

Verksamhetsplan

2022

Fastställd av styrelsen 2021-12-03 § 250

Innehåll

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Förord..... | 2 |
| 2 | Kopplingen till det regionala trafikförsörjningsprogrammet..... | 3 |
| 3 | Målsättningar 2022 | 3 |
| 3.1 | Nöjda kunder | 3 |
| 3.2 | Samordningsgraden i beställningscentralen | 3 |
| 3.3 | Tillgänglighet..... | 3 |
| 3.4 | Miljö | 4 |
| 3.5 | Nöjd medarbetar-index | 4 |
| 4 | Aktiviteter 2022 | 4 |
| 4.1 | Nöjda kunder | 4 |
| 4.2 | Samordningsgraden i beställningscentralen | 6 |
| 4.3 | Tillgänglighet..... | 6 |
| 4.4 | Miljö | 6 |
| 4.5 | Nöjd medarbetar-index | 7 |
| 5 | Långsiktig strategi..... | 7 |
| 5.1 | Sveriges mest välkomnande kollektivtrafik | 7 |
| 5.2 | Nationellt betalsystem i kollektivtrafiken..... | 7 |
| 5.3 | Bussgods – långsiktig lösning | 8 |
| 6 | Uppföljning | 8 |
| 7 | Uppföljning verksamhetsplan 2021 | 9 |

1 Förord

Även under 2021 har pandemin påverkat Länstrafikens verksamhet i mycket stor omfattning. Resandet har under hösten börjat återhämta sig, men resandekurvan indikerar just nu ett bortfall på ca 20 % av resenärerna jämfört med 2019. Detta får stor inverkan på bolagets ekonomi. Viktigt inför verksamhetsåret 2022 är att man ska förstå att effekterna av pandemin för kollektivtrafiken inte är över. Ingen vet hur det nya "normala resandet" kommer att se ut, men behov av anpassningar av kollektivtrafiken finns. Kollektivtrafiken är dock inte, och ska inte vara, en snabbriktig verksamhet. Att ändra trafik, eller erbjuda nya produkter tar tid – men arbetet behöver göras på ett genomtänkt sätt för att vi ska vara en trovärdig del av det hållbara Västerbotten.

Intäkterna är inför 2022 väldigt osäkra och kostnadsutvecklingen under hösten 2021 är oroväckande. De statliga stöd som aviserats inför 2022, 1 miljard i nuläget, kommer inte räcka för att täcka både intäktsbortfall och ökade kostnader för våra finansiärer. Det viktiga i nuläget är att det finns finansiell uthållighet i kollektivtrafiken, så att drastiska nedskärningar inte medför sådana försämringar av utbudet att resenärerna inte kommer tillbaka.

Inte heller i år har vi kunnat genomföra "normala" verksamhetsplaneringsdagar där hela personalen fått träffas och diskutera framtiden. Vi har dock genomfört planeringsmöten digitalt och glädjande nog kunde vi i november genomföra en gemensam strategidag med Länstrafikens styrelse och kollektivtrafikutskottet vid region Västerbotten. De diskussioner som fördes där har utgjort inspel till denna verksamhetsplan.

Vi fick under pandemin revidera våra målsättningar, eftersom vi inte kunde mäta resandeutveckling och kundnöjdhet, under den period då vi uppmanade människor att inte resa med oss. Nu har tagit tillbaka den typen av mål – även om de är i något reviderad form. Trots att vi inte haft kundnöjdhet som mål under året kan vi konstatera att nöjdheten hos våra resenärer ökat, vilket gör att vi drar slutsatsen att vi hittills kommit ur pandemin med "hedern i behåll".

Upphandlingsfrågor har krävt mycket uppmärksamhet under året. Vi fick under 2020 överprövningar av två stora trafikupphandlingar, vilket vi historiskt varit befriade från. Processerna tar tid i domstolarna och i dagsläget har vi inte klart hur vi ska lösa trafikeringen redan under hösten 2022. Förutom de normala trafikupphandlingarna som vi löpande hanterar, har vi även i och med vårt nya uppdrag att driva länets gemensamma beställningscentral startat upphandling av Serviceresor i länet, samt inom ramen för Gemensamt betalsystem i Norrland varit upphandlande part av en ny app för resenärerna.

Det nya uppdraget att bedriva beställningscentral har fallit mycket väl ut. Pandemin har dock gjort att antalet resor är betydligt mindre än normalt, vilket också gjort att våra möjligheter att samordna i den grad som målsättningen anger, 39 %, inte kunnat uppnås. Vi följer dock detta månadsvis och nu redan under hösten är förhoppningen att vi ska börja närma oss målet. Det är också mycket glädjande att två av länets kommuner beslutat sig för att ansluta sig till beställningscentralen, Norsjö och Lycksele. Vi för även dialog med Skellefteå kommun i samma ärende. Övriga kommuner i länet har upphandlade trafikavtal som avslutas tidigast 2024, så vi kommer fortsätta arbeta för att de ska ansluta sig vid ett senare tillfälle. Vi har tagit höjd för detta i den upphandling vi genomför och där avtalsstart är i december 2022.

2 Kopplingen till det regionala trafikförsörjningsprogrammet

De strategiska och politiskt beslutade målen för kollektivtrafiken i länet finns i det regionala trafikförsörjningsprogrammet som beslutas av regionfullmäktige vid Region Västerbotten. Arbetet med att skapa ett samlat grepp för att utveckla kollektivtrafiken har initierats av regionen under namnet SAMÅKOLL - Samarbete för Kollektivtrafikens Återhämtning och Måluppfyllelse. Inom ramen för det arbetet har tre ”utvecklingsgrupper” med, deltagande från alla olika organisationer med påverkan på kollektivtrafiken, startats under året. Dessa är Gemensam resenärssamverkan, Samordnad kommunikation för grön omstart, Marknadsanpassade produkter och tjänster.

Länstrafiken deltar och kommer fortsättningsvis delta i dessa grupper. Bolagets vd ingår i styrgruppen för SAMÅKOLL. Bolagets ambition är att idéer, tankar och aktiviteter som kommer från grupperna löpande ska bidra till att utveckla verksamheten och kommer förhoppningsvis leda till ytterligare aktiviteter, förutom de som presenteras i detta dokument, under 2022.

3 Målsättningar 2022

3.1 Nöjda kunder

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

Att resenärer i kategorin kunder (reser minst varje månad) har ett nöjd-kund-index som ökar jämfört med året före under samma period och är högre än det nationella snittet. Vi skiljer i mätningen på regiontrafik och Ultra.

Mätningen sker genom det nationella enkätverktyget Kollektivtrafikbarometern.

3.2 Samordningsgraden i beställningscentralen

Samordningsgrad i beställningscentralen:

Andelen resor som samordnats av beställningscentralen ska uppnå 39 %, vilket innebär att totalt ska 39 % av alla resor som bokats i beställningscentralen vara samordnade.

Siffran mäts i Sam3001 som är det bokningssystem i vilket resorna bokas.

3.3 Tillgänglighet

Kollektivtrafiksystemet (de delar som finns inom Länstrafikens ansvarsområde) ska vara tillgängligt för så många som möjligt.

Mätning sker genom uppföljning av stomlinjetrafiken och Ultra gällande rullstolsplats och audiovisuellt utrop i fordonsdatabasen Frida och målet är att 100 % av ordinarie fordon ska vara korrekt utrustade.

3.4 Miljö

Trafiken ska år 2022 bedrivas till 68 % med förnybart drivmedel. Denna siffra ska förbättras med 4 procentenheter per år för att vara 100 % år 2030.

Under 2022 ingår ej den särskilda kollektivtrafiken (Serviceresor) i mätningen, då vi saknar möjlighet till uppföljning. Från och med 2023 kommer vi kunna följa även den genom vår fordonsdatabas FRIDA.

3.5 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 8,29 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Länstrafikens medarbetare trivs väl på arbetsplatsen. Målet är fortsatt att ligga över 8,6.

-

Vi har under 2022 valt de fem målområden som redovisats ovan. Precis som tidigare år har vi inte något ekonomiskt mål, men beslutad budget för 2022 utgör bilaga till denna verksamhetsplan.

Vidare har vi valt att inte ha resandeutveckling som målsättning för 2022 då utgångspunkten är väldigt osäker. Vi kommer löpande i våra uppföljningsrapporter och andra dokument ändå presentera hur resandet utvecklas.

4 Aktiviteter 2022

Vi redovisar aktiviteter kopplade till respektive målområde:

4.1 Nöjda kunder

Utökad uppföljning för riktade insatser under året

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 minst 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.

Ny appen

Utveckla, implementera, marknadsföra och informera om den nya appen. Bland annat i syfte att:

- Öka digital försäljning av biljetter, vilket leder till minskat användande av fysiska busskort och minskad försäljning ombord

- Erbjuda bokning av plats i buss

- Informera om belägningsgrad i realtid på de linjer där behov finns

- Utreda möjligheten att erbjuda tilläggstjänster som dryck och förtäring

- Utöka möjligheten till direkt kommunikation med resenärerna

Nya möjligheter när betalssystemet är BoB-anpassat

Utveckla möjligheten för nya säljkanaler som digitala ombud.

Utveckla mobilitetstjänster i kombination med kollektivtrafiken

Marknadsanpassa produkter

Utreda vilka målgrupper vi ska erbjuda olika typer av produkter, inkluderande de som inte reser med oss idag. Vi ska under året verka för att våga testa olika typer av produkter anpassade till olika målgrupper.

Utveckla produkter som arbetsgivare kan erbjuda sina anställda.

Marknadsföring och kommunikation

De aktiviteter och insatser som genomförs under 2022 ska marknadsföras för att stärka varumärket och få våra resenärer att känna sig ännu mer nöjda och trygga.

Marknadsföringen och kommunikationen planeras strategiskt och genomförs i samverkan, både internt och med externa aktörer. Kommunikationen och val av kanaler ska under 2022 fortsätta utvecklas och anpassas efter målgrupperna.

4.2 Samordningsgraden i beställningscentralen

Aktiviteter under detta mål finns utförligare beskrivna i den särskilda verksamhetsplan som arbetar fram för beställningscentralen.

4.3 Tillgänglighet

Definiera begreppet tillgänglighet

Utreda vilka svårigheter som idag finns att nyttja kollektivtrafiken för olika individer.

Identifiera vilka åtgärder som behöver göras för att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för så många som möjligt och i detta arbete öka samverkan med organisationer som arbetar för att underlätta för personer med olika funktionsvariationer.

Utbildningsinsatser

Arbeta fram instruktionsfilm för förare och trafikföretag gällande realtid, audiovisuellt utrop och tillgänglighet för att lyfta fram resenärernas perspektiv.

Utveckla förarcertifieringen vad gäller tillgänglighet.

Införa särskilda utbildningstillfällen för vår egen personal vad gäller tillgänglighet i kollektivtrafiken.

Uppföljning

Tydliga uppföljningsrutiner för realtid och audiovisuellt utrop ska arbetas fram.

Förenkla att rapportera brister i tillgängligheten till oss.

4.4 Miljö

Ny mätmetod – fyllnadsgrad

Vi kommer under året utveckla en modell för att mäta fyllnadsgrad i fordonen. Inledningsvis kommer vi mäta på linje 31 Blå Vägen (Umeå – Hemavan), linje 20 (Haparanda – Umeå) och linje 63 (Dorotea – Umeå). Mätningen kommer arbetas fram i samarbete med Bussgods, som kommer mäta fyllnadsgrad i godsrummen på samma linjer. Att ta fram en modell för att mäta fyllnadsgrad är ett mål i vår miljöplan.

Vårt eget arbetssätt

Vi ska arbeta för att kunna ta bort rekvisitionshanteringen, då den innebär stort manuellt arbete och utskrifter av olika slag. Genom den nya företagsportalen kommer vi kunna erbjuda företag och andra organisationer att själva administrera sina biljettköp.

Sträva mot att genomföra så få tjänsteresor som möjligt, digitala möten ska vara normen inom vår organisation.

-

Ytterliga aktiviteter och målsättningar beskrivs i vår miljöplan.

4.5 Nöjd medarbetar-index

Stärka gruppdynamiken inom delar av organisationen men också mellan delarna

Under pandemin har många arbetat på distans, så vi ska under året verka för olika aktiviteter som stärker gruppkänslan och ökar den sociala samvaron.

Flexibel arbetsgivare

Vi ska dock 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 friskvårdsaktiviteter

Som arbetsgivare ska vi stimulera arbetet i Friskvårdsgruppen, så att det kontinuerligt erbjuds aktiviteter som uppmanar till friskvård och/eller erbjuder social samvaro.

5 Långsiktig strategi

5.1 Sveriges mest välkomnande kollektivtrafik

I det gemensamma arbetet med betalsystem i Norrland har en vision tagits fram. Den innebär att vi ska erbjuda Sveriges mest välkomnande kollektivtrafik. Den utveckling av betalsystemet och upphandling av ny app för våra resenärer är ett viktigt första steg mot den gemensamma visionen. Vi kommer under året fortsätta lägga stort fokus på detta arbete med vi kommer också fortsätta engagemanget i nationella och regionala nätverk för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte. Detta känns extra viktigt då kollektivtrafiken står inför förändrade resandemönster, som vi kommer behöva anpassa oss till.

5.2 Nationellt betalsystem i kollektivtrafiken

Beslutet att införa ett "nationellt" betalsystem i kollektivtrafiken kan komma att påverka oss i viss omfattning. Vi vet i dagsläget inte hur den nya lagstiftningen kommer att se ut, vilken finansiering som staten kommer erbjuda eller hur tidplanen för införandet ser ut. Vårt arbete med gemensamt betalsystem i Norrland har dock lagt grunden för att vi ska kunna "ansluta" oss till ett nationellt betalsystem om och

när sådana beslut fattas. Bolagets uppfattning är dock att ett införande inte kommer kunna genomföras under 2022.

5.3 Bussgods – långsiktig lösning

Under året kommer vi fortsätta verka för en lösning vad gäller Bussgods i Västernorrland, då vi erbjudit dem att köpa 1/3 av aktierna i Bussgods i Norr AB. Ett sådant beslut måste dock föregås av en risk- och konsekvensanalys kopplat till åtaganden vad gäller kollektivtrafikens godskapacitet i just Västernorrland. Om en försäljning inte blir aktuell behöver ett samarbetsavtal utverkas som innebär att Bussgods Västernorrland får verka under varumärket Bussgods och de kvalitetskrav som Bussgods i Norr AB ställer upp som villkor.

6 Uppföljning

Uppföljning av denna verksamhetsplan och verksamhetsmålen kommer att ske genom:

- Delårsbokslut/Bokslut samt de tillkommande uppföljningsrapporterna per 28 februari och 31 oktober.
- Verksamhetsberättelse
- Årlig styrelse-rapport
- Personalens nöjdhet följs upp via personalenkät – årligen under augusti/början av september månad.

7 Uppföljning verksamhetsplan 2021

Uppföljning- Mål 2021

1. Tillgänglighet

Alla resenärer som använder hjälpmedel som är mindre än måttet 70 *120 cm och max 300 kg ska kunna färdas i Länstrafikens tillgänglighetsanpassade bussar. Vidare ska all stomlinjetrafik och tätortstrafiken i Umeå vara utrustad med audiovisuellt utrop.

Kommentar: Realtidssystemet har tagits i bruk under 2020, vilket innebär att vi under 2021 kunnat redovisa siffror vad gäller tillgänglighet. Sättet att mäta detta behöver dock utvecklas ytterligare och målet behöver formuleras om för kommande år. Utfall:

98 % av alla fordon som trafikerat i stomlinjetrafiken och Ultra har rullstolsplats

98 % av alla fordon som trafikerat i stomlinjetrafiken och Ultra har ramp och lyft

95 % av alla fordon som trafikerat i stomlinjetrafiken och Ultra har hållplatsutrop

95 % av alla fordon som trafikerat i stomlinjetrafiken och Ultra har inre informationsskyltar

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

Kommentar: Utfallet i årets mätning var 8,29 – ett bra resultat även om vi inte riktigt når vår målsättning. Resultat är något lägre än förra året men med tanke på den omställning som pandemin inneburit med många medarbetare som arbetat hemifrån är resultatet bra.

3. Miljö - Trafiken ska år 2021 bedrivas till 64 % med förnybart drivmedel. Denna siffra ska förbättras med 4 procentenheter per år för att vara 100 % år 2025.

Kommentar: Vi passerade målet på 60 % vid mätningen per 30 juni 2021 och resultatet var drygt 77,9 %. Siffrorna för hela 2021 kommer att presenteras under våren 2022.

4. Samordningsgrad i beställningscentralen ska vara 39 %

Kommentar: Utfallet för perioden är 31,35 % per 31 oktober 2021, vilket beror på att antalet resor varit betydligt lägre än normalt, vilket försvårar samordning, samt att regionens beslut om utglesning av resenärer i sjukresorna varit gällande under lång period av året.