



HALLANDSTRAFIKEN KVARTALSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

Q4 2020

Sammanfattning

En rapport till Hallandstrafikens uppdragsgivare över det senaste kvartalets leverans i form av kvalitet, 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 leveransqualität, resandeutveckling, effektivitet och ekonomi.

Q4 2020 SAMMANFATTAT



97,1 %

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



3 815

Färdtjänst och skolresor utfördes



100 %

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



0,1 %

av resorna generade ett klagomål



29

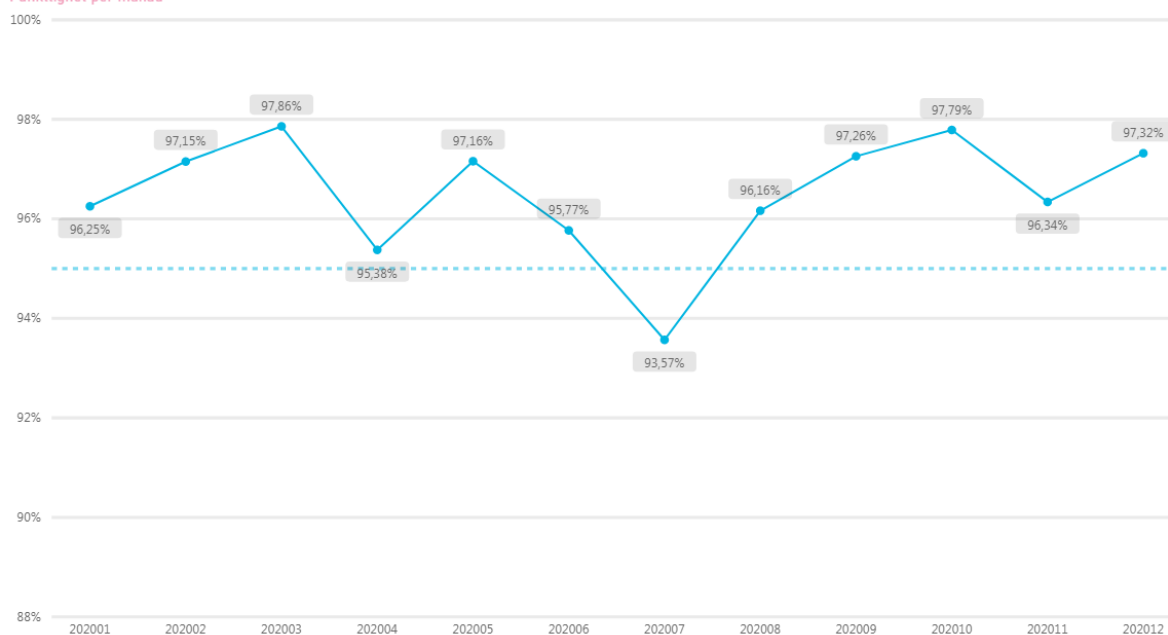
färdtjänstillstånd per 1000 invånare var utfärdade.

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. Hallandstrafiken följer upp detta nyckeltal månadsvis för att snabbt identifiera eventuella leveransproblem.

PUNKTLIGHET

Punktlighet per månad

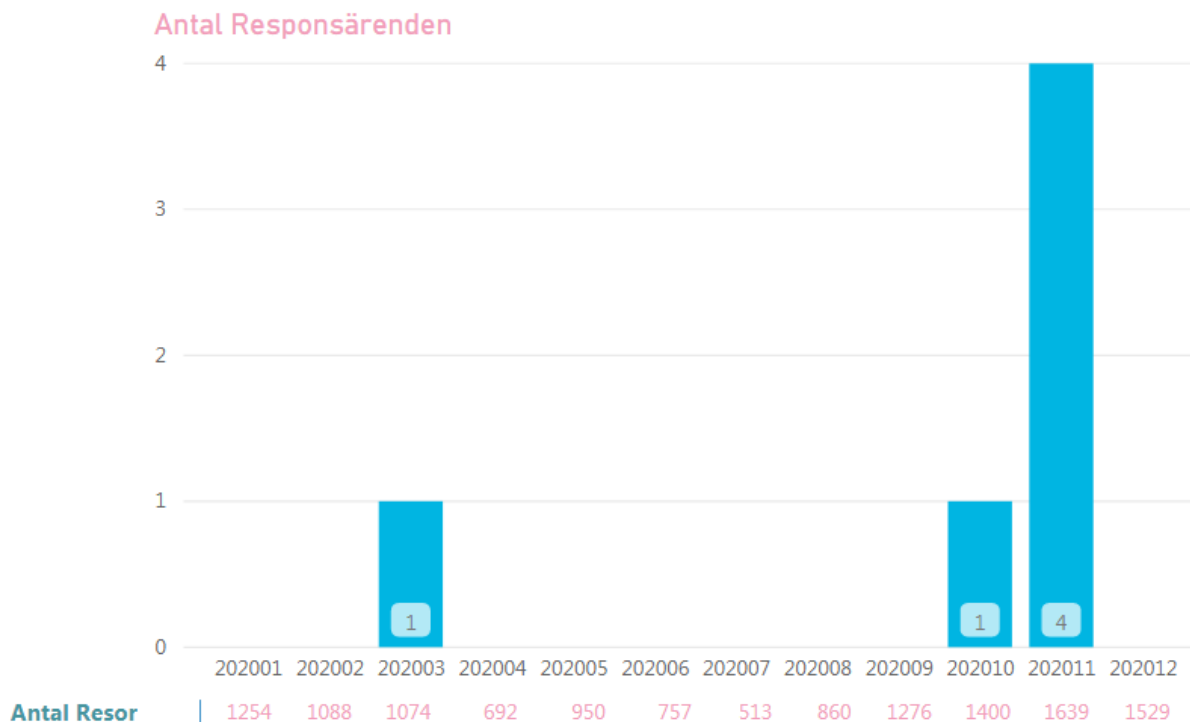


FIGUR 1. ANDEL FORDON SOM ANLÄNDER PÅ HÄMTAADRESSEN INOM 10 MINUTER FRÅN RESENÄRENS PLANERADE TID. (INKLUDERAR FÄRTJÄNST OCH SKOLRESOR I HYLTE)

Punktligheten i Hylte har under hela mätperioden legat på en mycket hög nivå. Under Q4 2020 har detta nyckeltal legat över Hallandstrafikens ambition om minst 95 procent.

Under perioder med lågtrafik är det normalt att punktligheten sjunker något, vilket vi kan se i juli månad. Detta nyckeltal ses som en del i vår utvärdering av leverans kvalitén vilket i Hylte återspeglar en god leverans från våra upphandlade trafikföretag.

KLAGOMÅL



FIGUR 2. ANTAL INKOMNA KLAGOMÅL FRÅN HYLTE KOMMUN GÄLLANDE FÄRDTJÄNST OCH SKOLRESOR

Som grafen ovan visar så är antal inkomna klagomål i förhållande till antal utförda resor försvinnande liten. Vi får dock ha med att det alltid finns ett visst mörkertal och att alla missnöjda resenärer kanske inte hör av sig. Under Q4 2020 har totalt 5 klagomål registreras vilket utgör 0,1 procent av utförda resor under den perioden.

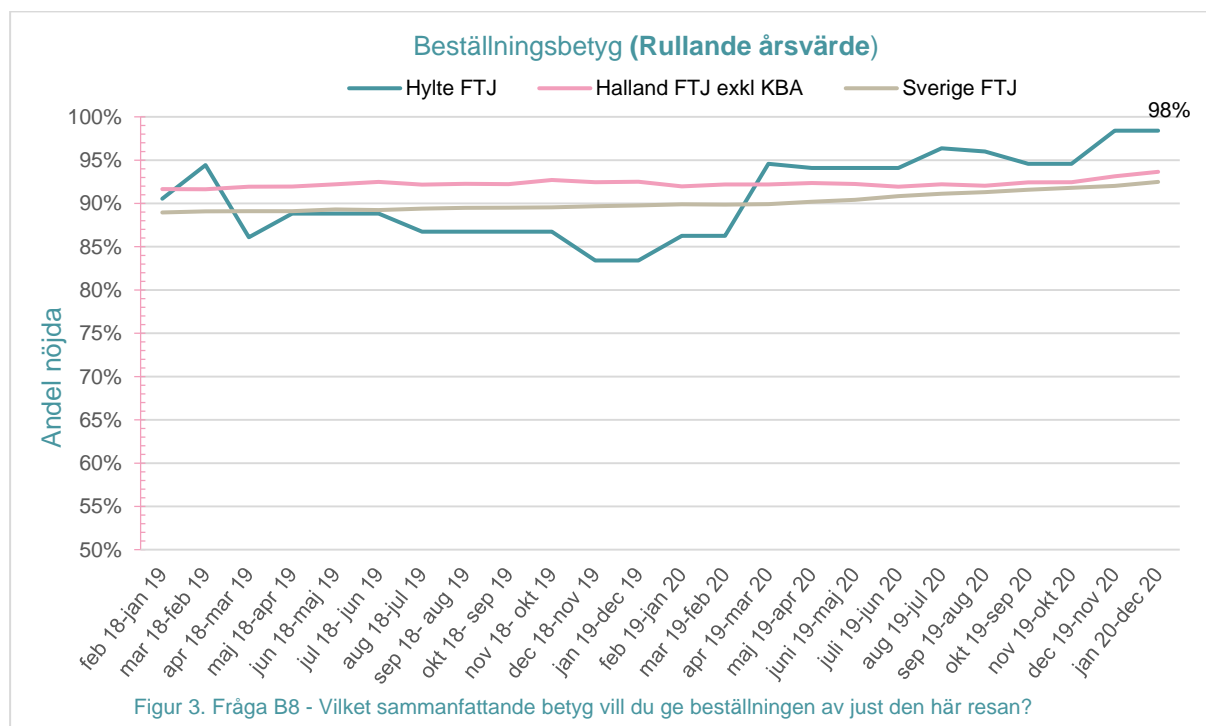
Vi uppmanar våra resenärer att höra av sig när något inte har fungerat och samtliga fordon som kör för oss är försedda med synpunktskort som ska göra det enkelt för resenären att fylla i och skicka in till oss.

KUNDNÖJDHET

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

BESTÄLLNINGSBETYG

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

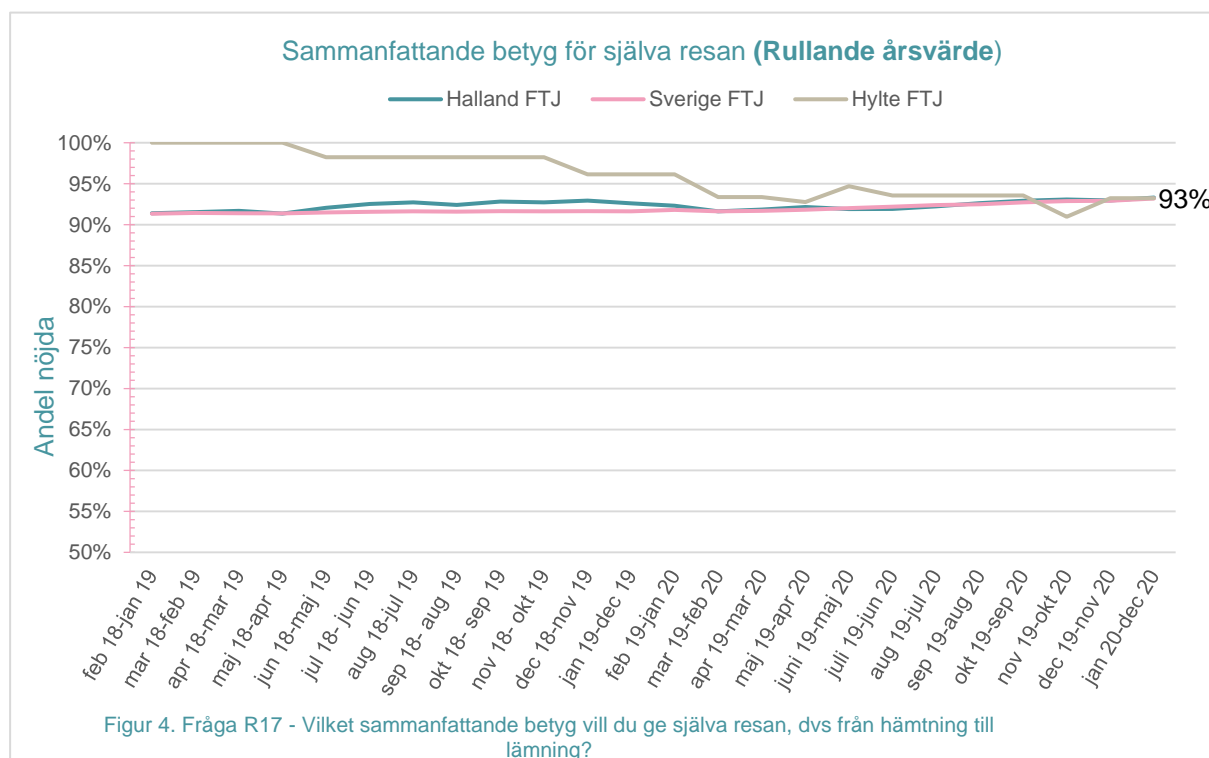


Grafen visar det sammanlagda beställningsbetyget för Hylte jämfört med Hallands Län samt hela Sverige. Med anledning av att Hylte är en liten kommun är därmed också urvalet mindre än övriga kommuner. Detta förklarar varför resultatet har större variationer än om man tittar på Halland eller Sverige som helhet.

Färdtjänstresenärerna i Hylte är till synes mycket nöjda med beställningen av deras senaste resa och samtliga tillfrågade under Q4 2020 gav högsta eller näst högsta betyget. (Inget resultat finns tillgängligt för november månad på grund av för litet urval.)

BETYG FÖR RESAN

Sammanfattande betyget för resan visar hur nöjd hen har varit med hela resan, från hämtning till lämning.



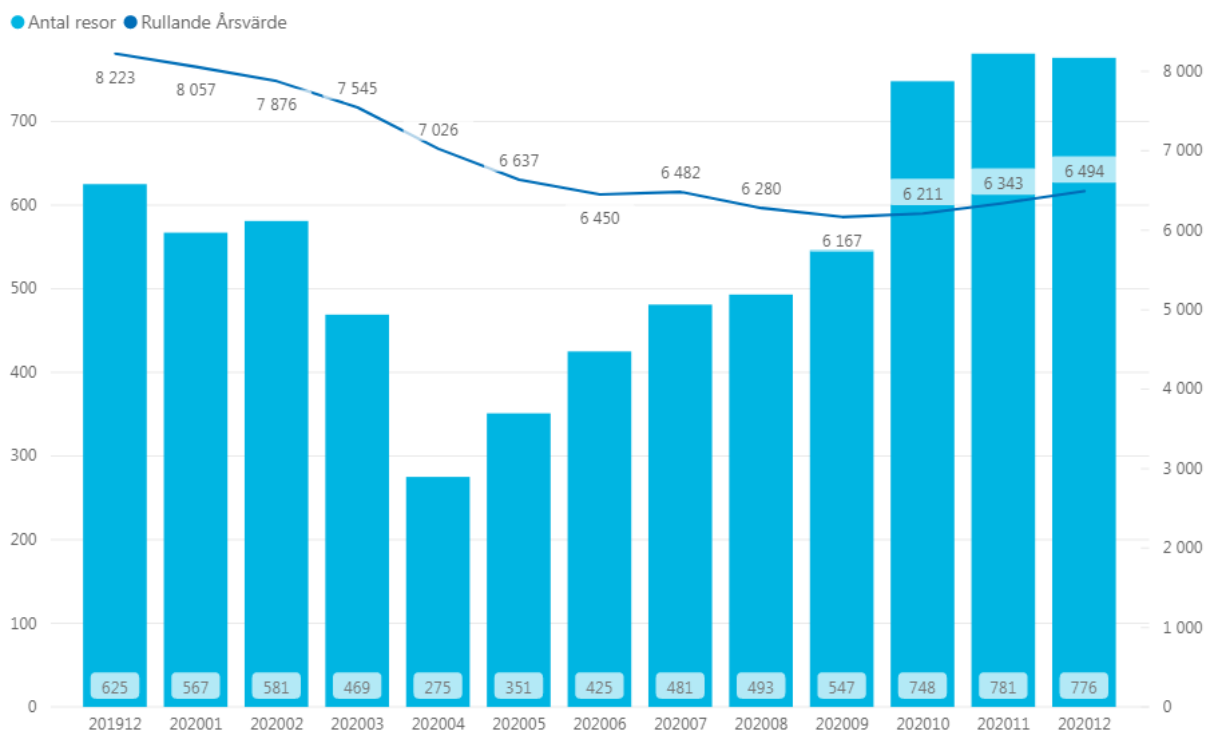
Grafen ovan visar det sammantagna beställningsbetyget för färdtjänstresor inom Hylte, Halland, och Sverige. Trenden för Hylte under hela mätperioden är nedåtgående men då betyg i Hylte inleddes på 100 procent ligger detta nu i nivå med övriga Halland och Sverige. Under Q4 2020 var andelen nöjda resenärer i Hylte i snitt 90 procent.

Beställningsbetyget (figur 3) och betyget för själva resan (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 till exempel analysera fler nyckeltal och även mäta nöjdheten inom allmän skolskjuts.

RESANDEUTVECKLING

RULLANDE ÅRSVÄRDE - FÄRDTJÄNST

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

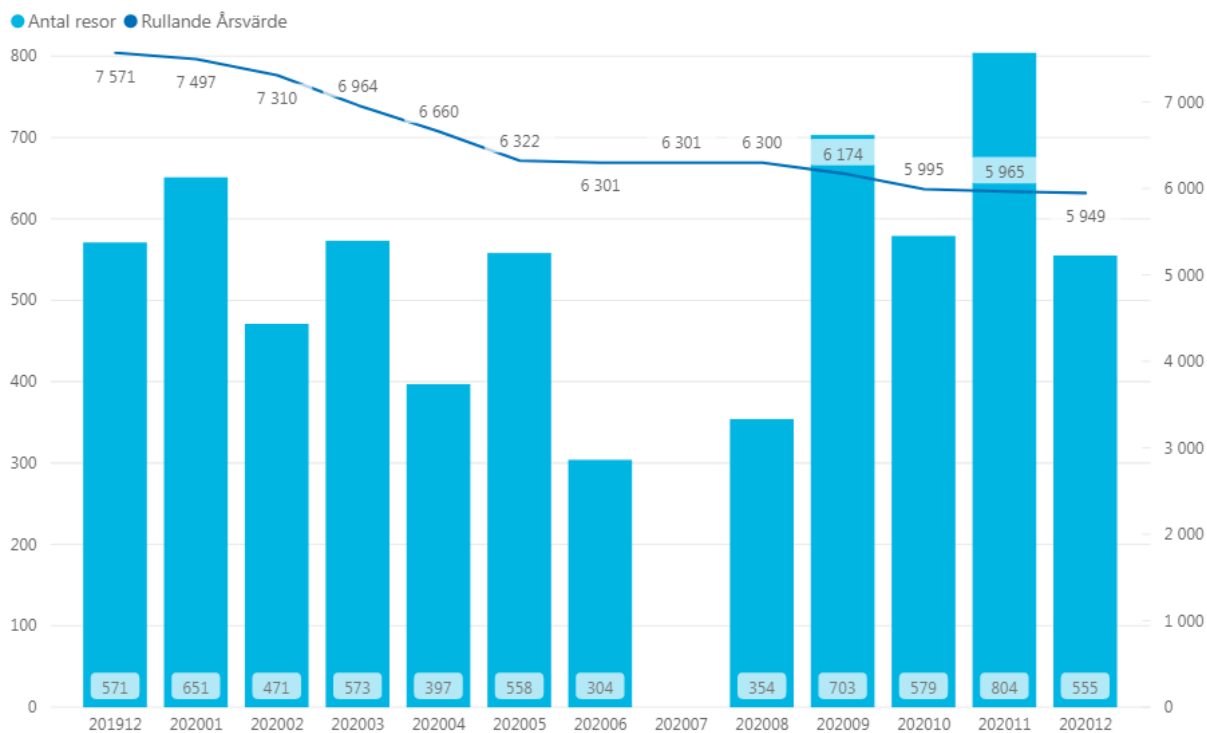


Figur 5. Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, Studier

Sett till rullande årsvärde ser vi i Hylte ett minskat resande med -21 procent under hela mätperioden. Samma siffra för samtliga kommuner i Hallands län hamnar på - 36,5 procent. Under Q4 2020 ser vi att resande ökat och legat på en relativt hög nivå. Utvecklingen i Hylte går emot trenden i Hallands övriga kommuner där resandet istället har minskat, sannolikt på grund av de restriktioner som infördes i november för att minska smittspridningen av Covid-19

RULLANDE ÅRSVÄRDE – SKOLRESOR

Skolskjuts

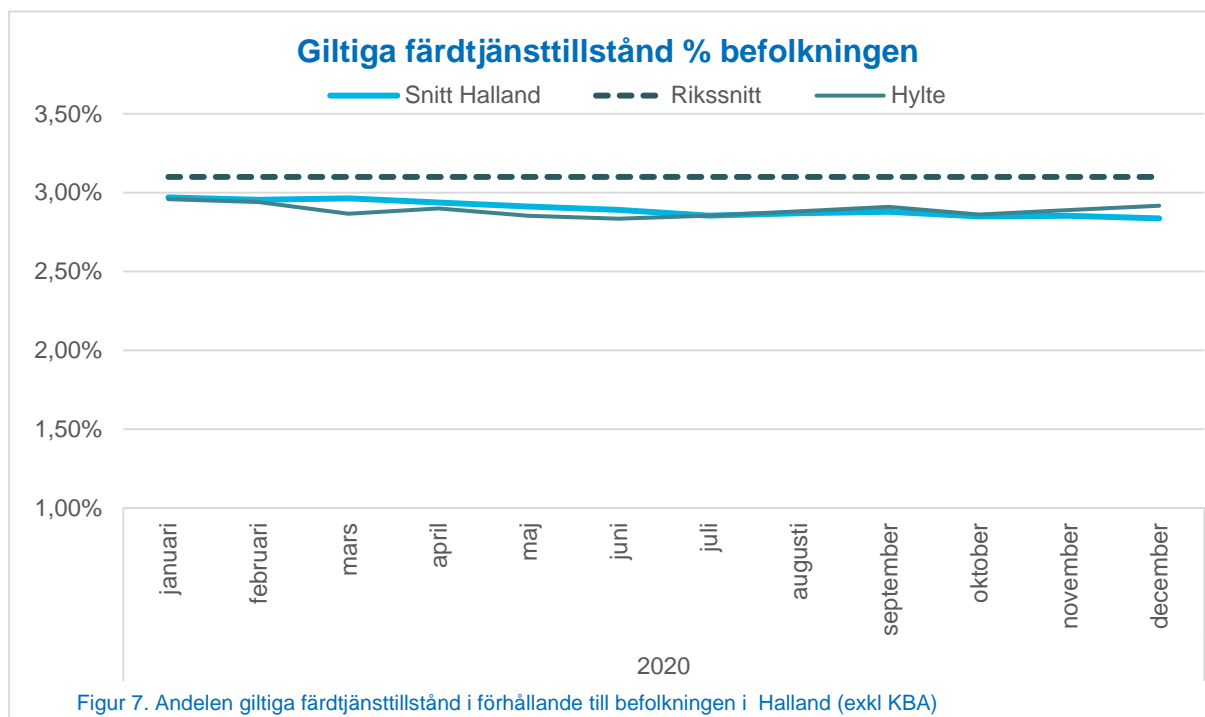


Figur 6. Hylte – Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Figur 6 visar resandeutvecklingen för skolskjuts i Hylte. Cirka 6 000 skolresor utförs på årsbasis och vi kan i dagsläget konstatera att antal resor har hamnat på en stabil nivå. Sett till rullande årsvärde har skolresorna minskat med cirka 21 procent under mätperioden. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på -3,8 procent.

Med anledning av Covid-19 är det svårt att uppskatta resandeutvecklingen då den till viss del styrs av beslut från regering och myndigheter. Resande med skolskjuts har dock återhämtat sig snabbt sedan i våras i förhållande till övriga resor då skolorna i stor utsträckning har fortsatt vara öppna.

FÄRDTJÄNSTTILLSTÅND (REGION HALLAND)

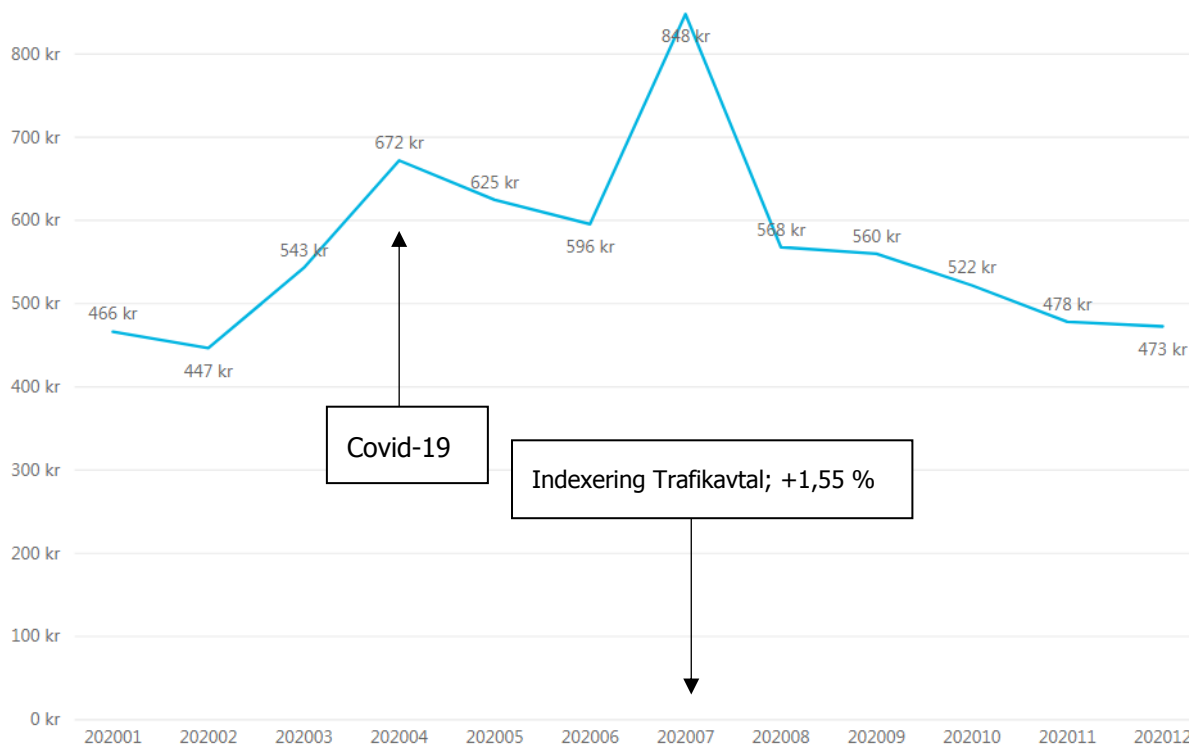


Med anledning av Covid-19 har något färre personer ansökt om färdtjänst sedan i våras (jämfört med 2019). För Halland som helhet fortsätter denna trend även under Q4 2020 men i Hylte kan vi se en svag uppgång.

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, Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Den resandeminskning vi upplevde under våren 2020 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. Under Q4 2020 har snittkostnaden per resa sjunkit från 522 kr till 473 kr. Detta beror sannolikt till viss del av att resorna i Hylte har ökat något under samma period.

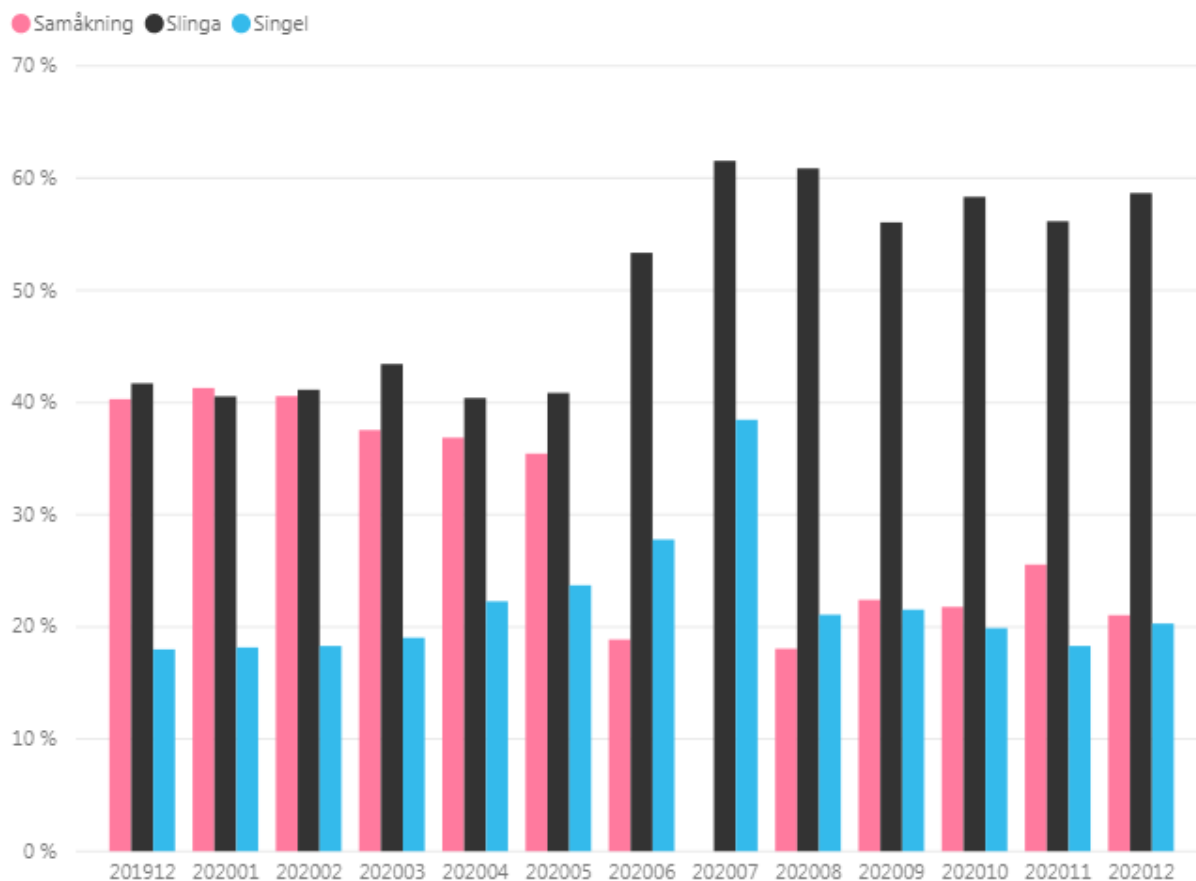
I vanliga fall försöker Hallandstrafiken motverka en hög snittkostnad per resa eftersom det ses som ett resultat av dålig samplanering av resor. Men med anledning av rekommendationer från myndigheter och regering om att hålla avstånd mellan varandra och att undvika trängsel inom kollektivtrafiken har det inom Serviceresor konkret inneburit en utglesning som blev ensamåkning för färdtjänst och sjukresor. Undantaget är resor där man umgås inom verksamheten samt har stort behov av kontinuitet. Samåkning sker därmed fortfarande för skolskjuts och DC/DV resor.



Hallandstrafiken

Snittkostnaden förväntas vara högre än normal även under Q1 2021, dels på grund av att folk inte kan resa eller avstår från att resa, dels de fortsatta rekommendationerna från myndigheter och regering om att hålla avstånd och undvika kollektivtrafik.

SAMORDNINGSGRAD



Figur 9. 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 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.

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

Sedan i våras bokas de flesta resor med ensamåkning med undantag för skolresor samt DC/DV resor. Grafen visar tydligt hur Covid-19 har minskat möjligheterna till kostnadseffektiv samåkning. Under Q4

2020 var fördelningen mellan de olika planeringstyperna stabil. Vad som kan komma förändra detta är framtida beslut kring ensamåkning och om skolorna hålls öppet eller stängs.

EKONOMI (REGION HALLAND)

FÄRDTJÄNST

Hylte

					Historik			
Planetkostnad (per resa)	9,69				År	Antal resor	Ökningstakt	
Indexuppräkning	2,3%				2012	5 412		
Bedömning volymökning (snitt 5 senaste åren)	11,9%				2013	5 351	-1,1%	
					2014	5 393	0,8%	
Uppräkning av snittpriset sker i juli varje år	2019	2020	Prognos 2021	Bedömning 2022	2015	2016	2017	
Antal resor Jan-Juni	4 495	3 362	3 762	6 299	4 480	5 857	30,7%	
Antal resor Juli-Dec	3 833	4 198	4 800	5 371	7 175		22,5%	
Snittpris Jan-Juni	264	391	429	439	2018	7 875	9,8%	
Snittpris Jul-Dec	391	429	439	449	2019	8 328	5,8%	
Snittkostnad Jan-Jun (inkl. planet)		401	439	449	2020	7 560	-9,2%	
Snittkostnad Jul-Dec (inkl. planet)	401	439	449	459				
		2019		2020		2021		2022
	Budget	Utfall	Budget	Utfall	Budget	Prognos	Budgetbedömning	
Kostnad för resor	3 480 000	3 311 509	3 584 400	3 593 863	4 514 800	3 807 605	5 294 804	
BC	105 000	104 400	108 200	106 188	111 500	106 512	108 962	
Tillstånd	253 200	251 329	260 600	260 568	268 418	265 116	271 214	
Totalkostnad	3 838 200	3 667 238	3 953 200	3 960 619	4 894 718	4 179 233	5 674 979	

Prognosen för 2021 är baserad på fortsatt lågt resande under våren och att resorna kommer igång som vanligt under hösten. Gällande prognosen för 2022 är den baserad på ett normalt resande.