

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik

Regiongemensam information Q4 2026-11-11

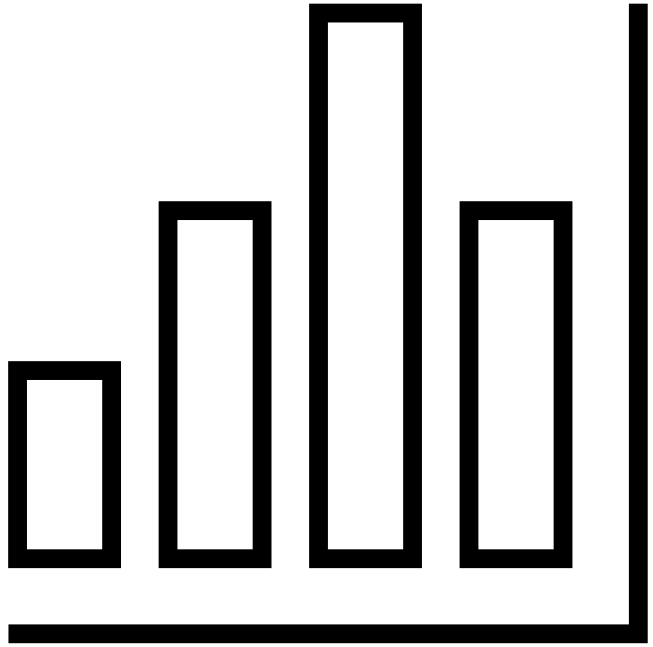
En del av VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

västtrafik

Utfall januari-oktober

Rese- och kostnadsutveckling

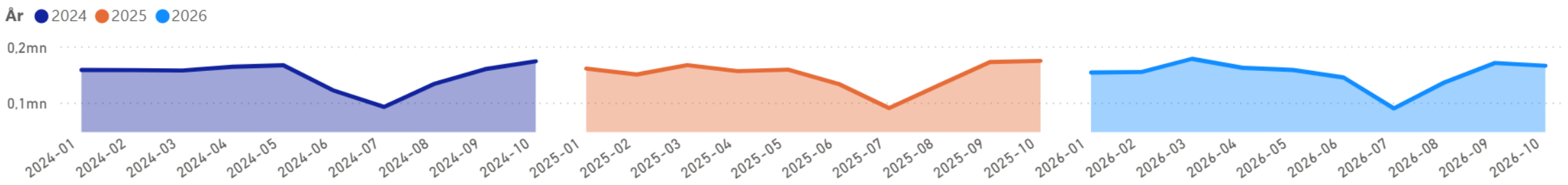
- Statistik
  - Resandeutveckling
  - Väntetid på fordon
  - Väntetid i telefonkö
  - Klagomålsärenden



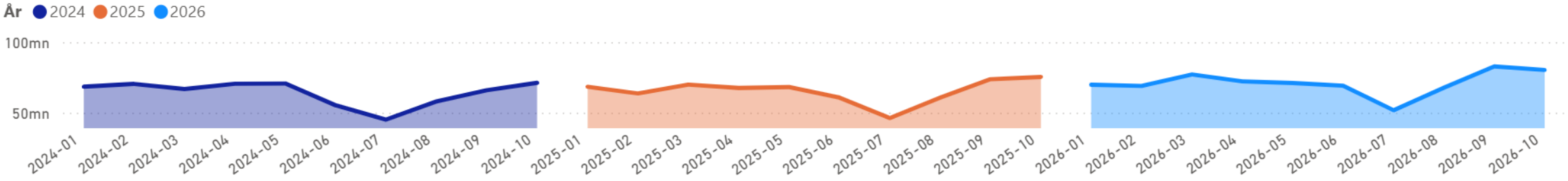
västtrafik

Resande- och kostnadsutveckling

Resandeutveckling över tid, för alla uppdragsgivare

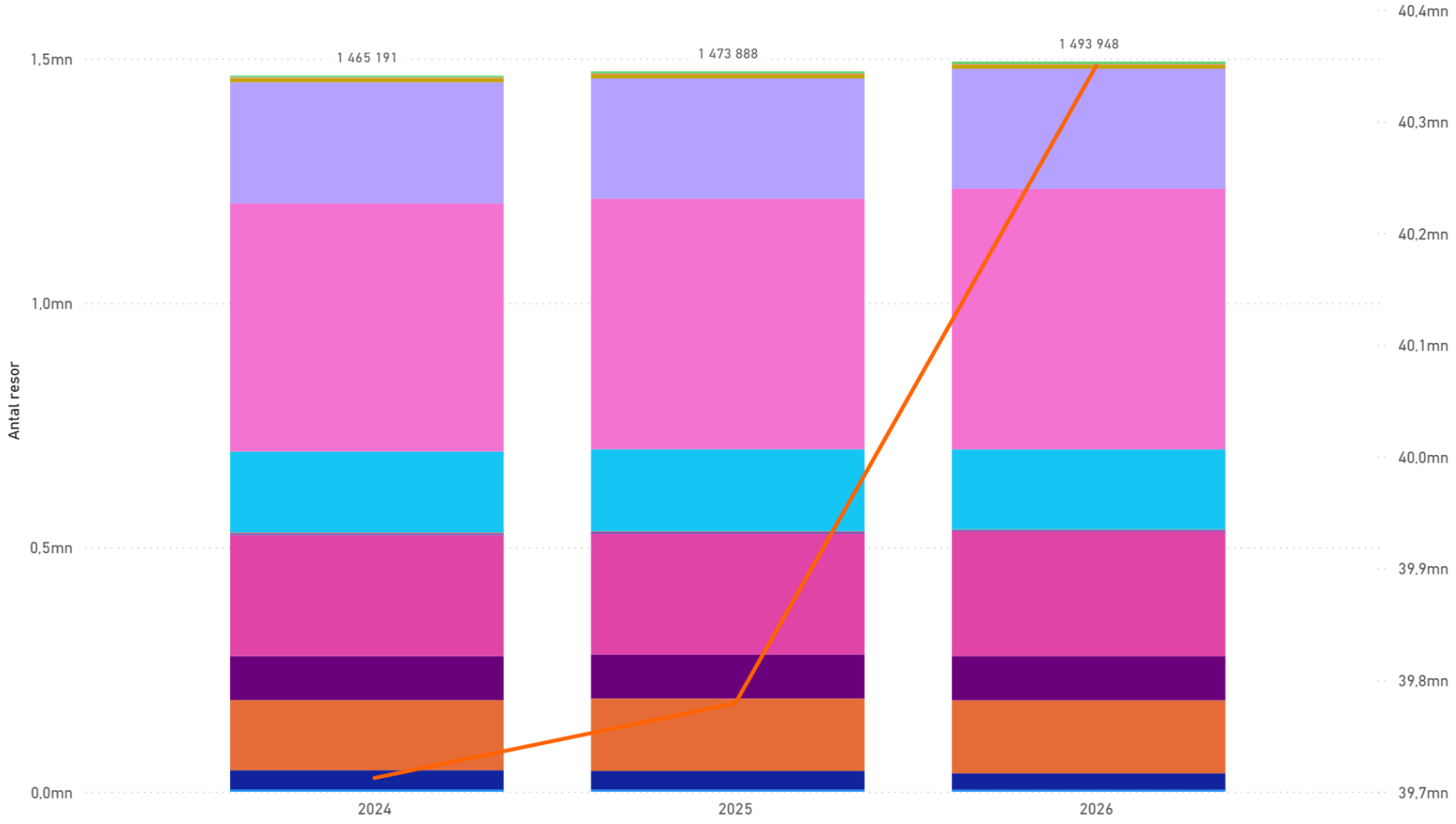


Kostnadsutveckling över tid, för alla uppdragsgivare



västtrafik

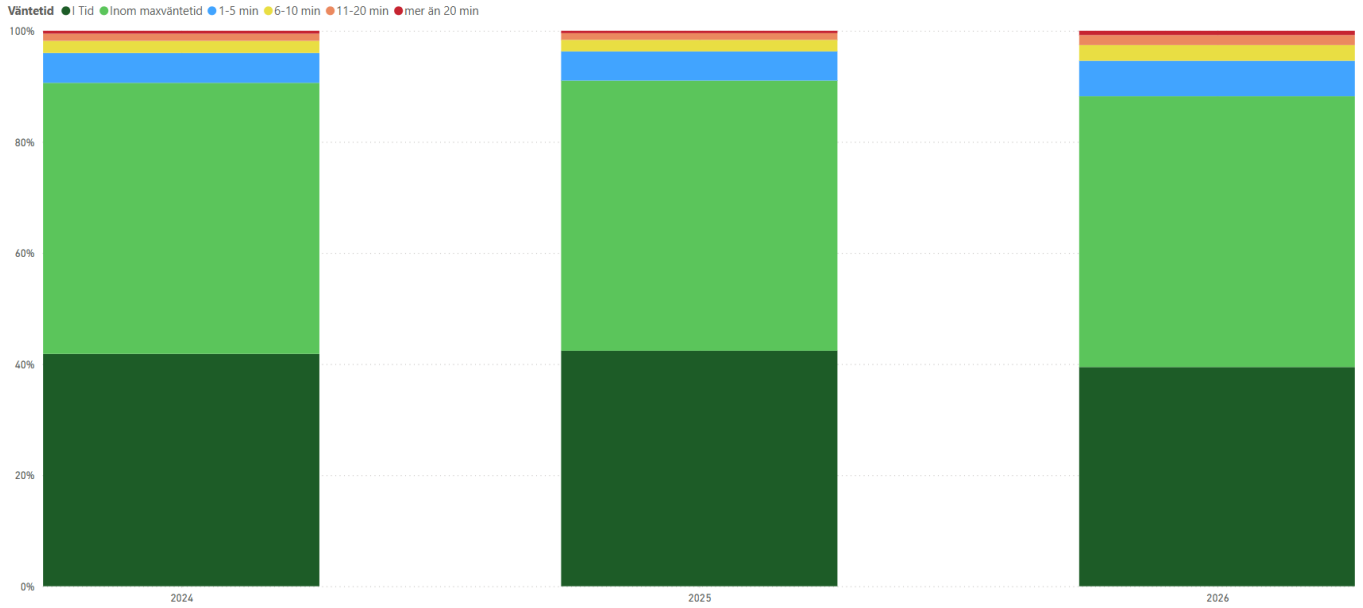
Antal resor



- De olika färgerna symboliserar de olika restyperna
- Total ökning: 20 060 resor 2025-2026
- Resandet har ökat måttligt under perioden 2024–2026 med cirka 2%

västtrafik

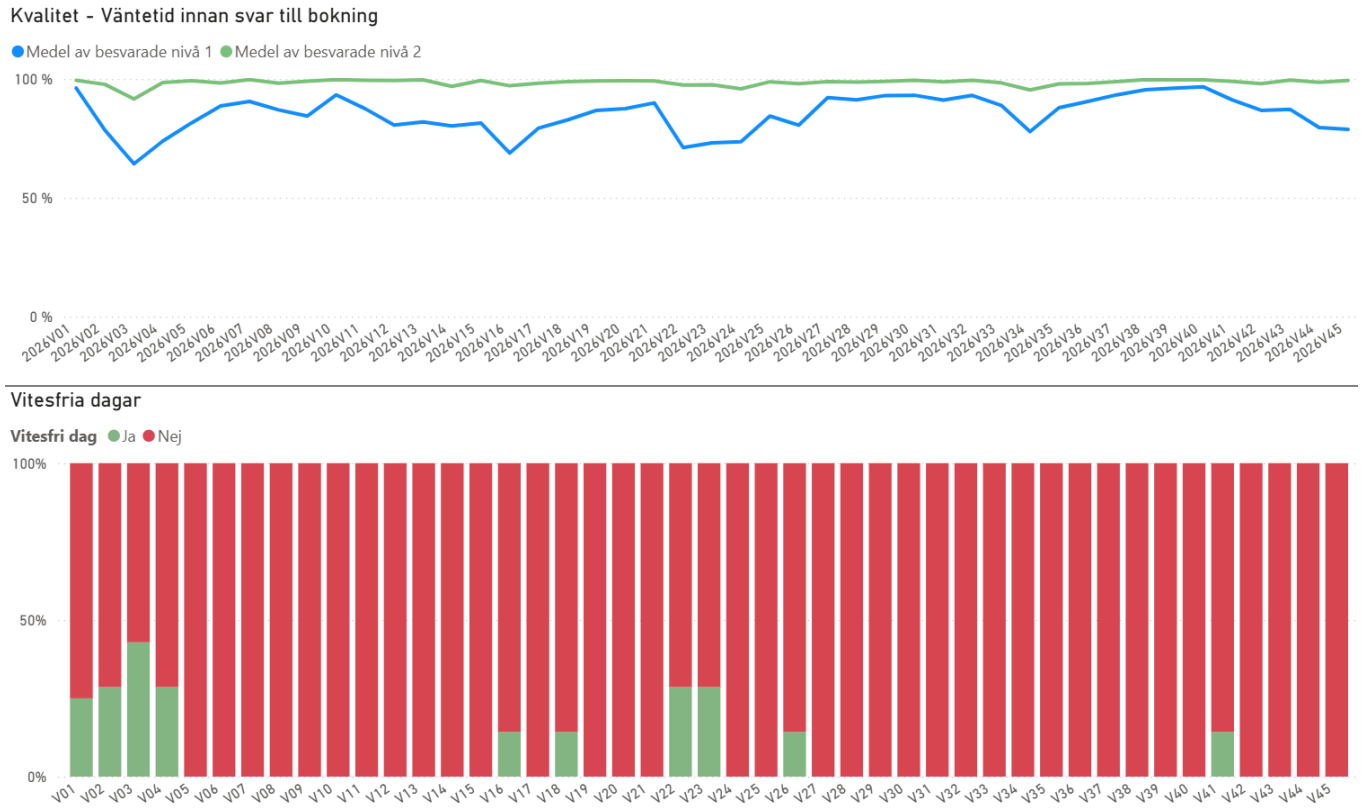
Andel resor fördelat på väntetid



- 2024
  - I tid 91%
  - 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

västtrafik

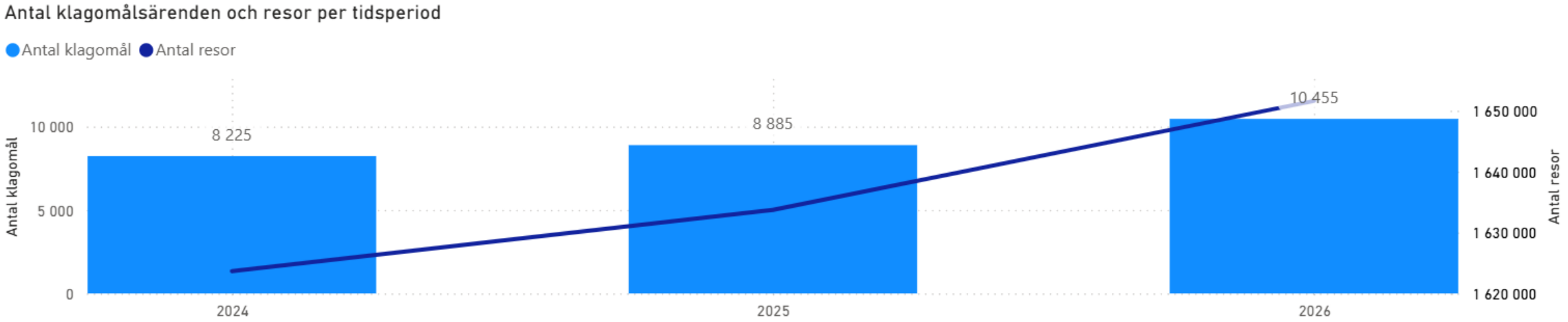
Väntetid innan svar till bokning



- 70% av alla samtal ska besvaras inom 45 sekunder
- 100% av alla samtal ska besvaras inom 300 sekunder
- Sammantaget håller sig Kund- och resetjänst inom ramen för svarstider med god marginal

västtrafik

Andel klagomålsärenden



- Andel klagomål 2024 0,53%
- Andel klagomål 2025 0,55%
- Andel klagomål 2026 0,63%
- 1570 fler klagomål 2026 jämfört med 2025
- 2026 är det 6 klagomål per 1000 resor

Mötesforum under året

Mötesforum 2026 – Information och Dialog

	Kvartal 1 *Fokus utfall 2025*	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