



## Entur AS

**Organisasjonsnummer**  
917 422 575

**Besøksadresse**  
Rådhusgata 5, 0151 Oslo

**Postadresse**  
Postboks 1554 Vika, 0117 Oslo

post@entur.org  
entur.no

Foto: Sune Eriksen/Tinagent

<b>1</b>	<b>Tettere og mer samarbeid i samferdselssektoren</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Om Entur</b>	<b>8</b>
2.1	Vår virksomhet	10
2.1.1	Fellesløsninger og -tjenester	12
2.1.2	Nasjonal, nøytral reiseplanlegger	12
2.1.3	Effektiv bruk av data	13
2.2	Entur i tall	14
2.3	Våre samarbeid	16
<b>3</b>	<b>Årskavalkade 2023</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Enturs prioriteringer</b>	<b>24</b>
4.1	Enturs prosess for strategi og løpende prioriteringer	26
4.2	Bærekraftig utvikling	28
4.2.1	Ansvarlig virksomhet	29
4.2.2	Interessentdialog	30
4.2.3	Vesentlige områder	32
4.3	Langsiktig mål bilde	34
4.4	Strategiske mål og ambisjoner for 2024	36
4.4.1	#BedreSammen	37
4.4.2	#SømløstSammen	40
4.4.3	#DatadrevetSammen	42
4.4.4	#SammenErViEntur	46
<b>5</b>	<b>Styrets årsberetning</b>	<b>50</b>
<b>6</b>	<b>Årsregnskap</b>	<b>60</b>
<b>7</b>	<b>Revisors beretning</b>	<b>94</b>
<b>8</b>	<b>Vedlegg</b>	<b>98</b>
	Vedlegg 1: Aktivitets- og redegjørelsesplikten	100
	Vedlegg 2: Eierstyring og selskapsledelse	108
	Vedlegg 3: Klimaregnskap	112
	Vedlegg 4: Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger	116
	Vedlegg 5: ESG-indeks	122
	Vedlegg 6: Lønnsrapport	124
	Vedlegg 7: Skattepolicy	134
	Vedlegg 8: Resultater og mål	136
	Vedlegg 9: Arenaer for interessentdialog	138



# Tettere og mer samarbeid i samferdselssektoren

Nå er tiden inne for å øke takten på samarbeid på tvers av aktørene i sektoren, og i større grad dra nytte av hverandres kompetanse, data og ressurser. Entur jobber med å utvikle gode tjenester som kan gjenbrukes og benyttes av alle, og stadig flere selskap ønsker å samarbeide tettere. Det gir bedre tjenester for de reisende og samfunnet får mer igjen for pengene.

«Å komme sammen er begynnelsen. Å holde sammen er framgang. Å arbeide sammen er suksess», sa Henry Ford i sin tid. Det er så sant som det er sagt. Etter at Entur ble etablert og satt til å samarbeide med våre togpartnere for sju år siden, har vi beveget oss langt. I året som er tilbakelagt har vi tatt et nytt steg når det kommer til å virkelig arbeide sammen med togoperatørene og andre kollektivaktører - å skape felles verdi med entusiasme. Vi har også fått mange nye partnere som ønsker å jobbe tett sammen med Entur for å få mer ut av pengene og samarbeide om bedre løsninger for de reisende. Det er vi stolte av og glade for.

«Vi kommer lenger sammen» er ikke bare noe vi sier i Entur, det er noe vi tror på og jobber for hver dag. Vi tror det kommer suksess ut av å samarbeide tett og godt med våre partnere, derfor har vi etablert en ny avdeling i år, Partnersuksess. Gjennom dette grepet vil vi profesjonalisere vårt samarbeid med partnerne gjennom bedre prosesser, konsistent kommunikasjon og smidig samarbeid som gjør at Entur hjelper våre viktige partnere med å lykkes i enda større grad enn i dag. For vi heier på våre partnere, noe som gjenspeiles i våre verdier som er nye av året. De nye verdiene våre er Lettåforstå, Pålag og Framiskoa<sup>1</sup>. Vi vil jobbe for å være frampå, heie på hverandre, jobbe sammen og være lett å forstå seg på. Det skal både partnere og våre ansatte merke hver eneste dag.

Dette året har Entur fortsatt å jobbe med å lage gode løsninger for både togoperatørene, kollektivselskapene og de reisende. For eksempel har vi rullet ut Inntektsmodell Østlandet som gjør at reisende med periodebillett på Østlandet kan gå på «første og beste tog», og togselskapene får godtgjort for transporten uavhengig hvem periodebilletten er kjøpt hos.

Vi har slått av det gamle plassregistreringssystemet Plads90 etter å ha fått migrert alle toglinjer til vårt nye og moderne Entur Plass. Det gjør togoperatørene mer selvbetjente, løsningen mer robust og at det er enklere å utvikle ny funksjonalitet og tjenester fremover.

I takt med at de reisendes vaner endrer seg er vi opptatt av å tilby tjenester som understøtter de nye behovene. Vi har derfor bygget muligheten for å tilby mer dynamiske prismodeller som en del av tilbudet. Ruter Reis var første

rabattordning som ble lansert, et arbeid vi gjorde sammen med Ruter og Vy. Det er et mål at det skal være enklere å reise kollektivt i Norge, og derfor er vi opptatt av at denne typen rabattordning er tilgjengelig i alle reiseapper.

Færre reiseapper gir lavere utviklingskostnader, og det gir reisende færre reiseapper å forholde seg til. Dette året har vi tatt samarbeidet med SJ til nye høyder, da de valgte å legge ned egne salgskanaler fra 1. mars. Entur og SJ jobbet tett sammen for å gjøre det enkelt for SJs kunder å ta i bruk Entur-appen.

Flere kollektivselskap og Entur har funnet sammen for å utvikle bedre tjenester til de reisende, dele kunnskap og erfaringer, og gjenbruke løsninger på tvers for å levere mer for pengene. Samarbeidet kalles Offentlig Mobilitetssamarbeid (OMS)<sup>2</sup>, og er et samarbeid mellom likeverdige partnere. Vi er stolte og glade over at Kolumbus, Troms, Innlandstrafikk, Farte og Vestfold Kollektivtrafikk har blitt en del av partnerskapet gjennom 2023. De kommer i tillegg til AtB, Reis i Nordland, FRAM og Agder Kollektivtrafikk.

Den nasjonale kollektivappen, Entur-appen, blir stadig bedre og mer brukt. I løpet av 2023 har vi fått på plass billetter fra Agder Kollektivtrafikk (AKT), fra AtB i Trøndelag, alle billetter i Kolumbus' soner i Rogaland, og alle typer billetter fra Innlandet i Entur-appen. I tillegg har vi fått vår første avtale med en kommersiell partner. I sommer inngikk vi avtale om salg av billetter til Flybussen på fem ulike strekninger, og de ble tilgjengelige i appen før jul. I alt tilbyr vi ved utgangen av 2023 billetter til over 90 prosent<sup>3</sup> av de kollektivreisene som faktisk gjøres i løpet av et år i Norge. Selv om vi gjerne skulle hatt alle, og jobber for å få flere inn, er vi fornøyd med det all den tid det er frivillig for de fylkeskommunale og kommersielle kollektivselskapene å tilby sine billetter i Entur appen.

<sup>1</sup> Faktaboks 2: Enturs verdier

<sup>2</sup> Faktaboks 7: Offentlig mobilitetssamarbeid

<sup>3</sup> Som andel av gjennomførte reiser tilbudt i Entur-app. Basert på 2019-tall fra SSBs statistikktablell 11570 - Kollektivtransport. Billettinntekter og passasjerer, etter transportmåte og ruteform 2015 - 2022.

2023 har vært et år med god utvikling i kvaliteten på våre leveranser. Vi hadde tidenes beste sommer med tanke på svartid på henvendelser til kundesenteret, vi har levert en tilgjengelig og driftssikker infrastruktur med en gjennomsnittlig opptid på 99,93%, og vi vant en velfortjent Sølvfisk i juni for vår nye reklamefilm. Nå oppgir 58 prosent av de spurte i vår merkevareundersøkelse at de kjenner til Entur, det er høyeste score noensinne. Vi har større andel fast ansatte i Digital enn noen gang, og utvikling og drift er mer stabilt enn tidligere. Vi har bygget den digitale infrastrukturen vår, salgs- og billetteringsplattformen, enda mer robust slik at den effektivt kan skaleres med flere tjenester, partnere og modaler.

Da ekstremværet "Hans" traff Sør-Norge 7.-9. august, og etterlot seg ødelagte togspor slik at en rekke togavganger ble innstilt, opplevde vi også at den flotte gjengen i kundeservice var i stand til å håndtere det på en god måte. Vi samarbeidet godt med berørte togselskap, vi jobbet målbevisst med å få ut informasjon til reisende, og vi hentet raskt inn ekstra mannskap for å håndtere henvendelser fra reisende som på kort tid økte med 600%.<sup>4</sup>

Vi er stolte over resultatene vi har skapt i Entur og sammen med våre partnere i 2023, men vi har fortsatt mye å strekke oss etter. Vi erkjenner utfordringene samferdselsministeren peker på i Jernbanetalen 2024; det er fortsatt forsinkelser og tidvis mangel på informasjon ved forsinkelser. Det kan bare løses hvis vi jobber enda tettere sammen i sektoren. Vi i Entur har, sammen med våre togpartnere, høyt fokus på å bli bedre på kundeopplevelse ved avvik i 2024. Bedre informasjon ved forsinkelser og bedre sanntidsinformasjon er viktig for kundeopplevelsen, og spesielt mer deling av data med god kvalitet på tvers av aktører må til for at vi skal levere på forventningene de reisende har til oss som sektor.

I 2024 skal vi også starte på et viktig arbeid med å tilrettelegge for salg av internasjonale jernbanebilletter. Det har det vært etterspørsel etter en god stund, og nå er det avsatt midler slik at vi kan løfte dette arbeidet. Det gleder vi oss til!

Entur vil også jobbe for at det blir enda enklere å planlegge og kjøpe en reise sømløst<sup>5</sup> på tvers av operatører og transportformer, slik samferdselsministeren trekker frem i sin Jernbanetale. Derfor er vårt mål for 2024 at vi skal tilby alle enkeltbilletter for alle offentlige kollektivtilbud i hele landet. Det er heller ikke noe vi kan gjøre på egenhånd, det skal vi gjøre i fellesskap med de ulike kollektivselskapene.

Vårt overordnede mål er fortsatt at flere skal reise kollektivt, grønt og bærekraftig. Det får vi bare til sammen.



**Christel Borge**  
Administrerende direktør

## Vår visjon

«Samarbeid om enkle, bærekraftige reiser»

Foto: Moment studio

<sup>4</sup> Faktaboks 5: Ekstremværet "Hans"

<sup>5</sup> Faktaboks 1: Sømløse reiser



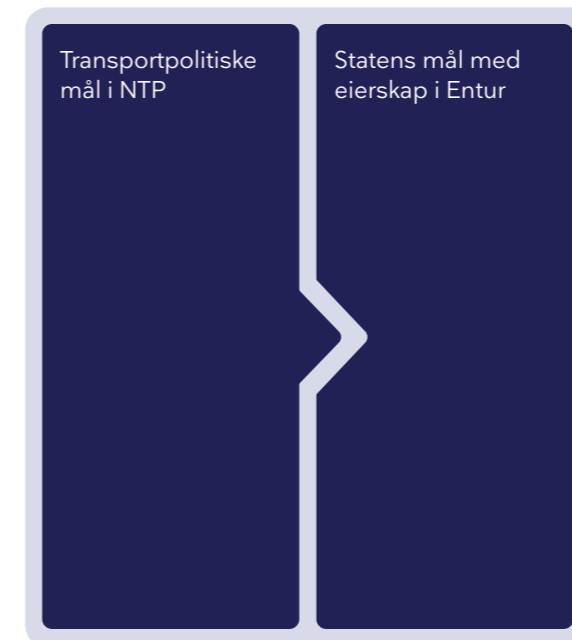
# Om Entur

Entur AS er et aksjeselskap som er heleid av Samferdselsdepartementet. Entur skal bidra til at befolkningen får en enklere reisehverdag når de reiser kollektivt, at fellesskapets midler brukes på en måte som gjør at vi får mer for pengene, at teknologien brukes effektivt og at Norges klima- og miljømål nås. Med andre ord bidra til å nå de transportpolitiske målene i Norge.

Staten har et mål om bærekraftig og mest mulig effektiv oppnåelse av sektorpolitiske mål. Bakgrunn og mål for eierskapet i Entur er definert i eierskapsmeldingen<sup>6</sup>:

De transportpolitiske målsetningene bygger opp under en bærekraftig utvikling og skal medvirke til at Norge når sine bærekraftsmål. Samlet danner de transportpolitiske målene og statens mål med eierskapet i Entur føringer for hvordan vi innretter vår virksomhet og våre prioriteringer.

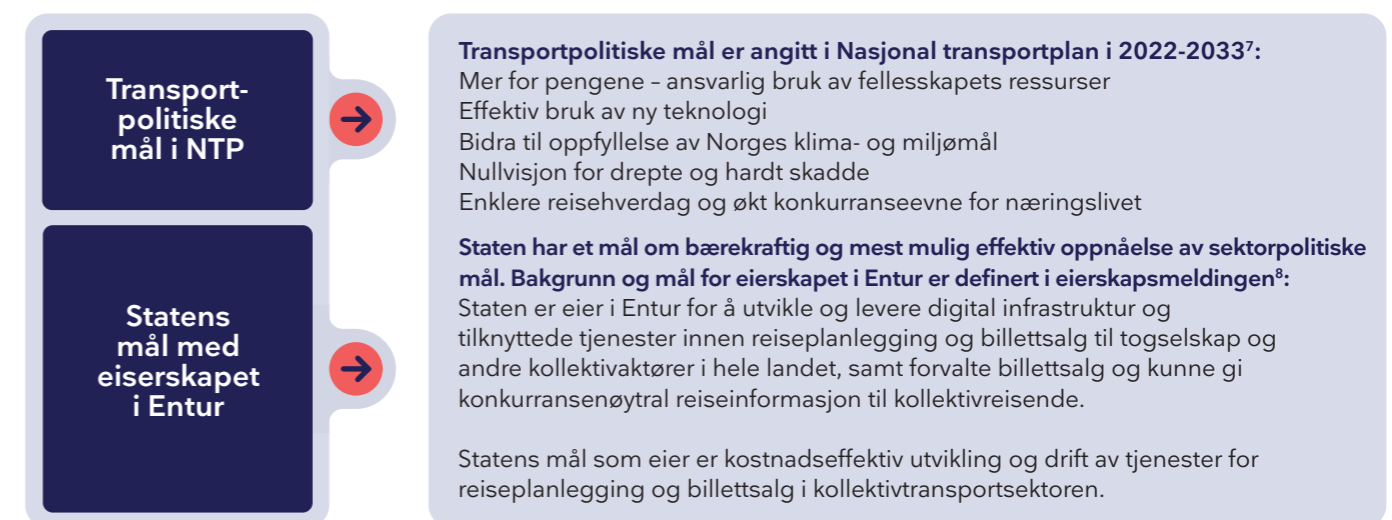
## Statens mål



## Enturs virksomhet



Figur 1: Statens mål legger føringer for hvordan vi innretter vår virksomhet



Figur 2: Statens mål med eierskapet i Entur

<sup>6</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-6-20222023/id2937164/>

<sup>7</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-20-20202021/id2839503/>

<sup>8</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-6-20222023/id2937164/>

## 2.1 Vår virksomhet

Enturs visjon er samarbeid om enkle, bærekraftige reiser. Samarbeid er viktig for å utvikle og drifte smarte løsninger og tjenester som kan gagne både aktører i bransjen og reisende.

For at reisende i Norge enkelt skal kunne orientere seg om ulike reiser på kryss og tvers av kommune- og fylkesgrenser, og kombinere ulike transportformer, må de få oversikt over alle mulige reiser på ett og samme sted. Det bør også være mulig å bestille reisen på samme sted, uavhengig av hvilket selskap som tilbyr reisen. Det krever at bransjen deler data og har en mekanisme som fordeler billettinntekter og håndterer avregning. Entur håndterer disse oppgavene, i tett samarbeid med aktørene i kollektivsektoren. Gjennom samarbeid og felles ressursinnsats kan partene i sektoren levere bedre tjenester til reisende, og sikre effektiv bruk av offentlig midler til felleskapets beste.

Statens mål som eier er kostnadseffektiv utvikling og drift av tjenester for reise planlegging og billettsalg i kollektivtransportsektoren. Vår visjon er «samarbeid om enkle, bærekraftige reiser». I samarbeid med partnere og andre aktører innen samferdsel skal vi jobbe for gode tjenester til den reisende og at flere velger å reise kollektiv. Vi gjør dette gjennom våre 3 hovedoppgaver:

1. Fellesløsninger og -tjenester for reiseinformasjon, salg og betaling
2. Nasjonal, nøytral reiseplanlegger
3. Effektiv bruk av data i mobilitet

Vi skal alltid etterleve våre verdier Framiskoa, Pålag og Lettåforstå<sup>9</sup>.

### Faktaboks

#### Sømløse reiser

Når vi snakker om sømløse reiser mener vi at de reisende kan komme seg fra A til Å uten å måtte bekymre seg for om bussen korresponderer med toget, om billetten er gyldig eller om de har forstått reglene som gjelder for deres reise. I Entur jobber vi for å hjelpe kundene til en enklere reisehverdag ved å sikre at data flyter på tvers, slik at du som reisende får informasjon om hele reisen ett sted, at du slipper å kjøpe flere billetter til en reise og at reglene er så like som mulig uansett om du skal med toget, trikken eller bussen. Dette krever samarbeid med alle aktørene og at vi jobber mot et felles mål, til det beste for de reisende.

Faktaboks 1: Sømløse reiser

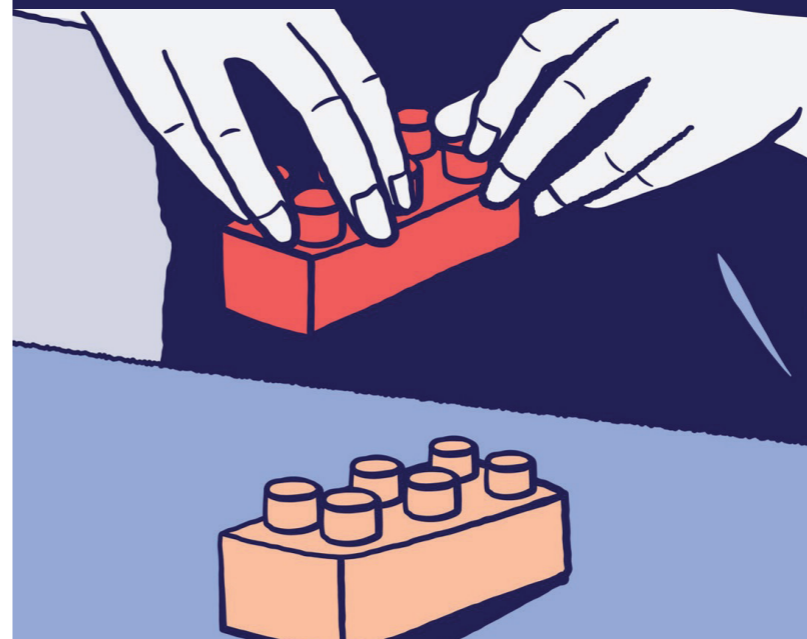
<sup>9</sup> Faktaboks 2: Enturs verdier

## FRAM i SKOA

Vi digger fart og flyt, lærer raskt og feirer ofte.

Vi er nysgjerrige, og ser etter løsninger.

Vi deler villig vekk, rekker opp hånda, tør å utfordre og tar ansvar for å ta oppgaver helt i mål.



## PÅLAG

Vi jobber som ett lag, og heier når kollegaer og partnere lykkes. Forskjeller er en styrke, og de beste løsningene finner vi sammen.

Vi tolker hverandre i beste mening, og bryr oss om kollegaer, partnere, reisende og miljøet.

Vi ivrer for å bruke samfunnets ressurser smart.



## LETT Å FORSTÅ

Vi snakker og koder så alle forstår.

Vi forenkler, bruker fakta og er forutsigbare og åpne.

Det vi leverer, skaper verdi.

Vi er enkle å bruke, lette å like.

Faktaboks 2: Enturs verdier





### 2.1.1 Fellesløsninger og -tjenester

Entur drifter og forvalter fellesløsninger og -tjenester med formål å bidra til effektiv ressursutnyttelse i samferdsel og et enkelt og bærekraftig mobilitetsstilbud til reisende. Entur har ansvar for en nasjonal digital infrastruktur som håndterer reiseplanlegging, salg, betaling, billett-tildeling, billettvalidering, avregning og datadeling, og tjenester innen kundeservice, hittegods og betjente stasjoner.

Hele den digitale infrastrukturen benyttes av togoperatørene<sup>10</sup> som er pålagt å benytte den, mens flere av de fylkeskommunale kollektivaktørene velger å benytte mer og mer av Enturs systemer. Entur selger i dag billetter for 17 kollektivaktører på salgspattformen, inkludert 11 fylkeskommuner.<sup>11</sup> De aller fleste av disse billettene tilbys også i Enturs egne kanaler på nett og mobil.

En felles digital infrastruktur er en effektiv måte å organisere grunnleggende tjenester for å kunne selge kollektivbilletter. Den gjør det enklere for den reisende ved at reiser som omfatter bruk av flere kollektivselskap, kan selges samlet. En felles plattform legger til rette for samarbeid mellom aktørene om innovasjon og utvikling. Dette gir gode tjenester til den reisende og styrker kollektivtrafikkens konkurranseevne mot mindre bærekraftige reisealternativer, ved at det utvikles nye tjenester som raskt kan tas i bruk av flere aktører.

Enturs fellestjenester innen kundeservice, hittegods og betjente stasjoner leveres på vegne av togoperatørene, og sikrer at togkundene kan forholde seg til en aktør, uansett hvilken operatør de reiser med. I disse kanalene leverer vi billettsalg, reklamasjon, klagehåndtering, hittegods samt reiseinformasjon for togoperatørene og de reisende. I tillegg håndterer vi service for norske reisende som vil på togtur til Europa. Entur har betjente stasjoner på Oslo S, Gardermoen, Trondheim S, Bergen stasjon og Stavanger stasjon. Samlingen av disse tjenestene under en aktør bidrar til å gjøre det enkelt å reise kollektivt ved at den reisende har ett kontaktpunkt som håndterer henvendelser på tvers av flere operatører.



### 2.1.2 Nasjonal, nøytral reiseplanlegger

Entur tilbyr en konkurransenøytral nasjonal reiseplanleggertjeneste med formål å gjøre det enklere å reise miljøvennlig, gjennom en bedre helhetlig kundeopplevelse. I den nasjonale reiseplanleggertjenesten kan reisende planlegge, sammenligne og kjøpe reiser, uavhengig av om reisen gjennomføres med en eller flere aktører. Reiseplanleggeren består i dag både av en tjeneste til reisende på Entur.no og i Entur-appen, og en grunntjeneste vi tilbyr alle aktører med egne salgskanaler. Med reiseplanleggeren kan reisende søke etter stedet de ønsker å reise til, og få oversikt over alternativer basert på hele Norges kollektivtilbud. Reiseplanleggeren setter sammen reiseforslagene som passer best for den enkelte, uavhengig av om den reisende ønsker å benytte buss, tog, ferge, trikk, bane, fly<sup>12</sup>, sykkel, sparkesykkel eller bildeling. Enturs reiseplanlegger søker på alle transportmidler og i alle fylker. Vårt mål er å gjøre det enklere å reise miljøvennlig – i hele Norge.

Entur har også en løsning vi kaller Tavla som benyttes til å vise rutetider i resepsjoner, på kafeer eller liknende, og som får stor interesse fra et mangfold av kollektivaktører og knutepunkter over hele landet. I tillegg har vi en reiseplanlegger-widget (grafisk komponent) som kan implementeres på andres nettsider, slik at disse aktørene enkelt kan fremme bærekraftige reiseformer til sin destinasjon. Den brukes av flere reiseselskap.

I Entur-appen kan reisende kjøpe alle togbilletter, samt billetter til stadig flere fylkeskommunale kollektivselskaper.



### 2.1.3 Effektiv bruk av data

Entur legger til rette for mer effektiv forvaltning og bruk av de stadig økende mengdene data som genereres i kollektivsektoren gjennom en nasjonal digital plattform. Formålet er at mobilitetsaktører i offentlig og privat sektor enkelt og effektivt skal kunne utnytte potensialet i dataen til å skape fremtidens mobilitetstjenester.

Entur samler, foredler og deler mobilitetsdata for alle kollektivselskap i Norge, og er blant annet ansvarlig for nasjonalt tilgangspunkt for multimodal reiseinformasjon (NAP)<sup>13</sup>. Dataene, sammen med løsningene vi har utviklet for reiseplanlegging, gjør at de som ønsker det kan utvikle sine egne sluttbrukertjenester. Stadig flere kollektivaktører og andre tar disse tjenestene i bruk.

Ved å dele digitale byggeklosser, systemer og tjenester som kan tas i bruk av alle kollektiv- og mobilitetsaktører, bidrar Entur til en mer effektiv samferdselssektor som videre kan gi et bedre tilbud til de reisende. For reisende kan økt datasamarbeid for eksempel bety at de får bedre oversikt over ruter, stoppesteder eller kombinasjoner av transportmidler som er billigere eller raskere enn hva de ellers ville valgt. For de som planlegger infrastruktur eller er operatører innen kollektivtrafikk, vil det være mulig å utnytte kapasiteten i transportsystemet bedre om de får bedre informasjon om for eksempel reisestrømmer.

Mengden av data øker eksponentielt, og verdien av dataene realiseres først når disse utnyttes. Utnyttelse av data på tvers av virksomheter og sektorer vil kunne gi store gevinster. Det er noe av bakgrunnen for at Samferdselsdepartementet har gitt syv av sine underliggende virksomheter et oppdrag knyttet til datasamarbeid i samferdselssektoren, der Entur er gitt et koordinerende ansvar. I tverrsektorielt datasamarbeidet jobbes det blant annet med å lage felles standarder for rapportering av miljødata i sektoren, både for å sikre konsistent rapportering og lage dataprodukter som kan brukes til bedre tjenester for de reisende.<sup>14</sup>

#### Faktaboks

##### Standardisering

For at data skal kunne flyte på tvers, betyr det samme hos alle og kunne utnyttes av flere er det avgjørende at dataformatene informasjonen deles på er standardisert. Det er derfor vi jobber med standardisering av dataflytene som danner grunnlag for gode tjenester til de reisende – både i Enturs kanaler og i tjenester som tilbys av andre aktører.

Vi tror også det hadde gjort det enklere å være kunde av kollektivtrafikken dersom reglene som gjelder hadde vært mer standardiserte. For eksempel regler om når man er barn og ungdom, eller når man må betale for å ha med en hund på reisen.

Faktaboks 3: Standardisering

<sup>10</sup> Omfatter ikke Flytogets tilbringertjeneste til/fra Gardermoen

<sup>11</sup> 2.3 Våre samarbeid

<sup>12</sup> Flyruter ligger inne i rutedatabasen, men brukeren må aktivt velge å ta disse med i søkeresultatene

<sup>13</sup> National Access Point (NAP) er et felles, nasjonalt tilgangspunkt som gir brukerne tilgang til minimum statiske data og historiske data for forskjellige transportformer (Kilde: regjeringen.no)

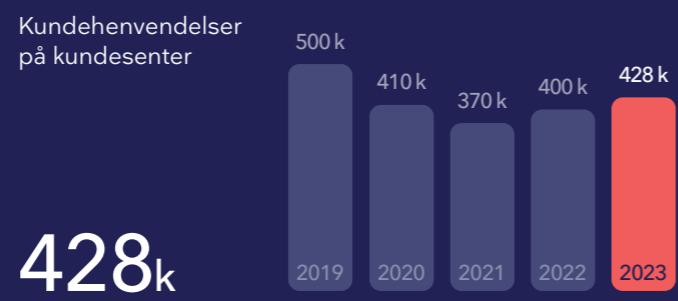
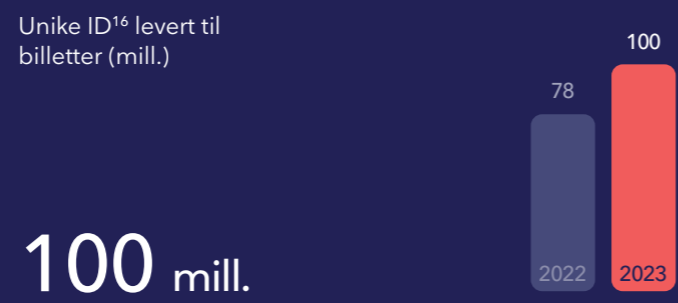
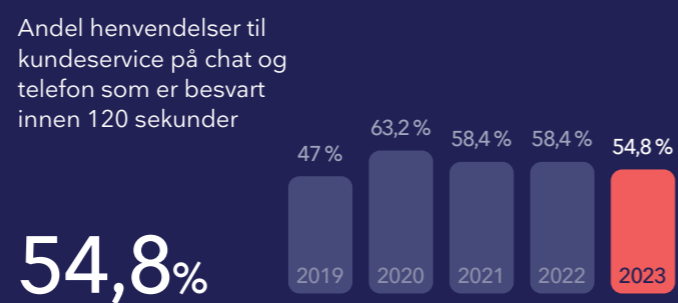
<sup>14</sup> Faktaboks 11: Miljøbevisste reisevalg

## 2.2 Entur i tall

### Vår virksomhet

Lokasjoner	Ansatte <sup>15</sup>	Ansattengasjement (skala 1-5, hvor 5 er best)
7	277	4,4
Omsetning		Kjønnsbalanse
670 mnok		Kvinner 49,1%      Menn 50,9%

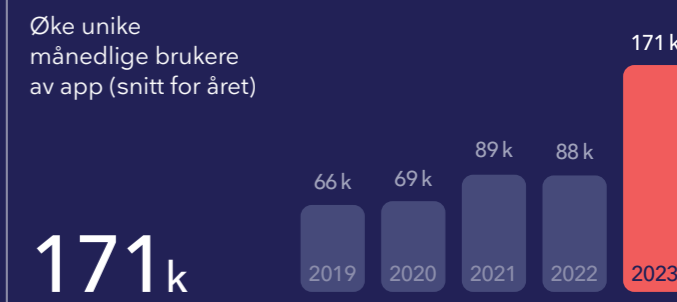
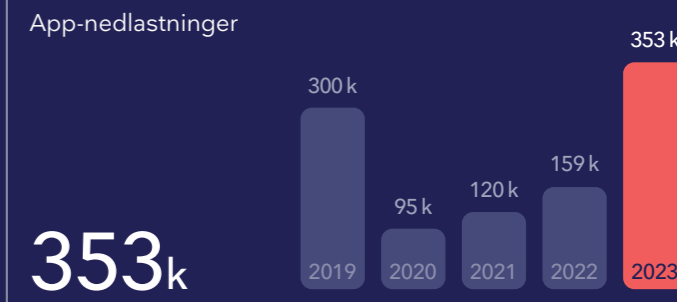
### 1 Fellesløsninger og -tjenester for reiseinformasjon, salg og betaling



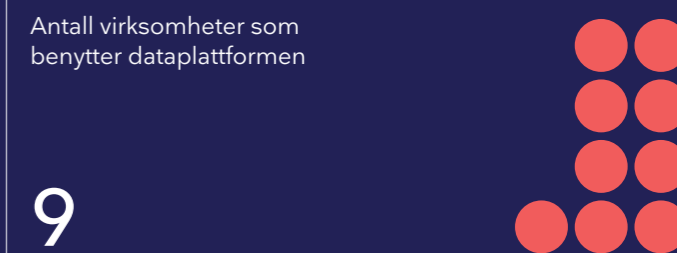
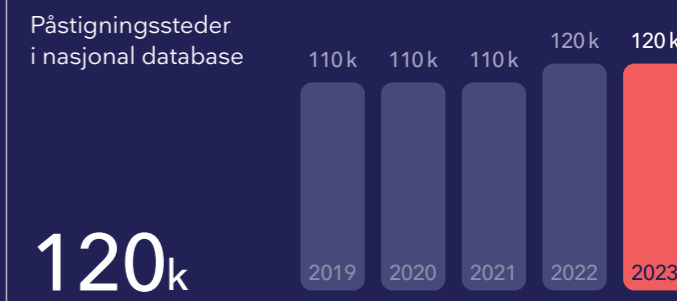
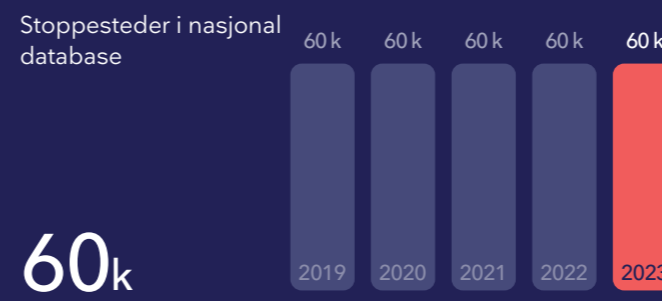
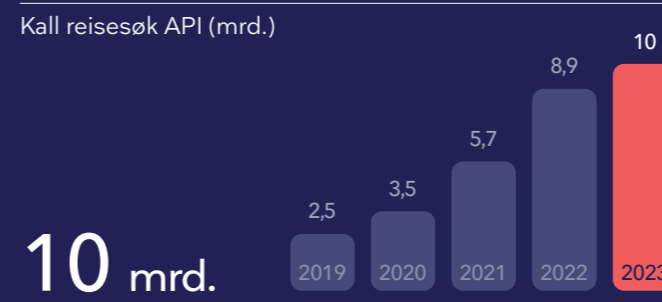
<sup>15</sup> Antall fast ansatte og engasjement. Tilkallingsvikarer (57) er ikke medregnet.

<sup>16</sup> Sikre elementer for identifisering av gyldig billett, f.eks QR-kode

### 2 Nasjonal, nøytral reiseplanlegger



### 3 Effektiv bruk av data i mobilitet





## 2.3 Våre samarbeid

Entur utvikler og leverer digital infrastruktur og tilknyttede tjenester innen reiseplanlegging og billettsalg til togselskap og andre kollektivaktører i hele landet. Nedenfor følger en oversikt over de mest vesentlige avtaleforholdene.

### Avtaler

#### Formidlingsavtaler

Avtaler inngått med togoperatørene om salgs- og billettsystem, formidling og tilknyttede tjenester



#### Offentlig mobilitetssamarbeid

Offentlig-offentlig samarbeid med fylkeskommunale kollektivaktører om utvikling av salgs- og billetteringsløsninger



#### Agentavtaler

Agentavtaler om distribusjon av billetter gjennom Enturs app og nettside.



#### Takstsamarbeidsavtaler

Takstsamarbeidsavtaler mellom tog- og kollektivoperatører som gir Entur tilgang til å distribuere billetter.



### Avtaleparter

Vygruppen (inkl Vy Tog)  
SJ  
GoAhead  
Flåmsbana

AtB (Trøndelag)  
Reis (Nordland)  
Fram (Møre og Romsdal)  
AKT (Agder)  
Kolumbus (Rogaland)  
Troms  
Innlandstrafikk (Innlandet)  
Vestfold og Telemark

Innlandstrafikk (Innlandet)  
Brakar (Buskerud)  
Østfold Kollektivtrafikk (Østfold)  
Vestfold og Telemark  
AtB (Trøndelag)  
Troms  
AKT (Agder)  
Fram (Møre og Romsdal)  
Flybussen

Ruter (Oslo og Akershus)  
Kolumbus (Rogaland)  
Skyss (Hordaland)

Figur 3: Våre samarbeid

I tillegg benytter flere parter i kollektiv-Norge tjenester finansiert gjennom tilskudd fra Jernbanedirektoratet, deriblant:

- Grunnleggende tjenester knyttet til elektroniske støttesystemer for billettering (delvis finansiert gjennom gebyr som belastes aktører som driver rutegående kollektivtransport)
- Reiseplanlegger og reisesøkmotor
- Rutedata som er fritt tilgjengelig via Enturs utviklerportal<sup>17</sup>. Tjenesten er en del av Nasjonalt Aksesspunkt for multimodal reiseinformasjon (NAP)<sup>18</sup> i henhold til EU-reguleringen

<sup>17</sup> <https://developer.entur.org/stops-and-timetable-data>

<sup>18</sup> National Access Point (NAP) er et felles, nasjonalt tilgangspunkt som gir brukerne tilgang til minimum statiske data og historiske data for forskjellige transportformer (Kilde: regjeringen.no)





# Årskavalkade

## Januar

- Vi starter året med å endre en hel haug av priser i den årlige prisjusteringen som gjøres i januar.



- Det å tilpasse digitale løsninger til alle brukernes behov har gått fra å være en sidejobb til å bli en naturlig standard. 1.februar var fristen for at alle offentlige apper og nettsteder skal levere sin tilgjengelighetserklæring som er en egenevaluering av hvor godt tjenesten oppfyller krav til universell utforming. I januar gjorde vi innspurten på våre dokumenter.

## Mars

- Vi tilbyr nå alle billetter til både buss og tog i alle Kolumbus-soner i Entur-appen og Entur.no.
- SJ-appen legger ned egen salgskanal. Vi samarbeider tett og godt for å gjøre kjent blant SJs kunder at de nå kan kjøpe billetter i Entur-appen. Så godt som alle reisende som tidligere brukte SJs kanaler, velger å ta i bruk Entur-appen etter kampanjen.



Foto: Ansatte i Entur og SJ Nord

## Februar

- En kollektivbillett kan ha mange forskjellige parameter, ofte definert av hva lokale styresmakter ønsker seg. I februar feiret vi at Go Ahead var første operatør som ble konvertert til en helt ny modell skapt for fremtidige behov, som reduserer tiden for opprettelsen av nye produkter fra måneder til timer eller dager.

## GoAhead NORDIC

- På entur.no får man nå mulighet til å planlegge og kjøpe tur/retur-reiser der man tidligere måtte gjøre dette i to operasjoner.





## Mai

- Vi tilbyr nattbilletter for AtB i Entur-appen.



## Juli

- Vi gjennomfører den beste sommeravviklingen noen gang i Kundeservice, på tross av mange planlagte og ikke planlagte avvik i togtrafikken.



## September

- Vi ruller ut ID-basert billettering for Brakar, Ruter og Østfold kollektivtrafikk. Det betyr at kollektivreisende her ikke er avhengig av en enhet hvor billetten er lastet ned, men enkelt kan veksle mellom enheter så lenge billetten er intakt.

### Faktaboks

#### ID-basert billettering

Gjennom utviklingen av nasjonale komponenter for ID-basert billettering har vi lagt til rette for innovasjon innen billettering av kollektivreiser. Løsningen gir sikker oppbevaring av billetten, slik at den ikke lenger kan mistes eller ødelegges. Videre blir det enklere å kjøpe, gi bort eller låne billetter til andre. Det blir lettere å tilby sømløse reiser, som også kan inkludere kommersielle tredjeparter (sparkesykler mv) samt støtte fremveksten av nye forretnings- og betalingsmodeller.

Mer funksjonalitet med mindre infrastruktur. Økt trygghet, større fleksibilitet og innovasjonsrom



Faktaboks 4: ID-basert billettering

## April

- Vi lanserer Ruters Reis i Entur-appen. Det betyr at reisende får samme rabatt ved kjøp av enkeltbilletter i Entur-appen som de ville fått i Ruter-appen.
- Entur Plass, som vi lanserte første del av i desember 22, rulles nå helt ut og benyttes på alle togavganger. Dette systemet for plassreservasjon gir togoperatørene større mulighet til å gjøre endringer selv, og den reisende bedre fleksibilitet og flere muligheter for selvbetjening.
- Etter interne kampanjer og målrettet arbeid med kulturen og innspillsrunder i selskapet, får vi på plass nye verdier som umiddelbart blir trykket til brystet av ansatte i organisasjonen.



FRAM i SKOA PÅLAG LETT Å FORSTÅ

## Juni

- Vi får nytt og større hittegodskontor på Oslo S. Det gir bedre tilbud til de reisende og mer effektiv arbeidshverdag for de ansatte.

**ENTUR** Hittegodskontor  
Lost property

- Vi tilbyr enkeltbilletter fra Agder Kollektivtrafikk (AKT) i Entur-appen.
- Vi lanserer muligheten til å kjøpe plassbilletter for reisende med interrail-billett i Norge på Entur.no. Tidligere har det vært nødvendig å bestille via kundesenteret.
- Vår nye reklamefilm vinner Sølvfisken

**A** Agder kollektivtrafikk



## August

- Vi setter ny rekord i kjennskap til Entur og antall nedlastninger av appen etter en svært vellykket sommerkampanje.
- Uværet «Hans» berører særlig passasjerlinjene til SJ og godstrafikken til VY. Vi har et godt samarbeid om håndtering av berørte reisende, og henter inn ekstra personell for å besvare ekstra mange henvendelser.



Foto: Frederik Ringnes / NTB

## Oktober

- Troms Fylkeskommune blir med i Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS).
- Vi starter for første gang salg av ekspressbuss og tilbyr billetter for fem Flybuss-linjer i våre kanaler.



## Desember

- Vi ruller ut Inntektsmodell Østlandet, som gir en mer riktig inntektsfordeling til togavgangene med tanke på reisende med månedskort.
- Innlandstrafikk og Vestfold og Telemark Fylkeskommune blir med i Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS).



## November

- Datasamarbeidet, som koordineres av Entur, gjennomfører Datasamarbeids-konferansen. Over 200 nøkkelpersoner fra bransjen møtes for å, i hovedtrekk, diskutere hvordan vi kan få bedre og tryggere reiser ved mer deling av data.
- Kolumbus blir med i Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS).
- Vi tilbyr alle enkeltbilletter fra AtB i Entur-appen.

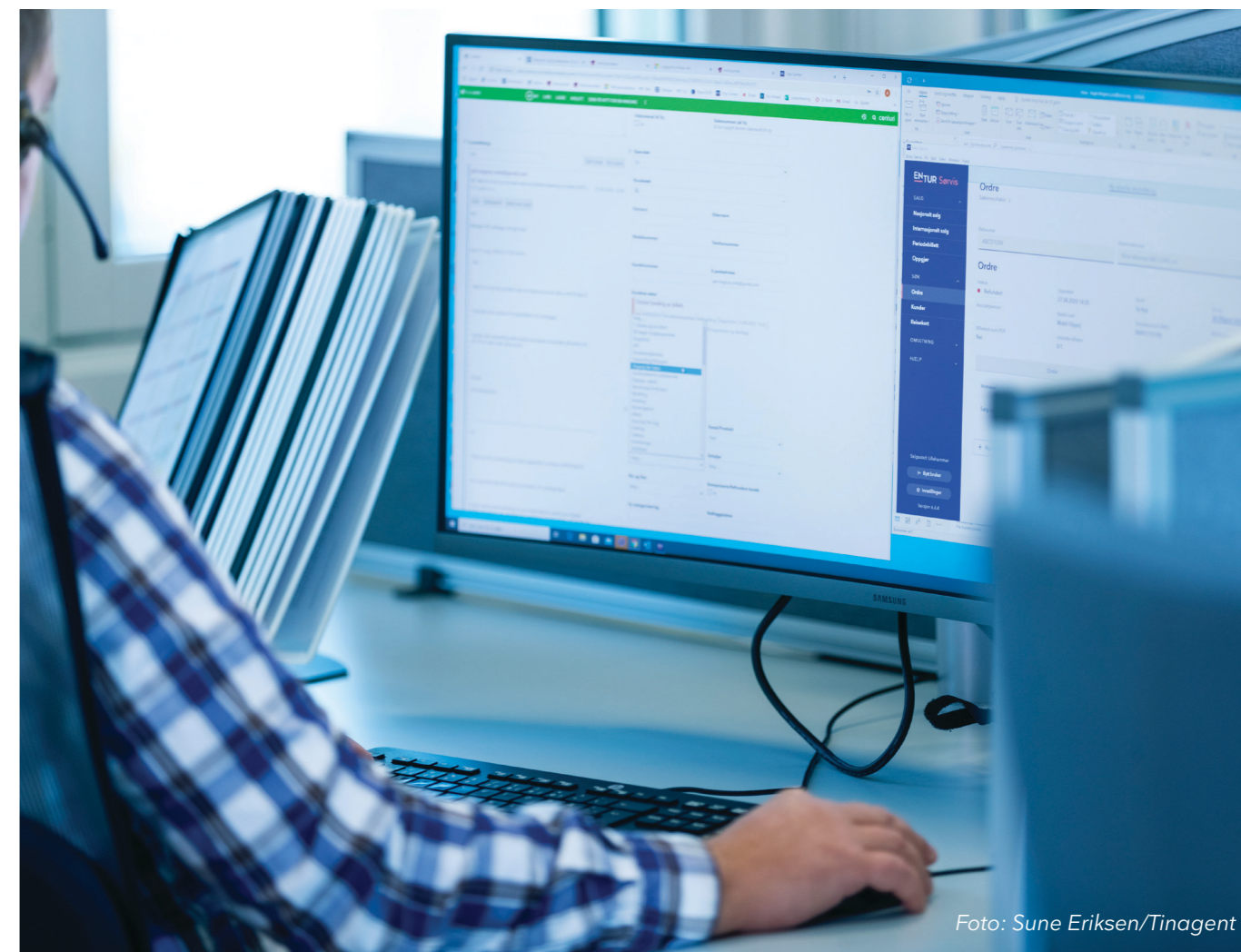


Foto: Sune Eriksen/Tinagent

### Faktaboks

#### Ekstremværet «Hans»

Ekstremværet traff Sør-Norge 7. -9. august, og førte til flom, jordskred og oversvømmelser. Banestrekningene Bergensbanen, Dovrebanen, Rørosbanen, Kongsvingerbanen, Spikkestadbanen og Gjøvikbanen ble alle stengt i kortere eller lengre perioder under ekstremværet.

Basert på forventede utfordringer for de reisende og den brede geografiske belastningen, oppbemannet vi kundesenteret allerede fra 6. august, for å kunne støtte de reisende og togoperatørene på best mulig måte.

De kommende dagene avdekket et tydelig behov for ytterligere økt kapasitet, og 20 ekstra kundebehandlere ble hentet inn for å sikre rask og effektiv kundestøtte. I perioden var kundeservice aktivt tilstede i sosiale medier, for å nå ut til kundene på en helhetlig og effektiv måte med kundefrå og veiledning. Entur bistod også togoperatørene med personalisert kundeinformasjon, ved å sende ut SMS og e-postvarslinger om reiseendringer der kundeinformasjon var tilgjengelig.

Ekstremværet satte også fart på utvikling av automatisert kundevarsling samt automatisert saksbehandling.

Faktaboks 5: Ekstremværet "Hans"



# Enturs prioriteringer





## 4.1 Enturs prosess for strategi og løpende prioriteringer

Enturs strategi og strategiprosess tar utgangspunkt i rammer for selskapet og statens sektorpolitiske mål hvor forventningene til bærekraftig utvikling står sentralt. Strategien skal beskrive hvordan selskapet kan skape størst mulig sektorpolitisk verdi innenfor vårt virksomhetsområde på kort og lang sikt.

Hovedelementene for en bærekraftig utvikling, som gir føringer for strategien, er som følger:

- **Ansvarlig virksomhet**<sup>19</sup>  
Utvikling av selskapets virksomhet skal være ansvarlig og ivareta hensynet til miljø og klima, sosiale forhold og økonomi- og forretningsetikk.
- **Interessentdialog**<sup>20</sup>  
Våre interessenter er viktig for oss, og vi har løpende dialog med disse både i form av samarbeid og andre møtearenaer. Dialogen med våre interessenter er viktige bidrag til å prioritere vesentlige områder og selskapets strategiutvikling.
- **Vesentlige områder**<sup>21</sup>  
Selskapets prioriteringer skal bygge på analyser av hvordan vi kan øke vårt positive bidrag og redusere vår negative påvirkning på bærekraftselementene.

Basert på disse føringene og vurderingene fra bærekraftsarbeidet, utarbeides virksomhetsstrategien til Entur. Den består av to elementer:

- **Langsiktig målbylde**<sup>22</sup>  
Det strategiske målbylde definerer ønsket for utvikling av våre tre hovedoppgaver, i tillegg til ønsket posisjon for Entur hos våre mest vesentlige interessentgrupperinger.
- **Strategiske ambisjoner og mål per år**<sup>23</sup>  
Strategiske ambisjoner definerer hvilke mål og tilknyttede aktiviteter som prioriteres hvert år for å gi retning og fremdrift mot langsiktig målbylde. Vi grupperer disse aktivitetene i fire strategiområder; #BedreSammen, #SømløstSammen, «DataDrevetSammen» og #SammenErViEntur».

Strategigjennomføring og evaluering av strategisk måloppnåelse gjennom året følger tertialvise sykluser.<sup>24</sup> I de tertialvise prioriteringsrundene involverer vi våre partnere for å sikre at våre prioriteringer møter deres behov.

I de følgende kapitlene beskriver vi hvordan vi arbeider for å sikre at bærekraftig utvikling ligger til grunn i alt vi gjør, vårt langsiktige målbylde og våre strategiske mål og ambisjoner for 2024.

<sup>19</sup> 4.2.1 Ansvarlig virksomhet

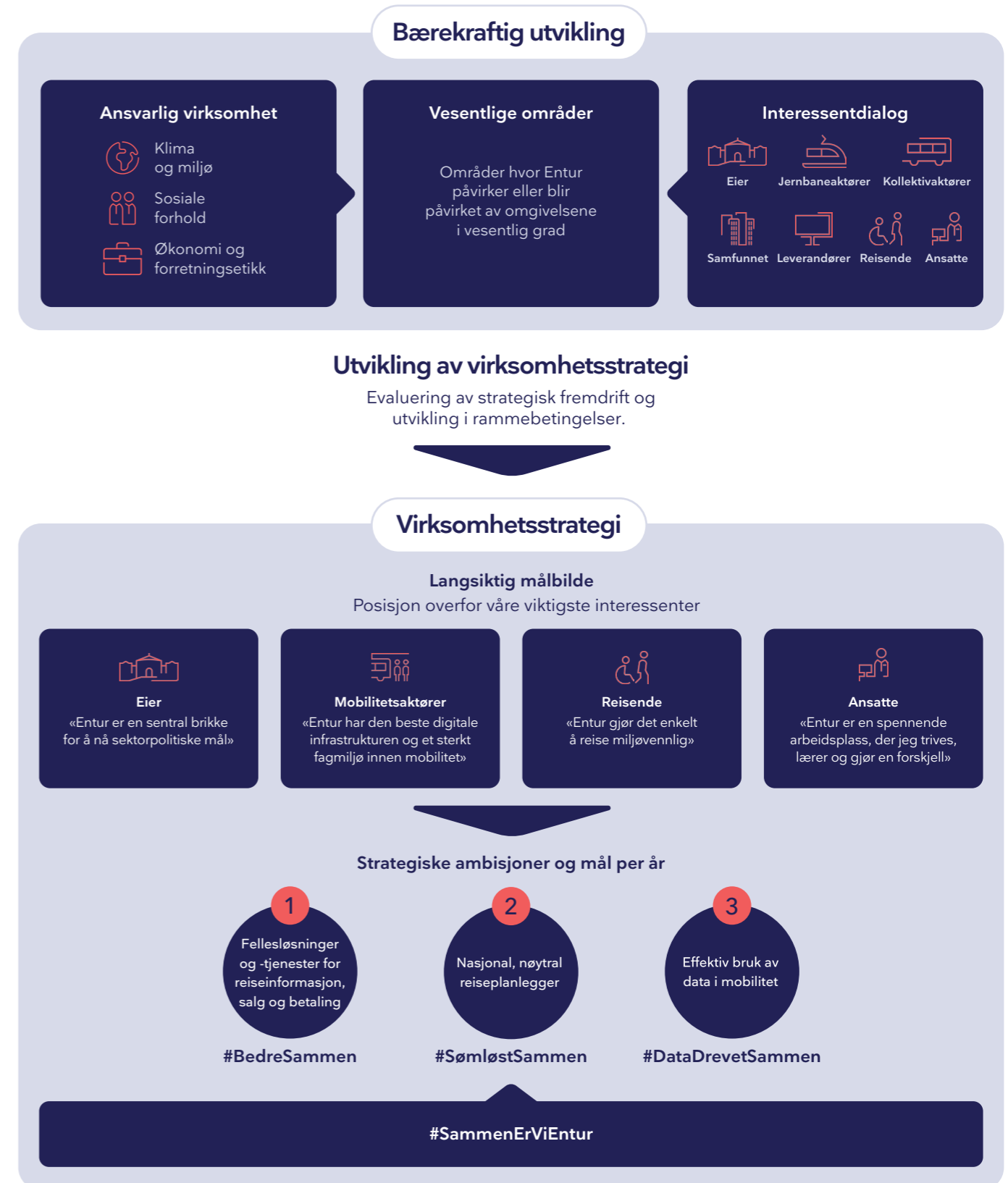
<sup>20</sup> 4.2.2 Interessentdialog

<sup>21</sup> 4.2.3 Vesentlige områder

<sup>22</sup> 4.3 Langsiktig målbylde

<sup>23</sup> 4.4 Strategiske mål og ambisjoner for 2024




<sup>24</sup> OKR (Objective and Key Results)



Figur 4: Enturs overordnede prosess for bærekraftig utvikling og utarbeidelse av virksomhetsstrategi

## 4.2 Bærekraftig utvikling

Bærekraft er en integrert del av Enturs virksomhet og vi arbeider systematisk med en bærekraftig utvikling av eget selskap, våre partnere, reisende og samfunnet som helhet. FNs bærekraftsmål ligger til grunn for vårt arbeid, og vår virksomhet og prioriteringer bidrar spesielt til følgende av målene:

Vårt virkemiddel for en bærekraftig sektor	
	Entur er en tydelig forkjemper for mer og bedre samarbeid i kollektivsektoren, både rundt teknologiske løsninger, kompetansedeling, standardisering og utvikling. Vår plattform er åpen for både offentlig sektor og kommersielle aktører, og vi samarbeider med og lytter til våre interessenter for å sammen finne gode løsninger for de reisende slik at det blir enklere å velge kollektivt.
Vårt mest vesentlig bidrag til bærekraftig utvikling	
	Entur er en viktig del av kollektivsektorens digitale infrastruktur, og gjennom vår åpne, digitale plattform bidrar vi til effektivisering, innovasjon, informasjonsutveksling og forskning i sektoren. Vi jobber for at alle skal ha likeverdig tilgang til kollektivtjenester og -informasjon, uavhengig av hvor de befinner seg, hvilket funksjonsnivå de har eller hvilke digitale ferdigheter de besitter.
	Entur leverer kostnadseffektive, sikre og relevante tjenester og løsninger. Vi legger til rette for at flere kan benytte en felles digital salgs- og billetteringsplattform, og bidrar til å redusere behovet for å utvikle og forvalte flere systemer for å løse de samme oppgavene.
	Enturs tjenester gjør det enklere å velge kollektive og delte løsninger for de reisende. Dette bidrar til å redusere utslipp fra transport. Internt i Entur arbeider vi med å redusere eget forbruk og utslipp, og stiller krav til våre leverandører for å effektivisere driften og klimaavtrykket fra vår drift og tjenesteleveranse.
Andre viktige bærekraftsmål for Entur	
	Entur har et aktivt forhold til likelønn, og har tilnærmet lik lønn for ansatte i lignende stillinger uavhengig av kjønn. Hos oss skal alle ansatte ha de samme karrieremulighetene uavhengig av kjønn. Vi har et spesielt fokus på å tiltrekke oss og gi muligheter til kvinnelige teknologer.
	Entur har et inkluderende, trygt og sikkert arbeidsmiljø for våre ansatte, og stiller krav for likebehandling på arbeidsplassen og i rekrutteringsprosesser. Vi jobber systematisk med verdien av mangfold, og med å gi unge, uerfarne arbeidstakere en mulighet for karriere i Entur. Vi stiller krav til våre leverandører for å ivareta arbeidsrettigheter også i vår verdikjede.

Tabell 1: FNs bærekraftsmål

### 4.2.1 Ansvarlig virksomhet

Entur strukturerer arbeidet med bærekraft etter ESG-modellen, hvor bærekraft er delt inn i de tre pilarene klima og miljø (environmental), sosiale forhold (social) og økonomi og forretningsetikk (governance). En bærekraftig utvikling fordrer at alle tre pilarene arbeides med i sammenheng. I kombinasjon med FNs bærekraftsmål utgjør ESG en viktig rettesnor for Enturs arbeid med å øke sin positive påvirkning på omgivelsene, og minske den negative, og på denne måten bidra til en bærekraftig utvikling av sektoren.



#### Klima og miljø

På verdensbasis står transport for ca. 23% av de totale klimagassutslippene, og i Norge for 33% av de totale klimagassutslippene. Norge har under Parisavtalen forpliktet seg til å redusere utslippene av klimagasser med minst 50% innen 2030 sammenlignet med nivået i 1990. Økt bruk av kollektivtransport, delemobilitet, sykkel og gange er en viktig del av løsningen på klimautfordringene, og Entur bidrar til å gjøre det enklere å velge miljøvennlige reisealternativer.

Tap av naturmangfold og økosystemer er en trussel mot bærekraftig utvikling. Entur arbeider for at digitale ressurser og -infrastruktur skal kunne brukes av flere, og på den måten bidra til et redusert avtrykk på klima og natur. Også løsninger for bedre utnyttelse av eksisterende fysisk infrastruktur og materiell, for eksempel ved å legge til rette for visning og deling av fyllingsgrad i buss og tog, og sanntidsinformasjon om trafikkavvik, kan bidra til at flere velger kollektive bærekraftige reiser og dermed redusere fotavtrykk i sektoren.

Enturs direkte påvirkning på klima og miljø er i all hovedsak knyttet til bruk av energi og utslipp av klimagasser, og vi vil fortsette innsatsen for å identifisere og redusere vår påvirkning fremover. Som ledd i dette arbeidet har vi utvidet klimaregnskapet<sup>25</sup> for de områdene hvor vi har størst fotavtrykk, som utslipp knyttet til bruk av dataplattformen og innkjøp og avhending av IT-utstyr. Målet er et klimaregnskap som viser alle våre vesentlige utslippsskilder og utvikling over tid, i henhold til GHG-protokollen<sup>26</sup>.



#### Sosiale forhold

Mulighet til å forflytte seg når, hvor og hvordan en ønsker er et gode, og viktig for den enkeltes livskvalitet. Samtidig er vi som samfunn avhengig av at flere velger kollektive, delte og miljøvennlige løsninger. Et tilgjengelig og universelt

utformet kollektivsystem er en forutsetning for et slikt bærekraftig transportsystem. Entur ønsker å være et godt eksempel i bransjen og i offentlig sektor, ved å sørge for at våre tjenester og kanaler er enkle å bruke, universelt utformede og i tråd med gjeldende krav, og vi arbeider med å tilby selvbetjente løsninger til flere.

Entur har som mål å være en utviklende og inkluderende arbeidsplass, og arbeider aktivt med bevisstgjøring og kompetanseheving rundt inkludering og likestilling. Det er også et prioritert felt når det kommer til rekruttering. Som arbeidsplass skal vi legge til rette for like muligheter for alle, uavhengig av alder, etnisitet, legning, funksjonsnedsettelse eller digitale ferdigheter.

Vi skal også sikre at vi ivaretar menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i verdikjeden, og arbeider med å kartlegge våre leverandørkjeder og samarbeidspartnere for å foreta vurderinger av menneskerettigheter og arbeidsforhold i samsvar med OECDs prinsipper for aktsomhetsvurderinger<sup>27</sup>.



#### Økonomi og forretningsetikk

Det er økte forventninger til mer effektiv ressursutnyttelse av offentlige midler, og samferdselsaktørene må finne måter å levere mer for pengene. Entur utvikler og forvalter felles salgs- og billetteringsløsninger som kan gjenbrukes på tvers av tog- og annen kollektivtransport, og arbeider for at våre tjenester er kostnadseffektive og sikre. Dette gir mer effektiv bruk av offentlige midler, både i form av bedre tjenester, erfaringsdeling og gjenbruk av data og digital infrastruktur.

Entur jobber for å hindre korrupsjon og annen økonomisk kriminalitet i tilknytning til selskapets virksomhet. Arbeidet er forankret i selskapets styre og integrert i risikostyring og internkontroll. Som tiltak for å forhindre mulig korrupsjon, har Entur etiske retningslinjer vi pålegger våre leverandører, samt etiske retningslinjer som våre ansatte er bundet av.

Entur håndterer persondata som en del av sin plattform, og skal sikre at disse beskyttes og brukes i henhold til GDPR og annet relevant regelverk. Vi jobber aktivt sammen med våre partnere for å tilpasse gjensidige avtaler og prosesser for deling av data slik at vi best mulig balanserer utvikling av nye tjenester med hensynet til personvern og respekt for forretningshemmeligheter.

<sup>25</sup> Vedlegg 3: Klimaregnskap

<sup>26</sup> [Green House Gas Protocol](#)

<sup>27</sup> Vedlegg 4: Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger

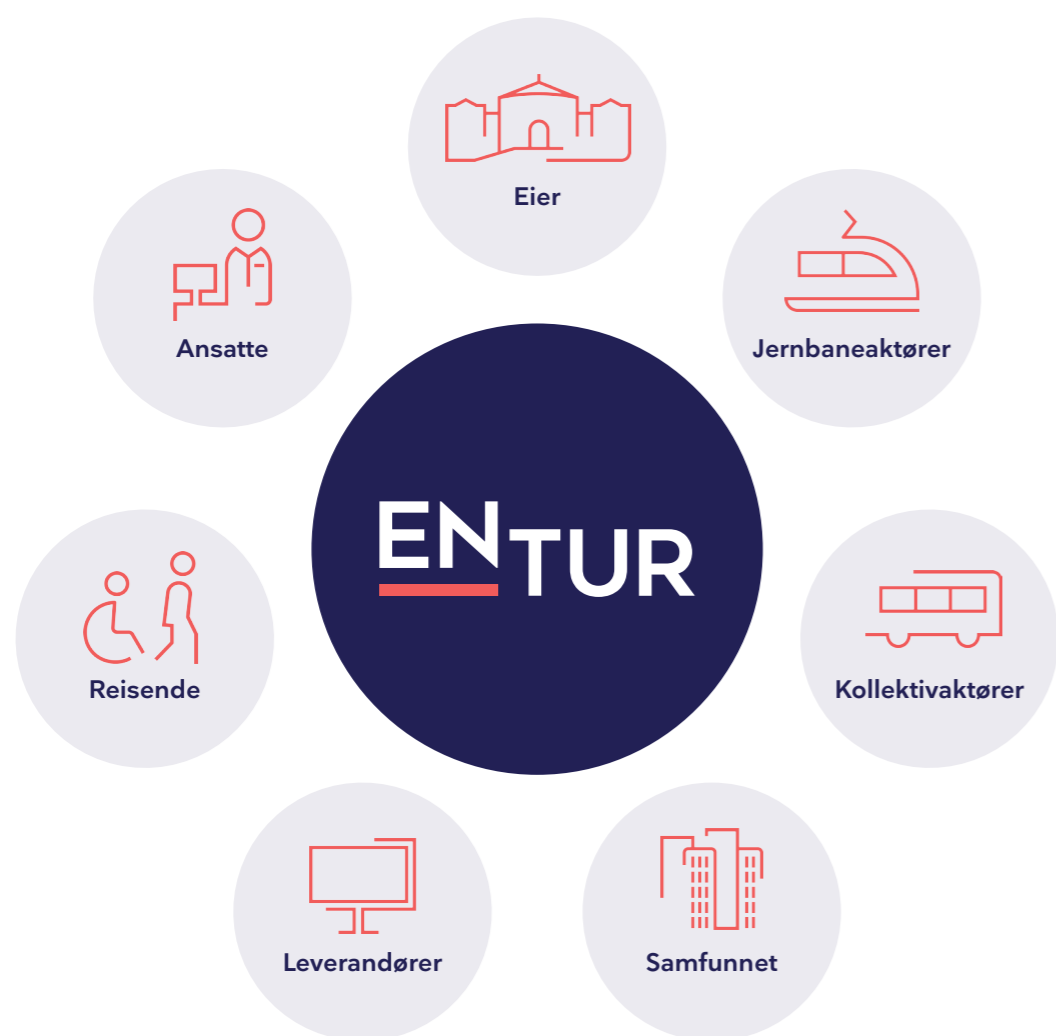


## 4.2.2 Interessentdialog

Løpende dialog med våre sentrale interessenter, og deres innspill til vesentlige områder Entur kan og bør påvirke, er avgjørende for Enturs prioriteringer og strategier. Vi har gruppert interessentene i syv grupper bestående av ulike aktører som vi møter og samarbeider med på forskjellige måter.<sup>28</sup>

Entur ønsker å sette mål som er relevante for våre interessenter, som er premissgivere for hva vi prioriterer og hvordan vi utøver vår virksomhet. Det er viktig for Entur å kjenne til hvilke forventninger som ligger på oss, samtidig som interessentenes egne erfaringer kan gi oss viktige retningslinjer for vårt arbeid.

Entur har gjennom året god og jevnlig kontakt med våre interessenter for å sikre at tjenestene utvikles på en god måte, og at vi skaper verdi for våre partnere. I tillegg har vi på tampen av året startet en ny runde med interessentdialog spisset mot arbeidet med vesentlige områder og vesentlighetsanalyse. Vi vil fortsette dette arbeidet også utover i 2024.



Figur 5: Enturs interessentgrupper

<sup>28</sup> Ytterligere detaljer om interessentene og møtearenaer er detaljert i Vedlegg 9: Arenaer for interessentdialog







### 4.2.3 Vesentlige områder

EUs nye bærekraftsdirektiv CSRD, og tilhørende rapporteringsstandard ESRS, bygger på prinsippet om dobbelt vesentlighet. Entur omfattes av nye rapporteringsstandarder fra regnskapsåret 2025, og startet i 2023 arbeidet med å utarbeide en dobbel vesentlighetsanalyse. En slik analyse innebærer at man både vurderer hvilke bærekraftsforhold Entur påvirker, og hvilke bærekraftsforhold vi blir påvirket av. Vesentlighetsanalysen er et viktig ledd i arbeidet med å redusere negativ påvirkning og øke positiv påvirkning på omgivelsene i seg selv, men skal også sette Entur bedre i stand til å møte kommende krav og reguleringer knyttet til bærekraft og bærekraftsrapportering. Basert på interne innspillsrunder og vurderinger, interessentdialogen som ble gjennomført i 2021 og en oppdatert interessentdialog gjennom høsten og vinteren 2023, har vi utarbeidet en oversikt over vesentlige områder for Entur.

I det følgende beskrives vesentlige områder for Entur og hvordan de bygger opp under modellen for ansvarlig virksomhet beskrevet i kapittel 4.2.1.

Vi vil fortsette å jobbe, i dialog med våre interessenter, med å videreutvikle den doble vesentlighetsanalysen gjennom 2024. I den videre analysen vil vi vekte de forskjellige områdene opp mot Entur påvirkning eller potensielle påvirkning, omfanget av påvirkningen og sannsynligheten av den, slik at vi kan vurdere hvilke områder det er viktigst at Entur arbeider videre med.

Vesentlige områder	Ansvarlig virksomhet		
	Klima og miljø	Sosiale forhold	Økonomi og forretningsetikk
<b>Strategisk område: #BedreSammen</b>			
<b>Felles digitale løsninger og infrastruktur</b> For å fremme økt effektivitet, reduserte kostnader og innovasjon gjennom deling og gjenbruk, kan Entur bidra til standardisering, utvikling av en skalerbar plattform som kan gjenbrukes på tvers av transportformer og bygge sterke partnerskap gjennom tillit og transparent forretningsdrift.	●	●	●
<b>Konkurransenøytrale tjenester</b> For å presentere det beste reisetilbudet for den enkelte reisende i våre løsninger, kan Entur tilby konkurransenøytrale tjenester, sikre likebehandling av våre partnere og lik tilgang til våre tjenester for aktører i samferdselssektoren.	●	●	●
<b>Sikkerhet og stabilitet</b> Sikre og stabile tjenester er avgjørende for Enturs omdømme, og for å sikre transport som samfunnskritisk funksjon. Økt tilgang på data og KI gir økt risiko for digitale angrep, og stiller større krav til robuste sikkerhetstiltak for å beskytte tjenestene og brukernes data.	●	●	●
<b>Strategisk område: #SømløstSammen</b>			
<b>Miljøvennlige reiser</b> For å gjøre det attraktivt og enkelt å reise kollektivt og delt, kan Entur legge til rette for sømløse reiser på tvers, mer og bedre informasjon om reisen, nye mobilitetsformer og delemobilitet, samt bevisstgjøre reisende og motivere til å ta bærekraftige valg.	●	●	●
<b>Universell utforming og tilgjengelighet</b> For å bidra til at tjenester og kollektivsystemet er tilgjengelig for alle, kan Entur sørge for at våre tjenester og kanaler er universelt utformet og i tråd med krav, tilby selvbetjente løsninger til alle, samt bidra til å utvikle standarder og påvirke leverandører og partnere.	●	●	●
<b>Strategisk område: #DataDrevetSammen</b>			
<b>Data og kunstig intelligens</b> For å utnytte potensialet i data og kunstig intelligens (KI) og samtidig ta hensyn til sikkerhet og utslipp, kan Entur legge til rette for deling og gjenbruk av data, smart koding og bruk av ny teknologi, redusere utslipp fra datasentre og sikre personvern og informasjonssikkerhet.	●	●	●
<b>Håndtering av klimaendringer</b> Klimaendringer og ekstremvær fører til flere uforutsette hendelser i tog- og kollektivsektoren, som driver kostnader og bidrar til økte utslipp. Entur påvirkes av dette gjennom økte krav til god avvikshåndtering på tvers av organisasjonen og aktører i sektoren, inkludert oppetid, responstid, kapasitet og innsikt.	●	●	●
<b>Strategisk område: #SammenErViEntur</b>			
<b>Mangfold, inkludering og rettferdige arbeidsforhold</b> For å fremme mangfold og inkludering i arbeidslivet kan Entur arbeide for kjønnsbalanse i alle fagområder og ledergrupper, sikre likelønn og ordnede arbeidsforhold, samt ha et aktivt forhold til flerkulturell bakgrunn, aldersdiversitet og utsatte grupper i rekrutteringsprosesser.	●	●	●
<b>Bærekraftig intern drift av Entur</b> For å sikre effektiv og ansvarlig løsning av våre operative oppgaver med minimalt klima- og miljøavtrykk, kan Entur følge opp arbeids- og tjenestereiser, innkjøp, bruk og avhending av utstyr, automatisering av arbeidsprosesser, god virksomhetsstyring og oppfølging av våre leverandører med tanke på rettferdige arbeidsforhold, menneskerettigheter og miljø.	●	●	●

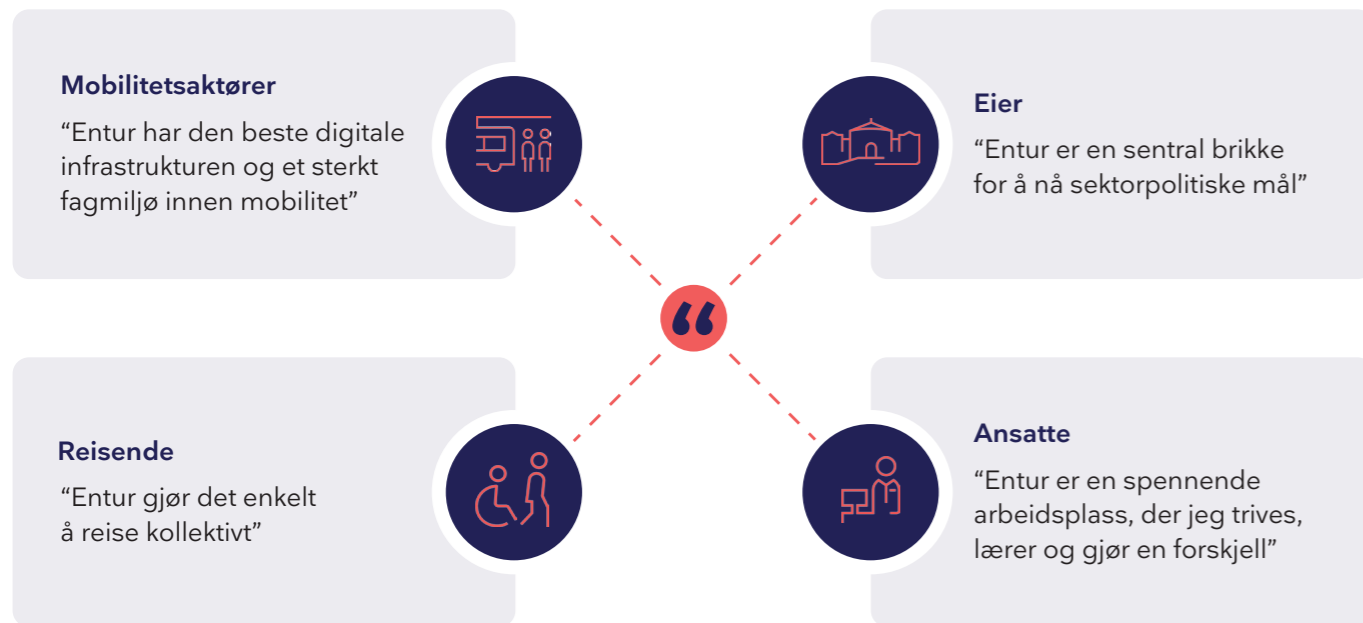
Forklaring til tabell: I tabellen har vi gruppert de vesentlige områdene i forhold til selskapets strategiske områder. Vår tilnærming til de vesentlige områdene er nærmere beskrevet under de relevante strategiske områdene.

Tabell 2: Vesentlige områder

## 4.3 Langsiktig målbilde

Enturs visjon er Samarbeid om enkle, bærekraftige reiser.

Entur har utarbeidet et målbilde for 2030 som gir en beskrivelse av hva Entur ønsker å være kjent for hos våre aller viktigste målgrupper i 2030; reisende, mobilitetsaktører, eier og ansatte. Dette representerer viktige posisjoner Entur ønsker å ta for kunne bidra til sektorpolitiske mål og levere på våre oppgaver:



Figur 6: Ønsket posisjon overfor prioriterte interessentgrupper

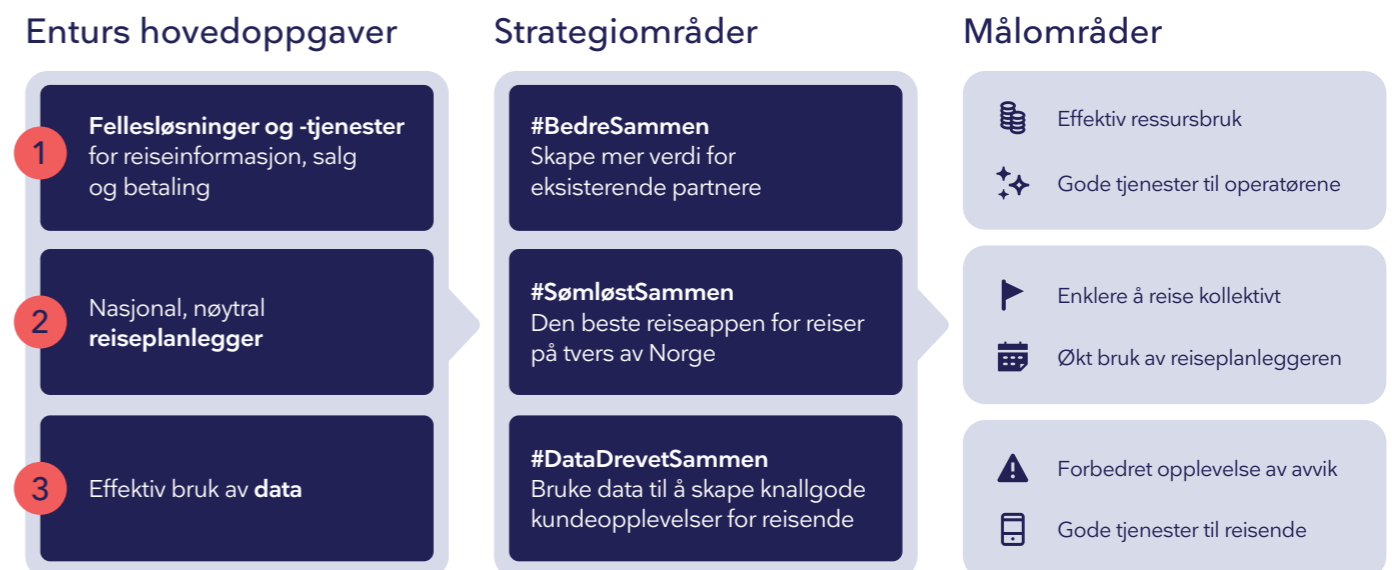
Ønsket posisjon overfor våre viktigste interessentgrupper gir føringer til strategisk utvikling innenfor selskapets tre hovedoppgaver. Strategisk retning 2030 for våre tre hovedoppgaver er:



Figur 7: Målbilde 2030

Målbildet innebærer en forsterkning og tydeliggjøring av Enturs oppgaver og posisjon i dag. Årlige ambisjoner for å bevege oss i retning av målbildet defineres gjennom strategirområdene våre. Innenfor hovedoppgavene og de tilhørende strategirområdene er det definert målområder

der Entur gir et særskilt viktig bidrag til sektorpolitiske mål. Innenfor hvert av disse er det også definert indikatorer med tilhørende mål på kort og lang sikt for å kunne følge opp strategisk fremdrift over tid. Disse beskrives nærmere under hvert av strategirområdene i kapittel 4.4.



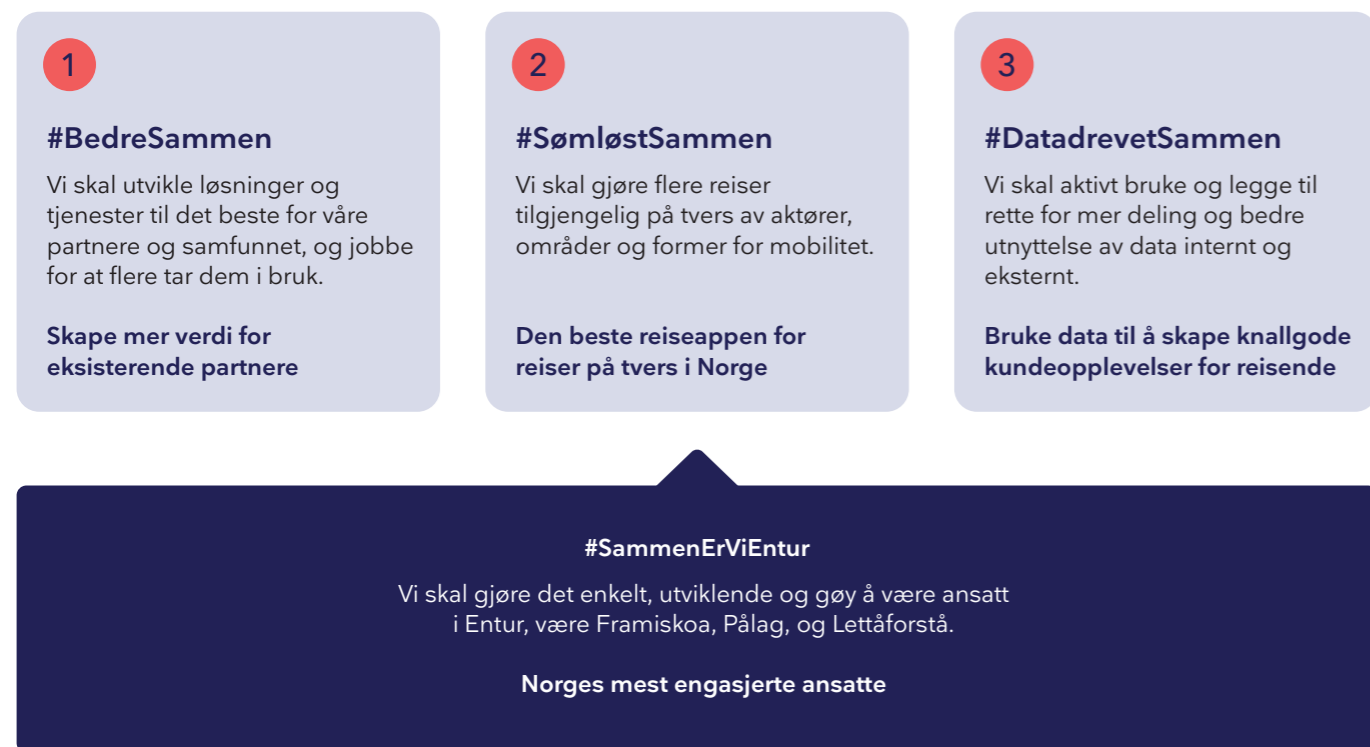
Figur 8: Langsiktige målområder



## 4.4 Strategiske mål og ambisjoner for 2024

Selskapets strategiområder for 2024 er knyttet opp mot hver av Enturs hovedoppgaver, og i tillegg har vi definert et viktig strategiområde knyttet til utvikling av selskapet og våre ansatte. Tema for strategien er #sammen fordi det er kjernen i Enturs virksomhet - å bringe tog- og øvrig kollektivsektor sammen for å gjøre det enklere å reise kollektivt.

Våre overordnede ambisjoner for hvert av strategiområdene i 2024 er uthevet i figuren under.



Figur 9 Strategiområder 2024

### 4.4.1 #BedreSammen

Gjennom dette strategiområdet skal vi jobbe med å utvikle løsninger og tjenester til det beste for våre partnere og samfunnet, og jobbe for at flere tar dem i bruk.

#### Mål for #BedreSammen

Gjennom 2023 har Entur økt andel partnere betydelig. Med flere partnere øker kompleksiteten, som gir økte krav til funksjonalitet, effektivitet, sikkerhet, skalering og stabilitet i løsningene og tjenestene. I 2024 er vår overordnede prioritet å skape verdi for våre eksisterende partnere, både tog- og andre kollektivselskap, selv om vi som alltid er åpne for flere som vil samarbeide med oss.

Hovedmålene for dette strategiområdet er knyttet til effektiv ressursbruk og gode tjenester til operatørene. Tabellen under viser måloppnåelse for 2023 og mål for 2024 innen disse områdene:

Strategiområde	Målområde		Indikator	Mål	
				2023	2024
#BedreSammen	Effektiv ressursbruk	Kostnadseffektivitet	Kostnad kollektiv (eksl. tilskudd)/ billettomsætning	9,4%	9,3%
	Fellesløsninger og -tjenester for reiseinformasjon, salg og betaling	Jernbane	Alt-i-alt tilfredshet fra B2B <sup>29</sup> kundeundersøkelse	57	64
		Fylkeskommunal kollektivtrafikk	Alt-i-alt tilfredshet fra B2B <sup>29</sup> kundeundersøkelse	74	76
		Stabilitet i systemene	Gjennomsnittlig oppetid i Enturs Plattform	99,93%	99,93%

Tabell 3: Målområder og mål for #BedreSammen

#### Effektiv ressursbruk

Staten har gjennom sitt eierskap til Entur utviklet digital infrastruktur for reiseplanlegging og billettsalg for kollektivsektoren. Samarbeid om utvikling av tjenester og bruk av felles digital infrastruktur legger til rette for effektiv ressursutnyttelse i sektoren og bedre tjenester til de reisende. Samtidig skal Entur sikre en effektiv drift som føles opp gjennom intern kostnad som andel av total billettomsætning gjennom Enturs plattform.

#### Gode tjenester til operatørene

Entur er en viktig leverandør av tjenester til kollektivsektoren. Våre partneres opplevelse av tjenestene vi leverer følger vi opp gjennom halvårlige brukerundersøkelser som svares ut av ansatte hos partnerne vi samarbeider med. Undersøkelsen gir viktige tilbakemeldinger på kvaliteten i Enturs leveranser og gir oss verdifulle innspill på hva vi bør prioritere i vårt forbedringsarbeid. Vi splitter resultatene fra kundeundersøkelsen mellom togoperatører og fylkeskommunale aktører, for å bedre kunne favne om ulikhetene i samarbeidsrelasjonene mellom togoperatørene og fylkeskommunale aktører. Vårt langsiktige mål er at alle våre samarbeidspartnere skal være like fornøyde.

Tjenestene vi leverer til sektoren er kritisk for reiseplanlegging og salg av billetter. Vi måler derfor alltid stabilitet og oppetid i våre tjenester.

### Felles digitale løsninger og infrastruktur

#### Samarbeid om digitale fellesløsninger og tjenester

Entur har i flere år fokusert på å bygge gode, fleksible og trygge løsninger som kan skaleres og benyttes av mange. Dette har vært viktigere enn skreddersøm laget for én enkelt partner. Gjennom 2023 har vi fokusert på å legge til rette for økt fart og flyt ved endringer vår plattform, sammen med effektiv bruk av ny teknologi, for å gjøre det enklere for kollektivaktører å bruke Enturs tjenester.

I første halvår 2023 avsluttet vi en stor migrering av infrastrukturen vår. Vi har gått fra en kompleks infrastruktur med store, interne avhengigheter der «alt hang sammen med alt», til et moderne, modulært oppsett der hver enkelt tjeneste kan utvikles og administreres mer uavhengig av hverandre. Dette gir oss langt større fleksibilitet i utviklingen av hver enkelt tjeneste videre, det er sikrere fordi man ikke får tilgang til mer enn det man trenger, og det er mer effektivt for utviklere å benytte.

Nye, mer fleksible prismodeller har over en tid vært et ønske fra partnere og reisende. Vi startet derfor året med å sette opp et nytt team som fikk i oppdrag å bygge mekanismene for å håndtere Ruter sitt Reis-produkt. Dette

<sup>29</sup> B2B: Business to business (Enturs relasjon til operatører/selskap)



ble lansert i april, og det var bygget på en sånn måte at SJ på høsten kunne teste sine første kampanjekoder basert på samme tekniske løsning. På nyåret i 2024 har vi fått bestilling på et produkt som ligner Ruter Reis og vi hadde det klart til test i løpet av én dag.<sup>30</sup>

Entur vil fortsette arbeidet med å gjøre det enklere og raskere for tog- og øvrige kollektivaktører å benytte Enturs plattform, og vil blant annet etablere løsninger for salg av delingsmobilitet i løpet av 2024. Dette støtter oppunder de reisendes behov i fylkene, og er et godt eksempel på samarbeid mellom fylkeskommuner, Jernbanedirektoratet og Entur om å lage fellesløsninger og tjenester for bransjen i sin helhet. For togoperatørene vil vi for eksempel gi reisende muligheten til å oppgradere sine produkter, for eksempel fra Standard til Premium. Kanskje kan dette skape muligheter også for noen av de andre aktørene.

Det siste året har Entur jobbet aktivt med å etablere flere samarbeid med fylkeskommunale kollektivselskap i Offentlige mobilitetssamarbeid (OMS)<sup>31</sup>, og i 2023 ble samarbeidet utvidet med fire nye partnere. OMS består nå av ni likeverdige partnere; AtB i Trøndelag, Reis i Nordland, FRAM i Møre og Romsdal, Agder Kollektivtrafikk, Kolumbus, Troms, Innlandsttrafikk, Farte i Telemark og Vestfold Kollektivtrafikk

Det kommende året vil vi ta godt imot våre nye partnere og prioritere å sette opp deres løsninger i vår digitale infrastruktur, samt inkludere deres systemer og tjenester inn i samarbeidet. Vi skal også fortsette arbeidet med å forbedre kundeopplevelsen på tog og øke verdiskapingen for togoperatørene.

#### Faktaboks

##### Dynamiske produkter på timen

I Entur jobber vi med mål om å lage løsninger for mange, spesielt på tjenestene som benyttes av mange andre partnere. Det å lage de enkle og gode tjenestene er ikke enkelt, spesielt innenfor en sektor der produktene ofte bestemmes av politikere lokalt og sjelden er harmonisert mellom de forskjellige aktørene. Vi har derfor over tid jobbet med å fjerne denne kompleksiteten ved å lage fleksible og konfigurerbare tjenester.

Dynamiske prismodeller er et eksempel på en slik tjeneste der man nå enkelt kan sette opp nye varianter av produktet. Fra en fylkeskommune bestemte seg for et slikt nytt produkt har vi klart å levere det til test på noen få timer – det er vi stolte over! Ruter Reis er et annet produkt vi har bygget i den samme tjenesten.

Faktaboks 6: Dynamiske produkter på timen

<sup>30</sup> Faktaboks 6: Dynamiske produkter på timen

<sup>31</sup> Faktaboks 7: Offentlig mobilitetssamarbeid

#### Faktaboks

##### Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS)

Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS) jobber for å gi kundene en mer attraktiv reise og bruke offentlige midler for kollektivtrafikk mer effektivt. Samarbeidet ble etablert i 2020 av Entur, AtB i Trøndelag og Reis i Nordland som et offentlig-offentlig samarbeid. I 2023 ble samarbeidet utvidet med Kolumbus i Rogaland, Troms Fylkestrafikk, Innlandsttrafikk, Vestfold Kollektivtrafikk og Farte i Telemark.

Samarbeidet utvikler og drifter ulike løsninger og tjenester innen reiseinformasjon, reiseplanlegging, salg og billettering. Alle partnerne bidrar, og alle står fritt til å ta i bruk tjenester og løsninger som tilbys av hverandre. Utvikling av et produkt dekkes av produkteier eller avtales mellom partene. Forvaltningskostnader mellom partene fordeles basert på bruk.

Deling av tjenester gir besparelser og gjør at hver partner kan fokusere og utvikle rimeligere og raskere. Viktige løsninger som er utviklet og delt mellom partnerne er ombordsalgs løsning i buss og hurtigbåt, app, nettbutikk og digital bestillingstransport og skoletransport. Entur bidrar med underliggende salgsplattform og infrastruktur, samt tjenester innen økonomi og avregning.



OMS er et samarbeid mellom likeverdige parter. Samhandlingen skjer i fellesskap gjennom åpen og strukturert dialog. Et Lederforum bestående av topplederne i mobilitetsselskapene enes om visjonen og retningen, og et Strategisk forum med representanter fra avdelings- og seksjonsnivå styrer hovedprioriteringer. En rekke Operative forum lager veikart og legger prioriteringer for de ulike tjenestene og fagområdene. En hovedavtale styrer de juridiske forholdene.

For de neste tre årene er hovedmålene sømløse reiser, enklere hverdag for operatører og reisende og mer for pengene. Viktige virkemidler er felles kompetanse- og innovasjonsmiljøer, harmonisering av pris- og sonestrukturer, etablere felles data-innhenting og analyse, samt anskaffelser på tvers av selskapene.

Faktaboks 7: Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS)

##### Samarbeid om kundeopplevelse og tjenester

Entur håndterer kundeservice på telefoni, chat, e-post, betjente stasjoner og sosiale medier på vegne av de tre togselskapene VY, SJ Nord og Go-Ahead Nordic, og håndterte i løpet av 2023 over 1 millioner kundeservicehendelser. Entur skal levere den beste kundeservicen i hver kundedialog og være en god rådgiver for våre partnere, med datadrevet kundeinnsikt og anbefalt prioritert utvikling av produkter og tjenester som forbedrer opplevelsen for kundene.

I 2023 har automatisering, kundeinnsikt og samarbeid i sektoren vært de viktigste utviklingsområdene for å bidra til forbedret kundeopplevelse. Kollektivreisende foretrekker å benytte selvbetjeningsløsninger, og det er et viktig satsingsområde å tilgjengeliggjøre gode selvbetjente løsninger med tettere integrasjon mellom alle systemer i hele kundereisen. Automatisering, og hensiktsmessig bruk av mulighetene Kunstig Intelligens (KI) gir, er et viktig satsingsområde for å kunne bistå flere reisende raskere ved oppståtte hendelser. Eksempler på dette er å kunne avbestille eller endre reisen sin selvbetjent uavhengig av billettype. Intelligent automatisering av refusjonssaker på e-post og automatiske varslinger ved plassendring ble implementert i 2023. Entur kommer til å videreutvikle begge tjenestene i 2024 med mål om å levere enda bedre kundeopplevelser - spesielt ved trafikale avvik.

Samarbeid på tvers av sektoren er avgjørende for kundeopplevelsen. I 2023 har vi tatt flere initiativ for å styrke samarbeidet på tvers av jernbaneaktørene, og flere ganger årlig møtes togoperatørene og Entur i felles serviceforum for å se på forbedringsområder innen kundeopplevelsen. I 2024 ønsker Entur å invitere inn flere aktører som er viktige bidragsyttere for å støtte opp om målet om å gjøre det enklere å velge kollektivt.

##### Kostnadseffektive og relevante tjenester

Entur legger til rette for effektiv bruk av ny teknologi slik at kollektivaktørene som bruker Enturs plattform også selv kan lage fremtidsrettede og kundenære tjenester. I 2023 har vi fokusert på å forbedre anvendelsen av produktdata som legges inn i vår plattform, slik at det er mulig for kollektivaktørene å nyttiggjøre seg av ny billetteringsteknologi - nærmere bestemt ID-basert billettering<sup>32</sup>. Denne teknologien åpner for flere muligheter for å skape innovasjon i kollektivsektoren som kommer den reisende til gode, og det muliggjør innovative løsninger for den moderne reisende. Dette blir et viktig fokusområde også i 2024, og arbeidet vil i stor grad gå ut på å gjøre det mulig å flytte hele kollektivtilbudet over på ny billetteringsteknologi.

Entur skal fortsette arbeidet med å ha fokus på håndtering av planlagte og ikke-planlagte brudd i togtrafikken. Målet er å øke grad av automatisering i prosessene slik at den reisende opplever raskere endring av sin reise eller billett og bedre informasjon om avviket slik at den reisende vet hvordan den skal komme seg til sin destinasjon.

<sup>32</sup> Faktaboks 4: ID-basert billettering

<sup>33</sup> <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter-mappe/no-2023-2024/somlose-kollektivreiser/>

<sup>34</sup> Faktaboks 9: Internasjonale samarbeidsområder på data

##### Konkurransenøytrale tjenester

Entur skal ivareta konkurransenøytralitet i selskapets tjenester til både reisende, kollektivaktører og samferdselssektoren. Alle kollektivaktører skal få lik tilgang til selskapets tjenester og vi skal prioritere arbeidet på en rettferdig måte for å sikre konkurransenøytralitet i våre leveranser. I samarbeid med kollektivaktørene skal vi distribuere billetter og gi relevante reiseforslag til den reisende på en konkurransenøytral måte, slik at den reisende kan ta valg ut fra sine behov. Vi tar aldri prispåslag på operatørens billetter.

Entur har i 2023 vektet tog noe høyere enn andre transportformer.<sup>33</sup> Dette har vært gjort for å sikre at den reisende også får opp tog som alternativ i sine reiseforslag. Entur har i starten av 2024 innført en ny funksjonalitet i reisesøkmotoren som sikrer bredde i reiseforslagene, og alle transportformer er nå vektet likt. Vi vil videreføre vårt arbeid med å optimalisere reisesøkmotoren i 2024.<sup>34</sup>

##### Sikkerhet og stabilitet

Entur leverer kritisk digital infrastruktur til samferdselssektoren, og har høye krav til stabilitet og sikkerhet i løsningene som tilbys til samarbeidspartnere og reisende. Vi har derfor etablert sikkerhetsorganisasjon som bidrar til god sikkerhet og personvern på alle nivåer, og et dedikert digitalt sikkerhetsteam som har ansvar for sikkerheten i løsningene og støtter utviklingsteamene.

Entur forvalter store mengder data, funksjonalitet og tjenester for kundene, og sørger for at dette er pålitelig og tilgjengelig for de som trenger det - og utilgjengelig for andre. Vi gjennomfører vurderinger og tiltak for å opprettholde et godt personvern i løsningene, og sikrer transparens ved å dokumentere og tilgjengeliggjøre informasjon til de registrerte. Entur jobber også kontinuerlig med forbedring av intern sikkerhetskultur for å øke bevisstheten og kompetansen hos ansatte om sikkerhet, personvern og rutiner for å ivareta dette i bl.a. utviklingsløpet.

Gjennom 2023 har Entur endret retningen fra å være primært fokusert på etterlevelse (compliance) til også å jobbe mer risikobasert. Personvern har også fått en mer sentral rolle i styrende dokumenter og prosesser. Vi har i tillegg utviklet en løsning som gir fortløpende oversikt over sårbarheter i våre kjørende applikasjoner som gir betydelig bedre innsikt, og setter oss bedre i stand til å håndtere potensielle trusler fra eksterne aktører mer effektivt. Disse endringene gjør totalt sett at vi kan jobbe enda bedre med proaktivt å redusere sårbarheter og fremtidige risikoer.

Gjennom 2024 vil vi fortsette å videreutvikle styringssystemet for informasjonssikkerhet og personvern (SIP), basert på risikovurderinger av kritiske verdikjeder. Dette vil styrke vår evne til overholdelse av lover, forskrifter og beste praksis. Entur vil også innføre tiltak for å klassifisere og behandle informasjon og personopplysninger etter sensitivitet og verdi, samt tjenester og applikasjoner etter kritikalitet. Dette vil redusere risikoen for informasjonstap og øke driftssikkerheten. I tillegg vil vi jobbe videre med å fremme en god sikkerhetskultur blant våre ansatte, slik at de er bevisste på sin rolle og ansvar i å beskytte Enturs og våre partners informasjon og verdier.

## 4.4.2 #SømløstSammen

Gjennom å jobbe med dette strategiområdet skal vi skal gjøre flere reiser tilgjengelig på tvers av aktører, områder og former for mobilitet i Entur-appen og på entur.no.

### Mål for #SømløstSammen

Vi jobber kontinuerlig med å forbedre Entur-appen, og har økt antall billetter for salg og gjort mange funksjonelle forbedringer i appen i 2023. Fremover ønsker Entur også å bidra til å gjøre det enklere å reise kollektivt internasjonalt. Ambisjonen, og prioriteten for 2024, er likevel å gjøre Entur-appen til den beste reiseappen for reiser på tvers i Norge.

Vår primære måloppnåelse innen dette strategiområdet er knyttet til å gjøre det enklere å reise kollektivt ved å kunne kjøpe flere billetter på ett sted, og økt bruk av Entur-appen. Tabellen under viser måloppnåelse for 2023 og mål for 2024 innen disse områdene.

Strategiområde	Målområde	Indikator	Mål		
			2023	2024	
#SømløstSammen Nasjonal, nøytral reiseplanlegger	Enklere å reise kollektivt	Tilgjengelige billetter	Andel av norske kollektivbilletter som kan selges i Entur sin app	90,9%	97,0%
	Økt bruk av reiseplanleggeren	Brukere	Øke unike månedlige brukere av Enturs app (snitt for året)	171 649	274 638

Tabell 4: Målområder og mål for #SømløstSammen

### Enklere å reise kollektivt

Reell sømløshet gjennom muligheten for å kjøpe alle kollektivbilletter på et sted, er viktig for at det skal bli enklere for den reisende å velge kollektivt, særlig når reisen krever bytte av transportmiddel og operatør. I løpet av 2023 har vi et mål om å kunne selge alle fylkeskommunale enkeltbilletter, da vil 97% av alle kollektivreiser som gjennomføres i Norge kunne kjøpes gjennom Enturs kanaler. Vårt langsiktige mål er at alle kollektivbilletter skal kunne selges gjennom Enturs kanaler.

### Økt bruk av reiseplanleggeren

Den nasjonale reiseplanleggeren må være kjent og brukt for at den skal gi nytte til de reisende. Månedlig aktive brukere gir en indikasjon på om appen er kjent, relevant og et nyttig verktøy for å planlegge reiser og kjøpe billetter.

## Miljøvennlige reiser

### Flere billetter tilgjengelig for kjøp i Entur-appen

Enturs langsiktige ambisjon er en digital salgskanal der man kan søke opp og betale for reisen, uansett hvor man skal reise i Norge eller hvem man skal reise med. Dette vil bidra til å gjøre det enklere å velge kollektivt som reisealternativ når man skal reise til steder der man ikke vanligvis drar, som for eksempel turister, jobbreisende og andre med behov for å reise på tvers av fylkesgrenser og kollektivselskaper.

Vi jobber kontinuerlig med å tilgjengeliggjøre nye billetter og forenkle og forbedre brukeropplevelsen i våre kanaler. I 2023 ble alle enkeltbilletter fra Agder kollektivtrafikk og AtB, samt alle enkeltbilletter og periodebilletter for Kolombus, tilgjengelig for salg i Entur-appen og på Entur.no. Billetter til Flybussen Connect ble også tilgjengelig fra desember 2023. I 2024 vil vi arbeide for å gjøre alle de vanligste enkeltbillettene til fylkeskommunale kollektivreiser tilgjengelig for salg i Entur-appen. Da vil de fleste reisende kunne kjøpe billetter til kollektivreiser i hele Norge på ett sted.

### Øke kjennskap og bruk av Entur-appen

Kjennskap til Entur og kunnskap om våre tjenester er viktig for at vi skal kunne bidra til at flere får tilgang til enklere, mer sømløse kollektivreiser. I 2023 var kjennskap til selskap, app og oppdrag hovedfokus, sammen med økt bruk gjennom antall unike brukere.

SJ Nord la 1. mars ned sine salgskanaler, og oppfordret da sine reisende til å kjøpe billetter i Enturs kanaler. I forbindelse med denne overgangen ble det gjennomført en regional markeds kampanje. Kampanjetiltak og engasjerte ansatte på begge sider sørget for at nær alle billetter solgt i SJs egen kanal i dag selges i Entur-appen.

Sommeren 2023 hadde vi en større markeds kampanje for Entur. Hovedbudskapet var "Reis hvorsomhelst med hele Norges kollektivtilbud i en app". Kampanjen hadde som mål å øke kjennskap til Entur og appen, øke positivt etterlatt inntrykk, øke bruk og øke antall som laster ned og tar i bruk appen. Kampanjen ble svært vellykket, og målingene i etterkant viste blant annet rekordhøy kjennskap til Entur med 58% og dobling i unike brukere per måned<sup>35</sup>. Kampanjen ble også belønnet med Sølvfisken for juni (fagpris) og pallplass i reklamebørsen (publikumspris).

I 2024 skal vi fortsette arbeidet med å øke kjennskapen til Entur-appen, og å skape en enda tydeligere posisjon som nasjonal, konkurransenøytral tilbyder av sømløse kollektivreiser. Entur har også en viktig kommunikasjonsoppgave på vegne av aktørene som velger å legge ned sine egne salgskanaler for å drive salget gjennom vår nasjonale tjeneste. For disse aktørene er det essensielt at så mange som mulig laster ned og tar i bruk Entur-appen.

### Bidra til enklere internasjonale kollektivreiser

Entur bidrar allerede til å gjøre det enklere å reise med tog til og fra Norge. Vi veileder og hjelper ved henvendelser til kundesenter eller på stasjonene, med informasjon om reisealternativer og bestilling av reise. Entur gjør også

tilpasninger i digitale tjenester for togreiser i Europa, og i 2023 innførte vi blant annet selvbetjent plassreservasjon for Interrail-/Eurail-pass-innehavere som skal reise i Norge.

I 2024 vil vi fortsette arbeidet med å bistå i standardiseringsarbeidet, legge til rette for forbedret støtte for internasjonal billettering i Enturs systemer, samt ta et langt steg mot å gi reisende mulighet til å kjøpe reiser selvbetjent gjennom appen og entur.no til København. Løsningen vil også legge til rette for selvbetjent salg til flere destinasjoner i Europa, inkludert salg av togbilletter for utlendinger som ønsker å reise med tog i Norge. Dette finansieres over egne midler i statsbudsjettet for 2024 og de neste tre årene.

### Faktaboks

#### Dobbel så mange bruker Entur-appen

Entur-appen er Norges nasjonale, nøytrale reiseplanlegger for tog- og annen kollektivtrafikk. I 2023 har kjennskap og bruk av appen hatt en svært positiv utvikling. Det er viktig at de reisende vet om og bruker appen slik at det blir enklere å velge kollektivt for alle – også når man reiser der man ikke ferdes hver dag.

I 2023 ble antall unike brukere av appen, det vil si antall unike personer som bruker appen hver måned, over doblet. I tillegg har antall personer som har lastet ned og tatt i bruk appen økt med 135% fra 2022.



Faktaboks 8: Dobbel så mange bruker Entur-appen

## Universell utforming og tilgjengelighet

Universell utforming har høy prioritet i Entur, og er en viktig del av arbeidsprosessen når vi samler inn data og utvikler nye tjenester og funksjonalitet. Det skal være enkelt for alle å søke opp en reise, finne informasjon, bestille og betale en billett selvbetjent i våre digitale løsninger. Entur er opptatt av at løsningene og tjenestene legger til rette for at så mange som mulig kan benytte seg av eksisterende kollektiv- og mobilitetstilbud.

I 2023 hadde vi fokus på forbedring av våre nettløsninger ved å rette opp svakheter og feil som ble kartlagt i arbeidet med tilgjengelighetserklæringene. For å få best mulig innsikt i hvordan våre tjenester fungerer for våre brukere, har vi dialog og samarbeid med ulike brukergrupper som gir oss verdifulle tilbakemeldinger på hvordan vi kan gjøre forbedringer. Dette vil være et kontinuerlig arbeid og fokus når vi videreutvikler våre digitale løsninger på web og app også i 2024.

### 4.4.3 #DatadrevetSammen

Gjennom å jobbe med dette strategiområdet skal vi aktivt bruke og legge til rette for mer deling og bedre utnyttelse av data internt og eksternt.

#### Mål for #DatadrevetSammen

Entur jobber med å styrke datasamarbeid mellom aktører, være en pådriver for mer deling, analyse og fremstilling av data, utarbeide datastandarder og dataprodukter, og bruke data for automatisering og effektivisering. Entur skal øke verdien av data for oss og våre partnere gjennom å i økende grad ta den i bruk for innsikt og verdiskaping. I 2024 vil vi prioritere å bruke data til å skape knallgode kundeopplevelser for reisende.

Vår primære måloppnåelse innen dette strategiområdet er knyttet til forbedret kundeopplevelse ved avvik og gode tjenester til de reisende gjennom tett samarbeid med våre partnere. Vi har valgt å prioritere de togreisende, der potensialet for å løfte kundeopplevelsen er mest prekært for sektoren. Tabellen under viser måloppnåelse for 2023 og mål for 2024 innen disse områdene:

Strategiområde	Målområde	Indikator	Mål	
			2023	2024
#DatadrevetSammen Effektiv bruk av data	Forbedret opplevelse av avvik	Kundetilfredshet avviksinformasjon	55	65
	Gode tjenester til reisende	Kundetilfredshet jernbarn	78	85

Tabell 5: Målområder og mål for #DatadrevetSammen

#### Forbedret opplevelse av avvik

Kvaliteten i informasjon ved avvik er en viktig faktor ved den reisendes opplevelse ved avvik. Gjennom bedre dataflyt mellom partene i sektoren vil vi bidra til god og konsistent avviksinformasjon før, under og etter reisen. Vi måler dette gjennom opplevd kundetilfredshet ved avvik for togreisende.

#### Gode tjenester til de reisende

Gjennom deling og bruk av data kan vi utvikle tjenester, i samarbeid med våre partnere, som bedre møter den reisendes behov. God og konsistent reiseinformasjon før, under og etter reisen er en sentral del av kundeopplevelsen. Vi måler dette gjennom opplevd kundetilfredshet for togreisende.

## Data og kunstig intelligens

Entur jobber systematisk for å teste og utnytte mulighetene som følger av forbedringer innen kunstig intelligens (KI), både for interne produktivetsforbedringer og for at vi og partnerne våre skal utvikle bedre og mer effektive tjenester som forbedrer kundeopplevelsene. En helt grunnleggende forutsetning for effektiv bruk av KI er imidlertid en stor mengde korrekte, tilgjengelige data med riktig kvalitet, levert på et format som KI kan forstå og bruke. Selv om vi vil fortsette å bygge kompetanse og teste KI i løpet av 2024, vil fokus for dette strategiområdet primært være å få de grunnleggende forutsetningene på plass gjennom arbeidet vi gjør på data.

#### Styrke samarbeid om data og standardisering

Data er uten verdi hvis den ikke brukes, og samarbeid mellom parter er avgjørende for å data skal skape verdi for reisende og aktører i samferdsel. Entur samarbeider med mobilitetsaktører i Norge og i Norden.

Entur deltar blant annet aktivt i arbeidet med standardisering og utvikling av åpen kildekode som støtter opp under europeiske reguleringer og krav. Vi samler inn all relevant data på egnede standarder, og bruker disse standardene gjennomgående i vår digitale plattform. Vi er ledende på området, og land i Europa kommer nå til oss for å lære og forhåpentlig starte et samarbeid der vi kan utvikle felles tjenester og komponenter. Våre viktigste internasjonale samarbeidsområder er oppsummert i faktaboksen<sup>36</sup>.

I 2023 etablerte vi også et internt standardiseringsforum.<sup>37</sup> Dette har gjort utviklingsteamene i Entur bedre på bruk av standarder i enda flere deler av tjenestene. Vi deler åpne data på flere formater for bruk i internasjonale løsninger, og utvikler reisesøkmotoren Open Trip Planner (OTP) med støtte for disse formatene. Dette lar oss samarbeide om videreutvikling av felles komponenter med organisasjoner i hele verden.

For kollektivreisende i Norge øker disse tiltakene kvaliteten på informasjonen i de ulike reiseappene, uavhengig av hvilken app de reisende foretrekker. Informasjonen blir lik, og feil eller mangler kan lettere rettes der feilen oppstår. I 2024 skal vi fortsette å videreutvikle kvaliteten på data, felles standarder og samarbeid om data blant mobilitetsaktører i Norge og i Norden. Dette er avgjørende for å kunne gi bedre informasjon og kundeopplevelser ved avvik.

#### Faktaboks

##### Internasjonale samarbeidsområder på data

OpenTripPlanner (OTP) er en reisesøkmotor som er utviklet som åpen kildekode. Entur leder arbeidet som startet i USA for snart 15 år siden. Vi har lyktes med å inkludere flere selskaper og land i dette arbeidet og 60-70% av endringene gjøres nå av andre enn Entur. I 2023 etablerte vi felles roadmap og faste møter der vi deler på ressurser og gir våre respektive utviklere rom til å hjelpe hverandre.



Open Data In the Nordics (ODIN) er et samarbeid der vi har etablert felles nordisk profil på standardene vi bruker for rutedata og produktdata og sanntidsdata. I år har Finland og Sverige levert sine første data. Neste år vil vi samarbeide om stoppesteder og gjøre data lettere for tredjepart å bruke. Vi vil også jobbe for å gjøre det mulig å kjøpe reiser på tvers av landegrensler.

Entur deltar på forskjellige arenaer arrangert av NAPCORE, et EU-finansiert prosjekt som skal hjelpe medlemslandene i EU til å gjøre tilgjengelig data i nasjonale aksesspunkt. I de kommende årene vil data fra andre land bli tilgjengelig med høy kvalitet slik at det blir mulig å lage gode reiseapper som støtter geografiske områder utenfor Norge.

Det er et stort antall samarbeidskonstellasjoner i Europa som på hver sin måte jobber for å fremme sine løsninger eller standarder. I Entur gjør vi så godt vi kan med å holde oversikten og vi deltar der vi kan påvirke andre selskaper til å velge veien vi tror på: åpne standarder, delte løsninger og samarbeid om felles løsninger.

Faktaboks 9: Internasjonale samarbeidsområder på data

<sup>36</sup> Faktaboks 9: Internasjonale samarbeidsområder på data

<sup>37</sup> Faktaboks 3: Standardisering



## Bredere samarbeid i sektoren gjennom det Det tverrsektorielle datasamarbeidet

Det tverrsektorielle datasamarbeidet er et samarbeid mellom Avinor, Kystverket, Nye Veier, Statens vegvesen, Jernbanedirektoratet, Bane Nor og Entur for økt deling og utnyttelse av data i samferdselssektoren. Samarbeidet koordineres av Entur. I 2023 har vi gjennomført en teknisk pilot sammen med Digitaliseringsdirektoratet for å videreutvikle felles nasjonal infrastruktur, hvor målet er å gjøre det enklere å få tilgang til og ta i bruk tilgangsturt data.

Datasamarbeidet har også arbeidet med koordinering av reiseinformasjonsflytprogrammet i jernbanesektoren på vegne av Jernbanedirektoratet og Entur, med mål om å gi de reisende presis, god og lik informasjon ved avvik. Vi har opprettet et juridisk forum på tvers av de syv samferdselsvirksomhetene, som blant annet jobber med felles juridiske vurderinger og veiledere i sektoren. En viktig del av arbeidet er også gjennomføring av relevante brukercase for å synliggjøre verdien ved bruk og deling av data. I 2024 vil vi fortsette arbeidet med å kartlegge og redusere strukturelle utfordringer som hindrer tilgjengeliggjøring og deling av resemønsterdata på tvers av transportformer, og fortsette arbeidet med å styrke kulturen for deling og bruk av data til å skape verdi hos de syv virksomhetene i samarbeidet.

Datasamarbeidet vil også fortsette arbeidet Entur startet i 2022 med å utvikle en felles standardisert løsning for beregning av CO2e-utslipp i bransjen. I 2023 ble også Det tverrsektorielle datasamarbeidet med på prosjektet. Ved å samle inn data om hvor mye utslipp ulike reisealternativer utgjør etter en standardisert beregningsmetode, kan vi blant annet informere de reisende om hvor mye utslipp ulike reiser utgjør og lage grunnlag for kollektivaktørenes klimaregnskap.<sup>38</sup>

### Faktaboks

#### Konferanse om samarbeid og utnyttelse av data

I et samfunn som stadig endrer seg, er behovet for innovative løsninger for å skape et tryggere og mer miljøvennlig transportsystem i Norge viktigere enn noensinne. For å belyse disse temaene inviterte Det tverrsektorielle datasamarbeidet til en egen konferanse på ett fullsatt Rebel i november.

Gjennom presentasjoner og diskusjoner kunne man lære om hvordan økt samarbeid på tvers av sektorer kan gjøre at vi utnytter samfunnets ressurser mer effektivt, tar smartere beslutninger og leverer bedre tjenester og informasjon til innbyggerne våre. Det var stor enighet om at vi må jobbe på lag for en mer datadrevet samferdselssektor.

Faktaboks 10: Konferanse om samarbeid og utnyttelse av data

<sup>38</sup> Faktaboks 11: Miljøbevisste reisevalg

<sup>39</sup> Faktaboks 12: God informasjonsflyt skal lik, nyttig og rask informasjon

### Faktaboks

#### Miljøbevisste reisevalg

Bedre innsikt rundt CO2e-utslipp innen transport kan være avgjørende for å nå FN's bærekraftsmål. Data om slike utslipp er derfor en forutsetning for at transportører, myndigheter og reisende kan ta informerte miljøvalg.

Sammen med det tverrsektorielle datasamarbeidet tar vi nå frem en modell basert på interim standard for beregning av CO2e-utslipp som kan benyttes på tvers av aktører og transportmidler.



I 2023 har vi jobbet sammen med SINTEF og sentrale aktører i samferdselssektoren for å bli enig om beregningsmodellen. I 2024 vil vi fortsette arbeidet slik at aktørene og de reisende kan ta tjenestene i bruk. Vi ser frem til et enda tettere samarbeid om enkle, bærekraftige reiser.

Faktaboks 11: Miljøbevisste reisevalg

#### Legge til rette for deling, analyse og fremstilling av data

Entur leverer stadig mer innsikt til våre partnere i form av dataprodukt, rapportløsninger og analyser. Dette inkluderer blant annet innsikt på områder som billettavlesninger, inspeksjoner og snik, risikoanalyse i forbindelse med passasjerrettighetsforordningen, familierabattordninger, avvik, salg og kapasitetsutnyttelse på ulike linjer og strekninger, innstilte avganger og sanntidsestimater. Denne innsikten er avgjørende for at både Entur og våre partnere skal fortsette å utvikle enda bedre tjenester til de reisende og effektivisere egen drift.

I 2023 har Entur tatt store skritt i selvbetjeningsløsninger for å gjøre analyser og bruke innsikten vi samler inn til å ta gode beslutninger. Dette gjør at vi utvikler raskere, mer effektivt og basert på faktiske behov. Eksempler på dette er ny datakatalog for både interne og eksterne brukere for å gjøre det enklere å finne og analysere data. Vi har også bygget en datakvalitetsrapport som skal sikre bedre samhandling om kvaliteten på all sanntidsdata fra kollektivtrafikken i Norge. Målet er at dette skal føre til høyere kvalitet på sanntidsdata som vil gi stor effekt for den reisende. Rapporten vil også kunne brukes for enklere å følge opp leverandører av kollektivtrafikkdata i kollektivsektoren.

I 2024 vil vi blant annet jobbe for mer deling og forbedring av avviksinformasjon og sanntidsdata.<sup>39</sup> Vi vil bygge videre på datakvalitetsrapporten og se på muligheter for å måle operasjonell ytelse eller punktlighet i kollektivtjenestene for å forbedre kundeopplevelsen.

### Faktaboks

#### God informasjonsflyt skal gi lik, nyttig og rask informasjon

Punktlig og kundeopplevelse ved avvik er et samlet fokusområde i hele sektoren. Ved avvik i togtrafikken opplever reisende tidvis at informasjonen er mangelfull og motstridende på tvers av ulike kanaler. Det er derfor behov for å samordne kundeinformasjonsflyten, med hensikt å legge til rette for bedre informasjon til de reisende ved avvik.

Det er mange aktører som sammen nå jobber aktivt for at kundeopplevelsen blir best mulig. Innenfor tog har man blitt enig om et mål bilde for informasjonsflyten som de forskjellige selskapene nå jobber med å implementere. Dette er grunnmuren som må på plass før gevinsten kan realiseres i møtepunktene med de reisende.

Entur at fått jobben fra Jernbanedirektoratet med å koordinere dette arbeidet, noe vi vil fortsette å gjøre gjennom 2024.

Faktaboks 12: God informasjonsflyt skal gi lik, nyttig og rask informasjon

## Håndtering av klimaendringer

#### Data for automatisering og effektivisering

Entur jobber også aktivt for å bruke mer data og innsikt internt i beslutninger, prioriteringer og utvikling av løsninger og tjenester

I 2023 har Entur økt automatisering i kategorisering og håndtering av kunde henvendelser, noe som fører til raskere håndtering av kundesaker og bedre data på kundeinnsikt. I desember ble 3,9% av skriftlige henvendelser håndtert delautomatisert der kundebehandler kun utfører selve refusjonen, mens registrering og svar til kunden er automatisert, støttet av KI. Entur vil jobbe for å øke andelen del- og fullautomatisert, og under ekstremværet tidlig i januar 2024 lå delautomatiseringsgraden på 12%. Dette medfører raskere svar til de reisende når de tar kontakt for å få hjelp i etterkant av hendelser i togtrafikken.<sup>40</sup>

### Faktaboks

#### Når algoritmer gjør det enklere å reise

Entur har i mange år jobbet med å samle data i mobilitets-Norge på standardiserte formater. Dette gir oss en fantastisk mulighet til å kunne bruke algoritmer og kunstig intelligens til å skape en enda bedre opplevelse for de reisende.

900.000.000 kall har vi hver måned mot vår tjeneste som finner beste reiserute. Tjenesten bygger på en Raptor-algoritme som finner de paretooptimale reisealternativene fra der du er til dit du skal, og benyttes av så godt som alle reiseplanleggere i Norge.

Når en avgang kanselleres og de reisende skal ha refundert billetten er det nå maskinlæringsalgoritmer som tolker henvendelsene og avgjør hva som refunderes direkte og hva som må behandles manuelt.

Vi har også brukt maskinlærning til å se potensialet på hvordan hvordan reiseinformasjonen kan forbedres når vi slipper algoritmene til. Her mener vi det er et stort potensiale til forbedring.

Faktaboks 13: Når algoritmer gjør det enklere å reise

<sup>40</sup> Faktaboks 13: Når algoritmer gjør det enklere å reise



#### 4.4.4 #SammenErViEntur

Gjennom å jobbe med dette strategiområdet skal vi gjøre det enkelt, utviklende og gøy å være ansatt i Entur, slik at vi er Framiskoa, Pålag og Lettåforstå.

##### Mål for #SammenErViEntur

Vi jobber for å styrke Entur som bærekraftig arbeidsgiver og arbeidsplass for å sikre riktig kompetanse, engasjerte og motiverte ansatte som anerkjenner og bruker hverandres ulikheter. Vi skal på alle vis være en ansvarlig virksomhet. Vårt mål for 2024 er at vi skal ha Norges mest engasjerte ansatte!

Å lykkes med dette strategiområdet er en forutsetning for at vi skal levere på ambisjonene i vårt langsiktige målbilde for 2030, og målene innenfor de andre strategiområdene «BedreSammen, #SømløstSammen og #DatadrevetSammen. Vi har valgt å etablere et sett med egne målområder og mål for #SammenErViEntur for å kunne følge opp og måle sentrale drivere. Tabellen under viser måloppnåelse 2023 og mål for dette strategiområdet:

Strategiområde	Målområde	Indikator	Mål	
			2023	2024
Attraktiv arbeidsplass	Opplevd engasjement blant ansatte	Medarbeidertilfredshetsundersøkelsen	4,4	4,4
	Verdiene brukes aktivt av ansatte	Medarbeidertilfredshetsundersøkelsen	4,1	4,2
	Andel faste ansatte i selskapets digitale avdeling	Egne ansatte som andel av totalt ressursbruk (egne ansatte og konsulentbistand)	51,8%	> 65,0%
#SammenErViEntur	Ansattes opplevelseav inkludering, mangfold og likestilling	Medarbeidertilfredshetsundersøkelsen	4,3	4,3
	Andelen kvinner i selskapets digitale avdeling	Antall kvinner / antall fast ansatte	28,0%	30,0%
Eget fotavtrykk	Utslipp fra Enturs virksomhet	Klimaregnskap	-	Etablere mål

Tabell 6: Målområder og mål for #SammenErViEntur

##### Attraktiv arbeidsplass

Attraktivitet som arbeidsgiver er viktig for å tiltrekke seg og beholde medarbeidere. Vi vet at engasjement blant ansatte er en sentral indikator for attraktivitet, og er opptatt av at verdiene gjennomfører det vi er og det vi vil stå for som selskap. For å etablere et godt og bærekraftig arbeidsmiljø ønsker vi også å kontinuerlig øke andelen faste ansatte.

##### Likestilling og mangfold

I Entur verdsetter vi mangfold og har et mål om at inkludering og verdsettelse av forskjellighet skal være en av våre styrker som selskap. Innenfor digitale stillinger har vi historisk sett hatt en lav andel kvinner, derfor har vi et særskilt fokus på å øke kvinneandelen i vår digitale avdeling for å være sikker på at vi tilgang til de beste ressursene tilgjengelig.

##### Eget fotavtrykk

Entur skal redusere utslipp fra egen drift og stille tydelige krav til våre leverandører for å redusere eget fotavtrykk og bidra til en mer miljøvennlig sektor.

## Mangfold, inkludering og rettferdige arbeidsforhold

### Arbeidsmiljø og kultur

Gode prestasjoner forutsetter medarbeidere med kompetanse, engasjement og motivasjon for å skape resultater for eiere og partnere. Entur arbeider aktivt for at de ansatte skal ha god helse, trives og oppleve utvikling og mestring i jobben. Samhold er viktig for å bygge kultur og fellesskapsfølelse, og for å bygge et selskap som står sterkt sammen. Vi har gjennom 2023 gjennomført flere aktiviteter for å gjøre det attraktivt og gøy å komme på jobb, og ser at engasjementet hos de ansatte holder seg på et svært høyt nivå. I medarbeiderundersøkelsen fra 2023 er gjennomsnittlig score 4,4 på en skala fra 1-5, der 5 er høyest.

Entur etablerte nye verdier<sup>41</sup> for selskapet i 2023, gjennom en åpen prosess der alle ansatte ble involvert. De nye verdiene er Pålag, Framiskoa og Lettåforstå og ble implementert i hele organisasjonen gjennom sommeren. Det er svært gledelig at nesten 90% av de ansatte allerede i oktober visste hva verdiene var, og at fire av fem sa at de brukte dem som rettesnor i hverdagen.<sup>42</sup>

I 2024 vil vi fortsette arbeidet med å forsterke kulturen og integrere de nye verdiene i de organisatoriske prosessene våre.

### Faktaboks

#### Nye verdier integrert på rekordtid

I 2023 satt vi mer systematisk jobbing med kultur og verdier på agendaen for alvor, og arbeidet fikk tittelen EnKultur.

Arbeidet startet med vår aller første kulturuke, der alle ansatte ble invitert til å komme med innspill til nye verdier i Entur. Engasjementet var enormt, og til sammen kom det inn over 700 forslag fra organisasjonen.



Etter kulturuka kjørte vi en åpen prosess der alle ansatte fikk være med å gi innspill og kommentere underveis, før vi endte opp med våre tre nye verdier: Pålag, Framiskoa og Lettåforstå.

Verdiene ble akseptert og integrert i organisasjonen på rekordtid. Kun fem måneder etter lansering viste vår medarbeiderundersøkelse at nesten alle kjente til de nye verdiene, og fire av fem sa at de brukte verdiene i arbeidshverdagen sin.

Faktaboks 14: Nye verdier integrert på rekordtid



<sup>41</sup> Faktaboks 2: Enturs verdier

<sup>42</sup> Faktaboks 14: Nye verdier integrert på rekordtid



## Rekruttering og employer branding

Entur har gjennom flere år jobbet målrettet med rekruttering, derfor er det ekstra gledelig når vi lykkes godt. I 2023 har vi opplevd en betydelig økning i antall søknader på utlyste stillinger, med en økning på 93% sammenlignet med i fjor. Vi jobber fortsatt systematisk med å erstatte innleide med faste ansatte i vår digitalavdeling. Totalt signerte vi 99 ansatte i Entur i 2023, hvorav 38 var fast ansatte i vår digitale avdeling. Vår rekrutteringsstrategi har vist seg å være effektiv, og vi har lyktes i å utnytte mulighetene i et arbeidsliv i bevegelse.

Samtidig ser vi at det fortsatt er rom for videreutvikling og vi vil fortsette å forbedre selve rekrutteringsprosessen i tillegg til arbeidet med employer branding<sup>43</sup> i 2024. Blant annet ser vi stort potensiale i å utnytte interne initiativer som fagdager, faggrupper og lesegrupper på for eksempel design og kunstig intelligens til bredere markedsføring og merkevarebygging for Entur som arbeidsgiver.

## En utviklende og inkluderende arbeidsplass

Entur ønsker å være en inkluderende arbeidsplass som verdsetter og etterstreber mangfold, og jobber aktivt for likestilling og ikke-diskriminering. Et viktig premiss for dette arbeidet er gode prosesser for risikovurdering, identifisering, gjennomføring og oppfølging av konkrete tiltak innen mangfold. Dette har vi nå på plass som en integrert del av HMS-årshjulet.

Et av tiltakene vi har hatt fokus på over tid, er større mangfold i rekruttering av nyansatte. Vi har jobbet systematisk med utvikling av rekrutteringsprosessene våre, og blant annet gjennomgått språk i stillingsannonser med formål om å motivere flere kvinnelige søkere til teknologroller. Vi har lyktes godt med dette i 2023. Vi vil fortsette å styrke dette arbeidet, blant annet gjennom partnerskap med nettverket «Oda», for å bli en enda tydeligere, synlig og attraktiv aktør for kvinner i teknologibransjen.

Mangfolds- og inkluderingsgruppen, vårt rådgivende organ for å fremme mangfold og likestilling, har vært aktiv i 2023. I år har gruppen jobbet for en bredere bevisstgjøring rundt mangfold i hele organisasjonen. Med utgangspunkt i FN-kalenderen har vi markert viktige dager som den internasjonale kvinnedagen, verdensdagen for kvinner i IKT og verdensdagen for psykisk helse, for å styrke åpenhet og fellesskap i hele organisasjonen.

I 2023 har Entur satt kompetanse- og lederutvikling i system, og etablert arenaer og tiltak for god og systematisk utvikling av ansatte. Som et ledd i å øke bygge kompetanse på ny teknologi og fremme intern produktivitet, jobber vi systematisk med å teste ut bruk av verktøy for kunstig intelligens. Se faktabokser for en oppsummering av de viktigste tiltakene våre innen kompetanse- og lederutvikling<sup>44</sup> og kunstig intelligens<sup>45</sup>.

<sup>43</sup> Employer branding er «arbeidsgiver-merkevarebygging», en fellesbetegnelse på de aktiviteter et selskap gjennomfører for å kommunisere hva som gjør nettopp dette selskapet til en attraktiv arbeidsplass (Kilde: Store norske leksikon)

<sup>44</sup> Faktaboks 15: Stort løft på kompetanse- og lederutvikling

<sup>45</sup> Faktaboks 16: Vi tester kunstig intelligens for å øke intern produktivitet

## Faktaboks

### Stort løft på kompetanse- og lederutvikling

2023 ble året der Entur virkelig fikk fart på arbeidet med kompetanse- og lederutvikling i selskapet. Her er noen eksempler på hva vi har implementert i løpet av året

- Lønsj&Lørn - jevnlig foredrag om ulike aktuelle temaer, for eksempel faglig påfyll, spennende prosjekter eller info fra partnerne våre
- Mulighet til å søke om studiestøtte for faste ansatte, for å fremme videreutvikling og engasjement
- Lederosporet - vårt første lederutviklingsprogram som skal løfte lederkompetansen og gi alle ledere et felles språk og verktøy for ledelse. I løpet av 2024 skal alle ledere ha gjennomført dette fire-dagers programmet
- Fagdager - for å bygge kompetanse og styrke felles retning
- Fag- og lesegrupper, for eksempel innen OKR, AI, testing og design
- Lederfrokost og kurs i praktisk personaledelse for å styrke lederne

Faktaboks 15: Stort løft på kompetanse- og lederutvikling



## Bærekraftig intern drift av Entur

I 2023 har vi jobbet systematisk med å løfte bærekraftsområdet, og jobbet aktivt med å kartlegge og samle inn mer data for å kunne videreutvikle klimaregnskapet vårt i form av flere og mer presise tall. I 2024 vil vi fortsette arbeidet med et klimaregnskap som viser alle vesentlig utslipp og utvikling over tid, sette mål for klimagassutslipp og vurdere og iverksette tiltak for å redusere utslipp fra egen virksomhet og i verdikjeden.

For å redusere utslipp forbundet med Enturs virksomhet har vi i 2023 utarbeidet en reisepolicy for Enturs ansatte og alle som reiser på våre vegne i Entur. Hovedbudskapet i policyen er å begrense antall reiser, reise kollektivt minst en vei og tilstrebe samkjøring. Vi utarbeider nå retningslinjer for IT-utstyr, som vil implementeres i 2024. Retningslinjene vil blant annet omfatte innkjøp, forventet levetid, og gjenbruk. IT-utstyr avhendes til gjenbruk eller miljøvennlig destruksjon.

Dersom klima og miljø er relevant for en vare eller tjeneste som skal anskaffes til Entur, blir miljøaspektet inntatt som et eget tildelingskriterium på lik linje med pris og kvalitet. Et eksempel på dette fra 2023 er anskaffelsen av tjenester for transport av hittegodt, hvor miljø var vektet 45% i tildelingsvurderingen.

## Faktaboks

### Vi tester kunstig intelligens for å øke intern produktivitet

Det har vært en rivende utvikling innen kunstig intelligens (KI) i løpet av 2023, og spesielt utviklingen innen generativ KI har vært spennende å følge. Entur var tidlig ute med å utvikle felles retningslinjer for bruk av KI. Gjennom året har vi eksperimentert med tilgjengelige verktøy for å øke intern effektivitet for utviklere og ansatte generelt.

Vi har etablert en KI-gruppe som aktivt deler innsikt og erfaringer, og vi ser stadig nye bruksområder etter hvert som verktøyene utvikler seg. Mens vi brukte et par uker på å utvikle vår interne chatfunksjon for selvbetjent IT-support basert på Bing Chat Enterprise, tok det bare noen minutter å lage en første versjon av chatstøtte til vår eksterne utviklerportal.

Innen utgangen av året hadde alle ansatte tilgang til en beskyttet versjon av Bing Chat Enterprise, som de kan bruke til å bli kjent med verktøyet og bygge kompetanse. Alle utviklere har i tillegg tilgang til Copilot for Github, og de aller fleste bruker dette aktivt som en støtte i hverdagen i hverdagen.

Vi tester også hvordan vi kan øke effektiviteten for våre kundebehandlere ved å bruke KI for å lete etter informasjon om stort og smått de reisende lur på.

Faktaboks 16: Vi tester kunstig intelligens for å øke intern produktivitet

# Styrets årsberetning

Entur eies av Samferdselsdepartementet og tilbyr digital infrastruktur og tjenester innenfor reiseplanlegging og billettsalg på konkurransenøytrale vilkår til togoperatører, annen kollektivtransport og reisende. Vi samarbeider med aktører fra kollektivsektoren om å gjøre det enklere og sømløst å reise kollektivt i hele Norge.

Samferdselssektoren gjennomgår store endringer, drevet av reisendes økende forventninger til bærekraftige, sømløse, enkle og individuelt tilpassede transportløsninger. Nye transportformer og -tilbydere som autonome kjøretøy og el-sparkesykler, samt nye forretningsmodeller som bildeling og samkjøring, har dukket opp. Dette krever bedre koordinering av data, systemer og tjenester. Samtidig er effektiv ressursbruk et sentralt transportpolitisk mål innen offentlig mobilitet, hvor aktører må finne kostnadseffektive løsninger uten å ofre kvalitet og innovasjon. Offentlig mobilitet er også en viktig bidragsyter i reduksjon av klimagassutslipp og i å sikre miljøvennlige transportalternativer lokalt og nasjonalt. Utfordringene vi står ovenfor krever at aktørene i sektoren i større grad samarbeider om felles mål og utnytter hverandres styrker. Entur spiller en sentral rolle i denne utviklingen, ved å forenkle tilgang til miljøvennlige reisealternativer og bidra til samarbeid om gode og kostnadseffektive fellesløsninger for offentlige mobilitetsaktører.

Selskapets hovedkontor er i Rådhusgata 5 i Oslo. I tillegg er selskapet representert ved kontorer i Lillehammer, Bergen og Trondheim, og ved fem betjente stasjonsutsalg i Stavanger, Bergen, Trondheim, Oslo Lufthavn og Oslo. Spredningen av lokasjoner mellom noen av de største byene i Norge gir selskapet god forankring og innsikt i de regionale behovene.

#### Sammendrag av resultat og utvikling

Entur har siden etableringen hatt som en av sine hovedoppgaver å digitalisere og modernisere plattformen for salg av billetter i jernbanesektoren. Plattformen gir god mulighet for samspill mellom flere tog- og kollektivoperatører og billetter på tvers av transportform og region. Systemene er levert innen tidsfrister og på budsjett. Siste del av denne store moderniseringen ble slutført i 2023 da det gamle plassbestillingssystemet ble avviklet og det nye systemet er nå godt innarbeidet med ny funksjonalitet for de reisende. I 2023 har vi formidlet nesten 30 millioner billetter - en oppgang på 28% sammenliknet med 2022, og våre systemer hadde en oppetid på 99,93% i 2023. Dette er en resultatet vi er fornøyd med.

Etter flere år med fokus på utvikling av en moderne plattform for salg, billettering og reisesøk, bruker vi nå i stadig større grad ressursene våre på å sikre reell sømløshet i våre tjenester, og videreutvikle produkttilbudet

i samarbeid med tog- og kollektivoperatørene. Vi arbeider for at flere skal bli kjent med våre tjenester og registrerer at både kjennskapen til selskapet og tjenestene øker. 2023 har vist at løsningene våre er fleksible nok til å håndtere ulike kundebehov, robuste nok til å levere kvalitet over tid og samtidig vist at organisasjonen vår klarer å utvikle nye løsninger og funksjonalitet som skaper merverdi utover å være en ren salgsplattform. Dette gjøres blant annet ved å gjøre plattformen vår mer skalerbar, datadrevet og måten vi arbeider på mer innsiktsdrevet. Vi har hatt en betydelig økning i aktivitet på vår salgsplattform og kan nå selge over 90%<sup>46</sup> av kollektivreisene som gjennomføres i Norge gjennom Enturs salgskanaler.

Vi har i 2023 hatt en tydelig ambisjon om å sikre at vi i samarbeid med tog- og kollektivoperatører og øvrige partnere får mest mulig verdi av Enturs tjenester og løsninger. Derfor etablerte vi en egen avdeling for partnersuksess for å samle alle kunderettede roller i virksomheten på ett sted. Etableringen er en viktig del av arbeidet med å gjøre Entur til en god samarbeidspartner for kollektiv-Norge. Tilfredsheten blant togoperatørene var på 57, mens fylkeskommunene var på 74. Vi arbeider aktivt med å møte spesielt togoperatørens forventninger enda bedre fremover. Vi har ytterligere styrket vår posisjon som en sentral aktør i kollektivsektoren ved vårt bidrag inn i offentlig-offentlig samarbeid (Offentlig Mobilitetssamarbeid) med ulike fylkeskommuner. Stadig flere deltar i samarbeidet og Offentlig Mobilitetssamarbeid har allerede bidratt til å skape en mer sømløs reiseopplevelse for reisende og er samtidig en viktig plattform for innovasjon og samarbeid i sektoren. Ved at flere arbeider med tjenesteutvikling på samme system øker innovasjonskraften. Samfunnsnyttene blir høyere ved at innovasjon i en offentlig enhet også distribueres gjennom andre og når flere brukere.

Entur er ansvarlig for felles kundeservicefunksjon innen togsektoren. 91,2% av de reisende er godt eller svært godt fornøyd med den service de får på telefon og enda mer fornøyd på stasjonene. 2023 ble også et år med utfordringer, spesielt som følge av uværet «Hans». Avvikene dette uværet forårsaket, testet vår beredskap og evne til å håndtere uplanlagte hendelser. Med stor innsats på kundesenter og stasjoner og tett samarbeid med togoperatørene, klarte vi å minimere ulempene for våre reisende og opprettholde høy kvalitet i våre tjenester. Dette har også vært viktig læring som vi tar med oss videre inn i samarbeidet med togoperatørene.

<sup>46</sup> Som andel av gjennomførte reiser tilbudt i Entur-app. Basert på 2019-tall fra SSBs statistikktabell 11570 - Kollektivtransport. Billettinntekter og passasjerer, etter transportmåte og ruteform 2015 - 2022.

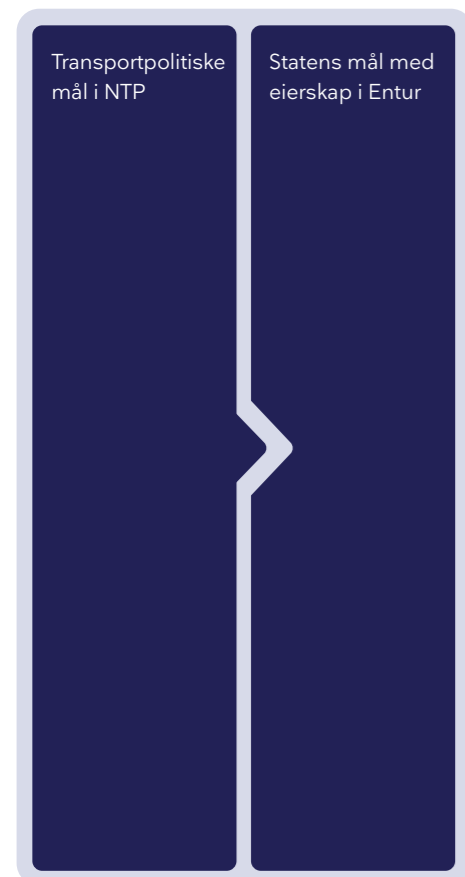


Vi har et koordineringsansvar knyttet til det tverrsektorielle datasamarbeidet i samferdselssektoren. Vi ser at dette samarbeidet allerede har gitt god fremdrift knyttet til løsninger for beregning av Co2-utslipp og bedret reiseinformasjon. Vi er opptatt av at samarbeidet både skal sikre god dataflyt mellom aktørene og konkrete forbedringer i løsningene til de reisende.

Kompetente og engasjerte medarbeidere er avgjørende for Entur, og Entur ønsker å være en attraktiv arbeidsplass. Vi blir stadig mer kjent som arbeidsgiver og opplever et økende antall søknader på utlyste stillinger. Størst økning i faste ansatte har vi hatt innen avdeling for Digitale tjenester. Dette er viktig for å styrke vårt digitale utviklingsmiljø og sikre at vi har kontinuitet og kompetanse internt i virksomheten. Vi har også registrert en bedret kjønnsbalanse i ansettelse i vårt digitale miljø. Dette er noe vi arbeider kontinuerlig for å forbedre. Det er spesielt gledelig at vi har rekordhøy score på vår medarbeidertilfredshetsundersøkelse, med fremgang innen de fleste område, fra et allerede høyt nivå.

Markedsføringen av Entur som en felles, konkurransenøytral salgskanal for kollektivreiser har fortsatt i 2023, og vi er nå mer kjent i befolkningen enn noen gang. Både løpende markedsføring og markeds kampanjene våre har i 2023 tatt utgangspunkt i budskapet om at Entur gjør det enklere å reise kollektivt. Dette har gitt seg utslag i gode merkevaremålinger og økt bruk av Enturs salgskanaler<sup>47</sup>.

## Statens mål



Figur 10: Statens mål legger føringer for vi innretter vår virksomhet

<sup>47</sup> Faktaboks 8: Dobbeltså mange bruker Entur-appen

<sup>48</sup> Faktaboks 2: Enturs verdier

Entur har oppnådd et årsresultat på 14.434 TNOK i 2023 (3.471 TNOK i 2022). Resultatet i 2023 gir en avkastning etter skatt på EK på 14,1%, mot 3,4% i 2022. Dette er over Enturs mål på 5% egenkapitalavkastning. Dette anses å ligge innenfor normale svingninger og vi forventer at avkastning over tid vil være i tråd med selskapets mål. Entur gikk per 1.1.2019 over til en privat innskuddspensjon for våre ansatte, men har fortsatt reguleringsansvar for opptjente rettigheter for våre ansatte i Statens pensjonskasse (SPK). I 2023 er det beregnet et negativt estimatavvik knyttet til denne forpliktelse på 28.251 TNOK (12.068 TNOK pos. avvik i 2022) som er ført direkte mot egenkapital. Akkumulert har selskapet hatt et estimatavvik på 117.127 TNOK siden oppstarten i 2016. Per 31.12.2023 er selskapets egenkapital på 95.143 TNOK (108.960 TNOK i 2022).

### Selskapets prioriteringer

Statens mål legger viktige føringer for styrets arbeid og selskapets virksomhet. Entur har en visjon om «Samarbeid om enkle, bærekraftige reiser», og deler sin virksomhet inn i tre hovedoppgaver. Selskapet verdier<sup>48</sup> **Framiskoa, Pålag og Lettåforstå** står sentralt i selskapets kulturutvikling og hvordan vi utøver vår virksomhet:

## Enturs virksomhet deles inn i 3 hovedoppgaver



Selskapets strategi danner retning for hvordan vi kan gi størst bidrag til oppnåelse av sektorpolitiske målsettinger. Hensynet til bærekraftig utvikling er en viktig premissegiver for selskapets strategiutvikling.

Bærekraft er en integrert del av Enturs virksomhet og vi arbeider systematisk med en bærekraftig utvikling av eget selskap, våre partnere, reisende og samfunnet som helhet. FNs bærekraftsmål ligger til grunn for vårt arbeid, og vår virksomhet og våre prioriteringer bidrar spesielt til følgende av målene:

### Mål 17 Samarbeid for å nå målene

Entur er en tydelig forkjemper for mer og bedre samarbeid i kollektivsektoren, både rundt teknologiske løsninger, kompetansedeling, standardisering og utvikling. Vår plattform er åpen for både offentlig sektor og kommersielle aktører, og vi samarbeider med og lytter til våre interesserenter for å sammen finne gode løsninger for de reisende slik at det blir enklere å velge kollektivt. I samarbeid med aktørene i sektoren gir vi vår største bidrag til:

#### Mål 9 Industri, innovasjon og infrastruktur

Entur er en viktig del av kollektivsektorens digitale infrastruktur, og gjennom vår åpne, digitale plattform bidrar vi til effektivisering, innovasjon, informasjonsutveksling og forskning i sektoren. Vi jobber for at alle skal ha likeverdig tilgang til kollektivtjenester og -informasjon, uavhengig av hvor de befinner seg, hvilket funksjonsnivå de har eller hvilke digitale ferdigheter de besitter.

#### Mål 12 Ansvarlig forbruk og produksjon

Entur leverer kostnadseffektive, sikre og relevante tjenester og løsninger. Vi legger til rette for at flere kan benytte en felles digital salg- og billetteringsplattform, og bidrar til å redusere behovet for å utvikle og forvalte flere systemer for å løse de samme oppgavene.

#### Mål 13 Stoppe klimaendringene

Enturs tjenester gjør det enklere å velge kollektive og delte løsninger for de reisende. Dette bidrar til å redusere utslipp fra transport. Internt i Entur arbeider vi med å redusere eget forbruk og utslipp, og stiller krav til våre leverandører for å effektivisere driften og klimaavtrykket fra vår drift og tjenesteleveranse.

Entur strukturerer arbeidet med bærekraft etter ESG-modellen, hvor bærekraft er delt inn i de tre pilarene klima og miljø (environmental), sosiale forhold (social) og økonomi og forretningsetikk (governance). I kombinasjon med FNs bærekraftsmål utgjør ESG en viktig rettesnor for utviklingen av vår virksomhet. I 2023 har Entur startet arbeidet med å utarbeide en dobbel vesentlighetsanalyse. Dette innebærer at vi vurderer hvilke bærekraftsforhold Entur påvirker, og hvilke bærekraftsforhold selskapet blir påvirket av. Vi har definert ni vesentlige områder for selskapets arbeid med bærekraft.<sup>49</sup> I 2024 vil selskapet jobbe med tilpassing til kommende krav som følger av Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)<sup>50</sup>. Med dette som utgangspunkt og muligheter og utfordringer i tog- og kollektivsektoren, har Entur formulert en strategi for 2024 som består av fire strategiområder:

- **#BedreSammen**<sup>51</sup> - Vi skal utvikle løsninger og tjenester til det beste for våre partnere og samfunnet, og jobbe for at flere tar dem i bruk.
- **#SømløstSammen**<sup>52</sup> - Vi skal gjøre flere reiser tilgjengelig på tvers av aktører, områder og former for mobilitet.
- **#DatadrevetSammen**<sup>53</sup> - Vi skal aktivt bruke og legge til rette for mer deling og bedre utnyttelse av data internt og eksternt.
- **#SammenErViEntur**<sup>54</sup> - Vi skal gjøre det enkelt, utviklende og gøy å være ansatt i Entur, og være Framiskoa, Pålag, og Lettåforstå.

På veien mot å samle tog- og annen kollektivreiser på ett sted, møter vi også behovet for å opprettholde og styrke kvalitet, stabilitet og sikkerhet i våre tjenester. Dette gjelder alt fra oppetid i våre digitale tjenester til kvalitet i kundeservicetjenestene våre og videre til å sikre god informasjonssikkerhet og beredskap. Dette er et kontinuerlig arbeid som stadig krever mer av virksomheten ettersom aktivitet og kompleksitet i tjenestene vi leverer øker. Entur har ambisjon om å være en foretrukket partner som evner å levere attraktive og kostnadseffektive tjenester til hele tog- og kollektivsektoren, og samtidig opprettholde en høy grad av kvalitet, stabilitet og sikkerhet i våre tjenester.

<sup>49</sup> 4.2 Bærekraftig utvikling

<sup>50</sup> [https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting\\_en](https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en)

<sup>51</sup> Strategiområde tilknyttet oppgave: Fellesløsninger- og tjenester for kollektivsektoren

<sup>52</sup> Strategiområde tilknyttet oppgave: Nasjonal, nøytral reiseplanlegger

<sup>53</sup> Strategiområde tilknyttet oppgave: Effektiv bruk av data i mobilitet

<sup>54</sup> Strategiområde tilknyttet oppgave: Framiskoa, Pålag og Lettåforstå

## Risikostyring

Entur har en helhetlig risikostyringsprosess som skal sikre at virksomheten holder det overordnede risikonivået på et akseptabelt nivå. Vi overvåker kontinuerlig aktuelle risikoer, planlegger og gjennomfører nødvendige tiltak for å redusere risikoer. I 2023 har vi hatt økt fokus på strategiske risikoer innenfor selskapets fire strategiområder. Risikoene knytter seg i hovedsak til Enturs måloppnåelse i forbindelse med Enturs rolle og samarbeid i sektoren. I tillegg har vi identifisert risiko knyttet til interne og eksterne rammebetingelser. For å sikre transparens i virksomhetens risikostyring, er risiko tatt inn som eget punkt i selskapets kvartalsrapporter<sup>55</sup>.

## Finansiell risiko

Enturs finansielle risiko knytter seg i hovedsak til selskapets inntekter, som primært er basert på offentlig tilskudd og fastprisavtaler med togoperatører med lang løpetid. Fastprisavtalene med togoperatørene inngår som en del av forhandlingen mellom togoperatørene og Jernbanedirektoratet. Avtaler mellom Entur og Vy for trafikkpakkene på Østlandet (Østlandet 1 og 2) ble signert i september. Entur har etablert gode systemer for å styre kostnader og aktivitetsnivå etter inntektssiden og har levert overskudd hvert år siden etablering. Entur har i 2023 hatt en reduksjon i vederlag på 385 TNOK (tilsvarende 0,08% av totalt vederlag) knyttet SLA-krav i avtalene med togoperatørene, dette er en reduksjon fra 556 TNOK i 2022.

Enturs pensjonsforpliktelse i Statens Pensjonskasse representerer en vesentlig finansiell risiko knyttet til justeringer i offentlig tjenestepensjon og endringer i makroøkonomiske forhold. 35% av selskapets pensjonsbeholdning i Statens Pensjonskasse er plassert i SPU (Statens Pensjonsfond Utland), dette gir økt forventet, langsiktig avkastning, men samtidig økt eksponering mot endringer i markedet på kortere sikt.

Selskapet er i begrenset grad eksponert for valuta-, rente- og prisrisiko. Vi vurderer selskapets kapitalstruktur som hensiktsmessig. Entur har en egenkapitalandel på 16,8% (20,6% i 2022) og har ikke rentebærende gjeld per 31.12.2023.

Likviditetsrisikoen er i hovedsak avhengig av billettomsætning, andel salg igjennom Enturs betalingsavtaler og investeringsnivå. Den samlede likviditetsrisikoen anses som lav. Entur har avtale om kassekreditt på 50 MNOK som per 31.12.2023 var ubenyttet.

Selskapet har tegnet en styre- og ledelsesansvarforsikring. Forsikringen dekker eventuelt erstatningsansvar overfor 3. part på inntil 50 MNOK.

## Ikke-finansiell risiko

Entur leverer tjenester som er virksomhetskritiske for våre partnere, og tilgjengeligheten, sikkerheten og kvaliteten i disse tjenestene har mulige konsekvenser knyttet til økonomi og omdømme for Entur og våre partnere. Vi hadde i 2023 en oppetid på våre tjenester på 99,93%. Økt aktivitet og flere aktører på Enturs plattform krever tilsvarende økt oppmerksomhet rundt sikkerhet, stabilitet og kvalitet. I 2023 har Entur fortsatt sitt arbeid med sikkerhet, både knyttet til styringssystemet, systemporteføljen, og intern opplæring. Entur har et eget team som jobber med sikkerhetsstyring for hele Entur, i tillegg til et dedikert team som ivaretar sikkerheten i Enturs salgspattform.

Som nasjonal reiseplanlegger og salgspattform er Entur påvirket av – og avhengig av – vilje og evne til samarbeid i sektoren fra det enkelte selskap. Ulike ønsker og behov gir en risiko for Enturs sektorpolitiske måloppnåelse som en felles plattform for planlegging og kjøp av kollektivreiser. Entur arbeider for å redusere denne risikoen ved å aktivt bidra til å skape synergier i sektoren og effektiv bruk av samfunnets ressurser ved at flest mulig samarbeider om felles løsninger.

## Riksrevisjonens rapport om Sømmløse kollektivreiser

Riksrevisjon har i 2023 gjennomført en undersøkelse av satsingen på sømløse kollektivreiser og hvordan selskapet Entur bidrar til dette gjennom sin nasjonale reiseapp.<sup>56</sup> Entur er glade for oppmerksomhet rundt kollektivtransport og hvordan vi kan gjøre det enklere å reise grønt og bærekraftig. Det er også gledelig at Riksrevisjonen anerkjenner at Enturs arbeid med å samle og tilgjengeliggjøre reisedata er et viktig bidrag til sømløse reiser, og at dette er et område hvor Norge ligger langt fremme sammenlignet med andre land. Rapporten peker på 3 områder som Riksrevisjonen oppfatter som ikke tilfredsstillende (styrets kommentarer i kursiv):

- 1 Det er ikke tilfredsstillende at samferdselsmyndighetene ikke har lyktes med å samle alle kollektivreiser i en reiseapp som blir brukt, 10 år etter at Stortinget ba om å få det. *Entur har vært etablert i 7 år. Entur hadde i oppstarten søkelys på å etablere en plattform som kunne håndtere salg for flere aktører og ulike transportformer. Styret i Entur er tilfreds med at den positive utviklingen vi har sett de siste årene har fortsatt i 2023. Vi kan nå selge 90,9% av de årlige kollektivreisene i Norge. Vi vil i 2024 videreføre arbeidet med å øke antall reiser som er tilgjengelig for salg i våre kanaler.*
- 2 Det er ikke tilfredsstillende at Enturs reiseplanlegger fordelsvekter reiser med tog. *I prioritering av reiseforslag vektlegges en rekke ulike parametere som antall bytter, ankomstidspunkt, avreisetidspunkt og beregnet kostnad<sup>57</sup>. Opplevd «fordelsvekting» forklares av parametersetting i reisesøkmotoren<sup>58</sup> for å unngå at togreiser faller ut av søkeresultatene. Entur har i februar 2024 har tatt i bruk ny funksjonalitet i reisesøkmotoren som har gjort at denne parameteren nå er fjernet. Vi vil videreføre utviklingen av reisesøkmotoren slik at mer personaliserte valg kan gjennomføres – også med hensyn på valg av reiseform.*

- 3 Det er ikke tilfredsstillende at togoperatørene har opplevd å ikke få innsyn i hvordan Entur bruker midlene de får fra dem. *Entur har årlig gjennomgang med togoperatørene knyttet til vår ressursbruk. I forbindelse med disse gjennomgangene har vi også dialog med dem knyttet til hvilken informasjon og innsikt de har behov for i selskapets ressursbruk. Vi opplever positive tilbakemeldinger fra togoperatørene på disse gjennomgangene og kjenner oss derfor ikke helt igjen i denne beskrivelsen, men vil fortsette dialogen med togoperatørene for ytterligere å forbedre informasjonen.*

Anbefalingene Riksrevisjonen kommer med i sin rapport er lagt til grunn for selskapets strategi, og vi forventer at forholdene vil være lukket i nær fremtid.

## Økonomisk kriminalitet

Entur jobber for å hindre korrupsjon og annen økonomisk kriminalitet i tilknytning til selskapets virksomhet. Entur foretar avregning og oppgjør knyttet til høye beløp på årsbasis og følger risiko for både ekstern svindel og interne misligheter tett. Arbeidet er forankret i selskapets styre og integrert i risikostyring og internkontroll. Som tiltak for å forhindre mulig korrupsjon, har Entur etiske retningslinjer pålegger våre leverandører, samt etiske retningslinjer som våre ansatte er bundet av.

Entur er ansvarlig for sikkerheten i betalingstjenestene knyttet til formidling av billetter, og dekker eventuelle tap grunnet manglende sikkerhet i betalingsløsningene. Majoriteten av korttransaksjoner på nett gjennom våre betalingsavtaler er beskyttet av 3D Secure<sup>59</sup>, og omfanget av tap knyttet til disse korttransaksjoner er lavt. Vi anser risiko knyttet til betalingsikkerhet ved formidling av billetter som lav.

Det er ikke avdekket tilfeller av økonomisk kriminalitet i Entur i 2023.

<sup>55</sup> <https://om.entur.no/presse/arsrapporter>

<sup>56</sup> <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter-mappe/no-2023-2024/somlose-kollektivreiser/>

<sup>57</sup> Beregnet tallverdi for hvor "bra/dårlig" et reisesøk er basert på ganglenker, ventetider, tid ombord i kjøretøy og kost for å gå av eller på et kjøretøy.

<sup>58</sup> Faktaboks 9: Internasjonale samarbeidsområder på data

<sup>59</sup> 3D Secure er en global sikkerhetsprotokoll som benyttes ved online betalinger, og innebærer at kortholder må gjennomgå en verifisering for å kunne fullføre betalinger på nett



## Forskning og utvikling

Samtidig som Entur skal levere grunnleggende tjenester innen planlegging og kjøp av kollektivreiser, er vi opptatt av å kontinuerlig utvikle nye tjenester og funksjonalitet både med utgangspunkt i eksisterende tjenester, men også som nye tjenester eller ny funksjonalitet tilpasset endringer i sektoren, som f.eks. nye mobilitetsformer.

Entur er koordinator i det tverrsektorielle datasamarbeidet<sup>60</sup> som spiller en viktig rolle for å fremme bærekraft i samferdselssektoren. Dette samarbeidet involverer en rekke sentrale aktører som Avinor, Kystverket, Nye Veier, Statens vegvesen, Jernbanedirektoratet, Bane Nor og Entur. I 2023 ble det inngått avtale med SINTEF om utvikling av en løsning for å beregne CO2e-utslipp fra kollektivreiser. Dette vil ikke bare gi passasjerene verdifull informasjon om karbonavtrykket til ulike reisealternativer, men også samle inn data om faktiske utslipp fra gjennomførte kollektivreiser. Dette vil gi reisende mulighet til å ta mer informerte valg og tillate kollektivselskaper å tilpasse sine tilbud for å møte økende forventninger til bærekraft. I tillegg vil dette arbeidet gi en felles standard for beregning av CO2e-utslipp i sektoren og gi sammenlignbare data på tvers. Prosjektet markerer også en viktig milepæl i det tverrsektorielle datasamarbeidet, og baner vei for lignende løsninger i godstransporten i fremtiden.

Vi har i 2023 tatt store steg innen ID-basert billettering<sup>61</sup>, som vi tror er fremtidens billetteringsløsning. Dette er en teknologi som muliggjør en helt ny måte å billettere på og legger til rette for mer dynamiske prisingsmekanismer og større fleksibilitet for kunden ved at billetter er koblet til brukeren i stedet for billettbærer, som f.eks. en mobiltelefon. Flere av Enturs kunder og partnere har i 2023 tatt i bruk denne teknologien, og har dermed tilrettelagt for å kunne tilby bedre og mer brukervennlige løsninger for kundene nå og i fremtiden.

## Personal og arbeidsmiljø

Entur ønsker å være en attraktiv og trygg arbeidsplass, og holdningene og kompetansen til våre ledere og ansatte er nøkkelen til å oppnå nettopp det. Å bygge merkevaren og omdømmet som arbeidsgiver er viktig for å tiltrekke og beholde nåværende og potensielle medarbeidere, noe som er kritisk for å opprettholde vår status som en attraktiv arbeidsgiver og arbeidsplass. I vårt langsiktige arbeid med å utvikle organisasjonen, legger vi stor vekt på rekruttering og utvikling av våre ansatte, noe som understrekes av satsningen på utvikling og kompetanse i 2023. Sammen med kontinuerlig arbeid med markedsføring av Entur mot potensielle arbeidstakere, har dette gitt seg utslag i at vi i 2023 har vi hatt en markant økning i antall søkere pr. stilling. Samtidig har vi i medarbeidertilfredshetsundersøkelsen i 2023 økt score for nesten samtlige områder fra et allerede høyt nivå.

I første halvdel av 2023 ble det også jobbet bredt med å etablere nye verdier for selskapet. De nye verdiene er #PåLag, #LettåForstå og #FramiSkoa<sup>62</sup>. Verdiene beskriver holdningene og kulturen i Entur og danner grunnlaget for hvordan vi skal jobbe med å utvikle kulturen videre. Som en del av implementeringen av de nye verdiene ble det gjennomført opplæring for alle ansatte i organisasjonen, med workshops og øvelser for å bidra til å kunne ta i bruk verdiene i vårt daglige arbeid. Verdiene er allerede godt integrert i virksomheten.

Entur legger vekt på tillit til hver enkelt medarbeider og hvert enkelt team, og opererer hovedsakelig gjennom selvstyrte team. Det legges videre vekt på tverrfaglighet og fleksibilitet for det enkelte team. Denne arbeidsformen fremmer en høy grad av deltakelse og mestring, som er sentrale elementer i vår organisasjonskultur.

Entur har 334 ansatte per 31.12.2023, hvorav 272 er fast ansatte, 5 er engasjement og 57 er tilkallings-/ferievikarer – som til sammen leverte 274 årsverk på tvers av våre tjenester og støttefunksjoner. Entur har per 31.12.2023 totalt 103 (23,6%) innleide konsulenter i tillegg til faste og midlertidig ansatte. Det er en ambisjon å fortsatt øke andelen egne ansatte innenfor avdeling for Digitale tjenester. I løpet av 2023 er denne andelen økt fra 43% til 52%. Det er en gledelig utvikling, og et viktig tiltak for å sikre kontinuitet og kompetanse internt. Det er forventet at denne utviklingen vil fortsette, samtidig som det fortsatt vil være et behov for å leie inn spisskompetanse for å møte løpende utviklingsbehov på en effektiv og god måte.

## Kompetanse og medarbeiderutvikling

Arbeidet med kompetanse- og medarbeiderutvikling har blitt betydelig styrket det siste året. Dette har flere mål: å forbedre leveranseevne og kvalitet på tjenester og produkter, øke selskapets attraktivitet som arbeidsgiver, og å styrke organisasjonskulturen. Et viktig skritt har vært overgangen fra å etablere grunnleggende strukturer for kompetanseutvikling til å implementere konkrete tiltak.<sup>63</sup>

## HMS og sykefravær

Det rapporteres jevnlig på HMS-resultater i de ulike forretningsenhetene, arbeidsmiljøutvalg og til verneombud. Styret mottar statusoppdatering på HMS hvert kvartal. Nøkkeltall for HMS inkluderer sykefravær, ulykker og nestenulykker.

Det arbeides målrettet med å redusere sykefravær i Entur, hvor tett oppfølging og tilrettelegging er sentrale virkemidler. Sykefraværet i 2023 var likevel på tilnærmet samme nivå som i 2022. Samlet fravær var på 5,6% (mot 5,6% i 2022). Herav utgjorde sykdom med egenmeldt fravær 2,1% og langtidsfravær 3,5%, mot hhv 2,1% og 3,5% i 2022. Sykefravær er under målet på 6,5%. Det er likevel forskjeller mellom avdelinger, og det jobbes kontinuerlig med å tilrettelegge for at Entur skal være en trygg arbeidsplass med medarbeidere som trives og opplever mestring.

Entur har egne kanaler for innmelding av HMS-avvik. Det har i 2023 vært seks HMS-avvik uten personskade.

## Likestilling og mangfold<sup>64</sup>

Entur ønsker å være en inkluderende arbeidsplass som verdsetter mangfold, likestilling, og ikke-diskriminering. Dette krever konkrete tiltak, og et sentralt område vi har fokusert på, er å øke mangfoldet i rekrutteringsprosessen. Vi har revidert våre rekrutteringsprosesser for å appellere til et bredere spekter av søkere, som inkluderer tiltak for å øke andelen kvinnelige søkere til teknologirelaterte stillinger. Dette har resultert i en merkbar økning i kvinneandelen i teknologiavdelingen fra 16% i inngangen i året til 28% ved utgangen. Vi planlegger å videreføre og styrke disse tiltakene, også gjennom partnerskap for å fremme organisasjonen som en attraktiv arbeidsplass for kvinner i teknologibransjen.

Entur har en egen mangfoldsgruppe som jobber med å fremme bevissthet om mangfold i organisasjonen. Gruppen jobber for en bredere bevisstgjøring rundt mangfold i hele organisasjonen. Med utgangspunkt i FN-kalenderen har gruppen sørget for markering av viktige dager som den internasjonale kvinnetdagen, verdensdagen for kvinner i IKT, verdensdagen for kulturelt mangfold og verdensdagen for psykisk helse.

## Diskriminering<sup>65</sup>

Diskrimineringslovens formål er å fremme likestilling, sikre like muligheter og rettigheter og å hindre diskriminering på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion og livssyn. Entur arbeider aktivt, målrettet og planmessig for å fremme lovens formål innenfor vår virksomhet. Aktivitetene omfatter blant annet rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering.

Entur skal være en arbeidsplass hvor det ikke forekommer diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Entur arbeider aktivt og målrettet for å utforme og tilrettelegge de fysiske forholdene slik at virksomhetens ulike funksjoner kan benyttes av flest mulig. For arbeidstakere eller arbeids-søkere med nedsatt funksjonsevne foretas det individuell tilrettelegging av arbeidsplass og arbeidsoppgaver. I medarbeiderundersøkelsen som ble gjennomført i 2023 var det inkludert spørsmål som omhandlet mangfold og likestilling. Medarbeiderne gir en score på 4,3 (skala 1-5, der 5 er best) på likestilling, mangfold og inkludering i Entur. Det er en god score sammenlignet med andre selskaper.

## Arbeidstakerrettigheter og samarbeid

Det er viktig å sikre god dialog mellom arbeidsgiver og arbeidstaker, slik at vi sammen finner de beste og langsiktige løsningene for at rettigheter og avtaler skal overholdes. Vi anerkjenner og støtter våre medarbeideres rett til å organisere seg og forhandle kollektive avtaler. Arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold er ivaretatt gjennom arenaer hvor ansatte og Enturs ledelse møtes regelmessig. Våre medarbeidere har rettigheter som er godt definert gjennom tariffavtaler, overenskomster og personaladministrative bestemmelser. Medarbeidere er representert i selskapets styre, styringsgruppen for pensjon og Arbeidsmiljøutvalget (AMU), i tillegg til lokale og sentrale samarbeidsfora.

## Ytre miljø

Enturs viktigste bidrag til redusert klima- og miljøbelastning er å arbeide for at våre tjenester gjør det enklere å reise kollektivt, noe som igjen øker bruk av kollektivtrafikk til fordel for mindre bærekraftige alternativer. Samtidig jobber vi aktivt med å redusere utslipp for de delene av virksomheten hvor det er mulig. Dette gjelder spesielt reisevirksomhet og bruk av skytjenester. Vi tilbyr personalbillett for tog til våre ansatte. I 2023 har vi utarbeidet ny retningslinje for arbeidsreiser i Entur. Denne søker å bidra til lavere klima- og miljøbelastning ved færre og kortere arbeidsreiser, høyest mulig andel digitale møter og kurs og mest mulig bærekraftig transport når man først reiser.

Når det gjelder bruk av skytjenester, jobbes det aktivt med å følge opp bruken av disse ned på hvert enkelt team i Enturs utviklingsmiljø. Samtidig har våre leverandører et betydelig fokus på å tilby tjenester med stadig lavere utslipp.

## Leverandørkjede

Entur stiller krav til at leverandører skal levere dokumentasjon på bærekraftsarbeid i alle anskaffelser, og evaluerer leverandører på bærekraftsarbeidet der det er relevant for anskaffelsen. Alle leverandører som Entur inngår avtale med må signere etiske retningslinjer for leverandører.

Vi viser ellers til Enturs redegjørelse for aktsomhetsvurderinger.<sup>66</sup>

<sup>60</sup> #DatadrevetSammen, avsnitt "Bredere samarbeid i sektoren gjennom det Det tverrsektorielle datasamarbeidet"

<sup>61</sup> Faktaboks 4: ID-basert billettering

<sup>62</sup> Faktaboks 2: Enturs verdier

<sup>63</sup> 4.4.4 #SammenErViEntur

<sup>64</sup> Vedlegg 1: Aktivitets- og redegjørelsesplikten

<sup>65</sup> Vedlegg 1: Aktivitets- og redegjørelsesplikten

<sup>66</sup> Vedlegg 4: Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger

### Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

Vi viser til Enturs redegjørelse for Eierstyring og selskapsledelse (Vedlegg 2) hvor hvert enkelt punkt i Den norske anbefalingen om eierstyring og selskapsledelse fra NUES adresseres.

### Redegjørelse for årsregnskapet (fjorårets tall i parentes)

I samsvar med regnskapsloven § 3-3a bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er til stede. Til grunn for antagelsen ligger resultatprognoser for år 2024 og selskapets langsiktige strategiske prognoser for årene fremover. Entur er i en sunn økonomisk og finansiell stilling. Periodens netto kontantstrøm er -39 699 TNOK, og forklares i hovedsak av endringer i utestående omsetning knyttet til personalbillettordningen for jernbanen. Ved utgangen av året har Entur en tilfredsstillende likviditet og en kontantbeholdning på 185 682 TNOK (225 381 TNOK).

Driftsinntekter for Entur i 2023 var 669.928 TNOK (593.212 TNOK). Driftsinntektene knytter seg i hovedsak til tjenesteavtaler med togoperatørene og tilskudd fra Jernbanedirektoratet. Årsregnskapet for Entur viser et årsresultat på TNOK 14.434 (3.471 TNOK). Avkastning på bokført egenkapital etter skatt har i 2023 vært 14,1% (3,4%). I perioden er det ført et estimatavvik knyttet til pensjoner direkte mot egenkapital. Styret foreslår følgende disponering av resultatet til Entur AS for 2023: Tillegges egenkapitalen med TNOK 14.434 (3.471 TNOK).

### Fremtidsutsikter

Entur spiller en nøkkelrolle i den norske kollektivsektoren, og vi mener Entur er i posisjon til å ta en enda tydeligere rolle i fremtiden i tett samarbeid med andre offentlige og private aktører i sektoren. Entur skal bidra til effektiv bruk av data innen alle typer mobilitet og posisjonere oss som et nasjonalt nav for mobilitetsdata. Dette innebærer å samle, analysere og dele data for å forbedre beslutningsprosesser og brukeropplevelser i hele sektoren og krever at vi samarbeider tett til beste for samfunnet og de reisende.

Den norske kollektiv- og mobilitetssektoren er i stor endring, og Entur er forpliktet til å levere fellesløsninger og -tjenester for reiseinformasjon, salg, betaling, billettering, avregning og kundeservice. Entur vil videreutvikle disse tjenestene i tett samarbeid med aktørene i sektoren. Dette innebærer også å levere effektiv kundeservice som i større grad enn i dag kan håndtere kundeforhold på tvers av operatører, transportformer og fylkesgrenser.

Enturs rolle i de kommende årene vil være avgjørende for utviklingen av en integrert og bærekraftig mobilitetssektor i Norge. En av de primære oppgavene vil fortsatt være å tilby en nasjonal, nøytral reiseplanlegger. Dette vil innebære å tilby tjenester for alle typer mobilitet, på tvers av kollektivaktører i hele landet, gjennom Enturs kanaler. Dette initiativet vil gjøre det mulig for brukere å planlegge og kjøpe reiser på en sømløs og integrert måte i tråd med Enturs forpliktelse til å fremme en mer effektiv, tilgjengelig og miljøvennlig kollektivtransport i Norge.

Samferdselsministeren redegjorde i Jernbanetalen 2024 for mål og forventinger for sektoren. Entur vil prioritere å gi sitt bidrag til at sektoren i fellesskap kan nå disse målene.

## Erklæring fra styret og daglig leder ved årsoppgjøret 2023

Oslo, 13. mars 2024

**Karin Bing Ormland**  
Styrets leder

**Leif Harald Jensen**  
Nestleder

**Audhild Andersen Randa**  
Styremedlem

**Karsten Skotte-Eriksen**  
Styremedlem

**Sverre Kristian Gjessing**  
Styremedlem

**Unni Løvhaug**  
Styremedlem

**Håkon Fjelstad**  
Styremedlem

**Pål Wien Espen**  
Styremedlem

**Christel Borge**  
Administrerende direktør



# Årsregnskap

## Resultat

(Alle tall i TNOK)

	Noter	01.01-31.12 2023	01.01-31.12 2022
<b>Driftsinntekter</b>			
Driftsinntekter	1, 2	541 261	480 697
Andre inntekter	1, 2	128 667	112 515
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>1, 2</b>	<b>669 928</b>	<b>593 212</b>
<b>Driftskostnader</b>			
Lønn og andre personalkostnader	1, 3	256 593	214 861
Avskrivninger og nedskrivninger	1, 8, 9	58 509	42 704
Andre kostnader	4, 5	340 614	330 989
<b>Sum driftskostnader</b>		<b>655 716</b>	<b>588 554</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>14 212</b>	<b>4 658</b>
<b>Finansielle poster</b>			
Finansinntekter	6	8 482	3 520
Finanskostnader	6	-1 030	-1 508
Netto finanskostnad pensjoner	6, 14	-2 973	-2 596
<b>Sum finansielle poster</b>		<b>4 479</b>	<b>-584</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>		<b>18 691</b>	<b>4 074</b>
Skattekostnad på ordinært resultat	7	-4 257	-603
<b>Årsresultat</b>		<b>14 434</b>	<b>3 471</b>
<b>Disponeringer</b>			
Avsatt til annen egenkapital	13	14 434	3 471
<b>Sum disponert</b>		<b>14 434</b>	<b>3 471</b>

# Balanse

(Alle tall i TNOK)

	Noter	31.12.2023	31.12.2022
<b>Eiendeler</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
Andre immaterielle eiendeler	8	158 971	164 173
Utsatt skattefordel	7	33 953	30 242
Goodwill	8	-	628
Varige driftsmidler	9	10 170	10 584
Investering i aksjer		14	14
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>203 108</b>	<b>205 641</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Kundefordringer	10, 16	159 141	68 218
Andre kortsiktige fordringer	10, 16	19 275	28 795
Kontanter og bankinnskudd	11	185 682	225 381
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>364 098</b>	<b>322 394</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>567 206</b>	<b>528 035</b>
<b>Egenkapital og gjeld</b>			
<b>Egenkapital</b>			
Aksjekapital og overkurs	12	60 000	60 000
Innskutt annen egenkapital	13	33 420	33 420
Annen, opptjent egenkapital	13	1 722	15 539
<b>Sum egenkapital</b>	13	<b>95 143</b>	<b>108 960</b>
<b>Langsiktig gjeld</b>			
Pensjonsforpliktelser	14	154 299	134 797
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>154 299</b>	<b>134 797</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	15, 16	158 164	127 480
Betalbar skatt	7	-	-
Annen kortsiktig gjeld	15, 16	159 600	156 798
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>317 764</b>	<b>284 278</b>
<b>Sum egenkapital og gjeld</b>		<b>567 206</b>	<b>528 035</b>

Oslo, 13. mars 2024



**Karin Bing Ormland**  
Styrets leder



**Leif Harald Jensen**  
Nestleder



**Audhild Andersen Randa**  
Styremedlem



**Karsten Skotte-Eriksen**  
Styremedlem



**Sverre Kristian Gjessing**  
Styremedlem



**Unni Løvhaug**  
Styremedlem



**Håkon Fjelstad**  
Styremedlem

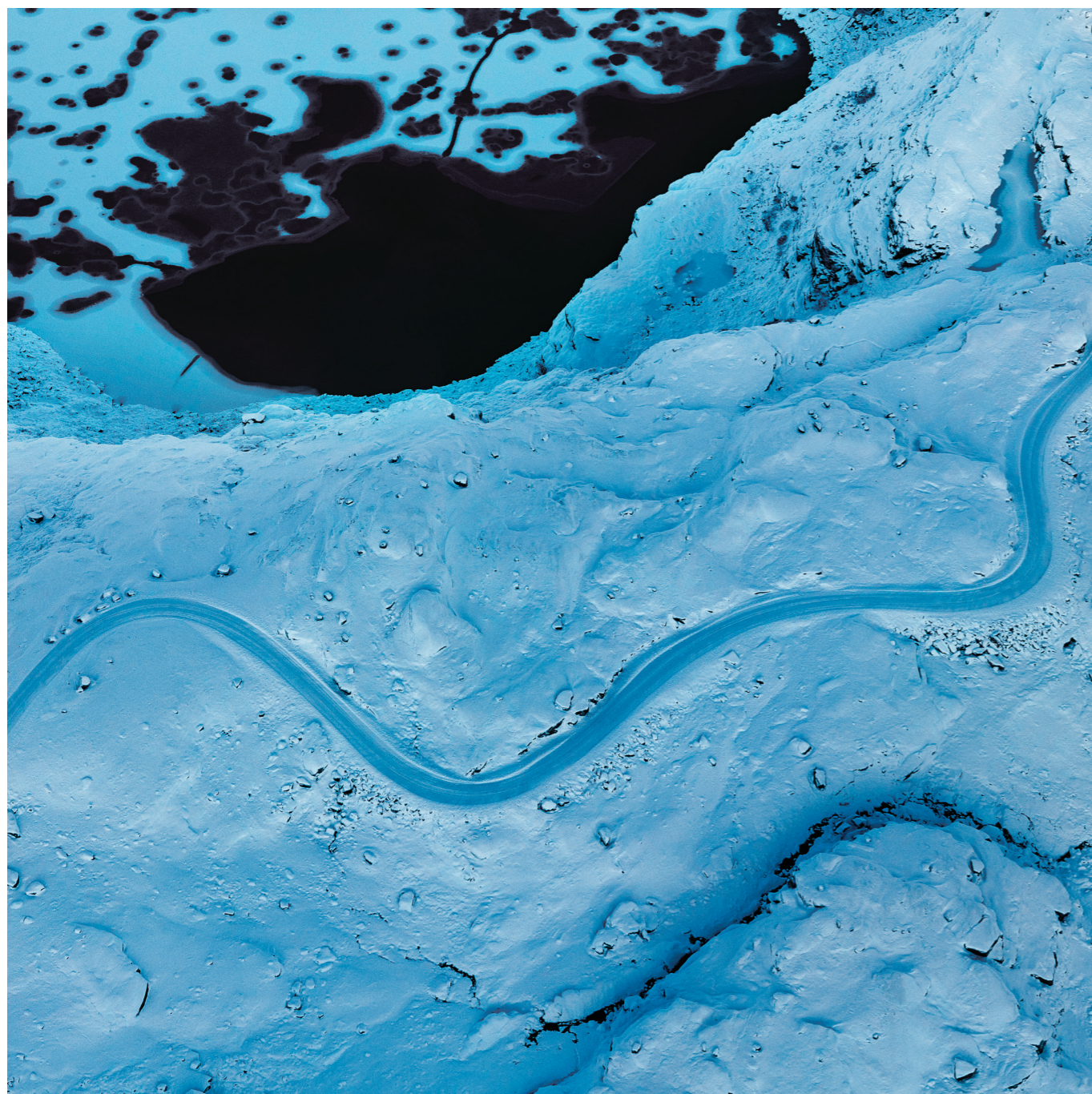


**Pål Wien Espen**  
Styremedlem



**Christel Borge**  
Administrerende direktør





## Kontantstrøm-oppstilling

(Alle tall i TNOK)

	Noter	2023	2022
<b>Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter</b>			
Årsresultat før skatt		18 691	4 074
Periodens betalte skatt		-	-
Av- og nedskrivning i resultatregnskapet	9, 10	58 509	42 704
Endring i kundefordringer		-90 923	-25 500
Endring i leverandørgjeld		30 684	44 246
Forskjell kostnadsført og inn-/utbetaling pensjon	16	-16 716	-8 695
Endring i andre tidsavgrensingsposter		12 322	12 109
<b>Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter</b>		<b>12 566</b>	<b>68 938</b>
<b>Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter</b>			
Utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler/ immaterielle eiendeler	9, 10	-52 265	-62 939
Utbetaling ved kjøp av andre investeringer		-	-14
Innbetaling ved salg av andre investeringer		-	-
<b>Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter</b>		<b>-52 265</b>	<b>-62 953</b>
<b>Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter</b>			
Opptak av kort- og langsiktig lån		-	-
Nedbetaling av kort- og langsiktig lån		-	-
<b>Netto kontantstrøm til finansieringsaktiviteter</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Netto endring i kontanter og bankinnskudd i perioden		-39 699	5 985
Kontanter og bankinnskudd ved periodens begynnelse	13	225 381	219 396
Valutagevinst/tap på kontanter og bankinnskudd		-	-
<b>Kontanter og bankinnskudd ved periodeslutt</b>	13	<b>185 682</b>	<b>225 381</b>



# Note 1

## Generell informasjon og sammendrag av viktige regnskapsprinsipper

### Generell informasjon

Entur AS driver virksomhet innen følgende område: Leveranse av kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiselskaper.

Selskapet ble etablert 16. juni 2016. Alle aksjene i Entur AS eies av Samferdselsdepartementet pr 31.12.23. Selskapet har hovedkontor i Rådhusgata 5 i Oslo.

Årsregnskapet for 2023 ble vedtatt av styret 13. mars 2024. Alle tall i rapporten er oppgitt i TNOK, med mindre annet fremgår av teksten.

### Rammeverk for regnskapsavleggelsen

Regnskapet til Entur AS satt opp i samsvar med regnskapslovens bestemmelser og god regnskapsskikk.

Nedenfor beskrives de viktigste regnskapsprinsippene som er benyttet ved utarbeidelsen av regnskapet. Regnskapet er avlagt under forutsetningen om fortsatt drift.

### Bruk av estimater

Ledelsen har brukt estimater og forutsetninger som har påvirket resultatregnskapet og verdsettelsen av eiendeler og gjeld, samt usikre eiendeler og forpliktelser på balansedagen under utarbeidelsen av årsregnskapet i henhold til god regnskapsskikk. Det er benyttet estimater ved beregning av selskapets pensjonsforpliktelse samt ved avsetning for usikre fordringer. Se ytterligere omtale under respektive noter.

### Valuta

Transaksjoner i utenlandsk valuta omregnes til kursen på transaksjonstidspunktet. Pengeposter i utenlandsk valuta omregnes til norske kroner ved å benytte balansedagens kurs. Ikke-pengeposter som måles til historisk kurs uttrykt i utenlandsk valuta, omregnes til norske kroner ved å benytte valutakursen på transaksjonstidspunktet. Valutakursendringer resultatføres løpende i regnskapsperioden under andre finansposter.

### Inntektsføring

Selskapets inntekter kommer i hovedsak fra formidlingshonorar for levering av salgs- og billetteringsløsninger for kollektivreiselskaper. Inntekter vedr. tjenestesalg regnskapsføres når den er opptjent, altså når krav på vederlag oppstår. Dette skjer når tjenesten ytes, i takt med at arbeidet utføres.

Entur er ansvarlig for salg av billetter til de reisende på vegne av kollektivaktører. Dette behandles som formidling, og fremkommer derfor ikke av Enturs regnskap.

### Leveranser av kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiselskaper

Salg vedrørende kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiselskaper resultatføres i den perioden som tjenesten leveres. Det avsettes for inntekter som er utført, men ikke fakturert.

Inntekter og tjenestekjøp er spesifisert i note.

### Tilskudd

Entur mottok i 2023 tilskudd bevilget over statsbudsjettet med TNOK 126 219. TNOK 102 390 dekker grunntjenester elektronisk billettering, forvaltning av kollektivdata og reiseplanleggingstjenester. Entur disponerer tilskuddet iht avtale med Jernbanedirektoratet, og har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. I tillegg har Entur mottatt midler fra Jernbanedirektoratet for arbeid knyttet til Reiseaktivitetsmodellen Persontog med TNOK 1 686. Bruken av disse midlene er regulert i avtale med Jernbanedirektoratet, og Entur har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. Entur har også mottatt TNOK 23 829 fra Samferdselsdepartementet. Tilskuddet dekker tverrsektorielt samarbeid om data i transportsektoren.

Entur har også hatt en aktivitet knyttet til Reiseinformasjonsflyt, og mottatt TNOK 761 iht avtale med Jernbanedirektoratet.

### SkatteFUNN

Selskapets regnskapsføring av SkatteFUNN er i tråd med NRS 4.2.4 Balanseføring av investeringstilskudd. Tilskuddet går til fratrekk i eiendelens anskaffelseskost, som føres opp med nettobeløpet i balansen (nettoføring). Tilskudd kommer indirekte til fratrekk i avskrivningene gjennom redusert anskaffelseskost av eiendelen.

### Skatt

Skattekostnad består av betalbar skatt og endring i utsatt skatt. Utsatt skatt/skattefordel er beregnet på alle forskjeller mellom regnskapsmessig og skattemessig verdi på eiendeler og gjeld. Utsatt skatt er beregnet med 22% på grunnlag av de midlertidige forskjeller som eksisterer mellom regnskapsmessige og skattemessige verdier, samt skattemessig underskudd til fremføring ved utgangen av regnskapsåret. Netto utsatt skattefordel balanseføres i den grad det er sannsynlig at denne kan bli utnyttet.

Betalbar skatt og utsatt skatt er regnskapsført direkte mot egenkapitalen i den grad skattepostene relaterer seg til poster ført direkte mot egenkapitalen.

### Klassifisering og vurdering av balanseposter

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet, samt poster som knytter seg til varekretsløpet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmiddel/langsiktig gjeld.

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost, fratrukket av- og nedskrivninger. Langsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på etableringstidspunktet.

### Immaterielle eiendler

Utgifter til egen tilvirkning av immaterielle eiendeler, herunder utgifter til egen forskning og utvikling, balanseføres når det er sannsynlig at de fremtidige økonomiske fordelene knyttet til eiendelene vil tilflyte selskapet og anskaffelseskost kan måles pålitelig. I motsatt fall kostnadsføres slike utgifter løpende.

Immaterielle eiendeler som er kjøpt enkeltvis, er balanseført til anskaffelseskost. Immaterielle eiendeler overtatt ved kjøp av virksomhet, er balanseført til anskaffelseskost når kriteriene for balanseføring er oppfylt.

Immaterielle eiendeler med begrenset økonomisk levetid avskrives planmessig, se avskrivningstid under avsnitt vedr varige driftsmidler. Immaterielle eiendeler nedskrives til gjenvinnbart beløp dersom de forventede økonomiske fordelene ikke dekker balanseført verdi og eventuelle gjenstående tilvirkningsutgifter.

### Varige driftsmidler

Varige driftsmidler balanseføres og avskrives lineært over driftsmidlets forventede levetid. Vesentlige driftsmidler som består av betydelige komponenter med ulik levetid er dekomponert med ulik avskrivningstid for de ulike komponentene. Direkte vedlikehold av driftsmidler kostnadsføres løpende under driftskostnader, mens påkostninger eller forbedringer tillegges driftsmidlets kostpris og avskrives i takt med driftsmidlet. Dersom gjenvinnbart beløp av driftsmiddelet er lavere enn balanseført verdi foretas nedskrivning til gjenvinnbart beløp. Gjenvinnbart beløp er det høyeste av netto salgsverdi og verdi i bruk. Verdi i bruk er nåverdien av de fremtidige kontantstrømmene som eiendelen forventes å generere.



Driftsmidler avskrives etter den lineære metode, slik at anleggsmidlenes anskaffelseskost avskrives til restverdi over forventet brukstid. Forventet brukstid vurderes separat per driftsmiddel etter følgende retningslinjer (kan avvikes):

Software, grunnsystemer	5-10 år
Software, annet	3-5 år
Inventar og hardware	3-5 år

Driftsmidlenes brukstid, samt restverdi, vurderes på hver balansedag og endres hvis nødvendig.

Gevinst og tap ved avgang resultatføres og utgjør forskjellen mellom salgpris og balanseført verdi.

#### **Fordringer**

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av individuelle vurderinger av de enkelte fordringene. I tillegg gjøres det for øvrige kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap på krav.

#### **Kontanter og bankinnskudd**

Kontanter og bankinnskudd inkluderer bundne skattetrekkmidler og spesifiseres i note .

#### **Pensjon**

Entur AS har ulike pensjonsordninger i form av både ytelses- og innskuddsplaner.

#### **Innskuddspensjon**

Selskapet har tidligere hatt en kollektiv pensjonsordning som var organisert i Statens pensjonskasse (SPK).

I 2023 har majoriteten av de ansatte en innskuddsbasert pensjonsordning. Gjennom innskuddsplanene betaler Entur et bidrag til den ansattes fremtidige pensjon uten ytterligere forpliktelser etter at bidraget er betalt. Innskuddene kostnadsføres som personalkostnad.

#### **Ytelsesordning**

I juni 2018 ble det besluttet å lukke pensjonsordningen i SPK for alle ansatte pr 01.01.19. Alle medarbeidere, med unntak av uføre og langtidssykemeldte, på lukketidspunktet fikk en oppsatt rettighet i SPK og fra 2019 en ny innskuddspensjonsordning. Uføre og langtidssykemeldte blir værende i ordningen hos SPK frem til de blir friske, da vil de bli overført til innskuddspensjonsordningen.

Ytelsesplanene forplikter selskapet til å yte periodiske pensjonsytelser til den ansatte når vedkommende blir pensjonist. Pensjonsutbetalingen vil i hovedsak være avhengig av antall opptjeningsår, lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder og størrelsen på ytelsene fra folketrygden.

Den balanseførte forpliktelsen er nåverdien på balansedagen av de definerte ytelser minus virkelig verdi av pensjonsmidlene på balansedagen. Pensjonsforpliktelsen beregnes årlig av en uavhengig aktuar ved bruk av en lineær opptjeningsmetode. Kostnad ved pensjonsopptjening og netto rente på den ytelsesbaserte pensjonsforpliktelsen innregnes i resultatet.

Endringer i pensjonsplanens ytelser (planendringer) innregnes løpende i resultatregnskapet.

Estimatavvik som skyldes ny informasjon og endringer i de aktuarmessige forutsetningene innregnes løpende, og føres direkte mot egenkapitalen.

#### **Pensjonsforpliktelser**

Selskapet har betydelige forpliktelser knyttet til de ansattes opptjente pensjonsrettigheter knyttet til ytelsesbaserte pensjonsordninger. Beregningene innebærer at selskapet må fastsette økonomiske og demografiske forutsetninger. Endringer i forutsetningene kan gi betydelig utslag på de beregnede forpliktelser med konsekvens for fremtidige pensjonskostnader. Det vises til note om pensjoner for nærmere beskrivelse av hvilke forutsetninger som er lagt til grunn.

I noten er innarbeidet sensitivitetsanalyse som viser hvor påvirkelige beregningene er i forhold til endringer i sentrale forutsetninger. Estimatavvik som oppstår ved endringer av forutsetninger føres løpende med direkte effekt for egenkapitalen etter fradrag for utsatt skatt.

#### **Kontantstrømoppstilling**

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den indirekte metode. Kontanter og kontantekvivalenter omfatter kontanter, bankinnskudd og andre kortsiktige, likvide plasseringer.

## Note 2

### Inntektsfordeling

Driftsinntekter	2022	2022
Salgsinntekter	541 261	480 697
Tilskudd	128 667	112 515
<b>Sum driftsinntekt</b>	<b>669 928</b>	<b>593 212</b>

I 2023 kommer selskapets inntekter i hovedsak fra formidlingshonorar for levering av salgs- og billetteringsløsninger for kollektivreiseseelskaper. Selskapets rolle som formidler er avklart med Skattedirektoratet.

#### Informasjon om viktige kunder

Selskapet største kunde er konsernet Vygruppen AS, som står for 74,6% av salgsinntektene.

#### Tilskudd

Entur mottok i 2023 tilskudd bevilget over statsbudsjettet med TNOK 126 219. TNOK 102 390 dekker grunntjenester elektronisk billettering, forvaltning av kollektivdata og reiseplanleggingstjenester. Entur disponerer tilskuddet iht avtale med Jernbanedirektoratet, og har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. I tillegg har Entur mottatt midler fra Jernbanedirektoratet for arbeid knyttet til Reiseaktivitetsmodellen Persontog med TNOK 1 686. Bruken av disse midlene er regulert i avtale med Jernbanedirektoratet, og Entur har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. Entur har også mottatt TNOK 23 829 fra Samferdselsdepartementet. Tilskuddet dekker tverrsektorielt samarbeid om data i transportsektoren.

Entur har også hatt en aktivitet knyttet til Reiseinformasjonsflyt, og mottatt TNOK 761 iht avtale med Jernbanedirektoratet.

## Note 3

### Personalkostnader

	2023	2022
Lønn, inkludert arbeidsgiveravgift	235 197	192 910
Kalkulert timekost ansatte, aktivert anleggsmidler	-5 055	-710
Pensjonskostnader	18 275	14 928
Andre personalkostnader	8 177	7 733
<b>Sum</b>	<b>256 593</b>	<b>214 861</b>

Gjennomsnittlig antall årsverk	274	243
Gjennomsnittlig antall ansatte	321	285

Beregningen er basert på en vektning av faktiske antall årsverk gjennom året.



### Ytelser til ledende ansatte

Selskapets ledelse består av administrerende direktør, samt direktører for digitale tjenester, kundeservice, partnersuksess, strategi- og organisasjon og økonomi.

2023	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
<b>Ledende ansatte</b>					
Christel Borge administrerende direktør		2 707 345		5 703	2 713 048
Petter Blytt Jerven, direktør økonomi		1 660 552		12 847	1 673 399
Kristian Gravdal, direktør digitale tjenester		1 756 959		30 936	1 787 895
Kjersti Jamne direktør strategi og organisasjon		1 597 423		5 703	1 603 126
Siv Stafsnes-Gregersen direktør kundeservice*		866 667		11 945	878 612
Lars Tarjei Farner direktør partnersuksess*		729 167		2 376	731 543
Kine Lund Aardal Interim direktør kundeservice*		456 250		1 901	458 151
Even Kyseth direktør kunde- kommunikasjon og service*		288 847		475	289 322
Hanne Nettum Breivik direktør marked og mobilitet*		723 440		1 901	725 341

\* Siv Stafsnes-Gregersen har vært ansatt som direktør for kundeservice siden 1. mai 2023. Lars Tarjei har vært ansatt som direktør for partnersuksess siden 1. august 2023. Kine Lund Aardal har vært interim direktør kundeservice i perioden januar til april 2023. Even Kyseth sluttet 31. januar 2023. Hanne Nettum Breivik sluttet 30. april 2023.

2023	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
<b>Styret</b>					
Karin Bing Orgland, styrets leder	390 000				
Leif Harald Jensen, nestleder	206 500				
Audhild Andersen Randa	184 000				
Sverre Kristian Gjessing	184 000				
Håkon Fjelstad	184 000				
Karsten Skotte-Eriksen	184 000				
Pål Wien Espen	184 000				
Unni Løvhaug	111 420				
Marianne Jøraandstad, varamedlem	72 580				
Samlet godtgjørelse	1 700 500				1 700 500

Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte. Innbetalt premie vedr innskuddspensjon er NOK 130 832 for 2023. Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

2022	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
<b>Ledende ansatte</b>					
Christel Borge administrerende direktør		2 683 346		5 703	2 689 049
Petter Blytt Jerven direktør økonomi		1 507 104		7 467	1 514 571
Kristian Gravdal direktør digitale tjenester		1 568 138		15 180	1 583 318
Even Kyseth direktør kundekom. og service		1 582 382		5 703	1 588 085
Hanne Nettum Breivik direktør marked og mobilitet		1 484 583		5 703	1 490 286
Kjersti Jamne direktør strategi og organisasjon <sup>1</sup>		502 564		1 901	504 465
Andreas Høistad Sjøberg direktør strategi og organisasjon <sup>1</sup>		861 122		2 852	863 974

<sup>1</sup> Andreas Høistad Sjøberg var ansatt i selskapet frem til 30. juni 2022. Kjersti Jamne har vært ansatt som direktør for strategi og organisasjon siden 1. september 2022.

2022	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
<b>Styret</b>					
Karin Bing Orgland, styrets leder	375 500				
Leif Harald Jensen, nestleder	198 500				
Audhild Andersen Randa	177 000				
Sverre Kristian Gjessing	177 000				
Marianne Jøraandstad	177 000				
Håkon Fjelstad	177 000				
Karsten Skotte-Eriksen	177 000				
Pål Wien Espen	90 000				
Unni Løvhaug, varamedlem	10 000				
Samlet godtgjørelse	1 559 000				1 559 000

Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte. Innbetalt premie vedr innskuddspensjon er NOK 132 869 for 2022. Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

### Retningslinjer om fastsettelse av lønn og annen godtgjørelse til ledende personer:

Selskapet har en lederlønnserklæring som gir retningslinjer for avlønning av ledende personer.

#### Ledende personer

Retningslinjene gjelder for ledende personer slik dette begrepet er definert i allmennaksjeloven og regnskapsloven. Dette innebærer at retningslinjene gjelder for ledende personer med personalansvar og personer med særskilt fagansvar eller annen ledende rolle, herunder ledergruppen i Entur AS. Ledergruppen består av administrerende direktør, samt direktører for digitale tjenester, kundekommunikasjon og service, mobilitet og marked, strategi- og organisasjon og økonomi. Retningslinjene gjelder også for ansattvalgte styremedlemmer, for godtgjørelse de mottar i kraft av å være styremedlemmer.

Generalforsamlingen fastsetter godtgjørelse til styrets eiervalgte medlemmer, jf. aksjeloven § 6-10.

#### Hovedprinsipper for lederlønnspolitik i Entur AS

Prinsipper for lønn til ledende personer i Entur AS fastsettes av styret og følger Statens retningslinjer for lederlønn i selskaper med statlig eierandel, fastsatt av Nærings- og fiskeridepartementet 12.12.2022, og selskapets vedtekter § 5.

Styret gjennomfører årlig en evaluering av administrerende direktørs lønn og betingelser og selskapets lederlønnsprinsipper. Administrerende direktør fastsetter godtgjørelsen til de øvrige medlemmer av ledergruppen i henhold til de vedtatte lederlønnsprinsippene.

#### Lederlønn i Entur fastsettes ut fra følgende lederlønnsprinsipper:

- Lederlønnen skal være konkurransedyktig og sikre at selskapet kan rekruttere og beholde ledere med tilfredsstillende kompetanse. Den samlede godtgjørelsen til ledende ansatte i Entur skal reflektere ansvaret for styring, resultater og utvikling, samt hensynta virksomhetens størrelse og kompleksitet.
- Godtgjørelsen skal bidra til selskapets strategi, langsiktige interesser og økonomiske bæreevne. Entur har fastsatt et prinsipp om at godtgjørelse ikke skal være resultatbasert i tråd med statens forventninger. Selskapet vurderer at dette prinsippet reduserer risiko for interessekonflikter og/eller høy risikotaking.
- Hensynet til moderasjon skal ivaretas, og Entur skal ikke være lønnsledende. Godtgjørelsen må ikke være av en slik art eller et slikt omfang at den kan svekke Enturs omdømme. For å sikre dette, gjøres en årlig sammenligning med lønnsnivået for tilsvarende stillinger i sammenlignbare selskaper. I vurderingen sees det også hen til gjennomsnittlig og kronemessig lønnsvekst for øvrige ansatte. Det arbeides også aktivt med vårt arbeidsmiljø og vårt omdømme som arbeidsgiver for å øke vår attraktivitet.
- Det vektlegges at selskapet skal ha en god balanse mellom kvinner og menn og god balanse mellom egne ansatte og innleide konsulenter. Ansvarlig ledere skal være ansatte i selskapet. I Entur skal kvinner og menn ha lik lønn for samme arbeid eller arbeid av lik verdi. Lønnen skal fastsettes på samme måte, uten hensyn til kjønn og andre diskriminerende forhold.
- Lederlønnen skal bestå av fast grunnlønn og tilleggsytelser, herunder naturalytelser, rett til etterlønn under gitte betingelser og pensjonsordninger. Fastlønn skal alltid utgjøre hoveddelen av godtgjørelsen.
- Lederlønnssystemet skal være transparent, og i tråd med statens prinsipper for god eierstyring og selskapsledelse, samt statens retningslinjer for lederlønn.
- Lønnsystemet skal oppfattes som forståelig og akseptabelt både internt og eksternt.
- Lønnsystemet skal være tilstrekkelig fleksibelt til at det kan gjøres justeringer når det oppstår nye eller endrede behov.

#### Elementer i lederlønnskompensasjonen

Utgangspunktet for lønnsfastsettelsen er det samlede nivået av fastlønn og variable ytelser. Nedenfor omtales de ulike elementene som inngår i lederlønnskompensasjonen.

##### a) Fast grunnlønn

Den faste grunnlønnen er hovedelementet i godtgjørelsesordningen til ledende personer i Entur. Grunnlønnen skal være konkurransedyktig uten å være lønnsledende. Grunnlønn vurderes normalt en gang i året. Ved ansettelse av ledere benyttes «bestemorsprinsippet» som medfører at lederen som fastsetter lønnen skal innhente samtykke fra egen leder, samt konsultere direktør for strategi og organisasjon, før lønnen fastsettes. Ved ansettelse og fastsettelse av lønn til medlemmer av ledergruppen skal administrerende direktør konsultere styreleder.

##### b) Naturalytelser

Ledere tildeles naturalytelser som er vanlige for sammenlignbare stillinger, som for eksempel fri telefon, fri bredbåndstilknytning og aviser.

##### c) Pensjon

Ledende ansatte deltar i bedriftens generelle pensjon- og forsikringsordninger, aldersgrense i bedriften er 70 år. Det er ikke etablert ordninger for lønn over 12G. Pensjonsgrunnlaget beregnes ut fra fast årlig lønn inkludert faste årlige tillegg, variable tillegg. Innskuddsbeløpet har en sats på 5,5% mellom 0 G og 7,1 G, og 15% mellom 7,1 G - 12G.

Det påløper ikke pensjonskostnader når lederen ikke lenger er ansatt i virksomheten utover pensjonskostnader som påløper i den ordinære oppsigelsestiden samt kostnad for regulering av oppsatte pensjonsrettigheter. Alle ansatte er medlemmer i en kollektiv pensjonsordning.

##### d) Sluttvederlag

Ved oppsigelse fra selskapets side har administrerende direktør i sin avtale rett til seks måneders etterlønn, utover lønn og ytelser i oppsigelsestiden på seks måneder. Etterlønnen reduseres krone for krone dersom administrerende direktør i sluttvederlagsperioden tiltrer ny stilling, får nye lønnede verv eller mottar inntekt fra næringsvirksomhet hvor vedkommende er aktiv eier. Etterlønnen danner ikke grunnlag for beregning av feriepenger eller pensjon. Retten til etterlønn gjelder ikke dersom daglig leder har begått forhold som oppfyller de materielle vilkårene for avskjed etter arbeidsmiljølovens bestemmelser.

Ingen andre ledende ansatte har avtale om sluttvederlag.

#### Overordnet gjennomføring av lederlønnsprinsippene i foregående regnskapsår

Lederlønnfastsettelsen for 2023 ble gjennomført i samsvar med ovennevnte retningslinjer.

Etter ordinært lønnsoppgjør ble ledergruppens grunnlønn justert med virkning fra 1.8.2023. Lønnsjusteringen avviker noe fra anbefalt ramme fra frontfag. Lønnsjusteringene er gjort med bakgrunn i en vurdering av lønnsnivå for tilsvarende stillinger for å etterstrebe et konkurransedyktig nivå på lønn, og som følge av den generelle situasjonen i norsk økonomi og arbeidsmarked.

Selskapet har over tid hatt et lønnsnivå for ledende personer som ligger noe lavere andre tilsvarende selskap, samtidig som selskapet har utviklet seg med hensyn til kompleksitet og omfang. Ved erstatning av personer som har sluttet har selskapet måttet gå opp i lønn for å møte forventningene i markedet. Lønnsjusteringene er gjennomført for å jevne ut denne forskjellen.

Entur vil publisere en egen lederlønnrapport som utfyller tallene presentert. Rapporten vil inneholde detaljert informasjon om godtgjørelse til ledelsens medlemmer og vil bli publisert etter ordinær generalforsamling i 2024.



## Note 4

### Andre kostnader

Andre kostnader	2023	2022
Salgs- og administrasjonskostnader	222 984	231 002
Kostnader lokaler, leie maskiner, rep og vedlikehold	112 037	96 483
Andre driftskostnader	5 593	3 504
<b>Sum</b>	<b>340 614</b>	<b>330 989</b>
<b>Spesifikasjon av revisjonshonorar (eksklusive mva.):</b>		
Lovpålagt revisjon	262	270
Skatterådgivning	25	30
Andre tjenester utenfor revisjon	1 076	1 480
<b>Sum</b>	<b>1 363</b>	<b>1 780</b>

Selskapet har inngått flere forskjellige operasjonelle leieavtaler av maskiner, kontorer og andre fasiliteter. De fleste leieavtalene har en opsjon for forlengelse.

Leieavtalene inneholder ikke restriksjoner på selskapets utbyttepolitikk eller finansieringsmuligheter.

Leiekostnad bestod av følgende:

	2023	2022
Leie av eiendom	21 084	18 943
<b>Sum</b>	<b>21 084</b>	<b>18 943</b>

Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler forfaller som følger:

Innen 1 år	19 470
1 til 5 år	64 217
Etter 5 år	15 995
<b>Sum</b>	<b>99 682</b>

## Note 6

### Finansielle poster

Andre kostnader	2023	2022
Renteinntekter	7 140	3 092
Andre finansinntekter	66	59
Netto valutagevinster/tap	1 276	369
<b>Sum</b>	<b>8 482</b>	<b>3 520</b>
Rentekostnader	-34	-6
Andre finanskostnader	-255	-126
Netto valutagevinster/tap	-741	-1 376
<b>Sum</b>	<b>-1 030</b>	<b>-1 508</b>
<b>Netto finansposter pensjon</b>	<b>-2 973</b>	<b>-2 596</b>
Urealiserte verdiendringer	-	-
<b>Sum finansielle poster</b>	<b>4 479</b>	<b>-584</b>

## Note 7

### Skatter

	2023	2022
<b>Årets skattekostnad fremkommer slik:</b>		
Betalbar skatt	-	-
Mottatt SkatteFUNN 2020, ikke tidligere bokført	-	-
Endring i utsatt skatt	4 257	603
<b>Skattekostnad/(-inntekt)</b>	<b>4 257</b>	<b>603</b>
<b>Avstemming fra nominell til faktisk skattesats:</b>		
Årsresultat før skatt	18 691	4 074
Forventet inntektsskatt etter nominell skattesats 22%	4 112	896
<b>Avsatt for lite skatt tidligere år</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Mottatt SkatteFUNN 2020, ikke tidligere bokført	-	-
<b>Skatteeffekten av følgende poster:</b>		
Virkning av endringer i skatteregler og -satter		
Skatteeffekt av permanente forskjeller	145	-293
Effekt av endring av skattesats	-	-
<b>Skattekostnad</b>	<b>4 257</b>	<b>603</b>
<b>Effektiv skattesats</b>	<b>22,8%</b>	<b>14,8%</b>

#### Spesifikasjon av grunnlag for midlertidige forskjeller og underskudd til framføring:

2023	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	-34 945	-	-34 945
Fordringer	309	-	309
Pensjonsforpliktelse	117 035	36 219	153 254
Avsetning for forpliktelser	250	-	250
Underskudd til fremføring	35 465	-	35 465
<b>Sum brutto midlertidige forskjeller</b>	<b>118 114</b>	<b>36 219</b>	<b>154 333</b>
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	-	-	-
<b>Netto midlertidige forskjeller</b>	<b>118 114</b>	<b>36 219</b>	<b>154 333</b>
<b>Netto balanseført utsatt skattefordel/forpliktelse 22%</b>	<b>25 985</b>	<b>7 968</b>	<b>33 953</b>

2022	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	-28 685	-	-28 685
Fordringer	309	-	309
Pensjonsforpliktelse	150 269	-15 472	134 797
Avsetning for forpliktelser	215	-	215
Underskudd til fremføring	30 202	-	30 202
<b>Sum brutto midlertidige forskjeller</b>	<b>152 310</b>	<b>-15 472</b>	<b>136 838</b>
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	628	-	628
<b>Netto midlertidige forskjeller</b>	<b>152 938</b>	<b>-15 472</b>	<b>137 466</b>
<b>Netto balanseført utsatt skattefordel/forpliktelse 22%</b>	<b>33 646</b>	<b>-3 404</b>	<b>30 243</b>

	2023	2022
<b>Utsatt skattefordel</b>		
Utsatt skatt som reverserer om mer enn 12 måneder	41 748	36 300
Utsatt skattefordel som reverserer innen 12 måneder	55	47
Utsatt skattefordel ikke balanseførte midlertidige forskjeller	-	138
<b>Sum</b>	<b>41 803</b>	<b>36 485</b>
<b>Utsatt skatt</b>		
Utsatt skattefordel som reverserer om mer enn 12 måneder	-7 688	-6 311
Utsatt skatt som reverserer innen 12 måneder	-162	68
<b>Sum</b>	<b>-7 850</b>	<b>-6 242</b>
<b>Utsatt skatt (-) / utsatt skattefordel i balansen</b>	<b>33 953</b>	<b>30 243</b>

Utsatt skattefordel knyttet til fremførbart skattemessig underskudd er balanseført da det er sannsynlig at selskapet kan anvende dette mot fremtidig skattepliktig overskudd.

Betalbar skatt i balansen fremkommer slik:	2023	2022
Betalbar skatt	-	-
Tilskudd vedr SkatteFUNN	-	-1 972
<b>Skattekostnad/(-inntekt)</b>	<b>-</b>	<b>-1 972</b>

Fordring vedr SkatteFUNN 2022 klassifisert som kortsiktig fordring.



## Note 8

### Immaterielle eiendeler

	Goodwill	Egenutviklet software	Sum
<b>Balanse 1. januar 2023</b>			
Akkumulert anskaffelseskost	3 138	350 428	353 566
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-2 511	-186 254	-188 765
<b>Sum</b>	<b>628</b>	<b>164 173</b>	<b>164 801</b>
<b>Regnskapsåret 2023</b>			
Inngående balanse	628	164 173	164 801
Tilgang		50 206	50 206
Avgang	-	-	-
Akkumulerte avskrivninger avganger	-	-	-
Årets avskrivninger	-628	-52 068	-52 696
Årets nedskrivninger	-	-3 340	-3 340
<b>Sum</b>	<b>-</b>	<b>158 971</b>	<b>158 971</b>
<b>Balanse 31. desember 2023</b>			
Akkumulert anskaffelseskost	3 138	400 634	403 772
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-3 139	-241 662	-244 801
<b>Sum</b>	<b>-</b>	<b>158 971</b>	<b>158 971</b>
Økonomisk levetid	5 år	3-10 år	
Avskrivningsmetode	Lineært	Lineært	
		<b>2023</b>	<b>2022</b>
Årets avskrivninger immaterielle driftsmidler		52 696	40 273
Årets nedskrivninger immaterielle driftsmidler		3 340	393
<b>Sum</b>		<b>56 036</b>	<b>40 666</b>

Goodwillen er knyttet til oppkjøpet av Interoperabilitetstjenester AS som ble gjennomført 1. januar 2018.

## Note 9

### Varige driftsmidler

		Maskin og utstyr
<b>Balanse 1. januar 2023</b>		
Akkumulert anskaffelseskost		19 030
Akkumulerte av- og nedskrivninger		-8 446
<b>Sum</b>		<b>10 584</b>
<b>Regnskapsåret 2023</b>		
Inngående balanse		10 584
Tilgang		2 060
Avgang		-
Akkumulerte avskrivninger avganger		-
Årets avskrivninger		-2 473
<b>Sum</b>		<b>10 170</b>
Akkumulert anskaffelseskost		21 090
Akkumulerte av- og nedskrivninger		-10 920
<b>Sum</b>		<b>10 170</b>
Avskrivningstid benyttet		3 - 10 år
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Årets avskrivninger varige driftsmidler	2 473	2 038
Årets nedskrivninger varige driftsmidler	-	-
<b>Sum</b>	<b>2 473</b>	<b>2 038</b>

## Note 10

### Kundefordringer og andre fordringer

Andre kostnader	2023	2022
Kundefordringer	159 450	68 528
Avsetning for tap	-309	-309
<b>Sum kundefordringer</b>	<b>159 141</b>	<b>68 219</b>
Forskuddsbetalinger	18 450	12 866
Andre fordringer	825	15 929
<b>Sum kundefordringer og andre fordringer</b>	<b>19 275</b>	<b>28 795</b>

Bokført verdi av kundefordringer, forskuddsbetaling og andre fordringer tilsvarer virkelig verdi.

	2023	2022
Endring i avsetning til tap	-	-
Realisert tap	2	2
<b>Sum resultatført tap på krav</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Kostnadført tap er klassifisert som annen driftskostnad i regnskapet.

## Note 11

### Kontanter og bankinnskudd

	2023	2022
Kontanter og bankinnskudd	185 682	225 381

Herav bundne skattetrekkmidler 9 092 TNOK i 2023 og 7 757 TNOK i 2022.

## Note 12

### Aksjekapital og overkurs

	Antall aksjer	Aksjekapital	Overkurs	Sum
Aksjer 1. januar 2023	100	10 000	50 000	60 000
Endringer i løpet av året				
Aksjer 31. desember 2023	100	10 000	50 000	60 000

Selskapet har kun én aksjeklasse, hver aksje er pålydende NOK 100.000,-. Alle aksjene i selskapet har lik stemmerett og lik rett på utbytte.

Selskapet eies 100% av Samferdselsdepartementet.

## Note 13

### Egenkapital

	Aksjekapital og overkurs	Innskutt annen Egenkapital	Opptjent EK	Sum
<b>Egenkapitalutvikling 2023</b>				
Egenkapital 31.12.22	60 000	33 420	15 539	108 960
Årets resultat			14 434	14 434
Estimatavvik pensjonsforpliktelse			-36 219	-36 219
Utsatt skatt av estimatavvik pensjonsforpliktelse			7 968	7 968
<b>Egenkapital 31.12.2023</b>	<b>60 000</b>	<b>33 420</b>	<b>1 722</b>	<b>95 143</b>



## Note 14

### Pensjoner og lignende forpliktelser

#### Generelt

Selskapet har pensjonsordninger knyttet til alder-, uføre- og etterlattepensjon for ektefelle og barn. Nedenfor følger nærmere beskrivelse av ordningen.

#### Innskuddspensjon

Selskapet har tidligere hatt en kollektiv pensjonsordning som var organisert i Statens pensjonskasse (SPK).

Fra 2019 har majoriteten av de ansatte en innskuddsbasert pensjonsordning. Kostnadsført pensjonspremie vedr denne ordningen var i 2023 13 372 TNOK og i 2022 10 679 TNOK. Ordningen tilfredsstiller kravene iht. Lov om offentlig tjenstepensjon.

#### Lukking av ytelsesordning

I juni 2018 ble det besluttet å lukke pensjonsordningen i SPK for alle ansatte pr 01.01.19. På lukketidspunktet fikk alle medarbeidere, med unntak av uføre og langtidssykemeldte, en oppsatt rettighet i SPK og fra 2019 en ny innskuddspensjonsordning. Uføre og langtidssykemeldte blir værende i ordningen hos SPK frem til de blir friske, da vil de bli overført til innskuddspensjonsordningen.

Pensjonskostnad for 2023 og forpliktelse pr 31.12.23 er beregnet i samsvar med prinsipper ihht IAS 19 og den balanseførte pensjonsforpliktelsen, som utgjør 154 299 TNOK, er vurdert å gi et forsvarlig og i dag beste uttrykk for selskapets forpliktelse hensyntatt estimert effekt av avvikling av ordningen.

#### Ytelsespensjon

Selskapet har en kollektiv pensjonsordning som er organisert i Statens pensjonskasse (SPK). Ordningen tilfredsstiller kravene iht. Lov om offentlig tjenstepensjon. Ordningen dekker ytelser av pensjonsgrunnlag opp til 12G, og gir en alders- og uførepensjon på 66% av pensjonsgrunnlag ved full opptjening. Forpliktelsen gjennom denne ordningen dekker 8 aktive, 44 pensjonister og 222 oppsatte. Ordningen gir rett til definerte fremtidige ytelser som i hovedsak er avhengig av antall opptjeningsår og lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder.

Forpliktelsen er beregnet med utgangspunkt i ny bransjestandard for samordning i henhold til SPKs anbefaling.

Selskapet har gjennom tariffavtale pensjonsforpliktelser i tilknytning til offentlig avtalefestet førtidspensjon (AFP). Forpliktelser gjennom denne ordningen dekker 8 aktive medlemmer.

I tabellene på neste side er arbeidsgiveravgift med nominelle satser inkludert i årets kostnad og netto pensjonsforpliktelse

Spesifikasjon av netto innregnet ytelsesbasert pensjonsforpliktelse	2023	2022
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger	323 932	298 113
Virkelig verdi på pensjonsmidler	-169 633	-163 316
<b>Netto pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger</b>	<b>154 298</b>	<b>134 797</b>
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i ikke fondsbaserte ordninger	-	-
<b>Netto pensjonsforpliktelse i balansen</b>	<b>154 299</b>	<b>134 797</b>
<b>Endring i balanseført netto forpliktelse:</b>		
Balanseført nettopensjonsforpliktelse 01.01	134 797	158 963
Årets aktuarielle avvik	36 219	-15 472
Årets pensjonsopptjening/økning forpliktelse	5 512	2 040
Netto finansposter pensjon	-2 973	-2 596
Årets innbetaling til ordningene	-19 256	-8 138
<b>Balanseført nettopensjonsforpliktelse 31. desember</b>	<b>154 299</b>	<b>134 797</b>
<b>Pensjonskostnad vedr ytelsesplaner innregnet i resultatregnskapet</b>		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	1 376	1 546
Effekt planendringer	-	-
Sum årets pensjonsopptjening, resultatført som personalkostnad - se note 3	1 376	1 546
<b>Årets finansposter pensjoner</b>	<b>2 973</b>	<b>2 596</b>
<b>Sum pensjonskostnad ytelsesplaner</b>	<b>4 349</b>	<b>4 142</b>
<b>Totale pensjonskostnader vedr ytelsesplaner</b>	<b>4 349</b>	<b>4 142</b>

### Sensitivetsanalyse ved endring i sentrale forutsetninger

Tabellen nedenfor viser estimat for potensielle effekter ved en endring forutsetninger av vesentlig betydning for ytelsesbaserte pensjonsplaner i Norge. Faktiske resultater kan i vesentlig grad avvike fra disse estimatene.

	Diskon- teringsrente		Årlig lønnsvest		Endring i G-beløp		Endring av pensjoner	
	1%	-1%	1%	-1%	1%	-1%	1%	-1%
Økning(+)/reduksjon(-) periodens nettopensjonskostnad angitt i %	-18%	24%	7%	-7%	1%	-0,6%	15%	-12%
Økning(+)/reduksjon(-) netto pensjonsforpliktelse pr 31.12 angitt i %	-17%	22%	0%	0%	8,9%	-7,4%	12%	-10%

### De siste års utvikling i pensjonskostnad og pensjonsforpliktelse viser følgende:

	2023	2022
<b>Resultatregnskap</b>		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	1 376	1 546
Effekt av planendring	-	-
Effekt av AFP-uttak ved nedbemanning	-	-
Resultatført estimatavvik	-	-
<b>Årets pensjonsopptjening, resultatført som personalkostnad</b>	<b>1 376</b>	<b>1 546</b>
Netto rentekostnader pensjon	2 973	2 596
<b>Sum pensjonskostnad</b>	<b>4 349</b>	<b>4 142</b>
<b>Balanse</b>		
Beregnet totale pensjonsforpliktelser	323 932	298 113
Pensjonsmidler	-169 633	-163 316
<b>Netto pensjonsforpliktelse i balansen</b>	<b>154 299</b>	<b>134 797</b>

### Følgende parametre er benyttet ved beregningene for ytelsesordninger i Norge

	2023	2022
Diskonteringsrente	3,10%	3,00%
Forventet avkastning	3,10%	3,00%
Gjennomsnittlig lønnsvest	3,50%	3,50%
G-regulering	3,25%	3,30%
Korridor: % av max (PBO, pensjonsmidler)	10,00%	10,00%
Årlig reg. av pensjoner under utbetaling	2,80%	2,60%
<b>Gjennomsnittlig arbeidsgiveravgift faktor</b>	<b>14,10%</b>	<b>14,10%</b>

### Forklaring valgte forutsetninger 31. desember 2023

Diskonteringsrente er fastsatt med grunnlag i obligasjoner med fortinnsrett (OMF) og utgjør 3,1%. Det er vurdert at at OMF-markedet representerer et dypt og likvid marked med relevante løpetider som kvalifiserer til referanserente iht. IAS 19.

Lønsregulering for norske ordninger er i hovedsak beregnet som summen av forventet reallønnsvekst på 1,25% og inflasjon på 2,25%. Regulering av pensjoner under utbetaling reguleres med gjennomsnittet av pris og lønnsvest. Ved en lønnsvest på 3,5% og en prisvekst på 2,25% vil pensjonen bli regulert med 2,8% (avrundet til nærmeste desimal).

For de demografiske faktorer er tariffene K 2013 og IR 73 lagt til grunn for fastsettelse av dødelighet og uførisiko.

Gjennomsnittlig forventet levetid (i antall år) for en person som pensjonerer seg når han/hun fyller 65 år vil iht K2013 være:

Mann	21 år
Kvinne	24 år



### Risikovurdering ytelsesbaserte ordninger

Gjennom ytelsesbasert ordning er selskapet påvirket av en rekke risikoer som følge av usikkerhet i forutsetninger og fremtidig utvikling. De mest sentrale risikoene er beskrevet her:

#### Forventet levetid

Selskapet har påtatt seg en forpliktelse til å utbetale pensjon for de ansatte livet ut. Økning i forventet levealder blant medlemsmassen medfører en økt forpliktelse for selskapene.

#### Avkastningsrisiko

Selskapet blir påvirket ved en reduksjon i faktisk avkastning på pensjonsmidlene, som vil medføre økt nettoforpliktelse.

Pensjonsordningen (SPK) tilføres midler gjennom nettobevegelsen og avkastning. 1. januar 2022 investerte Entur AS 35% av totale midler i Statens Pensjonsfond Utland (SPU), pr 01.01.2023 53 415 TNOK.

Maks plasseringsandel i SPU er 35% av de totale midlene (regnet til markedsverdi). Investeringer i SPU er ikke valutasikret, noe som innebærer høy valutarisiko. Andelen rebalanseres årlig per 31.12 (deler av gamle midler selges for å oppnå valgt SPU prosentsats).

#### Midlertidig utførevedtak

Selskapets pensjonsforpliktelse vil bli påvirket av forutsetningene som legges til grunn for beregning av forpliktelsen knyttet til midlertidig utføre og lengden på den enkeltes utførevedtak.

#### Inflasjon- og lønnsvekstrisiko

Selskapets pensjonsforpliktelse har risiko knyttet til både inflasjon og lønnsutvikling, selv om lønnsutvikling er nært knyttet til inflasjonen. Høyere inflasjon og lønnsutvikling enn hva som er lagt til grunn i pensjonsberegningene, medfører økt forpliktelse for selskapet.

#### AFP

AFP-ordningen er en ytelsesbasert flerforetaks pensjonsordning, og finansieres gjennom premier som fastsettes som en prosent av lønn. Regnskapsmessig blir ordningen behandlet som en innskuddsbasert pensjonsordning hvor premiebetaling kostnadsføres løpende, og ingen avsetninger foretas i regnskapet. Premien for 2023 og 2022 utgjorde 2,6% av lønnmellom 1G og 7,1G.

Tilskudd til AFP ordningen inngår i regnskapslinjen lønnskostnader og utgjorde i 2023 3 300 TNOK og for 2022 TNOK 2 703.

Fellesordningen for AFP offentliggjør ikke anslag på fremtidige premiesatser, men legger til grunn at premien for ny AFP må økes over tid for å imøtekomme forventninger om økte utbetalinger med tilstrekkelig bufferkapital.

Selskapet er solidarisk ansvarlig for to tredeler av pensjonen som skal utbetales til de arbeidstakere som til enhver tid fyller vilkårene. Ansvarer gjelder både manglende innbetaling og dersom premiesatsen viser seg å være utilstrekkelig.

Ved eventuell avvikling av ordningen har selskapet plikt til fortsatt premiebetaling for dekning av pensjonsutbetalinger til arbeidstakere som er tiltrådt eller som fyller vilkårene for avtalefestet pensjon på avviklingstidspunktet.

## Note 15

### Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld

	2023	2022
Leverandørgjeld	158 164	127 480
Skyldig offentlige avgifter	16 341	12 639
Annen kortsiktig gjeld (inkl. avsetning for forpliktelser)	143 259	144 159
<b>Sum</b>	<b>317 764</b>	<b>284 278</b>

Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2023: 57 877 TNOK.  
Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2022: 47 923 TNOK.

Bokført verdi av leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld tilsvarer virkelig verdi. Annen kortsiktig gjeld inneholder forskuddsbetalte inntekter, periodiserte personalkostnader og andre periodiserte kostnader.

## Note 16

### Nærstående parter

Entur AS har følgende nærstående parter:

#### Eier

Som eier av Entur AS er Samferdselsdepartementet nærstående part. I tillegg vil andre virksomheter som er eid av Samferdselsdepartementet være nærstående parter med Entur AS.

#### Styret og ledende ansatte

Personer som inngår i selskapets ledelse eller styret er også nærstående parter med Entur AS.

Nedenfor følger oversikt over transaksjoner, mellomværende og sikkerhetsstillelser med nærstående parter:

<b>Salg av varer og tjenester</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Salg av varer og tjenester til andre nærstående parter	403 781	357 639
<b>Sum</b>	<b>403 781</b>	<b>357 639</b>
<b>Kjøp av varer og tjenester</b>		
Kjøp av varer og tjenester fra andre nærstående parter	3 116	4 394
<b>Sum</b>	<b>3 116</b>	<b>4 394</b>

Mellomværende med nærstående parter som følge av kjøp og salg av varer og tjenester:

<b>Fordringer på</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	121 743	25 432
<b>Sum</b>	<b>121 743</b>	<b>25 432</b>

<b>Gjeld til</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	57 877	47 923
<b>Sum</b>	<b>57 877</b>	<b>47 923</b>

#### Sikkerhetsstillelse

Entur AS har stilt garanti på 7 774 166 TNOK.

## Note 17

### Finansiell risikostyring

#### Kapitalforvaltning

Selskapets mål for kapitalforvaltningen er å trygge fortsatt drift ved å sikre avkastning for eierne, og opprettholde en optimal kapitalstruktur, for derved å redusere kapitalkostnadene. Forvaltningen skjer i samsvar med retningslinjer fastsatt av styret, som vedtar prinsipper for risikostyringen og angir retningslinjer for spesifikke risikoområder. Den totale risiko for kapitalforvaltningen skal være lav.

#### Finansielle risikofaktorer

Selskapet benytter seg av ulike finansielle instrumenter i forbindelse med styringen av finansiell risiko, både for å kunne skaffe kapital til nødvendige investeringer, samt drive den daglige driften. Selskapet benytter ikke finansielle instrumenter for omsetningsformål.

De viktigste finansielle risiki selskapet er utsatt for er knyttet til kredittrisiko, likviditetsrisiko og valutarisiko.

#### i) Kredittrisiko

Selskapet er hovedsakelig eksponert for kredittrisiko knyttet til kundefordringer og andre kortsiktige fordringer. Kredittrisikoen reduseres ved at alle motparter som får kreditt hos selskapet skal kredittvurderes og godkjennes.

Det foreligger ingen vesentlig kredittrisiko knyttet til én enkelt motpart eller flere motparter som kan oppfattes som en gruppe på grunn av likheter i kredittrisikoen.

Selskapet har retningslinjer for å påse at salg kun foretas til kunder som tidligere ikke har hatt vesentlige betalingsproblemer og at utestående beløp ikke overstiger fastsatte kredittrammer.

#### ii) Likviditetsrisiko

Likviditetsrisiko er risikoen for at selskapet ikke vil være i stand til å betjene sine finansielle forpliktelser etter hvert som de forfaller. Selskapets strategi for å håndtere likviditetsrisiko er å ha tilstrekkelig med likvide midler til enhver tid, slik at man kan innfri finansielle forpliktelser ved forfall, også ved ekstraordinære hendelser, uten å risikere uakseptable tap eller selskapets rykte.

#### iii) Valutarisiko

Selskapet har ingen investeringer i utenlandsk valuta. Selskapet er indirekte eksponert da prisen på selskapets produkter over tid kan bli påvirket av endring i valutakurser. Men per dags dato er det begrenset kjøp og salg som foregår i utenlandsk valuta.

Etter balansedagen er det ikke fremkommet forhold av vesentlig betydning for å kunne bedømme selskapets resultat og stilling.

## Note 18

### Hendelser etter balansedagen



# Erklæring fra styret og daglig leder ved årsoppgjøret 2023

Styret mener etter beste overbevisning at årsregnskapet for selskapet for perioden 1. januar 2023 til 31. desember 2023 er utarbeidet i samsvar med GRS med krav til tilleggsopplysninger som følger av regnskapsloven, og at opplysningene i regnskapet gir et rettviseende bilde av selskapets eiendeler, gjeld, finansielle stilling og resultat som helhet.

Styret mener at årsberetningen gir en rettviseende oversikt over utviklingen, resultatet og stillingen til selskapet, sammen med en beskrivelse av de mest sentrale risiko- og usikkerhetsfaktorene selskapet står overfor.

Oslo, 13. mars 2023

**Karin Bing Orgland**  
Styrets leder

**Leif Harald Jensen**  
Nestleder

**Audhild Andersen Randa**  
Styremedlem

**Karsten Skotte-Eriksen**  
Styremedlem

**Sverre Kristian Gjessing**  
Styremedlem

**Unni Løvhaug**  
Styremedlem

**Håkon Fjelstad**  
Styremedlem

**Pål Wien Espen**  
Styremedlem

**Christel Borge**  
Administrerende direktør



Foto: Sune Eriksen/Tinagent

# Revisors beretning

Til generalforsamlingen i Entur AS

UAVHENGIG REVISORS BERETNING

## Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet for Entur AS som består av balanse per 31. desember 2023, resultatregnskap, kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Etter vår mening

- oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og
- gir årsregnskapet et rettviseende bilde av selskapets finansielle stilling per 31. desember 2023 og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

## Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under *Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet*. Vi er uavhengige av selskapet i samsvar med kravene i relevante lover og forskrifter i Norge og International Code of Ethics for Professional Accountants (inkludert internasjonale uavhengighetsstandarder) utstedt av International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA-reglene), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

## Øvrig informasjon

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlige for informasjonen i årsberetningen. Vår konklusjon om årsregnskapet ovenfor dekker ikke informasjonen i årsberetningen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese årsberetningen. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom årsberetningen og årsregnskapet og den kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapet, eller hvorvidt informasjon i årsberetningen ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom årsberetningen fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at årsberetningen

- er konsistent med årsregnskapet og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende lovkrav.

## Ledelsens ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er også ansvarlig for slik internkontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til selskapets evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet så lenge det ikke er sannsynlig at virksomheten vil bli avvirket.



Name	Date
Skaug, Eivind	2024-03-13

Identification

 Skaug, Eivind**Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet**

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon er å anse som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke de økonomiske beslutningene som brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapet.

Som del av en revisjon i samsvar med ISA-ene, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og vurderer vi risikoen for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av internkontroll.
- opparbeider vi oss en forståelse av intern kontroll som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll.
- evaluerer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimatene og tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige.
- konkluderer vi på om ledelsens bruk av fortsatt drift-forutsetningen er hensiktsmessig, og, basert på innhentede revisjonsbevis, hvorvidt det foreligger vesentlig usikkerhet knyttet til hendelser eller forhold som kan skape tvil av betydning om selskapets evne til fortsatt drift. Dersom vi konkluderer med at det eksisterer vesentlig usikkerhet, kreves det at vi i revisjonsberetningen henleder oppmerksomheten på tilleggsopplysningene i årsregnskapet, eller, dersom slike tilleggsopplysninger ikke er tilstrekkelige, at vi modifierer vår konklusjon. Våre konklusjoner er basert på revisjonsbevis innhentet frem til datoen for revisjonsberetningen. Etterfølgende hendelser eller forhold kan imidlertid medføre at selskapet ikke kan fortsette driften.
- evaluerer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene, og hvorvidt årsregnskapet gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et rettviseende bilde.

Vi kommuniserer med styret blant annet om det planlagte innholdet i og tidspunkt for revisjonsarbeidet og eventuelle vesentlige funn i revisjonen, herunder vesentlige svakheter i intern kontroll som vi avdekker gjennom revisjonen.

Oslo, 13. mars 2024  
Deloitte AS

**Eivind Skaug**  
statsautorisert revisor



This document contains electronic signatures using EU-compliant PAdES - PDF Advanced Electronic Signatures (Regulation (EU) No 910/2014 (eIDAS))

# Vedlegg

1	Aktivitets- og redegjørelsesplikten	100
2	Eierstyring og selskapsledelse	108
3	Klimaregnskap	112
4	Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger	116
5	ESG-indeks	122
6	Lønnsrapport	124
7	Skattepolicy	134
8	Resultater og mål	136
9	Arenaer for interessentdialog	138



# Vedlegg 1

## Aktivitets- og redegjørelsesplikten

Alle i Entur skal bidra til et inkluderende arbeidsmiljø, og vi skal respektere og verdsette hverandres meninger og ulike perspektiver. Entur skal ivareta sine ansatte gjennom yrkeskarrieren, sikre relevant kompetanseutvikling og livsfasetilrettelegging.

Redegjørelsesplikten er utarbeidet i henhold til lovkravet i aktivitets- og redegjørelsesplikten (ARP) og er utarbeidet i samsvar med prinsippene og stegene myndighetene har lovbestemt. Hovedverneombud og ansattrepresentanter har vært involvert på de aktuelle områdene.

### Del 1: Tilstand for kjønnslikestilling i Entur

#### Tilstand for kjønnslikestilling i Entur

Område	Enhet	Kjønn	Resultat	Kommentar
Kjønnsbalanse	Antall	Kvinner	166	Jevn fordeling mellom kvinner 49,9% og menn 51,1% totalt i virksomheten, men skjev kjønnsfordeling internt i enkelte avdelinger
		Menn	167	
Midlertidig ansatte	Prosentandel av ansatte	Kvinner	52,5%	93,3% av våre midlertidige ansatte er timelønnede vikarer som studerer. Disse tallene vil variere ved avslutning av studier.
		Menn	47,5%	
Foreldrepermisjon	Gjennomsnitt antall uker	Kvinner	21,9	Entur ønsker å motivere til at far og mor benytter seg av foreldrepermisjon innenfor tildelt kvote. Ansatte har rett til full lønn og opptjening av feriepenger under foreldrepermisjon og full lønn under omsorgspermisjon.
		Menn	10,2	
Faktisk deltid	Antall	Kvinner	23	Deltidsansatte utgjør 9,92% av arbeidsstyrken i 2023.
		Menn	4	
Ufrivillig deltid	Antall**	Kvinner	5	I medarbeiderundersøkelsen 2023 ble andelen ufrivillig deltid kartlagt. Undersøkelsen inkluderer vikarer/midlertidig ansatte <sup>67</sup> . Det reelle tallet på ufrivillig deltid blant fast ansatte er derfor trolig lavere.
		Menn	10	

Tabell 7: Tilstand for kjønnslikestilling i Entur

<sup>67</sup> Svarene i medarbeiderundersøkelsen omfattet også tilkallingsvikarer/ midlertidig ansatte. Av 274 respondenter svarte 41 at de jobber deltid. Av disse 41 svarte 15 at de ønsket å jobbe mere enn de gjør i dag. Det er derfor naturlig å anta at det reelle tallet på faste ansatte som jobber ufrivillig deltid er lavere enn de 15 som er oppgitt i denne tabellen.

## Tilstand for kjønnslikestilling på andre områder

Område	Enhet	Kjønn	Resultat	Kommentar
Rekruttering	Prosentandel	Kvinner	51,3%	Den totale kjønnsbalansen i rekrutteringer gjennomført i 2023 er jevn. Fortsatt en liten overvekt av menn (58 % menn og 42 % kvinner av signerte) i teknologi-roller.
		Menn	48,7%	
Lønnsvekst	Prosentandel	Kvinner	4,9%	Differansen skyldes individuelle lønnsendringer gjennom året knyttet til endringer av stillinger og ansvarsområder.
		Menn	5,8%	
Sykefravær	Prosentandel	Kvinner	7,0%	
		Menn	5,6%	
Fravær grunnet sykt barn	Prosentandel	Kvinner	0,22%	
		Menn	0,31%	
Arbeidstid	Prosent-andel som jobber i turnus	Kvinner	64%	Turnusarbeid forekommer i deler av selskapet, hovedsakelig ved vårt kundesenter og våre betjente stasjoner som har åpningstider på kvelder og i helger. Overvekt av kvinnelige ansatte i avdelingen fører til høy prosentandel kvinner i turnusarbeid.
		Menn	36%	

Tabell 8: Tilstand for kjønnslikestilling på andre områder

## Kjønnsfordeling på ulike stillingsnivåer/grupper

Oversikten viser kjønnsbalansen på ulike stillingsnivåer pr. enhet i selskapet. For Entur samlet er forholdet mellom kvinner og menn 49% kvinner og 51% menn. Det er fortsatt en stor overvekt av menn i Digitale tjenester.

	Kjønnsfordeling i 2023	
	Kvinner	Menn
Total	49%	51%
Ledergruppen	50%	50%
Ledere med personalansvar	47%	53%
Strategi og organisasjon	52%	48%
Digitale tjenester	28%	72%
Partner suksess	26%	74%
Kundeservice	68%	32%
Økonomi	74%	26%

Tabell 9: Kjønnsfordeling i desember 2023

## Del 2: Redegjørelse for aktivitetsplikten

### Prinsipper, prosedyrer og standarder for likestilling og mot diskriminering

Prinsipper, prosedyrer og standarder for likestilling og mot diskriminering er nedfelt i etiske retningslinjer og i HR-policy. Styrende dokumenter og policyer skal som standard gjennomgås og eventuelt revideres årlig.

### Arbeid med likestilling og ikke-diskriminering i praksis

Entur jobber løpende med å kartlegge og forbedre egne rutiner, prosesser og forhold, for å sikre likestilling og ikke-diskriminering. Arbeidet med likestilling og mangfold er forankret i ledelsen og hos tillitsvalgte, og er gjennom 2023 blitt godt etablert i selskapet.

I 2023 har selskapet jobbet spesielt med følgende områder:

- Forbedre kjønnsbalansen i avdelingen Digitale tjenester
- Forbedringer av våre rekrutteringsprosesser
- Konkretisering av mål i vår HR-policy og systematisering av rapporteringsrutiner på området
- Etablere felles standarder for kompetanse- og utviklingsmuligheter i selskapet
- Styrke den generelle kompetansen om mangfold i selskapet gjennom blant annet jevnlig bevisstgjørende tiltak

### For å identifisere risiko for diskriminering og hindre for likestilling, jobber Entur med følgende:

- Gjennomfører medarbeiderundersøkelser og samtaler for å kartlegge ansattes jobbtilfredshet, og avdekke utfordringer knyttet til arbeidsmiljø, trivsel og rekruttering.
- Gjennomfører årlige verneunder, hvor verneombudet og andre representanter undersøker og sikrer at fysiske arbeidsforhold oppfyller nødvendige krav. Entur har et velfungerende verneapparat og vernetjeneste.
- Jevnlige samarbeidsmøter og møter med Arbeidsmiljøutvalget (AMU).
- Anonymisert varslingstjeneste for å fange opp tilfeller av uønskede hendelser og følger opp innrapporterte saker.
- Undersøker jevnlig statistikk, søkertall og demografi for å være bevisste rundt kjønnsbalanse og mangfold i virksomheten.
- Gjennomfører risikokartlegging etter anbefalt metode fra BUFDIR. Risikokartleggingene er i fulgt opp med tre oppfølgingsmøter mellom HR, hovedverneombud og ansattrepresentanter i 2023. Tilsvarende årsplan for arbeid for 2024 er etablert.

### Lønnskartlegging 2023

Høsten 2023 ble det gjennomført lønnskartlegging i samarbeid med ansattrepresentant og hovedverneombud. Formålet med kartleggingen var å avdekke om det forekommer lønnsdiskriminering basert på kjønn som krever forebyggende tiltak.

Resultatet fra lønnskartleggingen påvirkes av at det er en overvekt av menn i avdelinger med høye kompetansekrav og dermed høy lønn, slik som avdelingen for digitale tjenester. Her har et uttalt mål vært å øke kvinneandelen. I kontrast er det en overvekt av kvinner i avdelinger med noe lavere kompetansekrav. Videre påvirkes snittresultatet pr avdeling av kjønnsfordelingen på ledernivå, slik at avdelinger med overvekt av kvinnelige ledere trekker snittlønnen for kvinner opp, og omvendt.

Lønn	Kvinner lønn i % av menns lønn totalt	Kvinner lønn i % av menns lønn - ekskl. ledernivå
Strategi og organisasjon	110%	99,5%
Økonomi	70%	103%
Partnersuksess	83%	91%
Kundeservice	101%	99,5%
Digitale tjenester	94%	99%
Entur	83%	74

Tabell 10: Lønn

Kartleggingen viser at det generelt er små lønnsforskjeller i Entur som kan knyttes direkte til kjønn. Når det forekommer lønnsforskjeller mellom kjønnene, skyldes dette andre faktorer som kjønnsfordeling, stillingstype og kompetansekrav. Undersøkelsen viser at det er en høy grad av likelønn i stillingsgrupper som kan sammenlignes direkte. Dette gjenspeiles i Enturs største avdelinger, Kundeservice og Digitale tjenester, hvor lønnsforskjellen mellom kvinner og menn er under 1% hvis man ser bort fra lederstillinger.

For å sikre videre oppfølging av lønnsforskjeller og kjønnsbalanse, vil følgende tiltak bli iverksatt:

- Fokuser på kjønnsfordeling i rekrutteringsprosesser for å forbedre kjønnsbalansen i avdelingene.
- Forsterket innsats på lederutvikling og standardisering av arbeidsflyt og prosesser.
- Implementert nytt HRM-system som vil gi oss bedre forutsetningene for å profesjonalisere og analysere lønnsprosessene ytterligere.
- Kontinuerlig arbeid med å utjevne og justere lønn, både under og utenfor lønnsoppgjør.

## Identifiserte risikoer og tiltak

Tabellen under viser beskrivelse av risikoer for diskriminering og hindre for likestilling som Entur har identifisert som de mest vesentligste, med tilhørende oversikt over gjennomførte og planlagte tiltak, samt resultater for 2023.

Identifiserte risikoer og tiltak	
Risikobeskrivelse	Tiltak
<p><b>Lav andel kvinnelige ansatte i Digitale tjenester:</b> Entur klarer ikke å tiltrekke oss tiltrekke oss dyktige kvinner til avdelingen for Digitale tjenester, slik at vi går glipp av riktig kompetanse og får et for ensrettet miljø.</p>	<p><b>Gjennomførte tiltak i 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontinuerlig forbedring av våre rekrutteringsprosesser ved å tilpasse annonsetekster for å tiltrekke seg søkere av alle kjønn og med alle typer kulturell bakgrunn</li><li>• Stand på den store Inspirasjonsdagen i 2023 via vårt partnerskap med Oda<sup>68</sup></li><li>• Fremmet våre kvinnelige teknologer i employer branding-aktiviteter ved å delta i kampanjer, som foredragsholdere på diverse relevante arenaer</li><li>• Deltok i SHE Index hvor vi oppnådde en poengindeks på 66<sup>69</sup> av 100. Dette er på nivå med sammenlignbar sektor. Snittet på nasjonalt nivå er 72. SHE Index måler hvor gode norske selskaper er på kjønnsbalanse.</li><li>• Gjort konkrete tiltak basert på resultatene av SHE index. I analysen av resultatene så vi at vi scoret høyt på faktiske forhold som likelønn og kjønnsbalanse, men ble trukket fordi dette ikke var godt nok konkretisert i vår personal-policy.</li><li>• Kartlagt ufrivillig deltid i årets medarbeiderundersøkelse.</li></ul>
<p><b>Årsak</b></p> <p>Utfordringene med å rekruttere dyktige teknologer generelt, og kvinner spesielt, er en generell utfordring i IT-sektoren.</p>	
<p><b>Resultater av arbeidet 2023</b></p> <p>Tiltakene gjennomført i 2023 har gitt svært positive, målbare resultater.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kvinneandelen i avdeling for digitale tjenester har økt fra 16% i 2022 til 28% i 2023</li><li>• 42% av nyansatte som har signert en stilling til Digitale tjenester var kvinner. Dette utgjør 16 kvinner, en dobling mot 8 i 2022.</li><li>• Vi ser også en økning i antall kvinnelige søkere til utviklingsstillinger. 30% av søkerne til slike stillinger var i 2023 kvinner, mot 25% i 2022.</li></ul> <p>I tillegg har vi, basert blant annet på resultatene fra SHE-Index, oppdatert vår HR-policy slik at mål om likelønn er definert, og mangfold som tema er inkludert i den praktiske opplæringen av ledere.</p>	<p><b>Tiltak 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontinuerlig forbedring av våre rekrutteringsprosesser ved å tilpasse annonsetekster for å tiltrekke seg søkere av alle kjønn og med alle typer kulturell bakgrunn.</li><li>• Fortsette partnerskapet med Oda være til stede med stand på den store Inspirasjonsdagen i 2024.</li><li>• Delta i SHE Index for å måle status.</li><li>• Rekrutteringsansvarlig skal gjennomføre kompetansehevende tiltak mhp mangfoldsrekruttering.</li><li>• Ha en mer dynamisk rekrutteringsgruppe som justeres etter behov, og samtidig utvide gruppens medlemmer med flere kvinner.</li></ul>

<sup>68</sup> <https://odanettverk.no/about-oda/>

<sup>69</sup> [SHE INDEX](#)

## Identifiserte risikoer og tiltak

Risikobeskrivelse	Tiltak
<p><b>For lite strukturerte kompetanse- og utviklingsmuligheter for ansatte og ledere</b> Entur har ikke tilstrekkelig struktur og prosesser på plass for å sikre riktig kompetanse og utvikling for de ansatte, inkludert systematisk utvikling av ledere. Dette kan hindre Entur i å levere tjenestene vi er pålagt på en god nok måte, og levere verdi til eier og partnere.</p>	<p><b>Gjennomførte tiltak i 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utviklet og gjennomført lederutviklingsprogram («Ledersporet») for personalledere og fagledere i selskapet. Innholdet i lederprogrammet har vært knyttet til positiv psykologi og styrkebasert utvikling, og inkludert bevisstgjøring rundt egne «fordommer».</li><li>• Utviklet og gjennomført kurs i praktisk personalledelse med fokus på felles standarder og rutiner for å sikre mer konsistent utøvelse av lederrollen.</li><li>• Etablert Lederfrokost, med faglig påfyll for alle ledere, både fag- og personalledere</li><li>• Etablert og gjennomført åpen prosess for søknad og tildeling av studiestøtte på tvers av hele Entur. Formålet har vært å motivere deler av organisasjonen som av ulike årsaker har hatt begrenset mulighet til videre og etterutdanning tidligere, og fremme like muligheter for alle.</li><li>• Gjennomført prosess for etterfølgerplanlegging, med sterkt fokus på interne utviklingsmuligheter og bevisstgjøring rundt likestilling</li><li>• Etablert nye rutiner for utlysning av interne stillinger for å sikre større synlighet av muligheter og oppfordre flere til å melde interesse.</li><li>• Etablert lærlingeordning og rekruttert vår første lærling på Kundesenteret på Lillehammer.</li><li>• Etablert arenaer for utveksling av læring og deling på tvers av selskapet, for eksempel Lønsj&amp;Lørn, Fagdager, Show&amp;Tell etc.</li></ul>
<p><b>Årsak</b></p> <p>Entur er et forholdsvis ungt selskap, som tidligere har prioritert leveranser og operativ drift før interne prosesser og strukturer.</p> <p>Entur er i gang med å etablere arenaer og kurs for å øke kompetansen, oppdatere våre prosesser og rutiner for å sikre lik og inkluderende personaloppfølging, samt like muligheter for utvikling og forfremmelser på tvers i selskapet, men ser fremdeles forbedringsmuligheter ift faktisk etterlevelse.</p>	
<p><b>Resultater av arbeidet 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etablerte kurs og arenaer for lederutvikling, som bidrar til kompetanseløst og utvikling av felles språk rundt ledelse</li><li>• Etablerte kurs for personalledere for å sikre mer lik og konsistent oppfølging av ansatte</li><li>• Forbedret score på Medarbeiderundersøkelsen 2023 på spørsmål om kvalitet på ledelsen i selskapet. Score 4,2 (skala 1-5), en økning på 0,2% siden 2022.</li><li>• 13 interne rekrutteringer, også til sentrale lederstillinger som for eksempel Direktør for Kundesenter.</li></ul>	<p><b>Tiltak 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Videreutvikle og gjennomføre lederutviklingsprogram for resterende ledere og fagledere, med mål om mer konsistent utøvelse av lederrollen på tvers i organisasjonen.</li><li>• Fortsette å synliggjøre kompetansemuligheter gjennom interne utlysninger og kurskatalog som åpen og tilgjengelig for alle.</li><li>• Gjennomføre årshjul for medarbeiderutvikling, inkludert systemstøtte som vil muliggjøre tettere oppfølging av ledere og ansatte, større gjennomføringsgrad og økt kvalitet i medarbeideroppfølging.</li><li>• Utvide lærlingeordningen og rekruttere en ny førsteårs-lærling.</li></ul>



Identifiserte risikoer og tiltak	
Risikobeskrivelse	Tiltak
<p><b>Manglende oppmerksomhet på verdien av mangfold og inkludering blant ledere eller ansatte</b></p> <p>For lite oppmerksomhet på verdien av mangfold og inkludering blant ledere eller ansatte, gjør at Entur ikke klarer å hente ut effekten av forskjellighet og ulik kompetanse og erfaringer.</p>	<p><b>Gjennomførte tiltak i 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rekke markeringer som gjenspeiler fokus på mangfold, likestilling og inkludering med utgangspunkt i FN kalenderen.</li> <li>• Gjennomført et større arrangement i hele organisasjonen på temaet psykisk helse og inkludering i forbindelse med Verdensdagen for psykisk helse i oktober.</li> <li>• Gjort undersøkelser for å fange opp status og utvikling på likestillings- og mangfolds arbeidet. Informert og fulgt opp resultater.</li> <li>• Systematisert rapporteringen på mangfold og inkludering, for å følge status og utvikling tett.</li> <li>• Mangfold og likestilling er inkludert som temaer i lederopplæringen</li> <li>• Stillingsannonser er lagt ut på "Jobbforalle".</li> <li>• Synliggjøre arbeidet med mangfold og inkludering i HMS- handlingsplan</li> <li>• Informere om interne varslingsrutiner om man opplever diskriminering eller trakassering.</li> </ul>
<p><b>Årsak</b></p> <p>Det er behov for kontinuerlig fokus for å holde bevisstheten om verdien av mangfold i organisasjonen.</p>	
<p><b>Resultater av arbeidet 2023</b></p> <p>Opplevd mangfold, likestilling og inkludering måles årlig i Medarbeiderundersøkelsen. Følgende score (skala 1-5 hvor 5 er best) ble oppnådd i 2023 (2022-tall i parentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Entur tar ledere og medarbeidere et felles ansvar for likestilling, inkludering og mangfold: 4,3 (4,2)</li> <li>• I mitt team har vi respekt for hverandres forskjellighet: 4,5 (4,5)</li> <li>• I Entur gir like kvalifikasjoner like muligheter, uavhengig av bakgrunn: 4,3 (4,3)</li> </ul>	<p><b>Planlagte tiltak 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjennomføre bevisstgjørende tiltak basert på FNs kalender gjennom året</li> <li>• Planlegger to større interne arrangementer med fokus på inkludering, verdensdagen for kulturelt mangfold i mai og verdensdagen for psykisk helse 10. oktober</li> <li>• Inkludere mangfolds dimensjonen ytterligere i intern- kommunikasjonen i Entur</li> </ul>

Identifiserte risikoer og tiltak	
Risikobeskrivelse	Tiltak
<p><b>Vanskeligheter med å kombinere arbeids- og familieliv</b></p> <p>Entur legger ikke tilstrekkelig til rette for at ansatte skal kunne kombinere arbeid og fritid/familieliv. Det kan medføre stress, lavere produktivitet og i sin ytterste konsekvens at ansatte ikke ønsker å jobbe i Entur</p>	<p><b>Gjennomførte tiltak i 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi har gjennomført medarbeiderundersøkelse for å kartlegge utvikling i ansattes opplevde jobb-familieliv balanse.</li> <li>• Alle ledere har gjennomgått resultatene for sitt team og kartlagt forbedringspunkter.</li> <li>• Entur har mulighet og prosedyrer for bruk av hjemmekontor, og gjennomført dette i hele organisasjonen gjennom skriftlige avtaler.</li> </ul>
<p><b>Årsak</b></p> <p>Muligheten for å kombinere arbeid og fritid på en balansert måte, er viktig for livskvaliteten til våre ansatte.</p> <p>Vi vet også at fleksible arbeidsformer er viktig for mange ansatte, og Entur ønsker å legge til rette for hjemmekontor og fleksibilitet når arbeidssituasjonen og -oppgavene tilsier det.</p>	
<p><b>Resultater av arbeidet 2023</b></p> <p>Opplevd balanse mellom jobb og familie måles årlig i Medarbeiderundersøkelsen. Følgende score (skala 1-5 hvor 5 er best) ble oppnådd i 2023 (2022-tall i parentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg har vanligvis en passende balanse mellom arbeidsliv og fritid 4,2 (4,2)</li> </ul>	<p><b>Planlagte tiltak 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Følge opp utvikling i resultater i ny Medarbeiderundersøkelse for å sikre at høyt nivå opprettholdes</li> <li>• Individuelle vurderinger og tilpasninger gjøres basert på medarbeidersamtaler</li> </ul>

Tabell 11: Identifiserte risikoer, resultater og tiltak

Gjennom undersøkelsene Entur har gjennomført i 2023 er det ikke avdekket spesifikke risikoer innenfor personalområdene tilrettelegging, arbeidsmiljø, lønns- og arbeidsvilkår, og trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold. Vi har heller ikke avdekket spesifikke risikoer knyttet til diskrimineringsgrunnlagene graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet eller kjønnsuttrykk. Selv om det ikke er identifisert risikoer knyttet til overnevnte områder, jobber selskapet løpende med aktiviteter som skal fremme mangfold, likestilling og ikke-diskriminering.

I 2024 vil Entur jobbe kontinuerlig med forbedring og justering av eksisterende tiltak for å oppnå ønsket effekt. Vi ønsker også å undersøke hvordan vi ytterligere kan fremme inkludering, slik at vi kan utnytte potensialet i mangfoldet for å skape bedre resultater, innovasjon og læring.

# Vedlegg 2

## Eierstyring og selskapsledelse

Entur følger «Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse» for å sikre en høy standard på dialog og samspill mellom eier, styret og ledelsen av virksomheten. Styret i Entur legger vekt på å etablere og videreutvikle rutiner og praksis for god eierstyring og selskapsledelse. Som statlig heleid selskap baseres Enturs eierstyring og selskapsledelse på regjeringens til enhver tid gjeldende eierskapspolitikk.

Ansvar og myndighet er definert i instruks for styret og administrerende direktør og selskapets fullmaktsmatrise. Entur har i 2023 gjennomført et prosjekt for å etablere nye verdier i virksomheten. Disse er:

- Framiskoa
- Pålag
- Lettåforstå

Verdiene skal illustrere både hvem Entur er, og hvem vi ønsker å være. Som en del av implementeringen av de nye verdiene har det vært gjennomført opplæring for alle ansatte i organisasjonen for å bidra til at verdiene blir tatt i bruk i vårt daglige arbeid. Verdiene skal kjennetegne Enturs kultur og ligge til grunn for viktige beslutninger, overordnede mål og strategier.

Enturs medarbeidere har gjennom sitt arbeid kontakt med kunder, leverandører og kollegaer. For å sikre en enhetlig, redelig og profesjonell opptreden, er det utarbeidet etiske retningslinjer som er godkjent av styret og som gjelder for alle medarbeidere.

Entur påvirker samfunnsutviklingen og ønsker å bidra til ansvarlig og bærekraftig verdiskaping og god utnyttelse av fellesskapets ressurser ved å drifte salgs- og billetteringsystem for kollektivsektoren samt innsamling av data om kollektivtrafikken i Norge for å gjøre det enklere å velge en bærekraftig reise. Enturs arbeid med bærekraft og samfunnsansvar er innlemmet i Enturs styringssystemer og strategier.

### Virksomhet

Entur er et aksjeselskap eid av Samferdselsdepartementet. Entur utvikler og leverer digital infrastruktur og relaterte tjenester innen reiseplanlegging og billettsalg i kollektivsektoren. Selskapet tilbyr en konkurransenøytral nasjonal reiseplanleggertjeneste som skal gjøre det enkelt for reisende å planlegge og kjøpe reiser, uavhengig av om reisen gjennomføres med en eller flere kollektivselskaper.

Staten er eier i Entur for å utvikle og levere digital infrastruktur og tilknyttede tjenester innen reiseplanlegging og billettsalg til togselskap og andre kollektivaktører i hele landet, samt forvalte billettsalg og kunne gi konkurransenøytral reiseinformasjon til kollektivreisende.

Enturs visjon er «Samarbeid om enkle bærekraftige reiser». Det innebærer å ha en overordnet plan for bærekraftig verdiskaping, og sette tydelige mål som det rapporteres på. Målene skal bidra til å nå FNs bærekraftsmål, og Entur skal årlig rapportere på måloppnåelse.

Enturs arbeid med FNs bærekraftsmål kan overordnet deles inn i intern drift og leveranser. I vår interne drift skal Entur jobbe for å ha et trygt, sikkert og likestilt arbeidsmiljø for våre ansatte, sikre et ansvarlig forbruk av tjenester og produkter internt og jobbe mot en klimanøytral drift. For våre leveranser handler det om å få flere til å reise kollektivt, samarbeide med flere om felles utvikling av kollektivløsninger og sikre bedre data og innsikt som grunnlag for bærekraftige beslutninger og investeringer innen samferdselssektoren.

### Selskapskapital og utbytte

Styret i Entur har ansvar for å sørge for at Enturs egenkapital til enhver tid er på et forsvarlig nivå, og varsle generalforsamlingen om så ikke er tilfelle.

Styret har løpende dialog med eier om utbyttepolitikk i selskapet basert på inntjening og investeringsbehov. Resultatet skal som hovedregel tillegges egenkapitalen og det utbetales ikke utbytte. Entur har ikke rentebærende gjeld.

Entur er et statsaksjeselskap som betyr at det er et aksjeselskap der staten eier alle aksjene. Som statsaksjeselskap følges særreglene som blant annet innebærer at generalforsamlingen ikke er bundet av styrets forslag til utbytte. Videre fører Riksrevisjonen kontroll med forvaltningen av statens eierinteresse i selskapet og mottar kopi av selskapets styreprotokoller.

Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

Entur er et 100 prosent statlig eid selskap underlagt Samferdselsdepartementet. Retningslinjer for transaksjoner med nærstående parter er nedfelt i styreinstruksen og i de etiske retningslinjene.

### Aksjer og omsettelighet

Da Entur kun har en eier, er det ikke nedfelt i vedtektene at aksjene er fritt omsettelige.

### Generalforsamling

Generalforsamlingen i Entur gjennomføres i henhold til aksjeloven § 20-5. Samferdselsdepartementet er selskapets generalforsamling.

### Valgkomité

Generalforsamlingen i Entur består av staten ved Samferdselsdepartementet. Generalforsamlingen har ikke oppnevnt valgkomité.

### Styret, sammensetning og uavhengighet

Entur har ikke bedriftsforsamling. Entur har tre ansattrepresentanter i styret, som velges for to år av gangen. I tillegg består styret av fem eksterne medlemmer som velges av generalforsamlingen for en periode på to år. De eksterne medlemmene i styret er uavhengige av selskapets daglige ledelse. Det er utpekt en nestleder i styret.

Styret skal til enhver tid være kjennetegnet av nødvendig kompetanse, kapasitet og mangfold for å utføre sine oppgaver. Det er ingen ledende ansatte som er medlem av styret eller som eier aksjer i selskapet. Styret i Entur består av følgende medlemmer<sup>70</sup>:

- Styret leder: Karin Bing Orkland (f. 1959)
- Styrets nestleder: Leif Harald Jensen (f. 1966)
- Styremedlemmer:
  - Sverre Kristian Gjessing (f. 1961)
  - Audhild Andersen Randa (f. 1983)
  - Pål Wien Espen (f. 1964)
  - Karsten Skotte Eriksen (f. 1974)  
(Representant for de ansatte)
  - Unni Løvhaug (f. 1972)  
(Representant for de ansatte)
  - Håkon Fjelstad (f. 1984)  
(Representant for de ansatte)

Entur bidrar til styrets kompetanseutvikling gjennom å gi styret bransjekompetanse og med fokus på relevante tema.

### Styrets arbeid

Norsk selskapslovgivning og NUES anbefalinger fastlegger at styrets oppgaver omfatter den overordnede forvaltning og kontroll av selskapet.

Styret har ansvar for at Enturs instruks for styret og administrerende direktør blir utarbeidet og godkjent. Virksomhetsstyringssystemet med policyer, retningslinjer og prosedyrer ivaretar oppfølging av interne og eksterne krav. Administrerende direktør er eier av virksomhetsstyringssystemet og har det overordnede ansvar for å følge opp etterlevelse, oppdatering og utvikling.

Styret skal påse at det foreligger tilfredsstillende systemer for internkontroll av selskapets virksomhet, herunder risikoprofil og risikostyring, og at det regelmessig gjennomføres risikoanalyser med oppfølgende forebyggende tiltak og beredskapstiltak. Styret skal påse at det foreligger tilfredsstillende rutiner for å sikre oppfølging av prinsipper og retningslinjer fastsatt av styret, blant annet i forhold til etisk adferd, etterlevelse av lov, helse, miljø og sikkerhet og ivaretagelse av samfunnsansvar.

Styret skal påse at selskapet har en betryggende revisjonsordning og at pålegg fra ekstern revisor etterkommes og at anbefalinger gis behørig oppmerksomhet. Styret gjennomfører årlig egevaluering av styrets arbeid og kompetanse.

Styret vedtar mot slutten av hvert år en plan for styremøter kommende år hvor hovedtema for hvert styremøte er spesifisert. Årsplanen omhandler styrets hovedoppgaver med vekt på mål, strategi, organisering og kontroll av selskapet. I 2023 har det vært gjennomført 7 styremøter og en strategisamling over 2 dager.

### Risikostyring og internkontroll

Enturs risikostyring skal bidra til å optimalisere selskapets verdiskaping og vekst. Det er et mål at risikovurderinger skal fange opp et helhetlig bilde av risikoer knyttet både til endringer i eksterne rammer, samt til intern drift og utvikling av virksomheten.

Entur gjennomfører årlig en samlet risikovurdering av virksomheten og gjennomgang av styrende dokumenter. Denne tar for seg Enturs totale risikobilde og kartlegger risiko av strategisk, finansiell, operasjonell og omdømmemessig karakter. Entur har etablert et rammeverk for risikostyring som er tilpasset Enturs risikobilde for å trekke inn og dokumentere spesielt utsatte prosesser, rutiner og andre risikoelementer. Overordnede risiko følges opp med tiltak for å redusere sannsynlighet for og konsekvensen av de enkelte risikofaktorene som kan ha negativ betydning for Enturs drift og omdømme.

### Godtgjørelse til styret

Godtgjørelse til styret fastsettes av eier i forbindelse med generalforsamlingen og betales ut halvårlig. Styrets godtgjørelse er ikke resultatavhengig, og det er ikke utstedt opsjoner til styremedlemmer. Årlig godtgjørelse til styret kommer frem av noter til regnskapet.

### Godtgjørelse til ledende personer

Retningslinjer om fastsettelse av lønn og annen godtgjørelse til ledende personer kommer frem av noter til regnskapet. Styrets erklæring om lederlønn behandles som egen sak på ordinær generalforsamling.

Selskapets retningslinjer for lederlønn bygger på retningslinjer fastsatt av Nærings- og fiskeridepartementet og prinsipper fastsatt av styret. Selskapet har ikke bonusordninger for de ledende ansatte.

Styret gjennomfører en årlig evaluering av administrerende direktørs lønn og betingelser og selskapets lederlønnsprinsipper. Administrerende direktør fastsetter godtgjørelsen til de øvrige medlemmer av ledergruppen i henhold til de vedtatte lederlønnsprinsippene.

### Informasjon og kommunikasjon

Selskapet har kvartalsvis møter med eier hvor finansielle og ikke finansielle resultater blir presentert, sammen med annen relevant informasjon.

Entur har også søkelys på å imøtekomme kunder, samarbeidspartnere, eier og andre interessenters informasjonsbehov gjennom åpen og transparent dialog gjennom året og samt gjennom årsrapportertens beskrivelse av vårt arbeid.

### Selskapsøvertakelse

Da Entur er et selskap eid 100 prosent av Samferdselsdepartementet, har ikke selskapet utarbeidet hovedprinsipper for hvordan selskapet vil opptre ved eventuelle overtakelsestilbud.

### Revisor

Revisor er til stede på styremøtet i forbindelse med avleggelse av årsregnskapet. Styret har i samme møte en egen samtale med revisor uten at administrasjonen er til stede. Revisor møter på generalforsamlingen.

Samlet godtgjørelse til revisor er beskrevet i note 4 til regnskapet. Godtgjørelsen er fordelt på revisjon og andre tjenester. Selskapet er bevisst på bruken av revisor til andre tjenester enn revisjon.

<sup>70</sup> Ytterligere informasjon om styrets medlemmer finnes på <https://om.entur.no/ledelsen-i-entur/>



# Vedlegg 3 Klimaregnskap

Enturs viktigste bidrag til å begrense økningen av den globale gjennomsnittstemperaturen er å få flere til å reise kollektivt. Ved å gjøre det enklere og mer tilgjengelig å reise kollektivt, vil utslippene fra transport kunne reduseres betraktelig.

Samtidig ønsker Entur å få bedre oversikt over utslipp knyttet til egen virksomhet, for å kunne arbeide målrettet med å redusere egne utslipp. Vi har derfor utvidet klimaregnskapet med en rekke data som ikke var inkludert i klimaregnskapet for 2022. Fordi klimaregnskapet for 2022 ikke er direkte sammenlignbart med 2023, viser årets klimaregnskap kun utslipp fra 2023. I fremtidig rapportering vil vi inkludere historiske tall fra og med 2023.

Scope 1	Scope 2	Scope 3
Direkte utslipp fra eget utstyr	Indirekte utslipp fra innkjøpt energi	Indirekte utslipp fra innkjøpte varer og tjenester

Entur hadde i 2023, basert på tilgjengelige tall, et estimert totalt klimagassutslipp på 340 tonn CO<sub>2</sub>-ekvivalenter (tCO<sub>2</sub>e).

Entur rapporterer på energi- og klimagassutslipp etter tre kategorier:

	Utslippskilde	Forbruk	Enhet	Utslipp (tCO <sub>2</sub> e)
<b>Scope 1</b>	Transport	0	liter	0
<b>Scope 2</b> Lokasjonsbasert metode	Elektrisitet - Hovedkontor	230 758	kWh	4,38
	Elektrisitet - Kundesenter	142 478	kWh	2,71
	Elektrisitet - Stasjoner	57 124	kWh	1,43
	Fjernvarme/kjøling - Hovedkontor	73 203	kWh	0,51
	Fjernvarme - Stasjoner	75 720	kWh	1,26
<b>Scope 3</b>	Avfall	14870	kg	0,32
	El-avfall	257	kg	0,01
	Dataplattform	-	-	102,67
	Tjenestereiser (flyreiser) - Norge	300	antall reiser en vei	32,75
	Tjenestereiser (flyreiser) - Europa	88	antall reiser en vei	22,44
	Ansattes arbeidsreiser	3 251 606	passasjer-km	120,76
	Innkjøp av it-utstyr, telefoner og tilbehør	399	enheter	50,72

Tabell 12: Klimaregnskap



Utrekningen av klimagassutslipp er basert på et klimaregnskap utarbeidet av Emisoft AS. Regnskapet baserer seg på Greenhouse Gas Reporting: conversion factors 2023, og lokasjons- og markedsbasert metode 2022-faktorer fra Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE). For fjernvarme har vi benyttet utslippsfaktorer fra Norsk fjernvarmes klimakalkulator. Der våre leverandører har oppgitt utslippstall direkte er disse tallene brukt videre i vårt klimaregnskap. For ansattes arbeidsreiser har vi benyttet utslippsfaktorer basert på en beregning gjort av SINTEF. Beregningen er gjort for en konkret rute (Oslo-Trondheim), og utslippsfaktorene vi benytter her vil derfor ikke nødvendigvis være gjeldende for alle andre strekninger. Vi har likevel vurdert at faktorene gir et tilfredsstillende bilde av utslipp forbundet med våre ansattes reisevei.

### Scope 2

Som hovedberegningmetode for Scope 2 har vi benyttet lokasjonsbasert metode, som baserer beregningene på i hvilket land strømmen er produsert og gir en CO<sub>2</sub>-faktor på 19 gram CO<sub>2</sub>-ekvivalenter per kWh (2022-tall). Alternativ beregning etter markedsbasert metode tilsier at all elektrisitet kjøpt uten opprinnelsesgaranti skal regnes som ikke-fornybar. Ikke fornybar energi har etter denne metoden en beregnet CO<sub>2</sub>-faktor på 502 gram CO<sub>2</sub>-ekvivalenter per kWh (2022-tall). Entur kjøper det meste av sin strøm med opprinnelsesgarantier for elektrisitet fra fornybare energikilder, med unntak av for Kundesenteret og en mindre andel på en av stasjonene. Til sammen utgjør dette et utslipp på 76,10 tCO<sub>2</sub>-ekvivalenter.

Vi har inkludert 3,5 av fem bemannede stasjoner, grunnet begrenset tilgang på informasjon om utslipp fra to av dem. Vi vil fortsette arbeidet med å inkludere resterende utslipp også her.

### Scope 3

Entur deler lokaler og har felles avfallsanlegg med andre aktører ved alle våre lokasjoner. Ved noen lokasjoner gjøres det en beregning av Enturs andel basert på vår andel av arealet, mens andre ved andre lokasjoner har ikke utleier gjort en slik beregning. Vi har valgt å ta med avfall kun i de tilfeller hvor byggeier har utarbeidet fordeling på sine leietakere. Vi forventer at denne informasjonen blir lettere tilgjengelig ettersom flere leietakere etterspør slik informasjon i fremtiden, ikke minst i forbindelse med revidering av rammedirektivet om avfall, hvor det vil settes krav til kildesortering og dokumentasjon.

Vårt system for utlegg og reiseregninger gir oss ikke nøyaktig nok informasjon om tjenestereiser, og tallet for 2023 er basert på en antagelse om at alle flyreisene er tur/retur-reiser.

Ansattes arbeidsreiser er basert på egenrapportering i en reisevaneundersøkelse gjennomført i januar 2024 blant Enturs ansatte. De ansatte ble blant annet bedt om å oppgi reiseavstand mellom hjem og arbeid, hovedfremkomstmiddel samt antall reisedager per uke, fordelt på sommer- og vinterhalvår. Mer enn en tredjedel av

de ansatte svarte på undersøkelsen, og gjennomsnittstall fra de disse er brukt til å beregne utslippstall for alle ansatte, inkludert innleide. Totalt har vi regnet med 400 ansatte i 2023. Totalt antall passasjerkilometer inkluderer sykkel og gange. Vi har benyttet tall fra SSB<sup>71</sup> for å beregne kapasitetsutnyttelse for de enkelte transportformene, bortsett fra bil/elbil, hvor vi har antatt at de ansatte ikke samkjører, samt for t-bane, hvor vi har satt samme utnyttelsesgrad som for trikk (sporvei og forstadsbane).

Videre inkluderer utslippene til drift og bruk av Enturs dataplattform kun utslippene hos vår hovedleverandør av skytjenester, Google Cloud Platform (GCP). GCP er vår klart største skyleverandør basert på antall tjenester vi bruker og kostnader knyttet til dette, og står for hoveddelen av utslippene fra vår dataplattform. Vi vil i 2024 arbeide med å lage en mer komplett oversikt over disse utslippene ved å inkludere også de mindre leverandørene, samtidig som vi vil vurdere tiltak for å redusere disse utslippene.

Innkjøp av it-utstyr, telefoner og tilbehør inkluderer innkjøp fra én av to av våre leverandører på dette området. Leverandøren som hittil ikke har vært i stand til å gi oss informasjon om utslipp antas å stå for en mindredel av disse leveransene.

Enturs klimaregnskap bygger på GHG-protokollens prinsipper for et godt klimaregnskap

- **Relevans:** vi inkluderer de viktigste utslippene fra Enturs prosesser og aktiviteter i regnskapet
- **Fullstendighet:** vi inkluderer alle relevante utslippskilder for Entur, og vi opplyser om hva som eventuelt er utelatt
- **Sammenlignbarhet:** vi arbeider med å bygge opp en baseline for klimaregnskapet, slik at vi vil kunne sammenligne utslipp over tid
- **Åpenhet:** vi gjør klimaregnskapet tilgjengelig for interessenter gjennom årsrapporten, og er åpne om hvordan utslippene har blitt beregnet og hvilke faktorsett vi har brukt
- **Nøyaktighet:** vi etterstreber så nøyaktig rapportering av utslippene som mulig, med vekt på de mest vesentlige utslippene.



Foto: Sune Eriksen/Tinagent

<sup>71</sup> [Kollektivtransport – SSB](#), Tabellnr: 06261 Kollektivtransport med båt. Nøkkeltall; 06669 Kollektivtransport med buss. Fylkeskommunale ruter. Nøkkeltall; 08934 Kollektivtransport med sporvei og forstadsbane; og 08935 Kollektivtransport med jernbane.



# Vedlegg 4

## Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger

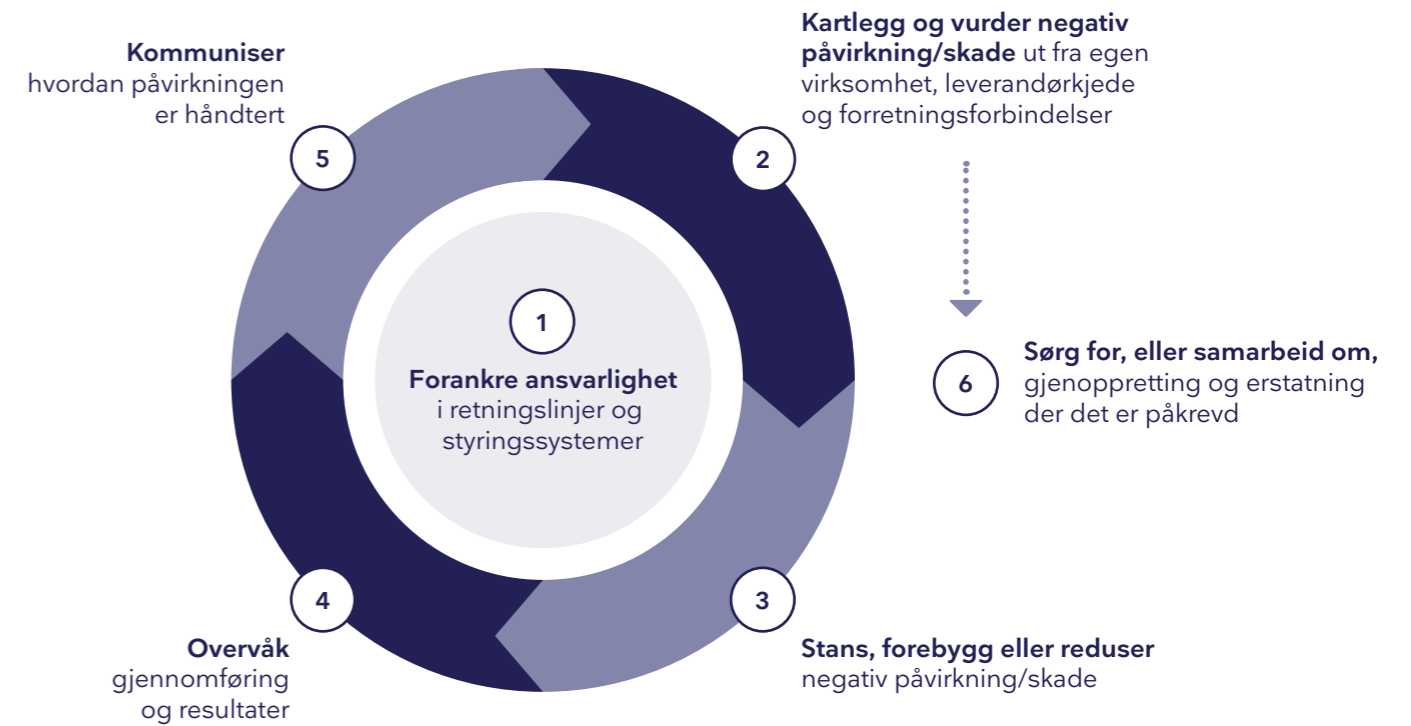
### Bakgrunn

Entur AS er underlagt lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold (åpenhetsloven)<sup>72</sup>, som pålegger større virksomheter å utføre aktsomhetsvurderinger i tråd med OECDs retningslinjer for flernasjonale selskaper.

Nedenfor følger en redegjørelse for Entur AS' arbeid med aktsomhetsvurderinger.

### Metode

Entur benytter verktøyet OECDs veileder for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv for å kartlegge risiko for negative konsekvenser forårsaket av egen virksomhet eller i leverandørkjeden.



Figur 11: Arbeid med aktsomhetsvurderinger (basert på OECDs veileder for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv)

<sup>72</sup> [LOV-2021-06-18-99](#)



## Forankring

### Organisering

Entur AS («Entur») er et statlig heleid aksjeselskap som inngår i et konsern med totalt 44 selskaper.

**Eier:** Samferdselsdepartementet  
**Daglig leder:** Christel Elise Borge  
**Styrets leder:** Karin Bing Orkland  
Entur AS har per Q4 2023 272 fast ansatte.

### Driftsområde

Entur AS er et norsk statseid selskap som tilbyr tog- og andre kollektivtaker grunnleggende tjenester innenfor reiseplassing, billettering og avregning på konkurransenøytrale vilkår, innsamling og deling av data og en nasjonal reiseplasser. Entur bidrar til oppnåelse av viktige transportpolitiske mål som en enklere reisehverdag, mer for pengene, effektiv bruk av ny teknologi og Norges klima- og miljømål. Entur kobler kollektiv-Norge sammen, og samarbeider med aktørene i kollektivsektoren om enkle, bærekraftige reiser.

### Retningslinjer og rutiner

Ansvarelig virksomhet og aktsomhetsvurderinger er forankret i Enturs *Styrende dokument virksomhetsstyring*, som er det overordnede dokumentet for virksomhetsstyring i Entur. Entur har som mål å være ledende i arbeidet med ansvarlig virksomhet, og Enturs ledelse skal påse at aktsomhetsvurderinger gjennomføres i tråd med anerkjente metoder. Videre er menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold ivaretatt i vår HR- policy og Innkjøpspolicy. Vi vil i 2024 forbedre retningslinjer for ansvarlig virksomhet, for å ytterligere klargjøre rutiner og ansvar i tråd med første trinn i veilederen for aktsomhetsvurderinger- forankre ansvarlighet i retningslinjer og styringssystemer.

Entur har en åpen varslingsportal på sine nettsider, som gir alle mulighet til å varsle virksomheten om kritikkverdige forhold. Det er mulighet til å melde inn saker både anonymt og under fullt navn. Alle henvendelser håndteres iht. Arbeidsmiljølovens vern for varslere. I tillegg har Entur en intern varslingskanal for HMS-avvik, skader, ulykker og nestenulykker, åpen for alle ansatte via intranettet VårTur.

### Internt i Entur

Det overordnede ansvaret for bærekraft i Entur er forankret hos Direktør Strategi og organisasjon.

Entur stiller etiske retningslinjer til alle faste og midlertidig ansatte i Entur. Retningslinjene gjelder også for innleide arbeidstakere og konsulenter så langt det er naturlig, og for innehavere av verv dersom ikke annet er særskilt avtalt. De etiske retningslinjene gjelder både ved utførelse av arbeid i Norge, og på reiser og opphold utenfor Norge. Alle som er underlagt retningslinjene har et personlig ansvar for å følge dem på beste måte, i tillegg til at ledere har et særskilt ansvar for å sikre at egen og underordnedes atferd er i tråd med retningslinjene.

Retningslinjene innebærer blant annet at ansatte skal overholde lover og regler, opptre respektfullt, bidra til et godt arbeidsmiljø, avstå fra usaklig eller ulovlig forskjellsbehandling, være bevisst på egen påvirkning på det ytre miljø og en bærekraftig utvikling, avstå fra uberettigede fordeler og korrupsjon.

Entur har også etablert rutine for å følge opp likestilling og ikke-diskriminering i egen virksomhet i tråd med aktivitets- og redegjørelsesplikten.

### I leverandørkjeden

Entur stiller krav til at leverandører skal levere dokumentasjon på bærekraftsarbeid i alle anskaffelser, og evaluerer leverandører på bærekraftsarbeidet der det er relevant for anskaffelsen.

Alle leverandører som Entur inngår avtale med må signere etiske retningslinjer for leverandører. De etiske retningslinjene innebærer blant annet at leverandørene ikke skal bryte grunnleggende menneskerettigheter og respektere og etterlevelse bestemmelser i FNs barnekonvensjon, ILO konvensjonene og FNs kvinnekonsensjon, samt lovkrav til personvern, miljø og forretningsetikk.

## Avdekkede konsekvenser og vesentlig risiko

Entur har startet arbeidet med å kartlegge egen virksomhet og leverandørkjeden for å identifisere negativ påvirkning og/eller skade ut fra egen virksomhet, leverandørkjede og forretningsforbindelser i tråd med andre trinn i veilederen for aktsomhetsvurderinger - kartlegg og vurder negativ påvirkning/skade. Dette arbeidet vil fortsette i 2024.

### Internt i Entur

Entur jobber for mangfold, likestilling og ikke-diskriminering, og har identifisert risikoer og iverksatt tiltak på dette området, se vedlegg 1 (aktivitets- og redegjørelsesplikten).

### I leverandørkjeden

I 2022 vurderte Entur risikoen for faktiske og potensielle negative konsekvenser som høyest i markedet for IT-utstyr, og valgte derfor å gjennomføre aktsomhetsvurdering av vår leverandør av IT-utstyr.

Leverandører av IT-utstyr har lange leverandørkjeder og mange komponenter. Enturs leverandør av IT-utstyr har gode retningslinjer og jobber aktivt med å redusere egen negativ påvirkning på grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Leverandøren samarbeider med et lokalt tilsynsfirmas i Kina for å få tilstrekkelig forankring hos, og kunnskap om, fabrikkene. Identifiserte risikoer i Asia er blant annet ulike grader av overtredelser som blokkering av nødutganger, manglende avsperring for kjemiske materialer og trange levevilkår for ansatte.

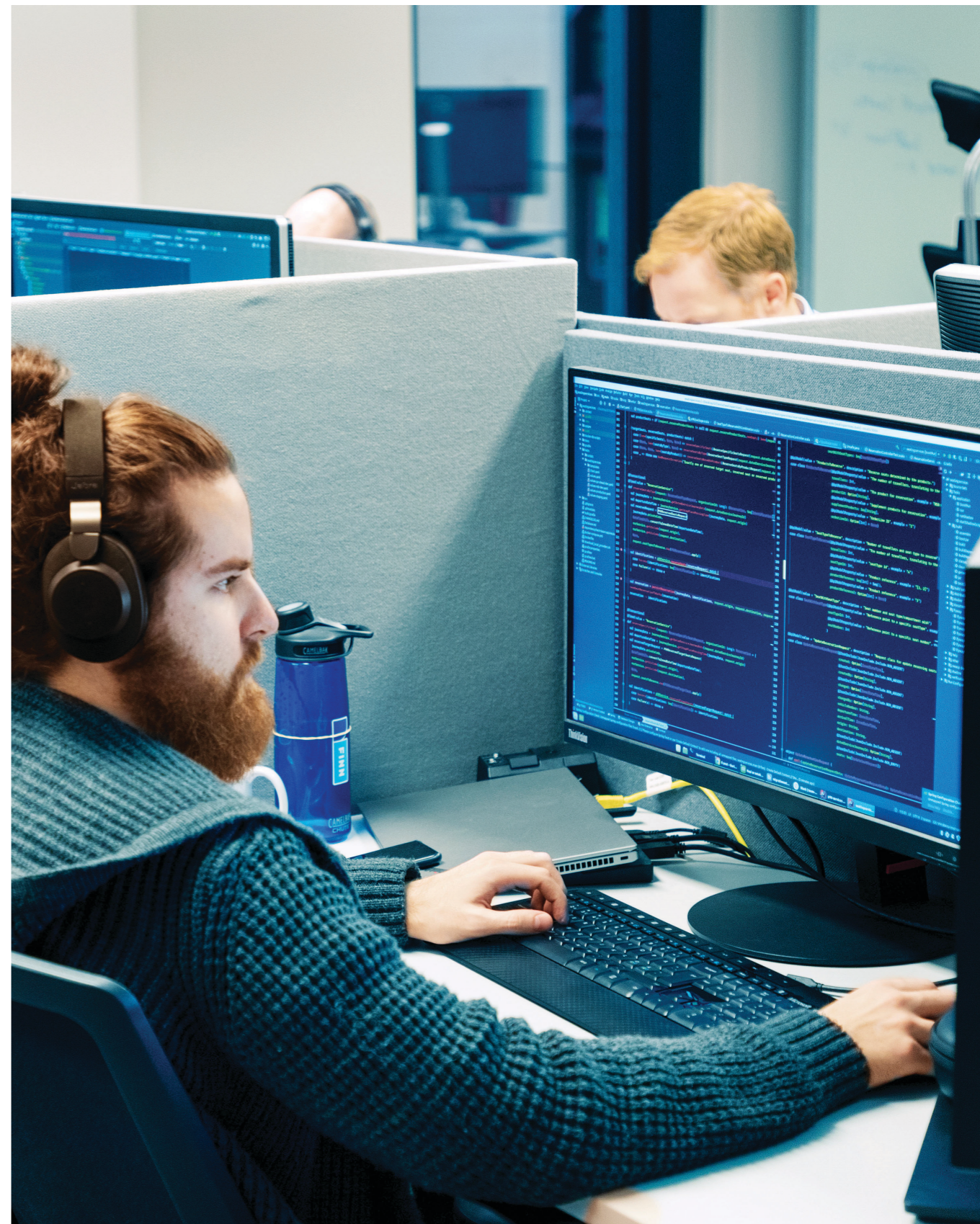


Foto: Sune Eriksen/Tinagent



Entur har i 2023 foretatt en vurdering av våre nye leverandører, basert på DFØs liste over produktkategorier med høy risiko for brudd på grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden. De fleste av de nye leverandøravtalene dreier seg om digitale tjenester levert over nett, tidvis i kombinasjon med noe utviklingsarbeid. Her vurderer vi risikoen for negativ påvirkning som lav. Det er også gjennomført en anskaffelse av oppgradering av Enturs hittegodskontor på Oslo S. Det ble ikke gjort en konkret vurdering av om denne anskaffelsen utgjorde en risiko for brudd på menneskerettighetene på anskaffelsestidspunktet, men på generelt grunnlag er omfanget av materialer lite og oppdraget tidsavgrenset.

Samlet sett er vår vurdering at potensiell risiko for negativ påvirkning er lav i resten av verdikjeden utover IT-utstyr, men vi vil fremover styrke innsatsen på dette området og vurdere aktsomhetsvurderinger for flere leverandører prioritert etter risiko for negative konsekvenser.

## Tiltak

Entur skal stanse, forebygge eller redusere negativ påvirkning og/eller skade i tråd med tredje trinn i veilederen for aktsomhetsvurderinger. Gjennomføring og resultater skal overvåkes etter fjerde trinn.

Entur har vurdert tiltak for å forebygge negativ påvirkning ved innkjøp av IT-utstyr. IT-bransjen mangler en bransjepraksis på hvordan virksomhetene skal håndtere negative konsekvenser ved produksjon av elektronisk utstyr, og det er vanskelig å se at varemerkeprodusentene vil ta ansvar for dette. Det er utfordrende i arbeidet med å redusere eller fjerne negativ påvirkning på menneskerettigheter.

Enturs leverandør av IT-utstyr prioriterer diskusjoner og samarbeid med fabrikkene, og krever bevis på at forholdene i fabrikkene er tilrettelagt for å ivareta grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. De deltar også i bransjeforum for å finne gode løsninger.

Entur har vurdert nytten av å iverksette tiltak som innebærer å velge visse merkevarer fremfor andre. Utfordringene med produksjon av IT-utstyr treffer imidlertid hele bransjen, derav alle merkevarer som tilbys i markedet. Vi følger likevel med på utviklingen i bransjen, og vil fortløpende vurdere om det har et positivt utslag å premiere merkevarer som gjør en ekstra innsats for å ta ansvarlige valg i produksjonskjeden.

Enturs største påvirkningskraft ligger i valg av leverandører i anskaffelsesprosesser. Vi har iverksatt tiltak for å sikre at leverandørene vi benytter må tilfredsstille grunnleggende krav til en ansvarlig virksomhet, se «Retningslinjer og rutiner» ovenfor.

Entur har vurdert nåværende påvirkningsgrad som lav i IT-bransjen, men vil fortsette dialogen med leverandørene våre og gjøre kontinuerlige vurderinger på aktuelle tiltak som vi kan iverksette eller påvirke leverandøren til å iverksette, for å stanse, forebygge eller redusere negativ påvirkning og/eller skade. I tråd med sjette trinn i veilederen for aktsomhetsvurderinger skal vi også samarbeide om eller sørge for gjenoppretting og erstatning når det er påkrevd basert på funnene.

## Kommunikasjon

I tråd med femte trinn i veilederen for aktsomhetsvurderinger og åpenhetsloven, vil dette vedlegget oppdateres og offentliggjøres innen 30. juni hvert år som en del av års- og bærekraftsrapporteringen i Entur. Ved vesentlige endringer i virksomhetens risikovurderinger vil en separat oppdatering offentliggjøres på Enturs nettsider.

Enhver har rett på informasjon om hvordan Entur håndterer faktiske og potensielle negative konsekvenser. Informasjonskrav kan rettes til [post@entur.org](mailto:post@entur.org).

Oslo, 13. mars 2024

**Karin Bing Orkland**  
Styrets leder

**Leif Harald Jensen**  
Nestleder

**Audhild Andersen Randa**  
Styremedlem

**Karsten Skotte-Eriksen**  
Styremedlem

**Sverre Kristian Gjessing**  
Styremedlem

**Unni Løvhaug**  
Styremedlem

**Håkon Fjelstad**  
Styremedlem

**Pål Wien Espen**  
Styremedlem

**Christel Borge**  
Administrerende direktør

# Vedlegg 5 ESG-indeks

Tabellen under viser hvor det finnes relevant informasjon om de tre ESG-områdene som Entur rapporterer etter i års- og bærekraftsrapporten.

Klima og miljø (Environmental)	Side	Sosiale forhold (Social)	Side	Forretningsetikk (Governance)	Side
Avfall	113-114	Arbeidstaker-rettigheter	28, 56, 118	Antikorrupsjon	29, 55, 118
Energi	29, 113-114	Foreldrepermisjon	101	Bærekrafts-rapportering	32, 101-107, 113-114, 118
Fornybar energi	114	Helse (ansatte)	47-48, 57, 106	Datasikkerhet	33, 39, 53, 55
Klimamål	137	Kjønnsbalanse	14, 33, 52, 101-104	Eierstyring og selskapsledelse	108-111
Klimaregnskap	29, 46, 49, 113-114	Ufrivillig deltid	101, 104	Etiske retningslinjer	29, 55, 57, 103, 109, 118
Klimarisiko	33, 45	Likelønn	28, 33, 103-104	Forankring av bærekraft	53, 109, 118
		Mangfold og integrering	28, 33, 46-48, 57, 103-104, 106-107, 118, 137	Interessentdialog	26, 30, 139
		Medarbeiderutvikling	46-47, 56, 105, 139	Risikostyring og risikofaktorer	29, 54, 91, 110
		Samarbeid	5, 9, 12-13, 28, 30, 34-35, 37-39, 42-44, 51-54, 139	Leverandør-oppfølging	28-29, 30, 33, 46, 53, 55, 57, 114, 117-120, 139



# Vedlegg 6

## Lønnsrapport

## 1 Innledning

Gjennom endringer i selskapets vedtekter i generalforsamlingen i 2021 ble bestemmelsene i allmennaksjelovens § 6-16a, § 6-16b og tilhørende forskrift gjort gjeldende for Entur AS. Dette pålegger selskapet å utarbeide retningslinjer for godtgjørelse for ledende personer, som skal behandles på selskapets generalforsamling. Retningslinjene skal revideres og godkjennes av generalforsamlingen ved vesentlige endringer, og minst hvert fjerde år.

For hvert regnskapsår skal styret utarbeide en rapport som gir en samlet oversikt over utbetalt og innestående lønn og øvrig godtgjørelse til ledende personer som omfattes av disse retningslinjene.

Ledende personer er i denne sammenhengen definert som Entur sine styremedlemmer samt selskapets ledelse bestående av administrerende direktør og direktører for digitale tjenester, kundeservice, partnersuksess, strategi- og organisasjon og økonomi.

## 2 Viktige hendelser og resultater i 2023

Etter flere år med fokus på utvikling av en moderne plattform for salg, billettering og reisesøk, bruker vi nå i stadig større grad ressursene våre på å sikre reell sømløshet i våre tjenester samtidig som flere tar i bruk tjenestene våre. 2023 har vist at løsningene våre er fleksible nok til å håndtere ulike kundebehov, robuste nok til å levere kvalitet over tid og samtidig har vi vist at organisasjonen vår klarer å utvikle nye løsninger og funksjonalitet som skaper merverdi utover å være en ren salgspattform. Dette gjøres blant annet ved å gjøre plattformen vår mer skalerbar, datadrevet og måten vi arbeider på mer innsiktsdrevet. Vi har hatt en betydelig økning i aktivitet på vår salgspattform og kan nå selge over 90%<sup>73</sup> av kollektivreisene som gjennomføres i Norge gjennom Enturs salgskanaler.

Vi har i 2023 hatt en tydelig ambisjon om å sikre at vi i samarbeid med togoperatører, kollektivselskaper og øvrige partnere får mest mulig verdi av Enturs tjenester og løsninger. Derfor etablerte vi en egen avdeling for partnersuksess for å samle alle kunderettede roller i virksomheten ett sted. Etableringen er en viktig del av arbeidet med å gjøre Entur til en god samarbeidspartner for kollektiv-Norge. Samtidig har vi ytterligere styrket vår posisjon som en sentral aktør i kollektivsektoren ved vårt bidrag inn i offentlig-offentlige samarbeid (Offentlig Mobilitetssamarbeid) med ulike fylkeskommuner. Stadig flere deltar i samarbeidet og Offentlig Mobilitetssamarbeid har allerede bidratt til å skape en mer sømløs reiseopplevelse for reisende og er samtidig en viktig plattform for innovasjon og samarbeid i sektoren.

2023 ble også et år med utfordringer, spesielt som følge av uværet «Hans». Avvikene dette uværet forårsaket, testet

<sup>73</sup> Som andel av gjennomførte reiser tilbudt i Entur-app. Basert på 2019-tall fra SSBs statistikktablell 11570 - Kollektivtransport. Billettinntekter og passasjerer, etter transportmåte og ruteform 2015 - 2022.

<sup>74</sup> Note 3: Personalkostnader

vår beredskap og evne til å håndtere uplanlagte hendelser. Med stor innsats på kundesenter og stasjoner og tett samarbeid med togoperatørene, klarte vi å minimere ulempene for våre reisende og opprettholde høy kvalitet i våre tjenester. Dette har også vært viktig læring som vi tar med oss videre inn i samarbeidet med togoperatørene.

Kompetente og engasjerte medarbeidere er avgjørende for Entur, og Entur ønsker å være en attraktiv arbeidsplass. Vi blir stadig mer kjent som arbeidsgiver og opplever et økende antall søknader på utlyste stillinger. Størst økning i faste ansatte har vi hatt innen avdeling for Digitale tjenester. Dette er viktig for å styrke vårt digitale utviklingsmiljø og sikre at vi har kontinuitet og kompetanse internt i virksomheten. Det er da også spesielt gledelig at vi har rekordhøy score på vår medarbeidertilfredshetsundersøkelse, med fremgang innen de fleste område, fra et allerede høyt nivå.

Entur har oppnådd et årsresultat på 14.434 TNOK i 2023 (3.471 TNOK i 2022). Resultatet i 2023 gir en avkastning etter skatt på EK på 14,1%, mot 3,4% i 2022. Dette er over Enturs mål på 5% egenkapitalavkastning. Dette anses å ligge innenfor normale svingninger og vi forventer at avkastning over tid vil være i tråd med selskapets mål.

### Endringer i ledelsen

Endringer i ledelsen i løpet av 2023:

- Direktør for Kundeservice  
Even Kyseth sluttet i stillingen januar 2023  
Kine Lund Aardal har vært interim direktør kundeservice i perioden januar til april 2023.  
Siv Stafnes-Gregersen tiltrådte i stillingen mai 2023
- Direktør for Marked og mobilitet  
Hanne Nettum Breivik sluttet i stillingen april 2023
- Direktør for Partnersuksess  
Lars Tarjei Farner tiltrådte i stillingen august 2023

Endringer i styret i løpet av 2023:

- Ansattes representanter til styret:  
Unni Løvhaug ble valgt inn som styremedlem  
Marianne Jøraandstad ble valgt inn som varamedlem  
26. mai 2023

### Incentiver i godtgjørelsesordningen

Enturs policy er å tilby konkurransedyktige betingelser, men ikke være lønnsledende.<sup>74</sup> Lederlønnen skal være konkurransedyktig og sikre at selskapet kan rekruttere og beholde ledere med tilfredsstillende kompetanse. Den samlede godtgjørelsen til ledende personer i Entur skal reflektere ansvaret for styring, resultater og utvikling, samt hensynta virksomhetens størrelse og kompleksitet.

Godtgjørelsen må ikke være av en slik art eller et slikt omfang at den kan svekke Enturs omdømme. For å sikre dette, gjøres en årlig sammenligning med lønnsnivået for tilsvarende stillinger i sammenlignbare selskaper. I vurderingen sees det også hen til gjennomsnittlig og kronemessig lønnsvekst for øvrige ansatte.

Godtgjørelsen skal bidra til selskapets strategi, langsiktige interesser og økonomiske bæreevne. Entur har fastsatt et prinsipp om at godtgjørelse ikke skal være resultatbasert i tråd med statens forventninger. Selskapet vurderer at dette prinsippet reduserer risiko for interessekonflikter og/eller høy risikotaking.

Lederlønnen skal bestå av fast grunnlønn og tilleggsytelser, herunder naturalytelser, rett til etterlønn under gitte betingelser og pensjonsordninger. Fastlønn skal alltid utgjøre hoveddelen av godtgjørelsen.

Lederlønnsordningen skal være transparent, og i tråd med statens prinsipper for god eierstyring og selskapsledelse, samt statens retningslinjer for lederlønn.

Pensjonsordninger: Entur har opprettet en innskuddsplan i Storebrand, og selskapet har en lukket ytelsesbasert pensjonsordning i Statens pensjonskasse (SPK). Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte.

Styret	Regnskapsår	Styrehonorar
Karin Bing Orgland Styrets leder	2023	390 000
	2022	375 500
Leif Harald Jensen Styrets nestleder	2023	206 500
	2022	198 500
Audhild Andersen Randa Styretmedlem	2023	184 000
	2022	177 000
Sverre Kristian Gjessing Styretmedlem	2023	184 000
	2022	177 000
Håkon Fjelstad Styretmedlem	2023	184 000
	2022	177 000
Karsten Skotte-Eriksen Styretmedlem	2023	184 000
	2022	177 000
Pål Wien Espen Styretmedlem	2023	184 000
	2022	90 000
Unni Løvhaug Styretmedlem	2023	111 420
	2022	10 000
Marianne Jøraandstad Varamedlem	2023	72 580
	2022	177 000
<b>Samlet godtgjørelse*</b>	2023	1 700 500
	2022	1 559 000

\* I løpet av 2022 er antall styretmedlemmer økt fra 7 til 8 medlemmer.

Tabell 13: Godtgjørelse styret

#### Lønnstabell - definisjoner

Den faste grunnlønnen er hovedelementet i godtgjørelsesordningen til ledende personer i Entur. Lønn viser opptjent grunnlønn for det aktuelle året og inkluderer opptjente feriepenger der det er aktuelt.

Naturalytelser omfatter alle typer goder, som forsikringer, mobil- og bredbåndabonnement, aviser og personalbillett.

Pensjonsopptjening viser pensjon opptjent i løpet av regnskapsåret av pensjonsgivende inntekt. Pensjonsgivende inntekt omfatter fast godtgjørelse, og variable elementer inngår ikke som del av pensjonsgivende inntekt.

#### Godtgjørelse til styret

Styrets medlemmer har ikke avtaler om annet vederlag enn styrehonorar. Honorar til styrets medlemmer blir fastsatt årlig av generalforsamlingen. Styrets medlemmer gis fast honorar for styrevervet. Varamedlemmer godtgjøres per oppmøte.

#### Samlet godtgjørelse til ledende personer

Selskapets ledelse består av administrerende direktør, samt direktører for digitale tjenester, kundeservice, partnersuksess, strategi- og organisasjon og økonomi.

Ledende ansatte	Regnskapsår	Fast godtgjørelse		Variabel godtgjørelse		Variabel godtgjørelse		
		Lønn	Naturalytelser	Bonus	Pensjonsopptjening	Samlet godtgjørelse	Fast	Variabel
Christel Borge Administrerende direktør	2023	2 707 345	5 703	-	130 832	2 843 880	100%	0%
	2022	2 683 346	5 703	-	132 869	2 821 918	100%	0%
Petter Blytt Jerven direktør økonomi	2023	1 660 552	12 847	-	130 832	1 804 231	100%	0%
	2022	1 507 104	7 467	-	127 993	1 642 564	100%	0%
Kristian Gravdal direktør digitale tjenester	2023	1 756 959	30 936	-	130 832	1 918 727	100%	0%
	2022	1 568 138	15 180	-	127 610	1 710 928	100%	0%
Kjersti Jamne (1) direktør strategi og organisasjon	2023	1 597 423	5 703	-	130 832	1 733 958	100%	0%
	2022	502 564	1 901	-	44 420	548 885	-	-
Siv Stafsnes-Gregersen (2) direktør kundeservice	2023	866 667	11 945	-	85 950	964 562	100%	0%
	2022	-	-	-	-	-	-	-
Lars Tarjei Farner (3) direktør partnersuksess	2023	729 167	2 376	-	55 630	787 173	100%	0%
	2022	-	-	-	-	-	-	-
Kine Lund Aardal (4) interim direktør kundeservice	2023	456 250	1 901	-	30 935	489 086	100%	0%
	2022	-	-	-	-	-	-	-
Even Kyseth (5) direktør kunde-kommunikasjon og service	2023	288 847	475	-	20 912	310 234	100%	0%
	2022	1 582 382	5 703	-	128 473	1 716 558	100%	0%
Hanne Nettum Breivik (6) direktør marked og mobilitet	2023	723 440	1 901	-	52 280	777 621	100%	0%
	2022	1 484 583	5 703	-	133 066	1 623 352	100%	0%
Andreas Høistad Sjøberg (7) direktør strategi og organisasjon	2023	-	-	-	-	-	-	-
	2022	861 122	2 852	-	62 933	926 907	100%	0%

(1) Kjersti Jamne har vært ansatt som direktør for strategi og organisasjon siden 1. september 2022.

(2) Siv Stafsnes-Gregersen har vært ansatt som direktør for kundeservice siden 1. mai 2023.

(3) Lars Tarjei har vært ansatt som direktør for partnersuksess siden 1. august 2023.

(4) Kine Lund Aardal har vært interim direktør kundeservice i perioden januar til april 2023.

(5) Even Kyseth sluttet 31. januar 2023.

(6) Hanne Nettum Breivik sluttet 30. april 2023.

(7) Andreas Høistad Sjøberg var ansatt i selskapet frem til 30. juni 2022.

Tabell 14: Godtgjørelse ledende ansatte

Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

### 3 Beslutningsprosess fastsatt i retningslinjene

Entur har for 2023 hatt retningslinjer i henhold til asal § 6-16 a. Slike retningslinjer har i tråd med de krav som fremgår av vedtektene, blitt lagt fram for generalforsamlingen til beslutning for første gang i 2023. Retningslinjer og beslutningsprosessen for godtgjørelse for 2023 ble redegjort for i note 4 til årsrapporten for 2022. De retningslinjer og beslutningsprosess som er beskrevet der, ble fulgt for 2023.

### 4 Adgang til å kreve tilbake variabel godtgjørelse

Det har ikke vært aktuelt å benytte rett til å kreve tilbake variabel godtgjørelse til ledende personer i Entur AS i rapporteringsperioden.

### 5 Avvik fra retningslinjene

Lederlønnfastsettelsen for 2023 ble gjennomført i samsvar med fastsatte retningslinjer.

Etter ordinært lønnsoppgjør ble ledergruppens grunnlønn justert med virkning fra 1.8.2023<sup>75</sup>. Lønnsjusteringen av ledergruppen avviker noe fra anbefalt ramme fra frontfag på 5,2%, der ledergruppen har en samlet justering på 6,3%<sup>76</sup>, tilsvarende 114 TNOK per ansatt

Selskapet har over tid hatt et lønnsnivå for ledende personer som ligger noe lavere andre tilsvarende selskap, samtidig som selskapet har utviklet seg med hensyn til kompleksitet og omfang. Selskapet har i 2023 hatt utskiftninger i ledelsen, og har ved erstatning av disse måttet gå opp i lønn for å få møte forventningene i markedet og tiltrekke seg de riktige kandidatene. Lønnsjusteringene er en tilpasning til lønnsnivå for sammenlignbare virksomheter og stillinger, og er gjennomført for å gi til bedre stabilitet i selskapets ledelse.

Selskapet vurderer at det i 2023 er ført en ansvarlig lønnspolitikk og at godtgjørelse til ledende personer er i samsvar med retningslinjene og i samsvar med selskapets økonomiske bæreevne og langsiktige interesser.

<sup>75</sup> Administrerende direktørs lønn justeres årlig ved årsskifte.

<sup>76</sup> Gjennomsnittlig lønnsjustering for administrerende direktør, direktør økonomi, direktør digital tjenester og direktør strategi og organisasjon.

### Sammenligningstabell godtgjørelse for ledelsen de siste 5 år. Prosentvis absolutt økning i samlet godtgjørelse, annualiserte tall

Ledende ansatte	2023	2022	2021	2020	2019
Christel Borge (1) Administrerende direktør	21 962 0,8%	102 499 3,8%	101 859 3,9%	981 585 -	- -
Petter Blytt Jerven Direktør økonomi	161 667 9,8%	98 618 6,4%	214 584 16,1%	223 250 20,2%	161 011 17,0%
Kristian Gravdal Direktør digitale tjenester	207 799 12,1%	11 788 0,7%	707 975 -	- -	- -
Kjersti Jamne Direktør strategi og organisasjon	87 303 5,3%	548 885 -	- -	- -	- -
Siv Stafsnes-Gregersen Direktør kundeservice	964 562 -	- -	- -	- -	- -
Lars Tarjei Farner Direktør partnersuksess	787 173 -	- -	- -	- -	- -
Kine Lund Aardal Interim direktør kundeservice	489 086 -	- -	- -	- -	- -
Even Kyseth (2) Direktør kundekommunikasjon og service	-1 406 324 -	69 258 4,2%	-341 858 -17,2%	669 221 50,7%	161 322 13,9%
Hanne Nettum Breivik (3) Direktør marked og mobilitet	-845 731 -	50 306 3,2%	60 391 4,0%	304 949 25,3%	127 706 11,8%
Andreas Høistad Sjøberg Tidl. direktør strategi og org	- -	189 826 12,9%	1 474 163 -	- -	- -
Endre Sundsdal (4) Tidl. direktør digitale tjenester	- -	- -	319 051 34,9%	367 387 39,58%	241 081 13,19%
Geir Malmedal Tidl. direktør samfunnskontakt	- -	- -	102 489 7,9%	860 725 -	- -
Johnny Welle (5) Tidl. adm. dir	- -	- -	- -	364 006 59,6%	300 922 14,1%
Ragnhild Laxaa Tidl. leder HR	- -	- -	- -	163 782 18,4%	129 284 17,0%
Annette Skaarnæs Tidl. leder kunde og marked	- -	- -	- -	- -	140 708 14,9%

(1) Christel Borges lønn for 2023 etterskuddsvis justert med 5,2% og utbetalt i januar 2024.

Endring 2022-2023 knytter seg til etterskuddsvis regulering av lønn for 2022 (ubetalt i 2023).

(2) Even Kyseth fungerte som adm.dir. i 2020. Sluttet januar 2023

(3) Hanne Nettum Breivik sluttet april 2023.

(4) Endre Sundsdal fikk utbetalt 7 feriedager og feriepenger for 2021 og 2020 ifm slutttoppgjør

(5) Johnny Welle fikk utbetalt bonus for 2019, 2 feriedager og feriepenger for 2019 og 2020 ifm slutttoppgjør

Tabell 15: Sammenligning godtgjørelse for ledelsen de siste fem år



**Sammenligningstabell godtgjørelse for styret de siste 5 år.  
Prosentvis absolutt økning i samlet godtgjørelse, annualiserte tall**

Navn og stilling	2023	2022	2021	2020	2019
Karin Bing Orgland Styrets leder	14 500 3,9%	6 500 1,8%	11 000 3,1%	-	14 000 4,1%
Leif Harald Jensen Styrets nestleder	8 000 4,0%	3 500 1,8%	6 000 3,2%	-	7 000 3,8%
Audhild Andersen Randa Styremedlem	7 000 4,0%	3 000 1,7%	5 000 3,0%	-	98 583 -
Sverre Kristian Gjessing Styremedlem	7 000 4,0%	3 000 1,7%	5 000 3,0%	-	7 000 4,3%
Håkon Fjelstad Styremedlem	7 000 4,0%	3 000 1,7%	103 371 -	-	-
Karsten Skotte-Eriksen Styremedlem	7 000 4,0%	3 000 1,7%	5 000 3,0%	-	98 583 -
Pål Wien Espen (1) Styremedlem	7 000 4,0%	90 000 -	-	-	-
Unni Løvhaug (2) Styremedlem	101 420 N/A	10 000 -	-	-	5 000 -
Marianne Jøraanstad (3) Varamedlem, betalt pr møte	-104 420 N/A	3 000 1,7%	103 371 -	-	-
Bente Sandaker Tidligere styremedlem	-	-	2 015 1,2%	-	7 000 4,3%
Sonja Chirico Indrebø Tidl styremedlem	-	-	-	-	2 561 1,6%
Klaus Ruyter Tidligere styremedlem	-	-	-	-	2 561 1,6%

(1) Pål Wien Espen valgt inn i styret juni 2022

(2) Unni Løvhaug varamedlem i 2022

(3) Marianne Jøraanstad styremedlem i 2022

Tabell 16: Sammenligning godtgjørelse for styret de siste fem år

**Resultatutvikling siste 5 år**

Resultat i TNOK

	2023	2022	2021	2020	2019
EBIT	14 212	4 658	4 719	19 348	15 955
EBITDA	72 721	47 362	41 275	56 456	41 078

Tabell 17: Resultatutvikling siste fem år

**Gjennomsnittlig lønn pr ansatt (ekskl. ledende ansatte) - 5 år**

Årlig endring i % og hele kroner

Navn og stilling	2023	2022	2021	2020	2019
Snitt årslønn	687 523	629 568	601 496	569 854	544 493
Endring i kroner	57 955	28 071	31 642	25 362	35 153
Endring i %	9,2%	4,7%	5,6%	4,7%	6,9%
Antall årsverk*	269	237	209	205	206

\*Inkludert timelønnede og engasjement.

I lønnsrapport 2022 ble timelønnede rapportert som hele årsverk. Fom. 2023 rapporteres timelønnede som faktiske timer omregnet til årsverk.

Tabell 18: Gjennomsnittlig lønn per ansatt siste fem år

## 6 Informasjon om avstemming på generalforsamlingen

Lønnsrapport skal godkjennes i selskapets generalforsamling. Lønnsrapporten legges frem på ordinær generalforsamling 1. halvår 2024.

## 7 Styreerklæring

Styret har i dag behandlet og vedtatt rapporten om godtgjørelse til ledende personer i Entur AS for regnskapsåret 2023. Rapporten er utarbeidet i samsvar med selskapets vedtekter, § 6-16 b) i allmennaksjeloven og forskrift om retningslinjer og rapport om godtgjørelse for ledende personer.

Rapporten blir fremlagt for Generalforsamlingen 1. halvår 2024 for rådgivende avstemming.

Oslo, 13. mars 2024

**Karin Bing Orkland**  
Styrets leder

**Audhild Andersen Randa**  
Styremedlem

**Sverre Kristian Gjessing**  
Styremedlem

**Håkon Fjelstad**  
Styremedlem

**Leif Harald Jensen**  
Nestleder

**Karsten Skotte-Eriksen**  
Styremedlem

**Unni Løvhaug**  
Styremedlem

**Pål Wien Espen**  
Styremedlem

**Christel Borge**  
Administrerende direktør



Foto Sune Eriksen/Tinagent

# Vedlegg 7

## Skattepolicy

Dokumenteier	Direktør, Økonomi
Utarbeidet av	Petter Blytt Jerven
Godkjent av	Christel Borge
Godkjent dato	13.03.2024

Entur AS har kun virksomhet i Norge.















Selskapet skal rapportere og betale skatter i henhold til gjeldende regler. Entur betaler skatt der vår økonomiske verdi skapes og betaler sin skatt i Norge.



# Vedlegg 8

## Resultater og mål

Tabellen nedenfor gir en samlet oversikt over Enturs målsettinger og resultater knyttet til bærekraft.

	2021	2022	2023	Mål 2023	Status	Kommentar	Mål 2024
<b>Fellesløsninger og -tjenester for reiseinformasjon, salg og betaling - #BedreSammen</b>							
Kostnadseffektivitet - Kostnad kollektiv ekskl. tilskudd/billett-omsetning	17,8%	10,5%	9,4%	10%			9,3%
Partnertilfredshet - B2B kundetilfredshetsundersøkelse blant togoperatører	38	63	57	69			64
Partnertilfredshet - B2B kundetilfredshetsundersøkelse blant fylkeskommunale aktører	78	72	74	75			76
Stabilitet i våre systemer - Gjennomsnittlig oppetid i vår plattform	99,86%	99,92%	99,93%	99,85%			99,93%
<b>Nasjonal, nøytral reiseplanlegger - #SømløstSammen</b>							
Andel av norske kollektivbilletter som kan selges i Enturs app	80,8%	80,8%	90,9%	NA		Prioritert område i 2023, men ikke konkretisert med mål for indikatoren.	97,0%
Øke unike månedlige brukere av Enturs app (snitt for året)	88 991	88 506	171 649	111 000			274 638
<b>Effektiv bruk av data i mobilitet - #DatadrevetSammen</b>							
Forbedret opplevelse av avvik - Resultat fra Jernbanedirektoratets kundetilfredshetsundersøkelse	NA	53	55	NA		Inkludert som en del av Enturs mål fom. 2024.	65
Gode tjenester til reisende - Resultat fra Jernbanedirektoratets kundetilfredshetsundersøkelse	NA	78	78	NA			85
<b>#SammenErViEntur</b>							
Opplevd engasjement blant ansatte	4,4	4,4	4,4	4,4			4,4
Verdiene brukes aktivt av ansatte	NA	NA	4,1	NA		Oppstart av måling ifm. nye verdier. Ikke målsatt for 2023.	4,2
Andel faste ansatte i selskapets digitale avdeling	NA	43,4%	51,8%	50%		Måling startet i 2022.	>65%
Ansattes opplevelse av inkludering, mangfold og likestilling	NA	4,2	4,3	4,3		Entur startet ikke måling av inkludering, mangfold og likestilling før i 2022.	4,3
Andelen kvinner i selskapets digitale avdeling	14,5%	15,9%	27,8%	20%		Positiv utvikling og vi er nå over snittet i bransjen	30,0%
Utslipp fra Enturs virksomhet	NA	NA	NA	NA		Klimaregnskap er under utvikling, se Vedlegg 3: Klimaregnskap	Etablere mål








 Over mål       Noe under mål       Under mål       Ikke målsatt

Tabell 19: Enturs målsettinger og resultater knyttet til bærekraft

# Vedlegg 9

## Arenaer for interessentdialog

Tabellen nedenfor gir en oversikt over de viktigste arenaene for løpende dialog med våre interessenter.

Interessentgruppe	Hvem	Møtearenaer	Samarbeidsområder
<b>Eier</b> 	Samferdselsdepartementet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalforsamling</li> <li>• Kontakt- og dialogmøter</li> <li>• Innspill/høringsuttalelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standarder for bransjen</li> <li>• Felles prosjekter</li> <li>• Felles prioriteringer</li> </ul>
	Jernbanedirektoratet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felles ledermøter (1-2 pr år)</li> <li>• Rapporteringsmøter (3 pr år)</li> <li>• Samarbeidsmøter (gebyrmodellen)</li> <li>• Prosjektmøter</li> <li>• Løpende dialog ved behov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinere prosjekter og prioriteringer</li> <li>• Felles prioriteringer</li> <li>• Avtaledialog</li> </ul>
<b>Jernbaneaktører</b> 	Aktører på jernbanen i Norge, deriblant togoperatører Entur har formidlingsavtale med (VY, SJ Nord, GoAhead Nordic og Flåmsbana), Flytoget og Bane NOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvartalsvise ledelsesmøter med operatører med formidlingsavtale</li> <li>• Oppfølgingsmøter</li> <li>• Felles fora for relevante operatører og Entur</li> <li>• Løpende dialog ved behov</li> <li>• Kundeundersøkelser</li> <li>• Dialog med konduktører og andre ansatte ved behov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dele kunnskap og erfaringer</li> <li>• Bevisstgjøre om gode valg</li> <li>• Felles prioriteringer</li> <li>• Utvikle gode løsninger</li> <li>• Verktøy og brukeropplevelser</li> </ul>
<b>Kollektivaktører</b> 	Kollektivaktører i Norge, deriblant partnerne i OMS, offentlige og kommersielle selskap som selger billetter gjennom Entur og brukere av nasjonale grunntjenester <sup>77</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samarbeidsmøter (gebyrmodellen)</li> <li>• Samarbeidsfora med OMS<sup>78</sup>-partene</li> <li>• Samarbeidsfora med avtaleparter knyttet til reiseplanleggings-tjenester</li> <li>• Faste møtepunkter</li> <li>• Løpende dialog ved behov - enkeltvis eller med flere</li> <li>• Kundeundersøkelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dele kunnskap og erfaringer</li> <li>• Bevisstgjøre om gode valg</li> <li>• Utvikle gode løsninger</li> </ul>
<b>Leverandører</b> 	Enturs anskaffede leverandører	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsesmøter ved behov</li> <li>• Dialog om aktsomhetsvurderinger ved behov</li> <li>• Oppfølging av kontrakter og leveranser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dele kunnskap og erfaringer</li> <li>• Påvirke til gode valg</li> <li>• Utvikle gode løsninger</li> </ul>
<b>Reisende</b> 	Reisende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enturs tjenester og kanaler</li> <li>• Enturs stasjoner og kundesenter</li> <li>• Kundeundersøkelser</li> <li>• Brukertesting</li> <li>• Sosiale medier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finne løsninger som fungerer i praksis</li> <li>• Løse utfordringer</li> <li>• Kartlegge behov</li> </ul>
<b>Ansatte</b> 	Ansatte i Entur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allmøter og avdelingsmøter</li> <li>• Medarbeider- og utviklingssamtaler</li> <li>• Medarbeider-undersøkelser</li> <li>• Rekruttering</li> <li>• Samarbeidsmøte med fagforeninger og verneombud, AMU<sup>79</sup></li> <li>• Dialogmøter</li> <li>• Kurs/opplæring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finne løsninger som fungerer i praksis</li> <li>• Løse utfordringer</li> <li>• Kartlegge behov</li> </ul>
<b>Samfunnet</b> 	Lokale og nasjonale myndigheter, lokalmiljø, interesseorganisasjoner, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fagkonferanser, seminarer og diverse møter</li> <li>• Medieoppslag og leserinnlegg</li> <li>• Involvering i utvikling av relevante tjenester</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finne løsninger som fungerer i praksis</li> <li>• Løse utfordringer</li> <li>• Kartlegge behov</li> </ul>

Tabell 20: Oversikt over interessenter

<sup>77</sup> Nasjonale grunntjenester omfatter blant annet elektroniske støttesystemer for billettering, reiseplanlegger, reisesøkmotor og rutedata som er fritt tilgjengelig via Enturs utviklerportal.

<sup>78</sup> OMS: Offentlig mobilitetssamarbeid

<sup>79</sup> AMU: Arbeidsmiljøutvalg

