

Verksamhetsberättelse 2022 | Kalmar länstrafik



Uppdrag

Kalmar länstrafiks uppdrag är att erbjuda resor som underlättar och berikar människors liv och utvecklar vår region.

Vision

Kollektivtrafiken ska erbjuda resor som underlättar och berikar människors liv. Den ska vara ett attraktivt och naturligt alternativ och kunden ska känna trygghet under hela resan, från dörr till dörr.

Visionen är att bli Sveriges mest uppskattade kollektivtrafik.

Verksamhetsberättelse 2022 - Mått, utfall och målvärde

Mål
Resandet med kollektivtrafiken ska öka

Mått

Årlig resandeökning

Utfall

28 %

Målvärde

3,5 %

Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet i Kalmar län.

12 %

15 %

Mål
Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka

Mått

Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik

49 %

55 %

Kundens nöjdhet med Kalmar länstrafik (Kolbar)

65 %

65 %

Andel resenärer som är nöjda med senaste resan med Kalmar länstrafik

84 %

85 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste färdtjänstresan

90 %

90 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste sjukresan

91 %

90 %

Sammanfattande nöjdhet avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst/riksfärdtjänst

78 %

90 %

Mål
Verksamhet - En kollektivtrafik för alla

Mått

Allmänna kollektivtrafikens självfinansieringsgrad

Utfall

45,3 %

Målvärde

45 %

Busstrafiken ska hålla tidtabellen med maximalt 3 minuters avvikelse

81 %

80 %

Tågtrafiken ska ha maximalt 5 minuters försening vid tidtabellens slutstation

91 %

95 %

Mål
Verksamhet - Effektiva processer

Mått

Andel genomförda förbättringsförslag på förvaltningsnivå i förhållande till antalet medarbetare.

0 %

30 %

Genomförda förbättringar ska på förvaltningsnivå generera en ekonomisk effekt eller väsentliga förbättringar inom arbetsmiljö eller kvalitet.

0 mnkr

0,5 mnkr

Mål
Kalmar länstrafik är en attraktiv, utvecklande och hälsosam arbetsplats

Mått

Sjukfrånvaron

Utfall

5,36 %

Målvärde

5 %

Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uttrycker stolthet över att arbeta i Region Kalmar län

-

71 (index)

Hållbart medarbetarengagemang (HME)- Motivation, ledarskap och styrning

-

75 (index)

Andel medarbetare som upplever kränkande särbehandling/mobbing av chef/arbetskamrater

-

0 %

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

Resandet med kollektivtrafiken ska öka

- Pandemin påverkade resandet i början på året.
- När restriktioner släppte genomfördes marknadsföringsaktiviteter för att vinna tillbaka resenärerna.
- Troligt att prisutvecklingen av bränslepriset blivit en faktor för att välja kollektivtrafik framför bil.
- Mätningar som gjorts visar på återhämtning av det kollektiva resandet. Denna bild förstärks då kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet har ökat under året.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

Mål	Utfall	Målvärde
Resandet med kollektivtrafiken ska öka		
Mått		
Årlig resandeökning	28 %	3,5 %
Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet i Kalmar län.	12 %	15 %
Mål		
Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka		
Mått		
Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik	49 %	55 %
Kundens nöjdhet med Kalmar länstrafik (Kolbar)	65 %	65 %
Andel resenärer som är nöjda med senaste resan med Kalmar länstrafik	84 %	85 %
Den sammanfattande nöjdheten med senaste färdtjänstresan	90 %	90 %
Den sammanfattande nöjdheten med senaste sjukresan	91 %	90 %
Sammanfattande nöjdhet avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst/riksfärdtjänst	78 %	90 %

Årlig resandeökning

- Resandet under 2022 uppgick till 9,7 miljoner resor. En ökning jämfört med pandemiåret 2021 med 28 procent (6,9 miljoner resor).
- Resandet når ännu inte upp till de nivåer som redovisades 2019 (11,3 miljoner resor).

Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet i Kalmar län

- Marknadsandelen har återhämtat sig.
- Under andra halvåret 2022 var marknadsandelen på samma nivå som år 2019.
- Omvärldsfaktorer som ökade kostnader i samhället och mer hemarbete har påverkat utfallet.

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka

- Pandemin påverkade invånare och kunders nöjdhetssiffror
- Nöjdheten ökade i takt med resandet
- Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik har påverkats mest under pandemin.
- I verksamhetsplanen för 2023 finns flera aktiviteter som syftar till att förbättra nöjdheten för invånare och kunder.
- Generellt hög kundnöjdhet bland resenärer i färdtjänst- och sjukresor, önskemål finns om ökad tillgänglighet och fler alternativ till bokningssätt.
- Nöjdheten avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst och riksfärdtjänst ligger på en stabil nivå men når inte upp till målvärdet. Aktiviteter såsom handläggning online, hembesök och förbättrad information kommer fortlöpa under 2023.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

Mål

Resandet med kollektivtrafiken ska öka

Mått

Årlig resandeökning

Utfall

28 %

Målvärde

3,5 %

Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet i Kalmar län.

12 %

15 %

Mål

Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka

Mått

Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik

49 %

55 %

Kundens nöjdhet med Kalmar länstrafik (Kolbar)

65 %

65 %

Andel resenärer som är nöjda med senaste resan med Kalmar länstrafik

84 %

85 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste färdtjänstresan

90 %

90 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste sjukresan

91 %

90 %

Sammanfattande nöjdhet avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst/riksfärdtjänst

78 %

90 %

Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik

- Utfallet för det tredje tertialet 2022 är på samma nivå som 2019.
- Utfallet för helår är på en lägre nivå på grund av restriktioner i början på året. Större kommunikationsinsatser och breda kampanjer har genomförts för att öka det kollektiva resandet och nöjdhetssiffrorna hos invånare.

Kundens nöjdhet med Kalmar länstrafik

- Kundens nöjdhet har inte påverkats i någon stor grad under pandemin.
- Under andra tertialet var kundnöjdheten 69 procent (år 2019, 66 %). Det högsta tertialutfallet under de senaste 12 åren.

Andel resenärer som är nöjda med senaste resan med Kalmar länstrafik

- Pandemin har inte påverkat måttet i någon större omfattning, utfallet är nära målvärdet.
- Vid nationell jämförelse är Kalmar länstrafik delad 1:a plats. Totalt 22 län som medverkar i nöjdhetsmätningarna.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

Mål

Resandet med kollektivtrafiken ska öka

Mått

Årlig resandeökning

Utfall

28 %

Målvärde

3,5 %

Kollektivtrafikens marknadsandel av det motoriserade resandet i Kalmar län.

12 %

15 %

Mål

Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka

Mått

Invånarnas nöjdhet med Kalmar länstrafik

49 %

55 %

Kundens nöjdhet med Kalmar länstrafik (Kolbar)

65 %

65 %

Andel resenärer som är nöjda med senaste resan med Kalmar länstrafik

84 %

85 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste färdtjänstresan

90 %

90 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste sjukresan

91 %

90 %

Sammanfattande nöjdhet avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst/riksfärdtjänst

78 %

90 %

Den sammanfattande nöjdheten med senaste färdtjänstresan

- Målvärdet uppnås.
- Önskemål från resenärerna är att tillgängligheten ska öka och att det ska finnas alternativa bokningssätt.

Den sammanfattande nöjdheten med senaste sjukresan

- Målvärdet uppnås.
- Antalet sjukresor har ökat vilket har påverkat tillgängligheten till kundtjänst. Flera åtgärder har genomförts, exempelvis förändringar i bemanning och organisation, som har bidragit till kortare väntetider vid bokning.

Sammanfattande nöjdhet avseende myndighetsutövning för tillstånd till färdtjänst/riksfärdtjänst

- Nöjdheten styrs i stort av antalet avslag och delavslag.
- Det som kan påverka nöjdheten, oavsett utslag, är hur beslutet kommuniceras till den sökande och närhet till handläggare.



Nöjdheten hos allmänhet och kunder ska öka

Aktiviteter

Ökad extern information vid trafikförändringar

För att informera kunderna används bland annat digitala meddelanden i Kalmar länstrafiks app, hållplatsmonitorer och hemsida samt vid vissa planerade förändringar även anslag i busskurer. Ett proaktivt arbete med tidiga pressmeddelanden i samband med tidtabellsbyten har gett positivt genomslag.

Verksamhetsberättelse 2022 – Aktiviteter

Verksamhetsberättelse 2022 - Sammanfattning mål

Verksamhet - En kollektivtrafik för alla

- Fortsatt arbete med tillgänglighetsanpassningen av länets hållplatser och viktiga bytespunkter samt kombinerad mobilitet.
- Allmän kostnadsutveckling och effekterna av nettokostnadsökning kan komma påverka möjligheten att bedriva kollektivtrafik i nuvarande omfattning.
- Tågtrafiken har påverkats av störningar med inställda och försenade tåg, Tjust- och Stångådalsbanorna har varit mest utsatta.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

Mål	Utfall	Målvärde
Verksamhet - En kollektivtrafik för alla		
Mått		
Allmänna kollektivtrafikens självfinansieringsgrad	45,3 %	45 %
Busstrafiken ska hålla tidtabellen med maximalt 3 minuters avvikelser	81 %	80 %
Tågtrafiken ska ha maximalt 5 minuters försening vid tidtabellens slutstation	91 %	95 %
Mål		
Verksamhet - Effektiva processer		
Mått		
Andel genomförda förbättringsförslag på förvaltningsnivå i förhållande till antalet medarbetare.	0 %	30 %
Genomförda förbättringar ska på förvaltningsnivå generera en ekonomisk effekt eller väsentliga förbättringar inom arbetsmiljö eller kvalitet.	0 mnkr	0,5 mnkr

Allmänna kollektivtrafikens självfinansieringsgrad

- Målvärdet har tillfälligt justerats till 45 procent.
- Självfinansieringsgrad för 2022 uppgår till 45,3%.
- Lägre biljettintäkter och högre trafik kostnader påverkar självfinansieringsgraden under 2022

Busstrafiken ska hålla tidtabellen med maximalt 3 minuters avvikelser

- Utfallet 2022 är 81 procent, vilket är i nivå med 2019 års utfall.
- Punktligheten varierar under året och påverkas bland annat av väder och vägarbeten.

Tågtrafiken ska ha maximalt 5 minuters försening vid tidtabellens slutstation

- Punktlighet på elektrifierade banor är bra.
- Oelektrifierade banorna påverkas i hög utsträckning av solkurvor, lövhalka, kraftig blåst och snöfall, medför hastighetsnedsättningar.
- Problematisk höst, hårt väder och snö har bidragit till stora förseningar. Andra orsaker till förseningar har bl.a. varit signalfel, spårfel, fordonsfel m.m.



Verksamhet - En kollektivtrafik för alla

Aktiviteter

Upphandling av regionalt tågssystem, Krösatågen

Företaget VY tåg har begärt prövningstillstånd för Krösatågsavtalet hos Högsta förvaltningsdomstolen där ärendet ännu inte är behandlat.

Infrastruktur på Stångådalsbanan och Tjustbanan

Utredningsarbetet påbörjades av Trafikverket i december och regional utvecklingsförvaltning kommer att driva arbetet inom regionen.

Planering av arbete avseende kommande trafikupphandlingar

Förberedelsearbetet inför de nya upphandlingarna pågår, en idébeskrivning för hur projekten ska organiseras har fastställts. En styrgrupp är utsedd och under 2023 kommer projekten att gå in i genomförandefas.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter



Verksamhet - En kollektivtrafik för alla

Aktiviteter

Införande av biljett- och betalsystem tillsammans med Skånetrafiken

Juridisk process pågår kopplat till biljett- och betalsystem i samarbete med i Skåne, Blekinge och Östergötland.

Fortsatt utveckling och implementering av Winhast 2.0

Handlingsplanen som togs fram i maj 2022 har avslutats och arbetet med utveckling av Winhast kommer omprioriteras. Under första halvåret 2023 är fokus:

- automatisering av omvänd fakturering och resenärsmodulen/tillståndsdelen.
- Utveckling av bokningsflödet med koppling till resenärsprofil och tillstånd

Utredning kommer genomföras av vilka typer av självservice-tjänster som kan kopplas till det befintliga systemet, till exempel digital bokning eller avbokning av resa. Mål är att öka tillgängligheten för kunder och minska svarstider i telefon.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter



Verksamhet - En kollektivtrafik för alla

Aktiviteter

21/08 Utreda möjligheterna att tillsammans med länets kommuner förenkla och effektivisera administrationen kring särskilda persontransporter för särskolans verksamhet

Aktiviteten är framflyttad, med grund i betänkandet "Utredning om samordning av särskilda persontransporter" - en moderniserad lagstiftning för ökad samordning (SOU 2018:58).

22/04 Utreda möjligheterna att stärka och utveckla skärgårdslivet genom service och tillgänglighet

Ett utkast till rapport finns framtagen i dialog med regional utvecklingsförvaltning.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

Verksamhet - Fossilbränslefritt och energieffektivt

- I fordons- och miljödatabasen FRIDA följer förvaltningen årligen upp trafikens miljöpåverkan och hur resultaten förändras i förhållande till uppställda mål.
- Kollektivtrafikens mål nås som regel i samband med nya trafikupphandlingar. Inom några år levereras nya bimodala tågfordon samt upphandling av allmän kollektivtrafik samt särskilda persontransporter.



Verksamhet - Fossilbränslefrött och energieffektivt

Aktiviteter

Påbörja ett arbete kring förutsättningarna för elektrifiering av fordon, i främst stadstrafik, som underlag inför nästkommande trafikupphandling.

- Förutsättningarna för att elektrifiera busstrafiken i Kalmar stad är goda.
- Icke grödobaserad biogas har fått förlängd skattebefrielse (energi- och koldioxidskatt) från EU till utgången av 2030 och HVO100 har fått skattebefrielse till och med 2026.
- Nya miljökravsbilagor för buss och personbil är klara och kommer att påverka kommande trafikupphandlingar.

Inköp av fordon för regionaltågstrafiken

Arbetet pågår enligt plan och tillverkningsfasen har startat.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

Verksamhet - Effektiva processer

- Arbete som påbörjades år 2021 har fortsatt under 2022 med en ökad intensitet i projektet för processkartläggning av verksamheten.
- Flera medarbetare har deltagit i förbättrings- och förändringsledarutbildning i Region Kalmar läns regi.
- Under 2023 kommer förvaltningen arbeta vidare med att identifiera prioriterade områden för förbättringsarbete.
- Arbetet med att öka delaktigheten hos medarbetarna genom bland annat medarbetarutbildning, processkartläggning och information om ledningssystemet är en nyckel i att åstadkomma effektivare processer i verksamheten.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

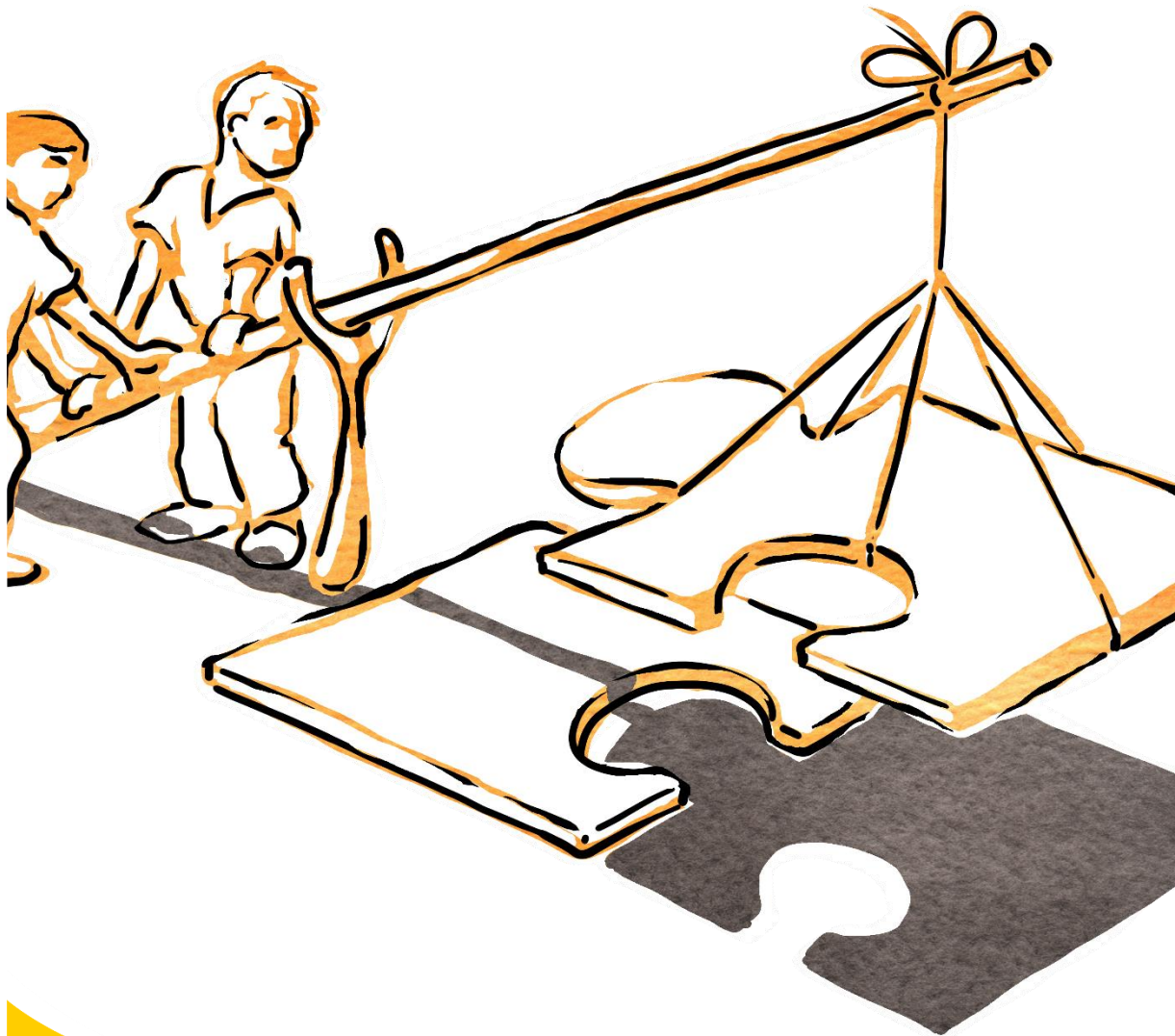
Mål	Utfall	Målvärde
Verksamhet - En kollektivtrafik för alla		
Mått		
Allmänna kollektivtrafikens självfinansieringsgrad	45,3 %	45 %
Busstrafiken ska hålla tidtabellen med maximalt 3 minuters avvikelse	81 %	80 %
Tågtrafiken ska ha maximalt 5 minuters försening vid tidtabellens slutstation	91 %	95 %
Mål		
Verksamhet - Effektiva processer		
Mått		
Andel genomförda förbättringsförslag på förvaltningsnivå i förhållande till antalet medarbetare.	0 %	30 %
Genomförda förbättringar ska på förvaltningsnivå generera en ekonomisk effekt eller väsentliga förbättringar inom arbetsmiljö eller kvalitet.	0 mnkr	0,5 mnkr

Andel genomförda förbättringsförslag på förvaltningsnivå i förhållande till antalet medarbetare

- Förbättringsarbete görs kontinuerligt i verksamheten men redovisas inte på ett strukturerat sätt.
- Under 2023 kommer arbetet med att skapa strukturer och utveckla arbetssätt för förbättringsarbetet att fortsätta.

Genomförda förbättringar ska på förvaltningsnivå generera en ekonomisk effekt eller väsentliga förbättringar inom arbetsmiljö eller kvalitet

- Förbättringsarbetet uppmärksammas bland annat genom projektet för nulägeskartläggning av processer vid Kalmar länstrafik.
- Kartläggningsarbetet genomförs under 2023, därav finns det ännu inget dokumenterat förbättringsarbete som genererat en ekonomisk effekt.



Verksamhet - Effektiva processer

Aktiviteter

Kartläggning av verksamhetens processer

Processkartläggning fortsätter med förberedelser inför nulägeskartläggningen. Närmst är fokus att fastställa processkartan för verksamhetens processer i Region Kalmar läns ledningssystem.

Starta upp och utbilda förvaltningens medarbetare i systematiskt förbättringsarbete

Flera chefer och verksamhetsutvecklare vid Kalmar länstrafik har gått eller går utbildningar i förbättringsarbete och förändringsledning i Region Kalmar läns regi.

Utveckla arbetsformerna för underhåll av förvaltningens ledningssystem

Fortsatt arbetet med nulägeskartläggning av verksamhetens processer. Ett särskilt uppdrag har också genomförts avseende dokumentation av rutin för förvaltningens ledningsprocess för målstyrning och uppföljning.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

**Kalmar länstrafik är en attraktiv,
utvecklande och hälsosam
arbetsplats**

- Arbete med medarbetarutbildning fortgår. Utbildningen kommer att fortsätta under 2023.
- Aktiviteter som genomförts är bland annat att identifiera styrkor och att ta fram aktiviteter som ska leda mot målet - en attraktiv, hälsosam och utvecklande arbetsplats.
- Sjukfrånvaron har ökat jämfört med tidigare år och den skiljer sig mellan förvaltningens basenheter.
- Hälsoinspiratörerna har genomfört flera aktiviteter under året för att inspirera och stödja medarbetarna i ett hälsofrämjande förhållningssätt.
- Andelen medarbetare som nyttjat friskvårdsbidraget är 74 procent.

Verksamhetsberättelse 2022 – Utfall mått

**Kalmar länstrafik är en attraktiv,
utvecklande och hälsosam
arbetsplats**

Mål	Utfall	Målvärde
Kalmar länstrafik är en attraktiv, utvecklande och hälsosam arbetsplats		
Mått		
Sjukfrånvaron	5,36 %	5 %
Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uttrycker stolthet över att arbeta i Region Kalmar län	-	71 (index)
Hållbart medarbetarengagemang (HME)- Motivation, ledarskap och styrning	-	75 (index)
Andel medarbetare som upplever kränkande särbehandling/mobbing av chef/arbetskamrater	-	0 %

Sjukfrånvaro

- Den upprepade korttidsfrånvaron har ökat på förvaltningen under 2022.
- Arbetet med att förebygga korttidsfrånvaro har intensifierats.

Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uttrycker stolthet över att arbeta i Region Kalmar län

Hållbart medarbetarengagemang (HME) - motivation, ledarskap och styrning

Andel medarbetare som upplever kränkande särbehandling/mobbing av chef/arbetskamrater

Ny mätning sker vid nästa medarbetarenkät.



**Kalmar länstrafik är en attraktiv,
utvecklande och hälsosam
arbetsplats**

Aktiviteter

Att arbeta för en ökad stolthet

- Medarbetarutbildning startades under 2022, fortsätter under 2023.
- Ett antal medarbetare har även deltagit i Region Kalmar läns förändrings- och förbättringsledarutbildning.

Uppstart av medarbetarutbildning

- Samtliga medarbetare har genomfört grundutbildningen.
- Under hösten har arbetet fortsatt på basenheterna i studiecirkel-form enligt en gemensam modell och tidplan. Många förbättringsförslag har framkommit och arbete har påbörjats för att genomföra förslagen.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

- Den årliga uppföljningen visade att arbetsmiljön och dess ramverk fått en synligare roll i vardagen och i olika möten på basenheterna.
- Förslag till årsplaneringen för förvaltningens arbetsmiljöåtgärder presenterats. Förväntad effekt är att följsamhet till regionens rutiner och riktlinjer ökar.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter

Verksamhetsberättelse 2022 – Sammanfattning mål

Kalmar länstrafik ska ha en god ekonomisk hushållning

- Balans mellan förvaltningens uppdrag och ekonomiska ramar måste upprätthållas för en långsiktig och stabil utveckling.
- System och rutiner behövs för att möjliggör uppföljning och analys.
- Arbetet med aktiviteterna för produktuppföljning samt budgetuppföljning och analys av ekonomi per basenhet är viktiga att genomföra.

Budgetram	Utfall
682,2 mnkr	780,87 mnkr

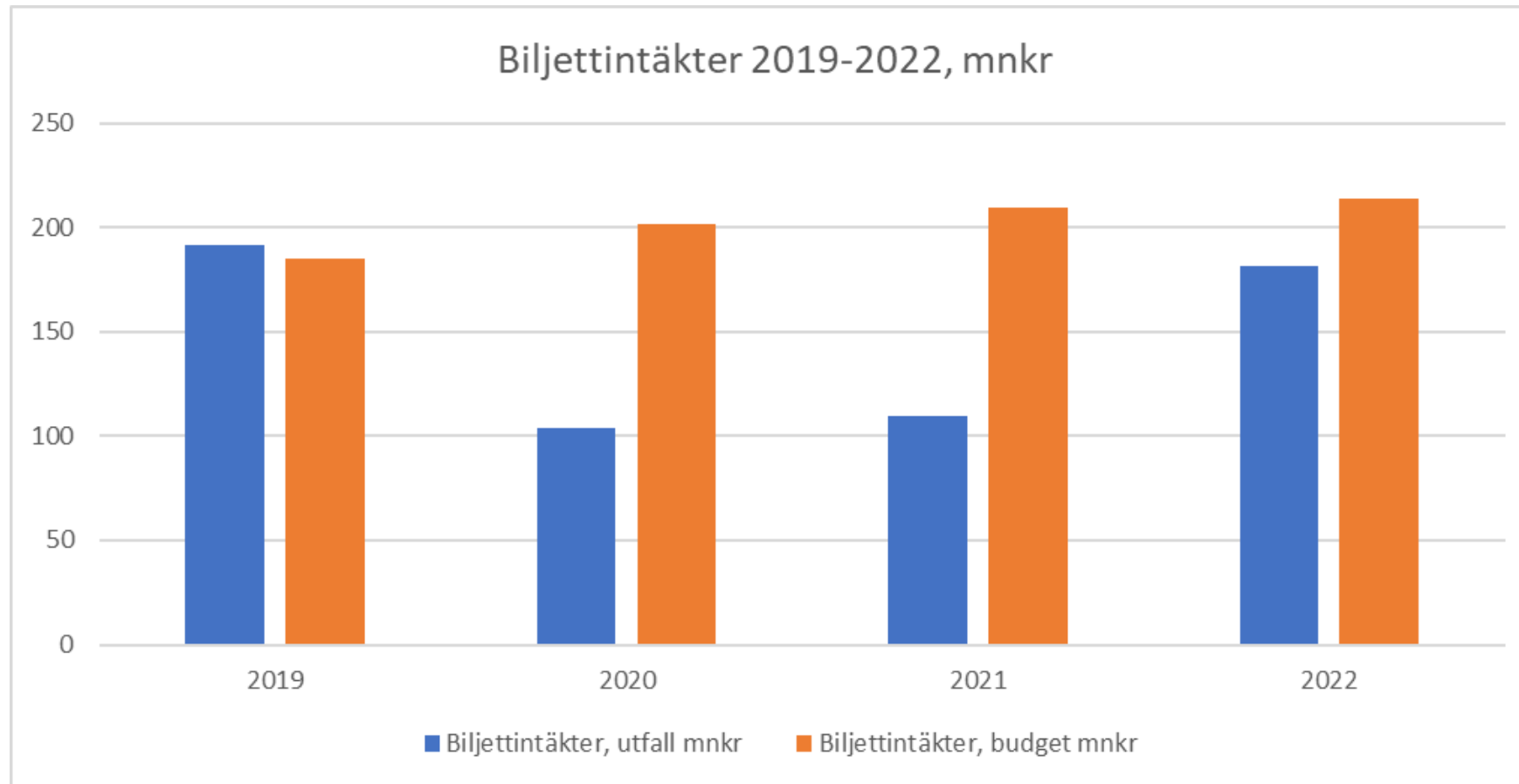
Ekonomiskt resultat

Utfall för 2022 är en nettokostnad på ca 781 mnkr. Ett underskott på 95 mnkr jämfört med årets budget. Avvikelsen beror främst på:

- Minskade biljettintäkter under de första månaderna på året
- Ökade trafikkostnader

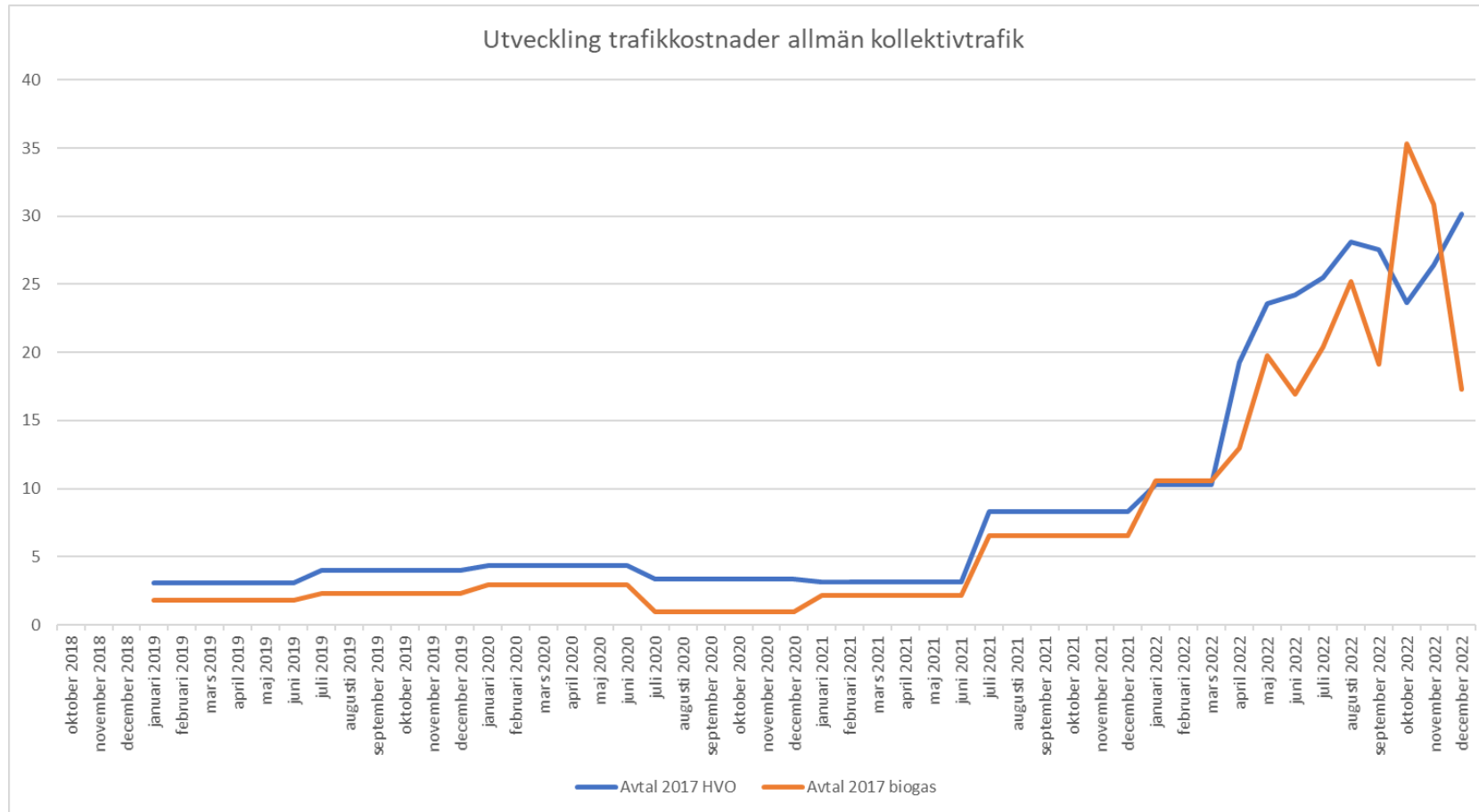
Verksamhetsberättelse 2022 - Utfall

Kalmar länstrafik ska ha en god ekonomisk hushållning



Verksamhetsberättelse 2022 - Utfall

Kalmar länstrafik ska ha en god ekonomisk hushållning





Kalmar länstrafik ska ha en god ekonomisk hushållning

Aktiviteter

Förtydliga och uppdatera finansieringsformerna avseende kollektivtrafik gentemot kommunerna

- Förslag till ny modell är framtagen och beslut fattas av regionfullmäktige under våren 2023.
- Om modellen godkänns, sker tillämpning från och med läsåret 2023/2024.

Periodisk budgetuppföljning och analys av ekonomi per basenhet

- Aktiviteten påbörjades 2022 men fick tillfälligt pausas och kommer att återupptas under första kvartalet 2023.
- Arbetssättet kommer att följas upp och utvärderas för att utveckla rutinen.

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter



Kalmar länstrafik ska ha en god ekonomisk hushållning

Aktiviteter

Starta arbete med produktuppföljningssystem-/produktkalkyleringssystem

- Arbetet är påbörjat men pausats på grund av resursbrist och aktiviteten fortsätter under 2023.
- En förutsättning för produktuppföljning är att det går att mäta resor i kollektivtrafiken löpande och på ett tillförlitligt sätt. Det finns därför behov av att installera ett resanderäkningssystem i fordonen för den allmänna kollektivtrafiken.

Genomlysning av Kalmar länstrafik avseende befintliga och kommande leverantörsavtal och upphandlingar

- Kalmar länstrafik arbetar kontinuerligt med översyn och uppdatering av leverantörsavtal.
- En upphandlare har anställts inom regionservice upphandlingsenhet med inriktning mot Kalmar länstrafik.
- Kontinuerliga avstämningsmöten hålls med syfte att öka kunskapen om förvaltningens behov och olika typer av avtal och verksamhetsfrågor

Verksamhetsberättelse 2022 - Aktiviteter

I internkontrollplanen finns en riskanalys över konsekvenser av de identifierade riskerna. Riskanalysen arbetas fram utifrån fördefinierade områden inom processer, rutiner eller system. Varje risk får en riskpoäng och därefter ska åtgärder arbetas fram för att hantera orsakerna till de risker som inte accepteras.

Risken värderas utifrån sannolikhet och konsekvens:

Sannolikhet 1 - 4 poäng

Konsekvens 1 - 4 poäng

Poängen redovisas från 1 – 16 poäng.

Sannolikhet	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
		Konsekvens			

Verksamhetsberättelse 2022 - Riskbedömning

Intern kontroll Riskbedömning

Riskbedömning

Möten och resor - Risk att Region Kalmar läns prioritering för reseplanering och val av färdväg inte följs.

12 - Hantera risk

Lönehantering - Risk att rutin för lönehantering inte följs avseende signering av utanordningslista.

12 - Hantera risk

Kurser, konferenser och studieresor - Risk att riktlinjen för kurser, konferenser och studieresor inte följs avseende de krav på underlag som finns.

9 - Hantera risk

Representation och gåvor

- Risk att riktlinjen för representation och gåvor inte följs avseende gåvor och uppvaktning till medarbetare.
- Risk att det förekommer kostnader för arbetsluncher vilket är ett begrepp som inte förekommer enligt skattelagstiftningen och därmed inte är tillåtet.

12 - Hantera risk

12 - Hantera risk

Riskpoäng

Riskbedömning

Försäljning - Risk att biljett- och betalsystemet Lynx genom avsaknad av och/eller bristfälliga funktioner inte ger kunder, trafikföretag och Kalmar länstrafik rätt upplevelse eller nytta

Riskpoäng

16 - Direkt åtgärd

Personalrekrytering - Risk att svårigheter att rekrytera personal innebär otillräcklig bemanning inom delar av verksamheten

12 - Hantera risk

Planering av linjelagd busstrafik - Risk att revidering av busstrafikens utbud inte kan genomföras för att uppnå kostnadseffektivitet i trafiken p.g.a. undermåliga eller obefintliga underlag.

12 - Hantera risk



Intern kontroll - Möten och resor

■ Riskpoäng 12

Risk att riktlinjen för möten och resor inte följs och att nya arbetssätt och digitala lösningar som utvecklats under pandemin inte bibehålls

Uppföljning av åtgärd

Riktlinjen för möten och resor kommer att redovisas för all personal under 2023. Särskild information ska delges attestansvariga.



Intern kontroll - Lönehantering

■ Riskpoäng 12

Risk att rutin för lönehantering inte följs avseende signering av utanordningslista. Utanordningslistan är den kontrollrapport som visar enhetens lönekostnad exklusive arbetsgivaravgifter

Uppföljning av åtgärd:

Två utanordningslistor avsåg en basenhet där listorna var kopplade till en person som avslutat sin anställning. Åtgärd har vidtagits så att listorna är rätt kopplade framöver.

Övriga tre utanordningslistor avser samma basenhet som noterades i den föregående kontrollen. Bristen har påtalats för signerande chef med uppmaning att se över arbete så att utanordningslistor signeras enligt rutin.



Intern kontroll - Kurser, konferenser och studieresor

■ Riskpoäng 9

Risk att riktlinjen för kurser, konferenser och studieresor inte följs avseende de krav på underlag som finns.

Uppföljning av åtgärd:

Granskningen visar att informationen som bifogas fakturorna är ofta bristfällig:

- det förekommer att deltagarlista och syfte presenteras, men ett detaljerat program finns mycket sällan
- det händer också att inga underlag alls finns bifogade till fakturorna.



Verksamhetsberättelse 2022 - Åtgärder

Intern kontroll - Representation och gåvor

■ Riskpoäng 12

- Risk att riktlinjen för representation och gåvor inte följs avseende gåvor och uppvaktning till medarbetare.

Uppföljning av åtgärd

83 procent av transaktionerna stöds av befintlig riktlinje för representation och gåvor. 10 procent är tveksamma men det finns ingen tydlig skrivelse i riktlinjen kring dessa gåvor.

7 procent stöds ej av riktlinjen och behöver utredas.

Sammantaget framgår det vad gåvan avser för de flesta transaktionerna.

- Risk att det förekommer kostnader för arbetsluncher vilket är ett begrepp som inte förekommer enligt skattelagstiftningen och därmed inte är tillåtet.

Uppföljning av åtgärd

Inga arbetsluncher förekommer enligt analysen, däremot saknas bifogad kommentar gällande beställd lunch på en faktura. Vid liknande fakturor finns bifogade kommentarer, så ingen åtgärd krävs.



Intern kontroll - Försäljning

■ Riskpoäng 16

Risk att biljett- och betalsystemet Lynx genom avsaknad av och/eller bristfälliga funktioner inte ger kunder, trafikföretag och Kalmar länstrafik rätt upplevelse eller nytta

Kommunikation med extern försäljningspersonal

Under hösten har Kalmar länstrafik tagit fram ett uppdaterat utbildningsmaterial för biljettsystemet och påbörjat utbildningar för intern och extern försäljningspersonal vid Kalmar länstrafik.

Under våren 2023 kommer instruktionsförare och förare att genomgå utbildning så att de nya funktionerna och förbättringar som gjorts blir kända. Utbildningen ska också stötta föraren i olika situationer som kan inträffa i vardagen vid försäljning ombord och hos våra återförsäljare.



Intern kontroll - Personalrekrytering

■ Riskpoäng 12

Risk att svårigheter att rekrytera personal innebär otillräcklig bemanning inom delar av verksamheten

Uppföljning av åtgärd

Arbete pågår för att förbättra attraktiviteten genom att exempelvis erbjuda fler alternativ till placeringsort och utvecklingsmöjligheter.

Målet är en attraktiv, utvecklande och hälsosam arbetsplats och i verksamhetsplanen för 2023 finns flera aktiviteter som syftar till att verksamheten har rätt kompetenser och bemanning.



Verksamhetsberättelse 2022 - Åtgärder

Intern kontroll - Planering av linjelagd busstrafik

Riskpoäng 12

Risk att revidering av busstrafikens utbud inte kan genomföras för att uppnå kostnadseffektivitet i trafiken p.g.a. undermåliga eller obefintliga underlag

Uppföljningen av resandet i trafiken, som grund för planering av framtida trafikutbud, genomförs bland annat när kundernas biljetter valideras i biljettsystemet. En del av problemet med uppföljning av resandet i biljettsystemet beror på dålig mobiltäckning. Finns förväntningar på att leverantören åtgärdar detta under 2023. Det har även konstaterats brister hos trafikföretagen i handhavande av biljettsystemet.

Manuell resanderäkning i svag och medelstark trafik genomfördes under vecka 41-42 år 2022. Räkningen är sammanställd och kan användas som underlag vid förändring och effektivisering av trafiken.

Arbete pågår med att ta fram kostnadsförslag på ett resanderäkningssystem.

Framtidsavsnitt



- Samverkan med Regionen, myndigheter, kommuner och organisationer
- Aktualisering av Trafikförsörjningsprogram
- Kort- och långsiktiga åtgärder med fokus på kostnadseffektivitet
- Ekonomi i balans - Den ekonomiska ramen ska användas där den ger störst effekt och nytta
- Omvärldsfaktorer - Kostnadsökningar, klimat & miljö, teknisk utveckling, demografi, trygghet

Verksamhetsberättelse 2022 - Framtidsavsnitt



- Juridisk process kopplat till biljettsystemsamarbete
- Uppstart trafikupphandling allmän kollektivtrafik och särskilda persontransporter
- Nya Krösatåg
- Nästa generations Öresundståg
- Internt omställningsarbete inom Kalmar länstrafik

Verksamhetsberättelse 2022 - Framtidsavsnitt



Tillsammans
för ett **friskare**
tryggare och
rikare liv