



**Verksamhetsrapport 2022 T1**  
**Region Värmland**  
**Kollektivtrafik**

## Innehållsförteckning

Sammanfattning 2022 T1 .....	3
Ekonomi .....	4
Biljettförsäljning .....	6
Biljettförsäljning .....	7
Totalt resande .....	9
Totalt antal resor .....	10
Linjetrafik buss .....	11
Antal resor per system .....	12
Linjetrafik Tåg.....	14
Antal resor med tåg.....	15
Servicetrafik .....	16
Resor servicetrafiken.....	17
Samordningsvinst servicetrafiken.....	18
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun).....	18
Karlstads kommun.....	18
Samtalsstatistik Trafikcentralen.....	19
Kunddialog .....	20
Kundnöjdhet kollektivtrafiken.....	21
Kundnöjdhet servicetrafiken .....	22
Kund och kommunikation .....	23
Kundservice.....	24
Kundärenden och försening ersättning kollektivtrafik.....	25

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

# Värmlandstrafik KARLSTADSBUSS

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
- 519 Mkr i omsättning 2021
- 9,7 M resor totalt alla trafikslag 2021
- 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 2022 T1

En tuff start på året gör att vi, totalt sett, fortsatt har en stor differens gentemot 2019 inom vissa verksamhetsområden. Dock ser vi i mars och april månad att återhämtningen fortsätter framåt i en bra takt. Detta visar sig också om vi jämför med T1 2021, då vi i stället har stora ökningar i år.

Kollektivtrafikens totala avvikelse mot budget hamnar på **10,7 Mkr** för T1. Covid-19 pandemin har påverkat både intäkter och kostnader stort. Intäkterna blev **19,5 Mkr** lägre än budget, till största delen beroende på tappade biljettintäkter. De avvikelser som finns på kostnadssidan härrör bl a till tågtrafik samt sjukresor.

Biljettförsäljningen i kronor minskade med **-21%** jämfört med T1 2019. Pandemin, som pågått, är självklart orsaken till det stora försäljningstappet. Under januari och februari noterar vi stora tapp, medan det i mars och april sker viss återhämtning gentemot 2019.

Det totala antalet resor, under T1 2022, uppgår till ca. **3,5 miljoner**, vilket är **25%** färre resor än 2019.

Resor inom linjetrafik buss har även det minskat med **-25%** gentemot 2019. De största resandetappen ser vi naturligt nog under januari och februari. I mars och april ser vi dock ökande resandesiffror och återhämtningen verkar börja om igen.

P g a pandemin har ingen resanderäkning genomförts på tåg sedan 2019. Resandet med tåg har därför uppskattats utifrån 2019 års siffror. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **245 tusen tågresor**. Detta är en minskning med **-30%** gentemot T1 2019, dock är det en ökning med **87%** jämfört med 2021.

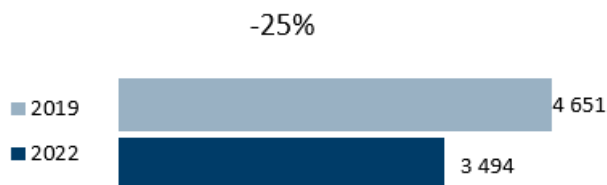
Inom servicetrafiken har totalt ca. **110 tusen** resor genomförts. Antalet resor har minskat med **-10%** jämfört med 2019. Även samordningen av resor har naturligt nog minskat under samma period.

I Kollektivtrafikbarometern, som är en branschgemensam kund och attitydundersökning, placerar sig Region Värmland i toppskiktet vad det gäller nöjda kunder och medborgare. **70%** av kunderna är nöjda och det kan jämföras med riksgenomsnittet som ligger på **59%**. Detta är ett av få områden som inte har påverkats negativt av pandemin

I den branschgemensamma intervjuundersökningen för sjuk- och färdtjänstresor är hela **92%** av Region Värmlands resenärer nöjda med resan. Det kan jämföras med riksgenomsnittet på **91%**.

Det är **46%** färre kundärenden i år jämfört med 2019. Ganska naturligt har covid-19 påverkat även mängden kundärenden, då färre resenärer ger färre kundärenden. Förseningsersättningen är **52%** lägre gentemot 2019. Jämför vi mot T1 2021, så är det i stället stora höjningar med **77%** respektive hela **230%** på förseningsersättningen.

Totalt antal resor (tusental)



# Ekonomi



## Ekonomi

	2022			
	Utfall T1	Budget T1	+/- Budget	+/- Prognos
	Mkr			
Intäkter	173,6	193,1	-19,5	-52,7
Kostnader	-433,3	-442,0	8,6	-41,6
<b>Nettokostnad</b>	<b>-259,7</b>	<b>-248,9</b>	<b>-10,7</b>	<b>-94,3</b>

## Kommentar

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

Verksamhetens nettokostnad för perioden var **10,7 Mkr** högre än budget.

Det var framför allt intäkterna som minskade och de blev **19,5 Mkr** lägre än budget. Den största orsaken till detta var minskade marknadsintäkter men även intäkter för skoltrafik och färdtjänst minskade gentemot budget.

Skoltrafik och färdtjänst minskar även på kostnadssidan, men vi ser också kostnadsökningar för bl a tågtrafiken och sjukresorna. Både bränslepriser och inflationen har ökat vilket leder till att index för trafikavtalen ökar och fördyrar trafiken. Ökning i resultatet p g a detta ser vi först under kvartal två.

Prognosen för helåret visar på drygt **94 Mkr** i ökad nettokostnad, där marknadsintäkterna förväntas minska med **45 Mkr**. Kostnaderna för köp av verksamhet beräknas däremot öka med **35 Mkr** gentemot budget.

# Biljettförsäljning

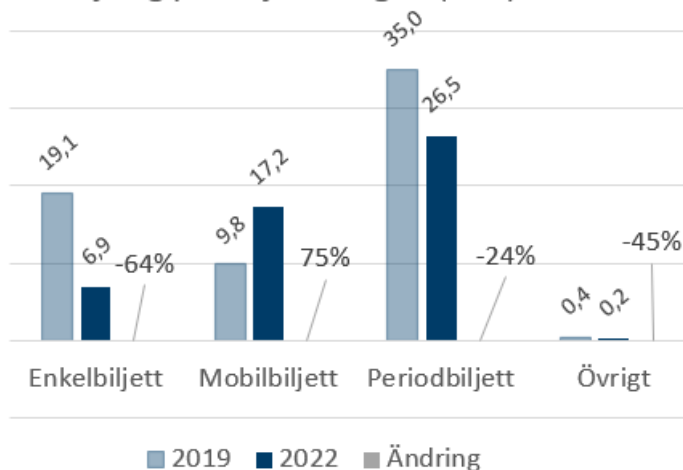


## Biljettförsäljning

### Biljettförsäljning

Exklusive ombordförsäljning tågtrafik och Resplusbiljetter

Försäljning per biljettkategori (Mkr)

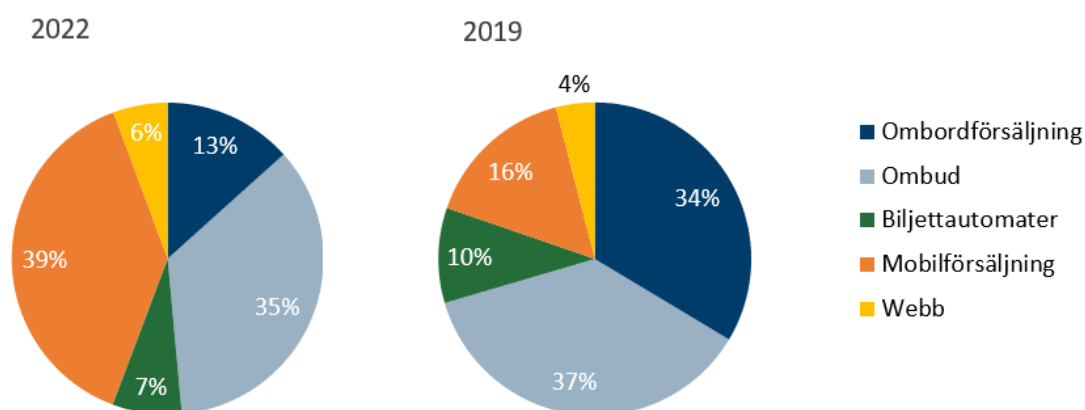


T1 2019 64,3 Mkr

T1 2022 50,8 Mkr -21%



Fördelning per försäljningskanal



### Kommentar

Biljettförsäljning i kronor minskar med **-21%** jämfört med T1 2019. Om vi i stället jämför mot föregående år har vi en ökning med hela **49%**. Siffrorna innefattar hela Region Värmland Kollektivtrafik, dvs Karlstadsbuss och Värmlandstrafik, gemensamt.

Under januari och februari är, naturligt nog, differensen som störst gentemot 2019. Under mars och april når vi upp till ca. **90%** av 2019 års nivå. Detta är dock en sanning med modifikation då det har varit några prishöjningar sedan 2019, vilka inte har räknats upp i denna sammanställning.



Enkelbiljetter köpta på buss eller i automat tappar hela **64%**, vilket är naturligt. Mycket av tappet har hamnat på mobilbiljetter, som också det till största delen är enkelbiljetter, och dessa ökar i stället med **75%**.

Periodbiljetterna minskar med **-24%** medan kategorin övrigt, minskar mycket i procent men inte så mycket i rena pengar.

Tittar vi på vilka försäljningskanaler kunderna använt sig av speglar de också verkligheten, då ombordförsäljningen sjunker stort, medan mobilbiljetter ökar med **23%-**enheter jämfört med 2019. Övriga försäljningskanaler ligger ganska oförändrat gentemot T1 2019.

# Totalt resande

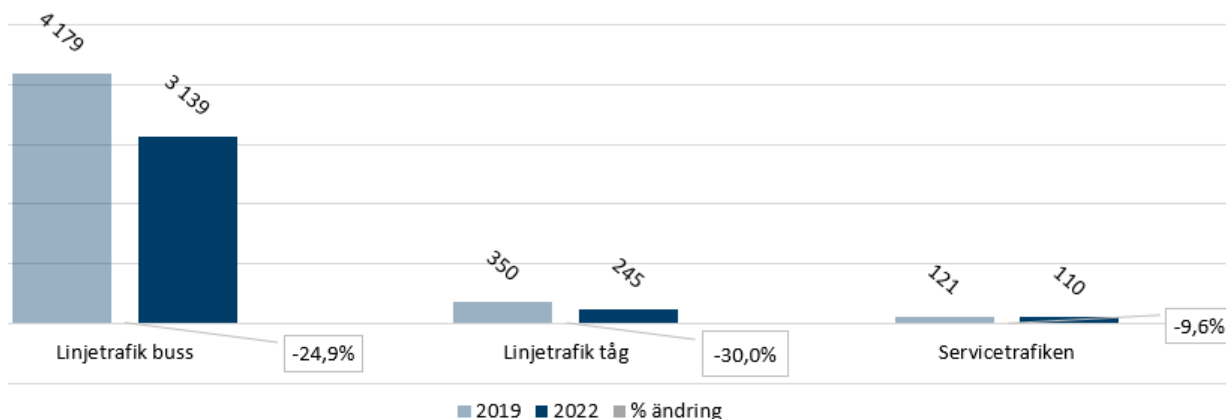


## Totalt resande

### Totalt antal resor

Detaljerade siffror per trafikslag rapporteras längre fram i rapporten

#### Resor per trafikslag (tusental)



#### Totalt antal resor (tusental)

-25%



## Kommentar

Totalt antal resor, under perioden 2022, har minskat med **-25%** jämfört med normalåret 2019. Detta motsvarar ca. **1,15 miljoner** färre resor. Alla trafikslag har minskat stort, detta p g a covid-19 pandemin. Jämför vi däremot med samma period föregående år, så har vi i stället stora ökningar.

Resandet med **linjetrafik buss** uppgick till drygt **3 miljoner** resor, vilket är en minskning med **-25%** gentemot 2019. Effekten av covid-19 var naturligt, som störst under januari och februari, för att därefter återhämta sig något i mars och i april nådde resandet upp till **85%** av 2019 års nivå.

Då ingen resanderäkning har genomförts på tågen detta år heller har en uppskattad siffra tagits fram. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **245 tusen tågresor** med Värmlandstrafiks tåg. Detta är en minskning med **-30%** gentemot 2019.

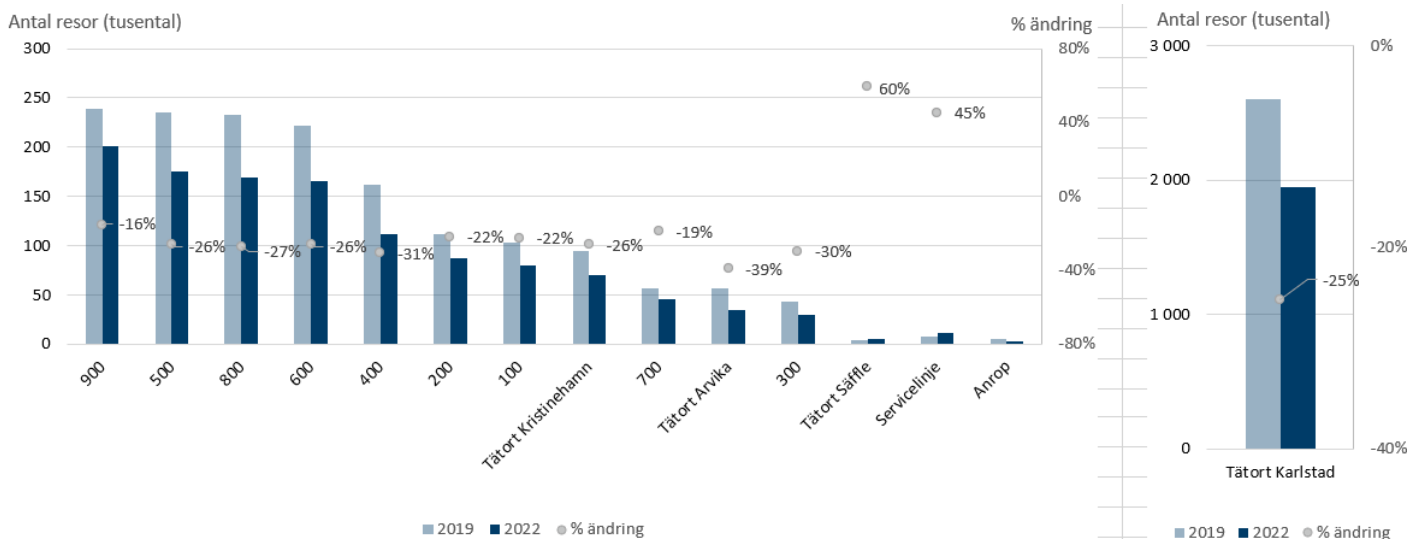
Ca. **110 tusen** resor gjordes inom servicetrafiken, vilket är en minskning med **-10%** jämfört med 2019. Sjukresorna ligger dock redan över 2019 års nivå.

# Linjetrafik buss

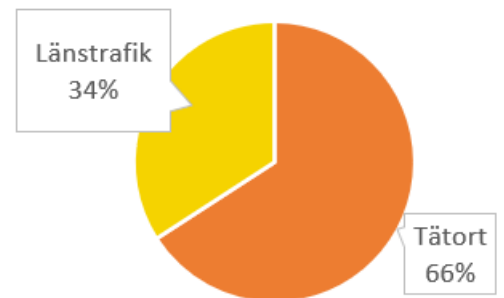
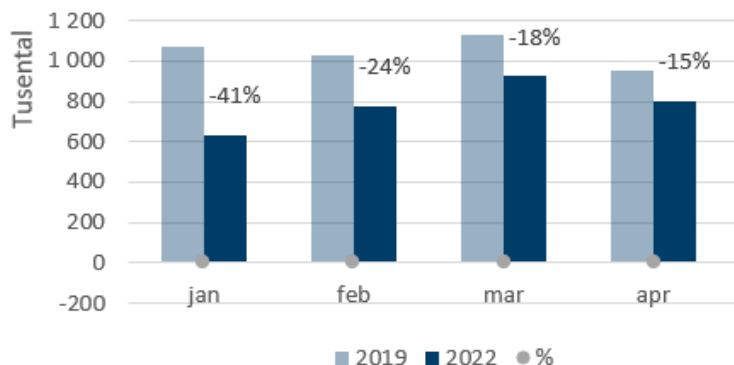


## Linjetrafik buss

### 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 **66%** av totalen, där resorna inom Karlstad tätort är avsevärt störst.

Resandet med buss, har under T1 2022, minskat med **-25%** eller drygt **1 miljon** resor jämfört med samma period 2019. Januari och februari uppvisar stora tapp, mycket p g a de restriktioner som genomfördes i början av året. Därefter bromsas sänkningen upp lite i mars, och i april når resandet upp till **85%** av 2019 års nivå. Jämför vi med föregående år har vi i stället en höjning med knappt **1,1 miljon** resor eller **53%**

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 2021 var andelen fordonskm med förnybara drivmedel **97%**

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

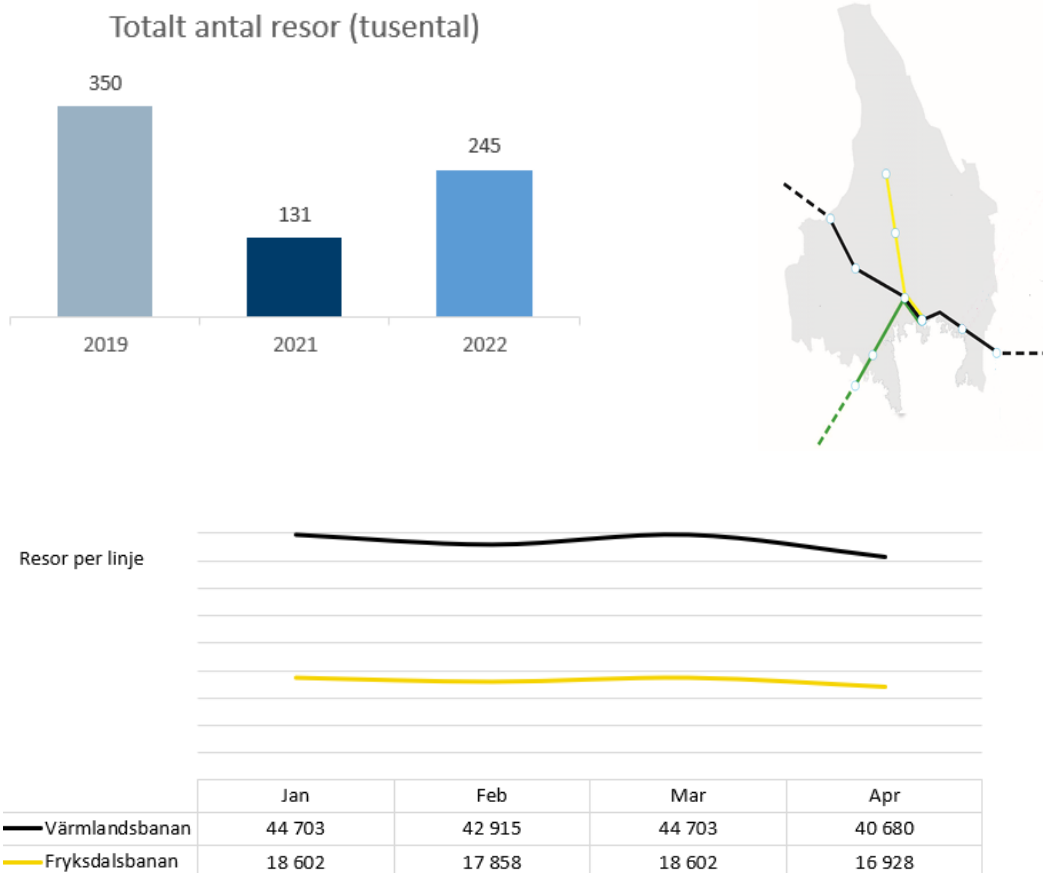


# Linjetrafik Tåg



## Linjetrafik Tåg

### Antal resor med tåg



## 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 sedan 2019 inte utförts någon resanderäkning.

Därför har en uppskattad siffra tagits fram utifrån en samlad bedömning av resandet. Enligt bedömningen har resandet varit runt **70%** av det normala under tertial 1.

Enligt denna uppskattning får vi då en minskning på **-30%** och drygt **100 tusen** färre resor gentemot normalåret 2019. Jämför vi däremot mot T1 2021 är det en ökning med **87%**.

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.



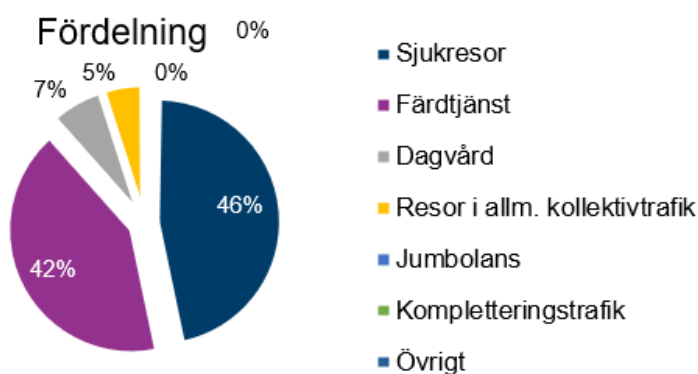
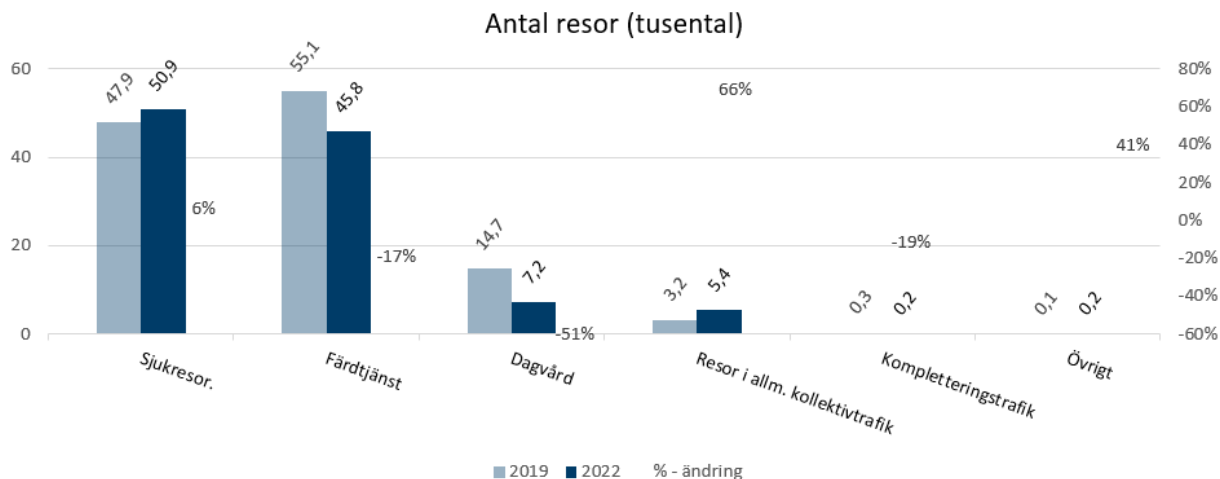


# Service trafik

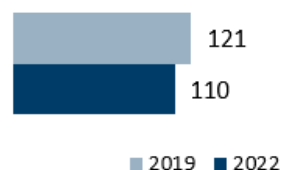


## Service trafik

### Resor servicetrafiken



### Totalt antal resor (tusental) -10% minskning



## Kommentar

Under första tertialet 2022 gjordes ca. **110 tusen** resor inom servicetrafiken vilket är en minskning med **11 tusen** resor eller **-10%** jämfört med normalåret 2019. Covid-19 har satt sina spår, även om sjukresor och resor i allmän kollektivtrafik redan är tillbaka på samma nivå som innan pandemin.

Sjuk- och färdtjänstresor står för ca. **90%** 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 av specialtransport.

Andelen resor som samordnades, dvs där flera personer samåkade i ett fordon, var den högsta någonsin under 2019. Denna siffra har dock sjunkit under pandemin.

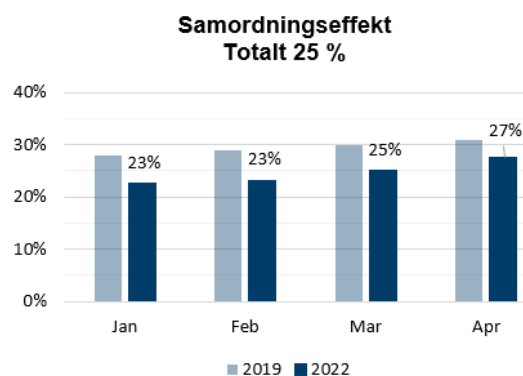
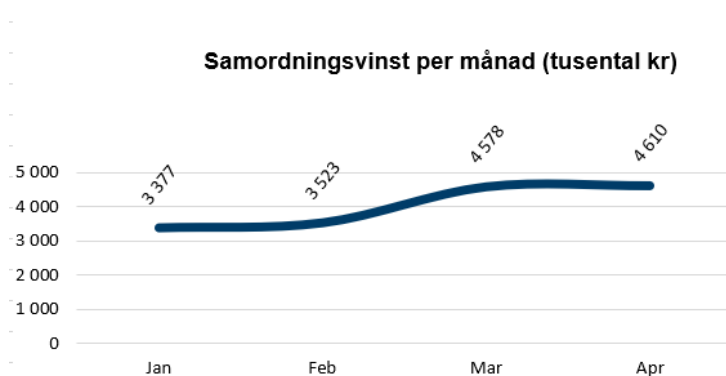
- **Mer än var tredje resa** hade mer än en resenär i fordonet under 2019. Genom att låta flera resenärer åka tillsammans kan vi minska total körsträcka och utsläpp av CO2. Vi sparar dessutom skattepengar.



## Samordningsvinst servicetrafiken

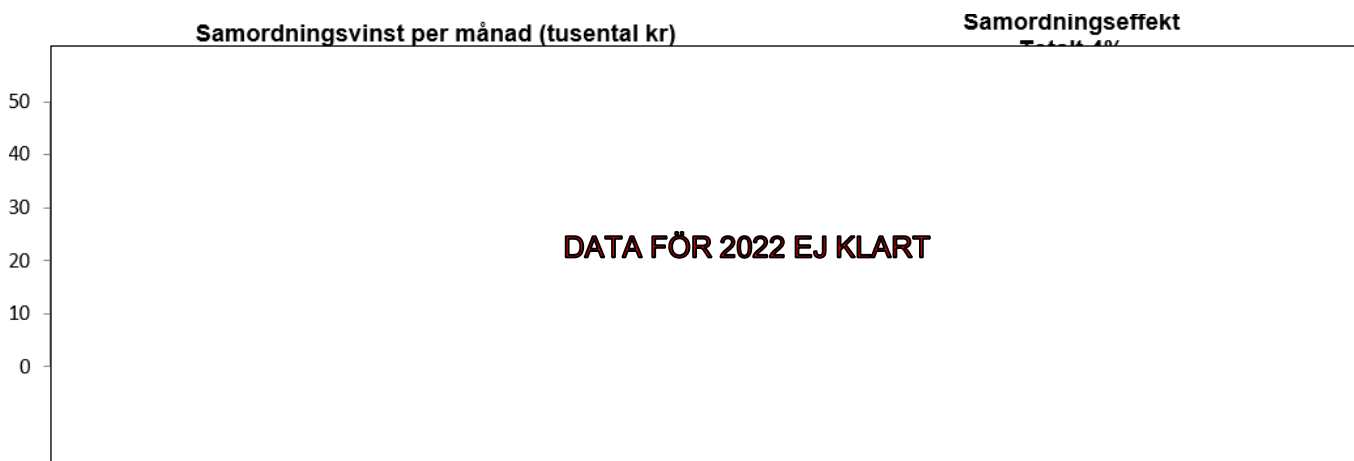
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun)

År	Antal bokningar	Antal utförda	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2022	77 789	53 770	65 167	49 078	16 089	25%
2021	62 653	47 745	51 340	42 027	9 313	18%
2019	87 355	55 270	63 367	44 796	18 571	29%



### Karlstads kommun

År	Antal bokningar	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2022	32 437	EJ KLAR	EJ KLAR	EJ KLAR	EJ KLAR
2021	23 692	2 469	2 363	106	4%
2019	37 640	7 116	5 890	1 226	17%



## Kommentar

Region Värmland hanterar sjuk- och färdtjänstresor inom hela länet. Den egna trafikcentralen hanterar merparten av resorna, dock ej färdtjänstresor inom Karlstads kommun, där Samres 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 arbets sätt för att nå de mål som satts upp för samordningseffekten. På grund av covid-19 pandemin har dessa mål inte varit möjliga att uppnå de senaste åren.

Ganska naturligt har det varit färre resande och även bokningen har arbetat för att få färre personer i samma fordon. Samordningseffekten för T1 2022 ligger därför under 2019 års nivå, men vi ser en ökning under mars och april månad och totalt sett är nivån, på både bokningar och samordningsvinst, runt **85%** av 2019 års nivå nu.

Region Värmland, utanför Karlstads kommun, har genom samordning av resor inom servicetrafiken sparat ca. **16 Mkr** under 2022, detta kan jämföras med **18,6 Mkr** under det mer normala året 2019

## Samtalsstatistik Trafikcentralen

<b>Totalt antal samtal 2022</b>	<b>70 330</b>
---------------------------------	---------------

<b>Antal samtal per dag</b>	<b>586</b>
-----------------------------	------------

## Kommentar

Trafikcentralen, som drivs i egen regi, tar i huvudsak emot bokningar av servicetrafikresor.

Under första tertialet 2022 hanterades ca. **70 tusen** samtal med personlig service. Utslaget på alla dagar ger det **586** samtal per dag. Huvudparten av samtalen kommer dock in under vardagar, då TC kan hantera dubbelt så många samtal.

Samtalen till trafikcentralen var **28% högre** under T1 2022 gentemot 2021. Och även gentemot 2019 är det drygt **6%** fler samtal, så inom detta område är vi tillbaka på nivåerna som var innan pandemin.

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.

# Kunddialog



## Kunddialog

### Kundnöjdhet kollektivtrafiken

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

Frågan ställs till samtliga deltagare i undersökningen.

	2019	2021	2022	Nationellt snitt 2022
<b>Andel medborgarnöjdhet</b>	61%	60%	57%	51%
<b>Andel kundnöjdhet</b>	73%	75%	70%	59%

Medborgare: Samtliga deltagare i undersökningen

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	Nationellt snitt
2019	85%	79%
2021	81%	77%
2022	84%	78%

### Kommentar

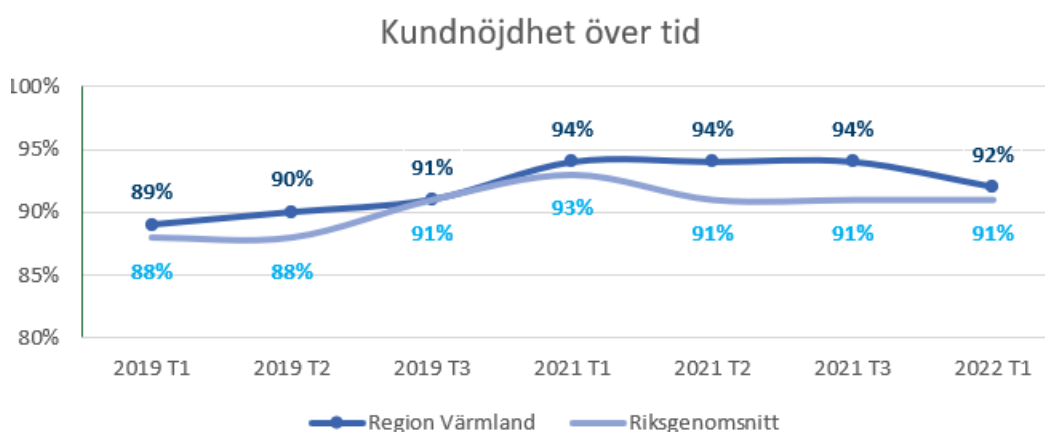
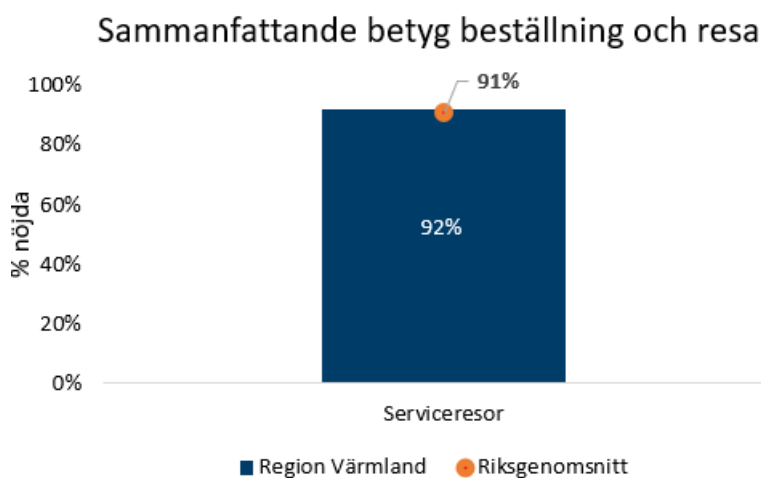
Nöjdhet mäts i den månatliga kund- och attitydundersökningen Kollektivtrafikbarometern, som utförs av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

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

Jämfört med T1 2019 och 2021 har Region Värmland tappat några procentenheter när det gäller den sammanfattande nöjdheten, men även det nationella snittet har sjunkit i denna fråga, så det är en minskning som fler har drabbats av av.

Region Värmlands betyg ligger därför klart över riksgenomsnittet och vi hamnar fortfarande i toppskiktet om jämförelse görs med andra regioner, både vad gäller den sammanfattande nöjdheten och nöjdheten med senaste resan.

## 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 att covid-19 har påverkat speciellt negativt, då betygen ligger över de siffror Region Värmland uppnådde innan pandemin.

**92%** 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 **91%**.

## 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](http://varmlandstrafik.se) och [karlstadsbuss.se](http://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 infotainmentsskärmarna i bussarna, Karlstadsbuss Buss-TV och reklambudskap på utsidan av våra bussar.



## Kundservice

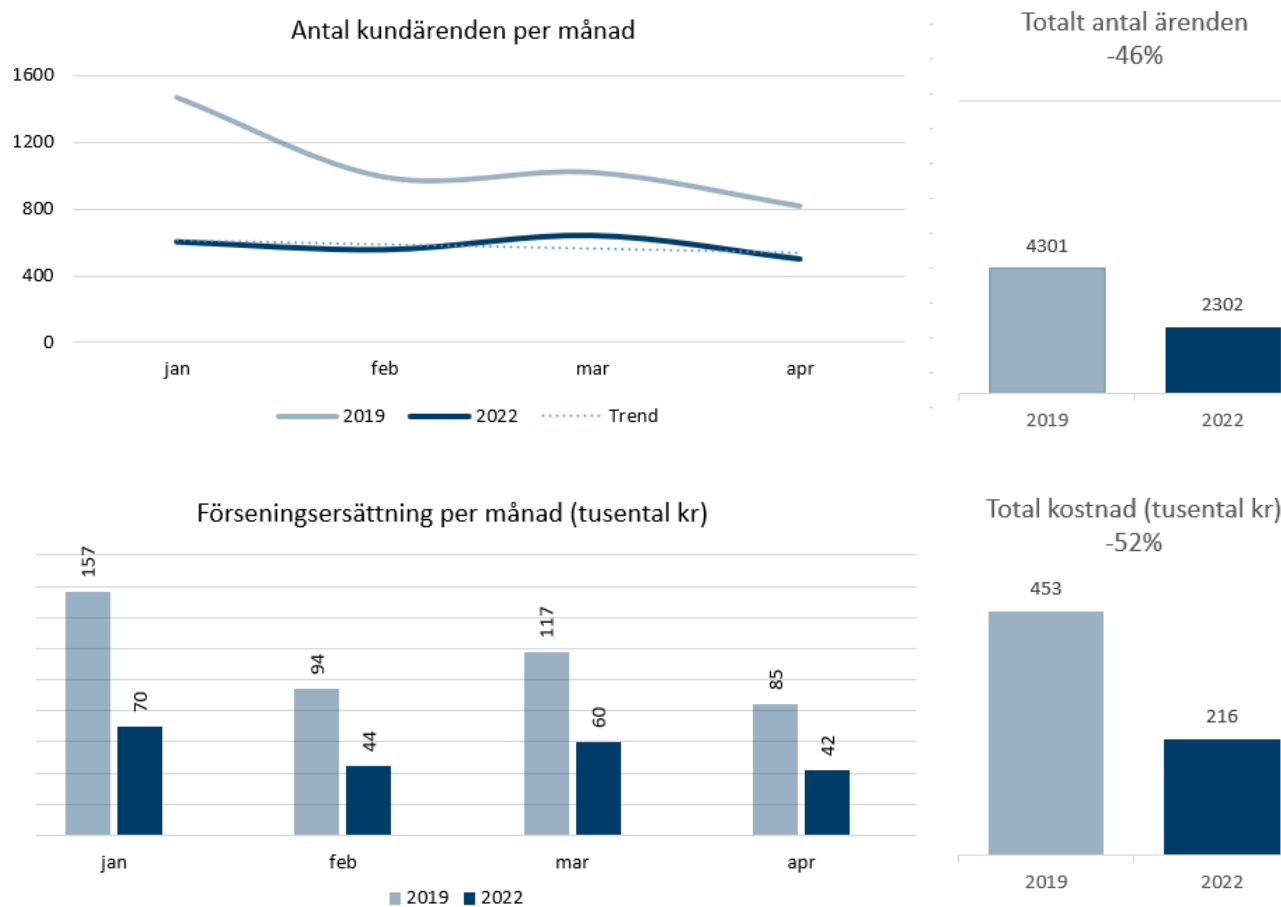
	Karlstadsbuss ärenden	Värmlandstrafiks ärenden
Antal samtal T1 2022	2 680	10 630
Antal samtal per dag	22	89

### Kommentar

Via kundservice får resenärerna i huvudsak hjälp med trafikupplysning och trafikstörningsinformation. Värmlandstrafiks och Karlstadsbuss kundservice finns, sedan 2020, gemensamt på busstationen i Karlstad. Detta möjliggör ett effektivt arbetssätt internt och underlättar för resenärerna, som får en lättillgänglig och samlad kontaktpunkt.

Kundservice hanterade, under T1 2022, gemensamt ca. **110 samtal** per dag från resenärer. Under T1 2021 och 2019 var motsvarande siffror ca. **95** respektive **100 samtal**. Så även inom detta område är vi tillbaka på nivåerna som var innan pandemin.

## Kundärenden och förseningsersättning kollektivtrafik



### Kommentar

Antal kundärenden, som läggs in i kundärendehanteringssystemet Caramba, har minskat med **-46%** jämfört med normalåret 2019. Gentemot 2021 ser vi dock en ökning med **77%**. Kostnaden för förseningsersättningar följer samma mönster och där noterar vi **-52%** gentemot T1 2019 och hela **230%! mer** i utbetald ersättning jämfört med 2021.

Covid-19 pandemin har givetvis påverkat resultatet mycket. Färre resanden ger naturligt nog också färre ärenden. Januari 2019 var en månad med många kundärenden samt höga förseningsersättningar. 2022 har det i stället varit ett ganska jämnt flöde av både ärenden och ersättningar. Och även om det har ökat stort gentemot 2021, så ligger till exempel resandet i % 2022 på en högre nivå än vad kundärenden och förseningsersättningarna gör gentemot 2019, vilket i sig är positivt.

I rapporteringen inkluderas såväl Karlstadsbuss som Värmlandstrafik. Av de kundärenden som är inlagda i Caramba uppgår Värmlandstrafiks del till **88%** av totalt antal ärenden.