

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| <b>Styrelsen</b>   | <b>2026-02-26</b>                     |
| <b>Handling nr</b> | <b>8.9</b>                            |
| <b>Handläggare</b> | <b>Sara Ihlund<br/>Anna Johansson</b> |
| <b>Daterad</b>     | <b>2026-02-05</b>                     |

**Till**  
**Styrelsen för Västtrafik AB**

## **Uppföljning trafik**

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Sara Ihlund, Anna Johansson

## BAKGRUND

Bilaga 1 till snabbrapporten som styrelsen får kvartalsvis under året visar på utvecklingen av vår trafikleverans och kundaspekter kopplat till detta. Bilaga 1 innehåller data i form av tabeller och diagram. I denna handling ger vi en tillhörande beskrivning för de delar som lyfts i bilaga 1.

## ÄRENDEGENOMGÅNG

### Kundnöjdhet ombord

Andelen kunder som är nöjda med senaste resan ligger något högre 2025 jämfört med föregående år. Störningsinformationen är fortsatt det område som får lägst betyg. Detta är ett område där ett flertal initiativ är i gång för att förbättra trafikinformationen till kund. Under året har trafikinformation avseende ersättningstrafik blivit sökbar, andelen realtidsprognoser för tågtrafiken har utökats, ljudvolymen på utropen vid hållplats har höjts upp så att informationen når resenärer med behov av det. Utöver detta pågår flera initiativ av långsiktig karaktär som inte ger omedelbara effekter för kund.

### Kundsynpunkter

#### Summering av året, händelser som påverkat vår leverans

Under året har verksamheten kundservice påverkats av ett stort antal externa och interna händelser. Kunderna hör främst av sig med synpunkter kring förare och att turen inte gick i utlovad tid likt tidigare år. Det inkommer ett stort antal frågor kring priser och våra produkter. Sammantaget har årets händelser ställt höga krav på kundservice leveransförmåga, samordning, systemstöd och kommunikativa kapacitet. Utmaningarna kan sammanfattas i sex huvudområden:

#### 1. Evenemang och resandetoppar

Året präglades av ett ovanligt stort antal publika evenemang som skapade kraftiga resandetoppar och ökat tryck på kundservice och informationskanaler. Gothia Innebandy Cup, Göteborg Horse Show, Göteborgsvarvet, Partille Cup samt flera stora konserter på Ullevi (Håkan Hellström och AC/DC) innebar behov av förstärkt trafik, tät kommunikation och snabb hantering av kundfrågor. Detta påverkade både bemanning, svarstider och prioriteringar i den löpande leveransen.

#### 2. Systemförändringar och tekniska skiften

Flera omfattande IT-relaterade förändringar genomfördes under året i både ärendehanteringssystemet och det system som hanterar resesökningar, därutöver driftsattes nya lösningar för kontoladdningsinlösen. Dessa förändringar var nödvändiga

men innebar periodvis störningar, utveckling av nya arbetssätt och ökade behov av intern samordning, utbildning och felsökning.

### **3. Nya digitala tjänster och förändrade kundresor**

Lanseringen av interna chatboten Bolt, digital seniorbiljett i flera kommuner, ny företagstjänst (företagsfaktura i To Go) samt förändrade ersättnings- och inlösenflöden för kunder har inneburit utveckling för kunder, men också inom verksamheten på kundservice. Parallellt har äldre lösningar avvecklats, exempelvis värdecheckar. Förändringar skapar initialt en del frågor från kunder, men samtidigt har förändringarna inom våra tjänster i mycket landat positivt.

### **4. Omfattande kommunikationsinsatser**

Under året har många viktiga budskap kommunicerats externt, exempelvis prisjustering 2026, zonförändringar, civila biljettkontroller, kommunala subventioner samt tidtabellsbyte. Den höga frekvensen av budskap ökade belastningen på kontaktvägarna och ställde krav på tydlighet, samordning och snabb respons.

### **5. Händelser kopplade till trygghet, kris och samhällspåverkan**

Året innehöll flera allvarliga händelser av olika karaktär, såsom olyckor och demonstrationer som påverkade trafiken. Dessa situationer krävde snabb omställning, respektfull kommunikation och ibland omdirigering eller inställd trafik. Detta gav påverkan hos både resenärer och medarbetare.

### **6. Förseningsersättning**

Ser man helhetsbilden för förseningsersättning under 2025 har nivåerna legat relativt jämnt över året med tydligare ökning under oktober och november. Topparna i förseningsersättning är starkt kopplat till enskilda händelser som infrastrukturproblem kring tåg som ofta leder till flertalet ansökningar om förseningsersättning.

## **Indikatorer**

### **Andel avgångar i tid**

#### **Buss**

För busstrafiken ökade andelen avgångar i tid under första halvåret men under andra halvåret har andelen avgångar i tid minskat.

Det har varit stora utmaningar i leveransen efter trafikstarten av de nya trafikavtalen i Skaraborg tillsammans med Nobina i juni 2025. De justeringar som sedan genomfördes i trafiken under oktober och december har gett positiva effekter på punktligheten. Trafiken och leveransen kommer löpande att utvärderas och vid behov kommer ytterligare åtgärder att vidtas. Under andra halvåret har det även varit en förarbrist i

Skaraborg som påverkat leveransen till kund. Åtgärder har vidtagits av Nobina, nya förare har rekryterats och utbildningar har genomförts för att säkerställa förartillgången framåt. Trafiken har även haft en stor påverkan av de vägarbeten som pågår i området.

I juni 2025 var det även trafikstart för Keolis avtal avseende Hisingen och expressbuss i Göteborg. Såväl dessa trafikavtal som innevarande avtal avseende stombusstrafiken i Göteborg har haft en väldigt låg tidhållning. De stora utmaningarna med framkomlighet och pågående arbeten i Göteborg har en stor påverkan men det har också funnits andra orsaker såsom fordonsproblem som påverkat leveransen. Det sker tät dialog och uppföljning tillsammans med Keolis för att säkerställa trafiken framåt. Linje X6 och linje 17 har från december 2025 fått utökade körtider för att förbättra punktligheten.

Västtrafik verkar tillsammans med Göteborgs stad för att öka framkomligheten i staden. Det sker också kontinuerliga avstämningar med Göteborgs stad och trafikföretag avseende alla de arbeten som pågår i staden för att säkerställa framkomlighet för kollektivtrafiken under pågående arbeten.

Avstängningen av Dalbobron i Vänersborg och flera vägarbeten ute i regionen har också påverkat punktligheten.

## **Båt**

Båttrafiken har en god punktligheten under året. För Kostertrafiken visar datan på en lägre punktlighet än övriga trafikavtal med detta beror på störningar i systemet som ger en missvisande data. Arbeta pågår för att säkerställa en bättre kvalitet i datan när det nya trafikavtalet för Kostertrafiken startar hösten 2026.

## **Spårvagn**

Punktligheten för spårvagn 2025 har ökat jämfört med åren 2023 och 2024 (2023 = 69,90%, 2024 = 71,93%, 2025 = 72,37%).

En av de största orsakerna till förbättringen är Trepårtssamarbetet som etablerades hösten 2023 mellan Stadsmiljöförvaltningen, Göteborgs Spårvägar och Västtrafik som lett till en stabilare spåranläggning.

De största utmaningarna att nå en högre punktlighet är nu främst kopplade till framkomlighet i samband med stadens ombyggnad samt trånga platser med annan kollektivtrafik t ex Åkareplatsen och Korsvägen.

Ett riktat arbete kring framkomligheten inom Göteborg bedrivs nu i ännu tydligare samverkan med staden.

## Tåg

För tågtrafiken (både regional- och pendeltågen) ökade andelen avgångar i tid under första halvan av året men under andra halvan har andelen avgångar i tid minskat. Medelankomstpunktligheten är fortsatt högre för regionaltågen i jämförelse med pendeltågen.

Det har varit utmaningar i leveransen avseende antalet avgångar i tid, främst under andra halvan av 2025. Den främsta orsaken är de omfattande banarbeten som genomförts och fortsatt pågår under 2026. Särskilt har arbetena på Västra Stambanan och Bohusbanan haft betydande påverkan, då de medfört ökad störningskänslighet i systemet vilket påverkat punktlighetsutfallet negativt. De dagar som punktlighetsmålen uppnås infaller främst under helgdagar, vilket kan förklaras av att minskad trängsel på banorna leder till färre störningar i tågtrafiken. Sträckan Göteborg-Varberg började åter trafikeras av Västtågen i samband med tidtabellsskiftet i december. Under den tid som sträckan hittills har körts har den uppvisat en medelankomstpunktlighet på cirka 97%.

De två kategorier som påverkat punktligheten mest negativt under året är infrastruktureller orsaker och driftledning (operativa prioriteringar som genomförts av Trafikverket). Under hösten implementerades två riktade förbättringsåtgärder på Västra Stambanan i syfte att stärka förutsättningarna för högre punktlighet. Sedan implementationen i oktober har en viss positiv effekt noterats för punktligheten, framför allt på Alingsåspendeln. En positiv effekt för punktligheten var att järnvägsbron i Vänersborg öppnades i februari efter att varit avstängd sedan mars 2023. Västtrafik bedriver ett aktivt punktlighetsarbete för att se över vilka åtgärder som kan vidtas i syfte att förbättra punktligheten.

Löpande samverkan bedrivs med både vår partner för tågtrafiken, liksom infrastrukturhållaren Trafikverket för att utveckla och säkerställa en så god leverans som möjligt för vår trafik.

## Inställda turer per trafikslag

### Buss

För busstrafiken har statistiken för antal registrerade inställda turer ökat markant under hösten. Detta beror delvis på ett succesivt införande av förändrade rapporteringsrutiner från juni 2025 och framåt vilket försvårar en jämförelse med tidigare perioder. Syftet med förändringen är att säkerställa en komplett data med rättvisande bild för den faktiska leveransen till kund som underlag för analys och åtgärder. Då arbetssättet förändras succesivt kommer detta även att påverka 2026 års data.

Inom Göteborg Mölndal Partille finns en stor andel inställda turer till följd av köbildning och framkomlighetsproblem relaterade till byggarbeten, tät trafik och vägarbeten. Även i övriga regionen är infrastruktur den vanligaste orsaken till inställd

trafik. Fordonsproblem bland annat till följd av sena fordonsleveranser påverkar också antalet inställda turer. Inom ramen för de trafikavtal som startade i juni 2025 har fordon varit försenade vilket i sin tur innebär att trafiken delvis utförts med äldre fordon. Fordon har succesivt fasats in i de nya trafikavtalen under hösten.

Inte minst har det varit utmanande under hösten med fordonssituationen i Keolis nya trafikavtal där många gamla fordon trafikerat, i dagsläget är det drygt 80 fordon som återstår och som beräknas driftsättas under de närmaste veckorna. Keolis har tillsatt extra resurser för att säkerställa fordonen men trots detta har de äldre fordonen påverkat leveransförmågan.

## **Båt**

Båttrafiken har en hög leveransnivå med få inställda turer. De turer som ställs in beror oftast på yttre omständigheter som extrem vind eller extrema vattennivåer i kombination med att det inte finns flytbryggor att angöra. Några turer har behövt ställas in på grund av fartygsfel och laserbeskjutning i Södra Skärgården.

## **Spårvagn**

Antal inställda turer har minskat under 2025 jämfört med 2024. Den största kategorin vad gäller inställda turer är externa faktorer och utgör 39% av alla inställda turer. Detta omfattar orsaker såsom trafikstockningar, hinder, broöppningar och fordon i spår. Fordonsproblem står för 33% av de inställda turerna. Inom denna kategori är det framförallt broms- och dörrfel. Vad det gäller inställelse beroende på infrastruktur, ca 10% av totalen, står rälsbrott för den största andelen. Kring infrastrukturens utmaningar bedrivs samverkan med Göteborgs spårvägar, Stadsmiljöförvaltningen och Västtrafik kring hur vi kan förbättra förutsättningarna i banan.

## **Tåg**

För både regional- och pendeltågstrafiken har antalet inställda avgångar varierat under året utan att något tydligt eller återkommande mönster kunnat skönjas. Den högsta medelregulariteten (för regional- och pendeltågen) noterades i juni, då antalet operativt inställda tåguppdrag var på den lägsta nivån för en juni-månad sedan 2015.

Infrastruktur har under samtliga månader varit den dominerande orsaken till inställda avgångar. Västra Stambanan är särskilt utmärkande med en hög andel infrastrukturfel, där signal- och växelfel utgör de två mest återkommande orsaker till antalet inställda avgångar. Kinnekulletågen är den trafik som påverkats minst av infrastrukturrelaterade problem under året, vilket bland annat kan förklaras av lägre trafiktäthet och användning av dieselfordon. Under 2025 rapporterades den högsta regulariteten för Kinnekulletågen sedan 2019.

En kategori som ökat under året är Obehöriga i spår (OBIS), vilket har påverkat antalet inställda avgångar i större omfattning än tidigare år. Trafikverket har till följd av detta etablerat en särskild projektorganisation för att kartlägga problematiken och identifiera möjliga åtgärder. Arbetet kommer fortsätta under 2026, däremot är det ännu inte beslutat på vilken nivå Västtrafik kommer vara involverade.

Under årets andra halva har felorsaker kopplat till fordon blivit allt vanligare och lett till ett ökat antal inställda avgångar. X10-litterat har haft återkommande utmaningar, framför allt kopplade till dörrar, samtidigt som tillgängligheten för X61-fordonen varit begränsad under delar av året.

För att hantera kapacitetsutmaningarna, bland annat på Bohusbanan och Västra stambanan, har ersättningstrafik fungerat som ett viktigt komplement. Under december, i samband med trafikstarten för T26, identifierades även en fordonsbrist. Denna kan bland annat kopplas till förseningen av X80-leveransen och har bidragit till ett ökat behov av ersättningstrafik, särskilt på Alependeln.

Vid införandet av ersättningstrafiken identifierade Västtrafik en brist i uppföljningen av den planerade leveransen. Som förbättringsåtgärd har SJG och Västtrafik gemensamt tagit fram en struktur för systematisk leveransuppföljning inom ramen för ersättningstrafiken.

## Övriga indikatorer

### Viten

Viten avseende trafiken ligger på ungefär samma nivå som föregående år. Av de totala vitena på 64 mnkr är 43 mnkr buss, 10 mnkr anropstyrd trafik och 10 mnkr tåg/ersättningstrafik. Vitena är relaterade både till avvikelser i leveransen och försenade fordonsleveranser inom busstrafiken.

### Biljettkontrollen:

Kontrolltimmarerna och därmed antal kontroller ökar enligt plan 2025 jämfört med 2024. Tilläggsavgifterna minskar 2025 jämfört med 2024 vilket troligen är en sammanvägd effekt av fortsatt arbete med intäktssäkring, ökad närvaro av biljettkontroll och därmed positiv trend gällande minskat fuskåkande och ökade biljettintäkter.

## Särskild kollektivtrafik

### Synpunkter

Inom den särskilda kollektivtrafiken genererar 0,59% av alla resor en synpunkt under 2025. Det är små variationer över tid avseende inlämnade synpunkter. Synpunkterna består av beröm, klagomål, frågor och önskemål. Vi uppmuntrar våra kunder att lämna synpunkter som en del i vårt förbättringsarbete och vi har under året även uppmuntrat detta via våra uppdragsgivare. Det är sista året på de innevarande trafikavtalen.

Etableringar av nya avtal pågår med trafikstart juni 2026. Under sista året i trafikavtalen är många fordon av äldre modell vilket i sin tur har medfört vissa utmaningar i leveransen och då speciellt för specialfordon. Med en lägre tillgänglighet på fordon påverkas också punktligheten vilket är den synpunkt som är mest förekommande från våra kunder.

## **Resor i tid**

Andelen resor i tid är för helåret 2025 i samma nivå som föregående år. En jämförelse av kvartal 4 visar dock på något lägre andel resor i tid än kvartal 4 2024. Att vi är inne på sista året för trafikavtalen med äldre fordon påverkar tillgängligheten på fordon och därmed också andelen resor i tid. Det sker en kontinuerlig uppföljning och dialog med trafikföretagen för att säkerställa trafiken. Då utmaningarna varierar mellan bolagen har viss utökning av antalet fordon gjorts med trafikföretag med god fordonstillgång. Vissa av de trafikföretag som kommer att fortsätta köra inom ramen för de nya trafikavtalen har börjat få fordonsleveranser och satt dessa nya fordon i trafik.

## **Kundnöjdhet**

Barometern för anropsstyrd trafik, Anbarο, är en landsomfattande undersökning kring attityder och resvanor hos färdtjänst- och sjukresenärer. Resultatet i mätningen av andelen nöjda kunder är relativt konstant mellan åren. Under sista kvartalet 2025 har dock andelen missnöjda kunder ökat från 3% till 6% vilket troligen har ett samband med de äldre fordonen och dess påverkan på punktligheten.

//