

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

Regiongemensam information Q2 2024-05-14

Agenda

- Verksamheten
- Sommaren 2024
- Utfall tertial
- PAUS
- Allmän information oavsett restyp
- Möteskalender 2024

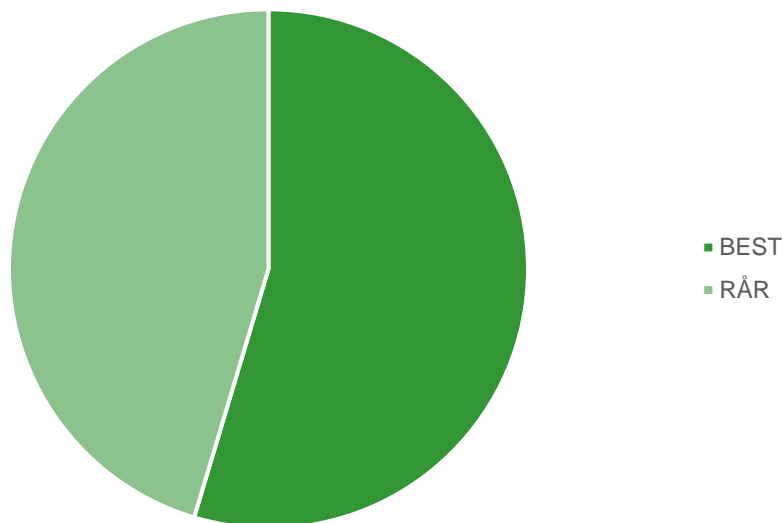
Verksamheten

- Organisation Anropsstyrd trafik
 - Trafik
 - Vidare utveckling kommun- och region

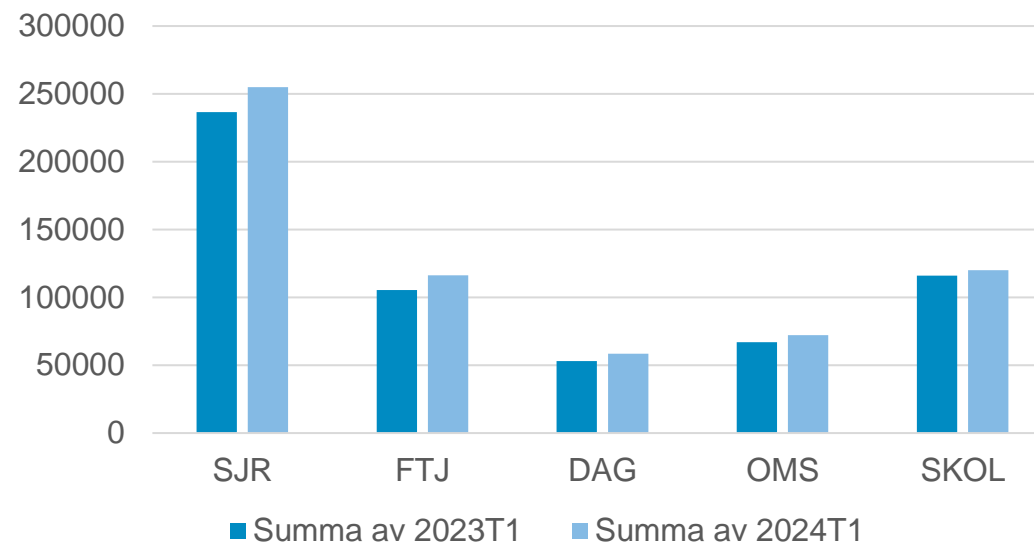
Sommaren 2024

- Förändringsstopp – 1/7-12/8 (v.27-32)
- Rutiner inför sommaren
 - Kundärenden hanteras av Kundtjänst under vecka 29-30
 - Systemrelaterade frågor till it-support@vasttrafik.se
 - Kundtillstånden - säkerställa att invånare är informerade om kommunens rutiner.
 - Uppdaterad info på Partnerportalen

630 000 resor^{*)} jan-apr 2024 (+7%)



- 45% Regelbundet återkommande (+6%)
- 55% Beställningsresor (+8%)

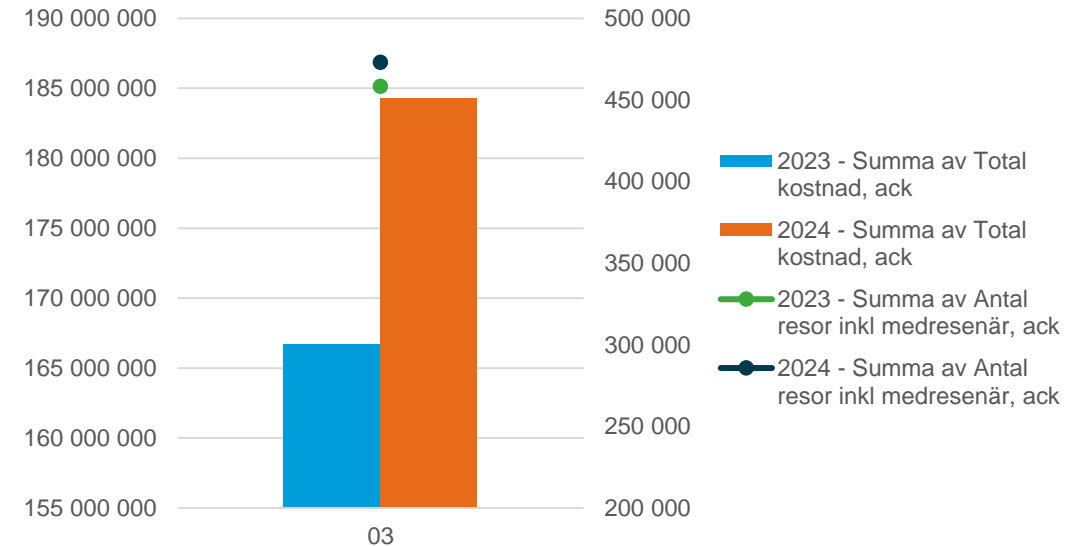
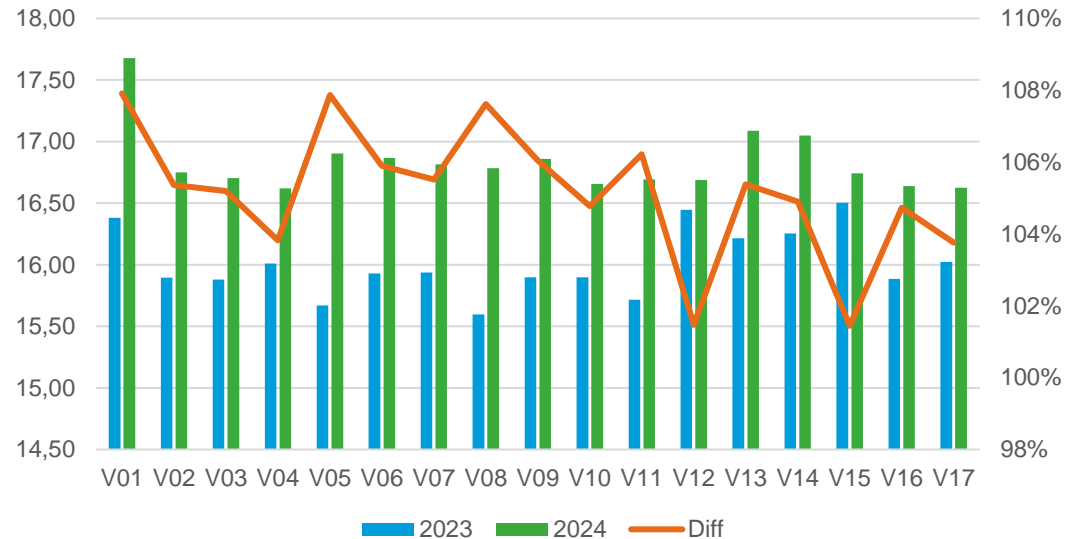


- Restyperna Färdtjänst och Sjukresor står för de största ökningarna - ca +10% vardera
- Tillkommer övriga resor: Grupptillståndsresor, Personalresor

^{*)} Antal resor avser samtliga antal resor utförda inom ramen för Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

^{**)} FTJ inkl. arbetsresor, riksfärdtjänst

Kostnader



Minutpriset +5% jämfört samma period 2023

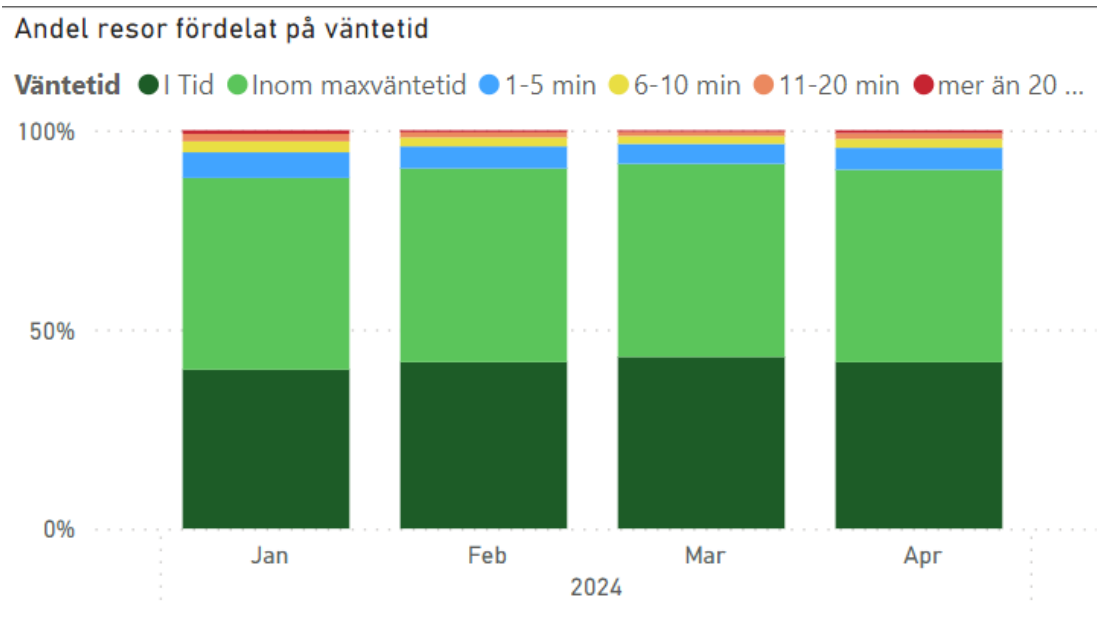
- Transportkostnader påverkas av kostnadsutveckling i samhället och av vem som reser hur, när och var
- Gemensamma målet är att **hållbart** få in så många resminutrar som möjligt på de timmar Västtrafik ersätter trafikföretagen för.

Akkumulerade totala kostnader **2024Q3***) +11% jämfört samma period 2023

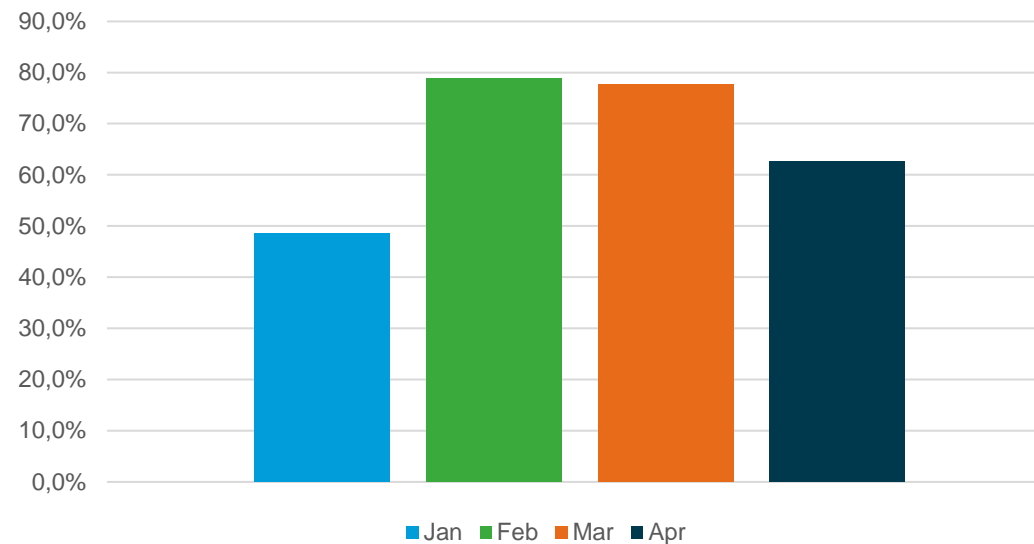
- 184MSEK – 470 000 resor
- 167MSKR – 460 000 resor

*) Kostnader avser fördelade kostnader (egenavgifter avdragna, Ekonomifliken) till och med senast stängd månad (mars)

Hur länge får man vänta?



- 90% av resorna är inom maxväntetid och 42% är på utlovad tid.
- 6% av resorna är 1-5 minuter försenade
- 2% av resorna är 6-10 minuter försenade



- Andel samtal av 414 000 som är besvarade inom 45 sekunder
- Vid störningar är fokus att lösa resor vilket ger längre svarstider

PAUS

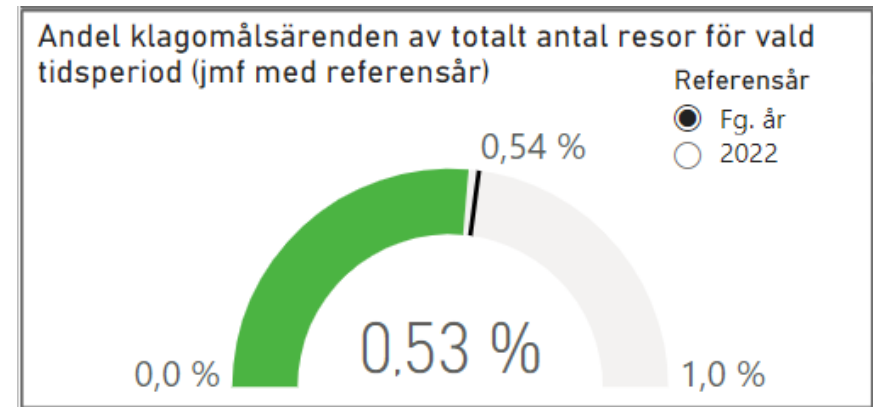
Allmän information oavsett restyp

Aktuellt i uppdraget

- Status – Låsta bommar
- Rutiner vid förseningar
 - www.vasttrafik.se
- Synpunkter
 - Statistik
 - Kundtjänst

Kundtjänst

- 3 560 klagomål under perioden (jan-apr) på 630 000 resor
- Hur?
 - 70% via telefon
 - 25% via mail
 - 1,85% via Bokaresa
- Av vem?
 - 60% från resenär/anhörig
 - 23% från personal
 - 15% från driften (förare/kund- och resetjänst)
- Om vad?
 - Bristande punktlighet
 - Felbokning
 - Föraren – service, trafiksäkerhet, bemötande
 - Resenär - bemötande



Synpunkter - hantering

Kundtjänst

- utreder på ett objektivt och för alla inblandade tryggt sätt
- skickar remiss till uppdragsgivare om kunds förutsättningar behöver ses över
- besvarar synpunkter på "rätt" nivå.

För mer info hur Kundtjänst jobbar:

<https://partnerportalen.vasttrafik.se/info/kommuner/sarskild-kollektivtrafik/rutiner/kund--och-resetjanst/kundtjanst/>

Aktuellt i uppdraget

- Status – Låsta bommar
- Rutiner vid förseningar
 - www.vasttrafik.se
- Synpunkter
 - Statistik
 - Vikten av remisshantering (även under sommaren)
- Kommunbesök
 - Status och plan
 - Påbörjat, kommer fortsätta höst och nästa vår
 - Försöker prioritera utifrån var vi ser att det finns utmaningar i trafiken
- Ny rutin – kund hänvisas till hemkommunen för att korrigera felaktiga uppgifter till kund.

Förbättringsprojekt

- Generellt webSolen
 - Nytt gränssnittet
- Hjälpmedelsprojektet
 - Grunden på plats
 - Förtydliganden görs i rutiner
 - Läggs upp på Partnerportalen
- Noteringsprojektet
 - Inspel på Dialogmötena
 - Nästa steg – utvecklingspec.
- Djur i bil
 - Utredning - vad är hållbart utifrån lagar och regler

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	

Agenda dialogmöten

Samtliga dialogmöten

- Sommaren
- Frågor och svar från dialogmöte Q1

FTJ/SJR

- Noteringsprojektet

DAG/OMS

SKOL

- Noteringsprojektet

Tack!