

HALLANDSTRAFIKEN ÅRSRAPPORT SERVICERESOR REGION HALLAND

2019

Sammanfattning

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

Caroline Andersson
Caroline.andersson@hlt.se

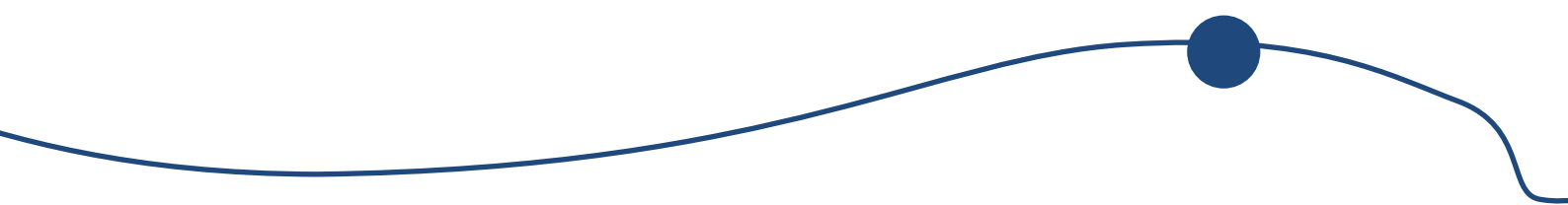
Inledning

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.

Nytt i denna rapport

- Piktogram sida 2



Serviceresor sammanfattat 2019



750 293

Färdtjänst, sjukresor och skolresor utfördes



96,05 %

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



90,2 %

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



0,07 %

av våra resor
generade ett
klagomål



29

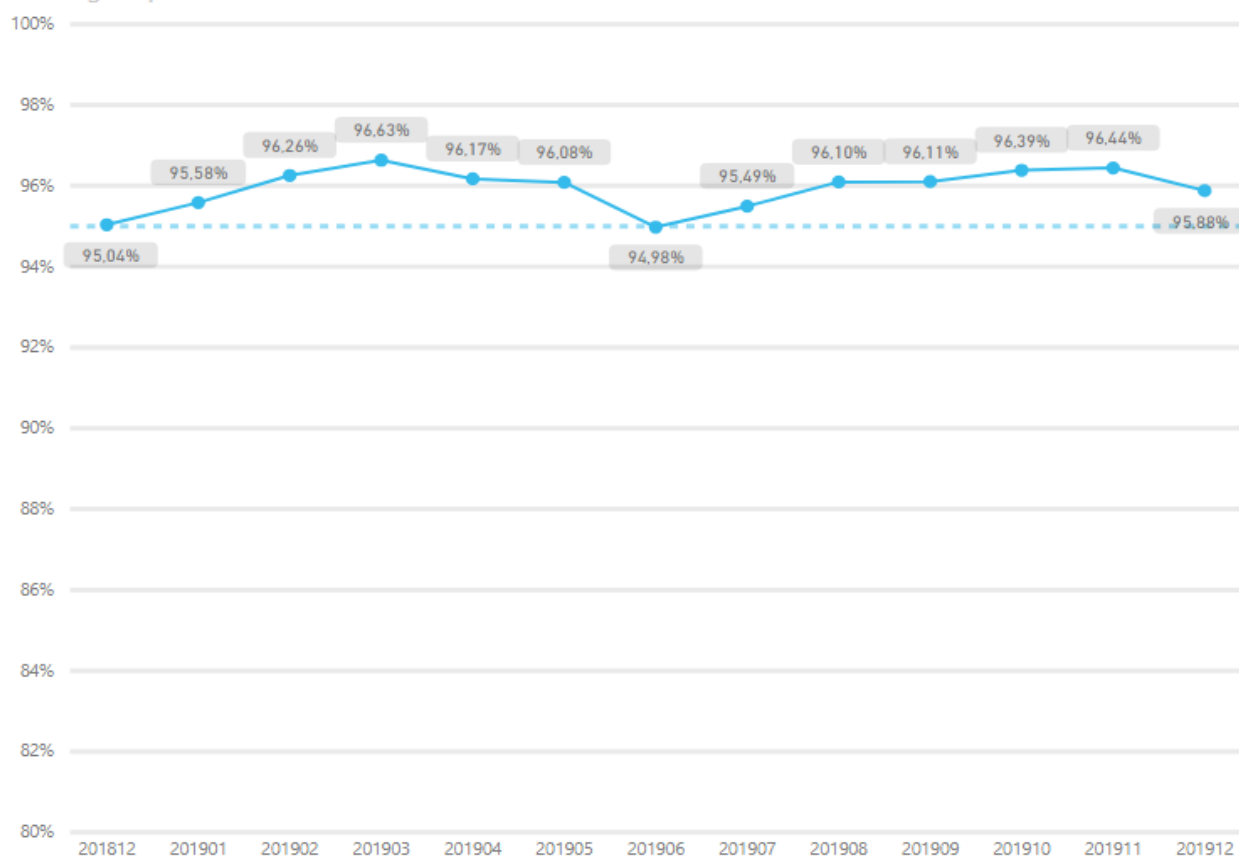
färdtjänstillstånd per 1000
invånare var utfärdade.

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. Rättidigheten är ett viktigt nyckeltal som Hallandstrafiken följer upp månadsvis för att snabbt kunna identifiera eventuella leveransproblem.

Rättidighet

Rättidighet per månad



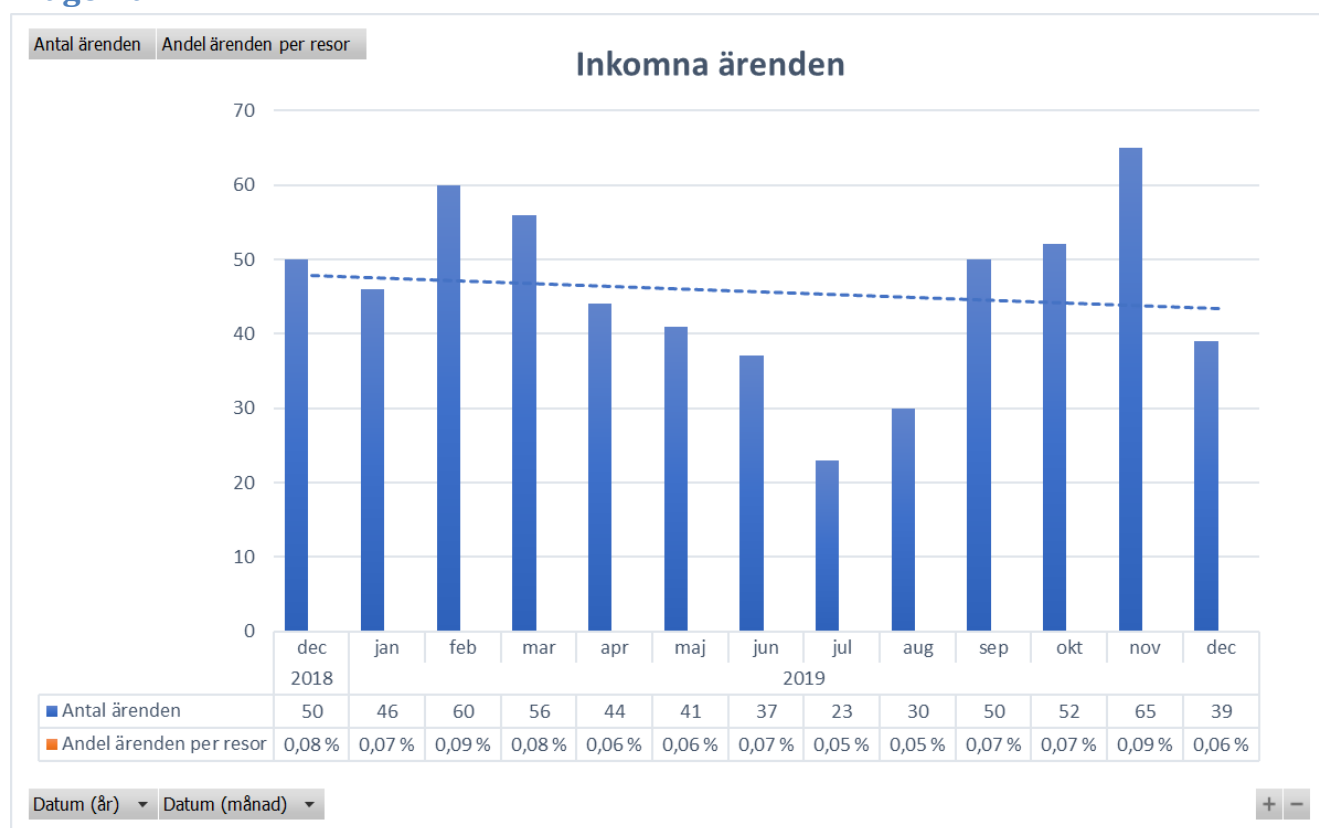
**Figur 1. Andel fordon som anländer på hämtaadressen inom 10 minuter från resenärens planerade tid.
(Inkluderar Färdtjänst, sjukresor och skolresor i hela Halland)**

Under hela 2019, med undantag av juni månad, upprätthöll våra trafikföretag en mycket bra tidhållning för våra gemensamma resenärer. Bidragande faktorer till detta:

- Skoluppgdragen har nu satt sig med effektiva samplaneringar och slingkörningar.
- Förarnas körvana och erfarenhet bidrar sannolikt till färre avbrott i deras uppdrag.
- Kontinuerlig uppföljning av leveransen tillsammans med trafikföretagen gör att vi snabbt kan fånga upp avvikelser i ett tidigt skede.

Även under sista kvartalet 2019 har tidhållningen varit mycket bra, trots en naturlig nedgång i december på grund av färre antal utförda resor. Tittar vi i backspegeln kan vi konstatera att avtalet som trädde i kraft i juli 2018 har inneburit en avsevärt förbättrad tidhållning för färdtjänst-sjuk, och skolresor i hela Halland.

Klagomål



Figur 2. Grafen och tabellen ovan visar antal och andel inkomna klagomål till Hallandstrafiken gällande serviceresor

Tabellen ovan visar att trenden över antal inkomna klagomål under 2019 är nedåtgående. Sett till antal utförda resor så är det färre än 0,1 procent av utförda uppdrag som faktiskt genererar ett klagomål. Jämför vi inkomna klagomål under 2018 och 2019 så har dessa minskat med 33 procent, vilket är ett fantastisk gott betyg. Till allra största del är klagomålen relaterade till brister av förarens service eller bemötande. Sedan avtalsstarten sommaren 2018 har vi kravställt att samtliga förare måste vara certifierade *innan* de utför sitt första uppdrag, vilket sannolikt bidrar till en bättre service och färre klagomål.

Vi får dock ha med att det alltid finns ett visst mörkertal och att alla missnöjda resenärer kanske inte hör av sig.

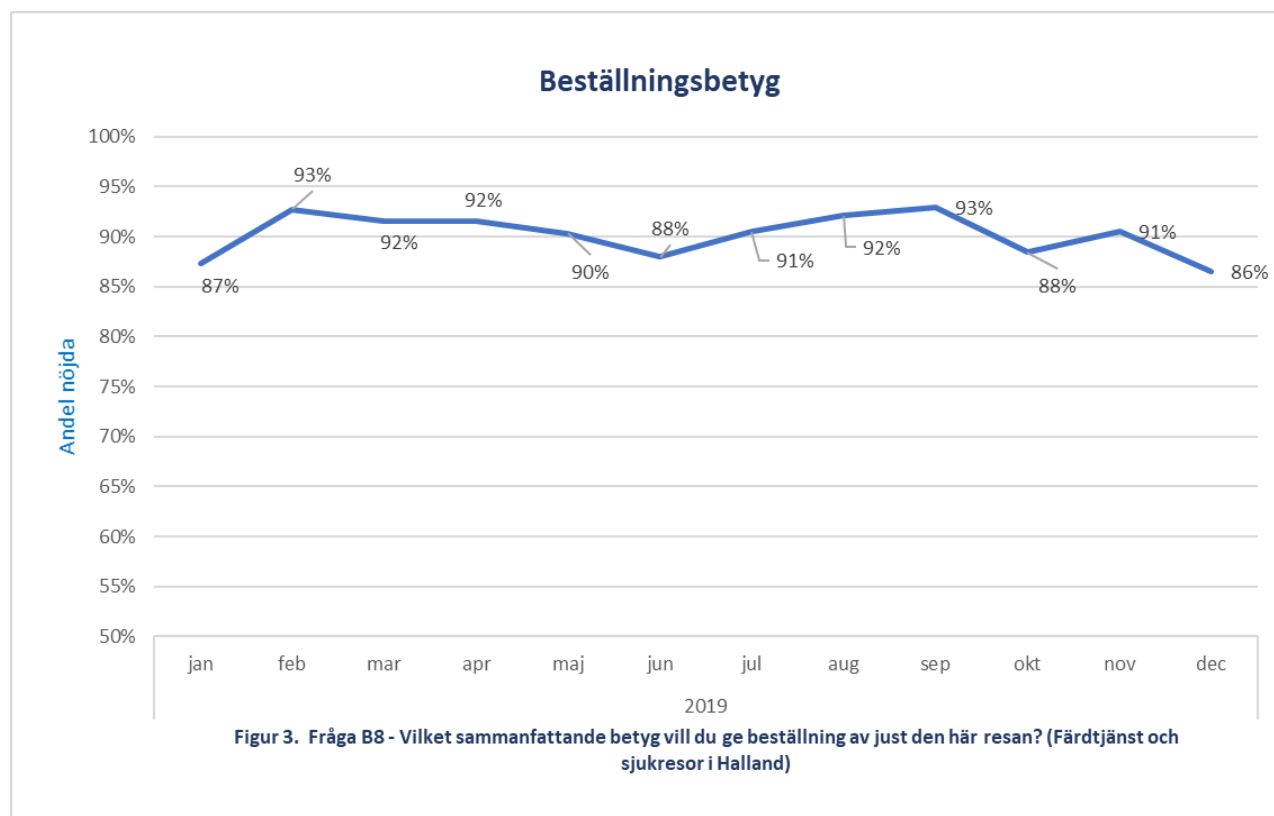
Vi uppmanar våra resenärer att höra av sig när något inte har fungerat och samtliga fordon som kör för oss är försedda med synpunktskort som ska göra det enkelt för resenären att höra av sig till oss. Förutom synpunktskortet i bilarna kan resenärerna ringa in till oss eller anmäla ett klagomål via Hallandstrafikens hemsida.

Resenärnöjdhet

ANBARO är Svensk Kollektivtrafiks branschgemensamma kvalitetsundersökning. Det är ett mångsidigt statistiskt verktyg som Hallandstrafiken började använda 1 januari 2018 och som ger oss möjlighet att jämföra oss med andra län och trafikhuvudmän i samma frågor.

Beställningsbetyg

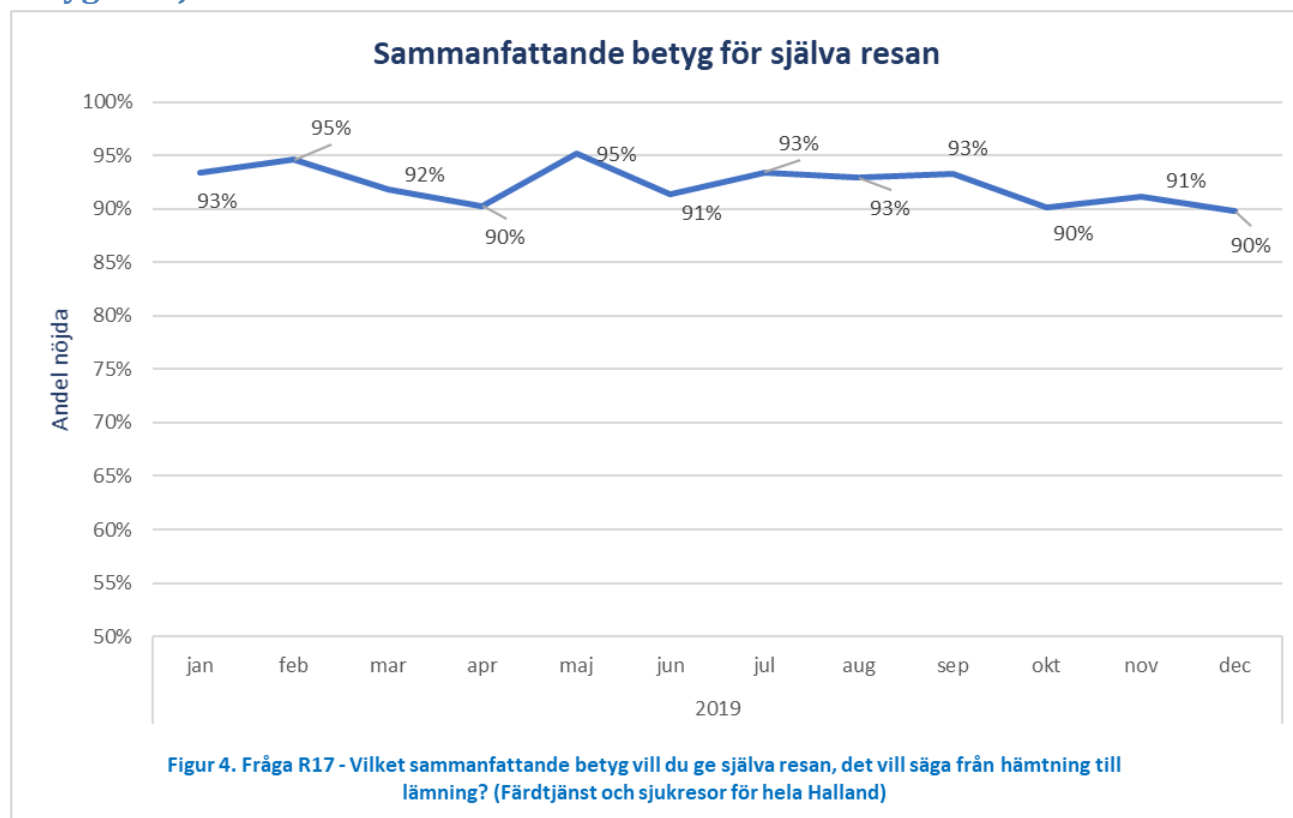
Beställningsbetyget visar hur stor andel av tillfrågade resenärer som är nöjda med bokningen av deras senaste resa. Detta nyckeltal innefattar både färdtjänst och sjukresor i Halland samt Samres beställningscentral för Kungsbackas färdtjänstresenärer.



Under 2019 varierade nöjdheten på beställningsbetyget mellan 86–93 procent, vilket får ses som ett relativt stabilt nyckeltal. Det sista kvartalet kan sammanfattas med något lägre resenärnöjdhet än normalt, vilket kommer följas upp ytterligare efter första kvartalet 2020.

Tar vi fram snittet för hela 2019 hamnar Hallandstrafiken och Kungsbackas beställningscentral tillsammans på 90,2 procent andel nöjda resenärer, vilket är högre än motsvarande siffra för ANBAROS samtliga användare på 88,7 procent.

Betyg för själva resan



Grafen ovan visar det sammantagna beställningsbetyget för färdtjänst och sjukresor inom Halland. Resenärerna har här blivit uppringda dagen efter en utförd resa för att svara på hur nöjd hen varit med hela resan från hämtning till lämning.

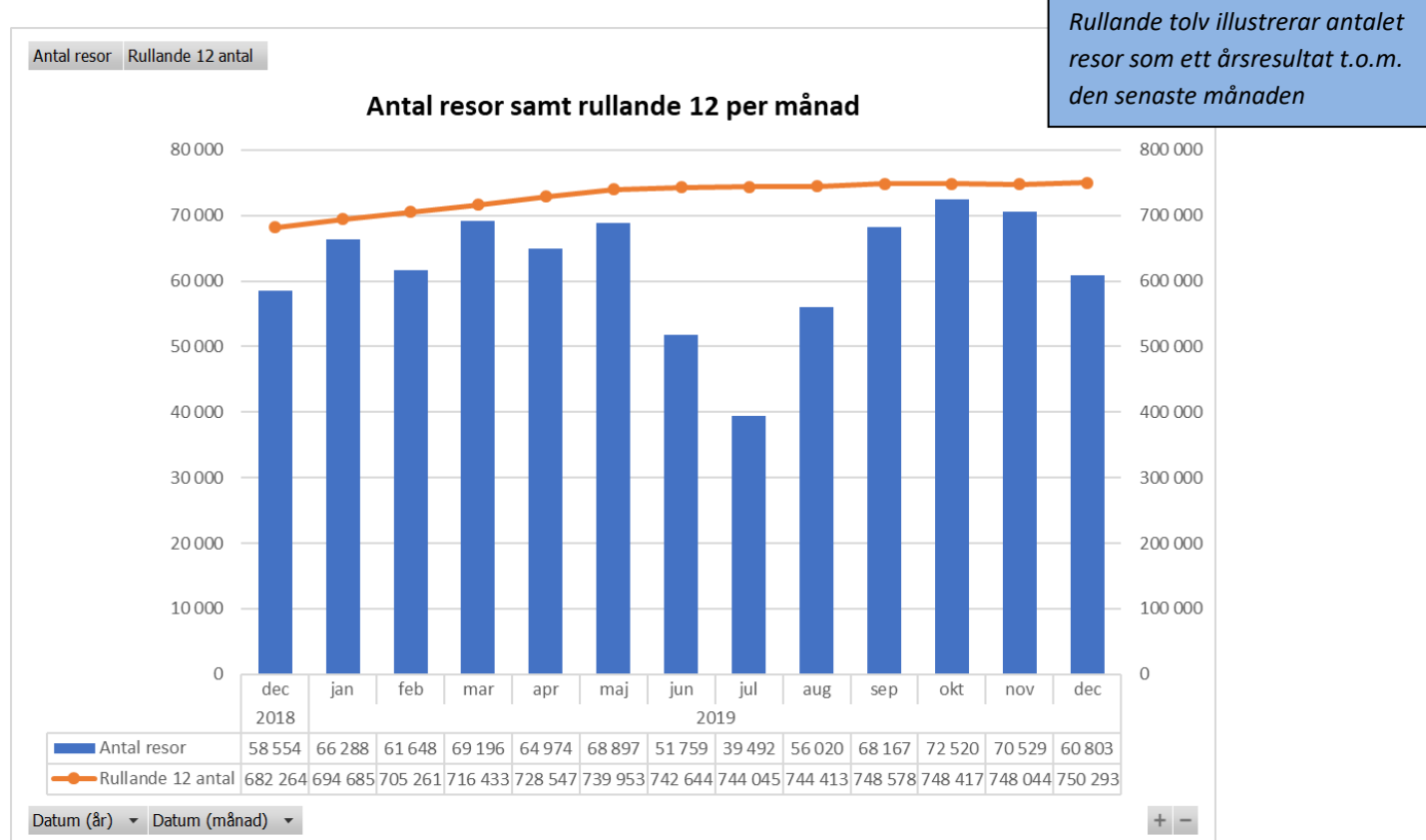
Tar vi fram ett snitt för hela 2019 så hamnar andelen nöjda resenärer på 92,3 procent vilket är ett gott betyg om man jämför med snittet för samtliga trafikhuvudmän som hamnade på 91,2 procent.

Likt beställningsbetyget så är nöjdheten något lägre det sista kvartalet vilket också kommer följas upp efter första kvartalet 2020.

Beställningsbetyget (figur 3) och betyget för själva resan (figur 4) är bara ett fåtal av de nyckeltal vi kan ta fram för att mäta kvalité 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 12

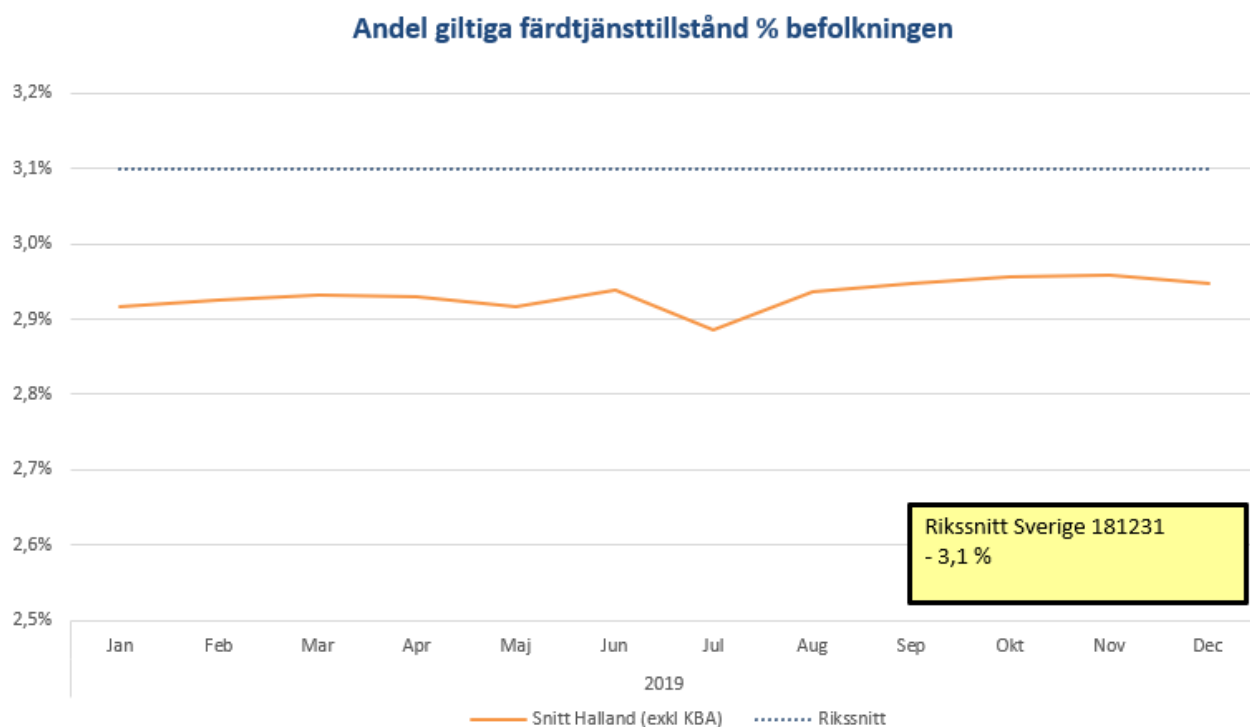


Figur 5. Serviceresor Region Halland –Arbete, Asylsjukresa, Barnstol, Dagcenter, Dagvård, Dialysresa, Djur, Färdtjänst, Förvaltningsresa, Gäst, Länsftj, Medresenär Barn, Medresenär Ungdom, Permission, Personal, Resa i annan kommun, Riksfstj, Sjukresa, Skola, Studier, Särskola, Tågledsagning.

Sett till rullande tolv ser vi en total resandeutveckling på 10 procent under mätperioden. Denna stora resandeökning beror såklart till stor del på den skolskjuts i de halländska kommunerna som tillkom från och med hösten 2018. Om vi bortser från just dessa skolresor hamnar resandeutvecklingen för övriga resor på 3,9 procent. Enstaka kommuner avviker dock från detta spann, vilket tas upp i kvartalsrapporterna.

Tittar vi endast på sjukresor har dessa resor minskat en aning, cirka 2 procent färre sjukresor utfördes under 2019 jämfört med 2018. En förklaring till detta kan vara att egenavgiften för sjukresor höjdes 1 januari 2019 från 80kr till 100kr per resa.

Färdtjänsttillstånd (Region Halland)



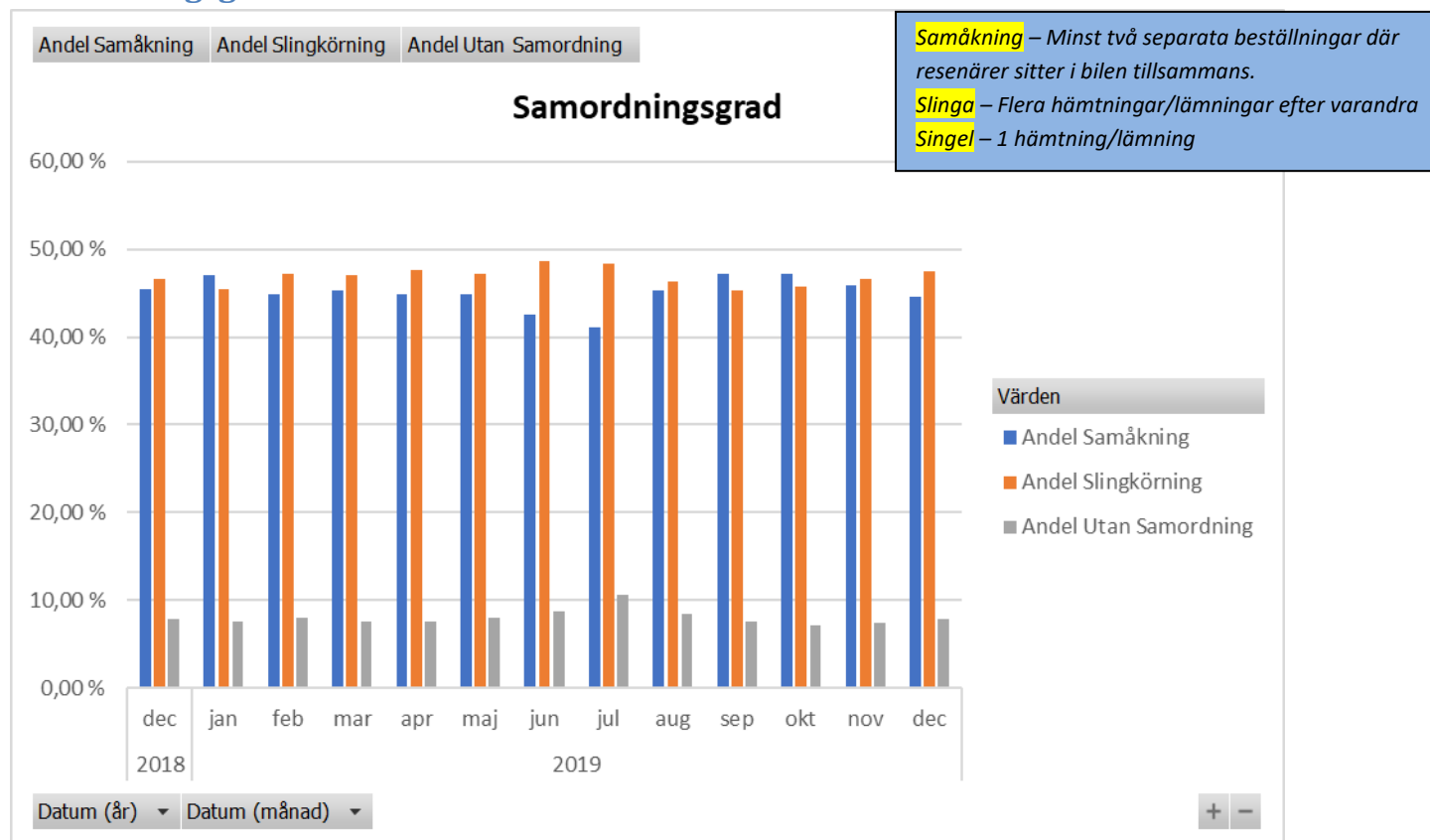
Figur 6. Genomsnittliga andelen färdtjänsttillstånd i förhållande till befolkningen i Halland (exkl KBA)

Inom hela Halland ligger nivån på antal giltiga färdtjänsttillstånd under rikssnittet på 3,1 procent. Som grafen visar är det heller inga stora variationer under förra året utan andelen tillstånd låg mellan 2,9 – 3,0 procent.

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 resenärer som utför fler resor än tidigare.

Kostnadseffektivitet

Samordningsgrad



Figur 7. Serviceresor Hallandstrafiken –Arbete, Asylsjukresa, Barnstol, Dagcenter, Dagvård, Dialysresa, Djur, Färdtjänst, Förvaltningsresa, Gäst, Länsftj, Medresenär Barn, Medresenär Ungdom, Permission, Personal, Resa i annan kommun, Riksfjtj, Sjukresa, Skola, Studier, Särskola, Tågledsagning.

Grafen ovan visar hur samtliga Hallandstrafikens serviceresor 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. Många som åker sjukresor har av naturliga skäl inte möjlighet att samåka med andra resenärer p.g.a. deras sjukdomsbild. Andelen resor utan samåkning är därmed något högre för sjukresor än övriga resor. De skolbarn som åker särskoleskjuts planeras manuellt av trafikplanerare och dessa turer innebär ofta en betydligt *högre* grad av samåkning än alla andra övriga resor.

Tittar man på grafen över samordningsgrad så ser den relativt jämn ut under hela året. Den största avvikelsen ser vi under juli månad där ett lägre resande innebär något "sämre" planeringar vilket resulterar i färre samåkningsresor och fler resor utan samordning alls.

Jämfört med övriga trafikmyndigheter har Hallandstrafiken en relativt hög samåkningsgrad.