

YTTRANDE KRING NÄMNDINITIATIV KOLLEKTIVTRAFIK EFTER CORONAPANDEMIN

Jenny Landernäs och Gunnar Björnstad, alla (M) samt Samuel Stengård (Kd), lämnade vid kollektivtrafiknämndens sammanträde 2020-05-19 nämndinitiativ med följande förslag:

- 1. Att en plan tas fram för att återupprätta resandet, både i antal passagerare och i intäkter räknat till nivåer innan pandemi.**
- 2. Att redovisa hur serviceresor som sjukresor kan anpassas för att möta behovet av ett ökat resande efter den kraftiga nedgången som läget är nu.**
- 3. Att analysera och redovisa hur vi kan dra nytta av de förändrade mönster som har skapats under coronakrisen för att nå nya mål vad gäller digitalisering, hållbart resande, attraktivitet.**
- 4. Att redovisa samtliga åtgärder som införts i samband med coronapandemin och utvärdera effekter och eventuell framtida fortsättning.**

Yttrande

- 1. Att en plan tas fram för att återupprätta resandet, både i antal passagerare och i intäkter räknat till nivåer innan pandemi.**

Trafikförsörjningsprogrammet utgör den långsiktiga strategiska planeringen för regional kollektivtrafik i Västmanland. Detta sker genom att ta avstamp i regional utveckling, linjenät för kollektivtrafik och resmönster i länet. Trafikförsörjningsprogrammet kommer att revideras år 2021.

Kollektivtrafikförvaltningen har genomfört en utvärdering av beslut och händelser i samband med corona och identifierat förbättringsområden inför framtida arbete och för att öka attraktionen för kollektivtrafiken.

Det är en utmaning att bedöma när pandemin är över och när det är lämpligt att börja locka tillbaka resenärerna. Det får inte ske för tidigt, då risken finns att VL:s trovärdighet påverkas om budskapet hastigt behöver ändras. Det kan i sin tur medföra att utmaningen blir ännu större, när resenärerna återigen ska tillbaka till kollektivtrafiken. Bedömningen är därför att vara återhållsam och inte försöka ta tillbaka resenärerna för tidigt. Ett första steg kommer vara att inte längre avråda från att resa kollektivt.

Det pågår ett ständigt arbete med att göra det enklare och smidigare att resa med kollektivtrafiken, exempelvis genom utökad trafik och en ny app. Att berätta om dessa förbättringar, utan att aktivt uppmuntra till ökat resande, kan vara ett första steg i att vinna tillbaka resenärerna. Inte heller detta bör dock ske för tidigt.

En annan tidig åtgärd som kan införas är att rekommendera att resa utanför rusningstid. Detta som ett led i att försiktigt normalisera kollektivt resande för dem som är rädda för trängsel och smitta. I första hand riktar sig denna information till pensionärer.

SWOT av läget efter pandemin

Styrkor

Förvaltningen kommer att ha ett förbättrat system jämfört med tiden före pandemin både gällande teknik och trafik. Arbetet pågår med att utveckla en ny app, ny webbshop, nytt datalager, bättre trafikantinformation, nya Mälartåg samt utökad trafik till exempelvis Gäddeholm. Under pandemin har det gjorts flera anpassningar som länge varit önskvärda och som legat i linje med Kollektivtrafikförvaltningens strategi. Till exempel har kuponger tagits bort, köp ombord har stoppats, reskassa har börjat avvecklas, digitaliserade pappersbiljetter har ersatt kupongerna samt att nya rutiner har skapats för beställningar av företagsprodukter. Dessutom har stängningen av framdörren medfört att förvaltningen fått möjlighet att testa ombordstigning genom fler dörrar.

Svagheter

Resenärerna har lärt sig nya beteenden och dessutom lärt sig att kollektivtrafik innebär fara. Tidigare har kollektivtrafiken ofta förknippats med att göra ett gott moraliskt val. Att resa kollektivt är miljövänligt. Idag har resenärerna lärt sig att det är osolidariskt att resa kollektivt om de kan transportera sig på annat sätt. Det kan vara svårt att lära om, då dessa attityder inte behöver vara medvetna och de dessutom kan stärka ett beteende som är bekvämt för resenären, dvs att köra bil.

Många har arbetat hemifrån under pandemin och undersökningar visar att en stor andel av de anställda vill fortsätta med det även efter pandemin. Det kommer innebära färre pendlingsresor, vilket inte påverkar kollektivtrafikens marknadsandel men dock antalet resor. Tidigare har huvudfokus i kollektivtrafiken legat på marknadsandel av de motoriserade transporterna, snarare än antalet resor. Då systemet varit fullt har det i första hand inte funnits intentioner att locka cyklisterna och gångtrafikanter till kollektivtrafiken. För att kunna upprätthålla en god trafik och därigenom samhällsservice krävs dock en relativt stor täckningsgrad. Därmed kan uteblivna pendlingsresor innebära ett hot mot att kunna upprätthålla en god trafik.

Möjligheter

Att många lärt sig att arbeta hemifrån kan innebära en minskning av rusningstrafiken. Det kan vara mer accepterat att börja och sluta dagen hemifrån vilket gör att pendlingsresorna kan infalla utanför rusningstid. Även gymnasieskolor har lärt sig att bedriva undervisning på distans vilket kan göra det lättare för dem att flytta skoltiderna så att resorna inte infaller i rusningstrafiken.

Kollektivtrafikförvaltningen ser att ett antal obekväma beslut kan behöva genomföras för att kunna erbjuda en god samhällsservice även framöver. Exempel på sådana beslut är att inte återinföra köp ombord, en prishöjning av vissa produkter som legat långt under genomsnittspriset i Sverige samt att ta bort vissa produkter. Att genomföra dessa beslut är troligen lättare under pandemin då resenärerna kan ha större förståelse för beslut. Regionen har drabbats av stora underskott i och med pandemin och för att inte behöva skära ner på trafiken kan en subvention av biljetterna i samma grad som idag inte fortsätta. En pensionär betalar i genomsnitt 8 kr för en enkelbiljett, vilket är långt under rikssnittet. Kortsiktigt kommer dessa åtgärder sannolikt att generera en resandeminskning, men på längre sikt innebär de en förbättrad kollektivtrafik. Teknisk utveckling, bättre trafikutbud och planerade förbättringar i Kundkoll kan även göra kollektivtrafiken mer attraktiv.

Samhället har med jämna mellanrum drabbats av pandemier och enligt professor i infektionssjukdomar Björn Olsen kan det ske med tätare intervaller framöver. En pandemi varar ofta under flera år och det är svårt att avgöra när den tagit slut.

Turtäthet är en av de viktigaste faktorerna för att driva resande. Om det av kostnadsskäl måste skäras ner på trafiken kommer det ha en negativ inverkan på antalet resor.

Åtgärder som kan vidtas under pandemin

- Att kontinuerligt omvärldsbevaka och analysera nuläget mot föregående månader och år för att se trenden och kunna avgöra när det är dags att locka tillbaka resenärerna.
- Faktainsamling. Att genomföra en resvaneundersökning för att undersöka hur resenärernas attityder till kollektivtrafik har förändrats och vad som skulle få dem att börja resa kollektivt igen. Ta del av de undersökningar som genomförs av andra organisationer, då resultatet av dessa sannolikt också i hög grad är applicerbart på Västmanland. En kontinuerlig dialog med andra län och utblick mot andra länder för att samla in goda idéer och best practice.
- Identifiera vilka kundgrupper som minskat mest, samt vilka som troligast kan komma att återvända till kollektivtrafiken (ålder, bostadsort, typ av tjänst osv) för att kunna göra riktade och mer träffsäkra insatser.

När pandemin är över

- Steg ett är att inte längre avråda från kollektivtrafik.
- Steg två att informera kunderna om de förbättringar som införts under pandemin samt berätta om kapaciteten ombord på bussarna.
- Steg tre att aktivt försöka locka resenärer till kollektivtrafiken. Detta kan ske genom att:
 - Rikta erbjudanden till organisationer som låtit anställda arbeta hemifrån under pandemin.
 - Evenemangsbiljetter kan vara ett sätt att locka nya resenärer. Bussbiljett kan ingå vid t.ex. sport- och kulturevenemang liksom konferenser.
 - Samarbete med cykelföretag kan skapa intresse och publicitet samt locka en ny kundgrupp.
 - Identifiera kort/appar som varit inaktiva mer än tre månader och rikta erbjudanden till dessa kunder. I appen kan erbjudanden pushas ut.
 - Erbjudandet kan bestå i enkelbiljetter i syfte att få personer att prova trafiken. Det blir väldigt konkret att de är välkomna tillbaka om biljetter ges bort.
 - Erbjudandet kan också bestå av en rabattering av produkter. På det sättet nås dem som vill köpa, men tvekar.

Kommunikativa åtgärder och kampanjer kan också användas. Att resa kollektivt är solidariskt. Kollektivtrafiken har förlorat i intäkter under pandemin och för att kunna upprätthålla trafiken behövs resenärer. Det finns invånare som inte kan resa på annat sätt. Gör en samhällsinsats och nyttja den trafik som finansieras gemensamt så den kan bibehållas. Det finns också en egennytta i detta då många önskar god kollektivtrafik även om de bara nyttjar den en gång per månad. Klassiska argument kring miljö, ekonomi och bekvämlighet kan också användas.

2. Att redovisa hur serviceresor som sjukresor kan anpassas för att möta behovet av ett ökat resande efter den kraftiga nedgången som läget är nu.

Idag sker över 85% av sjuk/ färdtjänstresor som ensamåkning. I övrigt samplaneras resor som färdtjänst, sjukresor och skolskjutsar, och vi ligger inom de givna ekonomiska ramarna. Trots att det totala antalet resor har minskat, så har den kraftiga minskningen av samplanerade resor resulterat i ökade kostnader per utförd resa.

Regionen har haft en trend av ökade kostnader för sjukresor under de senaste åren och förvaltningen har konstant arbetat med effektivisering av resorna utan att äventyra vare sig kvaliteten eller det regelverk som ska tillämpas. Dessutom har förvaltningen under senaste åren arbetat intensivt med att utveckla de digitala verktygen för att förbättra planeringsprocessen. Efter pandemin kommer förvaltningen återgå till att samplanera resorna. Läget för några av våra transportörer är visserligen ansträngt, men vi har inga indikationer på att vi inte kommer ha tillgång till de fordon som vi har upphandlat för uppdraget framöver.

I dagsläget det är svårt att bedöma hur länge pandemianpassade processer ska fortsatt tillämpas.

3. Att analysera och redovisa hur vi kan dra nytta av de förändrade mönster som har skapats under coronakrisen för att nå nya mål vad gäller digitalisering, hållbart resande, attraktivitet.

Förändrade mönster under coronapandemin

Både samhället och individer har påverkats av coronapandemin på många och djupgående sätt. Hela världen upplever en större osäkerhet och osäkerhet vilket påverkar både beslut och möjligheter. Det har effekter på ekonomi, demokrati, kultur, rättssystem och mycket annat. För kollektivtrafiken bedöms följande mönster vara mest relevanta.

Hemarbete

När människor arbetar hemifrån försvinner en stor del av både arbetspendlingen och tjänsteresorna. Det genererar färre resor både generellt och med kollektivtrafik. När pandemin är över är det sannolikt att många kommer fortsätta arbeta hemifrån åtminstone på deltid. Det möjliggör för Kollektivtrafikförvaltningen att försöka styra en del av resorna från rusningstid till tider med mer kapacitet i trafiksystemet. Om människor arbetar halvdagar från kontoret kommer åtminstone en del av resorna att infalla utanför rusningstrafik. De som arbetar hemifrån kommer sannolikt utnyttja möjligheten till sociala kontakter när restriktionerna har upphört. Därför är det troligt att de träffar vänner för en lunch på stan, uträttar ärenden eller åker och tränar mitt på dagen. Istället för att resa till kontoret morgon och kväll reser man fram och tillbaka till centrum under lunchen.

Färre fritidsresor

Folkhälsomyndigheten och Kollektivtrafikförvaltningen avråder från icke nödvändiga resor med kollektivtrafik. Det har bidragit till resandeminskningen. Att färre nyttjar kollektivtrafiken kan innebära ett lägre motstånd mot de förändringar som sannolikt behöver genomföras inom kollektivtrafiken.

Människor har också fått ställa in exempelvis event och restaurangbesök vilket troligen kommer generera ett uppdämt behov av sociala aktiviteter. När restriktionerna lättar kommer fritidsresorna att öka.

Digitala vanor

Under pandemin har många tvingats bli mer digitala och upptäckt nya sätt att konsumera varor och tjänster. Kollektivtrafikförvaltningen vill att fler ska använda de digitala kanalerna (exempelvis appen, vl.se och Mina sidor) och ser därför en möjlighet i befolkningens kompetenshöjning inom digitala hjälpmedel. Genom att nyttja VLs digitala kanaler får kunden tillgång till en högre servicenivå gällande köp och planering av resa, vilket kan generera nöjdare kunder och ett ökat resande.

En större andel av biljettförsäljningen genom de digitala kanalerna innebär också en intäktssäkring då provision inte behöver betalas till ombud och risken för uteblivna inbetalningar minimeras.

Förvaltningens digitaliseringsprocess har på flera sätt påskyndats under pandemin då de digitala kanalerna ökat i betydelse när exempelvis köp ombord togs bort. Det är dock viktigt att poängtera att digitalisering inte är ett mål i sig utan ett verktyg för att uppnå mål som skapar värde för användaren. Vilka digitaliseringsåtgärder som ska vidtas bör alltid utgå från användarnas behov.

Att locka resenärer att medverka i vår digitaliseringsprocess genom att ingå i fokusgrupper, användargrupper, svara på enkäter osv kan bli enklare i och med att fler blir digitala samt i och med den tidsbesparing som hemarbete innebär för många.

Ekonomi

Högkonjunktur innebär högre försäljning för många branscher. Inom kollektivtrafikbranschen är det snarare så att fler behöver nyttja trafiken under lågkonjunktur. Färre personer väljer/har möjlighet att köpa bil och kommer därför nyttja kollektivtrafiken istället. På makronivå är analysen mer komplex och hur den påverkar kollektivtrafiken redovisas inte här.

Snabba förändringar

Hela samhället påverkas av de snabba förändringar pandemin för med sig och det har medfört att även Kollektivtrafikförvaltningen har behövt snabba upp sina processer och beslutsvägar. Genom att permanentera vissa arbetssätt blir förvaltningen mer effektiv och kan agera snabbare.

Social distansering

För att minimera kontakten mellan resenärer och förare togs ombordförsäljningen bort och därefter stängdes bussens framdörr. Borttagandet av köp ombord innebär att bussarna har lättare att hålla tidtabellen och snabbare kommer fram, vilket är en mycket viktig aspekt för att locka resenärer till kollektivtrafiken.

Människan är en social varelse och så snart restriktionerna lättar kommer vi vilja träffa varandra igen. Resor till släkt, vänner, restauranger, sportevenemang, träningar, teater och konserter kommer vara eftertraktade. Dock vet vi ännu inte hur toleranta människor kommer vara gentemot trängsel efter pandemin. Glömmer man fort eller kommer det finnas ett större obehag inför att trängas med andra människor? Behovet att resa kvarstår, men om kollektivtrafik förknippas med risk för smitta kan det bli svårare att ta marknadsandelar från bilismen framöver.

4. **Att redovisa samtliga åtgärder som införts i samband med coronapandemin och utvärdera effekter och eventuell framtida fortsättning.**

Åtgärder gjorda inom serviceresor

- Ensamåkande i bil – för kunder över 70 år, dialyspatienter och cancerpatienter
- Särskilda **covidbilar** med förare som utbildats av ambulansen
- Nya rutiner i bokningssystem - lagt upp nya tillstånd
- Nya rutiner vid samtal – frågar om förkylningssymptom vid varje bokning
- Kund faktureras istället för att betala kontant ombord
- Bokar inga rullstolskunder på flexbussen. De får åka taxibussar för samma pris och förutsättningar.
- Stängt ner webben, så att kunderna inte kan boka färdtjänst via den.
- Stängt ner webben för vården så att de inte kan boka sjukresor via den.
- Förarna hjälper inte kunderna in till sjukhuset/hemmet längre på grund av att de måste hålla avstånd.

Åtgärder gjorda inom den allmänna kollektivtrafiken

- Busspunkten stängs
- Åtgärder i butiken på Västerås resecentrum för att minska smittspridning
- Inga köp ombord
- Stängd framdörr
- Flytt av validatorer
- Kampanj för att styra mot digitala försäljningskanaler
- Avveckling av kuponger
- Bytt ut 20 000 kuponger mot enkelbiljetter
- Etablerat nya fullvärdiga ombud
- Stängt ner 10 kupongombud
- Etablerat ett ombud på ny ort (Avesta)
- Fram till oktober löpande skrivit ut och distribuerat enkelbiljetter till vissa ombud och organisationer (ersättning för kupongerna).
- Ny process för beställning av enkelbiljetter (organisationer får numera enkelbiljetter med QR-kod) Distribueras via mail.
- Digitalisering av regionkuponger
- Förlängd giltighetstid enkelbiljetter
- Reskassa kan inte fyllas på och endast användas på kundcenter
- Rutin för återköp av årskort köpta före pandemin
- Rutin för pausning av autogiro

- Stopp av fria resor under Earth hour, kulturnatten och Lucia
- Påbörjat arbete för att digitalisera rekvisitioner
- Förändringar i trafikutbud
- Kommunikationsinsatser om allt ovanstående
- Kampanj – res bara om du måste
- Ny information om när flest reser finns på vl.se
- Möjlighet att visa texten "Fullsatt" på bussarna - beställd
- Satt in bussvärdar på hållplatser (Svealandstrafiken)