



HALLANDSTRAFIKEN KVARTALSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

Q2 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. Huvuduppgiften 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

- Hallandstrafikens nya designprofil
- Extra Tabeller m.a.a. Covid-19 under *Bilagor*

Q2 2020 SAMMANFATTAT



97,0 %

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



2 310

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

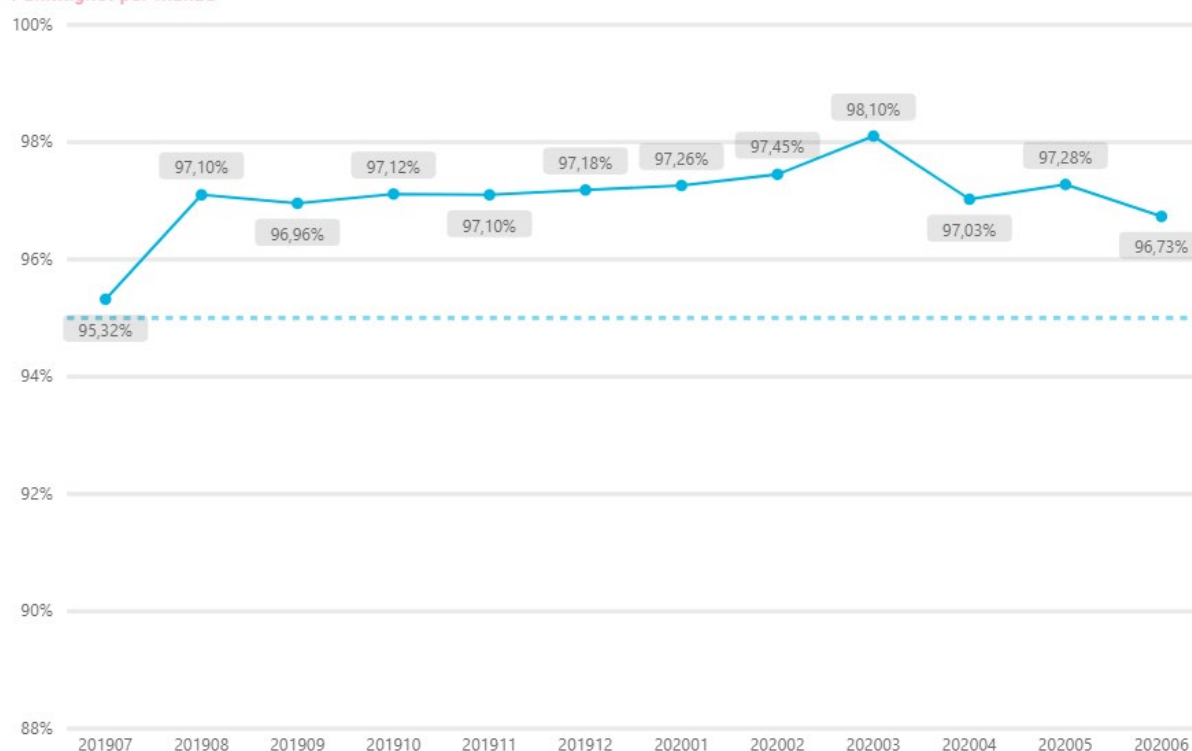
färdtjänstillstånd per 1000 invånare var utfärdade.

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

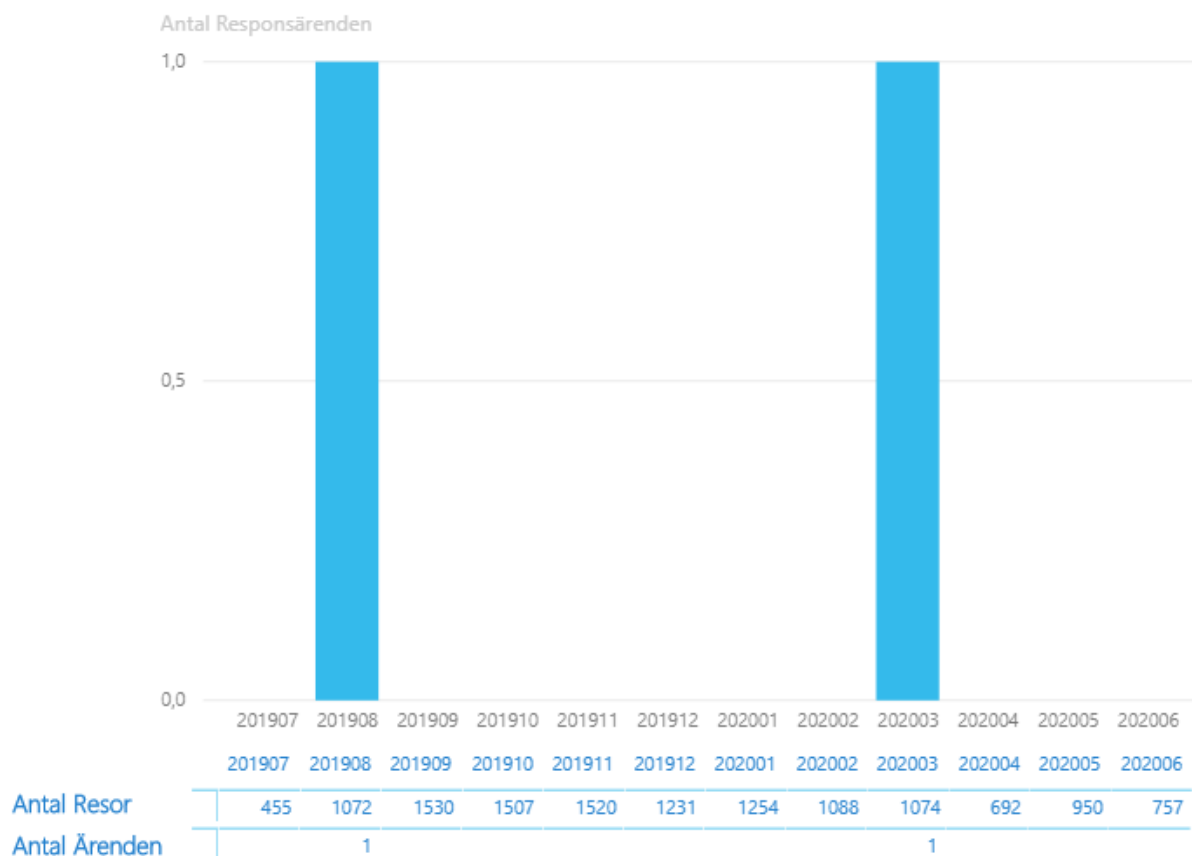
Punktlighet per månad



FIGUR 1. ANDEL FORDON SOM ANLÄNDER PÅ HÄMTAADRESSEN INOM 10 MINUTER FRÅN KUNDENS PLANERADE TID. (INKLUDERAR FÄRDTJÄNST, SJUKRESOR OCH SKOLRESOR I HYLTE)

Punktligheten i Hylte har under hela mätperioden legat på en mycket hög nivå. Under senaste kvartalet har detta nyckeltal sjunkit något men ligger trots detta över Hallandstrafikens mål på 95 procent.

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 kunder kanske inte hör av sig. Det senaste kvartalet har inte ett enda klagomål från Hylte registrerats.

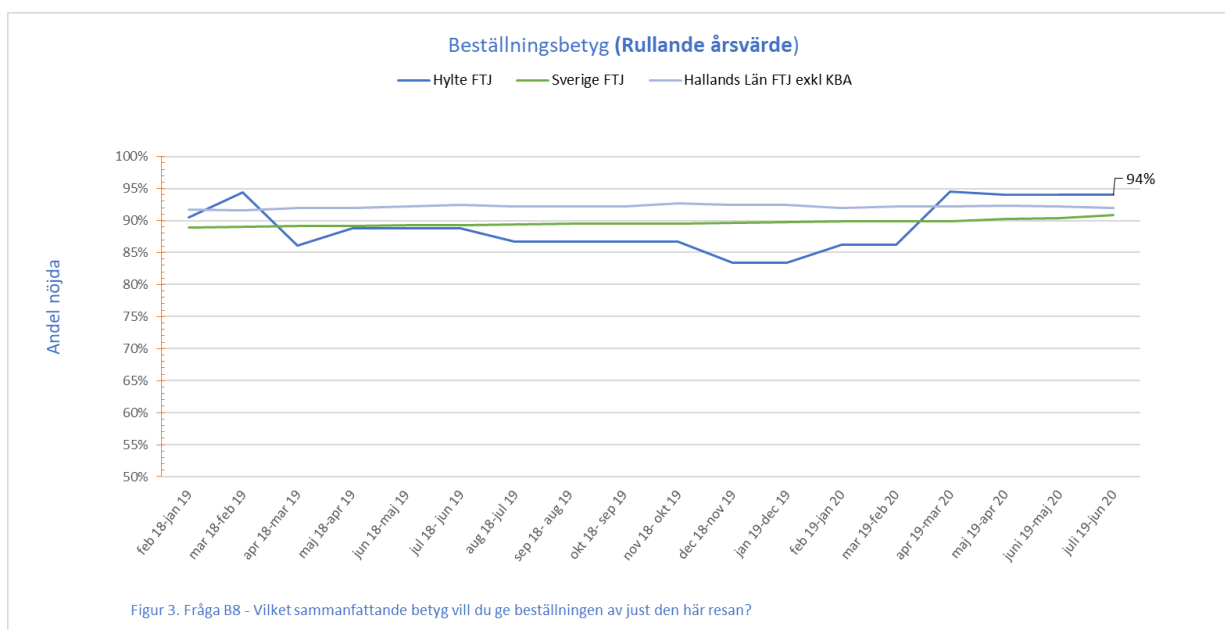
Vi uppmanar våra kunder att höra av sig när något inte har fungerat och samtliga fordon som kör för oss är försedda med synpunktskort som ska göra det enkelt för kunden att fylla i och skicka in till oss.

KUNDNÖJDHET

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

BESTÄLLNINGSBETYG

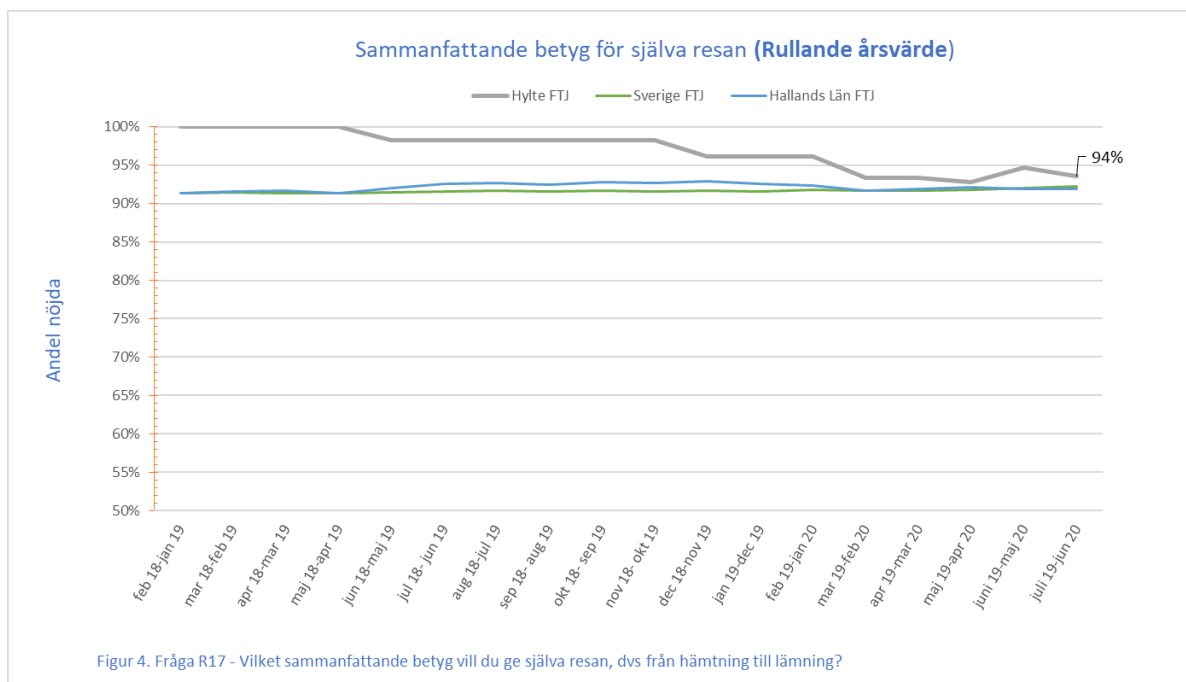
Beställningsbetyget visar hur stor andel av tillfrågade kunder som är nöjda med bokningen av deras senaste färdtjänstresa.



Grafen visar det sammanlagda beställningsbetyget för Hylte jämfört med Hallands Län samt hela Sverige. Andel nöjda resenärer har, sett till rullande årsvärde, i Laholm pendlat mellan 85 - 90 procent. Under andra kvartalet hamnade månadssiffrorna på 100 procent, förutom i april då urvalet var för litet för att redovisas.

BETYG FÖR RESAN

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



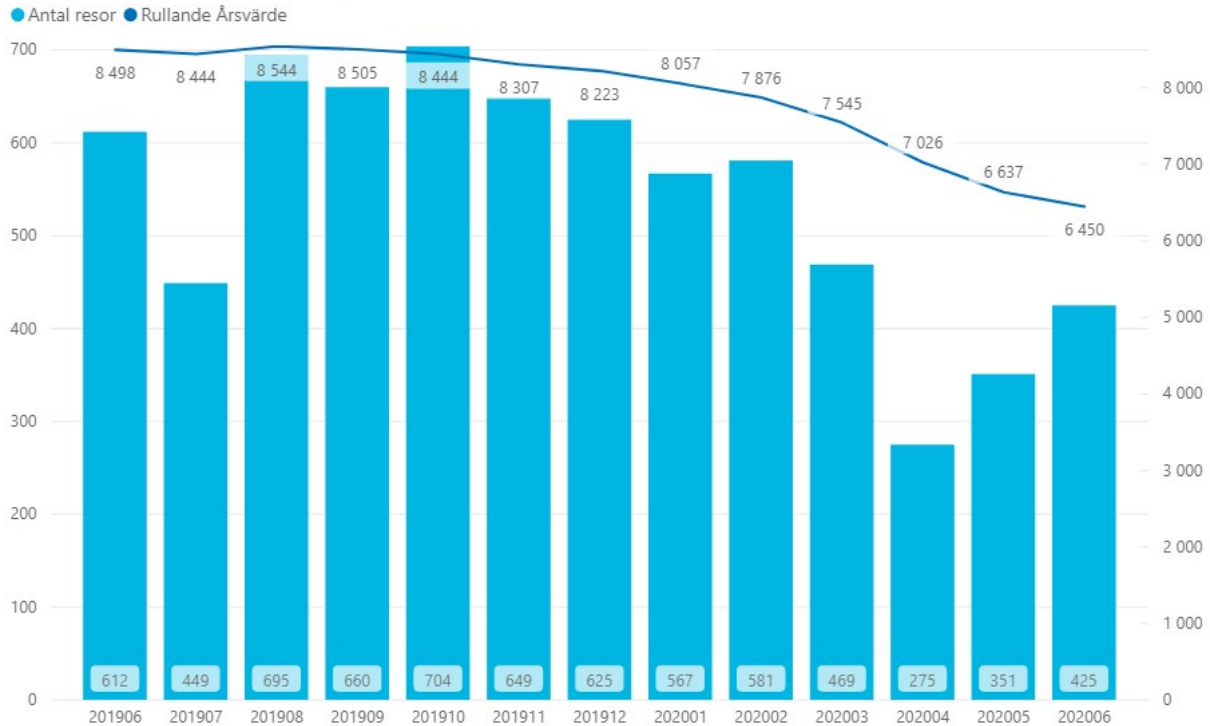
Grafen ovan visar det sammantagna beställningsbetyget för färdtjänstresor inom Halland. Här ligger Laholm under hela mätperioden högre än hela Halland. Under andra kvartalet 2020 landade månadssiffran för detta nyckeltal på mellan 87 och 100 procent med undantag för april månad då inget resultat kunde redovisas på grund av för litet urval.

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



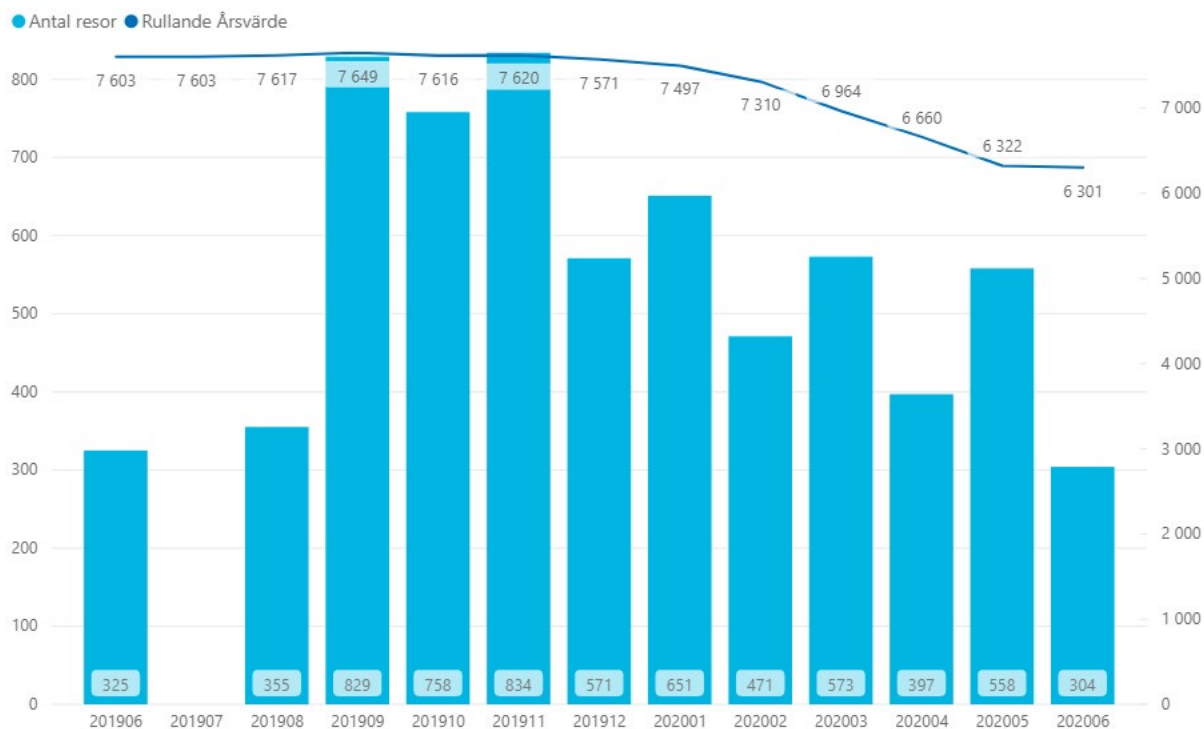
Figur 5. Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, Studier

Sett till rullande årsvärde ser vi i Hylte ett minskat resande med 24 procent under hela mätperioden. Samma siffra för samtliga kommuner i Hallands län hamnar på - 14,6 procent.

För att se långsiktiga förändrar i resandeutvecklingen är rullande årsvärde ett mycket användbart nyckeltal men i samband med Covid-19 jämför vi även resandet månadsvis för att på bättre sätt se hur resandet påverkats. Bifogat längst bak i dokumentet finns en tabell (Tabell 1) som redogör för skillnaden mellan Q2 2019 och Q2 2020's resandeutveckling i Hylte inom de olika typerna av färdtjänstresor.

RULLANDE ÅRSVÄRDE – SKOLRESOR

Skolskjuts

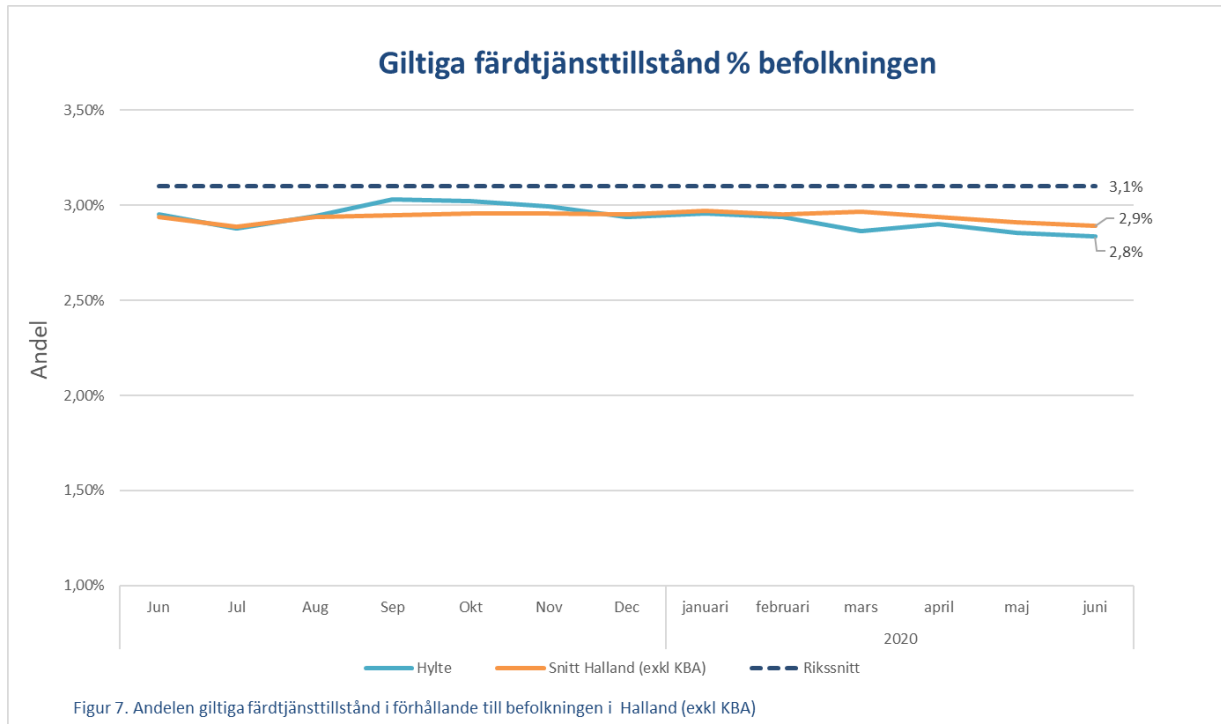


Figur 6. Hylte – Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Figur 6 visar resandeutvecklingen för skolskjuts. Cirka 6 300 skolresor utfördes mätperioden i Hylte och vi kan i dagsläget konstatera att antal resor har fortsatt sjunka under andra kvartalet. Sett till rullande årsvärde har skolresorna minskat med 17,1 procent. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på -5,2 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 bättre under andra kvartalet i förhållande till övriga resor då skolorna i stor utsträckning har fortsatt vara öppna under våren.

FÄRDTJÄNSTTILLSTÅND (REGION HALLAND)

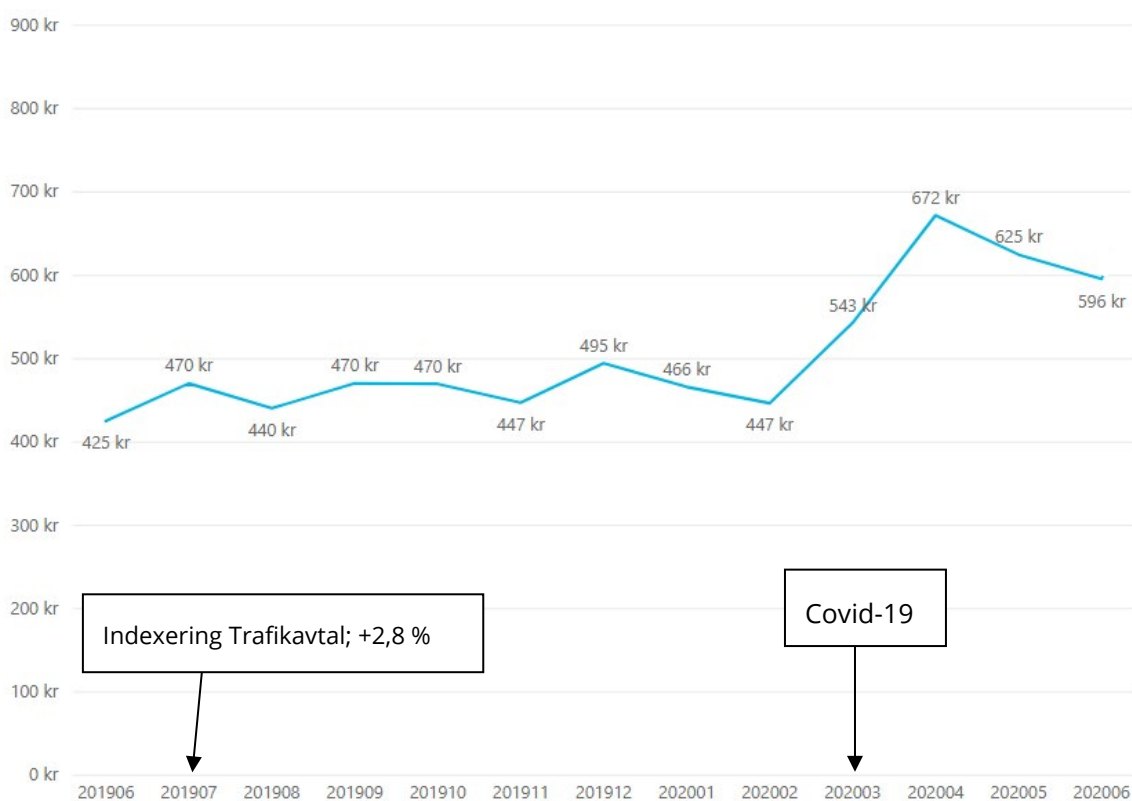


Med anledning av Covid-19 har färre personer sökt färdtjänst i Halland under Q2 än normalt. Att färre tillstånd utfärdas kan man tydligt urskilja i grafen. I Hylte ser trenden likadan ut som övriga Halland.

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

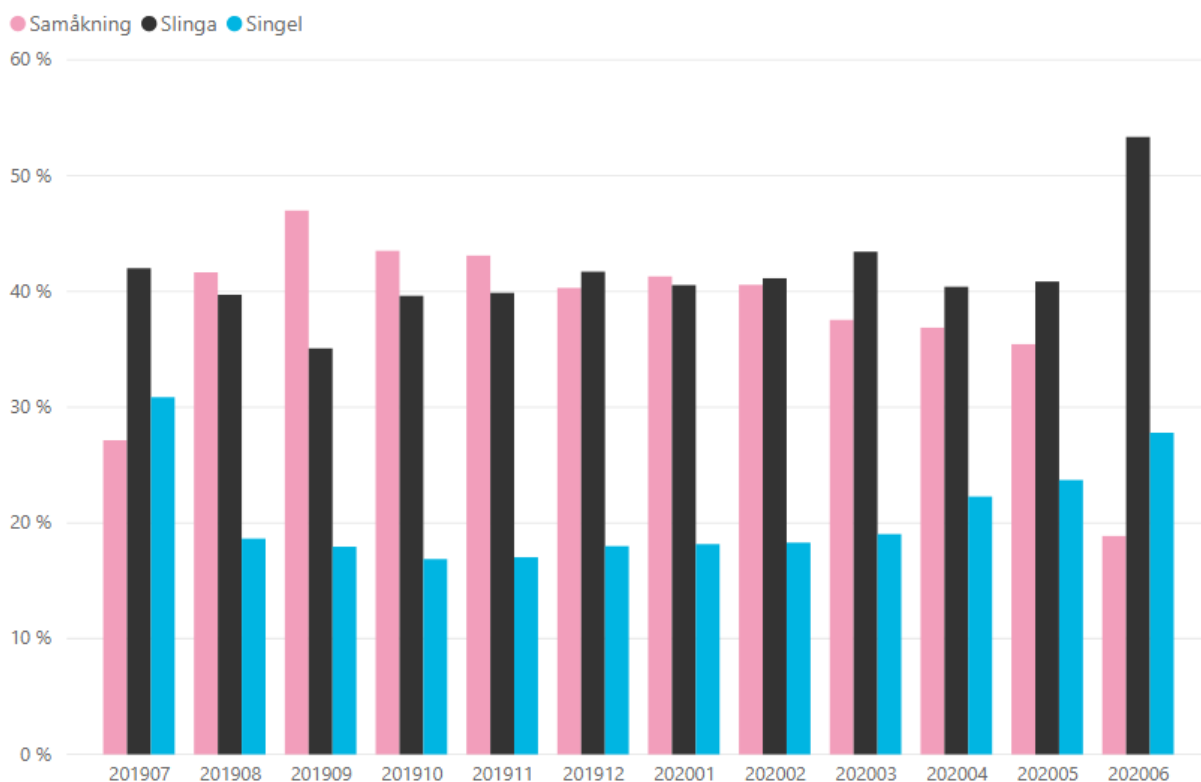
Den resandeminskning vi upplevde under Q2 2020 hade en direkt negativ påverkan på snittkostnaden per resa. Kontentan är att ju färre som åker desto större blir den fördelade kostnaden för kvarvarande resenärer. För Hylte kommun har det inneburit en ökad snittkostnad per resa på cirka 40 procent vid en jämförelse av juni 2019 mot juni 2020. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på 29 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. 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.

Snittkostnaden förväntas vara högre än normal även under hösten, 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

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

BILAGA

TABELL 1 RESANDEUTVECKLING

APR20/APR19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	Inga resor	-32,9 %
Dagcenter	-99,2 %	-44,1 %
Dagvård	-71,4 %	-78,5 %
Färdtjänst	-51,8 %	-66,2%
Studier	Inga resor	-53,9 %
Totalt	<u>-65,3 %</u>	<u>-58,5 %</u>
MAJ20/MAJ19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	Inga resor	-43,1 %
Dagcenter	-98,5 %	-47,7 %
Dagvård	-46,4 %	-83,1 %
Färdtjänst	-36,9 %	-63,3 %
Studier	Inga resor	-52,6 %
Totalt	<u>-52,5 %</u>	<u>-59,3 %</u>
JUN20/JUN19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	-95 %	-27,2 %
Dagcenter	Inga resor	-29,7 %
Dagvård	-16,6 %	-79,5 %
Färdtjänst	-13,1 %	-51,3 %
Studier	Inga resor	-52,7 %
Totalt	<u>-30,5 %</u>	<u>-46,9 %</u>

TABELL 2 SNITTKOSTNAD PER RESA

Den ökade snittkostnaden per resa är ett resultat av ensamåkning. Den totala kostnaden har **inte** ökat under Covid-19 utan snarare minskat något.

APR20/APR19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	Inga resor	+36,3 %
Dagcenter	+88,7 %	+37,0 %
Dagvård	+43 %	+45,9 %
Färdtjänst	+63 %	+44 %
Studier	Inga resor	+35,1 %
Grundskola	+89,4 %	+41,7 %
Särskola	+86,6 %	+35,3 %
Gymnasiesärskola	+28 %	+23,3 %
Totalt	<u>+61,9 %</u>	<u>+39,6 %</u>
MAJ20/MAJ19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	Inga resor	+38,7 %
Dagcenter	+16,2 %	+23,2 %
Dagvård	+149 %	+31,7 %
Färdtjänst	+33,1 %	+41,6 %
Studier	Inga resor	+13,5 %
Grundskola	+66 %	+26,7 %
Särskola	+37 %	+29,5 %
Gymnasiesärskola	+48,9 %	+23,7 %
Totalt	<u>+45,3 %</u>	<u>+32,3 %</u>
JUN20/JUN19	HYLTE	HALLANDS LÄN
Arbetsresor	183,4 %	+46,3 %
Dagcenter	Inga resor	+26,4 %
Dagvård	+100 %	+30,2 %
Färdtjänst	+34 %	+28,1 %
Studier	Inga resor	-4 %



Grundskola	+62,3 %	+29,4 %
Särskola	+25,6 %	+31,6 %
Gymnasiesärskola	+41,5 %	+9,9 %
Totalt	<u>+40,2 %</u>	<u>+28,6 %</u>