



Uppföljningsrapport 1

januari - april

Hallandstrafiken
April 2023



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Målstyrning	4
2.1	Attraktiva och hållbara livsmiljöer	4
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	11
5	Verksamhetsmått	12
5.1	Allmän kollektivtrafik.....	12
5.2	Särskild kollektivtrafik.....	13

1 Sammanfattning

Antal resor med kollektivtrafiken i Halland rullande 12 ökade under jan-april 2023 jämfört med samma period föregående år, vilket i stort härleds till pandemins effekter med tillhörande restriktioner och minskat resande i början av 2022. Marknadsandelen, det vill säga andelen resor med kollektivtrafik jämfört bilen återhämtar sig starkt med en något planare utveckling och uppgår till 16,0% rullande 12.

Den ekonomiska prognosen för helår 2023 visar ett underskott på totalt 16,5 mkr. Biljettintäkterna har ett lägre utfall jämfört med budget och prognosen är 25 mkr lägre än budgeterat. Bedömningen är att den svaga utvecklingen håller i sig även under maj-juli men att biljettintäkterna därefter successivt återhämtar sig. Prognosen på kostnadssidan är positiv för driften av Öresundstågstrafiken, övriga kostnader och avskrivningar vilket till viss del kompenserar för de minskade biljettintäkterna.

Utfallen för Hallandstrafiken gällande personalomsättning samt sjukfrånvaro bygger på statistik hämtat med början 2023-01-01. Förvaltningen kommer att bygga upp och successivt komplettera redovisning under året (rullande12). Beträffande personalomsättning ligger den för april på 8,88% och sjukfrånvaron ligger på 3,99%. Det innebär god marginal, i positiv bemärkelse, i förhållande till målvärdet. Korttidssjukfrånvaron ligger på 2,10%, en mindre nedgång sedan tidigare mätning.

Försäljningsintäkterna för jan-apr 2023 ligger -18% jämfört med målet, vilket kan härledas till att återhämtningen efter pandemin inte gått som förväntat. Prognosen, baserat på försäljningen från föregående år, är att försäljningsintäkterna per månad ökar något under resterande del av året. Utfallet för antal sålda enkel- och 24h-biljetter ligger -9% under mål och för antalet periodbiljetter ligger försäljningen -3% under mål.



Antal resor inom särskild kollektivtrafik i Halland ökade marginellt under april 2023 jämfört med samma period föregående år vilket främst beror på ökat resande inom färdtjänst. Sett till första tertialet 2023 har resandet inom särskild kollektivtrafik ökat med 12% jämfört med samma period föregående år vilket härleds till pandemins effekter med minskat resande i början av 2022. Kundnöjdheten för beställning samt utförande av senaste färdtjänst- eller sjukresa ligger med god marginal över Hallandstrafikens mål om 90% nöjda resenärer.

2 Målstyrning

2.1 Attraktiva och hållbara livsmiljöer

2.1.1 Bidra till god tillgång till boende, kollektivtrafik, kultur och service

2.1.1.1 Samplanering bebyggelse-, infrastruktur- och kollektivtrafikplanering

Indikatorer	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Lämna yttranden på detalj- och översiktsplaner	100%		<p>Att ta del av och lämna yttranden på detalj- och översiktsplaner så som bostadsförsörjningsprogram och lokalförsörjningsprogram är en viktig del av regional fysisk planering och kan ha stor påverkan på det framtida samhället.</p> <p>Antal yttranden har under jan-april 2023 varit 2 stycken ärenden per månad, där andelen besvarade har varit 100% vilket är i paritet med samma period 2022.</p>
 Tillgänglighetsanpassade hållplatser	63%	60%	<p>Enligt trafikförsörjningsprogrammet krävs anpassning av samtliga hållplatser med mer än 20 påstigande och/eller i starka stadsbusstråk till 2025. Antalet hållplatser 2023 där dessa kriterier är uppfyllda uppgår till strax över 60% av utsatt mål för 2025. Trots att regionen har satt upp målen är finansieringen främst kommunens eller statens ansvar. Under perioder med ekonomisk åtstramning kan det finnas risk att vissa kommuner inte bygger något alls under ett år. Utifrån nuvarande takt kan anpassningen slutföras mellan 2030 och 2039</p> <p>Under perioden jan - april 2023 anpassades inga hållplatser vilket beror på väder då inga arbeten utförs under vintertid på grund av det kalla och fuktiga vädret. Vid lägre temperaturer försämras exempelvis asfaltens egenskaper vilket kan leda till sprickbildning, erosion och ojämnheter vilket gör att dessa arbeten sker under varmare och torrare perioder på året, vanligtvis mellan vår och höst.</p>

2.1.2 Bidra till en minskad klimatpåverkan

2.1.2.1 Resandet med kollektivtrafik ska öka och vara attraktivt

Indikatorer	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Nöjd kund - resenärer	59%	60%	Kundnöjdhet- resenärer är en viktig faktor inom kollektivtrafiken då den påvisar hur invånare som nyttjar kollektivtrafikens utbud upplever bolaget som helhet där faktorer som att komma fram till sin destination i tid, komfort, säkerhet och trygghet påverkar utfallet. Hallandstrafiken når 59 procent R12 i april jämfört med samma period 2022 där utfallet var 57,4 procent vilket kan härledas till återhämtning efter pandemin med minskad oro för smitta och öppna framdörrar.
◆ Nöjd senaste resan - allmänhet	79,5%	81,3%	Kundnöjdheten mäts genom Kollektivtrafikbarometern vilken är en branschgemensam kvalitets- och attitydundersökning bland allmänhet och kunder. Med allmänhet avses samtliga respondenter medan kunder är respondenter som använder kollektivtrafiken minst en gång per månad. I undersökningen framgår det att 79,5 procent av hallänningarna är nöjda med sin senaste resa vilket är marginellt högre än samma period 2022 med 79,2 procent.
● Nöjd kund - allmänhet	53,6%	53,3%	Kundnöjdhet- allmänhet är en faktor som påvisar hur samtliga invånare, både de som nyttjar kollektivtrafiken i olika grader men även de som inte gör det, upplever bolaget som helhet. Faktorer så som punktlighet, säkerhet och leverans tillsammans med bolagets image och förtroende har stor påverkan. Hallandstrafiken når 53,6 procent R12 i april jämfört med samma period 2022 där utfallet var 50,3 procent vilket kan härledas till återhämtning efter pandemin med minskad oro för smitta, avsaknad av restriktioner och påstigning genom framdörr för resenär.
◆ Marknadsandel - per månad	16%	>16,9%	Marknadsandel R12 når under april 16% vilket är högre än samma period 2022 på 15,1%. Ökningen beror på pandemins påverkan på de inledande månaderna med lägre resande under 2022 och samhällets återhämtningstakt därefter. Återhämtningstakten har varit hög under 2022 men förväntas under 2023 plana ut när resande och val av transportmedel återgår till tidigare nivåer.

2.1.3 Bidra till en hållbar resursanvändning

2.1.3.1 Kollektivtrafiken ska drivas med fossilfria bränslen

Indikatorer	Utfall	Målvärde	Kommentar
■ Andel fossilfria bränslen		100%	<p>För att uppnå och bidra till ställda och överenskomna klimatmål, både regionalt och nationellt, är kollektivtrafiken ett av de viktigaste verktygen för att skapa ett hållbart transportsystem. Kollektivtrafiken är i sig ett hållbart alternativ genom att fler väljer att resa tillsammans. Genom att fler väljer att ställa bilen hemma och i stället väljer hållbara färdmedel såsom gång, cykel och kollektivtrafik uppnås många positiva effekter, dels miljömässiga, dels sociala och ekonomiska. Utöver kollektivtrafikens inbyggda positiva effekter arbetar Hallandstrafiken mot målet i trafikförsörjningsprogrammet om en fossilfri kollektivtrafik för att uppnå koldioxidneutralitet.</p> <p>Andelen fossilfria bränslen rapporteras årligen, och med lika förutsättningar i utbud under 2023 som 2022 kan vi förvänta oss en fortsatt utveckling som liknar den under samma period 2022. Detta förväntas resultera i en andel på cirka 99% under januari till april 2023.. Anledningen till att vi inte når 100 procent beror på att Krösatågen är dieseldrivna då banan de går på saknar elektrifiering. En annan orsak är att allmän kollektivtrafik inkluderar beställningstrafik och närtrafik som främst utförs med personbilar som inte behöver ha fossilfria drivmedel enligt nuvarande avtal. Utöver detta har Hallandstrafikens trafikavtal Trafik 2020 och Länstrafiken i Kronobergs trafikavtal möjliggör ett tillköp av trafik för Markarydsbussen, vilket syftar till att anpassa trafiken i Markaryd och möjliggöra passningar till tågtrafik och studiependling. Även dessa behöver inte ha fossilfria drivmedel enligt nuvarande avtal.</p>

3 Medarbetare

3.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall	Målvärde
 Personalomsättning	8,88%	11%

Personalomsättning

Personalomsättningen R12 ska ses utifrån att statistik är hämtad endast från årsskiftet varför datan inte går att jämföra med övriga förvaltningar. Den personalomsättning som skett under UR1 är främst en konsekvens av verksamhetsövergången där medarbetare valde att lämna Hallandstrafiken och Region Halland.

3.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall	Målvärde
 Sjukfrånvaro	3,99%	5,2%

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron R12 ska ses utifrån att statistik är hämtad endast från årsskiftet varför datan inte går att jämföra med övriga förvaltningar. Den totala sjukfrånvaron ligger med god marginal under målvärdet. En majoritet av de anställda har möjlighet att arbeta på distans vilket kan vara en förklaring till det låga sjuktalet.

3.3 Inhyrd personal

Biljettkontroller görs i syfte att intäktssäkra. Denna tjänst har tidigare varit upphandlad och utförts av extern aktör. Från och med 2022-11-01 har Hallandstrafiken beslutat sig för att utföra tjänsten i egen regi, på prov, under 6 månader med förlängning om ytterligare 4 månader. Under perioden januari-april har biljettkontroll utförts under 1252 timmar.

4 Ekonomi

4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat	Ack budget	Ack avvikelse
Ackumulerad budgetavvikelse	-190 753 tkr	-186 400 tkr	-4 353 tkr

Ackumulerad budgetavvikelse

Total budgetavvikelse januari till april är för Hallandstrafiken minus 4,4 mkr.

- Biljettintäkter har ett lägre utfall än budgeterat, minus 9%, dock med en förbättring i april månad då intäktsstappet var knappt 4% mot budget.
- Intäkter från skolbiljetter positiv avvikelse 1 mkr för vårterminen.
- I serviceresor ingår utfall för januari till mars då fakturering släpar en månad, budget är periodiserad på samma sätt. Intäkten för trafiken som omfattar färdtjänst, sjukresor och skolresor med taxi ligger plus 12,8 mkr för januari till april men är inte resultatpåverkande då ökad intäkt motsvaras av en ökad kostnad. Den största avvikelsen står färdtjänstresorna för. Orsaken till ökningen är en resandeökning i kombination med att index i trafikavtalen ökat kraftigt under perioden.
- Trafikkostnad för buss och regiontåg ligger något under budget då index för första halvåret varit lägre än budgeterat. Index i bussavtalen regleras kvartalsvis. Kostnaden för Öresundstågsdriften ligger något högre än budget, främst beroende på en hög beräknad kostnad för ersättningstrafiken under påskens avstängning av Västkustbanan.
- Övriga kostnader, personal och avskrivningar har ett lägre utfall än budgeterat beroende på lägre kostnader för marknadsföring, konsultkostnader och att planerade investeringar glidit i tid.

4.1.1 Resultaträkning

EKONOMISK MÅNADSRAPPORT APRIL 2023					
Belopp i tkr	Utfall Period	Periodbudget	Utfall-budgetdiff	Årsprognos	Årsbudget 2023
Biljettintäkter	143 303	157 761	-14 458	477 425	502 425
Intäkt anropsstyrd trafik	90 668	77 827	12 841	336 817	311 817
Intäkter skoltrafik	48 372	48 372	0	145 117	145 117
Övriga rörelseintäkter	25 742	24 296	1 445	52 804	52 804
SUMMA INTÄKTER	308 085	308 257	-172	1 012 164	1 012 164
Trafikkostn Buss/Regiontåg	199 192	201 902	-2 710	605 707	605 707
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	102 974	99 091	3 883	295 772	297 272
Övriga kostnader	29 225	33 956	-4 731	96 868	101 868
Anropsstyrd trafik	81 687	69 564	12 123	310 100	285 100
Skoltrafik	47 403	47 403	0	142 210	142 210

EKONOMISK MÅNADSRAPPORT APRIL 2023					
Personalkostnader	21 941	23 645	-1 704	66 465	66 465
SUMMA KOSTNADER	482 423	475 562	6 860	1 517 123	1 498 623
Avskrivningar och internränta	16 227	18 122	-1 895	52 366	54 366
Finansnetto	188	973	-785	2 920	2 920
RESULTAT	-190 753	-186 400	-4 353	-560 245	-543 745

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
-430 225 tkr	-498 838 tkr	-68 613 tkr	-494 658 tkr	-4 180 tkr	15,9%	15%	-1%

Kostnadsutveckling

Den totala kostnadsutvecklingen för nämnden är negativ, 4,2 mkr motsvarande minus 1% mot budget. Jämfört med föregående år ligger kostnadsutvecklingen på knappt 16%.

Serviceresor står för den största negativa budgetavvikelsen för perioden januari till april, 12,1 mkr, där färdtjänst utgör 6,4 mkr, skolskjuts 3,4 mkr och sjukresor 2,3 mkr. Orsaken till kostnadsutvecklingen är ett ökat resande i kombination med ett kraftigt stigande index i trafikavtalen under senare delen av 2022. Jämfört med samma period föregående år har kostnaden för serviceresor ökat med 36%.

Trafikkostnaden för buss och regiontåg har en positiv budgetavvikelse på 2,7mkr, beroende på en lägre indexutveckling i bussavtalen än budgeterat.

Driften av Öresundståg har en negativ avvikelse på 3,9 mkr, till största delen beroende på den ersättningstrafik som utfördes pga banarbete på Västkustbanan under påskhelgen.

Övriga kostnader har en positiv budgetavvikelse på totalt 4,7 mkr, främsta orsaken till avvikelsen är lägre kostnader för marknadsföring och konsultkostnader.

Avskrivningarna har en positiv avvikelse på 1,9 mkr som beror på att planerade investeringar 2023 ännu inte är genomförda, bl a har endast 1 av återstående 7 tåg blivit upprustade hittills under 2023.

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
242 165 tkr	308 085 tkr	65 920 tkr	308 257 tkr	-172 tkr	27,2%	27,3%	-0,1%

Intäktsutveckling

Totalt följer intäkterna lagd budget ackumulerat april, men stora avvikelser noteras på både biljettintäkter och intäkter för serviceresor.

Biljettintäkterna har ackumulerat en negativ avvikelse på 14,5 mkr mot budget, motsvarande minus 9,2%. Den kampanj som genomfördes med rabatt på periodbiljetter i november gjorde att resenärer i högre utsträckning köpte biljetter och årsbiljetter för att använda dessa senare. Under perioden har skulden "ej förbrukade periodbiljetter" minskat med 1,4 mkr. Efter pandemin upplevs ett förändrat resandemönster där resandet generellt sett minskat. Intäkten för skolbiljetterna för vårterminen redovisas i resultatrapporten som en övrig intäkt, utfallet visar en positiv avvikelse på 1 mkr. Intäkterna från serviceresor visar en positiv avvikelse på 12,8 mkr. Utfallet avser januari till mars då faktureringen släpar en månad och är inte resultatpåverkande. Orsaken till ökningen är en resandeökning i kombination med att index i trafikavtalen ökat kraftigt under perioden.

4.2 Prognos budgetavvikelse

Indikator	Årsprognos	Årsbudget	Avvikelse
Prognos budgetavvikelse	-560 245 tkr	-543 745 tkr	-16 500 tkr

Prognos budgetavvikelse

Prognosen för helår 2023 är negativ och uppgår till 16,5 mkr mot budget.

Underskottet i prognosen härleds till;

- Biljettintäkterna från resenärerna har under årets första månader visat på en svagare utveckling än vad som budgeterats. Bedömningen är att nivån på intäkterna kommer att ligga något under budgeterad nivå resten av året men att en successiv återhämtning sker under andra halvåret. Det totala underskottet på biljettintäkter är i prognosen 25 mkr.
- Prognosen för serviceresor (både intäkt och kostnad) justeras upp med 25 mkr. Kostnadsökningen beror dels på en ökning av antalet färdtjänstresor men även ett ökat antal skol- och sjukresor, dels en kraftig höjning av index i trafikavtalen.
- Driftkostnaden för Öresundståg justeras ned i prognosen med 1,5 mkr, orsaken är bl a lägre banavgifter och lägre kostnad för hyra av verkstad än budgeterat.
- Trafikkostnaderna för buss och regiontåg bedöms följa lagd budget. Dock är den fortsatta indexutvecklingen osäker och därför svår att prognostisera.
- Prognosen för övriga kostnader justeras ned med 5 mkr. Det är främst marknadsförings- och konsultkostnader vilka bedöms få ett lägre utfall än budget.
- Årets avskrivningar skrivs ned med 2 mkr då flera investeringar glidit i tid, tex har endast ett utav totalt sju tåg upprustats hittills under 2023.

4.2.1 Prognosförändring sedan föregående rapport

Underskottet i prognosen för 2023 är 16,5 mkr, jämfört med ett underskott på 10 mkr i månadsrapport februari.

Att underskottet ökar beror på ett fortsatt tapp i biljettintäkter. Intäktsminskningen kompenseras till viss del av minskade prognostiserade kostnader för Öresundståg (drift), marknadsföring, konsulter och avskrivningar.

4.2.2 Åtgärdsplan

Utmaningarna för Hallandstrafikens ekonomi består av två delar, dels minskade intäkter som en direkt följd av pandemin och därefter ett förändrat resandemönster, dels omvärldsfaktorer som påverkat kostnadsnivån i trafikavtalen negativt, kostnaden för befintlig trafik har blivit väsentligt mycket dyrare.

Resurser har lagts på att försöka locka resenär till kollektivtrafiken genom kampanjer, bl a kampanj med 25% rabatt på periodbiljetter under två veckor, kampanjer riktade mot företag men även kampanjer som visar vad man får för pengarna och som påvisar kollektivtrafiken som ett prisvärt alternativ till bilen.

Att samtidigt som man försöker locka resenärer till kollektivtrafiken skära ner i trafikutbudet är olyckligt. Halland har under ett flertal år sett över och dragit in olönsam trafik, sk lågfrekvent resande. Att dra in ytterligare trafik är möjligt men ledtiderna är långa och konsekvenserna måste utredas noggrant för att inte hamna i en negativ spiral där intäkterna minskar. Prognosen för resandet är att år 2024 vara tillbaka på en nivå som motsvarar resandet 2019.

Nämnden kommer i första hand att fortsätta titta på kostnader där trafiken inte berörs och vidta åtgärder där effekten för resenärerna blir så liten som möjligt.

4.3 Investeringar

4.3.1 Prognos investeringsbudgetavvikelse

Årsprognos	Årsbudget	Budgetavvikelse
48 545 tkr	82 545 tkr	34 000 tkr

Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Årets genomförda investeringar tom april uppgår till 8,1 mkr bestående av ett upprustat tåg (utav återstående 7 tåg), komplettering av kundräkningssystem samt ersatta väderskydd (väntkurer).

Prognosen för investeringar skrivs ner med 34 mkr mot beslutad budget orsakat av att tidsplanen för införandet av nytt signalsystem för tåg skjutits på till 2024. Även investeringen i ett nytt passagerarinformationssystem för tåg skjuts på framtiden. Återstoden av budgeterade investeringar bedöms genomföras enligt plan under 2023.

5 Verksamhetsmätt

5.1 Allmän kollektivtrafik

5.1.1 Köpa



Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
◆ Total försäljning	137 256 744kr	166 666 668kr	Intäktsmålet för helåret 2023 är satt högt och en aning optimistiskt. Under årets första fyra månader är försäljningsintäkterna ackumulerat -18% under målet. Baserat på föregående års försäljning är det sannolikt att intäkterna på månadsbasis ökar något resten av året.
◆ Antal enkel och 24h-biljetter	1 091 537st	1 200 000st	Försäljningen av enkel- och 24h-biljetter ligger sedan mars 2022 på en platå. Sommarmånaderna juni, juli och augusti 2022 sticker ut positivt i övrigt ligger månadsförsäljning på cirka 280 000 biljetter. Ackumulerat för år 2023 har 110 000 färre enkel- och 24h-biljetter sålts än det satta målet, vilket innebär att försäljningen är -9% under mål.
◆ Antal periodbiljetter	34 104st	35 000st	Försäljningen av periodbiljetter går ungefär i linje med målet. Ackumulerat för år 2023 har 900 färre periodbiljetter än målet sålts. När sommarbiljetten släpps i juni är prognosen att målet överstigs. När sedan kunderna köper nya periodbiljetter efter sommaren i augusti och september är prognosen att målet för periodbiljettsförsäljningen på helåret kommer att nås.
◆ Andel Försäljning i app	77%	80%	Ackumulerat för år 2023 har 77% av försäljningen (kr) i Hallandstrafikens egna kanaler genomförts i appen. Prognosen är att försäljningen enstaka månader kommer nå upp till målet om 80% försäljning i appen.
● Antal unika appanvändare per mån	118 211st	114 000st	Ackumulerat för år 2023 ligger antal unika appanvändare per månad i snitt 1 000 användare över målet. Prognosen för helår 2023 är att målet på 114 000 användare i snitt per månad kommer att överstigas.

5.1.2 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 059 041	18 500 000	Resandet fortsätter att öka och passerar under mars 19 miljoner resor rullande 12 ackumulerat vilket är 37,6% högre än samma period 2022. Av det totala resandet rullande 12 ackumulerat

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			<p>under mars 2023 fördelas resandet enligt följande; buss 59,3% , tåg 40,6% och anropstyrd 0,1% vilket ligger i paritet med 2022 års fördelning.</p> <p>Orsaker till ökat resande beror på återhämtning i samhället efter pandemin med avsaknad av restriktioner och en minskad oro för smitta. I takt med att distansen till pandemin ökar minskar skol och arbetsdagar som sker på distans vilket ökar behovet av att resa.</p>
 Punktlighet	90,6%		<p>Punktligheten når 90,6% rullande 12 i april 2023 vilket är en minskning mot samma period 2022 på 95,9%. Anledningen till detta beror till stor del på att fler reser nu än under pandemin.</p>
 Nöjd senaste resan - allmänhet	79,5%	81,3%	<p>Kundnöjdheten mäts genom Kollektivtrafikbarometern vilken är en branschgemensam kvalitets- och attitydundersökning bland allmänhet och kunder. Med allmänhet avses samtliga respondenter medan kunder är respondenter som använder kollektivtrafiken minst en gång per månad.</p> <p>I undersökningen framgår det att 79,5 procent av hallänningarna är nöjda med sin senaste resa vilket är marginellt högre än samma period 2022 med 79,2 procent.</p>
 Nöjd kund - resenärer	59%	60%	<p>Kundnöjdhet- resenärer är en viktig faktor inom kollektivtrafiken då den påvisar hur invånare som nyttjar kollektivtrafikens utbud upplever bolaget som helhet där faktorer som att komma fram till sin destination i tid, komfort, säkerhet och trygghet påverkar utfallet. Hallandstrafiken når 59 procent R12 i april jämfört med samma period 2022 där utfallet var 57,4 procent vilket kan härledas till återhämtning efter pandemin med minskad oro för smitta och öppna framdörrar.</p>

5.2 Särskild kollektivtrafik

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Antal resor Serviceresor	797 179		<p>Rullande årsvärde för Serviceresor ser ut att närma sig en plåtå efter lång period av ett kraftigt ökat resande efter pandemin.</p>
 Punktlighet Serviceresor	93,1%	95%	<p>Punktligheten inom särskild kollektivtrafik för perioden jan-apr 2023 ligger på en hög nivå. Påsklovet som inföll i april månad medförde lägre</p>

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			resande än vanligt vilket också påverkade måluppfyllnaden för april månad.
● Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	93,2%	90%	Nöjdheten vid beställning av senaste färdtjänst- eller sjukresa ligger på fortsatt hög nivå under hela första tertialet 2023. 93,2% av tillfrågade resenärer var nöjda eller mycket nöjda med beställningen av deras senaste resa under april månad.
● Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	92,2%	90%	Kundnöjdheten med färdtjänst- eller sjukresan är mycket hög under hela första tertialet 2023. Under april 2023 är 93,1% av tillfrågade resenärer nöjda eller mycket nöjda med senaste resan.
◆ Serviceresor - Klagomål	0,1%	0,1%	Andel klagomål inom Serviceresor under jan-april 2023 ligger på cirka 0,1% vilket även är utfallet för april månad 2023. Arten av klagomål härleds främst till brister i grundläggande service till resenär.
■ Serviceresor - Snittkostnad per resa	364,8kr		Snittkostnaden per resa faller något under jan-apr 2023 jämfört med december 2022 vilket till stor del härleds till indexutvecklingen som reglerar ersättningen i trafikavtalen inom Serviceresor, men även ett högt resande som bidrar till högre kostnadseffektivitet.