



Månadsrapport

Driftnämnd Kollektivtrafik
Okt 2025



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Verksamhet.....	4
2.1	Allmän kollektivtrafik	4
2.2	Särskild kollektivtrafik	5
3	Medarbetare.....	7
3.1	Personalomsättning.....	7
3.2	Sjukfrånvaro	7
3.3	Inhyrd personal	7
4	Ekonomi.....	8
4.1	Ackumulerad budgetavvikelse.....	8
4.2	Prognos budgetavvikelse	10
4.3	Investeringar	12
5	Verksamhetsmått.....	13
5.1	Allmän kollektivtrafik	13
5.2	Särskild kollektivtrafik	13

1 Sammanfattning

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresor, når 14,2 procent rullande 12 under oktober och planar ut efter en tids negativ trend. Under de senaste tolv månaderna har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken ökat jämfört med samma period 2024 och når i oktober 19,3 miljoner resor. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,1 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten uppgår till 92,4 procent, en ökning jämfört med 91,3 procent under samma period 2024.

Försäljningsintäkterna (rullande 12) ökar något i oktober 2025. Jämfört med oktober föregående år ökar försäljningsintäkterna i egna kanaler, intäkterna från kommunala tillköp samt andra läns försäljning för resor till Halland. Däremot sjunker intäkterna från försäljning i nationella biljettsystem. Försäljningsintäkterna rullande 12 i oktober landar på 545,7 mnkr. Trenden för antalet sålda enkelbiljetter är fortsatt negativ, toppen nåddes i oktober 2024.

Det ekonomiska resultatet visar en negativ ackumulerad budgetavvikelse på -34 mnkr i oktober. Helårsprognosen för 2025 visar ett underskott på -43 mnkr. Underskottet hänförs främst till de två längre avstängningarna av Väst kustbanan som genomfördes i april och juni/juli inför Varbergstunnelns öppnande. Underskottet utgörs av engångskostnader för ersättningstrafik med buss och förlorade biljettintäkter på grund av ett lägre resande på långa sträckor. Helårsprognosen i oktober jämfört med UR2 har försämrats med -6 mnkr, varav -4 mnkr utgörs av biljettintäkter.

Utfallen under ”Veta mer”, som handlar om information, har ökat jämfört med föregående rapportering i augusti. Information vid försening ligger på 47,0 procent för oktober och har fortsatt positiv trend. Nöjdheten med information inför resan ligger på 81,5 procent och uppfyller därmed målet på 80 procent. Nöjdheten vid förändringar av tidtabeller och linjer visar på en ökning.

Vad gäller särskild kollektivtrafik agerar Hallandstrafiken sedan 1 april beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts. Antalet samtal förväntas därför vara högre under året jämfört med föregående år. Trots detta kvarstår goda kvalitetsnivåer med hittills uppfyllda målvärden gällande samtalslängd, svarstider och nöjdhet vid beställning. Handläggningstiden för färdtjänst har under året ökat i och med pensionsavgång och nyrekrytering, men förväntas ligga i nivå med målvärde innan året är slut. Nöjdheten med handläggningen av färdtjänstansökningar är fortsatt hög.

Personalomsättningen har ökat på rullande 12 jämfört med samma period 2024. Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, om än högre i jämförelse med oktober 2024.

2 Verksamhet

2.1 Allmän kollektivtrafik

Hallandstrafiken har identifierat tre, för kunden, viktiga områden; ”Köpa”, ”Resa” och ”Veta mer”. Dessa tre områden utgör grunden för mål- och nyckeltalsuppföljningar.

- ”Köpa” handlar om hela området kopplat till kundens köp och användande av biljetter, så som ett sortiment som passar det individuella resandet, upplevd prisvärdhet, enkelhet i genomförande av köp osv.
- ”Resa” handlar i sin tur om det primära behovet kunden har av att förflytta sig och de kvalitetsattribut som är viktiga för området, så som pålitlighet, punktlighet och komfort.
- ”Veta mer” spannar över de båda ovanstående områdena och kopplar till allt från information som ger kunden en bild av utbud, trafikläget, resevillkor, biljettpriser, kampanjer osv. Men också om förståelse kring hur kollektivtrafiken fungerar övergripande.

Måltalen under ”Köpa”, som handlar om försäljning och användandet av Hallandstrafikens tjänster har haft svag utveckling under året med anledning av avstängningarna på Väst kustbanan samt minskat resande bland framförallt enkelbiljettsresenärer. Under oktober syns dock en uppgång i de totala försäljningsintäkterna, vilket kan härledas till prisjusteringen, att andra län säljer många biljetter med giltighet i Halland samt att ungdomsbiljetten i Halmstad är populär. Försäljningsintäkterna rullande 12 i oktober landar på 545,7 mnkr, vilket kan jämföras med intäkten på helår 2024 som var 541 mnkr.

Antalet sålda biljetter i Hallandstrafikens app ökar trendmässigt varje månad med cirka +0,2 procentenheter. Målet för 2025 är att 90 procent av biljetterna som säljs i de egna försäljningskanalerna ska säljas via appen. Senast rullande 12 såldes 88 procent av biljetterna i appen. Motsvarande siffra helår 2024 var 86,1 procent. För att ytterligare öka appens andel och nå målet på 90 procent app-användning krävs fler åtgärder.

Hallandstrafiken fokuserar på företagsförsäljningen. För att mäta framgången följs antalet biljetter som säljs via företag. Senast rullande 12 har cirka 44 200 biljetter sålts via företag till resenärerna, vilket är något färre än antalet biljetter som såldes helår 2024.

Marknadsandelen, det vill säga andelen kollektivtrafikresor av det totala antalet motoriserade resor, har haft planare utveckling efter sommaren och är med sina 14,2 procent rullande 12 i oktober lägre än samma period 2024. Orsaker som påverkar utfallet beror på en fortsatt försvagad konkurrenskraft mot bilen som har fortsatt har låg bränslekostnad samtidigt som prishöjningar gjorts inom kollektivtrafiken. En annan påverkande faktor är avstängningarna som skedde på Väst kustbanan i samband med arbetet med Varbergstunneln. Detta påverkade kunders resande med förändrade resvanor eller helt uteblivna resor.

Resandet ökar under 2025 och når 19,3 miljoner resor i oktober, en ökning med 1,8 procent jämfört med samma period 2024. Bidragande faktorer till det ökade resandet kan kopplas till fortsatta satsningar och förbättringsarbeten inom tåg- och busstrafiken. I Halmstad ser vi den största ökningen av bussresor där ungdomars resande har stor påverkan på det totala resandets ökning och utfall. Resande inom tågtrafiken har återhämtat sig till tidigare nivåer av resandet som återfanns innan sommarens avstängningar på Väst kustbanan.

Punktligheten för tåg uppnår 92,4 procent vilket är högre än samma period 2024 och vi har sedan Varbergstunnelns öppnande sett månader av hög punktlighet, vilket beror på ökad spårkapacitet som möjliggör bättre tidhållning.

Kundnöjdheten når 60,1 procent i oktober rullande 12 vilket är något högre än samma period 2024. Under sommaren 2025 ser vi en minskning av kundnöjdhet vilket beror på förändring av resandemöjligheter i samband med arbetet med Varbergstunneln. Faktorer som punktlighet, komfort, säkerhet och trygghet har direkt påverkan på kundupplevelsen och är därmed kritiska områden som Hallandstrafiken ständigt utvecklar och förbättrar för att öka kundnöjdheten.

Utfallen för "Veta mer", som handlar om information, ligger ungefär i linje med tidigare rapportering. Dessa mäts via Kollektivtrafikbarometern och grundar sig därför på kunders och allmänhetens uppfattning om frågorna.

Information vid försening ligger på 47,0 procent för oktober rullande tolv och har haft positiv utveckling under hela 2024 och närmar nu sig målet på 50 procent. Påverkande faktorer till utfallet beror på stärkta processer kring kundinformation. Nöjdheten med information inför resan ligger på 81,5 procent och uppfyller därmed målet på 80 procent.

Nöjdheten med information vid förändringar av tidtabeller och linjer ligger på 56,6 procent för oktober rullande 12. Här syns en ökning i nöjdhet jämfört med tidigare. Detta måltal är nytt för 2025 och genom att arbeta mer proaktivt med trafikinformation är målet att öka nöjdheten till 60 procent.

2025 har ett måltal lagts till som handlar om konverteringsgraden från hemsidan till appen. Sedan maj månad har mätningarna av detta inte fungerat, men i samband med att en ny hemsida lanseras inom kort är förhoppningen att mätningarna kommer att fungera igen.

2.2 Särskild kollektivtrafik

Hallandstrafiken har för den särskilda kollektivtrafiken identifierat tre, för resenären, viktiga områden; "Handlägga", "Beställa" och "Resa". Dessa tre områden utgör grunden för mål- och nyckeltalsuppföljningar.

- "Handlägga" handlar om ansökningsprocessen gällande färdtjänst. Viktiga faktorer är tillgänglighet, rättssäkerhet och korrekt bemötande.
- "Beställa" handlar om att på ett enkelt sätt kunna beställa sin resa och få ett professionellt bemötande.
- "Resa" berör det primära behovet resenären har av att förflytta sig och de kvalitetsattribut som är viktiga för området, så som pålitlighet, trygghet och bemötande.

Prognosen för antal färdtjänstansökningar är 3 500 ansökningar under 2025. Antal ansökningar för helåret bedöms rymmas i denna prognos.

Utfallet för handläggningstiden uppfyller inte målvärdet. Jämfört med samma period föregående år är handläggningstiden längre under 2025. Handläggningstiden har under året påverkats av pensionsavgång och nyrekrytering. Utfallet för handläggningstid förväntas förbättras och nå upp till målvärdet under kvarstående månader av året.

Trots att handläggningstiden varit förlängd under året visar kunderna fortsatt hög nöjdhet med handläggningen av färdtjänstansökningar. Precis som tidigare under året når resultatet upp till målvärdet.

Flödet av digitala ansökningar om färdtjänst ligger i nivå med målvärdet 45 procent.

Under 2025 är prognosen för antal samtal 585 000. Antalet samtal förväntas vara högre jämfört med föregående år eftersom Hallandstrafiken sedan 1 april agerar beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts.

Nöjdheten vid beställning av senaste resan är fortsatt hög, med 9 av 10 nöjda eller mycket nöjda kunder. Effektiviteten i beställningscentralen är fortsatt god med såväl svarstider som samtalslängd som uppfyller målen. Att Kungsbacka kommuns beställningscentral numera ingår har inte haft negativ påverkan varken på kundnöjdhet eller samtalslängd.

Andel digitala beställningar ligger fortfarande lågt i förhållande till målet på 20 procent. Kommunikationsåtgärder kring möjligheter att boka resor digitalt genomförs, men ytterligare åtgärder behövs för att nå målvärdet.

Under 2025 är prognosen för antal serviceresor 880 000. Sett till rullande 12 ligger antalet serviceresor på en relativt stabil nivå mellan 850 000 och 860 000 resor under 2025.

Särskild kollektivtrafiks leveranskvalitet ligger fortsatt på en hög nivå, även om punktligheten på 93,7 procent inte helt når upp till målvärdet på 95 procent.

Andel resenärer som inkommer med klagomål ligger på en förväntad nivå och under gränsvärdet på 0,15 procent. Antal inspektioner kommer under året att uppnå målvärdet.

3 Medarbetare

Hallandstrafiken har 95 tillsvidareanställda vars uppdrag är att planera kollektivtrafiken och skapa förutsättningar för att tjänster levereras till kund på ett optimalt sätt. För att förvaltningens uppdrag ska kunna genomföras krävs även kontrakterade företag som utför samtliga planerade resor. Det innebär att Hallandstrafiken inte har ett arbetsgivaransvar men indirekt sysselsätter ytterligare cirka 2000 medarbetare. Inom följande reseslag arbetar dessa kollegor: busstrafik (linjetrafik och skolskjuts), tågtrafik (Öresundstågen, Krösatågen, Pågatågen och Västtågen) och serviceresor (färdtjänst, närtrafik, sjukresor och beställningstrafik).

Statistiken nedan redovisar enbart Hallandstrafikens egen personal, inom förvaltningen.

3.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall (R12)	Målvärde
 Personalomsättning	8,58 %	10 %

Personalomsättning

Personalomsättningen på rullande 12 har ökat. Vid samma period 2024 låg omsättningen på 5,57.

3.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall (R12)	Målvärde
 Sjukfrånvaro	2,8 %	5 %

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, dock högre i jämförelse med samma period 2024 (1,94%). Den största delen av sjukfrånvaron är inom kort sjukfrånvaro, det vill säga inom perioden 1-14 dagar.

3.3 Inhyrd personal

Biljettkontroller görs i syfte att intäktssäkra. Detta uppdrag bemannas genom inhyrd personal då verksamheten behöver bemannas med personer på deltid för att kunna genomföra kontroller på flertalet trafikerade sträckor samtidigt och med bibehållen budget. Under januari-oktober 2025 har biljettkontroller genomförts under 5754 timmar att jämföras med 4127 timmar under samma period 2024.

4 Ekonomi

4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat tkr	Ack budget tkr	Ack avvikelse tkr
Ackumulerad budgetavvikelse	-486 277 tkr	-452 070 tkr	-34 207 tkr

Ackumulerad budgetavvikelse

Hallandstrafiken redovisar ackumulerat oktober en negativ budgetavvikelse motsvarande -34 mnkr. De största avvikelserna hänförs till:

- Biljettintäkter -25 mnkr
- Övriga intäkter (reklamintäkter, kontrollavgifter mm) +4 mnkr
- Trafikkostnader buss och regiontåg +1 mnkr
- Trafikkostnader Öresundståg (ersättningstrafik, fordonskostnader) -30 mnkr
- Övriga kostnader +9 mnkr
- Personal +2 mnkr
- Avskrivningar +4 mnkr

En mer utförlig beskrivning och analys återfinns i kapitel 5.1.2 och 5.1.3.

4.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall Period	Periodbudget	Utfall- budgetdiff	Årsprognos 2025	Årsbudget 2025
Biljettintäkter	440 621	465 442	-24 822	525 000	550 000
Intäkt anropsstyrd trafik	247 160	246 458	702	297 750	295 750
Intäkter skoltrafik	122 271	121 568	703	140 882	145 882
Övriga intäkter	45 695	41 888	3 806	47 526	43 526
SUMMA INTÄKTER	855 747	875 358	-19 611	1 011 158	1 035 158
Trafikkostn Buss/Regiontåg	525 879	527 186	-1 307	632 624	632 624
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	330 706	300 723	29 983	397 652	358 652
Övriga kostnader	46 999	55 735	-8 736	57 897	66 897
Anropsstyrd trafik	215 771	216 392	-621	259 670	259 670
Skoltrafik	119 453	118 750	703	137 500	142 500
Personalkostnader	60 650	62 413	-1 763	73 793	75 793
SUMMA KOSTNADER	1 299 458	1 281 199	18 259	1 559 135	1 536 135
Avskrivningar och internränta	42 011	45 787	-3 776	50 945	54 945
Finansnetto	555	442	113	530	530
RESULTAT	-486 277	-452 070	-34 207	-599 452	-556 452

4.1.2 Kostnadsutveckling

Ack utfall förra året	Ack utfall i år	Skilln. mot förra året	Ack budget årets	Diff. mot budget	Kostn. utv. mot föreg. år	Budg. kostn. utv.	Skilln. mot budget
-1 302 825 tkr	-1 342 024 tkr	-39 199 tkr	-1 327 428 tkr	-14 596 tkr	3 %	1,9 %	-1,1 %

Kostnadsutveckling

Utfallet kostnader i perioden överstiger budgeterade kostnader. Differensen 14,6 mnkr motsvarar 1,1 procent och förklaras huvudsakligen av:

- Trafikkostnad Buss och Regiontåg +1,3 mnkr, som främst härleds till lägre kostnad för linjelagd busstrafik (viten mm), en minskning i utförd förstärkningstrafik och närtrafik, samt en ökad kostnad för Krösatåg (fordonskostnader, depå).
- Öresundståg -30 mnkr. Avvikelsen beror till största del på utförd ersättningstrafik med buss under de två avstängningarna på Väst kustbanan i april (11 dagar) och juni/juli (35 dagar). Högre fordonskapitalkostnader än budgeterat samt högre kostnad för drivmotorström efter installation av elmätare i tågen och slopad schablondebitering. Lägre kostnad för underhåll av tågen i perioden jämfört med budget.
- Övriga kostnader +8,7 mnkr, exempelvis lägre kostnader för konsulter, förseningsersättning, försäljningskostnader och marknadsföring.
- Personalkostnader +1,8 mnkr
- Avskrivningar och internränta +3,8 mnkr

4.1.3 Intäktsutveckling

Ack utfall förra året	Ack utfall i år	Skilln. mot förra året	Ack budget årets	Diff. mot budget	Intäktsutv. mot föreg. år	Budg. intäktsutv.	Skilln. mot budget
846 980 tkr	855 747 tkr	8 767 tkr	875 358 tkr	-19 611 tkr	1 %	3,4 %	-2,2 %

Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en negativ budgetavvikelse på -19,6 mnkr.

- Biljettintäkterna når inte budget i perioden utan har en negativ avvikelse på -24,8 mnkr, motsvarande -5,3 procent. Största orsaken till avvikelsen är ett lägre resande på grund av avstängningarna på Väst kustbanan i april och juni/juli då Öresundstågen ersattes med buss mellan Halmstad/Falkenberg och Kungsbacka/Göteborg. Även övriga månader visar dock på en något lägre intäkt från biljettförsäljningen, där det största tappet är i försäljningen via Samtrafiken (långa förbokade enkelresor).
- Intäkt för beställningscentralen avviker positivt 1,6 mnkr då beställningscentral för Kungsbacka kommun togs över från april 2025.
- Övriga intäkter har en positiv avvikelse motsvarande +3,8 mnkr. De största förklaringarna är ökade intäkter från kontrollavgifter, tillköp av trafik och reklamintäkter. Reklamintäkter har ökat efter övertagandet av 95 stycken reklamväderskydd i Halmstad.

4.2 Prognos budgetavvikelse

Indikator	Årsprognos tkr	Årsbudget tkr	Avvikelse tkr
Prognos budgetavvikelse	-599 452 tkr	-556 452 tkr	-43 000 tkr

Prognos budgetavvikelse

Prognosen för helår 2025 är negativ och uppgår till -43 mnkr. Underskottet i prognosen härleds till tågavstängningarna i samband med färdigställandet av Varbergstunneln under sammanlagt 46 dagar. Kostnader för ersättningstrafik med buss och förlorade intäkter under avstängningarna uppgår till totalt 52 mnkr. Endast ersättningstrafik för ett normalår, 11 mnkr, hade budgeterats för 2025. Budgetavvikelsen på grund av avstängningarna uppgår med andra ord till -41 mnkr.

Andra prognosavvikelser, både till följd av beslutad åtgärdsplan och andra förändringar, beskrivs nedan.

Intäkter:

- Intäktsminskning från biljetter, -25 mnkr
- Särskild kollektivtrafik, beställningscentral Kungsbacka, +2 mnkr
- Skoltrafik, -5 mnkr (ej resultatpåverkande)
- Övriga intäkter, +4 mnkr (reklamintäkter, skolbiljetter, kontrollavgifter, tillköp trafik)

Kostnader:

- Trafikkostnader buss (viten, mindre förstärkningstrafik, närtrafik), +3 mnkr
- Prognos Västtåg, Krösatåg, -3 mnkr
- Öresundståg (ersättningstrafik), -27 mnkr
- Öresundståg, -12 mnkr (ökade kostnader för fordon, drivmotorström, minskad kostnad för underhåll)
- Övriga kostnader (försäljningskostnader, förseningsersättning, marknadsföring, konsultkostnader mm), +9 mnkr
- Skoltrafik, +5 mnkr (ej resultatpåverkande)
- Personalkostnader, +2 mnkr
- Avskrivningar (försenad installation signalsystem tåg), +4 mnkr

Beslutad och genomförd åtgärdsplan ingår i årsprognosen med 18 mnkr och innefattar följande:

- Prisjustering augusti, +10 mnkr
- Standbybussar juni/juli avbeställda, +3 mnkr
- Förstärkningstrafik juni/juli avbeställd, +1 mnkr
- Konsultkostnader, +0,8 mnkr
- Konferens, resor, utbildning, +0,7 mnkr
- Marknadsföring, +2 mnkr
- Slopade stationsvärdar, +0,7 mnkr

4.2.1 Prognosförändring sedan föregående rapport

Prognosförändringen sedan föregående rapport UR2 är -6 mnkr och förklaras av:

- Minskade biljettintäkter, -4 mnkr
- Trafikkostnader buss och regiontåg (index, fordonskostnader, Västtåg), -3 mnkr
- Avskrivningar (ERTMS framflyttat), +1 mnkr

4.2.2 Åtgärdsplan

Hallandstrafikens helårsprognos för 2025 visar ett underskott på -43 mnkr. Med anledning av den negativa prognosen arbetar nämnden efter en åtgärdsplan för uppnå en budget i balans.

Den 14 juli 2025 öppnades Varbergstunneln för tågtrafik. I förlängningen innebär tunneln en kortare restid för tåg genom Halland och en utökad kapacitet på Väst kustbanan. Inför, och i samband med, öppnandet av tunneln utfördes arbeten på banan, vilket medförde att den stängdes för tågtrafik under 11 dagar i april mellan Halmstad och Kungsbacka och under 35 dagar i juni/juli mellan Falkenberg och Kungsbacka respektive Göteborg.

Avstängningen medförde en stor utmaning då samtliga avgångar med tåg under en längre period skulle ersättas med buss. Ekonomiska konsekvenser av avstängningen är kostnader för ersättningstrafik samt minskade biljettintäkter då avstängningen påverkade resandet negativt. Intäktsstappet blev större än prognostiserat då fler valde andra resealternativ än med ersättningsbuss eller valde att inte resa alls.

Att minska trafikutbudet som en besparingsåtgärd för att nå en ekonomi i balans är möjlig men hänsyn måste då tas till att ledtiderna är långa och beroenden finns till såväl ingångna trafikavtal som överenskommelser kring länsöverskridande trafik och därmed påverkan på trafik i angränsande län.

Beslutade åtgärder (totalt 18 mkr) inkluderade i helårsprognosen:

- Genomförda aktiviteter i samband med avstängningarna i syfte att göra byten mellan tåg och buss så smidig som möjlig för resenärerna, tex skyltning, väderskydd vid ersättningshallplats, informationsblad, lättillgänglig och uppdaterad information på hemsida, anpassning av appen, kundvårdar med mera. Aktiviteterna har ingen större ekonomisk påverkan, utan syftade till att göra upplevelsen så positiv som möjligt och öka chanserna att behålla resenärerna när trafiken återgår till det normala.
- Påstigningskontroller (biljettkontroll) vid ersättningsbussar
- Standbybussar tas bort vid avstängning i juni/juli, +2,7 mnkr
- Förstärkning av regionbussar och linje 1 tas bort vid avstängning i juni/juli, +1 mnkr
- Konsultkostnader, +0,8 mnkr
- Konferens, utbildning, resor, +0,7 mnkr
- Marknadsföring, +2 mnkr
- Slopande av stationsvårdar i Varberg och Halmstad tills vidare, +0,7 mnkr
- Prisjustering, +10 mnkr

4.3 Investeringar

Genomförda investeringar till och med oktober 2025 är totalt 153,4 mnkr, varav refinansiering av tåg står för 134,8 mnkr och väderskydd står för 18,6 mnkr.

4.3.1 Prognos investeringsbudgetavvikelse

Arsprognos	Arsbudget	Budgetavvikelse
166 700 tkr	191 700 tkr	25 000 tkr

Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Investeringsbudget för väderskydd har överskridits med 2 mnkr och prognosen visar att ytterligare cirka 3 mnkr kommer att investeras, vilket ger en bedömd prognosavvikelse för väderskydd på 5 mnkr. Anledningen är att kommunerna i snabbare takt än förväntat har färdigställt tillgänglighetsanpassning av hållplatser, vilket i sig är positivt.

Installationen av nytt signalsystem (ERTMS) för 14 ägda Öresundståg har fått skjutas upp men installationerna i 3 tåg förväntas kunna övertas i november/december 2025 varpå investeringen kan börja aktiveras. Installation i samtliga tåg förväntas dock inte bli klar förrän i slutet på 2026.




Planerad investering i nytt passagerarinformationssystem (PIS) är dels framflyttad, dels omklassificerad till att tas i den löpande driften varpå investeringen stryks från investeringsprognosen.

Total positiv investeringsbudgetavvikelse blir 25 mnkr.





5 Verksamhetsmätt

5.1 Allmän kollektivtrafik





5.1.1 Köpa

Indikator	Utfall	Målvärde
 Biljettintäkter	545 700 000 kr	570 000 000 kr
 Företagsförsäljning	44 200 st	>50 600 st
 Andel biljetter i appen	88 %	90 %

5.1.2 Resa




Indikator	Utfall	Målvärde
 Marknadsandel	14,2 %	>18,1 %
 Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 316 241	20 050 000
 Punktlighet - Tåg	92,4 %	95 %
 Nöjd kund - resenärer	60,1 %	65 %

5.1.3 Veta mer





Indikator	Utfall	Målvärde
 Information vid försening	47 %	50 %
 Information inför resan	81,5 %	80 %
 Information vid förändringar av tidtabeller och linjer	56,6 %	60 %
 Konverteringsgrad till appen från Hemsidan		2 %

5.2 Särskild kollektivtrafik





5.2.1 Handlägga

Indikator	Utfall	Målvärde
Ansökningar - Serviceresor	3 277	
 Handläggningstid - Serviceresor	63 %	75 %
 Kundnöjdhet Serviceresor (Handläggning)	86 %	85 %
 Andel digitala ansökningar - Serviceresor	45 %	45 %

5.2.2 Beställa

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal samtal Serviceresor	537 788	
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	90,8 %	90 %
 Svarstider Beställningscentral Serviceresor	86	75 %
 Samtalslängd Beställningscentral Serviceresor	126	150 sekunder
 Andel digitala beställningar Serviceresor	10 %	20 %

5.2.3 Resa

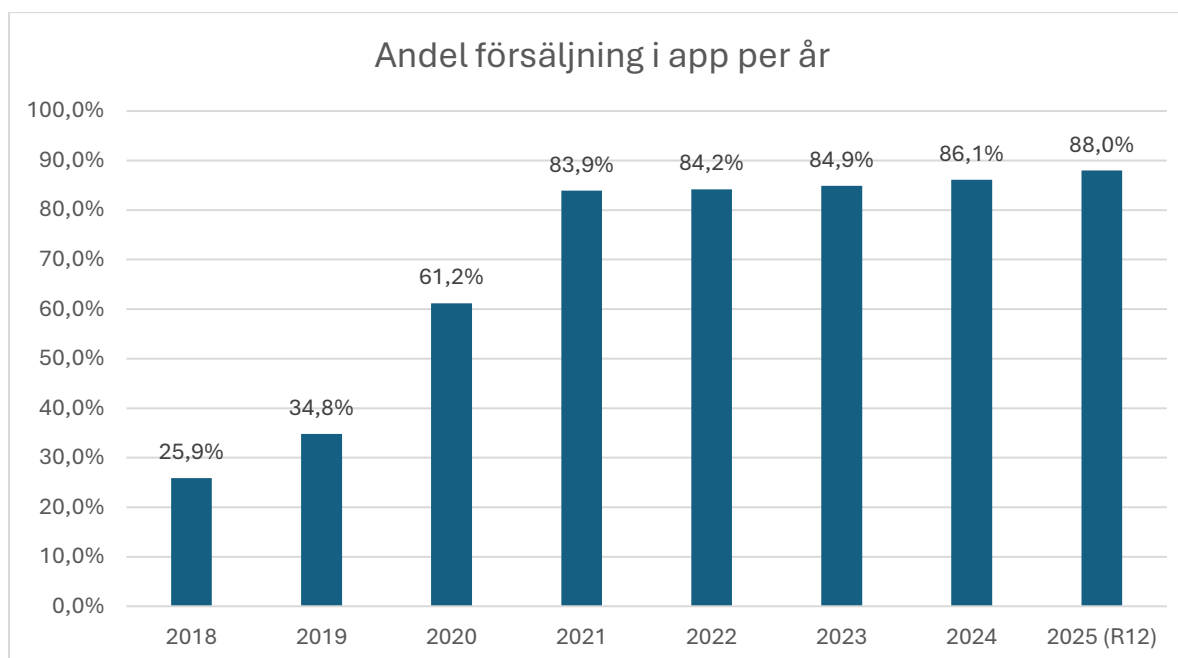
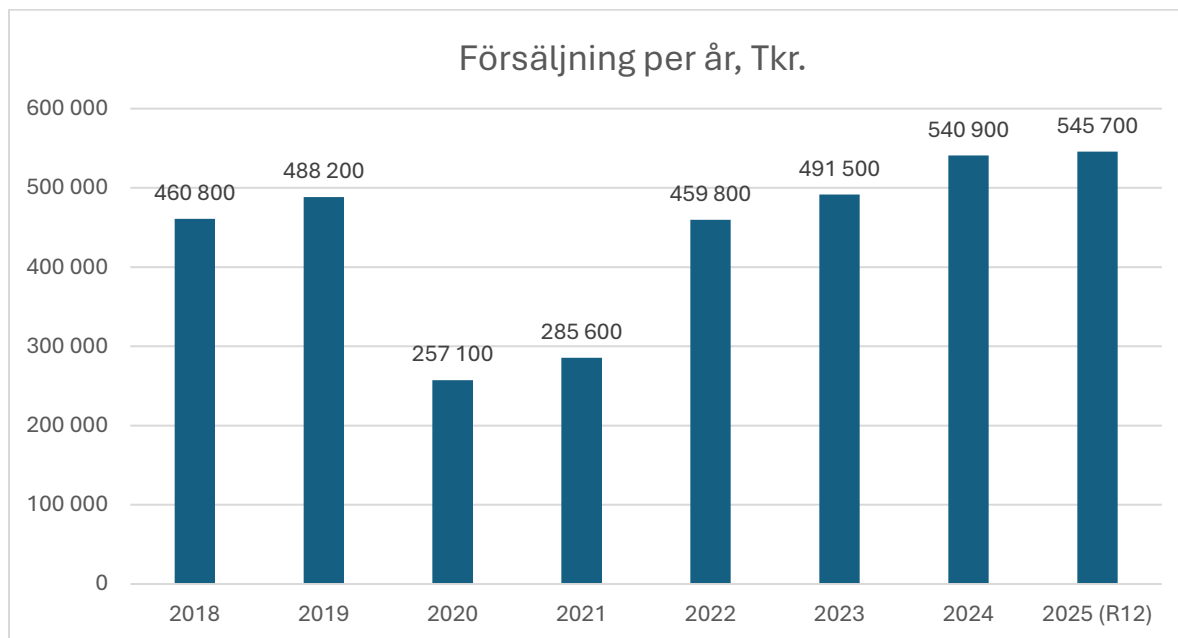
Indikator	Utfall	Målvärde
Antal resor Serviceresor	859 158	
 Punktlighet Serviceresor	93,7 %	95 %
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	90,8 %	90 %
 Serviceresor - Klagomål	0,14 %	0,15 %
 Antal inspektioner Serviceresor	35	40 st

Bilaga 1, Historik

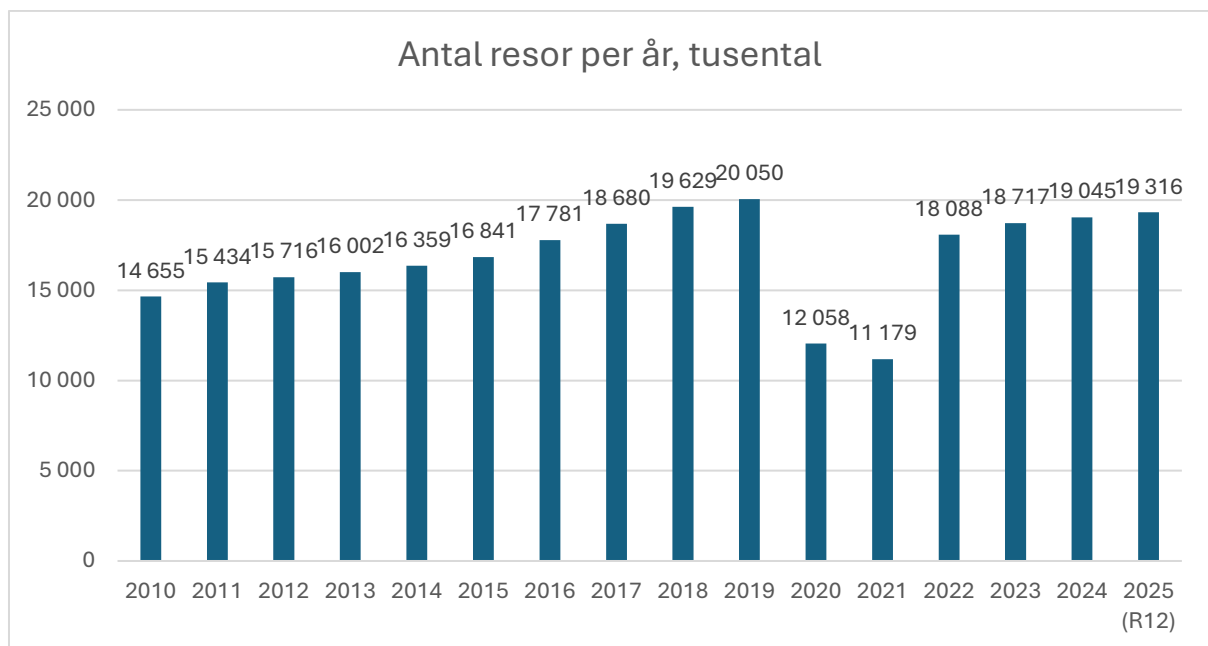
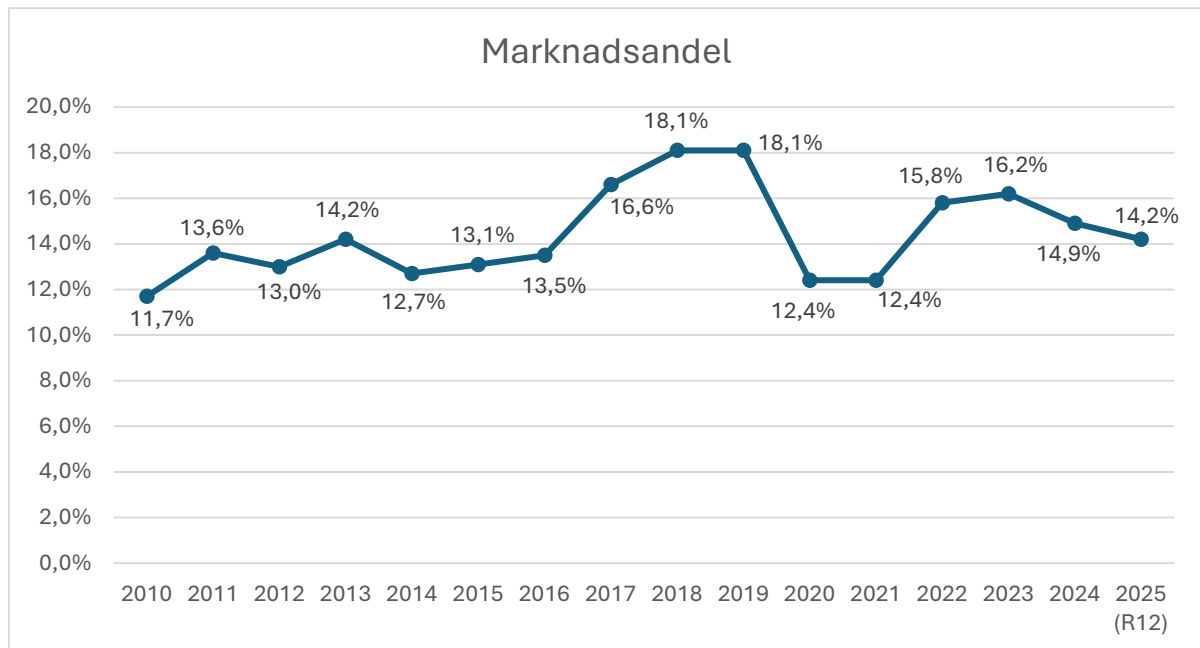
1. Bilaga historik

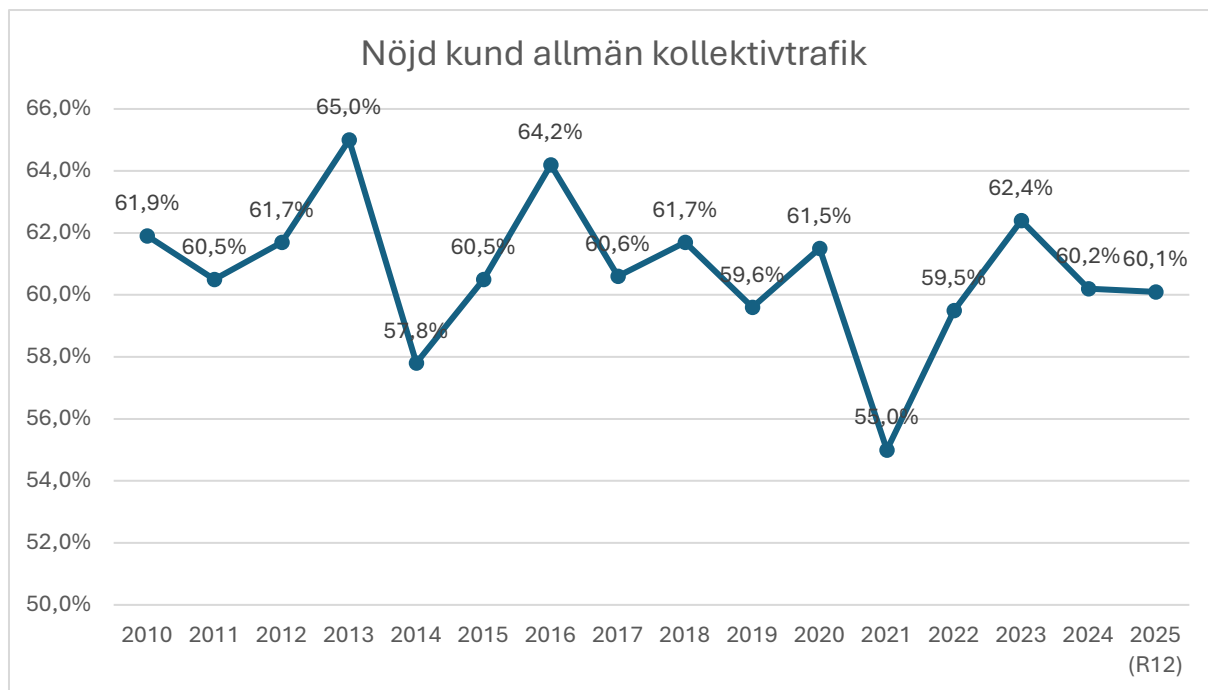
1.1 Allmän kollektivtrafik

1.1.1 Köpa

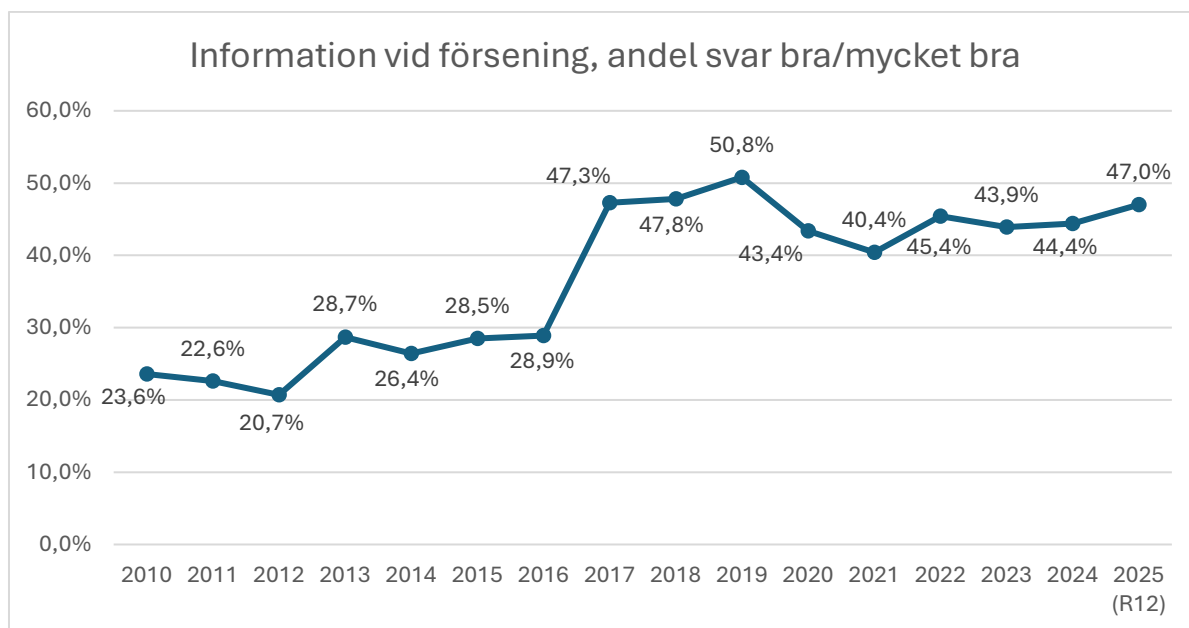


1.1.2 Resa



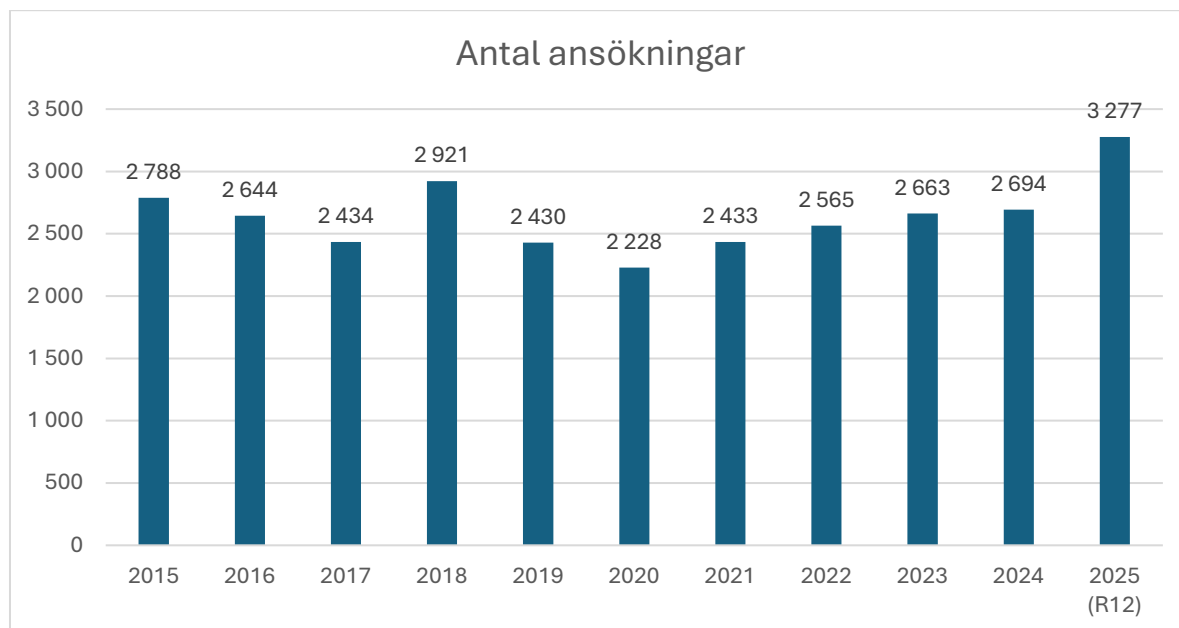


1.1.3 Veta mer

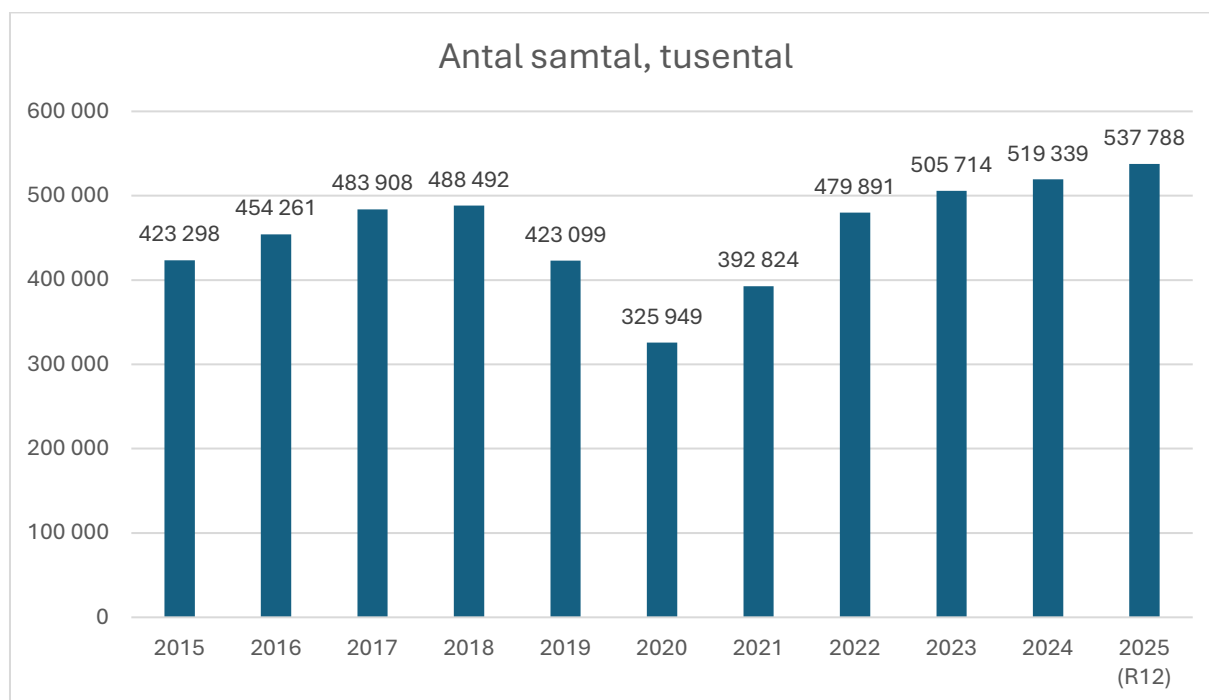


1.2 Särskild kollektivtrafik

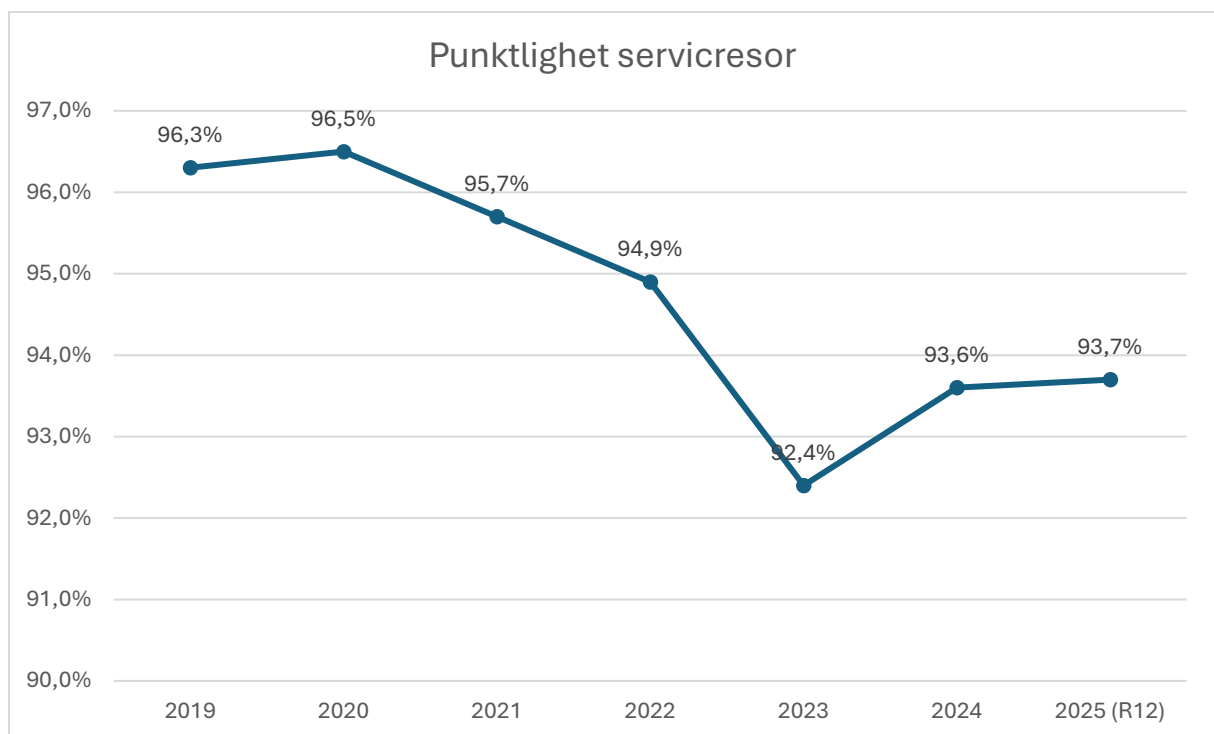
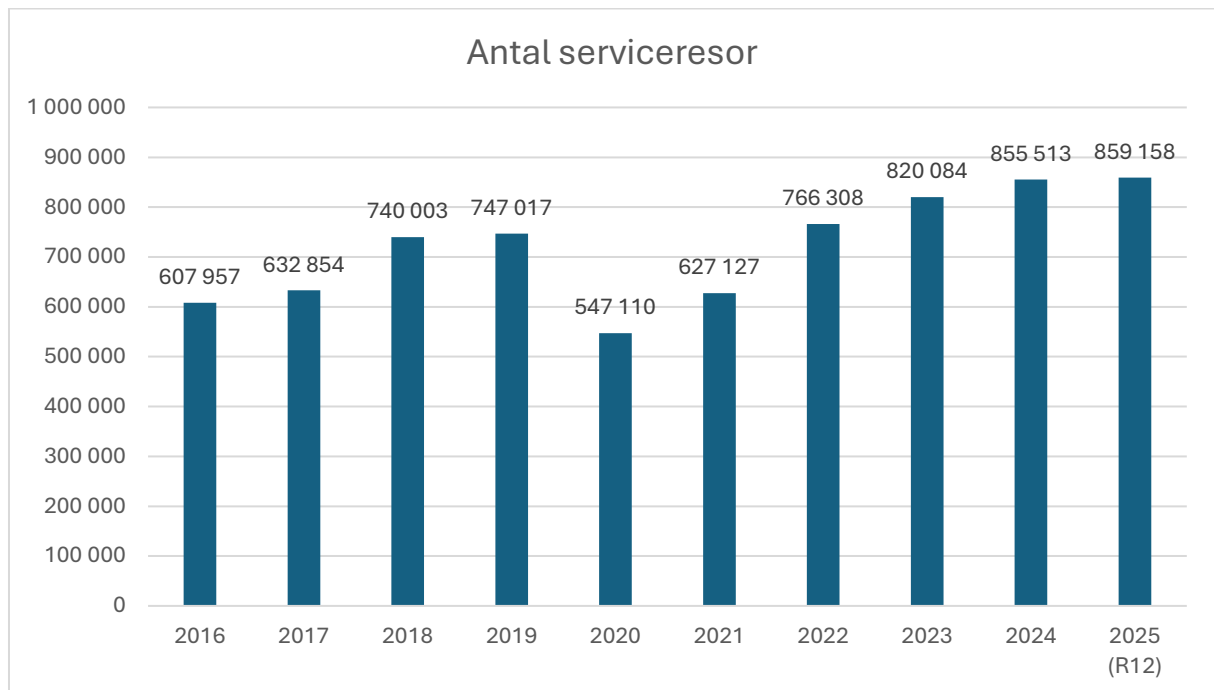
1.2.1 Handlägga



1.2.2 Beställa



1.2.3 Resa



Nöjdhet (resan) serviceresor

