

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

Regiongemensam information Q3 2024-09-03

Agenda

- Verksamheten – Västtrafik informerar
- Certifiering av våra förare
- PAUS
- Utfall januari - juni
 - Trender resande
 - Tidspassning (resor/telefon)
 - Trender – appanvändning
 - Synpunkter
 - Trender kvalité kundnöjdhet (Anbarο + NKI)
- Uppdragsgivarkonferens 2024 – Tillsammans för ett hållbart resande
- Mötesforum 2024



Verksamheten – Västtrafik informerar

- Sommaren 2024
 - Trafiken och hantering av ärenden har fungerat väldigt bra under sommaren. Stort tack för ett gott samarbete!
- Verksamheten
 - Arif föräldraledig tom januari 2025
- Dynava – Samres har bytt namn, inga förändringar i avtal
- Estimerade volymer 2025
 - Instruktioner kring årlig rapportering kommer att läggas upp som en nyhet på Parterportalen i slutet av september
- Samråd inför upphandling – SIU
 - Enkät skickas ut som SIU under December.
 - Återkoppling av inkomna inspel sker i januari 2025
- Jul 2024
 - Datum för julbokningar infomeras inom kort



Avtalskrav Förare

Förare

- Alla personal ska vara nykter och drogfri
 - Krav på alkoholås i samtliga fordon
- Minst behärska svenska språket motsvarande nivå B1 på den europeiska referensramen över språkliga nivåer.
- Får inte förekomma i belastningsregistret
 - Utdrag begärs av arbetsgivare vid anställning

Utbildning

- Vara certifierade i Svensk Kollektivtrafiks Förarcertifiering för Serviceresor
- Förare som ska utföra trappklättraruppdrag ska ha gått särskild trappklättrarutbildning
- Särskilda krav för förare som ska utföra resor med BFF-kunder (Behov Fast Förare)
- Vara utbildade i Hjärt- och Lungräddning



Förarcertifiering serviceresor

- en nationell certifiering framtagen av Svensk Kollektivtrafik

Syftet med förarcertifieringen är att:

- ge dig som förare mer kunskap och fler verktyg i ditt arbete.
- öka tryggheten och säkerheten för dig och kunderna.
- skapa förutsättningar för att bemöta varje kund med kunskap, respekt och empati.
- höja statusen på ditt yrke och kvaliteten på Serviceresor.
- göra kunskapskraven gemensamma för hela landet.

Utbildningen består av tre delar:

- A-delen är nationell och fokuserar på service och bemötande.
- B-delen är lokal och berör lokala avtal och förutsättningar.
- C-delen är nationell och fokuserar på specialfordon och hjälpmedel.



Gemensam certifiering med Göteborgs Stad

- Samma trafikföretag och där igenom samma förare som kör för oss båda.
- Många gemensamma avtalskrav – försöker att samspela vid upphandlingar.
- Samarbetar även i andra delar av våra uppdrag.
 - Flexlinje
 - Boka Resa-appen
- Alla trafikföretag är ackrediterade att utbilda i A- och C-delen.
- Göteborgs Stad och Västtrafiks Kund- och Resetjänst utbildar i B-delen.



Proven gör föraren via dator eller läsplatta

- A-delen har 30 frågor, 45 minuter
- B-delen har 20 frågor, 40 minuter
- C-delen har 16 frågor, 30 minuter

Totalt 115 minuter för alla delar.

För att få godkänt krävs 70% rätt på varje del.

Göteborg
Skövde
Uddevalla

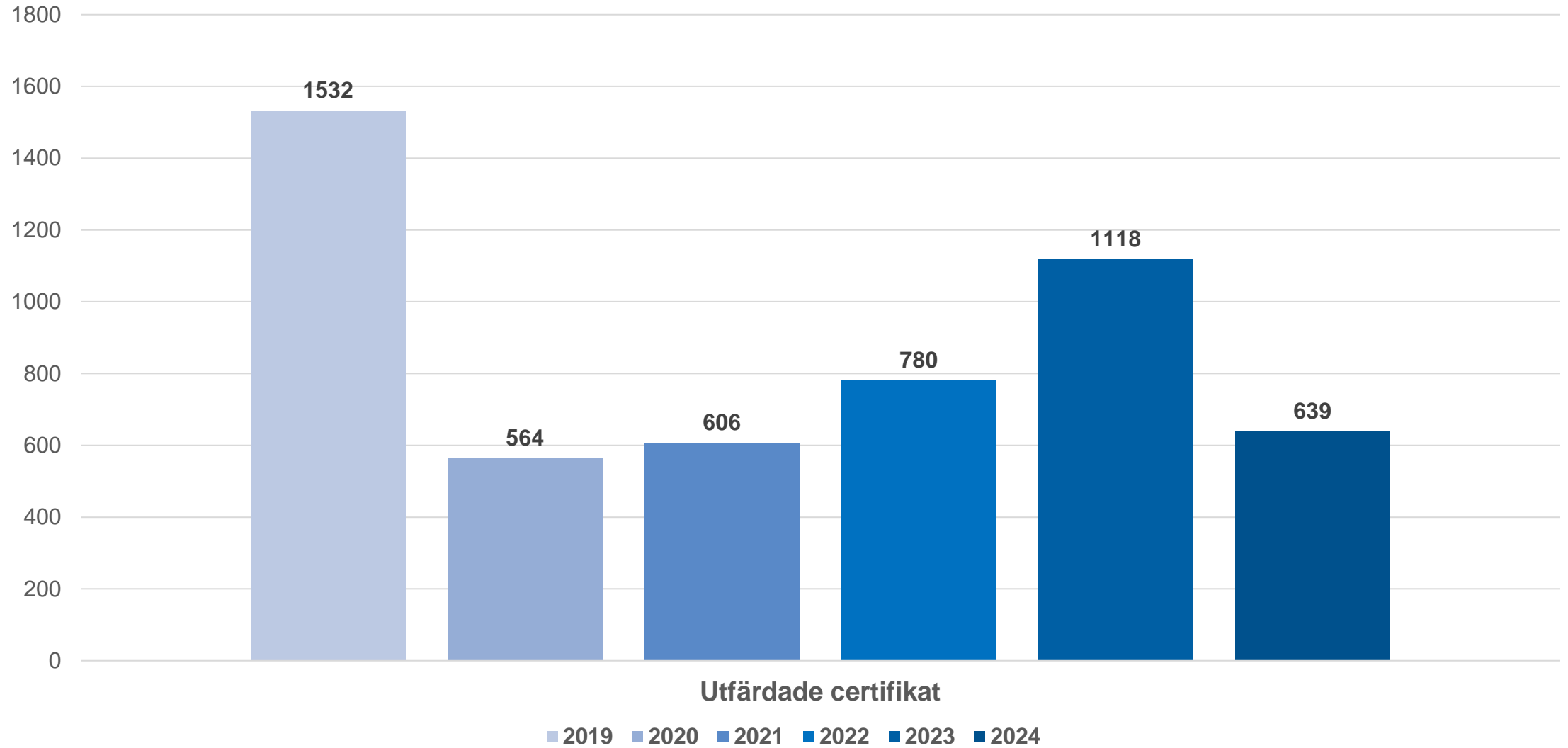
Omprov

- Förare kan skriva varje provdel upp till 3 gånger.
- Efter 3:e försöket ska föraren gå om utbildningen och får sedan skriva provet 1 gång till.
- I samråd med trafikföretagen och föraren kan särskilda insatser göras.

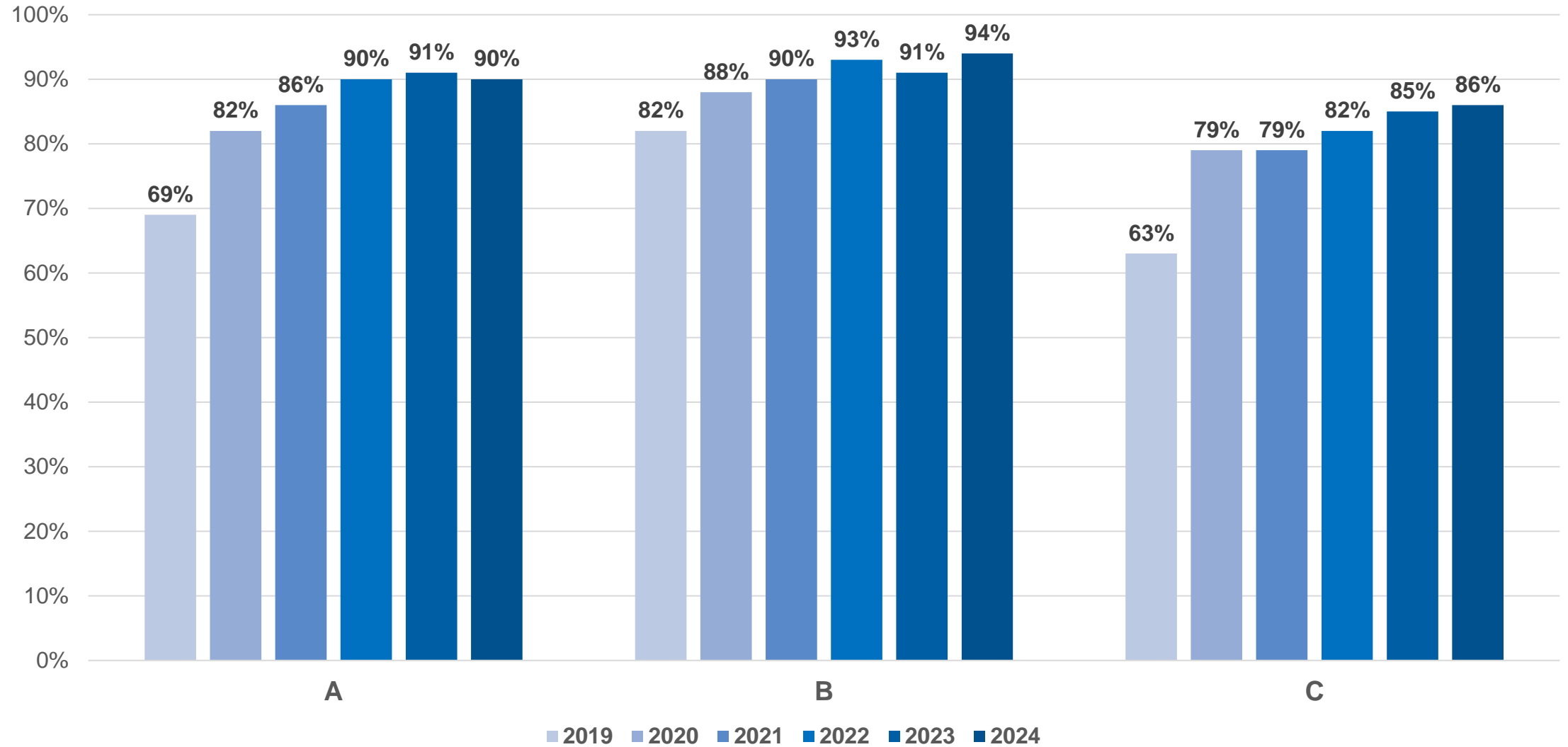
Uppföljning

- Kontroll av certifieringen
 - Sker direkt i systemet.
- Behörighetskontroll för yrkesförare (BKY)
 - BKY är ett samarbetsprojekt mellan Svenska Taxiförbundet, Sveriges Bussföretag och Sveriges Åkeriföretag.
 - Det är tekniskt system som är kopplat till vägtrafikregistret och som på elektronisk väg kontrollerar att förarbehörigheterna är giltiga, kontrollen sker varje dag året om.
 - Trafikföretaget ska vara anslutet till BKY, för daglig kontroll av förares behörighet.
- Språk
 - Följer upp samtliga inlämnade synpunkter.
 - Vid behov krävs språktest
- Åldersdispens
 - Förare får utföra köruppdrag för Västtrafik till och med det år då föraren fyller 67 år. Dispens ges efter inskickat läkarintyg och är giltigt i 1 år. Kontroll sker 1/månad.

Utfärdade certifikat 2019-2024



Andel godkända prov 2019-2023



**Tack för att ni bidrar till trygga och
säkra resor!**

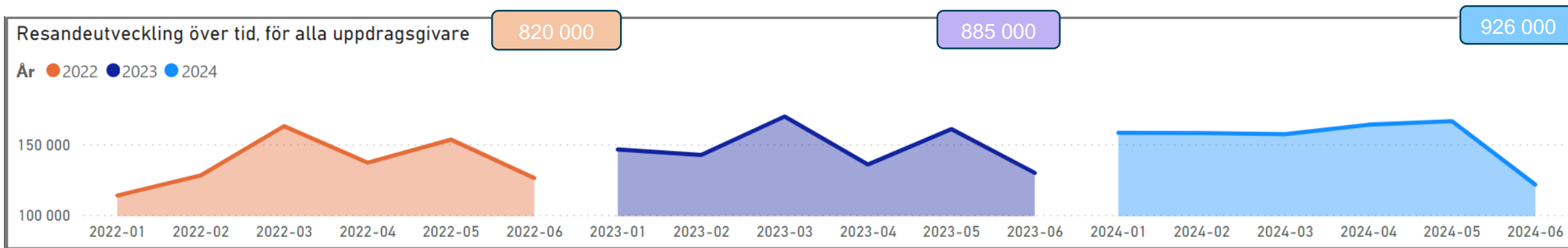


PAUS

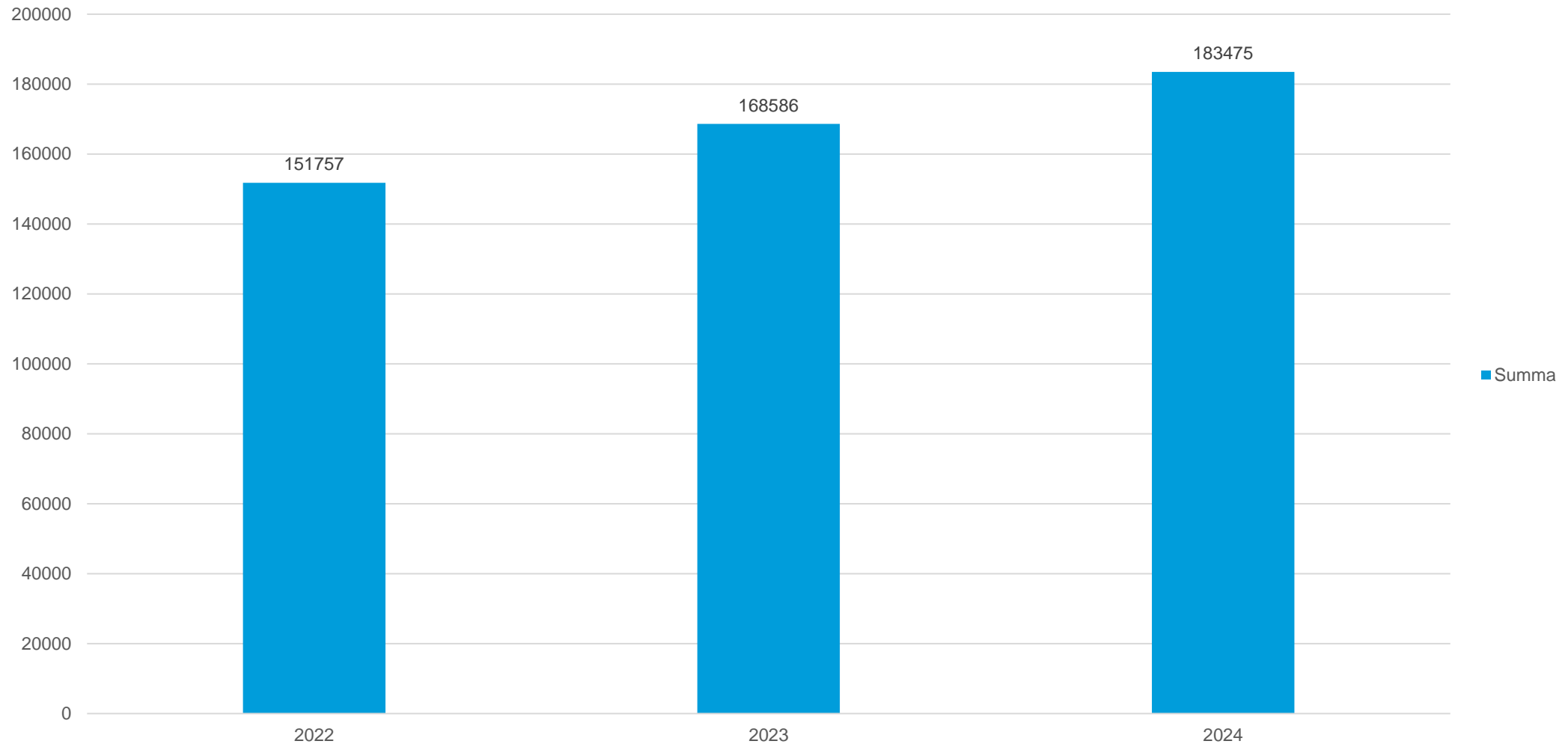
Utfall halvåret januari – juni

- Statistik
 - Resandeutveckling
 - Ålderskategorier
 - Väntetid på fordon
 - Väntetid i telefonkö
 - Bokaresa-appen
- Synpunkter
- Kundnöjdhet

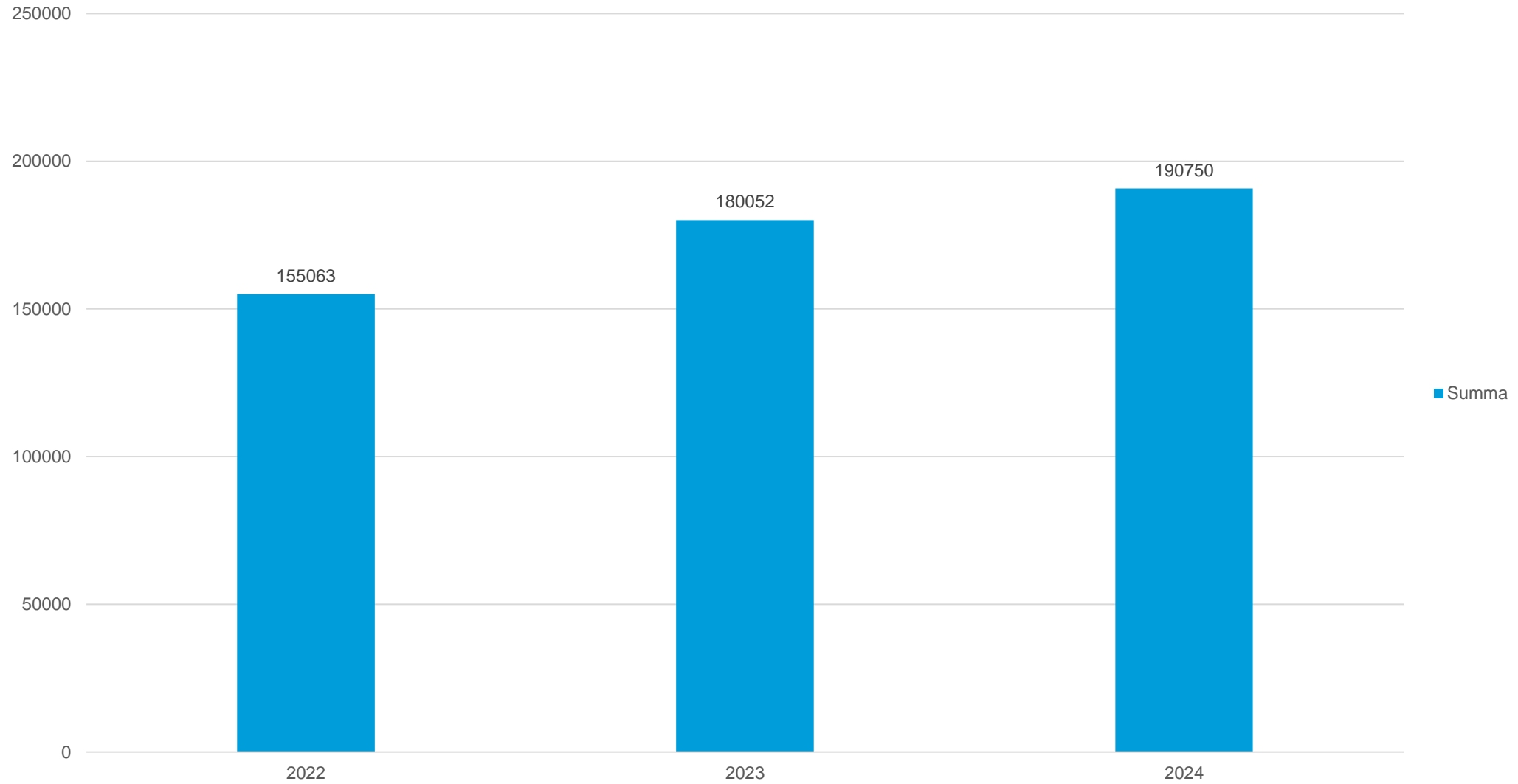
Resandeutveckling över tid januari-juni



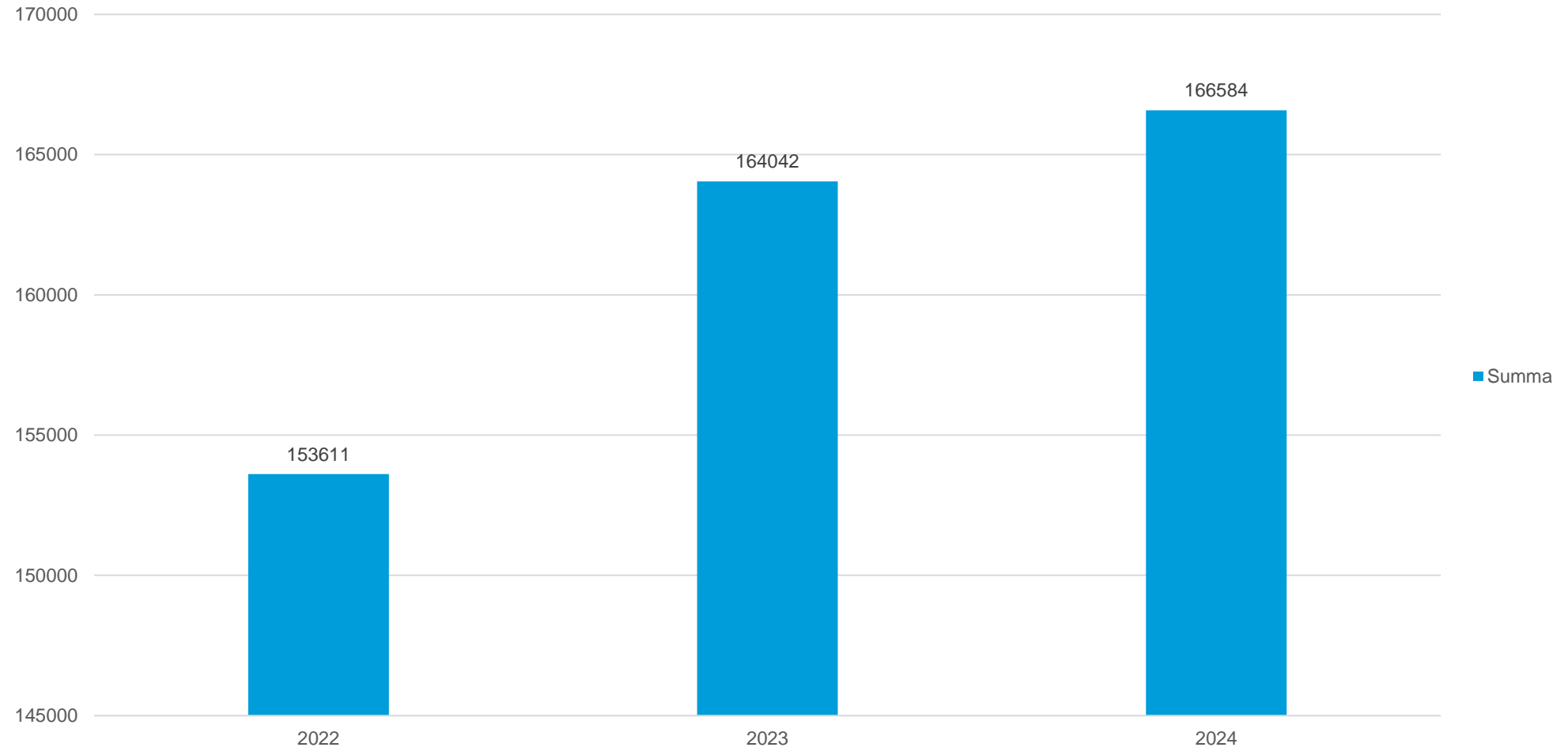
Antal resor i Färdtjänsten – Januari - Juni



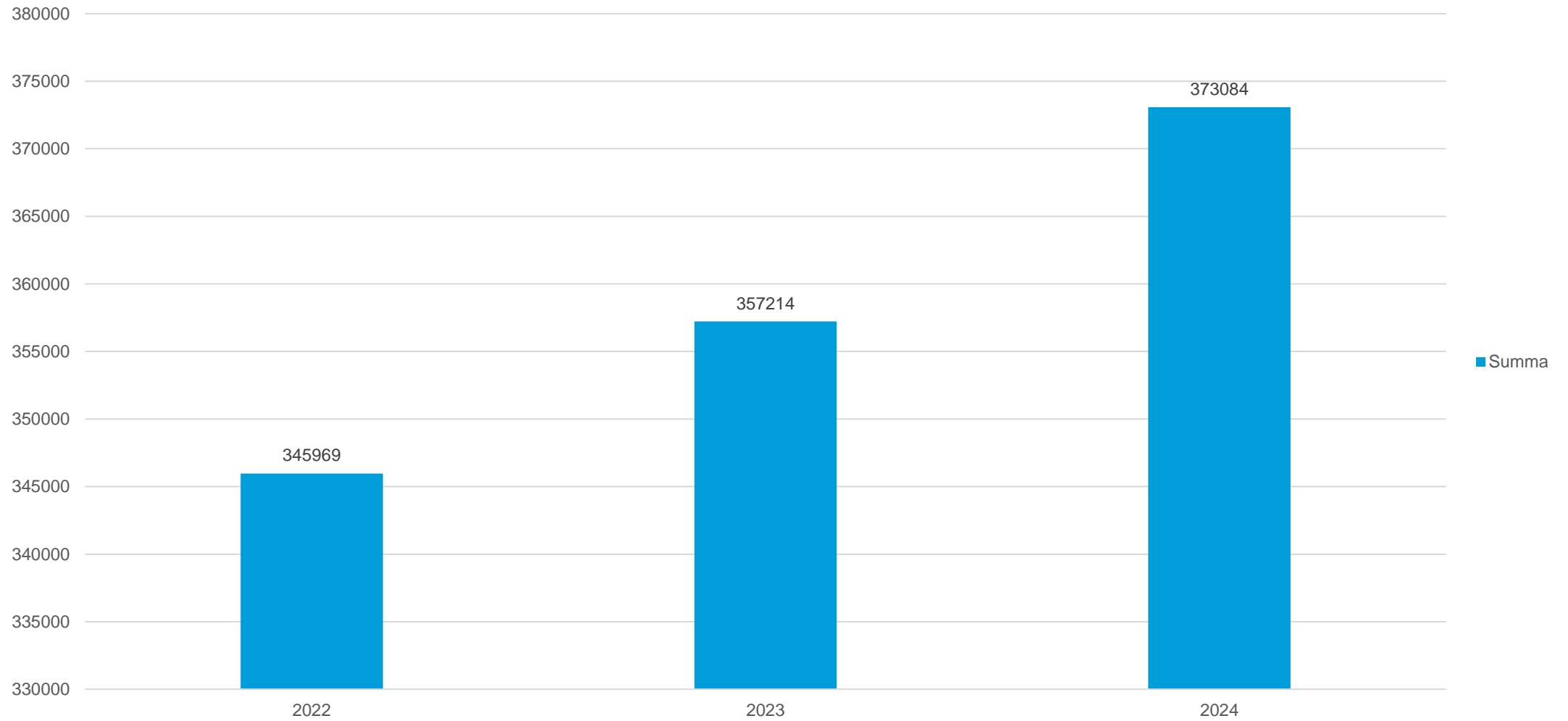
Antal resor - Dag –och omsorgsresor Januari - juni



Antal resor Skolresor- januari-juni

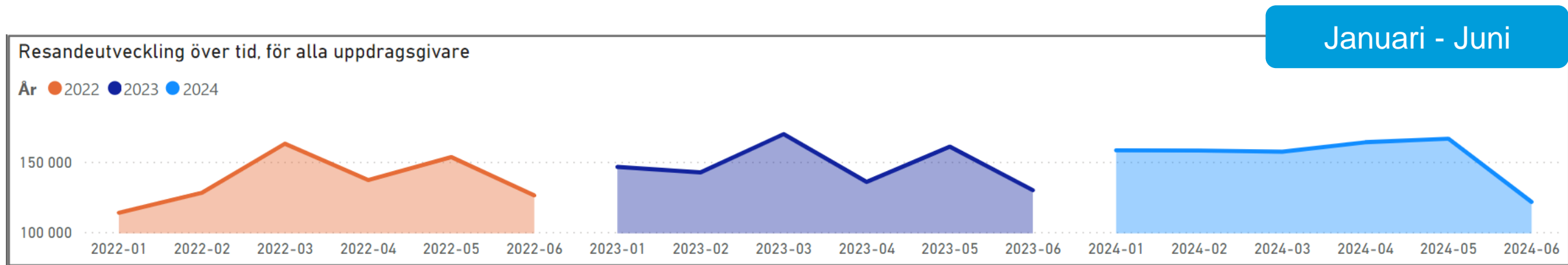


Antal resor SJR – Januari - Juni

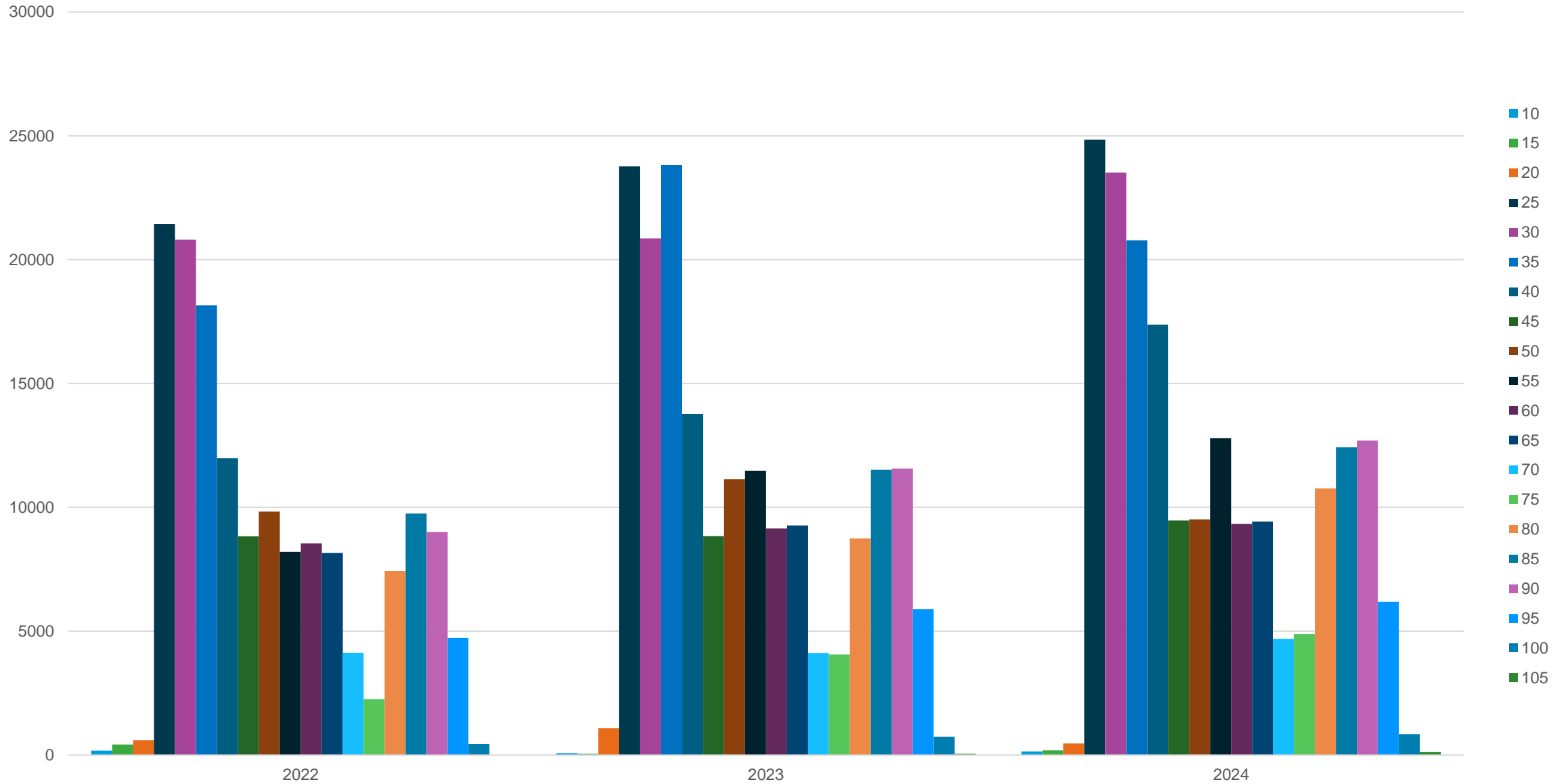


Ökning i procent per restyp mellan 2023-2024 Januari - Juni

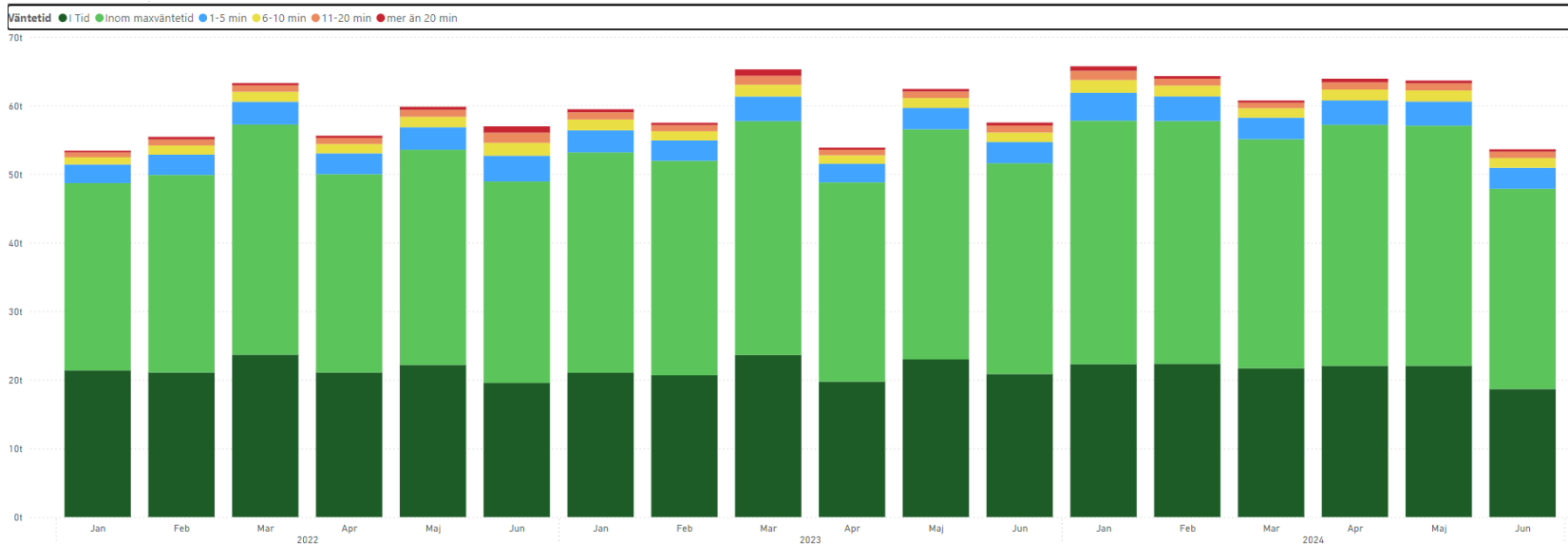
- Färdtjänst ökar med 8%
- Sjukresor ökar med 4%
- Dag och omsorgsresor ökar med 6%
- Skolresor ökar med 2%



Antal resor i åldersintervall - alla restyper

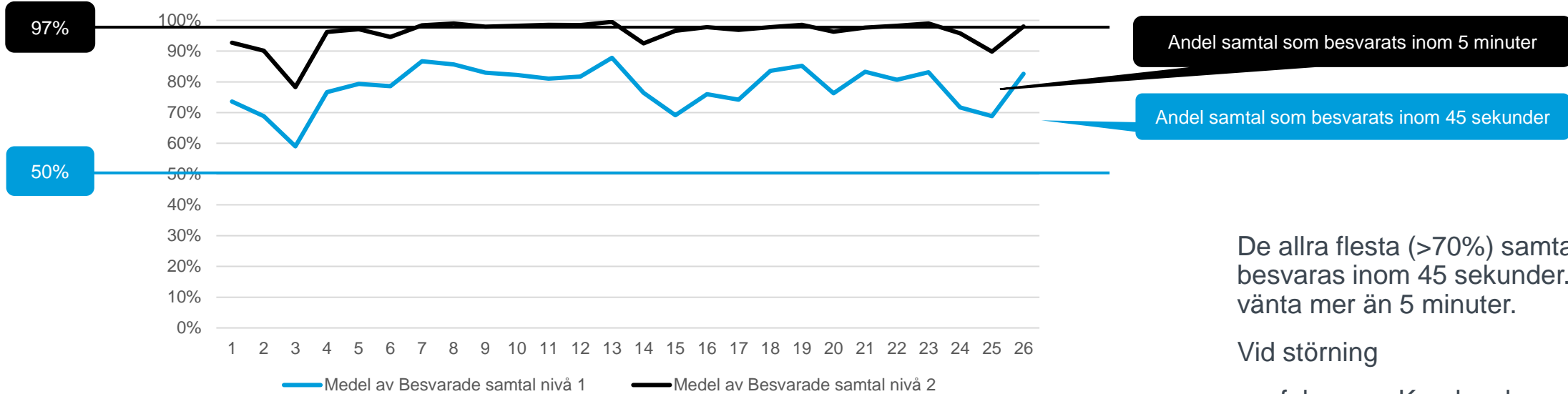


Antal resor fördelat på väntetid Januari-Juni



- Av 810629 resor under 2022
 - Inom maxväntetid 90,29%
 - 1-5 min 5,34%
 - 6-10 min 2,29%
- Av 873716 resor under 2023
 - Inom maxväntetid 90,72%
 - 1-5 min 5,14%
 - 6-19 min 2,17%
- Av 914191 resor under 2024
 - Inom maxväntetid 90,09%
 - 1-5 min 5,57%
 - 6-10 min 2,31%

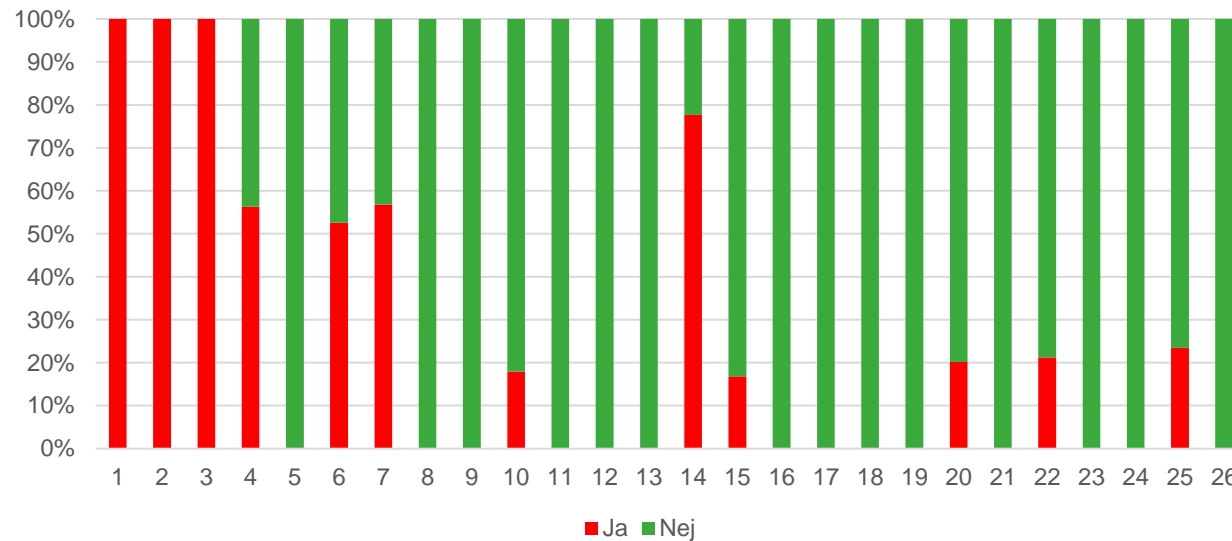
Hur länge får man vänta i telefonen?



De allra flesta (>70%) samtal besvaras inom 45 sekunder. Få får vänta mer än 5 minuter.

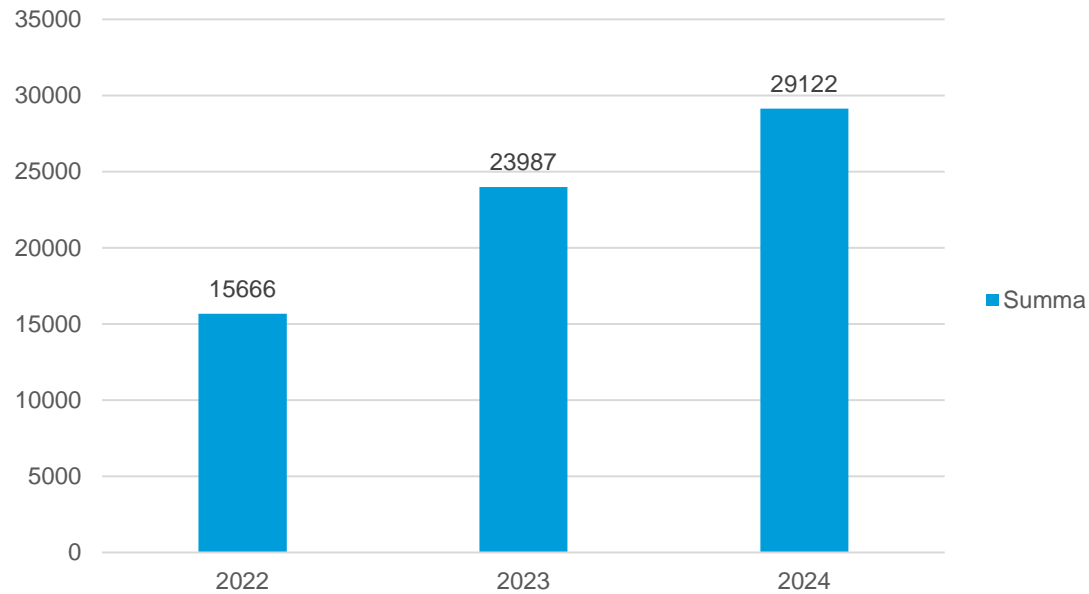
Vid störning

- fokuserar Kund- och resetjänst på att lösa resorna. Väntetiden ökar.
- informerar vi på hemsida och Bokaresa om vikten av att avboka och om möjligt använda appen.

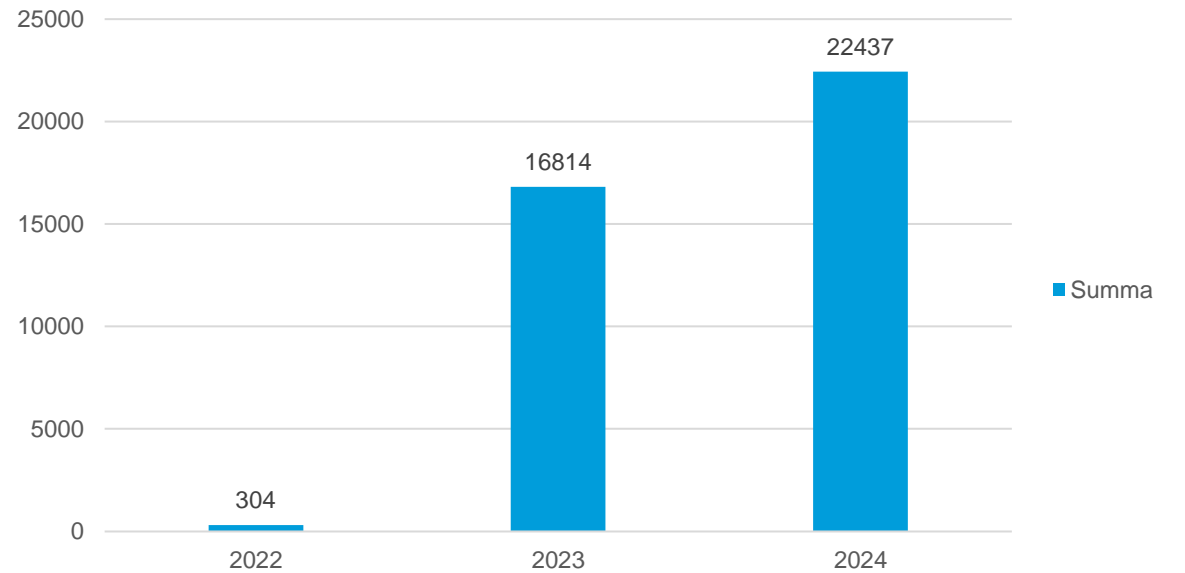


Boka Resa-appen

Antal bokade resor i Boka Resa-appen Januari-juni
FTJ

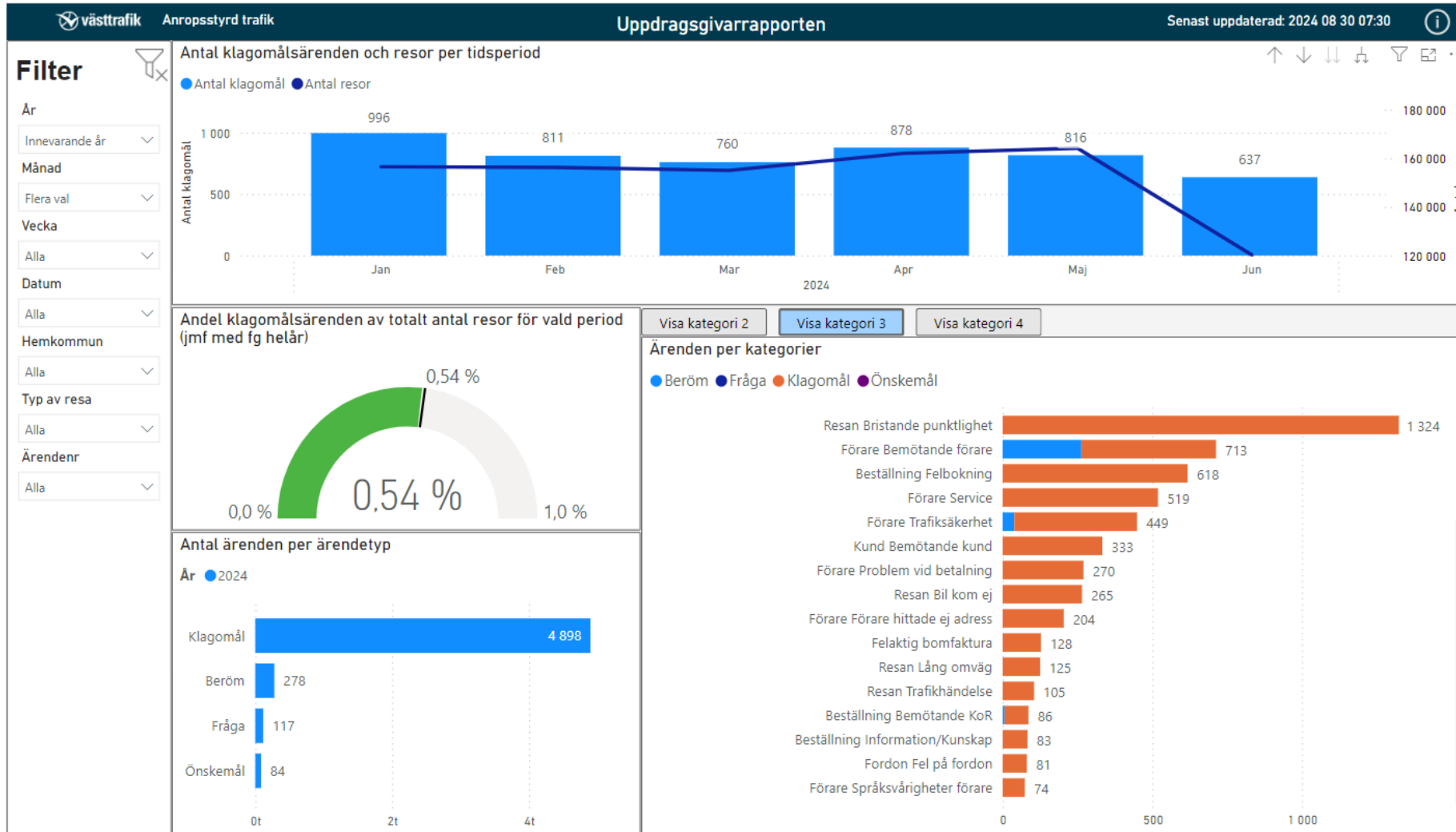


Antal avbokningar i Boka Resa-appen Januari - juni
(Alla restyper)



Synpunkter H1 2024

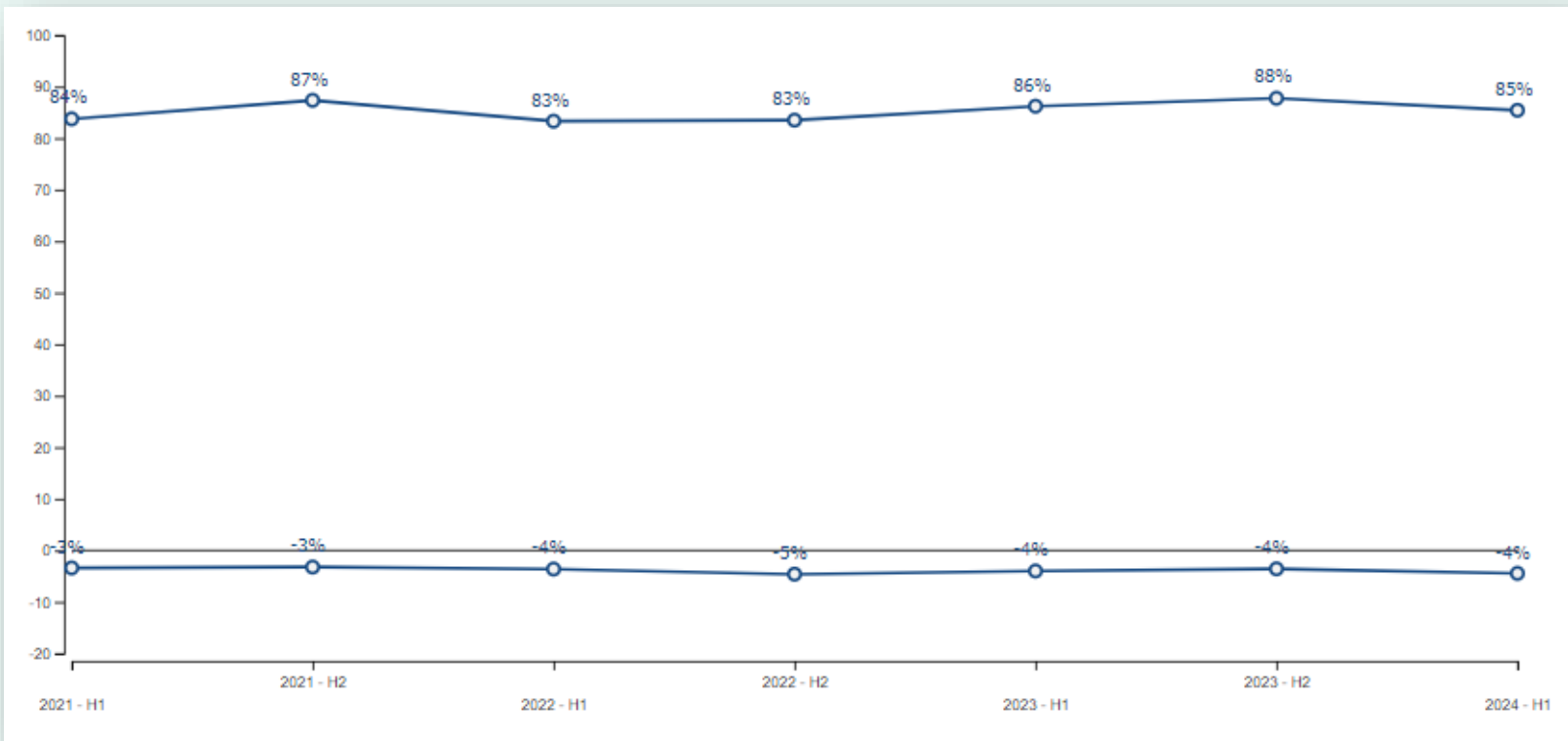
Ärenden Kundtjänst (PBI)



- Ett ärende representerar en upplevelse av att något i vår trafik inte fungerar
- Alla ärenden utreds
 - för att lösa det specifika ärendet
 - för att Västtrafik ska kunna identifiera och agera på eventuella brister i hela kedjan
- Fokus är alltid att resorna ska fungera så väl som möjligt för resenären
- 5 synpunkter per 1000 resor

Kundnöjdhet H1 2024

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

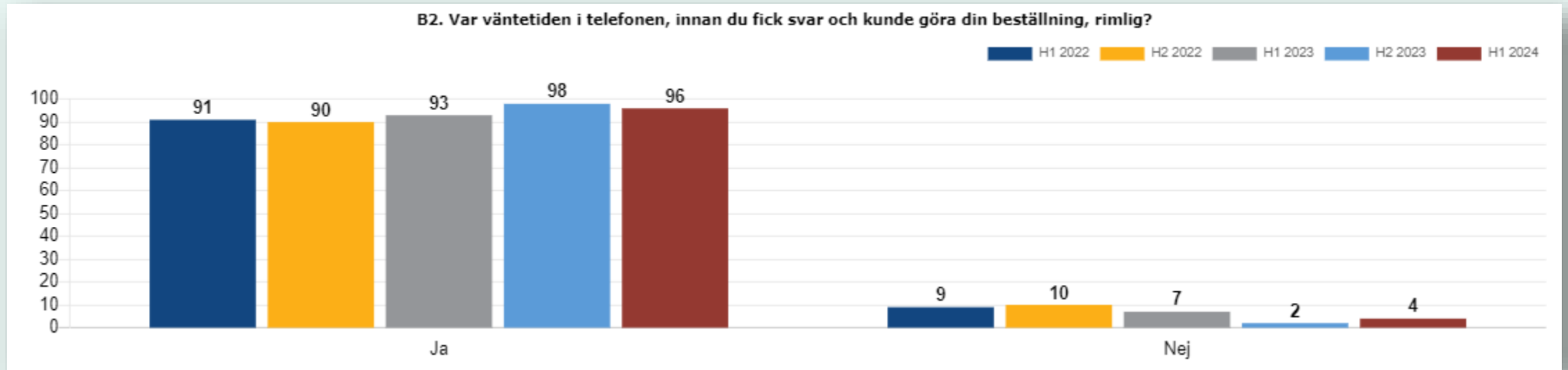


VT: 85 %
Riket: 90 %

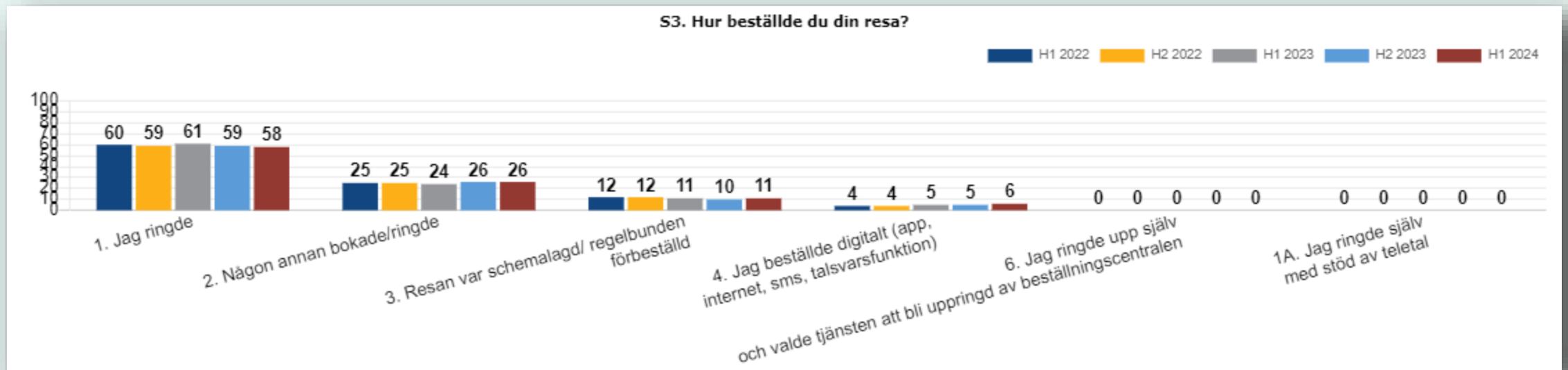
11 % ger betyg 3

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

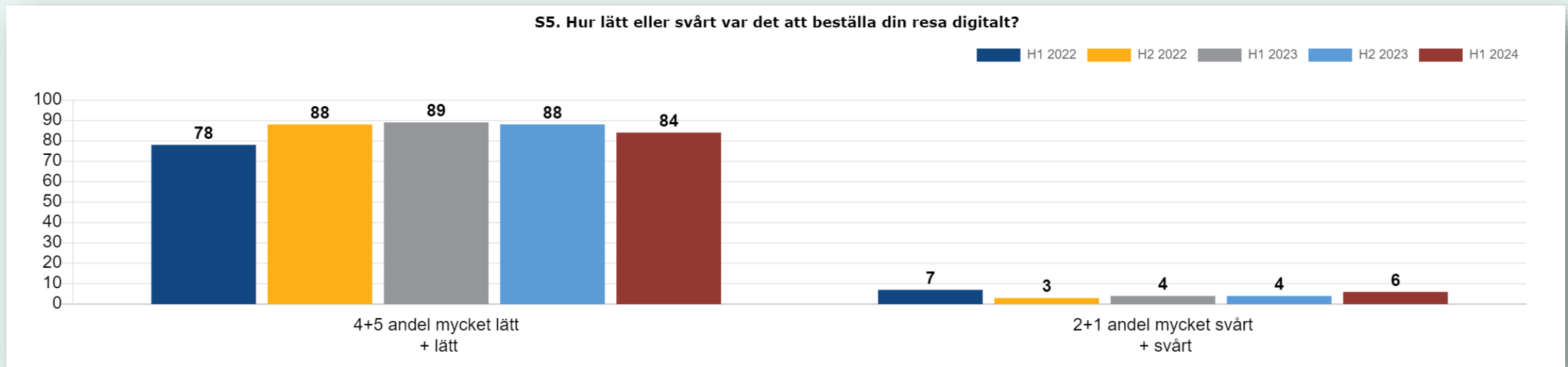
B2 – Var väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



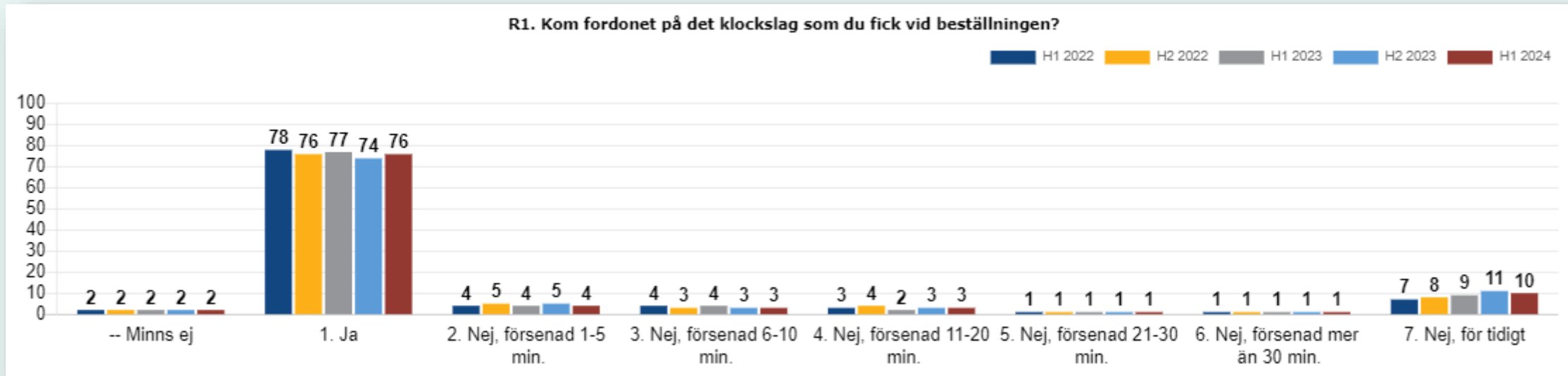
S3 – Hur beställde du din resa?



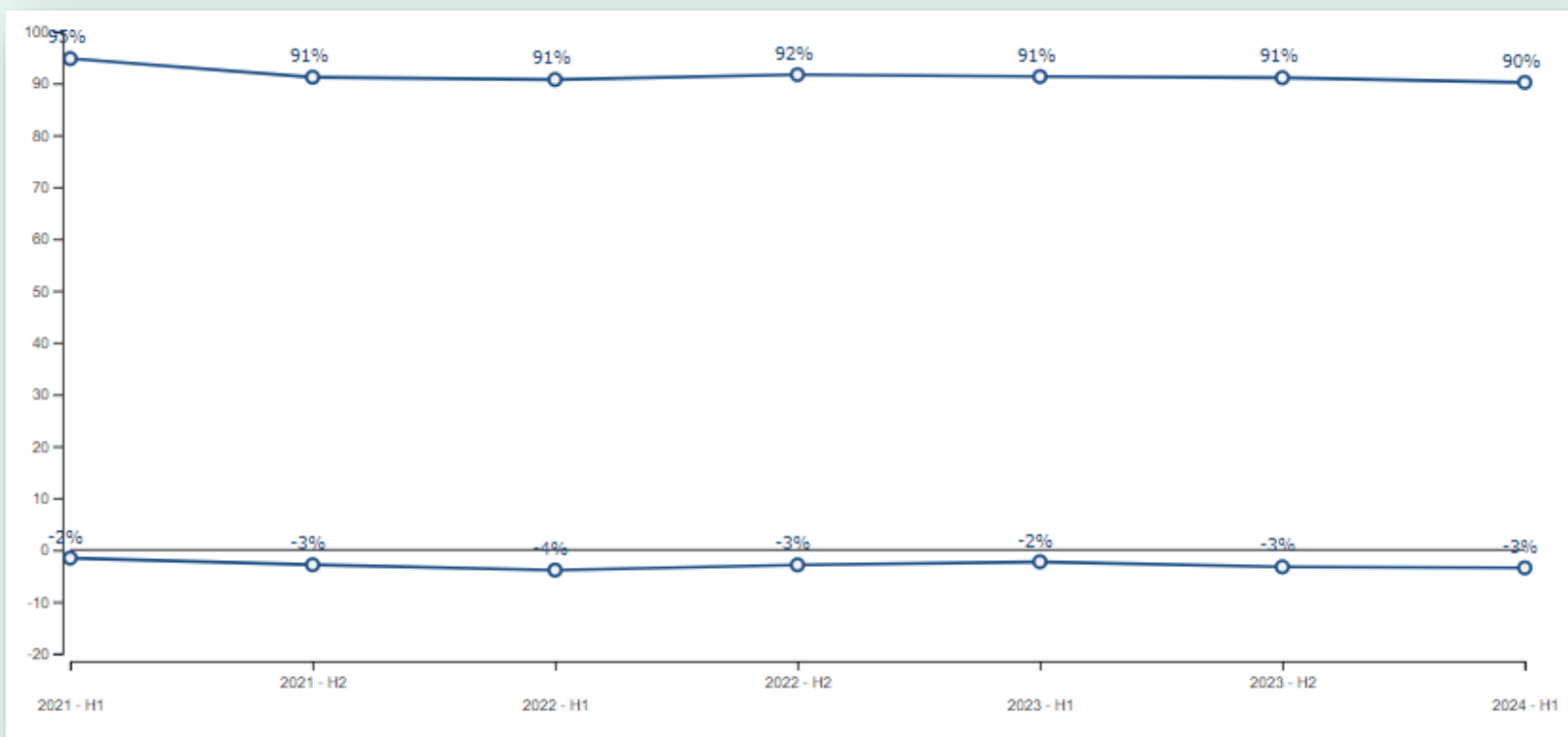
S5 – Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



R1 – Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



R15 - Vilket betyg vill du ge restiden?

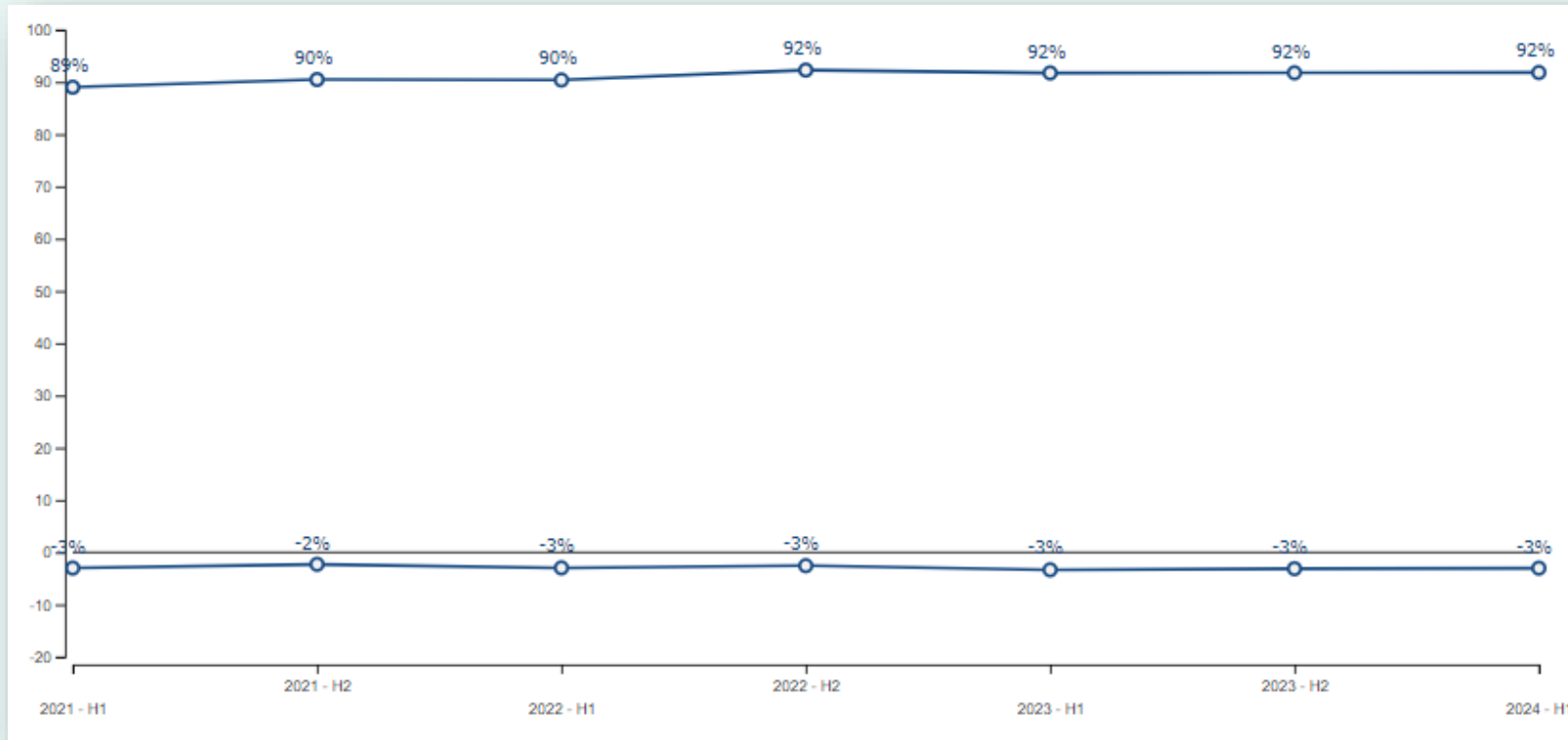


VT: 90 %
Riket: 91 %

7 % ger betyg 3

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

R7 – Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

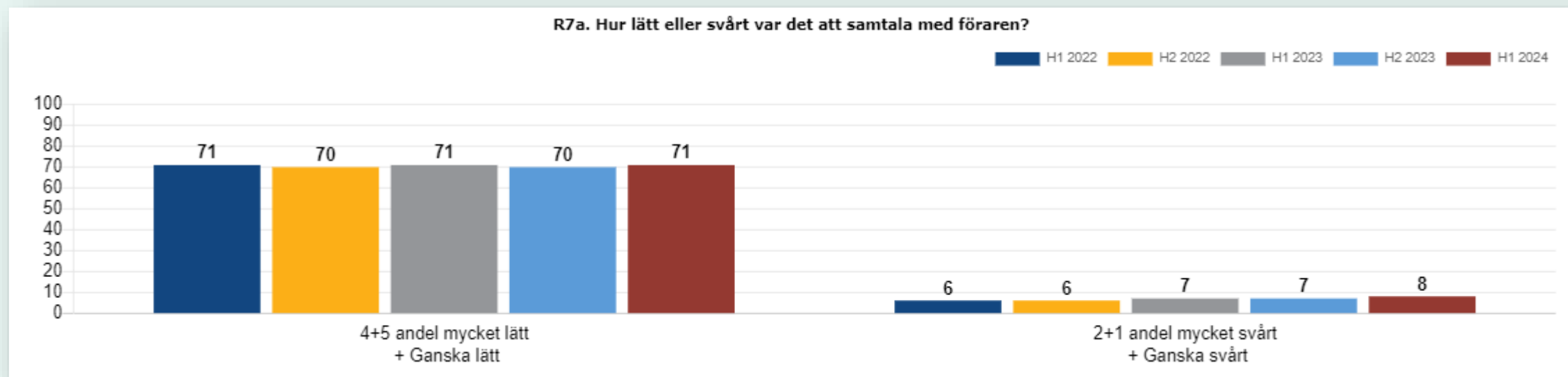


VT: 92 %
Riket: 92 %

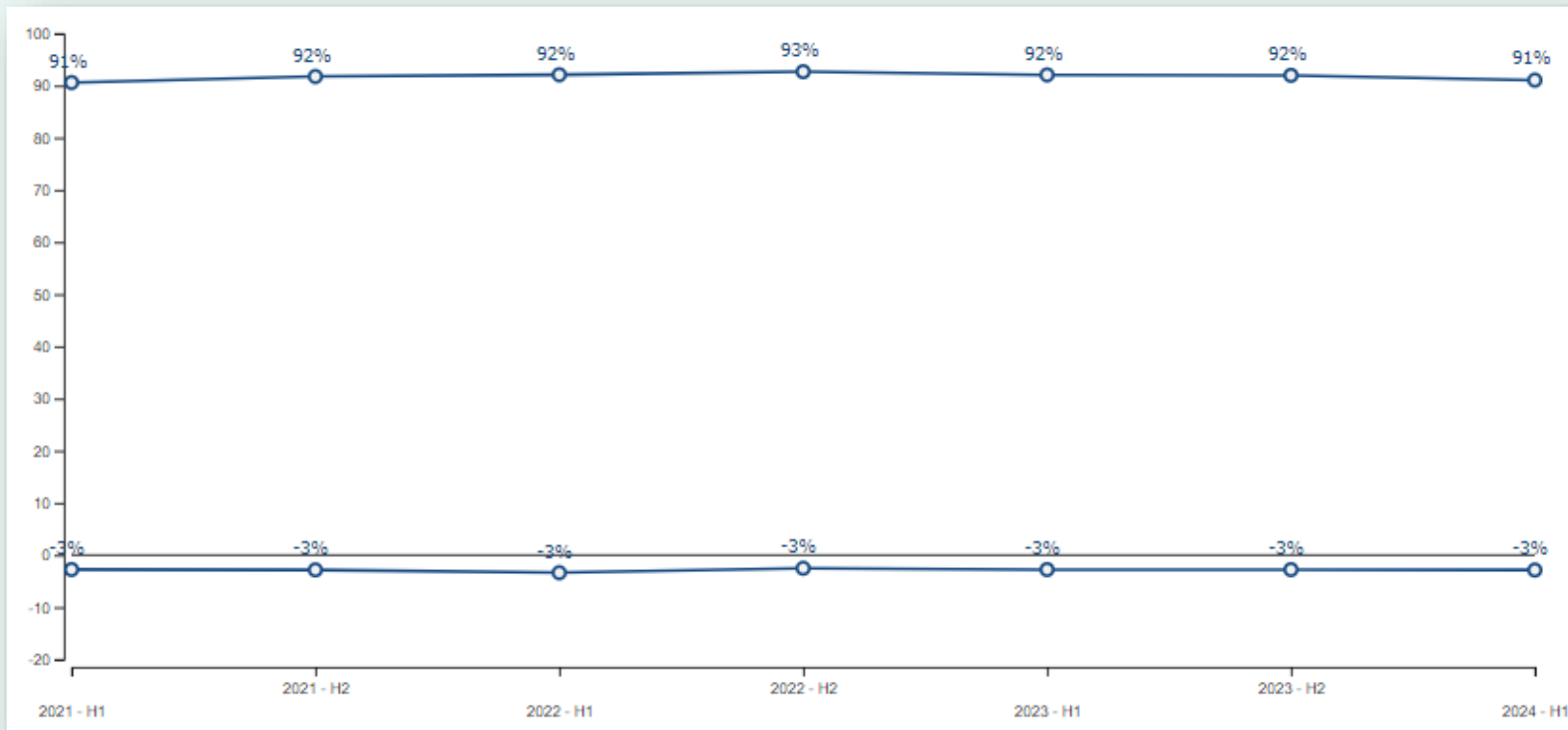
5 % ger betyg 3

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

R7a – Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren?



R9 – Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?

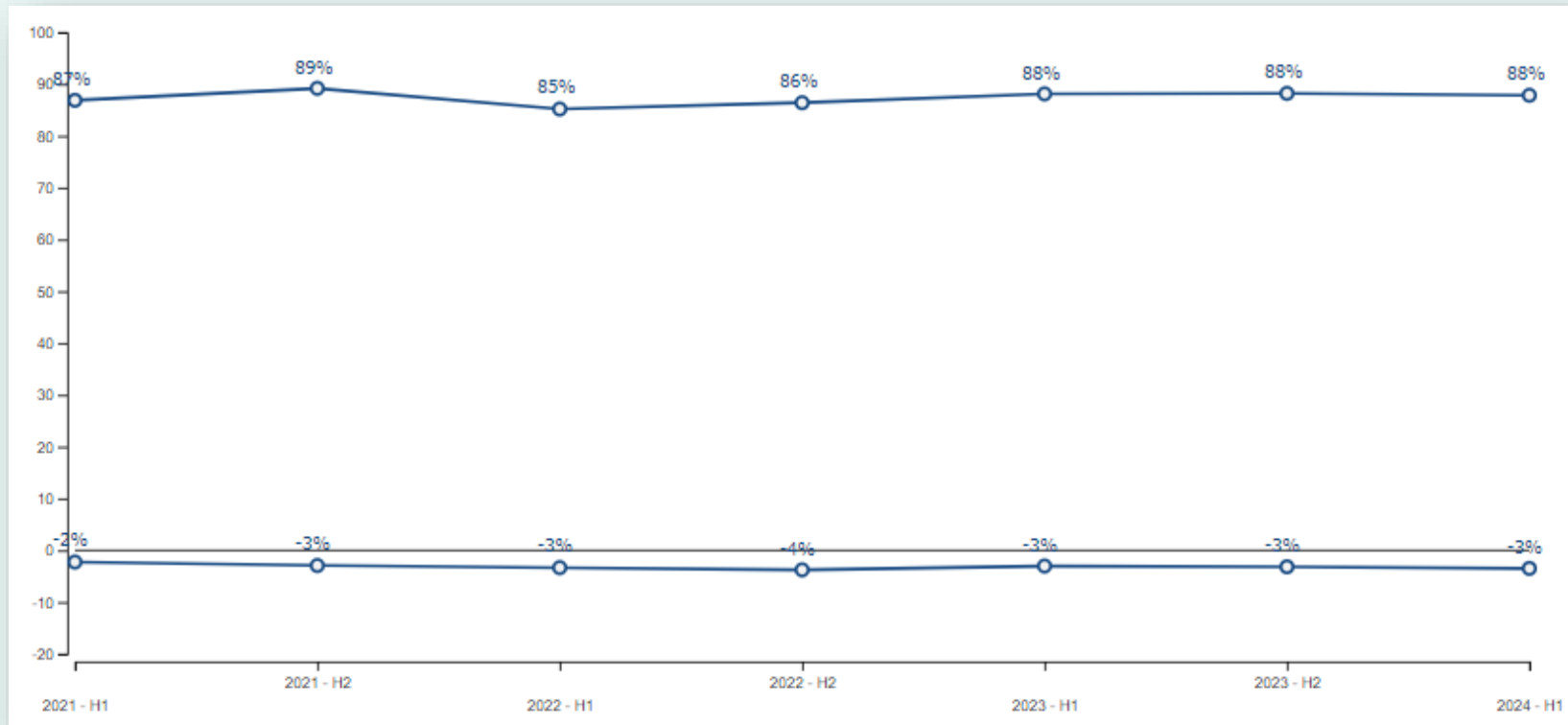


VT: 91 %
Riket: 91 %

6 % ger betyg 3

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

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



VT: 88 %
Riket: 90 %

9 % ger betyg 3

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

Allmän information oavsett restyp

- Uppdragsgivarkonferens
- Övriga Mötesforum

Uppdragsgivarkonferens 2024

- Tillsammans för ett hållbart resande



Var – Alingsås Stadshotell



När – 23 oktober 9.00-16.00



Hur – anmälan via Partnerportalen



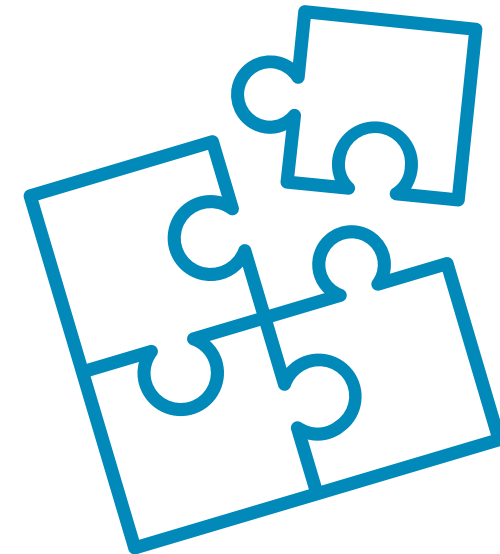
För vem? – handläggare inom färdtjänst, skola och sjukresor



Utkast på innehåll:

Uppdragsgivarkonferens 2024 – Tillsammans för ett hållbart resande

- Agenda för dagen
 - Föreläsning; Samordning – vad påverkar den och vilka trender ser man i övriga landet. Jonas Johansson, Svensk kollektivtrafik
 - Minska resandet i Piktider – Göteborgs stad
 - Reshjälpskortet – Emilia Andersson, Västtrafik
- Stationer
 - Fordonsstation
 - Förarperspektiv
 - Hållbara förutsättningar – fokus på våra verktyg
 - Bokningen – boka och planera
- Övriga deltagare
 - Kollegor från Avdelning Trafik
 - Kollegor från Kund-och resetjänst som hanterar driften
- Länken till anmälan finns på Partnerportalen



Forum 2024 - information och samverkan

	Kvartal 1 <i>Fokus utfall 2023</i>	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Samverkansgrupp	2024-03-06	2024-05-07	2024-08-28	2024-11-07
Regional information	2024-03-12	2024-05-14	2024-09-03	2024-11-12
Delregionala dialogmöten	2024-03-19 FYR 2024-03-20 SKA 2024-03-21 GBG/ SJU	2024-05-21 GBG/SJU 2024-05-22 FYR 2024-05-23 SKA	2024-09-10 SKA 2024-09-11 GBG/SJU 2024-09-12 FYR	2024-11-19 FYR 2024-11-20 SKA 2024-11-21 GBG/SJU
Skolskjuts dialogmöten	2024-03-14	2024-05-15	2024-09-04	2024-11-13
Dag och omsorg Dialogmöten	2024-03-13	2024-05-16	2024-09-05	2024-11-14
Konferens			2024-10-23	

Nordens viktigaste mötesplats för (dagens och) morgondagens kollektivtrafik

- Utställning
 - 120 företag klara och fler på väg in, bra bredd och blandning
 - Träffas – passa på att häng med kollegor inom och utom Regionen och oss 😊
 - Ta del av öppna föreläsningar
- Workshops – ”vårt område”
 - Förändrade skolskjutstider (6/11) – Hantera peaken framgångsrikt
 - Resecoaching (7/11) - utveckling av serviceresor och resecoaching
- Konferens – ”vårt område”
 - Skolskjutsdagarna
 - Färdtjänstdagarna
 - Persontrafik
 - Hur kan anropsstyrd trafik bli en framgångssaga (6/11 11.30 -12.30)
- Glöm inte att registrera dig innan ditt besök – du hämtar ut din bricka på plats.
- Se det som en investering i tid och pengar

Komprimerad utvecklingsmöjlighet med omedelbar och långsiktig verksamhetsnytta

- Flera ”kurser” i rad – breddning och fördjupning
- I ett sammanhang – bygga nätverk

<https://persontrafik.se/program/>

Agenda dialogmöten

Samtliga dialogmöten

- Remisshantering
- Körorder – vad ser förare?
- Anropskartan

FTJ/SJR

- Frågor och svar från dialogmöte Q2
- Egenavgift

DAG/OMS

- Tidshållning

SKOL

- Statistik

Tack!