



Månadsrapport

Driftnämnd Kollektivtrafik
Okt 2024



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Verksamhet	4
2.1	Allmän kollektivtrafik	4
2.2	Särskild kollektivtrafik	5
3	Medarbetare	6
3.1	Personalomsättning.....	6
3.2	Sjukfrånvaro	6
3.3	Inhyrd personal	6
4	Ekonomi	7
4.1	Akkumulerad budgetavvikelse.....	7
4.2	Prognos budgetavvikelse	9
4.3	Investeringar	11
5	Verksamhetsmått	13
5.1	Allmän kollektivtrafik	13
5.2	Särskild kollektivtrafik	13

1 Sammanfattning

Den ekonomiska prognosen har under året successivt förbättrats och helårsprognosen visar i oktober ett överskott motsvarande 5 miljoner kronor. Det är en positiv förändring med 10 miljoner kronor jämfört med föregående prognos vilket härleds till en stark utveckling av biljettintäkter, minskade kostnader för Öresundstågstrafiken och övriga kostnader och personalkostnader.

Försäljningsintäkterna fortsätter gå starkt och har i genomsnitt varit 3,6 miljoner kronor högre varje månad 2024 jämfört med samma månad 2023. I oktober nås årets försäljningsmål på 480 miljoner kronor. Mätt som rullande 12 var försäljningsintäkterna i oktober 481 miljoner kronor.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresor, uppnår 15,0 procent vilket är lägre än samma period 2023. Under de senaste tolv månaderna har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken haft en positiv utveckling och uppgår till 19,2 miljoner. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 59,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten uppgår till 91,4 procent, en ökning jämfört med 90,9 procent under samma period 2023.

Information vid försening har återhämtat sig sedan början av året och ligger i oktober på 44 procent, vilket är en mer normal nivå. Det pågår interna arbeten med att förbättra förutsättningarna för att kunna ge bättre information till de som reser. Det är dock inget som kommer lösas enkelt, utan är ett långsiktigt arbete då det finns beroenden av både IT-system och externa parter.

Inom Serviceresor är både antal resor och färdtjänstansökningar högre än förväntat och kommer sannolikt överstiga prognoserna för helår 2024. Nöjdheten kopplat till verksamhetens samtliga delar (handlägga, beställa, resa) är fortsatt hög och ett kvitto på god leverans kvalitet.

Personalomsättningen har minskat något och bedöms befinna sig på en nivå som kan anses normal. Gällande sjukfrånvaron ligger den kvar på en låg nivå och den största andelen finns i korttidssjukfrånvaron.

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” spänner 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 försäljningskanaler fortsätter gå starkt. Vad gäller försäljningsintäkterna nås årets mål på 480 miljoner kronor i försäljningsintäkter redan i oktober. Intäkterna senaste rullande 12 uppmäts till 481 miljoner kronor.

I oktober (rullande 12) har 85,9 procent av biljetterna i de egna kanalerna sålts via Hallandstrafikens app, vilket är något under målet på 90 procent. Appen ökar trendmässigt sin försäljningsandel. Dock är prognosen att målet på 90 procent försäljningsandel i appen inte kommer nås förrän år 2025.

Marknadsandelen når under oktober 2024 15,0 procent (rullande 12) vilket är lägre än samma period 2023 på 16,1 procent. Under 2024 har en ny leverantör av data påverkat utfallet då snarlika uträkningsmetoder använts men inte identiska för framtagandet av marknadsandel. Denna förändring har haft negativ påverkan, inte enbart på Hallandstrafiken utan på flertalet kollektivtrafikbolag. Hur stor påverkan är i nuläget är oklart men undersöks av leverantören. Vad vi kan se på Hallandstrafiken så finns det inga signaler som styrker den aktuella minskningen av marknadsandel i Halland.

Resandet ökar till 19,2 miljoner resor under de senaste 12 månaderna vilket utgör en ökning med 3 procent jämfört med samma period 2023. Fördelningen mellan de olika trafikslagen under de senaste 12 månaderna jämfört med 2023 visar att bussresornas andel ökat med 1,4 procent och står för 59,7 procent. Tågresorna har minskat med 1,5 procent och når 40,2 procent. Beställningstrafik/närtrafik är oförändrat och utgör under 0,1 procent.

Punktligheten når 91,4 procent (rullande 12) i oktober 2024 vilket är 0,5 procent högre än samma period 2023 på 90,9 procent.

För en framgångsrik och hållbar verksamhet är kundnöjdhet inom kollektivtrafiken av avgörande betydelse. Hallandstrafiken strävar kontinuerligt efter att förbättra resenärernas upplevelse genom att tillhandahålla pålitliga och effektiva tjänster. Under de senaste 12 månaderna framgår det att 59,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken.

Måltalen under ”Veta mer”, som handlar om information, har alla en något positiv utveckling.

Dessa mäts via kollektivtrafikbarometern och grundar sig därför på kunders och allmänhetens uppfattning runt frågorna.

Information vid försening ligger på 44,1 procent för oktober (rullande 12), vilket är en svag uppåttrend. Målet har återhämtat sig sedan början av året och ligger nu på en mer normal nivå.

Nöjdheten med informationen inför resan ligger på 78,5 procent för oktober (rullande 12), där det legat stabilt och i linje med målet på 80 procent. Kunskapen om hur man reser med Hallandstrafiken ligger också stabilt på en nivå strax under 70 procent, för oktober ligger resultatet på 68,1 procent (rullande 12).

2.2 Särskild kollektivtrafik

Hallandstrafiken har 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 i sin tur 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.

Utvecklingen inom samtliga tre områden inom särskild kollektivtrafik (handlägga, beställa, resa) redovisar ett fortsatt ökat behov av serviceresor med fler färdtjänstansökningar, fler samtal in till beställningscentralen och fler utförda serviceresor under perioden januari-oktober 2024 jämfört med samma period 2023.

Leveranskvaliteten är fortsatt god sett till samtliga delar av verksamheten. Det finns dock indikatorer som tyder på att ökat inflöde av ansökningar, samtal och resor på sikt kan komma att påverka möjligheten att bibehålla nuvarande servicenivåer.

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 cirka 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	5,57 %	11 %

Personalomsättning

Personalomsättningen har minskat något sedan mätningen i UR2 och förvaltningen ligger med god marginal under målvärdet. Den omsättning som råder kan anses ligga inom ramen för en normal och sund personalomsättning.

3.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall	Målvärde
 Sjukfrånvaro	1,94 %	5,2 %

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron fortsätter att ligga på en låg nivå. En betydande anledning är att långtidssjukskrivna medarbetare nu återgått i tjänst och rehabiliteringsutredningarna är avslutade. Den stora andelen av sjukfrånvaron ligger i den korta sjukfrånvaron, det vill säga mellan 1-14 dagar.

3.3 Inhyrd personal

Biljettkontroller görs i syfte att intäktssäkra. Detta uppdrag bemannas genom inhyrd personal då verksamheten i dagsläget behöver bemannas med personer på deltid för att kunna genomföra kontroller på flertalet trafikerade sträckor samtidigt och med bibehållen budget. Under 2024, mellan januari-oktober, har biljettkontroller genomförts under 4127 timmar att jämföras med 3984 under samma period 2023.

4 Ekonomi

4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat tkr	Ack budget tkr	Ack avvikelse tkr
Ackumulerad budgetavvikelse	-455 844 tkr	-461 851 tkr	6 007 tkr

Ackumulerad budgetavvikelse

Nämnden redovisar en positiv budgetavvikelse ackumulerat oktober motsvarande +6 mnkr. Biljettintäkterna som är den enskilt största förklaringen avviker positivt med drygt 18 mnkr. Mer utförlig beskrivning av avvikelser och en analys återfinns i kapitel 4.1.2 och 4.1.3.

4.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall Period	Periodbudget	Utfall- budgetdiff	Årsprognos 2024	Årsbudget 2024
Biljettintäkter	448 981	430 444	18 537	537 000	516 000
Intäkt anropsstyrd trafik	236 714	278 599	-41 885	280 319	334 319
Intäkter skoltrafik	119 132	119 132	0	137 958	142 958
Övriga intäkter	42 153	41 394	759	43 253	43 253
SUMMA INTÄKTER	846 980	869 569	-22 589	998 530	1 036 530
Justeringspost budget		-28 984	28 984	219	-34 781
Trafikkostn Buss/Regiontåg	525 571	518 345	7 226	626 014	622 014
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	287 824	298 705	-10 881	347 431	358 431
Övriga kostnader	64 750	71 232	-6 483	80 494	85 494
Anropsstyrd trafik	208 356	251 200	-42 844	245 440	301 440
Skoltrafik	116 667	116 667		135 000	140 000
Personalkostnader	56 028	57 506	-1 478	68 838	69 838
SUMMA KOSTNADER	1 259 196	1 284 672	-25 476	1 503 436	1 542 436
Avskrivningar och internränta	43 055	46 456	-3 401	51 748	55 748
Finansnetto	574	292	282	350	350
RESULTAT	-455 844	-461 851	6 006	-557 004	-562 004

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
-1 248 773 tkr	-1 302 825 tkr	-54 052 tkr	-1 331 420 tkr	28 595 tkr	4,3 %	6,6 %	2,2 %

Kostnadsutveckling

Budgetavvikelsen på kostnadssidan är positiv, det vill säga utfallet i perioden är lägre än budgeterat. Differensen +28,5 mnkr motsvarar drygt 2 procent av budgeterade kostnader. Justeringsposten i budget på -35 mnkr redovisas på en egen rad i resultatrapporten. Bortser man från justeringsposten är avvikelsen för kostnaderna jämfört med budget +58 mnkr där serviceresor står för +43 mnkr.

- Trafikkostnad buss och regiontåg har en negativ avvikelse på -7 mnkr. Avvikelsen förklaras huvudsakligen av en ökad kostnad för trafiken i Kungsbacka på -5 mnkr främst relaterat till minskade intäkter på bussidan. För Krösatåg har kostnad för inhyrda fordon och ny tågdepå tillkommit i perioden som inte budgeterats. Kostnaden för förstärkningstrafik buss till och med oktober ligger däremot under budget. Genomsnittligt index 2024 är i de största bussavtalen drygt 2 procent och ryms inom budget för busstrafiken.
- Budget och fördelningsmodell för Öresundstågsdriften upprättas för hela tågsystemet av Öresundståg AB och denna budget utgör även nämndens budget. Under 2024 gäller ett så kallat "open books" avtal med leverantörerna för drift och underhåll vilket innebär att de ersätts för faktiska kostnader. Utfallet i perioden avviker positivt med 11 mnkr, vilket förklaras av lägre kostnader för framförallt fordonsunderhåll, drivmotorström och banavgifter men även att uppbokade kostnader för 2023 fick ett lägre utfall än beräknat. Färre underhållsåtgärder är utförda under perioden, andelen inhyrd personal har minskat och prisökning på material har varit lägre än budgeterat. Kostnaden för planerad ersättningstrafik har däremot ökat och ligger fram till och med oktober drygt 7 mnkr över budget. Detta beror på avbrott för underhåll av järnvägen som inte var kända vid budgettillfället.
- Serviceresor visar en positiv budgetavvikelse på 43 mnkr vilket är en effekt av de nya avtal som trädde i kraft 1 juli 2023 samt en gynnsam indexutveckling. De nya avtalen grundar sig på en annorlunda affärsmodell än tidigare, med en större fast ersättningsandel till trafikföretagen, vilket har bidragit till en lägre genomsnittskostnad per resa.
- Övriga kostnader ligger under perioden januari till oktober drygt 6 mnkr under budget, vilket främst relateras till lägre kostnader för marknadsföring, IT och konsulter, vilket även återspeglas i årsprognosen och som till viss del är ett resultat av arbetet med nämndens åtgärdsplan. Personalkostnader avviker positivt med +1,5 mnkr.
- Internräntan på investeringar sänktes retroaktivt i augusti från 2,5 till 1,25 procent vilket för nämnden innebär en minskad kostnad med 4 mnkr under perioden januari till oktober.

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
797 014 tkr	846 980 tkr	49 966 tkr	869 569 tkr	-22 589 tkr	6,3 %	9,1 %	-2,6 %

Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en negativ budgetavvikelse på -22,6 mnkr, vilken förklaras av nedan faktorer:

- Intäkterna från serviceresor ligger väsentligt under budget i perioden (-42 mnkr) men är inte resultatpåverkande då även kostnaderna är lägre. De lägre intäkterna beror på effekterna av de nya avtalen från juli 2023 samt en gynnsam indexutveckling.
- Biljettintäkterna har överträffat budget för perioden med +18,5 mnkr, vilket motsvarar +4,3 procent. Ökning förklaras dels av en resandeökning men även att arbetet med intäktssäkring och andra åtgärder som till exempel införandet av nya biljetter och kampanjer har haft avsedd effekt.

4.2 Prognos budgetavvikelse

Indikator	Årsprognos tkr	Årsbudget tkr	Avvikelse tkr
Prognos budgetavvikelse	-557 004 tkr	-562 004 tkr	5 000 tkr

Prognos budgetavvikelse

Prognosen för helår 2024 är positiv och uppgår till +5 mnkr mot årsbudget.

Den positiva prognosavvikelsen härleds till;

Justeringspost budget -35 miljoner kronor

Justeringspost budget kvarstår och redovisas som en egen post i resultatrapporten, -35 mnkr. Avvikelsen förklaras av en hög kostnadsutveckling för trafiken på grund av kraftigt stigande index i trafikavtalen under 2022, ett ökat antal fordon i Öresundstågstrafiken, samt en intäktsutveckling som inte nått upp till förväntad nivå under 2023.

Biljettintäkter +21 miljoner kronor

Biljettintäkterna har visat på en stark utveckling i perioden med ett utfall ackumulerat oktober på drygt +18 mnkr över budget. En bidragande orsak är att SJ reducerade sin trafik på Väst kustbanan under våren. Arbetet med att stärka biljettintäkterna genom företagsförsäljning, kampanjer och intäktssäkring har haft avsedd effekt. En prisjustering genomfördes den 26 augusti och årsprognosen för biljettintäkterna är totalt 537 mnkr.

Serviceresor intäkter -54 miljoner kronor, kostnader +56 miljoner kronor

Prognosen justerades ned i UR1 i enlighet med lämnad prognos till kommunerna (färdtjänst och skolresor med personbil) och Ambulans, diagnostik och hälsa (sjukresor), +56 mnkr avser minskade trafik kostnader och -54 mnkr avser en minskad intäkt för trafiken på 56 mnkr justerat med en ökad intäkt för beställningscentral och systemkostnader på 2 mnkr.

Skoltrafik buss intäkter -5 miljoner kronor, kostnader +5 miljoner kronor

Prognos för skoltrafik med buss justeras ned med 5 mnkr enligt de prognoser som lämnats till kommunerna. Förändringen är inte resultatpåverkande för nämnden men är positiv för kommunerna som totalt sett får en lägre kostnad enligt prognosen.

Trafikkostnader buss och tåg +7 miljoner kronor

- Ökning av kostnaden för trafiken i Kungsbacka, -6 mnkr, enligt prognos från Västtrafik. Kostnadsökningen består till största delen av minskade biljettintäkter i stadsbusstrafiken.
- Sänkt prognos för förstärkningstrafik buss +2 mnkr. Index i trafikavtalen har stabiliserats och ryms därmed inom budget.
- Ökning av kostnaderna i prognos för Krösatåg, -1 mnkr, orsakat av dubbla hyror för tågdepåer under året och ökade fordonskostnader (-2 mnkr). Trafikkostnaderna bedöms hamna under budget (+1 mnkr).
- Sänkt prognos för Västtågen +1 mnkr.
- Minskade kostnader för Öresundstågsdriften enligt prognos från Öresundståg AB, totalt +11 mnkr. För Öresundstågstrafiken gäller ett direktupphandlat så kallat "open books" avtal, det vill säga leverantörerna ersätts för uppkomna kostnader med tillägg för vinstmarginal, fram tills dess att nytt upphandlat avtal träder i kraft i december 2025. Framst är det prognosen för underhåll av tågen som skrivits ned, till stor del beroende på att åtgärder på tågen inte genomförts i den utsträckning som budgeterats, att prisnivåerna på material varit lägre än förväntat samt att man kunnat minska andelen inhyrd personal. Även prognosen för drivmotorström och banavgifter har skrivits ned. Kostnaden för ersättningstrafik med buss är däremot högre än budgeterat på grund av många planerade avstängningar under året. I oktober har även en kostnad på 2 mnkr bokats upp i det fall upphandlingsskadeavgift från Konkurrensverket realiserar kopplat till inköpet av 10 tåg från DSB, det totala avgiften fördelas i sådana fall ut på ingående parter utifrån planerade fordonskilometer.

Övriga kostnader och personal +6 miljoner kronor

Den positiva prognosavvikelsen för övriga kostnader (5 mnkr) härleds främst till minskade kostnader för marknadsföring, IT och konsulter och är delvis ett resultat av arbetet som pågått under året i enlighet med nämndens åtgärdsplan. Prognosen för personalkostnader skrivs ned med 1 mnkr.

Avskrivningar och internränta +4 miljoner kronor

Beslut togs i augusti att sänka internräntan på investeringar från 2,5 till 1,25 procent retroaktivt för 2024. Helårseffekten av sänkningen blir drygt 4 mnkr för nämnden.

4.2.1 Prognosförändring sedan föregående rapport

Prognostiserat resultat för 2024 har återigen förändrats i positiv riktning med 10 mnkr sedan föregående rapport UR2. Förändringarna härleds främst till:

- Ökade biljettintäkter +5 mnkr
- Minskade kostnader för Öresundstågsdriften enligt ny prognos från Öresundståg AB +3 mnkr

- Prognos för skoltrafik med buss har skrivit ned med -/+5 mnkr enligt prognoser lämnade till kommunerna som är kostnadsbärare. Förändringen är inte resultatpåverkande för nämnden men positiv för kommunerna totalt sett.
- Minskade prognostiserade kostnader för marknadsföring, IT och konsulter, +1 mnkr
- Sänkt prognos för personalkostnader, +1 mnkr

4.2.2 Åtgärdsplan

I slutet av 2023 aviserade nämnden ett prognostiserat underskott 2024. Underskottet bedömdes vid tidpunkten uppgå till -35 mnkr. Till största del kunde underskottet förklaras av en ökad kostnadsnivå i busstrafiken på grund av ett kraftigt ökat index, fler och äldre fordon i Öresundstågstrafiken och intäkter som inte utvecklats i den takt som förväntats under 2023.

Under inledningen av året kunde konstateras att biljettintäkterna återhämtade sig starkt, pådrivet av ett ökat resande. Samtidigt avstannade den kraftiga indexutvecklingen och når under 2024 åter en "normal" ökning från tidigare års höga nivåer. För Öresundstågstrafiken gäller ett så kallat "open books" avtal sedan SJ's tidiga utträde ur upphandlat avtal. Budgeten som lades under hösten 2023 tillsammans med leverantörerna har fått skrivas ner i omgångar, till stor del beroende på att underhåll och åtgärder på tågen inte genomförts i den utsträckning som budgeterats, att prisnivåerna på material inte ökat som förväntat samt att man kunnat minska andelen inhyrd personal.

Fokus för nämnden har legat på att hitta åtgärder för att minska underskottet utan att minska trafikutbudet. Åtgärderna är avsedda att både öka intäkter och minska kostnader.

- Åtgärder kopplade till försäljning, till exempel intäktssäkring, genom utökad kontrollverksamhet och olika åtgärder tillsammans med trafikföretagen för att öka viseringsgraden, prova-på-kampanjer och nya biljetter.
- Genomförd prisjustering 26 augusti med i genomsnitt 3 procent (budgeterad).
- Nämnden har sett över och justerat prognos för "Övriga kostnader", tex marknadsföring (genom annonsering i billigare kanaler, egen produktion, färre DR utskick), städning i egen regi, minskning konsultkostnader.

Åtgärderna har haft avsedd effekt på nämndens resultat och tillsammans med en gynnsam indexutveckling, en förbättrad prognos för driften av Öresundståg och sänkt internränta har underskottet väntat till ett överskott i oktoberprognosen.

4.3 Investeringar

Genomförda investeringar under januari till oktober utgörs av vädskydd och komplettering av kundräkningssystem i bussar, totalt 3,4 mnkr.

Årsprognosen är sänkt i förhållande till budget med totalt 18 mnkr och uppgår till 34 mnkr.

Investeringen i nytt passagerarinformationssystem (PIS) i tågen, utbyte av monitorer på regionbussterminalen i Halmstad samt utveckling av försäljningsrelaterade system är investeringar som har skjutits fram till 2025. Investeringen i nya reklamvädskydd i Halmstad ligger kvar i prognosen för 2024 men kommer att falla ut kring årsskiftet 2024/2025 och kan därför eventuellt helt eller delvis behöva skjutas på till 2025.



4.3.1 Prognos investeringsbudgetavvikelse

Årsprognos	Årsbudget	Budgetavvikelse
34 000 tkr	52 000 tkr	18 000 tkr





5 Verksamhetsmätt

5.1 Allmän kollektivtrafik




5.1.1 Köpa

Indikator	Utfall	Målvärde
 Total försäljning (exkl. avräkningar och kommunala tillköp)	481 000 000 kr	480 000 000 kr
 Andel biljetter i appen	86 %	90 %

5.1.2 Resa




Indikator	Utfall	Målvärde
 Marknadsandel	15 %	>18,1 %
 Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 164 461	20 049 863
 Punktlighet	91,4 %	95 %
 Nöjd kund - resenärer	59,6 %	62,7 %

5.1.3 Veta mer





Indikator	Utfall	Målvärde
 Information vid försening	44,1 %	50 %
 Information inför resan	78,5 %	80 %
 Kunskap om resan	68,1 %	70 %

5.2 Särskild kollektivtrafik





5.2.1 Handlägga

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal färdtjänstansökningar	3 343	
 Handläggningstid - Serviceresor	80 %	75 %
 Kundnöjdhet Serviceresor (Handläggning)	86 %	85 %
 Andel digitala ansökningar - Serviceresor	43 %	35 %

5.2.2 Beställa

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal samtal Serviceresor	522 775	
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	89,9 %	90 %
 Svarstider Beställningscentral Serviceresor	69,6 %	75 %
 Samtalslängd Beställningscentral Serviceresor	122 sekunder	150 sekunder
 Andel digitala beställningar Serviceresor	9,9 %	20 %

5.2.3 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal resor Serviceresor	852 597	
 Punktlighet Serviceresor	93,4 %	95 %
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91,4 %	90 %
 Serviceresor - Klagomål	0,12 %	0,15 %
 Antal inspektioner Serviceresor	41	40