

Verksamhetsplan

2025

Bussgods i Norr AB

Innehållsförteckning

Förord

1.	Nuläge.....	3
1.1	Ägarstruktur och organisation.....	4
2.	Dagens verksamhet	5
2.1	Administration/Kundtjänst	5
2.2	Sälj och Marknad.....	5
2.3	Operativ verksamhet	5
3.	Verksamhetsplan 2025	6
4.	Aktiviteter 2025	7
5.	Uppföljning	9
6.	Ekonomisk uppföljning	9
7.	Uppföljning- Mål 2024.....	9

Förord

Under 2024 har bolaget jobbat med att utveckla befintlig verksamhet och fokuserat på förberedelser för att Bussgods i Västernorrland skall ingå i bolaget från och med 2024-04-01. Driftansvaret för Jämtland och Härjedalen har inkluderats från och med 2024-01-01, vilket har krävt en hel del förberedelser och uppföljningar. Under året har den lågkonjunktur som drabbat samhället hårt, även gett stor effekt hos Bussgods och försäljningen har under året inte nått budgeterade nivåer. Konsekvensen blir därmed att vi inte når de ekonomiska målen för 2024 då vi påverkas av den höga inflationstakten och våra kostnader har ökat. Vi har därmed behövt nedbemanna under året med ca 8 personal och genomfört flera olika besparingsåtgärder.

Bolaget har genomfört strategidagar med Bussgods styrelse. Tanken med strategidagarna var att ge nya styrelsemedlemmar en övergripande bild av Bussgods verksamhet samt diskutera framtida mål och utmaningar.

1. Nuläge

Bussgods i Norr AB:s verksamhet är att för godshantering utnyttja de nätverk av busslinjer som ägarna i Norr- och Västerbotten samt Västernorrland upphandlar på uppdrag av kollektivtrafikmyndigheterna i dessa regioner. Bussarna kan hantera gods såsom paket, pallar med mera - i endera traditionella underrumsbussar eller för godstrafik speciella godsrumsbussar med lastningsmöjlighet i bussens bakre del.

VÄSTERBOTTEN

Bussgods driver för detta ändamål 4 busstationer i Västerbotten genom entreprenadavtal samt 6 busstationer och 2 terminaler i egen regi. För att ha en bred spridning och lokal närvaro har Bussgods även kontrakterat 52 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 10 busstationer och 1 terminal i egen regi. För att ha en bred spridning och lokal närvaro har Bussgods även kontrakterat 40 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.

VÄSTERNORRLAND

Bussgods driver från och med 2024-04-01 bussgodsaffären även i Västernorrland och den består i inledningsskedet av 2 terminaler och 1 station, till detta tillkommer även 36 ombud spridda över länet.

JÄMTLAND

Bussgods driver från och med 2024-01-01 1 terminal genom entreprenadavtal samt att Bussgods även har kontrakterat 26 ombud som finns spridda över Jämtland och Härjedalen.

ÖVRIGA SVERIGE

Här drivs verksamheten genom ett samarbetsavtal med Bring, genom deras terminaler samt 1200 ombud.

Godsmarknaden 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 och Instabee. På lokal bas i Norr är FOMAB, FSB, Best Luleå, Skellefteå Lastbilstation, Linjegods, UT samt Kyl & Frys Expressen konkurrenter, men även kunder.

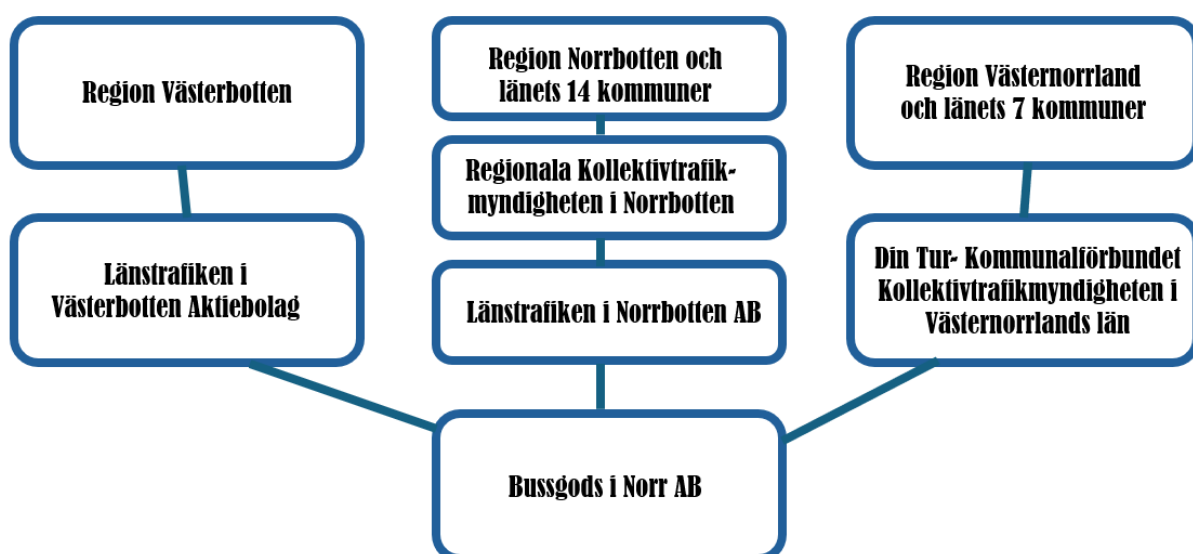
1.1 Ägarstruktur och organisation

Bussgods i Norr AB ägs sedan 2024-04-01 till 1/3 av Länstrafiken i Västerbotten AB, till 1/3 av Länstrafiken i Norrbotten AB samt till 1/3 av Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland.

Bolaget har sitt säte och huvudkontor i Umeå och är organiserat i fyra avdelningar: 1.Sälj & Marknad 2. Administration & Ekonomi 3. Produktion och 4. IT & Projekt

Organisationen består av VD, Produktionschef, Sälj & Marknadschef, Ekonomichef, Ekonomiassistent, IT och Projektansvarig, projektledare, transportkoordinator, 3 säljare, 3 kundtjänstmedarbetare, 3 ombud- och busstationsansvariga, 3 teamledare, 15 busstationsansvariga samt 41 chaufförer och terminalarbetare.

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



2. Dagens verksamhet

2.1 Administration/Kundtjänst

Administrationen i bolaget är i huvudsak förlagd till Umeå och huvudarbetsuppgifterna är bokföring, fakturering, kundtjänst, säljstöd och diariehantering. Avdelningen hanteras av Ekonomichef, Ekonomiassistent samt kundtjänstadministratörer.

2.2 Sälj och Marknad

Sälj- och marknadsaktiviteter hanteras av totalt 4 tjänstepersoner fördelat på 2 i Umeå, 1 i Vilhelmina samt 1 i Luleå vilka har hela landet som arbetsområde där huvuddelen av tiden skall vara att hantera befintliga och nya kunder samt skapa tillväxt för Bussgods. Marknadsplan för 2025 som avser Bussgods i Norr AB redovisas i separat dokument "Marknadsplan 2025 Bussgods i Norr".

2.3 Operativ verksamhet

i. Egna Terminaler

Umeå, Skellefteå, Luleå, Sundsvall, Örnsköldsvik

ii. Egna Busstationer

Sollefteå, Boden, Lycksele, Piteå, Storuman, Vilhelmina, Norsjö, Malå, Vindeln, Kiruna, Älvsbyn, Kalix, Haparanda, Överkalix, Övertorneå, Pajala och Jokkmokk.

iii. Terminaler och busstationer på entreprenad

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

iv. Bussgodsombud

Bussgods i Norr har 152 ombud så som mindre affärer, bensinmackar eller andra lokala aktörer i glesbygd.

Förteckning hittas på <https://bussgods.se/servicehallen/>

3. Verksamhetsplan 2025

Denna verksamhetsplan beskriver hur Bussgods i Norr ska utvecklas under verksamhetsåret 2025.

Verksamheten ger RKM Norrbotten, Region Västerbotten samt Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland län förbättrade ekonomiska möjligheter att behålla ett utvecklat linjenätverk och ger goda möjligheter för företag och privatpersoner i alla verksamma regioner 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 ägarna så har styrelsen fastställt följande mål:

1. Ekonomisk målsättning.

Bolaget ska under verksamhetsåret ha en bruttomarginal på till minst 1,5 %.

Bruttomarginalen beräknas efter att en 20 % avräkning för gods som transporterats på buss och utbetalats till ägarna. Detta följs upp via bokslut och jämförs med budget per 30 april, 31 augusti och 31 december.

Det fastställda målet för 2025 är 1,5 % bruttomarginal.

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

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomfördes under september 2024. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 7,16 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs på arbetsplatsen.

Det fastställda målet för 2025 är 8,2.

3. Kundnöjdhetsindex 82.

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

Utfallet för mätningen oktober 2024 är ett medianvärde på +82 vilket är bättre än målet på +69. Antalet svarande kunder är ca 218. Nästa mätning skall dokumenteras via en kundenkät som görs i september/oktober 2025. Mätvärdet beskrivs enligt följande, 0 är missnöjd, 50 är nöjd och 100 mycket nöjd kund, målsättning är ett medianvärde på +82 i enkäten

Det fastställda målet för 2025 är 82.

4. Miljömål / Nyttjande av fossilfria drivmedel 75 %.

Bussgods skall under 2025 nå målet att 75 % av förbrukat drivmedel för fordon i den egna verksamheten består av fossilfria drivmedel. Det långsiktiga målet är att 2030 nå 100 % fossilfria drivmedel i verksamheten.

Utfallet per oktober 2024 är 70,1 %.

Målet för 2025 är 75 %.

5. Miljömål / Ökad fyllnadsgrad +5 %.

Bussgods har under 2024 följt fyllnadsgraden på ett antal utvalda stomlinjer och utfallet per oktober 2024 är -4,9% jämfört med samma period 2023.

Målet för 2025 är att mäta minst 50 % av alla stomlinjer i Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland samt att öka fyllnadsgraden med +5 % jämfört med 2024.

4. Aktiviteter 2025

I kommande tabell redovisas planerade aktiviteter under 2025 och vilka mål som aktiviteterna tar sikte på där målen är:

1. Ekonomisk målsättning
2. Nöjd medarbetarindex
3. Kundnöjdhet
4. Miljömål – fossilfria drivmedel
5. Miljömål – ökad fyllnadsgrad

Aktivitet	Mål				
	1	2	3	4	5
1. Framtidens Bussgods i Norr AB					
<i>Avsätta resurser för intern kompetensutveckling</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Förbättrad upplärning för att öka kunskapen</i>	☒	☐	☒	☐	☐
<i>Skapa rutiner, rutinbeskrivningar och checklistor för att förbättra arbetssättet</i>	☐	☒	☒	☐	☐
<i>Involvera fler medarbetare i projekt och olika arbetsmoment för att öka kunskapen</i>	☐	☒	☐	☐	☒
<i>Samsyn genom studiebesök på andra arbetsplatser för att öka kunskapen och förbättra arbetssättet</i>	☐	☒	☒	☐	☐
<i>Jobba med interna kommunikationsvägar och kommunikationsflöden för att förbättra arbetssättet</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Förbättra scanningsflöden och scanningsuppföljningar för att förbättra arbetssättet</i>	☒	☐	☒	☐	☐
2. Skapa IT för framtiden					
<i>Säkerställa att vi följer GDPR i alla led.</i>	☒	☒	☒	☐	☐
<i>Utveckla en kundapp där man kan skriva sin fraktsedel och följa sina sändningar på ett enkelt sätt.</i>	☒	☐	☒	☐	☐
<i>Fortsatt utvecklingen av vår interna app så att även fler funktioner från FRAM kan skötas i appen.</i>	☒	☒	☒	☐	☐
<i>Öka spårbarheten med utökad scanning och visa fler statuskoder på hemsidan</i>	☐	☐	☒	☐	☐
<i>Behovsanalys för eventuella framtida affärssystem</i>	☒	☐	☐	☐	☐
<i>Implementera lastbärfunktion i våra system.</i>	☐	☐	☐	☐	☒
3. Trivsel på arbetsplatsen					
<i>Skapa rutiner för att säkerställa att samverkan har skett med berörda i samband med förändringar</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Mer öppen och frekvent dialog för att snabbt kunna identifiera förbättringar och problemområden</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Regelbundna arbetsplatsträffar för information och samverkan</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Medarbetarsamtal två gånger/år</i>	☐	☒	☐	☐	☐
<i>Årlig föreläsning under APT eller konferens</i>	☒	☒	☒	☐	☐
<i>Årlig konferens för samtlig personal med team-building</i>	☒	☒	☐	☐	☐
<i>Projekt "Ordning & Reda"</i>	☒	☒	☒	☒	☐
4. Miljöprofilering					
<i>Tillsammans med Ägarbolagen och Regionerna sprida Bussgods varumärke och samhällsnytta, tex Bussgods del i att minska klimatavtrycket.</i>	☒	☐	☒	☒	☒
<i>I samarbete med ägarna utarbeta rutiner och processer för att öka kvalitet och minska miljöpåverkan.</i>	☐	☐	☐	☒	☒
<i>Utarbeta en modell för att kunna rapportera miljöpåverkan till våra ägare och kunder på ett verifierbart sätt</i>	☐	☐	☒	☒	☒
<i>Delta i tester av fordon med alternativa drivmedel</i>	☐	☐	☐	☒	☐
<i>I marknadsföring tydligare lyfta fram Bussgods som det mest miljövänliga transportalternativet då transporterna inte bidrar till ökade utsläpp, det vill säga kombinerad mobilitet</i>	☐	☐	☒	☐	☒
<i>Fortsätta att delta aktivt i miljöprojekt i länen, tex drönare och leveransrobotar.</i>	☒	☒	☒	☒	☐

5. 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.

Bussgods kommer under 2025 att fortsätta utveckla uppföljningsrapporterna som redovisas vid varje tillfälle när de ekonomiska rapporterna tas fram – dvs per 30/4, 31/8 samt 31/12.

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

6. Ekonomisk uppföljning

Bolaget rapporterar resultat och ställning till vår ägare, Länstrafiken i Västerbotten AB, Länstrafiken i Norrbotten AB samt Kommunförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland. Ekonomisk rapportering sker vid tre huvudtillfällen under året 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 beslutas av styrelsen senast i december.

7. Uppföljning- Mål 2024 per 31 oktober 2024

1. **Nettomarginalen** ska under verksamhetsåret uppgå till minst 1,5 procent efter 19 % avräkning för busstransporter till ägarna.

Bussgods kommer för verksamhetsåret 2024 inte att uppnå detta mål. Utfallet per oktober 2024 var -0,2 %.

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

Mätning av trivsel bland medarbetarna genomfördes under september 2024. Resultatet visar att på frågan om hur man trivs på sitt arbete blev det viktade resultatet 7,16 på en skala från 1 – 10. Det innebär att Bussgods medarbetare trivs på arbetsplatsen.

Det fastställa målet för 2024 är satt till 8,6 vilket innebär att Bussgods inte når målet.

3. Kundnöjdhetsindex +69.

Mätning av kundnöjdhetsindex genomfördes under oktober 2024.

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 2024 svarade 218 kunder på enkäten med ett utfall på +82 vilket överträffar målet på +69 och Bussgods når målet för 2024.

4. Miljömål / Nyttjande ej fossila drivmedel 70%

Bussgods skall under 2024 nå målet att 70 % av förbrukat drivmedel för fordon i verksamheten drivas av fossilfria drivmedel. Det långsiktiga målet är att 2030 nå 100 % fossilfria drivmedel i verksamheten. Utfallet per oktober 2024 är 70,1 %.

Bussgods kommer att nå målet på 70% för helåret 2024.

5. Miljömål / Ökad fyllnadsgrad

Bussgods har under 2024 följt fyllnadsgraden på ett antal utvalda stomlinjer och utfallet per oktober 2024 är -4,9 % jämfört med samma period 2023.

Detta innebär att Bussgods inte kommer att nå målet för 2024 att öka fyllnadsgraden på buss.

Kommentarer mål 2024 per oktober månad:

Bussgods har inte lyckats uppfylla 3 av 5 uppsatta mål för 2024 och detta är en effekt av inflation, stora kostnadseffekter samt den lågkonjunktur som Sverige befinner sig i.

Vad gäller målet för nettomarginal är utfallet per oktober 2024 -0,2 % (- 272 tkr) detta innebär att bolaget inte når det uppsatta målet på + 1,5%. Gällande mätningen av personalens trivsel så hade vi en 86 %-ig svarsfrekvens vilket innebär att 10 medarbetare inte hade svarat på enkäten. Utfallet 7,16 på en 10 gradigskala är sämre än det uppsatta målet på 8,6 och beror till stor del på många större förändringar under året såsom personalnedskränningar.

Mätningen gällande kundnöjdhetsindex är genomförd med utfall på +82, vilket innebär att vi överträffar målet som är satt till +69. Vid analys kan vi se att kunder i norr har ett utfall på 88 och i syd 71. Det visar att i de områden som vi verkar aktivt i överträffar vi målet däremot i de områden där vi har externpart som hanterar vår produktion så finns det förbättringspotential.

Slutligen gällande mätningen av fyllnadsgrad på buss där har fyllnadsgraden sjunkit med -4,9 % mot föregående år vilket speglar den tuffa marknaden där volymerna minskar och tär på lönsamheten.