



# HALLANDSTRAFIKEN TERTIALRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

T1 2022

## Sammanfattning

En rapport till Hallandstrafikens uppdragsgivare över det senaste tertialets leverans i form av kvalitet, resandeutveckling samt budget och prognos, inom Serviceresor.

Caroline Andersson

[Caroline.andersson@hlt.se](mailto:Caroline.andersson@hlt.se)



## INLEDNING

Hallandstrafiken är en specialistfunktion inom Region Halland på samhällsbetalda transporter. Huvuduppdraget är att tillgodose allmän kollektivtrafik, främst i form av buss och tåg, inom Halland men även att finna samverkan och utvecklingspotential inom den särskilda kollektivtrafiken vilket främst syftar på Färdtjänst, Sjukresor och Skolskjuts där de Halländska kommunerna och Region Halland är Uppdragsgivare och kostnadsbärare.

Uppdraget innebär i stort att upphandla, planera och hantera avtal och affär samt driftrelaterade frågor med kontrakterade Trafikföretag samt intressenter. Utförandet av den särskilda kollektivtrafiken sker främst med personbil som bokas i ett planeringssystem, f.n. Planet, där samlingsbegreppet Serviceresor används. Som ett led i att ständigt utvärdera och utveckla verksamheten är uppföljning en viktig faktor vilket sker både mellan Hallandstrafiken och kontrakterade Trafikföretag men även mellan Hallandstrafiken och dess Uppdragsgivare.

Som en del i detta arbete har nu en tertialrapport tagits fram som ett stöd i utvärderingen av verksamheten men även som ett underlag för analys och utveckling efter fastställda nyckeltal. Rapporten har som syfte att på ett lättöverskådligt sätt tillföra kunskap om leveranskvalité, resandeutveckling, effektivitet och ekonomi.

## HYLTE – T1 2022 SAMMANFATTAT



**97,4%**

av fordonen anlände på hämtadressen inom 10 minuter från resenärens planerade tid.



**7 535**

Färdtjänst och skolresor utfördes



**100%**

av tillfrågade resenärer uppger att dom var nöjda med **beställningen** av deras senaste resa



**0,01%**

av resorna generade ett klagomål



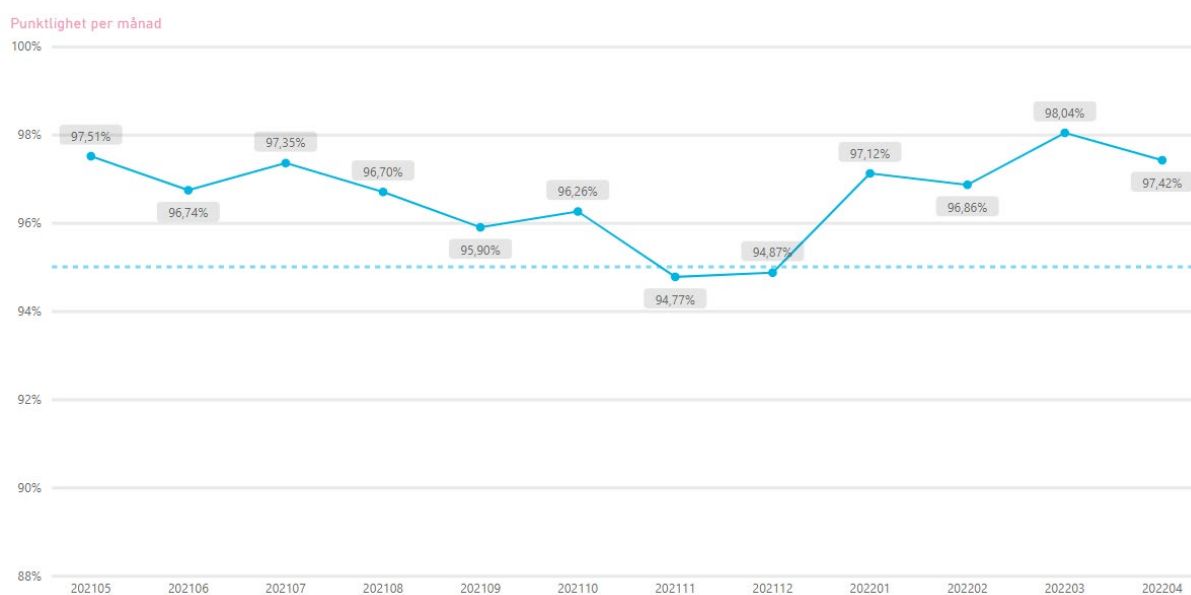
**31**

färdtjänstillstånd per 1000 invånare var utfärdade.

## LEVERANS OCH KVALITETSUPPFÖLJNING - RESA

*Punktlighet är ett nyckeltal som visar hur stor andel av resenärerna som blev upphämtade inom 10 minuter från den planerade tiden. Ambitionen är att minst 95 procent av bokade resor också blir utförda inom denna tidsram. Hallandstrafiken följer upp detta nyckeltal månadsvis för att snabbt identifiera eventuella leveransproblem.*

### PUNKTLIGHET



**Figur 1. Andel fordon som anländer på hämtadressen inom 10 minuter från resenärens planerade tid. (Inkluderar Färdtjänst och skolresor i Hylte)**

Punktligheten i Hylte har under hela mätperioden legat på en mycket hög nivå. Under T1 2022 når punktligheten en ny toppnotering under februari på 98,04%.

I övriga Halland har tendenser till sviktande punktlighet uppmärksammats vilket sannolikt beror på ökat resande och hävda restriktioner (kopplat till pandemin).

## KLAGOMÅL



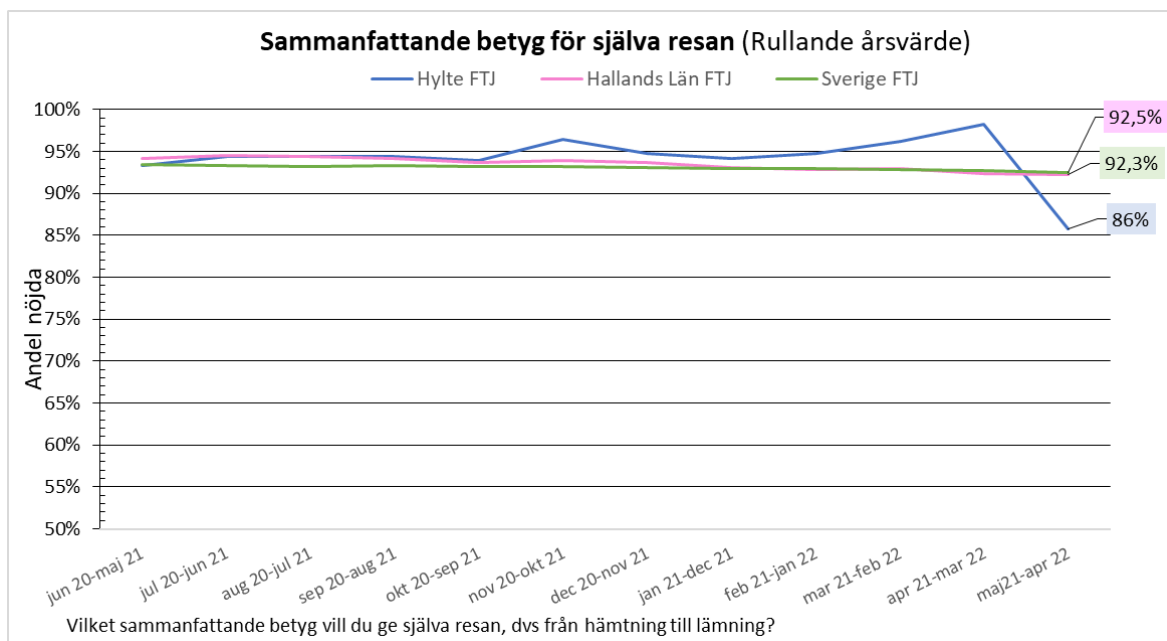
Figur 2. Antal inkomna klagomål från Hylte kommun gällande färdtjänst och skolresor

Som grafen ovan visar så rapporteras ytterst få klagomål från resenärerna i Hylte. Vi får dock ha med att det alltid finns ett visst mörkertal och att alla missnöjda resenärer kanske inte hör av sig. Under T1 2022 har endast ett klagomål rapporterats.

Vi uppmanar våra resenärer att höra av sig när något inte har fungerat och samtliga fordon som kör för oss är försedda med synpunktskort som ska göra det enkelt för resenären att fylla i och skicka in till oss.

## BETYG FÖR RESAN

ANBARO är Svensk Kollektivtrafiks branschgemensamma kvalitetsundersökning. Detta verktyg ger oss möjlighet att jämföra oss med andra län och trafik huvudmän i samma frågor. Det sammanfattande betyget för resan visar hur nöjd resenären har varit med hela resan, från hämtning till lämning.



Figur 3. Betyg för färdtjänstresan

Grafen ovan visar det sammantagna betyget för färdtjänstresan i Hylte, Hallands län samt Sverige. Med anledning av att Hylte är en liten kommun är därmed också urvalet till undersökningen mindre än övriga kommuner. Detta förklarar varför resultatet har större variationer än om man tittar på Halland eller Sverige som helhet.

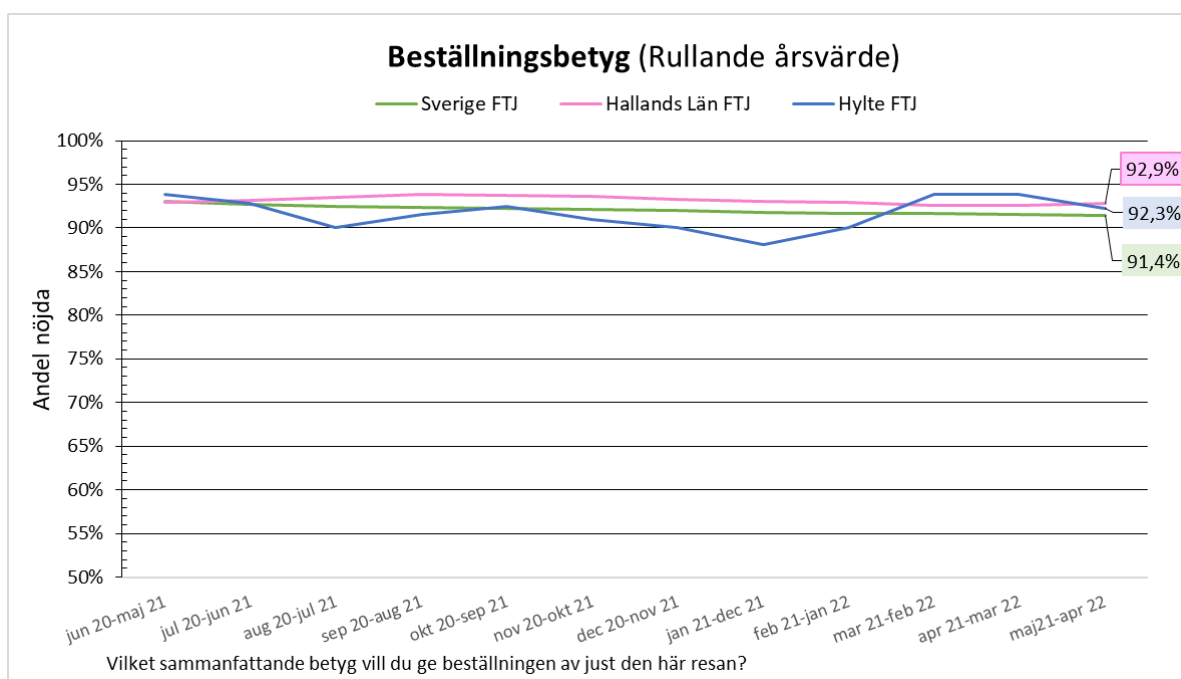
Trenden i hela Halland under T1 2022 är att färre resenärer är nöjda eller mycket nöjda med sin senaste resa. Detta beror troligtvis på kraftigt ökat resande under våren och att man nu får samåka i samma utsträckning som innan pandemin.

Betyget för färdtjänstresan (figur 3) och beställningsbetyget (figur 4) är bara ett fåtal av de nyckeltal vi kan ta fram för att mäta kvalitet och nöjdhet hos våra resenärer. Framöver räknar vi med att kunna få ännu mer nytta av detta verktyg för att till exempel analysera fler nyckeltal och även mäta nöjdheten inom särskoleskjuts.

## LEVERANS OCH KUNDNÖJDHET – BESTÄLLNING AV RESA

### BESTÄLLNINGSBETYG

Beställningsbetyget visar hur stor andel av tillfrågade resenärer som är nöjda med bokningen av deras senaste färdtjänstresa.



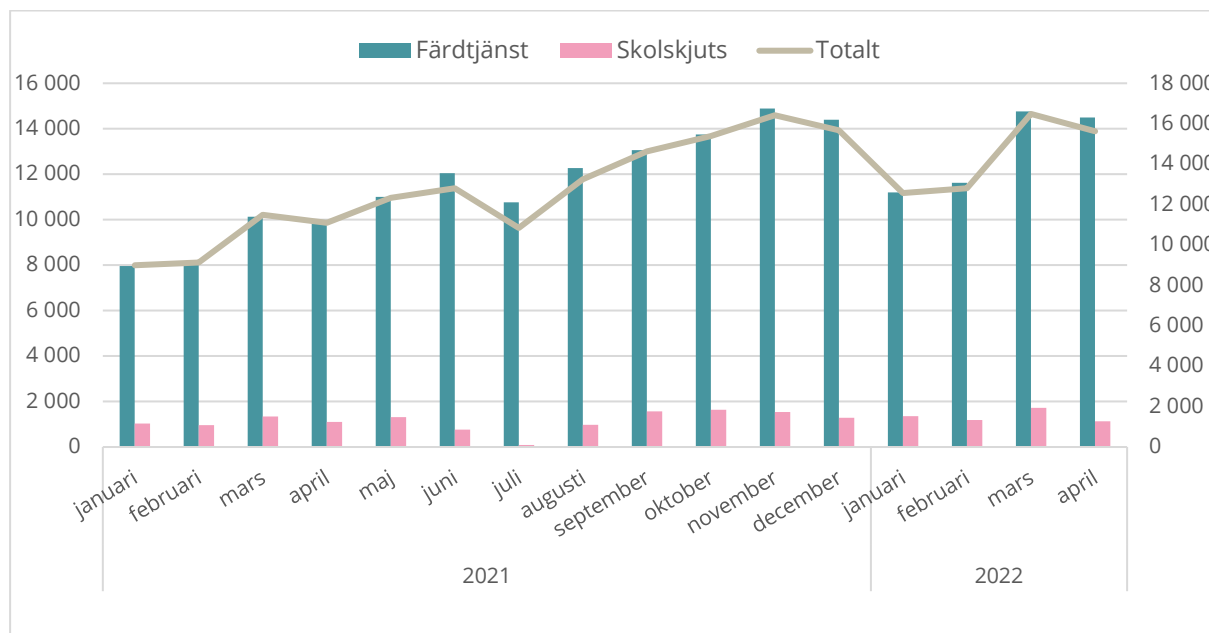
Figur 4. Beställningsbetyg Färdtjänst

Grafen visar det sammanlagda beställningsbetyget för Hylte jämfört med Hallands Län samt hela Sverige. Likt beställningsbetyget för resan (figur 3) är urvalet i Hylte mindre än övriga kommuner. Vilket förklarar varför resultatet har större variationer än om man tittar på Halland eller Sverige som helhet.

Resultatet för Halland visar en negativ trend vilket sannolikt är kopplat till hastigt och kraftigt ökat resande under våren 2022 vilket medfört längre svarstider i beställningscentralen samt att resenären i vissa fall fått skjuta på sin önskade avresetid.

## SVARSSTATISTIK

Grafen nedan visar antal samtal från samtliga kommuner (exkl. Kungsbacka) som Hallandstrafikens BC har besvarat per månad fördelat på färdtjänst och skolskjuts.



Figur 5. Svarstatistik (färdtjänst och skolskjuts) Hallandstrafiken BC

Antal inkomna samtal under mätperioden speglar resandeutvecklingen inom färdtjänst. Under T1 2022 har antalet samtal gradvis ökat och ligger nu på ungefär samma nivå som innan pandemin. Arbetsbelastningen har stundtals under mätperioden varit mycket hög vilket har medfört längre svarstider än normalt, detta på grund av sjukfrånvaro inom beställningscentralen samt att det har svårt att förutse behov av personal för att tillgodose den kraftiga ökningen av inkomna samtal.



## DIGITALA BESTÄLLNINGAR

Grafen nedan visar andelen resor med tillstånd för färdtjänst i Hylte som har bokats via appen eller webbportalen. Hallandstrafiken kommer framöver att arbeta fram en tydlig målsättning kopplat till detta nyckeltal samt en ambition om att öka andelen digitala bokningar. Detta förutsätter dock ett ständigt arbete med att utveckla appen för att göra den lättillgänglig för denna resenärsgrupp.

Det vi kan se i dagsläget är att den yngre generationen använder appen i större utsträckning än äldre resenärer.

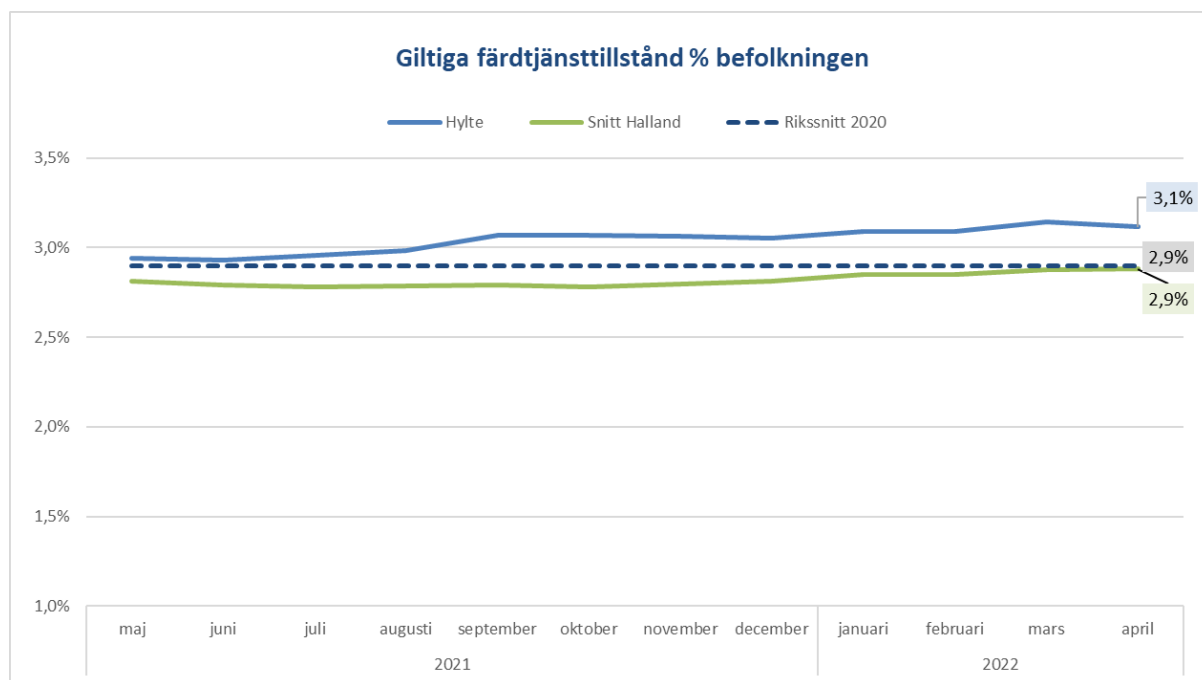


**Figur 6. Andel bokade resor med tillstånd för färdtjänst via App eller webbportal**

Appen erbjuder nya möjligheter för resenärerna; i dagsläget går det att boka färdtjänstresor, samt se och avboka alla sina resor (oavsett om det är färdtjänst, sjukresa eller skolskjuts). Resenären kan se var bilen finns på karta i samband med sin avgångstid, överblicka giltiga färdtjänstillstånd eller ge ombud möjlighet att logga in och hantera resor.

LEVERANS OCH KVALITETSUPPFÖLJNING – TILLSTÅNDSGIVNING FÄRDTÄNST

FÄRDTJÄNSTILLSTÅND (REGION HALLAND)



Figur 7. Andel giltiga färdtjänstillstånd i förhållande till befolkningen i Halland (exkl KBA)

Som grafen visar har andelen färdtjänstillstånd ökat under mätperioden. Det senaste kända rikssnittet från 2020 ligger på 2,9 % vilket är lägre än tidigare år; detta har sannolikt en koppling till pandemin och det faktum att färre personer än normalt ansökte om färdtjänst.

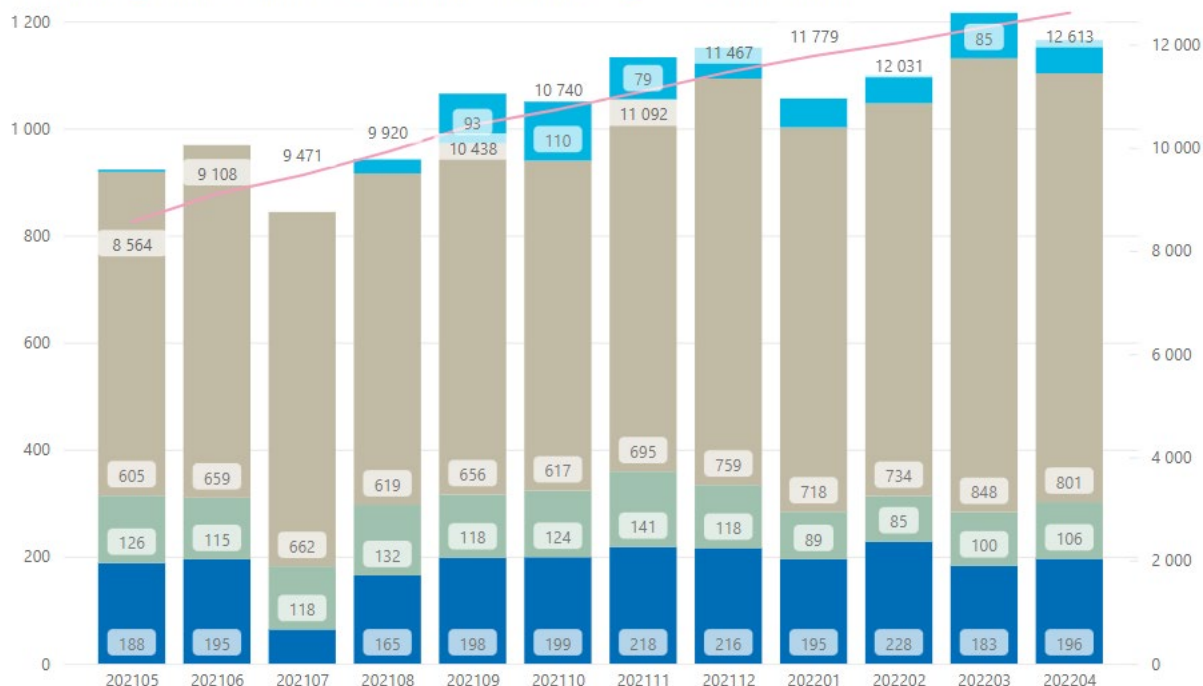
Inflödet av ansökningar ökade från sommaren 2021 som en effekt av att pandemin sakta började avta. Inflödet kom snabbt upp i en normalnivå jämförbart med 2019 vilket resulterat i att kommunerna har fått en ökning med ca 50 - 100 tillstånd.

## RESANDEUTVECKLING OCH EKONOMI

### RESANDEUTVECKLING FÄRDTJÄNST

Färdtjänst-, Arbets-, DC-, DV-, & Studieresor

Betalargrupp ● Daglig verksamhet DC ● Dagverksamhet DV ● Färdtjänst ● Studier ● Rullande Årsvärde



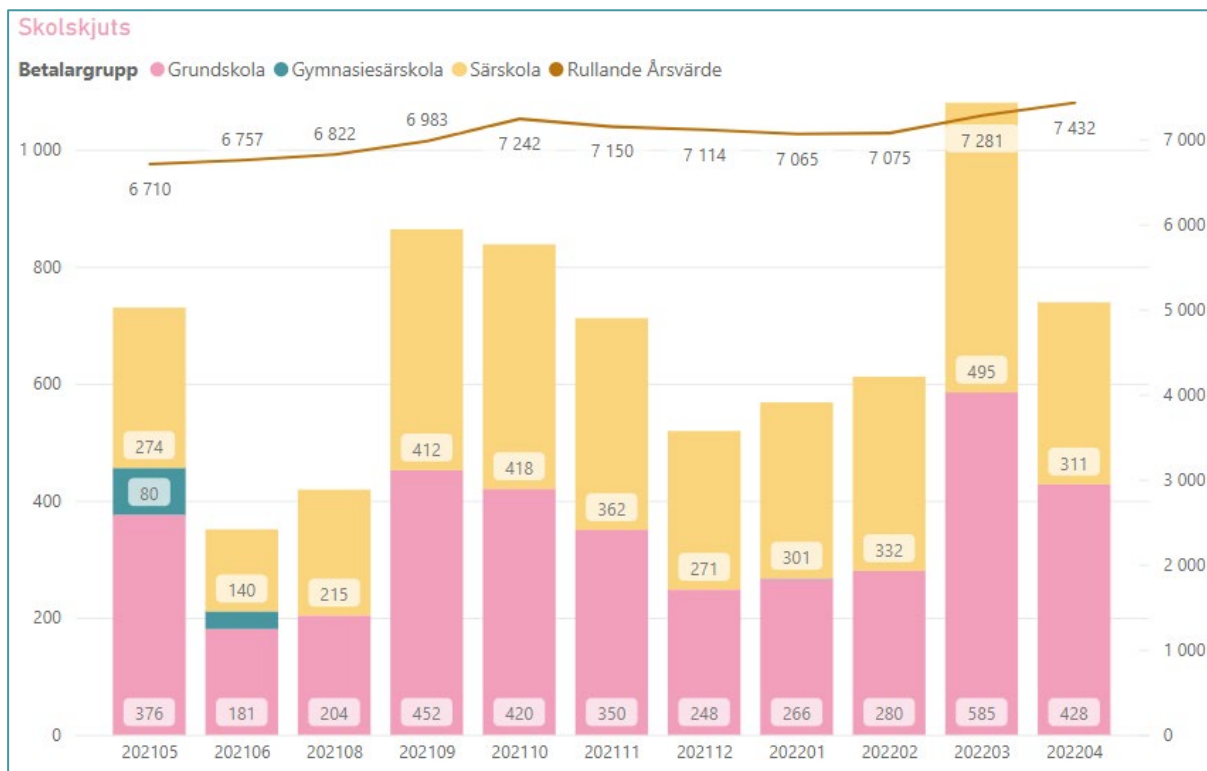
Figur 8. Resandeutveckling Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, Studier

Under T1 2022 ser vi att resande har ökat markant vilket speglar utvecklingen i hela Halland. Resandeutvecklingen sker till följd av att samhället till stora delar kan lämna pandemin bakom sig och återgå till arbete, studier och fritidsaktiviteter fullt ut.

Resor med tillstånd för färdtjänst står för en mycket stor del av denna resandeökning och sker i samtliga åldersgrupper.

Det utfördes 47 % fler resor under T1 2022 jämfört med T1 2019. Det beror till viss del av att resor till och från gymnasiesärskola, som tidigare klassades som en skolresa, nu utfärdas med tillstånd för studieresa och därmed redovisas som en färdtjänstresa. Om vi bortser från studieresor har resorna ökat med 39 % under samma period.

## RULLANDE ÅRSVÄRDE – SKOLRESOR

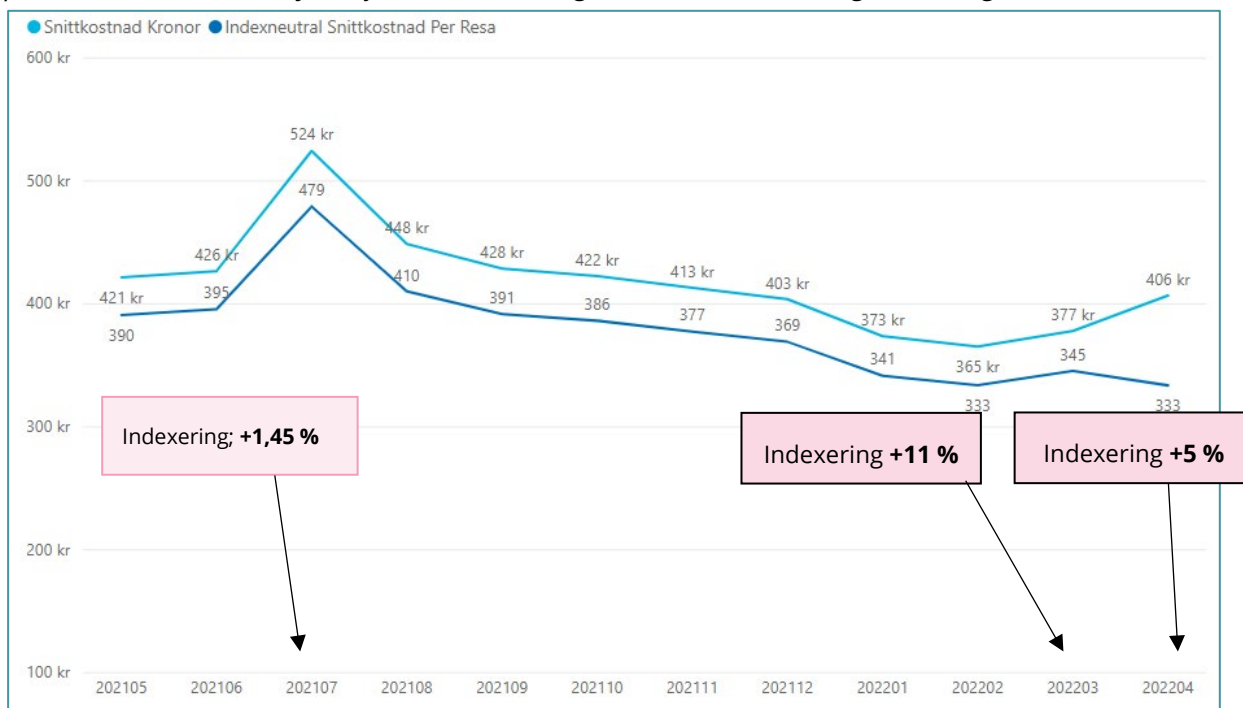


Figur 9. Resandeutveckling Hylte – Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Figur 9 visar resandeutvecklingen för skolskjuts i Hylte. Cirka 7 000 skolresor utförs på årsbasis. Resor till och från gymnasiesärskola klassas från och med hösten 2021 som studieresa och kommer därmed från augusti och framåt inte redovisas i denna graf utan istället i figur 8 "Resandeutveckling Färdtjänst" i Hylte kommun.

## INDEXNEUTRAL SNITTKOSTNAD PER RESA (INKL MOMS)

Snittkostnaden per resa är en indikation på hur väl vi utnyttjar de fasta resurserna vi köper in. Detta påverkas till stor del av nya trafikavtal, indexeringar, samt resandeökning/minskning.



Figur 10. Kostnadseffektivitet Hylte - Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, Studier, Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

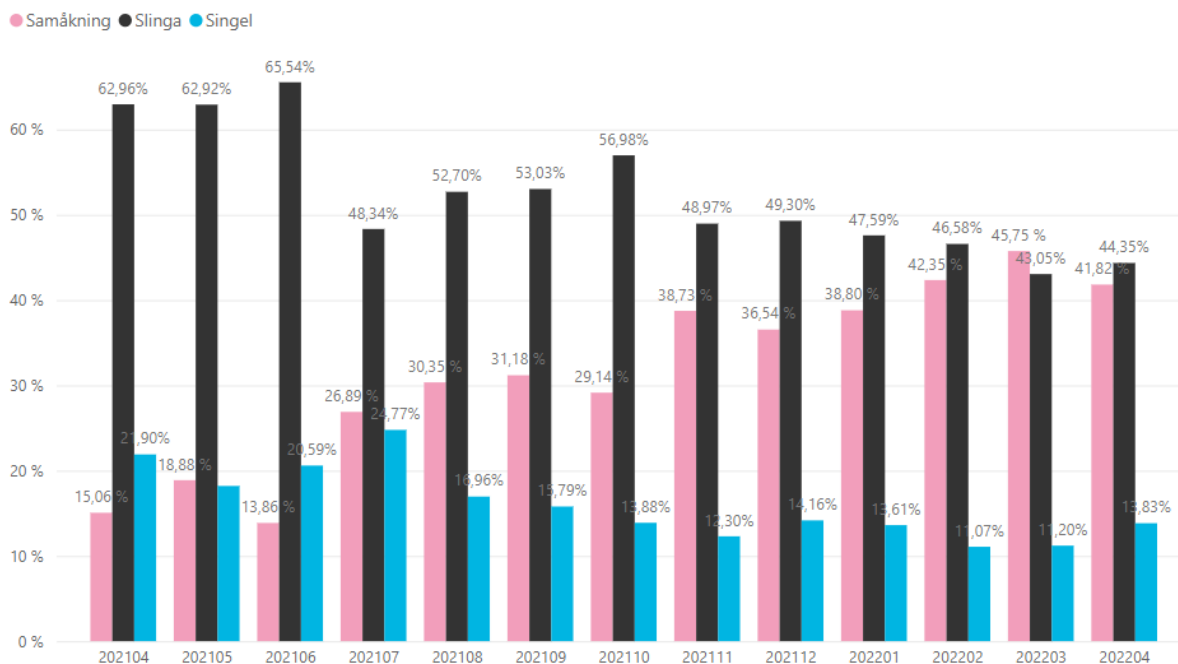
Grafen ovan visar snittkostnad per resa utifrån två perspektiv, den övre ljusblå linjen visar det faktiska utfallet per månad medan den undre linjen visar utfallet bortsett från indexering av trafikavtalen. Detta ger en tydlig bild, särskilt under T1 2022, av hur Hylte kommun påverkas av faktorer som inte Hallandstrafiken råder över. Den indexneutrala utvecklingen visar att Hallandstrafiken uppnår en mycket hög samplanering av resor.

Trafikavtalen indexregleras och brukar ha en normal utvecklingstakt mellan åren på 2–4 %. Det går redan nu att konstatera att indexregleringen kraftigt har överstigit detta.

Om denna takt stannar av, ökar eller minskar för 2023 är omöjligt att besvara idag och hör även ihop med eventuella åtgärder från riksdag och regering och vilka dessa åtgärder avser. En annan osäker faktor är hur inflation med mera kan påverka konsumentprisindex där en viss ökning är att befara. Utifrån denna unika omvärldssituation kommer även trafikavtalen indexeras oftare för att minska risken både för Hallandstrafiken inkl. uppdragsgivare och kostnadsbärare och för Avtalsparterna som utför Serviceresor. Detta kommer i sin tur ha en stark påverkan på

snittkostnaden per resa och därmed även den totala fördelade kostnaden för samtliga kommuner under resten av 2022 och hela 2023.

### SAMORDNINGSGRAD



Figur 11. Samordningsgrad Hylte - Färdtjänst, Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Grafen ovan visar hur Hyltes resor samordnas. Samåkning är att föredra ur ett kostnadseffektivt perspektiv men även ur miljösynpunkt. De blå staplarna som representerar resor utan samordning är något dyrare resor som ofta utförs med tillstånd som "ensamåkning" eller "direktresa".

Andelen som samåker (rosa stapel) sjunker av naturliga anledningar under perioder med lågtrafik för att sedan stiga när resandet går upp igen.

Vissa typer av resor påverkar samordningsgraden positivt i större utsträckning än andra. Skolresor och särskoleresor planeras manuellt av en trafikplanerare och dessa turer innebär ofta en betydligt högre grad av samåkning än alla andra övriga resor.

Under T1 har andelen resor med samåkning ökat lite vilket medför högre kostnadseffektivitet och lägre totalkostnad.

**Samåkning** – Minst två separata beställningar där kunder sitter i bilen tillsammans.  
**Slingkörning** – Flera hämtningar/lämningar efter varandra  
**Singel** – 1 hämtning/lämning

## BUDGET FÄRDTJÄNST

Hylte - Budget, Prognos och Utfall										
Index (LPIK)										
Planetkostnad (per resa)			2,1%							
Prognos trafikindex (Från HLT) 2022			9,99							
Prognos trafikindex (Från HLT) 2023			11,4%	Stor osäkerhet kring drivmedelspriser.						
Prognos trafikindex (Från HLT) 2023			3,1%							
Resande										
År	Volymökning (jämfört med fg. år)	Kommentar								
2019	7%	Historisk data								
2020	-21%	Historisk data								
2021	77%	Historisk data, resandeökningen beror på skolskjuts som förts över till studieresor (färdtjänst)								
Bedömning 2022	10%	Mycket svårt att uppskatta pga gjorda förändringar.								
Bedömning 2023	10%									
	Vår (Jan-Juni)	Höst (Juli-Dec)	Kommentar							
2019	4 441	3 782								
2020	2 668	3 826								
2021	5 282	6 185								
Bedömning 2022	5 810	6 804								
Bedömning 2023	6 391	7 484								
Snittkostnad (inkl. planetkostnad)										
	Vår (Jan-Juni)	Höst (Juli-Dec)	Kommentar							
2019	397	431								
2020	431	462								
2021	462	439								
Bedömning 2022	463	478	Bedömning att snittpriset ökar med ca 11% under april (tidigarelagd indexering), därefter månadsvis indexering. OBS! Stor osäkerhet kring drivmedelspriser.							
Bedömning 2023	503	503								
Prognos										
	2019		2020		2021		2022		2023	
	Budget	Utfall	Budget	Utfall	Budget	Utfall	Budget	Prognos	Budgetbedömning	
Trafikkostnad	3 480 000	3 311 509	3 584 400	3 593 863	4 514 800	5 527 575	5 078 500	5 944 963	6 975 100	
Beställningscentral	105 000	104 400	108 200	106 188	111 500	106 512	108 700	164 916	108 700	
Tillståndshandläggning	253 200	251 329	260 600	260 568	268 418	267 763	270 700	264 372	269 900	
<b>Totalkostnad</b>	<b>3 838 200</b>	<b>3 667 238</b>	<b>3 953 200</b>	<b>3 960 619</b>	<b>4 894 718</b>	<b>5 901 850</b>	<b>5 457 900</b>	<b>6 374 251</b>	<b>7 353 700</b>	

Arbetet med att ta fram budget och prognos för färdtjänstresor i Halland har under de senaste åren varit stark präglad av pandemin och dess effekter på både resandeutvecklingen och kostnadsfördelningen mellan de olika uppdragsgivarna. I takt med att resandet inom färdtjänst från hösten 2021 började närma sig ett normalläge påbörjades arbetet med budget för 2023.

Bortsett från indexering som kostnadsdrivande faktor är den totala resandeutvecklingen vad som driver kostnader för kommuner i allra högsta grad.