



HALLANDSTRAFIKEN KVARTALSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

Q3 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 leveranskvalité, resandeutveckling, effektivitet och ekonomi.

Q3 2020 SAMMANFATTAT



96,1 %

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



2 578

Färdtjänst och skolresor utfördes



92,9 %

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



0 %

av resorna generade ett klagomål



29

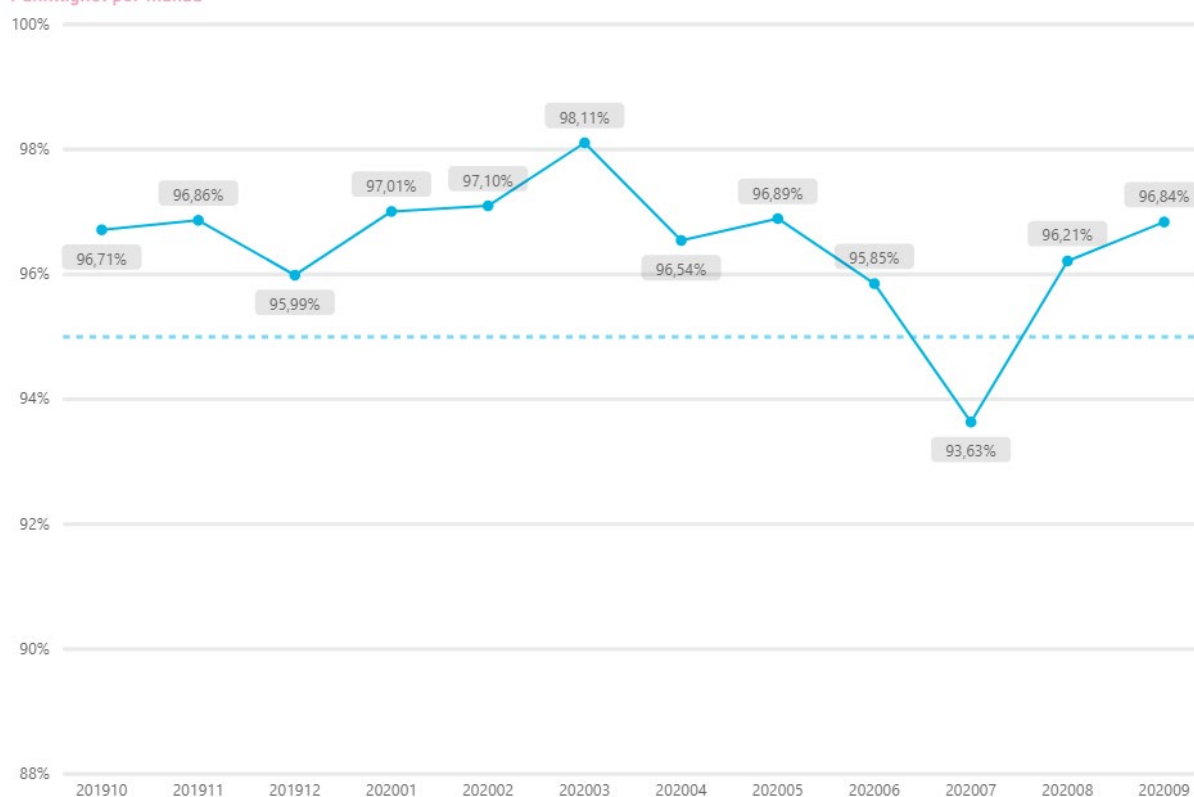
färdtjänstillstånd per 1000 invånare var utfärdade.

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

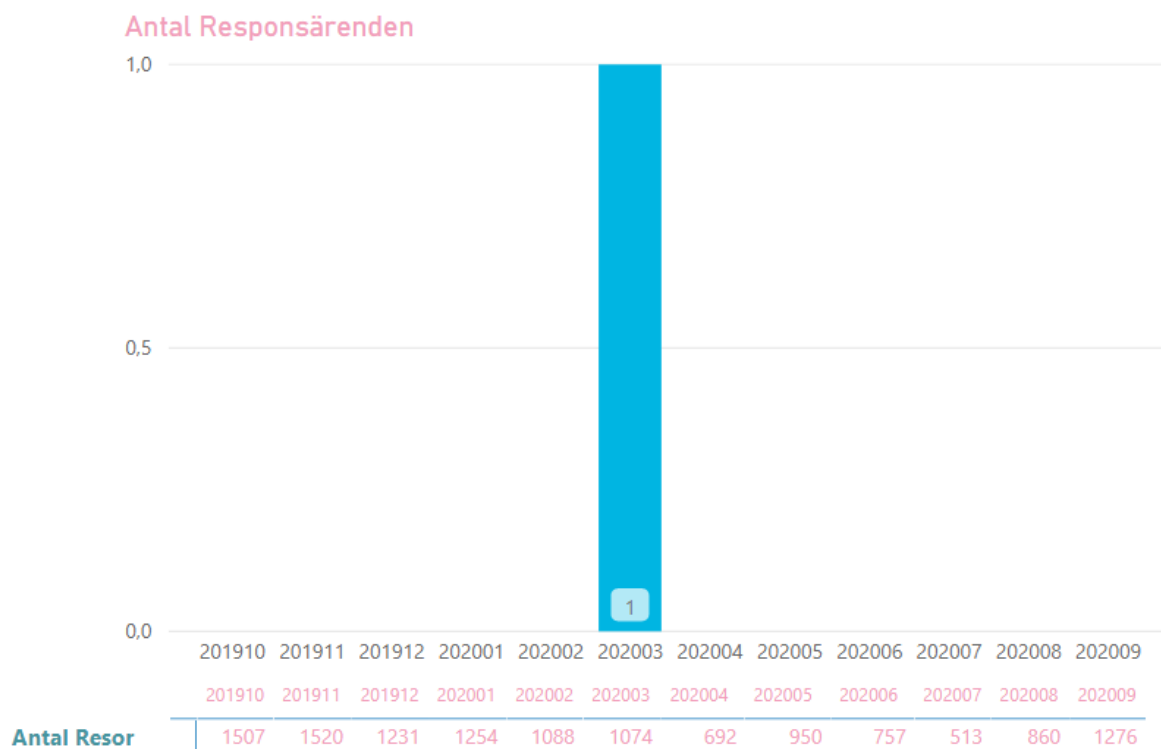
Punktlighet per månad



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

Punktligheten i Hylte har under hela mätperioden legat på en mycket hög nivå. 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 leveranskvaliteten vilket i Laholm återspeglar en god leverans av 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 de senaste två kvartalen har inte ett enda klagomål från Hylte registrerats vilket är unikt och mycket glädjande.

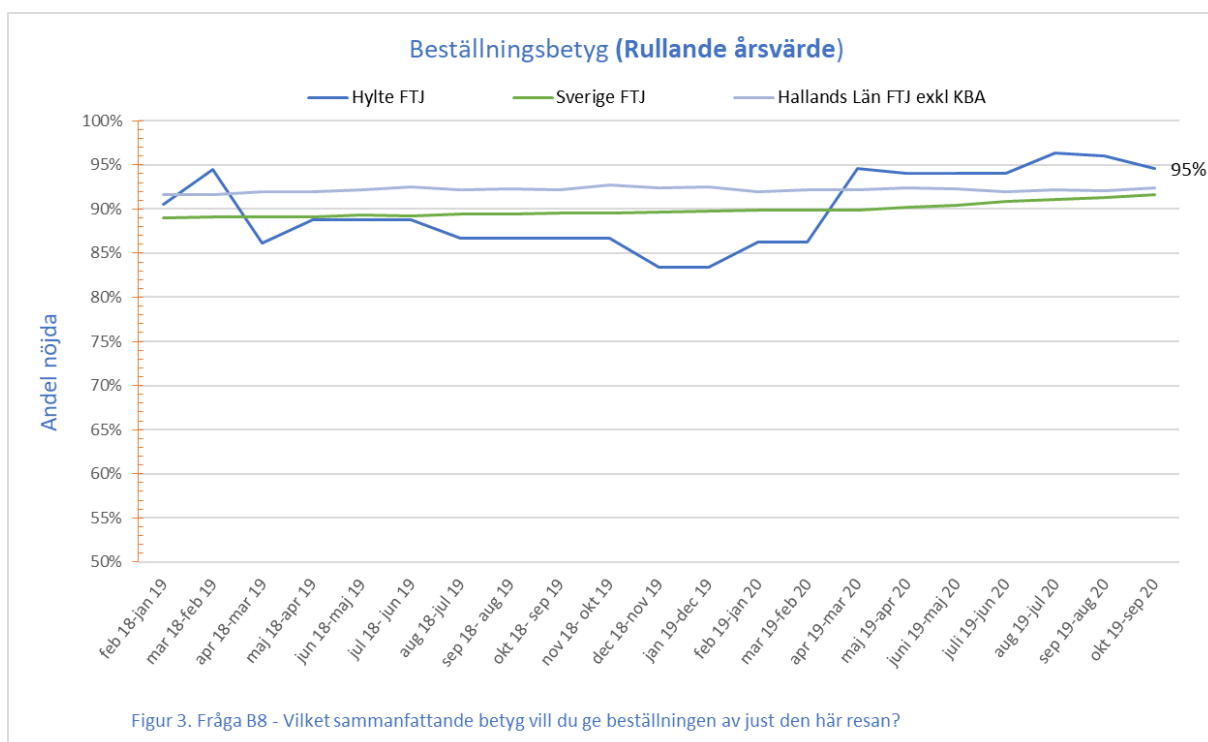
Vi uppmanar våra resenärer att höra av sig när något inte har fungerat och samtliga fordon som kör för oss är försedda med synpunktskort som ska göra det enkelt för resenären att fylla i och skicka in till oss.

KUNDNÖJDHET

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

BESTÄLLNINGSBETYG

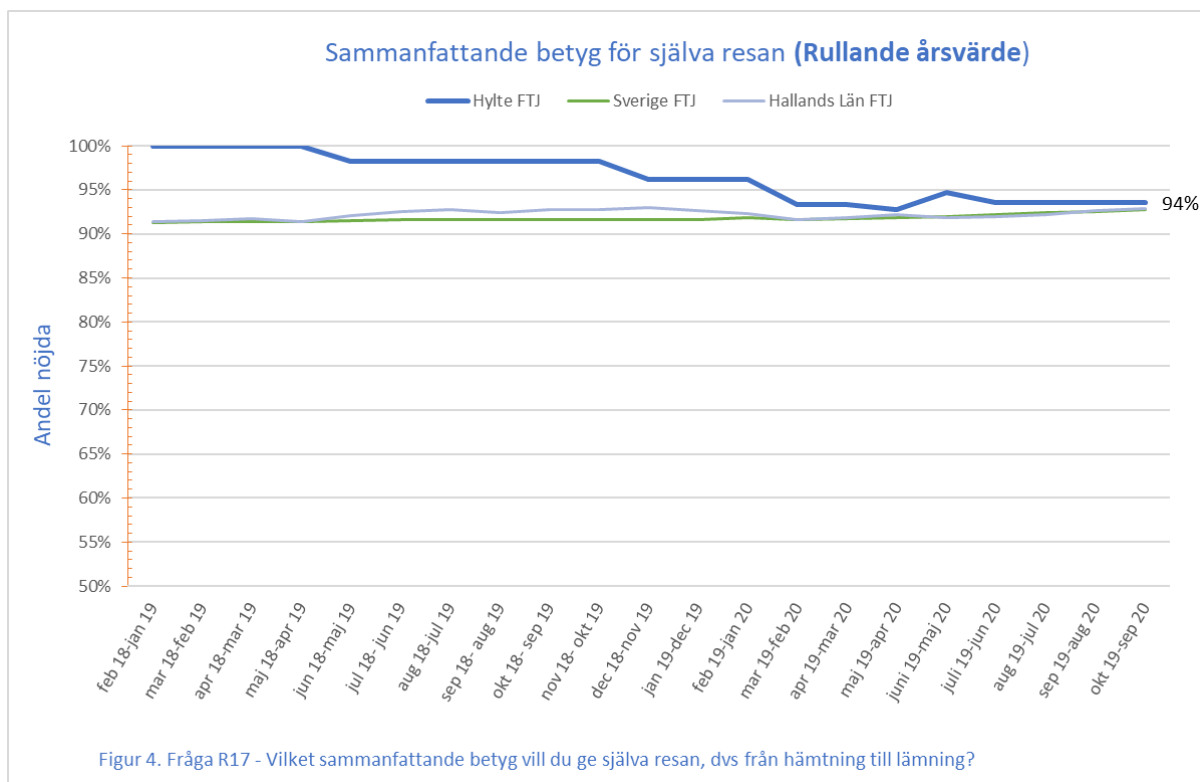
Beställningsbetyget visar hur stor andel av tillfrågade resenärer som är nöjda med bokningen av deras senaste färdtjänstresa.



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. Hylteborna är till synes mycket nöjda med beställning av deras resa och trenden kommer sannolikt fortsätta under hösten.

BETYG FÖR RESAN

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



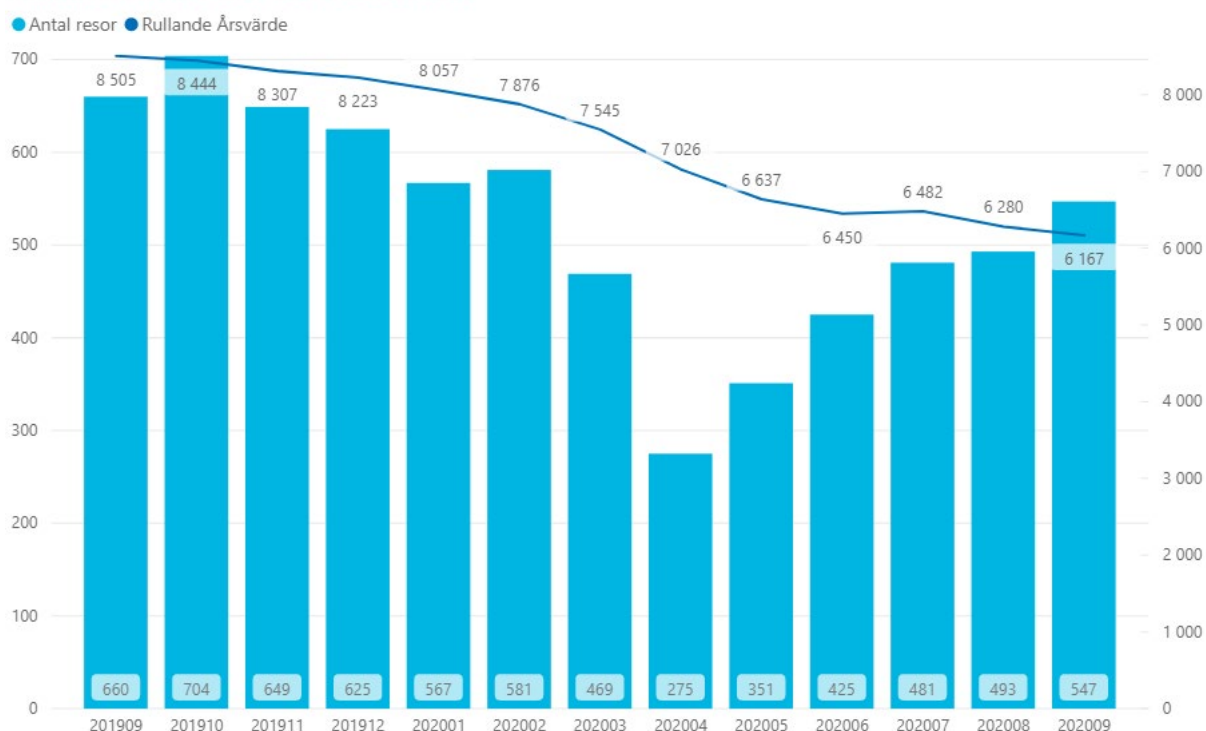
Grafen ovan visar det sammantagna beställningsbetyget för färdtjänstresor inom Halland, och Sverige. Trots en nedåtgående trend sedan mätningarna inleddes hamnar Hylte högre än Halland som helhet. Under tredje kvartalet 2020 landade månadssiffran för detta nyckeltal konsekvent på 100 procent vilket sannolikt kommer lyfta årsvärdet under nästa kvartal.

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



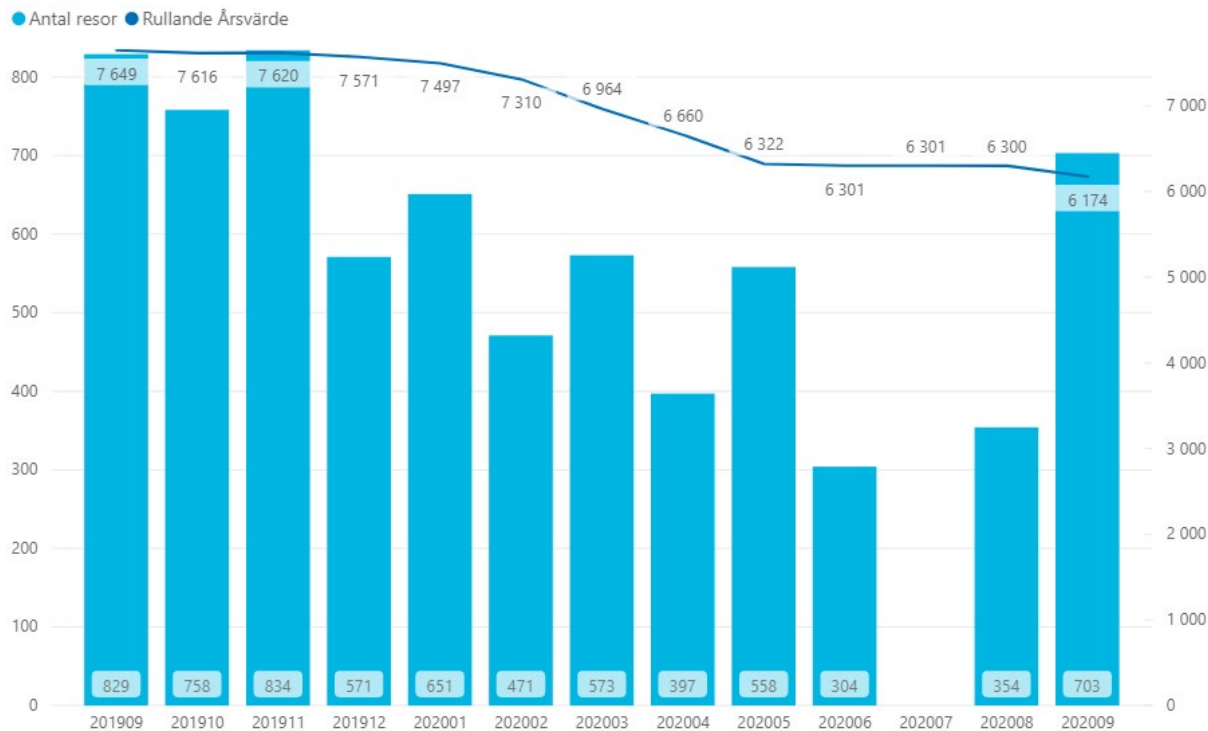
Figur 5. Hylte – Arbete, Dagcenter, Dagvård, Färdtjänst, Studier

Sett till rullande årsvärde ser vi i Hylte ett minskat resande med -27,4 procent under hela mätperioden. Samma siffra för samtliga kommuner i Hallands län hamnar på - 24,1 procent. I Hylte är det framför allt DC resor, resor till och från dagverksamheter, som har minskat kraftigt på grund av pandemin.

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 Q3 2019 och Q3 2020's resandeutveckling i Hylte inom de olika typerna av färdtjänstresor.

RULLANDE ÅRSVÄRDE – SKOLRESOR

Skolskjuts

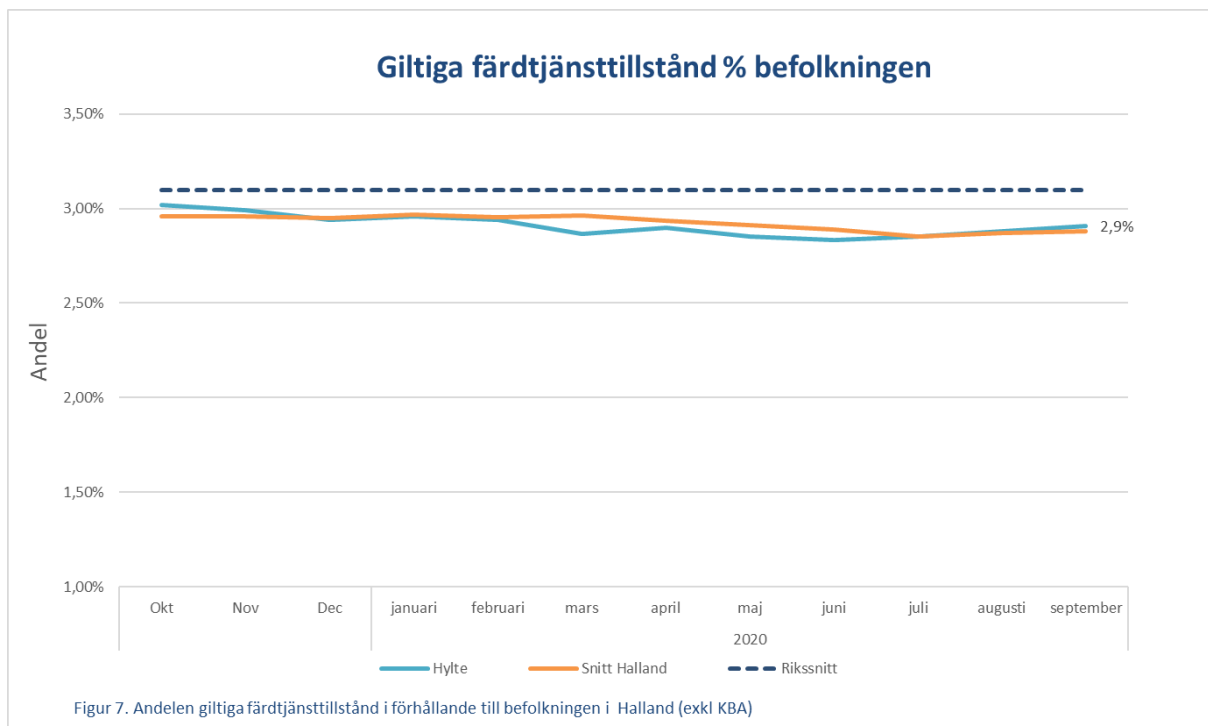


Figur 6. Hylte – Grundskola, Särskola, Gymnasiesärskola

Figur 6 visar resandeutvecklingen för skolskjuts. Cirka 6 200 skolresor utfördes mätperioden i Hylte och vi kan i dagsläget konstatera att antal resor har ökat i samband med skolstarten. Sett till rullande årsvärde har skolresorna minskat med cirka 19 procent. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på -4,5 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.

FÄRD TJÄNSTTILLSTÅND (REGION HALLAND)

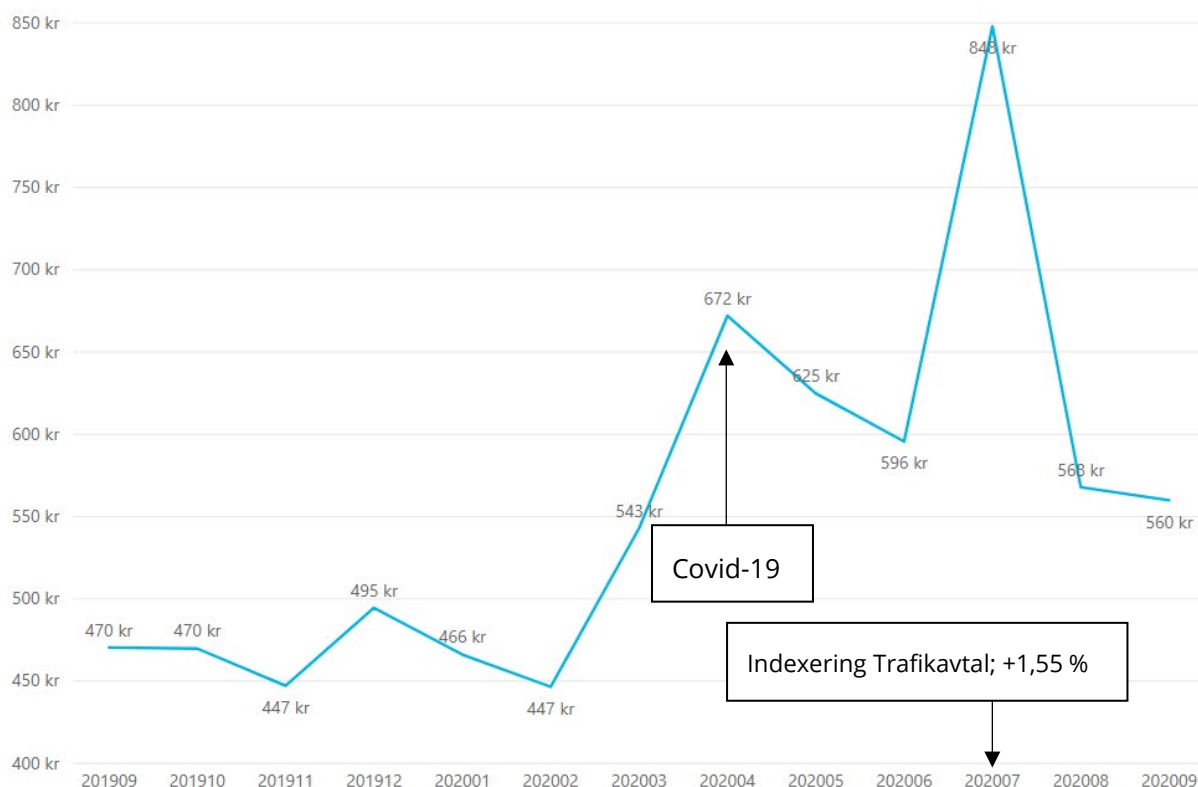


Med anledning av Covid-19 har färre personer sökt färdtjänst i Halland under våren än normalt. Att färre tillstånd utfärdas kan man tydligt urskilja i grafen. Under Q3 har dock antalet ansökningar ökat igen.

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

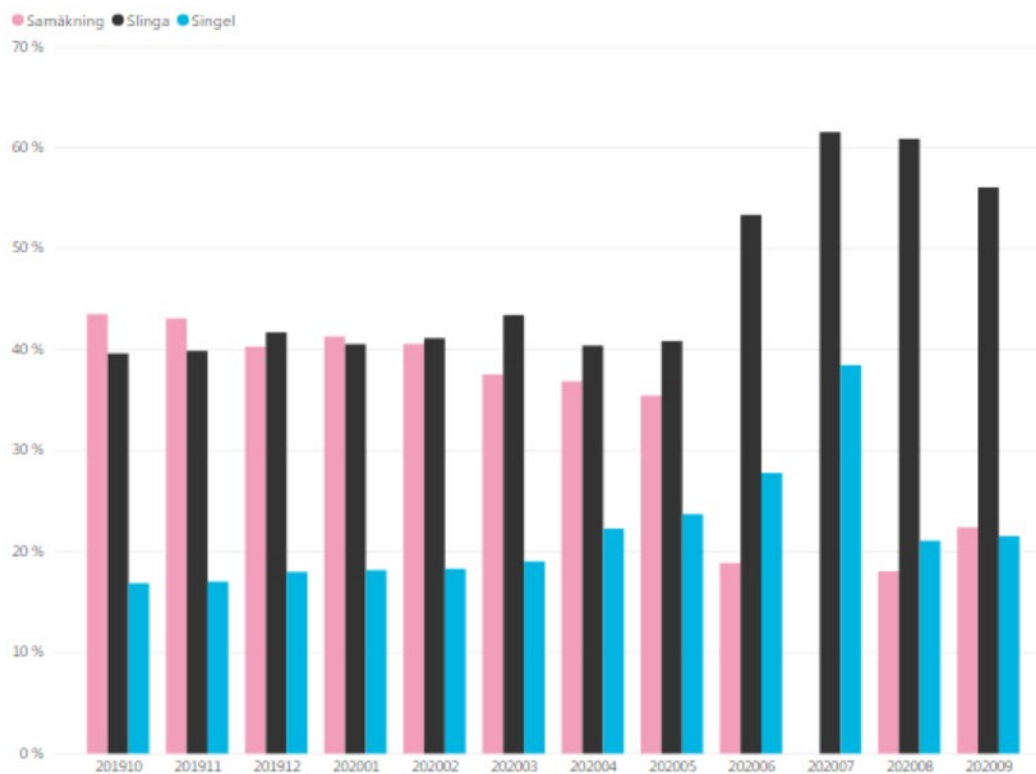
Den resandeminskning vi upplevde under Q2 2020 hade en direkt negativ påverkan på snittkostnaden per resa. Kontentan är att ju färre som åker desto större blir den fördelade kostnaden för kvarvarande resenärer. I förlängningen för Hylte kommun har det inneburit en ökad snittkostnad per resa på cirka 18–19 procent vid en jämförelse av september 2019 mot september 2020. Motsvarande siffra för hela Halland hamnar på 14 procent. En detaljerad tabell över förändringen per restyp finns längs bak i dokumentet (tabell 2). Med anledning av det låga resandet under Q3 2020 har den totala kostnaden för Hylte kommun inte haft en markant ökning, trots den höga snittkostnaden per resa.



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 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

Singel – 1 hämtning/lämning

Från och med april månad 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 Q2 kan vi se att det främst är slingkörningar som har ökat

BILAGA

TABELL 1 RESANDEUTVECKLING

JUL20/JUL19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	+29,8 %	-78,6 %
Färdtjänst	+15,1 %	-48,2 %
Totalt	<u>+17,1 %</u>	<u>-56,9 %</u>
AUG20/AUG19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	-20 %	-78,4 %
Färdtjänst	-14 %	-40,3 %
Totalt	<u>-15,1 %</u>	<u>-50,8 %</u>
SEP20/SEP19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	-5,7 %	-77,4 %
Färdtjänst	+7,2 %	-39,7 %
Totalt	<u>+4,6 %</u>	<u>-49,8 %</u>

TABELL 2 SNITTKOSTNAD PER RESA

Den ökade snittkostnaden per resa är ett resultat av ensamåkning samt indexering av trafikavtalen i juli månad med 1,55 %.

JUL20/JUL19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	+133,8 %	+67,1 %
Färdtjänst	+70 %	+61 %
Totalt	<u>+78,6 %</u>	<u>+61 %</u>
AUG20/AUG19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	+86 %	+21,7 %
Färdtjänst	+34,3 %	+33 %
Grundskola	+24,4 %	+10,5 %
Särskola	+40 %	+17,7%
Gymnasiesärskola	-2,4 %	oförändrat
Totalt	<u>+30,8 %</u>	<u>+25,4 %</u>
SEP20/SEP19	HYLTE	HALLANDS LÄN
DV resor	+83,8 %	+9,6 %
Färdtjänst	+27,1 %	+18,2 %
Grundskola	+26 %	+12,9 %
Särskola	+8,7 %	+13,4 %
Gymnasiesärskola	-20,4 %	oförändrat
Totalt	<u>+18,3 %</u>	<u>+16,2 %</u>