

A white taxi with a yellow sign on its roof is driving away from the viewer on a paved road that curves through a dense forest. The road has white dashed lines. The surrounding trees are lush green, and the lighting suggests it's daytime.

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik

Regiongemensam information Q3 2025-09-16

Agenda

- Västtrafik informerar
- Västtrafiks miljöledningssystem
- Hantera fordonsresurser och grunddata - HFG
- PAUS
- Utfall januari - juni
 - Resor och kostnadsutveckling
 - Tidspassning (resor/telefon)
 - Åldersintervaller
 - Synpunkter
- Uppdragsgivarkonferens 2025 – Tillsammans mot framtiden
- Mötesforum 2025

Västtrafik informerar

- Sommaren 2025
 - Under sommaren 2025 har trafiken fungerat väl utan större störningar, vilket till stor del kan tillskrivas informerade resenärer
 - ett resultat av en bra informationsinsats från er Uppdragsgivare
- Estimerade volymer 2026
 - Instruktioner kring den årliga inrapporteringen av estimerade volymer kommer att läggas upp som en nyhet på partnerportalen under oktober
- Förbättrad säkerhet i webSolen
 - Dubbel autentisering kommer att implementeras.
 - Instruktioner och information kommer att läggas upp som nyhet på partnerportalen i god tid innan skarpt läge
- Status Upphandlingar
 - Trafiktjänster 2026 – Etablering pågår
 - Kund- och resetjänst 2027 – processen löper enligt plan

Västtrafiks miljöledningssystem

Vad vill vi uppnå?

- Strategi
- Hållbarhetspolicy
- Miljömål
- Miljöaspektlista

PLANERA

Hur gör vi det?

- Utbildningar
- Styrande och Stödjande dokument
- Ledarskap, kultur och kommunikation

GENOMFÖRA

Hur går det?

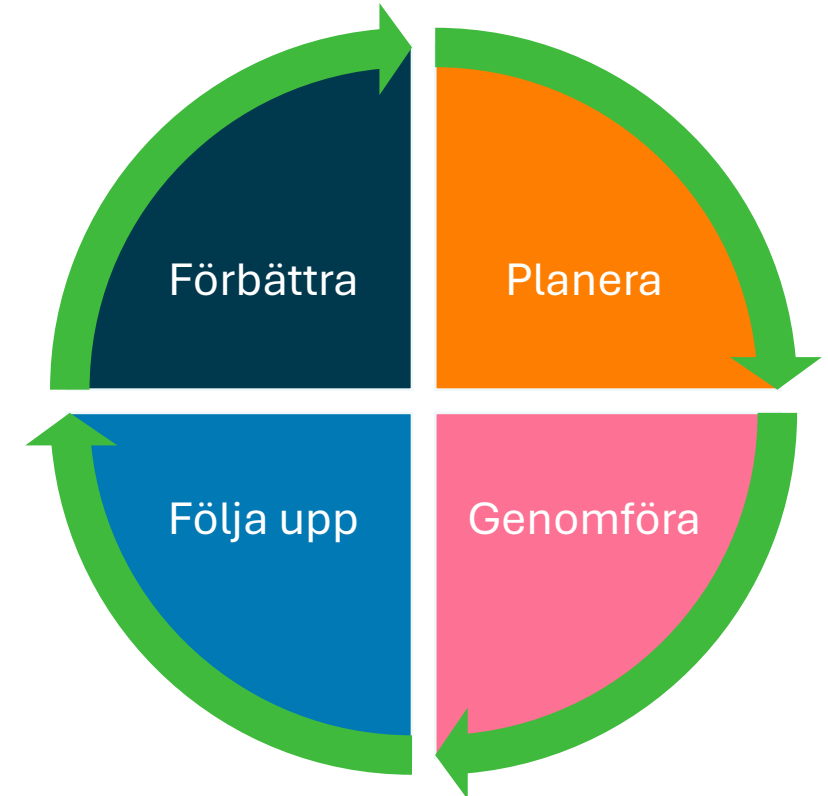
- Uppföljning efter mätningar
- Revisioner
- Analys av avvikelser

FÖLJA UPP

Hur kan vi förbättra?

- Riskanalyser
- Ständig förbättring och innovation
- Beslut i ledningens genomgång

FÖRBÄTTRA



Vad är viktigt för Västtrafik att följa upp?

Betydande miljöaspekter



Minskade utsläpp från trafik genom att fler reser med den allmänna kollektivtrafiken istället för bil



Kollektivtrafikens utsläpp av klimatpåverkande gaser



Kollektivtrafikens utsläpp av hälso- och miljöpåverkande gaser



Energianvändning vid drift kollektivtrafiken



Utsläpp av klimatpåverkande gaser (övriga leverantörer såsom inköpta fordon och IT-leverantörer)

Västtrafiks Kund- och resetjänst - Funktionen HFG

Vad gör funktionen HFG?

HFG – Hantera fordonresurser och grunddata

MÅLBILD

Säkerställa ett planerings- och kostnadsmässigt effektivt och hållbart nyttjande av upphandlade fordon genom ett proaktivt arbetssätt som genomsyras av analys och dialog med både Västtrafik och upphandlade Trafikföretag.

HFG – Vilka jobbar i funktionen?

Karolin – Kontaktperson Västtrafik

Iulia – Kontaktperson KoR

Julia – Vik. Kontaktperson KoR

Thierno – KoR

HFG – Schemaläggning

- Hur tänker HFG kring schemaläggning?
- Trafikering dygnet runt
- När kör våra fordon som mest?
- När gör HFG avvikelser från ordinarie schema?
- Analyser och beslut

HFG – Övriga arbetsuppgifter

- Hanterar grunddata för våra fordon i planeringssystemet
- Kontroller
- Ansvarar för att lägga upp och/eller ta bort fordon från planeringssystemet
- Hanterar administrationen för Avtalskravet: Extra säkerhetskontroll

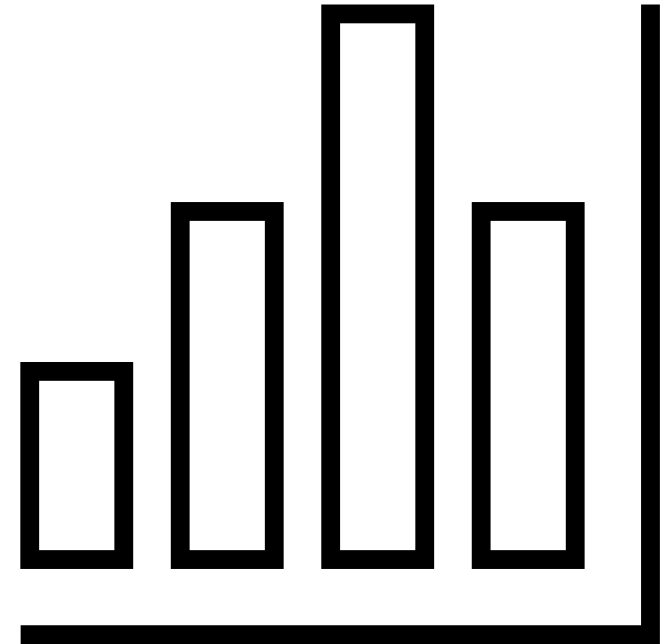
HFG – Tillgänglighet

- HFG är bemannat under helgfria vardagar kl. 08.00-17.00
- Funktionen har:
 - Ett dedikerat telefonnummer
 - En dedikerad e-mailadress
- Funktionen ska:
- Under bemannad tid besvara förfrågan från Västtrafik inom:
 - Mail – 4 dagar
 - Telefon – 4 timmar

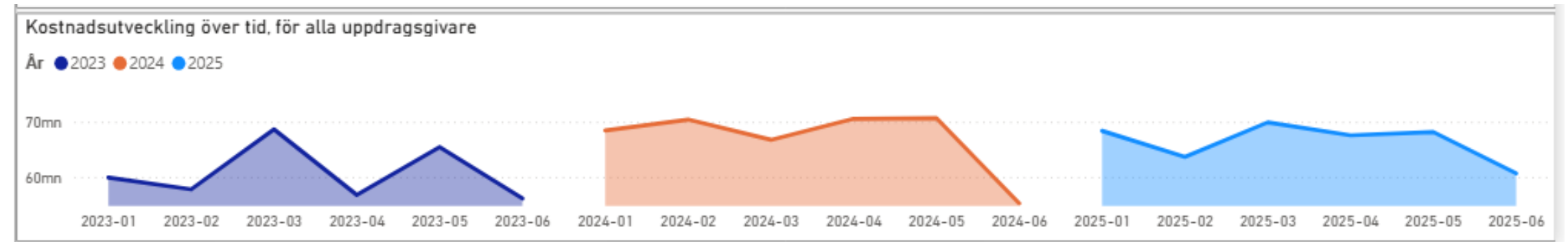
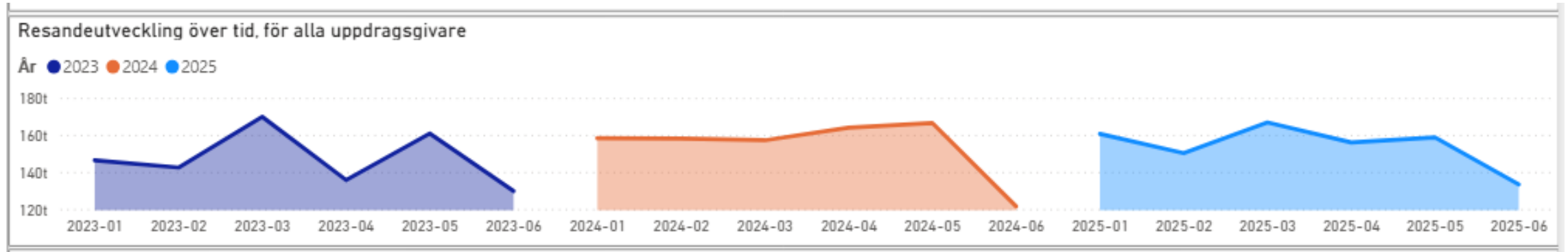
Utfall januari - juni

Utfall januari – juni

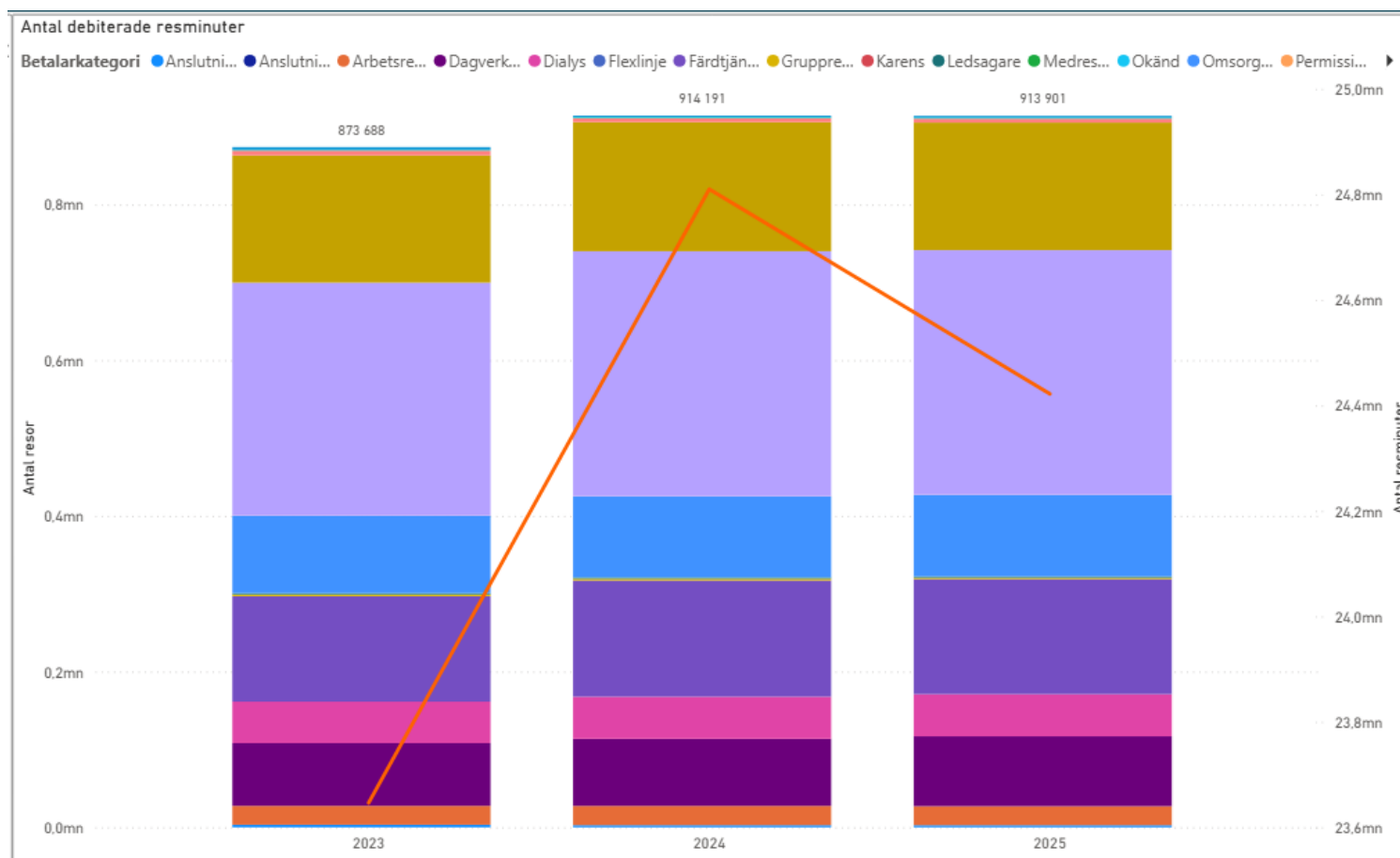
- Statistik
 - Resandeutveckling
 - Väntetid på fordon
 - Väntetid i telefonkö
 - Ålderskategorier
 - Klagomålsärenden



Resande- och kostnadsutveckling Jan-juni

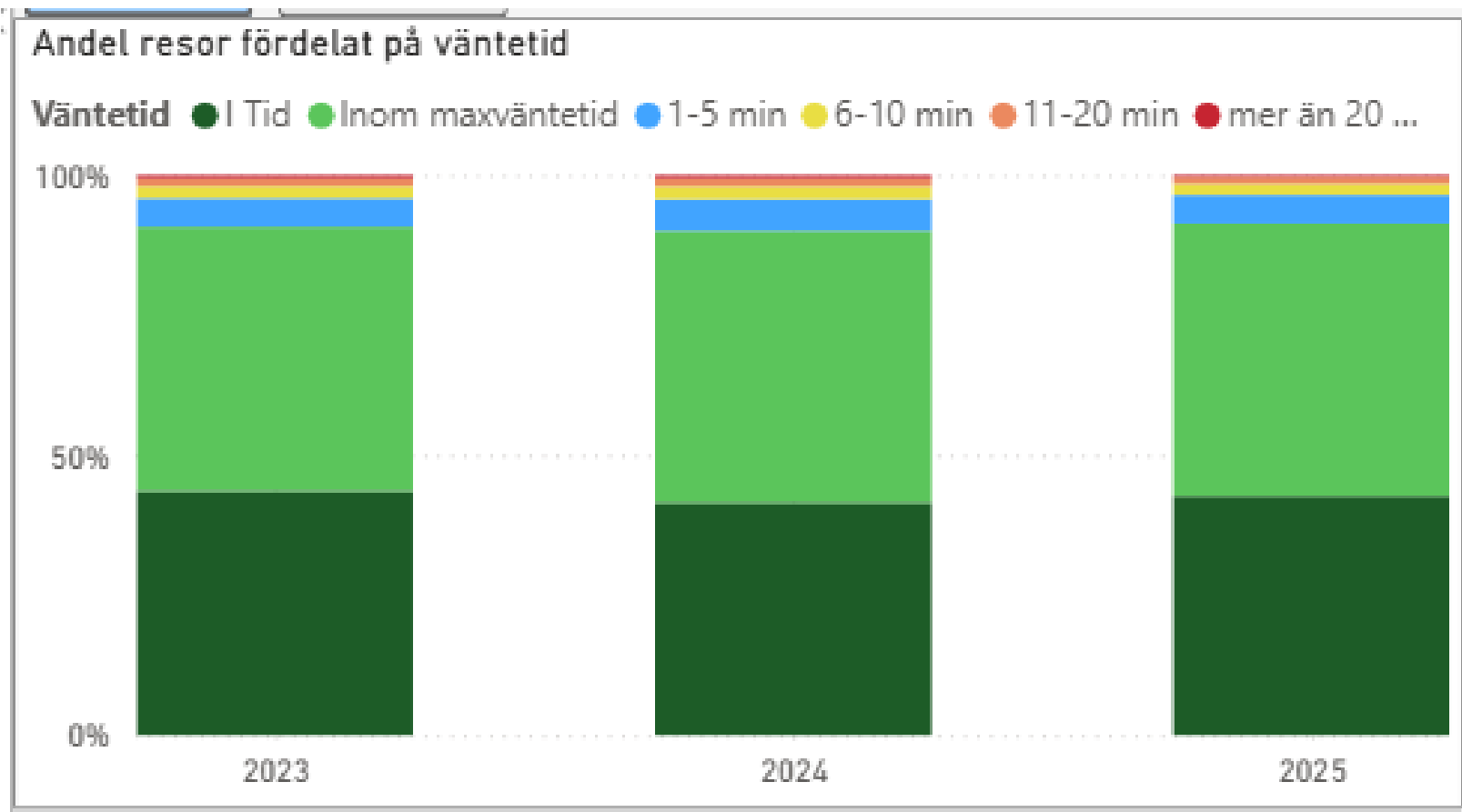


Antal resor jan-juni



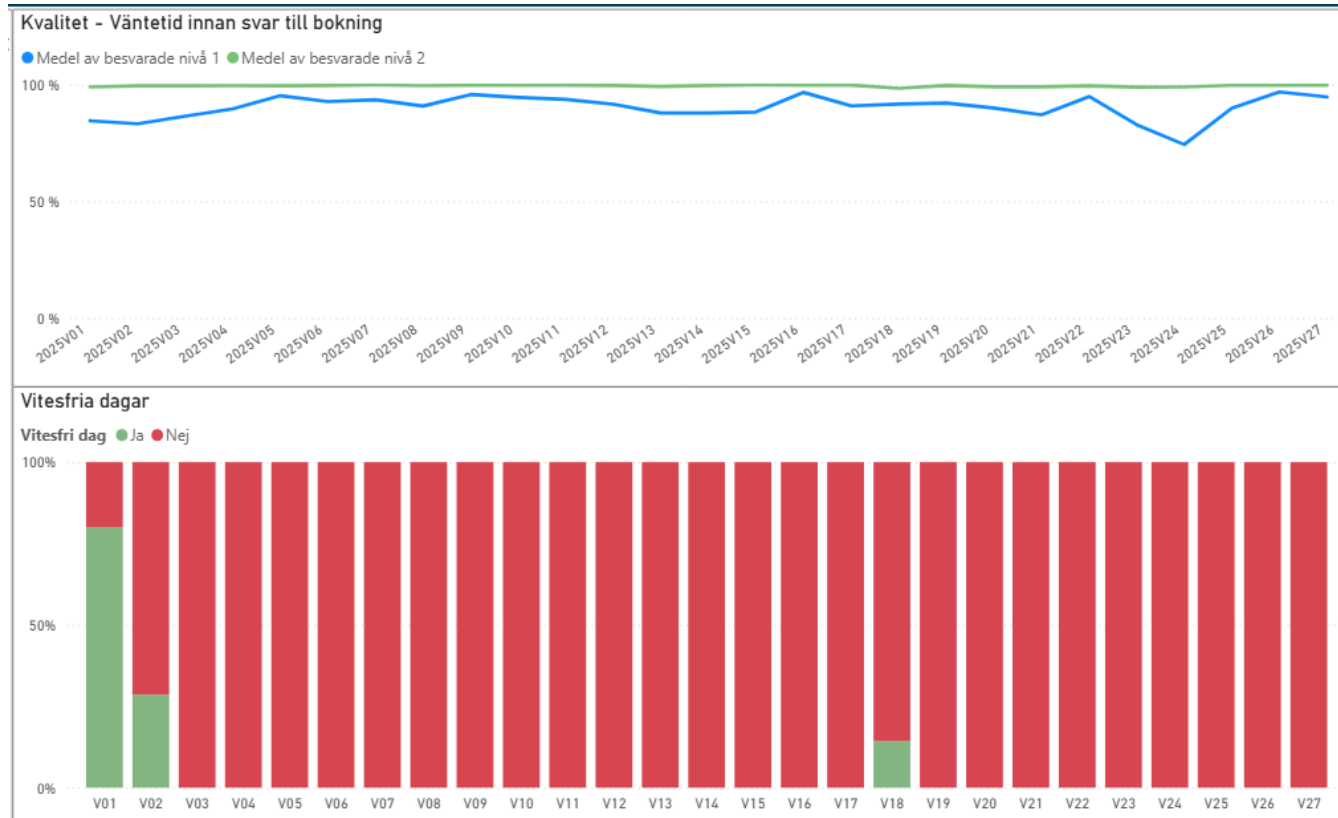
Guld = Skolresor
Ljuslila = sjukresor
Ljusblå = Omsorgsresor
Lila = färdtjänstresor
Rosa = Dialysresor
Mörklila = Dagverksamhersresor
Orange = Arbetsresor

Andel resor fördelat på väntetid jan-juni



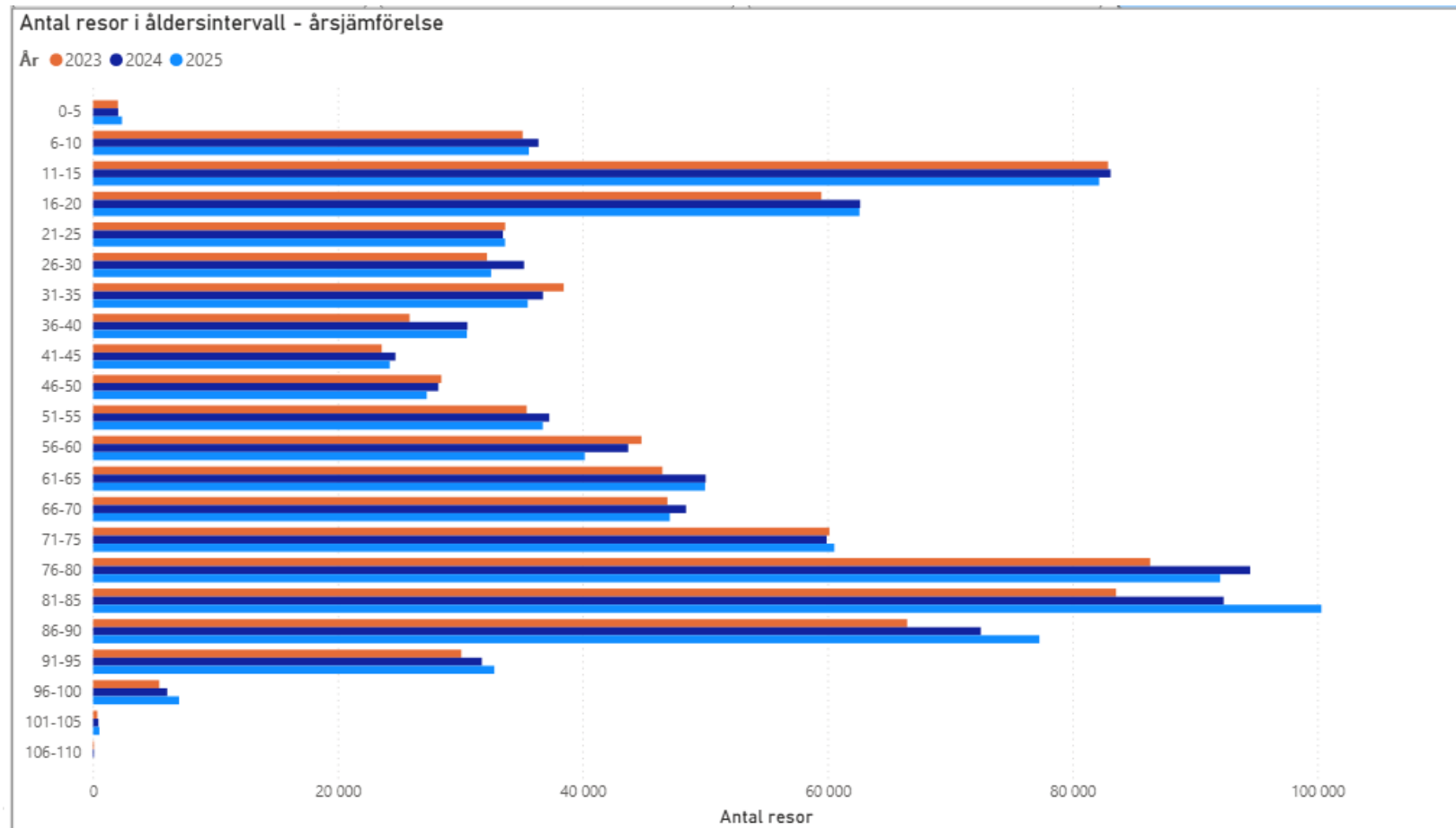
- 2023
 - I Tid 90%
 - 1-5 min 5 %
 - 6-10 min 2%
- 2024
 - I Tid 90%
 - 1-5 min 6 %
 - 6-10 min 2%
- 2025
 - I Tid 91%
 - 1-5 min 5%
 - 6-10 min 2%

Väntetid innan svar till bokning



- 70% av alla samtal ska besvaras inom 45 sekunder
- 100% ska besvaras inom 300 sekunder

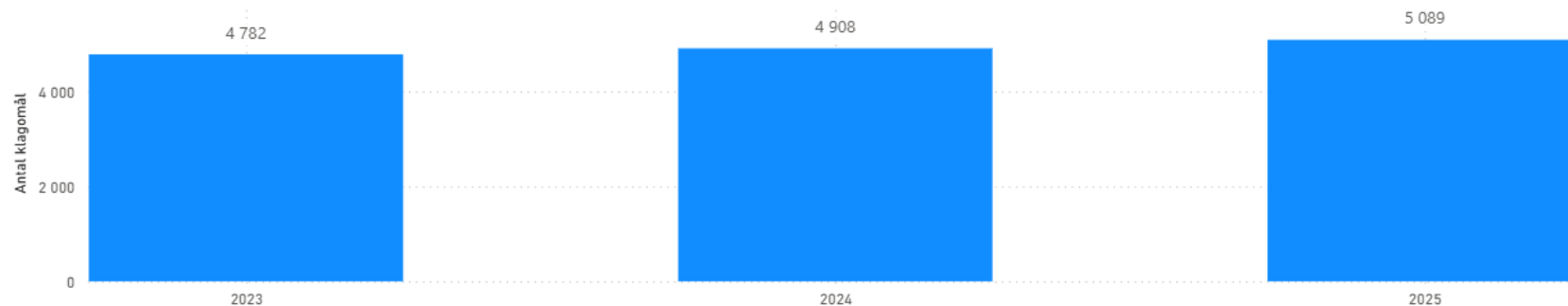
Åldersintervall jan-juni



- Jämn fördelning över tid
- Det som sticker ut 2025 är 81-85 år samt 86-90 år

Andel klagomålsärenden jan-juni

Antal klagomålsärenden och resor per tidsperiod



- 0,55% 2023
- 0,54% 2024
- 0,56% 2025

5 klagomål per 1000 resor

Sammanfattning - Uppdraget

- Resorna ligger relativt stadigt och kostnaderna följer resandeutvecklingen
 - Vilket innebär att vi använder fordonsresurserna på ett effektivt sätt vilket i sin tur är ett resultat av goda förutsättningar från er uppdragsgivare
- De allra flesta resor har startat inom ramen för maxväntetid
 - Trygga resenärer
- Klagomål ligger på en relativt låg nivå
 - Informerade resenärer
- Våra gemensamma mål
 - Parterna är överens om att sträva efter att bedriva en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar särskild kollektivtrafik som utvecklas kontinuerligt för att möta omvärldens föränderliga krav och förutsättningar.
 - Kunden ska känna sig trygg i den särskilda kollektivtrafiken.
 - Parterna är överens om att verka för att uppnå så effektiv samordning av de olika servicerestyperna som möjligt.

Uppdragsgivarkonferens 2025

- för dig som handlägger färdtjänst, skolskjuts och sjukresor

- Innehåll
- Sista anmälningdatum 19/9
 - Anmälan sker enbart via länk
- Länk till anmälan
 - [Anmälningssformulär | Partnerportalen](#)

Tillsammans mot framtiden!

- Aktuellt i uppdraget
- Trygghet och säkerhet
- Verksamhetsportalen
- Uppföljning av Reshjälpkortet
- Workshop

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 2025-05-27	Tematräff – Kundtjänst 2025-09-30	
Konferens			2025-10-22	

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

Tack!