



# HALLANDSTRAFIKEN KVARTALSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

Q1 2020

## Sammanfattning

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

Caroline Andersson  
Caroline.andersson@hlt.se

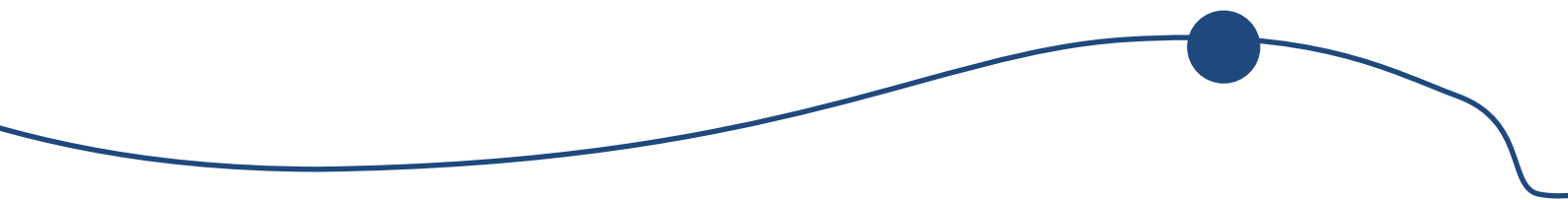
## Inledning

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 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 leveranskvalité, resandeutveckling, effektivitet och ekonomi.

### Nytt i denna kvartalsrapport

- Piktogram
  - ANBARO som rullande årsvärde
  - Extra Tabeller m.a.a. Covid-19 under *Bilagor*
- 

## Q1 2020 Hylte sammanfattat



**3 384**

Färdtjänst och skolresor  
utfördes



**97,59 %**

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



**100 %**

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



**<0,01 %**

av resorna generade  
ett klagomål



**29**

färdtjänstillstånd per  
1000 invånare var  
utfärdade.

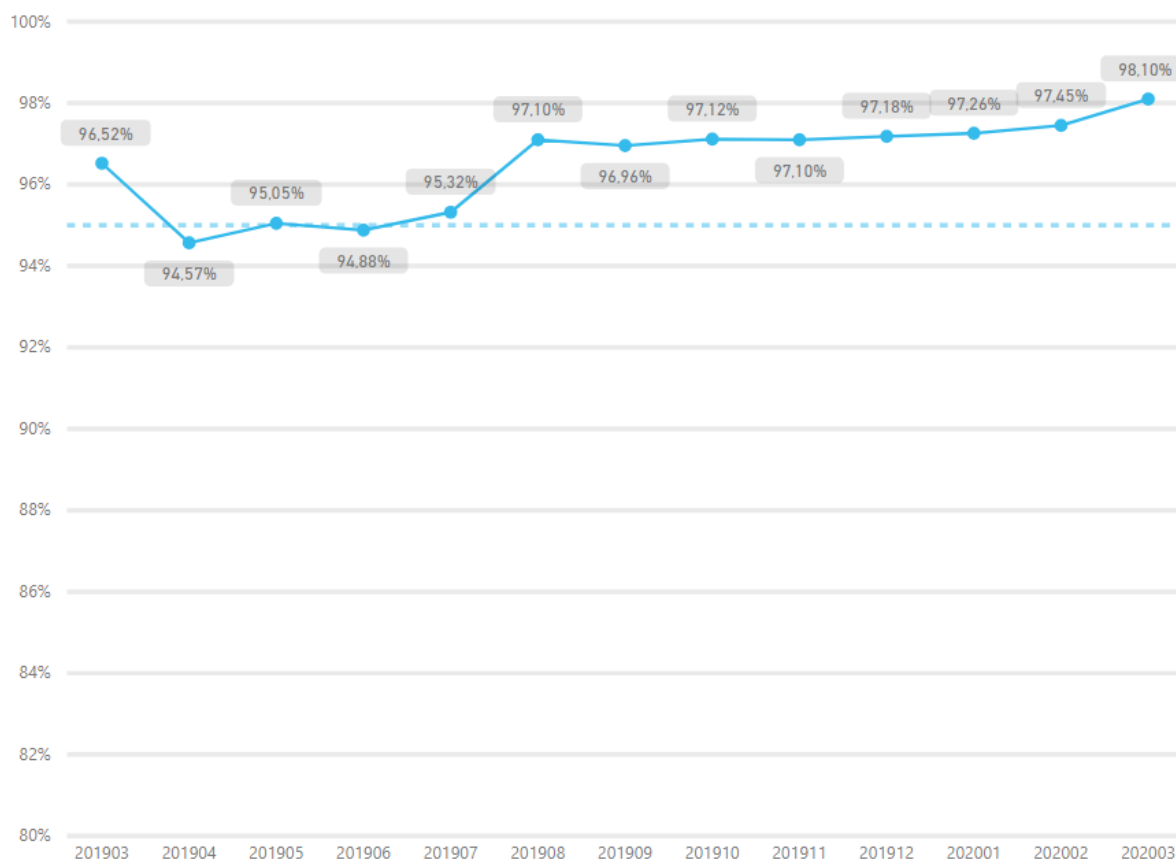


## Leverans och kvalitetsuppföljning

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 procent av bokade resor också blir utförda inom denna tidsram.

### Punktlighet

Rättidighet per månad

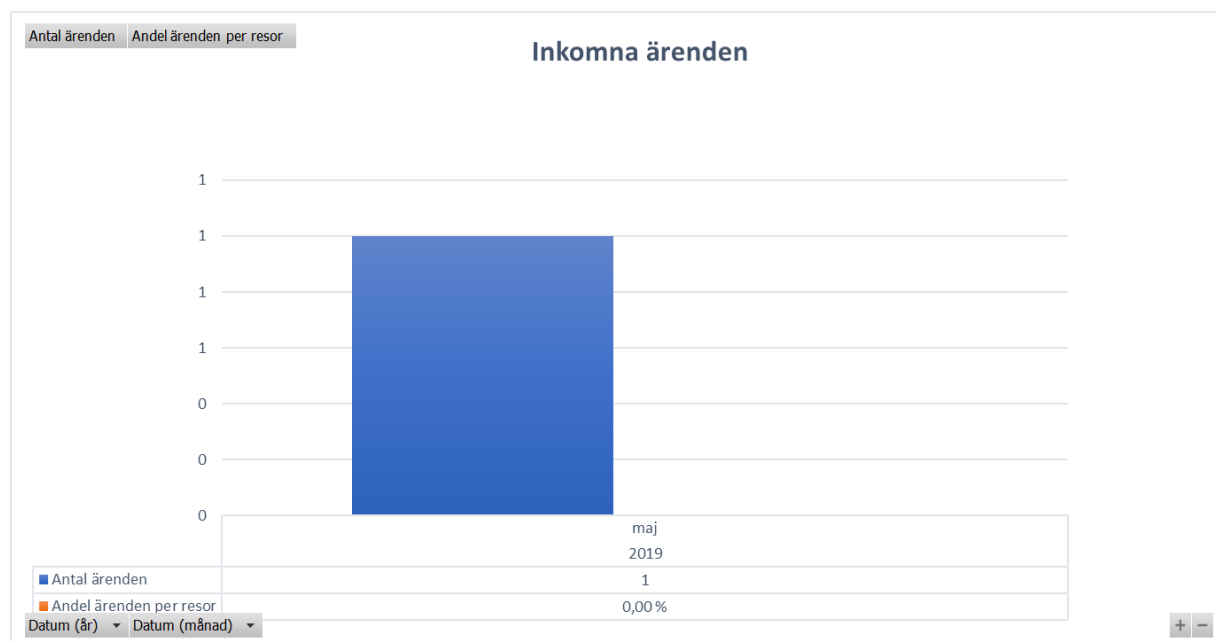


Figur 1. Andel fordon som anländer på hämtadressen inom 10 minuter från kundens planerade tid. (Inkluderar Färdtjänst, sjukresor och skolresor i Hylte)

Figur 1 visar, trots enstaka månader med sämre resultat, en uppåtgående trend under hela mätperioden. Under första kvartalet 2020 har rättidigheten fortsatt uppåt och landat på över 96 procent. Bidragande faktorer tros vara en kombination av att det utförs färre resor med anledning av Covid-19 (särskilt i mars) samt att lägre resande innebär att det i större utsträckning är ordinarie förare med mer erfarenhet som kör än extraförare.

För övrigt visar grafen tydligt att tidhållningen i Hylte är mycket god. Det nuvarande avtalet som nu har varit i drift sedan sommaren 2018 har gynnat våra resenärer och bidragit till en förhöjd kvalitet av leveransen. 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

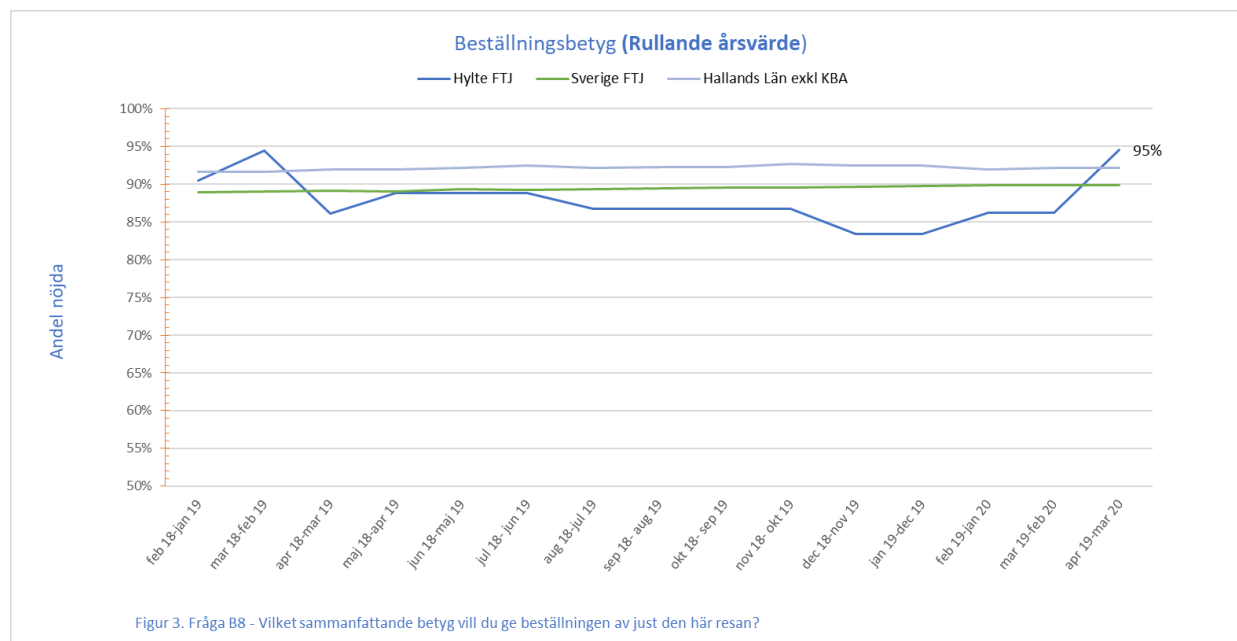
Senast ett klagomål inkom från Hylte kommun var maj 2019, vilket är unikt bland alla våra uppdragsgivare. Det speglar också det faktum att resenärsggruppen i Hylte faktiskt är mycket mindre än övriga Halland.

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

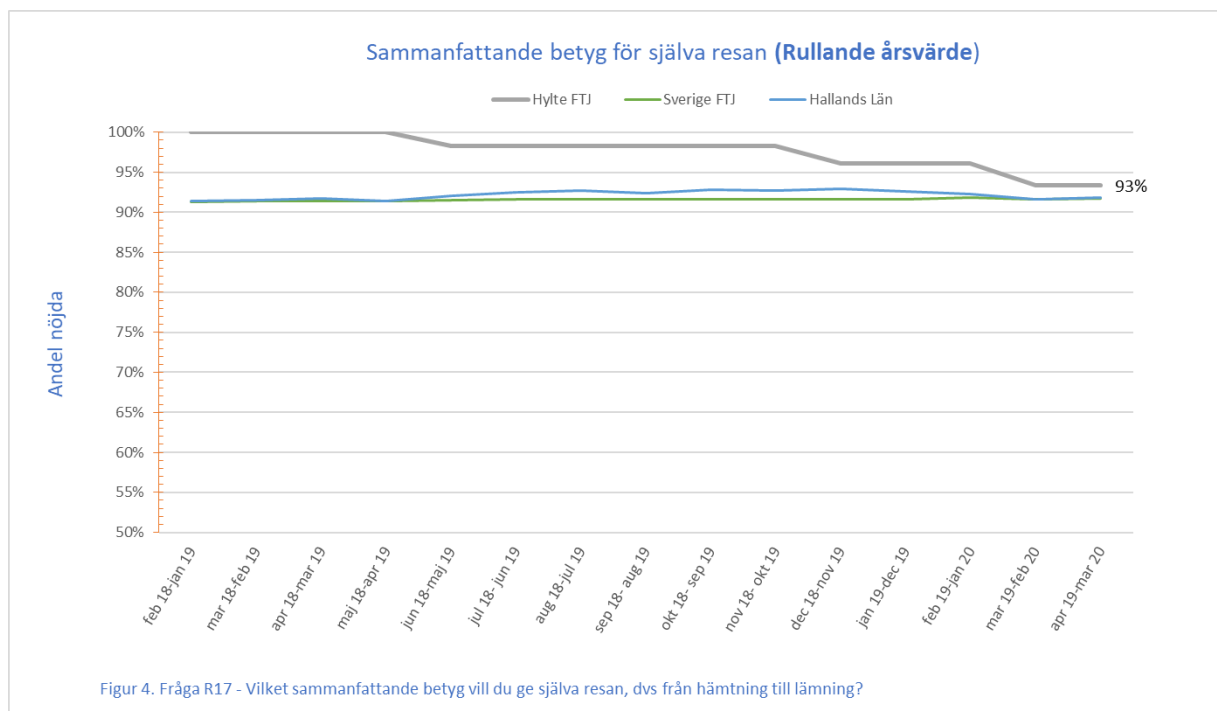
### ANBARO

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



Från och med denna rapport kommer dessa nyckeltal framöver presenteras som ett rullande årsvärde. Genom att gå över till ett rullande årsvärde får vi en överblick över den långsiktiga utvecklingen kring dessa nyckeltal. Ett årsvärde ger även en mer tillförlitlig bas jämfört för att titta på det månad till månad.

En analys av enbart Hylte kommuns invånare gällande beställningsbetyg visar överlag på ett sämre resultat än för Halland som län men även snittet i Sverige. Det finns dock tecken på en positiv förändring då andel nöjda resenärer hamnat på 100 procent under hela första kvartalet 2020.



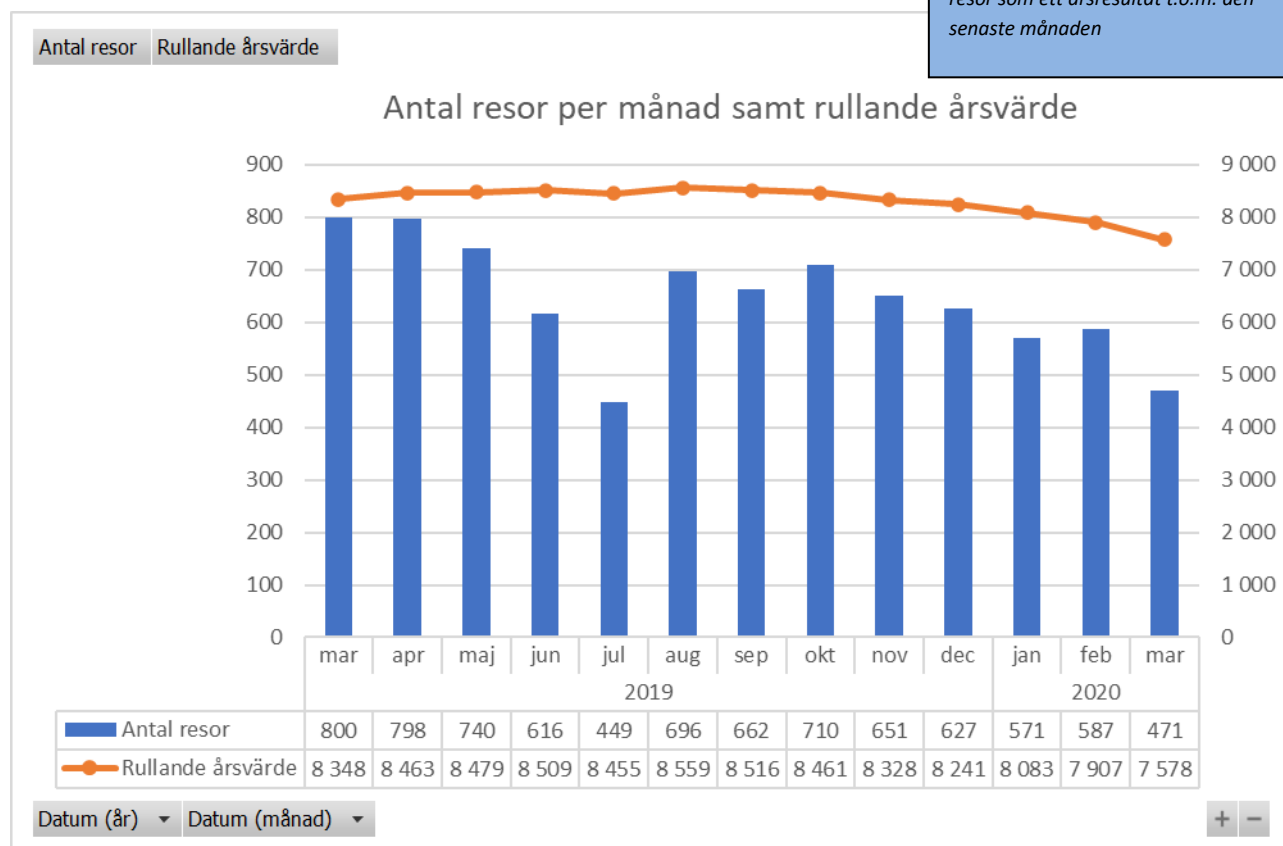
Hylte har under en lång period legat nära, eller på, 100 procent nöjda resenärer. Trenden är under den senaste tiden negativ, trots detta hamnar Hylte högre än snittet i Halland samt det för hela Sverige. Under första kvartalet var 89 procent nöjda med själva resan.

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

## Resandeutveckling

### Rullande 12-Färdtjänst

Rullande årsvärde illustrerar antalet resor som ett årsresultat t.o.m. den senaste månaden



Figur 5. Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, (ej studier)

Sett till rullande årsvärde ser vi i Hylte kommun ett minskat resande på cirka 9,2 procent under hela mätperioden. Samma siffra för samtliga kommuner i Hallands län hamnar på ca +1,8 procent.

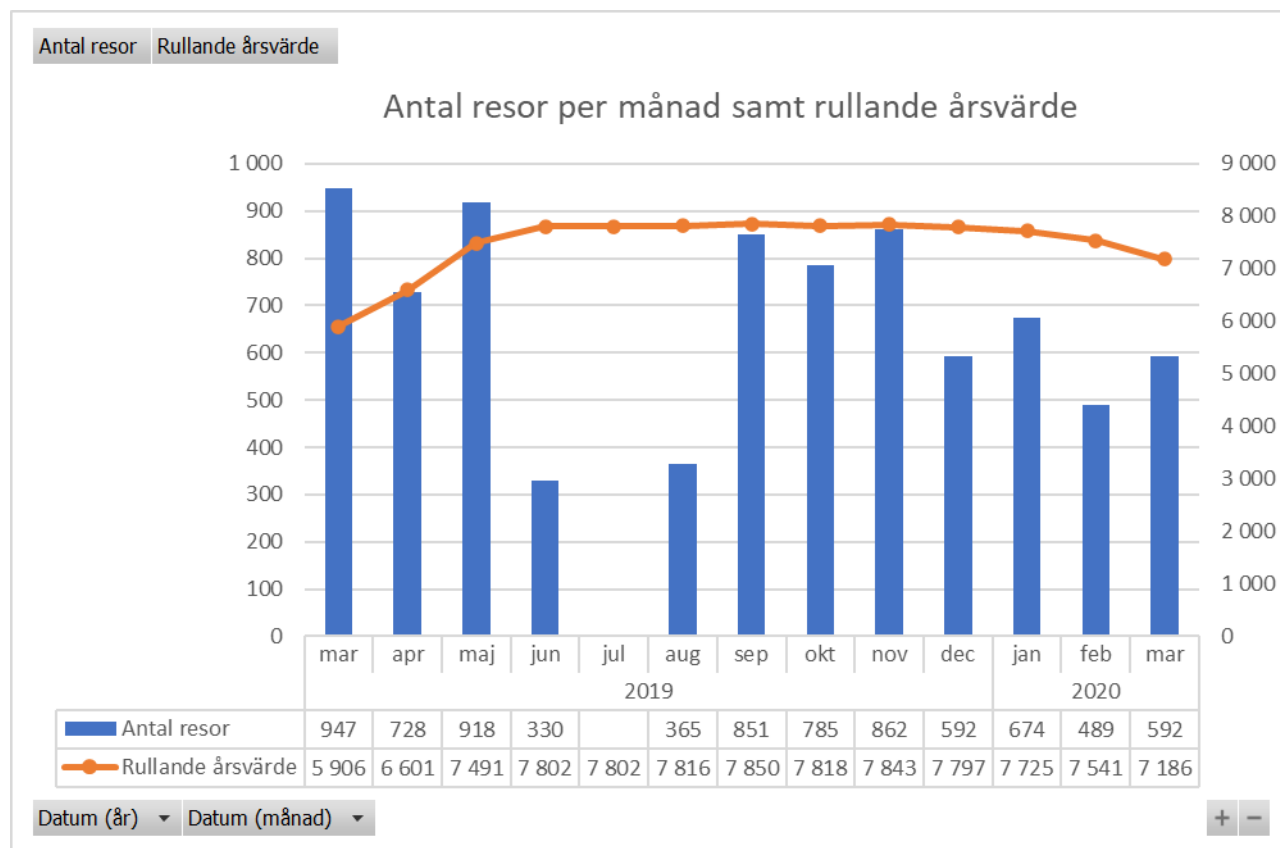
Det är främst fritidsresor (som utgör flesta antal resor i grafen) som har minskat kraftigt, med hela 16,6%. Resor till dagvård och dagverksamhet har ökat under samma period men mängden resor är för liten för att slå igenom på grafen.

För att se långsiktiga förändrar i resandeutvecklingen är rullande årsvärde ett mycket användbart nyckeltal men i samband med Covid-19 bör även resandet månadsvis ett år bak i tiden göras för att på bättre sätt se effekterna av denna händelse.

En jämförelse av mars 2020 mot mars 2019 visar att färdtjänstresorna i Hylte sammanlagt har minskat med 40 procent. Till detta bör tilläggas att resandeminskningen inte började förrän i mitten på mars. Om nuvarande rekommendationer och restriktioner fortsätter gälla förväntas resandet under andra kvartalet sjunka med ungefär 40–50 procent, jämfört med ett "normalt" resande för årstiden. Bifogat längst bak i dokumentet finns en tabell (Tabell 1) som redogör för skillnaden mellan mars 2019 och mars 2020's resandeutveckling i Hylte inom de olika typerna av färdtjänstresor.



## Rullande 12 - Skolresor

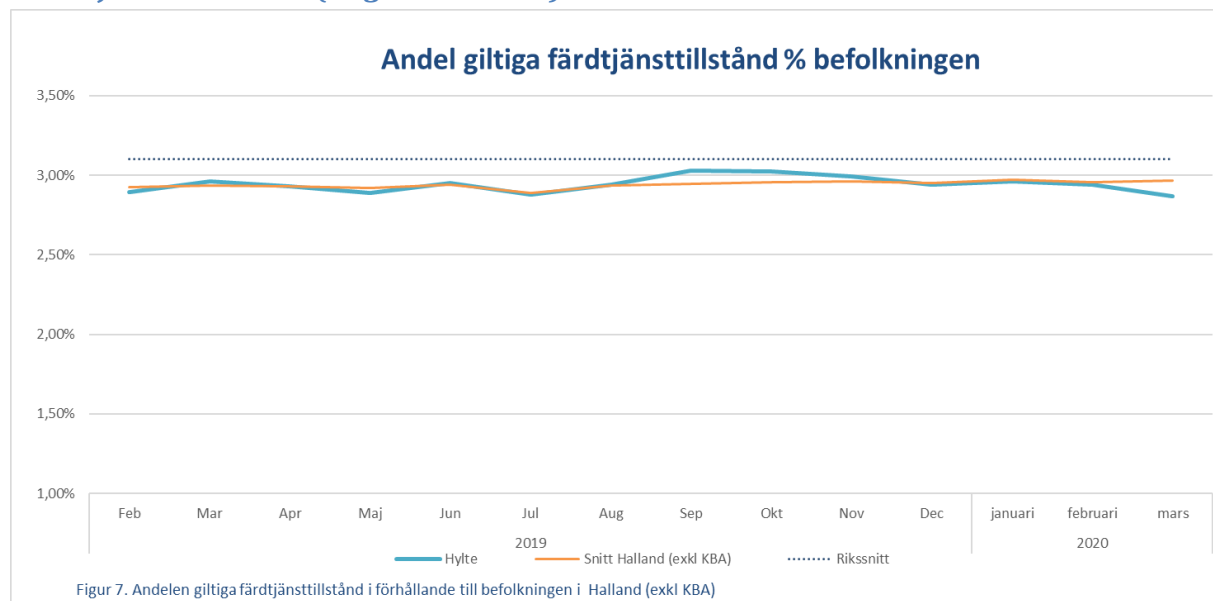


Figur 6. Hylte – Skolresor, särskoleresor

Figur 6 visar resandeutvecklingen för skolskjuts. Cirka 7 100 skolresor utförs årligen i Hylte och det ser ut som att resandet går neråt. Vi bör dock vänta med att dra några slutsatser till hösten till hösten då vi har mer resandestatistik att analysera.

Med anledning av Covid-19 ser vi från mitten av mars månad ett minskat skolresande över hela Halland med cirka 30 procent. Det är svårt att uppskatta resandeutvecklingen då den till viss del styrs av beslut från regering och myndigheter. Från mitten av april verkar det dock som att resande med skolskjuts börjat gå uppåt igen men det är för tidigt att dra några slutsatser då läget snabbt kan förändras.

## Färdtjänstillstånd (Region Halland)

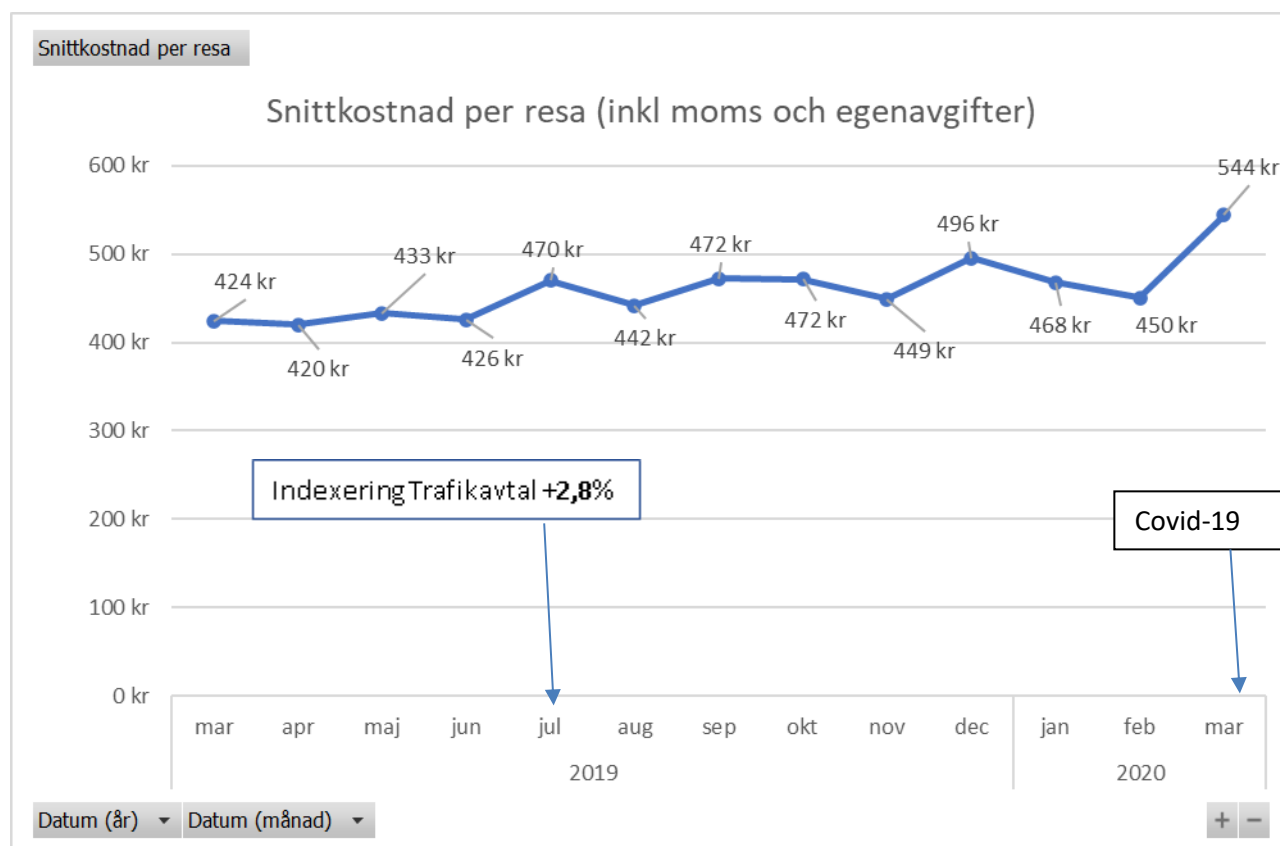


Både inom hela Halland (exkl. Kungsbacka) samt Hylte, ligger nivån på antal giltiga färdtjänstillstånd i förhållande till befolkningen, under rikssnittet på 3,1 procent. Hylte har under större delen av året legat på samma nivå som snittet för Halland. Skulle det uppstå en dramatisk resandeökning kan 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

### Snittkostnad per resa

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.

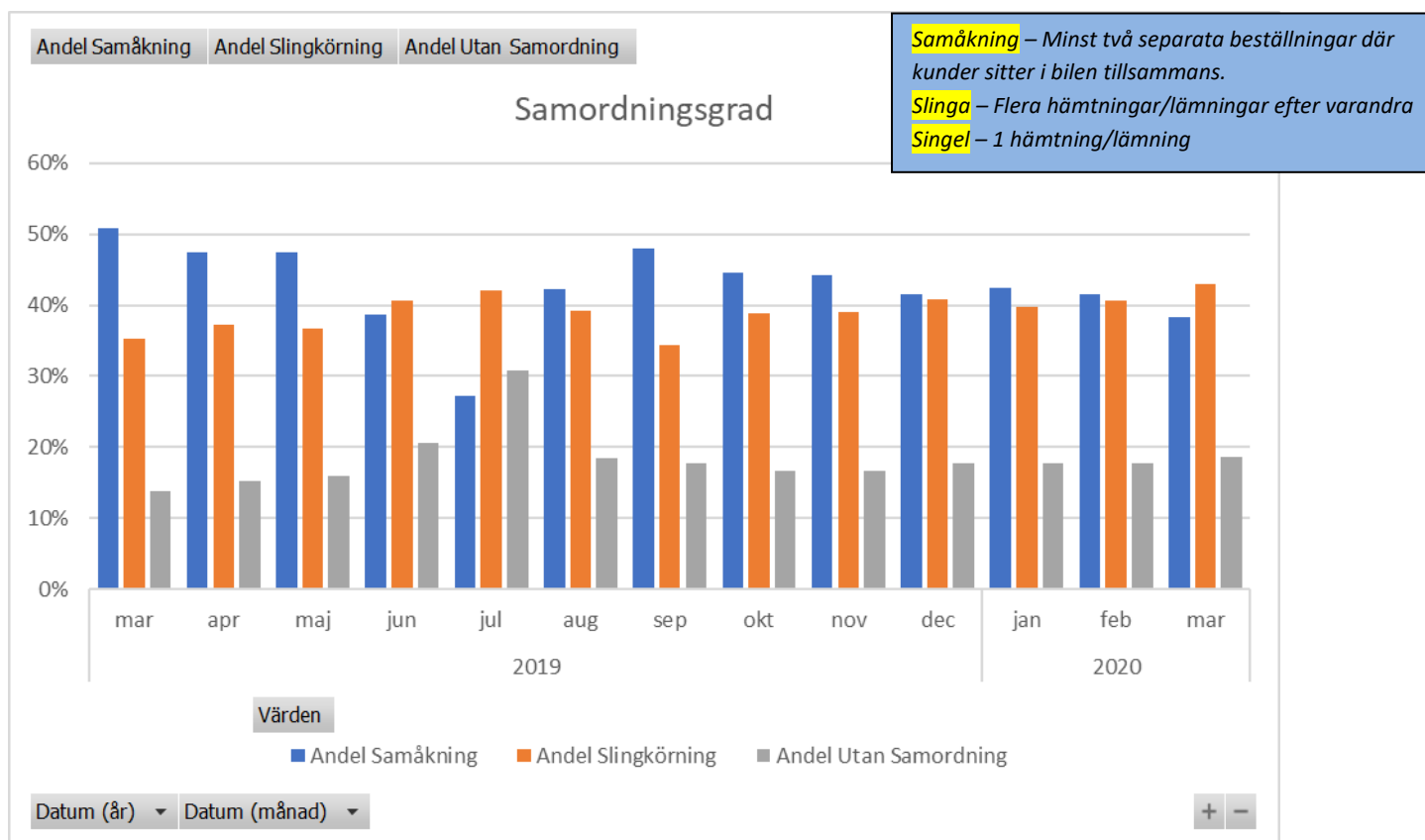


Figur 8. Hylte - Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, (Studier), Skolresor, Särskoleresor

Den resandeminskning vi upplevde i mars månad hade en direkt negativ påverkan på snittkostnaden per resa. Kontentan är att ju färre som åker desto större blir den fördelade kostnaden för kvarvarande resenärer. För Hylte kommun har detta inneburit en ökad snittkostnad per resa på cirka 30 procent vid jämförelse av mars-20 mot mars-19. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på 10,3 procent. En detaljerad tabell över detta finns längs bak i dokumentet (tabell 2). I vanliga fall försöker Hallandstrafiken motverka en hög snittkostnad per resa eftersom det ses som ett resultat av dålig samplanering av resor; julleddighet och sommarlov är exempel på detta.

Med anledning av Covid-19 kommer snittkostnaden att öka även under april månad, dels på grund av att folk inte kan resa eller avstår från att resa, dels rekommendationer från myndigheter och regering om att hålla avstånd mellan varandra. Folkhälsomyndigheten har under mars månad gett starka rekommendationer om att undvika trängsel inom kollektivtrafiken. Inom Serviceresor har detta i mars månad konkret inneburit en "utglesning" av antal simultana resenärer i våra fordon, max två per fordon och resa.

Från och med 6 april kommer Hallandstrafiken, på rekommendation av Region Halland, införa ensamåkning för färdtjänstresor med undantag för omsorgsresor och skolskjuts.



Figur 9. Hylte - Färdtjänst, skolresor och särskoleresor

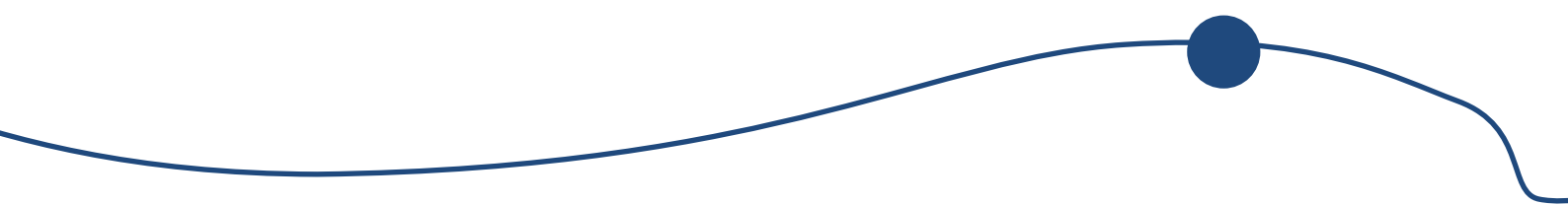
Grafen ovan visar hur Hyltes resor samordnas. Samåkning är att föredra ur ett kostnadseffektivt perspektiv men även ur miljösynpunkt. De grå staplarna som representerar resor utan samordning är något dyrare resor som ofta utförs med tillstånd som "ensamåkning" eller "direktresa". Andelen som samåker (blå stapel) sjunker av naturliga anledningar under perioder med lågtrafik för att sedan stiga när resandet går upp igen. Vissa typer av resor påverkar samåkningsgraden 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. Det sista kvartalet har samordningsgraden gått ner något till följs av färre fasta resor under juledigheten. Hylte är en liten kommun, belägen inåt landet vilket inte möjliggör för samåkning i samma utsträckning som de övriga kommunerna i Halland.

Föregående nyckeltal är tydligt kopplat till samordningsgraden. Vi kan tydligt se att slingkörningar och ensamåkning har ökat medan samåkningsgraden har minskat. Från och med april månad kommer de flesta resor bokas med ensamåkning med undantag för skolresor samt DC/DV resor, vilket innebär att trenden för mars månad kommer fortsätta även under andra kvartalet 2020.

## Ekonomi (Region Halland)

Volymen under januari – februari 2020 minskade med 23 % jämfört med samma period 2019. Kostnaderna ökade under samma period med 17 %.

Under rådande omständigheter med Covid-19 med minskad volym och högre pris/resa gör att prognoser för helåret i nuläget inte låter sig göras. Volym för mars minskar med 41 % och kostnaden med 29 % jämfört med samma månad 2019.



## Bilagor

Tabell 1. Resandeutveckling

Mar20/mars19	Hylte	Hallands län
Arbetsresor	Inga resor	-14,5 %
Dagcenter	-58,3 %	-0,07 %
Dagvård	-40,9 %	-12,2 %
Färdtjänst	-29,8 %	-36,1%
Studier	Inga resor	+30 % (få resor)
<b>Totalt</b>	<b><u>-41,1 %</u></b>	<b><u>-22 %</u></b>

Tabell 2. Snittkostnad per resa

Mar20/mars19	Hylte	Hallands län
Arbetsresor	Inga resor	+0,06 %
Dagcenter	-16,1 %	+0,06 %
Dagvård	+73,0 %	+12,4 %
Färdtjänst	+34,7 %	+0,09 %
Studier	Inga resor	+13,6 %
Skola	+68,6 %	+17,8 %
Särskola	+4,7 %	+12,4%
<b>Totalt</b>	<b><u>+28,3 %</u></b>	<b><u>+10,3 %</u></b>