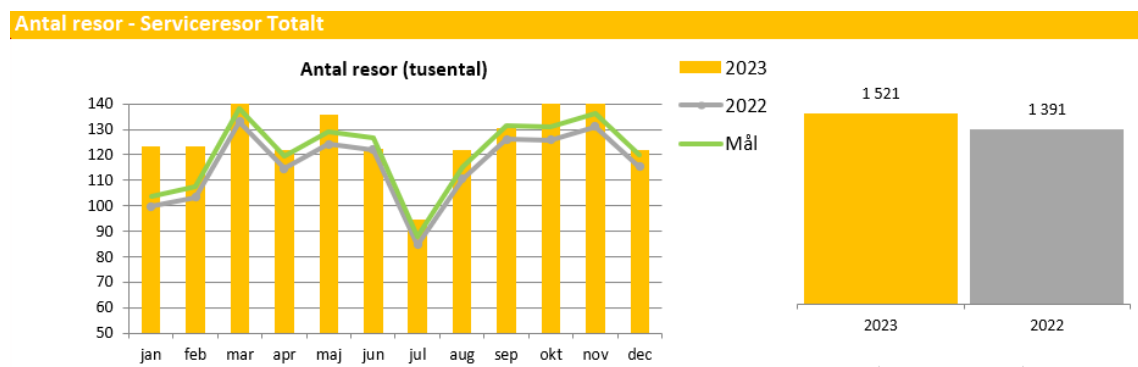
För Busstrafiken har resorna ökat med 15 procent 2023 jämfört med 2022. Stadsbuss har ökat 17 procent och Regionbuss har ökat 9 procent. Det totala resandet uppgick till 114 000 000, vilket överträffade målet på 113 500 000 resor.



Resandeutvecklingen har varit något svagare i Regiontrafiken än målsättningen. Vi ser att regiontrafiken till och från Malmö stad har tappat en del resande, vilken kan delvis bero på att vissa linjer inte längre angör vissa större hållplatser som annars täcks av annan trafik, såsom Malmö Central och Värnhem. Vi hade ett lägre resande än väntat under juli månad, vilket främst drabbade Regiontrafiken och linjerna till bad och rekreationsområden.

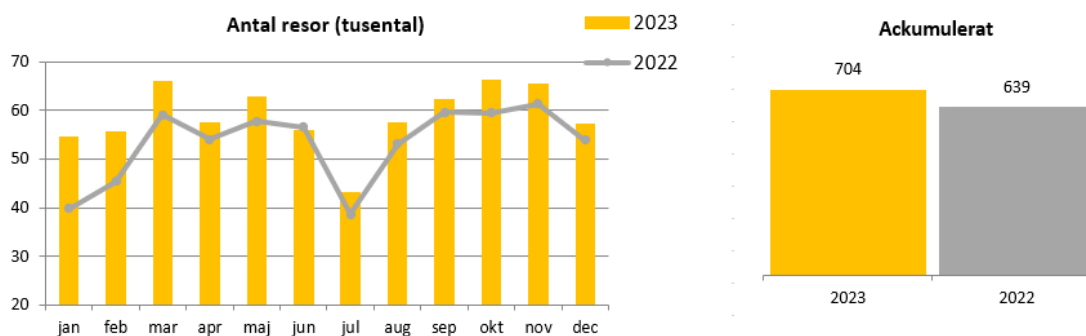
### Serviceresor

Antalet Serviceresor under januari-december 2023 har ökat med cirka 10 procent jämfört med 2022. Antalet resor för januari-december 2023 ligger över målet med cirka 75 000 resor, och med cirka 130 000 resor jämfört med samma period 2022.



Sjukresor fortsätter ha en stor efterfrågan och förväntas fortsätta öka. Antalet Sjukresor har ökat med cirka 9 procent jämfört med 2022. Vården signalerar fortsatt ökat behov av resor, även resandet utanför Skåne kan fortsätta öka.

## Antal resor - Färdtjänst



Antalet Färdtjänstresor har ökat med cirka 10 procent jämfört med januari-december 2022 (färdtjänstresor i 26 kommuner), och 2 procent jämfört med 2019 (färdtjänstresor i 24 kommuner).

Ökningen är störst under årets första månader vilket tyder på att det är fortsatt återhämtning efter pandemin då det fortfarande var restriktioner fram till april 2022.

Att ökningen bara är 2 procent i förhållande till 2019 trots att antalet kommuner ökat kan vara en indikation om att resandet med färdtjänst minskat. Man ser bland annat att kunder äldre än 80 år reser mindre än förr.

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

Kollektivtrafiken har som all trafik en påverkan på klimatet genom utsläpp av växthusgaser som bidrar till klimatförändringar och global uppvärmning. Skånetrafiken har tagit ett inriktningsbeslut som innebär att vi ska arbeta för att uppnå en klimatneutral kollektivtrafik. Klimatneutralitet innebär att utsläppen från kollektivtrafiken under hela livscykeln från produktionsfasen till drifts- och avvecklingsfasen är noll.

I Skånetrafikens Hållbarhetsprogram finns följande klimatmål\*:

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

- CO<sub>2</sub>-utsläppen (g/pkm)\*\* från tågdriften ska ha minskat med minst 4 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.
- CO<sub>2</sub>-utsläppen (g/pkm) från driften av stadsbusstrafiken ska ha minskat med minst 50 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer.
- CO<sub>2</sub>-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):

- CO<sub>2</sub>-utsläppen (g/pkm) från driften av serviceresor ska ha minskat med minst 30 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.

Vår allmänna kollektivtrafik minskade sina koldioxidutsläpp per personkilometer 2022 till 7g/pkm, jämfört med 2021, då den låg på 11,5g/pkm. Varje kollektiv resa med vår allmänna kollektivtrafik minskar koldioxidbelastningen på miljön med cirka 93 procent jämfört med bilåkning.

Särskild kollektivtrafik innefattar färdtjänst och sjukresor. Under 2022 uppnådde Skånetrafikens serviceresor det satta klimatmålet till 2025 om att koldioxidutsläppen (g/pkm) från driften av serviceresor ska ha minskat med minst 30 procent senast den 31 december 2025 jämfört med 2019 års nivåer. Skånetrafiken har därför under 2023 utrett och antagit nya klimatmål för serviceresor. 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 ur flera perspektiv; att frigöra kapacitet, mindre risk för skadestånd till leverantörer och minskad klimatpåverkan. Ytterst handlar det om ett ansvar att förvalta offentliga medel på ett hållbart sätt.

2021 blev Skånetrafikens serviceresor första särskilda kollektivtrafiken att omfattas av Naturskyddsföreningens miljömärkning, Bra Miljöval. Licensen förnyades under 2023.

För mer information om Skånetrafikens hållbarhetsarbete, se Skånetrafikens hållbarhetsredovisning. [Tillsammans för en hållbar framtid – Hållbarhetsredovisning 2022 – Skånetrafiken \(skanetrafiken.se\)](#) (Rapport för 2023 publiceras under våren 2024)

## 4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet

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

### Hållbar och långsiktig kompetensförsörjning

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

#### **Bemanning av verksamheten**

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

Åtgärder: Översyn av Skånetrafikens verksamhetsarkitektur och processkuld förväntas mitigera behovet av seniora strateger och specialister inom vissa verksamheter. Skånetrafiken behöver öka och förtydliga tvärfunktionella samarbeten men vi behöver även skapa tvärfunktionella karriärmöjligheter, där karriärvägen leder dels från junioritet till senioritet och där det tvärfunktionella perspektivet alltid finns med. Arbetet med översyn av verksamhetsarkitekturen pågår och arbetet med att ta fram konkreta lösningsförslag kommer att genomföras under våren 2024.

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

Åtgärder: Marknadsföra arbetet på ett realistiskt sätt och bredda rekryteringsfältet. Till exempel har enhetschef inom beställningsmottagningen börjat rekrytera kandidater som tidigare sorterats bort som överkvalificerade på grund av att de har akademisk utbildning och arbetslivserfarenhet därefter. Verksamhetspoolen som har som uppdrag dels att bemanna korttidsfrånvaro, dels att vara ingången i verksamheten. Medarbetare i Verksamhetspoolen blir tvärfunktionellt introducerade och utbildade för att sen kunna bemanna samtliga enheter

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

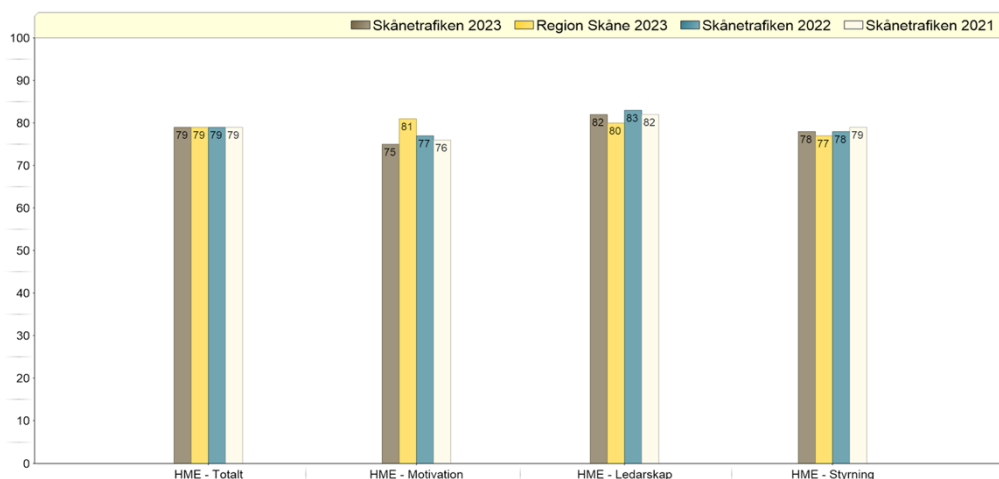
### Utvecklingen av anställningsvolym - månadsavlönade

Antal anställda				
Månad	2023	2022	diff %	diff antal
jan	477	459	3,77	18
feb	482	460	4,56	22
mar	482	459	4,77	23
apr	484	460	4,96	24
maj	493	465	5,68	28
jun	502	476	5,18	26
jul	497	472	5,3	25
aug	483	471	2,48	12
sep	483	465	3,73	18
okt	491	464	5,5	27
nov	491	464	5,5	27
dec	492	466	5,28	26

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

## Resultat från medarbetarenkät

I Region Skåne genomförs årligen en medarbetarenkät. Resultatet ger ett underlag för dialog på arbetsplatsen och är en del i arbetsmiljöarbetet.



Skånetrafiken har hög svarsfrekvens, 90,7%, vilket ger oss ett bra underlag för att fortsätta undersöka och arbeta med vår arbetsmiljö. Det har inte skett så stora skiftningar genom åren men det går att se vissa trender. Det som är mest oroväckande är att känslan av att ens arbete känns meningsfullt har gått ner i år igen. Det innebär att resultatet på två år har förflyttat sig från 84(2021) till 81(2023). Det är även anmärkningsvärt utifrån att 2021 var ett pandemi år. Kombinationen av att resultatet på frågan om arbetet känns meningsfullt och frågan om man lär och utvecklas i sitt dagliga arbete har sjunkit är intressant och oroväckande. Vidare har viljan att rekommendera arbetsplatsen till andra även den sjunkit. Detta stärker bilden av att Skånetrafiken är en stressad organisation och att det finns en uppgivenhet hos medarbetarna.

Andelen medarbetare som har upplevt sig diskriminerade är oförändrad. Vilken diskrimineringsgrund medarbetarna har angett bekräftar också den bilden som har kommit arbetsgivaren till känna under hösten 2023, genom anmälningar om kränkande särbehandling och i dialoger på arbetsplatsträffar. Arbetsgivaren kommer därför att gräva mer i diskrimineringsfrågan och ta företagshälsovården till hjälp.

Som tidigare år tar chefer och medarbetare i dialog fram handlingsplaner för det fortsatta arbetet. Handlingsplanerna är en viktig del i arbetsmiljöarbetet och följs upp inom respektive verksamhet och på förvaltningsnivå. HR-enheten har under året fokuserat på det nära samarbetet med cheferna för att kunna ge stöd i deras personalansvar och i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

## Trygga anställningar

Region Skåne ska erbjuda trygga anställningar, heltidstjänst ska vara norm och deltid ska ses som en möjlighet om medarbetaren så önskar.

Sysselsättningsgrad

99,6% 99,2%

2023-12-31 och 2022-12-31

På Skånetrafiken är alla befattningar på heltid. Att sysselsättningsgraden inte är 100% beror på frivilliga partiella ledigheter tex föräldraledighet eller medarbetare som gått ner i arbetstid inför att gå i pension.

Förvaltningen arbetar aktivt med att begränsa visstidsanställningar genom att enbart använda denna anställningsform vid rena vikariat tex vid föräldraledighet och sjukdom. Särskild visstidsanställning används i undantagsfall när bemanningen tillfälligt behöver utökas.

## Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer

Utvecklingsplan och individuell handlingsplan ska upprättas för samtliga medarbetare. Medarbetare som är intresserade och lämpliga för chefsuppdrag ska få möjlighet till utveckling inför en framtida chefsroll. Befintliga chefer ska ges goda förutsättningar och stöd för sitt ledarskap och sin kompetensutveckling.

Arbetet med tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer är en viktig del i att attrahera, behålla och utveckla den kompetens vi behöver för att utveckla verksamheten. I medarbetarenkäten anger 84% av medarbetarna att de har en individuell utvecklingsplan, vilket är en höjning med 3 procentenheter jämfört med 2022. På Skånetrafiken arbetar vi även med sk målkort där mål och utvecklingsplan är integrerade. Under året har vi arbetat med att tydliggöra vad en individuell utvecklingsplan ska innehålla, oavsett vilken mall respektive chef föredrar att använda. Utvecklingsplanerna tas fram i medarbetarsamtalen och där kommer samtalet också naturligt in på vilken karriär medarbetaren ser framför sig. Under året har vi fångat upp medarbetare som uttryckt intresse för chefsuppdrag och gett dem möjlighet att gå in som tillförordnad chef i avvaktan på rekrytering eller när ordinarie chef är på föräldraledighet.

Under året har ett projekt formats för att stärka förvaltningens arbete med vårt arbetsgivarlöfte och förmågan att attrahera, behålla och utveckla rätt kompetens. I ett delprojekt kommer vi att fokusera på att skapa tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer. Det arbetet kommer att pågå under flera år framöver.

## **Jämställda löner**

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

Skånetrafiken arbetar aktivt med att upptäcka och vid behov åtgärda osakliga löneskillnader. Arbetet sker dels genom att vi deltar i den årliga koncernövergripande lönekartläggningen, dels genom en förvaltnings-specifik analys inför löneöversynen. Vid årets löneöversyn fokuserade vi på att justera löner tex för enhetschefer och även några löner på handläggarnivå för att i tid fånga upp löneskillnader som annars riskerade att utvecklas negativt.

## **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 har en handlingsplan för likarättsarbetet som är kommunicerad till alla chefer och medarbetare och som ligger tillgänglig på intranätet. Förvaltningen arbetar för att engagera fler medarbetare att utbilda sig till likarättsambassadörer. Tanken är att skapa ett nätverk för dessa medarbetare och ge dem möjlighet att forma det fortsatta arbetet. Likarättsambassadörerna har också stöd genom ett koncernövergripande nätverk.

I den årliga medarbetarenkäten ställs frågan ”Har du under det senaste året upplevt att du blivit diskriminerad eller trakasserad på din arbetsplats pga någon av följande orsaker: kön, könsidentitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och/eller ålder?”. Årets resultat visar att 4% av Skånetrafikens medarbetare svarar ja på denna fråga. Det är samma resultat som 2022, 2021 var resultatet 5%. Målet måste vara att komma ner på 0% som svarar ja och förvaltningen påbörjade mot slutet av året en dialog om att arbeta mer fokuserat mer denna fråga under 2024. Företagshälsovården kommer att kopplas in som stöd i arbetet.

## **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 arbetar aktivt med det systematiska arbetsmiljöarbetet enligt gällande föreskrifter. Dialogen med medarbetarna sker bland annat vid arbetsplatsträffar och på medarbetarsamtal. Regelbundna risk- och konsekvensbedömningar görs tex samband med förändringar i verksamheten och vid vakanshållning av tjänster. Vi för också en dialog med huvudskyddsombuden genom regelbundna skyddskommittémöten. Under året har vi fått in

anmälningar om kränkande särbehandling. Vi har även fått signaler om missnöje med arbetsmiljön genom visselblåsarfunktionen. Detta har vi fångat upp och har en dialog med skyddsombuden på berörda arbetsplatser och med huvudskyddsombuden i skyddskommittén.

HR-partners på Skånetrafiken introducerar nya chefer i arbetsmiljöarbetet och vilket ansvar de som chef har. För att betona vikten av det systematiska arbetsmiljöarbetet stöttar HR-partners cheferna i samband med den årliga uppföljningen. HR-enheten tar också fram en handlingsplan baserat på resultatet i SAM-uppföljningen och förankrar den i skyddskommittén. I uppföljningen 2023 beslutades om ett antal aktiviteter så som att utveckla 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.

## Attraktiv arbetsplats

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

### Sjukfrånvaro



Medelvärde för sjukfrånvaron för januari till december 2023 är 5,1 procent och för 2022 var den 5,2 procent. Det går att konstatera vid analys att det är andelen långtidssjukskrivna som har ökat. Detta indikerar att det är mycket viktigt att arbeta med tidiga insatser. En satsning som Skånetrafiken har gjort är att utöka andelen HR-partners med en resurs för att därmed utöka det verksamhetsnära stödet. Den viktigaste tidiga insatsen är att varje verksamhet får hjälp med att analysera sin sjukfrånvaro och därefter göra olika åtgärdsplaner beroende på hur det ser ut inom verksamheten. Effekten av detta ser vi troligtvis tidigast 2024.

Det är också viktigt att skapa delaktighet kring arbetsmiljön och i förlängningen sjukfrånvaron. Uttrycket “vi är varandras arbetsmiljö” är sant och något vi alltid behöver arbeta med. När vi pratar arbetsmiljö fokuseras ofta de fysiska aspekterna och vi glömmer bort den psykosociala arbetsmiljön. För att motverka detta och främja att vi pratar om hela arbetsmiljön har Skånetrafiken, förutom arbetsplatsträffar, även inom de flesta verksamheter något som kallas “Arbetsmiljöråd”. Tanken med dessa är att det ska bli ett naturligt forum för medarbetare att diskutera sin arbetsmiljö tillsammans med chef och där diskussionerna är mer fria än på en arbetsplatsträff.

## Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Attraktiv arbetsplats. Chefstätt, Personalrörlighet och Frånvaro

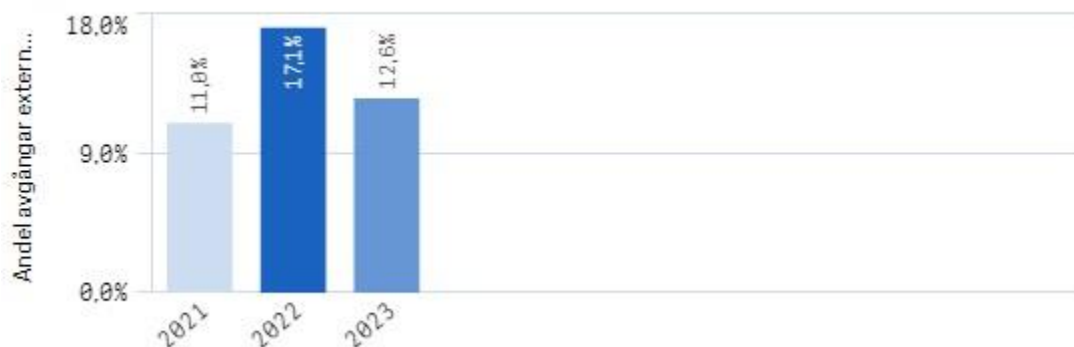
### Chefstätt [↗](#)

10<sup>11</sup>

Medarbetare per ABC-chefer 2023-12-31 och  
2022-12-31

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

### Över tid



Graf som visar ackumulerade personalrörligheten över tid under 2021, 2022 och 2023.

Personalrörligheten på Skånetrafiken gick kraftigt upp under 2022 för att under 2023 vara tillbaka på tidigare nivåer. Utfallet under 2022 kan delvis vara en effekt av minskad rörlighet under pandemin och en plötslig större rörlighet när restriktionerna släppte. I jämförelse med siffrorna för regionen som helhet hade Skånetrafiken större skillnad just under 2022 men regionen har en högre "normalnivå" (2021 13,7%, 2022 15,4% och 2023 14,8%).



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

#### Över tid



Graf över frånvaro under 2022 och 2023.

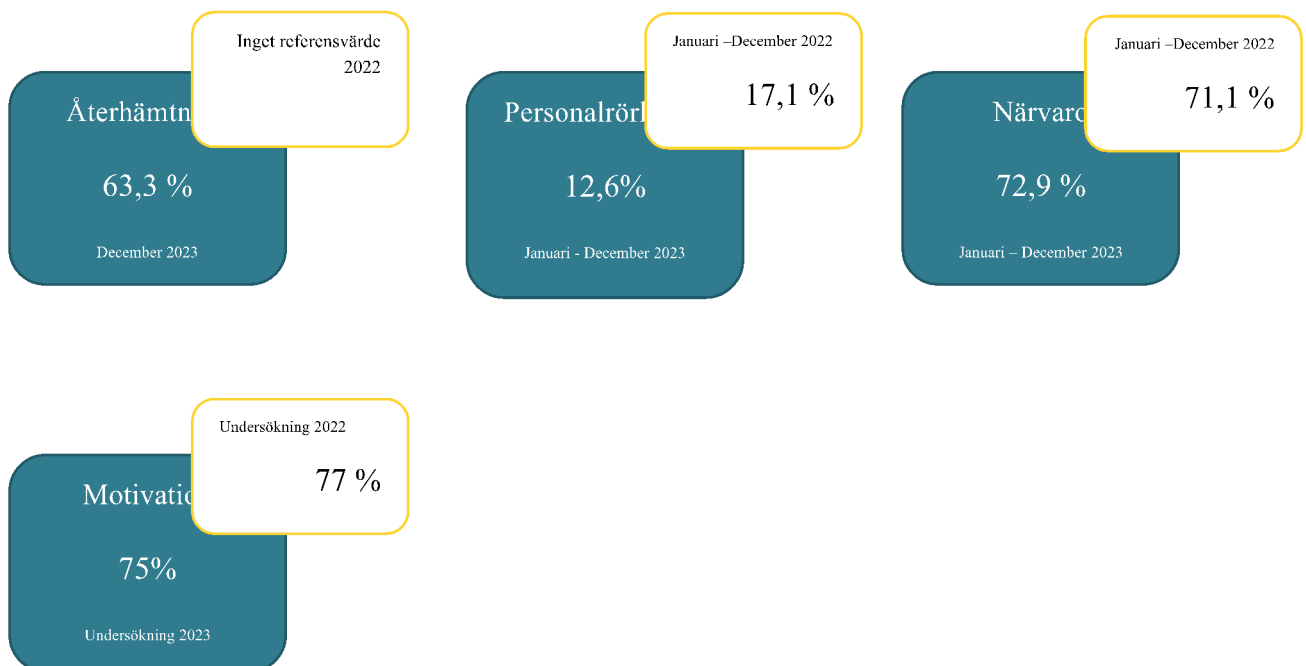
Den totala frånvaron har minskat under 2023 jämfört med 2022. Det är framförallt uttaget av föräldraledighet som minskat. Uttaget av semester, studier utan lön och tjänstledighet utan lön har ökat. Ett ökat semesteruttag är positivt då det bidrar till återhämtning. Att studier och tjänstledighet utan lön ligger ganska högt och ökar är något vi får räkna med i de delar av verksamheten där vi rekryterar unga personer på väg ut i yrkeslivet. Det kan vara en positiv utveckling för både medarbetare och verksamhet ifall vi tar vara på möjligheten att fånga upp dem i nya roller efter studier.

Med ett fortsatt fokus på sjukfrånvaron hoppas vi se en trend att en allt större del av den totala frånvaron är kopplad till positiva former av frånvaro så som semester, föräldraledighet och studier.

## Stöd och medarbetarutveckling

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

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



Vid analysen i delårsrapporten uppfattades en diskrepans mellan återhämtning och närvaro. Det tolkades då som ett tecken på en mer stressad organisation. Måttet återhämtning är nytt och kan därför inte analyseras över tid men siffran 63,3% visar att det finns utrymme att öka semesteruttaget för att säkerställa återhämtningen. Personalrörligheten har minskat, vilket är positivt men samtidigt har motivationen minskat enligt vår medarbetarundersökning. Det kan vara effekter av de tecken på en stressad organisation som vi sett i tidigare analyser. Skånetrafiken har höga ambitioner som en del av vårt arbetsgivarlöfte där vi har identifierat att personlig utveckling är en centralpunkt för att både attrahera och behålla befintliga medarbetare. Detta vill vi göra genom att tydliggöra karriärvägar (kan vara olika för olika funktioner), se till att varje medarbetare vet vilka möjligheter som finns till kompetensutveckling. Sist men inte minst så är vår förhoppning att genom att vara “prao” i andra verksamheter kunna inspirera till att vilja utvecklas inom organisationen.

## Använd kompetensen rätt

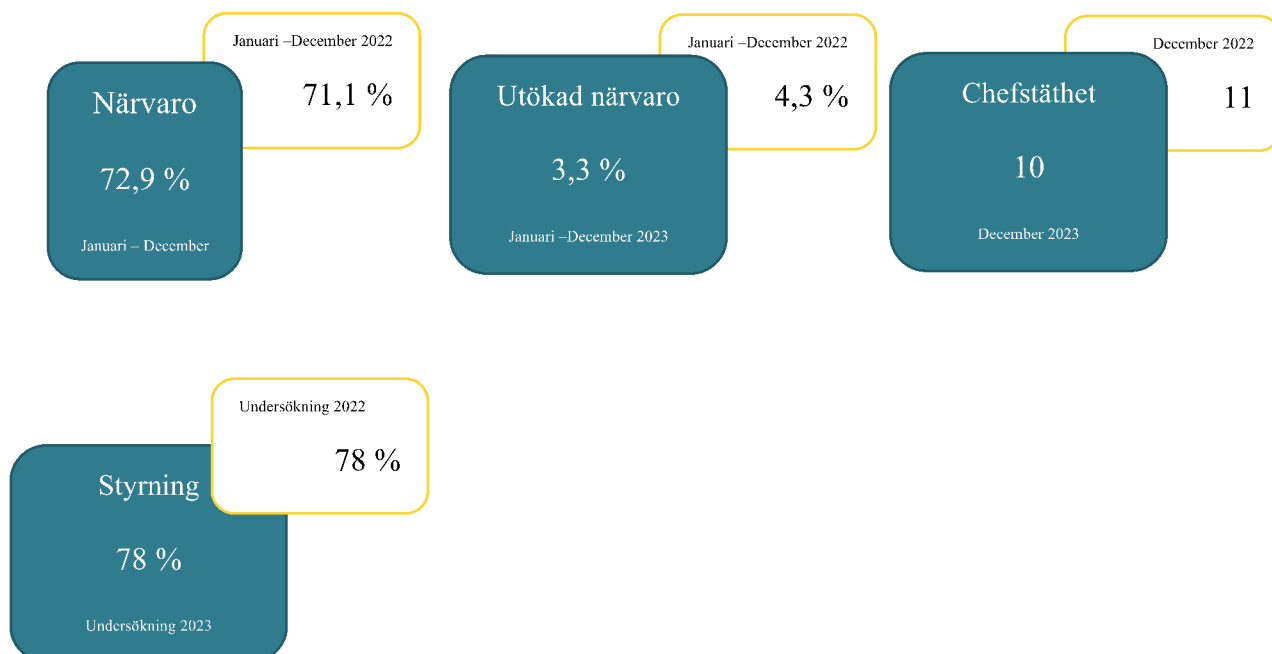
Att använda alla medarbetares kompetens på bästa sätt är en komplex utmaning. För att lyckas behövs fortsatt arbete med kontinuerlig verksamhetsutveckling och anpassning av arbetsuppgifternas fördelning. Normer och arbetssätt behöver utmanas och nya perspektiv och innovation bejakas. Att använda kompetensen 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.

### Redogör för arbetet med rätt använd kompetens.

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

Skånetrafiken behöver tydliggöra vikten av att arbeta över enhets/avdelningarna och affärsområdesgränser. Samtidigt som samarbetet mellan de olika enheterna/avdelningarna och affärsområdena behöver utökas och förbättras behöver också förutsättningarna för detta konkretiseras. Detta för att undvika ökad stress och arbetsbelastning hos enskilda medarbetare men också för att undvika kompetenstapp inom den egna enheten/avdelning eller affärsområde när en medarbetare ingår i tvärfunktionella samarbete eller projekt. Detta tillsammans med arbetet med konsolidering gör förhoppningsvis att Skånetrafiken landar rätt gällande vårt uppdrag och hur vi då på bästa sätt använder våra kompetenser.

### Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Använd kompetensen rätt.



Det är positivt att se att trots att närvaron har ökat, så har inte den utökade närvaron i form av mertid eller övertid ökat. Många medarbetare inom Skånetrafiken har dock bortskrivit övertid, så det är troligtvis så att "övertidstimmarna" hittar vi bland dessa medarbetare. Däremot har den utökade närvaron av timavlönade minskat, från 3,9% till 2,9%. Delvis är det en naturlig minskning beroende på att vi tog höjd och anställde fler medarbetare inför Danmarksavtalet som vi nämnt ovan, vilket inte riktigt visade sig behövas och dessa medarbetare skapar ett utrymme i bemanningen som minskar behovet av att ta in timavlönade vid tex sjukdom. Men minskningen av timavlönade beror också på de ekonomiska förutsättningarna som ger minskade resurser. Detta är en balansgång som vi får följa konsekvenserna av så att det inte pressar våra medarbetare i en redan stressad organisation vilket riskerar att ge minskad återhämtning och ökad sjukfrånvaro som följd.

Antalet medarbetare per chef har minskat något och måttet på styrning i medarbetarenkäten ligger kvar på en bra nivå. Detta är faktorer som väger upp för de ovan nämnda negativa konsekvenserna av minskade ekonomiska resurser.

## 5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

### Resultatmål

Skånetrafiken lämnar bakom sig ett år som kantats av ekonomiska osäkerheter som ett oroligt världsläge med hög inflation och lågkonjunktur. Detta har gjort att kostnaderna för bland annat drivmedel och drivmotorström till tågen ökat. Andra kostnadsdrivare har varit en dom från EU-domstolen innebärande borttagen skattesubvention på biogas och ett förlängningsavtal för transporter hos serviceresor, vilka ökat kostnaderna för trafiken jämfört med tidigare år. Kostnaderna för drift och underhåll av Öresundstågen kopplade till open books-avtalen är även de dyrare än tidigare år. De tidigare "normala" resandemönstren har ändrats efter pandemin och i samband med lågkonjunkturen, vilket gör det svårt att förutsäga hur biljettintäkterna och det "nya" normala resandet hänger ihop. Biljettintäkterna över Öresund 2023 har varit starkt bidragande till det positiva resultatet för året.

### Resultat

Skånetrafikens resultat 2023 är 154 miljoner kronor högre än budget och målet om en ekonomi i balans uppfylls därmed. Resultatrapporten nedan inkluderar Köpenhamnsavtalet (vilket inte påverkar resultatet) och är exklusive vidarefakturering (som har lika stora intäkter som kostnader, 134 miljoner kronor).

RR	Ack utfall	Ack Budget	Diff	Diff %	Utfall fg år	Diff (fg år)	Diff % (fg år)
3000 Kontant	-2 020 516	-1 320 209	-700 307	53%	-1 186 272	-834 244	70%
3100 Reskassa	23	-15 000	15 023	-100%	-15 647	15 670	-100%
<b>Summa Kontant/Reskassa</b>	<b>-2 020 493</b>	<b>-1 335 209</b>	<b>-685 284</b>	<b>51%</b>	<b>-1 201 919</b>	<b>-818 574</b>	<b>68%</b>
3110 Periodkort	-1 193 655	-1 233 137	39 482	-3%	-988 342	-205 312	21%
3120 Skolkort	-284 916	-275 000	-9 916	4%	-258 019	-26 897	10%
3130 Övriga biljettintäkter	-312 076	-355 655	43 579	-12%	-328 438	16 362	-5%
<b>Summa Period/Skolkort/Övr biljettint</b>	<b>-1 790 646</b>	<b>-1 863 791</b>	<b>73 145</b>	<b>-4%</b>	<b>-1 574 799</b>	<b>-215 847</b>	<b>14%</b>
3200 Serviceresor	-90 240	-81 266	-8 974	11%	-77 822	-12 418	16%
3210 Övriga intäkter	-473 184	-414 511	-58 673	14%	-417 301	-55 882	13%
<b>Summa Övriga intäkter</b>	<b>-563 424</b>	<b>-495 777</b>	<b>-67 647</b>	<b>14%</b>	<b>-495 123</b>	<b>-68 300</b>	<b>14%</b>
3400 Regionalt bidrag	-3 708 600	-3 708 600	0	0%	-3 712 502	3 902	0%
3401 Periodis inv.bidrag	-25 800	-25 574	-226	1%	-25 800	0	0%
3402 Övriga statsbidrag	-33	0	-33	-98%	-982	949	-97%
<b>Summa Bidrag</b>	<b>-3 734 434</b>	<b>-3 734 174</b>	<b>-260</b>	<b>0%</b>	<b>-3 739 284</b>	<b>4 850</b>	<b>0%</b>
<b>Summa Intäkter</b>	<b>-8 108 997</b>	<b>-7 428 951</b>	<b>-680 046</b>	<b>9%</b>	<b>-7 011 126</b>	<b>-1 097 871</b>	<b>16%</b>
4000 Entreprenadkostnader	5 567 929	5 096 330	471 598	9%	4 937 198	630 731	13%
4020 Serviceresor	422 652	370 219	52 434	14%	484 768	-62 116	-13%
4030 Övriga trafik kostnader	204 921	196 374	8 547	4%	164 210	40 711	25%
<b>Summa Trafikkostnader</b>	<b>6 195 502</b>	<b>5 662 923</b>	<b>532 579</b>	<b>9%</b>	<b>5 586 175</b>	<b>609 326</b>	<b>11%</b>
5000 Övriga verksamhetskostnader	620 654	523 176	97 477	19%	320 295	300 359	94%
5010 Info och marknadsföring	43 853	49 698	-5 845	-12%	39 354	4 499	11%
5020 Köpta tjänster & Provision	282 502	317 359	-34 857	-11%	199 943	82 559	41%
5030 Personalkostnader	334 275	380 961	-46 686	-12%	305 811	28 464	9%
6000 Avskrivningar	428 886	445 040	-16 154	-4%	436 553	-7 667	-2%
6010 Finansnetto kostnad	49 063	49 794	-731	-1%	65 928	-16 865	-26%
<b>Summa Övriga kostnader</b>	<b>1 759 232</b>	<b>1 766 028</b>	<b>-6 796</b>	<b>0%</b>	<b>1 367 884</b>	<b>391 348</b>	<b>29%</b>
<b>Summa Kostnader</b>	<b>7 954 734</b>	<b>7 428 951</b>	<b>525 783</b>	<b>7%</b>	<b>6 954 060</b>	<b>1 000 674</b>	<b>14%</b>
	<b>-154 263</b>	<b>0</b>	<b>-154 263</b>		<b>-57 066</b>	<b>-97 197</b>	<b>170%</b>

## Intäkter

Skånetrafikens totala intäkter budgeterades till 7 429 miljoner kronor och utfallet är 8 109 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 134 miljoner kronor), det vill säga 680 miljoner kronor (nio procent) högre än budget. 2023 är första året med nya avtalet om trafikering av Öresundsbron (Köpenhamnsavtalet) - vilket innebär att Skånetrafiken, till skillnad mot tidigare, redovisar även den danska delen av intäkterna och kostnaderna för trafiken över Öresundsbron vilket gör att intäkterna och kostnaderna ser väsentligt högre ut än budget. Intäkterna kopplat till Köpenhamnsavtalet uppgår till 579 miljoner kronor, vilket gör att de totala intäkterna exklusive Köpenhamnsavtalet är 101 miljoner kronor högre än budget.

Biljettpriserna höjdes i februari och trots att resandet inte uppnår mål för året är biljettintäkterna högre än budgeterat. Budgeterade biljettintäkter för perioden är 3 199 miljoner kronor och utfallet är 3 811 miljoner kronor, vilket är 612 miljoner kronor bättre än budget (varav Köpenhamnsavtalet står för 560 miljoner kronor). Jämfört med budget är alltså biljettintäkterna 52 miljoner kronor (två procent) högre än budget. Det är framför allt biljettintäkterna över Öresundsbron som är bättre än budget. Flygplatsen Kastrup redovisar i en pressrelease det bästa flygåret sedan 2019 och den fördelaktiga danska valutakursen gentemot den svenska kronan har medfört ett stort antal danska turister i Skåne under året. De 52 miljoner kronorna högre än budget består i sin tur av 2023 års biljettintäkter vilka är 67 miljoner kronor högre än budget, samt en korrigerings av biljettintäkterna på 15 miljoner vilka sänker resultatet. Korrigeringen består i upparbetade differenser på fordringskonton sedan start av biljettsystemet hösten 2019.

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

Intäkterna från serviceresor budgeterades till 81 miljoner kronor och utfallet är 90 miljoner kronor, vilket är 9 miljoner kronor (11 procent) högre än budget, främst beroende på högre egenavgifter kopplat till höjningen av avgifterna, men även på fakturering för interna sjukresor (rekvisitionsresor), där intäkterna ökat eftersom fakturering sker efter kostnaden för resan (se även under rubriken kostnader).

Övriga intäkter budgeterades till 415 miljoner kronor och utfallet är 473 miljoner kronor vilket är 59 miljoner kronor högre än budget (varav 19 miljoner kronor beroende på Köpenhamnsavtalet) vilket betyder 40 miljoner kronor bättre än budget exklusive Köpenhamnsavtalet. Av de 40 miljonerna är intäkterna avseende färdtjänst 23 miljoner kronor högre än budget vilket motsvarar kostnadsökningarna, tillköp av trafik är 8 miljoner kronor högre än budget (13 procent), erhållna elbusspremier är 5 miljoner kronor högre än budget och reklamintäkter är 3 miljoner kronor högre än budget.

Regionbidrag och övriga bidrag uppgår till 3 734 miljoner kronor vilket överensstämmer med budget utan större differenser.

## Kostnader

Skånetrafikens totala kostnader budgeterades till 7 429 miljoner kronor och utfallet är 7 955 miljoner kronor (exklusive vidarefakturerings på 134 miljoner kronor) det vill säga 526 miljoner kronor (7 procent) högre än budget.

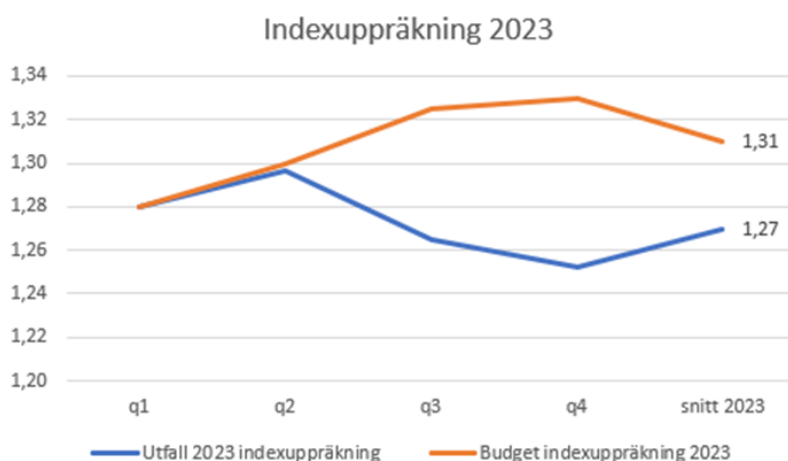
Köpenhamnsavtalet redovisar totalt 579 miljoner kronor i kostnader och dessa ska till 100% motsvaras av intäkter då avtalet ska vara kostnadsneutralt för Skånetrafiken.

Skånetrafikens totala kostnader exklusive Köpenhamnsavtalet är alltså 49 miljoner kronor lägre än budget.

Upphandlad trafik budgeterades till 5 467 miljoner kronor och utfallet uppgår till 5 531 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet) vilket är 64 miljoner kronor (1 procent) högre än budget.

Kostnaderna för tågtrafiken är 144 miljoner kronor högre än budgeterat beroende på open-books avtalet (95 miljoner kronor) och högre kostnader för drivmotorström (50 miljoner kronor).

Kostnaderna för busstrafiken är 124 miljoner kronor lägre än budgeterat, varav 25 miljoner kronor är en utnyttjad reserv. Att kostnaderna är lägre än budget beror med 31 miljoner kronor på att budget för förstärkningstrafik inte utnyttjats, och med 45 miljoner kronor på att kostnaderna för resandeincitament blivit lägre. Kostnaderna för indexförändringar under året (registrerade på kontot för index) är 40 miljoner kronor lägre än budget eftersom ökningen av index mattats av efter sommaren 2023 (vilket illustreras i diagrammet nedan). Busstrafiken har dock blivit 61 miljoner kronor dyrare sedan mars beroende på den borttagna skattesubventionen på biogas.



Kostnaderna för serviceresetrafiken är 43 miljoner kronor högre än budget, vilket till största delen utgörs av transportkostnader för sjukresor, vilka är 52 miljoner kronor högre än budget. De högre kostnaderna beror på förlängningsavtalet och ett högre antal resor än budgeterat men det är priset, snarare än produktionen som står för den största ökningen. Kostnader lägre än budget utgörs främst av bonus vilken är 8 miljoner kronor lägre än budgeterat. De lägre kostnaderna beror på sämre punktlighet och därmed lägre bonusutbetalningar.

Övriga trafik kostnader budgeterades till 196 miljoner kronor och utfall är 204 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet), vilket är 8 miljoner kronor högre än budget (4 procent). Kostnaderna för förseningsersättning är 19 miljoner kronor högre än budget, men dessa kostnader vägs till viss del upp av att kostnaderna för kontrollanter och färdbevis är cirka 11 miljoner kronor lägre än budget.

Övriga verksamhetskostnader budgeterades till 1 271 miljoner kronor, och utfallet uppgår till 1 162 miljoner kronor (exklusive Köpenhamnsavtalet med 119 miljoner kronor), det vill säga 109 miljoner kronor (9 procent) lägre än budget. Konsult- och personalkostnader står för 35 miljoner kronor respektive 47 miljoner kronor lägre än budget, kostnader för information och marknadsföring är 6 miljoner kronor lägre än budget och resterande differens mot budget är spritt över flertalet konton.

Avskrivnings- och finansiella kostnader budgeterades till 495 miljoner kronor, och utfall är 478 miljoner kronor, vilket är 17 miljoner kronor lägre än budget, beroende på dels ett lägre utfall av investeringar 2022 och 2023 än budgeterat, dels på att en investering i fordonsteknik & tjänster skjutits framåt i tiden.

### **Nyckeltal**

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

Självfinansieringsgraden för 2023 uppgår till 51,5 procent när det årliga regionbidraget samt intäkter och kostnader från Köpenhamnsavtalet räknats bort. Därmed uppfylls målet om att självfinansieringsgraden ska bibehållas eller öka.

Självfinansieringsgraden i budget 2023 för helår var 49,7 procent. År 2022 var utfallet 47,0 procent.

Den högre självfinansieringsgraden år 2023 beror på att biljettintäkterna är högre än budget och kostnaderna lägre.

### **Försäljning och andel i app**

Andel biljettköp i Skånetrafikens app ökar ständigt. Skånetrafiken satte därför ett ambitiöst mål för 2023 på 90 procent och utfallet blev 85,4 procent. 2022 uppnådde vi 83,6 procent. Detta är en bit under målet på 90 %, men trenden pekar på en ökande andel även under nästa år. Appen är den enda av våra säljkanaler som tydligt ökar i andel. Minskningen är störst i de säljkanaler som erbjuder personlig betjäning - kundcenter och ombud.



## **Åtgärder för en ekonomi i balans**

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

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, men har ännu ej kommit i gång.

## **Investeringar**

### **Uppföljning av trafikinvesteringar**

**Upprustning av Öresundstågen** - Skånetrafiken har 44 + 1 tågset som ska renoveras. Den siste december 2023 är samtliga 45 renoverade och satta i trafik. Total investeringsbudget är 51 miljoner kronor och 48,8 miljoner kronor har investerats.

**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 73,7 miljoner kronor investerats.

**Köp av 10 Öresundståg** – I december köpte Skånetrafiken 10 Öresundståg av danska DSB för 624,3 miljoner kronor. Budget var 610 miljoner kronor.

### **Uppföljning av Utrustningsinvesteringar**

#### **Potten**

Vad gäller investeringarna som ingår i Skånetrafikens årliga pott på 40 miljoner kronor har 32,8 miljoner kronor investerats under året. De största delarna av investeringarna består av presentationsenheter, infotainment och IT-utrustning.

# Uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata utförare

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

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

## Tåg

Avtal, Kvalitetsbilaga och Samverkansmodell skiljer sig något åt mellan Öresundståg och Pågatågen. Avtalen med trafikföretagen innehåller många krav. En del av kraven är kopplade till incitament och andra till viten. En Kvalitetsbilaga med tillhörande kvalitetsincitament och viten för utebliven leverans styr inte bara mot leverans utan även kvalitet i leveransen.

Genom en avtalad samverkansmodell med förutbestämd struktur följs månatligen verksamheten upp. Samverkansbilagan beskriver ett antal tvärfunktionella arbetsgrupper som kontinuerligt arbetar inom specifika områden och som styrs av en affärsledningsgrupp. Arbetsgrupperna arbetar och genomför aktiviteter för att nå målpåfyllelse 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.

På så sätt strävar vi efter att hålla en hög och jämn kvalitet samt att hela tiden utveckla vår gemensamma affär. Kundens nöjdhet säkerställs genom kundundersökningar ett par gånger per år.

## **Buss**

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

Utöver detta finns det flera incitament och viten som till exempel reglerar nivån av utförd trafik och punktlighet. Produktionsnyckeltal mål och aktiviteter analyseras i månatliga uppföljningsmöten inom ramen för respektive trafikavtal. I det fall avvikelser konstateras i den löpande uppföljningen upprättas handlingsplaner och aktiviteter som stäms av i samband med möten med trafikföretagen. Utöver uppföljningsmöten träffas avtalsansvariga i särskilda avtalsmöten för att stämma av mer principiella frågor och övergripande aktiviteter. Dessutom sker leveransmöten varje vecka för att agera på eventuella större trender åt fel håll.

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

## **Serviceresor**

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

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

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

## Framsynt miljöarbete

Skånetrafikens hållbarhetsprogram innehåller flera 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 årligen och Skånetrafiken är på god väg mot måluppfyllelse.

Ett utvecklingsområde, för att så småningom uppnå en klimatneutral kollektivtrafik, är en inkludering av till exempel fordonens klimatavtryck i Skånetrafikens klimatarbete. Historiskt har det funnits bristande klimatinformation från fordonstillverkare. Skånetrafiken har som första trafik huvudman i Sverige i de senaste trafikupphandlingarna efterfrågat klimatsiffror avseende fordon något som kommer att underlätta fortsatta arbetet.

Under 2024 kommer Skånetrafikens hållbarhetsprogram att förnyas. Två utredningar kommer att initieras för att undersöka hur en klimatneutral kollektivtrafik kan uppnås och hur vi kan vidareutvecklas vårt arbete med social hållbarhet i vår verksamhet och i våra leverantörsled. Under 2024 kommer ett utvecklingsarbete påbörjas för att uppnå en tydligare förankring av Skånetrafikens hållbarhetsarbete i förvaltningens övriga processer.

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 hösten har sex hållbarhetsrevisioner av våra leverantörer genomförts. Revisionerna är ett viktigt verktyg för uppföljning och fortsatt utveckling av Skånetrafikens hållbarhetsarbete tillsammans med våra leverantörer.

# Robusta och säkra verksamheter

## Krisberedskapsförmåga

Förvaltningens arbete med civilt försvar har påbörjats under 2023 och kommer vidare utvecklas under 2024. Ledningsgruppen har deltagit på workshop som startskottet på kommande arbete. Utbildningar av ansvariga och information till verksamheten samt fortsatt arbete med kontinuitetsplanering skapar förutsättningar till en god krisberedskapsförmåga. Verksamheterna har arbetat med kontinuitetsplanering och identifierat kritiska beroenden kopplade till kollektivtrafikens uppdrag. Arbetet fortgår med att tydliggöra leverantörers medverkan i Region Skånes krisberedskap kopplat till avtal och ställa krav på kontinuitet och redundans, samt god krishanteringsförmåga hos leverantörer. Skånetrafikens krisledning och IT-enhet har säkerställt att en krisledningsfunktion kan bedrivas under störda förhållanden genom att införskaffa krisledningsutrustning till huvudkontoret i Hässleholm. Vidare har huvudkontoret i Hässleholm utsetts till primär plats för krisledning samt att externa lokaler säkrats för Serviceresors kontinuitet och drift.

Cyberhotet är ständigt närvarande och förvaltningens IT-enhet har vidtagit åtgärder i syfte att stärka skyddet mot intrång samt minska sårbarheter. Utbildningssatsningar av medarbetarna pågår i syfte att höja kompetensen och säkerhetsmedvetenheten gällande IT-hot.

## Krisberedskap och risk- och sårbarhetsanalys

Verksamheten har avsatt resurser och utsedda medarbetare som arbetar med kontinuitetsplanering med stöd av risk och säkerhetsansvarig. Arbetet pågår kontinuerligt med att analysera risker och hot och uppdatera handlingsplaner samt förslag på åtgärder. Med kontinuitetsplaneringen som grund utformas kravställningar på kontinuitet i avtal där leveransen behöver säkerställas även vid kris eller krig.

## Ledningssystem för säkerhetsarbetet

Region Skånes säkerhetspolicy och säkerhetsstrategi säkerställer ett regiongemensamt arbetssätt inom områden för brandsäkerhet, hot och våld samt informationssäkerhet. Skånetrafiken har instruktioner och rutiner för att säkerställa att säkerstrategin följs.

## Beredskap för hot- och våldssituationer

Skånetrafikens verksamhet har handlingsplaner för situationer gällande hot och våld, samt rån. Respektive chef med arbetsmiljöansvar ansvarar för att medarbetare känner till handlingsplanerna och arbetar förebyggande med information och utbildning. Säkerheten på huvudkontoret i Hässleholm har höjts under 2023.

## **Informationssäkerhet**

Verksamheterna genomför löpande informationsklassningar och riskanalyser av sin informationshantering med stöd av informationssäkerhetssamordnaren. Vid utveckling av befintliga system och vid införskaffning av nya tar verksamheten även hjälp av stödfunktionerna för att säkerställa att rätt krav ställs. Som ett stöd till det systematiska informationssäkerhetsarbetet behöver organisationen tydliggöras och ett arbete pågår med att tydliggöra roller och ansvar inom förvaltningen.

## **Hög driftssäkerhet fastigheter**

De senaste åren har verksamheten skapat reservförfaranden för att motstå störningar i digitala infrastrukturer för IT och kommunikation. Arbetsrutiner vid störning har skapats och testats skarpt under Pandemin och hela verksamheten kan i god utsträckning bedrivas på andra platser, tex i hemmet. Vidare har huvudkontoret i Hässleholm fått utökad reservkraft samt att Skånetrafikens serverhall flyttats till en av Region Skånes serverhallar. Verksamheten har även uppdaterat krishanteringsutrustningen för krisledning och IT-support för utökade möjligheter att arbeta under en långvarig störning. DoIT har verifierat och testkör dieselaggregatet i vår fastighet i Hässleholm under regelbundna intervaller. Säkerheten på huvudkontoret i Hässleholm har under 2023 förstärkts med kamerabevakning.

## **Robusta IT-system**

Fokus 2023 har legat på brandväggs och nätverks sidan. Vi har bytt till kompetentare brandväggar i vår Azuremiljö samtidigt som vi har uppgraderat (bytt ut) våra brandväggar i våra datorhallar för att öka säkerheten mot den digitala hotbilden. Vi har köpt in och installerat nätverksverktyg som kommer göra nätverket både säkrare och stabilare ända ut till varje slutkomponent, vi har ju nätverk ute på hållplatser och stationer mm. Dessa verktyg kommer vi jobba med under 2024 för att implementera fullt ut. Life Cycle Management sker kontinuerligt och bidrar till säkra och uppdaterade system.

## **Förmåga att hantera samhällsstörningar**

Skånetrafikens verksamhetsjour deltar i samverkan inför stora evenemang och ingår ofta i stabsfunktioner vid dessa. Verksamhetsjour deltar även vid regionala övningar i syfte att skapa förståelse för Skånetrafikens verksamhet samt att ta in lärdomar från Regional krishantering. Ett internt forum för verksamhetsjouren och kommunikatörer finns för att dela med sig av erfarenheter från störningar samt att vidareutveckla förvaltningens krishanteringsförmåga. Extern part har under 2023 utfört en genomlysning av verksamhetsjourens funktion, roll och ansvar. Fortsatt arbete med att utveckla Skånetrafikens verksamhetsjour och krishanteringsförmåga kommer att pågå under 2024.

## **Robusta upphandlingar**

Inför varje upphandling av samhällsviktig och skyddsvärd verksamhet sker ett omfattande arbete med att utforma kravställning och avtalsvillkor utifrån juridiska, affärsmässiga och kontinuitetsmässiga aspekter. Processen för framtagning av upphandlingsdokumentation tillser att rätt krav, med rätt nivåer och rätt syften ställs på leverantören och att det finns en plan och organisation hos anbudsgivarna för att hantera konsekvenserna av kravställningen. Skånetrafiken har en strukturerad organisation och ett väl utvecklat arbetssätt för att arbeta med upphandling av samhällsviktig verksamhet. Arbetssätt och processer kring upphandling skiljer sig något mellan de olika affärsområdena, men med gemensam nämnare att det sker ett systematiskt förarbete avseende vilka krav och villkor som ska ställas i upphandlingen i syfte att få affärsmässiga och väl fungerande avtal.