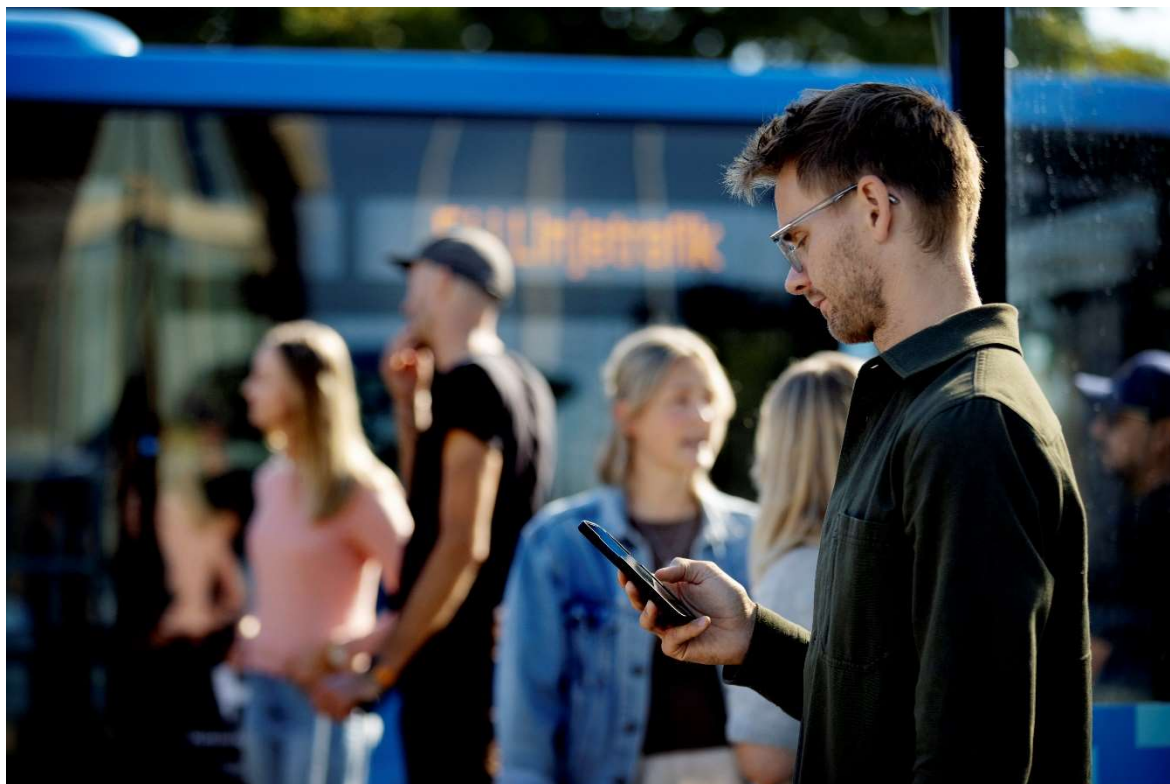




Årsredovisning 2024

Driftnämnd Kollektivtrafik
Helår 2024



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Målstyrning	5
2.1	Accelerera digital transformation.....	5
2.2	Attraktiva och hållbara livsmiljöer.....	8
2.3	Utbildning, kompetens och jämlik hälsa.....	11
2.4	Verksamhetens egna utvecklingsområden.....	13
3	Kvalitetsstyrning	15
3.1	Allmän kollektivtrafik.....	15
3.2	Särskild kollektivtrafik.....	17
3.3	Uppföljning av arbetsmiljöplanen.....	20
4	Medarbetare	21
4.1	Personalomsättning.....	21
4.2	Sjukfrånvaro.....	21
4.3	Inhyrd personal.....	21
5	Ekonomi	22
5.1	Årets budgetavvikelse.....	22
5.2	Investeringar.....	26

1 Sammanfattning

Region Hallands fokusområden är områden vilka bedöms ha betydande påverkan för att på kort och medellång sikt bidra till att uppnå övergripande, långsiktiga strategier. Genom driftnämndens mål och aktiviteter bidrar verksamheten till Regionfullmäktiges övergripande mål. Majoriteten av nämndens mål är uppfyllda under året. Det kan dock konstateras att bristen på personal inom tåg, buss och taxinäringen är stor och förväntas öka, vilket medför att målet följer med in i 2025. Arbetet med tillgänglighetsanpassning av hållplatser är omfattande och målet uppnås inte som planerat. Det medför att ett intensivt arbete fortsätter under 2025. Vidare uppnås inte målet med att skapa rätt förutsättningar för verksamheten kopplat till IT-miljö och dubbla domäner i samband med verksamhetsövergång 2023. Utredning pågår.

Hallandstrafikens ekonomiska resultat för 2024 visar ett underskott på -3,4 miljoner kronor vilket är en förbättring jämfört med årets första prognos på -22 miljoner kronor. Det ökade resandet har bidragit till högre biljettintäkter, +15 miljoner kronor. Kostnaderna för Öresundstågstrafiken, marknadsföring, IT, nyttjande av konsultstöd, personalkostnader och internränta fick ett lägre utfall än budget. Kostnaderna för busstrafiken i Kungälv blev däremot högre än budget.

Försäljningsintäkterna har gått starkt under året. I genomsnitt har försäljningsintäkterna varit 3 miljoner kronor högre per månad 2024 jämfört med samma månad 2023. I slutet av året var försäljningen något svagare än under inledningen. Försäljningsintäkterna för helår 2024 landade på knappt 482 miljoner kronor, vilket innebär att försäljningsmålet på 480 miljoner kronor nås.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresor, uppnår 14,9 procent vilket är lägre än samma period 2023. Antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken har haft en positiv utveckling och uppgår till 19 miljoner, 1,8 procent högre än föregående år. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,2 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten uppgår till 91,8 procent, en ökning jämfört med 91,1 procent under samma period 2023.

Information vid försening har återhämtat sig sedan början av året och ligger på 44,3 procent för helår 2024, 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 har både antalet resor och färdtjänstansökningar överstigit prognoserna för helår 2024. Den ständiga resandeökningen under 2024 har medfört utmaningar, dels kopplat till tillgängligheten av fordon, dels periodvisa höga inflöden av samtal. Nöjdheten kopplat till verksamhetens samtliga delar (handlägga, beställa, resa) är trots detta fortsatt hög. Vid fortsatt ökat inflöde av ansökningar, samtal och resor kan detta komma att påverka möjligheten att bibehålla nuvarande servicenivåer. På sikt innebär denna utmaning att Hallandstrafiken behöver utöka med mer personal för att möta behovet eller förändra arbetssättet inom verksamhetens samtliga delar.

Utfallen för Hallandstrafiken gällande personalomsättning ligger på 6,66 procent. En mindre ökning från 2023 men anses ligga inom ramen för en normal och sund personalomsättning. Sjukfrånvaron ligger på 1,81 procent. Det innebär god marginal, i positiv bemärkelse, i förhållande till målvärdet där korttidssjukfrånvaron ligger på 1,57 procent.

2 Målstyrning

Region Hallands fokusområden 2024 till 2028 är områden som bedöms ha betydande påverkan för att på kort och medellång sikt bidra till att uppnå övergripande, långsiktiga strategier. Driftnämnd Kollektivtrafik bidrar till den övergripande måluppfyllelsen genom de fokusområden och mål som faller inom verksamhetens grunduppdrag och reglemente. Nämnden har genom Mål och Budget 2024 tilldelats att bidra till målen inom följande fokusområden:

- Fokusområde - Accelerera digital transformation
- Fokusområde - Attraktiva och hållbara livsmiljöer
- Fokusområde - Utbildning, kompetens och jämlik hälsa

2.1 Accelerera digital transformation

2.1.1 Smartare och enklare digital vardag

2.1.1.1 Nämnden ska utveckla digitala lösningar som möter kundernas behov av förenklad och förbättrad information både före, under och efter resan.

● Uppfylls

Genom att nyttja de möjligheter digitalisering ger kan resandet med kollektivtrafiken öka. Ett prioriterat område är förstärkt störningsinformation till resenären vid förseningar och inställda turer. Inom färdtjänst, sjukresor och skolresor med taxi har fortsatt utveckling skett av appen.

Hallandstrafiken ser ständigt över placeringen av försäljningskanalerna i syfte att koncentrera resurserna till där de gör som bäst kundnytta. Under första tertiet 2024 avslutade Hallandstrafiken samarbetet med samtliga Pressbyråer vid Göteborg C. Utöver det stängde Västtrafiks butik vid Drottningtorget. Det innebär att Hallandstrafiken nu har kvar en återförsäljare i Göteborg, vilket är Västtrafiks butik i Nils Ericson Terminalen. Vidare avslutades samarbetet med tre återförsäljare i Halmstad på platser där vi erbjuder fullgoda alternativ. Utöver detta öppnade Laholms turistbyrå som återförsäljare i Laholm 2 januari 2024. Detta som ett alternativ till vår egna butik som stängde sista december. Förändringarna av samtliga nämnda återförsäljare har gått bra och inga negativa kundsynpunkter har inkommit.

Under året har Hallandstrafiken arbetat med att utveckla olika digitala lösningar för att förbättra informationen för kunderna. I våras gick det första digitala nyhetsbrevet ut via ett nytt verktyg. Det digitala nyhetsbrevet innebär en möjlighet att nå befintliga kunder med aktuella nyheter, trafikförändringar och annan relevant information. Med det nya verktyget finns nu också möjlighet att skicka sms till de resenärer som godkänt samtycke. Arbetet med att upphandla ett nytt IT-stöd för trafik- och störningsinformation har påbörjats under året. En arbetsgrupp har arbetat med förstudien inför upphandlingen som förväntas vara klar senast januari 2025. Målsättningen är att upphandlingen ska genomföras under 2025. Arbetet med att ta fram en ny webbplats har pågått under året för att bättre kunna möta kundernas behov av information. Planen är att nya webbplatsen är redo att lanseras under 2025.

Utveckling och tester av så kallade "Verksamhetskonton" vars syfte är att möjliggöra för översyn av verksamheters samtliga resor skulle inom den särskilda kollektivtrafiken ske under hösten 2024. Tester och implementering kommer i stället ske under första kvartalet 2025. Därefter påbörjas arbetet med att involvera hantering av arbetsresor samt närtrafiksresor i appen Serviceresan vilket beräknas vara implementerad sommaren 2025. Specifikt för sjukresor har förvaltningen under året tillsatt en informatör som utbildat vårdpersonal i hur de själva kan använda webbportalen för att boka sjukresor till och från vårdinrättningar. Detta har lett till att fler sjukresor bokats digitalt. Hallandstrafiken ser dock att fortsatt utbildning och samverkan mellan förvaltningar krävs för att upprätthålla kompetensen hos vårdpersonal och minska antal samtal in till beställningscentralen.

2.1.1.2 Nämnden ska verka för bättre uppkoppling på resan

● Uppfylls

Förvaltningen verkar för god uppkoppling i form av wifi och mobiltäckning under resan. Ombord på samtliga region- och stadsbussar i Hallandstrafikens regi erbjuds wifi och strömladdning. Hallandstrafiken har under året genomfört avtalsuppföljning med anlitade trafikbolag för att säkerställa att utrustning ombord uppfyller avtalad prestanda.

Samtliga 111 Öresundståg är upprustade in- och utvändigt, en upprustning vilken bland annat inkluderat utökad möjlighet för resenären att finna ett ledigt och fungerande strömuttag ombord. Arbetet med förbättrad uppkoppling ombord sker brett där Trafikverket har ett ansvar genom GSM-R (järnvägens egna radiosystem) tillsammans med tågens installerade utrustning vilken tillhandahålls av fordonsägarna.

2.1.2 Stärkt innovationskraft och digital samverkan med externa aktörer

2.1.2.1 Nämnden ska utveckla befintligt biljett- och betalssystem tillsammans med samverkande regioner

● Uppfylls

Förvaltningen har fortsatt arbetet med utvecklingen av befintligt biljett- och betalssystem. Hallandstrafiken samarbetar inom Lynx tillsammans med Kalmar Länstrafik, Jönköpings Länstrafik och Länstrafiken Kronoberg. Fokus inom samarbetet har under året varit att uppnå en ökad driftsstabilitet i systemet. Hallandstrafiken har tagit över support och testledarfunktionen enligt nytt samverkansavtal, samt att förarbetet inför ny kundapp har inletts. Ytterligare förarbete har påbörjats i syfte att säkra försörjning av validatorer i bussarna. Dessa tillverkas inte längre och är ett prioriterat ärende inom LynX för att säkra upp framtiden med en distribution av dessa.

Utöver Lynx-samarbetet har arbetet fortsatt med att samordna biljett- och betalssystemen i Sydsverige (Sydntaxan). Målet inom arbetet med Sydntaxan är att förenkla resor över länsgränser vilket inkluderar möjligheten att sälja varandras biljetter och ett enhetligt regelverk gentemot resenären. Utgångspunkten för detta arbete är den branschgemensamma standarden BoB (Biljettdistribution och Biljettvisering) vilken förvaltas av Samtrafiken. Skånetrafiken och

Blekingetrafiken kommer att tillämpa BoB-standarden fullt ut från inledningen av 2025 vilket kommer att förenkla resor mellan Halland och Skåne/Blekinge samt till Danmark.

Hallandstrafiken medverkar tillsammans med Skånetrafiken och RISE i ett projekt, där en första version av AI-stöd för prissättning och utveckling av sortiment tagits fram. Arbetet kommer att fortsätta där fler regionala kollektivtrafikmyndigheter förväntas medverka.

2.1.3 Informationsdrivna verksamheter

2.1.3.1 Nämnden ska utveckla former för hur data och information kan användas för att förstärka verksamhetens analysförmåga och förståelse för kundernas behov

● Uppfylls

Genom att arbeta strukturerat med den data kollektivtrafiken genererar, kombinerat med exempelvis utveckling inom AI (artificiell intelligens), kan kunskapen om resenärernas behov öka.

Hallandstrafiken har under året fortsatt sin resa i att bygga kompetens i tjänstedesign där en grupp med olika kompetens i förvaltningen, även kallad kundfokusgruppen, genomfört flera projekt och levererat insikter till ledningen samtidigt som gruppens kunskap i metoden ökat. Resultatet i undersökningarna används för att känna av pulsen i olika frågor eller som del av en analys i större frågor. Frågorna som studerats spänner över breda områden och handlar exempelvis om ersättningstrafik, biljettköp samt wifi ombord på bussarna.

Kollektivtrafikbarometern är en branschgemensam kvalitets- och attitydundersökning som har genomförts sedan 2001 och som drivs och utvecklas av Svensk Kollektivtrafik. Genom att använda Kollektivtrafikbarometern som verktyg får upphandlande bolag och kollektivtrafikmyndigheter ett mätbart, objektiva resultat för kundupplevd kvalitet på sin trafik, både lokalt och regionalt. Undersökningen görs löpande över hela året via webb och post. De som intervjuas i undersökningen utgör ett representativt urval av svenska befolkningen mellan 15–85 år. Under året har enkätundersökningar genomförts med tydligare regler kring omfattning och geografisk fördelning i Halland, med syftet att öka precisionen och kvaliteten av den data som förvaltningen samlar in. Modellen har fungerat bra med ökad kvalitet på data med större respondentmängd och bättre geografisk fördelning. Utvärdering gällande enkätens storlek och frågepaket kommer ses över under 2025 för att matcha Hallandstrafikens behov.

Genom att analysera data i Kollektivtrafikbarometern tillsammans med en fördjupad kundundersökning har olika kundsegment identifierats. Resultatet har lett till att 13 kunder och icke-kunder identifierats. Två av kundgrupperna är bilister som aldrig reser med kollektivtrafiken. Huvudsakliga anledningen till att de inte reser med kollektivtrafiken är att de sparar tid med bilen samt har långt till hållplatserna tillsammans med ett utbud som inte motsvarar resbehovet. Resterande 11 kundgrupper som identifierats reser allt från flera dagar i veckan till sällan med Hallandstrafiken. Tre av kundgrupperna reser 5-7 dagar i veckan med Hallandstrafiken. Pendlingen sker i huvudsak till arbete eller studier. Resor utöver resorna till jobbet genomförs oftast med bil.

Under året har en kundundersökning genomförts i samband med ett planerat tågstopp genom

Varberg. Resenärerna fick svara på hur de fått information om att det var ersättningstrafik innan de reste och genomfördes ombord på ersättningsbussarna. Lärdomarna tas nu in i det fortsatta arbetet med att förbättra informationen vid trafikstörningar. En kampanj har genomförts under hösten för att rekrytera fler medlemmar till Hallandstrafikens kundpanel i Panelista. Denna kundpanel används återkommande för att ställa frågor och öka förståelsen för kundernas behov.

Dörrbaserat kundräkningssystem (KRS) för kollektivtrafik är utformad för att exakt och automatiskt räkna passagerare ombord på fordon. Genom att integrera sensorer och övervakningsenheter vid dörrarna möjliggör KRS datainsamling av passagerarnas ombord- och avstigning i realtid. Arbetet med kundräkningssystemet har fortsatt och installation har skett i samtliga bussar vilka trafikerar inom kollektivtrafikens utpekade stråk (enligt Regionalt Trafikförsörjningsprogram). Förvaltningens arbete har fortsatt under året med att säkra utfallet från kundräkningssystemets data och tillsatt en projektgrupp som ska driva arbetet vidare.

2.2 Attraktiva och hållbara livsmiljöer

2.2.1 Bidra till god tillgänglighet till arbete, studier och samhällsservice, digitalt såväl som fysiskt

2.2.1.1 Nämnden ska bidra till en ökad tillgång till kollektivtrafik genom fortsatta satsningar på en utbyggd tåg och busstrafik. Detta sker inom ramen av fastställd Kollektivtrafikplan 2024 samt inom framtagande av Kollektivtrafikplan 2025.

 Uppfylls

Kollektivtrafikplanens syfte är att, utifrån strategiska val och prioriteringar, beskriva hur förvaltningen omsätter målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Planen beskriver det operativa genomförandet, exempelvis linjeförändringar och turutbud för det kommande året med utblick ytterligare två år framåt. För att människor ska välja ett kollektivt färdstätt i stället för bilen krävs god tillgång till kollektivtrafiken. Med god tillgång till kollektivtrafik avses både fysisk närhet till station/hållplats och avgångar som svarar mot resbehoven.

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutade den 28 mars 2024 att tillsända de halländska kommunerna remissversionen av Kollektivtrafikplan 2025 med utblick 2026 - 2027. Remisstiden sträckte sig fram till 28 juni 2024. Kommunernas synpunkter redovisas i Kollektivtrafikplanens kapitel 6 – Samrådsredovisning Kollektivtrafikplan 2025. När planen skickades ut på remiss var de ekonomiska förutsättningarna för 2025 ännu inte fastställda. Budget avseende verksamhetsåret 2025 beslutades av Regionfullmäktige i juni. Remissversionen av Kollektivtrafikplanen speglade en önskvärd utveckling med justeringar i trafikutbudet om drygt 5 miljoner kronor. Utifrån tilldelad budgetram och prognos fastställdes planen 2 september 2024 innehållande utökningar i trafikutbudet om drygt 2 miljoner kronor.

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

2.2.2.1 Nämnden ska i samverkan med Region Hallands kollektivtrafikmyndighet arbeta med kollektivtrafikens strategiska och långsiktiga utveckling i Halland

● Uppfylls

Halland växer vilket ställer krav på samplanering där samhällsbyggandet är väl integrerat med utvecklingen av kollektivtrafiken. Nämndens verksamhetsområde utgör en viktig roll i arbetet med upprättande av Regional fysisk plan i Halland samt i framtagandet av Trafikförsörjningsprogram för perioden 2026 – 2030.

Arbetet med framtagandet av en regional fysisk plan fortgår enligt plan. Året har präglats av kunskapsunderlag, dialoger internt såväl som externt, beredning med politiken, samt framtagandet av samrådsversionen med tillhörande kartmaterial och bilagor. Samrådsversion Regional fysisk plan Halland 2050 skickades ut på samråd den 17 december och remissperioden sträcker sig till och med 2 maj 2025.

Region Hallands Trafikförsörjningsprogram 2021-2025 antogs i regionfullmäktige i december 2020. Trafikförsörjningsprogrammet aktualiseras för revidering vart fjärde år i samband med ny mandatperiod. Regionkontoret har tagit fram ett förslag på revideringsprocess som sträcker sig fram till och med våren 2026. Bakgrunden är att revideringsprocessen ska kunna följa framtagandeprocessen för Regional fysisk plan och revideringsprocessen för Regional infrastrukturplan vars antaganden planeras till juni 2026. Med anledning av detta beslutade Regionfullmäktige 24 april 2024 att giltighetstiden för Trafikförsörjningsprogrammet förlängs till och med år 2026. Revideringsarbetet påbörjades under våren 2023 där förvaltningen har medverkat. Under 2024 har arbetet fokuserat på revidering av kapitel 6 Trafikeringsbehov tåg samt kapitel 8 Särskild kollektivtrafik.

2.2.3 Bidra till en hållbar resursanvändning

2.2.3.1 Nämnden ska verka för en utvecklad form av Närtrafik vilket inkluderar utökad samverkan och samplanering mellan den allmänna- och särskilda kollektivtrafiken

● Uppfylls

Strategin för kollektivtrafiken är att koncentrera resurser till stråk där förutsättningar för ökat resande är goda. För att stödja en socialt hållbar utveckling kompletteras detta med grundläggande resmöjligheter i hela länet. Närtrafiken är ett komplement till den ordinarie busstrafiken i områden där det sällan eller aldrig går någon buss. Syftet med Närtrafiken är att kunna resa till närmaste samhälle för att kunna utträta ärenden, ta del av samhällsservice eller resa vidare med den ordinarie kollektivtrafiken. En utvecklad Närtrafik/On demand-lösning behöver vara tydlig och uppfattas som enkel. Den behöver även ta hänsyn till det ekonomiska hållbarhetsperspektivet.

Förvaltningen har inom Kollektivtrafikplan 2025 med utblick 2026-2027 beskrivit förslag på

förändringar inom Närtrafik. En förändring vilken omfattar tydligare gränsdragningar kopplat till av kommunerna utpekade serviceorter där samhälls- och bebyggelseplanering behöver ske tillsammans med utvecklingen av kollektivtrafiken. Förvaltningen har under året tagit fram nya resevillkor för Närtrafik 2.0 som kopplar an till kommunernas översiktsplaner för utformning av Serviceorter. Resevillkoren tar även hänsyn till förbättrad samordning inom Serviceresor genom tidsfönster när på dygnet resor kan ske med Närtrafiken för att säkerställa en social och ekonomisk hållbar kollektivtrafik. Under hösten 2024 har dialog gällande utformningen av Närtrafiken genomförts med det Regionala Pensionärsrådet och det Regionala funktionshinderrådet där informationen har tagits emot väl. Digitalisering inom Närtrafik är av stor vikt och utveckling av appen Serviceresan planeras starta under våren 2025. En preliminär tidplan för lansering av Närtrafik 2.0 är sommaren 2025.

2.2.4 Bidra till en minskad klimatpåverkan

2.2.4.1 Nämnden ska bidra till minskad klimatpåverkan och grön omställning genom att skapa förutsättningar för fler att välja kollektivtrafiken vid val av färdmedel

● Uppfylls

Nämnden ska bidra till att resandet med kollektivtrafiken ökar och uppfattas som attraktiv. När fler väljer kollektivtrafiken framför bilen och marknadsandelen ökar, minskar klimatutsläppen. Målet om en ökad marknadsandel för kollektivtrafiken har direkta kopplingar till de tre hållbarhetsdimensionerna: ekonomisk-, social- och ekologisk hållbarhet.

Under året har Hallandstrafiken genomfört flera kommunikationsinsatser enligt fastställd kommunikationsplan. Genom dessa insatser har Hallandstrafiken på olika sätt uppmuntrat till ett ökat hållbart resande. Detta genom att lyfta olika fördelar med att resa kollektivt och uppmärksamma möjligheterna att resa med tåg och buss. Prova på-kampanjer är ett sätt att få de som inte reser med kollektivtrafiken att ställa bilen och prova kollektivtrafiken. Under januari och februari genomfördes en Prova på-kampanj i Fyllinge. Resultatet av denna och tidigare Prova på-kampanjer har därefter analyserats tillsammans med branschgemensamma inspel, vilket har resulterat i att fokus för prova på-kampanjer under 2025 blir företag och dess anställda.

Hallandstrafiken lanserade i februari två nya biljetter, 5x24 timmars- och 90-dagarsbiljetten. Detta i syfte att anpassa sortimentet för de kunder som reser relativt lågfrekvent men också för de kunder som har ett mer frekvent resande. Resevillkoren har uppdaterats med syfte att intäktssäkra samt förtydliga mot kund vad som gäller vid biljettköp och resor med Hallandstrafiken. Möjligheten till återköp och låna ut konto via appen har begränsats i kombination med en förändring gällande möjligheten att låna ut biljetter. En tillgänglighetsanpassning av appen har påbörjats och till delar genomförts, texter i appen har förtydligats och satsningar på stabilare drift har genomförts. Resterande delar av anpassningen av appen har pausats utifrån att upphandling av ny app planeras. Vidare har Hallandstrafiken arbetat tillsammans med leverantörerna för att förbättra valideringsgraden ombord på bussar och tåg.

Förvaltningen har under året fortsatt att bygga kompetens inom tjänstedesign genom en grupp

med olika kompetens i förvaltningen, även kallad kundfokusgruppen. Tjänstedesign handlar om att leverera bra tjänster och upplevelser för användare genom att förstå vad de vill ha och behöver. Detta uppnås genom att följa en strukturerad kundcentrerad process och använda beprövade metoder där både utförare och användare involveras i utvecklingen av tjänster och produkter.

2.3 Utbildning, kompetens och jämlik hälsa

2.3.1 Bidra till en god kompetensförsörjning i regionen

2.3.1.1 Nämnden ska, tillsammans med parterna inom Öresundstågssamarbetet, medverka i projekteringen kring framtagandet av beslutsunderlag inför kommande ställningstagande om nästa generations Öresundståg.

● Uppfylls

En fortsatt utbyggd tågtrafik utmed kuststråket leder till att befolkningen får tillgång till fler och större arbetsmarknader. Detta skapar fler valmöjligheter för invånarna samtidigt som företagen får möjlighet att rekrytera medarbetare med rätt kompetens. De storregionala Öresundstågen knyter samman Halland med sin omvärld. Nya kapacitetsstarka tåg i högre hastighet, tillsammans med satsningar i järnvägens infrastruktur skapar förutsättningar för kortare restider och ett hållbart resande.

Dagens Öresundstågsfordon togs i drift 2000 till 2012. Inom mindre än tio år har en stor andel av fordonen uppnått sin bedömda tekniska livslängd. Region Halland äger idag 14 tågsätt av totalt 111 stycken inom Öresundstågstrafiken. I en preliminär tidplan är beräknad tidpunkt för införande av nya tågfordon på räls i början av trettiotalet. Region Halland tillsammans med övriga parter i Öresundstågssamarbetet har sedan tidigare inlett ett gemensamt projekt att anskaffa nya fordon som efterträdare till dagens Öresundståg. Ett beslut om upphandling av nya fordon planeras till första halvan av 2025.

2.3.1.2 Nämnden ska bidra till en god kompetensförsörjning inom kollektivtrafikbranschen

◆ Uppfylls delvis

Bristen på personal inom tåg, buss och taxinäringen är stor och förväntas öka. Trafikföretagens förutsättningar att rekrytera personal är avgörande för kollektivtrafikens fortsatta utveckling. Nämnden har verkat för ett utökat samarbete inom olika branschråd tillsammans med berörda aktörer inom utbildningssektorn.

Gällande den generella förarbristen har förvaltningen följt utvecklingen inom ramen för de olika nätverk som vår branschorganisation Svensk kollektivtrafik tillhandahåller. Detta har resulterat i att kompetensförsörjningen fortsatt är på agendan och att förslag från branschen rörande förändrad lagstiftning är aktuella. Därutöver har frågan bevakats inom de tågsamverkansforum där förvaltningen medverkar (Västtågen, Öresundståg, Krösatåg, Pågatåg).

Förvaltningen har även fortsatt engagerat sig regionalt gällande kompetensförsörjningen av bussförare. Branschråd buss, som är en samlingspunkt för bolagen i Halland, har genomfört fyra möten under året med en utökad mängd representanter. Syftet är att skapa dialog och sprida kunskap mellan Hallandstrafiken och dess trafikbolag. Dialog har även skett med verksamheter vilka utbildar yrkesförare. Hallandstrafiken har under 2024 arbetat med en kampanj som riktar sig till att informera och attrahera nya förare till kollektivtrafiken. På Hallandstrafiken.se har ett avsnitt skapats där rollen och de vanligaste frågorna rörande jobbet som bussförare beskrivs. Under detta avsnitt finns intervjuer med förare, information om krav från Transportstyrelsen och exempel på utbildningar.

2.3.2 Främja en mer inkluderande och jämställd arbetsmarknad

2.3.2.1 Nämnden ska bidra till att transportsystemets utformning, funktion och användning är jämställt och tillgängligt för alla

◆ Uppfylls delvis

Kollektivtrafiken är en möjliggörare för att alla ska kunna bidra till arbetsmarknaden och samhällsutvecklingen utifrån sina egna förutsättningar. Detta oavsett kön, könsidentitet, sexuell läggning, ålder, funktionsvariation, etnicitet, trosuppfattning, socioekonomi och utbildningsnivå. En tillgänglighetsanpassad kollektivtrafik främjar förutsättningarna för hela befolkningen, att ta del av dess utbud. I arbetet ska ett ”hela resan-perspektiv” beaktas, där gång- och cykelvägar till och från bytespunkter behöver inkluderas i planeringen. Perspektivet utgår från att planera från dörr till dörr i stället för att enbart titta på den enskilda resan med buss, tåg eller annat färdmedel.

Region Halland har som mål att samtliga hållplatser som tillhör starka stråk och hållplatser med mer än tjugo påstigande per dag ska vara tillgänglighetsanpassad år 2025. Under 2024 har takten ökat hos kommunerna och på Trafikverket när det gäller hållplatsombyggnader och tillgänglighetsanpassning, dock med bedömning att målet för 2025 inte kommer att uppnås.

I syfte att öka kundnöjdheten samt resandet utvecklas ständigt biljettsortimentet. Under februari 2024 lanserade Hallandstrafiken två nya biljetter nämligen 90-dagarsbiljetten och flexbiljetten 5x24 timmarsbiljetten. Dessa biljetter fyller varsitt syfte; 90-dagarsbiljetten passar den trogna kunden och 5x24 timmarsbiljetten passar den mer flexibla kunden som inte reser med kollektivtrafiken mer än någon dag per vecka. I augusti 2024 lanserades en ny Fritidsbiljett med ny giltighetstid och nytt pris i syfte att göra biljetten mer attraktiv. Tillsammans med utökad marknadsföring och bättre villkor är målet att fler ungdomar upptäcker möjligheten att resa tillsammans. Priserna justerades i augusti 2024 enligt strategin att pendlare och långa resor gynnas mer än korta. Under sommaren 2024 såldes 12 300 sommarbiljetter, vilket är en uppgång med nästan 900 biljetter (8%) jämfört med föregående år. Vinterbiljetten provades första gången 2023/2024. Då biljetten var uppskattad har den återigen erbjudits vintern 2024/2025.

2.3.2.2 Nämnden ska bidra till att arbetsgivaren är inkluderande och jämställd genom ett utökat arbete med friskfaktorer

● Uppfylls

För att säkerställa att Region Halland verkar för en god och jämlik sysselsättning, motverkar diskriminering av sårbara grupper på arbetsmarknaden och tar sitt ansvar som stor offentlig arbetsgivare i Halland behöver särskilda åtgärder vidtas (beslut i RS 2021-11-24 §150) . Nämnden har därför aktivt arbetat med olika friskfaktorer som främjar samtliga medarbetare oavsett förmåga. På så sätt kopplar friskfaktorerna ihop en god arbetsmiljö med att verksamheten når målen, och blir en attraktiv arbetsplats.

Hallandstrafiken har valt att fokusera på en god organisationskultur, ett utvecklande ledarskap och en tydlig målstyrning. Samtliga chefer har haft fortlöpande och återkommande månatliga utbildningstillfällen inom ledarskap. Samtliga tillfällen är kopplade till målstyrning och leverans mot kund. Här inkluderas även organisationskulturens betydelse för att upprätthålla samt förbättra kvaliteten på levererade tjänster.

Vidare prioriteras kompetensutveckling inom kundfokus genom att skaffa en bredare förmåga kring kundcentrerad utveckling och problemlösning. Arbetet med att implementera metoden i hela förvaltningen pågår. Delprojekt inom både allmän och särskild kollektivtrafik är avslutade med goda resultat och med flertalet förbättrings- och åtgärdsförslag.

För att förbättra känslan av delaktighet har förvaltningen planerade interna informationsinsatser. Ett exempel på dessa genomförs vid en fredagsfrukost en gång per månad där aktuella händelser/projekt/aktiviteter med mera förmedlas av representanter från samtliga verksamheter. De som inte har möjlighet att delta kan i efterhand se den filmatiserade informationen på intranätet. Detta skapar en förståelse mellan de olika verksamheterna gällande de utmaningar och utvecklingsprojekt som pågår men ger även möjlighet att gemensamt fira framgångar.

2.4 Verksamhetens egna utvecklingsområden

2.4.1 Nämnden ska fortsätta arbetet med övergång från bolagsform (Hallandstrafiken AB) till nämndsform (Driftnämnd Kollektivtrafik)

◆ Uppfylls delvis

Förvaltningen har haft utmaningar i den tidigare genomförda verksamhetsövergången. I en utvärdering av risker i samband med övergången har följande områden särskilt lyfts fram för att åtgärdas under 2024, IT-miljön med dubbla domäner samt personella resurser.

Status vad gäller IT-miljön och dubbla domäner är att förvaltningen för närvarande väntar på att centrala IT-avdelningen, ITD, ska bistå verksamheten. Utredning pågår.

Beträffande personella resurser har behovet av nämndssekreterare identifierats under året. Behovet påverkar arbetet med att fastställa ansvaret för de olika centrala administrativa processerna i befintlig bemanning. Uppdraget som nämndssekreterare har hanterats internt på

förvaltningen, i befintlig bemanning, tills översynen är klar. Förvaltningen har även sett över hur man kan optimera representationen i de olika forumen/nätverken/arbetsgrupperna inom Region Halland.

2.4.2 Nämnden ska bidra till att de övergripande målen gällande säkerhetsarbete uppfylls. Under 2024 kommer områdena kontinuitetsplan och brandsäkerhet att prioriteras.

● Uppfylls

Det övergripande säkerhetsarbetet inom Region Halland leds av Regionkontoret. Respektive nämnd har som uppgift att se över och inventera sin verksamhet samt prioritera de områden som primärt behöver åtgärdas det kommande året. Som ny nämnd och förvaltning är kontinuitetsplan och brandsäkerhet prioriterat för att senare utveckla ytterligare områden.

Under kvartal 1 har två personer i chefsgruppen genomgått utbildning i stabsmetodik. Under kvartal 4 har förvaltningens chefer som ingår i krisledningsgruppen genomfört utbildning inom krisledning. Arbetet kommer att fortsätta med övningar under 2025.

Kontinuitetshandling är ett prioriterat område i Region Hallands säkerhetsarbete. Samtliga verksamheter ska kunna finna stöd i en kontinuitetsplan om en extraordinär händelse inträffar. Hallandstrafikens kontinuitetsplan är färdigställd och uppdateras framöver årligen.

Arbete med att anpassa det systematiska brandskyddsarbetet till Region Hallands rutiner och riktlinjer anses klart. Utbildningar är delvis genomförda eller planerade och årshjul för brandskyddsarbetet är framarbetat. Nu sker det systematiska brandskyddsarbetet som är ständigt pågående.






3 Kvalitetsstyrning

3.1 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.

3.1.1 Köpa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Total försäljning (exkl. avräkningar och kommunala tillköp)	481 558 164 kr	480 000 000 kr	
 Kundförståelse	6 st	6 st	
 Antal företagsköp	 Ja		
 Andel biljetter i appen	86 %	90 %	

Måltalen under ”Köpa”, som handlar om försäljning och användandet av Hallandstrafikens tjänster har gått starkt under året. Vad gäller försäljningsintäkterna uppmätts dessa till knappt 482 miljoner kronor, vilket innebär att försäljningsmålet på 480 miljoner kronor uppnås. Försäljningen har gått betydligt bättre 2024 än 2023 och i genomsnitt har intäkterna varit 3 miljoner kronor högre varje månad 2024 än samma månad 2023.

För att öka kundfokus och ständigt lyssna av kunderna används flera verktyg för ökad kundförståelse. Syftet med målet är att öka kundfokus och tydliggöra vikten av att lyssna på kunderna. Under året har målet om att genomföra minst 6 kundundersökningar uppnåtts. Resultatet i undersökningarna används för att känna av pulsen i olika frågor eller som del av en analys i större frågor. Frågorna som studerats spänner över breda områden och har handlat om; kundservice i butik, vett & etikett ombord på buss, kan kollektivtrafiken göra arbetsgivare mer attraktiva, wifi ombord på buss, det är enkelt att köpa Hallandstrafikens biljetter och kort. Överlag visar undersökningarna att kunderna är nöjda med Hallandstrafiken och anser att det erbjuds bra service i butikerna samt att det är enkelt att köpa biljetter. Dock påtalar flertalet resenärer att det finns förbättringspotential i uppkopplingen ombord på buss. Även en stor resvaneundersökning i syfte att kundsegmentera hallänningarna har genomförts under året.

En viktig del i arbetet under året har varit att fokusera på företagsförsäljningen. För att mäta

framgången följs antalet biljetter som säljs via företag upp. Under året har nya milstolpar nåtts och företagsförsäljningen är på högsta nivåerna någonsin. Året summeras med att 45 803 biljetter sålts via företag (både som tjänsteresor och som förmån till de anställda), vilket innebär att antalet sålda biljetter ökat med 15 procent 2024 jämfört 2023.

Under 2024 har 86,1 procent av biljetterna i de egna kanalerna sålts via Hallandstrafikens app, vilket är något under målet på 90 procent. Under 2023 såldes 84,9 procent av biljetterna i Hallandstrafikens app. Appen ökar trendmässigt sin försäljningsandel.

3.1.2 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
◆ Marknadsandel	14,9 %	>18,1 %	
◆ Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 045 123	20 049 863	
◆ Punktlighet	91,8 %	95 %	
◆ Nöjd kund - resenärer	60,2 %	62,7 %	

Marknadsandel, andelen motoriserade resor som genomförs med kollektivtrafiken, minskar jämfört med 2023 och når 2024 14,9 procent. Hallandstrafiken hade prognoser som pekade mot en förväntad ökning under året men som har uteblivit. En orsak till minskningen är den förändrade mätmetoden som riktar in sig på en mer diversifierad respondentgrupp där exempelvis fotgängare utgör en större grupp än tidigare. Denna förändring av respondentunderlag har gjort att andelen kollektivtrafikanter minskat vilket sannolikt påverkat den utveckling vi har sett under året. I Halland har inte antalet nyregistrerade bilar ökat och vi kan inte se någon större ökning i miltal med bil jämfört med 2023 vilket tyder på att mätmetoden har haft och kommer ha stor effekt på utfallet. Ärendet är lyft på nationell nivå då Hallandstrafiken inte är ensam om denna utveckling och det återstår att se om förändringar kommer att göras eller om mätmetoden fortsätter enligt samma linje som 2024.

Resandet ökar under 2024 och når 19 miljoner resor, 1,8 procent högre än samma period 2023. Bidragande faktorer till det ökade resandet kopplas till satsningar och förbättringar inom tåg- och busstrafiken. För tågtrafiken inkluderas hög punktlighet, nya turer med Västtågen och ett år med färre banarbeten som stört trafikeringen jämfört med 2023.

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.

Resandets fördelning är 59,2 procent buss, 40,7 procent tåg och anropstyrd lägre än 0,1 procent vilket påvisar en ökande andel buss jämfört med 2023. Orsak till ökande andel buss beror på den positiva utvecklingen buss haft med ökat resande i flera kommuner samtidigt som tåg haft planare utveckling.

Punktligheten ökar från 91,1 procent 2023 till 91,8 procent 2024 där en bidragande faktor är minskad mängd banarbeten.

Nöjd kund minskar från 62,4 procent 2023 till 60,2 procent under 2024. Även 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 Hallandstrafiken haft under året vilket har påverkat helhetsbilden av bolaget och minskat kundnöjdheten.

3.1.3 Veta mer

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Information vid försening	44,3 %	50 %	Rullande 12.
Information inför resan	78,6 %	80 %	Rullande 12.
Kunskap om resan	68,3 %	70 %	Rullande 12.

Information vid försening har återhämtat sig sedan början av året och ligger sedan maj på en mer normal nivå på runt 44 procent. Det är fortsatt en bit kvar till målet på 50 procent, men 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. Sedan slutet av oktober har en ny funktion i appen tillkommit som gör det möjligt att kommunicera med kunderna både via push-meddelanden och meddelanden i appen. Förhoppningen är att denna åtgärd ska höja nöjdheten med informationen, då detta är efterfrågat från kunderna.




Måtalet för information inför resan ligger stabilt runt 80 procent och måtalet för kunskap om resan ligger stabilt strax under 70 procent. Med start i januari har en följdfråga lagts till i Kollektivtrafikbarometern runt kunskap om resan. Följdfrågan belyser att hur man svarar inte enbart handlar om information, utan även om avgångstider och närhet till hållplats. Arbetet fortsätter dock med att förbättra informationen i befintliga kanaler, samt hitta nya sätt att nå kunder och allmänhet. Sedan mars finns exempelvis en teknisk lösning för att nå kunderna via nyhetsbrev och sms och arbetet med att förbättra hemsidan har påbörjats.

3.2 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.

3.2.1 Handlägga





Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal färdtjänstansökningar	3 288		Prognos 2024, 3 200.
 Handläggningstid - Serviceresor	78 %	75 %	
 Kundnöjdhet Serviceresor (Handläggning)	86 %	85 %	
 Andel digitala ansökningar - Serviceresor	43 %	35 %	

Antal färdtjänstansökningar 2024 översteg prognosen med 3 procent vilket också är förväntat med tanke på att även antalet resor med färdtjänst ökade under året. Trots fler färdtjänstansökningar än beräknat är handläggningstiden inom ramen för målet om att minst 75 procent av ansökningar ska handläggas inom 4 veckor. Hallandstrafiken förväntar ett ökat inflöde av ansökningar utifrån en åldrande befolkning vilket medför behov av fler handläggare eller förändrat arbetssätt för att kunna möta denna ökning med bibehållna kvalitetsnivåer.

Nöjdheten med handläggning av färdtjänstansökan är fortsatt hög och resultatet för helår 2024 visar att 86 procent är nöjda eller mycket nöjda med hela handläggningen, från ansökan till beslut.

Andel digitala ansökningar under 2024 ligger på 43 procent, vilket är över målvärdet på 35 procent. Andelen ökar succesivt under 2024 och förväntas fortsätta öka under 2025.

3.2.2 Beställa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal samtal Serviceresor	519 139		Prognos 2024, 540 000
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	90 %	90 %	
 Svarstider Beställningscentral Serviceresor	82 %	75 %	
 Samtalslängd Beställningscentral Serviceresor	122 sekunder	150 sekunder	
 Andel digitala beställningar Serviceresor	9,7 %	20 %	





Antal samtal till beställningscentralen under 2024 är cirka 5 000 färre jämfört med 2023 och 4 procent färre jämfört med prognosen för helåret. Trots det har inflödet av samtal periodvis varit mycket högt och medfört längre svarstider än förväntat. Detta har varit särskilt påtagligt under hösten 2024. För att säkerställa god servicenivå kommer Hallandstrafiken rekrytera fler beställningsmottagare samt utöka antalet timmar med befintlig underleverantör för att stärka

upp under vissa perioder. På längre sikt behöver resurser läggas på en fortsatt digitalisering för ett hållbart uppdrag.

Nöjdheten med beställningscentralen är hög och för helåret 2024 är 9 av 10 nöjda eller mycket nöjda med beställningen av den senaste resan. Sett till helår 2024 ligger svarstiden på 82 procent vilket till stor del beror på höga utfall under våren som väger upp ett lägre utfall under hösten. Samtalslängden för helår 2024 rymms inom uppsatt målvärde om 150 sekunder, med december som avvikande månad med längre samtalslängd än normalt vilket kan härledas till beställningar inför jul och nyår samt nyanställda som saknar rutin vilket medför något längre samtalstider.

Andel digitala beställningar för färdtjänstresor ligger under 2024 lågt i förhållande till målvärde. Hallandstrafiken kommer intensifiera arbetet med att informera verksamheter och resenärer om fördelen och nyttan med appen Serviceresan för att på sikt öka andelen digitala beställningar.

3.2.3 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal resor Serviceresor	855 492		Prognos 2024, 835 000.
 Punktlighet Serviceresor	93,5 %	95 %	
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91,1 %	90 %	
 Serviceresor - Klagomål	0,12 %	0,15 %	
 Antal inspektioner Serviceresor	49 st	40 st	

Antal resor under 2024 landade på 855 492, vilket är 2,3 procent fler än prognosen och 4 procent fler än 2023. Det är främst fritidsresor inom färdtjänst som har drivit resandeutvecklingen och kan härledas till en åldrande befolkning som i hög grad vill ta del av samhällsservice och fritidsaktiviteter. För sociala- och ekonomiska hållbara resor är det fortsatt viktigt att arbeta tillsammans med uppdragsgivare och kostnadsbärare för att öka samordningen och se över arbetssätt för att möta en fortsatt resandeutveckling.

Punktligheten för helåret 2024 landade på 93,5 procent. Utfallet är nästan detsamma som för 2023 och strax under målvärdet på 95 procent. Trenden visar en positiv riktning och en stabil leverans under 2024. Sett till både kundnöjdhet och klagomål har leverans kvaliteten under 2024 varit god och båda indikatorerna uppnår målvärdet.

Hallandstrafiken har inspekterat 49 fordon under 2024. Fordonsinspektioner sker för att säkerställa att fordonen är utrustade enligt avtal. Av de 49 fordon som inspekterades klarade sig fem stycken utan anmärkning. Övriga behövde kompletteras för att uppnå godkänd inspektion. Detta påvisar vikten av kontinuerlig avtalsuppföljning för att säkerställa att avtal efterlevs.

3.3 Uppföljning av arbetsmiljöplanen

Målet för arbetsmiljöarbetet i Region Halland, så även Driftnämnd Kollektivtrafik, är en säker och hälsofrämjande arbetsmiljö för alla medarbetare och andra som tillfälligt verkar i vår organisation. Målvärden och indikatorer följs upp systematiskt och regelbundet över tid. Syftet med uppföljningen är att skapa förutsättningar för ständiga förbättringar.

Följande områden är prioriterade för Driftnämnd Kollektivtrafik 2024. Uppföljning per 31 december redovisas nedan:

- I samband med arbetsmiljörund har behovet av information kring rutiner och riktlinjer identifierats. Som ny nämnd och förvaltning i Region Halland har implementeringen av aktuella policies, riktlinjer, rutiner samt att säkerställa uppfyllandet av kompetenskrav med mera avseende arbetsmiljöfrågor fortsatt och genomförts under året. Även det systematiska brandskyddsarbetet har uppdaterats.
- Förvaltningen har haft utmaningar i den genomförda verksamhetsövergången. I en utvärdering av risker i samband med övergången har områden såsom IT-miljön och personella resurser särskilt lyfts fram för att åtgärdas under 2024. Gällande IT-miljön, har förvaltningen en stor utmaning i att arbeta i två plattformar/domäner innehållande två mail, två kalendrar, två intranät, två teams, m.m. Förvaltningen väntar för närvarande på att centrala IT-avdelningen, ITD, ska bistå verksamheten. En utredning pågår och denna kommer att klargöra åtgärder. Beträffande personella resurser har behovet av nämndssekreterare identifierats. Behovet påverkar arbetet med att fastställa ansvaret för de olika centrala administrativa processerna i befintlig bemanning. Uppdraget som nämndssekreterare har hanterats internt på förvaltningen, inom ledningsstöd. Förvaltningen fortsätter se över hur man kan optimera representationen i de olika forumen/nätverken/arbetsgrupperna inom Region Halland.
- Aktiviteter kopplade till arbetsmiljörund 2023 har prioriterats vilket primärt inneburit uppföljning och kvalitetssäkring av arbetsplatsträffar (APT) samt HLR-utbildning för samtlig personal. HLR-utbildning för samtlig personal är genomförd. Struktur avseende APT inom förvaltningen har arbetats fram och implementerats.
- Aktiviteter kopplade till resultatet av medarbetaundersökning 2023 har genomförts dels på hela Hallandstrafiken och dels på respektive avdelning. Det utfall i undersökningen som hela förvaltningen behövt prioritera på grund av lågt värde gäller information om hot- och våldssituationer. Denna rutin har flertalet avdelningar lyft på APT. Ett kontinuerligt arbete med de områden som bedömts vara riskfaktorer utifrån resultatet har gjorts på avdelningarna. Exempel på andra aktiviteter som genomförts är personal/förvaltningsdagar med teman som fångat de områden som ingår i medarbetarundersökningen. Även inspirationsföreläsning om självledarskap, ergonomigenomgång, pausgymna med mera har genomförts.

4 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 med buss), tågtrafik (Öresundstågen, Krösatågen, Pågatågen och Västtågen) och serviceresor (färdtjänst, sjukresor, skolskjuts med personbil, närtrafik och beställningstrafik).

Statistiken nedan redovisar enbart Hallandstrafikens egen personal, inom förvaltningen.

4.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall	Målvärde
 Personalomsättning	6,66 %	11 %

Personalomsättning

Personalomsättningen har ökat något jämfört med 2023 (5,83), men förvaltningen ligger med god marginal under målvärdet. Den omsättning som råder kan anses ligga inom ramen för en normal och sund personalomsättning.

4.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall	Målvärde
 Sjukfrånvaro	1,81 %	5,2 %

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron ligger vid årets slut på en fortsatt låg nivå, att jämföra med 2023 (3,4). En betydande anledning är att långtidssjukskrivna medarbetare återgått i tjänst och rehabiliteringsutredningarna är avslutade. Den största delen av sjukfrånvaron är inom kort sjukfrånvaro, det vill säga inom perioden 1-14 dagar.

4.3 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 har biljettkontroller genomförts under 5122 timmar att jämföras med 4100 under samma period 2023. Ökningen beror på ett ökat behov av kontroller i trafiken.

5 Ekonomi

5.1 Årets budgetavvikelse

Indikator	Resultat	Årsbudget	Budgetavvikelse
Akkumulerad budgetavvikelse	-565 375 tkr	-562 004 tkr	-3 371 tkr

Akkumulerad budgetavvikelse

Nämnden redovisar för året 2024 en negativ budgetavvikelse motsvarande -3,4 mnkr. Biljettintäkterna avviker dock positivt med 15 mnkr, ett resultat av det ökande resandet. Jämfört med 2023 ökar biljettintäkterna med 51 mnkr. Mer utförlig beskrivning av avvikelser och en analys återfinns i kapitel 5.1.2 och 5.1.3.

5.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall 2024	Årsbudget 2024	Diff Utfall-Årsbudget
Biljettintäkter	530 548	516 000	14 548
Intäkt anropsstyrd trafik	296 743	334 319	-37 576
Intäkter skoltrafik	136 066	142 958	-6 892
Övriga intäkter	43 929	43 253	676
SUMMA INTÄKTER	1 007 285	1 036 530	-29 245
Justeringspost budget		-34 781	34 781
Trafikkostn Buss/Regiontåg	628 093	622 014	6 078
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	349 587	358 431	-8 845
Övriga kostnader	79 959	85 494	-5 535
Anropsstyrd trafik	261 203	301 440	-40 237
Skoltrafik	132 989	140 000	-7 011
Personalkostnader	68 485	69 838	-1 353
SUMMA KOSTNADER	1 520 315	1 542 436	-22 121
Avskrivningar och internränta	51 665	55 748	-4 083
Finansnetto	681	350	331
RESULTAT	-565 375	-562 004	-3 371

5.1.2 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
-1 527 985 tkr	-1 572 661 tkr	-44 676 tkr	-1 598 534 tkr	25 873 tkr	2,9 %	4,6 %	1,6 %

Kostnadsutveckling

Budgetavvikelsen på kostnadssidan är positiv, det vill säga utfallet 2024 är lägre än budgeterat. Differensen +26 mnkr motsvarar 1,6 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 +60 mnkr där den särskilda kollektivtrafiken (ej resultatpåverkande) står för +47 mnkr och den allmänna kollektivtrafiken står för +13 mnkr.

Region- och stadsbusstrafik, +1,9 miljoner kronor

- Det har utförts mindre förstärkningstrafik än budgeterat vilket bidrar till en något lägre kostnad för linjetrafik buss.

Regiontåg, -1,2 miljoner kronor

- Västtåg (Varberg-Borås och Varberg-Göteborg), +0,5 mnkr.
- Pågatåg (Halmstad-Helsingborg), +0,3 mnkr.
- Krösatåg (Halmstad-Nässjö), -2 mnkr. Orsaken till den negativa avvikelsen är att kostnad för inhyrda fordon och ny tågdepå tillkommit i perioden som inte budgeterats.

Kungsbacka netto, -6,8 miljoner kronor

- Trafiken i Kungsbacka (regionbuss, stadsbuss och Kungsbackapendeln) som driftas av Västtrafik och netto redovisas till förvaltningen, har ett negativt utfall i förhållande till budget, -6,8 mkr, vilket främst förklaras av minskade intäkter i stadsbusstrafiken.

Öresundståg, +8,9 miljoner kronor

- 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 under året avviker positivt med totalt 8,9 mnkr, vilket förklaras av lägre kostnader för framförallt drift, fordonsunderhåll 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 varit hög under året till följd av ett flertal omfattande avstängningar på Väst kustbanan som inte varit kända vid budgettillfället, -10 mnkr jämfört med budget.

Särskild kollektivtrafik, +47 miljoner kronor

- Serviceresor (sjukresor, färdtjänst och skolresor med bil) visar en positiv budgetavvikelse på +40 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 andel fast ersättning till trafikföretagen, vilket har bidragit till en lägre genomsnittskostnad per resa. Sjukresor finansieras av Region Halland, driftnämnd för Ambulans, diagnostik och hälsa och färdtjänst och skolresor av kommunerna i Halland.

- Kostnaderna för Skolresor med buss har en positiv budgetavvikelse på +7 mnkr. Skoltrafiken finansieras av kommunerna i Halland.

Övriga kostnader och personal, +10,6 miljoner kronor

- Övriga kostnader har en positiv budgetavvikelse motsvarande +5,5 mnkr, vilket främst relateras till lägre kostnader för marknadsföring, IT och konsulter och som till viss del är ett resultat av arbetet med nämndens åtgärdsplan.
- Personalkostnader avviker positivt med +1,4 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 2024.

5.1.3 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
971 004 tkr	1 007 285 tkr	36 281 tkr	1 036 530 tkr	-29 245 tkr	3,7 %	6,7 %	-3 %

Intäktsutveckling

Totalt har intäkterna en negativ budgetavvikelse på -29,2 mnkr. Intäkterna för den allmänna kollektivtrafiken visar ett överskott och intäkterna för den särskilda kollektivtrafiken ett underskott, ett underskott som innebär minskade kostnader för kommunerna.

- Biljettintäkterna i den allmänna kollektivtrafiken har överträffat budget med +15 mnkr, vilket motsvarar +2 procent. Jämfört med 2023 är ökningen 51 mnkr, motsvarande 10,7 procent. Det positiva utfallet 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. En budgeterad prisjustering på i genomsnitt 3 procent genomfördes i augusti 2024.
- Intäkterna från serviceresor understiger budget med -38 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. Administrativa intäkter för serviceresor utgörs av beställningscentral, handläggning av färdtjänstillstånd, trafikplanering och systemkostnader. Dessa intäkter har ökat som en följd utav ett ökat resande och samtal in till beställningscentralen.
- Intäkterna för skoltrafiken som finansieras av kommunerna i Halland var för året 7 mnkr lägre än budgeterat.

5.1.4 Resultathantering

I månadsrapport februari visade årsprognosen på ett underskott motsvarande -22 mnkr. Kostnadsökningen för befintlig trafik var hög på grund av ett kraftigt stigande index i avtalen under framförallt 2022, Öresundstågs fordonsflotta förstärktes med 10 fordon för att undvika fordonsbrist när befintliga fordon åldras och kräver allt mer underhåll. Detta samtidigt som resandet och återhämtningen av biljettintäkter efter pandemin gick trögt.

Under andra kvartalet kunde konstateras att resandet och biljettintäkterna började återhämta sig. Samtidigt dämpades den kraftiga indexutvecklingen som under 2024 åter haft en "normal" ökning från tidigare års höga nivåer.

För Öresundstågstrafiken gäller ett så kallat "open books" avtal med leverantörerna sedan SJ's tidiga utträde ur upphandlat avtal. Budgeten som lades under hösten 2023 tillsammans med leverantörerna har fått skrivas ner, till stor del beroende på att underhåll och åtgärder på tågen inte genomförts i den utsträckning som budgeterats samt att prisnivåerna på material sjunkit.

Fokus för nämnden har varit att hitta åtgärder för att minska underskottet utan att minska trafikutbudet eller kvaliteten i leveransen, åtgärder avsedda att både öka intäkterna och minska kostnaderna. Följande punkter har prioriterats i detta arbete:

- 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 för att möta efterfrågan.
- Genomförd prisjustering 26 augusti med i genomsnitt 3 procent.
- Nämnden har sett över och minskat kostnader för bland annat marknadsföring (annonsering, egen produktion av kampanjer, färre DR utskick), städning i egen regi och användning av extern konsult hjälp.

Åtgärderna tillsammans med gynnsamma förutsättningar har bidragit till ett väsentligt lägre underskott än prognostiserat och nämnden önskar att underskottet inte ska belasta kommande års resultat.

Investeringar

Investeringsramen för 2024 har av olika anledningar inte nyttjats fullt ut på grund av förändrade och försenade tidsplaner. Följande ej nyttjade utrymme i investeringsplanen för 2024 önskas därför överflyttas till 2025:

- Vädskydd, 1,7 mnkr
- Installation av signalsystem (ERTMS) Öresundståg, 28 mnkr
- Passagerarinformationssystem (PIS) Öresundståg, 6 mnkr
- Kundrelaterade system, 7 mnkr, investeringsutrymme flyttas till ITD/RK

5.2 Investeringar

5.2.1 Investeringsbudgetavvikelse

Utfall	Årsbudget	Budgetavvikelse
5 071 tkr	52 000 tkr	46 929 tkr

Prognos Investeringsbudgetavvikelse

Årets genomförda investeringar uppgår till 5 mnkr mot budgeterade 52 mnkr. Färdigställda investeringar under 2024 består av:

- Komplettering av kundräkningssystem i bussar, 0,8 mnkr
- Reinvesteringar i väderskydd (väntkurer), 4,3 mnkr

Installationen av nytt signalsystem för tåg (ERTMS) har påbörjats men blivit ytterligare försenat och planeras att slutföras under 2025. Även investeringen i nytt passagerarinformationssystem för tåg kommer att genomföras men här är tidsplanen osäker. Ej nyttjad investeringsram för kundrelaterade system föreslås överflyttas till IT & Digitalisering 2025 (se kap 5.1.4).

Driftnämnden Kollektivtrafik**§3****Beslutsförslag Årsredovisning 2024, Driftnämnd Kollektivtrafik**
DNKT240014**Beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- Godkänna Årsredovisning 2024 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- Översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Ärendet

Majoriteten av nämndens mål är uppfyllda under året. Det kan dock konstateras att bristen på personal inom tåg, buss och taxinäringen är stor och förväntas öka, vilket medför att målet följer med in i 2025. Arbetet med tillgänglighetsanpassning av hållplatser är omfattande och målet för 2025 kommer inte att uppnås. Det medför att ett intensivt arbete fortsätter under 2025. Vidare uppnås inte målet med att skapa rätt förutsättningar för verksamheten kopplat till IT-miljö och dubbla domäner i samband med verksamhetsövergången 2023. Utredning pågår.

Försäljningsintäkterna för 2024 uppgick till knappt 482 miljoner kronor, vilket innebär att försäljningsmålet på 480 miljoner kronor nås.

Antal resor i den allmänna kollektivtrafiken uppgår under 2024 till 19 miljoner vilket är 1,8 procent högre jämfört med 2023. Marknadsandelen minskar något och uppgår till 14,9% för helår 2024 jämfört med 16,2% under 2023.

Information vid försening har återhämtat sig sedan början av året och ligger på 44,3 procent för helår 2024.

Inom Serviceresor har både antalet resor och färdtjänstansökningar överstigit prognoserna för helår 2024, vilket innebär en utmaning kopplat till antalet fordon och mängden samtal in till beställningscentralen.

Av Årsredovisningen framgår att det ekonomiska resultatet för verksamhetsåret 2024 är minus 3,4 miljoner kronor i förhållande till beslutad budget. En förbättring av resultatet har skett från årets första prognoser, främst tack vare ökade biljettintäkter och lägre kostnader för Öresundståg.

Personalomsättningen ligger 2024 på 6,66 procent och sjukfrånvaron på 1,81 procent.

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Driftnämnden Kollektivtrafik**Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- Godkänna Årsredovisning 2024 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- Översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Beslutsunderlag

- Årsredovisning 2024, Driftnämnd Kollektivtrafik
- Beslutsförslag Årsredovisning 2024, Driftnämnd Kollektivtrafik

Expedieras till

Regionstyrelsen

Paragrafen är justerad

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Välj förvaltning
Karin Bernhardt-Engström
Verksamhetschef

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2025-01-27	DNKT240014

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag Årsredovisning 2024, Driftnämnd Kollektivtrafik****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- Godkänna Årsredovisning 2024 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- Översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Sammanfattning

Majoriteten av nämndens mål är uppfyllda under året. Det kan dock konstateras att bristen på personal inom tåg, buss och taxinäringen är stor och förväntas öka, vilket medför att målet följer med in i 2025. Arbetet med tillgänglighetsanpassning av hållplatser är omfattande och målet för 2025 kommer inte att uppnås. Det medför att ett intensivt arbete fortsätter under 2025. Vidare uppnås inte målet med att skapa rätt förutsättningar för verksamheten kopplat till IT-miljö och dubbla domäner i samband med verksamhetsövergången 2023. Utredning pågår.

Försäljningsintäkterna för 2024 uppgick till knappt 482 miljoner kronor, vilket innebär att försäljningsmålet på 480 miljoner kronor nås.

Antal resor i den allmänna kollektivtrafiken uppgår under 2024 till 19 miljoner vilket är 1,8 procent högre jämfört med 2023. Marknadsandelen minskar något och uppgår till 14,9% för helår 2024 jämfört med 16,2% under 2023.

Information vid försening har återhämtat sig sedan början av året och ligger på 44,3 procent för helår 2024.

Inom Serviceresor har både antalet resor och färdtjänstansökningar överstigit prognoserna för helår 2024, vilket inneburit en utmaning kopplat till antalet fordon och mängden samtal in till beställningscentralen.

Av Årsredovisningen framgår att det ekonomiska resultatet för verksamhetsåret 2024 är minus 3,4 miljoner kronor i förhållande till beslutad budget. En förbättring av resultatet har skett från årets första prognoser, främst tack vare ökade biljettintäkter och lägre kostnader för Öresundståg.

Personalomsättningen ligger 2024 på 6,66 procent och sjukfrånvaron på 1,81 procent.

Bakgrund

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade Mål och budget 2024 med ekonomisk plan för 2025 - 2028 har Driftnämnd Kollektivtrafik fastställt nämndens verksamhetsplan med budget för 2024.

Enligt Region Hallands uppföljningsprocess ska en Årsredovisning för 2024 tas fram och överlämnas till regionstyrelsen. Rapporten ska omfatta avsnitt kring målstyrning, kvalitetsstyrning, medarbetare och ekonomi.

Från Driftnämnd Kollektivtrafik föreligger nu Årsredovisning för verksamhetsåret 2024.

Barnkonsekvens- och jämställdhetsanalys

Inga konsekvenser för barn, kvinnor eller män med anledning av beslutet.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Resultatet för 2024 är minus 3,4 miljoner kronor i förhållande till budgetramen. Nämnden har under året fokuserat på åtgärder för att minska det prognostiserade underskottet så mycket som möjligt utan att minska trafikutbudet. Åtgärderna tillsammans med gynnsamma förutsättningar har bidragit till ett väsentligt lägre underskott än prognostiserat och nämnden önskar att underskottet inte ska belasta kommande års resultat. Beslutade men ej nyttjade investeringsutrymmen om totalt 42,7 miljoner kronor önskas överflyttas till 2025.

Förvaltning

Förvaltningschef
Ekonomichef

Andreas Almquist
Karin Bernhardt Engström

Bilaga:

Årsredovisning 2024, Driftnämnd Kollektivtrafik

Styrelsens/nämndens beslut delges

Regionstyrelsen