

Entur AS

Organisasjonsnummer
917 422 575

Besøksadresse
Rådhusgata 5, 0151 Oslo

Postadresse
Postboks 1554 Vika, 0117Oslo

post@entur.org
entur.no

1	Administrerende direktørs brev	4
2	Nøkkeltall	6
3	Vår virksomhet	8
3.1	Salg og billettering	9
3.2	Kommunikasjon og servicetjenester på stasjon og kundesenter	9
3.3	Reiseplanlegging	10
4	Årskavalkade	12
5	Våre bærekraftige prioriteringer	20
5.1	Interessentdialog og vesentlighetsanalyse	24
5.2	#BedreSammen	28
5.3	#FlereSammen	34
5.4	#SømløstSammen	38
5.5	#DatadrevetSammen	42
5.6	#SammenErViEntur	46
6	Styrets årsberetning	50
7	Eierstyring og foretaksledelse	56
8	Årsregnskap	60
9	Vedlegg	96



Adm. direktørs brev

Å reise kollektivt og bærekraftig skal være enkelt. Entur kobler kollektiv-Norge sammen og leverer tjenester som gjør det enkelt å planlegge, sammenligne og kjøpe sømløse reiser på tvers av alle kollektivtransportsselskaper. I ett år preget av koronapandemien og halvering av antall kollektivreiser, har vi fortsatt arbeidet med å videreutvikle og forbedre våre tjenester.

I 2020 har vi arbeidet videre med å modernisere salgs- og billetteringsløsningene, og vi er nesten i mål. Mesteparten av billetteringsløsningene går nå gjennom vår nybygde salgspattform, og det er like før vi kan skru av en 30 år gammel systemportefølje. Den nye plattformen bidrar til å styrke kollektivaktørenes og den bærekraftige mobilitetens konkurransekraft. I tillegg har Entur inkludert togtilbudene fra SJ Norge og Vy Tog i våre salgsløsninger for trafikkpakkene Nord og Vest.

Sammen med kollektivselskapene Skysst og AtB har Entur utviklet komponenter for ID-basert billettering¹. ID-basert billettering kan gi mange fordeler, både for de reisende og for kollektivselskapene.

Entur leverer kundeservice til togreisende på telefon, chat, epost og på betjente stasjoner. Servicen til de reisende leverer Entur på vegne av togoperatørene. Selv om færre har reist med tog i 2020 på grunn av koronapandemien, har desto flere av de reisende trengt hjelp til avbestillinger, ombookinger og å forstå endringer i reisestrukturer. De reisende som har henvendt seg til Entur har aldri vært mer fornøyd enn i 2020, og det er vi stolte av.

Enturs digitale publikumskanaler hjelper de reisende med reiseplanlegging og billett kjøp. I 2020 har vår app og web blitt redesignet, og fått flere funksjoner og billetter. Nytt av året er at Entur appen nå muliggjør kjøp av enkeltbilletter fra kollektivselskapene Brakar og Østfold Kollektivtrafikk i Viken og Farte i Vestfold og Telemark, samt tilleggssoner for periodebilletter i Ruter. Data fra stadig flere sparesykkelatører samles inn, og synliggjøres i kart sammen med bysykler, slik at de reisende i storbyene kan planlegge reisen sin ikke bare fra stopp til stopp, men fra dør til dør.

Vi samler, foredler og deler trafikkdata for alle kollektivselskaper i Norge. Mengden data som genereres i kollektivsektoren og relaterte områder øker eksponentielt. Entur er gitt i oppdrag å legge til rette for en mer effektiv forvaltning og bruk av de stadig økende mengdene relevante data, samt å skalere dataforvaltningssystemene.

Det har vært et spesielt år for oss alle, og kollektivsektoren har gjort en formidabel jobb for å holde hjulene i gang og sikret trygg mobilitet og service for reisende og ansatte. Takk til alle kollektivaktører i Norge! En stor takk til alle ansatte i Entur. Takk til alle som har stått i front på betjente stasjoner og hjulpet reisende under en pandemi. Takk til alle som har stått på fra ulike hjemmekontor det meste av året.

Transportsektoren er inne i en spennende utvikling i form av både nye transportmidler, nye forretningsmodeller og økt bruk av data for enda bedre mobilitetsløsninger. Vi i Entur ser frem til å fortsette samarbeidet med de supre selskapene i kollektiv-Norge for å gjøre sømløse reiser fra dør til dør enda enklere og enda mer bærekraftig.

Vi kommer lenger sammen.



Christel Borge
Administrerende direktør

Sømløs reise

At kunden enkelt og friksjonsfritt skal kunne planlegge, betale og gjennomføre en reise, også på tvers av transportformer og kollektivselskap.

¹ Omtalt i Faktaboks: ID-basert billettering (side 9)

Nøkkeltall

Reiseplanlegging

4 000

Linjer som leverer rutedata gjennom vår reiseplanlegger

60 000

Stoppesteder

110 000

Påstigningssteder i nasjonal database

21 000

Månedlige brukere av widget for reiseplanlegging

Salg og billettering

12,8 mill.

Billetter formidlet på vår plattform

 99,81 %

Gjennomsnittlig oppetid i digital plattform for salg og billettering

Digitale kanaler

1,2 mill.

Reisesøk per mnd.

40,8 mill.

Sikre elementer levert til billetter

2,1 mrd.

Billettomsætning

100 000

App-nedlastninger

Kundekommunikasjon og -service

560 000

Kundehenvendelser på stasjon

320 000

Telefoner og chat til kundesenteret

 91,5 %

Andel kunder som er svært fornøyd eller fornøyd med service på telefon

 63,2 %

Andel henvendelser til kundeservice på chat og telefon som er besvart innen 120 sekunder

45 000

Varslinger på SMS og e-post

80 000

Henvendelser på e-post

3 500

Henvendelser om grupperesier



3

Vår virksomhet

Entur AS ble etablert i 2016 av Samferdselsdepartementet for å tilby tjenester på konkurransenøytrale vilkår for reiseplanlegging og billettering for kollektivtransport sektoren i Norge, og nært relaterte tjenester. Enturs virksomhet dekker helheten i støttefunksjoner og kanaler for reiseplanlegging og billettering for togoperatører.

I løpet av selskapets fire første år har vi etablert et sett av digitale tjenester som har muliggjort konkurranseutsetting av tre trafikkpakker med billettsalg og kundeservice-tjenester på tvers av operatørenes virkefelt.

Entur utvikler og forvalter den digitale infrastrukturen som er grunnlaget for en nasjonal reiseplanleggingstjeneste. Vi samler og forvalter kollektivdata for hele Norge, og deler disse med åpne grensesnitt innenfor gjeldende regler for personvern. Vi sørger for at tog- og kollektivbilletter kan tilbys på tvers av operatørene. Enturs plattform danner grunnlag både for Enturs og andre aktørers tjenester rettet mot de reisende.

3.1 Salg og billettering

Entur leverer digital infrastruktur for kollektivsektoren som sørger for at reisekort og mobilbilletter kan brukes på tvers av aktører. Dette gjør det enklere for de reisende å bruke kollektivtilbudet. I 2020 har Entur utviklet komponenter for ID-basert billettering³. Dette utgjør starten på et paradigmeskifte innen billettering av kollektivreiser, og vil gjøre det mulig å akselerere innovasjonen innen området. De nye tjenestene er utviklet i samarbeid med Skyss i Bergen og AtB i Trøndelag, og rulles videre ut i 2021.

Entur er ansvarlig for de systemene som er nødvendige for at jernbanen i Norge skal ha et velfungerende og integrert salgssystem. Togoperatørene er pålagt å benytte tjenestene. Målsetningen er å sikre de reisende enkel tilgang til reiseproduktene, redusere etableringshindre for nye aktører og sørge for effektiv bruk av ressurser. Plattformen består av systemer med meget høy kompleksitet, som ved Enturs oppstart ble håndtert av en portefølje med stort behov for modernisering. Denne moderniseringen kom et langt stykke videre i 2020, slik at mer enn 95% av alle transaksjoner var over på en nybygget plattform ved årets slutt. Målsetningen er å avvikle den gamle plattformen i løpet av 2021. Når moderniseringen er ferdig er Entur rigget for skalering, effektiv drift, endringsevne og innovasjon.

I parallell med moderniseringen er det gjort flere store leveranser i 2020 knyttet til Jernbanereformen. Entur har etablert støtte for salg og billettering SJ Norge AS sin operasjon på pakke Nord og Vy Tog AS sin operasjon på pakke Vest og videre forbedring av leveranse til GoAhead og Vygruppen. Det har også vært en omfattende leveranse for støtte av nye skatteregler for personalbillett gjeldende fra 1.1. 2021.

3.2 Kommunikasjon og servicetjenester på stasjon og kundesenter

Entur leverer støttefunksjoner for alle typer kundekontakt på vegne av togoperatørene. Dette sikrer at kundene kan få en sømløs opplevelse før, under og etter reisen uavhengig av operatøren de skal reise med. Våre betjente kanaler oppfatter kundesentertjenester, hittegodssenter og stasjonssalg. Entur har stasjonssalg på Oslo S, Gardermoen, Trondheim S, Bergen og Stavanger. I disse kanalene leverer vi billettsalg, reklamasjon, klagehåndtering, hittegodt samt reiseinformasjon for togoperatørene og de reisende. I tillegg håndterer vi personalbilletten for jernbanesektoren og service for norske reisende som vil på togtur til Europa. Samlingen av disse tjenestene under en aktør bidrar til å gjøre det enklere å reise kollektivt.

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.

³ Omtalt i Faktaboks: ID-basert billettering (side 9)

Utbruddet av covid-19 har ført til at antall kollektivreisende ble drastisk redusert i 2020. Dette har gitt utslag i en halvering av antall personlige kundehenvendelser på våre stasjoner. Samtidig har henvendelsene til Enturs kundesenter ikke vært redusert like mye som antall reisende. Henvendelser til vårt kundesenter falt i 2020 med 26% sammenlignet med 2019. Dette viser at koronarestriksjonene skapte mange henvendelser og et økt behov for personlig kundeservice. Koronarestriksjoner medførte også organisatoriske utfordringer, men skybaserte løsninger muliggjorde rask omstilling fra ordinær kundesenterdrift til hjemmekontor.

Koronasituasjonen utløste et omfattende antall avbestillinger og ombookinger. Fleksible løsninger muliggjorde samhandling på tvers av lokasjoner og la til rette for en effektiv håndtering av henvendelsene. Dette ble gjennomført uten nevneverdige forsinkelser og innen påske 2020 var de fleste refusjoner og ombookinger gjennomført.

Entur samler mye nyttig data om den reisende gjennom sine betjente kontaktpunkt. Dette er informasjon vi er opptatt av at skal komme våre kunder til nytte som beslutningsstøtte. Entur har derfor løsninger som sikrer kategorisering av hvorfor kunder kontakter oss som brukes til å lage innsiktsrapporter til operatørene. Operatørene benytter dette i sin utvikling av løsninger for sine kunder. I 2021 vil vi fortsette å berike datagrunnlaget og effektivisere rapportering og innhenting av data. Vi bruker også prediksjonsmodeller for bedre planlegging av bemanning på lang og kort sikt.

3.3 Reiseplanlegging

Entur samler, foredler og deler trafikkdata for alle kollektivselskap i Norge. Disse dataene, sammen med løsningene vi har utviklet for reiseplanlegging, gjør at de som ønsker det kan utvikle sine egne publikumstjenester. Stadig flere kollektivaktører og andre tar disse tjenestene i bruk. Tjenestene er en del av nasjonalt tilgangspunkt for multimodal reiseinformasjon, og sikrer at Norge er i samsvar med gjeldende EU-regulering.

Enturs reiseplanlegger skal gjøre det enklere å velge kollektivt i hele Norge. Med Enturs reiseplanlegger (app og web) kan den reisende søke etter adressen den ønsker å reise til og få oversikt over alternativer basert på hele Norges kollektivtilbud. Reiseplanleggeren setter sammen reisealternativene som passer best for den enkelte, uavhengig av om den reisende ønsker å benytte buss, tog, ferge, trikk, bane, fly eller sparkesykkel. Enturs reiseplanlegger søker på tvers av transportmidler, i alle fylker. Vårt mål er å gjøre det enklere å velge kollektivt – i hele Norge.

Entur jobber aktivt med å samle inn stadig mer informasjon som er relevant for å gjøre det mer attraktivt å reise bærekraftig. Data som samles inn er alt fra transportmidlenes posisjon i sanntid, også sparkesykler og bysykler, til om det er ledig plass på innfartsparkeringen. Bedre informasjon om ledig innfartsparkering gjør det enklere å sette fra seg bilen og bytte til en kollektiv løsning for deler av reisen.

Teknologien og standardene som utvikles deles som åpen kildekode (open source), og er tatt i bruk i flere land. For å støtte våre kunder, og de reisendes, behov har Entur jobbet sammen med de andre aktørene som benytter kildekoden for å ta frem en ny og forbedret reisesøkmotor. Denne vil gi vesentlig bedre ytelse, og større fleksibilitet for fremtidig videreutvikling. Utrullingen startet i 2020, og vil videreføres 2021.

EUs ITS-direktiv 2010/40/EU pålegger EUs medlemsstater, og Norge gjennom EØS-avtalen, å etablere et **nasjonalt tilgangspunkt** for tilgjengeliggjøring av veg- og transportdata. Formålet er å oppnå sammenhengende og interoperable tjenester i Europa. For Norge er dette kravet løst gjennom transportportal.no. Portalen inneholder kun metadata om datasettet. Datakildene er plassert hos hver enkelt dataeier. Fylkene, administrasjonsselskaper og private kollektivaktører leverer sine data til Entur. Entur legger metadata om datasettene i Transportportal.no.



Utvikling i reisesøk

Entur har et åpent maskinelt grensesnitt (API) for reiseplanlegging som kalkulerer mulige reiser med offentlig transport i Norge. Mange aktører benytter dette som grunnlag for sine egne kunderettede reiseplanleggertjenester.

Pandemien påvirker innbyggernes bruk av offentlig transport, og antall søk levert via Enturs plattform gir nyttig innsikt i hvordan en nasjonal nedstenging, og gjenåpning påvirker sektoren. Entur har derfor i 2020 fortløpende publisert datasett som viser bruken, samt aggregering av hvilke kommuner og fylker det ble søkt fra og til.



↑ For å gjøre informasjon om kollektivtilbudet enda mer tilgjengelig, har Entur utviklet Tavla. Tavla viser stoppesteder og avganger fra de områder og holdeplasser man selv velger, og passer like godt i gangen hjemme som i resepsjonen på en arbeidsplass eller hotell. Det er mulig å sette opp en tavle med firmaets egen logo og visuelle uttrykk, eller man kan velge mellom 3 standardoppsett som ligger åpent tilgjengelig for bruk.

Åpen kildekode (**open source** code) brukes om allment tilgjengelig kildekode til dataprogrammer. Koden er som oftest tilgjengelig på Internett og i mange tilfeller underlag en lisens som regulerer videre bruk og spesielt kommersiell anvendelse. Åpen kildekode tilhører ingen bestemt person eller organisasjon, og utvikles som regel av et nettverk av frivillige programmerere/organisasjoner fra ulike land.

4

Årskavalkade



Flere på sporet. I 2020 kom det til to nye aktører på norsk jernbane. SJ Nord overtok kjøringen på Trafikkpakke 2 (Nord) 8. juni, mens Vy tog overtok Trafikkpakke 3 (Vest) 13. desember. Entur leverte systemer for reiseplasslegging og salg for de nye aktørene.

Vi kommer lenger sammen! I 2020 har Entur etablert flere nye samarbeid. Nordland fylkeskommune og AtB i Trøndelag skal benytte Enturs plattform som grunnlag for sine tjenester. I løpet av året har det også blitt mulig å kjøpe billetter fra Østfold kollektivtrafikk, Brakar og Farte i Entur-appen. Når alle samarbeider gjør vi det enklere å velge kollektivt!



Data er den nye oljen? Entur har i 2020 jobbet med å omsette stadig økende mengder data til nyttige tjenester for de reisende og for samfunnet. Planlegging og styring basert på innsikt, kunstig intelligens og prediksjon åpner nye muligheter for bedre utnyttelse av ressursene. Vi har satt i drift tjenester basert på kunstig intelligens på kundesenteret vårt og ser frem til å høste erfaringer både herfra og fra andre prosjekter!

Covid-19 har også gitt oss en klar indikasjon på at eksisterende billettyper ikke nødvendigvis fyller fremtidens behov. Vi jobber med å etablere grunnlaget for nye og mer fleksible måter å betale for reisen på.





Knut Arild Hareide ble utnevnt til Samferdselsminister 24. januar. Allerede 3. februar besøkte han oss i Entur for å lære mer om hva vi kan bidra med for å realisere det grønne skiftet som kollektivtransporten er en viktig del av.



For å stimulere til økt aktivitet i en stillesittende hverdag på hjemmekontor, lanserte vi i oktober **EnGÅtur**. Enturs ansatte har nå sammen, men hver for seg, gått Norge rundt mer enn en gang! Aktiviteten har engasjert godt, med rundt 300 deltakere i perioden. På Workplace-gruppen til aktiviteten postes bilder fra gå-, sykkel- og skiturer til inspirasjon og hygge. Mange ansatte har gitt tilbakemelding på at dette har gitt det nødvendige lille pushet til å overvinne dørstokkmila og komme seg ut og i aktivitet.

● **Covid-19** traff også Entur hardt og krevde en rask omstilling av driften. Kundesenteret var på kort tid operative på hjemmekontor og jobbet der intenst for å hjelpe kunder som hadde fått toget sitt innstilt eller ønsket å refundere billetten. Vi er stolte av at våre ansatte var àjour med køen av henvendelser allerede i slutten av april.

De digitale utviklerteamene og resten av administrasjonen ble også raskt flyttet til hjemmekontor. Her har det vokst frem stadig nye og kreative måter for samhandling i teamene, slik at leveransene til salgs- og kjørestart for SJ og Vy tog ikke har blitt skadelidende. Entur har bemanning på 5 stasjoner. Disse fikk også hverdagen snudd på hodet 12. mars. Smittevern har hele tiden blitt tatt på det ytterste alvor, og det er ikke meldt om et eneste smittetilfelle blant våre ansatte på stasjonene.

HR-funksjonen i Entur har gjennom denne tiden hatt en sentral rolle i å skape trygge og effektive rammer for driften. Ledelse er utøvd på nye måter og gjennomført medarbeiderundersøkelse forteller at de ansatte føler seg godt ivaretatt.



Vi er stolt over hvordan våre ansatte har håndtert denne krevende tiden!





Christel Borge. 17. august kunne vi ønske ny administrerende direktør velkommen til det vi tror er bransjens mest spennende lederstilling!



● **Synlighetstiltak.** Bred innholdsmarkedsføring i samarbeid med DN har ført til at Entur i løpet av året har løftet seg med 11 prosentpoeng på oppfattelsen i målgruppen av at Entur bygger fremtidens kollektivtrafikk. Artikler og filmer som forklarer samfunnsoppdraget tar for seg ulike sider og fordeler ved Enturs leveranser bygger tilsammen en bredere forståelse av både behovet og rollen.

I oktober vinner Entur bronse i prestisjetunge Gulltaggen Awards for kommunikasjonsløsninger innenfor kategori «Best bruk av teknologi» Entur benytter her egne åpne APIer sammen i kombinasjon med arrangementer levert gjennom Ticketmaster. Reiseforslag som vises i nettavis bannere er feks: Moss - X-games på Telenor Arena, Fornebu. Reisen går på tvers av aktører og fylker, og Entur leverer på denne måten et utfyllende reisetilbud til alle øvrige operatører. Entur åpner kollektivt perspektivet.



Våre bærekraftige prioriteringer

Kollektivtransport er den mest bærekraftige måten å reise på. Enturs visjon er «Samarbeid om enkle bærekraftige reiser». Entur vil samarbeide med hele kollektiv-Norge og alle mobilitetsaktører slik at det blir enda enklere å velge bærekraftige reiser. Kollektivtransport blir stadig mer bærekraftig gjennom blant annet elektrifisering av kjøretøy og nye forretningsmodeller som dele-bil og bestillingstransport. Enturs viktigste bidrag til FNs bærekraftsmål er 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. I korte trekk handler dette om god informasjon om kollektivtilbudet, gjøre det enkelt å kjøpe billett, og bruke data til å forbedre norsk samferdsel.

#Sammen2021 synliggjør virksomhetens prioriterte satsingsområder som bidrar til en bærekraftig verdiskaping. Vår strategi består av 5 satsingsområder.

- **#BedreSammen** skal gi effektive tjenesteleveranser av høy kvalitet i samarbeid med våre kunder og samarbeidspartnere.
- Samarbeid og sambruk gir store synergi-effekter, økt innovasjonskraft og større verdi for ressursene som investeres i samferdselssektoren. Dette jobber vi med i **#FlereSammen**.
- **#SømløstSammen** skal få flere til å velge kollektivt og la bilen stå gjennom å gjøre tilbudet lettere tilgjengelig, bedre kjennskap til Enturs tjenester og en enda bedre reiseplanlegger.
- **#DatadrevetSammen** skal oppnå bedre datagrunnlag og innsikt for norsk samferdsel.
- **#SammenErViEntur** fokuserer på mangfold, likestilling og å videreutvikle en kundeorientert og bærekraftig kultur.

#Sammen2021



#FlereSammen

Entur skal styrke samarbeid og gjenbruk med aktører innen kollektivsektoren.

#BedreSammen

Entur skal kjennetegnes ved forutsigbare og effektive leveranser av sikre, stabile og kundeorienterte tjenester til kollektivaktørene.



#SømløstSammen

Entur appen skal være det konkurransenøytrale alternativet for sømløse reiser på tvers av kollektivaktører.



#DatadrevetSammen

Entur skal være en pådriver og koordinator for etablering av en nasjonal dataplattform for innovasjon og utvikling gjennom ny innsikt.

#SammenErViEntur

Entur skal være en bærekraftig og kundeorientert kompetansebedrift med smidig samarbeid og innsiktsbasert virksomhetsstyring.



5.1

Interessentdialog og vesentlighetsanalyse

Våre interessenter er vår premissgiver for hva vi prioriterer og hvordan vi utøver vår virksomhet. Entur vektlegger ansvarlig virksomhet og vårt bidrag til en bærekraftig samfunnsutvikling. Vi er opptatt av å være lydhøre og har god kontakt med våre interessenter for at vi skal kunne utvikle vår virksomhet på en god måte.

I løpet av 2020 har vi hatt mange kontaktpunkter med våre interessenter i form av både regelmessige og uregelmessige møter på ulike nivå i organisasjonen. I tillegg har vi løpende kontakt med de reisende gjennom våre betjente kanaler på stasjon og kundesenter. I løpet av året har selskapet også vært gjennom en omfattende strategiprosess der intern- og eksternanalyse har utgjort en viktig del. Interessentanalysen er gjennomført med utgangspunkt i analyser fra strategiprosessen og i diskusjon med styret.

Gjennom planmessig og strukturert dialog med våre interessenter skal vi sikre at virksomheten har et godt grunnlag for å understøtte deres viktigste prioriteringer. Dette arbeidet vil vi styrke ytterligere i 2021.

På neste side presenteres Enturs interessenter og de viktigste arenaer for dialog, samt vår forståelse av de viktigste temaene for den enkelte interessent.

Tabell 1: Interessentdialog

Interessenter	Arena for dialog	Vesentlige temaer
Eier Samferdselsdepartementet	<ul style="list-style-type: none"> • Generalforsamling • Kontakt- og dialogmøter • Innspill /høringsuttalelser 	<ul style="list-style-type: none"> • Konkurransenøytralitet • Ansvarlig virksomhet • Kostnadseffektive og relevante tjenester • Stabilitet og sikkerhet • Enkelt å velge kollektivt • Deling og samarbeid • Datakvalitet • Innovasjon
Jernbanedirektoratet	<ul style="list-style-type: none"> • Felles ledermøter (2-4 pr år) • Rapporteringsmøter (6-7 pr år) • Samarbeidsmøter (gebyrmodellen) • Prosjektmøter • Løpende dialog ved behov 	<ul style="list-style-type: none"> • Konkurransenøytralitet • Ansvarlig virksomhet • Kostnadseffektive og relevante tjenester • Stabilitet og sikkerhet • Enkelt å velge kollektivt • Deling og samarbeid • Datakvalitet • Innovasjon
Togoperatører Vy, SJ, Go-Ahead	<ul style="list-style-type: none"> • Kvartalsvise ledelsesmøter • Oppfølgingsmøter • Felles fora der alle operatører og Entur møtes • Løpende dialog ved behov • Kundeundersøkelser 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostnadseffektive og relevante tjenester • Stabilitet og sikkerhet • Enkelt å velge kollektivt • Deling og samarbeid • Datakvalitet • Innovasjon
Kollektivaktører	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbeidsmøter (gebyrmodellen) • Faste møtepunkter • Løpende dialog ved behov - enkeltvis eller med flere • Kundeundersøkelser 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostnadseffektive og relevante tjenester • Stabilitet og sikkerhet • Enkelt å velge kollektivt • Deling og samarbeid • Datakvalitet • Innovasjon
Leverandører	<ul style="list-style-type: none"> • Ledelsesmøter ved behov 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvarlig virksomhet • Deling og samarbeid
De reisende	<ul style="list-style-type: none"> • Våre tjenester og kanaler • Våre stasjoner • Kundeundersøkelser • Brukertesting • Sosiale medier 	<ul style="list-style-type: none"> • Enkelt å velge kollektivt • Stabilitet og sikkerhet • Datakvalitet • Innovasjon • Klima- og miljøavtrykk
Ansatte	<ul style="list-style-type: none"> • Allmøter og avdelingsmøter • Medarbeidersamtaler og utviklingssamtaler • Medarbeiderundersøkelser • Rekruttering • Samarbeidsmøte med fagforeninger og verneombud, AMU • Dialogmøter 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvarlig virksomhet • Stabilitet og sikkerhet • Våre ansatte • Enkelt å velge kollektivt • Datakvalitet • Innovasjon
Samfunnet Lokale og nasjonale myndigheter, lokalmiljø, interesseorganisasjoner etc	<ul style="list-style-type: none"> • Fagkonferanser, seminarer og diverse møter • Medieoppslag og leserinnlegg 	<ul style="list-style-type: none"> • Konkurransenøytralitet • Ansvarlig virksomhet • Klima- og miljøavtrykk

I vår vesentlighetsanalyse har vi tatt utgangspunkt i viktige emner for våre interessenter og vurdert i hvor stor grad Entur kan påvirke disse emnene. Flere av temaene som løftes frem i vesentlighetsmatrisen nedenfor er viktige for flere av våre interessenter.

Figur 1: Vesentlighetsmatrise




- #BedreSammen
- #DatadrevetSammen
- #FlereSammen
- #SammenErViEntur
- #SømløstSammen

Entur støtter opp om FNs 17 bærekraftsmål. Frem til 2019 har vårt uttalte bærekraftsengasjement fokusert på bærekraftsmål 9, 12 og 17. Disse målene vil også være viktige for oss fremover, samtidig ønsker vi å ta et sterkere eierskap til bredden i selskapets påvirkning på bærekraft. I ny strategi har vi derfor løftet opp flere av FNs bærekraftsmål. Tabellen indikerer koblingen mellom de vesentlige temaene opp mot henholdsvis FNs bærekraftsmål og selskapets strategiske satsingsområder⁴:

Merknad: Tabellen nedenfor indikerer ledende satsingsområde for de vesentlige temaene. Flere av temaene har relevans for og påvirkes av flere av våre satsingsområder. Vi har markert med (X) der andre satsingsområder har særlig relevans.

Tabell 2: Vesentlige tema for bærekraft

Tema	Relevante mål	#BedreSammen	#FlereSammen	#SamløstSammen	#DatadrevetSammen	#SammenErViEntur
1 Konkurransenøytralitet	 	X		(X)		
2 Ansvarlig virksomhet	  	X				(X)
3 Kostnadseffektive og relevante tjenester		X				
4 Klima- og miljøavtrykk	  	X				
5 Stabilitet og sikkerhet	 	X				
6 Deling og samarbeid	  		X		(X)	
7 Innovasjon ⁵			X		(X)	
8 Enkelt å velge kollektivt	  			X		
9 Datakvalitet	 			(X)	X	
10 Våre ansatte	  					X

⁴ Nærmere beskrevet i kapittel 5.2-5.6

⁵ Enturs innovasjonsfokus er rettet mot teknologisk innovasjon, som igjen skal støtte våre partnerses forretningsmessige behov for innovasjon.



Entur skal kjennetegnes ved forutsigbare og effektive leveranser av sikre, stabile og kundeorienterte tjenester til kollektivsektoren. Enturs tjenester, og kvaliteten på disse, er vesentlige for våre kunders evne til å levere gode og relevante produkter til de reisende – og med det tiltrekke flere brukere til bærekraftig mobilitet.

Entur søker å forbedre sine tjenesteleveranser langs følgende dimensjoner;

- Økt kvalitet og økt leveransehastighet, for å sikre at tjenestene er relevante og har god tilgjengelighet
- Lavere kostnader/effektivisering, for å sikre effektiv ressursbruk i Entur og for å skape økonomisk handlingsrom for innovasjon og nye tjenester
- Økt tjenesteomfang og innovasjon, for å muliggjøre våre kunders ambisjoner om nye produkter og bærekraftige reiser fra dør-til-dør

Entur skal med denne strategiske satsingen øke kvaliteten i våre tjenester og møte våre samarbeidspartneres forventning. Samtidig er det viktig for Entur som leverandør å ha søkelys på at utviklingen også reflekterer andre interessenters forventninger. Vi er opptatt av at våre tjenester utvikles i en retning som kommer samfunnet best mulig til gode og bidrar til en bærekraftig utvikling. Satsingsområdet #BedreSammen bidrar innenfor 6 vesentlige tema for bærekraft.

Sammenligning mot de beste

Eier, styre og administrasjonen er opptatt av at Enturs prosesser og virksomhet drives på en effektiv måte. Vi sammenligner oss derfor mot de beste for å identifisere hvordan vi kan forbedre våre tjenester ytterligere.

I 2020 har det blitt gjennomført en benchmark av Enturs digitale tjenester og prosesser knyttet til: 1) Digital og IT, 2) kundefokus, 3) produkter og tjenester, 4) markedsføring, 5) strategi, kultur og lederskap, og 6) drift og prosesser.

Analysen viser at Entur er en fremoverlent og effektiv virksomhet som påvirker den digitale agendaen, og at moderniseringsarbeidet som er gjennomført legger til rette for innovasjon. Det er identifisert flere forbedringsområder, spesielt knyttet til autonomi, gevinstrealisering, dataanalyse og forebyggende sikkerhetsarbeid.

1

Konkurransenytralitet

Entur opptrer konkurransenøytralt og gir ingen aktører fordeler på bekostning av andre. Ved å legge til rette for konkurranse på like vilkår for togoperatørene, skal Entur bidra til konkurransenytralitet i en reformert jernbanesektor. Videre så er det vesentlig at Entur sikrer likebehandling av alle aktører i samferdselssektoren.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Entur tar hensyn til den enkelte aktørs behov for videreutvikling og nye tjenester. Likevel er det de endringene som gir størst effekt, og dermed er rasjonelt for sektoren, som skal prioriteres. Det er avtalt mellom partene hvilke perspektiv som skal vektlegges ved prioritering, og etablert fora der aktørene deltar for å diskutere Enturs veikart for utvikling.	Entur har ikke hatt tilfeller av klager eller anførsler knyttet til likebehandling av aktørene i 2020. Vår målsetning er 0 tilfeller.
Entur jobber for at alle aktører i samferdselssektoren skal ha lik tilgang til selskapets tjenester. Tilkobling til selskapets tjenester krever ressursinnsats fra Entur og kapasiteten er begrenset. Prioriteringer mellom aktører blir løftet til ledergruppenivå for å sikre likebehandling.	

2

Ansvarlig virksomhet

Entur arbeider mot å være ledende i sitt arbeid med ansvarlig virksomhet. Vi stiller tydelige krav til våre leverandører og etterstreber profesjonell og konsistent rapportering med stor grad av åpenhet. I tillegg jobber vi aktivt for å bekjempe korrupsjon og økonomisk kriminalitet.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Entur har rutiner for rapportering og oppfølging av mistanke om økonomisk kriminalitet. Kontant-håndtering er sikret ved video-overvåkning av våre innskudds- og vekslingsautomater, og Cashguard på våre betjente stasjoner. Entur praktiserer 4-øyne kontroll ved alle økonomiske transaksjoner.	Entur har ingen kjente/bekreftede tilfeller av korrupsjon i 2020. Vår målsetning er 0 tilfeller.
Entur har standardkrav til våre leverandører med hensyn til bærekraft og etiske retningslinjer. Fremover vil vi stille enda tydeligere krav til våre leverandører og evaluere tilbud basert bærekraft som tema der det er relevant.	Entur er ikke kjent med faktiske eller potensielt negative konsekvenser for samfunnet i leverandørkjeden i 2020. Mål for dette er 0 tilfeller, og vi vil fremover følge opp våre leverandører tettere med sikte på å kunne iverksette korrigerende tiltak ved behov.

3

Kostnadseffektive og relevante tjenester

Entur skal levere relevante og effektive tjenester til kollektivsektoren, ved å kontinuerlig se etter kvalitetsforbedringer og muligheter for å levere våre tjenester mer effektivt.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>Vi frigjør ressurser ved å digitalisere og automatisere manuelle prosesser innen kundeservice og støttefunksjoner.</p> <p>I tillegg avvikler vi tjenester og løsninger som ikke lenger er etterspurt eller regningssvarende. Besparelser fra dette arbeidet bidrar til å øke kvaliteten i våre tjenester. I 2021 vil vi konkretisere nøkkeltall som er egnet til å måle selskapets kostnadseffektivitet.</p> <p>Vi gjennomfører jevnlige kundeundersøkelser (KTI) rettet mot togoperatører og fylkesaktører for å sikre innsikt i deres behov og identifisere tiltak for å gi mest mulig verdi</p>	<p>Samlet KTI (forventet kvalitet) var 61 ved utgangen av 2020. Togoperatørene gir lav score på verdiforslag⁶ og løsninger, og trenden gjennom 2020 er flat eller lett synkende. Entur er ikke tilfreds med resultatet og jobber aktivt med tiltak sammen med aktørene.</p> <p>Fylkesaktørene gir god score på verdiforslag og løsninger, og trenden gjennom 2020 er flat.</p> <p>Vi har som målsetning å oppnå 70 i løpet av 2021.</p>

⁶ Opplevd nytteverdi: vurdering av om det anses bedre å bruke Enturs tjenester enn å utvikle egne og om tjenestene styrker deres evne til å nå egne forretningsmål

4

Klima- og miljøavtrykk

Entur jobber med å redusere fotavtrykk fra egen tjenesteproduksjon.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Entur har krav til klima- og miljøavtrykk i alle våre anskaffelser.	Målsetning for 2021 er at alle nye kontrakter skal evalueres på klima- og miljøavtrykk der det er relevant.
Vi legger til rette for økt bruk av kollektivtrafikk ved å gi personalbillett for tog til våre ansatte. Denne benyttes til tjeneste- og privatreiser.	
Enturs digitale infrastruktur driftes på kommersielle skytjenester. Dette sørger for skalerbarhet og god ressursutnyttelse. Vår primære skyleverandør er den mest miljøvennlige på markedet ⁷ .	
Entur har i 2020 ikke hatt tydelige mål for eget klima- og miljøavtrykk og vil i 2021 etablere slike mål.	

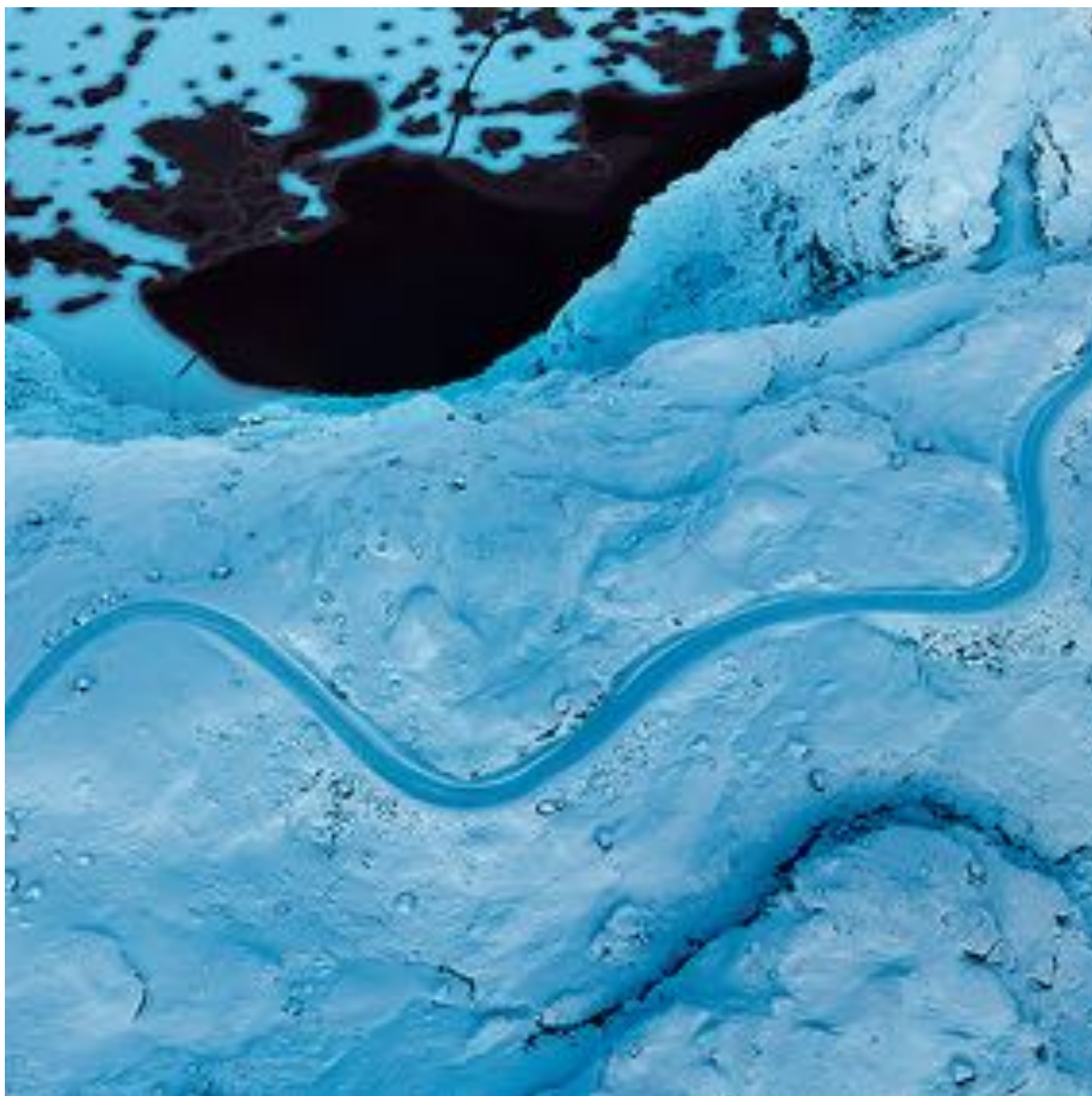
5

Stabilitet og sikkerhet

Entur leverer driftskritisk digital infrastruktur til sektoren. Dette stiller høye krav til stabilitet og sikkerhet i løsningene vi leverer til våre samarbeidspartnere og ut mot den reisende.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Enturs ledelse følger kontinuerlig opp tjenestenes tilgjengelighet og kvalitet. Vi benytter oss av infrastruktur som automatisk skalerer etter behov og har etablert overvåkning med automatisk varsling til døgnbemannet vakt for å raskt reagere ved driftsavbrudd. Oppetid, og eventuelle hendelser, rapporteres til eier, direktorat og kunder i faste intervaller.	Gjennomsnittlig oppetid i digital plattform for salg og billettering var 99,81% i 2020. Vår målsetning for 2021 er 99,85%.
Entur har et informasjonssikkerhetssystem for oppfølging og kontroll av sikkerhet i våre leveranser basert på en risikotilnærming. Vi gjennomfører årlig ekstern revidering av systemer og prosesser (ISAE3402), årlig ekstern revisjon knyttet til betaling (PCI DSS), samt penetrasjonstesting av våre tjenester.	I 2020 har vi ikke hatt dokumenterte hendelser knyttet til brudd på personvernet eller tap av kundedata. Målsetning for dette er 0 tilfeller.
Entur gjennomfører ved jevne mellomrom beredskapsøvelser hvor det øves på håndtering av nedetid.	Det har ikke blitt avdekket sikkerhets-hendelser/innbrudd mot Enturs digitale infrastruktur i 2020. Det har, imidlertid, vært avverget forsøk på tjenestenektangrep og falske pålogginger med kompromitterte brukerprofiler. Målsetning for antall sikkerhets-hendelser/innbrudd er 0.

⁷ Google Cloud har vært karbonnøytral siden 2007, er verdens største konsument av fornybar strøm og har som mål å ha karbonfri strømförbruk 24/7 globalt innen 2030.





Flere av kollektivaktørene i Norge har overlappende digitale plattformer for reiseplanlegging og billettering, selv om de har forholdsvis like behov. Dette er kostnads-krevende og lite bærekraftig. Videre er det kun enkelte kollektivaktører som har størrelse og ambisjoner som gir rom for egen utvikling, de fleste har ikke mulighet til å prioritere dette. Økt grad av standardisering, gjenbruk og sambruk gir mer kollektivtransport for pengene og mer bærekraftig bruk av offentlige midler, samt gir den reisende enklere oversikt over kollektivtilbudet.

Entur jobber aktivt for å redusere barrierer som hindrer velfungerende samarbeid og gjenbruk, slik som regulatoriske føringer og manglende standardisering. Videre søker vi aktivt ulike former for samarbeid for anvendelse og videreutvikling av vår digitale infrastruktur, både nasjonalt og internasjonalt. Dette reduserer kostnadene for alle involverte, og øker innovasjonstakten nasjonalt. Det blir billigere og bedre for alle. På den måten frigjøres midler til å sikre lokale tilpasninger eller et økt transporttilbud.

Vårt mål er at antall parter vi samarbeider med øker, at deres bidrag i plattformens utvikling blir tydelig og at alle enten får redusert sine kostnader eller økt bredde i sitt tjenestetilbud.

Verdiskapende offentlig-offentlig-samarbeid

Kollektivtrafikken har forholdsvis like behov når det gjelder reiseplanlegging og billettering. Økt grad av samarbeid om utvikling av løsninger vil gi lavere kostnader, bedre og mer fremtidsrettede tjenester samt høyere innovasjonstakt. Mer transport for pengene og bærekraftig bruk av offentlige midler.

Entur har inngått avtale om offentlig-offentlig-samarbeid med AtB i Trøndelag og Nordland Fylkeskommune. Nordland videreutvikler nå Enturs salgsløsning for salg om bord i tog, til å støtte salg i buss og hurtigbåt.



6

Deling og samarbeid

Entur legger til rette for samarbeid og deling i sektoren, nasjonalt og internasjonalt. Vi legger til rette for at flere aktører kan benytte hverandres data, og jobber aktivt for å øke graden av sambruk av digitale løsninger. Videre arbeider vi aktivt for å fremme standardisering, nasjonalt og internasjonalt for å understøtte videre samarbeid.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Vi bruker aktivt ulike mekanismer, avtaleformer og samarbeidsmodeller for å øke graden av sambruk i sektoren.	I 2020 ble det gjennomført 1,5 milliarder kall mot Enturs åpne APIer. Entur har ikke definert noen målsetning for dette nøkkeltallet.
Vi tar en aktiv rolle i økosystemene som er relevante for våre data og løsninger. Gjelder både arbeid internasjonalt for å øke utbredelsen av standardene og den koden som deles åpent, samt leverandørindustrien som kan utvikle nye produkter basert på våre data og komponenter.	Ved utgangen av 2020 har Entur inngått 3 samarbeidsavtaler. Vårt mål er at antall samarbeidsavtaler øker med 50% i 2021.
	Vi har et mål om at flere land tar i bruk de norske standardene. Entur har ikke startet med måling av dette.

7

Innovasjon

Enturs teknologiske innovasjon skal støtte aktørenes forretningsmessige innovasjon. Entur skal bidra til å styrke kollektivaktørenes innovasjonskraft, og dermed bidra til at bærekraftig mobilitet tiltrekker seg flere reisende, ved hjelp av en skalerbar og endringsdyktig digital infrastruktur.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Vi utvikler en plattform med kapabiliteter som er generiske slik at de kan realisere ulike behov for ulike aktører.	Entur søker å etablere måling av innovasjoner realisert basert på Enturs løsninger i 2021.
Vi bruker en utforskende arbeidsform, der vi raskt tar frem fungerende, men ikke komplette, løsninger for å verifisere at det som utvikles fungerer etter intensjonen og skaper verdi - før vi itererer videre. Vi er forutsigbare overfor økosystemet på hva vi vil utvikle, og hva andre bør lage - og er bevisste på dette samspillet.	Investeringer i/utgifter til aktiviteter innen forskning og utvikling (FoU) var på 8 MNOK i 2020 ⁸ . Entur vil i 2021 forbedre datafangst knyttet til FoU og etablere mål.
Vi bidrar i forsknings- og innovasjonsprosjekter ofte i regi av forskningsinstitusjoner.	Entur vil etablere måling av investeringer i infrastruktur og samfunnsprosjekter i 2021.

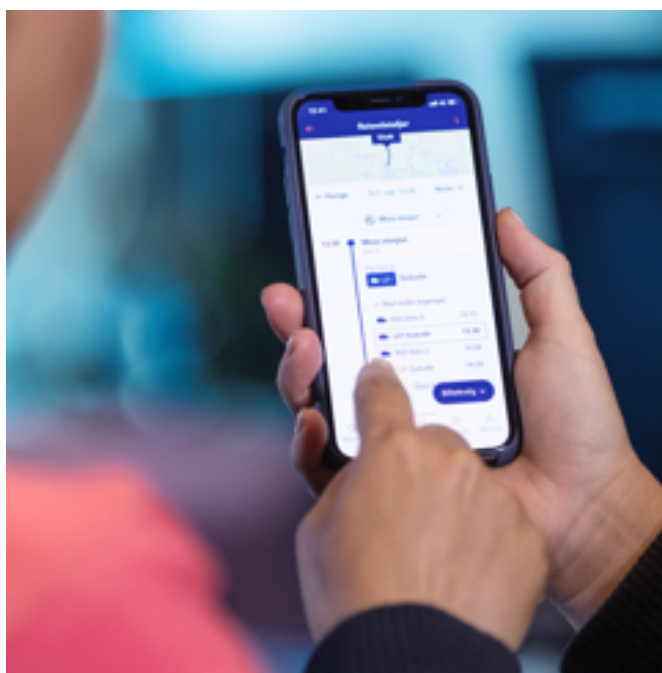
⁸ Omfatter kun rene FoU-prosjekter, og ikke andre FoU-aktiviteter



Entur-appen er den eneste nasjonale og konkurransenøytrale reise-appen for kollektivreiser. Den tilbyr reiseplanlegging for hele landet og billetter for alle togoperatører og mange av de fylkeskommunale selskapene. Målet er at den skal tilby både reiseplanlegging og billetter for alle mobilitetstilbydere. Dette gjør det enklere for de reisende å orientere seg i det fullstendige tilbudet, og gjør det dermed enklere å velge bærekraftige transportformer.

For å nå de ambisiøse bærekraftsmålene Norge har satt seg, må en større del av transporten tas med kollektiv, gange og sykkel. Ved å gjøre det enklere å velge bærekraftig transport, også når man skal reise på tvers av regioner eller med bytte av transportmiddel, bidrar Entur til å nå disse målene. Vi gjør dette i samarbeid med reisetilbyderne og mobilitetsaktørene.

For at tjenesten skal bli brukt må den være kjent blant de reisende. Samtidig som vi videreutvikler appen med nyttig funksjonalitet og billettering for flere aktører, vil vi derfor også jobbe for en økt kjennskap av den. Vi vil ha spesielt fokus på økt kjennskap og bruk blant reisende som skal reise på tvers av kollektivaktører.



Entur-appen

Entur-appen gir deg reiseforslag for hele landet og kan selge billetter for alle togoperatører og de fleste fylker. I 2021 vil vi jobbe videre for å få på plass billettsalg for de gjenstående fylkene. Appen skal være et nyttig hjelpemiddel, særlig reisende på tvers av aktører

1

Konkurransenyutralitet

Entur skal være en konkurransenyutral part i kollektivsektoren. I samarbeid med kollektivaktørene skal vi distribuere billetter og gi reiseforslag til den reisende på en konkurransenyutral måte.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>Entur gir den reisende et konkurransenytralt kontaktpunkt og en konkurransenyutral kanal for reiseplanlegging og billettering. Innsamling av rutedata skjer på standardisert format og med tilfredsstillende kvalitet fra de fleste av landets kollektivaktører.</p> <p>Reisetilbudet som presenteres i Enturs løsninger skal være konkurransenyutral ut ifra de kriteriene den reisende velger. Tilfeller av uhensiktsmessig reiseforslag løftes og løses fortløpende. Prinsipielle spørsmål knyttet til presentasjon av reiseforslag løftes til ledergruppenivå.</p> <p>Entur distribuerer billetter fra alle togoperatører og til sammen 5 fylkeskommunale aktører. Dette dekker anslagsvis 70-80 % av de reisende på landsbasis.</p>	<p>Entur har ikke fått klager knyttet til konkurransenytridende aktivitet i 2020. Det har vært enkelte tilfeller der reiseforslag har gitt uhensiktsmessige forslag til bytte mellom operatører som har blitt løst fortløpende.</p>

8

Enkelt å velge kollektivt

Det skal være enkelt for den reisende å velge kollektivt både ved bruk av Enturs app og andres kanaler. Dette omfatter også bedre samordning av tilbudet og bedre kjennskap til Entur.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>Enturs digitale tjenester gir den reisende oversikt over det fullstendige kollektivtilbudet og gir tilgang til å betale for reisene på ett sted, også når reisen omfatter flere kollektivaktører.</p>	<p>Kjennskap til Enturs merkevare var 33% i 2020. Vårt mål er å øke kjennskap til 40% ila 2021.</p>
	<p>I 2021 vil vi etablere egnet brukertilfredshetsmåling av vår app.</p>
	<p>Ved utgangen av 2020 distribuerer 5 kollektivaktører sine billetter gjennom Enturs kanal. Enturs mål er at 7 aktører skal gjøre dette ila 2021.</p>

Datakvalitet

Entur skal sørge for god dataforvaltning for våre partnere og god kvalitet i data ut til kunde og våre partnere, herunder også avviksinformasjon.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>De reisendes tillit til kollektivtrafikken er knyttet til kvaliteten i informasjonen de får før, under og etter reisen. Entur jobber derfor sammen med aktørene for å sikre riktig (og lik) informasjon i alle kunde-flater, og at data deles med stadig høyere oppløsning.</p> <p>Entur har ansatte med ansvar for å følge opp kvalitet i dataene som kollektivaktørene leverer til oss. Vi fører løpende oversikt over kvalitet i den enkelte aktørs data og følger opp leverandører med sviktende kvalitet. Særlige utfordringer knyttet til data-kvalitet blir løftet til ledegruppenivå.</p>	<p>49,6% av rutedataelementene er levert i samsvar med etablert standard. Vår målsetning for 2021 er 60%.</p> <hr/> <p>10,8% av sanntidsdataelementene er levert i samsvar med etablert standard. Vår målsetning for 2021 er 40%.</p>



Entur skal være en pådriver og koordinator for etablering av en nasjonal dataplattform for innovasjon og utvikling gjennom ny innsikt. Vi er gitt i oppdrag å legge til rette for en mer effektiv forvaltning og bruk av de stadig økende mengdene data som genereres i kollektivsektoren, samt å skalere dataforvaltningssystemene. Bedre bruk av data kan ha stor betydning for verdiskaping og produktivitetsvekst, samt velferdsøkningen i form av bedre offentlige tjenester eller reduserte offentlige utgifter.

Datatilfanget i alle samfunnssektorer vokser eksponentielt. Verdien av data ligger ikke i dataene i seg selv, men i måten de blir brukt til forbedring, fornying og nyskaping. For å hente ut gevinsten må imidlertid data være tilgjengelige og tilrettelagt i format som muliggjør analyse på tvers av transportformer, aktører og regioner.

Dataplattformen skal gjøre det mulig å på en enkel måte samle, dele og utnytte data til innsikt og smarte produkter. Vårt mål er at flere nasjonale og regionale aktører bruker løsningen for å gjøre sine data tilgjengelig, at vi skaper ny innsikt som gir bedre og mer bærekraftige beslutninger samt smarte produkter som øker bærekraftig mobilitet sin konkurransekraft.

Innsikt fra data

Koronakrisen og smitteverntiltak har ført til raske og store endringer i reisevaner. Dette har forsterket behovet til Samferdselsdepartementet og Jernbandedirektoratet for kontinuerlig innsikt i endring i reisevaner. Derfor utformer Entur nå en første utgave av et innsiktsdashboard med mobilitetsdata. Dette er en pilot som en del av et FoU-prosjekt som omhandler innsamling, analyse og anvendelse av stordata.

Entur har kartlagt kilder til relevante data i sektoren og kvaliteten på disse. Beriket data som antall reisende på kollektivtransporten og fyllingsgrad ned på den enkelte strekningen for både buss og tog, vil kunne gi verdifull informasjon for både transportmyndigheter, kollektivaktørene og de reisende.

Smarte produkter er produkter og tjenester som prosesserer en større mengde data som resulterer i innsikt, klassifisering eller prediksjon. Dette kan gi økt verdi i spesifikke kontekster, som for eksempel personalisering, automatisering, planlegging eller beslutningsstøtte.

Mobilitet brukes i denne sammenhengen for å beskrive all transport den reisende trenger for å komme fra A til B. Mobilitet favner dermed videre enn den tradisjonelle kollektivtransporten og kan omfatte både private og delte transportformer.

6

Deling og samarbeid

Entur legger til rette for samarbeid og tverrsektoriell bruk av data, gjenbruk av løsninger og kompetanse.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>Entur er en katalysator for en data-drevet transportsektor ved å tilby tekniske komponenter for innsamling, deling, analyse og innsikt på store datasett - samt domenekompetanse.</p> <p>Entur skal etablere en markeds plass for data, og bidra til økt grad av samarbeid mellom produsenter og konsumenter av data.</p> <p>Vi bidrar til bedre beslutninger ved å dele innsikt for sektoren og legger til rette for forskning og tolkning av data.</p>	<p>Plattformen er under etablering og vi vil i løpet av 2021 etablere måling av deling og bruk av data.</p>

7

Innovasjon

Data er en fornybar ressurs, som gir mer verdi jo mer den blir brukt. Data om samferdsel er datasett av høy verdi med potensiale for et utall ulike anvendelser. Entur høster, foredler og deler høykvalitets datasett. Dette danner grunnlag for datadrevet innovasjon.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
<p>Entur gjør data tilgjengelig, på tvers av aktører og regioner, med kjent kvalitet og til fri bruk. Dette gjør det attraktivt å lage innovative produkter og løsninger for sektoren.</p> <p>Vi tar initiativ til felles FoU-prosjekter for økt deling av data samt innsikt og forskning på dette.</p>	<p>Plattformen er under etablering og vi vil i løpet av 2021 etablere måling av nye tjenester levert på Enturs datasett.</p>

Store mengder relevante data er i dag ikke lett tilgjengelig, fordi de ikke er tilrettelagt for deling eller samlet ett sted. Enturs arbeid med felles dataplattform forenkler dette.

Slik når vi våre mål

Entur har gode mekanismer for innsamling og deling av data, både for å lettere ta frem ny innsikt på store datamengder og for å utvikle nye smarte produkter.

Måloppnåelse

Plattformen er under etablering og vi vil i løpet av 2021 etablere måling av data lastet opp i plattformen.



Entur skal være en bærekraftig og kundeorientert kompetansebedrift med smidig samarbeid og innsiktsbasert virksomhetsstyring. Rask vekst og endring gir behov for å utvikle og forbedre hele selskapet som en effektiv og attraktiv arbeidsplass. Kampen om de beste ressursene er stor, også innad i offentlig sektor, og Entur må gjøre seg synlig som en innovativ og attraktiv arbeidsgiver for både erfarne og nyutdannede teknologer og serviceglade medarbeidere.

Entur skal utvikle og tilpasse sin organisasjon i tråd med forventningene til selskapet, og gjennom innsiktsbasert og effektiv drift forvalte de menneskelige og økonomiske ressursene på en ansvarlig måte.



Våre ansatte

Våre ansatte er vår viktigste ressurs. Entur skal være en attraktiv arbeidsgiver som beholder og tiltrekker seg motiverte og kompetente medarbeidere.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Entur skal i 2021 starte et systematisk arbeid for å kartlegge og videreutvikle ansattes kompetanse som sikrer at de ansattes kompetanse utvikles i tråd med virksomhetens fremtidige behov. For 2022 vil vi ha etablert en egen kompetansestrategi med individuelle planer.	Ansattes opplevde kompetanseutvikling målt i medarbeider-tilfredshetsundersøkelse (MTU) fra 4,1 (2019) til 4,3 i 2021.
Entur har relativ lik kjønnsfordeling blant sin ansatte og en tilfredsstillende dekning av mangfold. Like fullt erkjenner vi at vi innenfor enkelte stillingskategorier har utfordringer. Vi skal derfor i 2021 sette i gang et arbeid for å sikre at hensyn til mangfold og likestilling er tilstrekkelig ivaretatt i alle deler av Entur.	Ved utgangen av 2020 var andelen kvinner i Entur 48%. Vårt mål er at Entur skal ha en lik fordeling mellom kjønnene over tid.
Entur har siden oppstarten vært avhengig av innleide ressurser for å ha nødvendig kapasitet til å nå våre målsetninger. I samme periode har vi aktivt jobbet for å rekruttere egne ansatte til fordel for innleide ressurser. Dette er et langsiktig og høyt prioritert arbeid i Entur.	I 2020 har Entur 19 nyansettelser. Vårt mål for 2021 er 35.
Entur ønsker en bedriftskultur basert på åpenhet der vanskelige eller uønskede forhold drøftes og løses. Vi har etablert rutiner og retningslinjer for varsling, og har varslingskanal som gjør det enkelt og trygt å varsle om kritikkverdige forhold i Entur.	Entur har behandlet alle innkomne varsler i tråd med etablerte rutiner i selskapet. Av de mottatte varsler er det 2 som er vurdert som alvorlige. Disse er behandlet ihht interne retningslinjer og lukket i løpet av året. Det er ikke satt noe mål for denne indiaktoren.
I 2020 har store deler av Enturs ansatte jobbet fra hjemmekontor. Entur har lagt til rette for tettere oppfølging av ansatte og iverksatt tiltak for å engasjere og aktivisere de ansatte utenom daglige arbeidsoppgaver. Videre har vi lagt stor vekt på å få på plass gode smittevernsrutiner for de ansatte som har måttet møte fysisk på jobb. Entur har ikke hatt tilfeller av covid-19 smitte på jobb.	Sykefraværet har vært 5,7% i 2020. Enturs mål er 6,5% i 2021. I 2020 har Entur registrert 0 yrkesrelaterte skader. Entur har en 0-ambisjon for yrkesrelaterte skader.

2

Ansvarlig virksomhet

Entur tar ansvarlige valg i utøvelsen av sin virksomhet ved å stille tydelige krav til våre ansatte og etterstreber profesjonelt og konsistent arbeid med etikk, sikkerhet og beredskap med stor grad av åpenhet. I tillegg jobber vi aktivt for å bekjempe korrupsjon og økonomisk kriminalitet.

Slik når vi våre mål	Måloppnåelse
Entur skal styrke kunnskapen og arbeidet med etikk, sikkerhet og beredskap i hele organisasjonen. Det er planlagt både kompetansehevende tiltak og igangsatt arbeid for en helhetlig tilnærming til sikkerhet og beredskap i virksomheten.	Entur har 0 vesentlige avvik i sikkerhetsrevisjon ved utgangen av 2021.
	Alle ansatte skal ha gjennomført opplæring i informasjonssikkerhet i løpet av 2021.



Styrets årsberetning

Entur er eid av staten ved Samferdselsdepartementet. Statens begrunnelse for eierskapet i Entur AS er å ha en aktør som kan tilby kollektivtransporten grunnleggende tjenester innenfor reiseplanlegging og billettering på konkurransenøytrale vilkår. Statens mål som eier er kostnads-effektiv utvikling og drift av tjenester for reiseplanlegging og billettering i kollektivtransportsektoren.

Entur skal koble kollektiv-Norge sammen slik at det blir enkelt å planlegge, kjøpe og reise kollektivt. Tjenestene som produseres hjelper kollektivaktører og mobilitetsaktører med å tilby bedre, enklere og mer effektive mobilitetsløsninger til de reisende.

Vi mener enkelhet i både reiseplanlegging, billett kjøp og betaling er viktige byggesteiner for at flere velger å reise kollektivt, og et viktig bidrag til at Norge kan nå sine målsetninger innenfor bærekraft.

Skal vi lykkes må det være kvalitet i tjenestene i form av høy drifts, informasjons og betalingsikkerhet. I tillegg til kvalitet på løpende drift er forutsigbarhet, kvalitet og effektivitet i utviklingsarbeid svært viktig for Entur.

Styret har, sammen med administrasjonen, jobbet frem en ny strategi for selskapet. Strategien er tuftet på samarbeid, som Entur mener er en forutsetning for en velfungerende kollektivsektor. I ny strategi⁹ er det definert opp 5 satsingsområder:

- #BedreSammen
- #FlereSammen
- #SømløstSammen
- #DatadrevetSammen
- #SammenErViEntur

Entur må evne å tilpasse selskapets tjenester til et marked og omgivelser som er i stor endring. Dette forutsetter et tett og forpliktende samarbeid med kollektivaktører og styrende organ. For at Entur skal lykkes i å realisere sin strategi er det viktig at arbeid med standardisering videreføres og at rammebetingelsene legger til rette for velfungerende samarbeid i sektoren. Omstillingen til mer moderne transportsystemer der nye transportmidler og forretningsmodeller utvikles stiller høye krav til selskapet. Entur har som mål å støtte opp om denne utviklingen og bidra til et mer effektivt transportsystem.

Selskapets hovedkontor er i Rådhusgata 5 i Oslo. I tillegg er selskapet representert ved kontorer i Lillehammer og Trondheim, og ved fem betjente stasjonsutsalg i Stavanger, Bergen, Trondheim, Oslo Lufthavn og Oslo S. 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

I 2020 har Entur hatt særlig søkelys på å klargjøre driftsstart for SJ Nord på Trafikkpakke Nord i juni 2020 og Vy tog på Trafikkpakke Vest i desember 2020. Parallelt med dette har Entur jobbet med å ferdigstille arbeidet med å modernisere systemporteføljen knyttet til salg- og billettering. Det har vært et intensivt og krevende arbeid å komme i mål med. Arbeidet har pågått siden selskapets oppstart i 2016, og vi er nå i posisjon til å kunne skru av gammel løsning i løpet av 2021. Dette vil være en viktig milepæl for selskapet.

Stabil drift har vært en forutsetning for at organisasjonen kunne ha nødvendig arbeidsro til å gjennomføre alle påkrevde utviklings og endringsprosesser. Kvalitet på selskapets løpende tjenester har blitt fulgt opp av kunder, styret, eier og Jernbanedirektoratet.

Utbruddet av Covid-19 har preget Entur i 2020. Selskapetsendte majoriteten av sine ansatte hjem på hjemmekontor 12. mars, og kontorene har vært delvis stengt hele perioden frem til 31.12.2020. Både utvikling av IT-løsninger og kundeservicefunksjoner har måtte omstille seg til nye leveranseløsninger og samarbeidsformer. Utbruddet har gitt selskapet økte kostnader og tapte inntekter, men selskapet innførte raskt korrigerende tiltak og har oppnådd et resultat i tråd med målsetning for 2020. Styret er svært fornøyd med at selskapet raskt korrigerer sin ressursbruk og leverte i henhold til budsjett, uten at dette gikk på bekostning av kvaliteten i selskapets tjenesteleveranser. Alle ansatte har gjennom høy fleksibilitet og innsats bidratt til dette. En liten andel av ønsket utvikling er omprioritert til 2021 - både av hensyn til risikostyring, økonomisk kapasitet, ressursituasjonen og effektivitetstap som følge av tilpasning til Covid-19.

Entur har oppnådd et ordinært årsresultat på 14.445 TNOK i 2020. Resultatet i 2020 gir en avkastning etter skatt på EK på 11,7%, mot 11,4% i 2019. Vi forventer at fremtidig avkastning vil være i tråd med selskapets mål på 5%.

Entur AS meldte per 1.1.2019 sine ansatte ut av ytelses pensjonsordningen hos Statens pensjonskasse og etablerte en ny innskuddspensjonsordning per 1.1.2019. Syke og delvis uføre ble imidlertid værende som medlem av SPK og det er per 31.12.2020 13 aktive medlemmer i SPK.

⁹ Som redegjort for i Kapittel 5

Entur har reguleringsansvar for opptjente rettigheter for våre ansatte i SPK. I 2020 er det beregnet et estimat avvik knyttet til denne forpliktelse på 33.407 TNOK som er ført direkte mot egenkapital. Akkumulert har selskapet hatt et estimatavvik på 95.511 TNOK siden oppstarten i 2016. Årets resultat justert for effekter knyttet til pensjon er et underskudd på 11.613 TNOK.

Enturs styre ansatte i mars 2020 ny administrerende direktør. Styret nedsatte et ansettelsesutvalg der også de ansatte var representert. Det var et grundig og godt samspill mellom ansettelsesutvalget, eksternt rekrutteringsfirma og styret i plenum i ansettelsesprosessen. Styret er meget godt fornøyd med at Christel Borge takket ja til stillingen. Ansettelsesprosessen ble gjennomført i tråd med tidsplanen på tross av første nedstenging av samfunnet på grunn av Covid-19. Christel Borge startet i stillingen 17.8. Det er utfordrende å bli kjent med en ny organisasjon når vi ikke kan møtes av smittevern hensyn. Styret er svært godt fornøyd med hvordan ledelsen har løst denne utfordringen og evnet å fornye strategien og levere god kvalitet på tjenester på tross av nedstengning og få fysiske møteplasser.

Risikostyring

Entur styrer risiko med henblikk på å ivareta samfunnets og kundenes forventninger og behov. Entur etterlever en modell for helhetlig risikostyring som tar utgangspunkt i en kartlegging av det overordnede risikobildet for virksomheten. Det er etablert et rammeverk som skal redusere risiko ved å styre og dokumentere spesielt utsatte prosesser, rutiner og andre risikoelementer. Hovedprioritet for arbeid med risikostyring i 2020 har vært leveranser knyttet til jernbanereformen til rett tid og avtalt kvalitet, sikkerhet, oppetid og tilgjengelighet i våre tjenester og datakvalitet. Samtidig stiller Entur tilsvarende kvalitetskrav knyttet til våre leveranser til alle kollektivaktører. Dette er en viktig forutsetning for velfungerende samarbeid, og bidrar til å gi den reisende tjenester av samme kvalitet på tvers av ulike transportformer. Risiko måles og styres behandles regelmessig.

Finansiell risiko

Entur har begrenset finansiell risiko fordi inntektene fra togoperatører i stor grad er basert på faste priser. Enturs tjenesteavtale og priser med togoperatørene legges til grunn for fremtidige konkurranser om trafikkpakker på jernbanen, og den er på tilsvarende måte lagt ved i konkurransegrunnlaget for Trafikkpakke Sør, Nord og Vest. Prismodellen gir Entur nødvendig forutsigbarhet i inntektene. Enturs resterende inntekter er basert på bevilgninger over statsbudsjett og enkelte tjenester som faktureres etter volum. I forbindelse med utbruddet av Covid-19 falt noen av selskapets variable inntekter bort. Dette ble løst ved å trekke ned aktivitetsnivå for å kompensere for inntektsbortfallet.

Det er vårt ansvar å gi togoperatørene tilsvarende forutsigbarhet knyttet til kvaliteten av de tjenestene vi leverer. Entur har innarbeidet SLA-krav knyttet til oppetid og stabilitet i tjenesteavtalene sine, og brudd på SLA-kravene kan gi reduksjon i inntektene. I 2020 har Entur hatt god stabilitet og oppetid i sine tjenester og inntektsreduksjoner som følge av brudd på SLA-krav er marginale. Risiko for betydelige driftsavbrudd vurderes som lav. I 2020 fikk Entur en inntektsreduksjon på til sammen 1 MNOK som følge av brudd på SLA.

Selskapet er i begrenset grad eksponert for valuta, rente og prisrisiko. Vi vurderer selskapet kapitalstruktur som hensiktsmessig. Entur har en egenkapitalandel på 23% og har ikke rentebærende gjeld per 31.12.2020. Selskapet er eksponert for vesentlig risiko knyttet til pensjonsforpliktelse i Statens Pensjonskasse. I 2020 har et estimatavvik på 33 MNOK knyttet til pensjon blitt ført mot egenkapital.

Pensjonsforpliktelsen utgjør en vesentlig andel av selskapets balanse og endringer i den vil kunne påvirke selskapets egenkapital. Risiko knyttet til endring i pensjonsforpliktelser er redusert da Enturs ansatte, med unntak av syke og delvis uføre, per 1.1.2019 gikk over i en innskuddspensjonsordning. Entur har imidlertid fortsatt reguleringsansvar for de oppsatte rettighetene til våre ansatte og i tillegg til syke og delvis uføre som fortsatt er aktive medlemmer i SPK.

Likviditeten vurderes som tilfredsstillende. Omsetning knyttet til formidling av billetter flyter gjennom selskapet og utbetales i ukentlige oppgjør til operatørene. Som likviditetsreserve har Entur avtale om kassekreditt på 50 MNOK. Per 31. desember 2020 er kassekreditte ikke belastet. Selskapets digitale utviklingsaktiviteter påvirker likviditeten negativt.

Ikke-finansiell risiko

Enturs plattform understøtter virksomhetskritiske tjenester for våre forretningskunder. Brudd på tilgjengelighet eller kvalitet vil i tillegg til finansielle konsekvenser medføre betydelig omdømmetap både for Entur og våre kunder. Entur er opptatt av å beskytte informasjon og informasjonsbærere mot uønskede hendelser og/eller handlinger. Vårt arbeid med informasjonssikkerhet skal kontinuerlig understøtte og sikre at Entur oppnår sine mål, drift, allmenn tillit og omdømme i det offentlige rom.

Dette gjøres ved å ha gode rutiner for å sikre at informasjon vi har tilgang til behandles i henhold til krav om konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Entur forholder seg til Datatilsynets strategi for personvern i samferdselssektoren og har etablert internkontroll som sørger for oversikt over hvilken informasjon vi samler inn og behandler, retningslinjer for informasjonssikkerhet, og tilhørende rutiner for håndtering den registrertes rettigheter.

Entur har i 2020 utarbeidet og fulgt opp dokumentasjon som skal støtte gjennomføringen av krav i personopplysningsloven. Egen mal for risikovurdering av personverkonsekvenser (DPIA) er i bruk.

I 2020 reviderte Entur rutiner og oppsettet knyttet til betalinger og fikk fornyet PCI-DSS sertifisering. I tillegg har Entur hatt interne revisjoner for å oppdatere dokumentasjon, rutiner og avtaler. For å ivareta rettighetene til brukerne av Entur app og web, har Entur i 2020 oppdatert sin personvernerklæring.

Korrupsjon og hvitvasking

Entur har etablert tiltak og kontroller for å hindre korrupsjon, hvitvasking og annen økonomisk kriminalitet i tilknytning til selskapets virksomhet og operasjon.

Arbeidet er forankret i selskapets styre og innlemmet i risikostyring og internkontroll. Som tiltak for å forhindre potensiell korrupsjon har Entur strenge etiske retningslinjer i innkjøpsprosessen samt forbedret internkontrollen. I løpet av 2020 ble det ikke avdekket tilfeller av korrupsjon, hvitvasking eller annen økonomisk kriminalitet i Entur.

Forskning og utvikling

Entur jobber med innovasjon og digital utvikling i alle tjenesteledd. Gjennom bruk av smidig metodikk kombinert med muligheter gitt av ny teknologi, utvikles både digitale produkter og kundeservicetjenester for å møte de reisendes og kollektivaktørenes forventninger. Arbeidsmetodikken krever god lederstyring for å sikre kvalitet og tidsriktige leveranser.

Entur har utviklet en digital plattform som legger til rette for kostnadseffektivt salg og billettering for kollektivaktørene. Den digitale plattformen er modulbasert og med mikrotjenester som støtter flere togoperatører, og som muliggjør enkle overganger for de reisende. Enturs tjenesteplattform understøtter togoperatørene og tillater fylkesadministrasjonsselskaper og andre kollektivoperatører å nyttiggjøre seg av funksjonalitet i plattformen. Plattformen muliggjør også at kollektivaktørene kan selge hverandres billetter og funksjonalitet for avregning og oppgjør.

Entur søker å legge til rette for et aktivt økosystem rundt de data og tjenester som Entur er ansvarlig for. Innen reiseplanlegging samarbeider vi med andre tjenesteutviklere ved å dele våre egenutviklede løsninger gjennom plattformer som Github. På denne måten bidrar selskapet til innovasjon og utvikling av nye digitale reisetjenester fra andre utviklere, samtidig som vi drar nytte av andres videreutvikling av vår kode. Videre jobber vi aktivt for å øke samarbeidet med norske regionale aktører samt organisasjoner i andre land som har lignende oppdrag. Dette for å legge til rette for gjenbruk, kostnadseffektiv produksjon og økt innovasjonskraft.

I 2020 hadde Entur oppstart av to FoU-prosjekter i samarbeid med Jernbanedirektoratet, forskningsinstitusjoner samt andre aktører i norsk transportsektor. Det første prosjektet skal utvikle og pilotere anvendelse av stordata, for slik å kunne utvikle bedre og smarte tjenester for de reisende. Det andre FoU-prosjekt skal utvikle konsepter for mer fleksibel prisberegning og billetteringsløsninger for å bidra til at kollektivtransporten opprettholder sin attraktivitet og konkurransekraft også ved mer varierende reisemønstre.

Personal og arbeidsmiljø

Våre ansatte er selskapets viktigste ressurs. Innsatsen og kompetansen til medarbeidere og ledere er en nøkkel for å lykkes i realiseringen av vår visjon og vårt oppdrag. Merkevarebygging og omdømme som arbeidsgiver overfor eksisterende og mulige medarbeidere er viktig for å være en attraktiv arbeidsgiver og arbeidsplass fremover. Rekruttering og utvikling av våre medarbeidere har et tydelig fokus i det langsiktige arbeidet med å utvikle organisasjonen.

Arbeidsformen i Entur er selvstyrte team, desentralisering av myndighet, tverrfaglighet og fleksibilitet. Dette åpner for høy grad av medvirkning og mestring som bærende

elementer i vår organisasjonskultur. I tillegg opplever vi at vårt meningsfulle samfunnsoppdrag på en sterk måte bidrar til motivasjon og attraktivitet.

Entur ha 261 ansatte, hvorav 209 er faste ansatte og 52 er tilkallings-/ferievikarer - som til sammen leverte 204 årsverk på tvers av våre tjenester og støttefunksjoner. Entur har i 2020 hatt 160 (39%) innleide konsulenter i tillegg til faste og midlertidige ansatte. Sammensetningen av fast ansatte og innleide konsulenter vurderes løpende for å sikre god gjennomføringsevne og gode løsninger for kundene.

HMS og sykefravær¹⁰

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

Entur ønsker en bedriftskultur basert på åpenhet der vanskelige eller uønskede forhold drøftes og løses. Enkelte ganger kan det oppstå situasjoner hvor ansatte ser eller opplever noe som går imot selskapets retningslinjer eller forventninger. Gjennom avvikssystemet ble det i 2020 innmeldt fjorten saker av mindre alvorlig art via varslingskanalen. I tillegg ble en varslings sak innrapportert direkte til ledelsen. De rapporterte sakene ble vurdert på grunnlag av sakens karakter og alvorlighetsgrad, og fulgt opp i samsvar med selskapets etablerte prosedyrer.

Etter utbruddet av covid-19 har et flertall av våre ansatte, med unntak av våre medarbeidere på betjente stasjoner hatt hjemmekontor som sin primærarbeidsplass. Denne endringen har påvirket mange sider ved arbeidsforholdet, særlig måten vi samarbeider på og hvordan vi utøver ledelse. Den nye arbeidshverdagen stiller ekstra krav til godt og systematisk HMS-arbeid. Vi har høsten 2020 gjennomført en kartleggingsundersøkelse i samarbeid med Rambøll Consulting. Svarene viser at vi klarte å omstille oss fra kontor til hjemmekontor på en meget god måte, uten at det har gått utover mestring og kvalitet i våre tjenester.

Det arbeides målrettet for å redusere sykefraværet. Vår erfaring er at tett og systematisk oppfølging fra nærmeste leder er nøkkelen for å lykkes med å redusere sykefraværet. Derfor har vi hatt søkelys på lederstøtte i samarbeid selskapets leverandør av bedriftshelsetjenester. Det samlede sykefraværet i Entur i 2020 var på 5,7%, herav utgjorde sykdom med egenmeldt fravær 1,8 % og 3,9% langtidfravær, noe som er en markant nedgang fra året før, da var fraværet på 7,9%. Strengere smitteverntiltak, økt bruk av hjemmekontor og derav redusert behov for sykemelding ved lettere lidelser har hatt en medvirkende årsak til det lave sykefravær. Reduksjon i sykefravær er størst ved vårt kundesenter, hvor sykefraværet har gått ned fra 12,5 % til 6,18%.

Likestilling og mangfold¹¹

Entur ønsker å bidra til et positivt mangfold blant selskapets ansatte, og vil motarbeide diskriminering på grunnlag av kjønn, etnisitet, seksuell orientering, religion, funksjonsnedsettelse og alder. Entur skal ha et mangfoldig og bredt spekter av medarbeidere.

^{10/11} Også omtalt i Kapittel 5.6 #SammenErViEntur

Arbeidet med likestilling, mangfold og likeverd er forankret i selskapets personalpolitiske prinsipper. Enturs rutiner og retningslinjer for varsling sikrer god håndtering av kritikkverdige forhold. Varslingskanalen skal gjøre det enkelt og trygt å varsle om forhold i Entur, og kanalen sikrer varslere full anonymitet der de ønsker det.

Viktige tiltaksområder for å fremme mangfold og likestilling er blant annet å sikre grundig behandling av meldinger eller mistanker som gjelder diskriminerende atferd, vektlegging av mangfold og likeverd i våre stillingsannonser, samt søkelys på mangfold som en merverdi. Av våre 261 medarbeidere i selskapet, var 125 kvinner (48%) og 136 menn (52%) ved utgangen av 2020. Ledergruppen bestod av tre kvinner og fire menn, og selskapets styre av tre kvinner og tre menn.

Diskriminering

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 arbeidssøkere med nedsatt funksjonsevne foretas det individuell tilrettelegging av arbeidsplass og arbeidsoppgaver.

Arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold er ivaretatt gjennom arenaer hvor ansatte og Enturs ledelse møtes. Våre medarbeidere har rettigheter som er godt definert gjennom tariffavtaler, overenskomster og personaladministrative bestemmelser. Det gjennomføres regelmessige samarbeidsmøter mellom representanter fra ledelsen og tillitsvalgte. En kvalifisert kandidat av hvert kjønn ved finaleintervju tilstrebes. I 2020 hadde 6 av i alt 19 nyansettelser innvandrerbakgrunn.

Ytre miljø

Entur er en viktig nasjonal bidragsyter til bærekraftig persontransport med lavere utslipp gjennom utvikling av innovative løsninger som kan bidra til at flere velger kollektivtransport og andre, bærekraftige mobilitetsløsninger.

Selskapets tjenester utføres av kontormedarbeidere ved ulike lokasjoner samt serviceverter på stasjoner, og denne virksomheten har liten direkte innvirkning på det ytre miljø. Like fullt er Entur opptatt av å redusere fotavtrykk fra egen drift. Entur tilbyr årsbillett for tog til våre ansatte. Denne billetten benyttes til tjenestereiser, arbeidsreiser og fritidsreiser og bidrar til at våre ansatte velger kollektiv der det er mulig. I tillegg praktiseres kildesortering ved alle lokasjoner og det sørges for ansvarlig avhending av teknologisk utstyr og annet spesialavfall. IT-tjenestene blir i all hovedsak levert av Google og Digiplex som begge har høyt søkelys på leveranse av bærekraftig datakraft.

Redegjørelse for eierstyring og selskapsledelse

Samlet redegjørelse for selskapets eierstyring og selskapsledelse. Det henvises til påfølgende kapittel om eierstyring og selskapsledelse på side 56 hvor hvert enkelt punkt i anbefalingen adresseres.

Redegjørelse for årsregnskapet (fjorårets tall i parentes)

I samsvar med regnskapsloven § 33a bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er til stede. Til grunn for antagelsen ligger resultatprognoser for år 2021 og selskapets langsiktige strategiske prognoser for årene fremover. Entur er i en sunn økonomisk og finansiell stilling. Periodens netto kontantstrøm er positiv og ved utgangen av året har Entur en solid likviditet.

Driftsinntekter for Entur i 2020 var 526.216 TNOK (490.130 TNOK). Driftsinntektene knytter seg i hovedsak til tjenesteefterspareravtaler med togoperatørene. Årsregnskapet for Entur viser et årsresultat på 14.445 TNOK (14.477 TNOK). Avkastning på bokført egenkapital etter skatt har i 2019 vært 11,7% (11,4%). I perioden er det ført et estimatavvik knyttet til pensjoner mot direkte mot egenkapital. Styret foreslår følgende disponering av resultatet til Entur AS for 2020: Tillegges egenkapitalen med 14.445 TNOK (14.477 TNOK).

Fremtidsutsikter

Entur er i en unik posisjon til å videreutvikle tjenester som binder kollektiv- og mobilitetsaktører sammen. Dersom vi skal lykkes med dette oppdraget krever det at Entur innfrir forventninger gitt i jernbanereformen samtidig som selskapet gjennom tett samarbeid med kollektivaktørene utvikler digitale tjenester som etterspørres.

Entur er i ferd med å slutføre moderniseringen av salg og billettsystemene. I 2020 har vi onboardet SJ og Vy Tog, og ved utgangen av 2020 var Trafikkpakke 1-3 i drift. I 2021 vil konkurransegrunnlag for Trafikkpakke 4 sendes ut med estimert oppstart i 2023. Entur har startet med formidling av billetter for flere kollektivaktører i 2020, og flere vil komme på plass i løpet 2021.¹² Entur har bygget opp unike, nasjonale databaser med kollektivinformasjon som er åpent tilgjengelig. Flere kollektivoperatører og andre aktører benytter Enturs digitale løsninger for reiseplanlegging.

Enturs digitale plattform danner grunnlaget for bedre samarbeid om bærekraftige reiser i Norge. For å videreføre og videreutvikle selskapets posisjon i mobilitetsNorge må Entur drive kontinuerlig utvikling av funksjonalitet og arbeide for å integrere nye mobilitetsløsninger i sine tjenester. Dataene den digitale plattformen formidler vil være tilgjengelig gjennom standardiserte grensesnitt. Noen data er åpne og tilgjengelige for alle mobilitetsaktører, mens andre data og tjenester er regulert i avtale om dataforvaltning eller kommersielle avtaler. Gjennom å kombinere åpne data og kommersielle tjenester vil Entur fortsette å tilrettelegge for enkle, sømløse og effektive kollektivreiser i Norge.

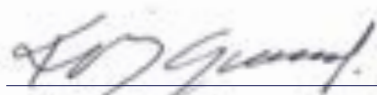
I 2020 har vi inngått avtale om offentlig-offentlig samarbeid med AtB og Nordland fylkeskommune. Samarbeidsavtalene danner grunnlag for at partene kan samarbeide om utviklingsprosjekter og gjennom det skape grunnlag økt utviklingskapasitet og bedre tjenester til de reisende.¹³

¹² Også omtalt i Kapittel 5.3 #FlereSammen og Kapittel 5.4#SømløstSammen

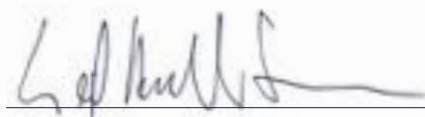
¹³ Også omtalt i Kapittel 5.3 #FlereSammen

Selskapet retter en stor
takk til de ansatte for
innsatsen som er gjort.

Oslo, 19. feb 2021



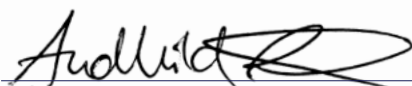
Karin Bing Orgland
Styreleder



Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



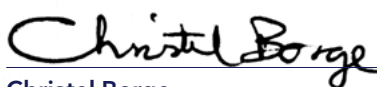
Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Christel Borge
Administrerende direktør



Eierstyring og foretaks- ledelse

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 et felles sett av kjerneverdier godkjent av styret som er:

- Til stede
- Utforskende
- Nyttig
- Raus
- Med integritet

Verdiene kjennetegner Enturs kultur og ligger til grunn for overordnede mål og strategier. I lys av ny strategi for selskapet vil administrasjonen og styret gjennomføre en evaluering av gjeldende kjerneverdier i 2021.

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 verdiskaping og god utnyttelse av fellesskapets sosiale og miljømessige ressurser ved å drifte felles salgssystem for togbilletter på tvers av operatører 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.

7.2 Virksomhet

Entur sitt samfunnsoppdrag er å levere tjenester som gjør det enkelt å planlegge, sammenligne og kjøpe reiser på tvers av alle kollektivselskaper i Norge.

Entur er et aksjeselskap eid av Samferdselsdepartementet, og forvalter billettsystem, kundesenter og salg og service på stasjoner på vegne av jernbanen i Norge.

Jernbanereformen fører til flere togselskaper på norske skinner. Entur har fått oppgaven med å forvalte salg og distribusjon av billetter på vegne av alle togselskapene. I tillegg skal Entur levere tjenester som gjør det enkelt å planlegge, sammenligne og kjøpe sømløse reiser på tvers av alle kollektivaktører i Norge – på buss, tog, ferje, t-bane og trikk.

Entur har også ansvar for salg av utlandsbilletter, og forvalter jernbanens personalbillettordning på vegne av Jernbanedirektoratet.

7.3 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.

7.4 Likebehandling av aksjeeiere og transaksjoner med nærstående

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

7.5 Aksjer og omsettelighet

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

7.6 Generalforsamling

Generalforsamlingen i Entur gjennomføres i henhold til Aksje selskapslovens kapittel 20. Samferdselsdepartementet er selskapets generalforsamling.

7.7 Valgkomité

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

7.8 Styret, sammensetning og uavhengighet

Entur har ikke bedriftsforsamling. Entur har to ansatt-representanter i styret, som velges for to år av gangen. I tillegg består styret av fire eksterne medlemmer som velges av generalforsamlingen for en periode på to år. De fire eksterne medlemmene 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. Informasjon om styrets medlemmer finnes på entur.no.

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

7.9 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 virksomhets-systemet 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 egenevaluering 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 2020 har det vært gjennomført 7 styremøter og en strategisamling over 2 dager

7.10 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.

7.11 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.

7.12 Godtgjørelse til ledende ansatte

Lederlønnserklæring og godtgjørelse til styret og ledelsen 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.

7.13 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.

7.14 Selskapsovertakelse

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

7.15 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 16 til regnskapet. Godtgjørelsen er fordelt på revisjon og andre tjenester. Selskapet er bevisst på bruken av revisor til andre tjenester enn revisjon.





Årsregnskap

Resultat

(Alle tall i TNOK)

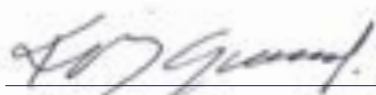
	Noter	01.01-31.12 2020	01.01-31.12 2019
Driftsinntekter			
Driftsinntekter	1, 3	441 372	424 169
Andre inntekter	1, 3	84 844	65 961
Sum driftsinntekter	1, 3	526 216	490 130
Driftskostnader			
Lønn og andre personalkostnader	1, 13	166 713	168 152
Avskrivninger og nedskrivninger	1, 5, 6	37 108	25 123
Andre kostnader	16, 18	303 047	280 900
Sum driftskostnader		506 868	474 175
Driftsresultat		19 348	15 955
Finansielle poster			
Finansinntekter	17	2 773	4 701
Finanskostnader	17	-1 202	-394
Netto finanskostnad pensjoner	14, 17	-2 134	-1 648
Sum finansielle poster		-564	2 659
Ordinært resultat før skattekostnad		18 784	18 614
Skattekostnad på ordinært resultat	12	-4 339	-4 137
Årsresultat		14 445	14 477
Disponeringer			
Avsatt til annen egenkapital	11	14 445	14 477
Sum disponert		14 445	14 477

Balanse

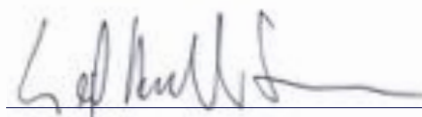
(Alle tall i TNOK)

	Noter	31.12.2020	31.12.2019
Eiendeler			
Anleggsmidler			
Andre immaterielle eiendeler	4, 6	121 328	86 936
Utsatt skattefordel	12	26 917	19 356
Goodwill	6	1 883	2 510
Varige driftsmidler	5, 6	11 912	13 003
Andre langsiktige fordringer		6 963	15 086
Sum anleggsmidler		169 003	136 891
Omløpsmidler			
Kundefordringer og andre fordringer	4, 7	79 339	74 673
Kontanter og bankinnskudd	9	253 463	211 466
Sum omløpsmidler		332 802	286 139
Sum eiendeler		501 805	423 030
Egenkapital og gjeld			
Egenkapital			
Aksjekapital og overkurs	10	60 000	60 000
Innskutt annen egenkapital		39 695	39 695
Annen, opptjent egenkapital		17 887	29 500
Sum egenkapital	11	117 583	129 196
Langsiktig gjeld			
Pensjonsforpliktelser	14	130 083	102 082
Sum langsiktig gjeld		130 083	102 082
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld	15	250 064	190 455
Betalbar skatt	12	4 075	1 297
Sum kortsiktig gjeld		254 139	191 752
Sum egenkapital og gjeld		501 805	423 030

Oslo, 19. feb 2021



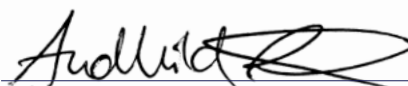
Karin Bing Orgland
Styreleder



Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



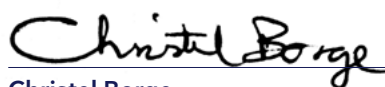
Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Christel Borge
Administrerende direktør



Kontantstrøm- oppstilling

(Alle tall i TNOK)

	Noter	2020	2019
Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter			
Årsresultat før skatt		18 784	18 614
Periodens betalte skatt		-1 435	-14 201
Av- og nedskrivning i resultatregnskapet	5, 6	37 108	25 123
Endring i kundefordringer		6 497	-19 168
Endring i leverandørgjeld		-52 152	26 579
Forskjell kostnadsført og inn-/utbetaling pensjon	14	-5 406	-9 495
Endring i andre tidsavgrensingsposter		100 599	15 003
Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter		103 995	42 455
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter			
Utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler	5, 6	-70 120	-66 782
Utbetaling ved kjøp av andre investeringer		-	-15 814
Innbetaling ved salg av andre investeringer		8 122	-
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter		-61 998	-82 596
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter			
Opptak av kort- og langsiktig lån		-	-
Nedbetaling av kort- og langsiktig lån		-	-414
Netto kontantstrøm til finansieringsaktiviteter		-	-414
Netto endring i kontanter og bankinnskudd i perioden		41 997	-40 555
Kontanter og bankinnskudd ved periodens begynnelse	9	211 466	252 021
Valutagevinst/tap på kontanter og bankinnskudd		-	-
Kontanter og bankinnskudd ved periodeslutt	9	253 463	211 466

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 kollektivreiseselskaper.

Selskapet ble etablert 16. juni 2016. Alle aksjene i Entur AS eies av Samferdselsdepartementet pr 31.12.20. Selskapet har hovedkontor i Rådhusgata 5 i Oslo.

Årsregnskapet for 2020 ble vedtatt av styret 19. februar 2021. 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 kollektivreiseselskaper. 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 togoperatørene. Dette behandles som formidling, og fremkommer derfor ikke av Enturs regnskap.

Leveranser av kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiseselskaper

Salg vedrørende kanaler for reiseinformasjon og billettsalg for kollektivreiseselskaper 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 2020 tilskudd bevilget over statsbudsjettet med TNOK 69 659. Tilskuddet 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 forsknings-, utviklings- og innovasjonsmidler fra Jernbanedirektoratet og Samferdselsdepartementet med TNOK 8 036. Bruken av disse midlene er regulert i avtale med Jernbanedirektoratet, og Entur har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. Tilskuddet er periodisert og resultatført mot prosjektets kostnader. Entur har også mottatt TNOK 7 065 fra Jernbanedirektoratet knyttet til tilpasning av personalbillettordningen i 2020.

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 salgspris 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 skattetrekksmidler 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). Fra 2020 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

Hendelser i løpet av året – Covid-19

Covid-19 har ikke påvirket Entur sine inntekter i vesentlige grad for 2020.

Entur har hatt økte kostnader ved bruk av hjemmekontor for de ansatte hvor dette har vært mulig. Selskapet har også hatt økte kostnader rundt smittevern for de ansatte som jobber i kundefront (fysisk møter kunder).

I løpet av 2020 har Entur ikke søkt støtte i noen av kompensasjonsordningene som er opprettet pga Covid-19. Selskapet har nyt godt av redusert sats på arbeidsgiveravgift for 3. termin. I tillegg har den midlertidige nedsettelsen av merverdiavgift, lav sats berørt selskapet.

Det antas at estimatene i selskapets regnskap ikke påvirkes direkte av Covid-19.

Note 3

Inntektsfordeling

Driftsinntekter	2020	2019
Salgsinntekter	441 372	424 169
Tilskudd vedr nasjonal reiseplanlegger	84 844	65 961
Sum driftsinntekt	526 216	490 130

I 2020 kommer selskapets inntekter i hovedsak fra formidlingshonorar for levering av salgs- og billetteringsløsninger for kollektivreiselskaper. Selskapets rolle som formidler er avklart med Skattedirektoratet.

Informasjon om viktige kunder

Selskapet største kunde er Vygruppen AS, som står for 79,3 % av driftsinntektene.

Tilskudd

Entur mottok i 2020 tilskudd bevilget over statsbudsjettet med TNOK 69 659. Tilskuddet 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 forsknings-, utviklings- og innovasjonsmidler fra Jernbanedirektoratet og Samferdselsdepartementet med TNOK 8 036. Bruken av disse midlene er regulert i avtale med Jernbanedirektoratet, og Entur har fakturert Jernbanedirektoratet for påløpte kostnader. Entur har også mottatt TNOK 7 065 fra Jernbanedirektoratet knyttet til tilpasning av personalbillettordningen i 2020.

Note 4

SkatteFUNN

Selskapet har fått innvilget offentlige tilskudd i forbindelse med SkatteFUNN-ordningen med NOK 337 399. Tilskuddet er behandlet i h.h.t NRS 4 Offentlige tilskudd. Tilskuddet er ført til fratrukk i eiendelens anskaffelseskost, som føres opp med nettobeløpet i balansen (nettoføring). Tilskuddet for 2020 er oppført som reduksjon for betalbar skatt i balansen. Tilskuddet er betinget av endelig godkjenning fra ligningsmyndighetene. Totale aktiverte FOU kostnader, vedrørende tilskuddsberettigede prosjekter som er kostnadsført i 2020, beløper seg til NOK 1 775 786.

Note 5

Varige driftsmidler

	Maskin og utstyr	Anlegg under utførelse	Sum
Balanse 1. januar 2020			
Akkumulert anskaffelseskost	15 334	-	15 334
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-2 330	-	-2 330
Sum	13 004	-	13 004
Regnskapsåret 2020			
Inngående balanse	13 004	-	13 004
Tilgang	913	-	913
Avgang	-	-	-
Akkumulerte avskrivninger avganger	-	-	-
Årets avskrivninger	-2 005	-	-2 005
Sum	11 912	-	11 912
Balanse 31. desember 2020			
Akkumulert anskaffelseskost	16 247	-	16 247
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-4 335	-	-4 335
Sum	11 912	-	11 912
Avskrivningstid benyttet			3 - 6 år
		2020	2019
Årets av-/nedskrivninger varige driftsmidler		2 005	1 315
Sum		2 005	1 315

Note 6

Immaterielle eiendeler

	Goodwill	Egenutviklet software	Sum
Balanse 1. januar 2020			
Akkumulert anskaffelseskost	3 138	187 369	190 507
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-628	-100 433	-101 061
Sum	2 510	86 936	89 446
Regnskapsåret 2020			
Inngående balanse	2 510	86 936	89 446
Tilgang		69 205	69 205
Tilskudd SkatteFUNN	-	-337	-337
Avgang	-	-22 548	-22 548
Akkumulerte avskrivninger avganger	-	22 548	22 548
Årets avskrivninger	-628	-32 218	-32 846
Årets nedskrivninger	-	-2 257	-2 257
Sum	1 882	121 329	123 211
Balanse 31. desember 2020			
Akkumulert anskaffelseskost	3 138	233 689	236 827
Akkumulerte av- og nedskrivninger	-1 256	-112 360	-113 616
Sum	1 882	121 329	123 211
Økonomisk levetid	5 år	3-7 år	
Avskrivningsmetode	Lineært	Lineært	
		2020	2019
Årets avskrivninger immaterielle driftsmidler		32 846	23 808
Årets nedskrivninger immaterielle driftsmidler		2 257	-
Sum		35 103	23 808

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

Note 7

Kundefordringer og andre fordringer

	2020	2019
Kundefordringer	37 442	51 514
Avsetning for tap	-925	-550
Kundefordringer netto	36 517	50 964
Forskuddsbetalinger	10 140	4 533
Andre fordringer	32 682	19 176
Sum kundefordringer og andre fordringer	79 339	74 673

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

	2020	2019
Endring i avsetning til tap	375	50
Realisert tap	2 300	525
Sum resultatført tap på krav	2 675	575

Kostnadsført tap er klassifisert som annen driftskostnad i regnskapet.

Note 8

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.

Selskapet har stilt krav om bankgaranti tilsvarende 4 MND formidlingshonorar for trafikpakke 4 som har oppstart i desember 2023.

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.

Note 9

Kontanter og bankinnskudd

	2020	2019
Kontanter og bankinnskudd	253 463	211 466

Herav bundne skattetrekkmidler 5 822 TNOK i 2020 og 5 540 TNOK i 2019.

Note 10

Aksjekapital og overkurs

	Antall aksjer	Aksjer ordinære	Overkurs	Sum
Aksjer 1. januar 2020	100	10 000	50 000	60 000
Endringer i løpet av året				
Aksjer 31. desember 2020	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 11

Egenkapital

	Aksje- kapital	Innskutt annen Egen- kapital	Opptjent EK	Sum
Egenkapitalutvikling 2020				
Egenkapital 31.12.19	60 000	39 695	29 500	129 196
Årets resultat			14 445	14 445
Estimatavvik pensjonsforpliktelse			-33 407	-33 407
Utsatt skatt av estimatavvik pensjonsforpliktelse			7 349	7 349
Egenkapital 31.12.20	60 000	39 695	17 887	117 583

Note 12

Skatter

	2020	2019
Årets skattekostnad fremkommer slik:		
Betalbar skatt	4 413	1 297
Avsatt for lite skatt tidligere år	138	
Endring i utsatt skatt	-212	2 840
Skattekostnad/(-inntekt)	4 339	4 137
Avstemming fra nominell til faktisk skattesats:		
Årsresultat før skatt	18 784	18 614
Forventet inntektsskatt etter nominell skattesats 22%	4 132	4 095
Avsatt for lite skatt tidligere år	138	
Skatteeffekten av følgende poster:		
Skatteeffekt av permanente forskjeller	69	42
Effekt av endring av skattesats	-	-
Skattekostnad	4 339	4 137
Effektiv skattesats	23,1 %	22,2 %

Spesifikasjon av grunnlag for midlertidige forskjeller og underskudd til framføring:

2020	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	-2 502	-	-2 502
Fordringer	311	-	311
Pensjonsforpliktelse	88 882	33 407	122 289
Avsetning for forpliktelser	370	-	370
Underskudd til fremføring	-	-	-
Sum brutto midlertidige forskjeller	87 061	33 407	120 468
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	1 883	-	1 883
Netto midlertidige forskjeller	88 944	33 407	122 351
Netto balanseført utsatt skattefordel/forpliktelse 22%	19 569	7 349	26 917

2019	Resultatført	Ført mot EK	Bokført 31.12.
Fordel (+) / Forpliktelse (-)			
Driftsmidler	6 241	-	6 241
Fordringer	286	-	286
Pensjonsforpliktelse	66 876	14 321	81 197
Avsetning for forpliktelser	260	-	260
Underskudd til fremføring	-		-
Sum brutto midlertidige forskjeller	73 663	14 321	87 984
Ikke balanseførte midlertidige forskjeller	-	-	-
Netto midlertidige forskjeller	73 663	14 321	87 984
Netto balanseført utsatt skattefordel/forpl. 22%	16 206	3 151	19 356

	2020	2019
Utsatt skattefordel		
Utsatt skattefordel som reverserer om mer enn 12 måneder	28 618	23 831
Utsatt skattefordel som reverserer innen 12 måneder	150	120
Utsatt skattefordel ikke balanseførte midlertidige forskjeller	414	-
Sum	29 182	23 951
Utsatt skatt	2020	2019
Utsatt skatt som reverserer om mer enn 12 måneder	-2 082	-3 319
Utsatt skatt som reverserer innen 12 måneder	-183	-1 276
Sum	-2 265	-4 595
Utsatt skatt (-) / utsatt skattefordel i balansen	26 917	19 356

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

	2020	2019
Betalbar skatte i balansen fremkommer slik:		
Betalbar skatt	4 413	1 297
Tilskudd vedr SkatteFUNN	-337	
Skattekostnad/(-inntekt)	4 075	1 297

Note 13

Personalkostnader

	2020	2019
Lønn, inkludert arbeidsgiveravgift	152 316	153 111
Pensjonskostnader - ytelsesbaserte pensjonsordninger (note 14)	12 919	11 446
Andre personalkostnader	1 478	3 595
Sum	166 713	168 152
Gjennomsnittlig antall årsverk	206	208
Gjennomsnittlig antall ansatte	261	253

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

Ytelser til ledende ansatte

2020	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
Ledende ansatte					
Christel Borge, administrerende direktør *		934 140		2 396	936 535
Johnny Welle, tidl. administrerende direktør *		527 886	400 000	1 440	929 326
Petter Blytt Jerven, leder økonomi		1 209 591		5 756	1 215 347
Even Kyseth, direktør service og kommunikasjon *		1 866 846		5 756	1 872 602
Hanne Nettum Breivik, direktør marked og mobilitet		1 387 402		5 756	1 393 158
Geir Malmedal, direktør samfunnskontakt**		784 375		4 316	788 691
Endre Sundsdal, teknologidirektør		1 705 395		5 756	1 711 152
Ragnhild Laxaa, leder HR		968 927		5 756	974 683

* Johnny Welle var ansatt i selskapet frem til 1. mars 2020. Even Kyseth var fungerende/konstituert administrerende direktør i perioden 15. februar til 16. august 2020. Christel Borge har vært ansatt som selskapets administrerende direktør siden 17. august 2020.

** Geir Malmedal tiltrådte stillingen som direktør samfunnskontakt 20. april.

2020	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
Styret					
Karin Bing Orgland, styrets leder	358 000				
Leif Harald Jensen, nestleder	189 000				
Audhild Andersen Randa	169 000				
Sverre Kristian Gjessing	169 000				
Karsten Skotte-Eriksen	169 000				
Bente Sandaker	169 000				
Samlet godtgjørelse					1 223 000

Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte. Innbetalt premie vedr innskuddspensjon er NOK 45 050 for 2020. Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

2019	Styrehonorar	Lønn	Bonus	Natural- ytelser	Samlet godtgjørelse
Ledende ansatte					
Johnny Welle, daglig leder		1 923 388	400 000	5761	2 329 149
Petter Blytt Jerven, leder økonomi		1 016 283		5761	1 022 044
Annette Skaarnæs, leder kunde & marked		1 002 661		4392	1 007 053
Even Kyseth, leder betjent service		1 205 861		5761	1 211 622
Hanne Nettum Breivik, leder samlet kollektiv		1 104 238		5761	1 109 999
Endre Sundsdal, leder digitale tjenester		1 341 328		7661	1 348 989
Ragnhild Laxaa, leder HR		829 370		5761	835 131
Styret					
Karin Bing Orgland, styrets leder	358 000				
Leif Harald Jensen, nestleder	189 000				
Audhild Andersen Randa	98 583				
Sverre Kristian Gjessing	169 000				
Karsten Skotte-Eriksen	98 583				
Bente Sandaker, styremedlem	169 000				
Sonja Chirico Indrebø, tidl styrem	68 333				
Klaus Ruyter, tidl styrem	68 333				
Unni Løvhaug, varamedlem	5 000				
Samlet godtgjørelse	1 223 833				

Administrerende direktør er medlem av selskapets kollektive pensjonsordning som omfatter alle ansatte. Innbetalt premie vedr innskuddspensjon er NOK 112 330 for 2019. Administrerende direktør har avtale om maksimalt 1/2 års etterlønn ved fratreden etter styrets ønske.

Fastsettelse av lønn og annen godtgjørelse til ledende ansatte:

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

Ledende ansatte

Erklæringen gjelder for ledende ansatte slik dette begrepet er definert i allmennaksjeloven og regnskapsloven. Dette innebærer at erklæringen gjelder for ledergruppen i Entur AS. Ledergruppen bestod i 2020 av administrerende direktør, teknologidirektør, direktør service og kommunikasjon, direktør marked og mobilitet, direktør samfunnskontakt, økonomisjef og HR-sjef.

Hovedprinsipper for lederlønnspolitik i Entur AS

Prinsipper for lønn til ledende ansatte i Entur AS fastsettes av styret og følger «Retningslinjer for lønn og annen godtgjørelse til ledende ansatte i foretak og selskaper med statlig eierandel» (fastsatt av Nærings- og fiskeridepartementet med virkning fra 13. februar 2015) 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.
- Entur skal samtidig ikke være lønnsledende sammenlignet med tilsvarende selskaper. 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. 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 egne ansatte og innleide konsulenter. Ansvarlige ledere skal være ansatte i selskapet.
- Lederlønnen skal bestå av fast grunnlønn og tilleggssytelser, 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.
- Lønnssystemet skal oppfattes som forståelig og akseptabelt både internt og eksternt.
- Lønnssystemet skal være tilstrekkelig fleksibelt til at det kan gjøres justeringer når behovene endres.

Elementer i lederlønnskompensasjonen

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

a) Fast grunnlønn

Den faste grunnlønnen er hovedelementet i godtgjørelsesordningen til ledende ansatte 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 konsultere sin egen leder 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 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. Eventuell annen lønn i etterlønnperioden vil redusere etterlønnen med forholdsmessig beløp beregnet på grunnlag av annen inntekt. Etterlønn danner ikke grunnlag for beregning av feriepenger eller noen pensjonsbetaling. 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 2020 ble gjennomført i samsvar med ovennevnte retningslinjer. Administrerende direktør foretok ved inngangen til 2020 en gjennomgang av lederlønner i tråd med gjeldende lederlønnsprinsipper og sammenlignbare selskap. Prinsippet om å ikke benytte resultatlønn er videreført, men av konkurransemessige grunner ble det gitt en begrenset kompensasjon for dette. Etter ordinært lønnsoppgjør ble ledergruppens grunnlønn oppjustert 1,07% med virkning fra 1.10.2020, etter anbefalt ramme fra frontfag og som følge av den generelle situasjonen i norsk økonomi og arbeidsmarked.

Fast lønn til administrerende direktør

Administrerende direktør pr 1.1.2020 sin faste grunnlønn var NOK 1 900 000. Han fikk utbetalt en bonus på 400 000 kroner for resultater oppnådd i 2019 etter vedtatte kriterier, som ble besluttet av styret i februar 2020. Dette er på samme nivå som for 2018, men utgjør en noe mindre andel av fast lønn da denne er oppjustert som følge av fjerning av bilgodtgjørelse.

Utbetaling av resultatlønn ble besluttet etter følgende kriterier;

- Vurdering av resultater, fremdrift og kostnadskontroll knyttet til reformtilpasning og modernisering.
- Sikre og stabile tjenester og leveranser til eksisterende og nye kunder.
- Vellykket oppstart av ny togoperatør i tråd med trafikkkpakke 1.
- Utvikling av selskapets organisasjon, herunder videreutvikling av verktøy og kundeopplevelse innenfor betjent kundeservice, og leveranser til samarbeidspartnere i kollektivsektoren.

Administrerende direktør fratradte sin stilling 31.3.2020. Konstituert administrerende direktør fikk en kompensasjon på samme nivå som administrerende direktør i perioden 1.1.2020 til og med 31.12.2020. Ny administrerende direktør tiltrådte 17.8.2020 og fikk en fastlønn på NOK 2 500 000, uten rett til resultatlønn eller bonus.

Lederlønnspolitik det kommende regnskapsår

Styret legger til grunn at administrerende direktør og øvrig ledelse skal reflektere stillingens ansvarsforhold og kompleksitet, og har en lønn som står i forhold til ansvar og avlønninger for tilsvarende sammenlignbare selskaper.

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 2020 8 402 TNOK og i 2019 7 476 TNOK. Ordningen tilfredsstiller kravene iht. Lov om offentlig tjenestepensjon.

Lukking av 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.

Pensjonskostnad for 2020 og forpliktelse pr 31.12.20 er beregnet i samsvar med prinsipper ihht IAS 19 og den balanseførte pensjonsforpliktelsen, som utgjør 130 083 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 tjenestepensjon. 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 13 aktive, 39 pensjonister og 227 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 13 aktive medlemmer.

I tabellene nedenfor er arbeidsgiveravgift med nominelle satser inkludert i årets kostnad og netto pensjonsforpliktelse

Spesifikasjon av netto innregnet ytelsesbasert pensjonsforpliktelse	2020	2019
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger	290 480	263 206
Virkelig verdi på pensjonsmidler	-160 397	-161 123
Netto pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i fondsbaserte ordninger	130 083	102 083
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse for ytelsesplaner i ikke fondsbaserte ordninger	-	-
Netto pensjonsforpliktelse i balansen	130 083	102 083
Endring i balanseført netto forpliktelse:		
Balanseført nettopensjonsforpliktelse 01.01	102 083	97 993
Frigjøring av midler fra SPK	-	-6 587
Årets aktuarielle avvik	33 407	14 321
Årets pensjonsopptjening/økning forpliktelse	-1 320	-158
Netto finansposter pensjon	2 135	1 648
Årets innbetaling til ordningene	-6 222	-5 134
Balanseført nettopensjonsforpliktelse 31. desember	130 083	102 083
Pensjonskostnad vedr ytelsesplaner innregnet i resultatregnskapet		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	784	912
Effekt planendringer	-	-
Sum årets pensjonsopptjening, resultatført som personalkostnad - se note 13	784	912
Årets finansposter pensjoner	1 541	1 648
Sum pensjonskostnad ytelsesplaner	2 325	2 560
Totale pensjonskostnader vedr ytelsesplaner	2 325	2 560

Sensitivitetsanalyse 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		Økning i G	
	1 %	-1 %	1 %	-1 %	1 %	-1 %
Økning(+)/reduksjon(-) periodens netto pensjonskostnad angitt i %	-19 %	26 %	9 %	-8 %	15 %	-12 %
Økning(+)/reduksjon(-) netto pensjonsforpliktelse pr 31.12 angitt i %	-19 %	26 %	0,4 %	-0,4 %	25 %	-19 %

De siste års utvikling i pensjonskostnad og pensjonsforpliktelse viser følgende:

	2020	2019
Resultatregnskap		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	784	912
Effekt av planendring	-	-
Effekt av AFP-uttak ved nedbemanning	-	-
Resultatført estimatavvik	-	-
Årets pensjonsopptjening, resultatført som personalkostnad	784	912
Netto rentekostnader pensjon	1 541	1 648
Sum pensjonskostnad	2 325	2 560
Balanse		
Beregnet totale pensjonsforpliktelse	290 480	263 206
Pensjonsmidler	-160 397	-161 123
Netto pensjonsforpliktelse i balansen	130 083	102 083

Følgende parametre er benyttet ved beregningene for ytelsesordninger i Norge

	2020	2019
Diskonteringsrente	1,7 %	2,3 %
Forventet avkastning	1,7 %	2,3 %
Gjennomsnittlig lønnsvekst	2,25 %	2,25 %
G-regulering	2,0 %	2,0 %
Korridor: % av max (PBO, pensjonsmidler)	10,00 %	10,00 %
Årlig reg. av pensjoner under utbetaling	1,25 %	1,25 %
Gjennomsnittlig arbeidsgiveravgift faktor	14,10 %	14,10 %

Forklaring valgte forutsetninger 31. desember 2020

Diskonteringsrente er fastsatt med grunnlag i obligasjoner med fortinnsrett (OMF) og utgjør 1,7 %. Det er vurdert at at OMF- markedet representerer et dypt og likvid marked med relevante løpetider som kvalifiserer til referanserente iht. IAS 19.

Lønnsregulering for norske ordninger er i hovedsak beregnet som summen av forventet reallønnsvekst på 0,75 % og inflasjon på 1,5 %. Regulering av pensjoner under utbetaling følger i hovedsak gjennomsnittlig lønnsvekst (tilsvarende G-regulering) fratrukket en fast faktor på 0,75.

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

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

Mann	20 år
Kvinne	23 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.

Midlertidig uførevedtak

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

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. Både for 2020 og 2019 utgjorde premien 2,5 % av lønn mellom 1G og 7,1G.

Tilskudd til AFP ordningen inngår i regnskapslinjen lønnskostnader og utgjorde i 2020 TNOK 2 282 og for 2019 TNOK 1 607.

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

	2020	2019
Leverandørgjeld	87 474	139 626
Skyldig offentlige avgifter	9 496	9 422
Annen kortsiktig gjeld (inkl. avsetning for forpliktelser)	153 094	41 407
Sum	250 064	190 455

Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2020: 37 042 TNOK.

Andel av gjeld til andre nærstående parter er i 2019: 91 729 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

Andre kostnader

	2020	2019
Andre kostnader		
Salgs- og administrasjonskostnader	214 138	212 994
Kostnader lokaler, leie maskiner, rep og vedlikehold	82 744	64 394
Andre driftskostnader	6 165	3 512
Sum	303 047	280 900

Spesifikasjon av revisjonshonorar (eksklusive mva.):

Lovpålagt revisjon	495	377
Skatterådgivning	31	16
Andre tjenester utenfor revisjon	414	167
Sum	940	560

Note 17

Finansielle poster

	2020	2019
Andre kostnader		
Renteinntekter	1 673	4 119
Andre finansinntekter	67	78
Netto valutagevinster/tap	1 032	504
Sum	2 772	4 701
Rentekostnader	-74	-102
Andre finanskostnader	-155	-156
Netto valutagevinster/tap	-973	-136
Sum	-1 202	-394
Netto finansposter pensjon	-2 134	-1 648
Urealiserte verdiendringer	-	-
Sum finansielle poster	-564	2 659

Note 18

Leiekostnader

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:

	2020	2019
Leie av eiendom	14 337	11 487
Sum	14 337	11 487

Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler forfaller som følger:

Innen 1 år	10 158
1 til 5 år	34 275
Etter 5 år	20 384
Sum	64 817

Entur AS har pr 31.12.18 inngått leieavtale vedr lokaler i Rådhusgata 5, Oslo. Avtalen gjelder for leieperioden 01.04.2019 til 01.07.2029 med en total leiekostnad på 90 575 TNOK.

Note 19

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 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:

Salg av varer og tjenester	2020	2019
Salg av varer og tjenester til andre nærstående parter	357 070	420 240
Sum	357 070	420 240
Kjøp av varer og tjenester		
Kjøp av varer og tjenester fra andre nærstående parter	8 481	32 445
Sum	8 481	32 445

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

Fordringer på	2020	2019
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	17 198	40 047
Sum	17 198	40 047
Gjeld til	2020	2019
Virksomheter eid av Samferdselsdepartementet	37 042	91 729
Sum	37 042	91 729

Sikkerhetsstillelse

Entur AS har stilt garanti på 5 700 TNOK.

Note 20

Hendelser etter balansedagen

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

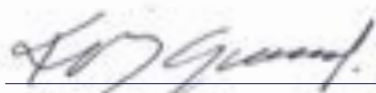


Erklæring fra styret og daglig leder ved årsoppgjøret 2020

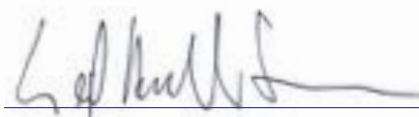
Styret mener etter beste overbevisning at årsregnskapet for selskapet for perioden 1. januar 2020 til 31. desember 2020 er utarbeidet i samsvar med GRS med krav til tilleggsopplysninger som følger av regnskapsloven, og at opplysningene i regnskapet gir et rettvise bilde av selskapets eiendeler, gjeld, finansielle stilling og resultat som helhet.

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

Oslo, 19. feb 2021



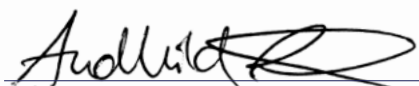
Karin Bing Orgland
Styreleder



Leif Harald Jensen
Nestleder



Sverre Kristian Gjessing
Styremedlem



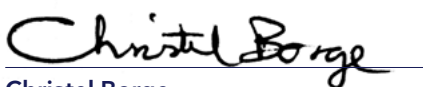
Audhild Andersen Randa
Styremedlem



Karsten Skotte-Eriksen
Styremedlem



Bente Sandaker
Styremedlem



Christel Borge
Administrerende direktør



Vedlegg

Vedlegg 1: Entur GRI-indeks

GRI indikator	Beskrivelse	Plassering i rapport (kapittel, delkapittel)
Organisasjonsprofil		
102-1	Navn på virksomheten	Entur AS
102-2	De viktigste produktene og/eller tjenestene	Tjenester på konkurransenytrale vilkår for reiseplanlegging og billettering for kollektivtransportsektoren i Norge, og nært relaterte tjenester.
102-3	Lokalisering av virksomhetens hovedkontor	Rådhusgata 5, 0151 Oslo
102-4	Antall land virksomheten opererer i	https://om.entur.no/bedrift/om-entur
102-5	Eierskap og juridisk selskapsform	Aksjeselskap eid av Samferdselsdepartementet
102-6	Beskrivelse av de markedene virksomheten opererer i	https://om.entur.no/reisende/om-entur
102-7	Virksomhetens størrelse og omfang	«2. Nøkkeltall» og «6. Styrets årsberetning» i årsrapporten.
102-8	Totalt antall ansatte etter ansettelsestype, ansettelseskontrakt og region, fordelt på kjønn	«6. Styrets årsberetning» i årsrapporten.
102-9	Beskrivelse av virksomhetens leverandørkjede	Redegjørelse for ansvarlig virksomhet i «5.2 #BedreSammen» i årsrapporten.
102-10	Vesentlige endringer i løpet av rapporteringsperioden som gjelder størrelse, struktur eller eierskap	Ingen vesentlige.
102-11	Beskrivelse av om og hvordan man anvender «føre var»-prinsippet i virksomheten	Redegjørelse for ansvarlig virksomhet i «5.2 #BedreSammen» i årsrapporten.
102-12	Eksterne initiativer, chartre eller prinsipper for det økonomiske, miljømessige eller samfunnsmessige området som virksomheten støtter eller har gitt sin tilslutning til	Ingen
102-13	Medlemskap i bransjeorganisasjoner eller andre sammenslutninger, og nasjonale/internasjonale lobbyorganisasjoner	Spekter
Strategi og analyse		
102-14	Uttalelse fra administrerende direktør	«1. Administrerende direktørs brev» i årsrapporten
Etikk og integritet		
102-16	Virksomhetens verdier, prinsipper, standarder og normer for adferd	«7. Eierstyring og foretaksledelse» i årsrapporten.
Styring		
102-18	Virksomhetens styringsstruktur, herunder øverste myndighet og komiteer som er ansvarlige for beslutninger om økonomiske, miljømessige og samfunnsmessige temaer	«7. Eierstyring og foretaksledelse» i årsrapporten.

GRI indikator	Beskrivelse	Plassering i rapport (kapittel, delkapittel)
Interessentdialog		
102-40	Interessentgrupper som virksomheten er i dialog med	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
102-41	Prosent medarbeidere som er dekket av kollektive tariffavtaler	71,9%
102-42	Beskrivelse av hvordan virksomheten velger relevante interessenter	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
102-43	Tilnærming til interessentsamarbeid, inkludert hvor ofte interessentene involveres fordelt på type og interessentgruppe	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
102-44	Viktige temaer og spørsmål som er blitt tatt opp gjennom dialog med interessenter og virksomhetens respons	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
Praksis for rapportering		
102-45	Oversikt over alle enhetene som omfattes av virksomhetens årsregnskap eller tilsvarende dokumenter	«8. Årsregnskap» i årsrapporten.
102-46	Beskrivelse av prosess for å definere rapportens innhold og avgrensninger samt implementering av rapporteringsprinsippene	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
102-47	Oversikt over alle temaer som er identifisert som vesentlige	«5.1 Interessentdialog og vesentlighetsanalyse» i årsrapporten
102-48	Endring av historiske data fra tidligere rapporter	Ingen
102-49	Vesentlige endringer fra forrige rapport med hensyn til innholdets omfang, avgrensning av rapporten eller målemetoder	«5. Våre prioriteringer» i årsrapporten
102-50	Rapporteringsperiode	2020
102-51	Dato for utgivelse av forrige rapport	2019
102-52	Rapporteringsfrekvens	Årlig
102-53	Kontaktperson for spørsmål vedrørende rapporten eller innholdet	Petter Blytt Jerven petter.blytt.jerven@entur.org
102-54	Rapporteringsnivå	Rapporten er utarbeidet i samsvar med GRI Standardens: Core-alternativet
102-55	GRI-indeks	«9. Vedlegg 1: GRI Index» i årsrapporten.
102-56	Gjeldende praksis for ekstern verifikasjon av rapporteringen	Rapporten er ikke revidert.

Spesifikk informasjon: KPIer for 10 vesentlige temaer for ENTUR

Merk: KPIene merket med «EN x.x» er ENTUR sine egendefinerte KPIer.

GRI indikator	Beskrivelse	Plassering i rapport (kapittel, delkapittel)
Vesentlig tema 1: Konkurransenøytralitet		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen» & «5.4 SømløstSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen» & «5.4 SømløstSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.2 #BedreSammen» & «5.4 SømløstSammen»
206-1	Antall tilfeller av klager /anførsler knyttet til likebehandling	«5.2 #BedreSammen» & «5.4 SømløstSammen»
Vesentlig tema 2: Ansvarlig virksomhet		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen» & «5.6 #SammenErViEntur»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	5.2 #BedreSammen» & «5.6 #SammenErViEntur»
103-3	Evaluering av styringssystemet	5.2 #BedreSammen» & «5.6 #SammenErViEntur»
205-3	Bekreftede tilfeller av korrupsjon og korrigerende tiltak	5.2 #BedreSammen» & «5.6 #SammenErViEntur»
414-2	Betydelige faktiske og potensielt negative konsekvenser for samfunnet i leverandørkjeden og iverksatte tiltak	«5.2 #BedreSammen»
EN 2.1	Andel ansatte gjennomført opplæring i informasjonssikkerhet i løpet av året	«5.6 #SammenErViEntur»
Vesentlig tema 3: Kostnadseffektive og relevante tjenester		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.2 #BedreSammen»
EN 3.1	KTI, forventet kvalitet	«5.2 #BedreSammen»
Vesentlig tema 4: Klima og miljøavtrykk		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.2 #BedreSammen»
308.-1	Nye leverandører som er evaluert basert på miljømessige kriterier	«5.2 #BedreSammen»

GRI indikator	Beskrivelse	Plassering i rapport (kapittel, delkapittel)
Vesentlig tema 5: Stabilitet og sikkerhet		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.2 #BedreSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.2 #BedreSammen»
EN 5.1	Gjennomsnittlig oppetid i digital plattform for salg og billettering	«5.2 #BedreSammen»
418-1	Antall dokumenterte hendelser knyttet til brudd på personvernet eller til tap av kundedata	«5.2 #BedreSammen»
EN 5.2	Antall sikkerhetshendelser/innbrudd mot Enturs infrastruktur	«5.2 #BedreSammen»
Vesentlig tema 6: Deling og samarbeid		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
EN 6.1	Antall kall mot Enturs åpne APIer	«5.3 #FlereSammen»
EN 6.2	Prosentvis endring i antall inngåtte samarbeidsavtaler	«5.3 #FlereSammen»
EN 6.3	Antall land som tar i bruk de norske standardene.	«5.3 #FlereSammen»
EN 6.4	Deling og bruk av data	«5.5 #DatadrevetSammen»
Vesentlig tema 7: Innovasjon		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.3 #FlereSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
EN 7.1	Investeringer i / utgifter til aktiviteter innen forskning og utvikling (MNOK)	«5.3 #FlereSammen»
EN 7.2	Antall nye produkter og tjenester tatt frem basert på Enturs løsninger.	«5.3 #FlereSammen»
EN 7.3	Nye tjenester levert på Enturs plattform	«5.5 #DatadrevetSammen»
203-1	Investeringer i infrastruktur og samfunnsprosjekter	«5.3 #FlereSammen»
Vesentlig tema 8: Enkelt å velge kollektivt		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.4 #SømløstSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.4 #SømløstSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.4 #SømløstSammen»
EN 8.1	Andel rutedataelementene er levert i samsvar med etablert standard.	«5.4 #SømløstSammen»
EN 8.2	Andel sanntidsdataelementene er levert i samsvar med etablert standard.	«5.4 #SømløstSammen»

GRI indikator	Beskrivelse	Plassering i rapport (kapittel, delkapittel)
Vesentlig tema 9: Datakvalitet		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.4 #SømløstSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.4 #SømløstSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.4 #SømløstSammen» & «5.5 #DatadrevetSammen»
EN 9.1	Andel aktører som leverer rutedata i samsvar med etablert standard	«5.4 #SømløstSammen»
EN 9.2	Andel aktører som leverer sanntidsdata i samsvar med etablert standard.	«5.4 #SømløstSammen»
EN 9.3	Data lastet opp i plattform	«5.5 #DatadrevetSammen»
Vesentlig tema 10: Våre ansatte		
103-1	Beskrivelse og avgrensning for vesentlig(e) tema	«5.6 #SammenErViEntur»
103-2	Beskrivelse av styringssystemet som dekker vesentlig(e) tema	«5.6 #SammenErViEntur»
103-3	Evaluering av styringssystemet	«5.6 #SammenErViEntur»
EN 10.1	Antall nyansatte	«5.6 #SammenErViEntur»
403-9	Skadestatistikk: antall arbeidsrelaterte skader etter type (totalt registrerte skader og antall som medførte fravær)	«5.6 #SammenErViEntur»
403-10	Sykefravær	«5.6 #SammenErViEntur»
EN 10.2	Varslingsaker meldt inn en Enturs varslingskanal	«5.6 #SammenErViEntur»

