

*Verksamhetsplan*

**2024**

*Bussgods i Norr AB*

## Innehållsförteckning

### Förord

1. Verksamhetsplan 2024 .....	3
2. Aktiviteter 2024 .....	5
3. Uppföljning .....	6
4. Nuläge .....	6
4.1 Ägarstruktur och organisation .....	7
5. Dagens verksamhet .....	8
5.1 Administration/IT .....	8
5.2 Sälj och Marknad samt Kundtjänst .....	8
5.3 Operativ verksamhet .....	8
6. Ekonomisk uppföljning .....	9
7. Uppföljning- Mål 2023 .....	9

## Förord

Under 2023 har bolaget jobbat med att utveckla befintlig verksamhet och fokuserat på att nå våra mål, även har förberedelserna för att Bussgods i Västernorrland skall ingå i bolaget under 2024 samt att även driftansvaret för Jämtland och Härjedalen inkluderas 2024 vilket har krävt en hel del förberedelser. Under året har den lågkonjunktur som drabbat samhället även gett effekt hos Bussgods och försäljningen under året inte nått budgeterade nivåer detta ger effekt på att vi inte att vi når de ekonomiska målen för 2023. Vi påverkas naturligtvis av den höga inflationstakten och våra kostnader ökar och det leder till att vi som bolag behövt höja våra priser mot kund under året väsentligt. Vi skulle under hösten ha genomfört en konferens för all personal men den ställde in av ekonomiska skäl. En stor del av fokus har lagt på att utvecklat kommunikationsvägar och vilka verktyg som vi behöver som bolag för att utveckla kommunikation nu och framåt.

Bolaget också genomfört strategidagarna med Bussgods styrelse. Tanken med strategidagen är att koppla bolagets verksamhetsplan till de målsättningar som ägarna styr sina verksamheter efter.

## 1. Verksamhetsplan 2024

Denna verksamhetsplan beskriver hur Bussgods i Norr ska utvecklas under verksamhetsåret 2024. Verksamheten ger Region Norrbotten och Region Västerbotten förbättrade ekonomiska möjligheter att behålla ett utvecklat linjenätverk och ger goda möjligheter för företag och privatpersoner i hela länet att på ett kostnadseffektivt samt snabbt sätt motta och skicka gods över hela landet. Från och med 1:a April innefattar denna verksamhetsplan även Bussgodsverksamhet i Västernorrland då Kollektivtrafiksmyndigheten i Västernorrland går in som ägare i Bussgods i Norr AB.

För att säkerställa att bolagets verksamhet styrs i den riktning som ger fastställd avkastning till ägaren så har styrelsen fastställt följande mål:

- 1. Ekonomisk målsättning** bolaget ska under verksamhetsåret ha en bruttomarginal på till minst 1,5 procent.  
Bruttomarginalen beräknas efter en 19 % avräkning för gods som transporterats på buss utbetalats till ägarna. Detta följs upp via bokslut och jämförs med budget per 30 april, 31 augusti och 31 december.

- 2. Nöjd medarbetar-index ska vara 8,6.**

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomfördes under september 2023. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 8,2 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs väl på arbetsplatsen.

Det fastställda målet för 2024 föreslås till 8,6.

### **3. Kundnöjdhetsindex**

Bussgods skall mäta kundnöjdhet genom webbmätning bland minst 200–300 kunder årligen detta för att förbättra verksamheten samt bidra till att förbättra kundernas upplevelse och nå uppsatta mål. Mätningen ska genomföras årligen i Sept/Okt.

Utfallet för mätningen oktober 2023 är utfallet ett medianvärde på +67 vilket är bättre än målet på +65. Antalet svarande kunder är ca.400. Kundnöjdhet skall dokumenteras via en kundenkät som görs i September/Oktober 2023. Mätvärdet beskrivs enligt följande, 0 är missnöjd, 50 är nöjd och 100 mycket nöjd kund, målsättning är ett medianvärde på +69 i enkäten

Målet för 2024 föreslås till 69.

### **4. Miljömål / Nyttjande ej fossila drivmedel**

Bussgods skall under 2023 nå att 70% av förbrukat drivmedel för fordon i verksamheten drivas av ej fossila drivmedel. Det långsiktiga målet är att 2030 nå 100% ej fossila drivmedel i verksamheten. Utfallet per oktober 2023 är 72,4%.

Målet för 2024 föreslås ligga kvar på 70% på grund av ändringar i reduktionsplikten.

### **5. Miljömål / Ökad nyttjandegrad**

Bussgods skall under 2023 följa fyllnadsgraden på ett antal utvalda stomlinjer och med dessa som grund lägga en plan för hur fyllnadsgrad mäts tillsammans med Länsstrafikbolagens uppföljning av antal passagerare per tur ska ge en total fyllnadsgrad beräknad utifrån kombinerad mobilitet.

Det fastställda målet för 2024 är att fortsätta mäta fyllnadsgrad och verka för att öka fyllnadsgraden på dessa linjer jämfört med 2023. Målet är för 2024 att överträffa utfallet 2023.

## 2. Aktiviteter 2024

### 1. Ett Bussgods i Norr AB

- Fortlöpande utveckling av FRAM-Skolan.
- Fortsatt jobba och utveckla bolaget styrkor såsom kundbemötande och problemlösning
- Samordna Bussgods i Norr affären med Bussgods Västernorrland och bjuda in och involvera personalen i Västernorrland till både fysiska och digitala möten.
- Introduktion av styrelsemedlemmar från Västernorrland för att ges möjlighet att företräda Bussgods i Norr.
- Jobba med att sprida kunskap och arbetssätt genom
  - o Förbättrad upplärning
  - o Skapa rutiner, rutinbeskrivningar och checklistor
  - o Involvera fler medarbetare i projekt och olika arbetsmoment
  - o Samsyn genom studiebesök på andra arbetsplatser
  - o Jobba med interna kommunikationsvägar och kommunikationsflöden
  - o Förbättra scanningsflöden och scanningsuppföljningar.

### 2. Skapa IT för framtiden

- Säkerställa och utveckla interna scanningsfunktionen.
- Säkerställa att vi följer GDPR i alla led.
- Modernisera hemsida och skapa en mer informativ hemsida med aktuell och ny information
- Utveckla en app för kunder där man kan skriva sin fraktsedel och följa sina sändningar på ett enkelt sätt.
- Fortsatt utvecklingen av vår interna app så att även fler funktioner från FRAM kan skötas i appen.
- Öka spårbarheten med utökad scanning och visa fler statuskoder på hemsidan
- Utveckla säljprocesserna genom tex enklare prismodell, "blandad varukorg" och kampanjfunktion.
- Behovsanalys för framtida affärssystem (tex Fram 3.0, ekonomisystem, etc.)
- Analysera möjligheten att implementera lastbärfunktion i våra system.

### 3. Trivsel på arbetsplatsen

- Skapa förutsättningar för att arbeta med den sociala arbetsmiljön på ett inkluderande sätt
- Mer öppen och frekvent dialog för att snabbt kunna identifiera förbättringar och problemområden
- Regelbundna arbetsplatsträffar, ökning från 3st till 5st
- Förnya modellen för medarbetarsamtalen (2st per år)
- Skapa aktivitet för "Respekt för din kollega" genom föreläsning på APT eller konferens
- Årlig konferens för samtlig personal med teambuilding
- Projekt "Ordning & Reda"

### 4. Samverkan Ägarbolagen: Bussgods verksamhet och miljönytta

- Tillsammans med Ägarbolagen och Regionerna sprida Bussgods varumärke och samhällsnytta, tex Bussgods del i den regionala krisberedskapen
- Genomföra gemensamma busstations-/ombudsträffar där information om både gods- och persontrafiken kan förmedlas samt bolagsöverskridande personalträffar
- Som arbetsgivare vara positiva till intern rörlighet vid tillsättande av vakanta tjänster - mellan Ägarbolagen och Bussgods.
- I marknadsföring tydligare lyfta fram Bussgods som det mest miljövänliga transportalternativet då transporterna inte bidrar till ökade utsläpp, det vill säga kombinerad mobilitet
- Uppföljning av ägarnas gemensamma förutsättningar för Bussgods utveckling
- Delta aktivt i miljöprojekt i länen, tex drönare, leveransrobotar etc.

### 3. Uppföljning

Uppföljning av denna verksamhetsplan och verksamhetsmålen kommer att ske genom:

Delårsbokslut/Bokslut samt de tillkommande ekonomiska rapporterna per 28 februari och 31 oktober.

Verksamhetsberättelse

Personalens nöjdhet och delaktighet följs upp via personalenkät – årligen under september månad.

Kundnöjdhet skall dokumenteras via en kundenkät som årligen görs i September/Oktober.

Ägarna kommer under 2024 fortsätta utveckla uppföljningsrapporterna som redovisas vid varje tillfälle när de ekonomiska rapporterna tas fram – dvs per 30/4, 31/8 samt 31/12. Bussgods är en del av denna rapport där verksamheten följs upp.

Detta syftar till att våra ägare ska känna trygghet med att man får det ekonomiska resultat som man budgeterat.

### 4. Nuläge

Bussgods i Norr AB:s verksamhet är att för godshantering utnyttja de nätverk av busslinjer som ägarna i Norr och Västerbotten upphandlar på uppdrag av Region Norr och Västerbotten. Dessa kan hantera gods såsom paket, pallar med mera. i endera traditionella underrums bussar eller för godstrafik speciella godsrumsbussar med lastningsmöjlighet i bussens bakre del.

#### VÄSTERBOTTEN

Bussgods driver för detta ändamål 6 busstationer i Västerbotten genom entreprenadavtal samt 6 terminaler i egen regi. För att ha en bred spridning och lokal närvaro har Bussgods även kontrakterat 50 ombud som lämnar ut/tar emot gods samt till viss del sköter administration. På alla busstationer hanteras även reseinformation och biljettförsäljning på uppdrag av Länstrafiken i Västerbotten. Även på Busstationerna i Umeå och Lycksele ansvarar Bussgods för reseinformation och biljettförsäljning.

#### NORRBOTTEN

Bussgods driver för detta ändamål 3 busstationer i Norrbotten genom entreprenadavtal samt 9 terminaler i egen regi. För att ha en bred spridning och lokal närvaro har Bussgods även kontrakterat 43 ombud som lämnar ut/tar emot gods samt till viss del sköter administration. På alla busstationer hanteras även reseinformation och biljettförsäljning på uppdrag av Länstrafiken i Norrbotten.

Bussgods Sverige Ekonomisk förening samt bolaget Bussgods Sverigefrakt AB som tidigare varit alla Bussgodsbolags gemensamma samarbetsorgan kommer har avvecklats under 2022.

Godsmarknaden i Norr och Västerbotten samt i Sverige är mycket hårt konkurrensutsatt och detta är en utmaning även för Bussgods i Norr som i stället för att konkurrera på lägst pris måste ge andra fördelar såsom hög service/kvalitet/snabbhet och pålitlighet. De största konkurrenterna på nationell basis är Posten, Schenker, Bring, DHL & UPS. På lokal bas i Norr och Västerbotten är FOMAB, FSB, Best Luleå, Lastbilstationen, UT & Kyl och Frys Expressen konkurrenter och även kunder.

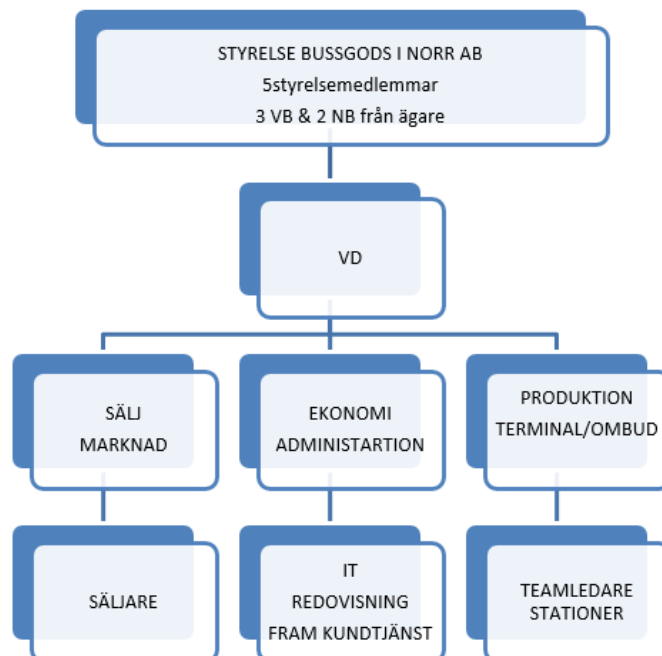
## 4.1 Ägarstruktur och organisation

Bussgods i Norr AB ägs sedan 20200401 till 2/3 av Länstrafiken i Västerbotten AB och till 1/3 av Länstrafiken i Norrbotten AB.

Bolaget har sitt säte och huvudkontor i Umeå och är organiserat i 3 avdelningar 1.Sälj & Marknad 2. Administration & Ekonomi 3. Produktion

Organisationen består av VD, Produktionschef, Sälj & Marknadschef, Ekonomichef, Ekonomiadministratör, IT-ansvarig, 3 säljare, 3 kundtjänstmedarbetare, 2 Ombud och Busstations ansvariga, 4 teamledare, 11 busstationsansvariga och 40 chaufförer och terminalarbetare.

Samarbetet med ägarna är stort och användandet av kompetens och resurser sker frekvent över bolagsgränserna.



## 5. Dagens verksamhet

### 5.1 Administration/IT

Administrationen i bolaget i Umeå och huvudarbetsuppgifterna är bokföring, fakturering, kundtjänst, säljstöd, IT, HR och diariehantering.

### 5.2 Sälj och Marknad samt Kundtjänst

Sälj- och marknadsaktiviteter hanteras av 2 tjänstepersoner med placering i Umeå och 1 i Vilhelmina samt 1 i Luleå men med hela Norr och Västerbotten som arbetsområde där huvuddelen av tiden skall vara att hantera befintliga nya kunder och skapa tillväxt för Bussgods men även vara behjälplig med att stötta Bussgods Sverige och Bussgods i grannlänerna. Kundtjänst är lokaliserad i Umeå och hanteras av 3 tjänstepersoner. Marknadsplan för 2024 som avser Bussgods i Norr AB redovisas i separat dokument "Marknadsplan 2024 Bussgods i Norr.

### 5.3 Operativ verksamhet

#### i. Egna Terminaler

Umeå, Skellefteå, Luleå, Boden, Lycksele, Piteå, Storuman, Vilhelmina, Norsjö, Malå, Kiruna, Älvsbyn, Kalix, Haparanda, Överkalix, Övertorneå, Pajala, Jokkmokk

#### ii. Busstationer på entreprenad

Åsele, Dorotea, Tärnaby, Sorsele, Gällivare, Arjeplog, Arvidsjaur, Östersund

#### iii. Bussgods Ombud

Bussgods i Norr har 91 ombud så som mindre affärer, bensinmackar eller andra lokala aktörer i landsbygden.

Förteckning hittas på [www.bussgods.se/vi-finns-här](http://www.bussgods.se/vi-finns-här)



## 6. Ekonomisk uppföljning

Bolaget rapporterar resultat och ställning till vår ägare, Länstrafiken i Västerbotten AB och Länstrafiken i Norrbotten AB. Ekonomisk rapportering sker vid tre huvudtillfällen under året detta med ekonomisk rapport vid utgången av februari samt oktober månad. Bokslutet arbetas fram direkt efter årsskiftet och rapporteras i slutet av januari. Delårsbokslut tas fram per sista april samt sista augusti. Budgeten arbetas fram under hösten och rapporteras till styrelsen senast i december.

## 7. Uppföljning- Mål 2023

1. **Nettomarginalen** ska under verksamhetsåret uppgå till minst 2 procent.  
Efter 19 % avräkning för busstransporter till ägarna.

Bussgods kommer för verksamhetsåret 2023 att uppnå detta mål.

2. **Nöjd medarbetar-index ska vara 8,6.**

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomfördes under september 2023. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 8,2 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs väl på arbetsplatsen.

Det fastställa målet för 2023 är satt till 8,6.

3. **Kundnöjdhetsindex +65.**

Mätning av kundnöjdhetsindex genomfördes under oktober 2022.

Bussgods skall mäta kundnöjdhet genom webbmätning bland 250–400 kunder årligen detta för att förbättra verksamheten samt bidra till att förbättra kundernas upplevelse och kundnöjdhet.

I oktober 2023 svarade 393 kunder på enkäten med ett utfall på +67 vilket överträffar målet på +65 och når detta mål för 2022.

## Kommentarer mål 2023

Bussgods har lyckats uppfylla alla mål 2022 trots effekter av pandemi och stora kostandes effekter pga det ekonomiska läget i Sverige.

Målet gällande nettomarginal är prognosen per oktober 2021 2,0 % (1 940tkr), gällande mätningen av personalenstrivsel så hade vi en 99% svarsfrekvens vilket innebär att 1 medarbetare inte hade svarat på enkäten. Utfallet på 8,68 på en 10 gradigskala är bättre än det uppsatta målet på 8,6. Målet gällande kundnöjdhetsindex är genomfört och målet på +65 'är överträffat med ett resultat på +67.