

Verksamhetsplan

2026

Beslutad av styrelsen 2025-12-12 § 303



Innehåll

1	Förord	2
2	Kopplingen till det regionala trafikförsörjnings-programmet	3
2.1	Förändrade mål inför 2025	3
2.2	Övriga mål i det regionala trafikförsörjnings-programmet	4
2.3	Nytt ägardirektiv under 2024 och framåt	4
3	Våra mål 2025	5
3.1	Nöjda kunder	5
3.2	Samåkningsgrad Serviceresor	5
3.3	Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken.....	6
3.4	Nöjd medarbetar-index.....	6
3.5	Utvecklingsmål.....	7
4	Aktiviteter 2026.....	7
4.1	Nöjda kunder	8
4.2	Samåkningsgrad Serviceresor.....	11
4.3	Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken	11
4.4	Nöjd medarbetarindex	12
4.5	Utvecklingsmål	12
5	Långsiktig strategi	13
5.1	Biljettförsäljning ombord	13
5.2	Beredskap	13
5.3	Upphandling	14
6	Uppföljning	15
7	Uppföljning verksamhetsplan 2025 per 2025-10-31	15

Bilaga: Beslutad budget 2026

1 Förord

2025 har inte varit det bästa året för Länstrafiken i Västerbotten. Vi har inte kunnat leva upp till de målsättningar som vi har haft för året och det finns ett antal varierande förklaringar till detta. Att resandet inte utvecklats som vi önskat kan bero på förändrat beteendemönster hos befolkningen, förändrade drivmedelspriser men också problem som vi upplevt med uppdateringen av vårt betalsystem. Det har funnits brister som gör att statistiken inte är 100 %-ig. I nuläget ska merparten av dessa problem vara åtgärdade, men vi har fortfarande inte kunnat ta det stora projektet Gemensamt betalsystem i Norrland i mål och genomföra den sista delen, dvs uppdateringen av systemet för försäljning ombord på bussarna.

Men – vi ska nu sikta framåt. Under 2026 kommer vi sätta i gång arbetet med att upphandla nya delar av betalsystemet, då nuvarande avtal inte kommer gå att förlänga efter mars 2028.

Ett starkt fokus under 2026 kommer också vara att jobba med "affären" – dvs hur kan vi med hjälp av all den data som vi har tillgänglig bli bättre på att göra analyser och genomföra kampanjer som syftar till att öka resandet i den allmänna kollektivtrafiken. Vi behöver lära känna våra resenärer på ett bättre sätt.

För att nå våra höga ambitioner när det gäller nöjda kunder kommer vårt kvalitetsuppföljningsarbete fortsätta och det gäller både i den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken. Vårt jobb är att säkerställa att trafiken i alla lägen utförs på det sätt som våra finansörer kan förvänta sig och det innebär allt från rätt tid, till rätt fordon med rätt utrustning. Till det kommer också ett korrekt och bra bemötande från alla som våra resenärer kommer i kontakt med.

En del i att utveckla affären kommer vara samarbete med stora arbetsgivare, där vår nya företagsportal erbjuder nya möjligheter.

Under 2026 kommer projektet Samverkan för kompetens i kollektivtrafiken pågå med ett antal aktiviteter, ett projekt som vi bedömer oerhört kritiskt för att säkra den framtida tillgången till personal i vår bransch.

På grund av förseningar i leveranser kopplat till betalsystemet så har vi inte kunnat leverera när det gäller våra utvecklingsmål, dvs att utveckla den anropsstyrda trafiken och erbjuda förenklade betalningsmöjligheter för resenärer i stadstrafik. Dessa mål tar vi med oss in i 2026.

En liten ljusglimt är att bolagets ekonomi fortsatt ser bra ut, då trafik kostnaderna under året understigit budget med betydande belopp. Det innebär att vi, trots vikande biljettintäkter, redovisar ett positivt resultat för helåret 2025.

2 Kopplingen till det regionala trafikförsörjningsprogrammet

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet som fastställdes av regionfullmäktige 2025-02-25 finns de övergripande politiska ambitionerna för all kollektivtrafik i vårt län. Länstrafikens verksamhetsplan omfattar inte all kollektivtrafik i länet, då Norrtågstrafiken och Skellefteå stadstrafik inte ingår i vår verksamhet.

Inom den särskilda kollektivtrafiken är vi den enskilt största aktören, då vi hanterar alla sjukresor och färdtjänst i åtta kommuner. De övriga sex kommunerna hanterar sin färdtjänst själv och skolskjuts hanterar samtliga kommuner i länet själva.

Från och med 2025 års verksamhetsplan har vi beslutat att fokusera på mål som vi själva kommer kunna påverka och inte ha med målsättningar som finns i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Det innebär, inte på något sätt, att de mål som finns i det regionala trafikförsörjningsprogrammet inte styr vår verksamhet. Bolagets uppdrag är enligt vårt ägardirektiv att: "bedriva sin verksamhet i enlighet med uppdrag från regionala utvecklingsnämnden, tillika kollektivtrafikmyndigheten." Det innebär att bolaget ska bidra till att de mål som kollektivtrafikmyndigheten fastställt uppfylls och dessa mål finns i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Men, Västerbottensmodellen innebär att bolaget inte styr över trafikutbud, utrustning i fordon och drivmedel som är kostnadsdrivande. I ägardirektivet framgår att vi ska: "i miljöfrågor vara rådgivande, vägledande och stödjande i förhållande till bolagets finansörer, så att trafikens miljöpåverkan reduceras". Beslutet om typ av fordon och annan kostnadsdrivande utrustning finns alltså hos våra finansörer.

2.1 Förändrade mål inför 2025

Mot bakgrund av ovanstående resonemang har bolaget valt att, jämfört med 2024, inte ha egna mål gällande miljö och tillgänglighet. Men i det regionala trafikförsörjningsprogrammet finns följande mål:



Mål 2: Andelen fordonskilometer som sker med förnybart drivmedel i den allmänna kollektivtrafiken uppgår till 100 % år 2030.

Detta är helt i linje med det miljömål som bolaget haft fram till och med år 2024. För 2024 var utfallet i den allmänna kollektivtrafiken i bolaget 92,2 %. Vi kommer även fortsättningsvis följa upp våra miljösiifror och löpande redovisa dessa. Detta är viktigt, då kollektivtrafikmyndigheten behöver kunna följa upp målet i trafikförsörjnings-programmet. Vi kommer också, enligt vårt ägardirektiv, göra allt vi kan för att påverka finansörerna så att trafikens miljöpåverkan reduceras. Detta gäller både för den allmänna kollektivtrafiken, och för våra serviceresor, där vi för 2025 kommer kunna redovisa en komplett miljöuppföljning, vilket inte varit möjligt tidigare.

I trafikförsörjningsprogrammet finns också följande mål:



Mål 3: Minst 90 % av invånarna i Västerbotten ska 2035 kunna nå minst ett kommuncentrum inom 60 minuter med ett utbud om minst 10 resmöjligheter per vardag. Delmål för 2031 är 87 % av invånarna.

Minst 97 % av invånarna i Västerbotten ska 2035 kunna nå minst ett kommuncentrum inom 120 minuter med ett utbud om minst 3 resmöjligheter per vardag. Delmål för 2031 är 93 % av invånarna.

Dessa mål tar sikte på den geografiska tillgängligheten i länet. I trafikförsörjningsprogrammet finns också följande mål:



Mål 4: Den regionala kollektivtrafiken är tillgänglig för personer med funktionsvariationer.

Bolaget anser att dessa mål täcker in tillgängligheten, då både den geografiska tillgängligheten kommer mätas, och tillgängligheten för personer med funktionsvariationer. I årets verksamhetsplan har därför målet kring tillgänglighet tagits bort.

2.2 Övriga mål i det regionala trafikförsörjningsprogrammet

För att ge helhetsbilden presenteras här övriga mål i det regionala trafikförsörjningsprogrammet:



Mål 1: Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet är 25 % år 2035. Delmål för 2031 är 20 %.



Mål 5: Andelen invånare som anser att det är attraktivt att åka med kollektivtrafiken i Västerbotten ska öka till 69 % år 2035. Delmål 67 % år 2031.

2.3 Nytt ägardirektiv under 2024 och framåt

Under 2024 har vår ägare, region Västerbotten, beslutat fastställa ett nytt ägardirektiv. Nyheterna i ägardirektivet, enligt vår tolkning, är att bolaget nu har mandat att genomföra rabatterade kampanjer för att locka resenärer till kollektivtrafiken. Det innebär att vi kan genomföra kampanjer som innebär prisreduktioner på bestämda sträckor under en förutbestämd period. En annan nyhet är att vi ska arbeta med kompetensförsörjning i vår bransch, vilket är oerhört viktigt, då förarbristen – både inom allmän och särskild kollektivtrafik är stor. Det tillägget i ägardirektivet har under

2025 lett till att vi sökt projektmedel från EU:s sociala fonder och region Västerbotten och på så sätt kunnat anställa en person som på heltid ägnar sig åt kompetensförsörjning i branschen.

Att kunna genomföra rabatterade kampanjer är viktigt, då vi i nuläget behöver locka nya resenärer, för att påverka resandeutvecklingen. Att säkerställa att det finns förare kan vi koppla både till målet om resandeutveckling och målet om nöjda kunder. Se nästa avsnitt.

3 Våra mål 2026

3.1 Nöjda kunder

Under året ska vi mäta den sammanfattande nöjdheten hos våra resenärer:

Allmän kollektivtrafik

Resenärer i kategorin kunder (reser minst varje månad)



Regiontrafik: Att uppnå ett NKI på 68 % och vid alla uppföljningar alltid ligga högre än rikssnittet.



Ultra: Att för 2026 uppnå ett NKI på 80 % och vid alla uppföljningar alltid ligga högre än rikssnittet.

Kundnöjdheten mäts via den riksgemensamma kollektivtrafikbarometern.

Serviceresor (särskild kollektivtrafik)

Att den sammanfattande nöjdheten av serviceresan avseende beställning och resa ska vara minst 95 %. Resultatet sammanställs varje halvår.

Kundnöjdheten hos serviceresorna mäts med Anbarο, barometern för särskild kollektivtrafik.

3.2 Samåkningsgrad Serviceresor

Andelen resor som utförs med mer än en resenär i fordonet ska uppnå 38 %, vilket innebär att totalt ska 38 % av alla resor som bokats i beställningscentralen vara samordnade.



Samåkningsgraden mäts i bokningssystemet Alfa som infördes under 2024 och mäter samåkning på ett annat sätt än det tidigare systemet, därför har siffran justerats ned.

3.3 Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken



Regiontrafik (all trafik utom Ultra)

Antalet genomförda resor ska öka i jämförelse med motsvarande period föregående år.



Ultra (Umeå stadstrafik)

Antalet genomförda resor ska år 2026 uppgå till 10 000 000 stycken, vilket innebär en sänkning från det mål vi hade 2025 (10 750 000 resor), men är mer realistiskt utifrån nuläget. Bedömningen är att 2025 kommer sluta på ca 9 250 000 resor.

Våra intäkter är starkt kopplade till resandeutvecklingen. Så delmålet för intäkterna är att:

Både i regiontrafiken och i Ultra ska 2026 års totala biljettintäkter (inklusive skolkort) vid jämförelse med år 2025 öka i samma utsträckning som genomförda taxejusteringar samt effekten av den positiva resandeutvecklingen mellan åren.

Målen följs upp genom vårt eget biljett- och betalsystem.

3.4 Nöjd medarbetar-index

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomförs årligen under augusti/september. Senaste resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 8,49 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Länstrafikens medarbetare trivs väl på arbetsplatsen. Målet är fortsatt att ligga över 8,6.



3.5 Utvecklingsmål



Vi ska under 2026 utveckla den anropsstyrda trafiken i länet och försöka tillsammans med våra finansiärer genomföra minst ett pilotprojekt inom detta område.



Vi ska under 2026 förenkla för resenärer i stadstrafik att köpa enkelbiljett.

4 Aktiviteter 2026

I planeringen av aktiviteter under 2026 har vi behållit 2025 års fokusområden, men kompletterat med "affärsutveckling":

- Enkelhet för resenärerna
- Underlätta för förarna
- Bemötande
- Kvalitetsuppföljning
- Affärsutveckling

Enkelhet för resenärerna är avgörande för att valet av kollektivtrafik ska bli naturligt och detta gäller både enkelhet att hitta information och enkelhet att lösa biljett. Ju enklare det blir för resenären, desto mer underlättar det för förarna och bolagets långsiktiga strategi är därför att arbeta för att minska försäljningen ombord på buss så långt det är möjligt. Det innebär att ombord ska helst enbart validering ske. Minskad försäljning ombord leder till en snabbare och attraktivare trafik och mindre stress för förarna. Mindre stress för förarna underlättar för dem att ge resenärerna ett gott bemötande.

Att följa upp kvaliteten i all vår trafik kommer fortsatt ha stort fokus, då det är avgörande för resenärens upplevelse av kollektivtrafiken. Vår uppföljning omfattar fordonen och dess löpande underhåll, kundärenden, användandet av realtid och betalsystem samt trafikföretagens miljöredovisning. Vår kvalitetsuppföljning är också central i arbetet med att säkerställa att våra finansiärer (kommunerna och regionen) får den trafik man beställt och betalar för.

Nöjda kunder i den allmänna kollektivtrafiken skapar mer kunder, dvs för oss en positiv resandeutveckling. I den särskilda kollektivtrafiken är nöjda kunder en "hygienfråga" då de

personer som använder färdtjänst och sjukresor har särskilda behov och ska mötas av en mycket god service. Det är också viktigt för att bolaget ska kunna arbeta vidare med uppdraget att ansluta så många kommuner i länet som möjligt till vår gemensamma beställningscentral.

Det nya fokusområdet "affärsutveckling" innebär att vi ska lägga mer resurser på att följa vår statistik och den data som vi har tillgång till. Vi ska säkerställa att statistiken är korrekt och vi ska utveckla vår förmåga att analyseras vårt data och på så sätt kunna jobba effektivt med rabatterade kampanjer och på andra sätt locka nya resenärer.

4.1 Nöjda kunder

Allmän kollektivtrafik

Utveckling av appen

Under 2026 ska vi fortsätta arbetet med att utveckla appen, med enkelhet för resenären i fokus. Det ska vara lätt att hitta information om resan och vi kommer under året fortsätta med vår översyn för att förenkla köpflödet i appen, vilket även innebär att förenkla för resenärerna att välja "rätt" biljett. Vi fortsätter utveckla funktioner för utskick av användarspecifik information vid trafikstörningar och annan viktig information. Trafikstörningsnotiser är nu implementerat men ännu inte marknadsfört. Vi tittar också på att kunna skicka ut notiser utifrån geografi och/eller ämnen som resenären väljer.

Appen är tänkt att vara vår absolut viktigaste försäljningskanal och vi ska arbeta för att utveckla den med att visa exempelvis beläggningsgrad ombord på bussarna. Detta kräver automatisk passagerarräkning i fordonen, något som vi idag har på ett antal linjer, men där vi kommer kravställa detta i samtliga kommande upphandlingar avseende linjer där resandevolymer gör det relevant. Vi ska även försöka undersöka möjligheten för ett system som gör att resenären kan "checka-in" på en hållplats och att den informationen förmedlas till föraren i bussen.

Information vid störningar

Informationen vid störningar i trafiken är oerhört viktigt för att vi ska ha nöjda resenärer och att våra resenärer ska uppleva trygghet. Vi ska därför arbeta tillsammans med trafikföretagen för att säkerställa snabb och korrekt information i alla tillgängliga kanaler vid störningar i trafiken.

Servicenivå för personer med funktionsvariationer

Vi ska säkerställa en god servicenivån för personer med funktionsvariationer i regiontrafiken. Förarna ska kunna hantera all utrustning i fordonen och kunna ge ett korrekt bemötande. Vi kommer jobba vidare med resultatet av de testdagar som genomförts.

Förarbristen – ett reellt hot

Förarbristen är ett hot mot kollektivtrafikens robusthet och möjligheten för resenären att känna sig trygg med att kollektivtrafiken fungerar. Vårt nya ägardirektiv, som anger att vi ska arbeta med kompetensförsörjning i branschen innebär att vi ska fortsätta arbetet med att höja statusen för förarna, både i den allmänna och särskilda kollektivtrafiken. Arbetet ska ske i nära samarbete med våra trafikföretag och innehålla aktiviteter som:

- Samverkan med länets skolor för att marknadsföra kollektivtrafiken som en spännande bransch att jobba inom
- Deltagande på mässor, exempelvis Nolia Karriär tillsammans med trafikföretagen
- Förarporträtt i sociala medier
- Samverkan med andra aktörer som jobbar med kompetensförsörjning
- Påverkansarbete på politisk nivå, så att utbildningstillfällen skapas och bibehålls i länet, lagstiftning förändras osv.
-

Flera av dessa aktiviteter kommer utföras inom ramen för projektet Samverkan för kompetens inom kollektivtrafiken.

Kvalitetsuppföljning

Vi ska fortsätta med vår strukturerade avtalsuppföljning, men även försöka hitta metoder för att utveckla arbetet på ett effektivt sätt, ett exempel kan vara tydligare rutiner för uppföljning och hantering av avvikelser. Vi kommer fortsatt lägga resurser på fordonskontroller, så att vi säkerställer att trafiken utförs med fordon som i alla lägen lever upp till våra krav enligt avtal.

Utökad uppföljning i kollektivtrafikbarometern

Under 2026 kommer vi fortsätta med utökad uppföljning i kollektivtrafikbarometern:

Vi kommer att följa upp att de västerbottningar som reser minst varje månad är ambassadörer, dvs talar gott om vår verksamhet och kan tänka sig att rekommendera att resa med oss till andra.

Vi ska per sista oktober varje år ha en högre andel ambassadörer än skeptiker bland våra kunder. Vi ska även i oktober ligga högre än det nationella snittet. För att ha högre andel ambassadörer än skeptiker ska NPS-värdet ligga på plus (+). (NPS - Net promotor score)

Vi kommer att följa hur de västerbottningar som reser med vår trafik återkommande varje månad upplever tryggheten i kollektivtrafiken. 80 % av våra kunder ska uppleva trygghet när de reser med oss. Vi ska ha mindre än 10 % som inte upplever trygghet/tar avstånd från att resa med oss.

Serviceresor (Särskild kollektivtrafik)

Förarcertifiering

Under 2026 kommer vi fortsätta arbeta med införandet av förarcertifiering enligt samma modell som vi använder i den allmänna kollektivtrafiken. Förarcertifiering innebär att föraren genomgår en utbildning och skriver ett prov, föraren erhåller därefter ett certifikat som är giltigt i 5 år. Målbilden är att samtliga förare i vår trafik ska vara certifierade.

Förbättrad information – rätt förväntningar

Vi ska arbeta i dialog med kommunerna och regionen för att förbättra informationen och villkoren för serviceresan, så att resenären har uppdaterad information om exempelvis sjukreseintyget eller färdtjänststillståndet. Det är av stor vikt för att vi ska ha nöjda kunder att förväntningarna hos resenärer motsvarar exempelvis det reglemente för färdtjänst som kommunen beslutar om. Vi ska också arbeta för att regionens kallelse till vård blir tydligare i hur resenären ska gå till väga för att beställa sin sjukresa.

Fordonskontroller

Löpande fordonskontroller ska genomföras och ambitionen är fortsatt att under 2026 genomföra fordonskontroller i hela länet för de fordon som används för serviceresorna.

Kvalitetsuppföljning

Vi ska fortsätta med kvalitetsuppföljning och genomföra löpande kvalitetsmöten med leverantörerna där avvikelser och deras åtgärder följs upp. Avvikelse kring rätt fordon, rätt tid, att resenär blivit hämtad och lämnad på rätt plats och rätt servicenivå hos föraren ska ha särskilt fokus.

Digitaliseringens möjligheter

Vi ska arbeta för att presentera en app där resenären kan lägga in önskemål om sin serviceresan, den ska även skicka ut bekräftelse när resan är bokad. Vi kommer givetvis även fortsättningsvis finnas tillgänglig för bokning via telefon.

Arbetsplatsbesök

För att vår personal ska ha så god kompetens som möjligt ska vi införa rutiner som innebär att personalen regelbundet får genomföra besök på länets sjukhus, samt hos trafikledning och förare hos någon av våra entreprenörer. Även demonstration av fordonen ska ingå vid ett sådant besök.

4.2 Samåkningsgrad Serviceresor

Samåkningsgraden är ett resultat av vårt interna arbetssätt och det stöd som vårt system erbjuder. Vi ska utveckla dagens system för att underlätta samåkning, men också kontinuerligt jobba med att höja kompetensen på området hos vår personal. Vi ska följa upp statistiken från Alfa, samt lägga resurser på att analysera resandemönstret för att se om vi kan skruva ytterligare kring samåkningsgraden, detta gäller både kring hur resorna planeras och hur systemet beräknar samåkningen.

4.3 Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken

Rabatterade kampanjer

Vårt nya ägardirektiv som innebär att vi aktivt ska verka för nya resenärer har vi tolkat som att vi har mandat att genomföra olika rabatterade kampanjer, med prisreduktion under en begränsad tidsperiod. Vi ska därför löpande genomföra kampanjer där vi riktar oss dels mot bland annat inlandet för att locka de mer långväga resenärerna till bussen, även mot kustområdena där inriktningen exempelvis kan vara att få människor att använda vår app i stället för busskort. Vi ska också fortsätta vårt arbete i samband med olika event i länet och marknadsföra kollektivtrafiken som det naturliga transportvalet, i kombination med att vi kan erbjuda reducerat pris för kollektivtrafikresan. Här kommer vårt nya fokusområde "Affärsutveckling" innebära att vi ska lägga ökade resurser på analys av data, så att vi ökar vår kompetens kring vilka kampanjer som är lämpliga i vilket sammanhang.

Nya produkter – förändringar av taxan och regelverket

Vi ska löpande arbeta med att se över taxan i kollektivtrafiken och utveckla attraktiva biljettyper, med giltighetsvillkor som är lättare för resenärerna att förstå - det ska vara lätt att välja rätt biljett. Vi ska också samverka för mer enhetliga affärsregler för kollektivtrafiken i de fyra nordligaste länen. Förändringar i taxan är ett beslut som fattas av regionfullmäktige, men vi har möjlighet att föreslå förändringar vars syfte är att gynna resandet i kollektivtrafiken. Vi kommer även bevaka utfallet av den förändring som genomförs i Jämtland/Härjedalen där man går ifrån en kilometerbaserad taxa och i stället inför zon-priser. Detta för att kunna ta ställning till om det vore intressant för Västerbotten. Tyvärr har förseningarna i leveranserna kopplat till betalssystemet gjort att utvecklingen på området fått stå tillbaka, men vi jobbar med att ta fram en teknisk lösning så att resenärerna ska kunna se saldot på sitt busskort och planerar lansering under inledningen av 2026.

Ökad dialog med resenärerna

Enkelhet vid köp av biljett, anser bolaget är av största vikt för att locka fler resenärer. Vi ska därför utveckla kanaler för dialog med resenärerna, där vi kan ställa frågor och få svar kring olika utvecklingsförslag, som kan handla om nya biljettyper, andra försäljningskanaler med mera.

Särskilda projekt riktade mot större arbetsgivare/arbetsplatser

När den nya företagsportalen lanserats kommer vi kunna genomföra riktade projekt mot större arbetsgivare/arbetsplatser för att på olika sätt stimulera människor att resa kollektivt till jobbet. Vi ska under året genomföra minst ett sådant projekt i samarbete med exempelvis Region Västerbotten och arbetsplatserna vid Norrlands universitetssjukhus.

4.4 Nöjd medarbetarindex

Flexibel arbetsgivare

Vi ska fortsätta vara en flexibel arbetsplats där vi erbjuder möjligheter till arbete på distans. Detta stärker också vår attraktivitet i samband med rekrytering av nya medarbetare.

Fortsatt satsning på trivselaktiviteter och friskvård

Som arbetsgivare ska vi arbeta för att öka trivseln på arbetsplatserna, genom exempelvis trivselkommittéer, inköp av trivselhöjande utrustning eller material samt stimulera till social samvaro genom exempelvis fikadagar och teambuilding. Vi kommer även fortsätta med friskvårdstimme och/eller friskvårdsbidrag.

Särskilda satsningar under 2026

Som framgått har 2025 inte varit det mest framgångsrika året för bolaget, vilket också märks i utfallet av nöjd-medarbetarindex. Vi kommer därför under 2026 göra särskilda satsningar på trivselhöjande åtgärder och hur dessa ska utformas kommer personalen vara delaktig i att planera.

4.5 Utvecklingsmål

Vi ska tillsammans med våra finansiärer under året utreda möjligheten att genomföra ett pilotprojekt inom en ny form av flexibel anropsstyrd trafik. Den anropsstyrda trafiken ska vara tillgänglig för bokning via digitala kanaler, exempelvis genom en app. Vi ska också jobba med att utveckla möjligheten till områdestrafik i stället för linjetrafik, när det gäller den anropsstyrda linjelagda kollektivtrafiken (Ringbilar).

Under 2026 ska vi införa "pay-as-you-go" i Ultra (dvs att resenär bara behöver "blippa" sitt betalkort eller betalkort i mobilen ombord på Ultras bussar, för att köpa en enkelbiljett).

Båda dessa aktiviteter fanns med i verksamhetsplanen för 2025, men då vi inte kunnat leverera kvarstår aktiviteterna under 2026.

5 Långsiktig strategi

5.1 Biljettförsäljning ombord

Bolagets långsiktiga ambition är att drastiskt minska försäljningen ombord på buss. Detta eftersom försäljningen tar tid och gör kollektivtrafiken långsammare och mindre attraktiv. Som beskrivits tidigare i detta dokument påverkar även försäljning ombord förarnas arbetssituation och kan leda till stress, vilket i sin tur kan leda till ett sämre bemötande för resenärerna.

Bolaget anser dock att minskningen av försäljningen ombord behöver göras med hänsyn till resenärernas varierade behov och förutsättningar för att själva kunna köpa biljett innan ombordstigning. Det är också betydligt enklare att argumentera för minskad försäljning ombord på linjer med väldigt många resenärer, om man jämför exempelvis med linjer i inlandet eller fjälldalgångarna, där trafiken är av avgörande betydelse för invånarna, men inte alls har samma påstigandefrekvens.

Bolaget har under hösten 2025 fått ett särskilt uppdrag av styrelsen att utreda hur biljettförsäljningen ombord ska se ut i framtiden.

5.2 Beredskap

Under året har frågor kring beredskap och hantering av samhällskriser fått större fokus i branschen. Med anledning av detta har ett Norrlandsnätverk bildats där tanken är att vi ska kunna utbyta erfarenheter och kunskap med våra kollegor i norr, men också vara ett stöd för varandra vid allvarliga händelser.

Men – att kunna hantera kriser är av största betydelse, så vi kommer gå vidare i ett arbete som leds av Region Västerbotten med att bland annat ta fram reduktionsplaner som ska beskriva vilken trafik som är prioriterad, om vi exempelvis saknar drivmedel för att upprätthålla all trafik i länet.

Vi kommer under inledningen av 2026 inrätta en funktion som beredskapssamordnare i bolaget. Vidare så kommer Länsstyrelsen, också under inledningen av 2026 att utse personer

inom bolaget ska vid händelse av höjd beredskap eller krig ska agera som vägtrafikombud. Detta kommer innebära behov av utbildning och övning.

Vi gör sedan ett antal år tillbaka en Risk- och sårbarhetsanalys som uppdateras årligen. I detta arbete har vi de senaste åren lagt stort fokus på IT-säkerhet, vilket kommer fortsätta ha stort fokus under 2026.

5.3 Upphandling

Vi kommer under 2026 gå in i en intensiv period gällande trafikupphandlingar. Ett stort antal stomlinjer i länet kommer vara föremål för upphandling och detta arbete kommer pågå även under 2027.

Vi kommer också lägga fokus på att genomföra upphandlingar av delar i betalsystemet, då dagens avtal upphör 1 april 2028.

I början av året kommer vi också genomföra upphandling av en ny trafikdatabas, som man kan kalla hjärtat i vår verksamhet och som förser betalsystem, digitala skyltar, ekonomisystem med mera med data.

6 Uppföljning

Uppföljning av denna verksamhetsplan och verksamhetsmålen kommer att ske genom:

- Delårsbokslut/Bokslut samt de tillkommande uppföljningsrapporterna per 31 mars och 31 oktober.
- Verksamhetsberättelse
- Årlig bolagsstyrningsrapport
- Personalens nöjdhet följs upp via personalenkät – årligen under augusti/början av september månad samt en enkät med ett mindre antal frågor under våren

7 Uppföljning verksamhetsplan 2025 per 2025-10-31

Mål 2025	Utfall
Nöjda kunder	
<i>Regiontrafik</i>	Vi når inte målet
<i>Ultra</i>	1 av 2, men fortsatt högt betyg
<i>Serviceresor</i>	
Samåkningsgrad Serviceresor	Vi når inte målet
Resandeutveckling (och intäkter)	
<i>Regiontrafik</i>	Vi når inte målet
<i>Ultra</i>	Vi når inte målet
Nöjd medarbetar-index	Vi når inte målet
Utvecklingsmål	Vi når inte målet

Bilaga: Beslutad budget 2026

Lilly Bäcklund

Lilly Bäcklund

Date: 2025-12-16 12:50 CET

Signed via account: lilly.backlund@lycksele.se

Andreas Löwenhök

Andreas Löwenhök

Date: 2025-12-17 00:32 CET

Role: Vice ordförande

Signed via account: andreas.lowenhook@regionvasterb