

Verksamhetsplan

2025

Beslutad av styrelsen 2024-12-06 § 160



Innehåll

1	Förord	2
2	Kopplingen till det regionala trafikförsörjnings-programmet	3
2.1	Förändrade mål 2025	3
2.2	Övriga mål i det regionala trafikförsörjnings-programmet	4
2.3	Nytt ägardirektiv under 2024	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 2025	7
4.1	Nöjda kunder	8
4.2	Samåkningsgrad Serviceresor	10
4.3	Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken	10
4.4	Nöjd medarbetarindex	11
4.5	Utvecklingsmål	12
5	Långsiktig strategi	12
5.1	Biljettförsäljning ombord	12
5.2	Hantering av samhällskris	13
5.3	Byte av trafikdatabas med tillhörande system samt affärssystem	13
6	Uppföljning	14
7	Uppföljning verksamhetsplan 2024 per 2024-10-31	14

Bilaga: Beslutad budget 2025

1 Förord

Det ska vara enkelt för resenärerna att använda kollektivtrafiken – det är en övergripande målsättning med vår verksamhet. Det är också målet i det gemensamma arbetet med Projekt gemensamt betalsystem i Norrland, ett projekt som genomförs tillsammans med Länstrafiken i Norrbotten, Luleå lokaltrafik, Skellefteå buss, Kommunalförbundet Kollektivtrafik-myndigheten i Västernorrland och Region Jämtland/Härjedalen (Länstrafiken i Jämtland). Ambitionen i projektet är att erbjuda ett sömlöst resande i stora delar av Norrland, både med buss och tåg. Projektet har under 2024 resulterat i ett stort antal olika leveranser, bland annat två nya appar för våra resenärer, en för regiontrafik och en för Ultra. Projektet arbetar nu för att leverera ny skolportal, ny företagsportal och utbyte av alla busskort i länet.

Tyvärr har projektet drabbats av stora förseningar och bristande leveranser hos våra leverantörer, vilket lett till att resenärerna i onödigt stor utsträckning drabbats av förändrade villkor för biljetterna och problem med bland annat att validera mobilbiljetter. Arbetet går dock vidare för att rätta till alla brister och vi satsar nu vidare på att både fortsätta utveckla appen med ännu högre användarvänlighet och nya, förbättrade funktioner. Under 2025 ska vi också genomföra ett pilotprojekt i Ultra-trafik med "Pay-as-you-go".

Vår ekonomi ser under hösten 2024 mycket bra ut. Den förändrade lagstiftningen för reduktionsplikt fick vid årsskiftet 2023/2024 drivmedelspriserna att sjunka rejält, vilket direkt påverkar våra trafik kostnader, särskilt i regiontrafiken. Ultra redovisar återigen resanderekord och under våren 2024 passerade vi 10 miljoner resor (rullande tolv månader) för första gången någonsin. Vi överträffar budgeten vad gäller intäkter, både i regiontrafiken och i Ultra. Då trafik kostnaderna samtidigt understiger budget med betydande belopp visar vår årsprognos ett totalt överskott på ca 70 miljoner kronor. Medel som kommer återbetalas till våra finansiärer.

Ambitionen att vi ska ha nöjda kunder i en välkomnande kollektivtrafik har genomsyrat arbetet med att ta fram denna verksamhetsplan, såväl i arbetet med att fånga personalens synpunkter, som i dialogen med bolagets styrelse.

Vi ser fram emot ett spännande kollektivtrafikår 2025!

2 Kopplingen till det regionala trafikförsörjningsprogrammet

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet som fastställs av regionfullmäktige 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 nio kommuner. De övriga sex kommunerna hanterar sin färdtjänst själv och skolskjuts hanterar samtliga kommuner i länet själva.

I 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 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. År 2023 bedrevs vår trafik nästan till 88 % av förnybart drivmedel.

För första halvåret 2024 var siffran 90 %. Vi kommer även fortsättningsvis följa upp våra miljösisffror och löpande redovisa dessa. Detta är viktigt, då kollektivtrafikmyndigheten behöver kunna följa upp målet i trafikförsörjningsprogrammet. Vi kommer också, enligt vårt ägardirektiv, göra allt vi kan för att påverka finansierarna 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

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 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.

Att kunna genomföra kampanjer är viktigt, då i nuläget behöver locka nya resenärer, framför allt på de lite längre sträckorna i vår trafik, 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 2025

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 2025 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 Anbarometer, barometern för särskild kollektivtrafik.

3.2 Samåkningsgrad Serviceresor

Andelen resor som utförs med mer än en resenär i fordonet ska uppnå 41 %, vilket innebär att totalt ska 41 % av alla resor som bokats i beställningscentralen vara samordnade.



Samåkningsgraden mäts i bokningssystemet Alfa.

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 2025 uppgå till 10 750 000 stycken, vilket innebär en ökning, jämfört med 2024 års mål med + 5 %.

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

Både i regiontrafiken och i Ultra ska 2025 års totala biljettintäkter (inklusive skolkort) vid jämförelse med år 2024 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 2025 utveckla den anropsstyrda trafiken i länet och försöka tillsammans med våra finansiärer genomföra minst ett pilotprojekt inom detta område.



Vi ska under 2025 förenkla för resenärer i stadstrafik att köpa enkelbiljett.

4 Aktiviteter 2025

I planeringen av aktiviteter under 2025 har vi haft fyra fokusområden eller strategier:

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

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.

I vårt interna arbete med 2025 års verksamhetsplan har vi lagt störst fokus på målsättningen med nöjda kunder. 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.

4.1 Nöjda kunder

Allmän kollektivtrafik

Utveckling av appen

Under 2025 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 arbeta med att förenkla köpflödet i appen, vilket även innebär att förenkla för resenärerna att välja "rätt" biljett. Det ska också gå fort att validera sin biljett ombord på bussen.

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 arbeta med att utveckla 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 testdagen som genomfördes våren 2024 och även fortsättningsvis påverka kraven på fordon i det nationellt gemensamma fordonskravsdokumentet "Bus Nordic".

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 bibehålles i länet, lagstiftning förändras osv.

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.

Utökad uppföljning i kollektivtrafikbarometern

Under 2025 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 2025 ska vi påbörja 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 färdtjänsttillståndet. 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 att under 2025 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. Avvikelser 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 serviceresor, 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 samordning, men också kontinuerligt jobba med att höja kompetensen på området hos vår personal.

4.3 Resandeutveckling (och intäkter) i den allmänna kollektivtrafiken

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 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.

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.

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 trivselhögjande utrustning eller material samt stimulera till social samvaro genom exempelvis fikadagar och teambuilding. Vi kommer även fortsätta med friskvårdstimme och/eller friskvårdsbidrag.

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 2025 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).

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.

Vi vill därför som steg ett i att minska försäljningen ombord lägga fram ett förslag om differentierade taxa, som innebär lägre biljettpris om du som resenär själv köper din biljett i någon annan kanal än ombord. Vi behöver dock utreda detta noggrant och ta hänsyn till förändringen i biljettintäkter som detta kan medföra i budgetarbetet inför budget 2026.

En differentierad taxa ska leda till en beteendeförändring som sker på frivillig väg hos resenärerna, som på sikt kan leda till att vi tar bort all försäljning ombord förutom enkelbiljetter. Ännu längre fram i tiden skulle vi kunna ha ett läge där enbart validering ombord sker, men när det skulle kunna vara så är idag oklart. Det läget skulle dock innebära betydligt lägre kostnader för den utrustning som vi behöver installera i varje fordon, jämfört med idag.

5.2 Hantering av samhällskris

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. Även inom Svensk kollektivtrafik ska ett nationellt nätverk med samma syfte bildas, enligt deras egna utsago.

Vi fick under våren en förfrågan från Transportstyrelsen varför vi inte anmält att vi lyder under Säkerhetsskyddslagen (SSL). Säkerhetsskyddslagen tar sikte på Sveriges säkerhet. För att hantera detta har vi tillsammans med region Västerbotten genomfört en säkerhetsskyddsanalys som resulterat i att vi inte hanterar information, eller har objekt i vår verksamhet som är av betydelse för Sveriges säkerhet.

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 har också sedan ett antal år tillbaka en Risk- och sårbarhetsanalys som uppdateras årligen. I detta arbete under 2024 har vi lagt stort fokus på IT-säkerhet, vilket kommer fortsätta ha stort fokus under 2025.

5.3 Byte av trafikdatabas med tillhörande system samt affärssystem

Vår trafikdatabas kan beskrivas som hjärtat i vår verksamhet, då den försörjer många andra system med information, som är av stor betydelse för verksamheten. Exempel är betalsystem där all försäljning av biljetter sker, skyltsystem på hållplatser och bytespunkter, realtidsinformationssystemet, hemsidan där resesökningar kan göras, appen för våra resenärer och så vidare.

Kostnaderna för trafikdatabasen och tillhörande tjänster har ökat dramatiskt de senaste åren, vilket gör att vi behöver genomföra en upphandling. Vi har därför, tillsammans med övriga aktörer i Norrland, genomfört en upphandling av konsult som ska hjälpa oss att kartlägga dagens system, arbeta fram en kravspecifikation inför upphandling, vid behov stötta oss vid upphandling samt vara behjälplig vid implementation. Hela detta projekt kommer att kräva stora ansträngningar från personalen, men är nödvändigt att genomföra. Arbetet kommer pågå från denna höst och in i 2026.

Under detta år har vi också upphandlat ett nytt affärssystem som är kritiskt för att vi ska kunna fördela kostnader och intäkter på ett korrekt sätt enligt Västerbottens-modellen. Arbetet med att implementera detta system kommer påverka oss under 2025, men också

framåt då vi kommer arbeta för att effektivisera våra processer och minska sårbarheten i arbetet med den ekonomiska uppföljningen av vår verksamhet.

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 2024 per 2024-10-31

Mål 2024	Utfall
Nöjda kunder	
<i>Regiontrafik</i>	✓
<i>Ultra</i>	1 av 2, men högt betyg
<i>Särskild kollektivtrafik</i>	✓
Resandet (och intäkter)	
<i>Regiontrafik</i>	Vi når inte målet
<i>Ultra</i>	Vi når inte målet
<i>Intäkter</i>	✓
Samordningsgrad i beställningscentralen	Tuff start på året med byte av system
Tillgänglighet	Brister i regiontrafiken
Miljö	✓
Nöjd medarbetar-index	Utfall 8,49

Bilaga: Beslutad budget 2025