

Årsredovisning 2025

Driftnämnd Kollektivtrafik
Helår 2025



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Målstyrning	5
2.1	En organisation med utvecklings- och motståndskraft.....	5
2.2	En hållbar och växande region.....	9
2.3	En digital kraftsamling för framtidens välfärd	12
3	Kvalitetsstyrning	15
3.1	Allmän kollektivtrafik.....	15
3.2	Särskild kollektivtrafik	18
3.3	Uppföljning av arbetsmiljöplanen	20
4	Medarbetare	22
4.1	Personalomsättning.....	22
4.2	Sjukfrånvaro	22
4.3	Inhyrd personal.....	22
5	Ekonomi	23
5.1	Årets budgetavvikelse	23
5.2	Investeringar.....	26

Bilaga 1. Historik

1 Sammanfattning

Region Hallands fokusområden utgör områden som bedöms ha en betydande påverkan för att på kort och medellång sikt bidra till att uppnå de övergripande, långsiktiga strategierna. Driftnämnd Kollektivtrafik stödjer den övergripande måluppfyllelsen genom de mål och insatser som ligger inom nämndens grunduppdrag och reglemente. Driftnämnden bidrar inom tre fastställda fokusområden, genom särskilt definierade deluppdrag och tillhörande aktiviteter. Dessa redovisas samlat i kapitel 2: *Målstyrning*.

Det ekonomiska resultatet för 2025 visar en negativ budgetavvikelse på -39,8 mnkr. Underskottet hänförs huvudsakligen till de två längre avstängningarna på Västkustbanan som genomfördes i april och juni/juli inför Varbergstunnelns öppnande. Underskottet utgörs av engångskostnader för ersättningstrafik med buss och förlorade biljettintäkter. Nämnden har arbetat efter en åtgärdsplan för att minska underskottet utan att reducera trafiken. Åtgärdsplanen har bestått av minskad marknadsföring, inhyrda konsulter, utbildning/resor samt slopade stationsvärdar. Det genomfördes även en prisjustering i augusti på i genomsnitt 4,5 procent.

Försäljningsintäkterna var svaga under årets första sju månader, vilket beror på minskat resande bland vuxna och studenter, avstängningarna på Västkustbanan samt tappade intäkter i nationella bokningssystem. Dock avslutas året starkare med en positiv försäljningsutveckling under oktober, november och december. Försäljningsintäkterna helår 2025 var 552,6 mnkr, vilket är knappt +12 mnkr jämfört med helår 2024. Under året har intäkterna främst varit drivna av ökade intäkter från kommunala tillköp (i synnerhet ungdomsbiljetten i Halmstad) samt andra läns försäljning av biljetter med giltighet i Halland.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresors utfall, visar på en minskande trend 2025 och når 13,9 procent. Under de senaste tolv månaderna har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken haft en positiv utveckling och landar på 19,4 miljoner resor för 2025. Kollektivtrafikens konkurrenskraft mot bil har försvagats under året, samtidigt som resandet har påverkats av stora tågavstängningar. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten för tåg uppgår till 92,5 procent, en ökning jämfört med 91,8 procent 2024.

Utfallen under ”Veta mer”, som handlar om information, har ökat under året. Information vid försening ligger på 46,6 procent för december, vilket visar på en uppåtgående trend. Nöjdheten med information inför resan har ökat under året och sedan augusti uppfylls målet på 80 procent, i december ligger det på 81,7 procent. En förklaring till ökningen kan vara ett proaktivt och omfattande arbete med kommunikationen inför årets tågavstängningar som påverkade många resenärer. Även nöjdheten vid förändringar av tidtabeller och linjer har ökat stadigt under året, från 51,4 procent i januari till att uppgå till 57,2 procent i december. Ett bra samarbete mellan Trafik- och Marknadsavdelningen är en förutsättning för detta och medarbetare har även varit ute på plats på tågstationerna för att uppmärksamma pendlare på förändringarna. I oktober lanserades Hallandstrafikens nya hemsida och den har tagits väldigt väl emot. I Webperfs nationella mätning ligger den på andra plats med höga poäng för bland annat tillgänglighet, prestandaoptimering och säkerhet.

Gällande särskild kollektivtrafik noteras en ökning med 0,5 procent fler utförda resor jämfört med föregående år. Hallandstrafiken ser att den ökning i resande som registrerats sedan pandemiåret 2020 nu planar ut på en totalnivå. Sedan 1 april agerar Hallandstrafiken

beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts. Antalet samtal har därför enligt förväntan ökat under året. Trots detta kvarstår beställningscentralens goda kvalitetsnivåer med uppfyllda målvärden för samtalslängd, svarstider och nöjdhet vid beställning. Handläggningstiden för färdtjänstansökningar har ökat som en följd av pensionsavgång med efterföljande nyrekrytering och har under året inte nått upp till målvärdet. Men nöjdheten med handläggningen av färdtjänstansökningar är fortsatt hög.

Personalomsättningen har ökat något under 2025 jämfört med 2024 men ligger ändå inom ramen för en sund omsättning. Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, om än högre i jämförelse med 2024.

2 Målstyrning

Region Hallands fokusområden 2025–2028

Region Hallands fokusområden för perioden 2025–2028 är identifierade som strategiskt viktiga för att, på kort och medellång sikt, bidra till uppfyllelsen av regionens övergripande, långsiktiga strategier. Driftnämnd Kollektivtrafik bidrar till nämnda måluppfyllelse genom de mål och insatser som faller inom nämndens grunduppdrag och reglemente.

Genom Mål och budget 2025 har nämnden tilldelats ansvar att bidra till följande fokusområden:

- En organisation med utvecklings- och motståndskraft (2.1)
- En hållbar och växande region (2.2)
- En digital kraftsamling för framtidens välfärd (2.3)

Principer för analys av måluppfyllelse

Ett aktivt analysarbete är en förutsättning för en lärande organisation där alla gemensamt arbetar för ständiga förbättringar. Genom att följa upp och analysera mål och resultat ges återkoppling på det arbete som genomförts och underlag för utveckling och justeringar av mål och aktiviteter. Nämnden har ansvar för kvalitet i uppföljningsarbetet samt för att utarbeta en välfungerande process för sin analys. Analysen sker i samarbete och dialog med berörda verksamheter.

Bedömning av måluppfyllelse baseras på följande kriterier:

- Utfall för målindikatorer
- Redovisning av aktiviteter och insatser
- Bidrag till måluppfyllelse från nedbrutna mål på underliggande organisatoriska nivåer
- Beaktande av externa faktorer och eventuella justeringar i uppdrag
- Kompletterande material, exempelvis nationella uppföljningar och uppföljningar av regionens andra styrande dokument
- Relevanta kvalitetsindikatorer inom verksamhetens grunduppdrag

2.1 En organisation med utvecklings- och motståndskraft

2.1.1 En organisation med robust verksamhet och tryggt samhällsuppdrag

2.1.1.1 Nämnden ska bidra till att de övergripande målen gällande säkerhetsarbete uppfylls. Under 2025 kommer skyddsområdet krisberedskap och civilt försvar 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. Skyddsområdet krisberedskap och civilt försvar har prioriterats under 2025.

Under våren 2025 inrättades en ny tjänst/funktion, säkerhetsstrateg, i organisationen. Syftet med det nya uppdraget är att säkerställa nämndens och Region Hallands krav på att förvaltningens säkerhets- och beredskapsarbete planeras, utvecklas, genomförs och styrs mot de uppsatta målen. Säkerhetsstrategen deltar i relevanta forum för kris, beredskap och säkerhet inom regionen och Länsstyrelsen. Uppdraget genomförs i nära samarbete med Regionens utsedde säkerhetspartner och med det säkerhetskluster där ytterligare tre förvaltningar ingår, Regionsservice, Kultur och skola samt Regionkontoret. Klustret samverkar i samtliga säkerhetsfrågor.

Arbetet med att utveckla och färdigställa förvaltningens Kris- och beredskapsplan samt förvaltningens kontinuitetshantering har fortsatt under perioden men har inte slutförts. Grundstrukturen finns men prioriterade områden såsom elförsörjning/reservkraft och internet ska vidareutvecklas under Q1-Q2 2026.

2.1.1.2 Nämnden ska i samverkan med Regionfastigheter genomföra förstudie gällande byggnation av ny bussdepå i Halmstad

● Uppfylls

Nämnden har identifierat ett behov av att säkerställa tillgången till en bussdepå i Halmstad, anpassad för den framtida trafikeringen i södra Halland. En bussdepå i egen regi bedöms skapa konkurrensneutrala förutsättningar, bidra till en långsiktig och hållbar utveckling av kollektivtrafiken samt möjliggöra en förbättrad och mer attraktiv arbetsmiljö för förare och driftpersonal.

Regionfastigheter och Hallandstrafiken har under 2025 gemensamt genomfört en utredning av förutsättningarna för att etablera en ny bussdepå i Halmstad. Regionfullmäktige beslutade den 3 december 2025 att godkänna den genomförda förstudien och att övergå till en genomförandefas avseende byggnation av en ny bussdepå i Halmstad.

2.1.2 En attraktiv arbetsgivare för hållbar kompetensförsörjning

2.1.2.1 Nämnden ska bidra till en god kompetensförsörjning inom kollektivtrafikbranschen

● Uppfylls

Bristen på personal inom tåg-, buss- och taxinäringen är betydande och förväntas öka under de kommande åren. Trafikföretagens möjligheter att rekrytera och behålla medarbetare är avgörande för kollektivtrafikens fortsatta utveckling och förmåga att tillgodose resenärernas behov. Driftnämnden arbetar för ett stärkt samarbete genom olika branschråd och i nära dialog med relevanta aktörer inom utbildningssektorn. Syftet är att säkerställa kompetensförsörjningen och skapa långsiktigt hållbara lösningar för personalförsörjningen inom kollektivtrafiken.

Branschråd Buss utgör en strategisk samverkansplattform för Hallands trafikbolag, med inriktningen att genomföra fyra möten årligen. Under 2025 har fyra möten genomförts. Under

året har särskilt fokus riktats mot att säkerställa tillgång till relevanta utbildningar samt att trygga den framtida kompetensförsörjningen av förare. Arbetet har givit positiva resultat och flera trafikbolag rapporterar om förbättrad kvalitet i utbildningsinsatserna samt en generellt förbättrad tillgång till förare i länet. Dessa framsteg utgör viktiga steg i rätt riktning, men ytterligare insatser kommer att krävas för att långsiktigt stärka förarrekruteringen och möta framtida behov.

2.1.2.2 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.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med ledarskapet kopplat till organisationskultur och målstyrning. Ledarforum där samtliga chefer, och till viss del strateger, deltar bidrar till att upprätthålla arbetet. Prioriterade mål, där nöjd kund och kundfokus utgör en central del, har varit ett arbete över tid inom förvaltningen.

För att förbättra känslan av delaktighet har förvaltningen planerade interna informationsinsatser. Ett exempel på detta är att aktuella händelser, projekt eller aktiviteter presenteras vid fredagsfrukostar ett antal gånger per månad. De förmedlas av representanter från samtliga avdelningar och presentationerna filmas så att de som inte har möjlighet att delta, kan ta del av presentationen på intranätet i efterhand. Detta skapar en förståelse mellan de olika avdelningarna gällande de utmaningar och utvecklingsprojekt som pågår och ger även möjlighet att gemensamt fira framgångar.

Friskfaktorer är tillstånd som gör att vi mår bra, och presterar på arbetet. Arbetsplatser som använder friskfaktorer aktivt, systematiskt och långsiktigt har stor chans att uppnå en bra arbetsmiljö och låg sjukfrånvaro. Som stöd i arbetet med friskfaktorer har "Friskfaktorlabbet" använts. En metod där varje arbetsgrupp tillsammans arbetar för att få en sund dynamik inom gruppen och som får arbetet att flyta bättre. Under året har delar av förvaltningen använt sig av metoden.

2.1.2.3 Nämnden ska bidra till att stärka och utveckla ledarskap som främjar delaktighet, engagemang och effektivt förändringsarbete.

● Uppfylls

Arbetet med kundfokus kopplat till tjänstedesign har fortsatt, vilket bidrar till en hög grad av delaktighet i utvecklingsarbetet. Under våren har två projektgrupper bildats som arbetat med Varbergstunneln och dess utmaningar med trafikstopp för våra resenärer. Grupperna har återkommit med ett antal åtgärder, som planerades att genomföras i syfte att minska/eliminera

de utmaningar och risker som föreligger.

Under påsken och efterföljande vecka testades åtgärderna med ett gott resultat. Exempel på åtgärder var kundvärdar (egen personal, Veteranpoolen m.fl.) på samtliga stationer och vid busshållplatser för ersättningsbussarna, tydlig information i app och på hemsida, informationsblad och foldrar till resenärer med mera. Arbete med finjustering av åtgärderna, efter den utvärdering som gjordes, genomfördes inför sommaren. Den stora avstängningen mellan 9 juni och 13 juli avlöpte även den med gott resultat. I utvärderingen uppgav majoriteten av kunderna, 58 procent, att man var nöjd med Hallandstrafikens agerande kopplat till avstängningen. En hög andel av de svarande uppgav också att avstängningen inte kommer att påverka deras framtida resande med kollektivtrafiken negativt. De huvudsakliga synpunkterna som lämnats gäller vår förmåga till leverans och kapacitet som var tillräcklig, men en utmaning vid konserter. Vidare fanns synpunkter kring information samt organisering kring hållplatser och stationer som kan förbättras. Detta är områden som kommer att beaktas i kommande arbeten.

2.1.2.4 Nämnden ska bidra till att de övergripande målen gällande utredning av resor med kollektivtrafiken som förmån uppfylls.

■ Uppfylls inte

Det kollektiva resandet är en strategiskt framtidsfråga för Region Halland och utgör en central del av den gröna omställningen, där riktade satsningar krävs för att nå önskad effekt. En politisk ambition, enligt Mål och Budget 2025–2028, är att framöver utreda möjligheterna att erbjuda rabatterade kollektivtrafikbiljetter för Region Hallands medarbetare, vilket skulle stärka regionens attraktionskraft som arbetsgivare, minska belastningen på parkeringsytor och potentiellt öka kollektivtrafikresandet. Efter dialog med den centrala HR-avdelningen har besked lämnats att någon sådan utredning ännu inte planerats, varför förvaltningen tills vidare får avvakta med målet till dess att arbetet initieras.

2.1.3 En organisation som minskar sin klimat- och miljöpåverkan

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

● Uppfylls

Hallandstrafiken har under året arbetat för att göra kollektivtrafiken mer attraktiv, med målet att öka marknadsandelen och därmed bidra till ekonomisk, social och ekologisk hållbarhet. Strategiska satsningar har genomförts, bland annat utvecklingen av en ny företagsportal som ska förenkla biljettköp för företag, samt ett pilotprojekt med FAIRTIQ där ett nytt, mer flexibelt och användarvänligt köpflöde testas. Dessutom genomfördes en riktad kampanj mot medarbetare på Ge-Kås, vilket visade potential för att nå nya resenärer genom riktade erbjudanden.

Kommunikationsarbetet har stärkts genom en fastställd kommunikationsstrategi och en årsbunden kommunikationsplan. Under året har Hallandstrafiken genomfört flera

kommunikationsinsatser, bland annat inför tågavstängningarna, kampanjen *Då och då*, samt arbetet med projektet Hållplats 2.0. Förbättrade processer för störningsinformation visade tydliga resultat, då resenärerna upplevde informationen som hjälpsam och tydlig.

Hallandstrafiken har även arbetat med tjänstedesign som metod för att utveckla mer användarcentrerade lösningar. Ett större tjänstedesignprojekt avslutades under året, där tvärfunktionella arbetsgrupper testade metoden. Resultat och utbildningsmaterial för fortsatt implementering har presenterats inom verksamheten.

Målindikatorer

För att följa upp effekterna av insatserna används följande målindikatorer:

- Antal resor med kollektivtrafik i Halland*
- Andel fossilfria bränslen*

*Indikator inom grunduppdrag, redovisas i kapitel Kvalitetsstyrning

2.2 En hållbar och växande region

2.2.1 En region som bidrar till hållbara och attraktiva livsmiljöer

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 2025 samt inom framtagande av Kollektivtrafikplan 2026.

● Uppfylls

Kollektivtrafikplanens syfte är att, utifrån strategiska val och prioriteringar, beskriva hur förvaltningen omsätter målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Planen utgör ett styrande dokument för det operativa genomförandet av kollektivtrafiken, inklusive linjeförändringar och turutbud för det kommande året, med en utblick ytterligare fyra år framåt. För att människor ska välja ett kollektivt färdssätt istället för bilen krävs god tillgång till kollektivtrafiken. Med god tillgång avses både fysisk närhet till station eller hållplats samt avgångar som svarar mot resenärernas behov.

När kollektivtrafikplan 2026 skickades ut på remiss var de ekonomiska förutsättningarna för verksamhetsåret ännu inte fastställda. Remissversionen av planen speglade en önskvärd utveckling, inklusive justeringar i trafikutbudet motsvarande cirka 10 miljoner kronor. Budgeten för 2026 beslutades av Regionfullmäktige i juni. Utifrån tilldelad budgetram och prognos fastställdes planen den 4 september 2025 innehållande utökningar i trafikutbudet om drygt 5,5 miljoner kronor.

Målindikatorer

- Andel av befolkningen boende i kollektivtrafiknära läge*
- Andel nyttillkomna bostäder i kollektivtrafiknära läge*

* Indikator redovisas i Kollektivtrafikplan, kapitel 2 Planeringsförutsättningar

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

◆ Uppfylls delvis

Alla invånare i Halland har tillgång till kollektivtrafik, och utbudet utformas utifrån identifierade resbehov. I glesbefolkade områden, där det ordinarie kollektivtrafikutbudet är begränsat, fungerar närtrafiken som ett viktigt komplement. I områden där busslinjetrafik sällan eller aldrig erbjuds, bidrar närtrafiken till en socialt och ekonomiskt hållbar transportförsörjning. För Hallandstrafiken sker utvecklingen av närtrafiken genom nära samverkan och samordning mellan den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken.

Inom ramen för Kollektivtrafikplan 2025 beskrivs utvecklingen av Närtrafik 2.0. Med fokus på ökad användarvänlighet avser Hallandstrafiken att erbjuda en mer lättillgänglig tjänst med tydliga och lättbegripliga resevillkor, samt möjligheter till digital hantering av bokning och betalning. Även visering ska kunna genomföras på ett enkelt och smidigt sätt. Samtidigt är ambitionen att fortsatt säkerställa en ekonomiskt och socialt hållbar lösning.

Under 2025 har Hallandstrafiken utvecklat funktionalitet för bokning av närtrafik i bolagets app, Serviceresan, som ett led i förberedelserna inför driftsättning under 2026. Närtrafik 2.0 och tillhörande funktionalitet i Serviceresan planeras att lanseras i en utvald kommun under 2026.

2.2.2 En region som bidrar till förnyelseförmåga och konkurrenskraft

2.2.2.1 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 bidrar till att invånarna får tillgång till fler och större arbetsmarknader. Detta skapar ökade valmöjligheter för resenärer samtidigt som företag ges bättre förutsättningar att rekrytera medarbetare med rätt kompetens. Nya kapacitetsstarka tåg med högre hastighet, i kombination med infrastruktursatsningar, skapar förutsättningar för kortare restider och ett mer hållbart resande. De storregionala Öresundstågen spelar en central roll i att knyta samman Halland med sin omvärld. Dagens Öresundstågsfordon togs i drift mellan år 2000 och 2012. Inom mindre än tio år kommer en stor andel av fordonen att ha uppnått sin bedömda tekniska livslängd. Region Halland äger 14 av totalt 111 tågsätt inom Öresundstågstrafiken och tillsammans med övriga parter inom Öresundstågssamarbetet, har Region Halland inlett ett gemensamt projekt för att anskaffa nya fordon.

Regionfullmäktige beslutade den 3 december 2025 att investera i nya tågfordon och ingå som part i upphandling av Nästa Generation Öresundståg. Uppdrag gavs även till Regionstyrelsen, att i samverkan med Driftnämnd Kollektivtrafik, tillse genomförandet av upphandlingen.

2.2.2.2 Nämnden ska utveckla befintligt biljett- och betalsystem tillsammans med samverkande regioner

● Uppfylls

Hallandstrafiken fortsätter utvecklingen av biljett- och betalsystemet inom Lynx-samarbetet tillsammans med tre andra regioner och enligt det nya samverkansavtalet har Hallandstrafiken nu ansvar för support och testledning. Ett gemensamt arbete pågår för att ta fram krav inför upphandlingen av en ny kundapp, som ska vara klar 2026. Upphandlingen av nya validatorer är redan genomförd med tilldelning under fjärde kvartalet 2025.

Parallellt pågår arbete inom både Lynx och Sydtaxan för att skapa mer enhetliga och lättillgängliga biljett- och betallosningar i södra Sverige. Genom Sydtaxan förenklas resor över länsgränserna via gemensam biljettförsäljning och regler baserade på BoB-standarden, som sedan 2025 används fullt ut av bland annat Skånetrafiken och Blekingetrafiken. Detta förbättrar förutsättningarna för resor mellan Halland, Skåne, Blekinge och Danmark, men saknas ännu för Västra Götalandsregionen, vilket gör fortsatt dialog med Västtrafik viktig.

Hallandstrafiken fokuserar också på att stärka intäktssäkringen, bland annat genom att alla biljetter ska kunna valideras oavsett utfärdare. Bristande valideringsmöjligheter i nationella system som Resplus skapar utmaningar. Ett gemensamt arbete med sydlänen och Samtrafiken startade 2025 för att möjliggöra validerbara Resplusbiljetter till slutet av 2026, men Västtrafiks besked om att inte hinna med nödvändig utveckling under 2026 innebär en risk för förseningar.

2.2.3 En region som bidrar till inkludering, god matchning och jämlik hälsa

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

◆ Uppfylls delvis

Hallandstrafiken och Lynx har genomfört ett omfattande arbete för att göra sina försäljningskanaler mer tillgängliga, vilket omfattar biljettautomater, Mitt Konto och kundservicebutikerna. Ett pilotprojekt pågår med FAIRTIQ, vars app låter resenärer starta och avsluta resan i appen och därefter automatiskt få det bästa priset. Nya principer för kommunala tillköp har tagits fram och antogs i juni 2025, men införandet har skjutits upp till januari 2027 efter kommunernas invändningar, särskilt kring hanteringen av Seniorkortet.

Arbetet med att tillgänglighetsanpassa hållplatser enligt Trafikförsörjningsprogrammet 2021–2025 fortsätter, men i nuvarande takt bedöms målen nås först om 3–5 år. Programmet för 2026–2030 kan innebära justeringar av målen och därmed förändrade prioriteringar. Initiativet Hållplats 2.0, som ska skapa en enhetlig standard för resenärsservice vid hållplatser i hela Halland, har analyserats under året. Beslut har fattats om att gå vidare med genomförandet.

2.2.3.2 Nämnden ska verka för förbättrade byten för resenärer mellan bussar och tåg

● Uppfylls

Kollektivtrafiken planeras utifrån ett "*bela resan*"-perspektiv, vilket innebär att resenären ska erbjudas smidiga och effektiva byten mellan olika färdmedel. Detta är särskilt betydelsefullt vid regionens tågstationer, där taktfast trafikering bidrar till ett mer förutsägbart och lättillgängligt resande. En sådan trafikering förutsätter samtidigt tillräcklig spårkapacitet samt möjlighet för tåg att mötas vid större stationer, exempelvis Varberg.

Under 2025 har ett omfattande arbete bedrivits för att förbättra bytena mellan bussar och tåg i Varberg. Historiskt har anslutningarna fungerat väl under högtrafik, medan brister har förekommit under lågtrafik. I samband med tidtabellsskiftet i december 2025 infördes därför förbättrade anslutningar, vilket bedöms stärka tillförlitligheten vid byten mellan bussar och tåg i Varberg. Ytterligare förbättringar förväntas kunna genomföras när bussarna ges möjlighet att trafikera i direkt anslutning till Varbergs nya tågstation, en omflyttning som planeras till december 2026.

2.3 En digital kraftsamling för framtidens välfärd

2.3.1 En region som bidrar till en smartare och enklare vardag genom AI och informationsdriven utveckling

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

● Uppfylls

Hallandstrafiken har under året genomfört flera kundrelaterade insatser i syfte att fördjupa förståelsen för resenärernas behov. Tre kundorienterade projekt har tagit fram förslag som syftar till att förenkla biljettköpsprocessen, förbättra hanteringen av planerade tågstopp inför färdigställandet av Varbergstunneln samt stärka försäljningen till företagskunder. Utöver detta visar två genomförda undersökningar kopplade till den nya appen att kunderna efterfrågar förbättrad prestanda, ett tydligare och mer intuitivt köpflöde samt en mer utvecklad funktionalitet för reseplanering.

Uppföljningar efter årets tre avstängningar av Väst kustbanan visar på en minskad kundnöjdhet. Kritiken återkommer främst kring brister i ruttplanering, punktlighet, tidtabeller och skyltning. Vid den senaste avstängningen framkom dessutom synpunkter på otillräcklig informationsgivning.

Inom pilotprojektet för FAIRTIQ upplever kunderna att själva processen för att starta en biljett är enkel. Samtidigt bedöms prissättning, rabattrappa och information om avgångar som otydliga och i behov av förbättring.

Hallandstrafiken har installerat ett dörrbaserat kundräkningssystem på bussar som trafikerar prioriterade kollektivtrafikstråk. Arbetet med att kvalitetssäkra insamlad data samt att utarbeta

rapporteringsstrukturer inför slutleverans 2026 pågår för närvarande. Organisationens analytiska förmåga har vidare stärkts genom den fördjupade användningen av Kollektivtrafikbarometern. Den förbättrade urvalsmetodiken inom ramen för barometern möjliggör mer detaljerade och jämförbara analyser, både mellan kommuner inom Halland och i relation till kommuner i andra regioner.

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

● Uppfylls

Hallandstrafiken arbetar aktivt med digitalisering för att förbättra kundupplevelsen och skapa bättre förutsättningar för ett ökat kollektivt resande. Ett särskilt prioriterat område är utvecklingen av mer robust och tydlig störningsinformation vid förseningar och inställda turer. Den fortsatta utvecklingen av digitala tjänster prioriteras både inom den allmänna och särskilda kollektivtrafiken.

Under 2025 har flera förändringar genomförts inom försäljningskanalerna enligt försäljningsstrategin. Avtalen med Ica Maxi Högskolan och Ica Vallås avslutades i början av året, och under hösten beslutades att även avsluta samarbetet med Pressbyråerna i Halmstad, Varberg och Mölndal, bland annat på grund av ökad försäljning i appen och minskad försäljning i butik. En biljettautomat har dessutom flyttats från Åsa station till Stortorget i Falkenberg. Hallandstrafiken har även utvecklat ett nytt digitalt köpflöde i form av en företagsportal, med målet att förenkla biljettköpsprocessen för företagskunder. Portalen testades under december 2025 och planeras att lanseras under första kvartalet 2026.

I början av oktober 2025 lanserade Hallandstrafiken en ny extern webbplats som är mer modern, användarvänlig och tillgänglig. Arbetet har genomförts i nära samarbete mellan Hallandstrafiken, Region Halland och externa leverantörer, med fortsatt utveckling baserad på användarnas feedback.

Under 2025 har Hallandstrafiken genomfört ett flertal kommunikationsinsatser för att stödja övergången till digitala verktyg inom färdtjänsten. Arbetet har främst inriktats på att förbättra och tydliggöra informationen på webbplatsen samt i riktade kundutskick. Bland annat har instruktionsfilmer publicerats på hemsidan med steg-för-steg-vägledning för både användare och ombud kring hur appen används. En animerad informationsfilm om färdtjänstappen har dessutom producerats och distribuerats genom flera kanaler, inklusive digitala skärmar ombord på fordon, i butiksmiljöer, vid hållplatser samt i sociala medier. Syftet har varit att på ett intresseväckande och lättillgängligt sätt öka kännedomen om appens funktioner och därigenom underlätta övergången till digitala lösningar.

Målindikatorer

För att följa upp effekterna av insatserna används följande målindikatorer:

- Information inför resan*
- Information vid försening*
- Information vid förändringar av tidtabeller och linjer*

*Indikator inom grunduppdrag, redovisas i kapitel Kvalitetsstyrning

2.3.1.3 Nämnden ska verka för bättre uppkoppling på resan

● Uppfylls

I takt med samhällets ökade digitalisering arbetar Hallandstrafiken för att säkerställa stabil uppkoppling under hela resan, både via wifi och mobiltäckning ombord på fordonen. Under året har arbetet fortsatt med att förbättra uppkopplingen på bussarna, bland annat genom löpande avtalsuppföljning för att säkerställa att teknisk utrustning håller avtalad prestanda. Samtidigt kan beroendet av wifi vid biljettköp orsaka längre uppehåll vid hållplatser.

Samtliga 111 Öresundståg har genomgått en genomgripande upprustning, inklusive förbättrade möjligheter för resenärerna att hitta fungerande strömuttag. Förbättringar av uppkopplingen ombord sker genom bred samverkan mellan Trafikverket, som ansvarar för GSM-R-systemet, och fordonsägarna som installerar nödvändig utrustning ombord. Denna samverkan är central för att säkerställa en robust digital infrastruktur för resenärerna.





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

3.1.1 Köpa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Biljettintäkter	552 600 000 kr	570 000 000 kr	Helår 2025
 Kundförståelse	7 st	6 st	Helår 2025
 Företagsförsäljning	44 550 st	>50 600 st	Helår 2025
 Andel biljetter i appen	88,4 %	90 %	Helår 2025

Måltalen under ”Köpa”, som handlar om försäljning och användandet av Hallandstrafikens tjänster gick relativt svagt under år 2025. Försäljningsintäkterna var svaga under årets första sju månader, vilket beror på minskat resande bland vuxna och studenter, avstängningarna på Väst kustbanan samt tappade intäkter i nationella bokningssystem. Dock avslutas året starkare med en positiv försäljningsutveckling under oktober, november och december.

Försäljningsintäkterna helår 2025 var 552,6 mnkr, vilket är knappt +12 mnkr jämfört helår 2024. Under året har intäkterna främst varit drivna av ökade intäkter från kommunala tillköp (i synnerhet ungdomsbiljetten i Halmstad) samt andra läns försäljning av biljetter med giltighet i Halland.

Försäljningsintäkterna från Hallandstrafikens app ökar trendmässigt varje månad med cirka +0,2 procentenheter. Målet för 2025 var att 90 procent av biljetterna som säljs i de egna försäljningskanalerna skulle säljas via appen. Helår 2025 såldes 88,4 procent av biljetterna i appen. Motsvarande siffra helår 2024 var 86,1 procent. För att ytterligare öka appens andel och nå målet på 90 procent app-användning krävs vidare åtgärder.

För att öka kundfokus och vara lyhörda för kundernas upplevelse används flera verktyg för ökad kundförståelse. Syftet med målet "Kundförståelse" är att öka kundfokus och tydliggöra vikten av att lyssna på kunderna. Under 2025 har sju kundundersökningar genomförts kopplat till synpunkter på appen, tågavstängningarna, resvanor, Sommarbiljetten och FAIRTIQ. Undersökningarna hjälper Hallandstrafiken att förbättra servicen och utveckla nya tjänster.





När det gäller kundundersökningarna kopplat till appen pekade svaren framförallt mot att prestandan behöver bli bättre samt tydligare köpflöde och planering av resa. Uppföljningsundersökningarna för de två första tågavstängningarna visade att 58 procent av kunderna var nöjda med helheten kring avstängningarna. Under de två första avstängningarna, påsk och sommar, användes en kundcentrerad metod för att försöka bibehålla kundnöjdhet och på sikt även resenärer. Under den sista avstängningen återgick verksamheten till ett gammalt arbetssätt. För den sista avstängningen sjönk kundnöjdheten jämfört med de två första. Genom de två olika arbetssätten har Hallandstrafiken fått viktiga erfarenheter som kommer användas vid framtida avstängningar. Den gemensamma nämnaren för de negativa kundsynpunkterna i samtliga undersökningar var kopplat till själva ersättningsbussarnas ruttplanering, punktlighet, tidtabellsläggning och skyltning av direktbussarna. I den sista undersökningen uttrycktes även frustration över avsaknaden av information och kommunikation generellt.

Utöver ovanstående undersökningar har det genomförts en om Sommarbiljetten där Hallandstrafiken frågat kunderna om det finns utvecklingspotential i Sommarbiljettens utformning. Det har även genomförts en undersökning om huruvida resandet efter sommaren påverkades av tågavstängningarna som varit. Resultatet visar att avstängningarna i sig inte påverkat huruvida kunderna stannar kvar, utan Hallandstrafiken ser snarare ett mer långsiktigt tapp när det gäller enkelbiljetter (bland sällanresenärer).

Vidare har två kundundersökningar kopplat till pilotprojektet som pågår inom ramen för FAIRTIQ genomförts i syfte att ta reda på kundernas inledande åsikter om köpflödet i FAIRTIQ-appen. Överlag anser kunderna att köpflödet, där kunden svajpar igång en biljett, är enkelt. Dock finns svårigheter i att förstå prissättning, rabattrappan samt att hitta avgångstider.

Hallandstrafiken har under såväl 2024 som 2025 fokuserat på företagsförsäljningen. För att mäta framgången följs antalet biljetter som säljs via företag. Helår 2025 såldes 44 550 biljetter via företag till resenärerna, vilket är något färre än antalet biljetter som såldes helår 2024.

3.1.2 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Marknadsandel	13,9 %	>18,1 %	Helår 2025
 Antal resor med kollektivtrafik i Halland	19 360 000	20 050 000	Helår 2025
 Punktlighet - Tåg	92,5 %	95 %	Helår 2025
 Nöjd kund - resenärer	60,6 %	65 %	Helår 2025





Kollektivtrafikens marknadsandel uppgår 2025 till 13,9 procent, vilket är lägre än föregående år. Efter en period av plan utveckling har marknadsandelen under de senaste sex månaderna uppvisat en negativ trend. Utfallet speglar ett förändrat konkurrensläge där bilresandet stärkts, bland annat genom sjunkande bränslekostnader, samtidigt som biljettpriserna i kollektivtrafiken ökat. Avstängningar på Västkustbanan under året, kopplade till arbetet med Varbergstunneln, har bidragit till att resenärer ändrat sina resvanor eller avstått från att resa under perioder med försvärad framkomlighet och ersättningstrafik i kollektivtrafiken.

Det totala resandet har samtidigt ökat och uppgår 2025 till 19,4 miljoner resor, vilket motsvarar en ökning med 1,7 procent jämfört med föregående år. Utvecklingen drivs främst av bussresandet, som ökat med 3,3 procent. Förbättrad punktlighet och ett stärkt utbud har bidragit till denna ökning, särskilt i Halmstad där ungdomars resande haft stor betydelse för det samlade utfallet. Det totala tågresandet 2025 hamnar i paritet med 2024 års nivåer, trots omfattande avstängningar under sommaren som har haft stor påverkan på resandet.

Punktligheten i tågtrafiken uppgår till 92,5 procent för året, vilket innebär en förbättring med 0,7 procentenheter jämfört med föregående år. Förbättringen kan kopplas till ökad spårkapacitet, som har skapat bättre förutsättningar för tågen att hålla tidtabell.

Kundnöjdheten uppgår till 60,6 procent 2025 och visar en svagt positiv utveckling jämfört med föregående år.

3.1.3 Veta mer

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
 Information vid försening	46,6 %	50 %	
 Information inför resan	81,7 %	80 %	
 Information vid förändringar av tidtabeller och linjer	57,2 %	60 %	
 Konverteringsgrad till appen från Hemsidan	0,81 %	2 %	

Nöjdheten med information vid försening uppgår till 46,4 procent, vilket är 2,2 procentenheter högre än 2024, men fortsatt strax under målsättningen. En möjlig förklaring till förbättringen är ett omfattande arbete med förändrade interna arbetssätt, i kombination med en utökad och mer proaktiv kommunikation inför årets tågavstängningar som påverkade många resenärer.

Information inför resan har ökat stadigt under året och uppnådde i juni målet på 80 procent och har därefter hållit sig över 80 procent året ut med det högsta värdet i augusti på 82,1 procent. Inom kundfokusarbetet, som genomfördes i början av verksamhetsåret inför de kommande tågstoppen i samband med Varbergstunnelns färdigställande, lyftes informationen som en avgörande del för resenärernas upplevelse av tågstoppen. Riktade insatser har genomförts och mycket arbete har lagts ner på att planera, samordna och synka kommunikationen som går ut till kund och det har gett resultat. Arbetet har även krävt vissa ekonomiska resurser, som har varit avgörande för att nå de resultat som uppnåtts hittills. I och med att målnivån höjs inför 2026 blir det strategiskt viktigt att långsiktigt säkra de ekonomiska förutsättningarna, så att utvecklingen kan fortsätta med bibehållen kvalitet och effekt även kommande år. I början av oktober lanserades Hallandstrafikens nya hemsida, som också bidrar till att det är enklare för resenärer att hitta den information de behöver inför sin resa.

Information vid förändringar av tidtabeller och linjer har ökat varje månad under året och ligger nu på 57,2 procent. Ett bra samarbete mellan Trafik- och Marknadsavdelningen är en förutsättning för att kunderna ska få rätt information och känna sig trygga vid förändringar. Inför tidtabellsskiftena har medarbetare varit på plats på tågstationerna i Halmstad, Falkenberg

och Varberg för att uppmärksamma pendlare på förändringarna. Även här kan den nya hemsidan bidra till att underlätta för resenärerna.




Konverteringsgrad till appen från hemsidan. Här saknas mätningar under större delen av året och från att mätningarna startade igen när den nya hemsidan var på plats i oktober, syns en ökning till 1,1 procent från att i början av året har legat runt 0,5-0,7 procent. Ökningen är positiv, men bytet av mätmetod kan också påverka resultatet.

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 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, som pålitlighet, trygghet och bemötande.

3.2.1 Handlägga





Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Ansökningar - Serviceresor	3 273		Prognos 2025 - 3 500
 Handläggningstid - Serviceresor	62 %	75 %	Helår 2025
 Kundnöjdhet Serviceresor (Handläggning)	85 %	85 %	Helår 2025
 Andel digitala ansökningar - Serviceresor	47 %	45 %	Helår 2025

Under 2025 tog Hallandstrafiken emot och handlade 3 273 ansökningar om färdtjänst, vilket rymms inom prognosen på 3 500 ansökningar under året. Antalet ansökningar under 2025 är i paritet med antalet ansökningar som handlades under föregående år.

Målvärdet för andelen ärenden som handläggs inom fyra veckor är 75 procent, men handläggningstiden för ansökan om färdtjänst har ökat under året, och Hallandstrafiken har inte levt upp till målvärdet. Detta beror på pensionsavgång med efterföljande rekrytering och upplärning av ny personal. Målsättningen är att under 2026 erbjuda kunderna en kortare handläggningstid som når målvärdet.

Nöjdheten med handläggningen av färdtjänstansökan är fortsatt hög och i nivå med målvärdet. Under 2025 är 85 procent av kunderna nöjda eller mycket nöjda med handläggningen från ansökan till beslut.

3.2.2 Beställa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal samtal Serviceresor	555 065		Prognos 2025 - 585 000
 Kundnöjdhet Serviceresor (Beställning)	91,3 %	90 %	Helår 2025
 Svarstider Beställningscentral Serviceresor	88 %	75 %	75% av inkomna samtal ska besvaras inom 5 minuter Helår 2025
 Samtalslängd Beställningscentral Serviceresor	125 sekunder	150 sekunder	Helår 2025
 Andel digitala beställningar Serviceresor	10,1 %	20 %	Helår 2025





Beställningscentralen har under 2025 hanterat cirka 555 000 samtal. Jämfört med 2024 är det en ökning med cirka 36 000 samtal, vilket är en följd av att Hallandstrafiken sedan 1 april agerar beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts.

Nöjdheten vid beställning fortsätter att vara hög. Kundnöjdheten vid beställning av den senaste färdtjänstresan eller sjukresan uppgår till 91,3 procent. Detta överstiger målvärdet på 9 av 10 nöjda eller mycket nöjda kunder.

Effektiviteten i beställningscentralen är hög, med svarstider som överstiger såväl målvärde som föregående års utfall. Samtalslängden ligger på god nivå och med tydlig marginal till målvärdets samtalslängd.

Hallandstrafiken identifierar en försiktig ökning av antalet digitala beställningar av serviceresor de senaste åren, som en följd av genomförda kommunikationsinsatser. Under 2025 utgör andelen digitala beställningar 10,1 procent av det totala antalet beställningar av serviceresor, vilket understiger målvärdet på 20 procent.

3.2.3 Resa

Indikator	Utfall	Målvärde	Kommentar
Antal resor Serviceresor	859 790		Prognos 2025 - 880 000
 Punktlighet Serviceresor	93,6 %	95 %	Helår 2025
 Kundnöjdhet Serviceresor (Resan)	91 %	90 %	Helår 2025
 Serviceresor - Klagomål	0,14 %	0,15 %	Helår 2025
 Antal inspektioner Serviceresor	40 st	40 st	Helår 2025

Under 2025 utfördes cirka 860 000 resor, en ökning med 0,5 procent från föregående år. Hallandstrafiken noterar att den ökning i resande som registrerats sedan pandemiåret 2020

planar ut på en totalnivå.

Punktligheten uppgår till 93,6 procent under 2025 och det innebär att årets utfall ligger strax under målvärdet på 95 procent. Årets utfall ligger därmed på samma nivå som under de två föregående åren.

1200 klagomål framfördes under 2025. Det innebär att Hallandstrafiken tog emot klagomål rörande 0,14 procent av årets genomförda serviceresor, vilket understiger målvärdet på 0,15 procent.

Hallandstrafiken har enligt plan för 2025 genomfört 40 inspektioner i syfte att säkerställa att fordon och förare är utrustade enligt avtal. Under sju av årets kontroller godkändes förare och fordon på samtliga inspektionspunkter.

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 inom organisationen. Målvärden och indikatorer följs upp systematiskt och regelbundet över tid. Syftet med uppföljningen är att skapa förutsättningar för ständiga förbättringar.

Följande områden har varit prioriterade för Driftnämnd Kollektivtrafik 2025.

- **Tillbudsrapportering**

Status december 2025: Samtliga arbetsgrupper har i sin arbetsmiljöromd uppgett att det, inom förvaltningen, finns ett behov av att informera mer om tillbudsrapporteringen. Skyddsombudet har besökt samtliga arbetsplatsträffar för att informera om och visa på vikten av att anmäla tillbud och berätta om syftet med att anmäla.

- **IT-miljö/dubbla domäner**

Status december 2025: Förvaltningen har fortfarande en utmaning i att arbeta i två plattformar/domäner innehållande två e-mail-konton, två kalendrar, två intranät, två teamskonton, m.m. För att underlätta arbetsvardagen i dubbla domäner har justeringar i nuvarande IT-lösning gjorts under våren. Instruktioner har tagits fram och finns tillgängliga för medarbetarna på förvaltningen.

Under våren har även arbete för att flytta förvaltningens telefonifunktion till regionens växel påbörjats men det är inte klart.

En tydlig tidplan kring en komplett migrering av domänerna är svår att sätta för ITD. Tidplanen kommer att påverkas av en avvägning mellan både risker och kapacitet i förhållande till andra satsningar inom förvaltningen. ITD har påbörjat en analys under hösten och fortsätter under Q2 2026.

- **Chefers förutsättningar, vilka stärker och utvecklar ledarskap som främjar delaktighet, engagemang och effektivt förändringsarbete**

Status december 2025: Ett kontinuerligt arbete gällande förändringsledning pågår tillsammans med arbetet med kundfokusteam och tjänstedesign. Förvaltningens chefer får, genom kundstrategen, stöd i att bygga förmågor i verksamheterna med syfte att implementera arbetsmetoden. Arbetet sker fortlöpande.

- **Aktiviteter kopplade till arbetsmiljöromd 2025**

Status december 2025: Information av förvaltningens säkerhetspartner i samtliga arbetsgrupper gällande våld och hot har genomförts. Även information om

tillbudsrapportering har givits av förvaltningens skyddsombud i alla verksamheter.

- **Aktiviteter kopplade till resultatet av medarbetsundersökning 2024**

Status december 2025: Arbete har genomförts i respektive arbetsgrupp.

Utöver medarbetarundersökningen har en kulturundersökning genomförts i syfte att mäta kulturens betydelse och påverkan på processer och leverans. Områden som prioriterats i de olika arbetsgrupperna utifrån resultatet är kundfokus, information och delaktighet.

4 Medarbetare

4.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall (R12)	Målvärde
 Personalomsättning	8,6 %	10 %

Personalomsättning

Personalomsättningen under 2025 har ökat. Vid samma period 2024 låg omsättningen på 6,66 procent. Den omsättning som råder kan ändå anses ligga inom ramen för en normal och sund personalomsättning.

4.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall (R12)	Målvärde
 Sjukfrånvaro	3,3 %	5 %

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron ligger vid årets slut på en fortsatt låg nivå, dock högre i jämförelse med 2024 (1,8 procent). 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 2025 har biljettkontroller genomförts under 6248 timmar att jämföras med 5122 under samma period 2024.

5 Ekonomi

5.1 Årets budgetavvikelse

Indikator	Resultat	Årsbudget	Budgetavvikelse
Akkumulerad budgetavvikelse	-596 281 tkr	-556 452 tkr	-39 829 tkr

Akkumulerad budgetavvikelse

Hallandstrafiken redovisar för året 2025 en negativ budgetavvikelse motsvarande -39,8 mnkr. Den enskilt största orsaken till underskottet är de 46 dagar långa avstängningarna på Väst kustbanan inför öppnandet av Varbergstunneln som orsakade både en intäktsminskning och höga kostnader för ersättningstrafik. Budgetavvikelserna hänförs till:

- Biljettintäkter -20,5 mnkr
- Övriga intäkter +4,6 mnkr
- Särskild kollektivtrafik +2,5 mnkr
- Trafikkostnader Öresundståg -40,9 mnkr
- Övriga kostnader +7,8 mnkr
- Personal +2,6 mnkr
- Avskrivningar +4,3 mnkr

En mer utförlig beskrivning och analys återfinns i kapitel 5.1.2 och 5.1.3.

5.1.1 Resultaträkning

Belopp i tkr	Utfall 2025	Årsbudget 2025	Diff Utfall-Årsbudget
Biljettintäkter	529 521	550 000	-20 479
Intäkt anropsstyrd trafik	300 501	295 750	4 751
Intäkter skoltrafik	135 680	145 882	-10 202
Övriga intäkter	48 137	43 526	4 611
SUMMA INTÄKTER	1 013 840	1 035 158	-21 318
Trafikkostn Buss/Regionståg	632 909	632 624	285
Trafik/Underhållskostn Ö-tåg	399 593	358 652	40 940
Övriga kostnader	59 077	66 897	-7 820
Anropsstyrd trafik	261 894	259 670	2 224
Skoltrafik	132 172	142 500	-10 328
Personalkostnader	73 178	75 793	-2 615
SUMMA KOSTNADER	1 558 822	1 536 135	22 687
Avskrivningar och internränta	50 619	54 945	-4 326
Finansnetto	680	530	150
RESULTAT	-596 281	-556 452	-39 829

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
-1 572 661 tkr	-1 610 121 tkr	-37 460 tkr	-1 591 610 tkr	-18 511 tkr	2,4 %	1,2 %	-1,2 %

Utfallet för kostnaderna 2025 överstiger de budgeterade kostnaderna. Differensen -18,5 mnkr motsvarar -1,2 procent och förklaras huvudsakligen av:

Region- och stadsbusstrafik +3,7 miljoner kronor

- Det har utförts mindre förstärkningstrafik och närtrafik än budgeterat vilket tillsammans med utställda viten bidrar till en lägre kostnad än budgeterat för linjetrafik buss.

Regiontåg -3 miljoner kronor

- Västtåg (Varberg-Borås) -1,3 mnkr.
- Pågatåg (Halmstad-Helsingborg) +0,2 mnkr.
- Krösatåg (Halmstad-Nässjö) -1,6 mnkr.

Kungsbacka netto -0,9 miljoner kronor

- Trafiken i Kungsbacka (regionbuss, stadsbuss och Kungsbackapendeln) som driftas av Västtrafik och nettoredovisas till förvaltningen, har ett negativt utfall i förhållande till budget, -0,9 mnkr.

Öresundståg -41 miljoner kronor

- Budget och fördelningsmodell för Öresundstågstrafiken upprättas för hela tågsystemet av Öresundståg AB och denna budget utgör även nämndens budget. I kostnaderna för Öresundståg ingår förutom drift och underhåll även drivmotorström, banavgifter, fordonskapitalkostnader, fordonsförsäkring och ersättningstrafik. Den negativa budgetavvikelsen beror till största del på den utförda ersättningstrafiken med buss under två avstängningar på Västkustbanan i april (11 dagar) och juni/juli (35 dagar). Den totala kostnaden för planerad ersättningstrafik under 2025 slutade på 39,9 mnkr mot budgeterade 11 mnkr. Även kostnaden för drivmotorström blev högre jämfört med budget (7,3 mnkr) efter installation av elmätare i tågen och slopad schablondebitering. Kostnaden för underhåll och reparationer av tågen har en avvikelse på +2,8 mnkr och fordonskapitalkostnaderna -5 mnkr.

Särskild kollektivtrafik +8,1 miljoner kronor

- Serviceresor (sjukresor, färdtjänst och skolresor med bil) visar en negativ budgetavvikelse på -2,2 mnkr. Sjukresor finansieras av Region Halland, driftnämnd för Ambulans, diagnostik och hälsa och färdtjänst och skolresor av kommunerna i Halland.
- Kostnaderna för skoltrafik med buss har en positiv budgetavvikelse på +10,3 mnkr.

Skoltrafiken finansieras av kommunerna i Halland.

Övriga kostnader, avskrivningar och personalkostnader +14,6 miljoner kronor

- Övriga kostnader har en positiv budgetavvikelse på +7,8 mnkr, vilket främst härleds till lägre kostnader för marknadsföring, IT-kostnader, konsulter och försäljningskostnader och är till stor del ett resultat av arbetet med nämndens åtgärdsplan.
- Personalkostnader avviker positivt med +2,6 mnkr.
- Avskrivningarna avviker positivt mot budget med +4,2 mnkr, vilket är en följd av framflyttad installation av nytt signalsystem i Öresundstågen.

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
1 007 285 tkr	1 013 840 tkr	6 555 tkr	1 035 158 tkr	-21 318 tkr	0,7 %	2,8 %	-2,1 %

Totalt har intäkterna en negativ budgetavvikelse på -21,3 mnkr.

- Biljettintäkterna i den allmänna kollektivtrafiken når inte budget i perioden utan har en negativ avvikelse på -20,5 mnkr, motsvarande -3,9 procent. Största orsaken till avvikelsen är ett lägre resande på grund av de långa avbrotten på Västkustbanan i april och under juni/juli då Öresundstågen ersattes med buss mellan Halmstad/Falkenberg och Kungsbacka/Göteborg inför öppnandet av Varbergstunneln. Även övriga månader visar dock på en något lägre intäkt från biljettförsäljningen, där det största tappet är i försäljningen via Samtrafiken (längre förbokade enkelresor).
- Intäkterna för den särskilda kollektivtrafiken (färdtjänst, sjukresor och skolresor med personbil) har en positiv avvikelse på +4,8 mnkr. Avvikelsen beror till största del på att beställningscentral för Kungsbacka kommun övertogs från och med april 2025.
- Övriga intäkter har en positiv avvikelse motsvarande +4,6 mnkr som huvudsakligen förklaras av ökade intäkter från kontrollavgifter, tillköp av trafik och reklamintäkter. Reklamintäkter har ökat efter övertagandet av 95 reklamväderskydd i Halmstad.
- Intäkterna för skoltrafiken som finansieras av kommunerna i Halland var för året 10,2 mnkr lägre än budgeterat.

5.1.4 Resultathantering

Avstängningen av Västkustbanan under sammanlagt 46 dagar inför öppnandet av Varbergstunneln har påverkat det ekonomiska utfallet genom minskade biljettintäkter (cirka 15 mnkr) och kostnader för ersättningsbussar (37 mnkr). Nämnden beslutade om en åtgärdsplan i april, innefattande åtgärder för att minska underskottet utan att reducera trafikutbudet. Beslutade åtgärder verkställdes och har på kostnadssidan haft önskad effekt på resultatet. Effekten av prisjusteringen på 4,5 procent är däremot svår att mäta på kort tid.

Att sätta in ersättningsbussar och ta hand om resenärerna även när tågen inte kunde passera Varberg ansågs nödvändigt för att i det långa loppet inte tappa resande och skada Hallandstrafikens varumärke. Orsaken till underskottet 2025 är inget nämnden har kunnat påverka, tvärtom har ersättningstrafiken planerats så effektivt som möjligt och verkställandet

av åtgärdsplanen har krävt en betydande kraftansträngning av verksamheten.

Nämnden önskar att underskottet som orsakats av yttre faktorer inte ska belasta kommande års resultat.

Investeringar

Investeringsramen för 2025 har inte nyttjats fullt ut på grund av försenade tidplaner. Följande ej nyttjade utrymme i investeringsplanen för 2025 önskas därför överflyttas till 2026:

- Installation av signalsystem (ERTMS) Öresundståg, 28 mnkr. På grund av övertagandet av tre tåg från Transitio i januari 2025 samt flera års indexering prognostiseras investeringen till ett högre belopp. Beräknad investeringskostnad uppgår i dagsläget till 3,4 mnkr per tåg. Region Halland äger 14 tåg, vilket leder till en prognostiserad investering på totalt 48 mnkr.

5.2 Investeringar

5.2.1 Investeringsbudgetavvikelse

Utfall	Årsbudget	Budgetavvikelse
156 315 tkr	191 700 tkr	35 385 tkr

Investeringsbudgetavvikelse

Årets genomförda investeringar uppgår till 156,3 mnkr mot budgeterade 191,7 mnkr, en positiv avvikelse på 35,4 mnkr.

Färdigställda investeringar under 2025 består av:

- Refinansering av tre X31 Öresundståg, 134,8 mnkr (budget 135 mnkr)
- Väderskydd (väntkurer), 21,5 mnkr (budget 16,7 mnkr)

Investeringsbudget för väderskydd har överskridits med 5 mnkr vilket är i linje med de senaste prognoserna. Förutom 95 nya reklamväderskydd i Halmstad har kommunerna i snabbare takt än väntat färdigställt tillgänglighetsanpassning av hållplatser där det även har krävts nya väderskydd.

Installationen av nytt signalsystem (ERTMS) i 14 ägda Öresundståg har inte aktiverats under 2025 enligt plan utan har skjutits på till 2026. Prognostiserad investering per tåg uppgår till 3,4 mnkr.

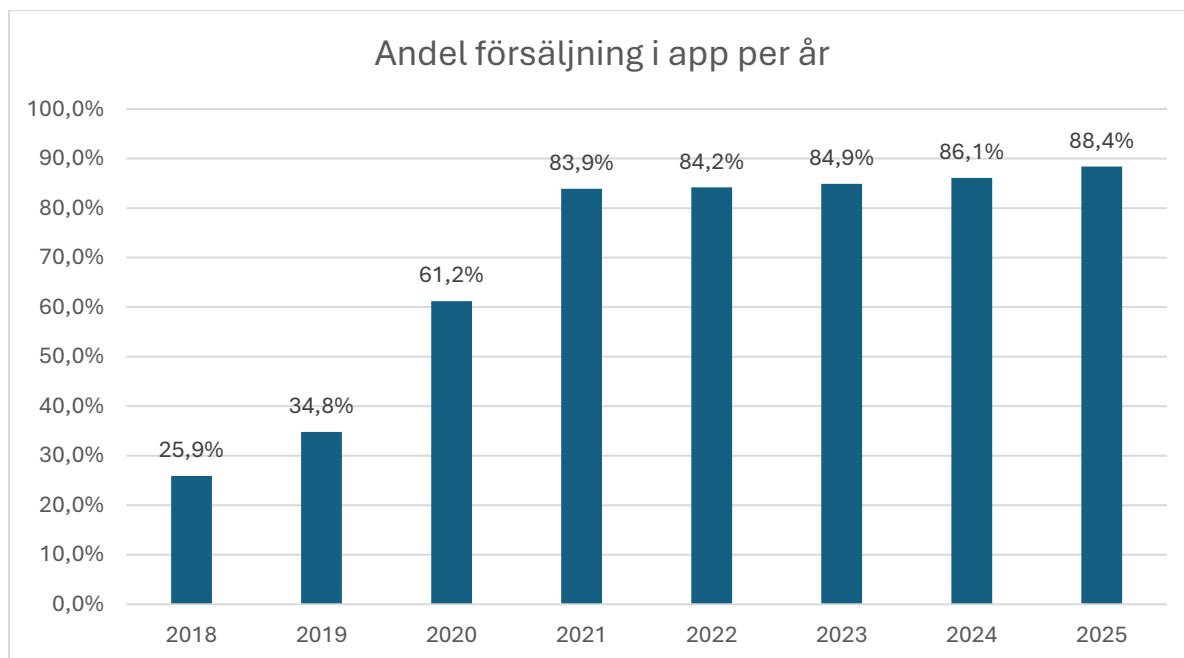
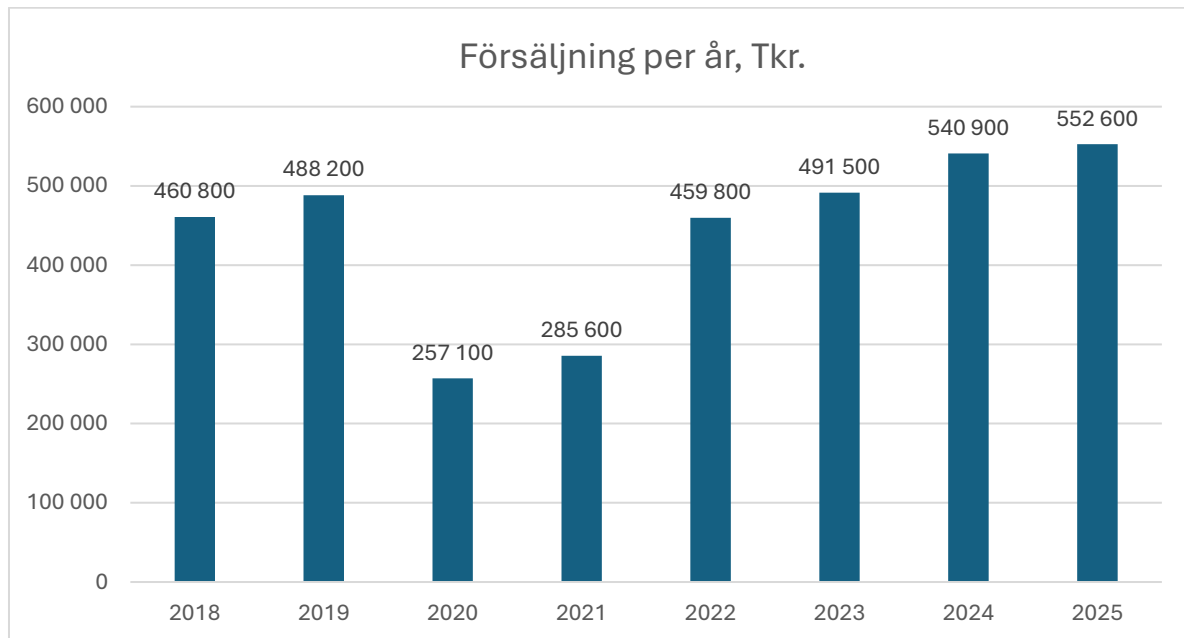
Planerad investering i nytt passagerarinformationssystem (PIS) är dels framflyttad, dels omklassificerad till att tas i den löpande driften varpå investeringen stryks från investeringsbudgeten.

Bilaga 1. Historik

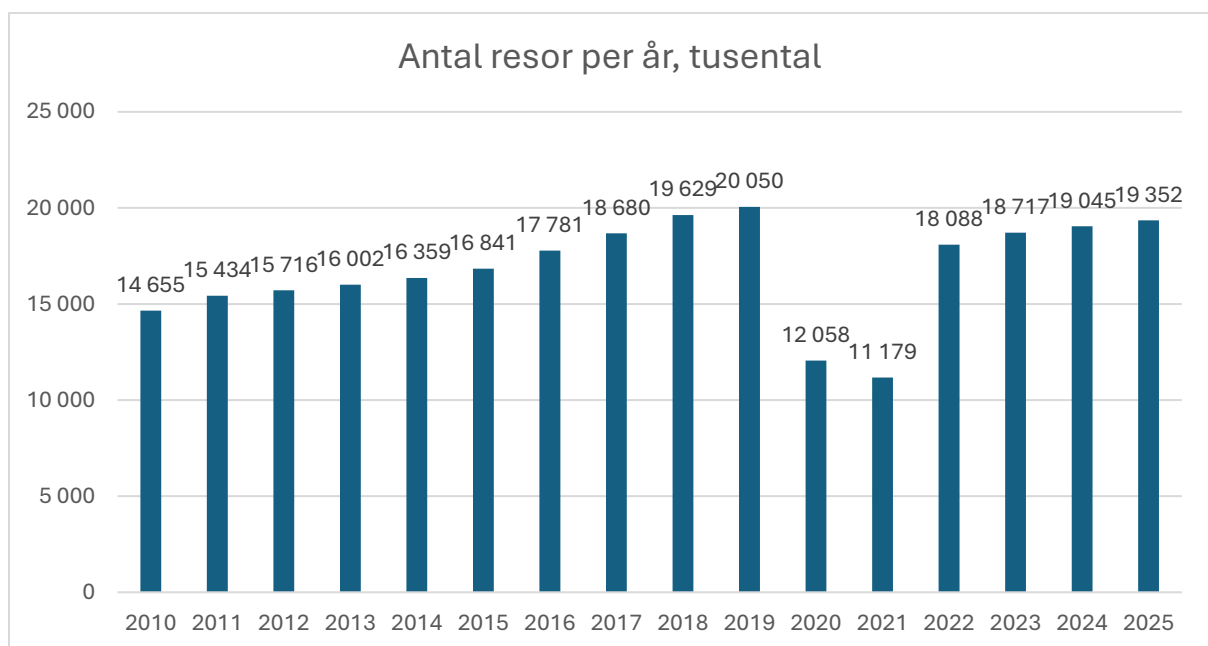
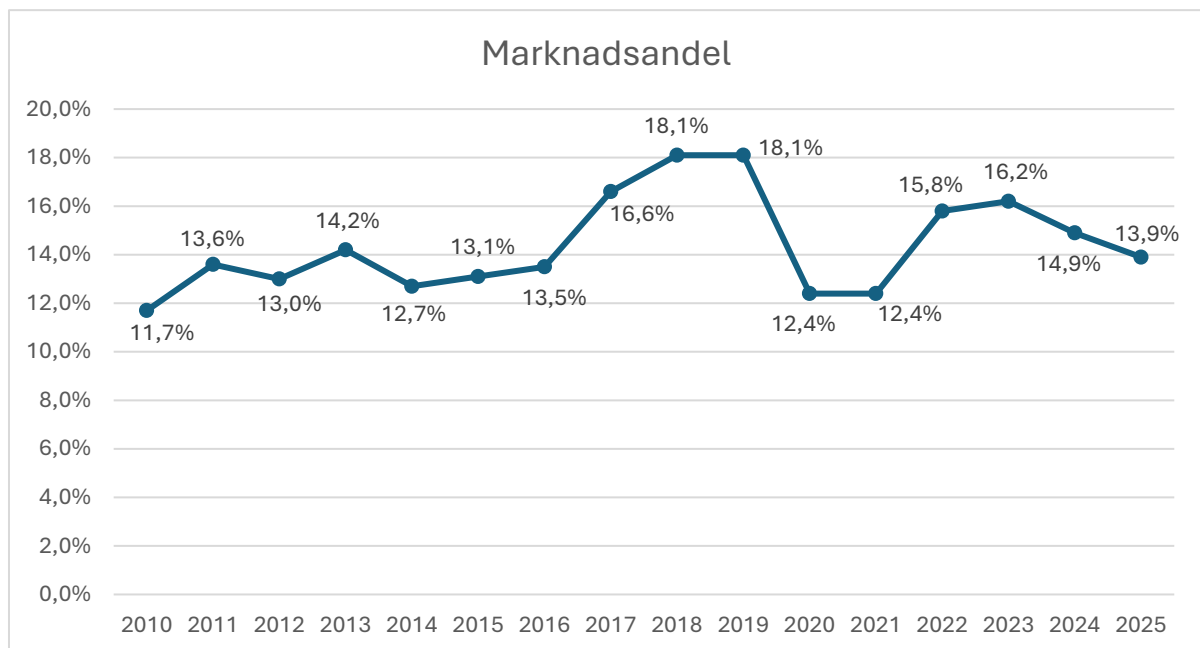
1. Bilaga 1, Historik

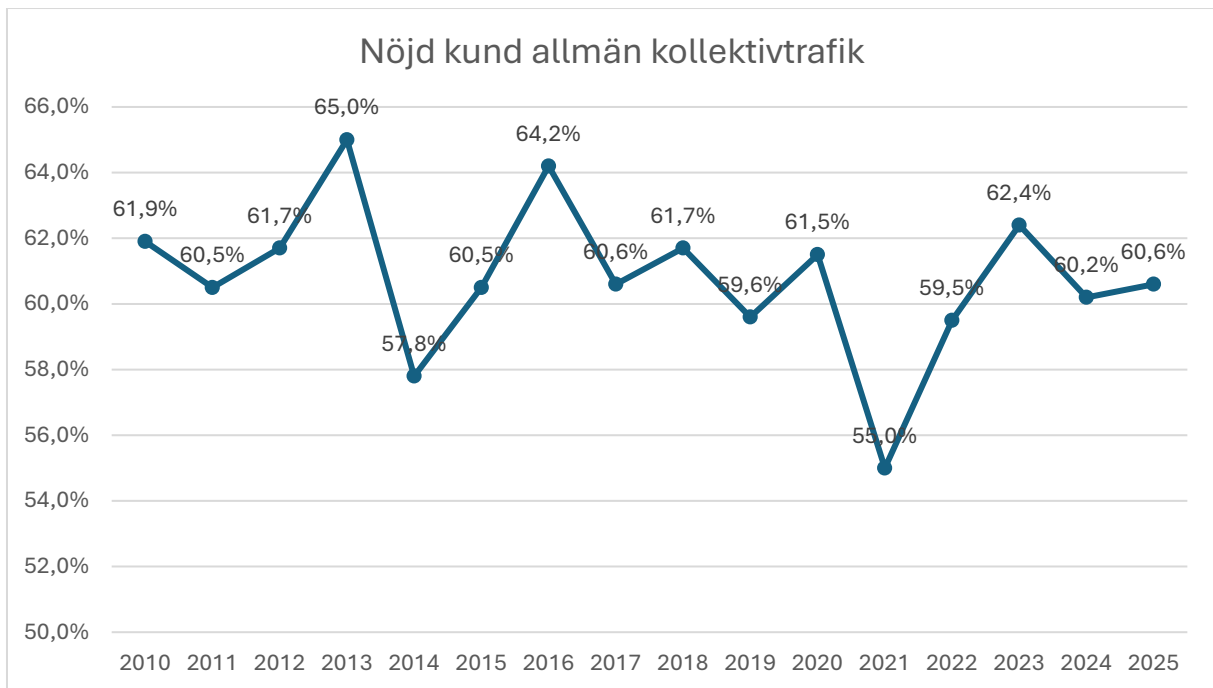
1.1 Allmän kollektivtrafik

1.1.1 Köpa

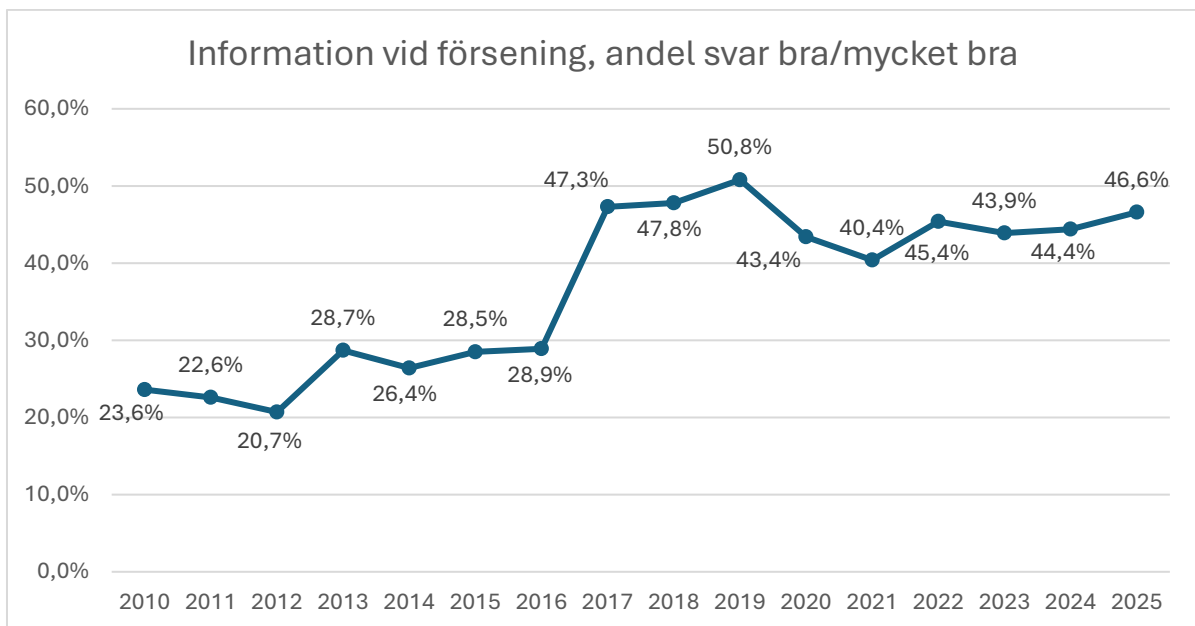


1.1.2 Resa



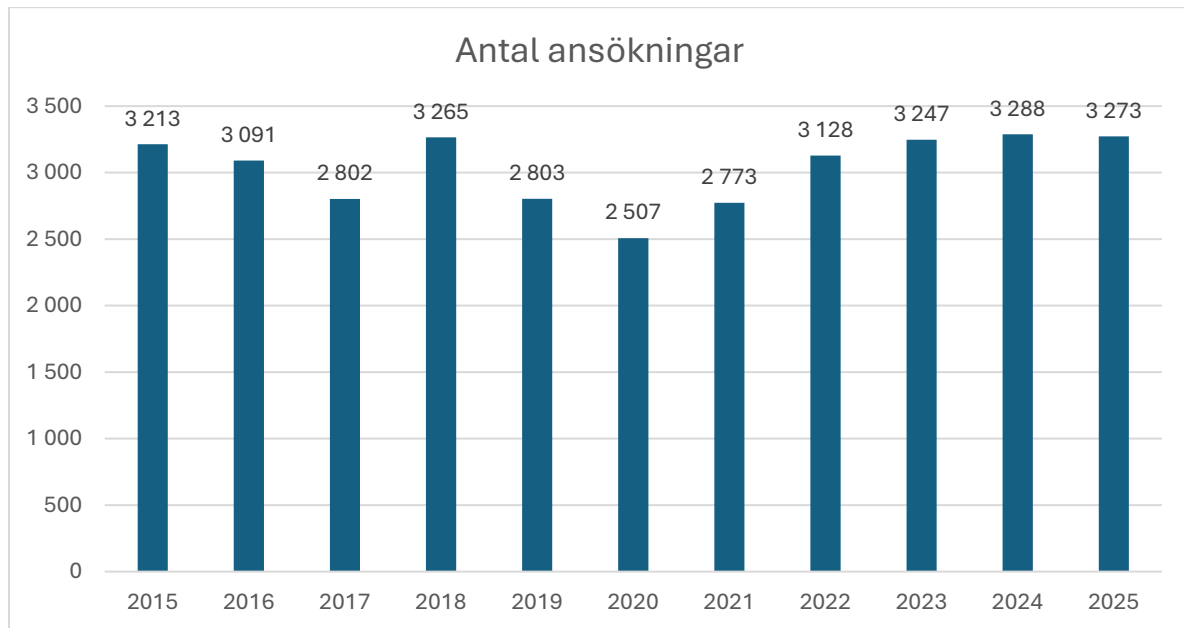


1.1.3 Veta mer

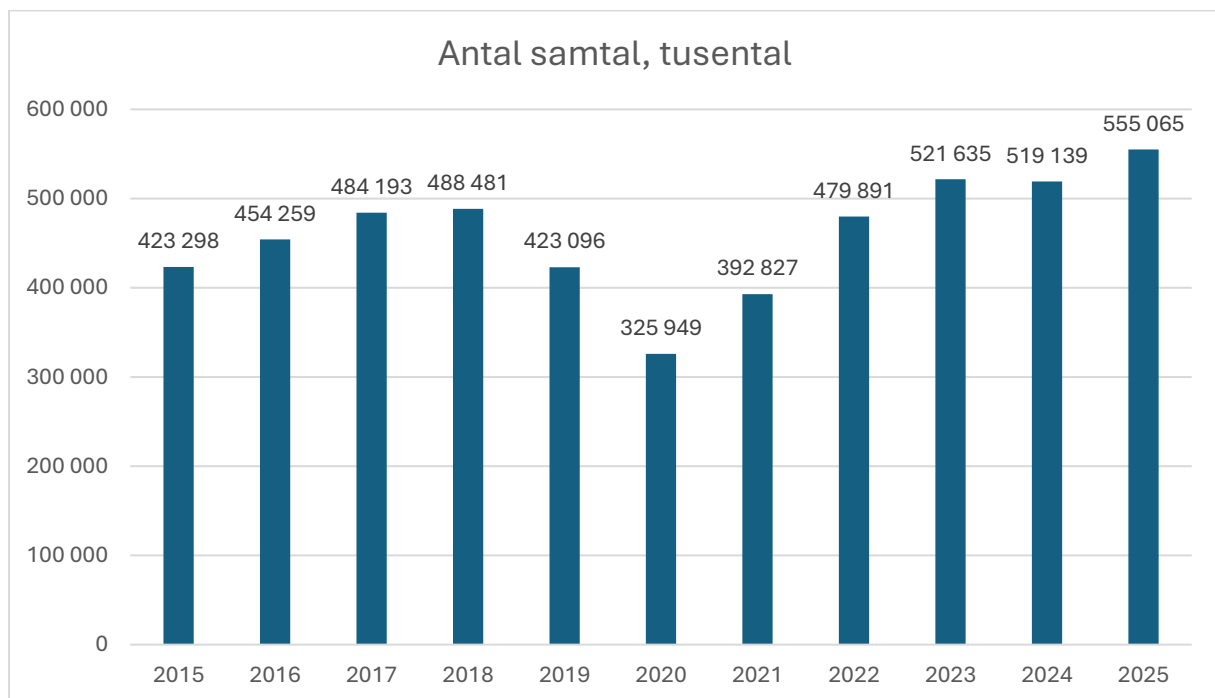


1.2 Särskild kollektivtrafik

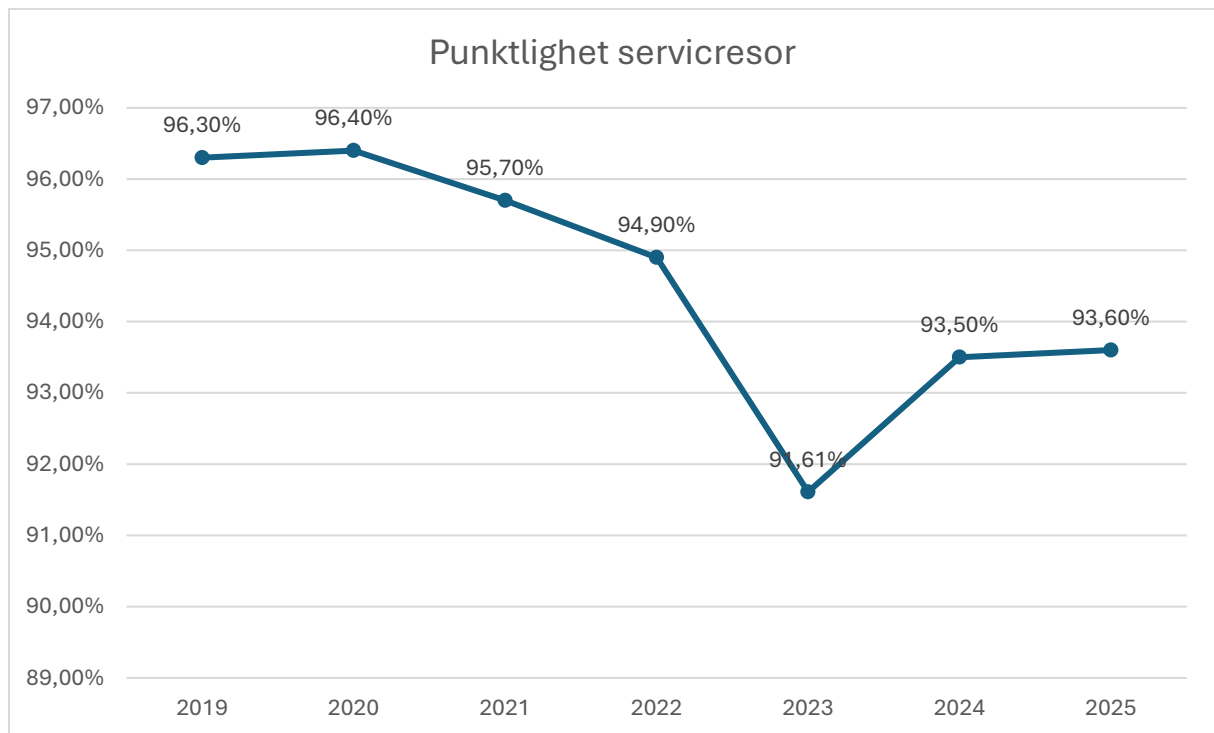
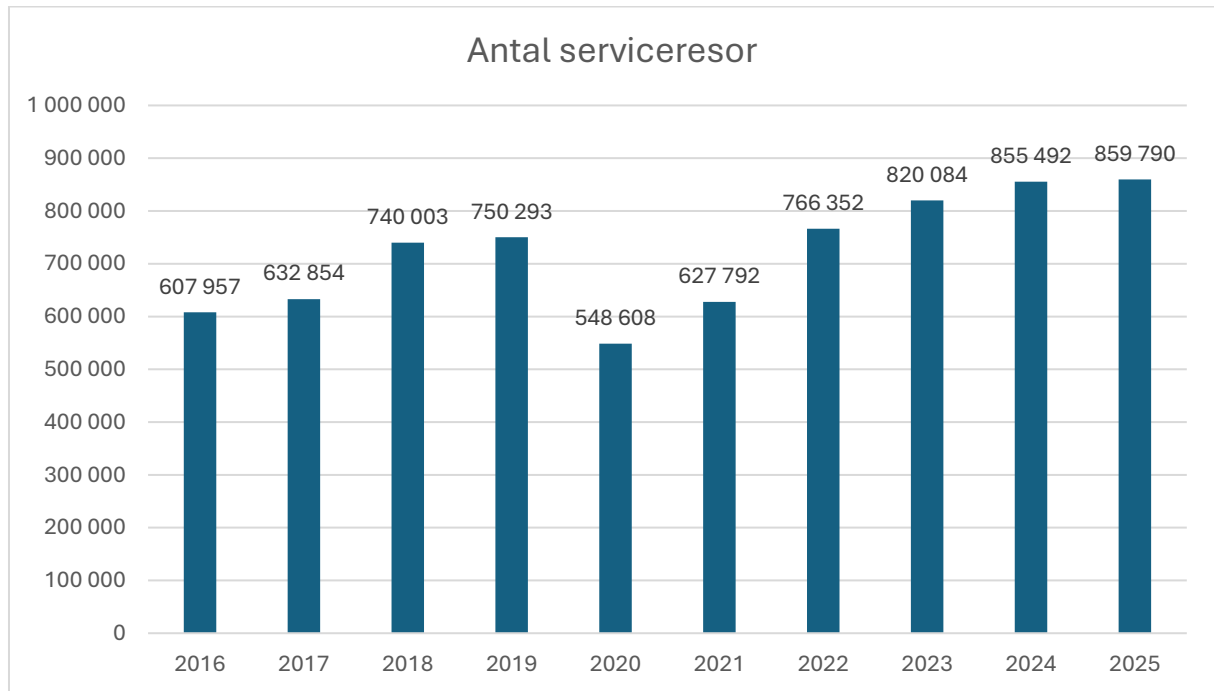
1.2.1 Handlägga



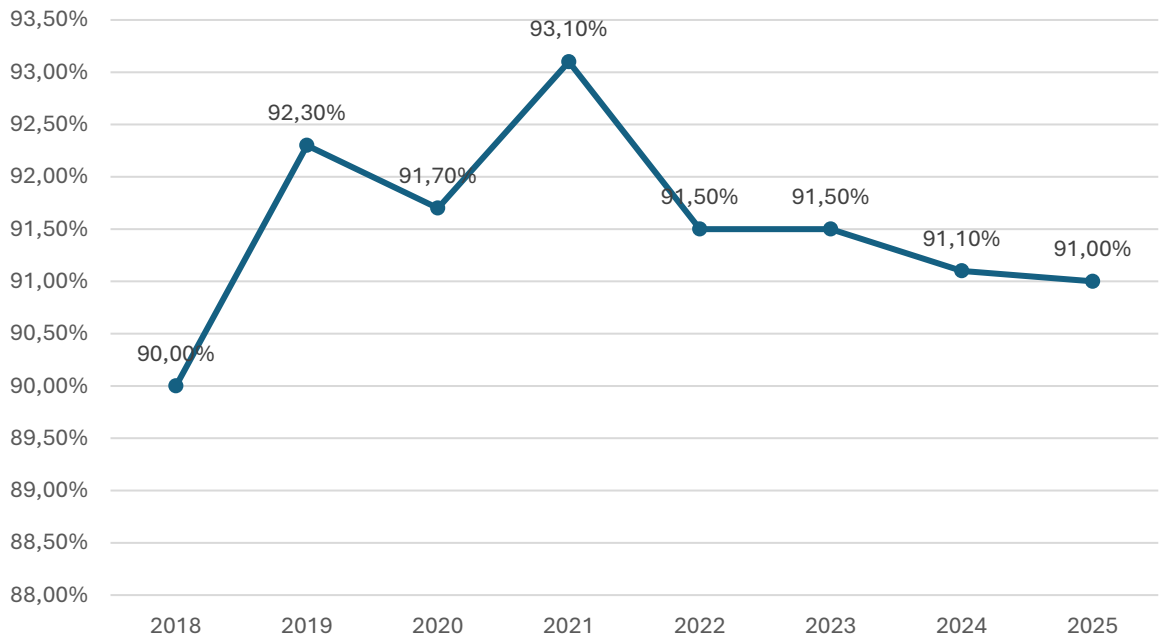
1.2.2 Beställa



1.2.3 Resa



Nöjdhet (resan) serviceresor



Driftnämnden Kollektivtrafik**§3****Beslut om Årsredovisning 2025**

DNKT260001

Beslut

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Årsredovisning 2025 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Ärendet

Region Hallands fokusområden 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. Driftnämnden bidrar inom tre fokusområden, genom deluppdrag tillsammans med tillhörande aktiviteter.

Det ekonomiska resultatet visar en negativ budgetavvikelse på minus 39,8 mnkr. Underskottet hänförs till de två längre avstängningar på Väst kustbanan i april och juni/juli inför öppnandet av Varbergstunneln och utgörs av engångskostnader för ersättningstrafik och förlorade biljettintäkter. Nämnden har arbetat efter en åtgärdsplan för att minska underskottet utan att reducera trafiken. Åtgärdsplanen har bestått av minskad marknadsföring, inhyrda konsulter, utbildning/resor samt slopade stationsvärdar. Det genomfördes även en prisjustering i augusti på i genomsnitt 4,5 procent.

Försäljningsintäkterna var svaga under årets första 7 månader, vilket beror på minskat resande bland vuxna och studenter, avstängningarna på Väst kustbanan samt tappade intäkter i nationella bokningssystem. Dock avslutats året starkare med en positiv försäljningsutveckling under oktober, november och december. Försäljningsintäkterna helår 2025 var 552,6 mnkr, vilket är knappt +12 mnkr jämfört helår 2024. Under året har intäkterna främst varit drivna av ökade intäkter från kommunala tillköp (i synnerhet ungdomsbiljetten i Halmstad) samt andra läns försäljning av biljetter med giltighet i Halland.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresors utfall, visar på en minskande trend 2025 och når 13,9 procent. Under de senaste tolv månaderna

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Driftnämnden Kollektivtrafik

har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken haft en positiv utveckling och landar på 19,4 miljoner resor för 2025. Kollektivtrafikens konkurrenskraft mot bil har försvagats under året, samtidigt som resandet har påverkats av stora tågavstängningar. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten för tåg uppgår till 92,5 procent, en ökning jämfört med 91,8 procent 2024.

Utfallen under "Veta mer", som handlar om information, har ökat under året. Information vid försening ligger på 46,6 procent för december, vilket visar på en uppåtgående trend. Nöjdheten med information inför resan har ökat under året och sedan augusti uppfylls målet på 80 procent, i december ligger det på 81,7 procent.

Gällande särskild kollektivtrafik noteras en ökning med 0,5 procent fler utförda resor jämfört med föregående år. Hallandstrafiken ser att den ökning i resande som registrerats sedan pandemiåret 2020 nu planar ut på en totalnivå. Sedan 1 april agerar Hallandstrafiken beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts. Antalet samtal har därför enligt förväntan ökat under året. Trots detta kvarstår beställningscentralens goda kvalitetsnivåer med uppfyllda målvärden för samtalslängd, svarstider och nöjdhet vid beställning. Handläggningstiden för färdtjänstansökningar har ökat som en följd av pensionsavgång med efterföljande nyrekrytering och har under året inte nått upp till målvärdet. Men nöjdheten med handläggningen av färdtjänstansökningar är fortsatt hög.

Personalomsättningen har ökat något på rullande 12 jämfört med 2024 men ligger ändå inom ramen för en sund omsättning. Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, om än högre i jämförelse med 2024.

Förslag till beslut

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Årsredovisning 2025 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Beslutsunderlag

- Beslutsförslag Årsredovisning 2025, Driftnämnd Kollektivtrafik
- Årsredovisning 2025, Driftnämnd Kollektivtrafik

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Driftnämnden Kollektivtrafik**Expedieras till**
Regionstyrelsen**Paragrafen är justerad**

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Välj förvaltning
Karin Bernhardt-Engström
Verksamhetschef

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2026-01-26	DNKT260001

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag Årsredovisning 2025, Driftnämnd Kollektivtrafik****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- godkänna Årsredovisning 2025 för Driftnämnd Kollektivtrafik, samt
- översända rapporten till regionstyrelsen för kännedom.

Sammanfattning

Region Hallands fokusområden 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. Driftnämnden bidrar inom tre fokusområden, genom deluppdrag tillsammans med tillhörande aktiviteter.

Det ekonomiska resultatet visar en negativ budgetavvikelse på minus 39,8 mnkr. Underskottet hänförs till de två längre avstängningar på Västkustbanan i april och juni/juli inför öppnandet av Varbergstunneln och utgörs av engångskostnader för ersättningstrafik och förlorade biljettintäkter. Nämnden har arbetat efter en åtgärdsplan för att minska underskottet utan att reducera trafiken. Åtgärdsplanen har bestått av minskad marknadsföring, inhyrda konsulter, utbildning/resor samt slopade stationsvärdar. Det genomfördes även en prisjustering i augusti på i genomsnitt 4,5 procent.

Försäljningsintäkterna var svaga under årets första 7 månader, vilket beror på minskat resande bland vuxna och studenter, avstängningarna på

Västkustbanan samt tappade intäkter i nationella bokningssystem. Dock avslutats året starkare med en positiv försäljningsutveckling under oktober, november och december. Försäljningsintäkterna helår 2025 var 552,6 mnkr, vilket är knappt +12 mnkr jämfört helår 2024. Under året har intäkterna främst varit drivna av ökade intäkter från kommunala tillköp (i synnerhet ungdomsbiljetten i Halmstad) samt andra läns försäljning av biljetter med giltighet i Halland.

Marknadsandelen, det vill säga andelen resor i förhållande till bilresors utfall, visar på en minskande trend 2025 och når 13,9 procent. Under de senaste tolv månaderna har antalet resor inom den allmänna kollektivtrafiken haft en positiv utveckling och landar på 19,4 miljoner resor för 2025. Kollektivtrafikens konkurrenskraft mot bil har försvagats under året, samtidigt som resandet har påverkats av stora tågavstängningar. Resultaten av kundnöjdhetsmätningar visar att 60,6 procent av kunderna är nöjda med Hallandstrafiken. Punktligheten för tåg uppgår till 92,5 procent, en ökning jämfört med 91,8 procent 2024.

Utfallen under ”Veta mer”, som handlar om information, har ökat under året. Information vid försening ligger på 46,6 procent för december, vilket visar på en uppåtgående trend. Nöjdheten med information inför resan har ökat under året och sedan augusti uppfylls målet på 80 procent, i december ligger det på 81,7 procent.

Gällande särskild kollektivtrafik noteras en ökning med 0,5 procent fler utförda resor jämfört med föregående år. Hallandstrafiken ser att den ökning i resande som registrerats sedan pandemiåret 2020 nu planar ut på en totalnivå. Sedan 1 april agerar Hallandstrafiken beställningscentral även för Kungsbacka färdtjänst och skolskjuts. Antalet samtal har därför enligt förväntan ökat under året. Trots detta kvarstår beställningscentralens goda kvalitetsnivåer med uppfyllda målvärden för samtalslängd, svarstider och nöjdhet vid beställning. Handläggningstiden för färdtjänstansökningar har ökat som en följd av pensionsavgång med efterföljande nyrekrytering och har under året inte nått upp till målvärdet. Men nöjdheten med handläggningen av färdtjänstansökningar är fortsatt hög.

Personalomsättningen har ökat något på rullande 12 jämfört med 2024 men ligger ändå inom ramen för en sund omsättning. Sjukfrånvaron ligger på en fortsatt låg nivå, om än högre i jämförelse med 2024.

Bakgrund

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade Mål och budget 2025 med ekonomisk plan för 2026 - 2029 har Driftnämnd Kollektivtrafik fastställt nämndens verksamhetsplan och budget för 2025. Enligt Region Hallands uppföljningsprocess ska en Årsredovisning tas fram för helåret 2025 och överlämnas till regionstyrelsen. Rapporten ska omfatta avsnitt kring målstyrning, kvalitetsstyrning, medarbetare och ekonomi.

Barnkonsekvens- och jämställdhetsanalys

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

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Budgetavvikelse för 2025 är minus 39,8 mnkr.

Förvaltning

Andreas Almquist
Förvaltningschef

Karin Bernhardt Engström
Ekonomichef

Bilaga:

Årsredovisning 2025, Driftnämnd Kollektivtrafik

Styrelsens/nämndens beslut delges

Regionstyrelsen