



HALLANDSTRAFIKEN KVARTALSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

Q3 2019

Sammanfattning

En rapport till Hallandstrafikens uppdragsgivare över det senaste kvartalets leverans i form av kvalité, resandeutveckling samt budget och prognos, inom serviceresor.

Andreas Karlsson
Andreas.karlsson@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 kvartalsrapport 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 leverans kvalitet, resandeutveckling, effektivitet och ekonomi.

Nytt i denna rapport

Fig. 3. Anbarο - visar numera enbart Hylte kommun och även antalet respondenter.

Fig. 4. Anbarο - visar en jämförelse för beställningsbetyg mellan kommunerna inkl. antal respondenter.

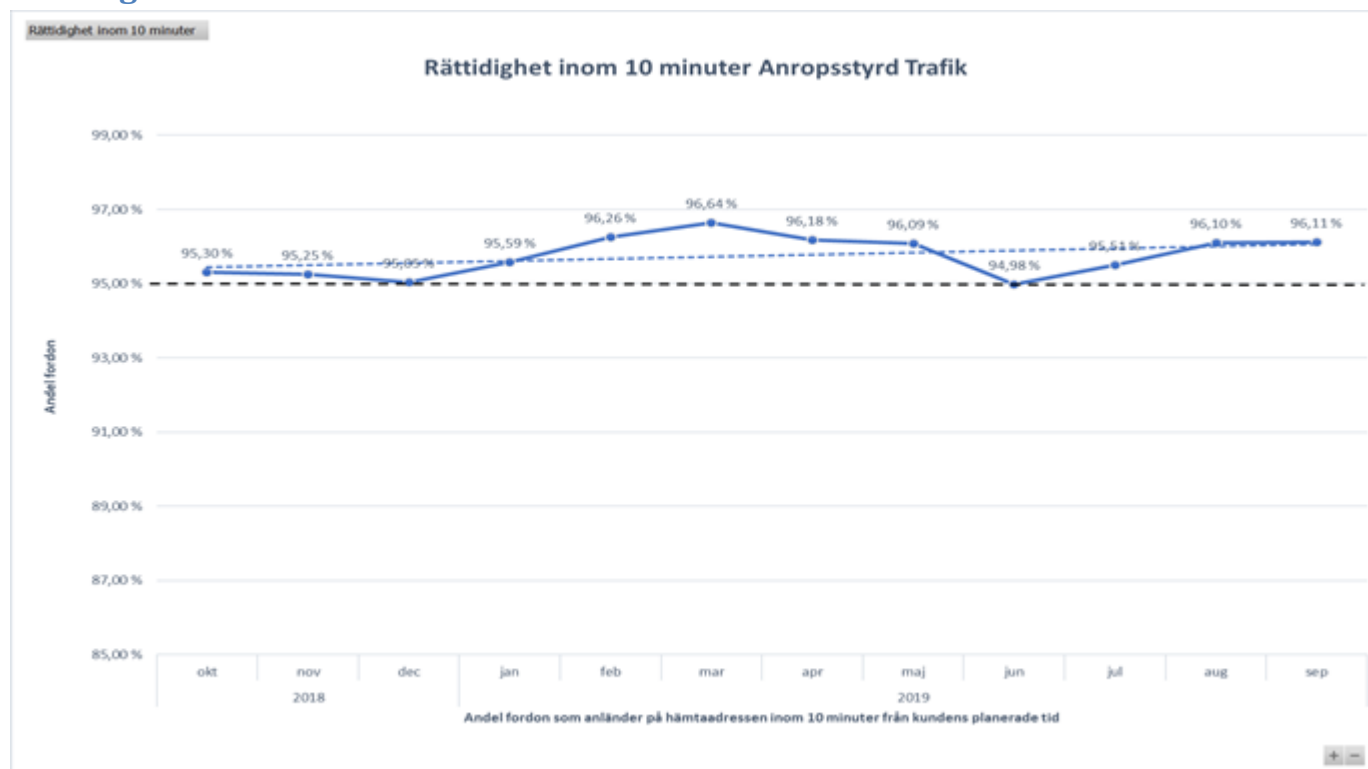
Fig. 5 Innehåller också numera antalet respondenter.



Leverans och kvalitetsuppföljning

Rättidigheten 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% av bokade resor också blir utförda inom denna tidsram.

Rättidighet



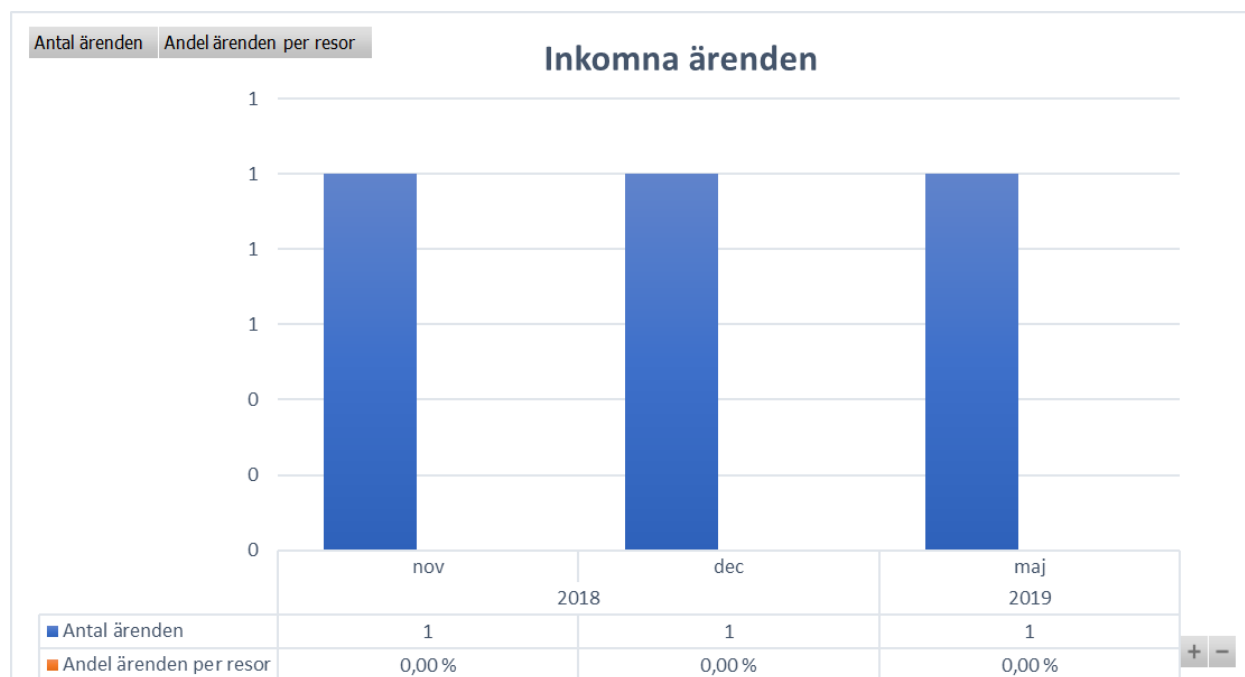
Figur 1. Visar, trots månader med sämre resultat, en uppåtgående trend under mätperioden. Detta sett till färdtjänst, sjukresor och skolresor i hela Halland.

En analys av det trafikföretag som till allra största del kör resenärerna i Hylte idag visar att rättidigheten sedan avtalsstarten i juli generellt legat på en hög nivå. Andra kvartalet 2019 har rättidigheten i Hylte sjunkit marginellt och hamnat strax under nuvarande målet på 95%. Samma trafikföretag ökar till strax över och under 97% för augusti och september.

Sett till helheten nåddes en toppnotering för hela Halland i mars men under andra kvartalet 2019 sjunker rättidigheten något månad för månad men ligger fortfarande på en hög även om målet på 95% för hela Halland inte riktigt uppnås för juni månad. Samtliga trafikföretag bidrar till nedgången i olika skala och vi analyserar detta. Under kvartal 3 stiger det dock återigen mot tidigare nivåer.

Denna statistik följer Hallandstrafiken upp månadsvis för att snabbt kunna identifiera eventuella leveransproblem.

Klagomål



Figur 2. Grafen och tabellen ovan visar antal och andel inkomna klagomål från Hylte kommun gällande färdtjänst och skolresor

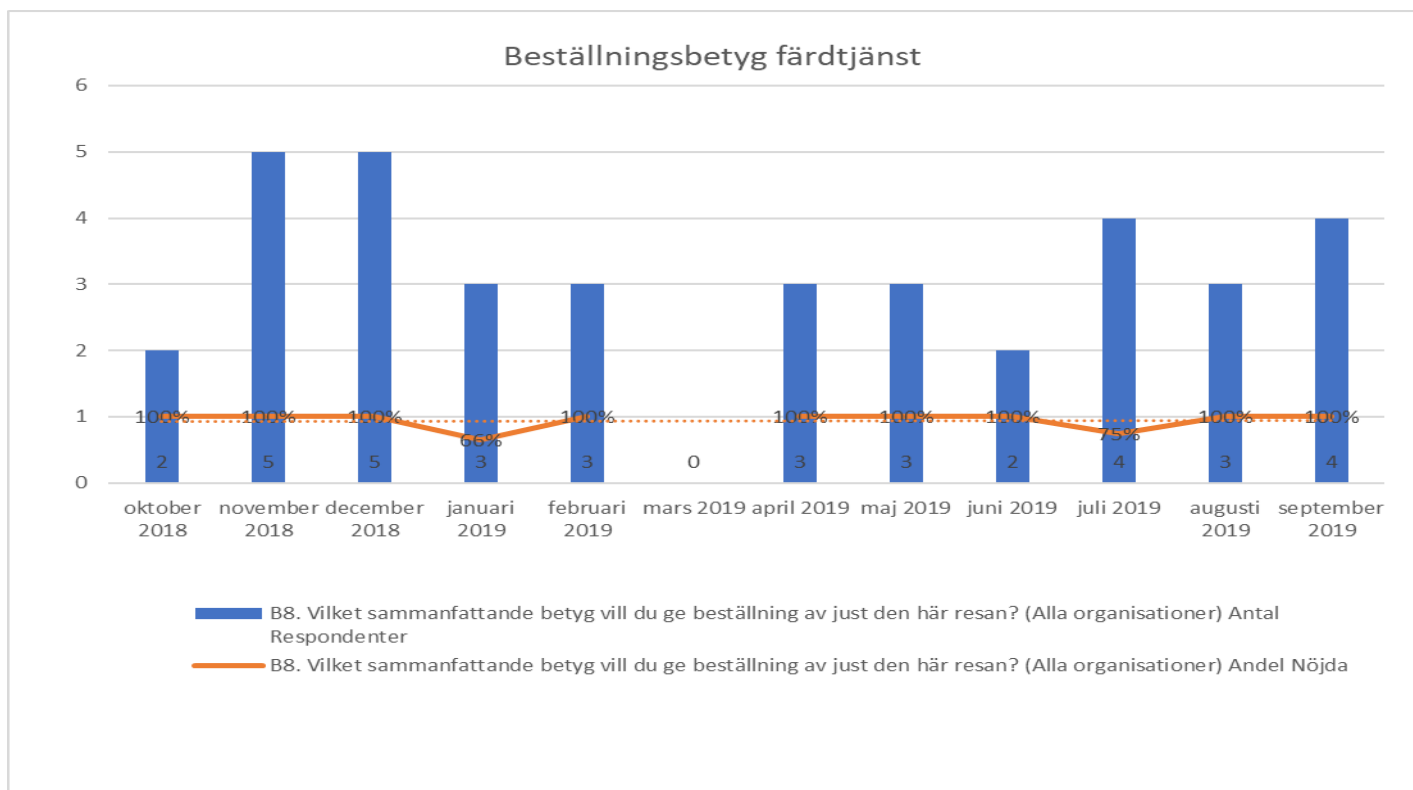
Som grafen ovan visar så är andelen inkomna klagomål i förhållande till antal utförda resor mycket låg. Vi får dock ha med att det alltid finns ett visst mörkertal och att alla missnöjda kunder kanske inte hör av sig. Vi har som grafen visar inga registrerade ärenden för Hylte kommun under kvartal 2 och 3 för 2019.

Vi uppmanar våra kunder 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 kunden att höra av sig till oss.

Kundnöjdhet

ANBARO

ANBARO är Svensk Kollektivtrafiks branschgemensamma kvalitetsundersökning. Detta verktyg ger oss möjlighet att jämföra oss med andra län och trafik huvudmän i samma frågor.



Figur 3. Grafen visar enbart resultatet för Hylte kommun. I Hylte har andel nöjda kunder faktiskt hamnat på 100 % från juni till december 2018. Vi kan därmed stolt konstatera att resenärerna i Hylte hittills varit mycket nöjda med Hallandstrafikens beställningscentral.

Kundnöjdhet

ANBARO

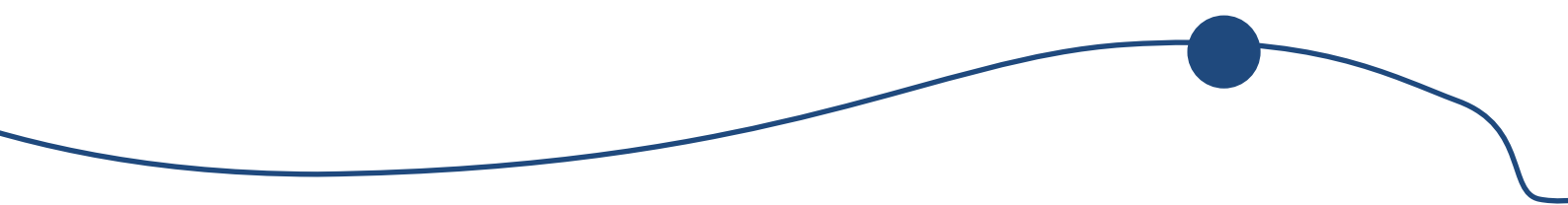
Beställningsbetyg färdtjänst – per kommun.



Aktiva filter

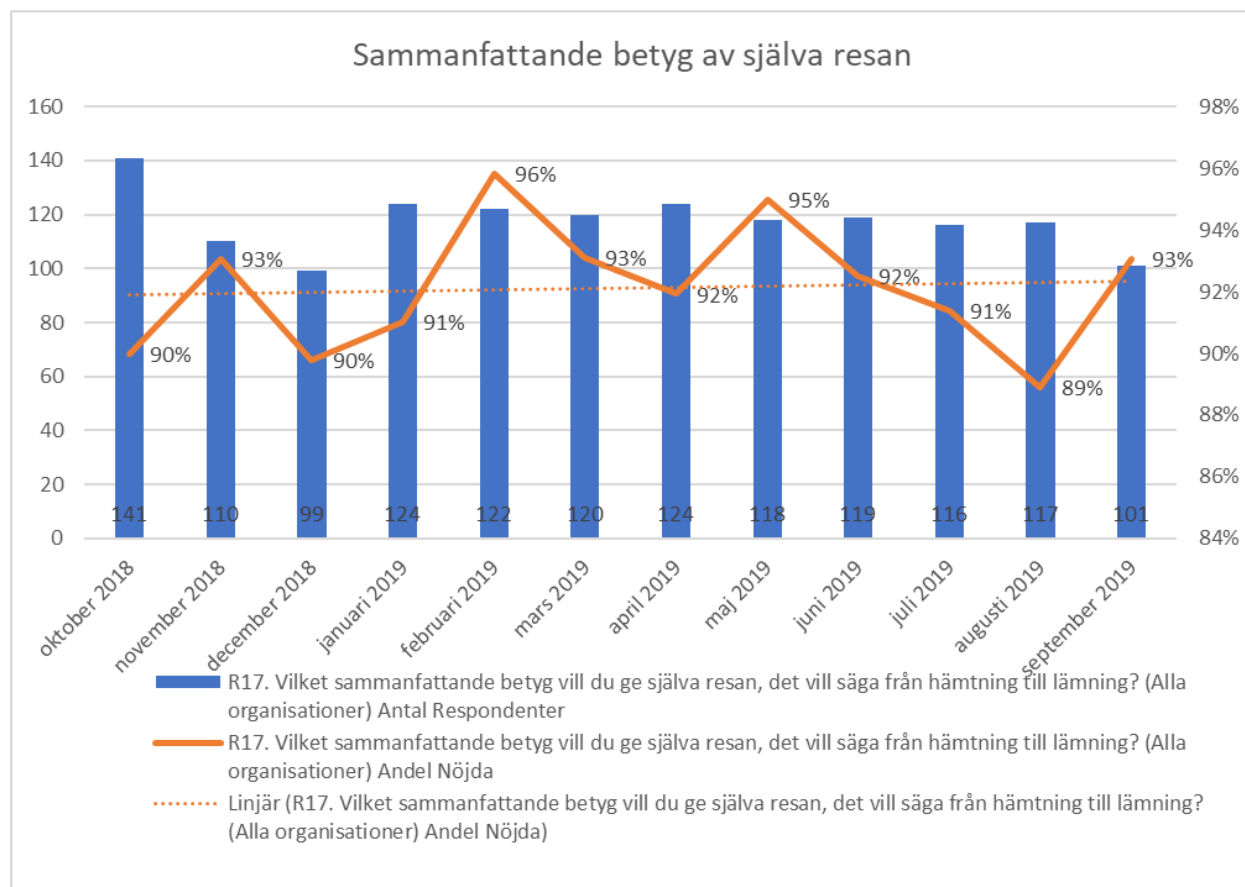
Hallandstrafiken Serviceresor Resdatum 2018-10-01 till 2019-09-30 Falkenberg Halmstad Hylte Laholm Varberg

Figur 4.



Kundnöjdhet

ANBARO

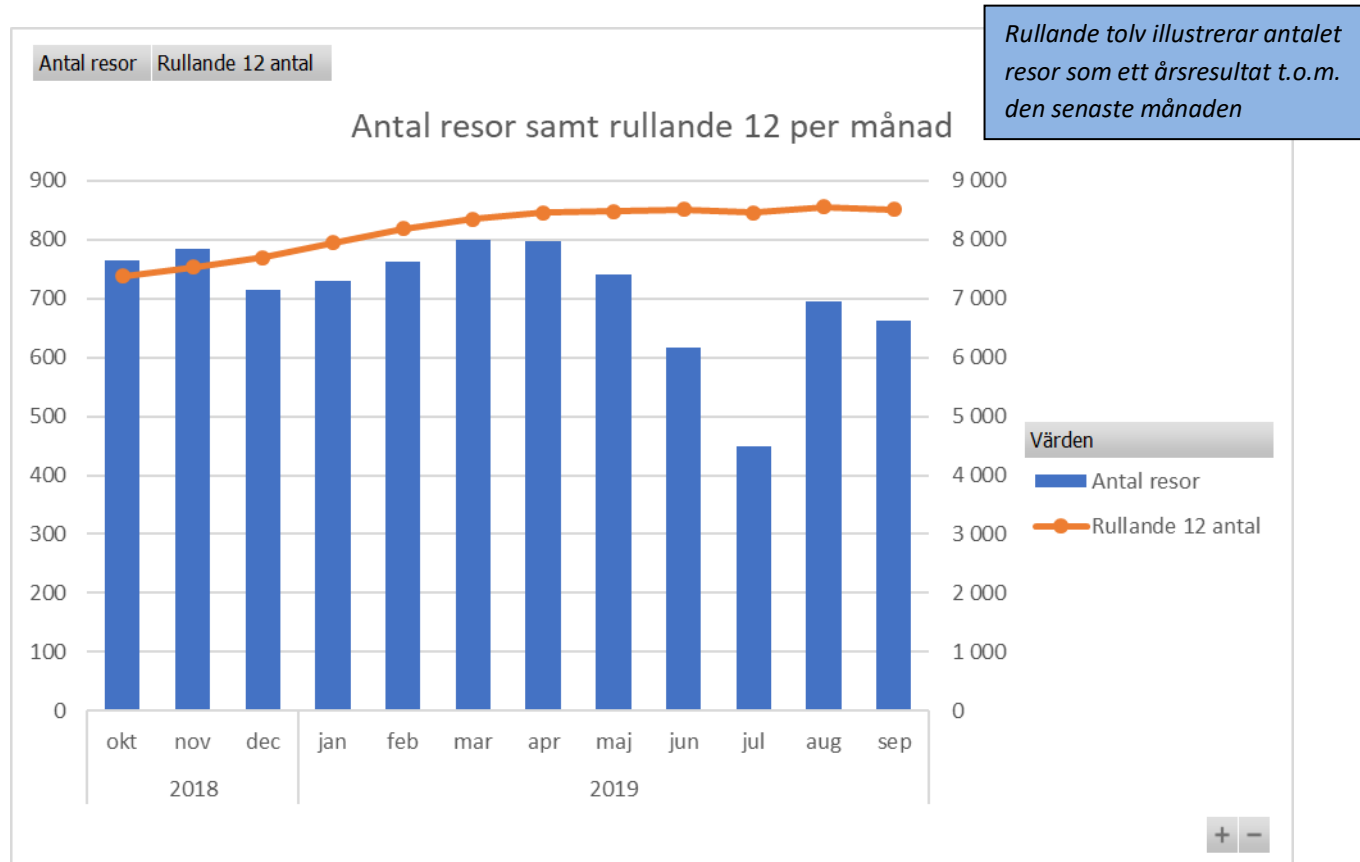


Figur 5. Grafen visar det sammanlagda betyget för hela Halland exkl. Kungsbacka. En analys av enbart Hyltes resultat visar även här på större variationer i nöjdheten än vad grafen ovan gör. Från februari månad och året ut var andelen nöjda kunder i Hylte 100%. Snittet för Hylte kommun för denna mätperiod landar på 98%.

Det är svårt att dra några konkreta slutsatser från dessa grafer jämfört med siffrorna för enstaka kommuner, i synnerlighet en sådan liten kommun som Hylte då urvalet (antal respondenter) är litet jämfört med det för hela Halland. Enstaka resultat som är antingen mycket positiva eller negativa kan få stor påverkan på mätresultatet.

Resandeutveckling

Rullande 12-Färdtjänst



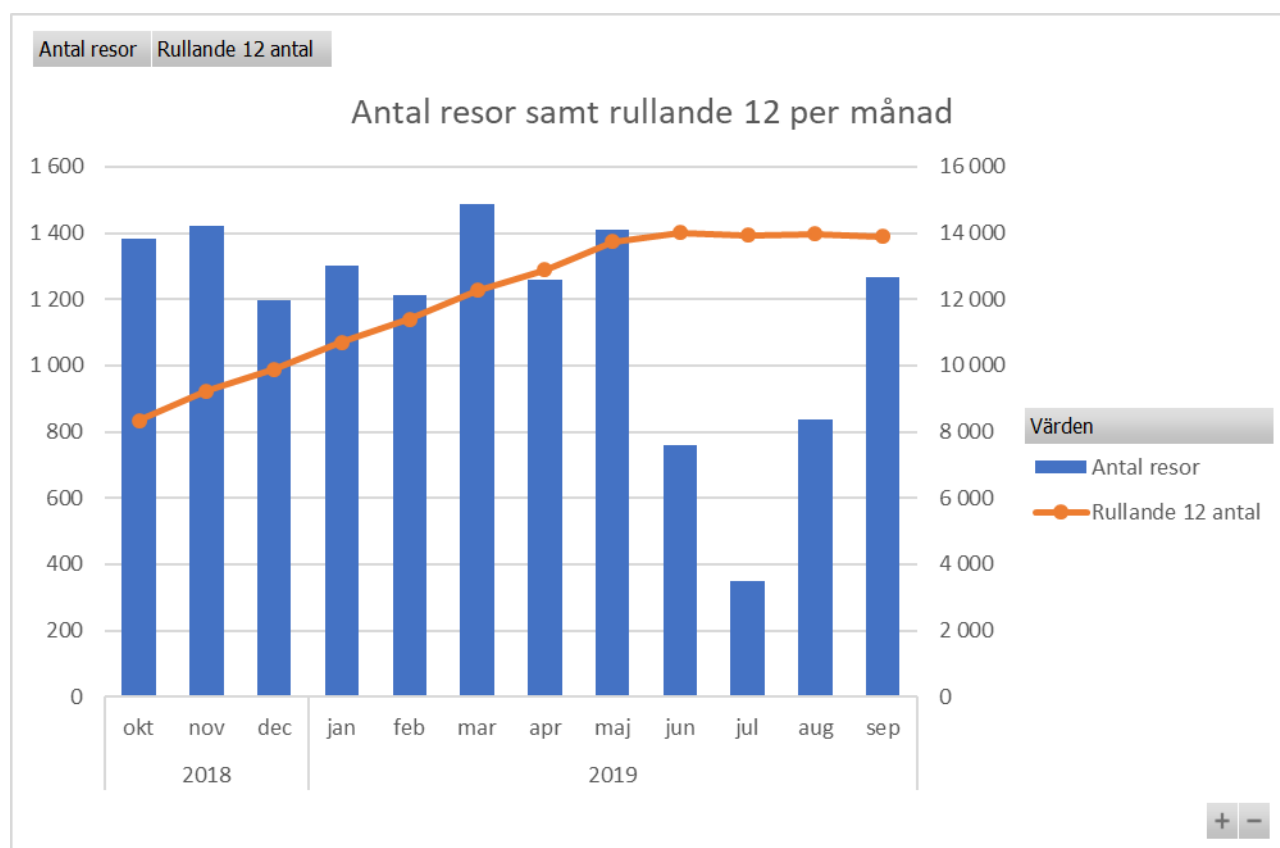
Figur 6. Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst

Sett till rullande tolv ser vi i Hylte en resandeökning på cirka 10 % under mätperioden dec 2017 till dec 2018 vilket är mycket högt. Samma siffra för samtliga kommuner i Halland hamnar på ca 3 %. Hylte är en lite kommun med relativt få färdtjänstresenärer. Det innebär att även små förändringar i antalet utförda resor slår igenom på statistiken på ett helt annat sätt än i de större kommunerna.

Sett till kvartal 4 2018 hamnade resandeutvecklingen i Halland på +0,8% och i Hylte på +6,2%.

Jämför vi kvartal 3 2018 med kvartal 3 2019 är ökningen knappt mätbar på 0,3%.

Rullande 12 - Skolresor

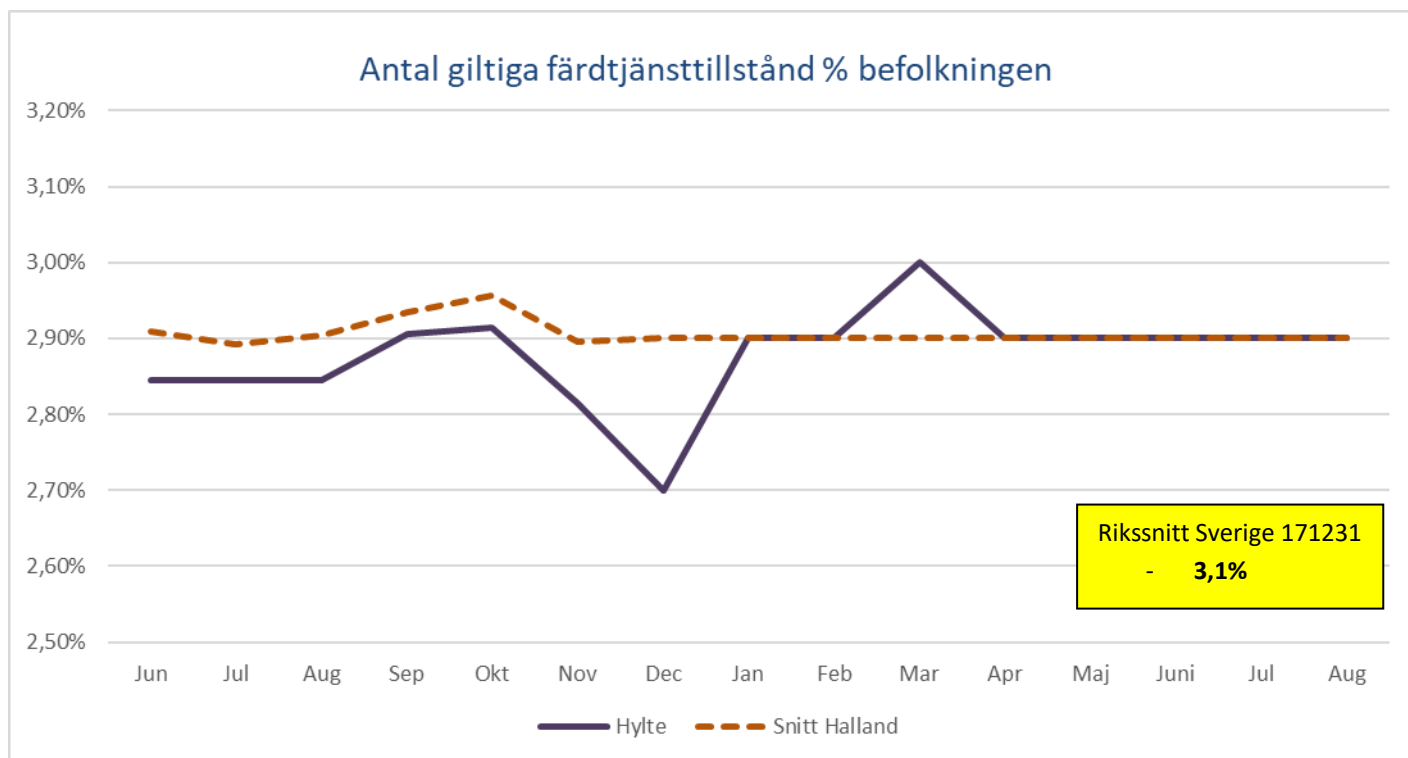


Figur 7. Hylte – Skolresor, särskolesor

Figur 7 ser en aning dramatisk ut med anledning av att mätperioden för skolresor inleddes så sent som i augusti 2018. Tidigare har planeringen av dessa resor skött mellan kommunerna och trafikföretagen men sedan avtalsstarten i juli 2018 har Hallandstrafiken tagit över planeringen och utförande av skol- och särskolesor. För att göra en utförlig analys behöver vi samla in data under minst ett års tid.

Kikar vi på kvartal 3 2018 mot 2019 dvs. starten av höstterminen så ser vi en minskning 2019 med ca 5%.

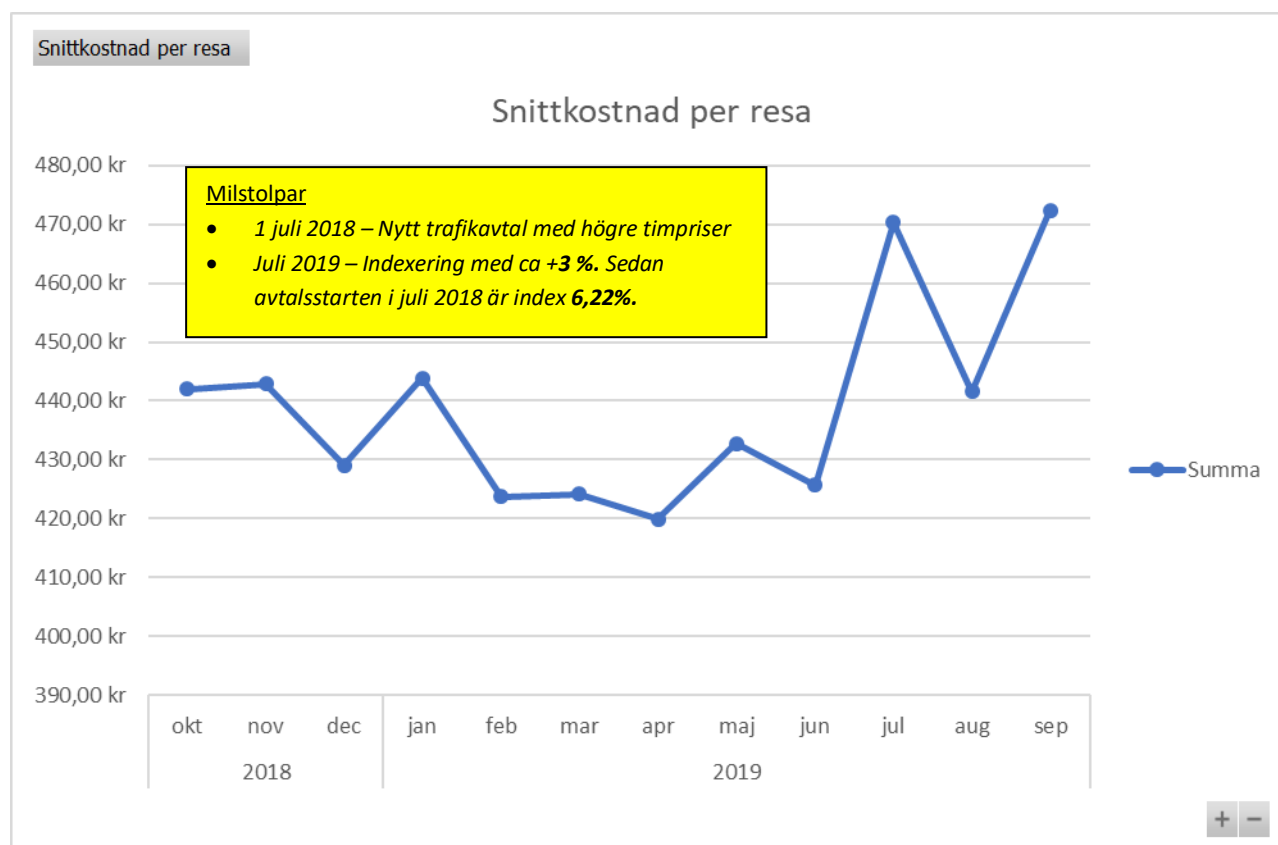
Färdtjänstillstånd (Region Halland)



Figur 8. Både inom hela Halland (exkl. Kungsbacka) samt Hylte, ligger nivån på antal giltiga färdtjänstillstånd i förhållande till befolkningen, under riksnittet på 3,1%. Hylte har hela tiden legat strax under snittet för Halland.

Skulle det uppstå en dramatisk resandeökning kan det vara bra att analysera om det utfärdas många fler tillstånd eller undersöka om det är fler unika kunder som utför mer resor än tidigare.

Kostnadseffektivitet

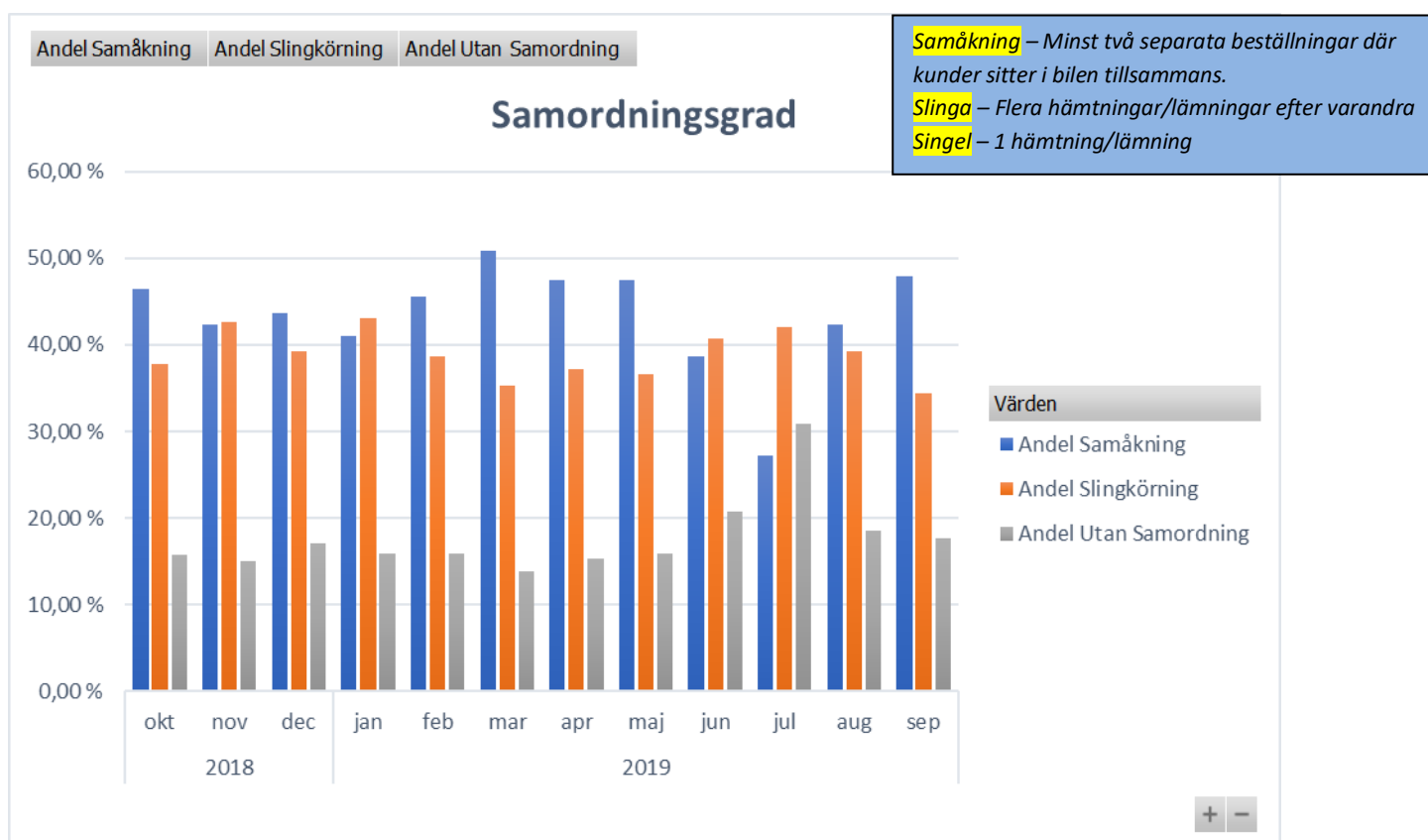


Figur 9. Hylte - Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, (Studier), Skolresor, Särskoleresor

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.

Förklaringen till avvikande ökningen från och med juli månad 2018 beror på att ett nytt trafikavtal trädde i kraft vilket innebar en normalisering av kostnaderna för utförandet av dessa uppdrag. Kostnadsökningen ser olika ut i de olika kommunerna beror på vilket pris som trafikföretagen har lagt. För Hylte kommun har innebar detta ungefär en 87 procentig ökning av snittkostnaden per resa vid avtalsstarten, vilket är mycket högre än snittet på 40% för Hallands samtliga kommuner. Som grafen visar har dock snittkostnaden per resa i Hylte minskat med cirka 15% från augusti till december vilket till viss del antagligen beror på att antalet utförda resor har ökat med cirka 6% under samma period.

Hallandstrafiken arbetar kontinuerligt med att identifiera och se över på vilket sätt vi kan dra ner kostnaden för våra uppdragsgivare utan att för den sakens skull tumma på kvalitén.



Figur 10. Hylte - Färdtjänst, skolresor och sarskoleresor

Grafen ovan visar hur Hyltes resor samordnas. Samåkning är att föredra ur ett kostnadseffektivt perspektiv men även ur miljösynpunkt. De grå staplarna som representerar resor utan samordning är något dyrare resor som ofta utförs med tillstånd som "ensamåkning" eller "direktresa". Andelen som samåker (blå stapel) sjunker av naturliga anledningar under perioder med lågtrafik för att sedan stiga när resandet går upp igen.

Anmärkningsvärt i detta fall är att andelen resor med samåkning har legat på en hög nivå under hela mätperioden. Denna positiva utveckling beror på de skolresor som till stor del läggs in manuellt i planet för att optimera nyttjandet av våra resurser. Att andelen samåkning gått ner lite det fjärde kvartalet 2018 har sannolikt sin förklaring i att resande var lägre p.g.a. skollov och ledigheter. Samma resultat i juni 2019 kopplat till att skolorna slutar men betydligt högre än för juni 2018. Under juli månad för 2019 dyker stapeln för samåkning på nytt vilket hänger ihop med färre fordon och resor. Detta ger också en dyrare kostnad vilket framgår för juli i figur 9. Kvartal 3 stiger samåkningen på nytt kopplat till skolstarten.