



Hållbarhetsredovisning 2017

AB Östgötatrafiken

Avdelning: Staben
Namn: Eva Jylltorp
Datum: 2018-03-02
Diarienummer: 2018/0106

1	Om denna redovisning	2
2	Det här är Östgötatrafiken	2
2.1	Affärsmodell.....	3
2.2	Riktlinjer, policys och mål som styr oss i vårt arbete	3
2.3	Verksamhetsidé.....	5
2.4	Våra trafikföretag.....	5
2.5	Vår fordonsflotta	6
3	Östgötatrafikens hållbarhetsarbete	7
4	Miljömässig hållbarhet	7
4.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	7
4.2	Risker och framtida utmaningar.....	10
5	Social hållbarhet	11
5.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	12
5.2	Risker och framtida utmaningar.....	13
6	Ekonomisk hållbarhet	14
6.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	15
6.2	Risker och framtida utmaningar.....	15
7	Medarbetare	16
7.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	16
7.2	Risker och framtida utmaningar.....	17
8	Mänskliga rättigheter	18
8.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	18
8.2	Risker och framtida utmaningar.....	20
9	Motverkande av korruption	20
9.1	Genomförda aktiviteter och resultat 2017	21
9.2	Risker och framtida utmaningar.....	21

1 Om denna redovisning

Hållbarhetsredovisningen är ett sätt att redovisa hur företaget arbetar med hållbarhetsfrågor och hur företaget lever upp till det som står i hållbarhetspolicyn. Syftet med redovisningen är att ge en balanserad bild av verksamhetens hållbarhetsarbete. Därför ska både positiva aspekter, resultat samt risker och framtida utmaningar redovisas.

Hållbarhetsredovisningen ska innehålla upplysningar som behövs för att kunna förstå ”konsekvenserna av verksamheten” och för att kunna planera för förbättringar.

Enligt aktiebolagslagen ska en hållbarhetsredovisning lämnas tillsammans med bolagets årsredovisning. Förväntan är att företaget lämnar upplysningar om de mest väsentliga områdena, det vill säga områden inom vilka det finns risk att verksamheten kan ge upphov till allvarliga konsekvenser för miljö, personal etc. Företaget ska också redogöra för de utmaningar i verksamheten som rör områden såsom affärsförbindelser, produkter eller tjänster, inklusive hur företaget hanterar dem.

Företaget ska beskriva sin affärsmodell och hur denna tar hänsyn till hållbarhetsaspekter, det vill säga vilken hållbarhetspåverkan som uppstår genom företagets sätt att göra affärer och bedriva verksamhet.

2 Det här är Östgötatrafiken

AB Östgötatrafiken ägs av Region Östergötland som också är regional kollektivtrafikmyndighet i Östergötlands län. På uppdrag av vår ägare ansvarar vi för utveckling, upphandling och planering av trafiken, kundinformation, marknadsföring, försäljning och kundtjänst. All vår trafik, oavsett om det är buss, spårvagn, tåg, båttrafik eller särskild kollektivtrafik som skolskjuts, sjukresor och färdtjänst, upphandlas och körs på entreprenad.

Östgötatrafiken äger tågfordonen som trafikerar Östgötapendeln, Norrköpings kommun äger spårvagnarna och övriga fordon ägs av entreprenörerna. En vanlig arbetsdag under vintern

görs ca 125 000 resor i vår allmänna linjelagda trafik och ca 5500 resor i vår särskilda kollektivtrafik.

Vårt erbjudande är en enkel och fungerande resa mellan A och B förenat med en positiv upplevelse. Utformningen av resor och andra tjänster ska bidra till ett klimatpositivt samhälle. En viktig del av vårt uppdrag blir därmed att vara drivande i utvecklingen av hur framtidens kollektivtrafik ska utformas och utföras.

Östgötatrafiken har ca 175 medarbetare med huvudkontor i Linköping och en stor kundserviceverksamhet i Mjölby där vi samlat funktioner som arbetar med bl. a trafikledning, trafikinformation, beställningar av färdtjänst och sjukresor samt backoffice för kundservice. Därtill har Östgötatrafiken egna kundcenter vid Resecentrum i Linköping och Norrköping.

2.1 Affärsmodell

Region Östergötland är regional kollektivtrafikmyndighet i Östergötland, med politiskt och ekonomiskt ansvar för den samhällsfinansierade regionala kollektivtrafiken i länet.

Kollektivtrafikmyndighetens uppgifter hanteras av Regionens trafik- och samhällsplaneringsnämnd (TSN). AB Östgötatrafiken ägs av Region Östergötland och ska på den regionala kollektivtrafikmyndighetens uppdrag upphandla, organisera och samordna den regionala kollektivtrafiken i Östergötland. Bolaget ska också verka för att främja en attraktiv och effektiv kollektivtrafik i Östergötland samt till angränsande regioner.

2.2 Riktlinjer, policys och mål som styr oss i vårt arbete

Det övergripande målet för svensk transportpolitik är att säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgare och näringsliv i hela landet. I Östergötlands regionala utvecklingsprogram (RUP) finns en långsiktig ambition att Östergötland ska uppfattas som en attraktiv och värdeskapande region som skapar goda levnadsbetingelser och hållbar tillväxt genom kreativitet, nytänkande med ett sunt

resursutnyttjande samt en öppen och inbjudande attityd. I RUP slås det också fast att regionens utveckling ska vara långsiktigt hållbar och att kollektivtrafiken ingår som en viktig del i den utvecklingen.

Region Östergötland pekar på tre hållbarhetsperspektiv som ligger till grund för regionens hållbarhetsmål:

- 1) Goda livsvillkor för regionens invånare (social hållbarhet)
- 2) Ett starkt näringsliv och hög sysselsättning (ekonomisk hållbarhet)
- 3) Hållbart nyttjande av naturens resurser (miljömässig hållbarhet).

Inom dessa målområden ska kollektivtrafiken bidra genom att vara:

- ett attraktivt och enkelt sätt att resa
- ett verktyg för regional utveckling
- ett klimatpositivt sätt att resa

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet (RTP) finns ett antal indikatorer som målsätts och följs upp. Programmet är tillsammans med regionens Strategiska plan med treårsbudget, det viktigaste dokumentet för styrningen av den regionala kollektivtrafiken. Mål och indikatorer i det regionala trafikförsörjningsprogrammet (RTP) ligger till grund för de mål som finns i Östgötatrafikens affärsplan.

Perspektiv och mål 2018-2020



2.3 Verksamhetsidé

Vi ska erbjuda ett anpassat utbud av enkla och trygga resor till våra olika kundgrupper.

2.4 Våra trafikföretag

All Östgötatrafikens trafik är upphandlad och utförs på entreprenad av trafikföretag. Trafikföretagen varierar i storlek och kan vara allt ifrån enmansföretag till stora internationella koncerner. Under 2017 utfördes trafiken av följande trafikföretag:

- Arriva
- Bliva Buss
- BIVAB
- e-Buss
- Högstad Produktion
- Lingmerths Buss AB
- Nilsbuss
- Nobina
- Nykils Trafik
- Sambuss
- Transdev
- Mjölby Trafik
- Vikbolandstaxi
- Keolis
- Stångåbuss
- Lingmerths
- Taxi Motala
- Taxibil i Östergötland
- Motorcentralen Taxi Boo

- Kättilö Båttransporter
- St Annas Båttransporter

2.5 Vår fordonsflotta

Östgötatrafiken äger de tåg som trafikerar Östgötapendeln. I övrigt ägs alla fordon av de upphandlade trafikentreprenörerna. I tabellen nedan framgår vilka drivmedel som användes vid 2017 års utgång.

Allmän kollektivtrafik								
	Biogas	HVO	RME	Diesel	El			Tot
Buss	58%	41%	1%					100%
Tåg					100%			100%
Spv					100%			100%
Fartyg				100%				100%

Särskild kollektivtrafik								
	Biogas	HVO	RME	Diesel	El	Bensin	Etanol	Tot
Buss		62%	11%	27%				100%
Personbil	21%	33%	6%	39%		1%		100%

Biogasen produceras lokalt, främst av avfall från livsmedelsindustrin, restauranger och privata hushåll i form av ”den gröna påsen”. Biogas som drivmedel minskar klimatpåverkan med runt 95 procent jämfört med fossil diesel. HVO (Hydrogenated Vegetable Oil) är ett fossilfritt drivmedel som framställs från slaktavfall och olika restprodukter och därmed minskar klimatpåverkan med upp till 90 procent jämfört med fossil diesel. RME (Rapsmetylester) går ofta under namnet biodiesel och har i huvudsak vegetabiliska oljor som råvara. Den el som används i pendeltågstrafiken och spårvagnstrafiken är så kallad ”grön el”.

3 Östgötatrafikens hållbarhetsarbete

Hållbarhetsarbete bygger på en helhetssyn där ekonomiska, sociala och miljömässiga faktorer samverkar för ett framgångsrikt resultat. Socialt ansvar, miljöfrågor och ekonomi är därmed tre grundläggande delar inom hållbarhetsarbetet och hållbarhetsredovisningen. Den sociala hållbarheten handlar även om att motverka korruption och diskriminering och att stärka de mänskliga rättigheterna. I denna redovisning har vi valt att redovisa korruption och mänskliga rättigheter i egna avsnitt. Detta gäller även området medarbetare eftersom vi då på ett bättre sätt speglar strukturen i vår nyligen beslutade hållbarhetspolicy.

4 Miljömässig hållbarhet

Varje gång en kund väljer att åka med Östgötatrafiken gör kunden ett bra miljöval. Att åka kollektivt är en hållbar handling i jämförelse med att åka ensam i ett fordon. Genom att öka antalet resor i kollektivtrafiken bidrar vi till bättre luft, mindre trängsel och buller och en i övrigt förbättrad stadsmiljö. I Östgötatrafikens fall är det dessutom så att 100% av de drivmedel som används i den linjelagda kollektivtrafiken är fossilfria.

Det räcker dock inte enbart med att öka antalet resor i kollektivtrafiken. Ett av Östgötatrafikens viktigaste mål är att öka kollektivtrafikens marknadsandel i förhållande till annan motorburen trafik. I takt med att kollektivtrafikens marknadsandel ökar skapas nämligen klimatnytta och de totala utsläppen från trafiken i vårt län minskar. Att löpande arbeta med att nå en ökad kundnöjdhet påverkar i sin tur möjligheterna att påverka marknadsandelen i en positiv riktning.

4.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Ökat resande i kollektivtrafiken

Trenden med ett ökat resande med den allmänna linjelagda kollektivtrafiken i länet håller i sig. Under 2017 gjordes 750 000 fler resor med Östgötatrafiken än under 2016. Detta


motsvarar en resandeökning på 2,5% och gör att vi passerar 30-miljonersgränsen. Mer exakt var antalet resor med Östgötatrafikens allmänna linjelagda kollektivtrafik under 2017 30,4 miljoner. Ökningen sker framförallt på Östgötapendeln och i de största tätorterna, Linköping och Norrköping, alltså där resandeunderlaget är som störst.

För att möta det ökade resandet på Östgötapendeln har det under 2017 beslutats att beställa ytterligare tre pendeltåg. Tågen levereras under våren 2019.

Attraktiv kollektivtrafik

För att göra kollektivtrafiken till ett attraktivt alternativ till bilen görs ständiga förbättringar och optimeringar. En etablerad strategi för att nå ett ökat resande i kollektivtrafiken är att erbjuda rakare och snabbare linjer. Därför gjordes ett antal sådana förbättringar i samband med tidtabellskiftet i december 2017.

För att kollektivtrafiken ska kunna vara ett attraktivt alternativ till bilen får den så kallade restidskvoten inte vara för hög. Denna siffra mäts årligen.

Indikator	Mål 2017	Utfall ÅR2015	Utfall ÅR2016	Färg 2016	Utfall 042017	Utfall 082017	Färg 08	Utfall ÅR2017	Färg 2017
Andelen tätorter i länet där restidskvoten mellan en resa med kollektivtrafiken till Linköping eller Norrköping och motsvarande resa med bil är högst 1,5.	Ska öka	31,9%	35,8%		ej	ej	ej	75%	

I Linköping gjordes större förändringar för några linjer för att möta en ökad efterfrågan i det nya bostadsområdet Vallastaden och i det expansiva bostadsområdet Lambohov. Fler avgångar sattes också in för att ta hand om det allt större antalet kunder från Sturefors och Ullstamma, strax söder om Linköping. Liknande förändringar och förbättringar gjordes för några linjer i Norrköping. Östgötapendeln fick fler avgångar på söndagar och något senare avgångar på vardagkvällarna för att möta en ökad efterfrågan på resor på fritiden.

I samband med Valla Expo i september 2017 deltog Östgötatrafiken i ett unikt samarbete i

med ett antal andra Linköpingsaktörer för att få extra stort fokus på ett attraktivt och hållbart resande i den helt nya stadsdelen.

Krav och förväntningar på trafikentreprenörerna

All kollektivtrafik upphandlas och körs av trafikentreprenörer. Enligt våra trafikavtal ska entreprenörerna årligen lämna in en miljöredovisning och bland annat visa på hur de arbetar aktivt med att minska drivmedelsförbrukningen. Exempel på en sådan insats är att entreprenörerna löpande utbildar sina förare i ”sparsam” körning, dvs hur fordonet ska framföras för att drivmedelsförbrukningen ska bli så låg som möjlig.

Östgötatrafiken ställer också tydliga krav på att fordonen inte får uppnå en alltför hög ålder (finns specificerad i avtalen) och vid inköp av nya fordon blir det i regel en högre miljöklassning på fordonet än tidigare.

I våra avtal med entreprenörerna regleras också genomförandet av fordonskontroller. Östgötatrafiken genomför sådana löpande och entreprenören har också ett ansvar för löpande egenkontroller. Exempelvis kontrolleras att fordonens motorljud inte är högre än nödvändigt pga missljud, eller att det förekommer annat ”buller” såsom skramlande plåtar etc.

Samverkan med kommuner

I samverkan mellan Östgötatrafiken, entreprenörerna och kommunerna väljs lämpliga ändhållplatser för att orsaka så lite påverkan som möjligt på den näraliggande miljön. Entreprenörerna måste självklart följa kommunens regler för tomgångskörning inom tätorten, för att motverka buller och onödiga utsläpp (som är högre vid tomgångskörning än vid färd).

I Norrköping har kommunen under 2016 och 2017 bytt delar av spårvägen för att minska bullernivåerna för spårvagnarna. Detta har förbättrat boendemiljö exempelvis på Trozelligatan i Norrköpings innerstad.

Ökad kundnöjdhet gör kollektivtrafiken mer attraktiv

För att locka fler till kollektivtrafiken och även behålla de kunder som valt att resa med

Östgötatrafiken arbetar vi ständigt för att förbättra reseupplevelsen. Under 2017 har vi exempelvis implementerat förbättrade digitala funktioner som vi vet leder till en ökad kundnöjdhet.

- Ny interaktiv funktion på webbplatsen – buss i karta – som gör att kunderna kan se exakt var bussen befinner sig och därmed när det är dags att gå till hållplatsen
- Förenklat betalsätt i appen – Swish – lanserades för att förenkla betalningen för kunderna och göra kollektivtrafiken mer attraktiv

4.2 Risker och framtida utmaningar

Energieffektivisering

Energieffektivisering omfattar både fyllnadsgraden i fordonen, dvs antal passagerare ombord vid varje resa och energieffektivisering av själva fordonet. Detta är inget område som Östgötatrafiken idag har satt upp några mål inom. För att nå en högre fyllnadsgrad, eller kanske snarare en mer jämn fyllnadsgrad över dygnets timmar, behöver ”peaken” då flest reser spridas ut över fler timmar. Då skulle dagens trafikupplägg kunna köras med färre fordon, eftersom antalet fordon måste dimensioneras efter hur många som behövs som mest under ”peaken”.

Om vi ska arbeta med energieffektivisering av själva fordonen krävs en elektrifiering av busstrafiken i tätorterna. Idag körs tätortstrafiken i Linköping, Norrköping och Motala med biogas. Biogasen har många fördelar men den är inte energieffektiv. För tillfället råder dock en mycket stor osäkerhet kring bränsleval framöver. Skattelättnaden för Biogas tas bort 2020 och biogasen blir då ett relativt dyrt drivmedel. Styrmedel, lagstiftning och tillgången på andra fossilmfria drivmedel är också mycket osäker i skrivande stund. Detta sammantaget utgör en risk ur många synvinklar för Östgötatrafikens verksamhet, speciellt då vi står inför upphandling av nya avtal gällande tätortstrafiken i Linköping och Norrköping som träder i kraft 2020. Trafiken i dessa avtal står för ca 2/3 av företagets totala trafik. Förhoppningsvis blir bilden kring ett klokt val av bränsle klarare under 2018.

Framkomligheten i tätorterna

De två större tätorterna i Östergötland, Linköping och Norrköping, har sedan några år tillbaka fått allt större problem med framkomligheten i trafiken i ”peaktid”. Detta drabbar även busstrafiken. För att kunna göra kollektivtrafiken till ett attraktivt alternativ till bilen behöver framkomligheten för just kollektivtrafiken prioriteras. Detta kräver ett nära samarbete med kommunernas infrastrukturplanerare. I detta arbete behöver även kollektivtrafikens framkomlighet balanseras mot framkomligheten för cykel- och gångtrafikanter. Östgötatrafiken vill inte konkurrera med gång- och cykeltrafikanter, men det finns en risk att det blir en intressekonflikt kring framkomligheten i stadskärnan. Förändringar i infrastrukturen är ett arbete som tar tid och kostar mycket pengar, så här krävs god planering och framförhållning.

Uppföljning av entreprenörernas miljöredovisning kräver resurser

Östgötatrafiken har generellt ont om resurser som kan avsättas för uppföljning. För att följa upp vad entreprenörerna redovisar i sina miljöredovisningar och säkerställa att de arbetar aktivt med området skulle det krävas ytterligare resurser.

5 Social hållbarhet

Den sociala hållbarheten delas i denna rapport upp i två delar. En del som rör kollektivtrafikens bidrag till att länets invånare får så goda livsvillkor som möjligt och en del som rör sociala krav i våra trafikavtal.

Kollektivtrafiken ökar tillgängligheten och valfriheten för länets invånare genom att de får tillgång till utbildning, arbete och andra viktiga funktioner i samhället, utan att behöva ha en egen bil. Kollektivtrafiken har en positiv effekt på medborgarnas sociala liv och det finns ny forskning som även visar på att kollektivtrafiken stärker folkhälsan.

De resenärer vars behov av olika skäl inte går att tillgodose i den allmänna kollektivtrafiken erbjuds särskild kollektivtrafik. De delar av länet som betraktas som glesbygd erbjuds istället så kallad Närtrafik. Detta är en service för boende i och besökare till områden som inte har vanlig linjetrafik av kostnads och effektivitetsskäl. Närtrafiken kan beställas till och från alla adresser som har mer än 2 kilometer till närmaste hållplats.


5.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Löpande utveckling av kollektivtrafiken

Östgötatrafiken arbetar löpande med utveckling och optimering av länets kollektivtrafik för att kunna ge regionens invånare så goda livsvillkor som möjligt.

Den största potentialen att utveckla trafiken finns i områden där resandeunderlaget är stort. Under 2017 har det skett en hel del förbättringar av trafiken som kommer att öka resandet. Dessa är redan beskrivna i kapitel 4.1. En utökad och effektiv kollektivtrafik gör att allt fler har möjlighet att ta sig till och från arbete, studier och fritidssysselsättningar.

För områden där resandeunderlaget är litet behövs en annan typ av kollektivtrafikförsörjning än den traditionella linjelagda trafiken. I juni 2016 introducerade Östgötatrafiken konceptet ”Närtrafik”. Det introducerades då med viss försiktighet, för att kunna utvärdera såväl upplägget som de ekonomiska ramarna. I juni 2017 utökades tiderna för Närtrafiken på så vis att den erbjuds ännu lite senare på vardagskvällar och även på söndagar. Detta har gjort Närtrafiken till ett ännu bättre resandeanternativ för de länsinvånare som inte har någon linjelagd trafik i närheten av där de bor eller dit de ska. Resandet följs upp löpande.

Indikator	Mål 2017	Utfall ÅR2015	Utfall ÅR2016	Färg 2016	Utfall 042017	Utfall 082017	Färg 08	Utfall ÅR2017	Färg 2017
Antal resande i Närtrafik	Dimensionering efter kapacitet och behov	Nytt trafikkoncept 2016	Juli-dec 4216		Jan-april 2806	Jan-aug 6882		10 627	

Sociala krav i upphandlingar

I det arbete som gjorts under 2017, i form av förberedelser och framtagande av kravspecifikationer inför kommande upphandling av nya trafikavtal för den särskilda kollektivtrafiken, ställer Östgötatrafiken numera tydliga ”sociala krav” på trafikentreprenören. Exempel på sociala krav är att entreprenören som lägst ska erbjuda personalen villkor i nivå med gällande kollektivavtal för branschen. Detta kan handla om minimilön, arbetstider, pensionsförmåner och försäkringar.

5.2 Risker och framtida utmaningar

Kollektivtrafik på landsbygden

Det finns höga förväntningar från de som bor på landsbygden att de också ska erbjudas en bra kollektivtrafik. Kunskapen om vad det kostar att bedriva kollektivtrafik är låg och detta gäller hela samhället. Här finns en uppenbar risk för besvikelse. Många medborgare har uppfattningen att förändringar som görs genomförs för att Östgötatrafiken ”ska gå med mer vinst”. Men kollektivtrafiken vi bedriver är aldrig lönsam, inte någonstans i länet, inte på någon enskild linje.

Argumentet kring vikten av kollektivtrafik på landsbygden är ofta att kollektivtrafiken är kritisk för att kunna hålla landsbygden levande och att skattesatsen är densamma oavsett om man bor i tätort, där servicen är mer utbyggd, eller på landsbygden. De flesta är nog överens om att landsbygden behöver försörjas med en annan typ av kollektivtrafik än traditionell linjelagd trafik med stora fordon, det är inte effektivt och inte heller ekonomiskt försvarbart. Men det finns i dagsläget inte heller något perfekt ”recept” för landsbygdstrafik.

Östgötatrafiken, liksom många andra län, erbjuder just nu Närtrafik (upplägget finns beskrivet på Östgötatrafikens webbplats). Det bedrivs även nationell forskning inom området för att identifiera bra lösningar. Ännu har dock inga konkreta resultat visat på något bättre än det Östgötatrafiken idag erbjuder. Vi följer utvecklingen och de politiska besluten noggrant.

Uppföljning av sociala krav kräver resurser

Östgötatrafiken har generellt ont om resurser som kan avsättas för avtalsuppföljning. För att säkerställa att upphandlade trafikentreprenörer, som i sin tur har en stor andel underleverantörer, verkligen följer de uppsatta sociala krav vi ställer kommer det att krävas ytterligare resurser. Tills det finns sådana resurser på plats finns en risk att vi inte upptäcker eventuella avtalsbrott gällande de sociala krav vi ställer på entreprenörerna i avtalen.

6 Ekonomisk hållbarhet

Östgötatrafiken ska långsiktigt skapa ett värde för vår ägare, våra kunder och för övriga intressenter. Regionens perspektiv på ekonomisk hållbarhet är att jobba för att Östergötland ska ha ett starkt näringsliv, en hög sysselsättning och ekonomisk tillväxt. Kollektivtrafiken fyller ett mycket viktigt syfte när det gäller att knyta samman olika delar av länet och olika delar av en enskild kommun. Detta är en positiv faktor för ett starkt näringsliv, hög sysselsättning och ekonomisk tillväxt.

Detta får samtidigt inte ske till priset av ett mer segregerat och ojämlikt samhälle (social hållbarhet) och inte heller en förstörd miljö (miljömässig hållbarhet). Och det får inte heller ske till vilket ekonomiskt pris som helst. Ekonomisk hållbarhet handlar enkelt uttryckt om ekonomisk tillväxt och att kunna möta efterfrågan med ett lämpligt utbud.

Eftersom Östgötatrafiken finansieras till ca 60% med skattemedel och resterande 40% med biljettintäkter arbetar vi med ständiga optimeringar och förbättringar av erbjudandet och leveranserna för att kunna få ut så mycket värde som möjligt för varje skattekrona. Verksamheten ska bedrivas kostnadseffektiv i alla sina delar, personella och ekonomiska resurser används på ett hållbart sätt och investeringar ska vara långsiktigt hållbara och ansvarsfulla.

6.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Mer fokus på ekonomistyrning

Medarbetarna inom Östgötatrafiken har i de flesta fall kostnadseffektiviteten ”i blodet”. På medarbetarnivå är det mycket liten risk att det ”slösas” några pengar i onödan. Under 2017 har den övergripande ekonomistyrningen setts över och intäktsuppföljningen fått ett ökat fokus i verksamheten. Vi har nämligen inte bara kravet på oss att vara kostnadseffektiva utan även vara extremt duktiga på att budgetera och prognostisera med mycket hög precision, eftersom de skattemedel vi får ta del av annars skulle ha kunnat göra nytta någon annanstans, ex inom sjukvården. Arbetet med en tydligare ekonomisk styrning får därför ett fortsatt fokus under 2018.

Intern digitalisering effektiviserar arbetet

Östgötatrafiken har varit tidigare ute med att digitalisera sina tjänster och produkter externt än att digitalisera sina interna arbetsflöden. Under 2017 har dock resultaten från ett projekt som avser att implementera nya arbetssätt och verktyg inom dokument- och ärendehantering börjat synas i organisationen. I januari 2017 sjösattes en ny digital diariehantering och i december 2017 ett nytt digitalt kundärendehanteringssystem. Framförallt det nya arbetssättet för kundärendehantering har resulterat i ett minskat dubbelarbete och en stor effektivisering.

6.2 Risker och framtida utmaningar

Ränteutveckling, indexutveckling och trafikupphandlingar

Östgötatrafikens långsiktiga utveckling utifrån ett ekonomiskt perspektiv präglas av flera risker och osäkerhetsfaktorer, ex ränteutveckling, indexutveckling och framtida trafikupphandlingar. Pendeltågen ägs av Östgötatrafiken, är en stor investering och har lånefinansierats. Trafikkostnaderna, som står för en väsentlig del av bolagets kostnader, baseras på planerad trafik och ett stort antal upphandlade avtal. Avtalen är fleråriga och indexreglerade och kostnaderna kan därmed förändras över tid utan vår kontroll. De olika

indextalens utveckling är beroende av politiska beslut av nationell och internationell karaktär och konjunkturen i den totala världsekonomin.

Trafikupphandlingarnas resultat är beroende av hur upphandlingens förutsättningar och villkor utformas samt hur marknaden agerar. Inför varje upphandling finns det risker och en viss osäkerhet kring detta även om Östgötatrafiken arbetar kontinuerligt för att ha en god dialog med potentiella anbudsgivare för att säkerställa hög kvalitet i anbuden.

7 Medarbetare

Östgötatrafiken ska vara en attraktiv arbetsplats som möjliggör en kombination av arbete och privatliv. Arbetsplatsen ska vara trygg och säker. Vår värdegrund ska genomsyra hela verksamheten och vi vill ha engagerade, öppna och professionella medarbetare. Vi tar till vara medarbetarnas kompetens och olika kunskaper och strävar efter att ha en jämn könsfördelning. Vi anser att mångfald stärker verksamheten samt att medarbetarnas olikheter är en viktig förutsättning för företagets utveckling. Med ett starkt och positivt laddat varumärke har vi goda möjligheter att locka till oss de kompetenser och resurser vi behöver.

7.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Under året introducerades en ny form av medarbetarundersökning. Istället för en större och årlig undersökning görs istället flera mindre undersökningar med färre frågor vid varje tillfälle. Detta för att möjliggöra snabbare åtgärder vid behov.

Under året genomfördes även en utbildning i Hjärt- och Lungräddning (HLR) för 1/3 av medarbetarna. Planen är att erbjuda detta till ytterligare 1/3 2018 respektive 2019 och att det år 2020 är dags för en uppfrysning för de som gick utbildningen 2017.

Varje år genomförs en arbetsmiljörund på samtliga fysiska kontor där Östgötatrafiken har medarbetare. Under 2017 har vi börjat arbeta bredare och mer systematiskt med vår

arbetsmiljö. Arbetsmiljön ska vara en naturlig del av och ständigt närvarande i den dagliga verksamheten i vår organisation. Arbetsmiljön ska omfatta alla förhållanden på en arbetsplats, sociala, organisatoriska liksom fysiska förhållanden. För att goda förutsättningar att lyckas med det systematiska arbetsmiljöarbetet så har alla chefer med personalansvar genomgått ”Kunskapstest i systematiskt arbetsmiljöarbete”.

Våren 2017 gjordes ett arbete av en student på PA-programmet som resulterade i en likabehandlingsplan. I planen definieras vilka områden som inkluderas, mål, nulägesanalys, åtgärder, ansvarig, tidplan och uppföljning. Planen ska revideras årligen.

Ett nytt och mer omfattande friskvårdsavtal upphandlades och påbörjades. Exempel på utökade tjänster är stödsamtal för chefer och medarbetare.

Som en fortsättning på tidigare års insatser för att uppnå en bättre feedbackkultur i vår organisation (ett tidigare kartlagt behov) har samtliga medarbetare och chefer erbjudits utbildning i feedback under vår/sommar 2017.

Under hösten 2017 har samtliga medarbetare erbjudits att delta i workshops för att göra en kulturanalys. Som en naturlig fortsättning på dessa workshops har företaget också påbörjat ett arbete med att ta fram en ny vision för Östgötatrafiken.

7.2 Risker och framtida utmaningar

Könsfördelningen inom Östgötatrafiken är 65% kvinnor och 35% män. I den verksamhet som bedrivs i Mjölby är könsfördelningen ännu mer i obalans än i företaget i genomsnitt, här arbetar ca 75 % kvinnor. Arbetets innehåll och karaktär lockar fler kvinnor än män, men vi bör alltid eftersträva en så jämn könsfördelning som möjligt då det är bevisat positivt för arbetsmiljön. Att eftersträva en jämn könsfördelning i chefsledet är också ett mål.

Den nivå Östgötatrafiken har på mångfald motsvarar inte hur det ser ut i samhället. Här behöver vi diskutera hur vi kan förändra detta i en positiv riktning.

I dagsläget är likabehandlingsplanen inte allmänt känd på företaget och skulle behöva förankras bättre.

Det saknas en ”whistle-blower” funktion som gör att oegentligheter kan rapporteras till någon annan än närmaste chef, eller chefens chef. Företaget undersöker därför möjligheten att kunna använda Regionens ”whistle-blower” som komplement.

HR-funktionen i företaget har länge varit underbemannad men har nu fått mer resurser. Därför finns goda förutsättningar att det under 2018 kommer att ske en positiv utveckling av exempelvis Motiverad medarbetare (MMI), mål-, aktiviteter och uppföljningsarbete inom områden som personalomsättning, sjukfrånvaro, mångfald, könsfördelning mm.



8 Männsliga rättigheter

Vi verkar i ett samhälle som präglas av stor mångfald när det gäller bakgrund, erfarenheter och identitet. Kollektivtrafiken är en viktig förutsättning för att alla ska kunna ta del av samhället. För att göra detta möjligt arbetar Östgötatrafiken för ökad tillgänglighet, jämlikhet och trygghet i kollektivtrafiken. Oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning eller etnisk bakgrund ska trafiken vara tillgänglig, säker och trygg. Vår kommunikation ska också vara inkluderande och tillgänglig.

8.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Tillgänglighet

Det är naturligt att primärt tänka på tillgänglighetsanpassning av kollektivtrafikens hållplatser och fordon när man talar om tillgänglighet i vår bransch. Inom detta område sker det årligen förbättringar då allt fler fordon anpassas och hållplatser byggs om, nivåanpassas och får en bättre beläggning. Detta sker i samarbete med kommunerna och i vissa fall trafikverket och följs upp årligen.

Resultatmått	Föregående utfall	Målvärde	Utfall	Måluppfyllelse
Anpassningsgrad för hållplatser i stomtrafik eller med mer än 20 påstigande per dygn	Aug 2017: 50 % 2016: 50 %	Ska öka	2017: 52%	
Anpassningsgrad, fordon	Aug 2017: 94,4 % 2016: 70,8 %	100 %	2017: 99%	

Men det finns fler områden att ta hänsyn till, exempelvis tillgängligheten till våra digitala kanaler. Kollektivtrafiken har den breda allmänheten som målgrupp och därför har vi under 2017 satsat på att vara ute på exempelvis så kallade ”seniormässor” och utbildat besökarna om våra digitala kanaler. Detta har mottagits mycket positivt.

Trygghet

Trygghet är viktigt i all kollektivtrafik. Inom den särskilda kollektivtrafiken är trygghet bland det absolut viktigaste för kunderna. Kunderna i den särskilda kollektivtrafiken är oftast extra utsatta då de åker i den särskilda kollektivtrafiken av just den anledningen att de har extra behov av något slag. För att nå en ökad kundnöjdhet och trygghet genomfördes under våren utbildningar med förare som utför uppdrag i färdtjänst, sjukresor och vissa skolresor för Östgötatrafikens räkning.

I den allmänna kollektivtrafiken finns det övervakningskameror i Linköpings och Norrköpings tätortsbussar, ombord på spårvagnarna och på Östgötapendeln. Östgötapendeln patrulleras också av ordningsvakter på fredag- och lördagskvällar. Under 2017 har antalet så kallade ”storkontroller” utökats. Vid dessa utförs i första hand färdbeviskontroller men ordningsvakternas närvaro i kollektivtrafiken bidrar även till en ökad trygghet.

Övrigt

Under 2017 började Östgötatrafiken att ställa krav på sina leverantörer att de ska leva upp till ”Sveriges regioner och landstings uppförandekod för leverantörer”. I denna uppförandekod

anges bland annat att varor och tjänster som levereras ska vara framställda i enlighet med FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna. Syftet med uppförandekoden är att främja en hållbar utveckling genom att leverantörer förbinder sig att respektera uppförandekoden både inom den egna organisationen och i leverantörskedjan.

8.2 Risker och framtida utmaningar

En viktig del av tillgängligheten ombord våra fordon är att det ska vara lätt att köpa biljett och att informationen om ”nästa hållplats” som vi tillhandahåller på skärmar och med hjälp av utrop ombord fungerar som den ska. Mätningar görs både med hjälp av den löpande kundnöjdhetsmätningen och med hjälp av egna kontroller av om utrustningen fungerar/inte fungerar. Tyvärr når vi inte riktigt upp till kundernas förväntningar inom dessa områden. Arbete har pågått med att förbättra funktionaliteten och framförallt stabiliteten i skärmarna ombord, men det fortfarande mer att göra.

Just nu tyder det mesta på att funktionalitet och stabilitet i såväl biljettsystem som informationssystem fortsatt kommer att vara på en otillräcklig nivå tills helt nya system är införda. Detta kan dröja till 2020. Det finns en risk att detta påverkar kundnöjdheten negativt. Det utgör även en ökad ”belastning” på och frustration för föraren som får svårare att utföra sitt uppdrag på ett sätt som både vi, entreprenörerna och kunderna skulle önska.

9 Motverkande av korruption

Östgötatrafiken ska arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor. Vi vill inte bara förhindra att korruption förekommer, utan vill även bedriva en verksamhet som är helt fri från alla typer av korruption och beteenden som kan skada allmänhetens förtroende för oss. Att vara extra noga med detta i samband med våra upphandlingar är en självklarhet. I upphandlingarna följer Östgötatrafiken upphandlingslagstiftningen för LOU, LUF och LUK.

9.1 Genomförda aktiviteter och resultat 2017

Det finns noggranna rutiner för vårt förfarande exempelvis i anslutning till upphandlingar. När vi följer dessa rutiner säkerställer vi att vi håller en mycket hög nivå på likabehandlingen och transparensen i våra upphandlingar. Vi är mycket noga och får ofta feedback från leverantörer att de uppfattar oss som professionella och korrekta. Under 2017 har rutinen kompletterats med att en extra sekretessförsäkran skrivs under av personer som deltar i arbetet kring en specifik upphandling. Detta utöver den allmänna sekretessförsäkran som skrevs under i samband med anställning.

För att höja kompetensen inom juridikområdet, med fokus på avtal och upphandlingar, har det under 2017 genomförts en kortare utbildning av ledningsgruppen, förvaltningsledare mfl som regelbundet är involverade i upphandlingar och/eller avtalsskrivningar.

Under 2017 har det också införts ett krav på medarbetarna att lämna uppgifter om eventuell bisyssla.

9.2 Risker och framtida utmaningar

Även om det finns noggranna rutiner för vårt förfarande i anslutning till upphandlingar så är det här som riskerna för korruption är som störst. Som tidigare nämnts så saknas en ”whistle-blower” funktion som gör att oegentligheter kan rapporteras till någon annan än närmaste chef, eller chefens chef. Företaget undersöker därför möjligheten att kunna använda Regionens ”whistle-blower” som komplement.

Likaså den tidigare nämnda risken med få resurser som har utrymme för att arbeta med uppföljning kan innebära en risk att vi inte skulle upptäcka om det förekommer korruption hos någon av våra underleverantörer.