

Driftnämnden Kollektivtrafik**§73****Månadsrapport januari-oktober 2023, Driftnämnd Kollektivtrafik**
DNKT230010**Beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Månadsrapport oktober för perioden januari-oktober 2023 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Ärendet

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade Mål och budget 2023 med ekonomisk plan för 2024 - 2027 har Driftnämnd Kollektivtrafik fastställt nämndens verksamhetsplan och budget för 2023. Enligt Region Hallands uppföljningsprocess ska en månadsrapport tas fram för perioden januari-oktober och överlämnas till regionstyrelsen. Rapporten ska omfatta avsnitt kring verksamhet, medarbetare, ekonomi och verksamhetsmått.

Av Månadsrapport oktober framgår att Driftnämnd Kollektivtrafiks ekonomiska avvikelse till och med oktober 2023 är minus 7 mkr. Prognosen för helåret 2023 visar ett underskott på 15 mkr vilket är en förbättring på 1,5 mkr från föregående prognos.

Förslag till beslut

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Månadsrapport oktober för perioden januari-oktober 2023 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Beslutsunderlag

- Beslutsförslag, Månadsrapport oktober 2023
- Månadsrapport januari-oktober 2023, Driftnämnd Kollektivtrafik

Paragrafen är justerad

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Hallandstrafikens förvaltning
Ekonomi
Karin Bernhardt-Engström
Verksamhetschef

Beslutsförslag

Datum 2023-11-109
Diarienummer DNKT230010

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Månadsrapport oktober 2023****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Månadsrapport oktober för perioden januari-oktober 2023 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Sammanfattning

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade Mål och budget 2023 med ekonomisk plan för 2024 - 2027 har Driftnämnd Kollektivtrafik fastställt nämndens verksamhetsplan och budget för 2023. Enligt Region Hallands uppföljningsprocess ska en månadsrapport tas fram för perioden januari-oktober och överlämnas till regionstyrelsen. Rapporten ska omfatta avsnitt kring verksamhet, medarbetare, ekonomi och verksamhetsmåt.

Av Månadsrapport oktober framgår att Driftnämnd Kollektivtrafiks ekonomiska avvikelse till och med oktober 2023 är minus 7 mkr. Prognosen för helåret 2023 visar ett underskott på 15 mkr vilket är en förbättring på 1,5 mkr från föregående prognos.

Bakgrund

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade Mål och budget 2023 med ekonomisk plan för 2024 - 2027 har Driftnämnd Kollektivtrafik fastställt nämndens verksamhetsplan med budget för 2023. Från Driftnämnd Kollektivtrafik föreligger redovisning av Månadsrapport oktober för perioden

januari-oktober 2023.

Av uppföljningsrapporten framgår att Driftnämnd Kollektivtrafiks ekonomiska avvikelse till och med oktober 2023 är minus 7 mkr. Prognosen för helår 2023 visar ett underskott på 15 mkr.

Personalomsättningen ligger för oktober på 6,47 procent och sjukfrånvaron på 3,73 procent.

Antal resor i den allmänna kollektivtrafiken de senaste 12 månaderna (så kallat ”rullande 12”) uppgår till 19,1 miljoner för september 2023 vilket är en ökning med 13,2 procent jämfört med samma period föregående år. Marknadsandelen uppgår till 16,1% för de senaste tolv månaderna.

Försäljningsintäkterna ligger för perioden på minus 11% mot försäljningsmålet, både försäljningen av enkel- och periodbiljetter minskar.

Resandet inom den särskilda kollektivtrafiken har ökat med 8% jämfört med samma period föregående år, och det är främst färdtjänstresorna som ökar.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Ackumulerad budgetavvikelse för oktober 2023 är minus 7 mkr. Prognosavvikelse för helåret 2023 visar ett underskott om 15 mkr.

Förvaltning

Andreas Almquist
Förvaltningschef

Karin Bernhardt Engström
Ekonomichef

Bilaga:

Månadsrapport januari-oktober 2023, Driftnämnd Kollektivtrafik

Styrelsens/nämndens beslut delges

Regionstyrelsen



Månadsrapport

Hallandstrafiken
Okt 2023



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Verksamhet	4
2.1	Kollektivtrafik	4
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	10
5	Verksamhetsmått	11
5.1	Allmän kollektivtrafik.....	11
5.2	Särskild kollektivtrafik	13

1 Sammanfattning

Antalet kollektivtrafikresor i Halland har under de senaste 12 månaderna fram till september 2023 uppnått 19,1 miljoner resor. Detta är en 13,2 procentig ökning jämfört med samma tidsperiod föregående år. Marknadsandelen för kollektivtrafik, det vill säga andelen resor som görs med kollektivtrafik istället för med bil, har under året återhämtat sig starkt även om ökningstakten planar ut. Marknadsandelen uppgår i oktober till 16,1 procent rullande 12 månader.

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 oktober på 6,47 procent och sjukfrånvaron ligger på 3,73 procent. Det innebär god marginal, i positiv bemärkelse, i förhållande till målvärdet. Korttidssjukfrånvaron ligger på 1,78 procent, en mindre nedgång sedan tidigare mätning.

Den ekonomiska prognosen för helår 2023 visar ett underskott på totalt -15 mkr vilket är 1,5 mkr bättre än föregående prognos UR2. Biljettintäkterna har ett lägre utfall jämfört med budget och prognosen är 26 mkr lägre än årsbudget. Prognosen på kostnadssidan är positiv vilket till viss del kompenserar för de minskade biljettintäkterna.

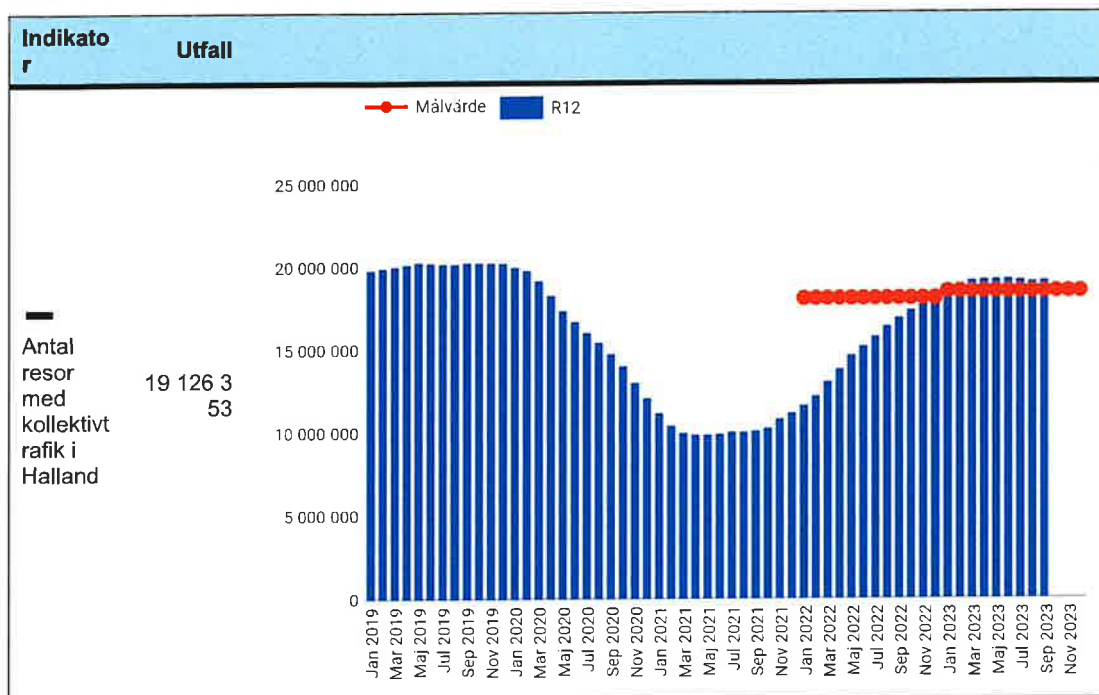
Försäljningsintäkterna för januari-oktober 2023 ligger på -11 procent jämfört med målet, vilket kan härledas till att återhämtningen efter pandemin inte gått som förväntat, samt att färre än förväntat reser med Öresundståg på Väst kustbanan. Utfallet för antal sålda enkel- och 24-timmarbiljetter såväl som för antal sålda periodbiljetter ligger -5 procent under målet.

Antal resor inom särskild kollektivtrafik är fler under perioden januari-oktober 2023 jämfört med samma period förra året. Ökningen är cirka 8 procent och drivs till största del av färdtjänstresor och då främst fritidsresor. Kundnöjdheten och leveranskvaliteten överlag är något lägre under januari-oktober 2023 jämfört med samma period förra året. Detta härleds till nytt trafikavtal sedan 1 juli 2023 där trafikföretagen inledningsvis haft svårt att bemanna upp med avtalat antal fordon.

2 Verksamhet

2.1 Kollektivtrafik

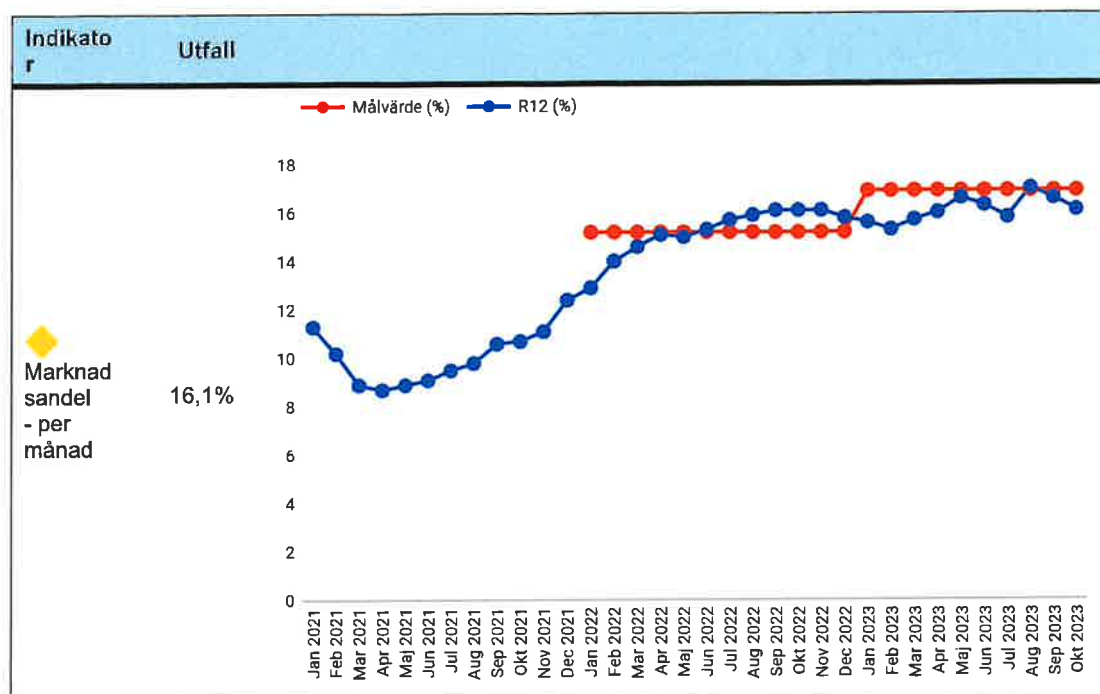
2.1.1 Antal resor med kollektivtrafik



Antal resor med kollektivtrafik i Halland

Antalet resor ackumulerat rullande 12 månader når 19,1 miljoner under september månad vilket är 13,2 procent högre än under samma period 2022. Resandet förväntas nå mål för 2023 på 18,5 miljoner resor men ser under 2023 en tendens av att resandet har börjat planat ut efter flera månader av stark återhämtning efter pandemin.

2.1.2 Andelen resor med kollektivtrafik



3 Medarbetare

3.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall	Målvärde
 Personalomsättning	6,47%	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	3,73%	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 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 1 november 2022 har Hallandstrafiken beslutat att utföra tjänsten i egen regi under sex månader med förlängning om ytterligare fyra månader. Under perioden januari-oktober har biljettkontroll utförts under 3984 timmar.

4 Ekonomi

4.1 Ackumulerad budgetavvikelse

Indikator	Ack resultat tkr	Ack budget tkr	Ack avvikelse tkr
Ackumulerad budgetavvikelse	-451 760 tkr	-444 755 tkr	-7 005 tkr

Ackumulerad budgetavvikelse

Hallandstrafiken redovisar en negativ budgetavvikelse januari till oktober motsvarande -7 mkr. Den största resultatpåverkande avvikelsen står biljettintäkterna för (-22 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	Årsprognos	Årsbudget 2023
Biljettintäkter	399 856	422 037	476 425	502 425
Intäkt anropsstyrd trafik	234 343	229 733	311 925	311 925
Intäkter skoltrafik	120 931	120 931	135 117	145 117
Övriga intäkter	41 884	49 064	45 696	52 696
SUMMA INTÄKTER	797 014	821 765	969 164	1 012 164
Trafikkostn Buss/Regiontåg	496 383	504 756	597 707	605 707
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	254 053	251 381	304 658	301 658
Övriga kostnader	64 691	71 264	80 517	85 517
Anropsstyrd trafik	209 962	208 123	285 100	285 100
Skoltrafik	118 568	118 508	132 210	142 210
Personalkostnader	63 532	64 748	77 431	78 431
SUMMA KOSTNADER	1 207 189	1 218 781	1 477 623	1 498 623
Avskrivningar och internränta	41 012	45 305	49 366	54 366
Finansnetto	573	2 433	920	2 920
RESULTAT	-451 760	-444 755	-558 745	-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
-1 131 026 tkr	-1 248 773 tkr	-117 747 tkr	-1 266 519 tkr	17 746 tkr	10,4%	12%	1,4%

Kostnadsutveckling

Den totala kostnadsutvecklingen för nämnden är positiv, det vill säga utfallet kostnader i perioden är lägre än budgeterat. Differensen är -17,7 mkr motsvarande -1,4 procent under budget. Jämfört med föregående år ligger kostnadsutvecklingen på +10,4 procent.

Trafikkostnad för buss har en positiv avvikelse mot budget motsvarande 17 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 netto redovisas till förvaltningen, har en negativ avvikelse enligt prognos från Västtrafik på 8,6 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 2,7 mkr, vilket beror på den ersättningstrafik som utfördes på grund av planerat banarbete på Västkustbanan under påskhelgen samt under oktober månad.

Övriga kostnader har en positiv budgetavvikelse på totalt 6,6 mkr, främsta orsaken till avvikelserna är lägre kostnader för marknadsföring och konsultkostnader. Kostnaderna för förseningsersättningar har ökat på grund av många störningar i trafiken och ligger ackumulerat 2 mkr över budget. Avskrivningar och internränta har en positiv avvikelse på 4,3 mkr som är en följd utav 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
741 422 tkr	797 014 tkr	55 592 tkr	821 765 tkr	-24 751 tkr	7,5%	10,8%	-3,3%

Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en ackumulerad negativ avvikelse på -24,8 mkr. Biljettintäkterna står för den största avvikelserna, -22 mkr, motsvarande -5,3 procent. Avstängning av Västkustbanan under sommaren och det faktum att SJ utökade sin trafik på samma sträcka har påverkat intäkterna negativt.

Den ekonomiska effekten av de nya trafikavtal inom serviceresor som började gälla 1 juli 2023 är positiv. Effekten dämpas något av ett ökat resande och stigande index. Avvikelsen mot budget är ackumulerat plus 4,6 mkr.

Övriga intäkter har en negativ avvikelse på 7,2 mkr, mestadels hänförligt till den förändring som genomförts kopplat till hanteringen av fordonskostnader för Öresundståg.

4.2 Prognos budgetavvikelse

Indikator	Arsprognos tkr	Arsbudget tkr	Avvikelse tkr
Prognos budgetavvikelse	-558 745 tkr	-543 745 tkr	-15 000 tkr

Prognos budgetavvikelse

Prognosen för helår 2023 är negativ och uppgår till -15 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 Väst kustbanan i Mölndal klarade sig bra. Förvaltningen bedömer att intäkterna under resterande del av året kommer hamna under budget, totalt -26 mkr 2023.
- Prognosavvikelsen för serviceresor (både intäkt och kostnad) som tidigare rapporterats tas bort. Nya trafikavtal trädde i kraft 1 juli 2023 och utfallet visar på en lägre kostnadsnivå för trafiken trots att resandet och index ökat.
- Driftkostnaden för Öresundståg visar en negativ avvikelse på 3 mkr, orsaken är bland annat högre kostnad för ersättningstrafik och leasing av tåg än budgeterat samtidigt som bland annat underhåll av tågen och hyra för verkstad är lägre.
- Prognosen för trafik kostnader buss är positiv, 18 mkr, index i trafikavtalen har fått ett lägre utfall än den höga nivå som gällde vid budget tillfället. Prognosen för trafiken i Kungsbacka skrivs däremot upp med 10 mkr på grund av både minskade intäkter och ökade trafik kostnader enligt prognos från Västtrafik.
- Prognosen för skoltrafiken skrivs ner med ytterligare 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 men är oförändrat sedan prognosen i UR2. Bland annat bedöms marknadsförings- och konsultkostnader 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

Helårsprognosen är sedan föregående rapport förbättrad med 1,5 mkr.

Resultatpåverkande poster i årsprognos som förändrats sedan föregående rapport (minus står för negativ resultatpåverkan, plus för positiv resultatpåverkan):

- prognosen för biljettintäkter har sänkts pga ett lägre utfall i september-oktober än förväntat, -4 mkr
- trafik kostnader buss/regiontåg; prognosen för busstrafiken är sänkt utifrån ett resultat av lägre indexutveckling än budgeterat, +6 mkr
- prognosen för Öresundståg har höjts, -1 mkr, orsaken är främst en ökad förväntad kostnad för ersättningstrafik
- prognosen för personalkostnaderna är sänkt, +1 mkr
- finansiella kostnader, prognos sänkt, -0,5 mkr

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 kostnadsutvecklingen har dämpats 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 och höstlovsbiljetten, kampanjer riktade mot företag men även kampanjer som visar vad man får för pengarna och som påvisar kollektivtrafiken som ett prisvärt alternativ till bilen. Den senaste kampanjen lyfter fram vad man som resenär i kollektivtrafiken kan ägna restiden åt.

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

Arsprognos	Årsbudget	Budgetavvikelse
43 045 tkr	82 545 tkr	39 500 tkr

Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Årets genomförda investeringar till och med oktober uppgår till 27,3 mkr bestående av fyra upprustade tåg (utav återstående sju tåg), komplettering av kundräkningssystem samt reinvesteringar i väderskydd (väntkurer).

Prognosen för investeringar skrivs ner med 39,5 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. I augusti stod det även klart att planerad investering i nya monitorer på Regionbussterminalen kommer att aktualiseras under första kvartalet 2024. I oktober skrevs beloppet för reinvesteringar i nya väderskydd ner med 2 mkr.

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, biljettpriser, 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	371 264 697kr	416 666 667kr	Försäljningsmålet för helåret 2023 är satt högt och en aning optimistiskt. Fram till oktober är försäljningsintäkterna ackumulerat -11% under målet. Prognosen för helåret 2023 är att försäljningen följer samma mönster, vilket innebär att helåret kommer att summeras till -11% under mål.
◆ Antal enkel och 24h-biljetter	2 846 151st	3 000 000st	Försäljningen av enkel- och 24h-biljetter har minskat något sedan mitten av augusti 2023. Detta beror på att SJ kör fler avgångar på Väst kustbanan vilket medfört att färre åker Öresundståg genom Halland.
◆ Antal periodbiljetter	82 804st	87 500st	Försäljningen av periodbiljetter har ökat något under hösten, vilket beror på att kampanjbiljetterna våra kunder köpte i oktober 2022 har löpt ut. Prognosen är att försäljningen av periodbiljetter resterande del av året, samt vid inledningen av år 2024, kommer ligga förhållandevis högt.
◆ 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 försäljningsandel någonsin, 81%.
● Antal unika appanvändare per mån	121 703st	114 000st	Ackumulerat för år 2023 ligger antal unika appanvändare per månad i snitt på drygt 7000 användare över målet. Prognosen för helår 2023 är att målet

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			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		18 500 000	Antalet resor ackumulerat rullande 12 månader når 19,1 miljoner under september månad vilket är 13,2 procent högre än under samma period 2022. Resandet förväntas nå mål för 2023 på 18,5 miljoner resor men ser under 2023 en tendens av att resandet har börjat plana ut efter flera månader av starkt återhämtning efter pandemin.
◆ Punktlighet	90,9%	95%	Punktligheten når 90,9% rullande 12 i oktober 2023 vilket är högre än mot samma period 2022 på 90,1%. Faktorer som påverkar utfallet är införandet av nytt planeringssystem och banarbete vilket påverkar tåg kapacitet och antalet resenärer som kan resa.

5.1.3 Veta mer







Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
◆ Information vid försening	44,7%	50%	Resultatet ligger kvar på runt 45 procent under perioden januari-oktober. Det pågår arbeten, både på kort och lång sikt, för att förbättra både informationen och hanteringen vid förseningar.
◆ Information inför resan	78,6%	80%	Nöjdheten med informationen inför resan har haft en positiv trend sedan februari. Siffran gick dock ner något i juli, och ligger på en något lägre nivå efter det. Vi saknar fortsatt en direktkanal till våra kunder, men arbetar med de kanaler vi har. Siffran ligger fortsatt nära målet.
◆ Kunskap om resan	66,6%	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 vände 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 och biljettpriser, 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	815 503	820 000	Antal serviceresor har ökat under perioden jan-okt 2023 jämfört med samma period förra året. Ökningen är cirka 8 procent vilket kan härledas till ett fortsatt ökat resande inom färdtjänst, närmare bestämt fritidsresor. Sjukresor och skolskjuts ligger däremot på en relativt jämn nivå.
 Punktlighet Serviceresor	92,8%	95%	Sett till perioden jan-okt 2023 har punktligheten sjunkit jämfört med samma period förra året. Detta beror till stor del på det nya trafikavtalet som startade juli 2023. Sedan trafikstarten har det uppstått fler förseningar än vanligt vilket beror på att vissa avtalsparter haft färre fordon ute i trafik än avtalat. Dialog med berörda företag pågår och punktligheten förväntas vända uppåt framöver.
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	90,6%	90%	Nöjdheten med beställningen av senaste färdtjänst- eller sjukresan är något lägre under perioden jan-okt 2023 jämfört med samma period förra året. Detta kan härledas till ett kraftigt ökat resande inom serviceresor under 2023 där beställningscentralens resurser inte alltid räckt till vilket stundtals har lett till långa väntetider innan man kommer fram för att beställa sin resa.
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91,8%	90%	Nöjdheten med senaste färdtjänst- eller sjukresan är marginellt högre under perioden jan-okt 2023 jämfört med samma period förra året.
 Serviceresor - Klagomål	0,18%	0,1%	Andelen klagomål är högre under perioden jan-okt 2023 jämfört med samma period förra året. Detta kan härledas till den något sämre leveranskvalité som varit sedan det nya trafikavtalet inom serviceresor startade 1 juli 2023. Dialog pågår med berörda avtalsparter för att komma tillrätta med de brister som finns och andelen klagomål förväntas minska framöver.
 Serviceresor - Snittkostnad per resa	258kr		Snittkostnaden per resa är lägre under jan-okt 2023 jämfört med samma period förra året. Detta kan härledas till det

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
			<p>nya trafikavtalet med en ersättningsmodell som möjliggör lägre anbudspriser. Effekten av det nya avtalet är tydligt och har dämpat kostnadsutvecklingen för våra uppdragsgivare.</p>