



# Månadsrapport

Driftnämnd Kollektivtrafik  
Februari 2025



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Verksamhet</b> .....	<b>4</b>
2.1	Allmän kollektivtrafik .....	4
2.2	Särskild kollektivtrafik .....	5
<b>3</b>	<b>Medarbetare</b> .....	<b>7</b>
3.1	Personalomsättning.....	7
3.2	Sjukfrånvaro .....	7
3.3	Inhyrd personal .....	7
<b>4</b>	<b>Ekonomi</b> .....	<b>8</b>
4.1	Ackumulerad budgetavvikelse.....	8
4.2	Prognos budgetavvikelse .....	9
4.3	Investeringar .....	11
<b>5</b>	<b>Verksamhetsmått</b> .....	<b>12</b>
5.1	Allmän kollektivtrafik .....	12
5.2	Särskild kollektivtrafik .....	12

# 1 Sammanfattning

Försäljningsintäkterna från enkelbiljetter i de egna kanalerna samt nationella bokningssystem har tappat fart under inledningen av året. Dock går försäljningsintäkterna totalt sett starkt med anledning av att andra läns försäljning till Halland ökar samt att ungdomsbiljetten i Halmstad kommun går starkt. Försäljningsintäkterna rullande 12 i februari landar på drygt 551 mnkr, vilket kan jämföras med intäkten på helår 2024 som var 541 mnkr. Det innebär att intäkterna ökat med knappt 2 procent jämfört med helår 2024.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresor, uppnår 15,2 procent vilket är lägre än samma period 2024. Under de senaste tolv månaderna har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken haft en positiv utveckling och uppgår till 19,1 miljoner. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten uppgår till 92,2 procent, en ökning jämfört med 90,7 procent under samma period 2024.

Måltalen under ”Veta mer”, som handlar om information, ligger på ungefär samma nivåer som tidigare. Information vid försening ligger på 44,5 procent för februari, vilket visar på en uppåtgående trend. Nöjdhet med informationen inför resan ligger på 77,9 procent för februari, där det legat stabilt och i linje med målet på 80 procent.

Den särskilda kollektivtrafiken och dess olika verksamheter är inledningsvis under 2025 fortsatt ansträngd med prognoser som tyder på att behovet av Serviceresor inte kommer att minska. Tidigare trender i diverse indikatorer har till viss del förändrats - förbättringar kan ses inom punktlighet och klagomål jämfört med föregående period, handläggning av färdtjänstansökningar tar dock för närvarande längre tid än önskat på grund av hög arbetsbelastning.

Personalomsättningen har minskat på rullande 12 jämfört med samma period 2024. Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, att jämföra med februari 2024. Den största delen av sjukfrånvaron är inom kort sjukfrånvaro, det vill säga inom perioden 1-14 dagar.

Det ekonomiska resultatet visar på en positiv ackumulerad budgetavvikelse som uppgår till +4 mnkr i februari. Helårsprognosen för 2025 visar ett underskott på -19 mnkr. Underskottet går i sin helhet att hänföra till öppnandet av Varbergstunneln i juli. En första uppskattning är gjord av kostnader för ersättningstrafik, förstärkningar av regionbusstrafik och minskade biljettintäkter.

## 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, biljettpriiser, kampanjer osv. Men också om förståelse kring hur kollektivtrafiken fungerar övergripande.

Måltalen under ”Köpa”, som handlar om försäljning och användandet av Hallandstrafikens tjänster gick starkt föregående år. Under inledande delen av 2025 har dock försäljningen av enkelbiljetter i de egna kanalerna samt nationella bokningssystem tappat fart. Totalt sett ökar dock försäljningsintäkterna med anledning av att andra läns försäljning av biljetter till Halland ökar samt att ungdomsbiljetten i Halmstad kommun går starkt. Försäljningsintäkterna senast rullande 12 i februari uppmätts till 551 092 015 kr, vilket kan jämföras med motsvarande intäkt helår 2024 på 540 899 070 kr. Det innebär att intäkterna ökat med knappt 2 procent jämfört med helår 2024.

Försäljningsintäkterna från Hallandstrafikens app ökar trendmässigt varje månad. Målet för 2025 är att 90 procent av biljetterna som säljs i de egna försäljningskanalerna ska säljas via appen. Senast rullande 12 såldes 86,4 procent av biljetterna i appen. Motsvarande siffra helår 2024 var 86,1 procent.

Marknadsandelen, det vill säga andelen motoriserade resor som genomförs med kollektivtrafiken, minskade jämfört med samma period 2024 och uppgår till 15,2 procent. En bidragande orsak till minskningen är den förändrade mätmetoden som under 2024 fokuserade på en mer diversifierad respondentgrupp, där exempelvis fotgängare utgjorde en större andel än tidigare. Denna förändring är genomförd på nationell nivå och påverkar samtliga kollektivtrafikbolag som mäts genom svensk kollektivtrafik.

Resandet fortsätter öka och når 19,1 miljoner resor. Bidragande faktorer till det ökade resandet kan kopplas till satsningar och förbättringar inom tåg- och busstrafiken. Faktorer som bidrog till en positiv utveckling av resandet i tågtrafiken under de senaste 12 månaderna beror på ökad punktlighet och nya turer med Västtågen, samt ett år med färre banarbeten jämfört med tidigare 12-månadersperiod. Inom busstrafiken ser vi positiva synergieffekter med tågtrafiken där effektiviseringar har gjorts för att öka passning mellan fordonstyperna. Samtidigt har både stadsbusstrafik och regionbusstrafik fått utökade öppettider vilket haft positiv effekt på resandet.

Punktligheten uppnår 92,2 procent vilket är högre än samma period 2024. Här ser vi positiva effekter av färre banarbeten under 2024 tillsammans med förbättrad leverans.

Kundnöjdheten når 60,6 procent i februari rullande 12 vilket är lägre än samma period 2024. Här ser vi en påverkan av förändrad mätmetod med svarsalternativ som förändrats jämfört med 2023. En annan orsak till utfallet är den stundtals negativa publicitet som Hallandstrafiken haft 2024 vilket har påverkat helhetsbilden av bolaget och minskat kundnöjdheten.

Måltalen under ”Veta mer”, som handlar om information, ligger på ungefär samma nivåer som tidigare. Dessa mäts via kollektivtrafikbarometern och grundar sig därför på kunders och allmänhetens uppfattning runt frågorna.

Information vid försening ligger på 44,5 procent för februari rullande 12, vilket visar på en uppåtgående trend. Det senaste året har fokus varit att förbättra hela processen, både internt och hos partners, för inkommande och publicerad störningsinformation. Dessutom har en lokal trafikledning startats upp tillsammans med Nobina, vilket underlättar samarbetet och förbättrar informationen till våra kunder när det gäller busstrafiken.

Nöjdheten med informationen inför resan ligger på 77,9 procent för februari rullande 12, där det legat stabilt och i linje med målet på 80 procent. Nöjdheten med information vid förändringar av tidtabeller och linjer, som är ett nytt måltal för 2025, ligger på 51,4 procent för februari rullande 12. Målet är att öka nöjdheten till 60 procent under 2025 genom att arbeta mer proaktivt med trafikinformation.

2025 har ett måltal lagts till som handlar om konverteringsgraden till appen från hemsidan. Konverteringsgraden är låg i januari och februari (0,65 procent i medelvärde) vilket kan härledas till att hemsidan låg nere i slutet av januari och eftereffekter av det. Efter sommaren ska en ny hemsida lanseras där detta måltal blir intressant att följa och där målet är att komma upp till en konverteringsgrad på 2 procent.

## 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 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.

Under januari och februari 2025 har färdtjänstavdelningen fått in cirka 10 procent färre ansökningar om färdtjänst jämfört med samma period förra året. Hallandstrafikens analys om fortsatt ökat inflöde av ansökningar kvarstår dock med anledning av fortsatt ökat resande samt befolkningsprognoser som påvisar en åldrande befolkning. Handläggningstiden uppfyller under januari och februari inte målvärdet, kopplat till utmaningar med fler ansökningar. Hallandstrafiken kommer under 2025 att utvärdera handläggningssprocessen med mål om att förbättra flödeseffektiviteten, dels för att upprätta nuvarande servicenivå, dels för att minska

arbetsbördan hos personalen. Andel digitala ansökningar ligger under 2025 under målvärdet, detta kan härledas till att målvärdet har ökat från 35 procent under 2024 till 45 procent under 2025.

Under januari och februari 2025 tog beställningscentralen emot cirka 3 procent färre samtal jämfört med samma period föregående år. Minskningen kan till viss del härledas till att 2024 var skottår och således hade 1 vardag mer i februari 2024 jämfört med 2025. Nöjdheten vid bokning av färdtjänst eller sjukresa ligger på samma nivå under 2024 som under 2025 och även svarstider. Samtalslängden ligger med god marginal under målvärdet. Risken finns dock att samtalslängden kommer öka under våren på grund av att Hallandstrafiken från och med 1 april 2025 kommer agera beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst. Personalstyrkan har utökats för att möta ökat inflöde av samtal från 1 april och utbildningar pågår under våren för att säkerställa att resurser finns på plats till dess.

Serviceresor har enligt rullande 12 minskat marginellt per februari 2025. Detta kan, liksom antal samtal till beställningscentralen, härledas till färre antal vardagar i februari 2025 jämfört med 2024. Samtidigt har ökningstakten inom färdtjänst minskat något och kommer sannolikt fortsätta minska under 2025 för att landa i en stabilare resandeökning. Dock är fortsatt ökat resande en utmaning och Hallandstrafiken kommer under våren 2025 tillsätta en resurs som ska fokusera på en effektivare planering av fasta resor, vilket kommer frigöra resurser inom serviceresesystemet för bibehållen servicenivå. Punktligheten har visat en positiv utveckling under 2025 jämfört med samma period 2024. Detta kan härledas till ett nytt systemstöd för trafikföretagen där de själva kan se punktligheten per förare och fordon för snabba åtgärder där det behövs.

### 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 (R12)	Målvärde
 Personalomsättning	3,29 %	10 %

##### Personalomsättning

Personalomsättningen på rullande 12 har minskat. Vid samma period 2024 låg omsättningen på 7,98.

#### 3.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall (R12)	Målvärde
 Sjukfrånvaro	2,22 %	5 %

##### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, att jämföra med februari 2024 (3,11%). 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-februari 2025 har biljettkontroller genomförts under 747 timmar att jämföras med 777 timmar under samma period 2024.

## 4 Ekonomi

### 4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat tkr	Ack budget tkr	Ack avvikelse tkr
Ackumulerad budgetavvikelse	-83 082 tkr	-86 919 tkr	3 837 tkr

#### Ackumulerad budgetavvikelse

Hallandstrafiken redovisar en positiv budgetavvikelse under årets första två månader motsvarande +4 mnkr.

Störst avvikelser går att hänföra till:

- Biljettintäkter -3 mnkr
- Trafikkostnader +2 mnkr
- Övriga kostnader +3 mnkr
- Personal +1 mnkr
- Avskrivningar +1 mnkr

En mer utförlig beskrivning och analys återfinns i kapitel 4.1.2 och 4.1.3.

#### 4.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall Period	Periodbudget	Utfall-budgetdiff	Årsprognos 2025	Årsbudget 2025
Biljettintäkter	80 491	83 554	-3 063	544 000	550 000
Intäkt anropsstyrd trafik	48 488	49 292	-804	295 750	295 750
Intäkter skoltrafik	24 314	24 314		145 882	145 882
Övriga intäkter	20 116	20 173	-57	43 526	43 526
<b>SUMMA INTÄKTER</b>	<b>173 408</b>	<b>177 332</b>	<b>-3 924</b>	<b>1 029 158</b>	<b>1 035 158</b>
Trafikkostn Buss/Regiontåg	103 041	105 437	-2 396	633 624	632 624
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	57 976	57 945	31	368 652	358 652
Övriga kostnader	8 568	11 147	-2 579	66 897	66 897
Anropsstyrd trafik	42 584	43 278	-695	259 670	259 670
Skoltrafik	23 750	23 750		142 500	142 500
Personalkostnader	12 607	13 447	-840	75 793	75 793
<b>SUMMA KOSTNADER</b>	<b>248 525</b>	<b>255 005</b>	<b>-6 479</b>	<b>1 547 135</b>	<b>1 536 135</b>
Avskrivningar och internränta	7 848	9 157	-1 309	54 945	54 945
Finansnetto	116	88	28	530	530
<b>RESULTAT</b>	<b>-83 082</b>	<b>-86 919</b>	<b>3 837</b>	<b>-573 452</b>	<b>-556 452</b>



#### 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
-257 567 tkr	-256 490 tkr	1 077 tkr	-264 250 tkr	7 760 tkr	-0,4 %	2,6 %	3 %

#### Kostnadsutveckling

Differensen mot föregående år är positiv och förklaras av att ansvaret och därmed också den ekonomiska ramen för IT kostnader flyttats från förvaltningen till regionkontoret (IT & Digitalisering) 2025, en följd utav verksamhetsövergången 2023.

Utfallet kostnader i perioden är lägre än budgeterat. Differensen +7,8 mnkr motsvarar 3 procent under budget och förklaras av:

- Trafikkostnad Buss och Regiontåg +2,4 mnkr som främst härleds till en något lägre kostnad för linjelagd busstrafik och förstärkningstrafik.
- Övriga kostnader +2,6 mnkr, exempelvis lägre utfall konsulter, förseningsersättning
- Personalkostnader +0,8 mnkr
- Avskrivningar och internränta +1,3 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
172 410 tkr	173 408 tkr	998 tkr	177 332 tkr	-3 924 tkr	0,6 %	2,9 %	-2,3 %

#### Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en negativ budgetavvikelse på -3,9 mnkr.

Biljettintäkterna når inte budget i perioden och landar på -3 mnkr mot budget, motsvarande -3,7 procent. Det är främst på enkelbiljetter som försäljningen minskar. Budget periodiseras enligt utfallet 2024 vilket gör att till exempel antal arbetsdagar i månaden och skottår inverkar.

#### 4.2 Prognos budgetavvikelse

Indikator	Arsprognos tkr	Arsbudget tkr	Avvikelse tkr
Prognos budgetavvikelse	-575 452 tkr	-556 452 tkr	-19 000 tkr

#### Prognos budgetavvikelse

Prognosen för helår 2025 är negativ och uppgår till -19 mnkr. Underskottet i prognosen härleds i sin helhet till den avstängning av Västkustbanan som planeras för inkopplingen av Varbergstunneln och arbete på banan i april (11 dagar) och juni/juli (35 dagar).

Prognosen är osäker då planering fortfarande pågår av ersättningstrafiken och bedömningen av hur stort intäktsstappet kommer att bli är svårt att förutsäga.

I prognosen ingår:

- Minskade biljettintäkter -8 mnkr
- Kostnad för ersättningstrafik utöver budget -10 mnkr
- Kostnad för trafikförstärkningar regionbuss Falkenberg-Varberg -1 mnkr

#### 4.2.1 Prognosförändring sedan föregående rapport

Månadsrapport februari är årets första prognos.

#### 4.2.2 Åtgärdsplan

Hallandstrafikens helårsprognos för 2025 visar ett underskott på -19 mnkr.

Den 14 juli 2025 invigs Varbergstunneln. I förlängningen innebär tunneln en kortare restid med tåg genom Halland och en utökad kapacitet på Västkustbanan.

Före och i samband med öppnandet av tunneln kommer arbeten att utföras på banan vilket innebär att den kommer att vara stängd 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 medför en stor utmaning att lösa då samtliga avgångar med tåg ska ersättas med bussar.

Ekonomiska konsekvenser av avstängningen är kostnader för ersättningsbussar, förstärkning av befintlig regionbusstrafik mellan Falkenberg och Varberg samt minskade biljettintäkter.

Förvaltningens första bedömning av de ekonomiska konsekvenserna av avstängningen uppgår till 19 mnkr utöver det som är budgeterat för ersättningstrafik.

Nämnden kommer att fortsätta arbeta med en åtgärdsplan för att långsiktigt nå en ekonomi i balans. Åtgärdena kommer bland annat att innefatta en rad aktiviteter i samband med avstängningarna i syfte att underlätta för resenärerna och få dem att fortsatt vilja resa kollektivt när trafiken återgår till det normala.

### 4.3 Investeringar

Bokförda investeringar till och med februari består av:

- Refinansiering av 3 tåg X31 (tidigare leasing via Transitio), 135 mnkr
- Väderskydd (utgörs till största delen av nya reklamväderskydd i Halmstad), 4 mnkr

#### 4.3.1 Prognos investeringsbudgetavvikelse

Årsprognos	Årsbudget	Budgetavvikelse
156 000 tkr	156 000 tkr	0 tkr

#### Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Det finns i dagsläget inga kända avvikelser i årsprognosen utan bedömningen är att årets investeringsram kommer nyttjas fullt ut.

Investering i nytt signalsystem (ERTMS) för 14 ägda Öresundståg har blivit försenad från 2024 men förväntas färdigställas under året. I Årsredovisningen 2024 önskades investeringsramen för ERTMS på 28 mnkr överflyttas till 2025, men är ännu inte beslutad. Även ej utnyttjad del av investeringsram för utbyte av väderskydd 1,7 mnkr önskades överflyttas från 2024 till 2025.

## 5 Verksamhetsmätt

### 5.1 Allmän kollektivtrafik

#### 5.1.1 Köpa

Indikator	Utfall	Målvärde
◆ Biljettintäkter	551 092 015 kr	570 000 000 kr
◆ Företagsförsäljning	46 112 st	>50 383 st
◆ Andel biljetter i appen	86,4 %	90 %

#### 5.1.2 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde
◆ Marknadsandel	15,2 %	>18,1 %
◆ Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 106 409	20 049 863
◆ Punktlighet	92,2 %	95 %
◆ Nöjd kund - resenärer	60,6 %	65 %

#### 5.1.3 Veta mer





Indikator	Utfall	Målvärde
◆ Information vid försening	44,5 %	50 %
◆ Information inför resan	77,9 %	80 %
◆ Information vid förändringar av tidtabeller och linjer	51,4 %	60 %
■ Konverteringsgrad till appen från Hemsidan	0,65 %	2 %

### 5.2 Särskild kollektivtrafik





#### 5.2.1 Handlägga

Indikator	Utfall	Målvärde
Ansökningar - Serviceresor	3 220	
◆ Handläggningstid - Serviceresor	73 %	75 %
● Kundnöjdhet Serviceresor (Handläggning)	86 %	85 %
◆ Andel digitala ansökningar - Serviceresor	43 %	45 %

## 5.2.2 Beställa

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal samtal Serviceresor	514 059	
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	90 %	90 %
 Svarstider Beställningscentral Serviceresor	84	75 %
 Samtalslängd Beställningscentral Serviceresor	122	150 sekunder
 Andel digitala beställningar Serviceresor	9,5 %	20 %

## 5.2.3 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde
Antal resor Serviceresor	853 495	
 Punktlighet Serviceresor	93,7 %	95 %
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91 %	90 %
 Serviceresor - Klagomål	0,12 %	0,15 %
 Antal inspektioner Serviceresor	16	40 st