

Therese Furhoff

**Datum**  
2018-05-08**Diarienummer**  
2018/0102

## **Affärsplan 2019 – 2021 för AB Östgötatrafiken**

### **Verksamhetsidé**

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

### **Vision**

Tillsammans driver vi utvecklingen mot en hållbar framtid

- Vi är den pålitliga, trygga och självklara vägen fram för alla som reser tillsammans.
- Vi driver på utvecklingen i branschen, tänker innovativt, och skapar enkla vägar framåt för både kunder och medarbetare.
- Vi är en viktig aktör för en hållbar samhällsutveckling i regionen och påverkar aktivt utvecklingstakten.
- Vi tar initiativ till och skapar samarbeten med kunder, leverantörer och andra aktörer för att nå våra mål.

### **Vårt erbjudande till kund**

- Östgötatrafikens 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.

### **Vår värdegrund**

Våra kärnvärden skapar en vi-känsla för oss på Östgötatrafiken. I varje möte med våra kunder, samarbetspartners och kollegor vägleder våra kärnvärden oss om HUR vi ska VARA när vi GÖR vårt arbete.

Våra tre kärnvärden är

- Öppenhet
- Professionalism
- Engagemang

## **Öppenhet**

Öppenhet bygger goda och långsiktiga relationer med kunder, samarbetspartners och kollegor. Genom att dela information och tacksamt ta emot hjälp och inspel kan vi ständigt utvecklas och erbjuda våra kunder en enkel och trygg resa. Vi har alla rättigheter och skyldigheter att framföra åsikter och komma med förslag på nya synsätt och arbetssätt. Öppenhet är ett förhållningssätt som gör att vi trivs, utvecklas och arbetar effektivt tillsammans.

## **Professionalism**

Vi vet vilka vi finns till för, vårt bemötande är vänligt och korrekt och vi håller en hög servicenivå. Genom att fokusera på kunden och sätta oss in i hans eller hennes situation, ger vi bästa möjliga stöd i varje enskild situation, utifrån vårt uppdrag och våra mål. Vi respekterar och tar tillvara på olikheter och varje individs unika kompetens. Vi är noga med uppföljning av avtal och överenskomna aktiviteter. På så vis lär vi oss av våra misstag och använder dem för att utvecklas.

## **Engagemang**

Vi har stor omtanke om varandra och våra kunder. Vi är måna om att våra arbetsuppgifter utförs väl och tar ett gemensamt ansvar för våra mål och vår utveckling. Återkoppling och beröm är en naturlig del av vår vardag. Vi är föredömen för varandra, uppmuntrar varandra och firar våra framgångar.

## **Omvärldsanalys**

### **Ramar för uppdraget**

Regionens ägar- och uppdragsstyrning påverkar utvecklingen av Östgötatrafikens verksamhet. En översyn av regelverket för färdtjänst kan komma att påverka oss liksom om vårt uppdrag från Hälso- och sjukvårdsnämnden utökas i omfattning. Trenden i samhället att arbeta med hållbara resor som helhet skulle kunna innebära ett mer omfattande uppdrag att ta initiativ till, leda analys och marknadsföra hållbara resor.

Även kommunernas förväntningar och uppdrag påverkar ramarna för vår verksamhet. Det kan innebära överlämning av särskild kollektivtrafik från fler kommuner och/eller utökad uppdrag från befintliga. Myndighetsutövningen när det gäller färdtjänst hanteras idag av kommunerna. Ett behov av att samordna detta regionalt skulle kunna leda till ett utökad uppdrag för Östgötatrafiken.

Nationellt och inom EU pågår politiska utredningar och initiativ till lagstiftning. EU kommissionen har tagit fram ett förslag till direktiv om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (tillgänglighetsdirektivet). Förslaget bearbetas fortfarande inom EU, men kan komma att påverka vår verksamhet. Inom Näringsdepartementet pågår en utredning om nya regler och krav på samordning av särskilda persontransporter. När

det gäller styrning mot och tillgången till fossilfria bränslen i framtiden så kan detta komma att påverkas av framtida lagstiftning nationellt och på EU-nivå.

Möjligheten till investeringar i vår verksamhet och våra lånekostnader påverkas av regional och nationell penningpolitik samt konjunkturförändringar.

### **Förändrad demografi och regional struktur**

Kollektivtrafiken och resandeutvecklingen påverkas av befolkningstillväxten och befolkningsfördelning i länet. Generellt så är trenden fortsatt att inflyttningen till städerna ökar. Resandeantalet på pendeltågen fortsätter att öka, vilket i sin tur kan tyda på att regionens medborgare reser mer interregionalt.

Samhällsutvecklingen i våra två stora städer påverkar utbudet av kollektivtrafik liksom kommunala beslut som får effekt på resandet, t.ex. centralisering av skolor.

Immigrationen kan påverka resandet positivt beroende på kulturella och språkliga aspekter. Utmaningen ligger i kommunikationen då andelen av regionens medborgare som inte har svenska som modersmål ökar.

### **Vårt erbjudande och verksamhet**

Inom affärs- och produktutveckling ser vi ett ökat behov av tilläggstjänster, exempelvis företagsförsäljning. CSR-fokus och krav på företag att utvecklas hållbart driver utveckling i företagsvärlden och kan på det sättet ge oss nya affärsmodeller.

Kombinerad mobilitet som samhällstrend växer. Vi ser möjligheter i samarbeten med andra aktörer att bidra till att kunder väljer kollektivtrafik i kombination med gång, cykel och bilpoolsbil utifrån sitt transportbehov. Utvecklingen av elbilar, elcyklar och nya typer av cyklar med lastmöjligheter kan få påverkan på valet av att resa kollektivt framåt.

Hållbarhetsintresset växer både hos företag och privatpersoner, vilket även är positivt för vårt varumärke. Inom varumärkesutveckling är en stark trend att skapa lojala band med kunderna genom att kommunicera budskap som kommer inifrån. I sociala medier ligger fokus på rörliga bilder och det genuina budskapet.

Hur väl företag och organisationer lyckas med sitt arbetsgivarvarumärket - employer branding – påverkar möjligheten att locka till sig och behålla medarbetare. Trender som att erbjuda meningsfullhet och att lyckas förmedla företagets värderingar och kultur blir allt viktigare i jakten om talangerna. Östgötatrafikens samhällsuppdrag och riktning ligger i linje med detta och kan innebära en fördel för oss framåt.

Inom verksamhetsutveckling är trenden fortsatt att skapa värderings- och kulturstyrda organisationer. Detta ställer i sin tur krav på att lyckas etablera ett starkt och enat medarbetarskap samt ett ledarskap som visar riktning och leder i förändring. En accelererande trend är att förändring av organisationer och verksamheten ska ske utifrån agila arbetsmetoder, vilket kräver agila medarbetare och en kreativ arbetsmiljö. Flexibla och dynamiska organisationer behövs i en snabbt föränderlig värld, där teamstrukturer behöver kunna förändras utifrån aktuella uppdrag. Arbetsplats och arbetstider får mindre betydelse och krav på andra former av anställningsvillkor kommer öka i takt med att de yngre generationerna påverkar arbetsmarknaden.

### **IT-utveckling och konsumentteknik**

I likhet med många andra företag och organisationen påverkas Östgötatrafiken av den starka digitaliseringstrenden både internt och externt. I omvärlden ökar Big data och öppna data snabbt, vilket ställer krav på oss när det gäller hantering och lagring av vår data. Utveckling av maskiner och program med funktioner som chat bots, AI och machine learning påverkar tjänster och produkter allt mer. Funktioner med röst- och bildsökning växer sig större, vilket ställer nya krav på våra appar. Digitaliseringen innebär även nya säkerhetsrisker och ett behov av att betrakta IT-säkerhetsstrategin som en viktig del av affärsprocessen.

Många organisationer står inför beslut om framtida betalsystem och betaltjänster, där kundernas behov av enkelhet blir allt viktigare. Exempelvis är id-baserat resande och kontaktlösa betalningar två viktiga fokusområden.

Mobilen är fortsättningsvis ett viktigt verktyg för intern och extern kommunikation. Sociala medier som kanal för att kommunicera med kunder fortsätter att öka, där vi ser att Messenger blir en allt viktigare kanal för kundtjänst.

Digitaliseringen och sociala nätverk påverkar även HR-arbetet och ställer nya krav på andra arbetsmetoder för rekrytering samt ledarskaps- och medarbetarskapsutveckling.

### **Utveckling i branschen/affärsmodeller**

Även fortsättningsvis är benchmark inom vår bransch och liknande branscher viktig för att lära av varandra och att skapa gemensamma kostnadseffektiva lösningar. För oss handlar det om bl.a. om utveckling av branschmallar (modellavtal, utvärderingsmodeller, incitamentsavtal m.m.) men även utvecklingen av olika tjänstesamarbeten som Mälabs (Movingo) och Resplus, t ex vad gäller kombinerad mobilitet.

Stora trender inom vår bransch är elektrifiering av trafik och krav på öppna data. Många aktörer väljer eldrift för sina fordon både nationellt och i Europa, vilket även kan komma att påverka tillgången på fordon som drivs med andra bränslen i framtiden.

Vi ser en stor fördel av att tillgången på öppna data ökar, där vi möjliggör för andra att använda vår och andras data för att ta fram tjänster och idéer på hur kollektivtrafiken kan utvecklas.

## Nulägesanalys (SWOT)

### Styrkor:

- Starkt varumärke
- Nöjda kunder
- Ledning som leder och driver
- Hög yrkeskompetens
- Synlighet gentemot medborgarna
- Hög digitaliseringsnivå
- Intern stolthet över vårt uppdrag
- Stor vilja att utvecklas

### Möjligheter:

- Nya kunder och nya kundgrupper
- Nya avtalsmodeller och samverkan med entreprenörer
- Integrering mellan olika trafikslag
- Samverkan med kommunerna
- Kombinerad mobilitet
- Sommarlovsbiljetten
- Ökad kunddialog
- Öppna data
- Samverkan i branschen
- Värderingsstyrd företagskultur
- Proaktivt mediaarbete

### Svagheter:

- Brister i nedbrytning av mål till strategier och aktiviteter
- Saknas processer
- Många högt prioriterade projekt samtidigt
- För svag projektledarkunskap
- För mycket beroende av ett föråldrat betalsystem
- Hög tröskel för nya resenärer

### Hot:

- Framkomlighet försvåras pga. förtätning i städerna
- När samordning mellan trafik- och samhällsplanerare i kommunerna brister påverkas planeringen av kollektivtrafiken
- Centralisering av skolor påverkar resandet i peaktid
- Region Östergötlands ekonomi
- Taxibranschens affärsmodeller och villkor påverkar kvaliteten i leveransen
- Svårighet att rekrytera förare
- Ökade miljöskatter för bränsle
- Digitaliseringen för med sig nya säkerhetsrisker

## Styrkort och målvärden



KPI	Ingångsvärde	2019	2020	2021	Rapporteras
Ökad marknadsandel	23% (2017)	≥25%	≥25%	≥26%	DA04,08,ÅRS
Öka antal påstigande	1 miljoner	1,14 miljoner	1,18 miljoner	1,22 miljoner	DA04,08,ÅRS
Klimatnyttan i kollektivtrafiken ska öka (utsläpp på högst 175 g/km enligt RTP)	84 g/km (2017)	≤90 g/km	≤90 g/km	≤90 g/km	DA08,ÅRS
Nöjd kund index (allmän kollektivtrafik)	67% (2017)	69%	70%	70%	DA04,08,ÅRS
Sammanfattande betyg för hela resan (särskild kollektivtrafik)	93% (2017)	≥93%	≥93%	≥93%	DA04,08,ÅRS
Andel tillgänglighetsanpassade fordon (allmän kollektivtrafik)	99% (2017)	100%	100%	100%	DA04,08,ÅRS
Anpassningsgrad för hållplatser i stomtrafik eller med mer än 20 påstigande per dygn	52% (2017)	54%	55%	56%	ÅRS
Kostnadstäckningsgrad	46% (2017)	47,5%	46,8%	48,1%	DA04,08,ÅRS
Bolagets processer är kvalitetssäkrade, implementerade och förbättras systematiskt senast 2021	0 (2017)	4/4 verksamhetsprocesser	7/7 stödprocesser	50 genomförda förbättringar	DA04,08,ÅRS
Nettokostnad per påstigande	18,3 kr (2017)	18,1 Kr	18,8 Kr	18,2 Kr	DA04,08,ÅRS
MMI (Motiverad medarbetare index)	≥70 (2017)	≥70	≥70	≥70	DA04,08,ÅRS
Subventionsgrad	59% (2017)	57,4%	57,3%	57,0%	DA04,08,ÅRS

## Målbekrivningar och målbilder

### *Ökad marknadsandel*

Vi ska ta marknadsandelar från biltrafiken. För att kunna öka marknadsandelen behöver vi aktivt arbeta med att tilltala nya kunder. I arbetet med att fånga upp nya kunder är allmänhetens attityd till vår verksamhet och kollektivtrafik viktig. Det finns även behov av att utveckla kombinerat resande, där våra kunder kan kombinera kollektivtrafiken med andra färdsätt utifrån behov. Ett nära samarbete med våra kommuner och andra regionala samarbetspartners är en framgångsfaktor för att lyckas med att nå ett ökat resande. Vi behöver även förtydliga hur vi vill utveckla kollektivtrafiken i framtiden för att långsiktigt säkerställa att vi arbetar mot en gemensam framtidsbild.

### Målbilder 2019

- Allmänhetens uppfattning om Östgotatrafikens verksamhet utvecklas positivt och andelen östgotar som rekommenderar andra att åka med vår kollektivtrafik ökar.
- Vi har lanserat ett koncept som innehåller kombinerat resande.
- Vi har förankrat en tydlig framtidsbild och strategi för tågtrafiken i regionen.
- Vi har utvecklat vår kommunsamverkan i syfte att skapa förståelse för varandras roller, uppdrag och förutsättningar.
- Vi har ökat och effektiviserat vårt trafikutbud.

### *Ökad klimatnytta*

Vi ska verka för minskade utsläpp av klimatpåverkande gaser som en del av samhällsnyttan med kollektivtrafiken. Vi ska fortsätta ha en helt fossilfri trafik i den allmänna kollektivtrafiken och skärpa kraven ytterligare i vår särskilda kollektivtrafik.

### Målbilder 2019

- Vi deltar aktivt i samarbeten med entreprenörer, kommuner och universitet och bidrar med vår kunskap om kollektivtrafikens samhällsnytta och breddar på så sätt även vår kompetens inom hållbar utveckling.
- Vår hållbarhetspolicy och hållbarhetsredovisning har implementerats genom mål och aktiviteter i organisationen.

### *Nöjda kunder*

Vi ska öka andelen nöjda kunder för att främja resandeutvecklingen inom den allmänna kollektivtrafiken samt för att säkerställa trygghet och nöjdhet inom den särskilda kollektivtrafiken. I detta arbete behöver vi utveckla vårt utifrån och in perspektiv, och se på vår verksamhet utifrån kundernas behov och helhetsupplevelse. Vår förmåga att - utifrån kundernas behov - skapa nya och utveckla befintliga produkter och tjänster är en framgångsfaktor. Kunden ska uppleva att det är enkelt att resa med kollektivtrafiken och hitta information inför och under resan.

### Målbilder 2019

- Andelen kunder och andelen av allmänheten som upplever att det är enkelt att köpa biljett fortsätter att öka.
- Vi har infört ett nytt biljett- och betalsystem i samarbete med Skånetrafiken och påbörjat arbetet med att ersätta den tidigare systemlösningen.
- Ett aktivt samarbete med våra entreprenörer har inneburit att kundernas upplevelse av vårt bemötande under hela resa har förbättrats.
- Nytänkande när det gäller samverkan med entreprenörerna för ökad kundnöjdhet har genomsyrat arbetet med upphandlingen av allmän kollektivtrafik i Linköping och Norrköping inför 2020.
- Vid uppföljning av vår nya avtalsmodell för särskild kollektivtrafik visar resultatet att våra kunder upplever en ökad trygghet under resan.

### *Ökad tillgänglighet för funktionsnedsatta*

Vi ska öka tillgänglighet för funktionsnedsatta vad gäller fordon, trafikinformation, bemötande och biljettsystem, samt verka för ökad tillgänglighetsanpassning av hållplatser. Fordonanpassningar är en viktig del av detta mål, men vi behöver även anpassa och utveckla kringtjänsterna utifrån tillgänglighetsperspektivet. Vår kunskap och förmåga att kontinuerligt ökar vår kompetens inom området är viktig för att vi ska lyckas med anpassningen av våra tjänster och produkter.

### Målbilder 2019:

- Vi deltar aktivt i samarbeten med kommuner, Trafikverket, intresseföreningar och organisationer för ökad tillgänglighet och breddar på så sätt även vår kompetens inom området.
- Vi har gjort en översyn av möjligheten att erbjuda andra tjänster till kunder inom den särskilda kollektivtrafiken för att möjliggöra resor inom den allmänna kollektivtrafiken.
- Vi har genomfört tillgänglighetsanpassningar i användargränssnittet mot kund.

### *Effektiva och kvalitetssäkra processer*

Vi ska utveckla en processororienterad organisation, där processerna och våra gemensamma arbetssätt leder till att vi alltid levererar resultat till rätt kvalitet. Processtyrningen innebär en effektiv användning av våra resurser, ett starkt kundfokus och ett tydliggörande av våra medarbetares roller i de gemensamma arbetsflöden som verksamheten har. För att uppnå detta behöver vi arbeta med att ständigt förbättra våra processer utifrån ett helhetstänk, där nyttan för kunderna och verksamheten vägs ihop.

### Målbilder 2019:

- Våra fyra verksamhetsprocesser är kvalitetssäkrade och implementerade.



- Vi ska ha påbörjat vårt systematiska förbättringsarbete med fokus på processförbättringar.
- Vi fortsätter vårt arbete med att implementera ett dokument- och ärendehanteringssystem som stöttar våra processer i organisationen.

#### *Motiverade medarbetare*

Vi ska ha medarbetare som trivs, utvecklas, och stannar kvar på företaget. Medarbetarna ska känna sig delaktiga i sin och företagets utveckling. Vi ska förbättra vår målstyrning, som ska genomsyra företaget från övergripande företagsnivå till medarbetarnivå. Vi ska arbeta vidare med vårt värdegrundsarbete och vad det innebär för vårt medarbetarskap och ledarskap.

#### Målbilder 2019:

- En ny vision som ska vara vår ledstjärna i vardagen har implementerats och den röda tråden mellan vision, värdegrund, verksamhetsidé och varumärke är tydlig för alla.
- Medarbetarna upplever att vi har blivit bättre på feedback.
- Vår ledarskapsdeklaration har implementerats och chefer inom företaget upplever att vi har en gemensam grund för vårt ledarskap.

#### *Minskad subventionsgrad*

Vi ska verka för att sänka den andel av den allmänna kollektivtrafikens totala kostnader som finansieras genom skattemedel.

#### Målbilder 2019:

- Målstyrning av ekonomin är helt integrerad med övriga mål och aktiviteter.
- Vi har utvecklat vår projektportföljshantering med fokus på styrning av projektens ramar för tid, kostnad och kvalitet.

#### *Kostnadseffektiv verksamhet*

Kollektivtrafiken ska vara optimalt planerad och attraktiv, så att den svarar mot de krav som ställs och leder till ökat resande. Ju högre effektivitet trafiken har, desto lägre blir kostnaderna. Trafikens attraktivitet påverkar i sin tur antalet betalande kunder genom ökade intäkter. En kontinuerlig utveckling av trafiken där vi följer upp effekten av våra åtgärder är en av framgångsfaktorerna för ett lyckat resultat.

#### Målbilder 2019:

- Vi arbetar vidare med införandet av ett passagerarräkningsystem, som ska bidra till förbättrad uppföljning av resandet och ny kunskap för att utveckla vår trafik.
- Vi arbetar med upphandling 2021, följer upp och drar lärdomar av nuvarande avtalsperiod för en fortsatt utveckling av expressbusstrafiken.

- Vi har genom dialog med kommunerna utökat vår kunskapsbas när det gäller skolresor och hittat gemensamma lösningar som bidrar till att vi når våra regionala mål.
- Vi har implementerat riktlinjen ”Process för kontinuerlig effektivisering av den avtalade kollektivtrafiken”.

## **Fokusområden 2019**

Antalet resor ska öka med 1 140 000 under 2019 jämfört med 2018.

Aktiviteter för att öka biljettintäkterna.

## **Övriga direktiv**

Vid nedbrytning av affärsplanens mål till aktiviteter utgår vi från att förenkla, höja lägsta nivån och fatta faktabaserade beslut.