

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik

Regiongemensam information Q3 2026-09-16

Agenda

- Västtrafik informerar
 - Sommaren 2026
 - Konferensen
 - Status nytt trafikavtal
 - Status nytt avtal av Kund- och resetjänst
 - Status rekrytering
- Utfall januari – juni
 - Resor och kostnadsutveckling
 - Tidspassning (resor/telefon)
 - Synpunkter
- Mötesforum



Västtrafik informerar

Sommaren 2026

- Ökat antal resor
- Marginell ökning av klagomål
 - Inget som avviker från det förväntade
- Midsommar
 - Ökat antal resor
 - SPC fullbokade
 - Lägre antal förseningar jämför med 2025
- Stabil leverans



Konferensen

- Miss i planeringen
- Konferens riktar sig till handläggare inom färdtjänst, skol och sjukresor
- Anmälan till konferensen sker på Partnerportalen
 - Du kan anmälda dig själv och andra
- Anmälan stänger den 25/9
- Gästföreläsare Jakob Carlander



Status nytt trafikavtal

Etablering nytt Trafikavtal

Etableringsprojektet

September 2025 – september 2026

Inledande etableringsmöten

52 uppgifter ska redovisas

Exempel på uppgifter:

- Förare
- Fordon
- Åtagande mot det allmänna



Trafikstart

Vilka utmaningar finns?

- Kommunikation
- Personal
- Nya områden
- Ny huvudman



Hur jobbar Västtrafik i driften?

- Följer siffrorna noggrant
- Omplanera och justera för att optimera trafiken för kunderna
- Löpande dialog med trafikföretagen

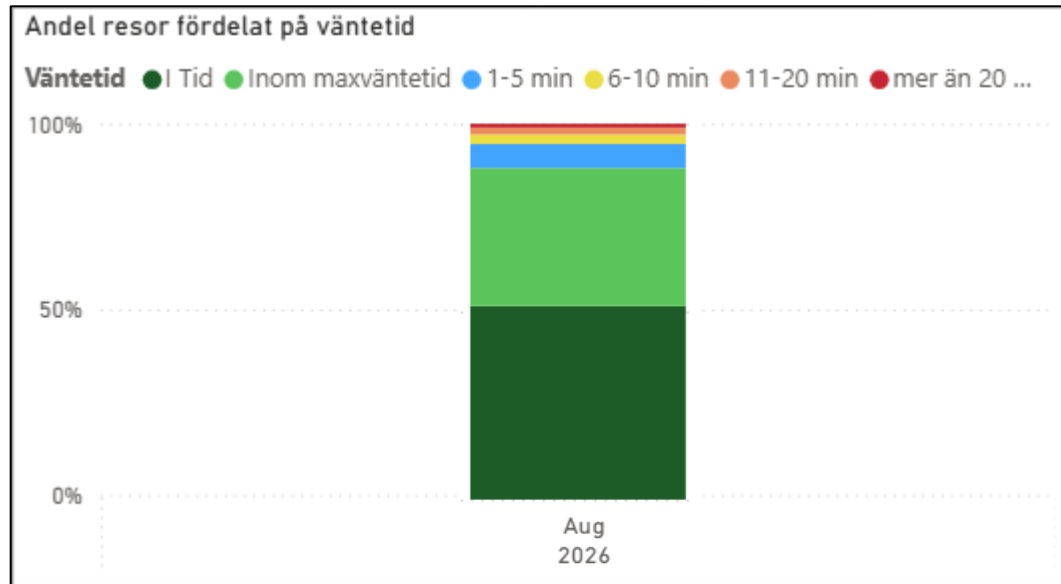


Trafikläge

- En del nya leverantörer
- Vissa befintliga leverantörer som kör i nya områden
- Skolresor: Göteborgsregionen samt Skaraborg



Skolresor

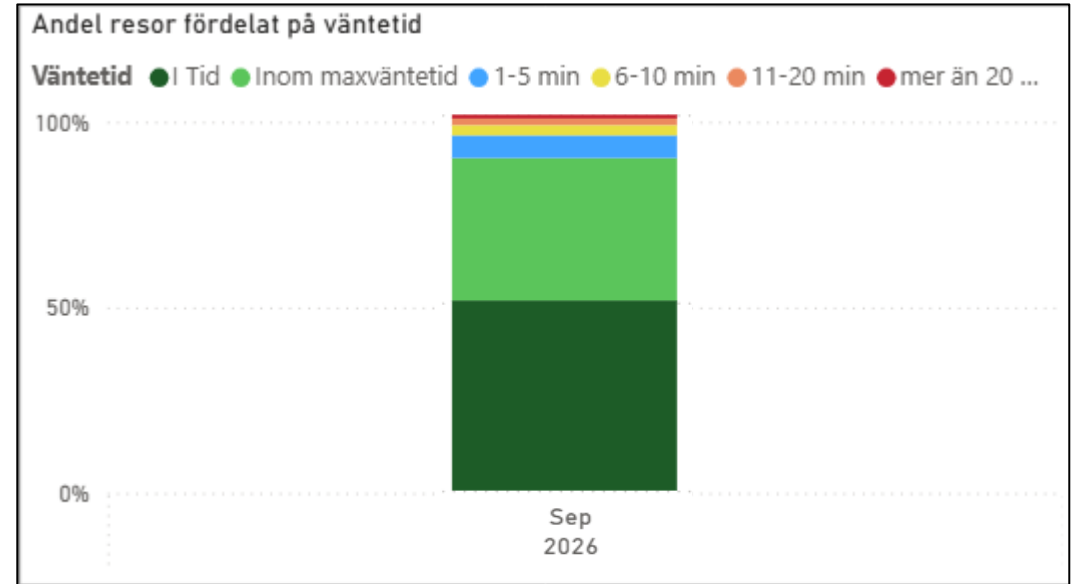


Augusti:

89% inom ramen för maxväntetid

6% 1-5 minuter

3% 6-10 minuter



September:

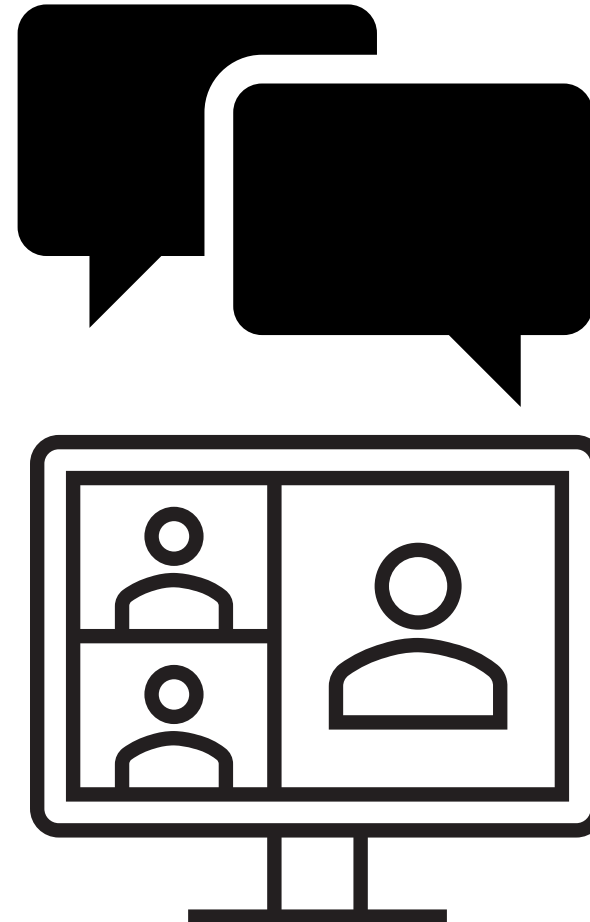
88% inom ramen för maxväntetid

6% 1-5 minuter

3% 6-10 minuter

Leveransuppföljning

- Större uppföljningsmöten tre gånger per år
- Nästkommande i slutet av september
- Forum för dialog kring utmaningar och lösningar



Status nytt avtal för Kund- och resetjänst

Upphandling av ny Kund – och resetjänst

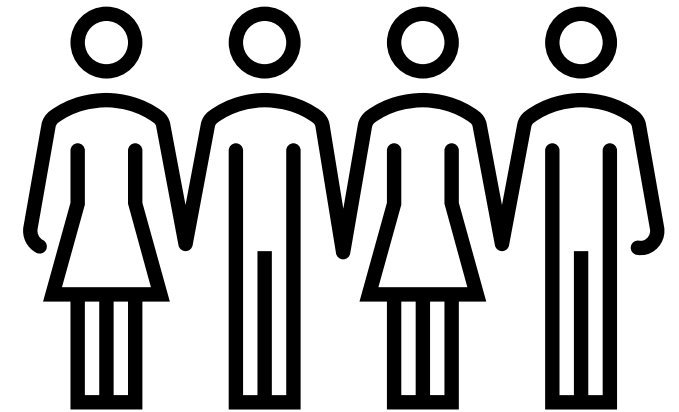
- Tilldelning 2026-04-17
 - Resordna AB
- Överprövning i förvaltningsrätten
 - FR avslår ansökan om överprövning
- Dynava överklagar domen
 - Kammarrätten meddelar interimiskt beslut
 - Avtal får ej tecknas
- Västtrafik inväntar kammarrättens beslut om prövningstillstånd



Status rekrytering

Organisation

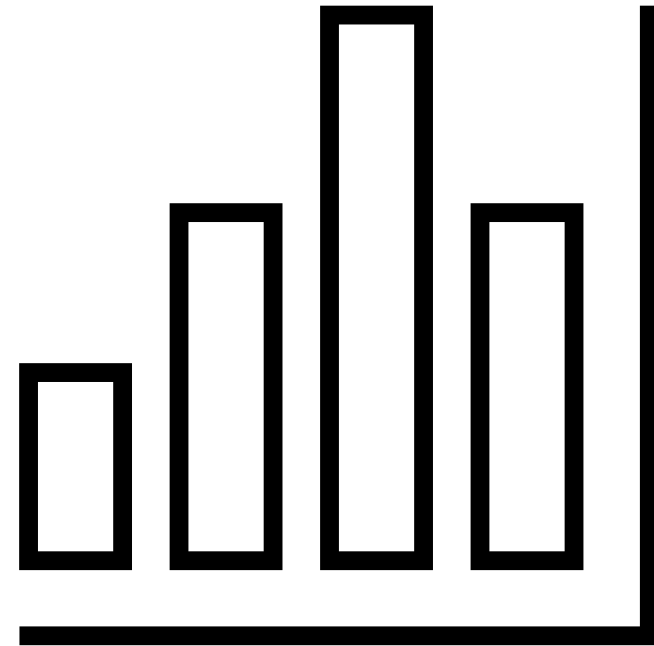
- Ersättare för Sara Cambring
 - Avdelningschef Anders Jonsson
 - Ansvar för avdelning Kommun – och region samt avdelning Trafik
- Affärsansvarig
 - Roll med övergripande ansvar för de upphandlade avtalen
- Rekryteringsprocess



Utfall januari-juni

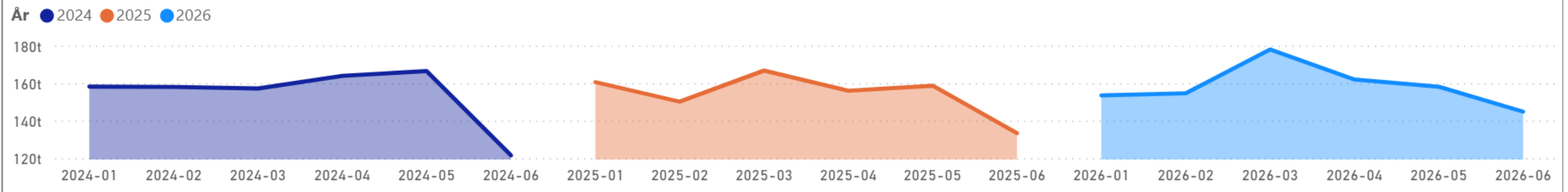
Rese- och kostnadsutveckling

- Statistik
 - Resandeutveckling
 - Väntetid på fordon
 - Väntetid i telefonkö
 - Klagomålsärenden

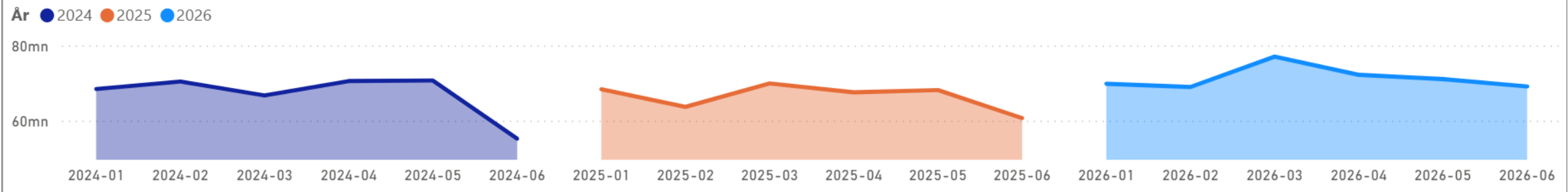


Resande- och kostnadsutveckling

Resandeutveckling över tid, för alla uppdragsgivare

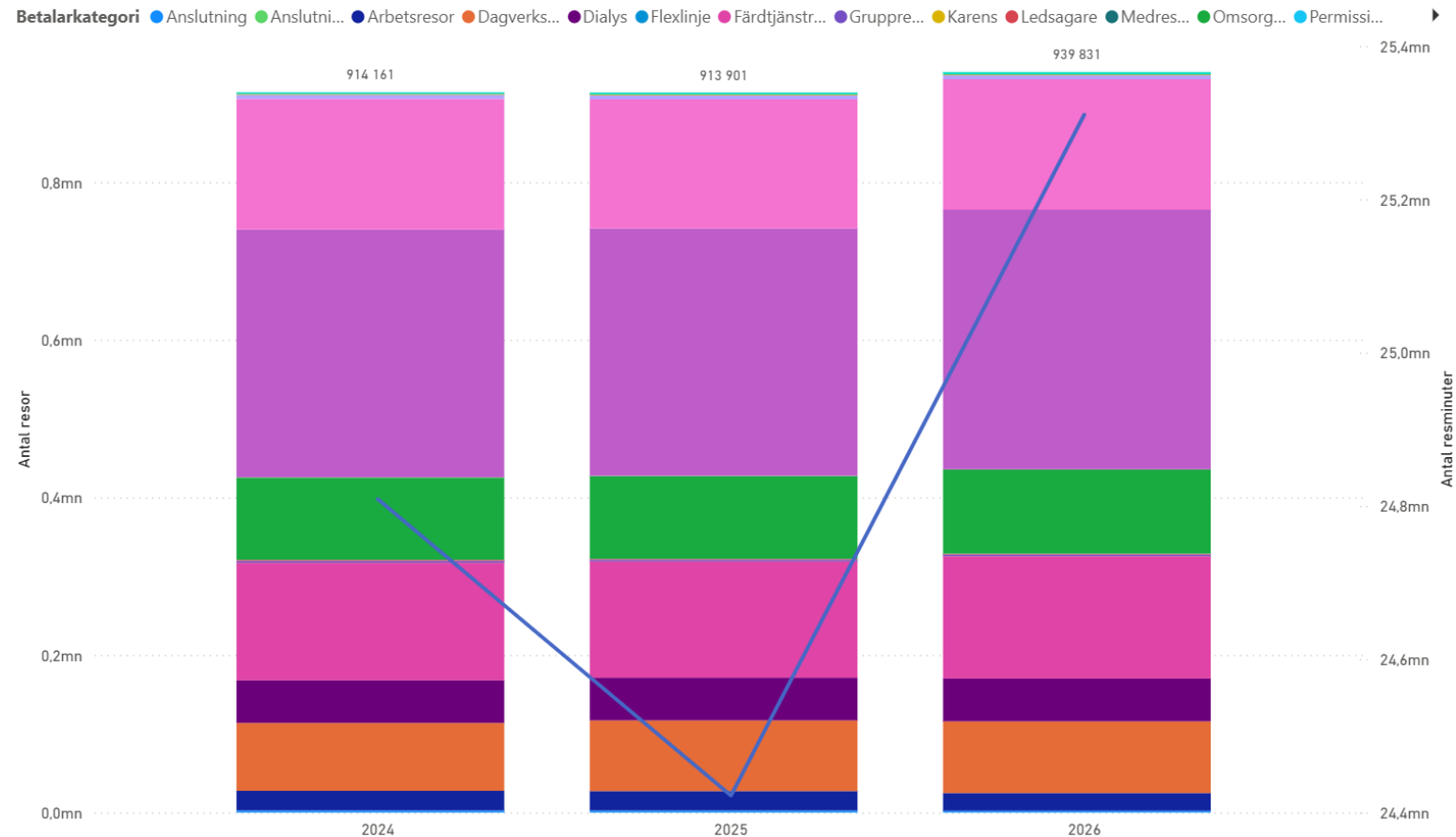


Kostnadsutveckling över tid, för alla uppdragsgivare



Antal resor

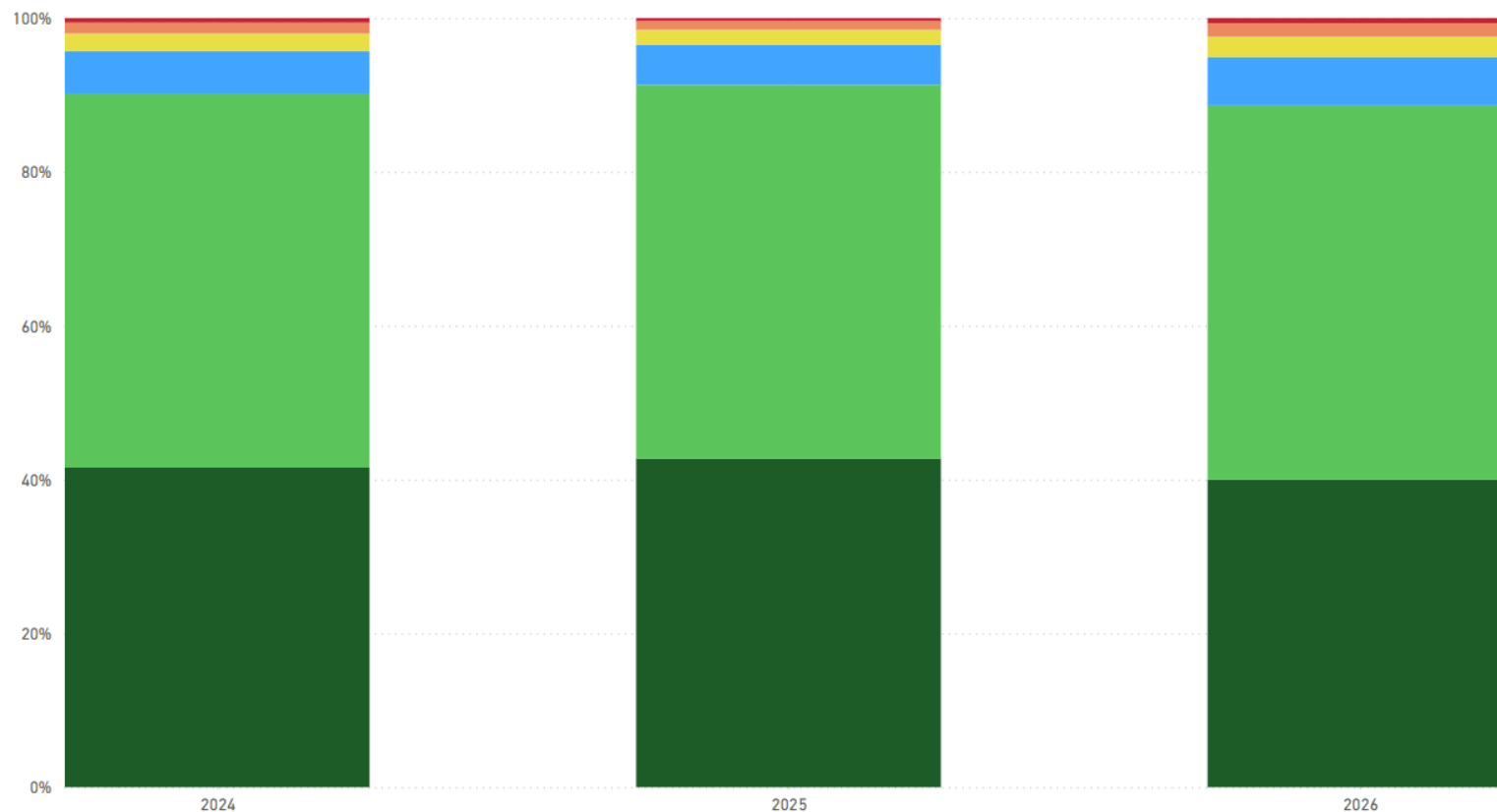
Antal debiterade resminuter



- Ljusrosa - Skolresa
- Ljuslila - Sjukresa
- Grön - Omsorgsresa
- Mörkrosa - Färdtjänstresa
- Mörklila - Dialysresa
- Orange - Dagverksamhetsresa
- Blå - Arbetsresa

Andel resor fördelat på väntetid

Väntetid ● I Tid ● Inom maxväntetid ● 1-5 min ● 6-10 min ● 11-20 min ● mer än 20 min

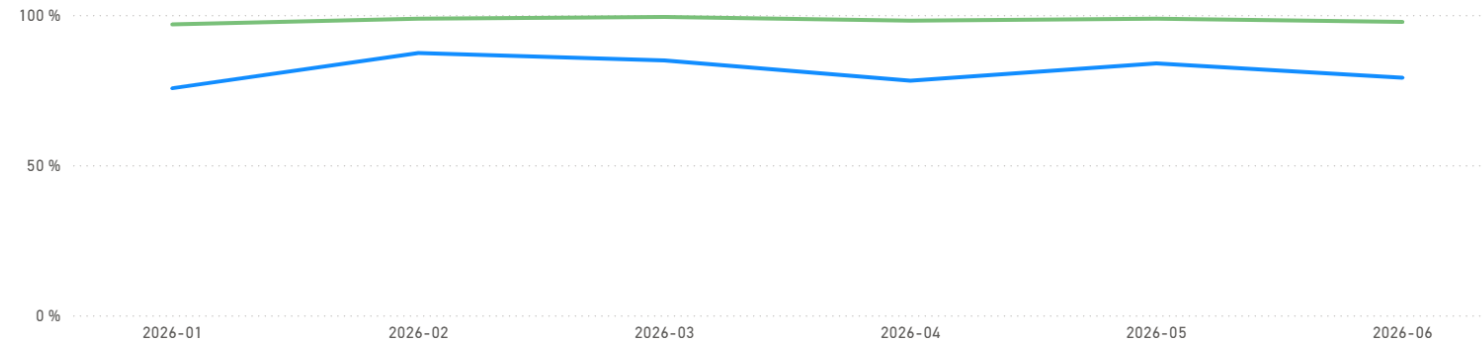


- 2024
 - I tid 90%
 - 1-5 min 5%
 - 6-10 min 2%
- 2025
 - I tid 91%
 - 1-5 min 5%
 - 6-10 min 2%
- 2026
 - I tid 88%
 - 1-5 min 6%
 - 6-10 min 3%

Väntetid innan svar till bokning

Kvalitet - Väntetid innan svar till bokning

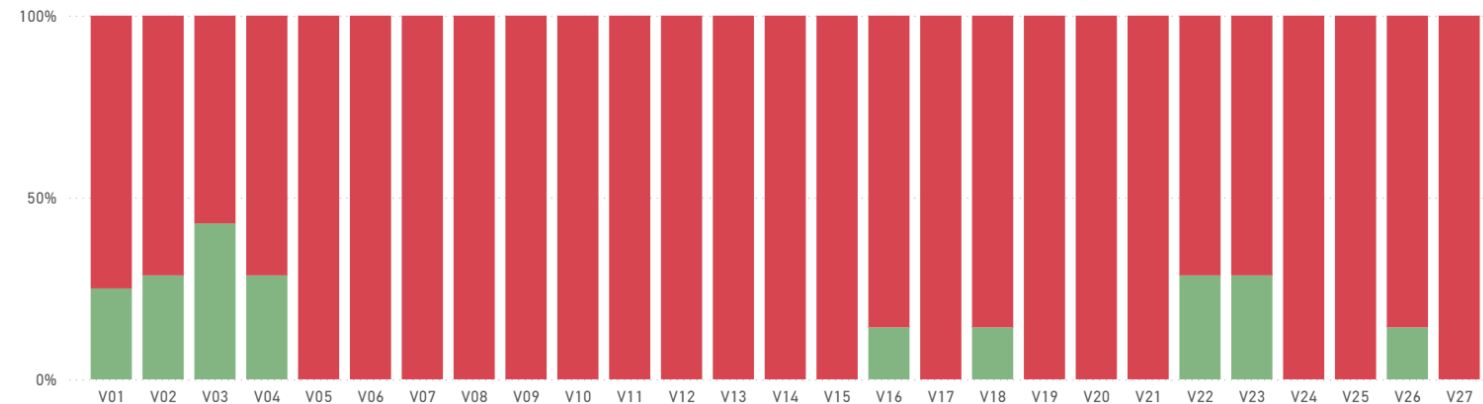
● Medel av besvarade nivå 1 ● Medel av besvarade nivå 2



- 70% av alla samtal ska besvaras inom 45 sekunder
- 100% av alla samtal ska besvaras inom 300 sekunder

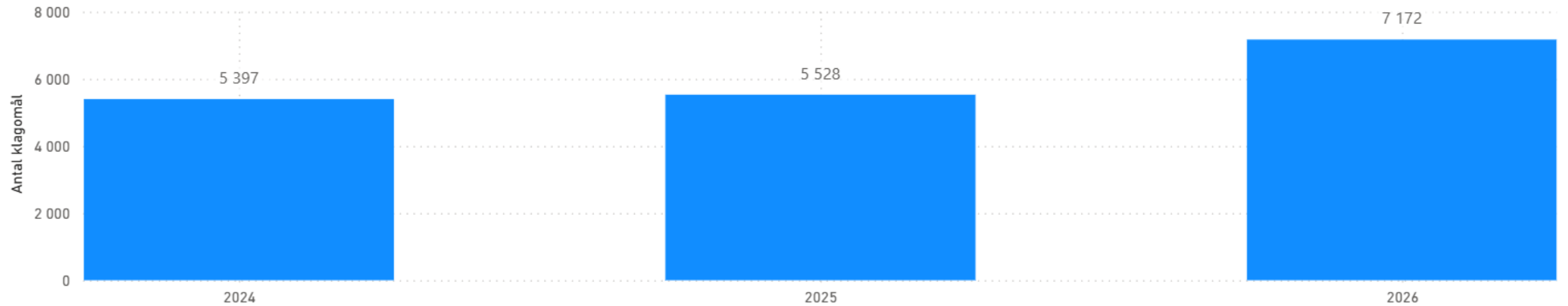
Vitesfria dagar

Vitesfri dag ● Ja ● Nej



Andel klagomålsärenden

Antal klagomålsärenden och resor per tidsperiod



- Andel klagomål
2024 0,53%

- Andel klagomål
2025 0,55%

- Andel klagomål
2026 0,63%

Mötesforum under året

Mötesforum 2026 – Information och Dialog

	Kvartal 1 <i>Fokus utfall 2025</i>	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Regional information	2026-03-11	2026-05-13	2026-09-16	2026-11-11
Dialogmöte FTJ/SJR	2026-03-17 (FYR) 2026-03-18 (SKA) 2026-03-19 (GBG/SJU)	2026-05-19 (GBG/SJU) 2026-05-20 (FYR) 2026-05-21(SKA)	2026-09-22 (SKA) 2026-09-23 (GBG/SJU) 2026-09-24 (FYR)	2026-11-17 (FYR) 2026-11-18 (SKA) 2026-11-19(GBG/SJU)
Dialogmöte SKOL	2026-03-25		2026-09-30	
Informationsmöte Dag-och omsorg		2026-05-27 Fasta resor	2026-09-30 Kundtjänst	
Samverkansgrupp	2026-03-25	2026-05-28	2026-09-30	2026-11-25
Uppdragsgivarkonferens				2026-10-28

Tack!