



Uppföljningsrapport 2

januari - augusti

Hallandstrafiken
Augusti 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	13
5.1	Allmän kollektivtrafik.....	13
5.2	Särskild kollektivtrafik.....	15

1 Sammanfattning

Antalet kollektivtrafikresor i Halland har under de senaste 12 månaderna fram till juli 2023 uppnått 19,1 miljoner resor vilket är en 16,8 procentig ökning jämfört med samma tidsperiod föregående år. Marknadsandelen för kollektivtrafik, det vill säga andelen resor som görs med kollektivtrafik istället för med bil, återhämtar sig fortsättningsvis starkt även om ökningstakten planar ut. Marknadsandelen uppgår i augusti till 17,0 procent rullande 12 månader.

Den ekonomiska prognosen för helår 2023 visar ett underskott på totalt -16,5 mkr vilket är detsamma som föregående prognos per april. Biljettintäkterna har ett lägre utfall jämfört med budget och prognosen är 22 mkr lägre än årsbudget. Prognosen på kostnadssidan är positiv totalt sett vilket till viss del kompenserar för de minskade biljettintäkterna. Lägre kostnader i egna bussavtal vägs upp av högre kostnader för trafiken i Kungsbacka, orsakat av både lägre biljettintäkter och ökade kostnader för trafiken.

Utfallen för Hallandstrafiken gällande personalomsättning samt sjukfrånvaro bygger på statistik hämtat med början 1 januari 2023. Förvaltningen kommer att bygga upp och succesivt komplettera redovisningen under året (rullande12). Beträffande personalomsättning ligger den för augusti på 6,39 procent och sjukfrånvaron ligger på 3,82 procent. Det innebär god marginal, i positiv bemärkelse, i förhållande till målvärdet. Korttidssjukfrånvaron ligger på 1,84 procent, en mindre nedgång sedan tidigare mätning.



Antal resor inom särskild kollektivtrafik har ökat kraftigt under perioden januari-augusti 2023 jämfört med samma period förra året. Sett till samtliga resor är ökningen cirka 8 procent och drivs till största del av färdtjänstresor och då främst fritidsresor. Till viss del kan ökningen förklaras av pandemins effekter med minskat resande i början av 2022. Snittkostnaden per resa sjunker under juli och augusti 2023, vilket kan härledas till det nya trafikavtal som trädde i kraft 1 juli 2023. Kundnöjdheten för beställning samt utförande av senaste färdtjänst- eller sjukresa ligger i nivå med Hallandstrafikens mål om 90 procent 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%	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 januari-augusti 2023 varit 2-3 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
 Marknadsandel - per månad	17%	>16,9%	Marknadsandel R12 når under augusti 17 procent vilket är högre än samma period 2022 på 15,9 procent. I takt med att avståndet till pandemin ökar så återgår allt fler till tidigare resmönster och transportval. Återhämtningstakten under 2023 har varit planare än under 2022 vilket beror på att stora delar av återhämtningen redan är gjord samtidigt som vi ser fortsatt påverkan av pandemin i form av förändringar i resandet i både frekvens och transportval.
 Nöjd kund - resenärer	58,7%	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 58,7 procent R12 i augusti jämfört med samma period 2022 där utfallet var 57,2 procent vilket kan härledas till förändringar i utbud under 2023 samtidigt som pandemins påverkan på den totala upplevelsen av kollektivtrafiken minskat.
 Nöjd kund - allmänhet	54,7%	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 54,7 procent R12 i augusti 2023 jämfört med samma period 2022 där utfallet var 50,5 procent vilket kan härledas till återhämtning efter pandemin med minskad oro för smitta, avsaknad av restriktioner och påstigning genom framdörr för resenär.
 Nöjd senaste resan - allmänhet	80,8%	81,3%	Utifrån nöjdhet med senaste resan är 8 av 10 resenärer nöjda augusti 2023 vilket ligger inom paritet med samma period 2022.

2.1.3 Bidra till en hållbar resursanvändning

2.1.3.1 Kollektivtrafiken ska drivas med fossilfria bränslen

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.

Indikatorer	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Andel fossilfria bränslen	99,2%	100%	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 augusti 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.

3 Medarbetare

Hallandstrafiken har 92 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 ca 2000 medarbetare. Inom följande reseslag arbetar dessa kollegor: busstrafik (linjetrafik och skolskjuts), tågtrafik (Öresundstågen, Krösatågen, Pågatågen och Väststågen) och serviceresor (färdtjänst, närtrafik, sjukresor och beställningstrafik).

Statistiken nedan redovisar enbart Hallandstrafikens egen personal, inom förvaltningen.

3.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall	Målvärde
 Personalomsättning	6,39%	11%

Personalomsättning

Personalomsättningen rullande 12 ska ses utifrån att statistik är hämtad endast från årsskiftet varför datan inte går att jämföra med övriga förvaltningar. Den personalomsättning som skett under året är främst en konsekvens av verksamhetsövergången där medarbetare valde att lämna Hallandstrafiken och Region Halland.

3.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall	Målvärde
 Sjukfrånvaro	3,82%	5,2%

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron rullande 12 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 sjukalet.

3.3 Inhyrd personal

Biljettkontroller görs i syfte att intäktssäkra. Denna tjänst har tidigare varit upphandlad och utförts av extern aktör. Från och med 1 november 2022 har Hallandstrafiken beslutat att utföra tjänsten i egen regi under sex månader med förlängning om ytterligare fyra månader. Under perioden januari-augusti har biljettkontroll utförts under 2908 timmar.

4 Ekonomi

4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat	Ack budget	Ack avvikelse
Ackumulerad budgetavvikelse	-368 962 tkr	-367 413 tkr	-1 549 tkr

Ackumulerad budgetavvikelse

Hallandstrafiken redovisar en total budgetavvikelse januari till augusti motsvarande -1,5 mkr. Den största resultatpåverkande avvikelsen står biljettintäkterna för (-15 mkr). Minskade kostnader kompenserar delvis för intäktsbortfallet, mer utförlig beskrivning återfinns i kapitel 4.1.2 och 4.1.3.

4.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall Period	Periodbudget	Utfall-budgetdiff	Årsprognos	Årsbudget 2023
Biljettintäkter	318 091	333 108	-15 017	480 425	502 425
Intäkt anropsstyrd trafik	189 259	177 869	11 391	331 817	311 817
Intäkter skoltrafik	96 745	96 745	0	140 117	145 117
Övriga intäkter	26 056	31 598	-5 542	45 804	52 804
SUMMA INTÄKTER	630 151	639 319	-9 168	998 164	1 012 164
Trafikkostn Buss/Regiontåg	397 298	403 805	-6 506	603 707	605 707
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	199 313	198 181	1 131	299 272	297 272
Övriga kostnader	61 341	67 912	-6 571	96 868	101 868
Anropsstyrd trafik	170 880	160 796	10 083	305 100	285 100
Skoltrafik	94 807	94 807	0	137 210	142 210
Personalkostnader	42 369	43 040	-670	66 465	66 465
SUMMA KOSTNADER	966 008	968 541	-2 533	1 508 623	1 498 623
Avskrivningar och internränta	32 667	36 244	-3 577	49 366	54 366
Finansnetto	438	1 947	-1 508	420	2 920
RESULTAT	-368 962	-367 413	-1 550	-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
-855 982 tkr	-999 113 tkr	-143 131 tkr	-1 006 732 tkr	7 619 tkr	16,7%	17,6%	0,9%

Kostnadsutveckling

Den totala kostnadsutvecklingen för nämnden är positiv, det vill säga utfallet kostnader i perioden är lägre än budgeterat. Differensen är -7,6 mkr motsvarande -0,76 procent mot budget. Jämfört med föregående år ligger kostnadsutvecklingen på 16,7 procent.

Serviceresor står för den största negativa budgetavvikelsen för perioden januari till juli, 10 mkr, där färdtjänst utgör 11,5 mkr, skolskjuts -1,8 mkr och sjukresor 0,3 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 16 procent.

Trafikkostnad för buss har en positiv avvikelse mot budget motsvarande 13 mkr. Orsaken är ett lägre index än budgeterat. Regiontåg (Västtåg Viskdalsbanan och Varberg-Göteborg, Pågatåg och Krösatåg) har endast små avvikelser mot budget. Trafiken i Kungsbacka som upphandlas av Västtrafik och nettoredovisas till förvaltningen, har en negativ avvikelse enligt prognos från Västtrafik på 7 mkr relaterat till både minskade intäkter och ett ökat index med högre trafik kostnader som följd.

Driften av Öresundståg har totalt en negativ avvikelse på 1,1 mkr, vilket beror på den ersättningstrafik som utfördes på grund av banarbete på Västkustbanan under påskhelgen.

Övriga kostnader har en positiv budgetavvikelse på totalt 6,6 mkr, främsta orsaken till avvikelsen är lägre kostnader för marknadsföring och konsultkostnader. Kostnaderna för förseningsersättningar har ökat på grund av många störningar i trafiken och ligger 1,6 mkr över budget.

Avskrivningar och internränta har en positiv avvikelse på 3,6 mkr som beror på att planerade investeringar 2023 inte är genomförda fullt ut eller har skjutits på till kommande år.

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
551 202 tkr	630 151 tkr	78 949 tkr	639 319 tkr	-9 168 tkr	14,3%	16%	-1,7%

Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en ackumulerad negativ avvikelse på -9,2 mkr. Biljettintäkterna står för den största avvikelsen, -15 mkr, motsvarande -4,5 procent. Den kampanj som genomfördes med rabatt på periodbiljetter i november 2022 gjorde att resenärer i högre utsträckning köpte biljetter och årsbiljetter för att använda dessa senare. Under perioden har skulden "ej förbrukade periodbiljetter" minskat med 3,6 mkr.

Övriga intäkter visar en total negativ avvikelse på -5,5 mkr, vilket är en följd av tillämpningen av det nya samverkansavtalet inom Öresundståg med förändrad fördelningsprincip för fordonskostnaderna. Förändringen är av bokföringsteknisk karaktär, negativ för intäkterna och positiv för kostnaderna. Intäkten för skolbiljetterna för vårterminen avviker positivt med 1,3 mkr.

Intäkterna från serviceresor visar en positiv avvikelse på 10 mkr. Utfallet avser januari till juli 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. Nya trafikavtal började gälla 1 juli 2023 och den ekonomiska effekten är positiv.

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 visat på en svagare utveckling än vad som budgeterats även om sommaren trots avstängning av västkustbanan i Mölndal klarade sig bra. Förvaltningen bedömer att intäkterna under resterande del av året kommer hamna under budget, totalt -22 mkr för 2023.
- Prognosen för serviceresor (både intäkt och kostnad) justeras upp med 20 mkr. Kostnadsökningen beror dels på en ökning av antalet färdtjänstresor men även ett ökat antal skol- och sjukresor, dels på en kraftig höjning av index i trafikavtalen. Nya trafikavtal trädde i kraft 1 juli 2023 och utfallet juli-augusti visar på en lägre kostnadsnivå för trafiken.
- Driftkostnaden för Öresundståg justeras ned i prognosen med 2 mkr, orsaken är bland annat lägre banavgifter och lägre kostnad för hyra av verkstad än budgeterat, samtidigt som kostnaderna för ersättningstrafik överstiger budget. Under hösten är flera banarbeten planerade på Västkustbanan liksom standby bussar i Varberg och Halmstad för akuta störningar under perioden september till december.
- Prognosen för trafikknostnader buss skrivs ner med 12 mkr, index i trafikavtalen har minskat från den höga nivå som gällde vid budgettillfället. Prognosen för trafiken i Kungsbacka skrivs däremot upp med 10 mkr på grund av både minskade intäkter och ökade trafikknostnader enligt prognos från Västtrafik.
- Prognosen för skoltrafiken skrivs ner med 5 mkr som en följd av det lägre indexutfallet.
- Kostnaden för regiontåg (Västtåg, Krösatåg och Pågatåg) bedöms följa lagd budget.
- Prognosen för övriga kostnader har justeras ned med totalt 12,5 mkr. Marknadsförings- och konsultkostnader bedöms få ett lägre utfall än budget, liksom avskrivningar då flera investeringar glidit i tid eller skjutits på till nästkommande år.

4.2.1 Prognosförändring sedan föregående rapport

Prognosen är på total nivå oförändrad sedan föregående rapport med avvikelse mot budget på -16,5 mkr.

Delposterna i prognosen har däremot förändrats genom att:

- prognosen för biljettintäkterna har förbättrats något
- prognosavvikelsen för anropsstyrd trafik har sänkts, både intäkt och kostnad
- prognosavvikelse för skoltrafiken har sänkts på grund av dämpad indexutveckling
- negativ prognosavvikelse för övriga intäkter på grund av förändrat sätt att fördela fordonskostnader inom Öresundståg, motsvaras av lägre kostnadsprognos
- trafik kostnader buss/regiontåg; index är fastställt för helåret i Hallandstrafikens egna avtal med minskad kostnad som följd men ökade kostnader för Kungsbackatrafiken dämpar den positiva effekten. Avskrivningar och finansiella kostnader minskar bland annat då planerade investeringar har skjutits fram

4.2.2 Åtgärdsplan

Utmaningarna för Hallandstrafikens ekonomi består av två delar, dels minskade intäkter som en följd av pandemin och därefter ett förändrat resandemönster, dels omvärldsfaktorer som påverkat kostnadsnivån i trafikavtalen negativt, kostnaden för befintlig trafik har blivit väsentligt mycket högre även om vi ser en dämpning av kostnadsutvecklingen under 2023.

Resurser har lagts på att locka resenärer till kollektivtrafiken genom kampanjer, bland annat kampanj med 25 procent rabatt på periodbiljetter under två veckor i oktober 2022, kampanj för sommarbiljetten, 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, så kallat 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 fortfarande att år 2024 vara tillbaka på en nivå som motsvarar resandet 2019.

Nämnden har där det funnits möjlighet dragit ner på kostnader och vidtagit åtgärder där effekten för resenärerna är så liten som möjligt. Bland annat kommer butiken i Laholm med egen personal att läggas ner och ersättas med Turistbyrån som återförsäljare och en biljettautomat på torget. Hyresavtalet för butiken i Gallerian i Halmstad har sagts upp och ersatts med en ny lokal på Brogatan, med ett bättre läge och en lägre hyreskostnad.

Kostnadsutvecklingen inom den särskilda kollektivtrafiken följs noga och dialog förs kontinuerligt med kommunerna och förvaltningen Ambulans, diagnostik och hälsa som är kostnadsbärare.

4.3 Investeringar

4.3.1 Prognos investeringsbudgetavvikelse

Årsprognos	Årsbudget	Budgetavvikelse
45 045 tkr	82 545 tkr	37 500 tkr

Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Årets genomförda investeringar till och med april uppgår till 14,5 mkr bestående av två upprustade tåg (utav återstående 7 tåg), komplettering av kundräkningssystem samt reinvesteringar i väderskydd (väntkurer).

Prognosen för investeringar skrivs ner med 37,5 mkr mot beslutad budget orsakat av att tidsplanen för införandet av nytt signalsystem för tåg skjuts på till 2024. Även investeringen i ett nytt passagerarinformationssystem för tåg skjuts på framtiden. I augusti står det även klart att planerad investering i nya monitorer på Regionbussterminalen kommer att aktualiseras under första kvartalet 2024.

5 Verksamhetsmätt

5.1 Allmän kollektivtrafik

2018 tog Hallandstrafiken fram sin första kundresa för verksamheten, och ur den analysen identifierades tre, för kunden, viktiga områden; ”Köpa”, ”Resa” och ”Veta mer”.

”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” spänner över de båda ovanstående områdena och kopplar till allt från information som ger kunden en bild av utbud, trafikläget, resevillkor, biljettpriiser, kampanjer osv. Men också om förståelse kring hur kollektivtrafiken fungerar övergripande.



Dessa tre områden utgör grunden för de mål- och nyckeltalsuppföljningar Hallandstrafiken gör.

5.1.1 Köpa


Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
◆ Total försäljning	297 693 696kr	333 333 333kr	Intäktsmålet för helåret 2023 är satt högt och en aning optimistiskt. Under årets första åtta månader är försäljningsintäkterna ackumulerat -11% under målet. Försäljningen har ökat något sedan UR 1 då försäljningen ackumulerat för året var -18%.
◆ Antal enkel och 24h-biljetter	2 306 950st	2 400 000st	Försäljningen av enkel- och 24h-biljetter ligger sedan mars 2022 på en platå. Sommarmånaderna juni, juli och augusti sticker ut positivt. I övrigt ligger månadsförsäljning på cirka 280 000 biljetter. Ackumulerat för år 2023 har 94 000 färre enkel- och 24h-biljetter sålts än det satta målet, vilket innebär att försäljningen är -4% under mål.
◆ Antal periodbiljetter	65 199st	70 000st	Försäljningen av periodbiljetter går sämre än förväntat. Ackumulerat för år 2023 har 4 800 färre periodbiljetter än målet sålts. En anledning till att försäljningen går sämre än förväntat är att sommarbiljetten sålt under förväntningarna. Det är dock möjligt att periodbiljettsförsäljningen ökar under hösten och att målet därmed nås.
◆ Andel Försäljning i app	77%	80%	Ackumulerat för år 2023 har 77% av försäljningen (kr) i Hallandstrafikens egna kanaler genomförts i appen. Under juli nådde appen sin högsta

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			försäljningsandel någonsin, 81%.
 Antal unika appanvändare per mån	121 876st	114 000st	Ackumulerat för år 2023 ligger antal unika appanvändare per månad i snitt på 7 800 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	19 128 463	18 500 000	Resandet fortsätter återhämta sig och når i juli 2023 19,1 miljoner resor rullande 12 ackumulerat, 16,8% högre än samma period 2022. Av det totala ackumulerat resandet januari till juli 2023 fördelas resandet enligt följande; buss 59,6% , tåg 40,4% och anropstyrd 0,1% vilket är liknande fördelning jämfört med samma period 2022. Orsaker till ökat resande beror på återhämtning i samhället efter pandemin med avsaknad av restriktioner och en återgång till tidigare resebehov. Under 2023 har resandet planat ut vilket beror på att resandet närmar sig tidigare nivåer samtidigt som pandemins påverkan med ökad mängd distansarbete fortsätter påverka arbetspendlandet.
 Punktlighet	91%	95	Punktligheten når 91,0% rullande 12 i augusti 2023 vilket är högre än mot samma period 2022 på 90,3%. Faktorer som påverkar utfallet är införandet av nytt planeringssystem som inledningsvis kräver en högre grad av manuell hantering vilket påverkar den totala kapaciteten på järnvägen samtidigt som banarbete, så som på sträckan Mölndal - Göteborg, påverkat antal tåg och resenärer på sträckan.

5.1.3 Veta mer

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Information vid försening	44,8%	50%	2023 höjdes målet från 45 till 50 procent. Resultatet ligger dock kvar på runt 45 procent under perioden januari-augusti. En anledning kan vara flertalet både planerade och icke planerade trafikstörningar under perioden. Under sommaren har tågtrafiken varit avstängd mellan Mölndal och Göteborg. Avstängningen har fungerat väl, och ser inte ut att ha påverkat siffrorna negativt. Inte heller stormen Hans har haft stor

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Information inför resan	78,6%	80%	påverkan på hur kunderna svarar. Nöjdheten med informationen inför resan har haft en positiv trend sedan februari. Siffran gick dock ner något i juli, men vänder uppåt igen i augusti. Förändringar har gjorts när det gäller DR utskick, då Posten har förändrat sin tjänst. Kostnaden har ökat kraftigt, varför den kanalen inte kan användas som tidigare. Trots detta ligger siffran fortsatt nära målet.
Kunskap om resan	66,5%	75%	Kunskapen om hur man reser med Hallandstrafiken har haft en svagt positiv trend under perioden januari-juni. I juli gick siffran något nedåt, men vänder åter något uppåt i augusti. Arbetet fortsätter med att förbättra informationen i befintliga kanaler, samt att hitta nya sätt att nå kunder och allmänhet.

Det senaste året har det gjorts ett stort arbete runt informationen vid försening. Arbetet har inkluderat en tydlig instruktion till medarbetarna, gradering av olika typer av störningar, framtagandet av mallar, tydligare information på hemsidan etc. Nu arbetar vi vidare för att se över processen vid framförallt akuta störningar tåg, som har stor påverkan på våra kunder. Det är också här vi får den största kritiken i bland annat media, vilket i sin tur påverkar bilden generellt.

Frågorna i Kollektivtrafikbarometern angående "Information inför resan" och "Kunskap om resan" går lite i varandra. Dock handlar "Information inför resan" mer om saker som avgångstider, biljettpriser etc, eftersom frågan är formulerad just runt dessa bitar. Frågan som ligger till grund för "Kunskap om resan" är formulerad: "För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget".

5.2 Särskild kollektivtrafik

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal resor Serviceresor	810 189	820 000	Antal resor inom särskild kollektivtrafik har ökat kraftigt under perioden januari-augusti 2023 jämfört med samma period förra året vilket förklarar att rullande årsvärde ökar. Sett till samtliga resor är ökningen cirka 8 procent och drivs till största del av färdtjänstresor och då främst fritidsresor. Till viss del kan ökningen förklaras av pandemins effekter med minskat resande i början av 2022.
Punktlighet Serviceresor	92,7%	95%	Punktligheten under perioden januari-augusti 2023 är något lägre jämfört med samma period förra året. Detta har dels sin förklaring i den IT attack i mars månad som påverkade förarens möjlighet att planera sina uppdrag samt ett högt resande vilket innebär snäva

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			tidsramar speciellt under morgontimmarna. Juli och augusti 2023 är märkbart påverkade av trafikstarten 1 juli där vissa trafikföretag inte har kunnat leverera avtalat antal fordon till Hallandstrafikens föfogande.
● Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	91,6%	90%	Nöjdheten med beställningen av senaste färdtjänst eller sjukresan hamnar något lägre under perioden januari-augusti 2023 jämfört med samma period förra året. Dock är nöjdheten fortsatt i linje med verksamhetens målvärde på 90%. Anledningen till att nöjdheten sjunker under 2023 tros bero på ett ökat resande och att resenärens förväntan på avresetid vid bokning av NU-resor därmed inte uppfyllts i samma utsträckning som föregående år.
● Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91,9%	90%	Nöjdheten med den senaste färdtjänst eller sjukresan under perioden januari-augusti 2023 är lägre än samma period föregående år. Dock ligger resultaten i linje med förväntat målvärde om 90% nöjdhet. Anledningen till något sjunkande nöjdhet under 2023 är kopplat till resenärens generella uppfattning om hur resorna fungerar överlag.
◆ Serviceresor - Klagomål	0,15%	0,1%	Andelen klagomål under perioden januari-augusti 2023 är marginellt lägre än samma period förra året. Dock ser vi att antalet klagomål har ökat under 2023, vilket kan härledas till att fler resor också har utförts. 1 Juli 2023 startade det nya trafikavtalet inom serviceresor vilket har resulterat i fler klagomål under juli och augusti än normalt. Detta beror till stor del av att det är många nya förare som ännu inte är helt vana i rollen som serviceförare samt rutinerade förare som kör i nya områden där det kan vara svårt att hitta. Andelen klagomål förväntas sjunka under hösten.
■ Serviceresor - Snittkostnad per resa	282kr		Det nya trafikavtalet som trädde i kraft i juli 2023 har haft avsedd effekt på kostnaden per resa, vilket återspeglas i resultatet för augusti, såväl som juli månad. Att snittkostnaden per resa sjunker beror på att det nya trafikavtalet bygger på en ny affärsmodell med större omfattning fast ersättning till trafikföretagen än tidigare.