

VD-kommentar per 2023-08-31

Avser (bolag): Bussgods i Norr AB

Måluppfyllelse mot uppdrag i ägardirektiv och bolagsordning under perioden

Bolaget har en verksamhetsplan som utgår från de kommunala befogenheterna och därri fastställda mål som vi kan följa under året och vi behöv korrigera riktningen på arbetet i bolaget. Per T2 så är det bara det ekonomiska målet dom vi har siffor på , de övriga mätningarna genomförs och sammanställs under September och Oktober.

Uppdrag i ägardirektiv/bolagsordning	Mål i verksamhetsplan samt indikatorer/resultatmått	Målnivå 2023	Bedömning/prognos om måluppfyllelse:	Kommentar/awikelser
Uppfyllnad av självkostnadsprincipen	Nettomarginal	2%	Kommer att uppfyllas delvis Utfall per 31/8 (+1,7%) Budget 2,0%	Pga vikade försäljning under sommaren 2023 så har bolaget inte nått målet för perioden.
Bedriva Gods och terminalverksamhet	Nöjd medarbetar Index	8,6	Ej klart	Undersökning pågår under september
Transporter som utförs med kollektivtrafik	Kundnöjdhets index	65 (Skala 1-100)	Ej klart	Undersökning pågår under september/oktober
Samhällsnytta	Nyttjandegrad gods/passagerare	TDB	Ej klart	Beräkning pågår under september

Om särskild verksamhetsplan och uppföljning av verksamhetsplan per augusti 2023 har upprättats som redogör för efterfrågade uppgifter ovan, kan dessa bifogas som bilagor istället för att fylla i uppgifterna ovan.



Väsentliga händelser

Bussgods i Norr utvecklas tillsammans med ägarna i en positiv riktning de väsentliga händelserna hittills under året har varit ökat samarbete med ägarna region Norrbotten och region Västerbotten gällande transportlösningar. Bolaget är i slutskedet för utveckling av en ny kundapp som skal underlätta kundernas arbete med att skapa fraktdokument och även för våra ombud att ta emot registrera sändningar.

Därtill försätter bolaget att utveckla egna logistik lösningar för våra kunder och samarbetspartners.

Resultatanalys och finansiella risker

Bussgods i Norr har lägre omsättning än budget ca-4,0 mkr och då även kostnaderna är lägre jämfört med budget ger detta ett resultat på ca -0,1mkr mot budget. Den avvikelse Bussgods haft är lägre intäkter än budget vilket är effekter det samhällsekonomiska läget. Den största ekonomiska risken Bussgods ser är ändrade busslinjer gällande godsfordon hos ägarna, om antalet godsbusar minskar finns en risk att Bussgods intäkter minskar och därav inte kan leverera positiva resultat. Det som även påverkar Bussgods mer direkt är inflationen som leder till höjda priser vilket ger priseffekt på alla köpta transporter och hyror m.m.

Ekonomisk prognos för innevarande räkenskapsår:

Prognosen för 2023 helår är att intäkterna är ca -5,5 mkr under budget och resultatet ca -0,5mkr under budget. Detta resultat ger ett prognostiserat helårsresultat på +1,7mkr som är i paritet med 2022 helårsresultat.

Framtiden

Det ekonomiska läget i samhället ser ut att även påverka Bussgods i Norr AB vilket innebär vikande tillväxt och ett 2024-2025 som vi ser en stagnation av kundtillväxt och ekonomisk tillväxt.

Dock har det kommit positiva signaler från Västernorrland att de ser positivt på att ingå i Bussgods i Norr under 2024 tillsammans med Västerbotten och Norrbotten detta är på långsikt mycket bra och utvecklande för bolagets framtida utveckling.



Checklista för dokument som ska bifogas per augusti 2023:

(Bortse från nedan om handlingarna redan har skickats in)

X	Verksamhetsplan för år 2023 (inklusive finansiella mål)
X	Internkontrollplan för år 2023
	Uppföljning av verksamhetsplan per augusti 2023 (i förekommande fall)
	Uppföljning av internkontrollplan per augusti 2023 (i förekommande fall)

Datum: 20230911

VD:s underskrift:



NICLAS STRÖMBERG

			BILAGA 7
Plan för intern kontroll	Fastställt: 2022-12-08	Version 5	Sid 1 (5)
2023	Fastställt av: Styrelsen		



Bussgods interna kontroll är en process som påverkas av bolagets styrelse, ledning och annan personal, och som utformats för att ge en rimlig försäkran om att bolags mål uppnås inom följande områden:

- Ändamålsenlig och effektiv verksamhet
- Tillförlitlig finansiell rapportering
- Efterlevnad av tillämpliga lagar och förordningar

Den interna kontrollen påverkar hela organisationen och är inte begränsad till något särskilt område, som exempelvis ekonomi. Den ska ses som en del av verksamheten, en del av systemet för styrning och ledning. Uppföljning av den interna kontrollen ska omfatta riskbedömningar, uppföljning av mål, utarbetande av lämpliga arbetsrutiner och hjälpmedel samt i efterhand kontroll av att rutinerna följs.

Internkontrollplanens grundstruktur utgår från att:

- Identifiera riskområden och risker
- Identifiera styrdokument
- Beräkna risknivåer
- Planera och genomföra åtgärder

1) Sannolikhetsbedömning

- 1 - Väldigt låg
- 2 - Låg
- 3 - Medelhög
- 4 - Stor
- 5 - Mycket stor

2) Konsekvensbedömning

- 1 - Väldigt små
- 2 - Små
- 3 - Medelhöga
- 4 - Stora
- 5 - Mycket stora

Riskenivå (produkten av sannolikhet och konsekvens)

1 - 5	Väldigt liten risk
6 - 10	Liten risk
11 - 15	Medelhög risk
16 - 20	Stor risk
21 - 25	Mycket stor risk

								Sid 2 (5)
Riskområden	Riskbeskrivning	Konsekvensbeskrivning	Ansvarig	Tidplan	Sannolikhet 1-5	Konsekvens 1-5	Riskenivå	Planerade åtgärder
Felaktiga fordon för godstransport	Bristande underlag vid trafikbeställning och vid ägarnas avtalsuppföljning mot entreprenörer	Kostnader för Bussgods och avvikelse från avtalet med ägarna med risk för uteblivna vites debiteringar	Trafik & Logistik ansvarig Produktionschef	Månadsvis	4	4	16	Avvikelser skall alltid rapporteras till ägarna månadsvis.
Fel fordon i trafikupphandlingar	Om felaktiga fordon upphandlas och godsvolymer ej kan transporteras.	Minskade intäkter för Bussgods och minskade avräkningar till ägarna	Trafik & Logistik ansvarig VD och Produktionschef	2 ggr/ år	1	4	4	Avstämning mellan Bussgods och ägarna minst 2ggr per år gällande nya trafikupphandlingar och fordonsbehov
Reklamationshantering	Att avsteg gör från beslutad hantering av kundreklamationer	Bristande kvalitet mot kunder	VD och Reklamations ansvarig	Löpande	1	3	3	Löpande kvalitetsuppföljning reklamationshantering
Budget	Ägare får information om budget för sent	Felaktig budget för ägare.	VD & Ekonomichef	Senast december 2020	1	3	3	Budget för kommande trafikår ska presenteras senast under december månad
Ekonomi/finans	Felaktiga utbetalningar	Betalning sker till felaktig mottagare eller ej i rätt tid	Ekonomichef	Löpande	3	3	9	Beslutad attestordning. Uppföljning med stickprovskontroller genomförs årligen
Ekonomi/finans	Otillräcklig uppföljning av leverantörsfakturor	Felaktiga debiteringar godkänns	VD & Ekonomichef	Löpande	1	4	4	Beslutad attestordning. Uppföljning med stickprovskontroller

								Sid 3 (5)
Riskområden	Riskbeskrivning	Konsekvensbeskrivning	Ansvarig	Tidplan	Sannolikhet 1-5	Konsekvens 1-5	Riskenivå	Planerade åtgärder
Ekonomi/finans	Otillåtna beställningar av varor och tjänster görs	Kostnader då felaktiga beställningar gjorts	Samtliga anställda. VD ansvarar för att sprida information om gällande attestordning	Löpande	3	2	5	Beslutad attestordning. Större beställningar ska godkännas av vd och större utbetalningar kontrasigneras av VD
Ekonomi/finans	Felaktiga utbetalningar via banksystemet	Kostnader för att återkräva medel och risk för förlusten	Styrelse	Löpande	1	4	4	Alla betalningar via banksystemet ska godkännas av minst två personer som är godkända och har delegation från Bussgods styrelse. Alla behörigheter i banksystemet ska finnas dokumenterade och löpande uppdateras
Personal	Arbetsmiljö och hälsa	Ohälsa och stress på arbetsplatsen, kompetensbortfall	VD	Löpande	3	3	9	Säkerställa kompetens samt en Arbetsmiljöpolicy med ett aktivt friskvårdsarbete

								Sid 4 (5)
Riskområden	Riskbeskrivning	Konsekvensbeskrivning	Ansvarig	Tidplan	Sannolikhet 1-5	Konsekvens 1-5	Riskenivå	Planerade åtgärder
Offentligt bolag	Offentlighetsprincipen, inte korrekt diarieföring och utlämnade handlingar	Efterlever inte offentlighetsprincipen och sekretessbelagda handlingar lämnas ut	VD	Löpande	2	3	6	Efterleva dokumenthanteringsplanen, säkerställa att kompetens finns i bolaget. Formalisera processen vid utlämning av handling
Bussgods ombud får ej godsleveranser	Nya ombud förankras ej hos Länstrafikbolagen och bussarna kan ej leverera gods. Vid tidtabell och linjeändringar glöms bussgodsombud bort.	Bussgods tappar intäkter och kunder.	Produktionschef	Löpande	4	3	12	Kontinuerlig uppföljning av Bussgods stations och ombudsansvariga samt dialog med trafikplanerare inför ändringar i tidtabell och upphandlingar

								Sid 5 (5)
Riskområden	Riskbeskrivning	Konsekvensbeskrivning	Ansvarig	Tidplan	Sannolikhet 1-5	Konsekvens 1-5	Riskenivå	Planerade åtgärder
Upphandling av varor och tjänster (ej trafik)	Felaktiga inköp/upphandlingar enligt LoU.	Brott mot gällande lagstiftning – överprövning	VD	Löpande	2	3	6	Gällande avtal ska dokumenteras och finnas tillgängliga. Upphandlingar av övriga tjänster ska löpande genomföras – alt vi deltar i upphandlingar genom Region Västerbotten. Årliga stickprovskontroller i leverantörsregistret ska genomföras
Osäkra fodringar	Kunder med dålig betalningsförmåga som nyttjar tjänster på kredit.	Bussgods riskerar kreditförluster.	Ekonomichef , Säljchef och Ekonomiadministratör	Löpande	4	4	16	Nya kunder som har beräknad årsomsättning över 100.000 kr skall kredit prövas. Betalningspåminnelser skall genereras minst 10 ggr/år och kunder som har fler än 2 påminnelser spärras och skickas till inkasso.

Verksamhetsplan

2023

Bussgods i Norr AB

Innehållsförteckning

Förord

1. Verksamhetsplan 2023	3
2. Aktiviteter 2023	4
3. Uppföljning	5
4. Nuläge	6
4.1 Ägarstruktur och organisation	7
5. Dagens verksamhet	8
6. Ekonomisk uppföljning	10
7. Uppföljning- Mål 2022	10

Förord

2022 är första året utan stora ändringar i bolaget utan vi har jobbat med att utveckla befintlig verksamhet och fokuserat på att nå våra mål. Årets första månader var riktigt dystra och det beror till stor del på den avtagande pandemin och fortsatta varubrister hos våra kunder, men efter påsk så fick vi bra snurr på volymer och nya kunder vilket bidragit att vi når de ekonomiska målen för 2022. 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. Vi har under hösten genomfört en konferens för all personal där syftet var att skapa gemensam målbild och få en samsyn på hot och möjligheter. En stor del fokuserades på nyttan av kommunikation och vilka verktyg som vi behöver som bolag för att utveckla kommunikation och kommunikationsvägar.

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 2023

Denna verksamhetsplan beskriver hur Bussgods i Norr ska utvecklas under verksamhetsåret 2023. 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.

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 2 procent.
Bruttomarginalen beräknas efter en 18 % 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 2022. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 8,68 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs väl på arbetsplatsen.

Det fastställda målet för 2023 föreslås till 8,6.

- 3. Kundnöjdhetsindex**

Bussgods skall mäta kundnöjdhet genom webbmätning bland 250–300 kunder årligen detta för att förbättra verksamheten samt bidra till att förbättra kundernas upplevelse och nå uppsatta mål. Mätningen ska genomföras första gången under 2022.

Utfallet för mätningen Oktober 2022 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 2023 föreslås till 69.

4. Miljömål / Nyttjande ej fossila drivmedel

Bussgods skall under 2022 nå att 60% av förbrukat drivmedel för fordon i verksamheten driva av ej fossila drivmedel. Det långsiktiga målet är att 2030 nå 100% ej fossila drivmedel i verksamheten. Utfallet per oktober 2022 är 68%.

Målet för 2023 föreslås till 70%.

5. Miljömål / Ökad nyttjandegrad

Bussgods skall under 2022 följa fyllnadsgraden på ett antal utvalda stomlinjer och med dessa som grund lägga en plan för hur fyllnadsgrad mäts tillsammans med Länstrafikbolagens uppföljning av antal passagerare per tur ska ge en total fyllnadsgrad beräknad utifrån kombinerad mobilitet.

Bolaget har under 2022 utvecklat en uppföljningsmodell för att följa fyllnadsgrad i bär godsvolym och antal passagerare på 5 utvalda linjer i Norr och Västerbotten.

Det fastställda målet för 2023 är att fortsätta mäta fyllnadsgrad och att öka fyllnadsgraden på dessa linjer jämfört med 2022. Exakta måltal kommer inte att beslutas däremot skall bolaget utveckla arbetsätt för att nyttja mätningen i verksamhetens utveckling.

2. Aktiviteter 2023

1. Ett Bussgods i Norr AB

- Skapa ett säkert godsflöde genom förbättrade rutiner, rutinbeskrivningar och checklistor.
- Förbättra scanningsflöden och scanningsuppföljningar.
- Skapa förutsättningar för att arbeta med den sociala arbetsmiljön på ett inkluderande sätt
- Fortsatt jobba och utveckla bolaget styrkor såsom kundbemötande och problemlösning
- Samordna Bussgods i Norr affären med Bussgods Västernorrland.
- Fortsätta att aktivt bearbeta politik och beslutsfattare i Västernorrland att ingå i Bussgods i Norr.

2. Skapa IT för framtiden

- Säkerställa och utveckla interna scanningsfunktionen.
- Intranät för snabb och tydlig information till anställda och samarbetspartners.
- 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.
- Fortsätt 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
- Avveckling av FRAM98

3. Intern kommunikation

- Jobba med att sprida kunskap och arbetssätt genom
 - o Förbättrad upplärning
 - o Skapa rutiner
 - o Involvera fler medarbetar i projekt
 - o Samsyn genom studiebesök på andra arbetsplatser
 - o Jobba med interna kommunikationsvägar och kommunikationsflöden
- Besöka arbetsplatsträffar mellan Länstrafikbolagen och Bussgods – i syfte att skapa högre förståelse för helheten.
- Som arbetsgivare vara positiva till intern rörlighet vid tillsättande av vakanta tjänster - mellan Länstrafikbolagen och Bussgods.

4. Samverkan Länstrafiken/Regionerna: Bussgods verksamhet och miljönytta

- Tillsammans med Länstrafikbolagen och Regionerna sprida Bussgods varumärke
- Genomföra gemensamma busstations-/ombudsträffar där information om både gods- och persontrafiken kan förmedlas
- Arbeta med miljöneutrala utkörningar i större städer tex elbilbud, cykelbud eller dyl.
- I marknadsföring tydligare lyfta fram Bussgods som det mest miljövänliga transportalternativet då transporterna inte bidrar till ökade utsläpp
- Delta aktivt i miljöprojekt i länen.

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 2022 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 ha 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.

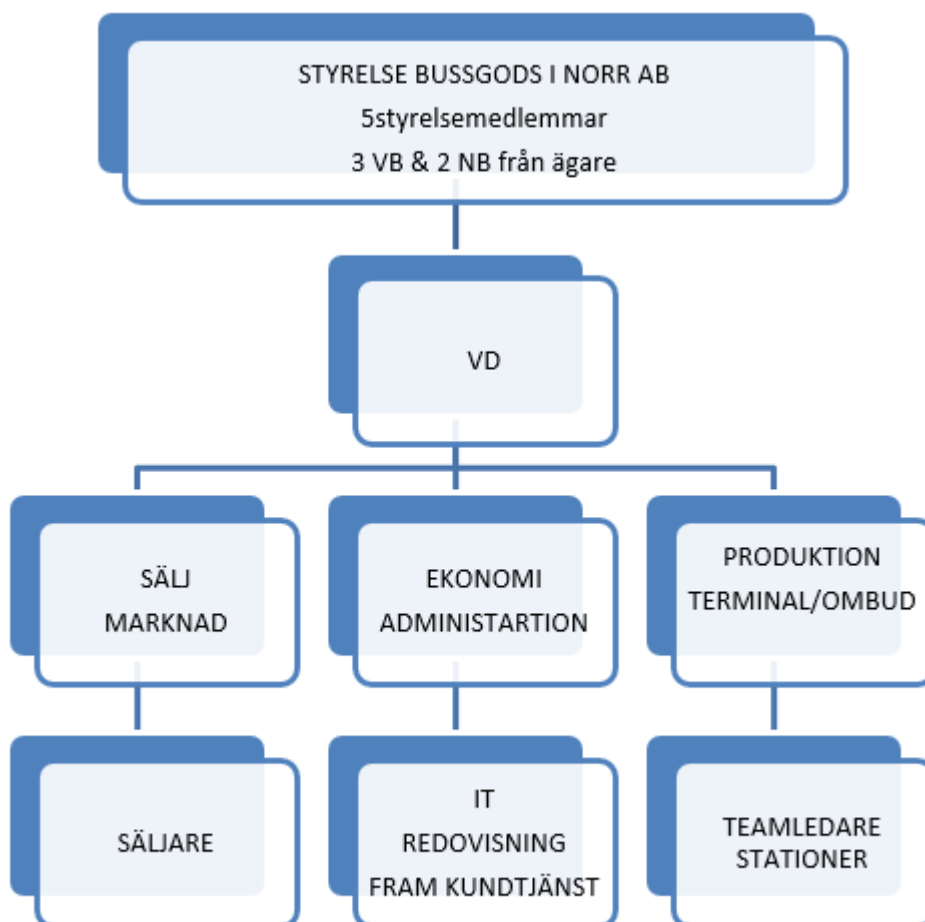
4.1 Ägarstruktur och organisation

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, 2 ekonomiadministratörer 1 IT ansvarig, 3 säljare, 3 kundtjänstmedarbetare, 2 Ombud och Busstations ansvariga, 3 teamledare, 11 busstationsansvariga och 39 chaufförer och terminalarbetare. En extern ekonomifunktion som köps av Bussgods Västernorrland på 25 % per månad.

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



5. Dagens verksamhet

Administration/IT

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

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 2023 som avser Bussgods i Norr AB redovisas i separat dokument "Marknadsplan 2023 Bussgods i Norr.

Operativ verksamhet

i. Egna Terminaler

- a. Umeå
- b. Skellefteå
- c. Luleå
- d. Lycksele
- e. Piteå
- f. Storuman
- g. Vilhelmina
- h. Norsjö
- i. Kiruna
- j. Älvsbyn
- k. Kalix
- l. Haparanda
- m. Överkalix
- n. Övertorneå
- o. Jokkmokk

ii. Busstationer på entreprenad

- a. Åsele**
- b. Dorotea**
- c. Tärnaby**
- d. Sorsele**
- e. Malå**
- f. Jörn**
- g. Gällivare**
- h. Arjeplog**
- i. Arvidsjaur**

iii. Bussgods Ombud

Bussgods i Norr har 93 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 2022

1. **Nettomarginalen** ska under verksamhetsåret uppgå till minst 2 procent.
Efter 18 % avräkning för busstransporter till ägarna.

Bussgods kommer för verksamhetsåret 2022 att uppnå detta mål.

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

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomfördes under september 2022. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 8,68 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs väl på arbetsplatsen.

Det fastställa målet för 2022 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 2022

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.