

Regiongemensam information Q1.

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik

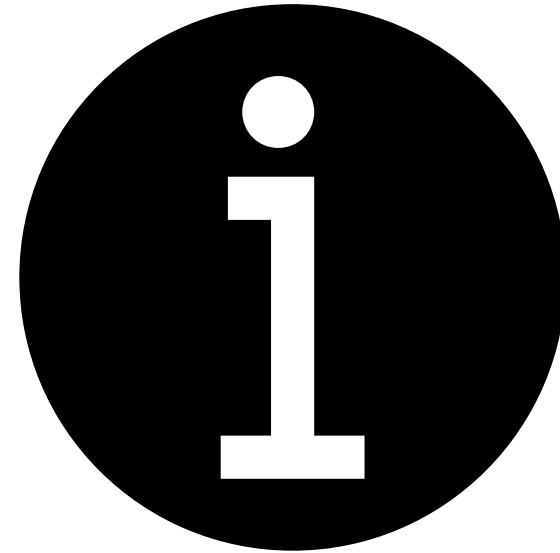
2026-03-11

Agenda

- Västtrafik informerar
- Utfall 2025
 - Kostnader
 - Resande
 - Kvalité
 - Utfall jan-feb med anledning av snöovädret
- Kundundersökning 2025
- Slutsatser
- Händelser under året
 - Möteskalender / forum

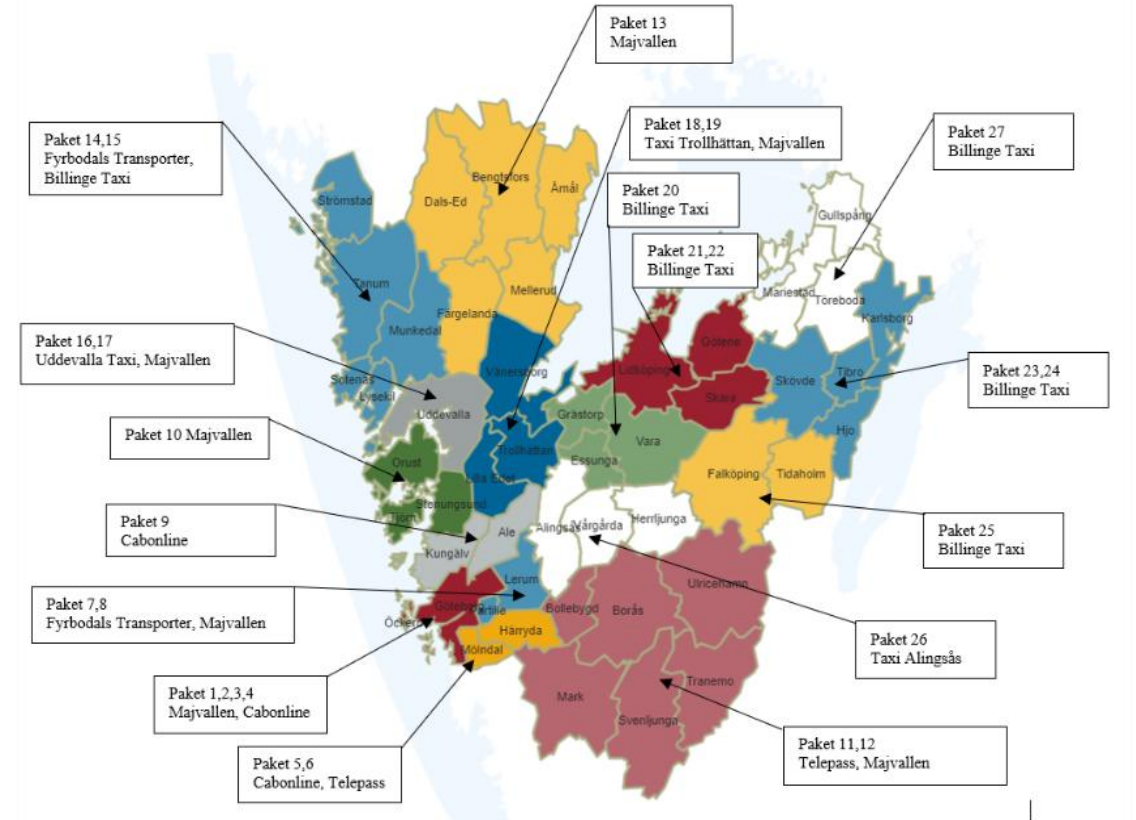
Västtrafik informerar

- Sammanfattning av jul och nyår 2025
- Ny avdelningschef
- Status etablering nytt trafikavtal
- Status rekrytering ny kommun-och regionsamordnare



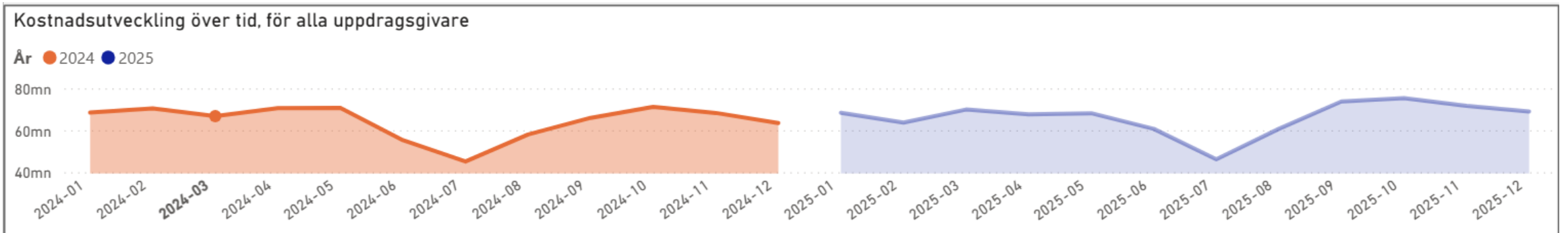
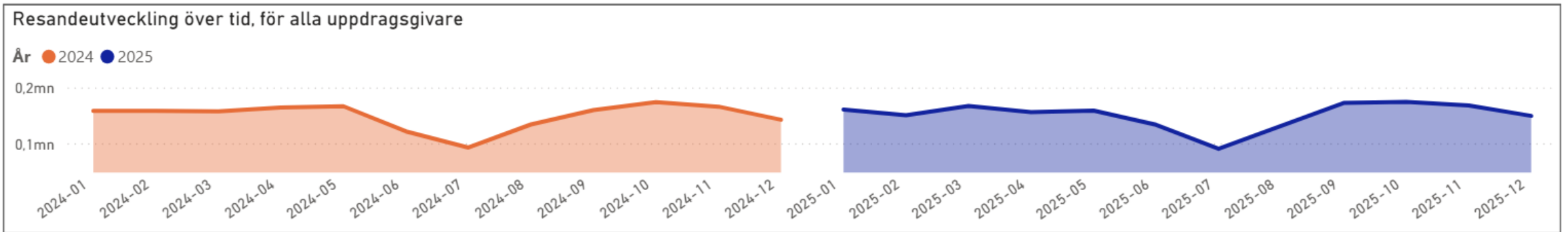
Avtal Transporttjänster

- **Västtrafik går in i nytt avtal för transporttjänster den 21 juni 2026.**
 - 8 trafikföretag, 715 fordon, ca 2500 förare
- **Bra att veta inför avslut och uppstart**
 - Utmaningar med fordon vid avtalsslut – men fordonen är alltid godkända.
 - Utmaningar vid uppstart av avtal – men vi förbereder och vi följer upp inför och efter.

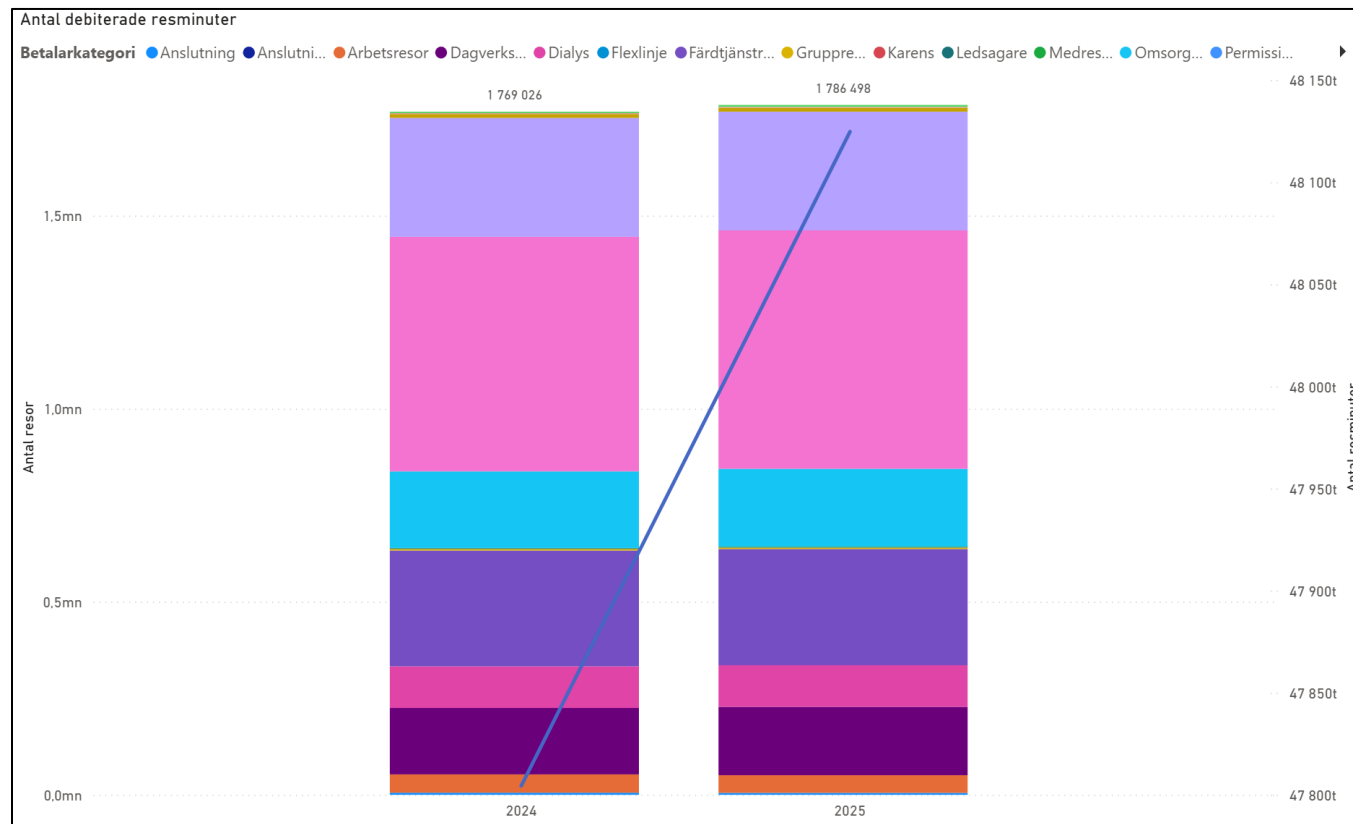


Utfall 2025

Kostnad- och resandeutveckling



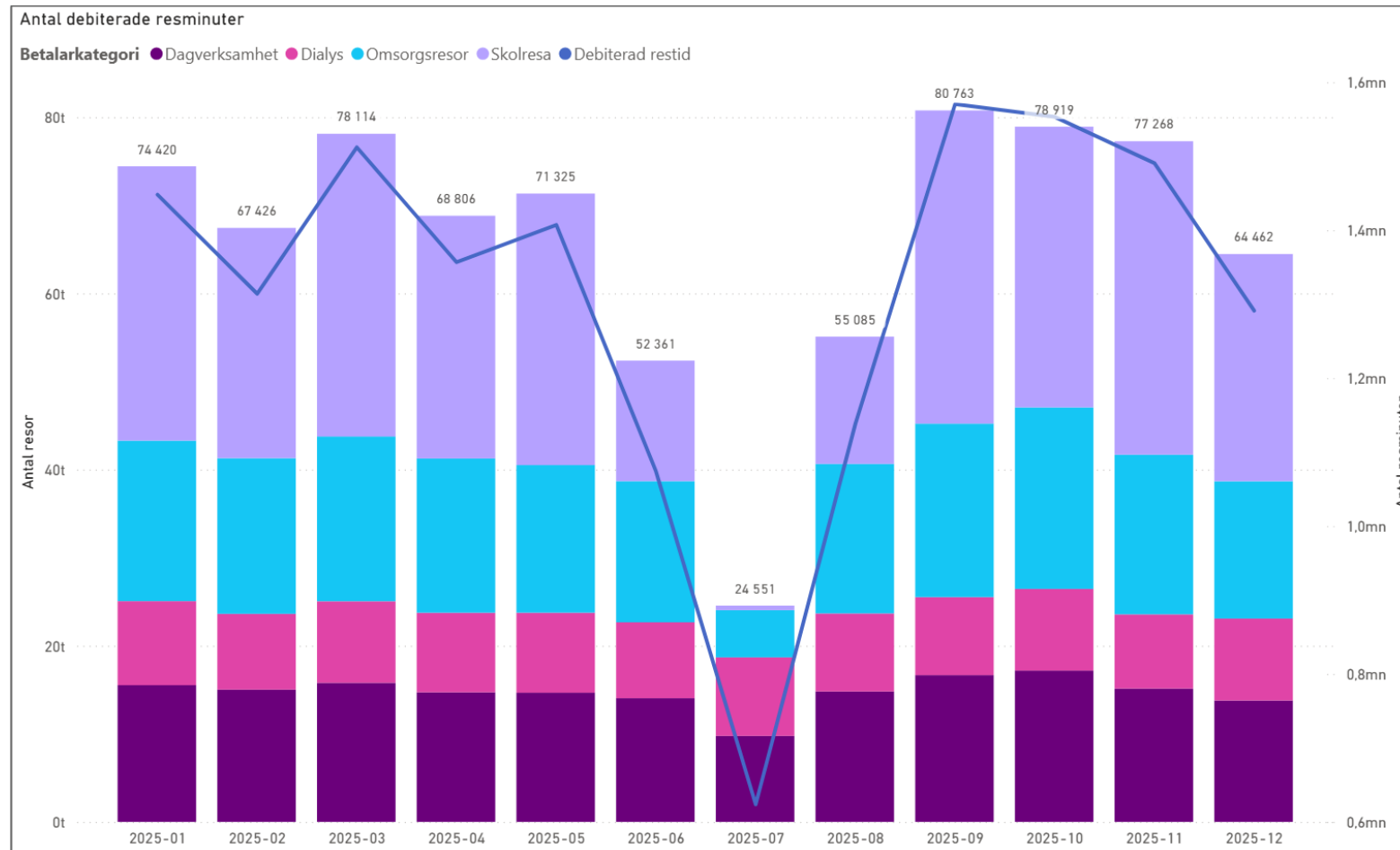
Resandeutveckling



☐ Ökat med ca 17 500 resor från 2024

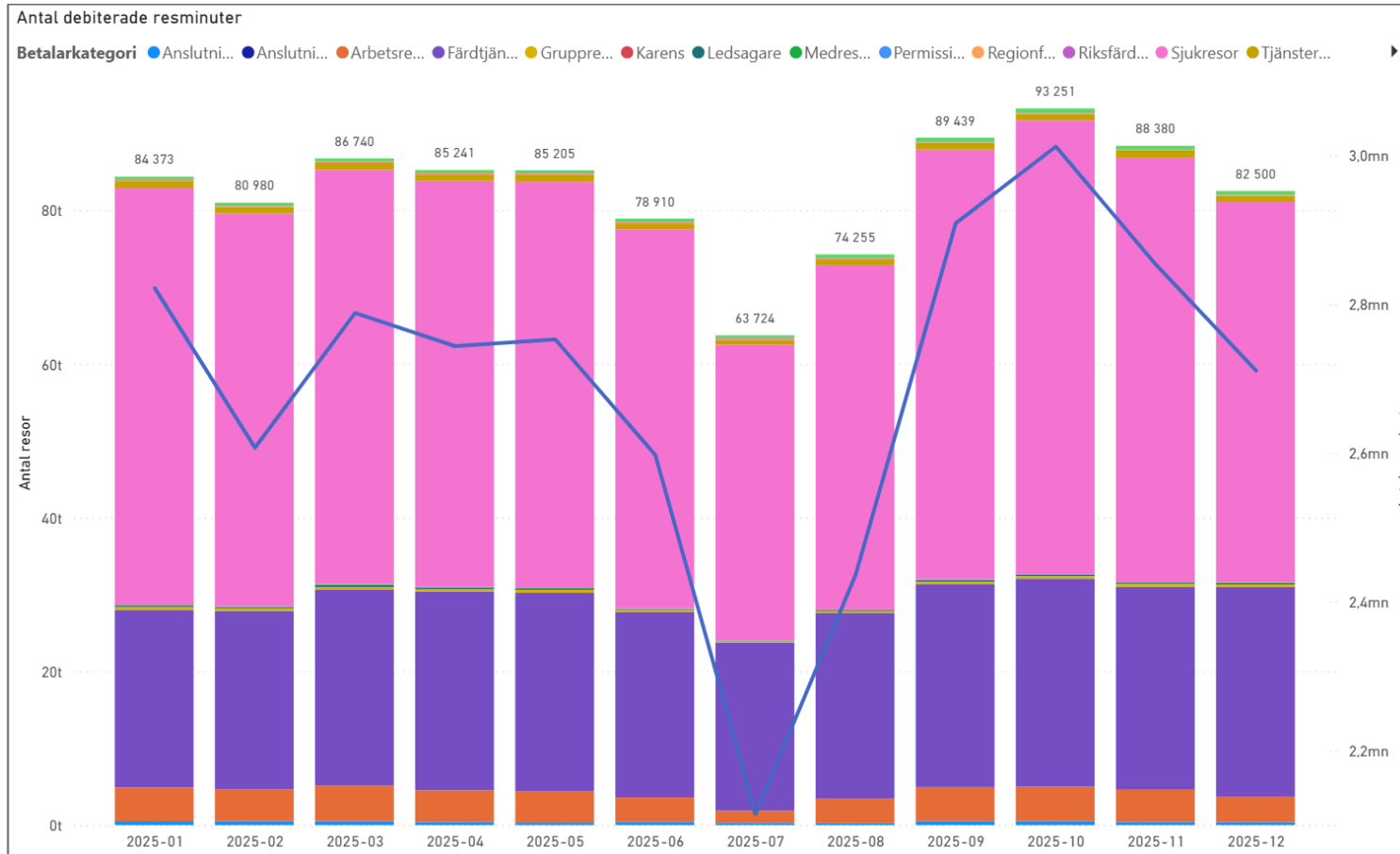
☐ Alla restyper har gjort en liten ökning

Regelbundet återkommande resor



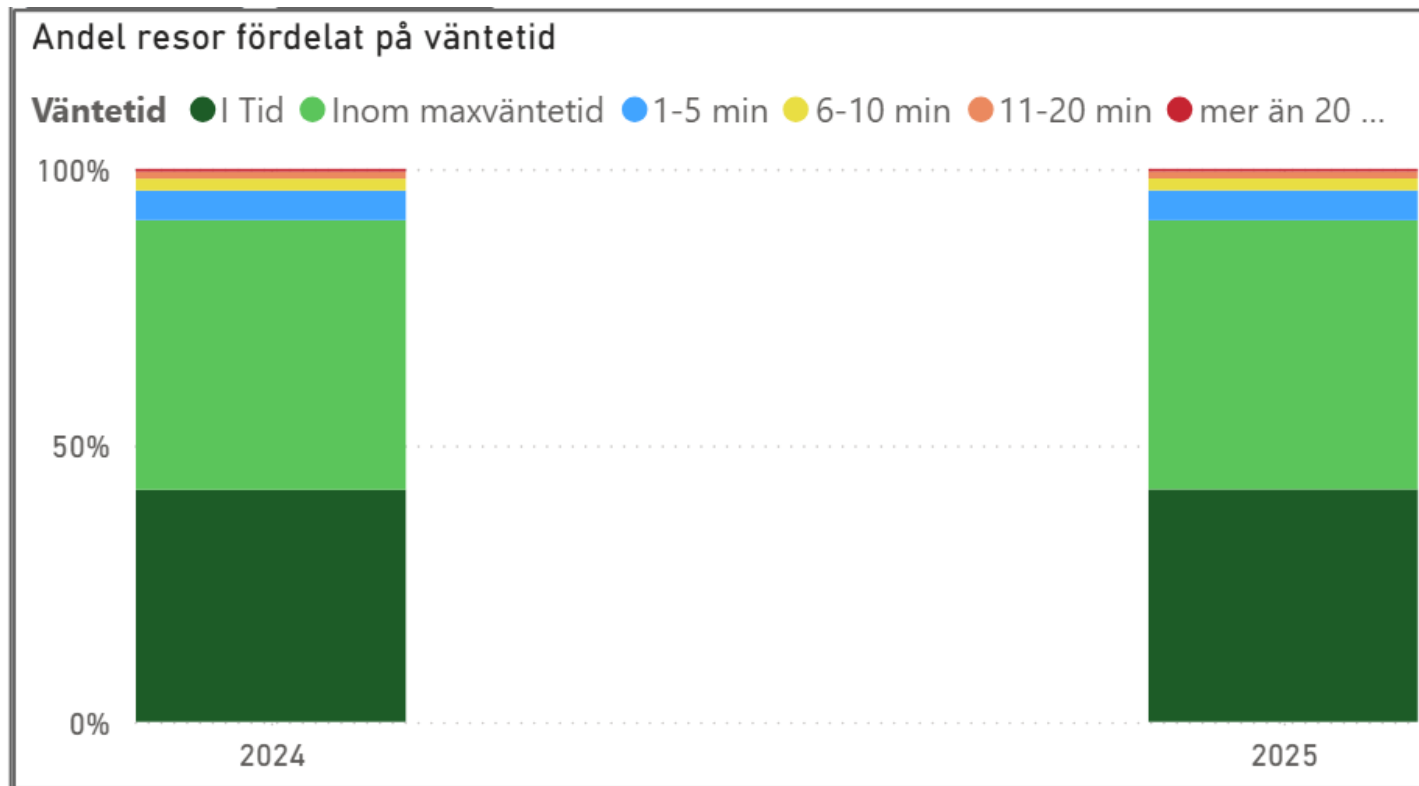
- Resor som är schemalagda
 - Skolresor
 - Dag- och omsorgsresor
 - Dialysresor
- 2025 gjordes 793 500 resor
 - En ökning med 7 700 resor mot 2024
- Beställs av verksamheter
 - Resenären ansvarar för att boka av enskilda resor via telefon eller Bokaresa

Bokningsbara resor



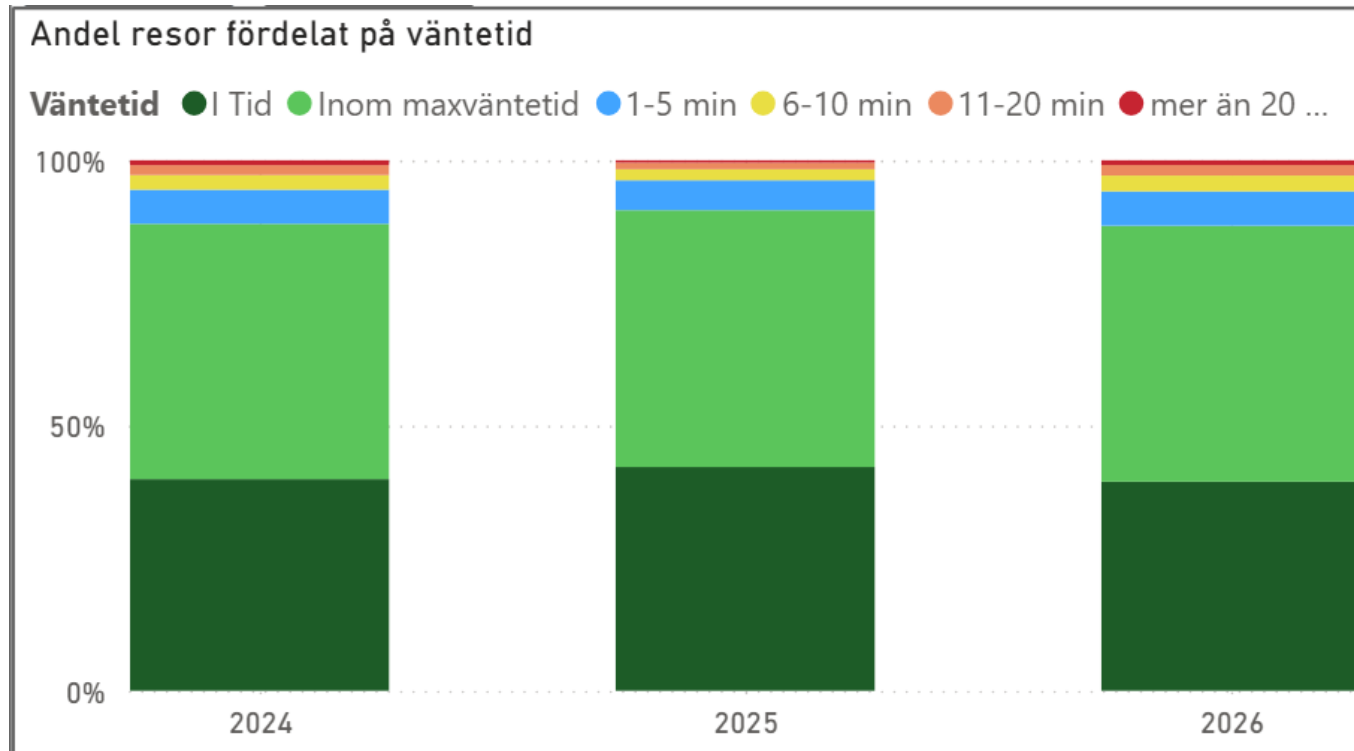
- Resor som bokas samma dag eller tidigast 2 veckor innan resdag
 - Sjukresor – bokas av resenär eller vårdpersonal
 - Färdtjänstresor till arbete, utbildning och annat som resenären bokar via telefon eller appen Boka resa
 - Verksamhetsrelaterade resor tjänsteresor, transport av gods – bokas av personal
- 2025 genomfördes 992 998 bokningsbara resor
 - Ca 10 000 fler resor än 2024

Resor fördelat på väntetid



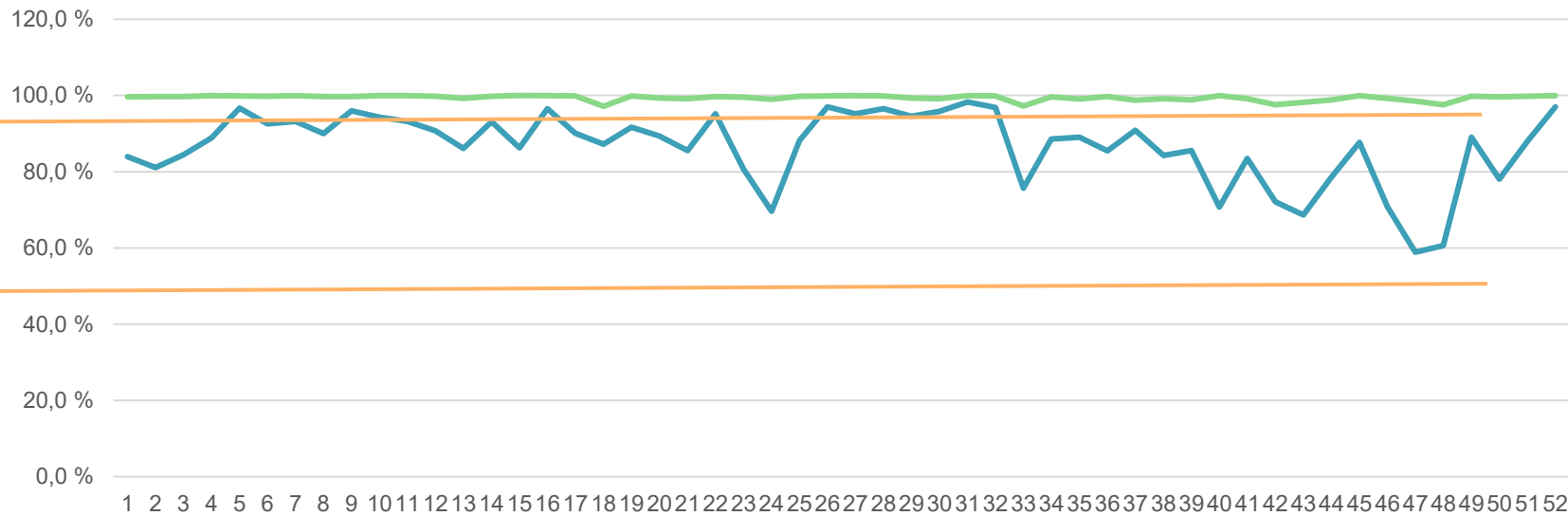
- 2025
 - 91% inom väntetid
 - 6% 1-5 minuter
 - 2% 6-10 minuter
- 2024
 - 88% inom väntetid
 - 6% 1-5 minuter
 - 3% 6-10 minuter
 - 2% 11-20 minuter

Januari 2026



- Januari 2026
 - 88% inom väntetid
 - 7% 1-5 minuter
 - 3% 6-10 minuter
 - 2% 11-20 minuter
- Januari 2025
 - 91% inom väntetid
 - 6% 1-5 minuter
 - 2% 6-10 minuter
- Januari 2024
 - 88% inom väntetid
 - 6% 1-5 minuter
 - 3% 6-10 minuter
 - 2% 11-20 minuter

Väntetid innan svar till bokning



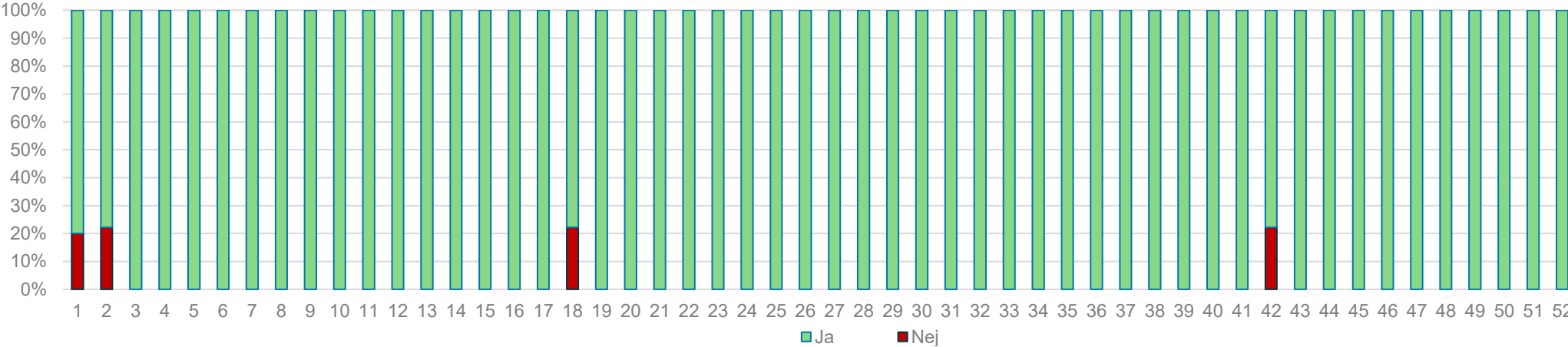
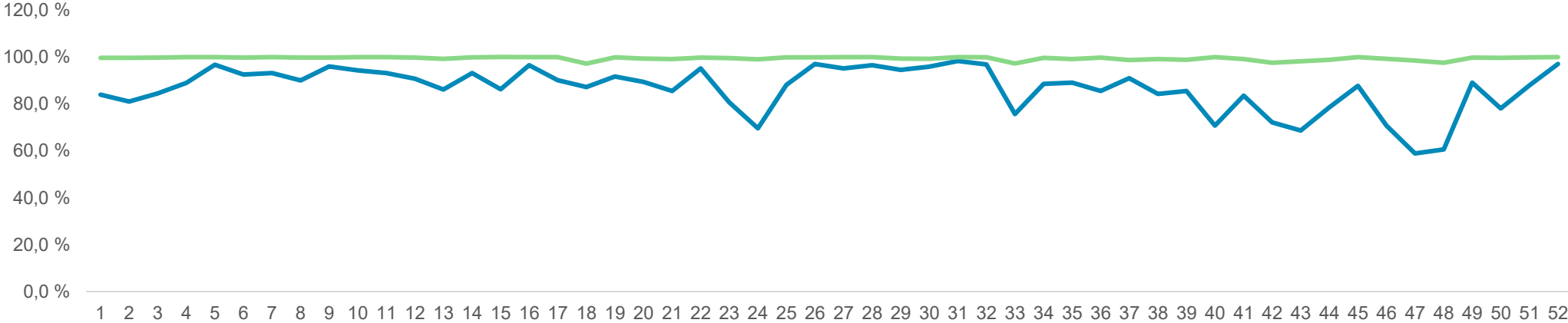
Inom 300 s

Inom 45 s

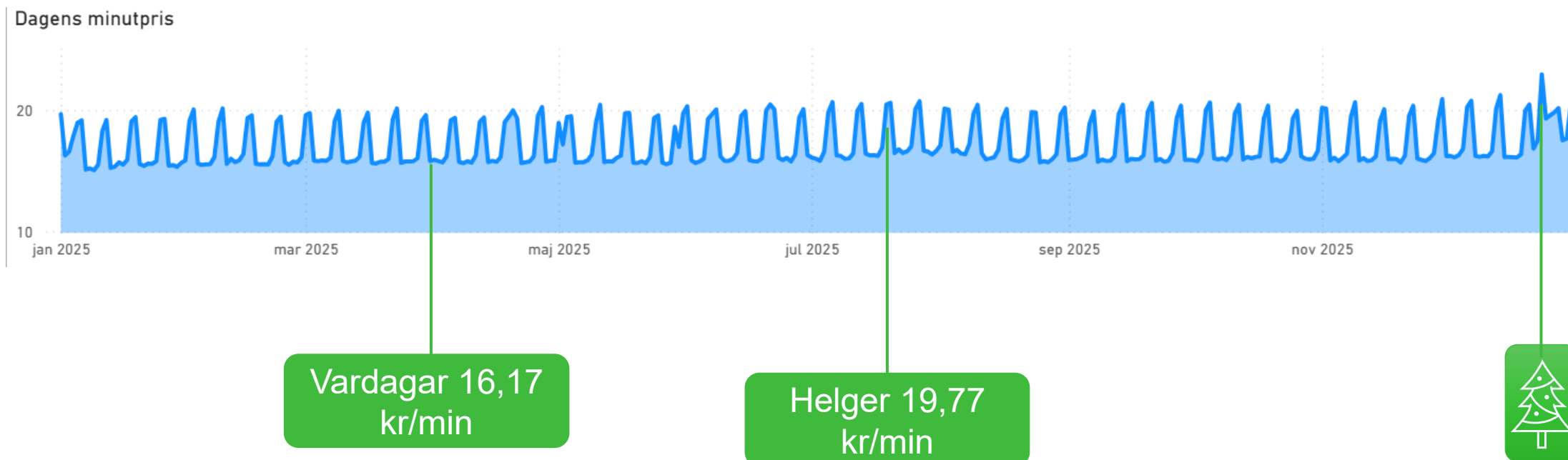
- 1 227 165 samtal 2025
- De allra flesta samtal besvarades inom 45 sekunder (86%)

- Samtal som besvarats inom 45 sekunder
- Samtal som besvarats inom 300 sekunder

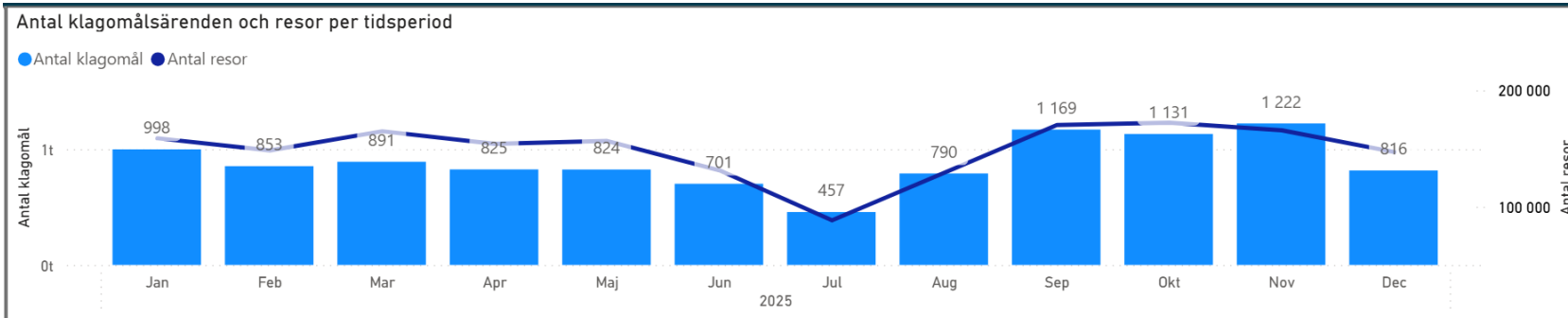
Vitesfria dagar



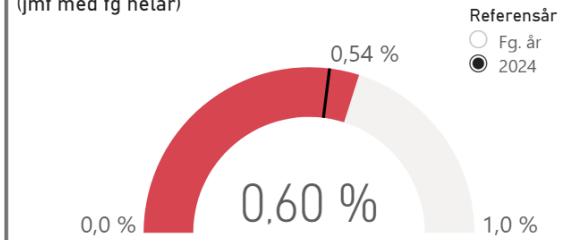
Minutpris 2025



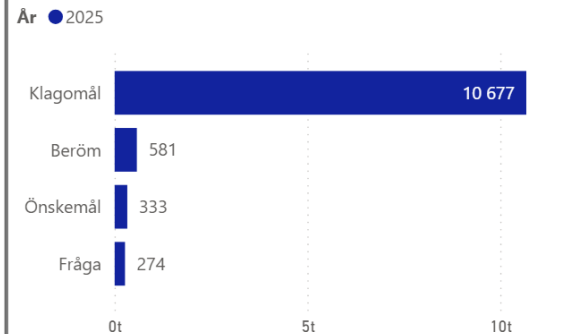
Kundtjänst 2025



Andel klagomålsärenden av totalt antal resor för vald period (jmf med fg helår)

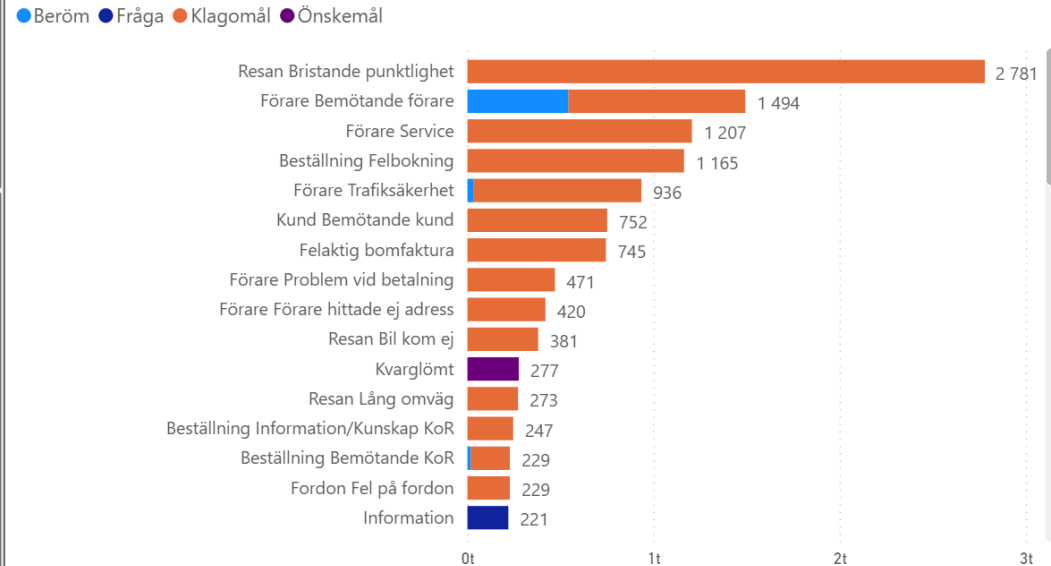


Antal ärenden per ärendetyp



Visa kategori 2 **Visa kategori 2 och 3** Visa kategori 2, 3 och 4

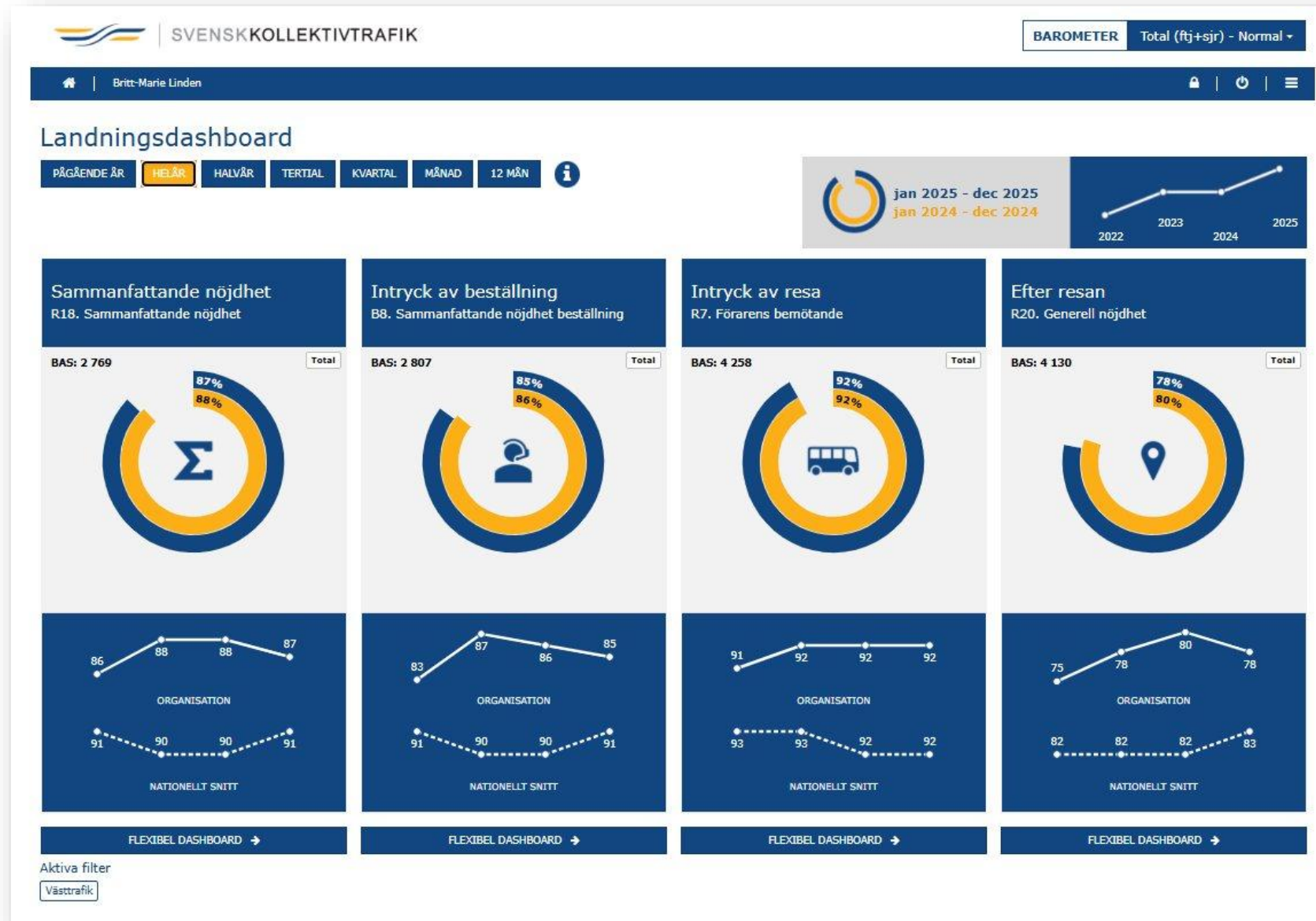
Ärenden per kategorier



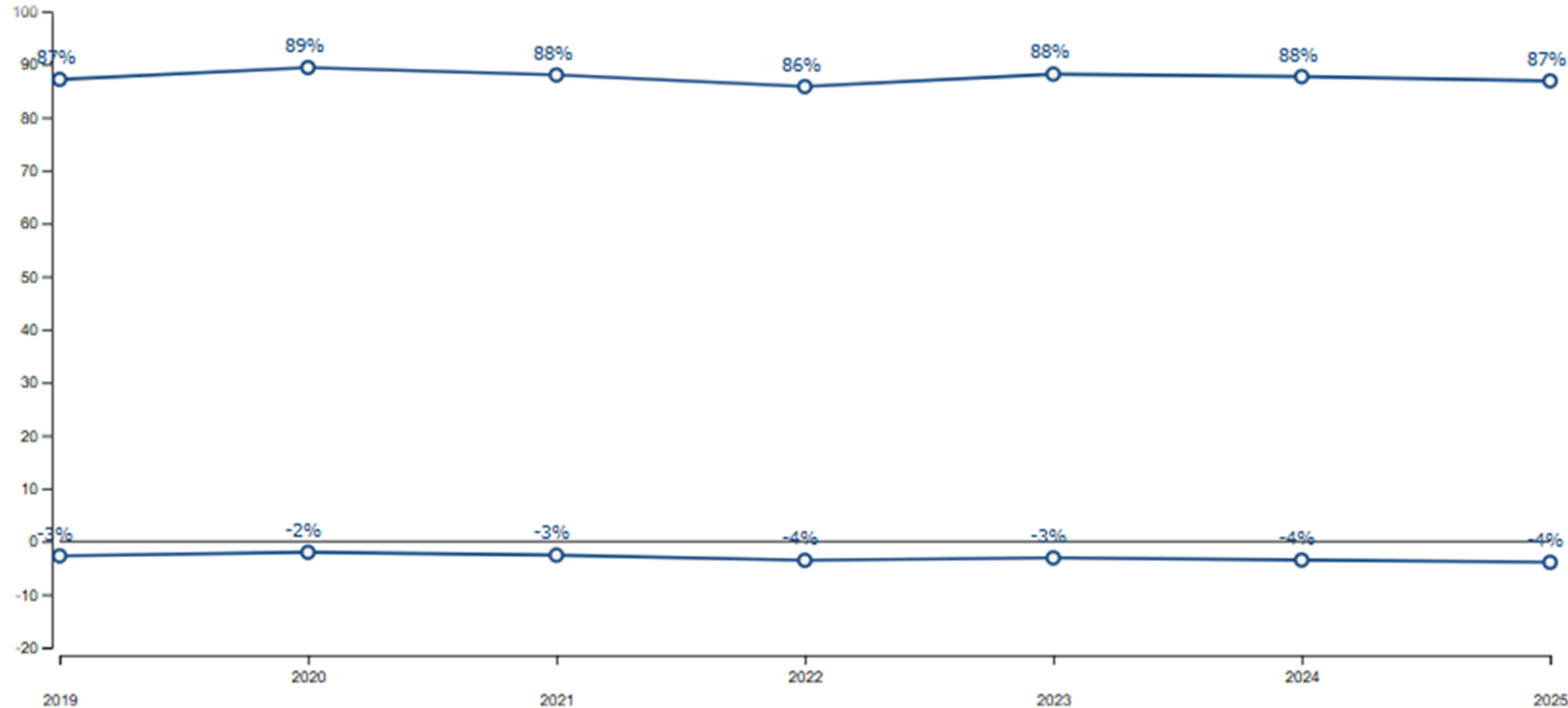
- ☐ Totalt antal synpunkter 10 676
- ☐ Totalt antal resor 1 786 498
- ☐ 6 synpunkter på 1000 resor

Årsrapport ANBARO

ANBARO – Barometern för Anropsstyrd Trafik



R18 - Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och lämning?

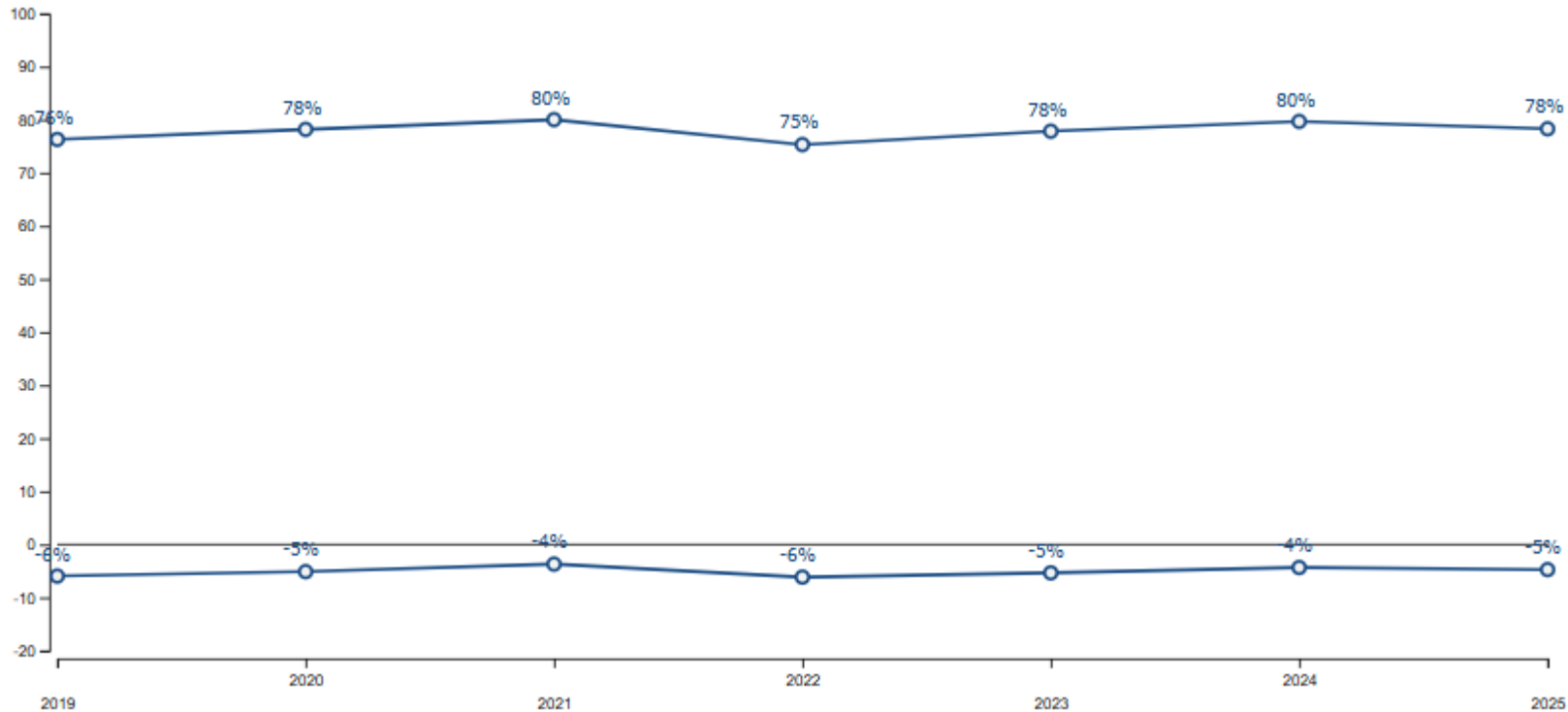


VT: 87 %
Riket: 91 %

9 % ger betyg 3

4 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

R20 – Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjuk-resor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

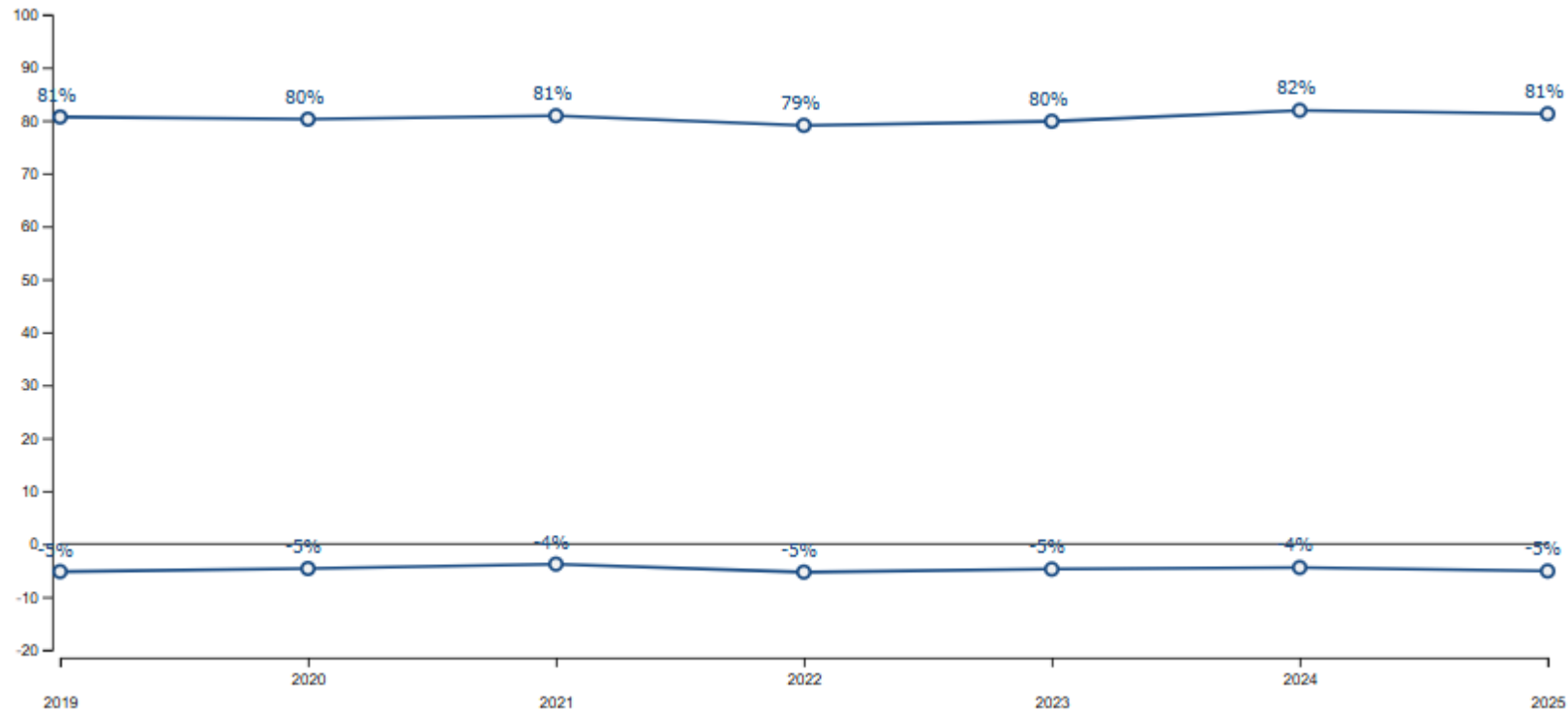


VT: 78 %
Riket: 83 %

17 % ger betyg 3

5 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

R19– ... vilket betyg vill du generellt ge tryggheten...?

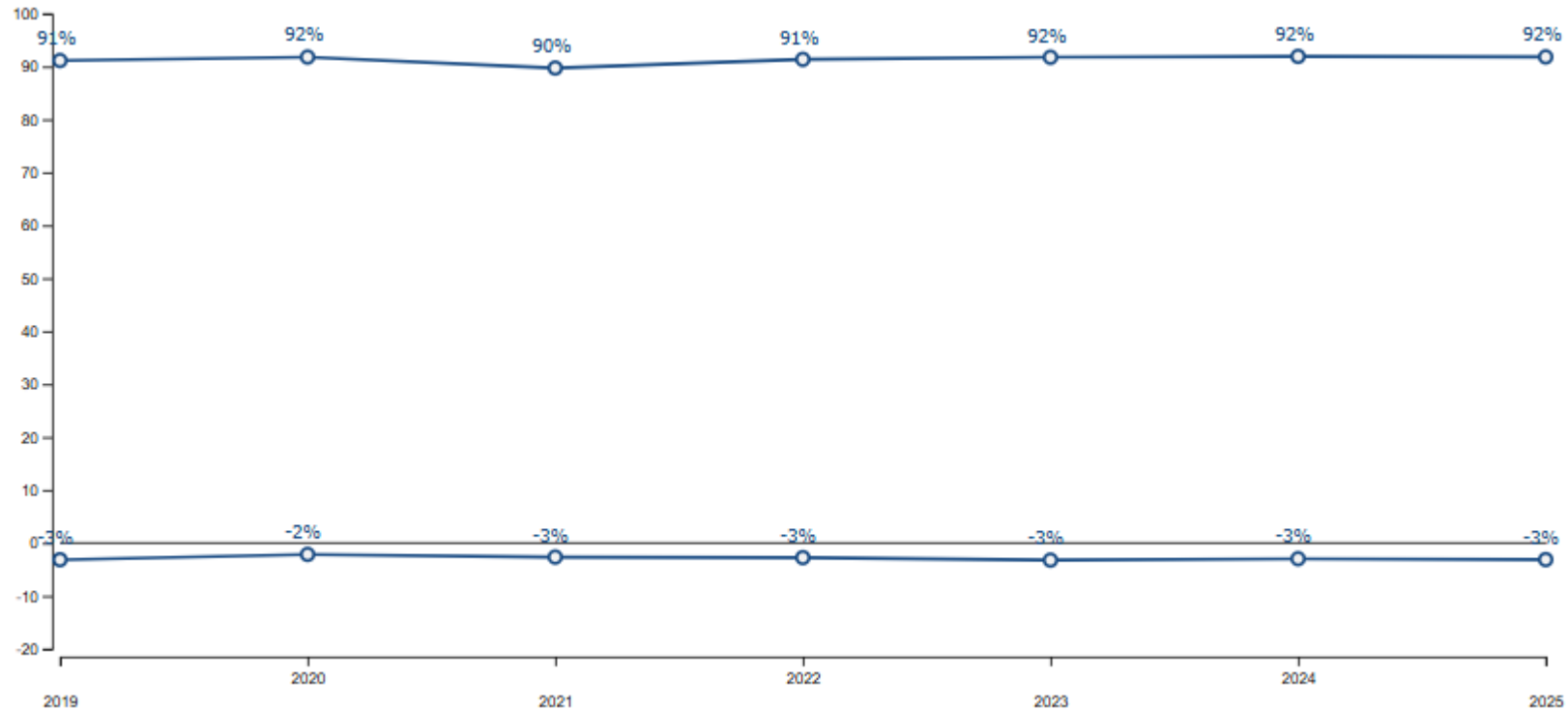


VT: 81 %
Riket: 85 %

14 % ger betyg 3

5 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

R7 – Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

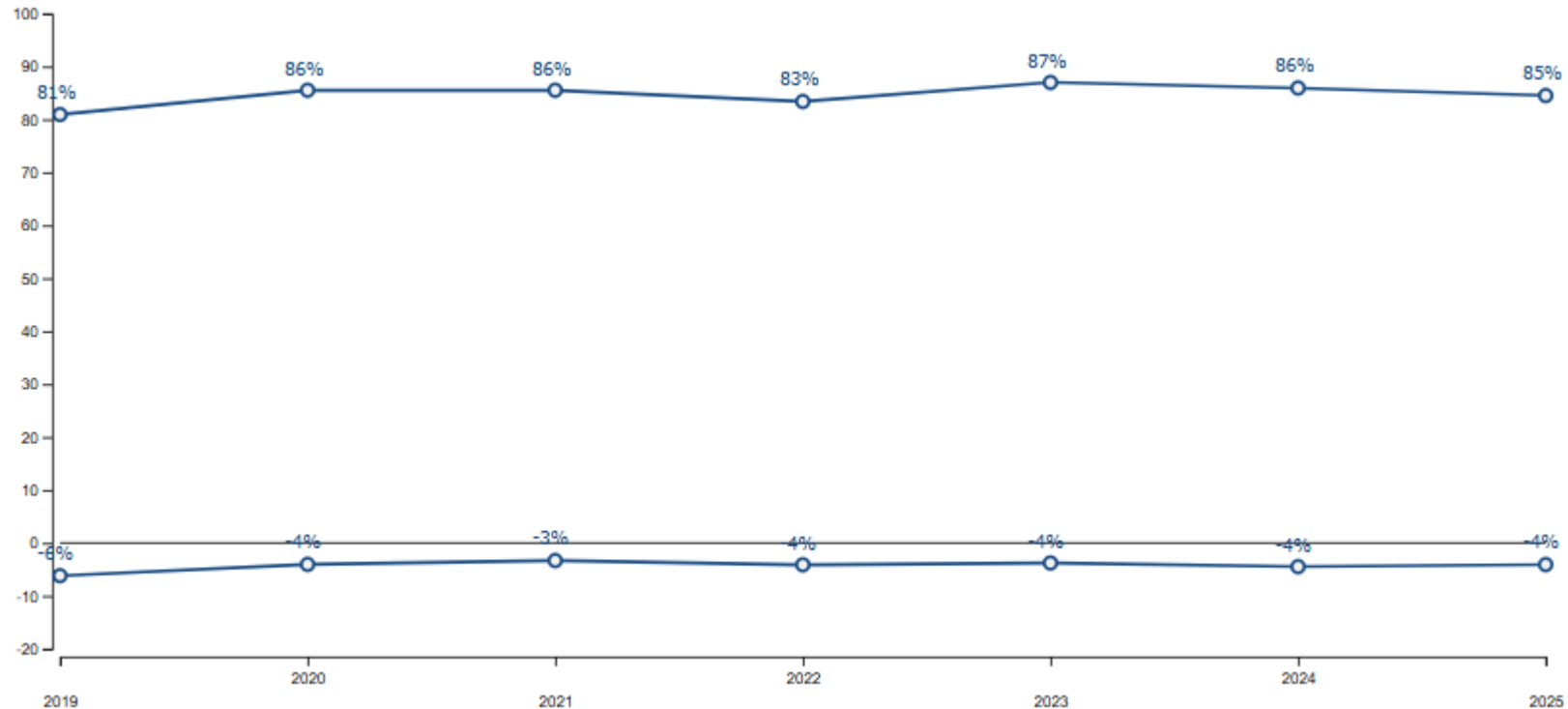


VT: 92 %
Riket: 92 %

5 % ger betyg 3

3 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

B8 - Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



VT: 85 %
Riket: 91 %

11 % ger betyg 3

4 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

Slutsatser av utfallet 2025

- Resandet ökar
 - Båda regelbundet återkommande resor och bokningsbara resor
- Kvaliteten förbättras
 - Fordonen kommer inom väntetiden och samtalen till bokning besvaras inom gränsvärdena
- Störningar minskar
 - Vilket haft en positiv effekt på helhetsresultatet
- Minutpriset ökar något
 - Vilket kan kopplas till minskad samordning i vissa perioder eller i peaktider
- Nöjdheten är stabil
 - Även om Västtrafik ligger något under rikssnittet

Händelser under 2026

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	2026-09-30	
Samverkansgrupp	2026-03-25	2026-05-28	2026-09-30	2026-11-25
Uppdragivarkonferens				2026-10-28

Tack!