



# Lägesrapport Vi 9000

29 FEBRUARI 2024

**Dags för en uppdatering om vad som händer i vår värld av hållbart resande. Den här gången handlar det om bilister som växlar till kollektivtrafiken, uppmärksamheten kring civila biljettkontroller och bilden av kollektivtrafiken i media. Bland annat. Trevlig läsning!**

## Kollektivtrafikbarometern

### Allt fler bilister växlar till kollektivtrafiken.

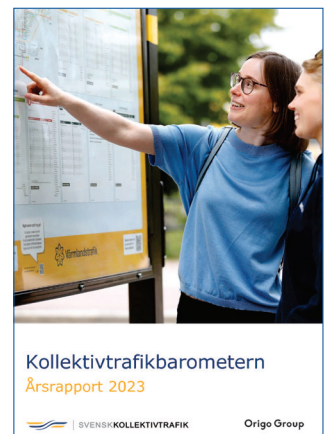
Andelen bilister som uteslutande kör bil minskar i hela Sverige. I stället växlar fler mellan bilen och kollektivtrafiken. Och den största förändringen i landet kan man se i Västrafiks område. Där har andelen som regelbundet kör bil minskat med sex procentenheter under förra året och ersatts av så kallade växlare, personer som reser med både bil och kollektivtrafik regelbundet.

Siffrorna framgår av Svensk Kollektivtrafiks årliga resvane- och attitydundersökning Kollektivtrafikbarometern.

– Vårt uppdrag är ju att få fler att vilja resa hållbart med oss och välja kollektivtrafik över bilen så det har vi uppenbarligen lyckats väldigt bra med. Det visar att vi är på rätt väg och attraherar nya kunder, men våra regionala och nationella mål är höga så vi och hela branschen har mycket kvar att göra, säger Lars Backström, vd på Västrafik.

Även kollektivtrafikens marknadsandel växer i hela landet. Under 2023 låg Västrafiks marknadsandel på 32 procent, vilket är nästan som före pandemin 2019. I Göteborg, Mölndal och Partille är siffran ännu högre och ligger på 53 procent.

[Läs hela Kollektivtrafikbarometern här](#) 



Kollektivtrafikbarometern  
Årsrapport 2023

SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Origo Group

## Snabbrapport Januari

### Resandet störces av oväder - ändå fin försäljningsutveckling.

2024 har börjat relativt stabilt. Resandestatistiken för januari påverkas en del av flera kraftiga väderrelaterade störningar och månaden slutar på en nivå strax under föregående år. Dock har vi en fin försäljningsutveckling att glädjas åt. Våra publika biljetter ökar med fem procent jämfört med samma månad föregående år. Vi har vant oss vid att periodbiljetterna ökar, men denna månad visar även enkelbiljetterna en stark utveckling.

Vi har en ny leverantör av kundundersökningar, vilket gjort att januari månads siffror har försenats något. Vi ser fram emot uppdaterade diagram för kundnöjdhet i nästa snabbrapport.

[Läs hela Snabbrapport Januari här](#) 

## Kundnära medarbetare

### Tillsammans skapar vi bättre förutsättningar.

Förra året tog vi flera viktiga kliv för att tillsammans skapa bra förutsättningar för våra kundnära medarbetare. Under 2024 kommer vi att arbeta vidare för att underlätta och förenkla deras vardag.

– Vi har upplevt en otrolig nyfikenhet, energi och stolthet hos våra kundnära medarbetare. Resurser har lagts på att marknadsföra, attrahera och visa att vi är en framtidsbransch. Vi fortsätter lägga stor kraft på att både attrahera och behålla medarbetare, säger Anna-Karin Odinger, utvecklingsledare.

#### Både strategier på lång sikt och initiativ här och nu.

– Under 2023 arbetade vi tätt ihop med våra trafikföretag, Sveriges bussföretag, Svenska taxiförbundet, Svensk kollektivtrafik, branschråd/kompetensråd, VGR och Folkhögskoleförvaltningen med flera, på regional och nationell nivå, fortsätter Anna-Karin Odinger.

Aktiviteterna för 2024 har tagits fram i samråd med våra trafikföretag och arbete har skett tvärsöver trafikbolag och trafikslag.

#### Det här händer under 2024

##### Pågående:

- Nationell arbetsgrupp under Svensk kollektivtrafik
- Medfinansiering bussförarutbildningar – 300 nya förare
- Se över trafikupphandlingar utifrån det kundnära medarbetarperspektivet
- Förarforum biljettkontrollen och trafikföretagen

##### Under uppstart:

- Utvecklingsprojekt språk, bemötande
- Jobbfestival 24 april
- Persontrafikdagarna 5-7 november
- Jobbevent augusti/september
- Åk med en buss-, skolbuss- eller spårvagnsförare
- Följ med en biljettkontrollant
- Studiebesök hos trafikföretag
- Inblick i hur driftsledningen hos Transdev arbetar
- Fredagsfrukost hos Vy
- Se varandras perspektiv bussförare – biljettkontrollant
- Fokus paus- och rastlokaler



## Biljettkontroll

### Massiv uppmärksamhet och stort engagemang.

Femte februari gick våra civila kontrollanter på sitt första pass – en förändring som skapat opinion. Trots braskande rubriker är den absoluta majoriteten av våra resenärer som hör av sig positivt, eller neutralt, inställda till civila biljettkontrollanter. Att göra rätt för sig har aldrig varit mer aktuellt.



#### Exempel på insändare - Göteborgs-Posten, 15 februari.

*”Ja till kontrollanter! Vad är problemet med civila kontrollanter? Det verkliga problemet är i stället de personer som inte solidariskt betalar för den tjänst de utnyttjar. De som plankar gör ju indirekt att det är svårare att finansiera Västtrafiks verksamhet och bidrar därmed till behovet av att höja taxorna. Många flummiga debattörer talar om att många inte har råd och att resandet borde vara gratis. Dröm vidare, för var ska då pengarna komma ifrån? Skära ner på vården eller höja skatten? Nej, kör hårt Västtrafik och den som betalar för sig kan lugnt sitta och vänta på alla sorters kontrollanter!”*

## Sant eller falskt om kontrollanterna i medierapporteringen

Media har rapporterat mycket om vårt test med civila kontrollanter, även om hot- och våldssituationer. Jennifer Andersson, affärskoordinator, jämför antalet incidenter mellan civila och uniformerade kontrollanter. Hon konstaterar att incidenterna som faktiskt rapporteras in trots allt är få.



– Första veckan inträffade ett antal incidenter som förstörades upp i media. Exempelvis rapporterades det om hot och våld mot tjänsteman redan den tredje dagen med civila kontrollanter, men i själva verket handlade det om att ordningsvakt och polis kom till platsen i samband med att en resenär blivit avvisad från fordonet, säger Jennifer Andersson.

Våra kontrollanter har blivit filmade och fotograferade av upprörda resenärer. En del av dem har blivit uthängda på webbsidan Kontrollantkoll.

– De flesta kontrollanter tar fotograferingen med ro, vissa ber om att inte bli fotade, medan andra med glimten i ögat kan fråga om bilderna blev bra. Gällande Kontrollantkoll har vi skickat en uppmaning till administratörerna om att de självmant ska stänga ner sidan. Det har de inte gjort så vi har nu med hjälp av våra jurister skickat en skrivelse till Integritetsskyddsmyndigheten, IMY.

Sedan första maj 2023 utförs Västtrafiks biljettkontroll av QSG Bevakning. I maj 2024 kommer etableringen vara klar och antalet biljettkontrollanter ska då vara fulltaligt. Sammanlagt blir det cirka 120 kontrollanter. Vi har som mål att gå från tre till elva miljoner biljettkontroller i år.

## Västtrafikbutikerna

### Fem Västtrafikbutiker stänger 1 mars.

Butikerna i Borås, Trollhättan, Angered, Frölunda och på Drottningtorget Göteborg stänger. Butiken på Nils Ericson Terminalen kommer att finnas kvar som kundcenter.

Idag köper cirka 90 procent av Västtrafiks resenärer sina biljetter i appen Västtrafik To Go. Bara en procent av biljetterna säljs i våra butiker. Vi har sedan länge mycket få besökare i butikerna och därför stänger vi dem.

Det finns många försäljningsombud dit resenärer som vill köpa biljetter kan vända sig. Hos ombuden kan resenären ladda eller skaffa ett Västtrafikkort med period- och dygnsbiljetter samt fylla på sin reskassa. Försäljningsombudet kan ge råd om vilken biljett som passar bäst för olika resor, se saldo på resenärens Västtrafikkort samt skriva ut giltighetsbevis och ta emot värdecheckar.

Kunderna är välkomna att kontakta Västtrafiks kundservice via telefon, chatt och mejl. Det finns också ett telefonnummer för de kunder som har frågor om tillgängligheten för sin resa. Där svarar personal som är utbildade i just i tillgänglighetsfrågor.

Från 1 mars finns bara en av våra egna butiker kvar, på Nils Ericson Terminalen i Göteborg. Den har fortfarande ett stort antal besökare. Butiken kommer att bli kundcenter som kan hjälpa till med mer än bara biljettärenden.

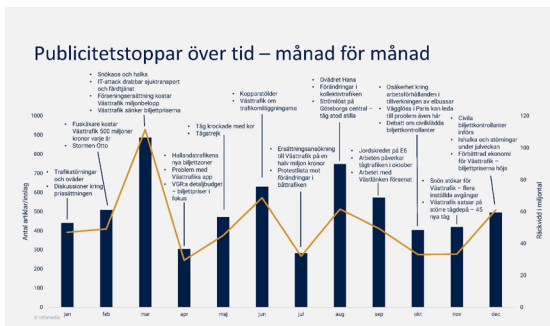


## Mediaanalys 2023

### Kollektivtrafiken engagerar, väcker känslor och skapar debatt.

Det är få verksamheter som engagerar, väcker känslor och skapar lokal debatt som kollektivtrafiken. Därför är medieintresset för Västtrafik jättestort. Infomedia har på uppdrag av Västtrafik ställt samman och analyserat vårt år i media.

Under 2023 publicerades totalt 6167 artiklar och inslag där Västtrafik omnämndes. I genomsnitt publicerades 514 artiklar/inslag i månaden.



## Oväder, IT-attacker och kopparsbörda på topplistan

Publicitetstopparna skedde i mars, juni och augusti 2023.

Rikstäckande Nyhetsbyrån TT, som förmedlar nyheter till medier över hela Sverige, är den enskilt största faktorn som förklarar varför nyheterna om snökaos och halka (mars), IT-attacker (mars), kopparsbörda (juni) och ovädret Hans (augusti) fick så stor nationell spridning.

### Stabil positiv publicitet - många goda nyheter att berätta

Andelen positiv publicitet ligger kvar på samma nivåer som 2022. Trafikplanering, investeringar, hållbarhet och marknadsföring var ämnesområden där den positiva publiciteten stack ut. Västtrafiks Presstjänsts proaktiva arbete var avgörande för det positiva genomslaget: 45 procent av den positiva rapporteringen grundades i någon form på våra pressmeddelanden.

– Vi jobbar hela tiden med att berätta för media om allt positivt som händer inom kollektivtrafiken i Västra Götaland, för vi gör väldigt många bra saker här som förtjänar att lyftas fram, säger Mette Ramquist, presschef.

### Negativ publicitet ökar - vi lägger in en extra växel för att bli bättre i media.

Den negativa publiciteten ökade från tolv till 15 procentenheter jämfört med 2022.

– Det är onekligen så att en stor del av den allmänna bilden man har av oss sätts av media. 2024 ser vi fram emot att lägga in en extra växel på att berätta om alla de bra saker vi gör för det hållbara resandet – och samtidigt fortsätta möta granskande frågor snabbt, transparent, med respekt och expertis, avslutar Mette Ramquist.



## Partnerportalen

### Håll dig uppdaterad med senaste nytt.

I väntan på nästa Lägesrapport Vi 9000 som kommer i slutet av mars hittar du senaste nytt på Partnerportalen. Alltid uppdaterad med aktuella fakta och nyheter. Öppet för alla oss 9000 som arbetar för hållbart resande i Västra Götaland. Välkommen till [partnerportalen.vasttrafik.se](https://partnerportalen.vasttrafik.se)