



Lägesrapport Vi 9000 8 NOVEMBER 2022

Hej! Dags för en uppdatering om vad som händer i vår värld av hållbart resande. Den här gången handlar det om ett pilotprojekt för kombinationsresor, vår undersökning av kundnöjdheten ombord och det nya avtalet för biljettkontroll. Bland annat. Trevlig läsning!

Ökat hållbart resande

Nytt uppdrag från kollektivtrafiknämnden.

Det är politikerna i regionfullmäktige som tar de stora besluten kring kollektivtrafiken i regionen genom trafikförsörjningsprogrammet, måldokumentet för kollektivtrafikutvecklingen i Västra Götaland. Kollektivtrafiknämnden arbetar sedan fram strategierna för att uppnå målet i form av ett uppdrag till Västtrafik. Det övergripande målet i uppdraget för 2023–2024 är att andelen hållbara resor ska öka i hela Västra Götaland.

Vårt nuläge sätter ramarna

Vår marknadsandel har ökat sedan restriktionerna från pandemin släppt. Under våren har resandet dock planat ut och vi ligger under målet. I senaste rapporten från augusti ligger marknadsandelen för kollektivtrafiken på 26 procent, målet är minst 33 procent till 2025.

– Det viktigaste är att vi och kollektivtrafiknämnden har samsyn i både nuläge, det vill säga resande, marknadsandel och ekonomi och att vi är överens om att de viktigaste områdena för att vi ska nå våra övergripande mål är de fokusområden vi beslutat, säger Västtrafiks vd Lars Backström.

Strategin för att nå målet

I uppdraget får Västtrafik ett antal åtgärdsområden att fokusera på:

- Driva på beteendepåverkande projekt som stimulerar till mer hållbara resor som cykel och gång.
- Fortsatt följa satsningar i infrastrukturen.
- Dialog med kommunerna för fortsatt förbättring av framkomligheten i städerna.
- Stimulera utveckling av kombinerad mobilitet.
- Arbeta med egen utveckling av innovationer.
- Lyssna in invånarnas resmönster och behov efter pandemin.
- Fortsätta arbetet med att se över kollektivtrafikens del av det civila försvaret.

Kraftsamling mobilitet

Grönt ljus till pilotprojekt för kombinationsresor.

Kollektivtrafiknämnden ger Västtrafik fem miljoner kronor för att finansiera ett pilotprojekt för att få fler att resa hållbart. Det ska bli enklare för resenärerna att kombinera cykel och kollektivtrafik.



Under de närmsta två åren kommer olika åtgärder att testas för att göra de två färdstegen smidigare att kombinera, och få fler att vilja ställa bilen. Testerna handlar bland annat om parkeringsmöjligheter, att ta med cykel ombord, skyltning och informationsinsatser, samt beteendeförändringskampanjer där resenärerna får prova på hur det är att kombinera cykel med kollektivtrafik.

– Vi vill göra det enkelt, attraktivt och tydligt hur du som resenär kan genomföra en kombinationsresa. Det är en förutsättning för att fler ska välja cykel och kollektivtrafik i kombination, och ställa bilen hemma, menar Karin Ryberg, projektledare på Västtrafik.

Kundnöjdhetsundersökning

Lägre siffror för kundnöjdhet kan vara bättre.

En ny metod har införts för att mäta kundnöjdhet ombord på våra fordon. Den verkar medföra att siffrorna i nöjdhet blir lägre än med den tidigare metoden. Men det kan innebära något positivt. Det som är drivande är vad resenärerna tycker om oss.

Monika Matejka, kvalitetssamordnare på Västtrafik, har arbetat med kundnöjdhetsundersökningarna sedan starten 2010.

Hur fungerar den nya metoden och hur gjorde ni innan?

– Tidigare var det under intervjuformer men nu får resenären i stället svara via en surfplatta. Frågorna handlar om nöjdhet utifrån olika områden, exempelvis om det är helt och rent ombord, förarens körsätt och bemötande och trygghet.

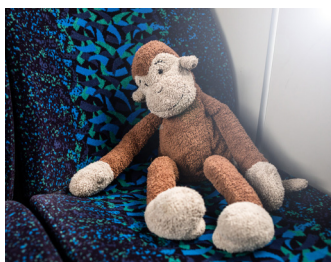
Vilken skillnad ser ni på de olika intervjumetoderna och resultaten?

– Jag tror att man är mer ärlig och eftertänksam när man får svara själv. Med den tidigare metoden fanns en risk att man inte reflekterade riktigt kring sina svar - eller säger en hög siffra för att framstå i bra dager. Vi hade därför väntat oss ett lägre resultat med nya metoden, vilket visade sig stämma.

Men det behöver inte vara dåligt.

På vilket sätt är det positivt med en lägre kundnöjdhet?

– Det som är drivande för vårt förbättringsarbete är att veta vad resenärerna tycker om oss på riktigt. För oss handlar det inte bara om att få höga kundnöjdhetssiffror, för det fick vi verkligen i intervjuerna. Båttrafiken låg på 99% i kundnöjdhet till exempel. Det är en utmaning att hitta förbättringar när resultaten är väldigt höga.



Vad händer efter att ni får in resultatet från undersökningen?

– Västtrafiks affärsenhet har tät kontakt med trafikföretagen om undersökningen, och det här är en del i att säkra levererans enligt avtalen. Vi tittar tillsammans på resultatet för att hitta förbättringsmöjligheter. Det blir ett mer förbättringsdrivande system som gynnar oss alla - framför allt våra resenärer

Nya omlottzoner

134 hållplatser får dubbel zontillhörighet.

I maj fick Västtrafik i uppdrag av kollektivtrafiknämnden att se över olika förslag till lösningar för de områden där zongränser skapat upplevelsen av orimligt stora prissteg. Arbetet har utgått från en analys av biljett- och zonstrukturen och kundsynpunkter sedan de tre zonerna infördes.

Kollektivtrafiknämnden i Västra Götaland beslutade att införa tre nya omlottzoner. Områdena som får dubbla zontillhörigheter och kommer tillhöra både zon A och zon B är Kungälv's tätort, Mölnlycke tätort och Ale södra (Bohus och Surte).



Införs under 2023

Nu börjar vi arbetet med att förbereda för de utökade zonerna.

– Det här är en positiv förändring för våra resenärer som vi planerar att genomföra när det finns en möjlighet under 2023, eftersom det är viktigt att vi har alla förutsättningar på plats. Vi behöver se över kapaciteten i trafiken, anpassa våra tekniska system och säkerställa att vi har bra och tydlig information till både våra resenärer och medarbetare i kollektivtrafiken, säger Camilla Tuneberg som är projektledare på Västtrafik Pris och Sortiment.

Påstigning fram

Sista etappen av stängd visering i Göteborg.

Den 26 oktober startade sista delen i arbetet med att resenärerna ska gå på fram i Göteborg. Projektet som har pågått under hösten har varit lyckat och nu är vi inne i den sista fasen. När den är genomförd är vi också klara med hela projektet. I Göteborg återstår några stombusslinjer, där resenärerna kan gå på var de vill. Och så spårvagnarna, så klart.

Information hjälper resenärerna göra rätt.

Redan från 12 oktober har många värdar funnits på plats på viktiga hållplatser för att hjälpa resenärer och stötta förare. I Reseplaneraren och Västtrafik To Go kan resenärerna se vad som gäller för deras resa. Bussarna signalerar påstigning fram med destinationsskyltar, utrop och dekaler. Vi har informerat via nyhetsbrev till kunder i området och i våra flöden på Facebook och Instagram.

Under de första dagarna var flera från Västtrafik ute på hållplatserna för att prata med resenärer, förare och informatörer. Vi ser ett tydligt mönster: när resenärerna måste gå på genom framdörren och visa biljett är det fler som betalar för sig. Intäkterna det skapar är viktiga för att vi ska kunna göra kollektivtrafiken bättre



Upphandling och avtal

Ny partner för biljettkontroll.

Västtrafik tecknar avtal för vår biljettkontroll med den nya leverantören QSG, som jobbar med bevakningstjänster åt både privata och offentliga verksamheter i hela landet. Från 1 maj nästa år kommer QSG ta över efter Securitas. Biljettkontrollen är ett viktigt ansikte utåt för Västtrafik och även i det nya avtalet ligger stor vikt vid kundfokus och ett bra bemötande.

Vad blir skillnaden från dagens avtal?

– Västtrafiks egen kundservice kommer ta över alla ärenden som är kopplade till biljettkontrollen, så att alla sorters kundsynpunkter nu kommer in till oss direkt. Det kommer inte längre finnas en fysisk expedition, säger Cecilia Wallem, som är affärsansvarig för biljettkontrollen.

Kontrollanterna får kroppskameror för att öka tryggheten. De ska också börja skriva tilläggsavgifter digitalt.



Nya möjligheter

En annan nyhet är att Västtrafik styr mer över biljettkontrollen. Till exempel var kontroller ska ske och på vilket sätt.

– Vi kommer att jobba på ett mer datadrivet sätt och rikta insatser i områden där många fuskåker. Vi har olika verktyg för att kartlägga var insatserna ska ske, bland annat kundräkningsverktyget som finns ombord på många fordon.

Avtalet gäller 2023 - 2028 med möjlighet till förlängning i tre år och är värt mellan 90 - 100 miljoner kronor per år. Antal kontrollanter är i dag cirka 100, i det nya avtalet kommer de vara några fler.

2021 betalades 48 miljoner kronor i tilläggsavgifter till Västtrafik.

Butiker och ombud

Västtrafik stänger nio butiker under 2023 och 2024.

Kundernas nya digitala vanor här för att stanna. De totala besöken i butik har minskat 35 – 40 procent sedan 2019. Idag görs 90 procent av alla biljettköp i Västtrafik To Go medan butikernas försäljning står för 1 procent.

Alla butiker i regionen har analyserats utifrån bland annat geografi, besöksantal och tillgänglighet.

– Vi ser väldigt tydligt att de flesta av våra kunder väljer att komma i kontakt med oss på andra sätt än i butik. Främst digitalt men också via telefon och chatt. Samtidigt har vi mycket låga besökssiffror

i flera av våra butiker. Det är därför vi har beslutat oss för att stänga nio av tio butiker, förklarar Karin Wadmark, försäljningschef på Västtrafik.

– Vi anpassar oss efter hur de flesta av våra kunder vill möta oss. En annan viktig anledning är att vi behöver använda våra pengar så att de kommer så många som möjligt till godo och då är det här rätt sak att göra, säger Karin.

Butiken på Nils Ericson Terminalen blir kvar

Stängningen av butikerna beräknas spara mellan 25 och 30 miljoner kronor per år. I Västtrafikbutiken på Nils Ericsons Terminalen i centrala Göteborg är besöksflödet fortsatt stadigt, vilket gör att den kommer att finnas kvar. I samband med att det nya avtalet för Kundenservice börjar gälla i mars 2024, kommer butiken bli mer av ett kundcenter och sys ihop med Västtrafik Kundenservice för ett enat kundmöte.

Västtrafik kommer fortsatt erbjuda försäljning hos 240 försäljningsombud, och personlig service via kundservicekanalerna. Butikerna i Gamlestan och på Korsvägen stängs i mars 2023 följt av Skövde och Uddevalla i september 2023. Angered, Frölunda, Drottningtorget, Trollhättan och Borås stängs våren 2024 i samband med att nuvarande avtal för butikerna löper ut. Vi kommer att gå ut med information till kunderna så att övergången från butik till andra kanaler går så bra som möjligt.



Kampanj för ökad marknadsandel

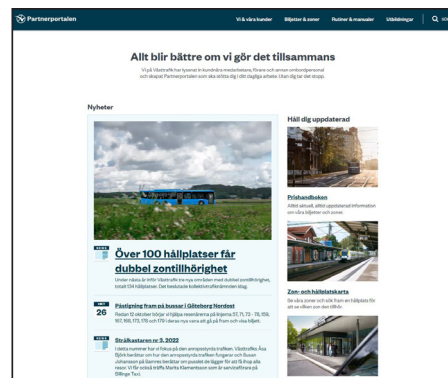
Hållbart resande för alla!

Öka marknadsandelen för det hållbara resandet. Väcka insikten om att kollektivtrafiken är det mest klimatsmarta resandet - jämfört med både fossilbilar och elbilar. Det är målet för vår första kampanj 2023. Vi kickar igång tidigt i januari med breda synliga insatser i media och PR. Vi följer upp med riktade provåkarerbjudanden för att locka över bilister till oss. Hur kampanjen ser ut avslöjar vi inte riktigt än. Nyfiken? Läs nästa Läsgesrapport - och håll koll på Partnerportalen. Tills dess: sätt ett kryss i kalendern i januari.

Kan du inte vänta på nästa Lägesrapport? Håll koll på Partnerportalen!

I väntan på nästa Lägesrapport Vi 9000 (som kommer i början av december) hittar du senaste nytt på Partnerportalen. Alltid uppdaterad, öppen för alla oss som arbetar för ett ökat hållbart resande. Till exempel kan du söka svar i vår uppslagsbok "Biljetter & Zoner - Resa i ABC" i digital form.

Välkommen till partnerportalen.vasttrafik.se



Har du frågor, synpunkter, idéer eller förslag som handlar om Lägesrapport Vi 9000?
Välkommen att höra av dig till oss med ett mail: partners@vasttrafik.se

Med vänlig hälsning
Lars Jönsson, Kommunikatör
Västtrafik