

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

Regiongemensam information 2025-03-11

Agenda

- Västtrafik informerar
- Utfall 2024
 - Kostnader
 - Resande
 - Kvalité
- Kundundersökning 2024
- Slutsatser
- *PAUS*
- Allmän information oavsett restyp
 - Kommunikation
 - Hållbarhet barn
 - Nytt index
- Utvecklingsinsatser och förbättringar
 - Noteringsprojektet
- Händelser under året
 - Upphandlingar
 - Möteskalender / forum



Västtrafik

Västtrafik

- Avdelning Kommun och Region åter fulltaliga
 - Kommunbesök är igång, fler kommer
- Upphandling
 - Transporttjänster 2026 - är i slutfas
 - Kund- och resetjänst 2027 – start av upphandlingsprocess
- Ny chef för avdelning Trafik på Anropsstyrd trafik
 - Maxwell Malavan

En hållbar verksamhet på ett för alla hållbart sätt

Att rätt person gör rätt sak på rätt sätt i rätt tid...

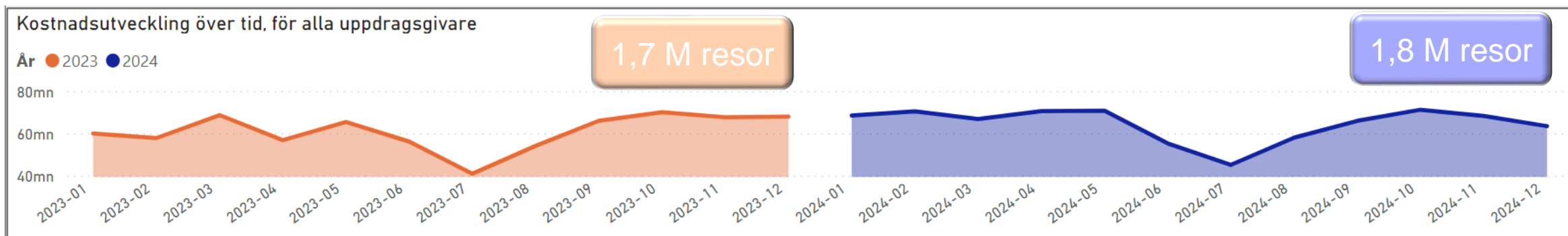
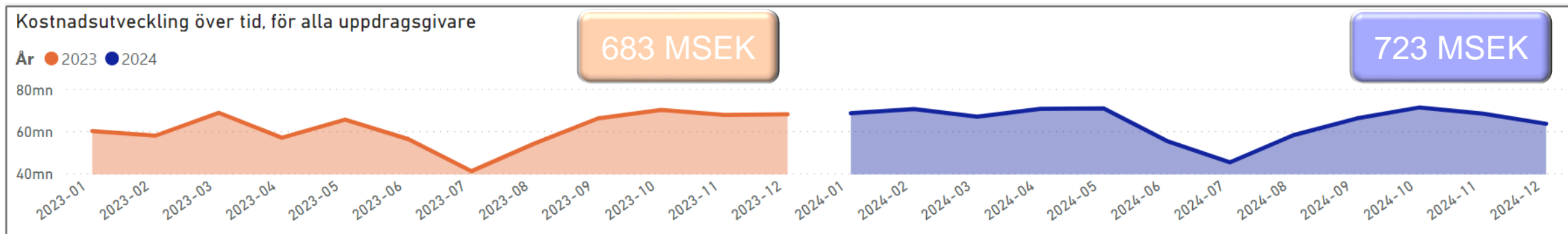
Förutsätter rätt organisation, verksamhet, processer, system, information och rätt kompetens

Fortsatt fokus på ständiga förbättringar i partnerskap

Utfall 2024

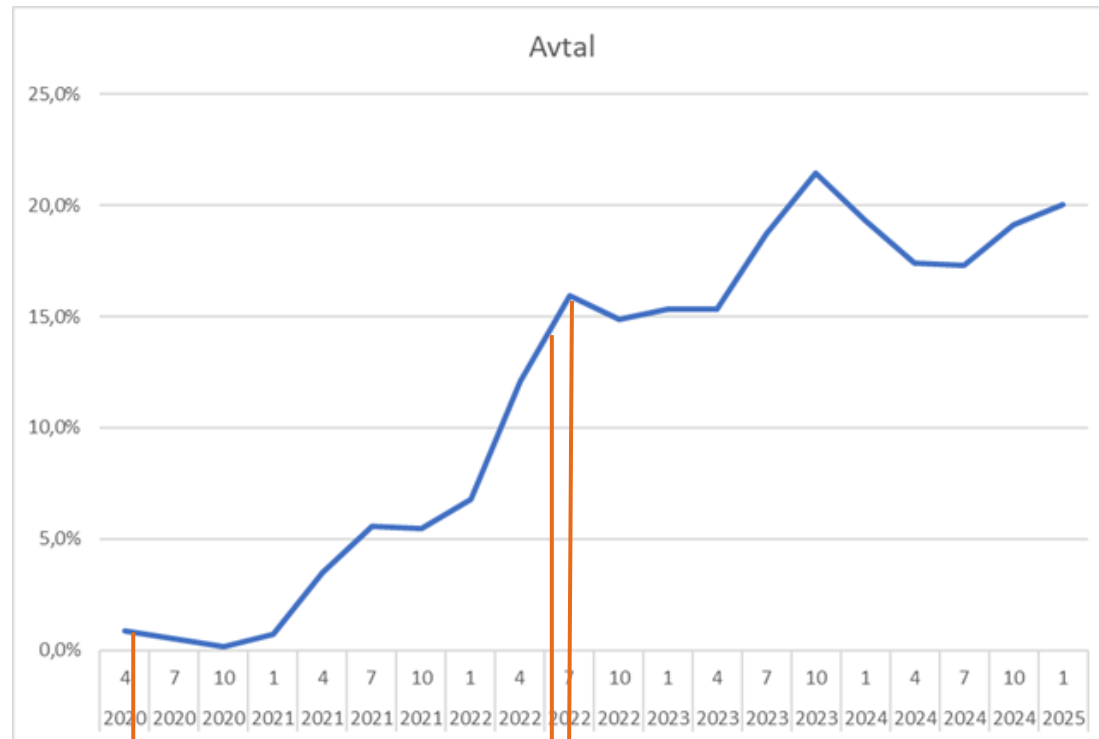
Västtrafik Särskild kollektivtrafik

Kostnads- och reseutveckling 2023-2024



Indexutveckling

– påverkar ersättning till trafikföretag samt kund- och resetjänst



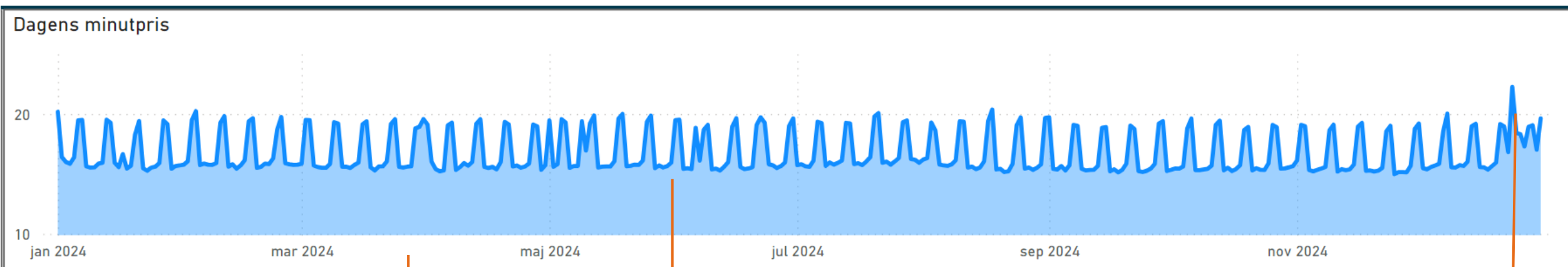
Upphandling
TT2022

Start
TT2022

Indexering 1
TT2022

- Västtrafik tillämpar indexering i upphandling för hållbarhet, Taxiindex
- TT2022
 - Kvartalsvis indexering
 - Basvärde Apr 2020 (priset från trafikstart till indexering 1)
 - Indexering 1 i Sep2022 (+15% avtalspris)
- Indexutveckling 2024
 - En ökning på ca 2%

Minutpriset 2024

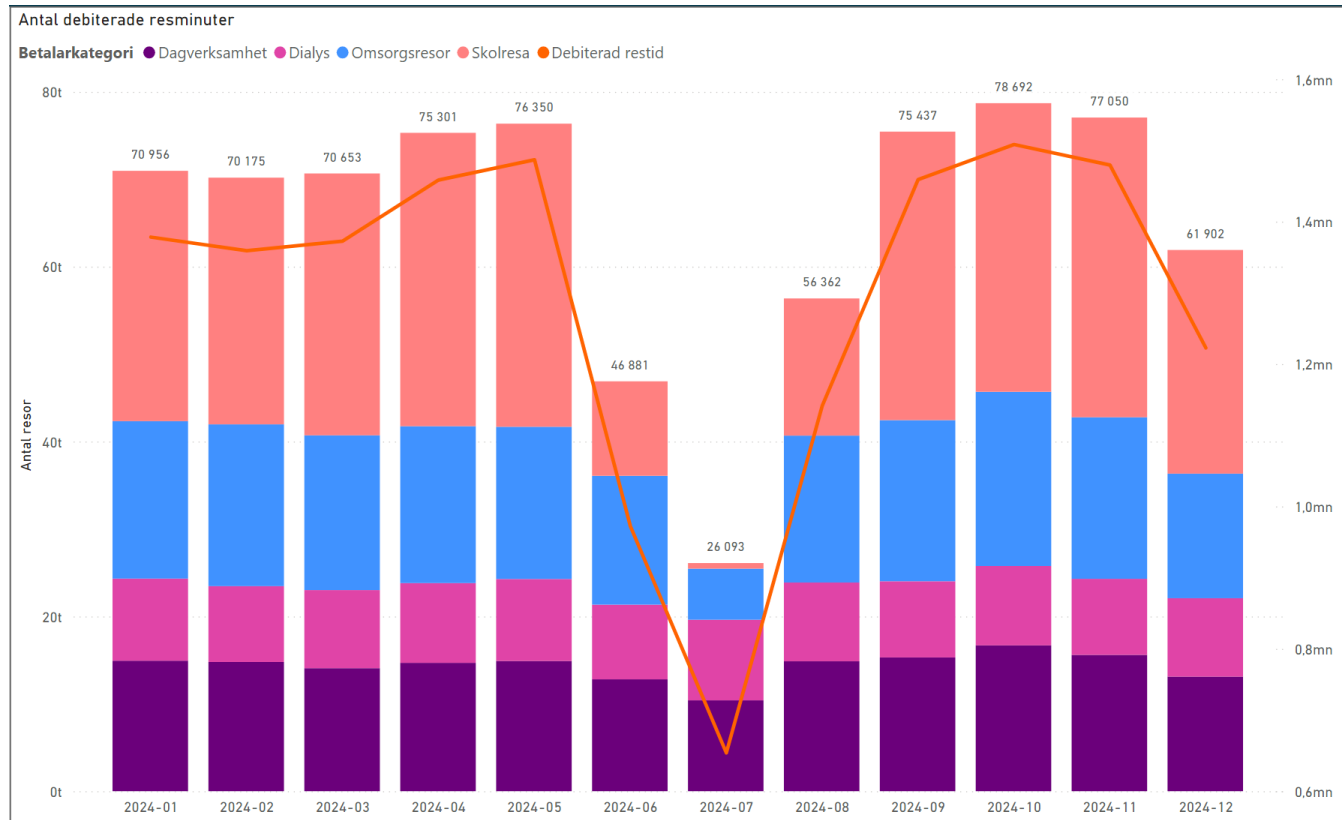


Vardag
15,81 kr/min

Helg
19,27 kr/min

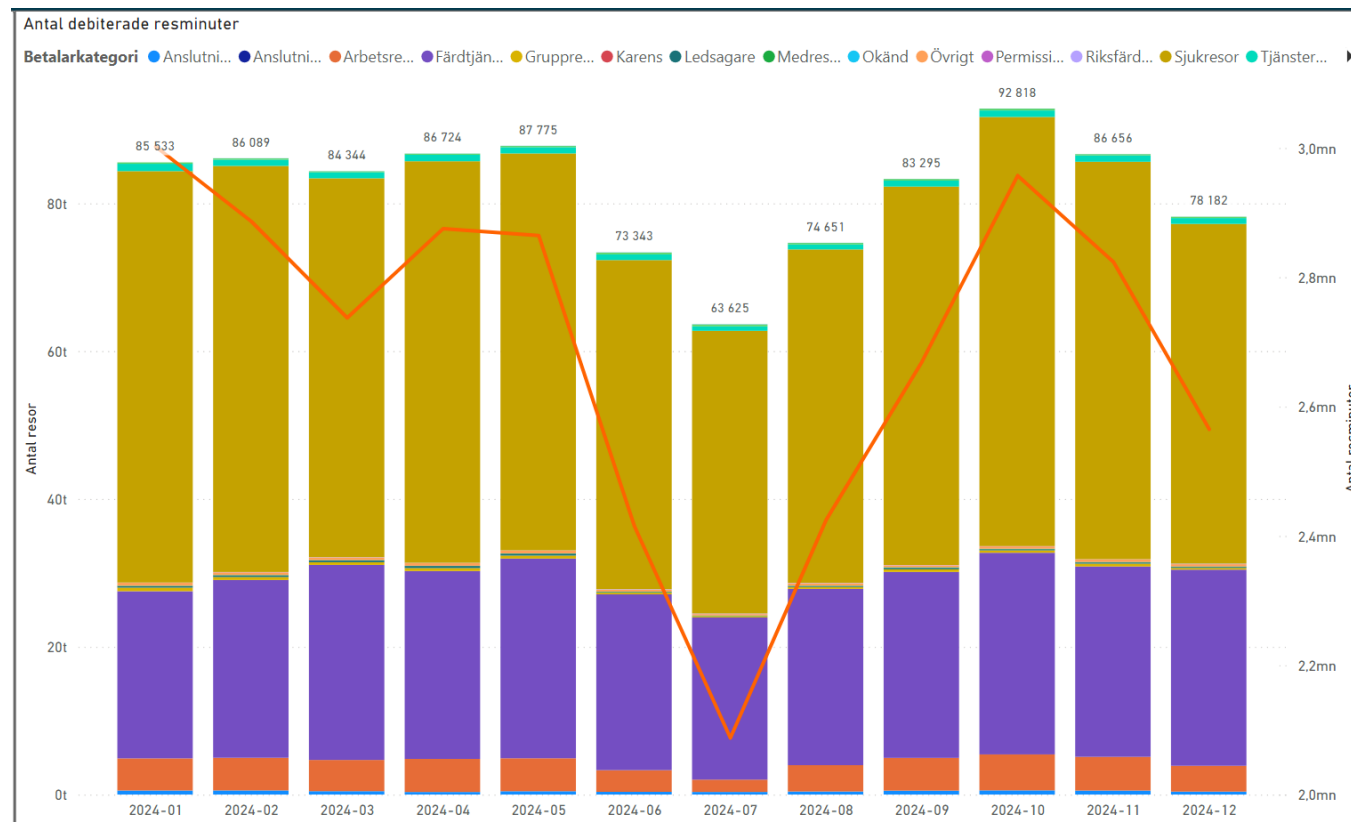


Regelbundet återkommande resor 2024 ca 786 000



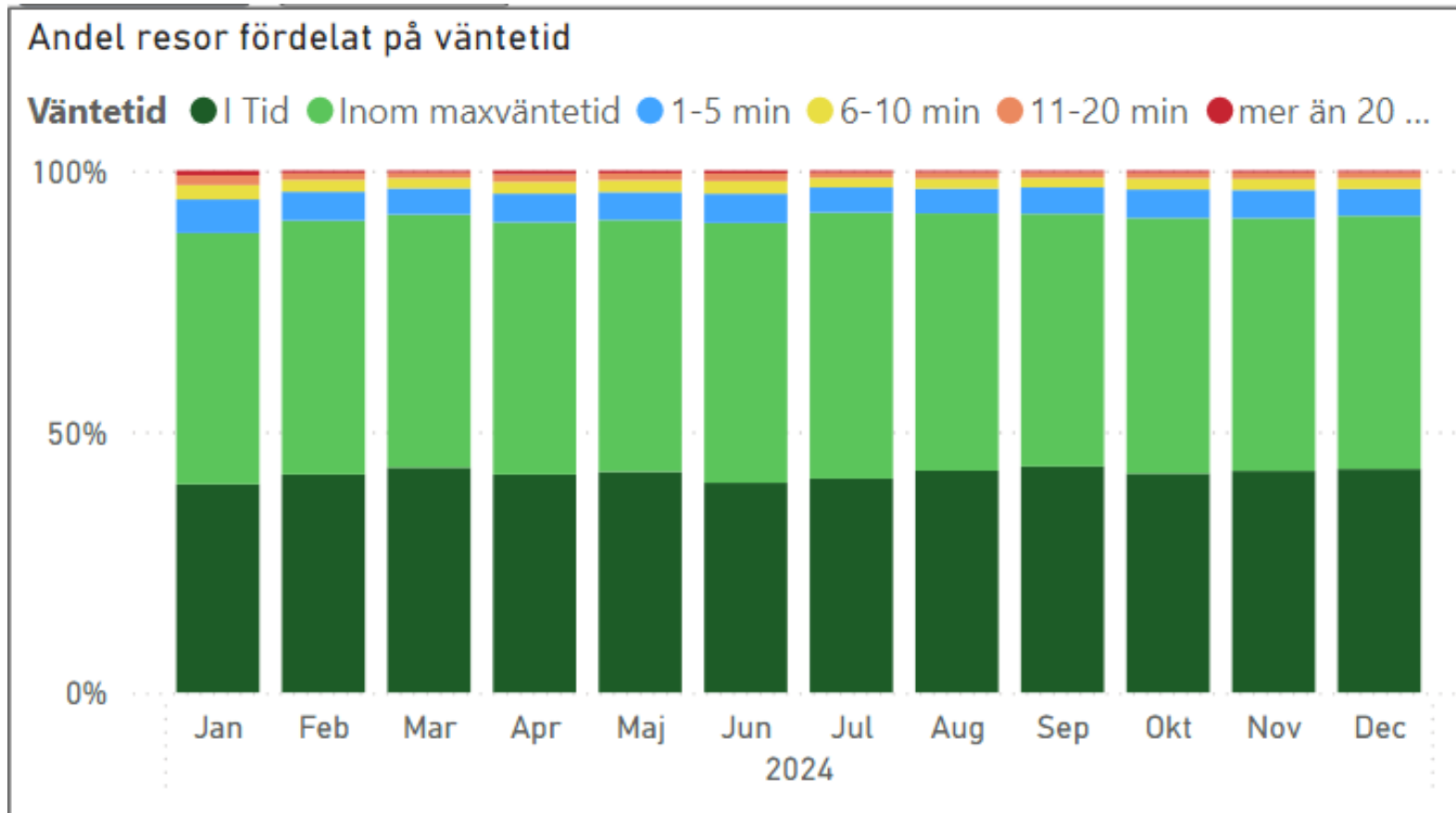
- Resor som är schemalagda
 - Skolresor
 - Dag- och omsorgsresor
 - Dialysresor
- Beställs av verksamheter
 - Resenären ansvarar för att boka av enskilda resor via telefon eller Bokaresa
- Utveckling 2024
 - +3% jämfört 2023
- Utveckling 2023
 - +6,8% jämfört 2022

Bokningsbara resor 2024 ca 983 000



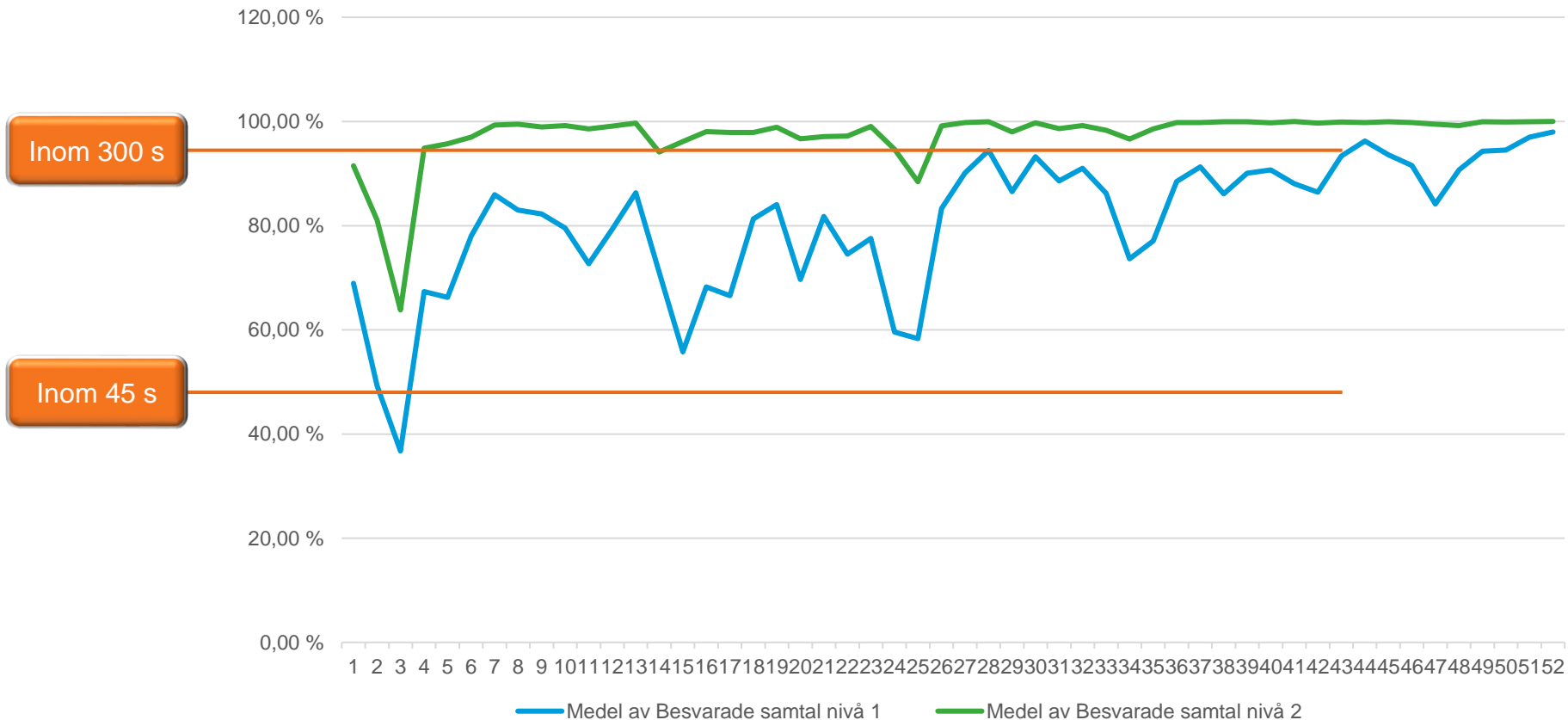
- Resor som bokas samma dag eller tidigast 2 veckor innan resdag
 - Sjukresor – bokas av resenär eller vårdpersonal
 - Färdtjänstresor till arbete, utbildning och annat som resenären bokar via telefon eller Boka resa
 - Verksamhetsrelaterade resor tjänsteresor, transport av gods – bokas av personal
- Utveckling 2024
 - +4% jämfört med 2023
- Utveckling 2023
 - +4,8% jämfört med 2022

Kvalité Tidshållning 2024



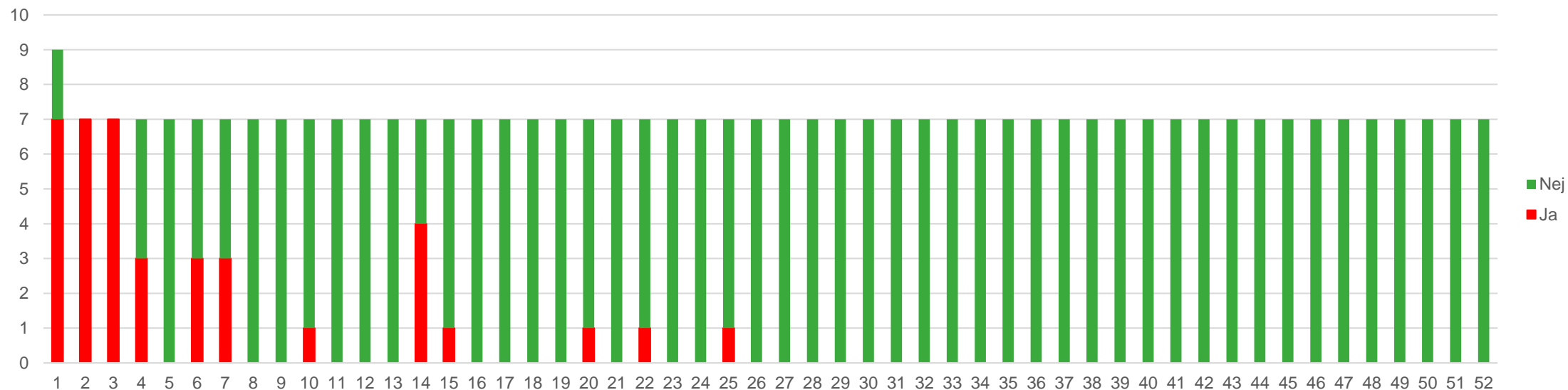
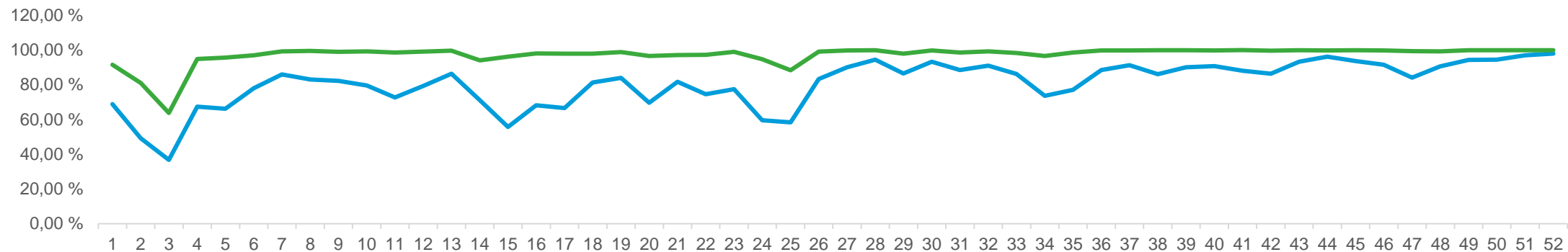
- De allra flesta resor av de 1,8 miljoner resorna är inom väntetiden (91%)
- De allra flesta förseningar är korta
 - 5% av resorna är 1-5 minuter sena
 - 2% av resorna är 6-10 minuter sena

Kvalité Väntetid innan svar till bokning 2024



- 1 205 000 Samtal 2024
- De allra flesta besvaras inom 45 sekunder (79%)

2024



Ärenden Kundtjänst (PBI)

Proppstyrd trafik

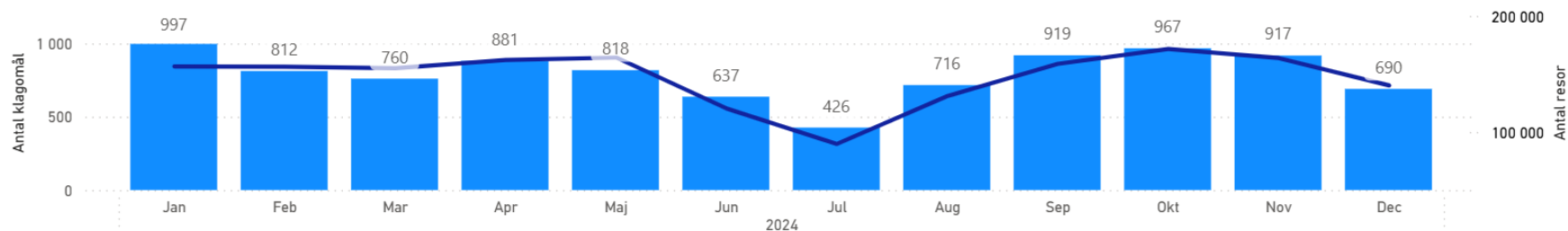
Uppdragsgivarrapporten

Senast uppdaterad: 2025 03 10 07:41

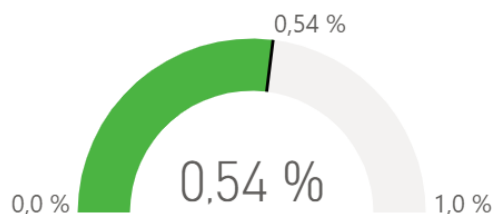


Antal klagomålsärenden och resor per tidsperiod

Antal klagomål (blå) ● Antal resor (mörkblå)

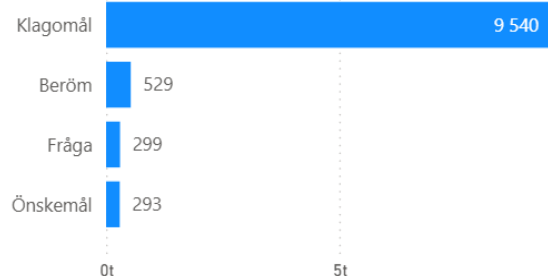


Andel klagomålsärenden av totalt antal resor för vald period (jmf med fg helår)



Antal ärenden per ärendetyp

År ● 2024



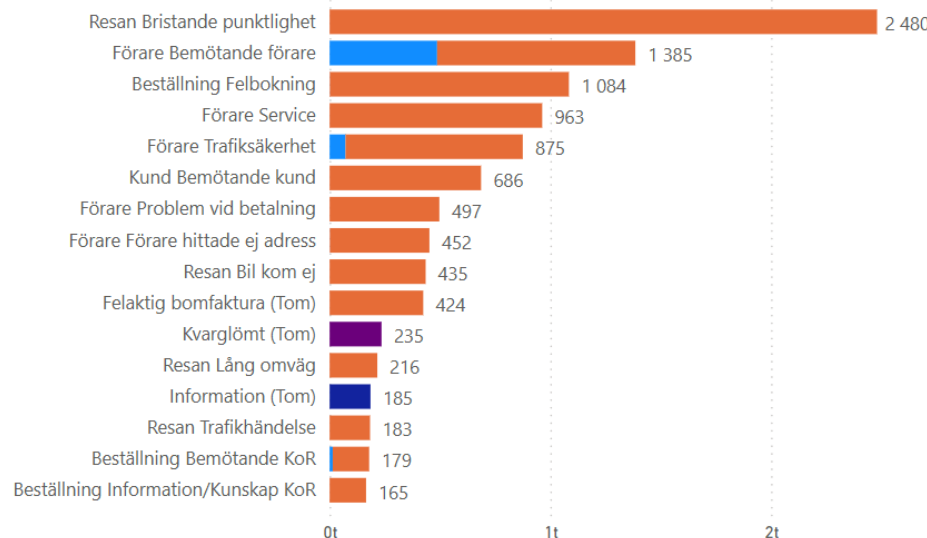
Visa kategori 2

Visa kategori 2 och 3

Visa kategori 2, 3 och 4

Ärenden per kategorier

Beröm (blå) ● Fråga (mörkblå) ● Klagomål (orange) ● Önskemål (lila)



- 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

ANBARO – Barometern för Anropsstyrd Trafik

Landningsdashboard

PÅGÅENDE ÅR HELÅR HALVÅR TERTIAL KVARTAL MÅNAD 12 MÅN ⓘ

jan 2024 - dec 2024
jan 2023 - dec 2023

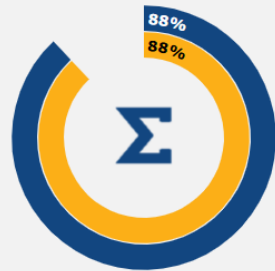


Sammanfattande nöjdhet

R18. Sammanfattande nöjdhet

BAS: 2 724

Total



ORGANISATION



NATIONELLT SNITT

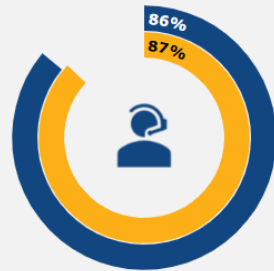
FLEXIBEL DASHBOARD →

Intryck av beställning

B8. Sammanfattande nöjdhet beställning

BAS: 2 778

Total



ORGANISATION



NATIONELLT SNITT

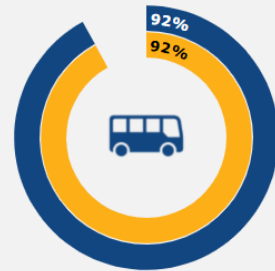
FLEXIBEL DASHBOARD →

Intryck av resa

R7. Förares bemötande

BAS: 4 263

Total



ORGANISATION



NATIONELLT SNITT

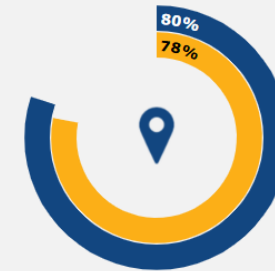
FLEXIBEL DASHBOARD →

Efter resan

R20. Generell nöjdhet

BAS: 4 167

Total



ORGANISATION



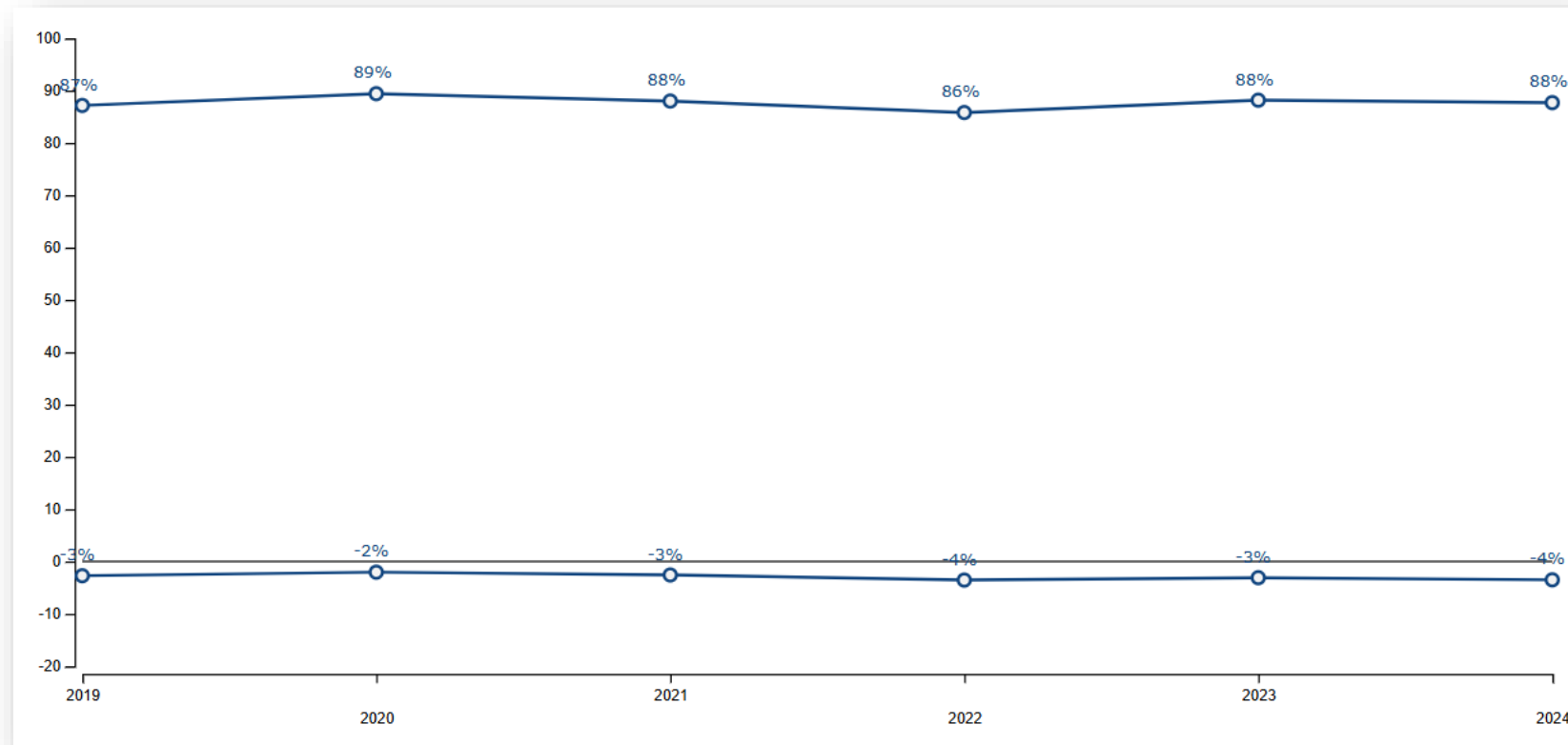
NATIONELLT SNITT

FLEXIBEL DASHBOARD →

Aktiva filter

Västtrafik

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

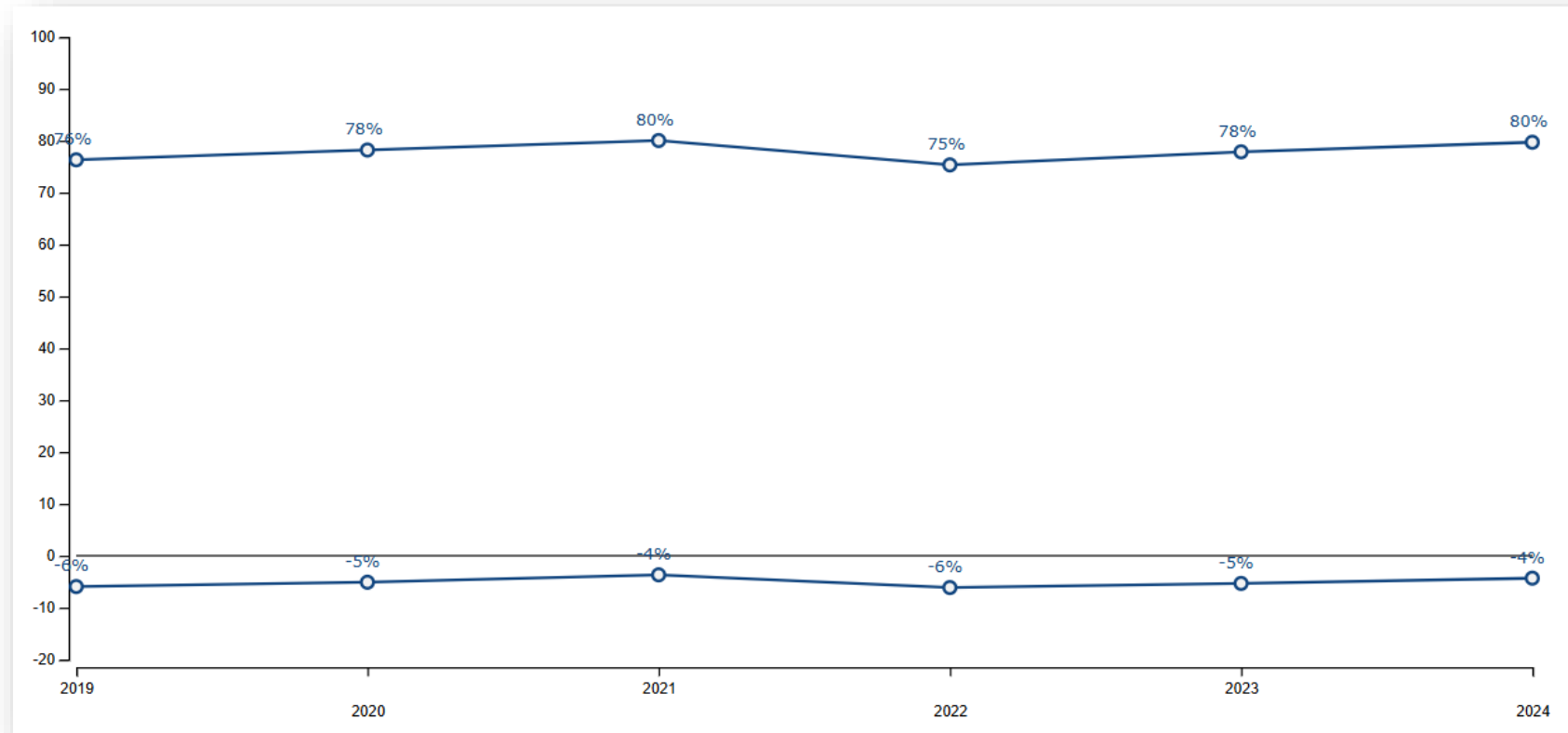


VT: 88 %
Riket: 90 %

8 % 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?

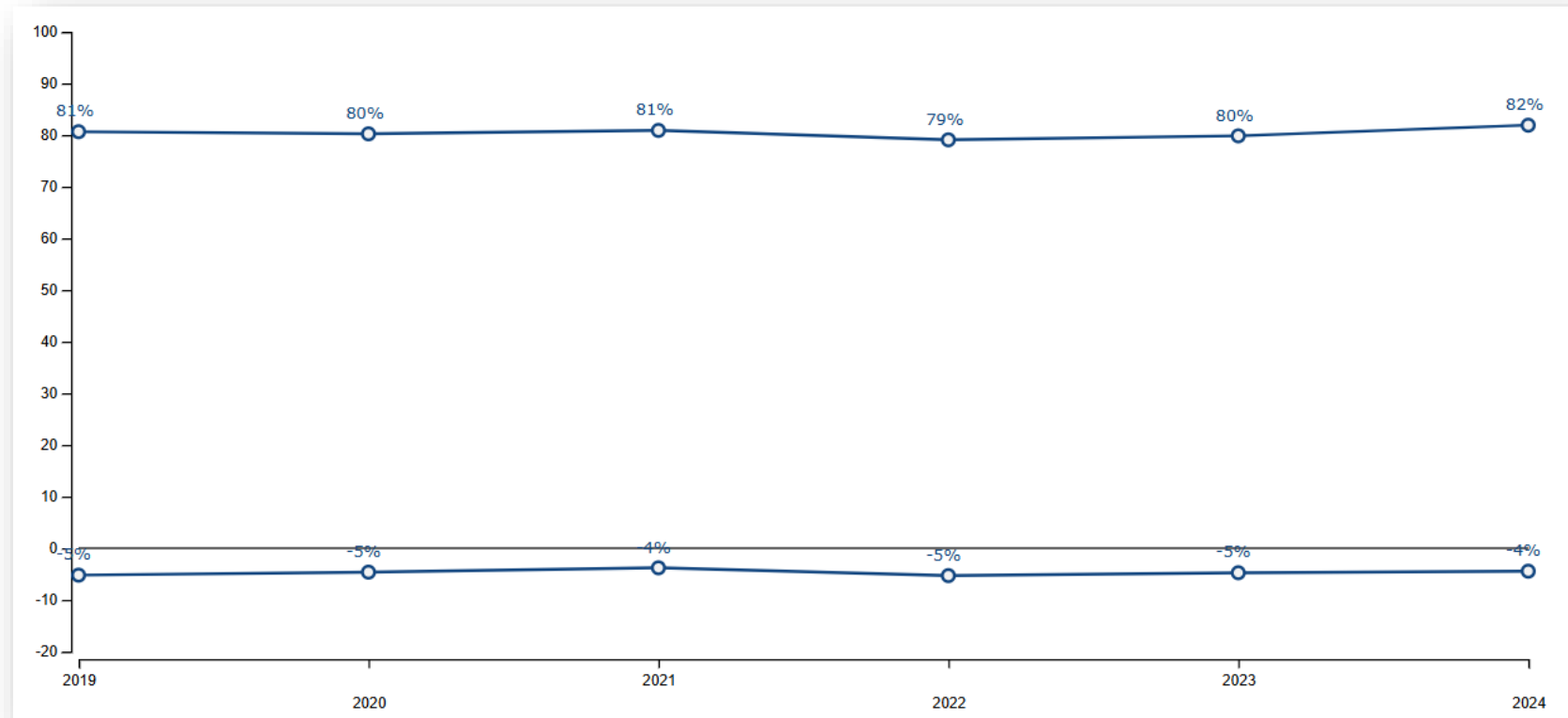


VT: 80 %
Riket: 82 %

16 % ger betyg 3

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

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

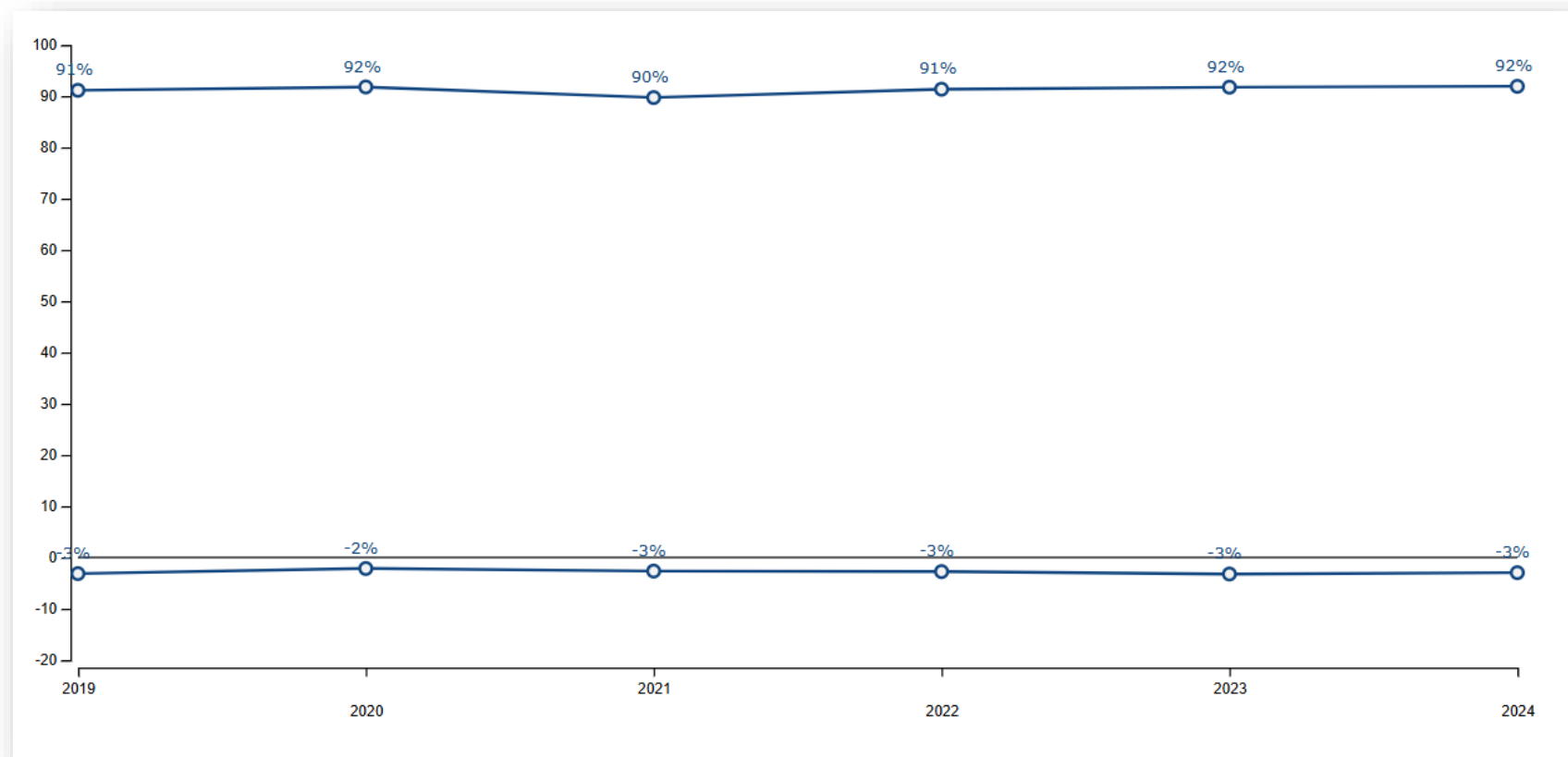


VT: 82 %
Riket: 85 %

14 % ger betyg 3

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

R7 – Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

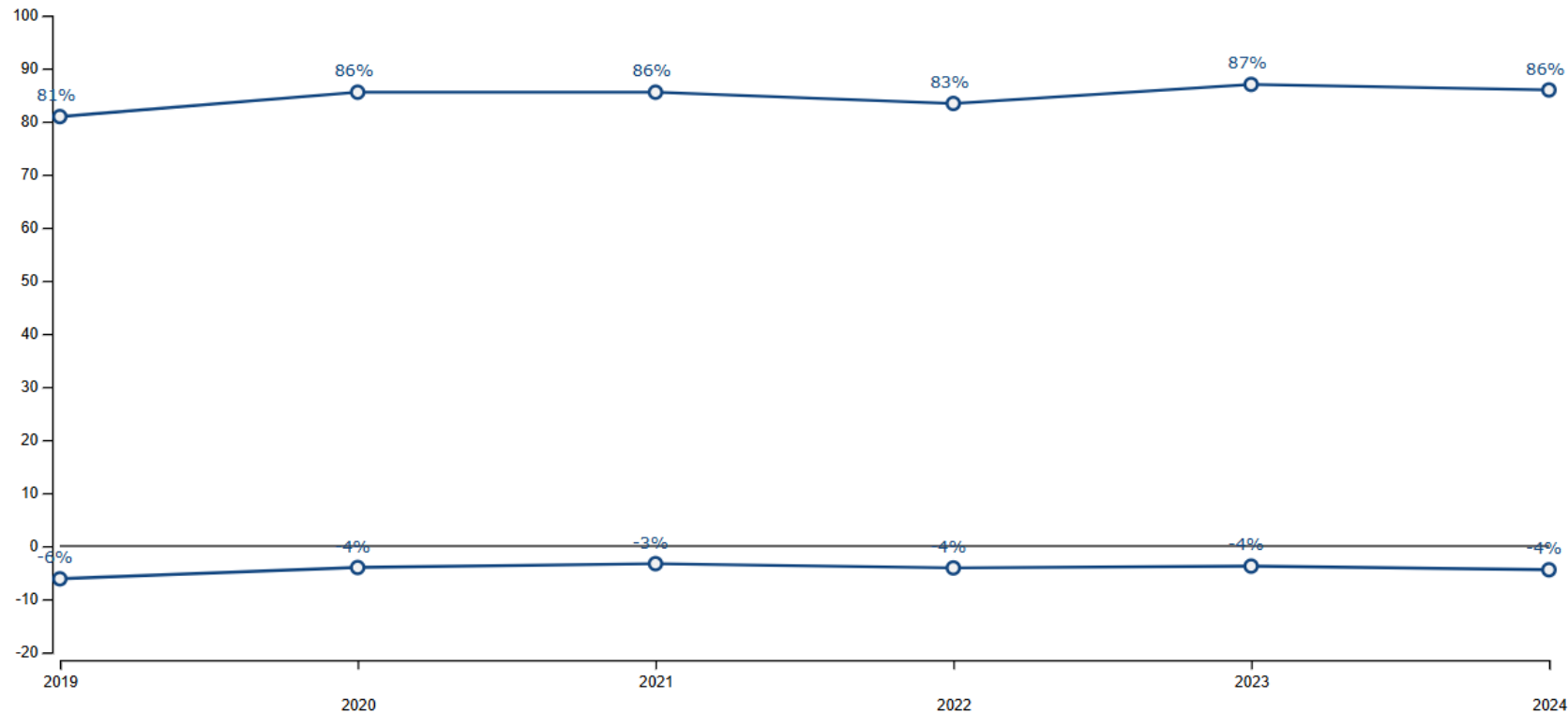


VT: 92 %
Riket: 92 %

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?

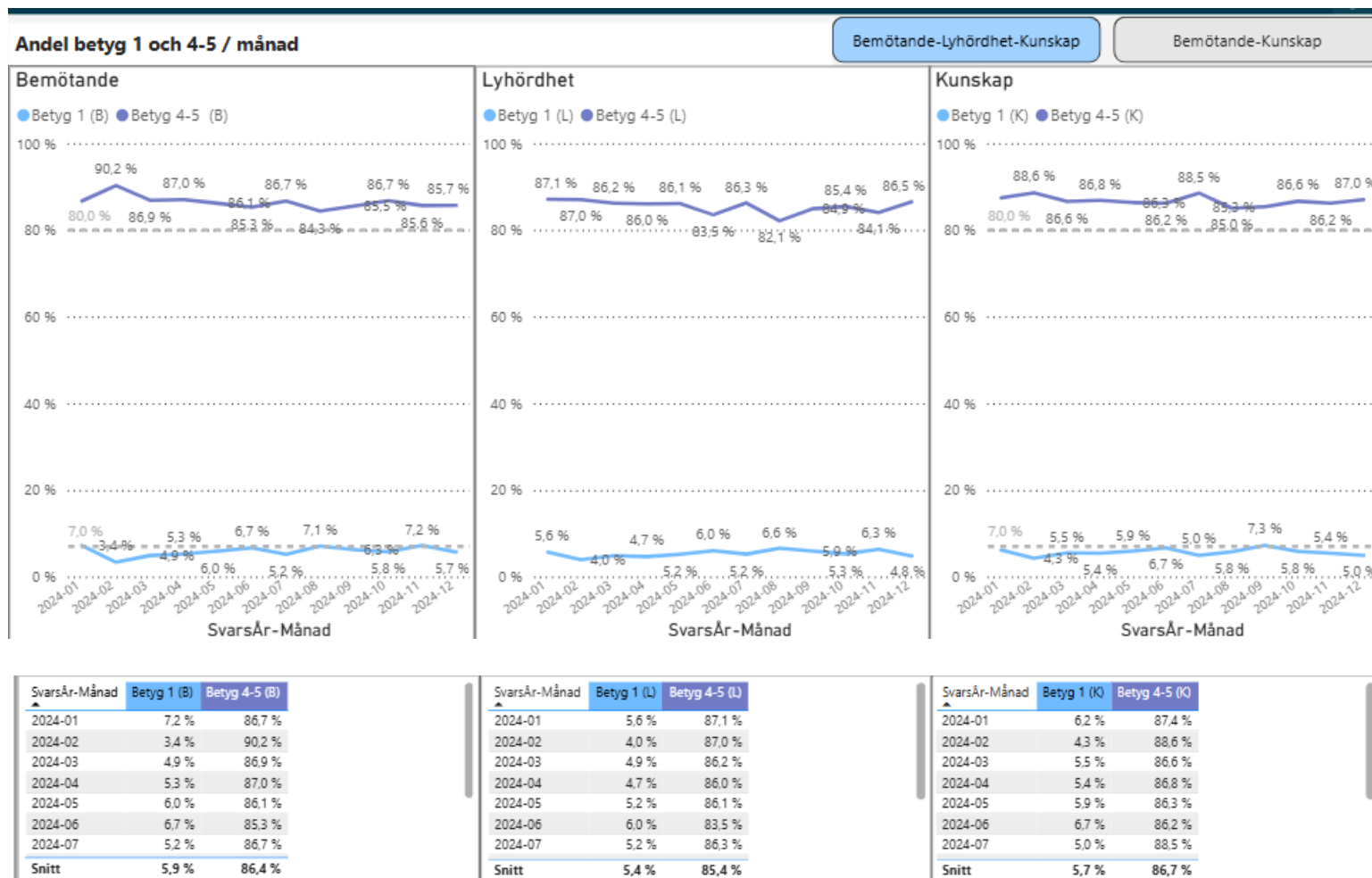


VT: 86 %
Riket: 90 %

10 % ger betyg 3

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

NKI Kund- och resetjänst 2024



Faktorer som påverkat utförandets utfall och kvalitet

- Kostnadsutvecklingen följer samhällets kostnadsutveckling
 - Ökade kostnader till följd av Indexering
- Inga stora störningar – mild vinter 2024
 - Ej ökade kostnader till följd av det.
- Resandeutvecklingen
 - Liten ökning men flackare än tidigare, kan vi vara på väg in i en "normal" ökning efter att pandemiåren? Bättre balans.
- Trygga resenärer (synpunkter/ANBARO)
 - Bra förutsättningar ger ett gott utförande – bra med kundadresser, verksamhetsadresser: Bra jobbat.

PAUS

Allmän information oavsett restyp

Kommunikation

- Partnerportalen
- Navet/sharepoint
- www.vasttrafik.se

The screenshot shows the Västtrafik website interface. At the top, there is a navigation bar with the Västtrafik logo and links for 'Reseplanering', 'Biljetter', 'Att resa med oss', 'Kundservice', 'SÖK', 'LOGGA IN', and 'ENGLISH'. Below the navigation bar is a large blue banner with the heading 'Reseplanering' and a sub-heading: 'Här finns sånt du behöver för att planera din resa. Hitta bästa resvägen med reseplaneraren och få överblick över linjer med tidtabeller och kartor.' Below the banner are five main service categories, each with an icon and a brief description: 'RESEPLANERAREN' (Sök resa och få de smidigaste resvägarna), 'TRAFIKINFORMATION' (Se störningar i trafiken), 'TIDTABELLER' (Hitta tidtabeller i pdf-format), 'ZONER OCH HÅLLPLATSER' (Se din hållplats, karta, lägen och nästa avgång), and 'VÄSTTRAFIKS ZONER' (Allt du behöver veta om våra zoner A, B och C). To the right of these categories is a sidebar with a heading 'Mer om reseplanering' and a list of links: 'Linjekartor', 'Pendelparkeringar', 'Avgångstavla', 'Västtrafiks tåg', and a 'CHATTA MED OSS' button. Below this is another section 'Anropsstyrd trafik' with links for 'Närtrafik', 'Flextrafik', 'Anropsstyrda turer', 'Flexlinjen', and 'Närbus'. The final section is 'Särskild kollektivtrafik' with links for 'Sjukresa med Västtrafik', 'Färdtjänst', 'Kommunala serviceresor', 'Skolskjuts', and 'Tjänsten Boka resa'. At the bottom of the page, there is a footer with 'Kontakta oss' and contact information: '0771-414300' and 'Skriv till oss'. A 'TILL KUNDSERVICE' button is also present in the footer.

Reseplanering
Här finns sånt du behöver för att planera din resa. Hitta bästa resvägen med reseplaneraren och få överblick över linjer med tidtabeller och kartor.

RESEPLANERAREN
Sök resa och få de smidigaste resvägarna.

TRAFIKINFORMATION
Se störningar i trafiken.

TIDTABELLER
Hitta tidtabeller i pdf-format.

ZONER OCH HÅLLPLATSER
Se din hållplats, karta, lägen och nästa avgång.

VÄSTTRAFIKS ZONER
Allt du behöver veta om våra zoner A, B och C.

Mer om reseplanering

- Linjekartor →
- Pendelparkeringar →
- Avgångstavla →
- Västtrafiks tåg →
- CHATTA MED OSS

Anropsstyrd trafik

- Närtrafik →
- Flextrafik →
- Anropsstyrda turer →
- Flexlinjen →
- Närbus →

Särskild kollektivtrafik

- Sjukresa med Västtrafik →
- Färdtjänst →
- Kommunala serviceresor →
- Skolskjuts →
- Tjänsten Boka resa →

Kontakta oss [0771-414300](tel:0771-414300) [Skriv till oss](#)

TILL KUNDSERVICE

Boka resa -appen

- Boka resa
 - Färdtjänst
 - Favoritadress
- Se och avboka
 - Alla resor
 - Färdtjänst
 - Skolresor
 - Sjukresor
- Lämna synpunkt på genomförd resa

<https://www.vasttrafik.se/reseplanering/sarskild-kollektivtrafik/boka-resa/>



Partnerportalen

- Informationsplats
 - Viktiga datum
 - Händelser
 - Information
- Rutiner, manualer, rapporter mm
- Ekonomi
- Trygghet och Säkerhet

[Kommuner](#) / Särskild kollektivtrafik

Särskild kollektivtrafik - uppdragsgivare

Välkommen till vår sida om särskild kollektivtrafik, för dig som uppdragsgivare. Här hittar du rutiner och information om vår särskilda kollektivtrafik.

Det här är särskild kollektivtrafik

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik inkluderar sjuk- och vårdresor med servicefordon (sjukresetaxi), färdtjänst, skolskjuts med servicefordon (skoltaxi) samt andra kommunala serviceresor relaterade till beviljade insatser.

Det fungerar som allmän kollektivtrafik, fast inte så kollektiv: man reser tillsammans med andra, fordonet kan göra stopp på vägen för att hämta upp och släppa av medresenärer och man reser inte alltid kortaste vägen. Men resan anpassas utifrån resenärens specifika behov. Resenären beställer resan i förväg, de blir hämtade hemma (eller på annan beställd adress) och får hjälp att ta sig in och ur fordonet vid behov.



SÅ FUNGERAR DET - RUTINER

Guider och manualer till hur vi jobbar.



BESTÄLLNING

När ni behöver beställa något, t.ex. behörighet, adresser med mera.



RAPPORTER OCH UTREDNINGAR

Informationsbank.



MÖTESFORUM

Vår möteskalender och material från tidigare möten.



EKONOMI

Ekonomi och priser.

Nyheter

[Tyst minut 11 februari klockan 12.00](#)

Publicerad 11 februari

[Årsstatistik till Trafikanalys](#)

Publicerad 10 februari

[Arkiv med tidigare nyheter](#)

Svensk kollektivtrafik, MERIT

- ett nätverk för att lösa egna utmaningar gemensamt

- Samordning – Årets föreslagna arbetsgrupper
 - *Differentierade tillstånd utifrån behovsnivå, tid på året/dygnet och resmållets tillgänglighet för att minska resbehovet.*
 - *Förbättra information för att möta ökade krav/förväntningar från resenärer och anhöriga*
 - *Behov av att synliggöra tillgänglighetsaspekten för beslutsfattare kring infrastruktur och fastigheter*
- Hållbarhet – Barn i den särskilda kollektivtrafiken
 - Trygga och säkra resor – ett gemensamt ansvar
 - Fokus på vägledande rekommendationer utifrån Barnkonventionen
 - Huvudrekommendation barnperspektivet
 - Barn som ledsagare och ombud
- Skolskjuts & Beställningscentral
 - *Uppstart slutet av maj*
- Och vi är med i fler
 - System
 - Fordon & Trafik
 - Fordonstandards
 - Avtal
 - Modellavtal



Nytt index

Allmänt om index

- Index skapar balans mellan beställare och trafikföretag
 - När omkostnader ökar får leverantören täckning med index.
 - Det ger förutsättningar för långsiktighet i avtal.
- Index flyttar risk från leverantör till beställare
 - Idag vet ingen hur kostnadsutveckling kommer se ut fram till sommaren 2030. Så hur ska man kunna lägga ett anbud?
 - Utan index finns en risk att leverantör inte får täckning för sina kostnader när kostnaderna stiger → Riskpåslag i anbud
 - Om riskpåslaget är för stort betalar vi för mycket.
 - Om riskpåslaget är för litet riskerar leverantören att gå med förlust och i längden konkurs = Påverkar trafiken negativt.
- Med index kan man lägga anbud utifrån dagens kostnader och anpassa indexkorgen efter kostnadsmassan.



Vi byter index

- I nuvarande trafikavtal för anropsstyrd trafik används Taxiindex för att prisjustera – Vi byter nu till en indexkorg för serviceresor
- Varför byta index?
 - SCB slutar producera Taxiindex från och med 2026.
 - Taxiindex är ett centralt sammansatt branschindex och speglar inte fullgott kostnadsutvecklingen hos enskilda trafikföretag, särskilt gällande drivmedelskomponenterna.
- Taxiindex måste ersättas och Västtrafik följer indexrådets rekommendation.
 - Vad är indexrådet och vad innebär rekommendationen?

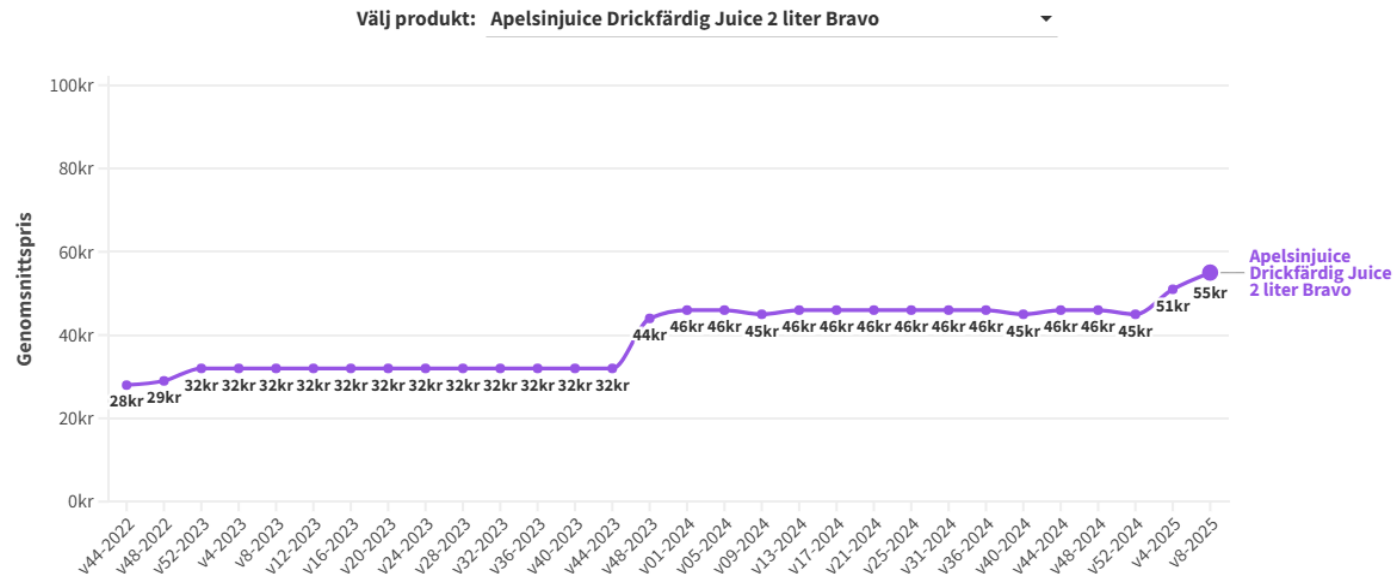
Indexrådets rekommendation

- I pågående avtal rekommenderar Indexrådet en övergång till indexkorg för serviceresor med förutbestämda nivåer på de ingående komponenterna.
 - Nivåerna speglar Taxiindex = Affärsneutralt och minimal påverkan jämfört med taxiindex.
- Vid nytt avtal (sommar 2026) rekommenderas indexkorg för serviceresor med nivåer inom angivna spann för de ingående komponenterna.
 - Indexkorgen anpassas efter anbudsgivarens unika kostnadsbild = Bättre följsamhet mot verklig kostnadsutveckling.
 - Minskar risken för trafikföretaget – Det är bra för alla

Allmänt om index

- Index följer kostnadsutveckling. Finns både allmänna index (KPI) samt specifika index (LCI & bränsle-index). Eller till och med apelsinjuiceindex.

Genomsnittspris på ordinariepriser från ett urval av butiker inom kedjorna: Stora Coop, City Gross, Hemköp, Willys, ICA Supermarket, ICA Kvantum och ICA Maxi.



Allmänt om index

- Indexkorg = Flera olika index som sammanfogas med olika viktning. En indexkorg gör att man kan spegla ett företags kostnadsutveckling väldigt bra.
- Indexkorg för serviceresor:

Kostnadsbeskrivning	Indextyp	Typ av värde	Vikt
Personal:	LCI, (arbetare, B-S...)	Prel. värde	50-60%
Bränsle:	Bränsleindex*		10-25%
Nyfordonsanskaffning:	Fordon transportmedel (ITPI 29-30)		5-15%
Allmänt:	KPI	Fastställda tal	10-20%
Fordon/finansiering	Ränta (STIBOR 3m) + 3%		0-5%

Sammanfattning index

- Vi byter index från taxiindex till indexkorg för serviceresor enligt rekommendation från indexrådet.
- I pågående avtal ska indexkorgen spegla taxiindex för affärsneutralitet. Indexrådet har satt viktning av indexkorgen.
- I kommande avtal anger anbudsgivare sin egen viktning av indexkorgen anpassad efter deras egna förutsättningar
 - En indexkorg som bättre följer deras kostnader ska i teorin ge lägre anbudspriser då riskpåslaget kan minimeras.

Utvecklingsinsatser - Förbättringar

Goda förutsättningar i partnerskapet?

- WebSolen – Fasta noteringar på gång i webSolen på gång för att underlätta.

Händelser under året

Möteskalender / forum

Forum

- Regional information
 - Digital sändning
- Dialogforum – ett tillfälle att diskutera, dela och fråga
 - Dialog i fysiskt möte för färdtjänsthandläggare (delregionvis)
 - Dialog digitalt/fysiskt för skolskjutshandläggare (hela regionen)
- Dag-och omsorg
 - Digitala tematräffar vår och höst
- Konferens 22/10
 - Alingsås Stadshotell
 - Save the date är utskickad och mer information kommer
 - Fokus på dialog och lärande av varandra utifrån uppdraget
 - Riktat sig till dig som är handläggare för färdtjänst, sjukresor och skolresor
- Kommunbesök
 - Pågår och inbjudningar kommer under vår och höst

Forum 2025 - information och samverkan

	Kvartal 1 <i>Fokus utfall 2024</i>	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Samverkansgrupp	2025-03-04	2025-05-06	2025-09-09	2025-11-05
Regional information	2025-03-11	2025-05-13	2025-09-16	2025-11-11
Delregionala dialogmöten	2025-03-18 FYR 2025-03-19 SKA 2025-03-20 GBG/ SJU	2025-05-20 GBG/SJU 2025-05-21 FYR 2025-05-22 SKA	2025-09-23 SKA 2025-09-24 GBG/SJU 2025-09-25 FYR	2025-11-18 FYR 2025-11-19 SKA 2025-11-20 GBG/SJU
Skolskjuts dialogmöten	2025-03-13	2025-05-14* 2025-05-15*	2025-09-18	2025-11-13
Dag och omsorg Dialogmöten		Tematräff – Fasta Resor**	Tematräff – Kundtjänst**	
Konferens			2025-10-22	

*Inbjudan har skickats till ansvarig skolskjutshandläggare till ett av tillfällena.

**Återkommer med datum

Tack!