



Verksamhetsrapport 2020
Region Värmland
Kollektivtrafik

Innehållsförteckning

Sammanfattning 2020.....	3
Ekonomi.....	5
Biljettförsäljning.....	7
Biljettförsäljning.....	8
Antal sålda skolkort.....	9
Totalt resande.....	10
Totalt antal resor.....	11
Linjetrafik buss.....	12
Antal resor per system.....	13
Anropstyrd trafik.....	15
Linjetrafik Tåg.....	16
Antal resor med tåg.....	17
Servicetrafik.....	18
Resor servicetrafiken.....	19
Samordningsvinst servicetrafiken.....	20
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun).....	20
Karlstads kommun.....	20
Samtalsstatistik Beställningscentral.....	21
Separat skoltrafik.....	22
Resor separat skoltrafik.....	23
Kunddialog.....	25
Kundnöjdhet kollektivtrafiken.....	26
Kundnöjdhet servicetrafiken.....	27
Kund och kommunikation.....	28
Kundservice.....	29
Kundärenden och förseningsersättning kollektivtrafik.....	30

Region Värmland Kollektivtrafik

Region Värmland organiserar kollektivtrafiken i Värmlands län. Sedan den 1/1 2019 ingår de två varumärkena Värmlandstrafik och Karlstadsbuss i Region Värmland.



Vi arbetar för att det ska vara enkelt att resa inom Värmland samt att hela Värmland ska leva och vara tillgängligt för dig som ska till jobbet, skolan eller färdas genom vår region.

Med detta som grund jobbar vi mot den övergripande visionen

”Livskvalitet i världsklass”

Tillsammans med olika samarbetspartners sköter vi persontrafik med tåg, buss och specialfordon i linjetrafik, anropsstyrd trafik, separat skoltrafik samt servicetrafik.

Region Värmland Kollektivtrafik i korthet

Siffrorna är avrundade till ungefärliga tal.

- Kontor i Karlstad och Munkfors, samt kundcenter på Karlstad busstation och Karlstad centralsjukhus
- 503 M kronor i omsättning 2020
- 10,3 M resor totalt alla trafikslag 2020
- 100 anställda men vi sysselsätter 1000 personer per dag
- 175 linjer
- 230 bussar i linjetrafik
- 14 tåg i linjetrafik
- 100 fordon i servicetrafik
- 195 fordon som kör separat skoltrafik (varav 25 är personbilar och övriga bussar)
- 2 500 hållplatser

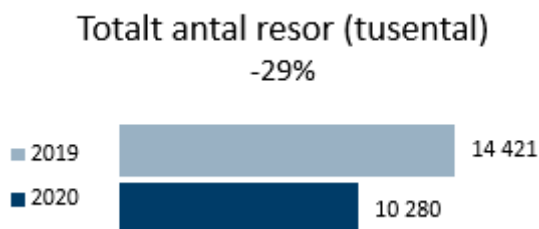
Sammanfattning 2020

Året 2020 blir stort påverkat av covid-19 pandemin och det syns tydliga spår av detta inom de flesta verksamhetsområden. Konsekvenserna av covid-19 kommer troligen märkas av under en lång tid framåt och det är svårt att sja om när vi åter har fått ett stabilt grundläge.

Kollektivtrafikens totala avvikelse mot budget hamnar på **-5,4 Mkr** 2020. Covid-19 pandemin har påverkat både intäkter och kostnader stort. Intäkterna var ca. **87 Mkr** lägre än budget, till stor del beroende på tappade biljettintäkter samt minskat nyttjande av färdtjänst. De avvikelser som finns på kostnadssidan härrör även de till Färdtjänst, samt bl a en lägre indexutveckling än beräknat för linjetrafiken.

Biljettförsäljningen i kronor minskade med hela **-32%** jämfört med föregående år. Försäljningen ökade med **6%** under januari och februari för att därefter minska drastiskt från mitten av mars och framåt.

Det totala antalet resor under T1-T2 2020 uppgår till **10,3 M**, vilket är **29%** färre resor än föregående år. Skoltrafiken är den enda trafiken som har ökat medan de andra trafiklagen har minskat kraftigt.



Resor inom linjetrafik buss har minskat med **-32%** gentemot föregående år. De största resandetappen ser vi under april och maj månad samt vid årets slut.

P g a pandemin genomfördes ingen resanderäkning på tåg under året. Resandet med tåg har därför uppskattats utifrån 2019 års siffror. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **490 tusen tågresor**. Detta är en minskning med **-46%** gentemot 2019

Inom servicetrafiken har totalt ca **245 tusen** resor genomförts. Antalet resor har minskat med **-33%** jämfört med 2019. Även samordningen av resor har naturligt nog minskat under samma period.

Separat skoltrafik har ökat antalet resor med **2%**. Drygt **1,78 M** resor har genomförts.

I Kollektivtrafikbarometern, som är en branschgemensam kund och attitydundersökning, placerar sig Region Värmland i toppskiktet vad det gäller nöjda kunder och medborgare. **76%** av kunderna är nöjda och det kan jämföras med riksgenomsnittet som ligger på **62%**. Detta är ett av få områden som inte har påverkats negativt av pandemin

I den branschgemensamma intervjuundersökningen för sjuk- och färdtjänstresor är hela **93%** av Region Värmlands resenärer nöjda med resan. Det kan jämföras med riksgenomsnittet på **92%**.

Antal kundärenden har minskat med hela **-50%** sedan föregående år. Ganska naturligt har covid-19 påverkat även mängden kundärenden, då

färre resenärer ger färre kundärenden. Förseningsersättningen har även den minskat drastiskt under samma period, då vi noterar en minskning med hela **-68%**.

Ekonomi



Ekonomi

	Utfall	Budget	+/- Budget
	Mkr		
Intäkter	502,7	590,0	-87,3
Kostnader	-1 215,9	-1 297,8	81,9
Nettokostnad	-713,2	-707,8	-5,4

Kommentar

Covid-19 pandemin har påverkat både intäkter och kostnader stort.

Kollektivtrafikens totala avvikelse jämfört med budget blev **-5,4 Mkr** år 2020

Intäkterna blev **87,3 Mkr** lägre än budget. De två största orsakerna till detta var minskade biljettintäkter samt minskat färdtjänstnyttjande.

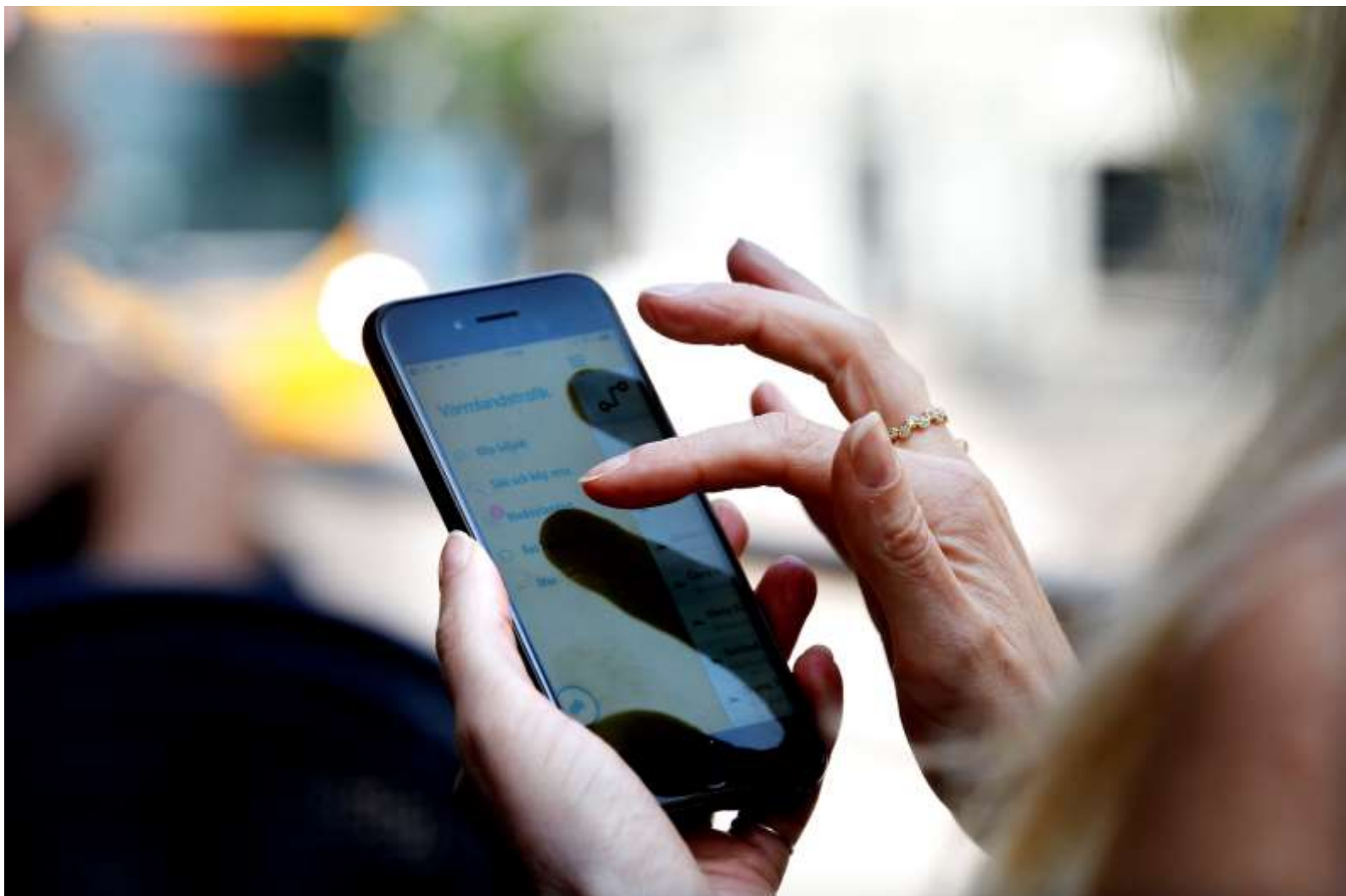
Kostnaderna sjunker även de och blir **81,9 Mkr** lägre än budget.

Förutom att färdtjänst och skoltrafiken minskar med ca **40 Mkr** beror det också på att kostnaden för linjetrafik var **26 Mkr** lägre än budget.

Indexutvecklingen har haft en tillbakagång, tillfällig trafik kördes inte i lika stor omfattning, och Karlstadsbuss införde sommartrafik tidigare än normalt

Utfallet för övriga verksamhetskostnader var lägre än budget på grund av att verksamheten tvingades fokusera på covid-19-frågor och inte kunde utföra all planerad verksamhet

Biljettförsäljning

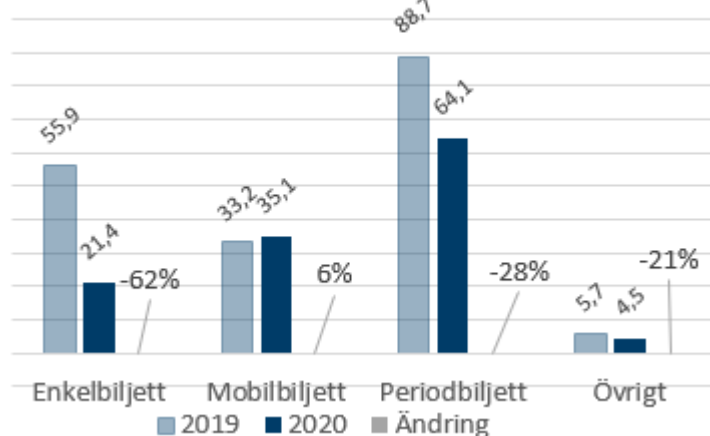


Biljettförsäljning

Biljettförsäljning

Exklusive ombordförsäljning tågtrafik och Resplusbiljetter

Försäljning per biljettkategori (Mkr)



2019 183,5 Mkr

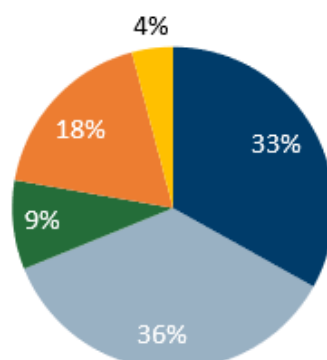
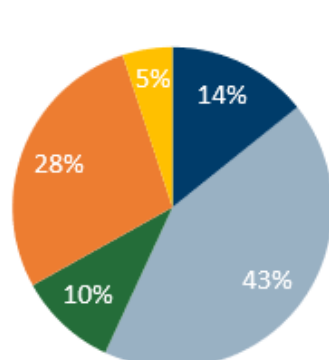
2020 125,0 Mkr -32%



Försäljning per försäljningskanal (Mkr)

2020

2019



- Ombordförsäljning
- Ombud
- Biljettautomater
- Mobilförsäljning
- Webb

Kommentar

Biljettförsäljning i kronor minskar med **-32%** jämfört med föregående år. Siffrorna innefattar hela Region Värmland Kollektivtrafik, dvs Karlstadsbuss och Värmlandstrafik, gemensamt.

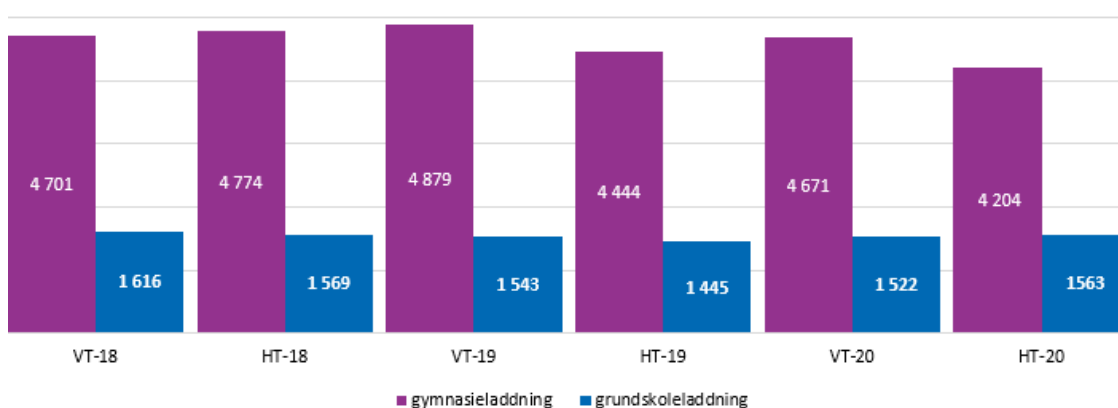
Under januari och februari ökade försäljningen med **6%** totalt, men detta ändrades snabbt när covid-19 effekten slog till under mars månad. Under april och maj blev effekten som störst, samt under året sista månader, då de skarpare restriktionerna gjorde att det var betydligt färre försäljningar.

Enkelbiljetter köpta på buss eller i automat tappar hela **62%**, vilket är naturligt med tanke på att färre har rest samt att det inte har varit möjligt att köpa biljetter hos föraren. En del av tappet har hamnat på mobilbiljetter, som också det till största delen är enkelbiljetter, och dessa ökar med **6%**. Denna ökning är ju dock inte på samma nivå som förra året.

Periodbiljetterna minskar också de kraftigt med **-28%** medan kategorin övrigt, innehållande flex-biljetterna, inte minskar lika mycket i procent.

Tittar vi på vilka försäljningskanaler kunderna använt sig av så speglar de också verkligheten, då ombordförsäljningen sjunker rejält, medan mobilbiljetter ökar med **10%**-enheter jämfört med 2019. Även ombuds försäljningen ökar en del, medan biljettautomater samt webb ligger ganska oförändrat.

Antal sålda skolkort



Kommentar

Varje termin görs en sammanställning av grundskole- och gymnasieelevers planerade resande och en beräkning av antal skolkort som behövs per område. I ovanstående sammanställning inkluderas samtliga kommuner i Värmlands län, förutom Karlstads kommuns grundskoleladdningar, eftersom dessa resor hanteras separat av Karlstads kommun.

Totalt resande

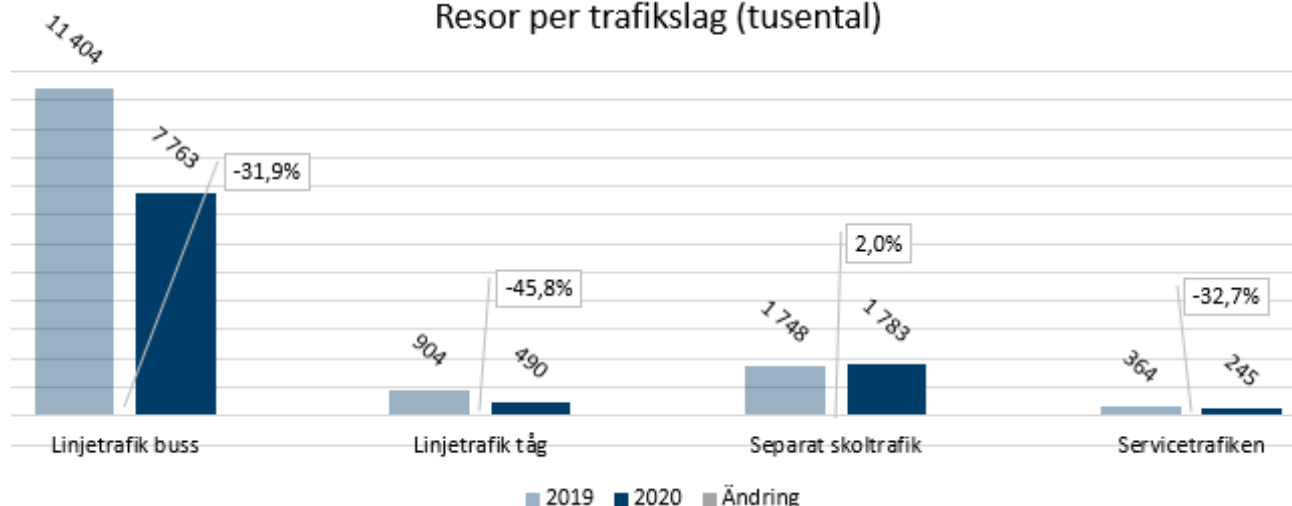


Totalt resande

Totalt antal resor

Detaljerade siffror per trafikslag rapporteras längre fram i rapporten

Resor per trafikslag (tusental)



Totalt antal resor (tusental)

-29%



Kommentar

Totalt antal resor under perioden 2020, har minskat med **-29%** jämfört med föregående år. Detta motsvarar ungefär **4,1 M färre resor**. Resorna med den separata skoltrafiken har ökat något medan övriga trafikslag har minskat stort, detta p g a covid-19 pandemin.

Resandet med **linjetrafik buss** uppgick till **7,76 M resor** vilket är en minskning med **-32%** mot föregående år. Den största nedgången kan härledas till april och maj månad, samt vid årets slut då effekten av covid-19 blev som störst

Då ingen resanderäkning har genomförts på tågen detta år har en uppskattad siffra tagits fram. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **490 tusen tågresor** med Värmlandstrafiks tåg. Detta är en minskning med **-46%** gentemot 2019.

Ca **245 tusen** resor gjordes inom servicetrafiken, vilket är en minskning med **-33%** sedan föregående år. Även här är nedgången störst under april och maj.

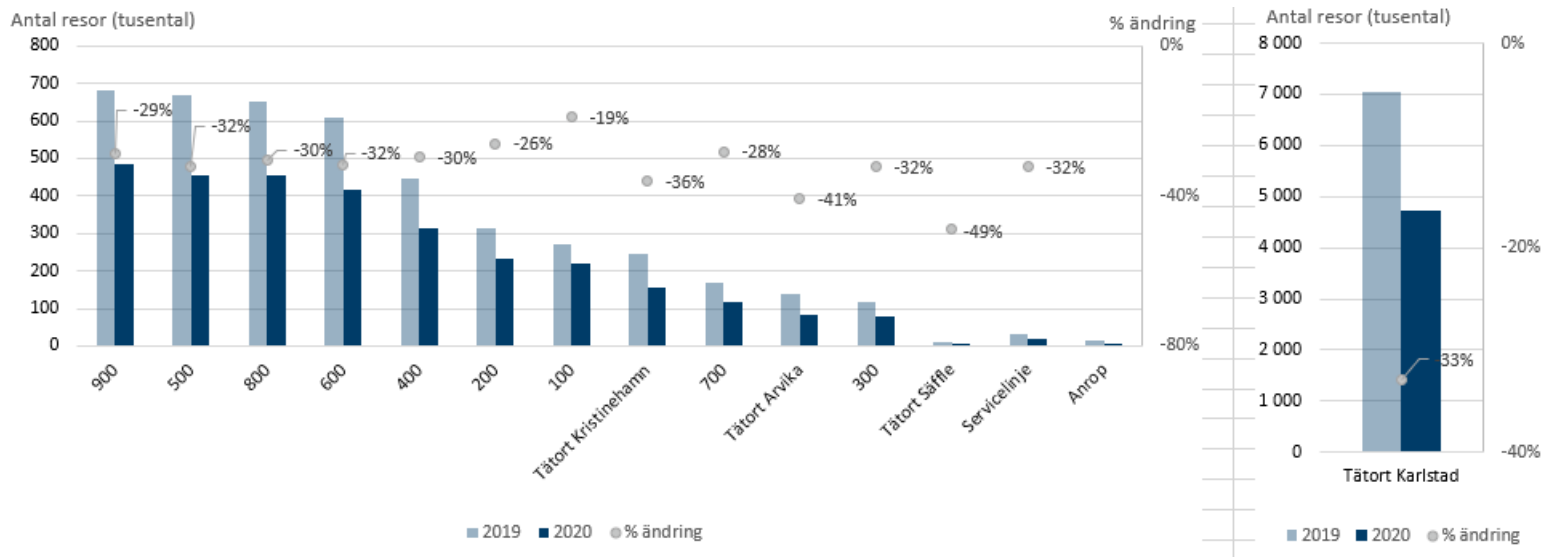
Resor med skoltrafik uppgår till ca **1,78 M resor**. Detta är en ökning med **2%** sedan föregående år. Skoltrafiken brukar variera från år till år

Linjetrafik buss

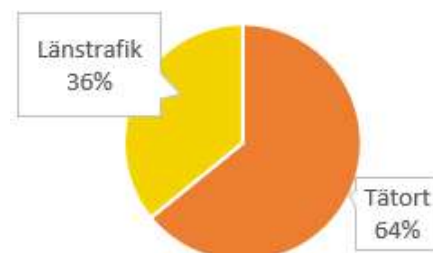
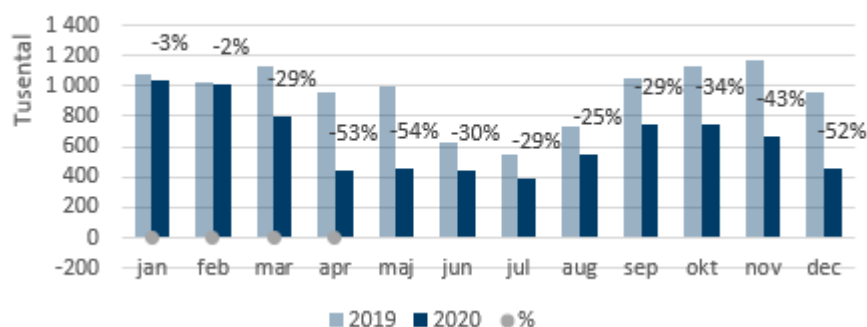


Linjetrafik buss

Antal resor per system



Antal resor per månad



Kommentar

I Region Värmland Kollektivtrafik ingår båda varumärkena Karlstadsbuss och Värmlandstrafik. Den samlade organisationen har fördelat resorna i tätort respektive länstrafik. Tätort inkluderar, förutom resor med Karlstadsbuss inom Karlstad tätort, även Kristinehamn, Arvika och Säffle tätortstrafik. Sammanlagt står tätortsresorna för **64%** av totalen, där resorna inom Karlstad tätort är avsevärt störst.

Resandet med buss, under 2020, har minskat med **-32%** eller **3,64 miljoner resor** jämfört med 2019. Efter några normala månader i början av året, så påverkades sedan resandet stort av den pågående covid-19 pandemin. Under sommarmånaderna fram till september var den procentuella minskningen naturligt något lägre, för att därefter tappa igen under årets sista månader

Andelen fordonskilometer med förnybara drivmedel har stigit de senaste åren.

När det gäller linjetrafik buss har insatser gjorts för att anpassa fordonen gentemot olika resenärer. Samtliga bussar är nu låggolvsfordon som även är tillgänglighetsanpassade för resande med syn-, rörelse- och hörselnedsättning.

- Under 2020 var andelen fordonskm med förnybara drivmedel **91%**

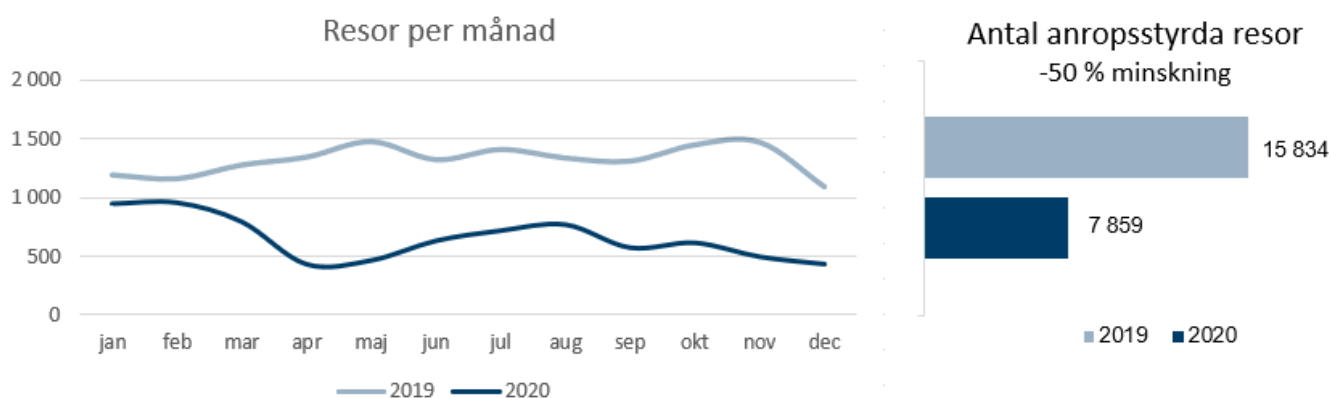
- **100%** av bussarna är tillgänglighetsanpassade och **100%** av bussarna i länstrafik har bilbarnstolar.



Anropsstyrd trafik

	Antal bokningar	Antal utförda	Kostnad Anropsstyrd (tkr)	Kostnad linjetrafik* (tkr)	Besparing (tkr)
2020					
Tätortstrafik	1 642	1 434	487	7 337	6 850
Länstrafik	6 217	4 409	3 268	22 777	19 509
Totalt	7 859	5 843	3 755	30 114	26 359
2019					
Tätortstrafik	2 897	2 252	813	7 312	6 499
Länstrafik	12 937	6 059	9 131	24 348	15 217
Totalt	15 834	8 311	9 944	31 660	21 716
Förändring	-7 975	-2 468	-6 189	-1 546	4 643

* Kostnad linjetrafik är den summa som det skulle kostat att bedriva ordinarie linjetrafik på den sträcka som idag är anropsstyrd och körs med bil eller mindre bussfordon.



Kommentar

Resandet med anropsstyrd trafik för perioden har minskat med **-50%** jämfört med föregående år. Den anropsstyrda trafiken minskar också den stort under april och maj för att sedan stiga något under sommarmånaderna, för att återigen sjunka vid årets slut. Färre bokningar påverkar även kostnaden som minskar med ca. **-6,2 Mkr** gentemot 2019

Besparing är den kostnadsminskning som erhålls genom att köra anropsstyrd trafik istället för ordinarie linjetrafik. Besparingen under 2020 är ca. **26,4 Mkr**.

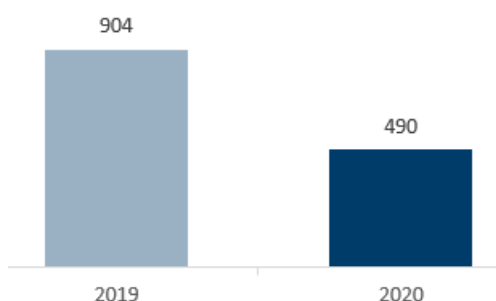
Linjetrafik Tåg



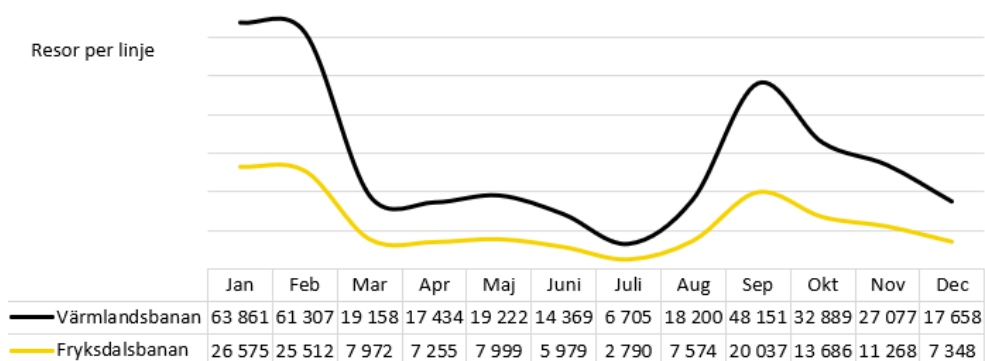
Linjetrafik Tåg

Antal resor med tåg

Totalt antal resor (tusental)



Resor per linje



Kommentar

Vid två tillfällen varje år, två veckor under våren och två veckor på hösten, räknas alla tågresenärer. Utifrån detta underlag estimeras sedan årsresandet och resandet per månad. På grund av covid-19 pandemin har det detta år inte utförts någon resanderäkning.

Därför har en uppskattad siffra tagits fram utifrån en samlad bedömning av resandet. Enligt bedömningen var resandet normalt under januari-februari för att därefter inte komma upp i samma nivå under resten av året.

Enligt denna uppskattning får vi då en minskning på **-46%**, eller ca **414 000** färre resor under 2020 jämfört med 2019.

Region Värmland arbetar aktivt med hållbarhet. Det långsiktiga målet är att båda tåglinjerna ska elektrifieras. I de dieseldrivna tågen tillsätts idag AdBlue, vilket minskar utsläpp av kväveoxider.

- Värmlandsbanan är elektrifierad och **100%** av elen kommer från förnyelsebara källor.

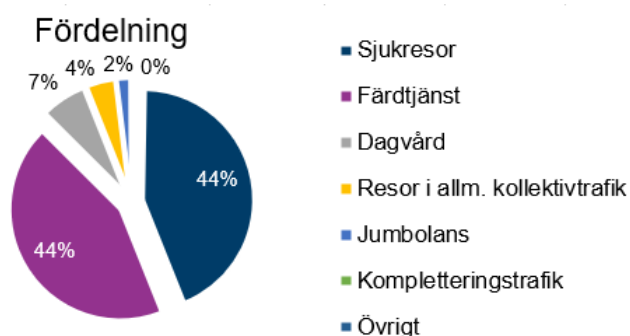
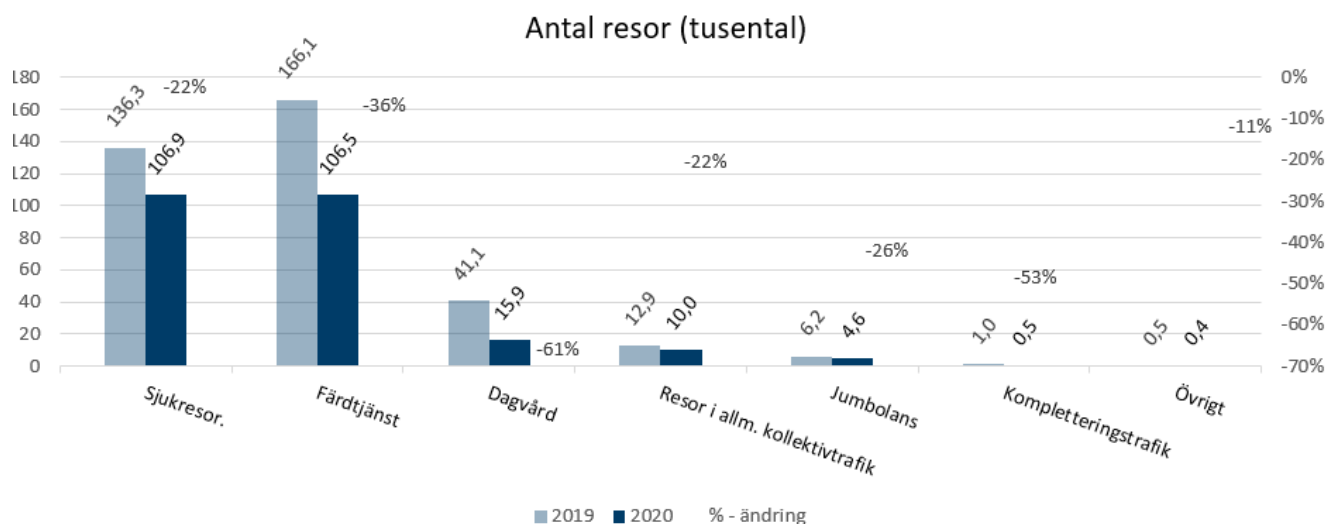


Service trafik

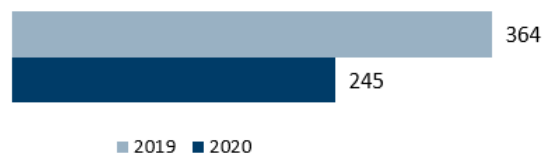


Service trafik

Resor servicetrafiken



Totalt antal resor (tusental) -33% minskning



Kommentar

Under 2020 gjordes ca. **245 tusen** resor inom servicetrafiken, vilket är en minskning med **-33%** jämfört med föregående år. Covid-19 har satt sina spår även i denna trafik.

Sjuk- och färdtjänstresor står för ca **88%** av alla resor inom servicetrafiken. Region Värmland arbetar för att styra över fler av dessa resor till allmän kollektivtrafik, om kunden inte har särskilda behov för specialtransport.

Andelen resor som samordnades, dvs där flera personer samåkade i ett fordon var den högsta någonsin under 2019. Denna siffra har dock sjunkit stort under 2020, p g a Covid-19.

- **Mer än var tredje resa** hade mer än en resenär i fordonet under 2019. Genom att låta flera resenärer åka tillsammans kan vi minska total körsträcka och utsläpp av CO2. Vi sparar dessutom skattepengar.

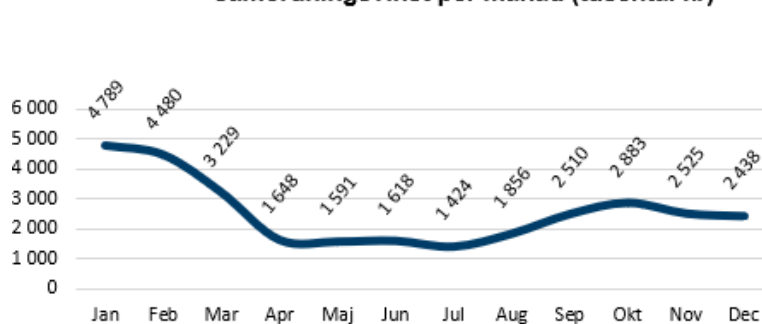


Samordningsvinst servicetrafiken

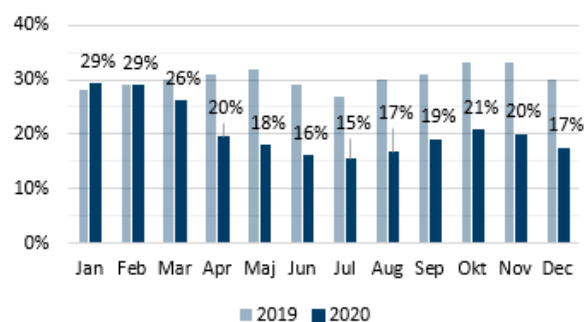
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun)

År	Antal bokningar	Antal utförda	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2020	175 576	127 873	145 804	114 812	30 992	21%
2019	253 871	159 559	189 875	132 658	57 217	30%

Samordningsvinst per månad (tusental kr)



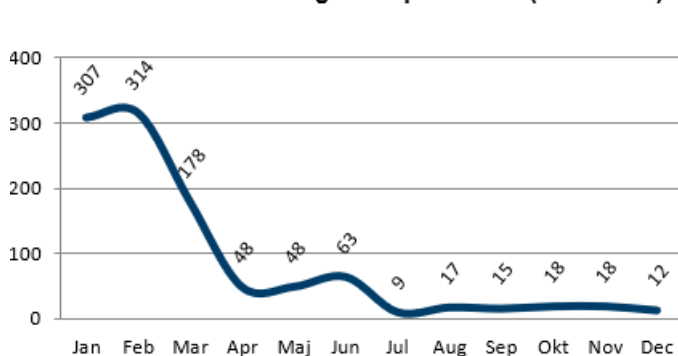
Samordningseffekt
Totalt 21 %



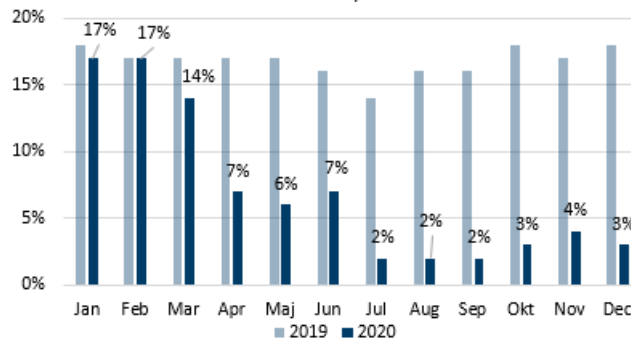
Karlstads kommun

År	Antal bokningar	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2020	68 049	10 697	9 649	1 048	10%
2019	111 909	22 774	18 968	3 806	17%

Samordningsvinst per månad (tusental kr)



Samordningseffekt
Totalt 9,8 %



Kommentar

Sjuk- och färdtjänstresor inom Karlstads kommun har tidigare legat under kommunens ansvar. Sedan 2019-07-01 hanteras även dessa under Region Värmland Kollektivtrafik, dock är det Samres AB som är beställningscentral för denna trafik, medan det för resor i övriga länet är Region Värmland som är beställningscentral.

Samordningsvinsten skapas genom samplanering av färdtjänst och sjukresor, dvs andelen resor där flera kunder samåker i ett fordon.

Region Värmland jobbar kontinuerligt med att förbättra och effektivisera arbetssätt för att nå de mål som satts upp för samordningseffekten. För 2020 var målet att nå ett bättre resultat än 2019, men möjligheten att nå upp till detta mål hindrades av covid-19 pandemin.

Ganska naturligt har det varit färre resande och även bokningen har arbetat för att få färre personer i samma fordon. I januari och februari låg samordningseffekten på ungefär samma nivå som för 2019, för att därefter sjunka ganska drastiskt från mitten av mars och framåt

Region Värmland samt Karlstads kommun har genom samordning av resor inom servicetrafiken sparat ca **32 Mkr** under 2020.

Samtalsstatistik Beställningscentral

Totalt antal samtal 2020

130 200

Antal samtal per dag

356

Kommentar

Beställningscentralen tar i huvudsak emot bokningar av servicetrafikresor.

Under 2020 hanterades ca. **130 tusen** samtal med personlig service. Utslaget på alla dagar ger det **336** samtal per dag. Huvudparten av samtalen kommer dock in under vardagar, då BC kan hantera dubbelt så många samtal.

Samtalen till beställningscentralen var **31% färre** under 2020 gentemot 2019.

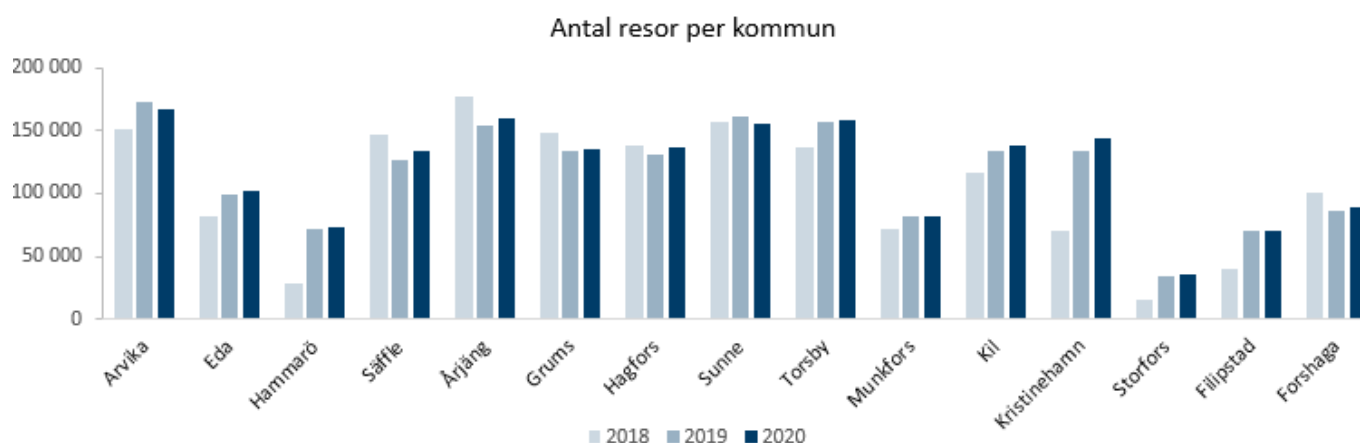
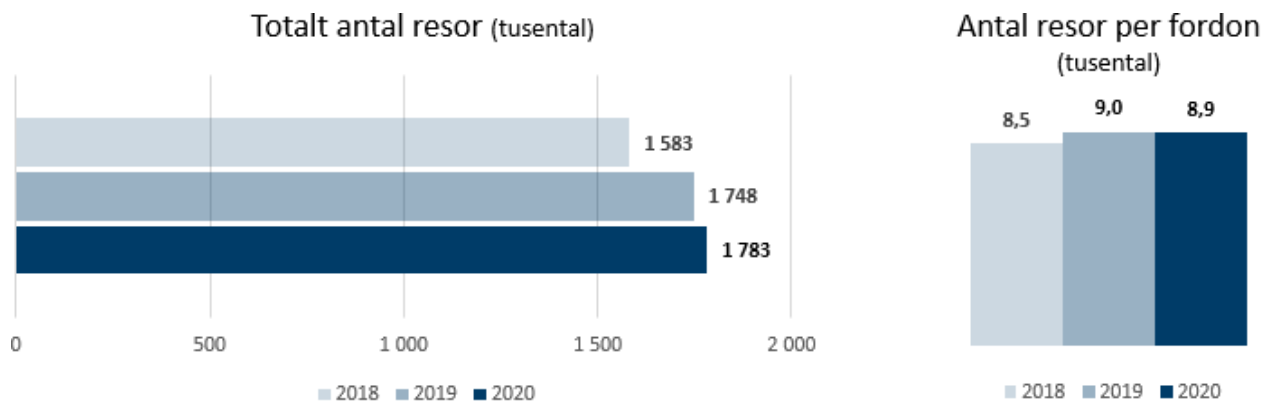
Värmlandstrafik har under en längre tid arbetat för att kunna erbjuda kunder att boka resor med buss och tåg digitalt, med förhoppningen att antalet samtal in minskar. Detta verkar också vara fallet, även om covid-19 pandemin givetvis har påverkat samtalsmängden också.

Separat skoltrafik



Separat skoltrafik

Resor separat skoltrafik



Kommentar

Antalet resor med separat skoltrafik bygger på antal skolskjutsberättigade grundskoleelever som reser med separata skoltrafikbussar. Siffrorna visar antalet planerade skolresor under 2020. Vilka elever som är skolskjutsberättigade bedöms av respektive kommun. Region Värmland kollektivtrafik ansvarar för all skolskjuts i länet, förutom inom Karlstad kommun, där kommunen själv har ansvaret.

Totala antalet resor 2020, med separat skoltrafik, uppgår till **1,78 M** resor, vilket är en ökning med **2%** jämfört med föregående år. Antal resor brukar variera en del från år till år, beroende på hur många skolskjutsberättigade varje kommun har.

Åke Bus är en satsning på trafiksäkerhet där elever i för- och grundskola utbildas i trafiksäkerhet. Sedan 2016 har Värmlandstrafik i samarbete med Nobina besökt över **11 000** barn med Lilla Trafikskolan och Åke Bus för att lära barn om trafiksäkerhet.

- Under 2020 besöktes **31** skolor i **10** kommuner av **Åke Bus**.



Kunddialog



Kunddialog

Kundnöjdhet kollektivtrafiken

-Hur nöjd är du sammanfattningsvis med allmän kollektivtrafik i Värmland?

Frågan ställs till samtliga deltagare i undersökningen.

	2018	2019	2020	Nationellt snitt 2020
Andel medborgarnöjdhet	61%	59%	62%	54%
Andel kundnöjdhet	73%	70%	76%	61%

Kund: Deltagare som reser med kollektivtrafik i Värmland minst 1 gång/mån

-Om du tänker på din senaste resa med allmän kollektivtrafik i Värmland, hur nöjd var du med den?

Frågan ställs endast till deltagare som rest med kollektivtrafik i Värmland.

Period	Procent nöjda
2018	87%
2019	85%
2020	83%

Kommentar

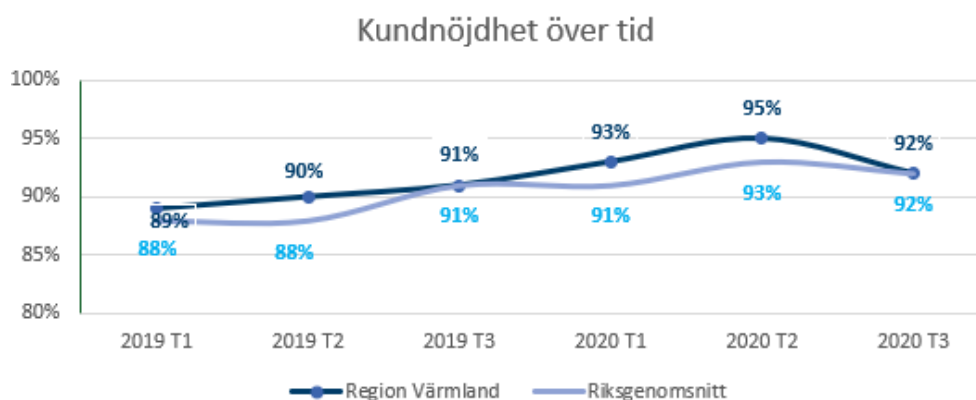
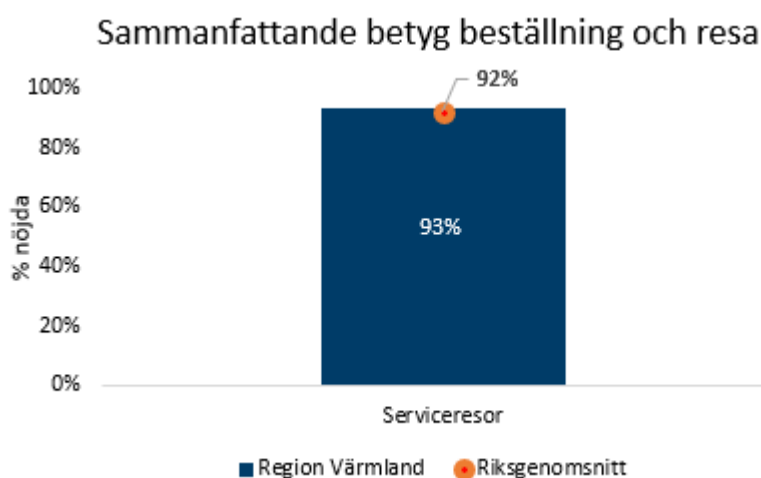
Nöjdhet mäts i den månatliga kund- och attitydundersökningen Kollektivtrafikbarometern, som utförs av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

Pandemin till trots kan vi konstatera att Region Värmland står sig fortsatt mycket starkt i kollektivtrafikbarometern, och att både resenärer och medborgare är mycket nöjda. Detta område är ett av få där covid-19 inte verkar ha påverkat värmlänningarnas inställning negativt.

Den sammanfattande kund- och medborgarnöjdheten för den värmländska kollektivtrafiken ökar under 2020, jämfört med både 2019 och 2018.

Region Värmlands betyg ligger klart över riksgenomsnittet och vi hamnar fortfarande i toppskiktet om jämförelse görs med andra regioner.

Kundnöjdhet servicetrafiken



Kommentar

Anbaro är Svensk Kollektivtrafiks branschgemensamma intervjuundersökning som utförs kontinuerligt för att mäta kvalitén på sjuk- och färdtjänstresor i landet. Den sammanfattande frågan som följs upp i denna redovisning är:

-Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på beställningen och resan sammantaget?

Värmlandstrafik och Samres (Karlstads kommun) betyg slås här ihop för att få fram ett betyg för hela Region Värmland. Även i denna undersökning fortsätter Region Värmland att göra bra ifrån sig och det verkar inte som covid-19 har påverkat speciellt negativt under 2020.

Hela **93 procent** av kunderna i servicetrafiken är nöjda eller mycket nöjda med hur hela resan från bokning till utförd resa utförs. Detta betyg kan jämföras mot genomsnittet i hela landet, som ligger på **92%**.

Kund och kommunikation



Kommunikationen i de olika kanalerna för de sammanslagna organisationerna Värmlandstrafik och Karlstadsbuss bedrivs fortsatt mot kund som två varumärken. Ett långsiktigt strategiskt arbete att placera de olika kanalerna i en gemensam kanalpyramid har inletts.

Första steget i den gemensamma kommunikationen var Värmlandstrafiks Instagramkonto, som sedan februari 2019 drivs gemensamt med Karlstadsbuss. Kontot följs av ca. **800** personer.

De enskilt starkaste kanalerna mot kund är fortsatt de båda organisationernas Facebookkonton och respektive webbsidor, varmlandstrafik.se och karlstadsbuss.se.

På Facebook når de båda organisationerna tillsammans över **13 000** följare med höga siffror för interaktion och korta svarstider för kundfrågor och synpunkter.

Krafftfulla kanaler för att nå ut med egna budskap är också infotainmentskärmarna i bussarna, Karlstadsbuss Buss-TV och reklambudskap på utsidan av våra bussar.

Kundservice

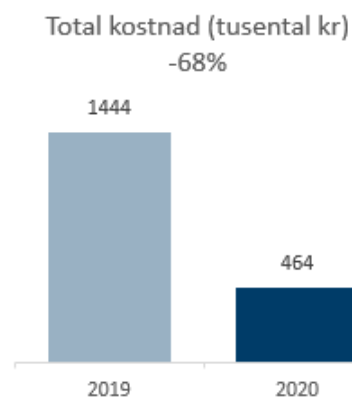
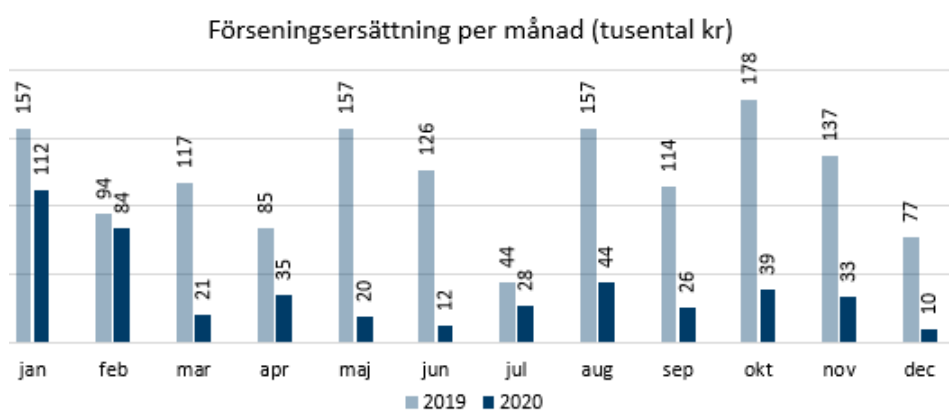
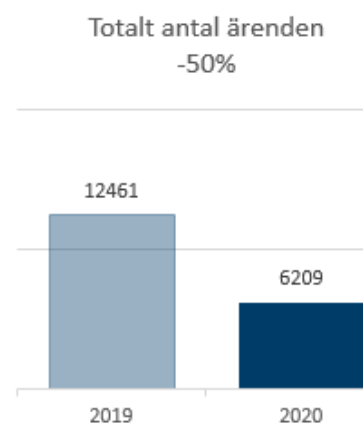
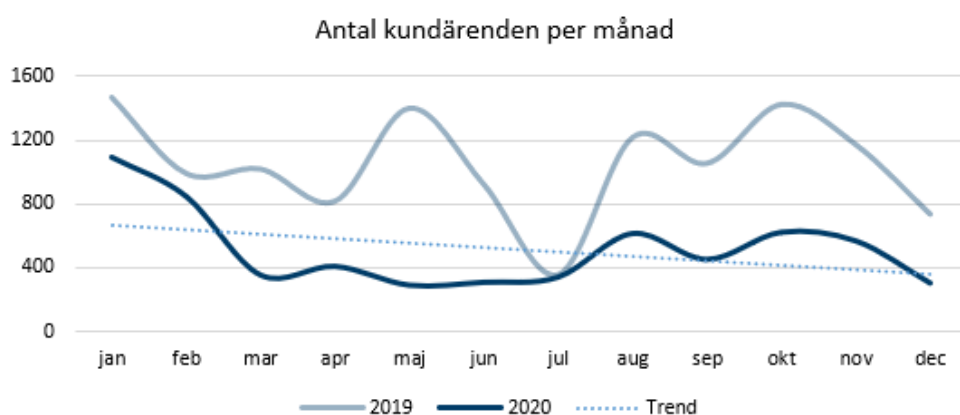
	Karlstadsbuss ärenden	Värmlandstrafiks ärenden
Antal samtal 2020	6 220	23 230
Antal samtal per dag	17	63

Kommentar

Kundservice hanterar gemensamt ca. **80 samtal** per dag från resenärer. Under 2019 var motsvarande siffra ca. **110 samtal** per dag. Mängden frågor som rör Karlstadsbuss är i stort oförändrad medan ärenden som rör Värmlandstrafik har minskat med **-30%** jämfört med ifjol

Via kundservice får resenärerna i huvudsak hjälp med trafikupplysning och trafikstörningsinformation. Karlstadsbuss kundservice var under 2019 positionerad i Bibliotekshuset i Karlstad, men flyttades vid årsskiftet 2019/2020 över till Värmlandstrafiks kundservice på busstationen i Karlstad. Detta för att effektivisera arbetssättet internt samt för att underlätta för resenärerna som får en lättillgänglig och samlad kontaktpunkt.

Kundärenden och förseningsersättning kollektivtrafik



Kommentar

Antal kundärenden, som läggs in i kundärendehanteringssystemet Caramba, har minskat med **-50%** jämfört med föregående år och kostnaden för förseningsersättningar har minskat med hela **-68%**.

Under 2020 har kundärendena legat på en jämn nivå även om det ökar något under hösten, men det är betydligt lägre siffror än under samma period 2019. Covid-19 pandemin har givetvis påverkat resultatet mycket. Färre resanden ger naturligt nog också färre ärenden.

I rapporteringen inkluderas såväl Karlstadsbuss som Värmlandstrafik. Av de kundärenden som är inlagda i Caramba uppgår Karlstadsbuss del till **9%** av totalt antal ärenden.