ANBARO årsrapport 2019

Barometer för anropsstyrd trafik

SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Ipsos

1 Inledning

Mattias Andersson
Projektledare
Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@
svenskkollektivtrafik.se
076-526 90 75

Från juli 2019 är ANBARO inte bara en undersökning som mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan, utan även enkäter för flex- och skolskjutsresor samt handläggnings-förfarandet för färdtjänst och riksfärdtjänst (HANBARO). Ett översynsarbete har gjorts kring frågeformuläret för färdtjänst och sjukresor och nya formulär har skapats för de tillkommande undersökningarna. Denna rapport innehåller därför kapitel som behandlar såväl gamla som helt nya frågor när det gäller färdtjänst- och sjukreseundersökningarna, samt även kapitel som presenterar de helt nya undersökningarna.

Genom ANBARO ges möjligheter till jämförelser mellan resenärernas nöjdhet med olika transportörer och beställningscentraler, men även mellan landets färdtjänst- och sjukreseansvariga. Undersökningarna pågår löpande under året och intervjuer per telefon sker dagligen för färdtjänst-, sjuk- och Flexresor. De som intervjuas är ett urval av de resenärer som genomfört motsvarande resa dagen innan intervju.

HANBARO- och skolskjutsundersökningarna genomförs på månadsbasis, och vänder sig till dem som fått ett besked på sin ansökan respektive som är berättigade till skolskjuts, såväl vårdnadshavare som eleven själv.

I samarbete med undersökningsföretaget Ipsos genomförs årligen runt 50 000 intervjuer om färdtjänst och sjukresor. Övriga undersökningar är nystartade och har därför hittils mindre geografisk sprdning, färre anslutna organisationer och omfattar drygt 1 500 intervjuer för HANBARO, några 100-tal för Flexresor och ett 100-tal för skolresor.

Under året har ANBARO förutom i de deltagande organisationernas egna verksamheter använts bland annat av Trafikanalys som underlag för ett regeringsuppdrag att kartlägga hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning.

Färdtjänst-, sjukrese- och flexundersökningarna ger svar på frågor om:

Beställning och bemötande

Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren samt sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan

Resans punktlighet, förarens agerande, samt sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor

Resenärens resmönster, funktionshinder samt ålder och kön

Handläggningsundersökningen ger svar på frågor om:

Under ansökan

Kontaktsätt med handläggaren, bemötandet under handläggningen, hjälpen från handläggaren samt tidsåtgång mellan handläggning och beslut

Efter ansökan

Upplevelse av handläggningstiden, informationen från handläggaren samt sammanfattande betyg för handläggningen

Bakgrundsfrågor

Resvanor, inställning till allmän och särskild kollektivtrafik, kön samt ålder

Skolskjutsundersökningen ger svar på syn på frågor ur två perspektiv bl. a.:

Målsman

Kontakt med skolskjutsansvariga, information, trafiksäkerhet, trygghet, restid samt resfrekvens

Eleven

Bemötande, tidshållning, sittplats och medresenärer

Deltagare

I ANBARO-undersökningen gällande färdtjänst och sjukresor 2019 deltog 20 av 21 län under första halvåret och 19 av 21 län under andra halvåret, vilket ger 90 procents täckningsgrad vid årets slut.

Deltagande aktörer 2019 var Region Blekinge/Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Kalmar Länstrafik, Karlstadsbuss/Karlstads kommun, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Länstrafiken i Jämtlands län AB, Länstrafiken Norrbotten AB, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Region Stockholm, Skånetrafiken, Värmlandstrafik AB, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland, Västtrafik, Region Gävleborg/X-Trafik, Region Västmanland, ÖstgötaTrafiken AB, Region Halland/Hallandstrafiken, Region Uppsala/UL samt Region Sörmland/Sörmlandstrafiken. Region Gotland deltog under första halvåret 2019. Linköpings och Norrköpings kommuner, som tidigare var separata deltagare, ingår sedan halvårsskiftet i ÖstgötaTrafiken.

För mer detaljerad information kring deltagare och metod i undersökningen se kapitel 10.

Definitioner

Resenärer = avses de personer som deltagit som respondenter i ANBARO. I rapporten benämns respondenterna som resenärer.

Regelbundna resenärer = Personer som reser med färdtjänst/sjukresor minst varje månad eller oftare.

Sällanresenärer = Personer som reser med färdtjänst/sjukresor mer sällan än varje månad.

Nöjda = Resenärer som svarat betyg 4+5, eller bra+mycket bra på frågorna.

Missnöjda = Resenärer som svarat betyg 1+2, eller dåligt+mycket dåligt på frågorna.

Signifikans = I rapporten anges signifikans med 95 procents säkerhet. Detta betyder att det med 95 procents säkerhet har skett en förändring i andelen nöjda/missnöjda. Eller att det med 95 procents säkerhet finns en skillnad i uppfattning mellan två olika grupper. I de fall förändringar skett eller skillnader finns som inte är signifikanta, så kommenteras dessa inte i rapporten.

Innehållsförteckning

1 Inledning ... 1
Definitioner ... 2
2 Sammanfattning för de olika undersökningarna ... 5
2.1 Färdtjänst och sjukresor ... 5
2.2 HANBARO (handläggning) ... 6
2.3 Flexbaro ... 6
2.4 Skolskjutsbaro ... 6
3 Färdtjänst och sjukresor ... 8
3.1 Sammanfattande nöjdhet färdtjänst och sjukresor ... 8
3.1.1 Sammanfattande nöjdhet beställning ... 8
3.1.2 Sammanfattande nöjdhet resa själva resan ... 8
3.1.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan ... 9
4 Bokningsprocessen färdtjänst och sjukresor ... 10
4.1 Ärende ... 10
4.2 Bokningssätt ... 11
4.3 Digital bokning ... 11
4.4 Beställning av resa per telefon ... 12
4.4.1 Väntetid i telefon ... 12
4.4.2 Bemötande i telefon ... 14
4.4.3 Den bokade tiden ... 14
4.5 Sammanfattande betyg för beställning ... 16
5 Resan färdtjänst och sjukresor ... 17
5.1 Punktlighet upphämtning ... 17
5.2 Trappklättring ... 18
5.3 Föraren och fordonet ... 19
5.4 Restid och punktlighet ... 24
5.4.1 Samåkning ... 26
5.4.2 Bomresor ... 26
5.5 Sammanfattande betyg ... 28
6 Generella omdömen färdtjänst och sjukresor ... 29
6.1 Trygghet ... 29
6.2 Generellt betyg ... 30
7 Demografiska variabler färdtjänst och sjukresor ... 32
7.1 Kön ... 32
7.2 Ålder ... 33
7.3 Funktionsnedsättning ... 33
7.4 Resfrekvens ... 34

7.5 Reslängd ... 35
7.6 Samordning ... 35
7.7 Resfrekvens kollektivtrafik ... 36
8 HANBARO – handläggningsundersökningen ... 39
8.1 Om undersökningen ... 39
8.2 Sammanfattande nöjdhet ... 39
8.3 Under ansökan ... 40
8.4 Efter ansökan ... 42
8.5 Bakgrundsvariabler ... 44
9 Flextrafik- och skolskjutsundersökningarna ... 48
9.1 Bakgrund ... 48
9.2 Flexbaro ... 48
9.3 Skolskjutsbaro ... 48
10 Om rapporten och undersökningarna ... 49
10.1 Bakgrundsinformation ... 49
10.2 Om rapporten ... 49
10.3 Deltagare 2019 ... 50
10.3.1 Deltagare – färdtjänst och sjukresor ... 50
10.3.2 Deltagare 2019 – Flexbaro ... 50
10.3.3 Deltagare 2019 – HANBARO ... 50
10.3.3 Deltagare 2019 – Skolskjutsbaro ... 51
10.4 Metod ... 51
10.4.1 Metod färdtjänst, sjukresor, flexbaro ... 51
10.4.2 Metod HANBARO ... 51
10.4.3 Metod skolskjutsbaro ... 51
10.5 Frågebatteri ... 51
10.5.1 Frågebatteri färdtjänst, sjukresor, flexbaro ... 51
10.5.2 Frågebatteri HANBARO ... 52
10.5.3 Frågebatteri Skolbaro ... 52
10.6 Webbportalen ... 52

2 Sammanfattning för de olika undersökningarna

2.1 Färdtjänst och sjukresor

ANBARO 2019 visar att majoriteten av både färdtjänst- och sjukresenärer överlag är mycket nöjda med sina resor. 90 procent av såväl färdtjänstresenärerna som sjukresenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget.

Det sammanfattande betyget för beställning, oavsett om färdtjänstresa eller sjukresa, visar att totalt 89 procent är nöjda, vilket är en procentenhet högre mot 2018. Färdtjänstresenärerna är nöjdare än sjukresenärerna, 90 jämfört med 87 procent.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 93 procent. Sjukresenärerna är något mindre nöjda än färdtjänstresenärerna, 92 respektive 93 procent. Väntetid upp till fem minuter i telefon vid beställning upplevs av majoriteten som rimlig.

92 procent är nöjda med förarens bemötande. Det finns inga skillnader mellan restyperna i andelen nöjda. Färdtjänstresenärerna är något mer missnöjda, 3 procent jämfört med 2 procent hos sjukresenärerna.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition på försening (max 5 minuter sen) är 95 procent. Inkluderar man bara ”i tid” och ”för tidigt” är andelen 93 procent.

Av samtliga resenärer, oavsett restyp, är det 58 procent som reser varje vecka.

75 procent av samtliga resenärer reser aldrig med den allmänna kollektivtrafiken.

36 procent av resenärena har resor som är planerade för samåkning. Andelen är högre bland sjukresorna, 40 procent. 73 procent av de som reser tillsammans ger samåkningen ett högt betyg.

Merparten av resorna sker på distanser upp till 15 km; 57 procent av färdtjänstresorna och 54 procent av sjukresorna.

Fokus i rapporten är dels att se om de förändringar som genomförts i färdtjänst- och sjukreseundersökningen har lett till förändringar i resultaten, dels att presentera de nya undersökningarna. Vid en betraktelse av resultaten halvårsvis av de förändrade frågorna syns inga signifikanta förändringar i andelarna nöjda. Generellt har inte heller några större förändringar uppträtt gentemot 2018 genom den omdaning av färdtjänst- och sjukreseundersökningen som skett. De förändringar som är tydliga, kan härledas till nya svarsalternativ, som s.a.s. tagit andelar från gamla svarsalternativ. Det visar då att dessa fyller en viktig funktion. Se t. ex. kapitel 4, ärende med resan för färdtjänst.

90 %

av färdtjänst- och sjukreseresenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

89 %

av resenärerna är nöjda med beställningen av sin resa

92 %

är nöjda med förarens bemötande

95 %

av resenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

36 %

av resenärerna har resor med planerad samåkning

19

av landets 21 län ingår i undersökningen

2.2 HANBARO (handläggning)

Undersökningen om handläggningen av färdtjänst och riksfärdtjänst genomförs på månadsbasis bland de personer som fått svar på sin ansökan månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, är 84 procent av de tillfrågade nöjda.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 89 procent är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 72 procent är nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

92 procent upplever att de fått tillräckligt med information under handläggningstiden.

Merparten av ansökningarna, 85 procent, behandlas inom fyra veckor. 51 procent av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort.

84 %

av de ansökande är nöjda med hela handläggningen, från ansökan till beslut

89 %

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

51 %

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

2.3 Flexbaro

Undersökningen täcker de resformer som kallas närtrafik, flextrafik, flexlinjer och kompletteringstrafik, d.v.s. den anropsstyrda kollektivtrafik som är öppen för allmänheten och som bedrivs i olika utsträckning i alla landets regioner. Flexundersökningen är i huvudsak identisk med färdtjänst- och sjukreseundersökningen och dess frågor samt svarsalternativ. Även denna undersökning genomförs dagligen per telefon med frågor kring den föregående dagens resor.
Inga resultat redovisas i rapporten eftersom antalet deltagare är för få.

2.4 Skolskjutsbaro

Skolskjutsundersökningen genomförs månadsvis. Inbjudan sker postalt och skickas till målsman. Denne besvarar frågorna tillsammans med eleven i en webbenkät. Undersökningen täcker både de som reser med särskilt upphandlade buss- och personbilsfordon och de som reser med skolkort i den allmänna kollektivtrafiken. Både enskilda kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter har nytta av resultaten i sitt kvalitetsarbete.
Inga resultat redovisas i rapporten eftersom antalet deltagare är för få.

3 Färdtjänst och sjukresor

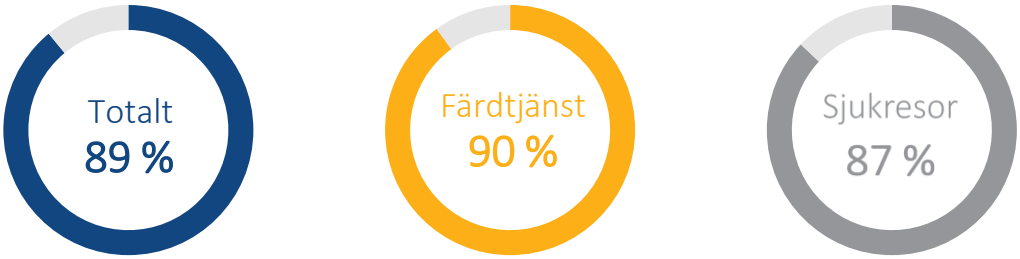
3.1 Sammanfattande nöjdhet färdtjänst och sjukresor

- 89 procent är nöjda med beställningen av sin resa 2019
- 91 procent är nöjda när de betygsätter själva resan
- Den sammanfattande nöjdheten för beställning och resa sammantaget är 90 procent.

Detta kapitel innehåller en redovisning av de tre betyg som avges sammanfattande för beställning, för resan samt för beställning och resa som en helhet.

3.1.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

Figur 1. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?

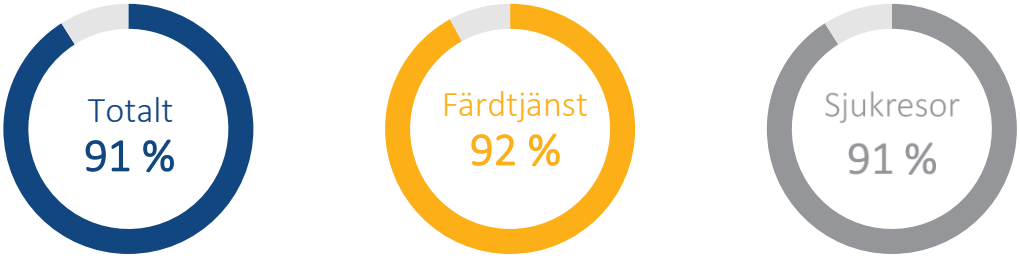


Bas: 2019: Totalt 38 346, Färdtjänst: 25 271, Sjukresor: 13 075 personer

Nöjdheten med beställningen är högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna.

3.1.2 Sammanfattande nöjdhet resa själva resan

Figur 2. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?



Bas: 2019: Totalt 58 116, Färdtjänst 34 188, Sjukresor 23 928 personer

Färdtjänstresenärerna är nöjdare än sjukresenärerna vid betygsättandet av själva resan.

3.1.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Nio av tio är nöjda när de avger ett sammanfattande betyg gällande beställningen och resan.

Figur 3. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?

Bas 2019: Totalt 49 284, Färdtjänst 30 546, Sjukresor 18 738 personer

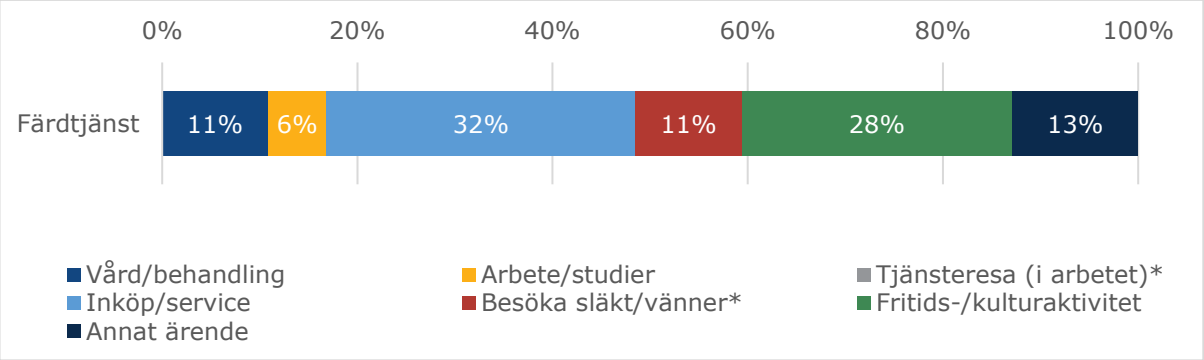
Färdtjänstresenärerna är nöjdare än sjukresenärerna med sin senaste beställning och resa, när de gör en samlad bedömning av desamma.

4 Bokningsprocessen färdtjänst och sjukresor

- 33 procent av dem som ringer och beställer sin resa får svar inom en minut
- 93 procent tycker att väntetiden är rimlig
- Väntetid upp till fem minuter i telefon vid beställning upplevs av majoriteten som rimlig.
- 80 procent är nöjda med väntetiden i telefon
- 93 procent är nöjda med samtalsmottagarens bemötande.
- 86 procent är nöjda med tiden de fick vid bokningen.
- 33 procent får den önskade avrese-/ankomsttiden
- 90 procent som beställer sin resa digitalt tycker att det är enkelt.

4.1 Ärende

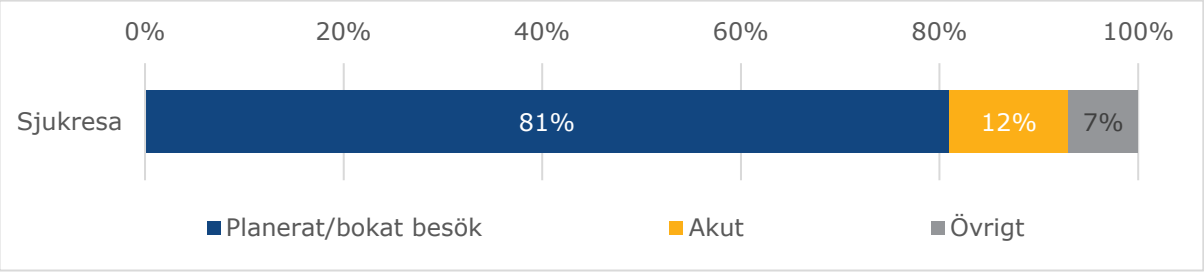
Figur 4. Färdtjänst: Vilket var ditt ärende med denna resa?



Bas 2019: Färdtjänst 34 381 personer, * Nytt svarsalternativ från 190701

Knappt en av tre färdtjänstresenärer reser i ett inköps-/serviceärende. Nästan lika stor andel reser för fritids-/kulturaktivitet. En av tio reser för vård/behandling och lika stor andel reser för att besöka släkt/vänner. Att besöka släkt/vänner är ett nytt svarsalternativ. Detta har så att säga tagit andelar från ärendet fritids-/kulturaktivitet, som tidigare enbart var fritidsaktivitet. Denna andel har minskat i motsvarighet till andelen för svarsalternativet besöka släkt/vänner.

Figur 5. Sjukresa: Vilket var ditt ärende med denna resa?



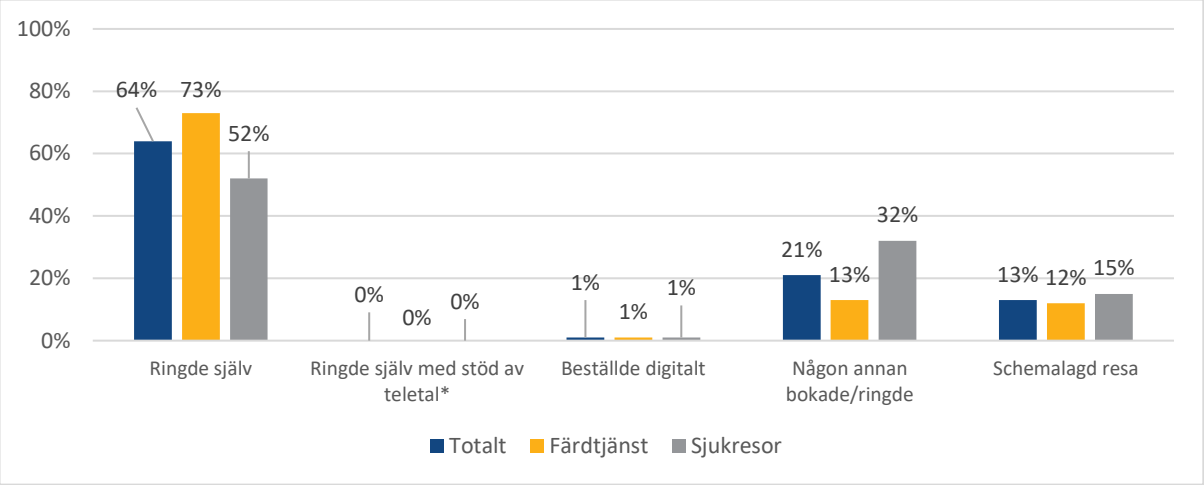
Bas 2019, halvår 2: Sjukresor 12 547 personer

Frågan om ärende är ny för sjukresenärerna. Åtta av tio reser för ett redan planerat besök. En av tio reser akut, för ett ärende som var av mer akut karaktär och inte bokat i förväg.

4.2 Bokningssätt

Frågan om hur resan beställdes ställs till samtliga resenärer, men bara de som själva beställt sin resa, får följdfrågorna om bokningen. Det gäller även de personer som svarar i resenärens ställe och som gjort beställningen och varit med på just den resan.

Figur 6. Hur beställde du din resa?



Bas: 2019: Totalt 58 637, Färdtjänst 34 475, Sjukresor 24 162 personer. * Nytt svarsalternativ från 190701

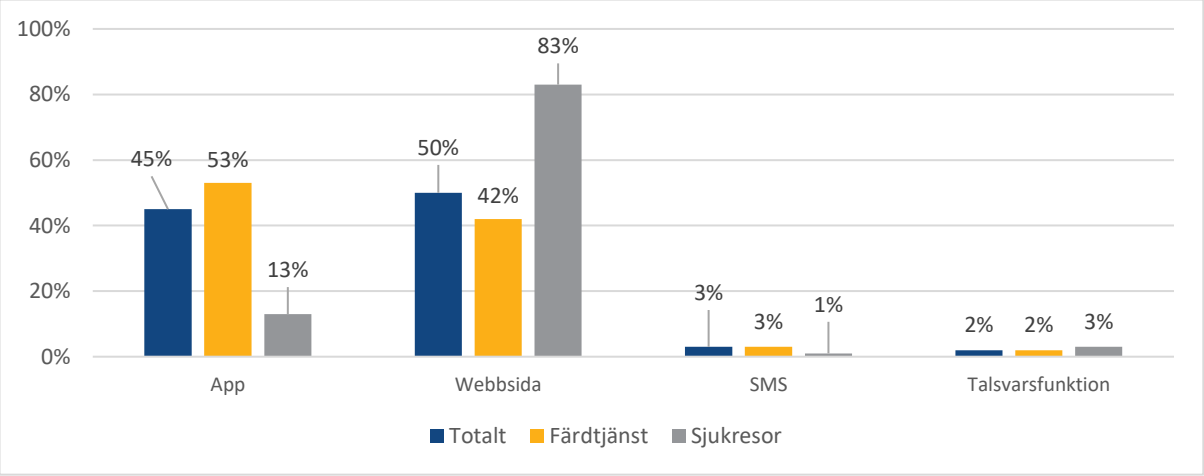
Frågan löd tidigare: *Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det?*

Mellan 2018 och 2019 har andelen som ringde själv ökat med tre procentenheter och andelen någon annan bokade/ringde har minskat med tre procentenheter.

4.3 Digital bokning

Från halvårsskiftet har följdfrågor om det digitalta bokningssätten lagts till. Eftersom endast en procent av alla tilfrågade har beställt digitalt är baserna efter ett halvår ännu inte stora nog att dra långtgående slutsatser utav. Men de första tendenserna redovisas nedan.

Figur 7. På vilket sätt beställde du din resa?

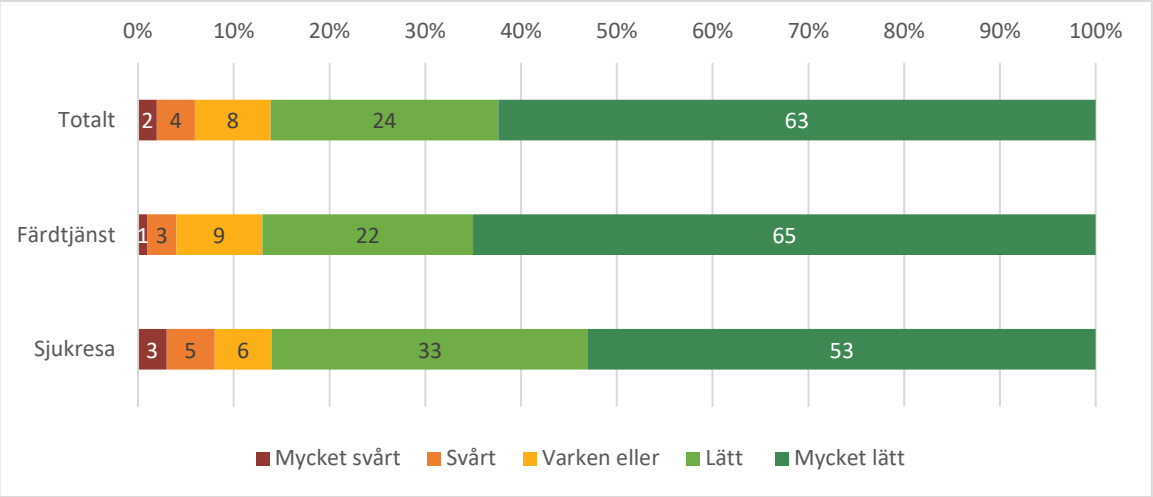


Bas 2019, halvår 2: Totalt 642, Färdtjänst 547, Sjukresor 95 personer

Det är en högre andel bland de färdtjänstresenärer som beställer sin resa digitalt, som beställer via app än bland sjukresenärerna. Samtidigt är det en högre andel bland sjukresenärerna som beställer via webbsida än bland färdtjänstresenärerna. Frågan är ny från halvårsskiftet, vilket innebär att basen av

tillfrågade ännu inte är så stor, men skillnad är signifikant i mellan färdtjänst- och sjukresenärerna gällande beställning via app respektive via hemsida. Detta måste relateras dels till vad de olika deltagande organisationerna erbjuder för digitala tjänster, men dels också till att organisationerna valt olika angreppssätt för dessa tjänster. De har i flertalet fall utvecklats för olika resenärsgrupper, eller andra användare i beställningssystemen, och sedan även erbjudits resenärerna. En förklarande skillnad ligger också i andelen vaneresenärer i de olika restyperna, där andelen frekventa resenärer är högre bland färdtjänstresenärerna, vilket leder till att de i högre utsträckning är intresserade och har behov av att ladda ner en app, eftersom de använder tjänsten ofta.

Figur 8. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 640, Färdtjänst: 545, Sjukresor: 95 personer

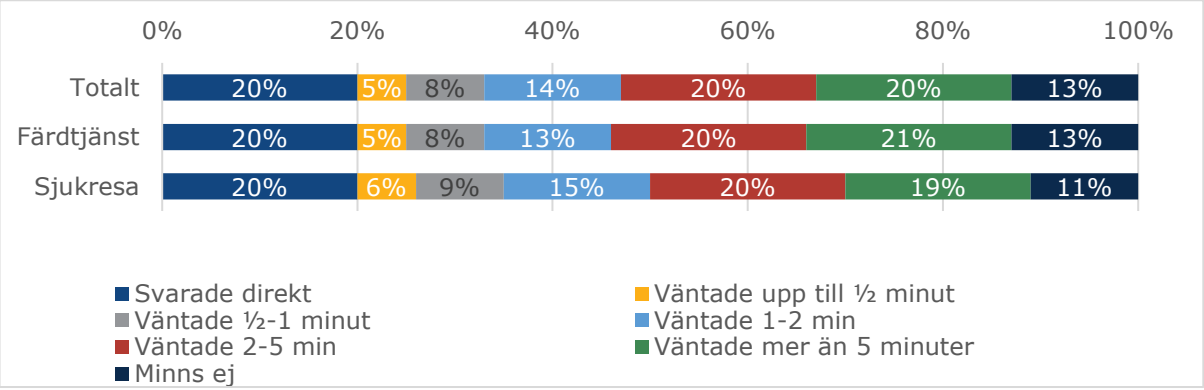
Oavsett restyp tycker närmare nio av tio resenärer som använder de digitala tjänsterna, att det är lätt att beställa sin resa på det sättet.

4.4 Beställning av resa per telefon

Beställningen av resan består av flera delar: väntetiden, bemötandet och utfallet av beställningen i relation till önskemål. Dessa faktorer redovisas i det följande.

4.4.1 Väntetid i telefon

Figur 9. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?

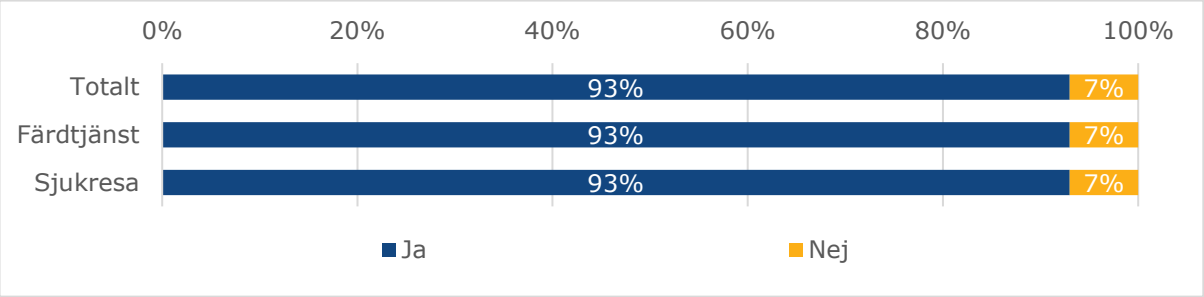


Bas 2019: Totalt 19 887, Färdtjänst 11 168, Sjukresor 8 719 personer

En av tre får svar inom en minut när de ringer och beställer sin resa. Drygt en av fem får vänta mer än fem minuter. Andelen som får svar direkt har minskat mellan 2018 och 2019 och har även minskat stadigt de senaste fem åren, från 34 till 20 procent. Även andelen som fick vänta 2 minuter eller mer har stadigt ökat med mellan fem och tretton procentenheter under femårs-perioden. Även på halvårs-nivå 2019 har andelen som fick svar direkt minskat från halvår 1 till 2, med fyra procentenheter. Frågan ingår i normalfrågepaketet, och färre har valt det frågepaketet efter halvårsskiftet, så att jämförelse-basen förändrats, vilket kan vara en förklaring till förändringen i svarsandelar.

Hur lång var och en upplever samma väntetid är individuellt. Frågan om betygssättningen av väntetiden i telefonen, som ställdes tidigare, har omformulerats från att gälla tidsupplevelsen till att gälla till om väntetiden var rimlig eller inte.

Figur 10. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 20 753, Färdtjänst 13 317, Sjukresor 7 062 personer

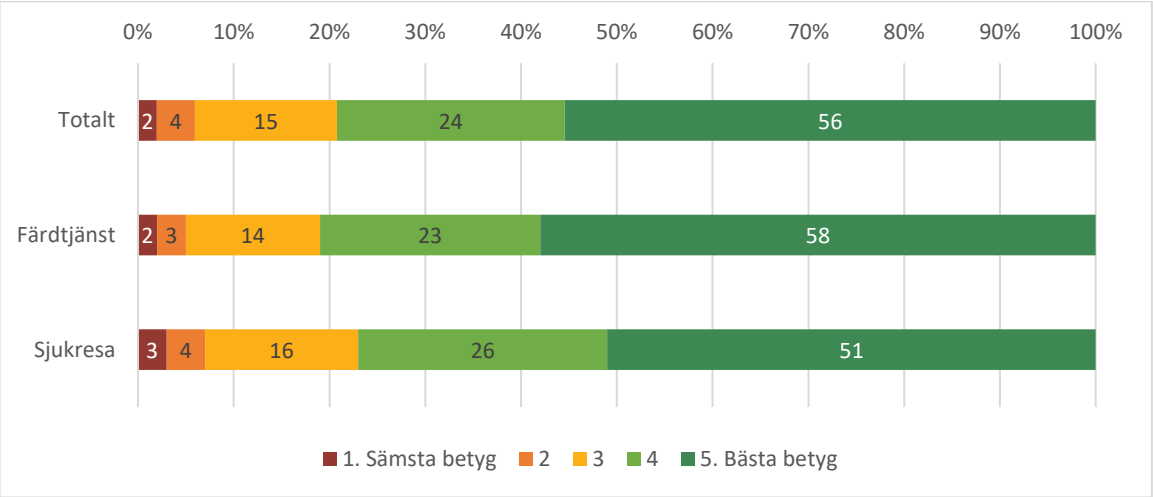
Oavsett restyp svara drygt nio av tio ja på den frågan. Tidigare ställdes frågan som en skalfråga med betyg.

Andelen, som ansåg väntetiden vara rimlig varierar för färdtjänst mellan 83 och 98 procent och för sjukresor 75 och 98 procent. Bland de organisationer som deltar, oavsett restyp, är spannet mellan 80 och 98 procent.

Med den nya frågan är en korskörning mellan väntetiden och om det var en rimlig väntetid möjlig. Den visar att det är först vid fem minuter eller längre väntetid vid beställning, som andelen resenärerna som anser att väntetiden är rimlig förändras. Andelen som säger ja, att väntetiden var rimlig, minskar då från 93 till 69 procent.

Resultaten för betygssättning av väntetiden för första halvåret 2019 redovisas nedan.

Figur 11. Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning?



Bas 2019, halvår 1: Totalt 16 924, Färdtjänst 11 139, Sjukresor 5 785 personer

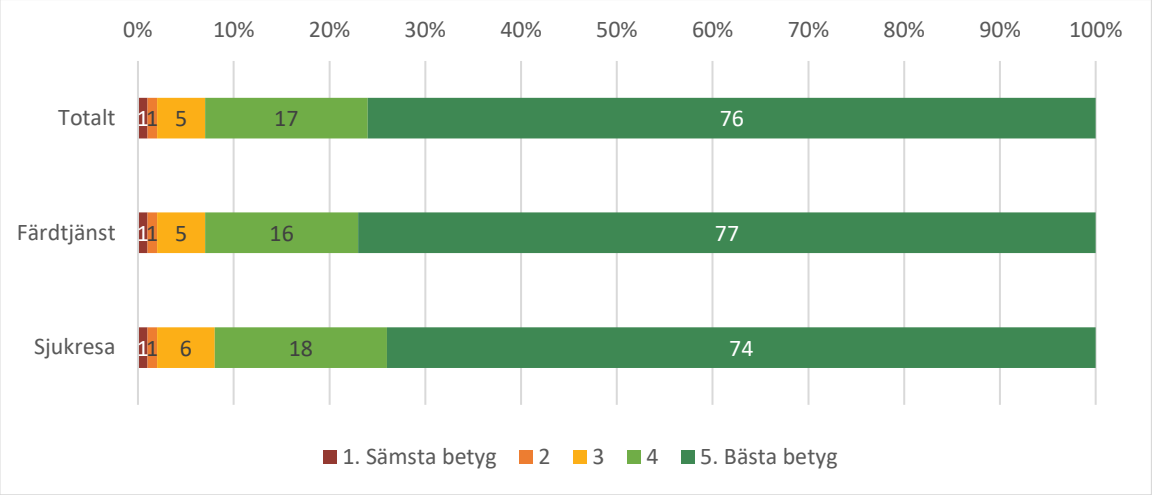
När det var en betygsfråga, halvår 1, 2019, fanns variationen bland de deltagande organisationerna, oavsett restyp, mellan 59 och 91 procent nöjda halvår 1, 2019. 2018 varierade nöjdheten med väntetiden i telefonen vid beställning mellan 61 och 94 procent.

Bland organisationerna med färdtjänstresenärer fanns variatonen mellan 63 och 91 procent nöjda. 2018 varierade det mellan 60 och 95 procent nöjda bland desamma.

För sjukresenärerna varierade det bland de deltagande organisationerna från 53 till 90 procent. 2018 var det mellan 63 och 93 procent för sjukresorna.

4.4.2 Bemötande i telefon

Figur 12. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas 2019: Totalt 38 063, Färdtjänst 24 774, Sjukresor 13 034 personer

Fram till halvårsskiftet löd frågan: *Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, d.v.s. den du pratade med?* Förändringen i frågelydelse har inte medfört någon förändring i andelen som ger ett högt betyg. 2018 var det också 93 procent som svarade betyg 4+5.

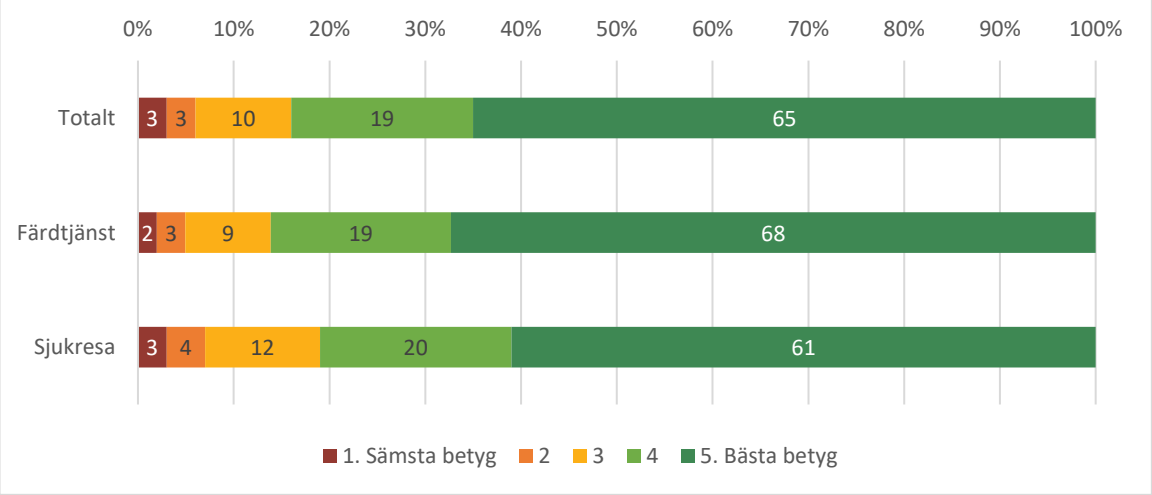
Under 2019 varierade nöjdheten med bemötandet i telefon på en total nivå från 81 procent till 97 procent hos de deltagande organisationerna. Motsvarande siffror 2018 var 78 procent till 97 procent.

Bland organisationerna med färdtjänst 2019 varierade andelen nöjda från 82 till 97 procent. 2018 låg nöjdheten med bemötandet vid beställning av färdtjänstresa mellan 78 procent och 97 procent.

Variationen 2019 mellan organisationerna med sjukresor är 79 till 97 procent 2019. Samma jämförelse för sjukresor 2018 gav en variation mellan 77 procent och 100 procent.

4.4.3 Den bokade tiden

Figur 13. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas 2019: Totalt 38 705, Färdtjänst 25 022, Sjukresor 12 886 personer

Den gamla lydelsen på frågan var: *Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka?*

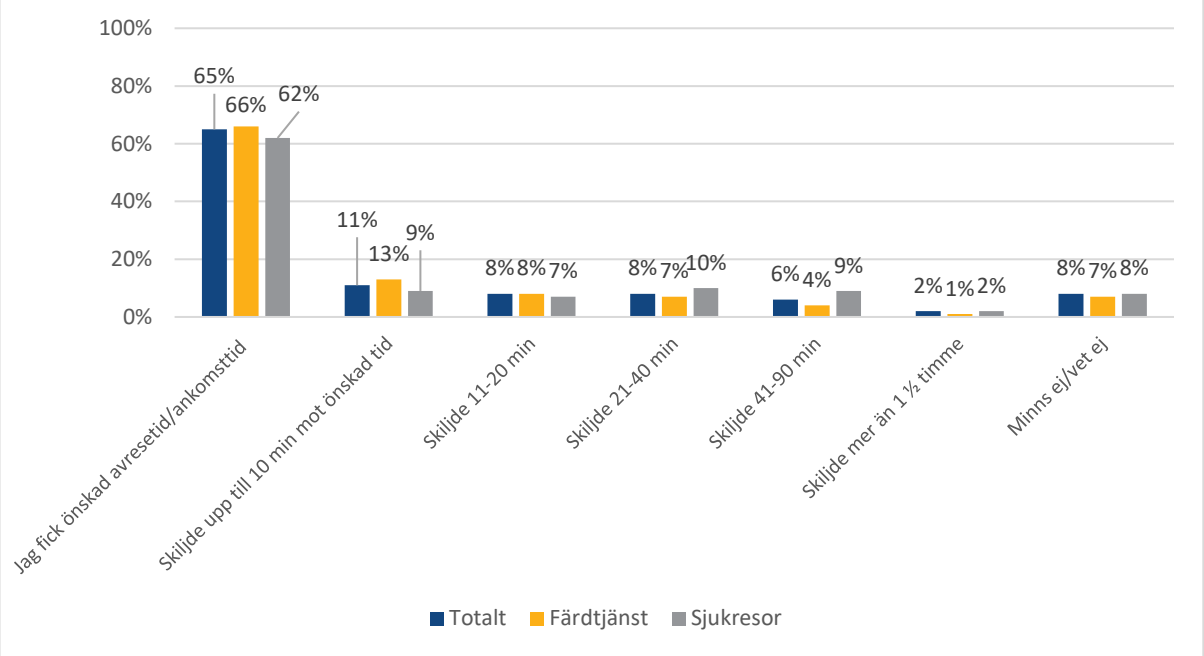
Andelen som gav ett högt betyg var två procentenheter högre 2018 än 2019, men andelen som gav ett lågt betyg var lika liten, sex procent. Sett över året är andelarna stabila halvår 1 jämfört med halvår 2.

2019 varierar andelen som är nöjda med tiden de fick vid bokningen, oavsett restyp, mellan 75 och 96 procent. 2018 låg spannet mellan 75 och 95 procent.

Variationen mellan andelen nöjda med den bokade tiden för färdtjänstresor hos de deltagande organisationerna 2019 sträcker sig från 75 till 96 procent. 2018 sträckte sig spannet från 78 till 94 procent.

För 2019 varierar andelen nöjda med den bokade tiden för sjukresor bland de deltagande organisationerna från 71 till 92 procent. 2018 varierade andelen nöjda från 70 till 97 procent.

Figur 14. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 10 318, Färdtjänst 5 927, Sjukresor 4 391 personer

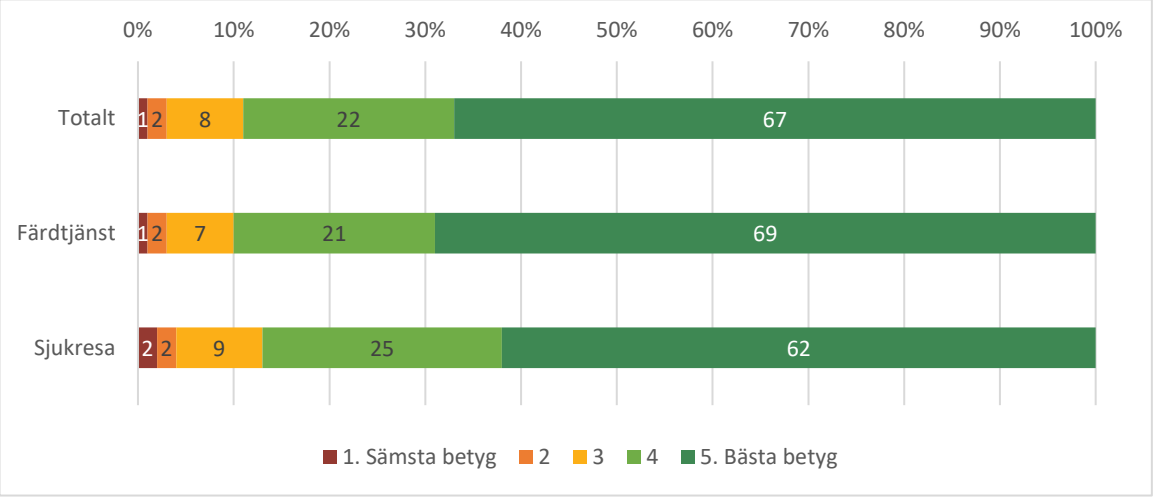
Frågan är ny för andra halvåret. Den visar att drygt sex av tio resenärer får den avresetid/ ankomsttid de önskar när de beställer sin resa. En av tio får en förskjutning om upp till tio minuter från vad de önskat. Färdtjänstresenärerna får i högre utsträckning en skillnad på upp till 20 minuter mot önskad tid. Sjukresenärerna får i högre utsträckning en skillnad på 21 minuter upp till 1 ½ timme. Detta kan hänga samman med regelverket för sjukresor, hur dessa turer läggs och graden av samordnade resor.

Resenärer med en icke samordnad resa får i högre utsträckning önskad avresetid/ankomsttid. De som reser en samordnad resa får däremot i högre utsträckning en tid som skiljer sig 21-40 minuter från önskad tid.

Hur mycket det skiljde mellan önskad och erhållen tid påverkar i förlängningen betyget för samåkning – ju bättre anpassning till vad resenären önskade desto högre betyg för samåkningen.

4.5 Sammanfattande betyg för beställning

Figur 15. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



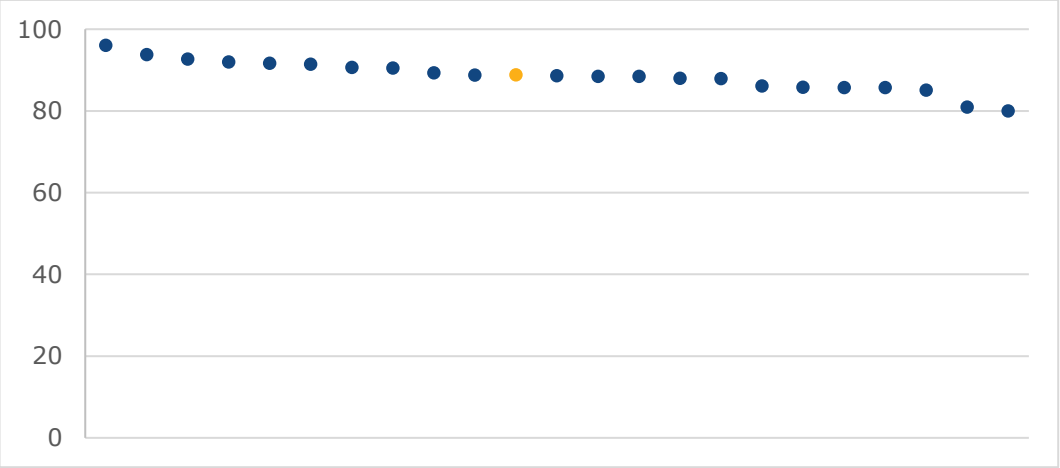
Bas 2019: Totalt 38 346, Färdtjänst 25 271, Sjukresor 13 075 personer

Nio av tio intervjuade ger högt betyg för beställningen av sin resa. Det är samma värde som 2018. Den sammanfattande nöjdheten med beställningen ligger 2019 mellan 80 procent och 96 procent hos de deltagande organisationerna, vilket visas i diagrammet nedan. 2018 var det mellan 79 procent och 97 procent.

Bland de deltagande organisationer för färdtjänst 2019 är variationen i andelen nöjda 79 till 97 procent. 2018 var den 80 till 97 procent.

Variationen bland deltagande organisationer för sjukresor 2019 är 79 till 95 procent. 2018 var den 78 till 97 procent.

Figur 16. Nöjdheten med beställningen för olika deltagande organisationer 2019. Orange punkt är nationellt snitt.



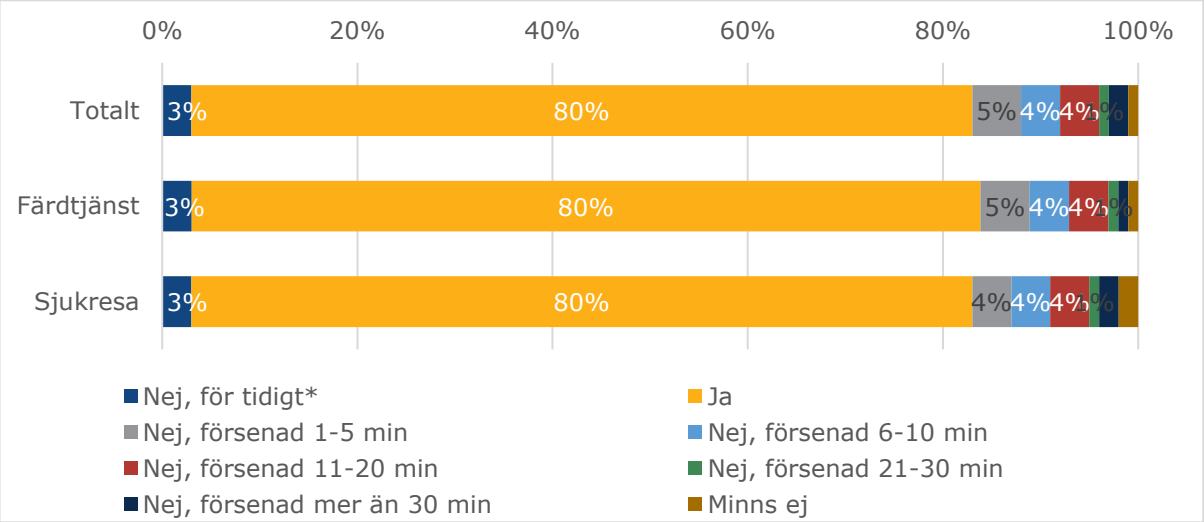
Bas: 2019: Totalt 38 346

5 Resan färdtjänst och sjukresor

- Totalt upplevde 83 procent av resenärerna att fordonen kom i tid vid upphämtning. Räknar man in 1-5 min försening som i tid, så är det 88 procent.
- 92 procent är nöjda med förarens bemötande.
- Tre av fyra tycker att det är lätt att samtala med föraren. En av tio vill inte samtala alls.
- Totalt 94 procent (2 procent ”kom fram för tidigt” + 91 procent ”ja” + 1 procent ”försenad 1-5 min”) upplevde att de kom fram i tid till sin slutdestination.
- 74 procent av resenärerna som samåkte ger ett högt betyg för samåkningen.

5.1 Punktlighet upphämtning

Figur 17. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas 2019: Totalt 58 541, Färdtjänst 34 420, Sjukresor 24 121 personer * Nya svarsalternativ från 190701

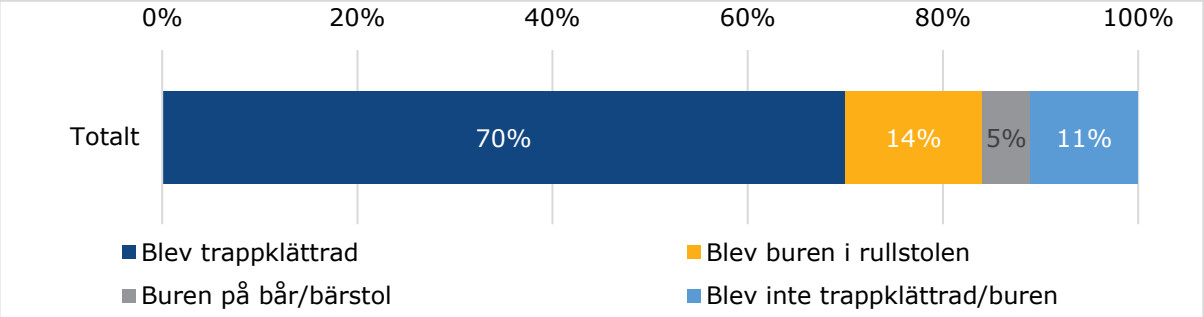
Frågan justerades vid halvårsskiftet. Den löd tidigare: *Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?*

Drygt åtta av tio resenärer hämtas i tid, inklusive för tidigt. 2018 svarade 83 procent att de kom fram i tid. Då fanns inte svarsalternativet: *Nej, för tidigt.* Resultatet för 2019 är alltså desamma som 2018, om man utgår från att ”för tidigt” inkluderas i ”i tid”.

5.2 Trappklättring

En helt ny del i undersökningen från 1 juli 2019 är frågorna om trappklättring. I urvalet av resenärer finns uppgifter om resan beställts med trappklättring eller inte. Frågan om trappklättring ställs till de resenärer som i urvalet har uppgift om att resan var beställd med trappklättring. Resultatet av frågorna redovisas nedan.

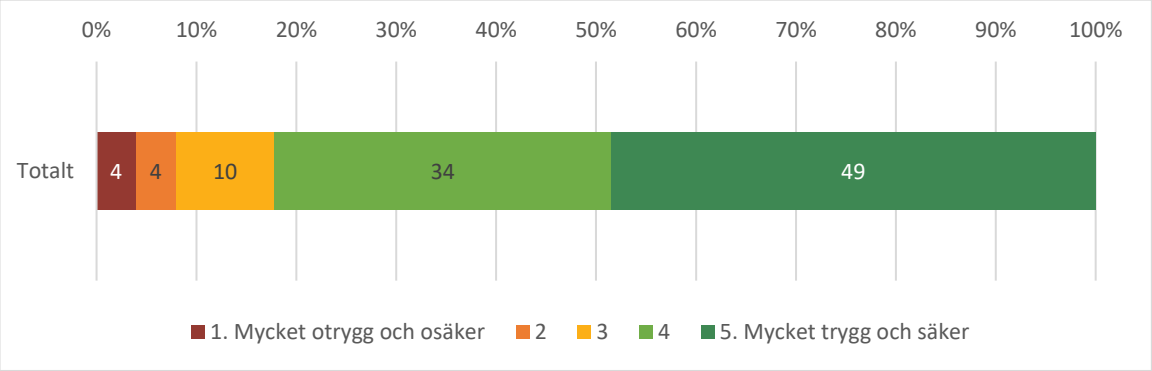
Figur 18. Användes en trappklättrare eller blev du buren?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 186

Ännu är basen inte stor, så resultaten skall tolkas med försiktighet. På en totalnivå blir majoriteten av resenärerna med trappklättring i beställningen också trappklättrade. En mindre andel säger att de blev burna i rullstol, vilket inte är tillåtet. Ytterligare en mindre andel säger att de varken blev trappklättrade eller burna. Här verkar diskrepans föreligga mellan beställning och resans utförande. Det kan också föreligga skillnader i uppfattning om vad trappklättring är. Ser man till de olika restyperna, verkar den otillåtna bärningen i rullstol förekomma i högre utsträckning bland färdtjänstresorna. Men det är ännu för tidigt att kunna dra säkra slutsatser, så vi får invänta en ökad bas av intervjuer för frågan.

Figur 19. Hur upplevde du trappklättringen?

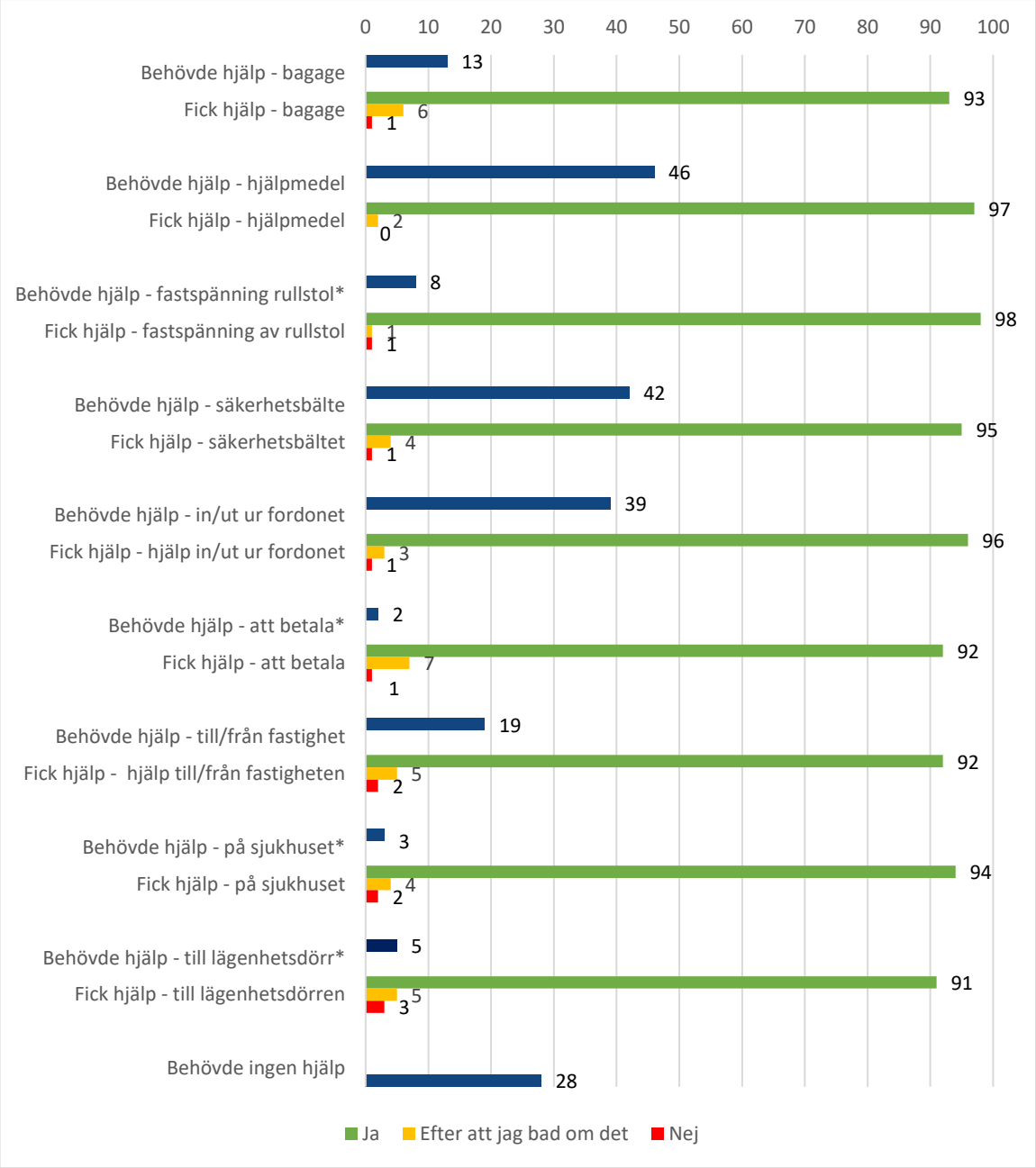


Bas 2019, halvår 2: Totalt 138

Endast de resenärer som trappklättrats får följdfrågan om upplevd trygghet. Bland dessa upplever åtta av tio trappklättringen som trygg och säker.

5.3 Föraren och fordonet

Figur 20. Totalt: Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis …
Fick du den hjälp du behövde?



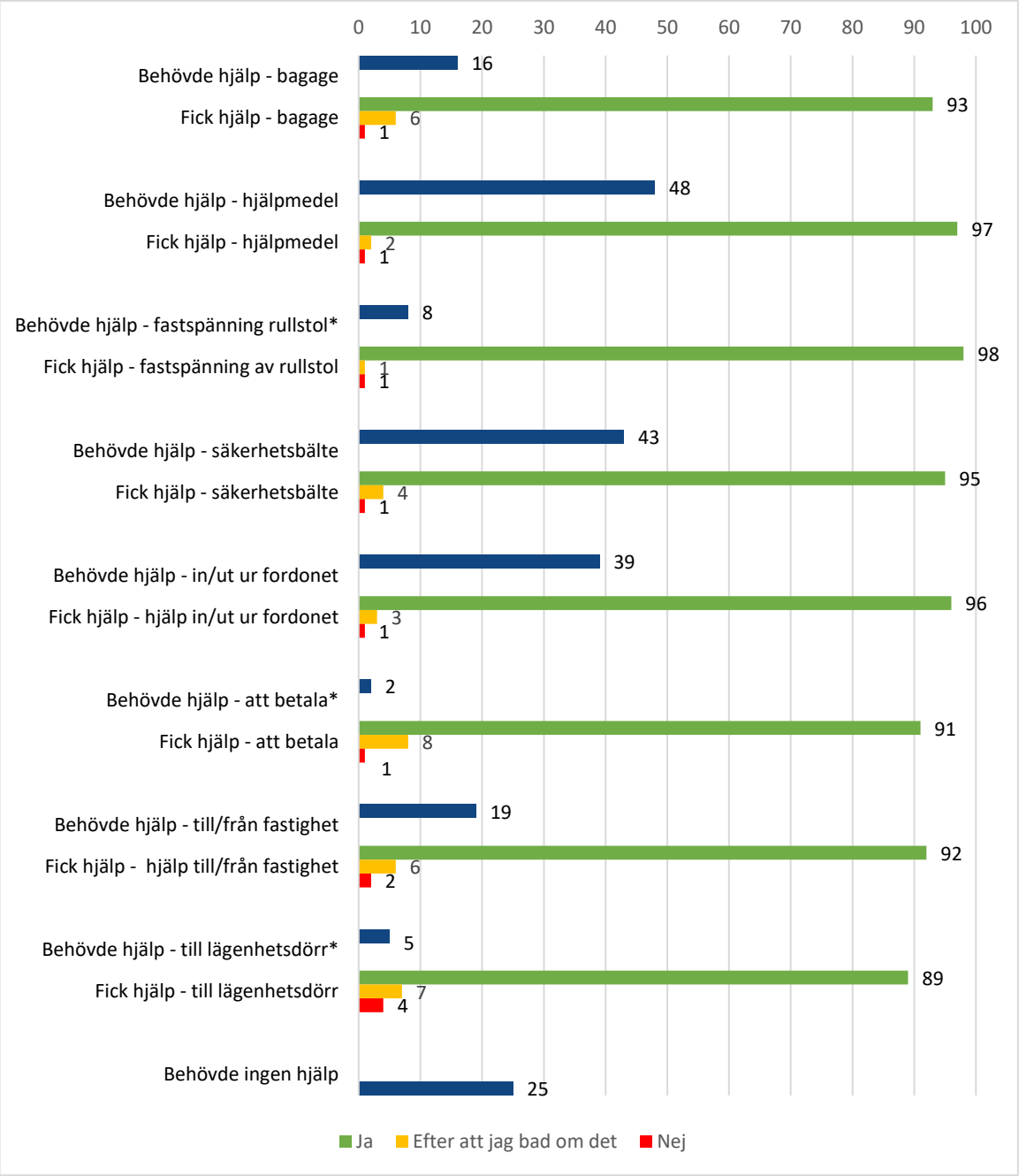
Bas 2019: Totalt 117 584; Bagage 3 682, Hjälpmedel 14 718, Rullstol* 2 235, Säkerhetsbälte 13 193, Fordon 12 399, Betala* 438, På sjukhuset* 900, Entrédörr/fastigheten 6 011, Lägenhetsdörr* 1 285, * Nya svarsalternativ från 190701

Frågan om hjälp av föraren har sedan halvårsskiftet utökats med fler svarsalternativ. Dessa är utmärkta med * i diagrammen nedan. Precis som tidigare kan flera svarsalternativ anges av varje svarande.

Den blå stapeln i diagrammet anger andel som angivit att de hade just det hjälpbehovet. Denna fråga ställs till samtliga intervjuade som genomfört en resa. Följdfrågan, om resenären fick den hjälp som behövdes, ställs enbart till de resenärer som angivit just detta hjälpbehov. Dessa följdfrågor ingår i ett större frågepaket som inte beställts av samtliga organisationer, vilket förklarar de lägre baserna per enskilt hjälpmedel.

Tydligt är att den överväldigande majoriteten av resenärerna får den hjälp de behöver, utan att behöva fråga om den. Det gäller för både färdtjänst- och sjukresenärer, se de två följande diagrammen.

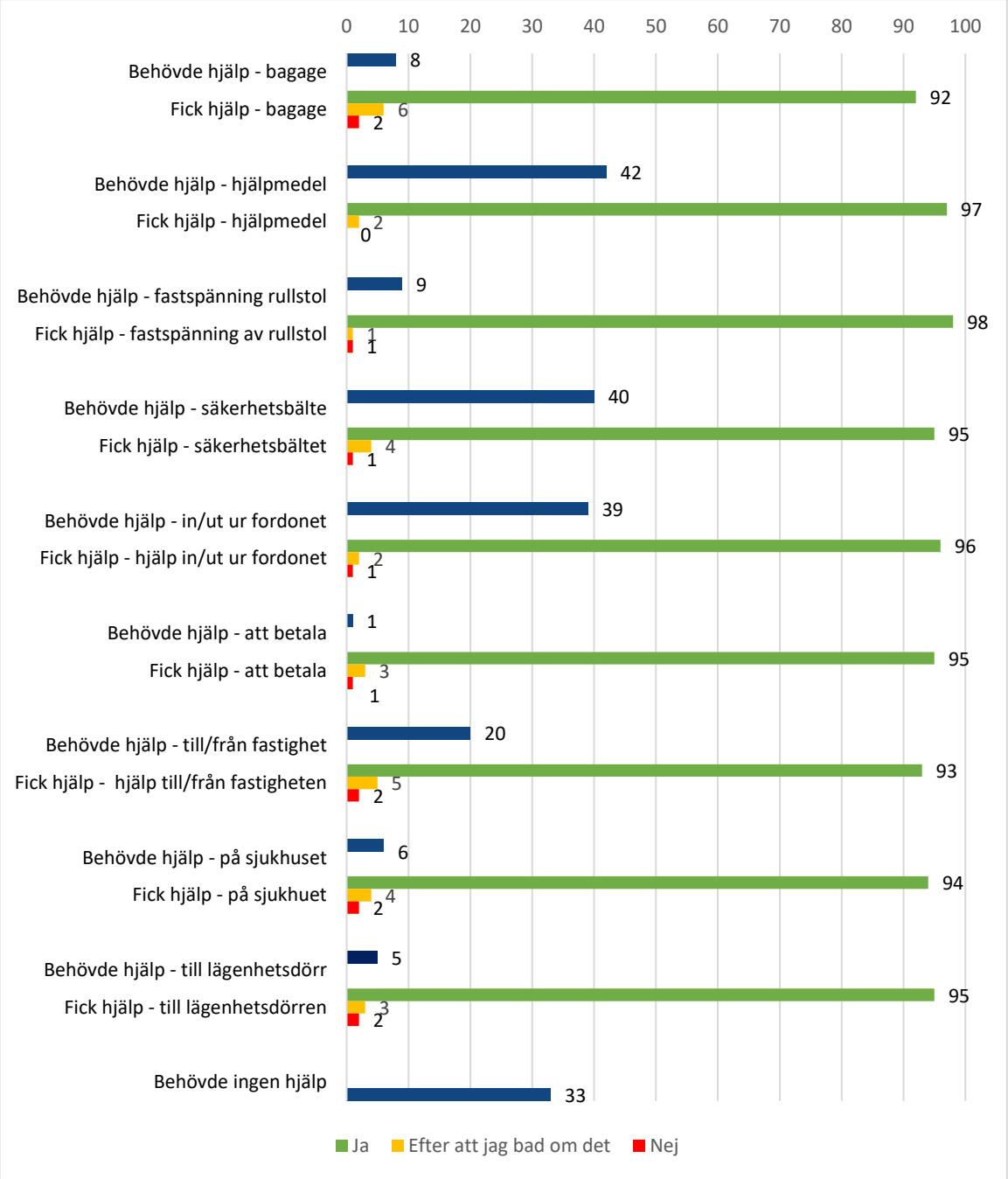
Figur 21. Färdtjänst: Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis …
Fick du den hjälp du behövde?



Bas 2019: Färdtjänst: 69 106; Bagage 2 488, Hjälpmedel 7 709, Rullstol* 1 055, Säkerhetsbälte 6 833, Fordon 6 282, Betala* 285, Entrédörr/fastigheten 3 065, Lägenhetsdörr* 662, * Nya svarsalternativ från 190701

De största hjälpbehoven finns för hjälpmedel, säkerhetsbälte och in/ut ur fordonet. Färdtjänst-resenärerna har ett större hjälpbehov än sjukresenärerna gällande bagage, hjälpmedel, säkerhets-bältet och att betala.

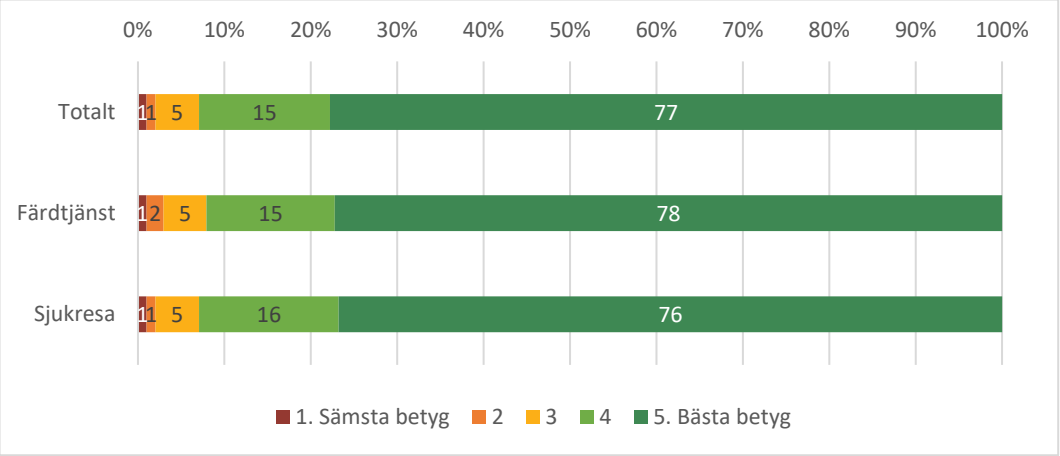
Figur 22. Sjukresa: Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis …
Fick du den hjälp du behövde?



Bas 2019: Sjukresa: 48 478, Bagage 1 194, Hjälpmedel 7 009, Rullstol* 1 180, Säkerhetsbälte 6 360, Fordon 6 117, Betala* 153 Entrédörr/fastigheten 2 946, Lägenhetsdörr* 626, På sjukhuset* 900, * Nya svarsalternativ från 190701

Sjukresenärerna har ett större hjälpbehov än färdtjänstresenärerna när det gäller hjälpt till/från fastighetens entrédörr och fastspänning av rullstolen. Annars är hjälpbehovet lägre bland sjukresenärerna där en av tre inte behöver hjälp jämfört med en av fyra bland färdtjänstresenärerna.

Figur 23. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



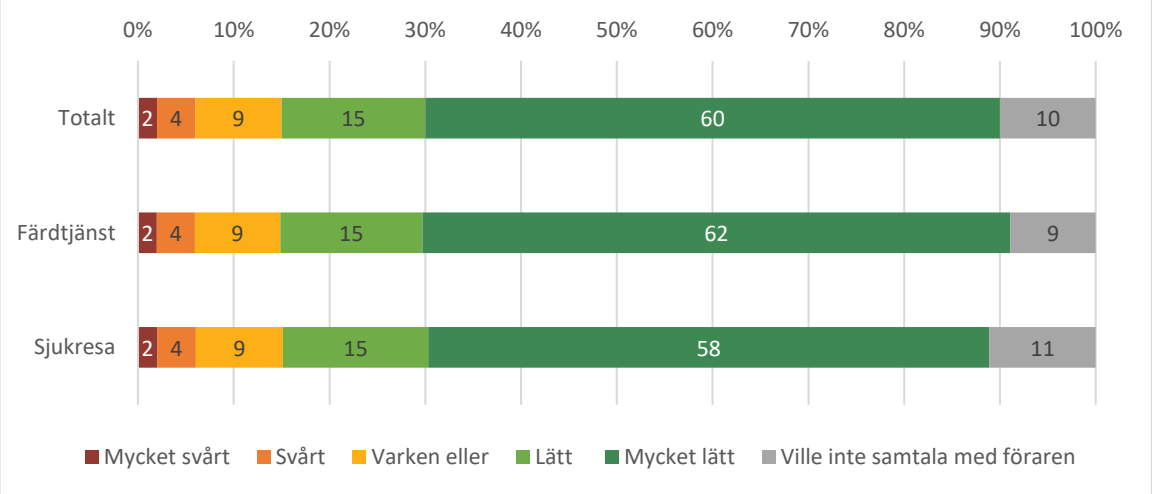
Bas 2019: Totalt 58 185, Färdtjänst 34 195, Sjukresor 23 990 personer

Drygt nio av tio ger ett högt betyg för förarens bemötande. Detta är samma nivå som 2018. Bland samtliga deltagare, oavsett restyp, under 2019 varierar nöjdheten med förarens bemötande mellan 87 och 97 procent. 2018 varierade den mellan 85 och 97 procent.

Nöjdheten med förarens bemötande vid färdtjänst varierar mellan 86 procent och 98 procent bland samtliga deltagare under 2019. Variationen 2018 var mellan 84 procent och 99 procent.

Vid sjukresor varierar nöjdheten med förarens bemötande mellan 87 procent och 97 procent för 2019. Under 2018 fanns variationen mellan 86 och 96 procent.

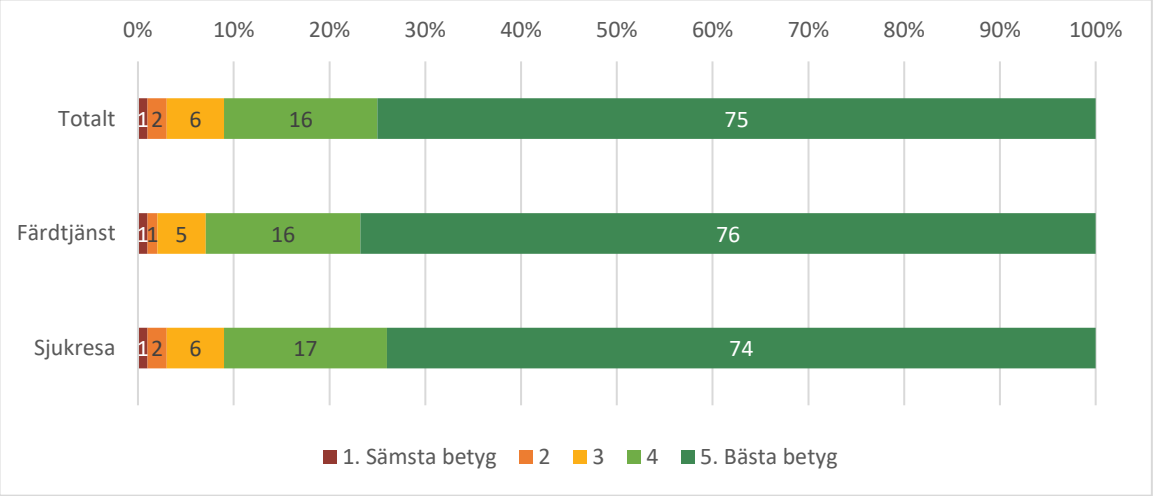
Figur 24. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 15 049, Färdtjänst 7 538, Sjukresor 7 511 personer

Frågan gällande lättheten att samtala med föraren är ny. Tre av fyra tycker att det är lätt. Samtidigt är det en av tio som inte vill samtala med föraren.

Figur 25. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?



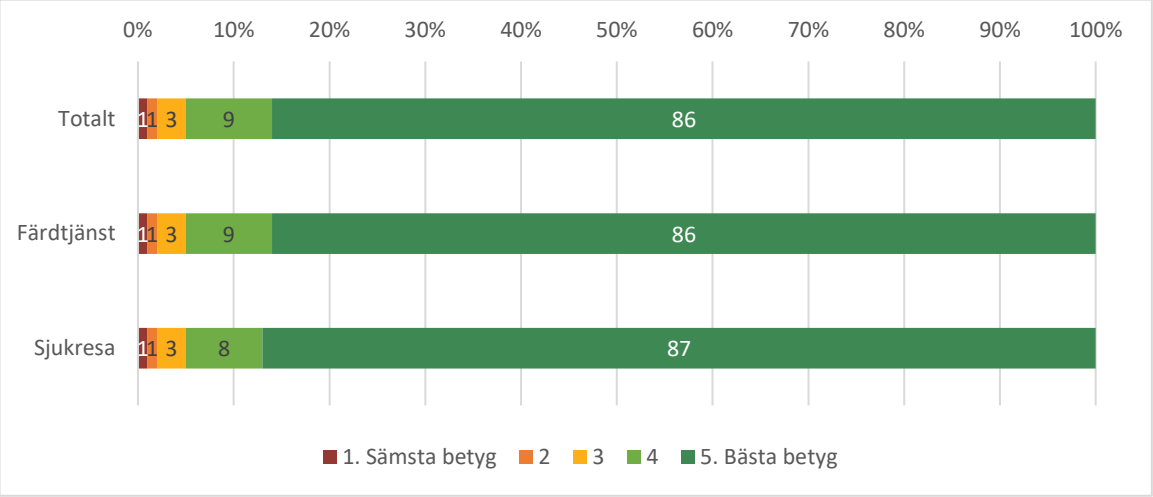
Bas 2019: Totalt 19 126, Färdtjänst 10 144, Sjukresor 8 982 personer

Den gamla lydelsen på frågan var: *Vilket betyg vill du ge förarens förmåga att köra mjukt och smidigt?*

Frågan hörde tidigare till det största frågepaketet men ingår nu i det mellersta. Eftersom tidigare bara en och nu flera organisationer ställer frågan låter sig en jämförelse bakåt inte göras.

Spännvidden i nöjdheten bland organisationerna på totalnivå är 86 till 95 procent 2019. För färdtjänst är variationen 85 till 95 procent. För organisationerna med sjukresor varierar andelen mellan 88 till 95 procent.

Figur 26. Vilket betyg vill du ge förarens förmåga att hitta till den adress du skulle åka till?

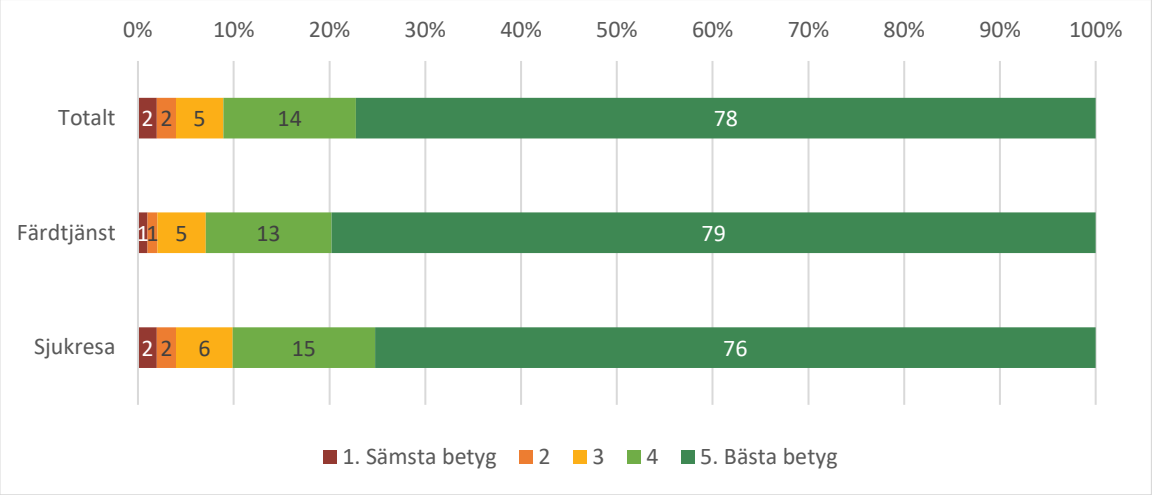


Bas 2019, halvår 1: Totalt 17 543, Färdtjänst: 9 152, Sjukresor: 8 391 personer

Frågan om förarens förmåga att hitta till rätt adress har strukits ur frågeformuläret vid halvårsskiftet. Resultatet ovan visar att under första halvåret 2019 gav 95 procent av resenärerna ett högt betyg för denna förmåga hos föraren.

5.4 Restid och punktlighet

Figur 27. Vilket betyg vill du ge restiden?



Bas 2019: Totalt 31 833, Färdtjänst 15 997, Sjukresor 15 836 personer

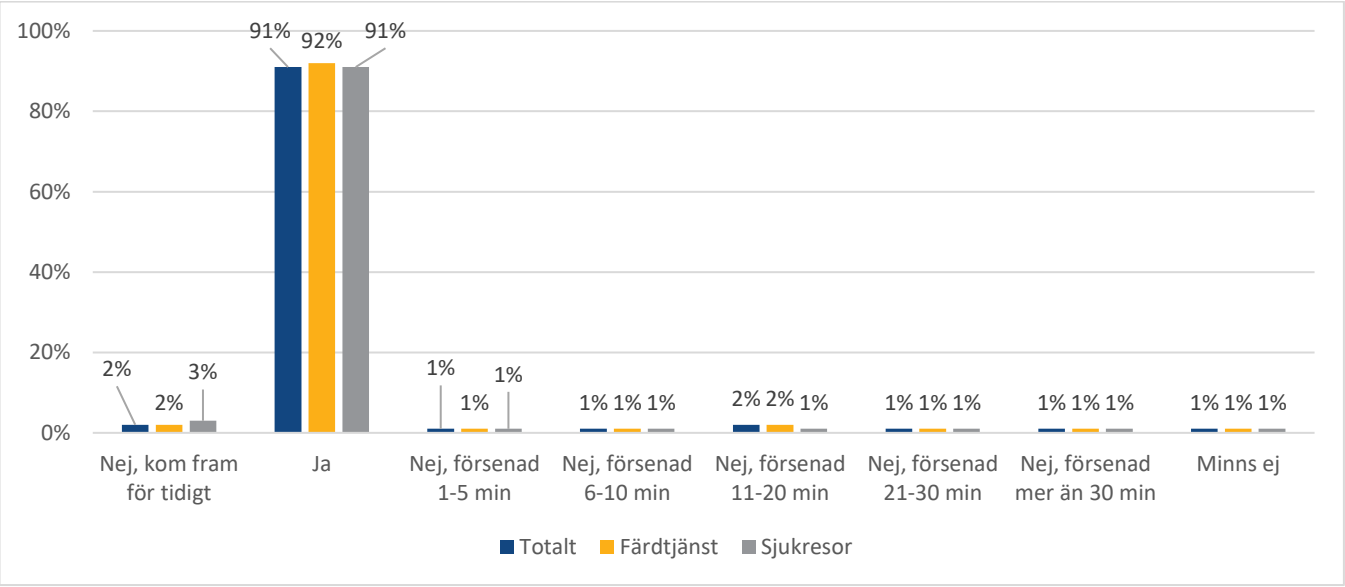
Frågan om restiden har justerats i sin formulering, och kortats. Tidigare löd den: *Vilket betyg vill du ge restiden från <hämtaadress> till <lämnaadress>?*

2018 var 92 procent nöjda och 2019 var det 91 procent. Sett bakåt i tiden har trenden varit nedåtgående med en procentenhet ungefär vart tredje år. Förändringen mellan 2018 och 2019 kan därför inte säkert härledas till frågans omformulering. Sett till enbart 2019 var andelen nöjda lika stor halvårsvis. Variationen för deltagarna 2019 på en sammantagen nivå sträckte sig från 88 till 97 procent. För 2018 var variationen för samtliga 85 till 98 procent.

Majoriteten var nöjd med den tid som resan tog. Färdtjänstresenärerna är nöjdare än sjukreseresenärerna.

Betyget för restiden bland färdtjänstresenärerna varierade bland de deltagande organisationerna mellan 88 och 97 procent. Bland sjukreseresenärerna var motsvarande siffror 89 och 92 procent. Motsvarande siffror 2018 var 85-97 respektive 88-98 procent.

Figur 28. Kom du fram i tid?

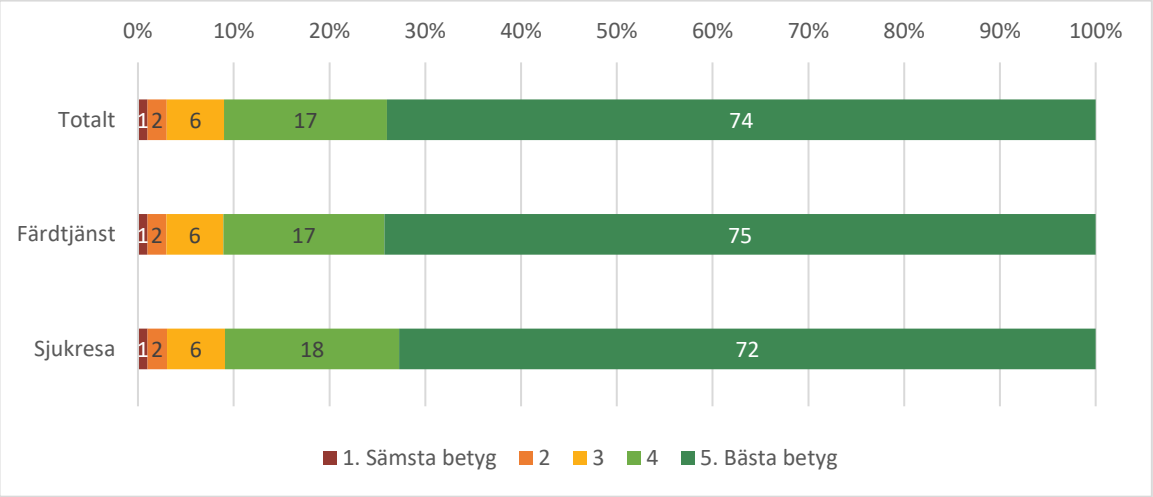


Bas 2019: Totalt 58 541, Färdtjänst 34 420, Sjukresor 24 121 personer

I den allmänna kollektivtrafiken räknas punktlighet som summan av ankomst före utsatt tid + i tid + upp till 5 minuters försening. 2019 var den siffran 82 procent bland de svarande i

Kollektivtrafikbarometern[1] som reflekterade över restiden. Med samma beräkningssätt för färdtjänst- och sjukresor i ANBARO är motsvarande siffra för punktlighet 94 procent, 2019.

Figur 29. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas 2019: Totalt 58 116, Färdtjänst 34 188, Sjukresor 23 928 personer

Frågan löd tidigare: *Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig på <resans hämtaadress> tills att du kom fram till <resans lämnaadress>?*

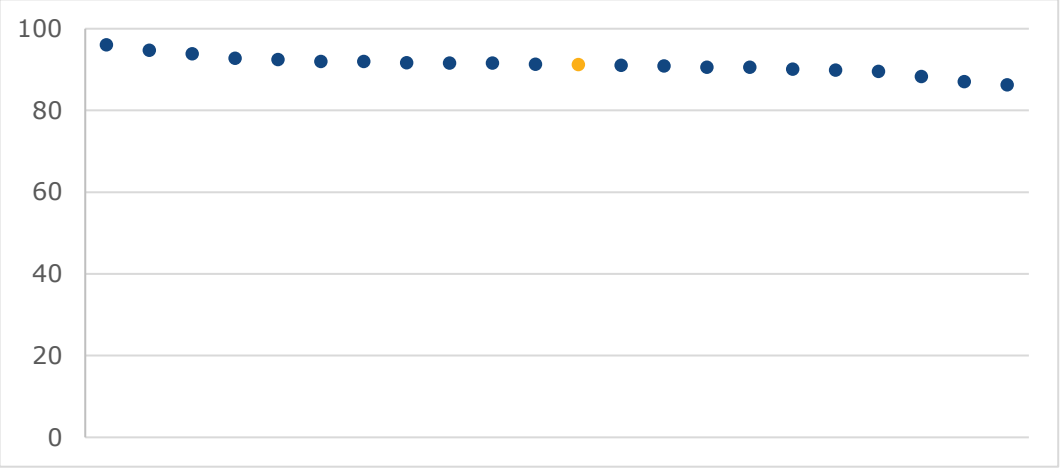
Nio av tio resenärer ger ett högt betyg för själva resan. Andelen var densamma 2018 och halvårsresultaten 2019 visar endast en procentenhets skillnad.

Totalt varierar nöjdheten med resan bland samtliga deltagare under 2019 mellan 86 och 96 procent. Detta visas i diagrammet nedan. 2018 fanns variationen mellan 85 och 96 procent.

Bland de deltagande organisationerna 2019 varierar nöjdheten med själva resan för färdtjänst mellan 86 procent och 98 procent. 2018 varierade den mellan 84 procent och 98 procent.

Bland samtliga deltagare med sjukresor under 2019 varierar andelen nöjda med själva resan mellan 84 procent och 95 procent. 2018 varierade densamma mellan 87 och 96 procent.

Figur 30. Nöjdhet med själva resan, för olika deltagande organisationer 2019. Orange punkt är nationellt snitt.

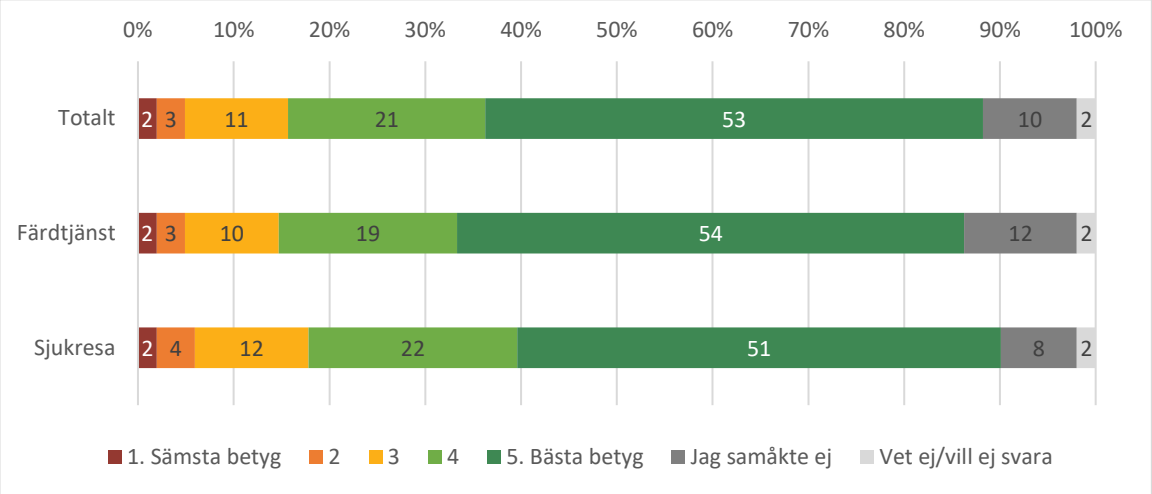


Bas: 2019: Totalt 58 116

[1] Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern 2019. Attitiyd och resvaneundersökning inom den allmänna kollektivtrafiken.

5.4.1 Samåkning

Figur 31. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka?



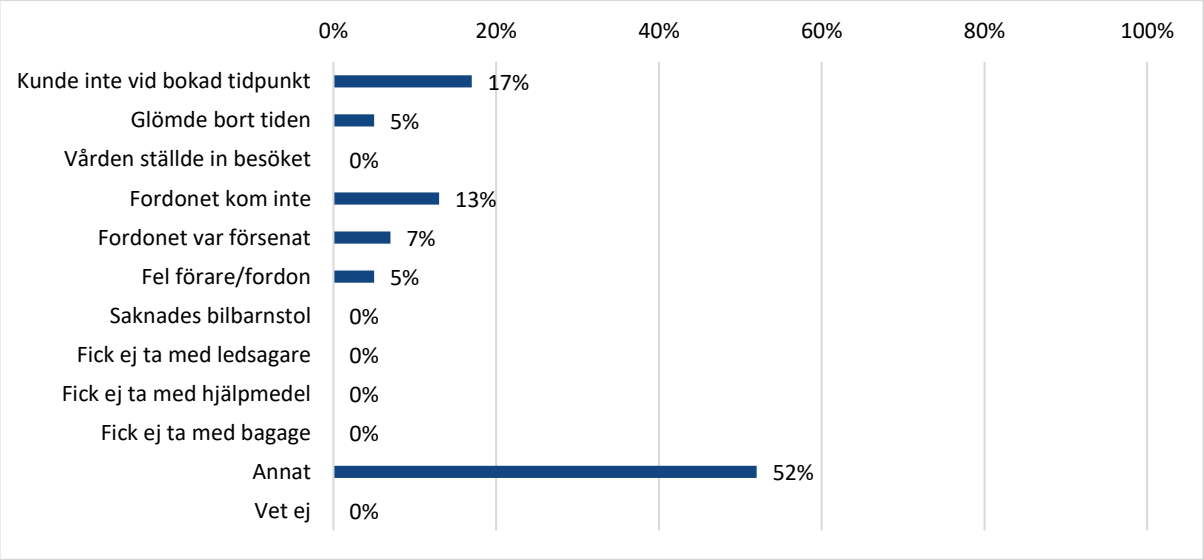
Bas 2019, halvår 2: Totalt 6 813, Färdtjänst 3 291, Sjukresor 3 522 personer

Frågan om betygsättning av samåkningen är ny sedan halvårsskiftet. Frågan ställs enbart till resenärer som i urvalet uppges ha en planerad samåkning. Av samtliga resenärer, som har uppgift om samåkning i urvalet, är det tre av fyra som ger ett högt betyg för samåkningen. En av tio av resenärer, som har uppgift om planerad samåkning, anger att de inte samåkte.

5.4.2 Bomresor

Med bomresor avses resor som var beställda, men som av någon anledning inte genomfördes. Ett frågeblock om dessa bomresor är nytt i undersökningen. Basen för dessa frågor är ännu inte stor, och därför redovisas endast totalvärdena för dessa.

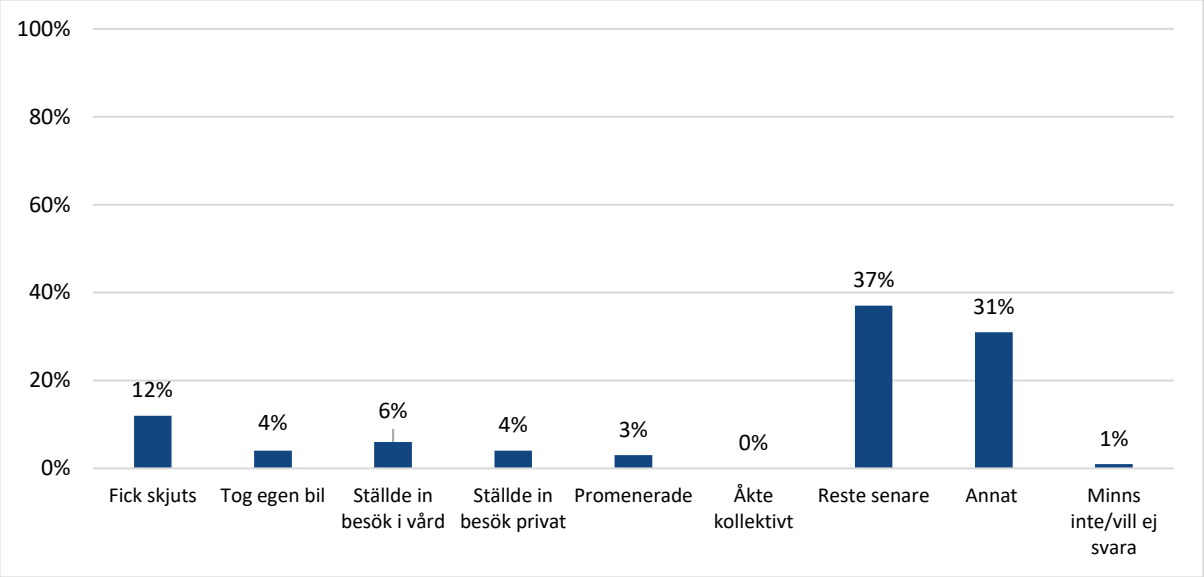
Figur 32. Av vilken anledning blev resan inte av?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 95 personer

Hälften av de tillfrågade anger ett annat svar än de förutsedda svarsalternativen. Av de fördefinierade svaren är det 17 procent som anger att de inte kunde åka vid bokad tidpunkt. Ytterligare 13 procent anger att fordonet inte kom.

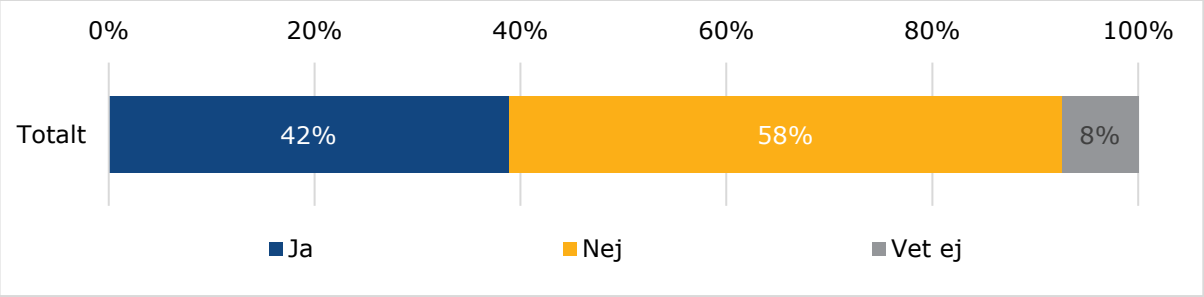
Figur 33. Hur gjorde du istället när resan inte blev av?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 96 personer

Av de personer som hade en bomresa reste drygt en av tre vid ett senare tillfälle. Drygt en av tio fick skjuts på ett annat sätt än det planerade och beställda. En av tio resten inte alls, d.v.s. ställde in sin planerade aktivitet och resa.

Figur 34. Tog du kontakt med beställningscentralen för att få hjälp när fordonet inte kom?



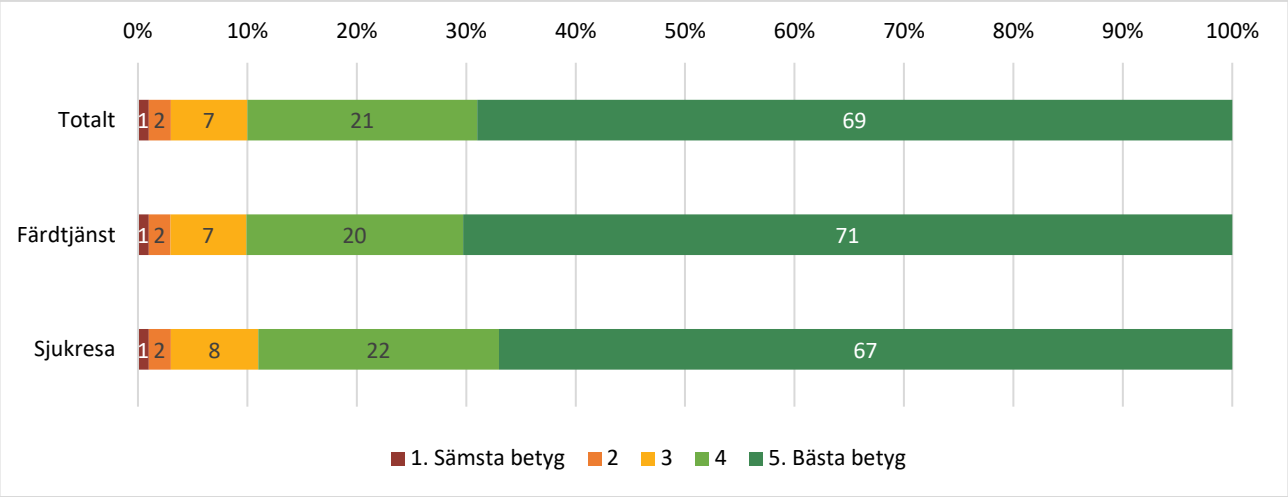
Bas 2019, halvår 2: Totalt 96 personer

Drygt fyra av tio tog kontakt med beställningscentralen när det beställda fordonet inte kom. En mycket stor andel tar alltså inte kontakt, vilket försvårar både möjligheten att förbättra och att ge resenärerna den service de beställt

5.5 Sammanfattande betyg

Det sammanfattande betyget redovisas även i kapitel 3.3, men nedan finns ytterligare detajer.

Figur 35. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas 2019: Totalt 49 284, Färdtjänst: 30 546, Sjukresor: 18 738 personer

Frågan har justerats något. Tidigare löd den: *Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?*

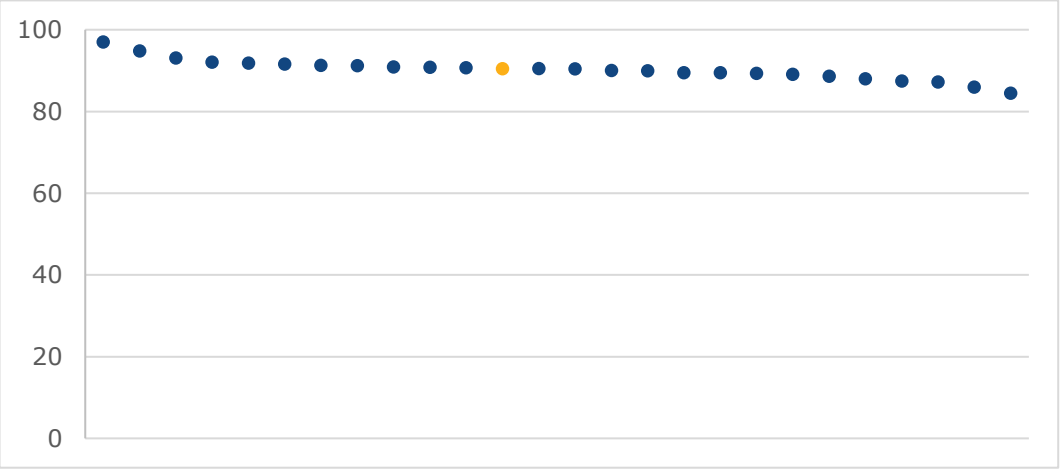
90 procent gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning, upphämtning och avlämning, såväl 2018 som 2019. Det finns ingen skillnad i andeln nöjda mellan halvåren 2019.

Beaktar man det sammanfattande betyget oavsett restyp varierar den sammanfattande nöjdheten 2019 mellan 84 och 97 procent när man jämför de deltagande organisationerna. 2018 låg den sammanfattande nöjdheten mellan 83 procent och 96 procent.

Jämför man de deltagande organisationerna för färdtjänstresor 2019 ligger den sammanfattande nöjdheten avseende hela resan mellan 84 procent och 99 procent. 2018 låg variationen mellan 82 procent och 97 procent.

Den sammanfattande nöjdheten hos sjukresenärerna 2019 ligger mellan 84 procent och 94 procent när man jämför de deltagande organisationerna. 2018 låg den sammanfattande nöjdheten mellan 84 procent och 96 procent.

Figur 36. Sammanfattande nöjdhet med hela resan, för olika deltagande organisationer 2019. Orange punkt är nationellt snitt.



Bas 2019: Totalt 49 284

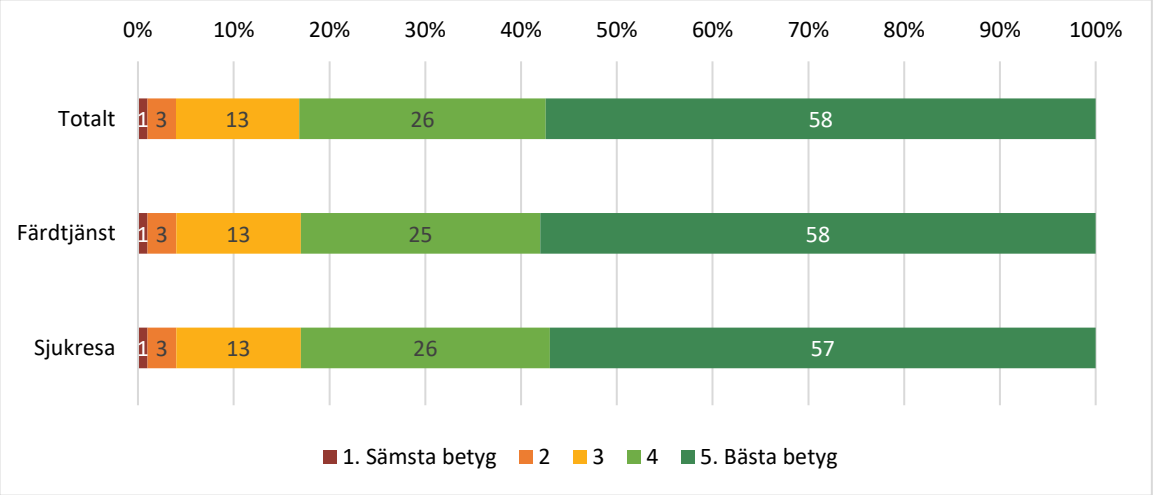
6 Generella omdömen färdtjänst och sjukresor

- 83 procent av resenärerna är nöjda med tryggheten när de gör en generell bedömning av sina färdtjänst-/sjukresor.
- 79 procent av resenärer är nöjda när de tänker på hur deras resor fungerar generellt.

Resenärer är nöjdare med senaste resan än med sina färdtjänst- och sjukresor generellt. Även om den senaste resan gick bra, så har man någon resa bakom sig som drar ner betyget när man ska ge ett generellt utlåtande. Även den förhärskande mediabilden, regelverket kring resorna och omgivningens uppfattning påverkar det generella betyget. I propaketet har frågor lagts till för att öka förståelsen kring vad som kan orsaka skillnaden.

6.1 Trygghet

Figur 37. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?



Bas 2019: Totalt 56 864, Färdtjänst 33 568, Sjukresor 23 206 personer

Frågan om den generella tryggheten har justerats något i ordföljd. Den löd tidigare: *Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge tryggheten generellt när du gör en färdtjänst-/sjukresa?*

Även efter justeringen ligger andelen betyg 4+5 på 83 procent 2019, precis som den gjorde 2018. Inte heller halvåren uppvisar några stora skillnader sinsemellan.

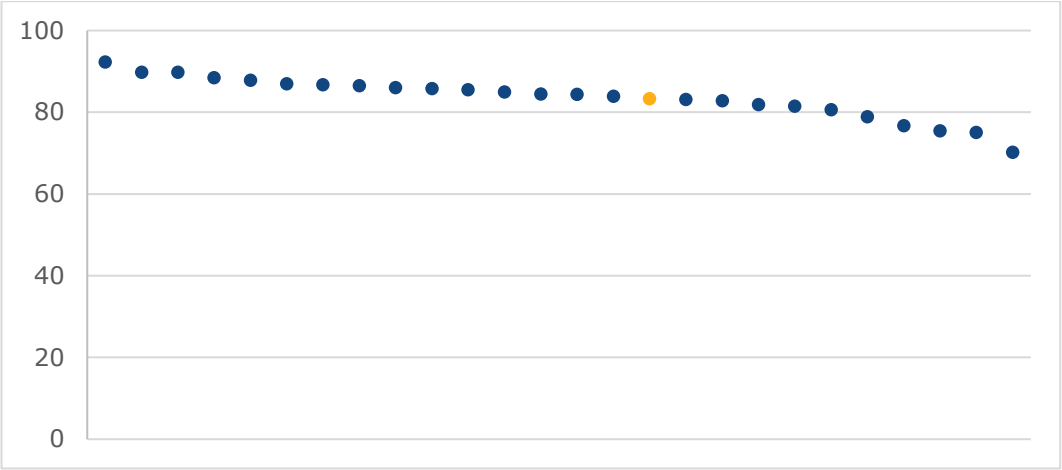
Majoriteten av resenärerna upplever sig vara trygga vid sina resor. Det finns ingen skillnad mellan restyperna.

Variationen mellan de deltagande organisationerna är mellan 70 och 92 procent för 2019 sammanslaget. 2018 fanns spannet mellan 67 och 92 procent.

2019 varierar nöjdheten för tryggheten bland färdtjänstresenärerna bland deltagarna från 68 till 96 procent. Andelen nöjda 2018 varierade mellan 65 och 93 procent.

För sjukresorna 2019 är variationen 71 till 91 procent. 2018 var variationen 70 till 91 procent.

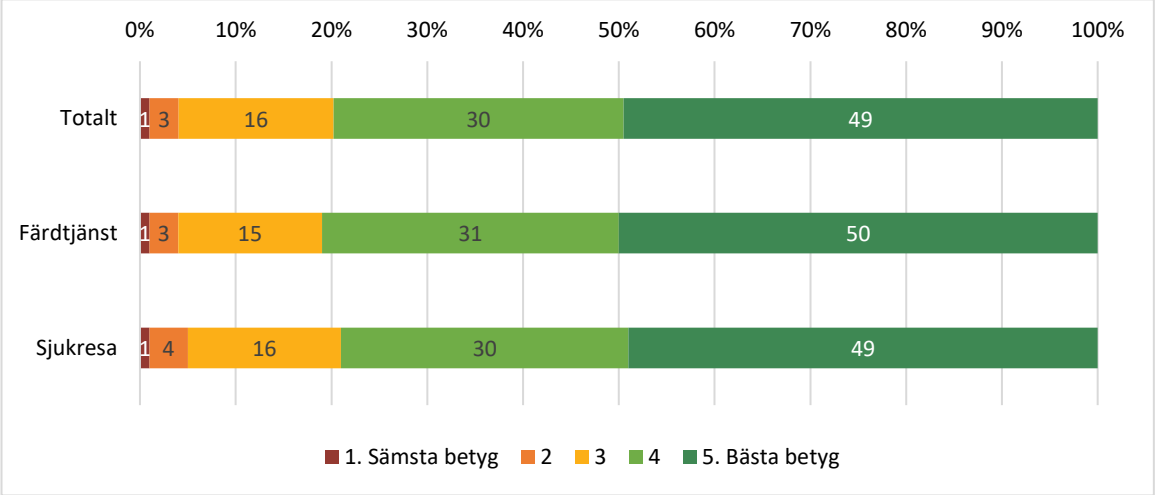
Figur 38. Generellt betyg för tryggheten, för olika deltagande organisationer 2019. Orange punkt är nationellt snitt.



Bas 2019: Totalt 56 807

6.2 Generellt betyg

Figur 39. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?



Bas 2019: Totalt 56 834, Färdtjänst 33 699, Sjukresor 23 135 personer

Även denna fråga har genomgått en mindre justering, den tidigare lydelsen var: *Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?*

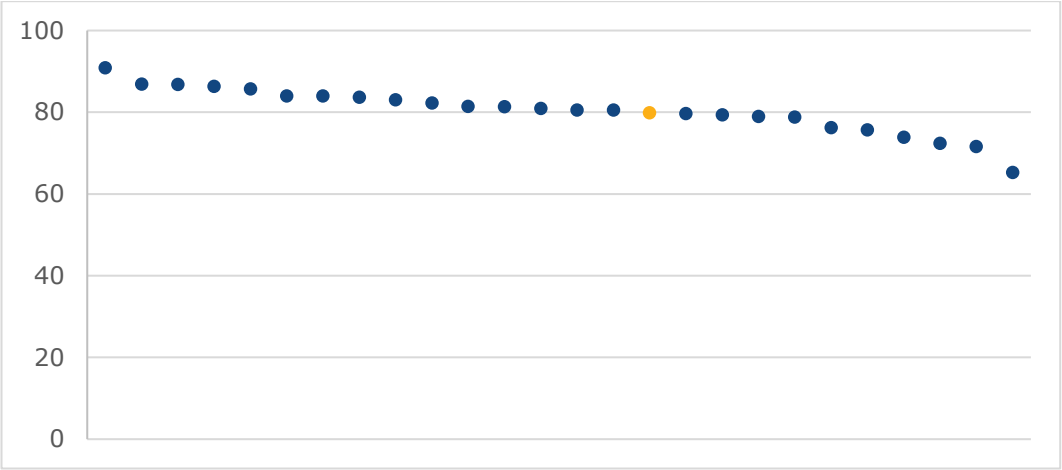
Här ser vi att andelen som ger högt betyg, 4+5, på total nivå ökat från 2018 till 2019 med en procentenhet, från 79 till 80 procent. Det finns ingen skillnad mellan halvåren.

Sammanslaget, oavsett restyp, finns 2019 variationen mellan 65 och 91 procent bland de deltagande organisationerna. Se diagrammet nedan. Variationen 2018 fanns från 61 till 90 procent.

För färdtjänstresenärerna sträcker sig andelen nöjda från 63 till 96 procent bland deltagarna 2019. För 2018 var motsvarande siffror 59 till 92 procent.

Bland sjukresenärerna är variationen 67 till 89 procent. 2018 var motsvarande siffror 64 till 89 procent.

Figur 40. Generellt betyg för hur resorna fungerar överlag, för olika deltagande organisationer 2019. Orange punkt är nationellt snitt.



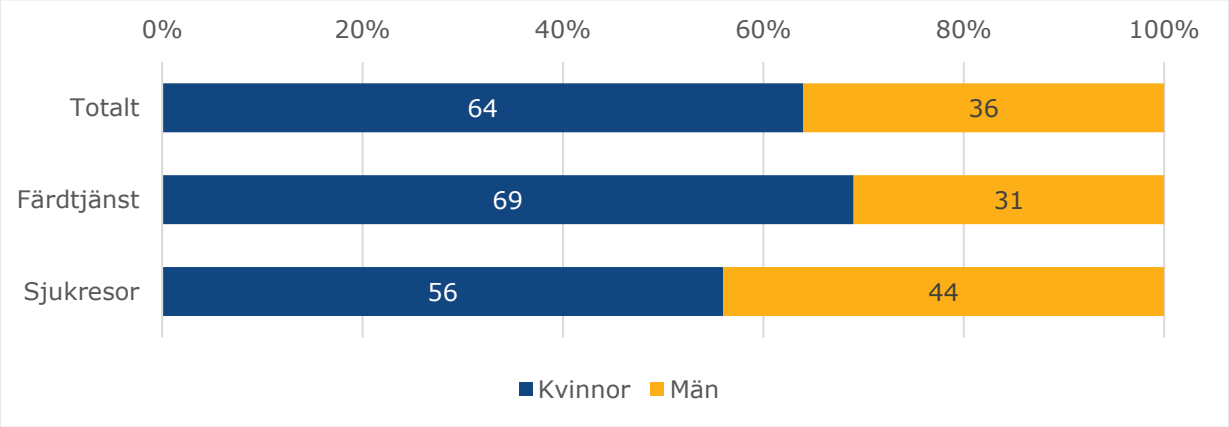
Bas 2019: Totalt 56 775

7 Demografiska variabler färdtjänst och sjukresor

- Bland färdtjänstresenärerna är andelen kvinnor 69 procent – samma andel som 2018. Andelen män är 31 procent.
- Bland sjukresenärerna har andelen män ökat med en procentenhet jämfört med 2018 och är nu 44 procent. Andelen kvinnor har minskat från 57 till 56 procent.
- Bland färdtjänstresenärerna är ”övriga rörelsehinder” fortsatt den största gruppen av funktionsnedsättning.
- 41 procent av färdtjänstresenärerna reser 2 dagar/vecka eller oftare. Bland sjukresenärerna är det 32 procent som reser lika ofta.
- Oavsett restyp anger 74 procent att de aldrig reser med den allmänna kollektivtrafiken.

7.1 Kön

Figur 41. Kön



Bas 2019: Totalt 57 738, Färdtjänst: 34 002, Sjukresor: 23 736 personer

Precis som tidigare år är merparten av de intervjuade personerna kvinnor. Andelarna mellan könen har varierat med någon procentenhet fram och tillbaka under åren. 2019 är andelen män på den totala nivån en procentenhet högre än 2018.

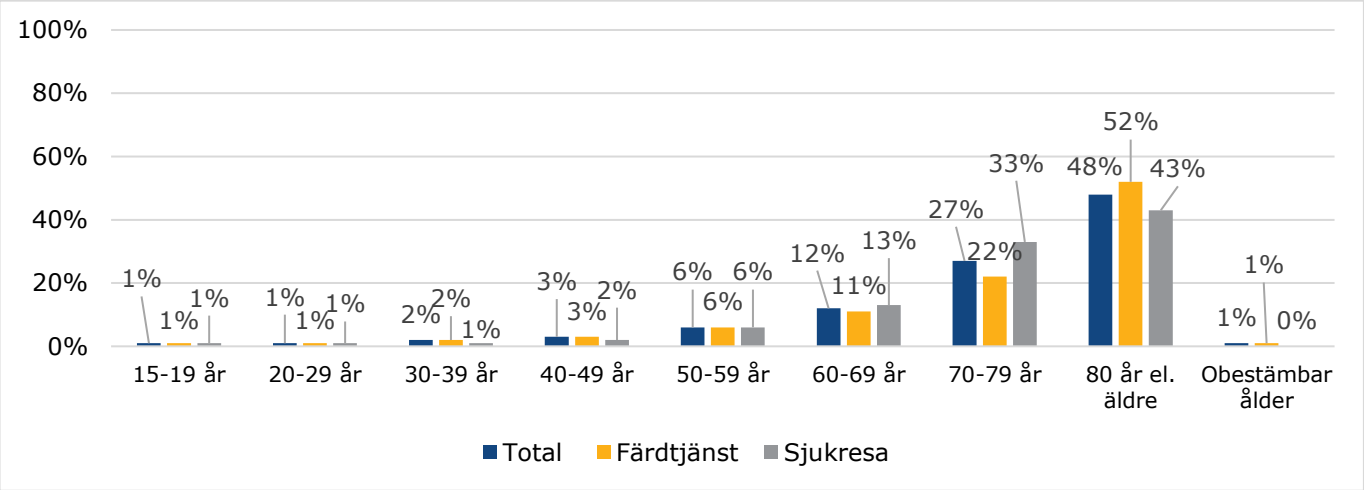
Trafikanalys siffror för den svenska färdtjänsten 2018 visar att av alla personer med färdtjänsttillstånd var 63 procent kvinnor och att de gör 57 procent av resorna[2]. Siffrorna visar omvänt att män har 37 procent av tillstånden, men gör 43 procent av resorna. ANBARO-undersökningen fångar precis som tidigare år en större andel kvinnor, vilket dels torde bero på att kvinnor allmänt i större utsträckning deltar i undersökningar, dels på att männen är mer frekventa resenärer och därför, i enlighet med ANBARO:s regler för genomförd intervju, i högre utsträckning hamnar i karantän. Siffror ur ANBARO visar att män i högre grad reser 2 dagar/vecka eller oftare,

[2] https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/ report_06v02_tabellbilaga_2018_20190927 Färdtjänst och riksfärdtjänst 2018, Tabellverk

47 procent av männen jämfört med 40 procent av kvinnorna. Även körkortsinnehav kan påverka resfrevensen. Förhållandena för körkort mellan könen analyserades i årsrapporten för 2018.

7.2 Ålder

Figur 42. Åldersfördelning



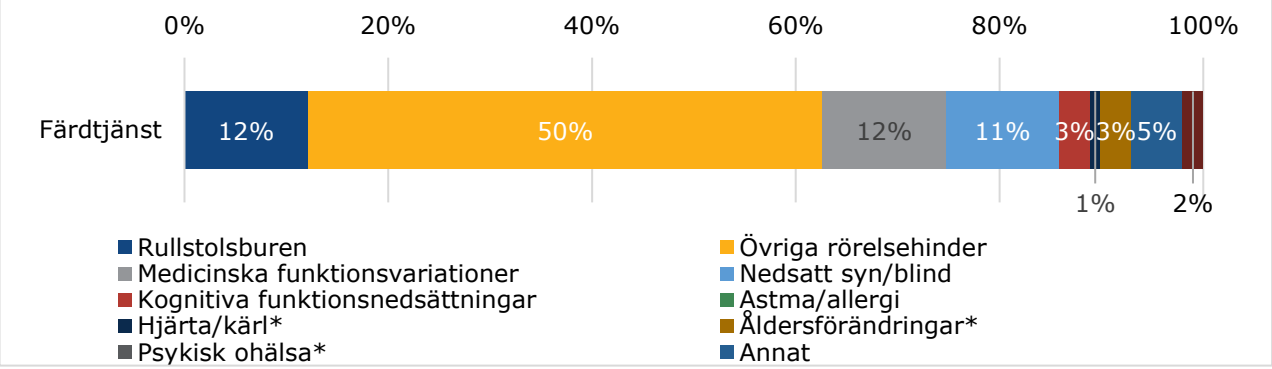
Bas 2019: Totalt 58 764, Färdtjänst 34 561, Sjukresor 24 203 personer

Trafikanalys visar att 2018 innehades 79 procent av färdtjänsttillstånden av personer som är 65 år och äldre[3]. Åldersindelningen ovan skiljer sig från Trafikanalys åldersindelning, men andelen personer som är 60 år och äldre och som intervjuats om färdtjänsten utgör 87 procent av samtliga intervjuade, som har en angiven ålder.

Sett över tid har andelen resenärer som är 80 år eller äldre ökat med i snitt en procentenhet per år sedan 2015. Det gäller även för färdtjänsten, medan den åldersgruppen bland sjukresenärerna ökat med i snitt två procentenheter per år. Färdtjänstresenärerna har en högre andel resenärer i åldern 80 år och äldre. Sjukresenärernas andel resenärer som är 60-79 år är högre än bland färdtjänstresenärerna.

7.3 Funktionsnedsättning

Figur 43. Vilken funktionsnedsättning är den främsta orsaken till att du har färdtjänst?



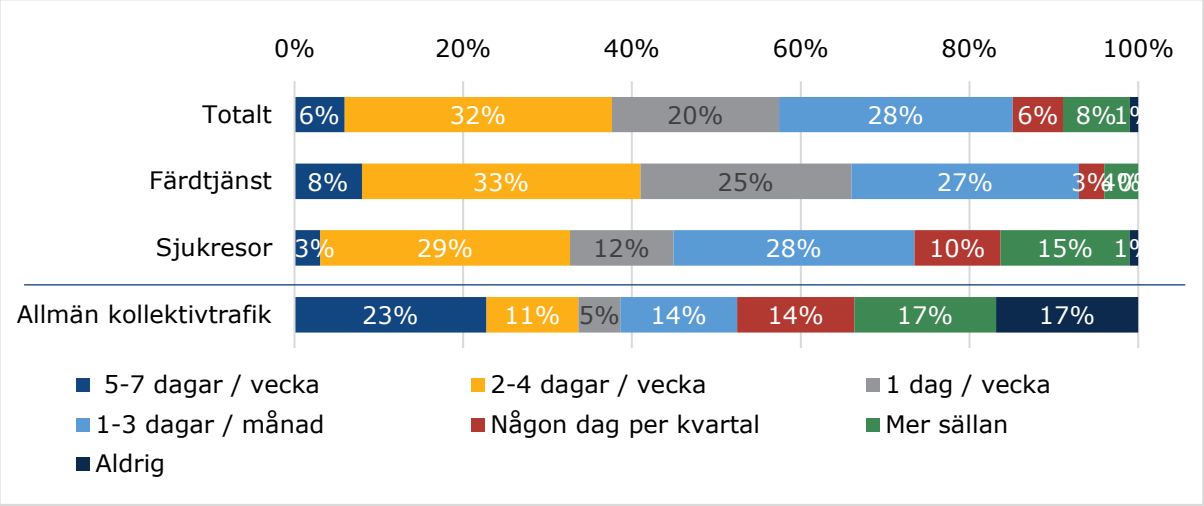
Bas 2019: Färdtjänst: 34 475, * Nya svarsalternativ från 190701.

Vid halvårsskiftet tillkom svarsalternativ, men jämfört med tidigare år är den fortsatt största funktionsnedsättningen övriga rörelsehinder.

[3] https://www.trafa.se/globalassets/statistik/kollektivtrafik/fardtjanst/2018/fardtjanst-och-riksfardtjanst-2018-sept.pdf?

7.4 Resfrekvens

Figur 44. Resfrekvens 2019, halvår 2



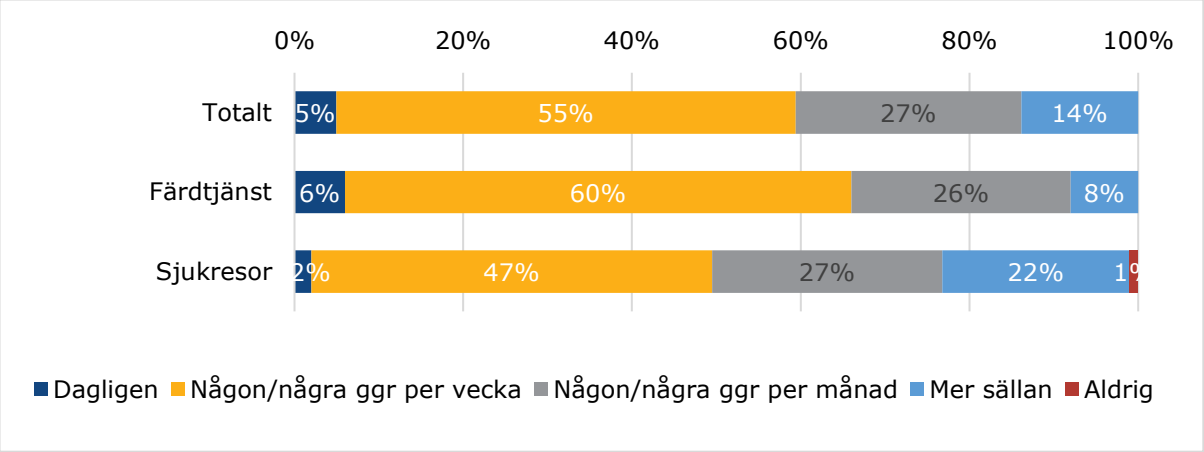
Bas 2019, halvår 2: Totalt 27 934, Färdtjänst: 16 616, Sjukresor: 11 318 personer

Frågan om resfrekvens har fått nya svarsintervall. Andra halvåret 2019 redovisas ovan och det första halvåret nedan. Vid en jämförelse syns att andelen för de tre första nya resfrekvenserna med antal dagar per vecka i stort motsvaras av summan av de gamla andelarna dagligen och någon gång per vecka, 58 respektive 60 procent.

Den stora skillnaden finns i resfrekvensen mellan färdtjänst och sjukresor, där andelarna för de frekventa resenärerna, varje vecka, är högre bland färdtjänstresenärerna. Sjukreseresenärerna har högre andelar när det gäller 1-3 dagar/månad och ännu mer sällan. Detta förklaras av de olika restypernas karaktär.

Jämför man resfrekvensen i färdtjänsten med den inom den allmänna kollektivtrafiken ser man att den senare har en större grupp som åker dagligen, men också betydligt större andelar som reser mer sällan eller aldrig. Jämförelsen är svår att göra, då en så stor andel av de färdtjänstberättigade är äldre än 65 år och därför har ett annat resmönster än allmänheten, där resor till skola och arbete utgör en stor del av resandet.[4]

Figur 45. Resfrekvens 2019, halvår 1



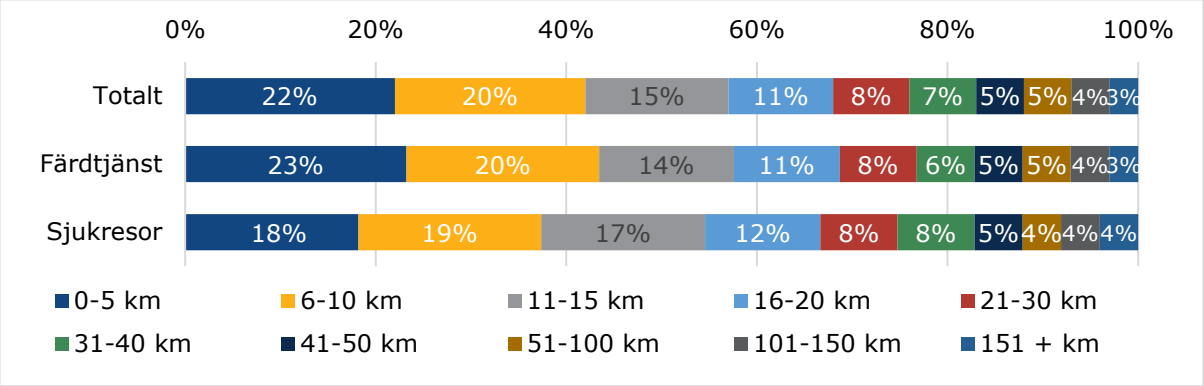
Bas 2019, halvår 1: Totalt 27 250, Färdtjänst: 16 203, Sjukresor: 11 047 personer

I båda ovanstående diagram redovisas inte andelen vet ej, då fokus är andelarna som angivit en resfrekvens.

[4] Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern 2019. Urval perioden 20190701-20191231 som svarat att de gjorde någon resa igår och deras svar på hur ofta de åker med den regionala kollektivtrafikmyndigheten/länstrafikbolaget.

7.5 Reslängd

Figur 46. Reslängd 2019

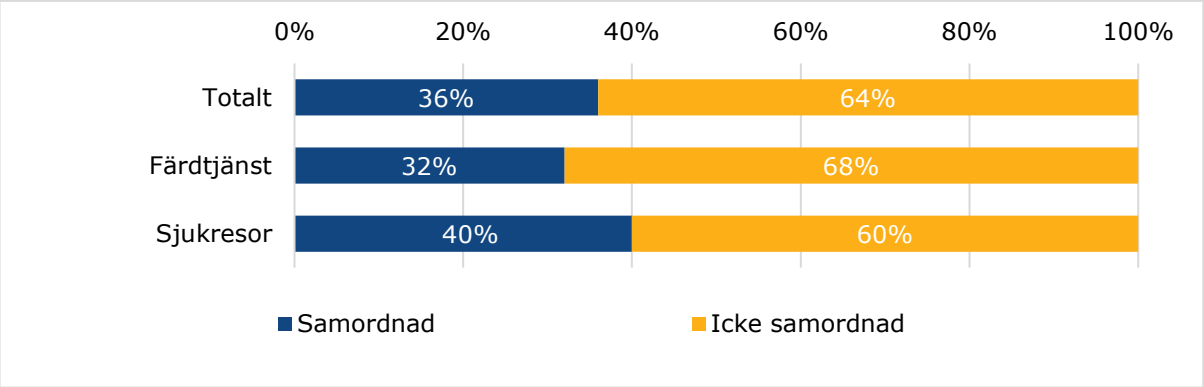


Bas 2019: Totalt 24 393, Färdtjänst 16 823, Sjukresor 7 570 personer

Mer än hälten av resorna är 15 km eller kortare. Bland färdtjänstresorna är andelen 57 procent och bland sjukresorna 54 procent.
Jämför man färdtjänstresenärernas resande med allmänhetens resande i Kollektivtrafikbarometern är andelen resor längre än 20 km högre, 32 procent jämfört med 24 procent. Men andelen resor kortare än 5 km är lägre, 22 procent i ANBARO jämfört med 42 procent i Kollbar. [5]

7.6 Samordning

Figur 47. Samordning 2019



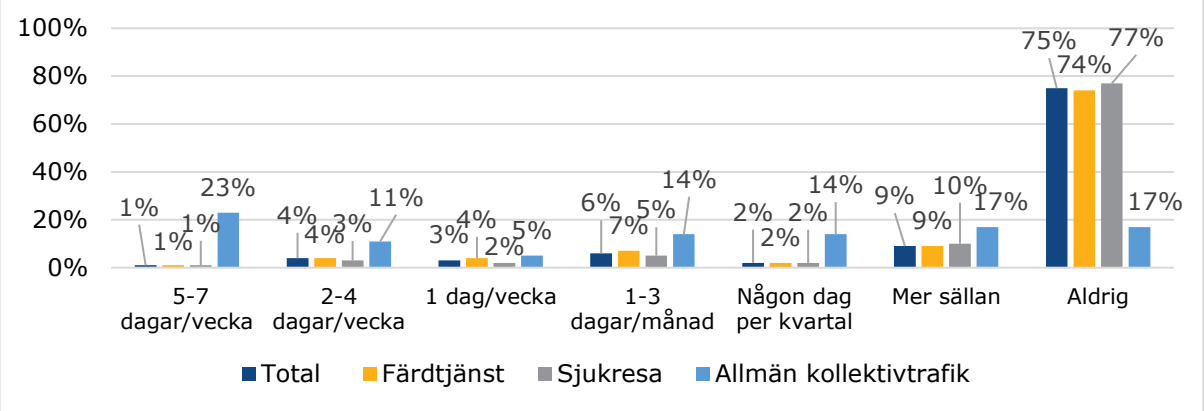
Bas 2019: Totalt 57 003, Färdtjänst: 33 338, Sjukresor: 23 665 personer

Drygt en av tre intervjuer är genomförda med resenärer med planerad samåkning. Bland sjukresorna är andelen högre, fyra av tio. Mellan halvåren 2019 har andelen intervjuer genomförda bland resenärer med planerad samåkning, oavsett restyp, ökat med sju procentenheter. Skillnaden finns också jämfört med 2018, en ökning med fem procentenheter. Sett till restyper har andelen planerade samåkta resor ökat bland färdtjänstresorna med tre procentenheter mellan 2018 och 2019. Likaså har det bland sjukresorna skett en ökning av andelen planerade samåkta resor, här med sex procent-enheter. Under periododen 2018-19, har andelen intervjuade sjukreseresenärer av samtliga svarande ökat med fyra procentenheter. Då vi vet att sjukresorna uppvisar en högre planerad samåkningsgrad kan detta vara en delförklaring, kombinerat med att det är en högre andel färdtjänstresenärer än sjukresenärer som säger att de inte samåkt, trots att de enligt urvalet hade en planerad samåkning. Se även kapitel 5.4.1.

[5] I Kollektivtrafikbarometern får respondenterna ange resans start- och slutpunkter vilka sedan koordinatsätts och avståndsberäknas med hjälp av en digital kartmotor.

7.7 Resfrekvens kollektivtrafik

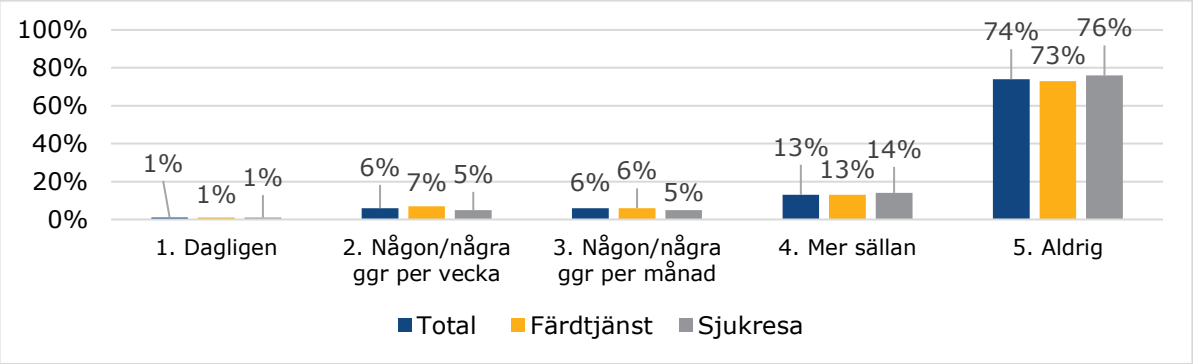
Figur 48. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Halvår 2, 2019



Bas 2019 halvår 2: Totalt 29 721, Färdtjänst: 17 382, Sjukresor: 12 339 personer

Även för denna fråga har resfrekvensintervallen förändrats vid halvårsskiftet. Siffrorna för den allmänna kollektivtrafiken är hämtade från Kollektivtrafikbarometern[6]. Den gamla indelningen av resfrekvens för färdtjänst och sjukresor redovisas nedan.

Figur 49. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, dvs. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Halvår 1, 2019



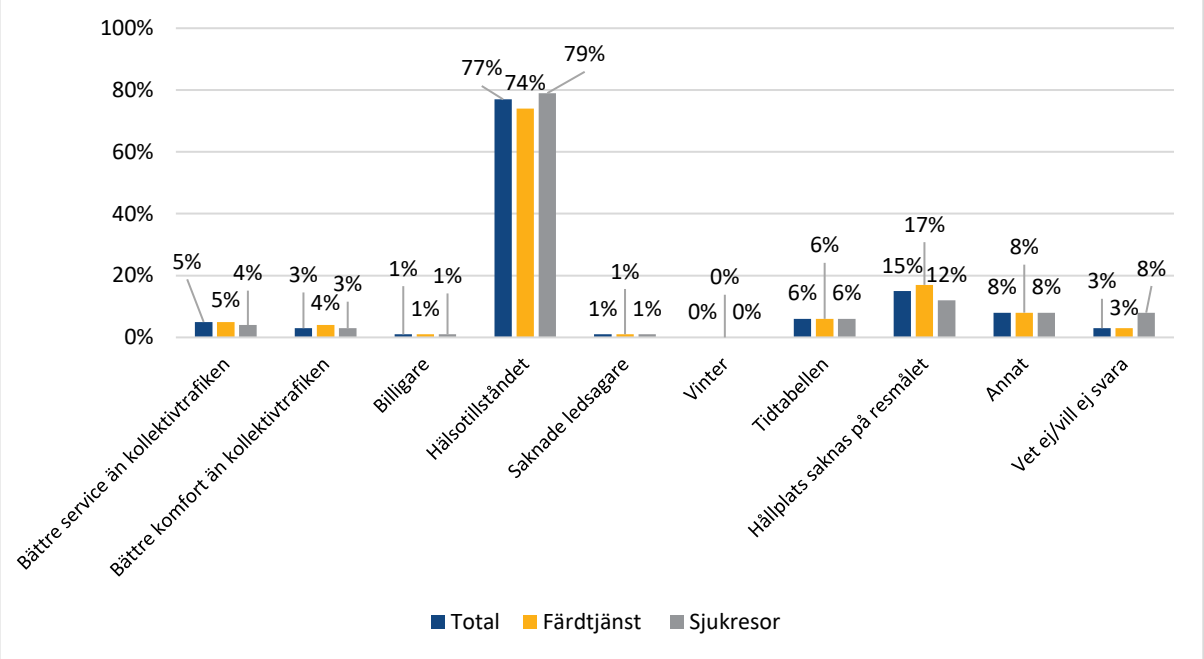
Bas 2019 halvår 1: Totalt 27 979, Färdtjänst: 16 532, Sjukresor: 11 447 personer

Vid en jämförelse mellan de nya och gamla reseintervallen är andelen som säger sig aldrig använda den allmänna kollektivtrafiken lika stor, tre av fyra resenärer.

Vi ser att de som reser sjukresa faktiskt åker med den allmänna kollektivtrafiken i mindre utsträckning än vad de som reser med färdtjänst gör.

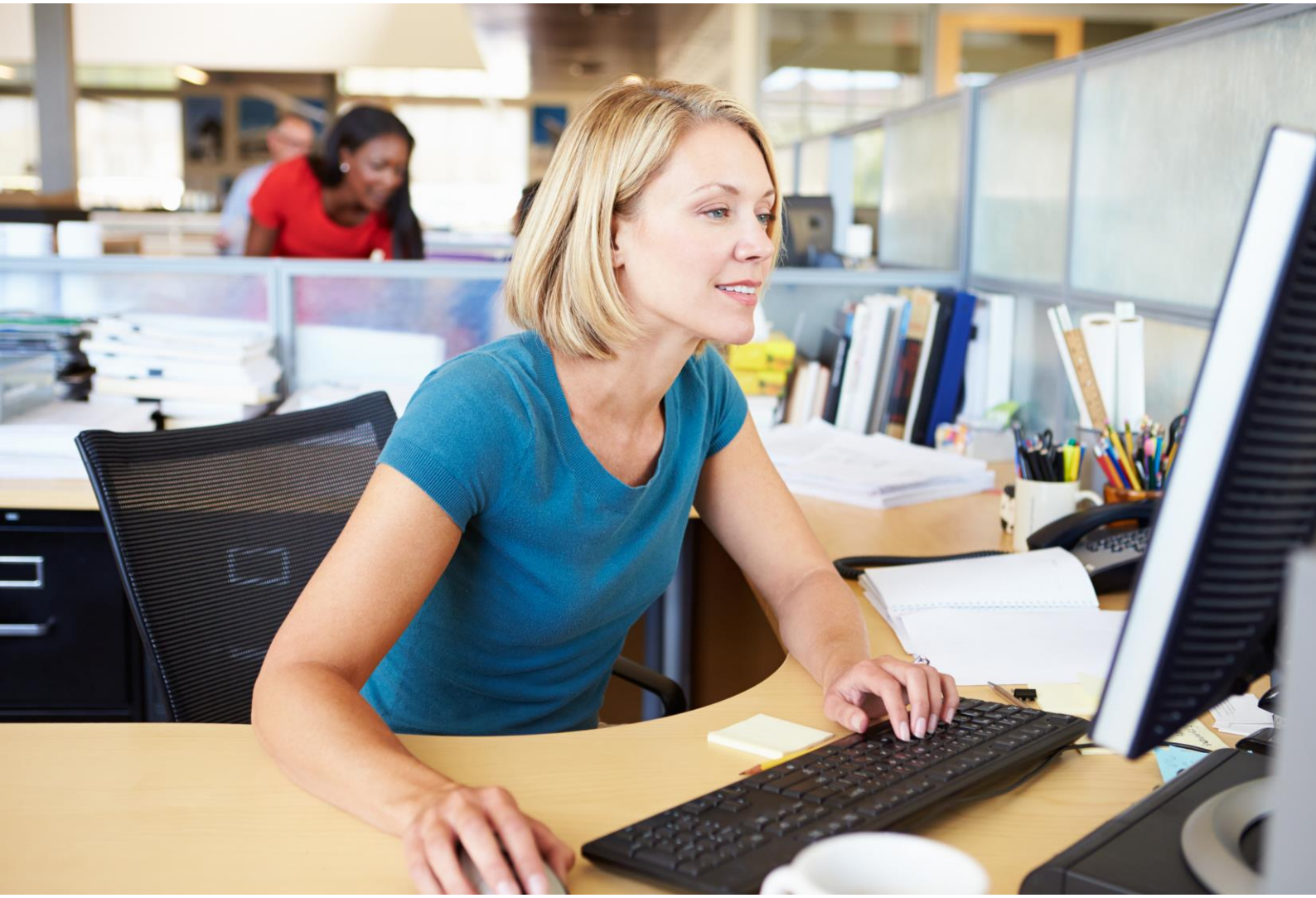
[6] Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern 2019. Urval perioden 20190701-20191231 som svarat att de gjorde någon resa igår och deras svar på hur ofta de åker med den regionala kollektivtrafikmyndigheten/länstrafikbolaget.

Figur 50. Vad var orsaken till att du reste din färdtjänstresa/sjukresa med bokat/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar?



Bas 2019, halvår 2: Totalt 17 720, Färdtjänst: 8 993, Sjukresor: 8 727 personer

Ovanstående fråga är ny. Oavsett restyp är det främst hälsotillståndet, vilket inkluderar ork och funktionsnedsättning, som gör att resenärerna väljer att inte resa med den allmänna kollektivtrafiken.



8 HANBARO – handläggningsundersökningen

- 84 procent är nöjda med handläggningen när de bedömer den från början till slut.
- Majoriteten, 57 procent, har kontakt med handläggaren per telefon.
- 75 procent är nöjda med den senaste kontakten med handläggaren.
- 80 procent av intervjuerna gällde ansökningar för färdtjänst. 20 procent gällde ansökningar för riksfärdtjänst.

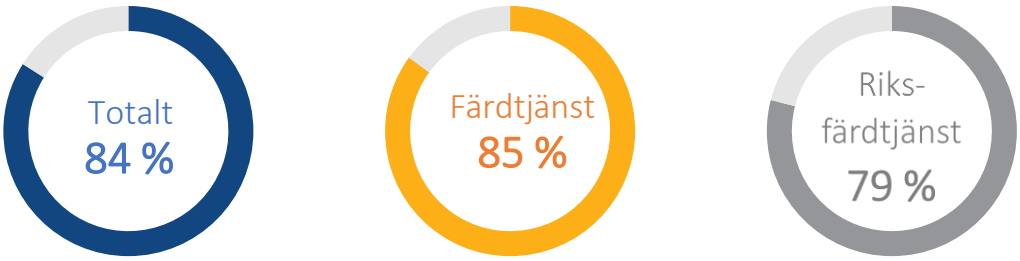
8.1 Om undersökningen

HANBARO startade med en pilot, där en organisation deltog, för handläggningsmånad maj. Den officiella starten skedde vid halvårsskiftet. Under några år har några av de deltagande organisationerna haft egna undersökningar, men för flera är detta första gången som nöjdheten med handläggningen utvärderas systematiskt.

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut. Kapitlet redogör för resultaten av handläggningsmånaderna juni-november 2019. Precis som färdtjänst- och sjukreseundersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är endast frågor ur light-paketet som redovisas i det följande.

8.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 51. vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riksfärdtjänst-/färdtjänsthandläggningen>, från ansökan till beslut?

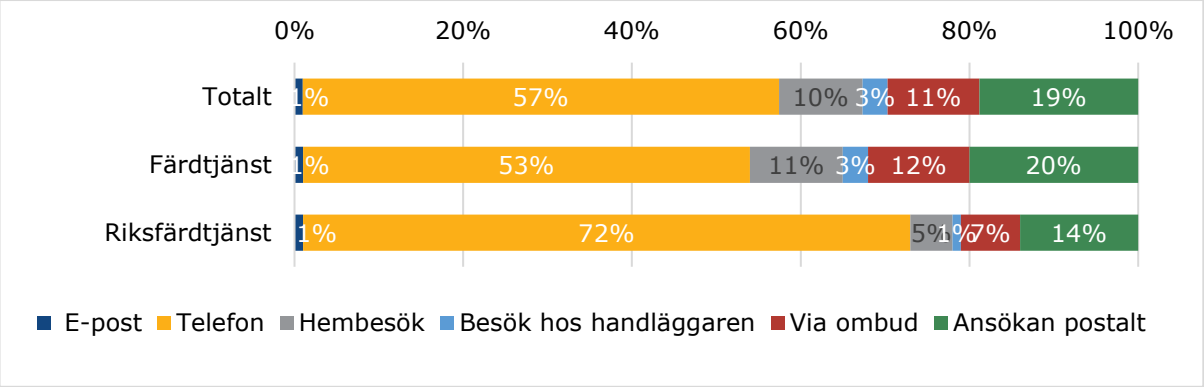


Bas 2019: Totalt 1 357, Färdtjänst: 1 099, Riksfärdtjänst: 258 personer

Drygt åtta av tio är nöjda när de avger ett sammanfattande betyg för hela handläggningen. Andelen nöjda är högre hos färdtjänstsökande än bland dem som söker riksfärdtjänst.

8.3 Under ansökan

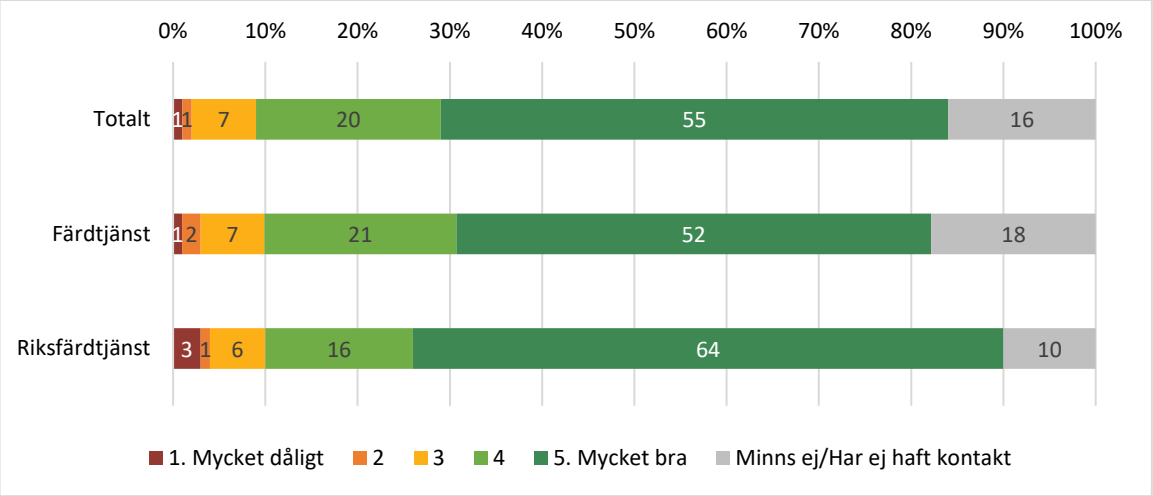
Figur 52. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/ riksfärdtjänstutredningen?



Bas 2019: Totalt 1 324, Färdtjänst: 1 075, Riksfärdtjänst: 249 personer

Närmare sex av tio hade främst kontakt per telefon med utredaren. Andelen är högre, sju av tio, bland dem som ansökt om riksfärdtjänst.
Två av tio ansöker postalt. Det är då den kommunikationsväg dessa haft med handläggaren.

Figur 53. På en skala från 1 till 5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra, hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?

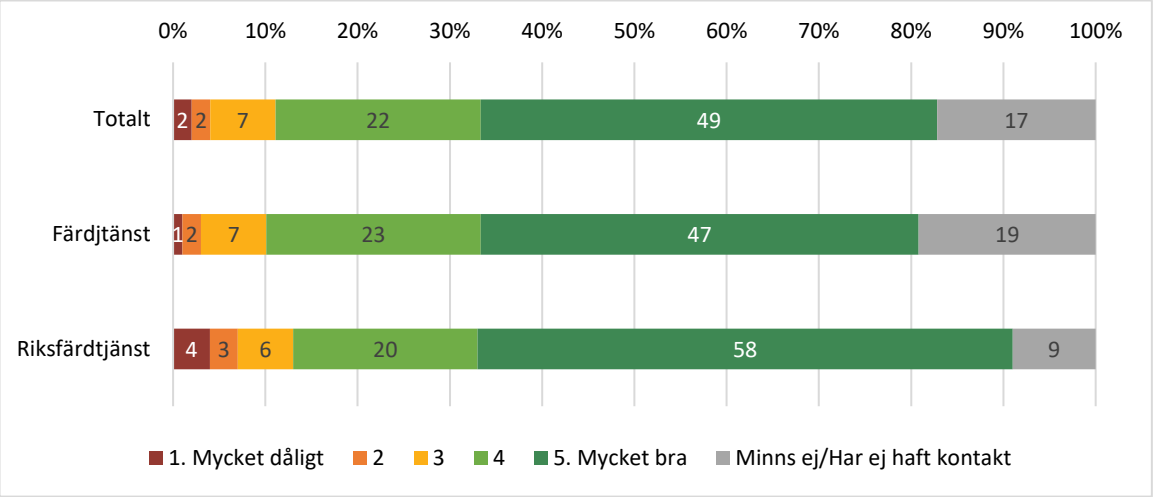


Bas 2019: Totalt 1 439, Färdtjänst 1 171, Riksfärdtjänst: 268 personer

75 procent av samtliga ansökande upplever bemötandet vid den senaste kontakten som bra/ mycket bra. Andelen är högre bland dem som ansöker om riksfärdtjänst, där 80 procent anger att bemötandet är bra/mycket bra.

Bland dem som säger att de inte minns/inte har haft kontakt med handläggaren har 61 procent gjort en postal ansökan. De upplever alltså inte bemötandet per post som ett bemötande eller en kontakt.

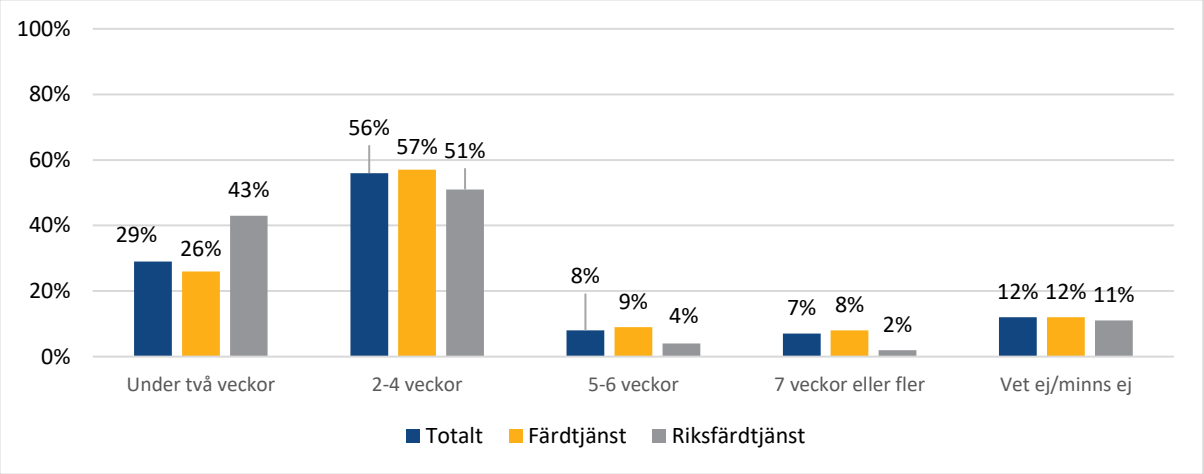
Figur 54. På en skala från 1 till 5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra, hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/ färdtjänstutredningen?



Bas 2019: Totalt 1 435, Färdtjänst: 1 168, Riksfärdtjänst: 2 67 personer

Drygt sju av tio är nöjda med det generella bemötandet vid samtliga kontakter. Andelen är högre bland riksfärdtjänstsökande. En korskörning av betyget vid alla kontakter mot betyget vid den senaste kontakten visar ett starkt samband. Ju högre betyg för bemötandet generellt desto högre betyg för bemötandet vid den senaste kontakten.

Figur 55. Hur lång tid tog det från att du lämnade ansökan till att ett beslut kom?

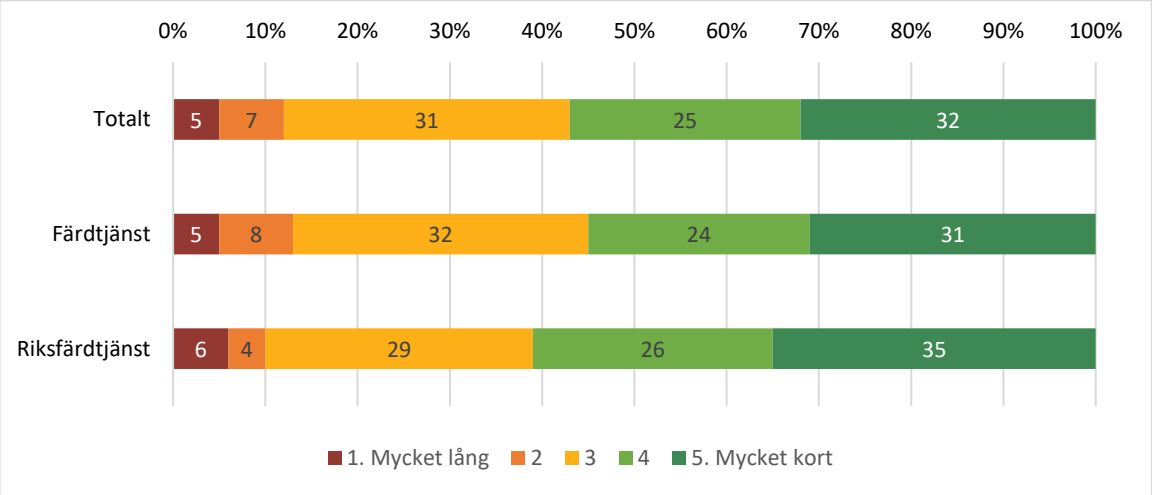


Bas 2019: Totalt 1 433, Färdtjänst 1 167, Riksfärdtjänst: 266 personer

85 procent får svar på sin ansökan inom fyra veckor. En högre andel bland dem som ansöker om riksfärdtjänst får svar inom två veckor än bland dem som söker färdtjänst.

8.4 Efter ansökan

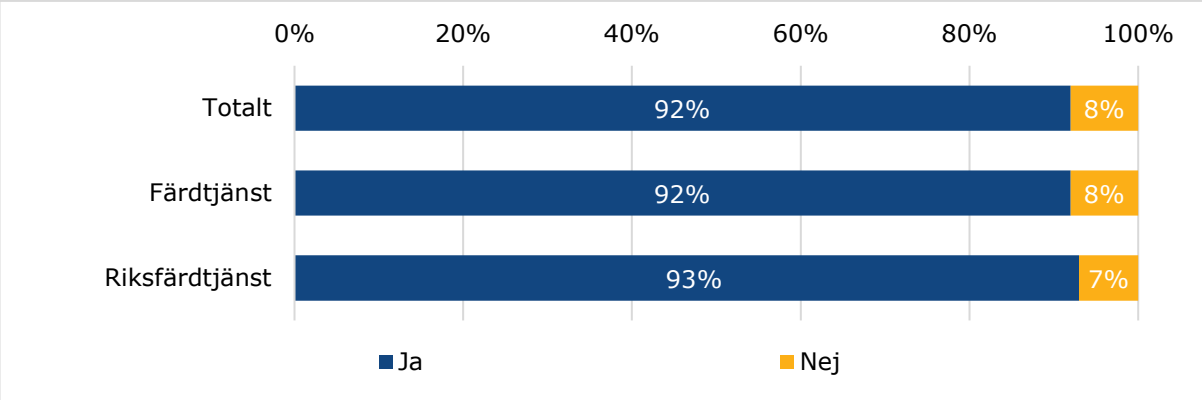
Figur 56. På en skala från 1 till 5, där 1 är mycket lång och 5 är mycket kort, hur upplevde du handläggningstiden?



Bas 2019: Totalt 1 322, Färdtjänst: 1 060, Riksfärdtjänst: 262 personer

Drygt hälften av de sökande upplever handläggningstiden som kort/mycket kort. Det är en högre andel bland de färdtjänstsökande som anser att det tog lång/mycket lång tid.

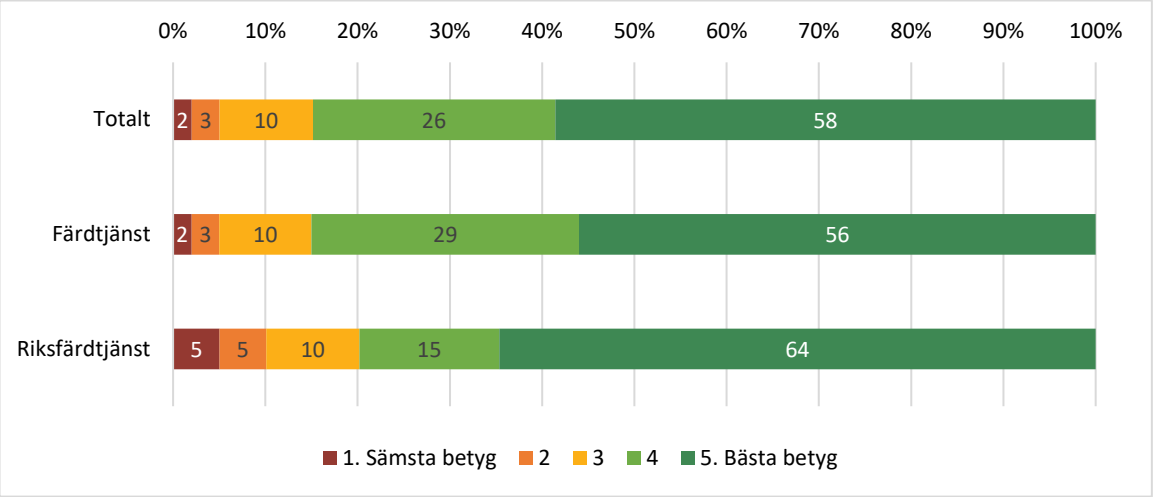
Figur 57. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas 2019: Totalt 778, Färdtjänst: 608, Riksfärdtjänst: 170 personer

Drygt nio av tio tycker att informationen som de fick av under handläggningsprocesen var tillräcklig.

Figur 58. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riksfärdtjänst-/ färdtjänst-handläggningen, från ansökan till beslut?

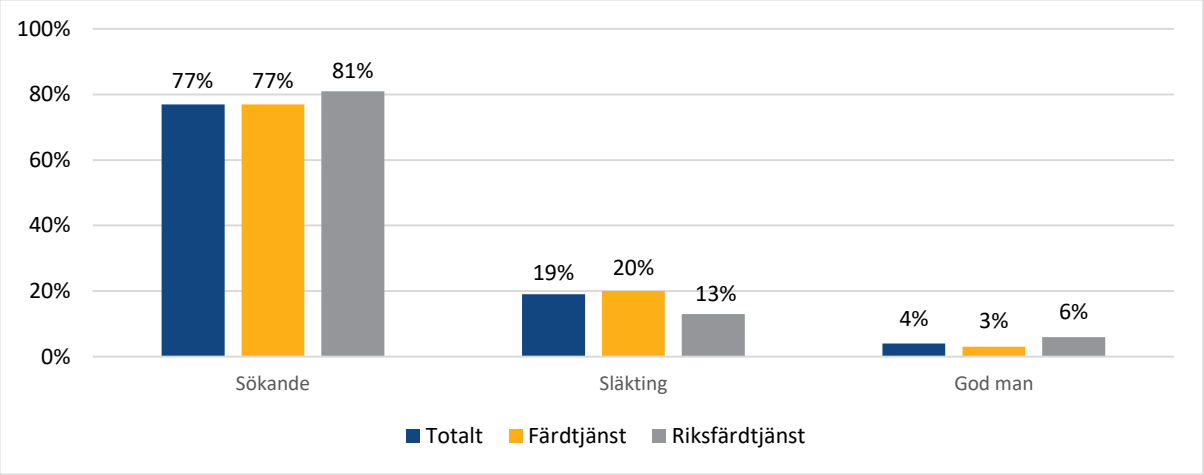


Bas 2019: Totalt 1 357, Färdtjänst: 1 166, Riksfärdtjänst 266 personer

84 procent av samtliga ansökande ger ett högt betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut. De som ansökt om färdtjänst har en högre andel som ger ett högt betyg än de som ansökt om riksfärdtjänst. De som ansökt om riksfärdtjänst har en högre andel som är missnöjda, tio procent.

8.5 Bakgrundsvariabler

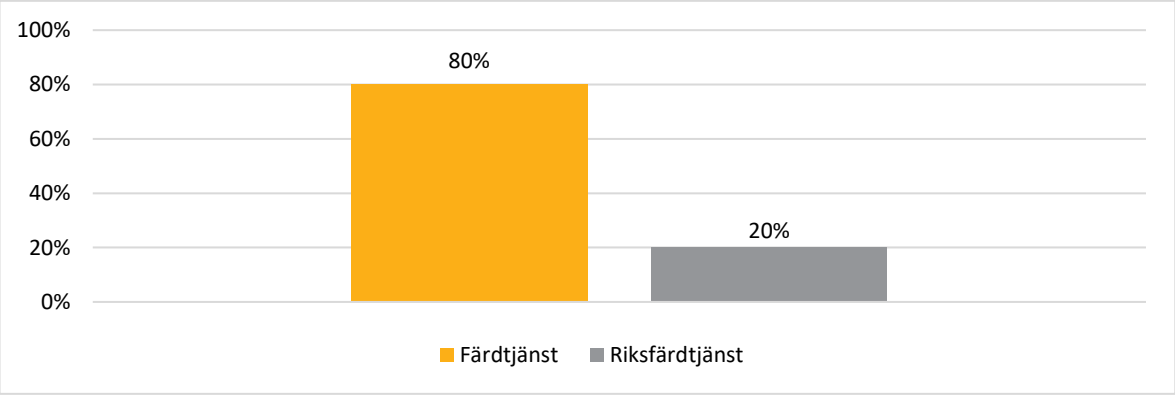
Figur 59. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas 2019: Totalt 1 464, Färdtjänst 1 190, Riksfärdtjänst: 274 personer

77 procent av dem som besvarar frågorna vid intervjun är den sökande själv. 19 procent är en släkting. Andelen släkting som besvarar frågorna är högre när det gäller en färdtjänstansökan än vid en riksfärdtjänstansökan. Andelen god man som besvarar frågorna är däremot högre bland riksfärdtjänstansökningarna.

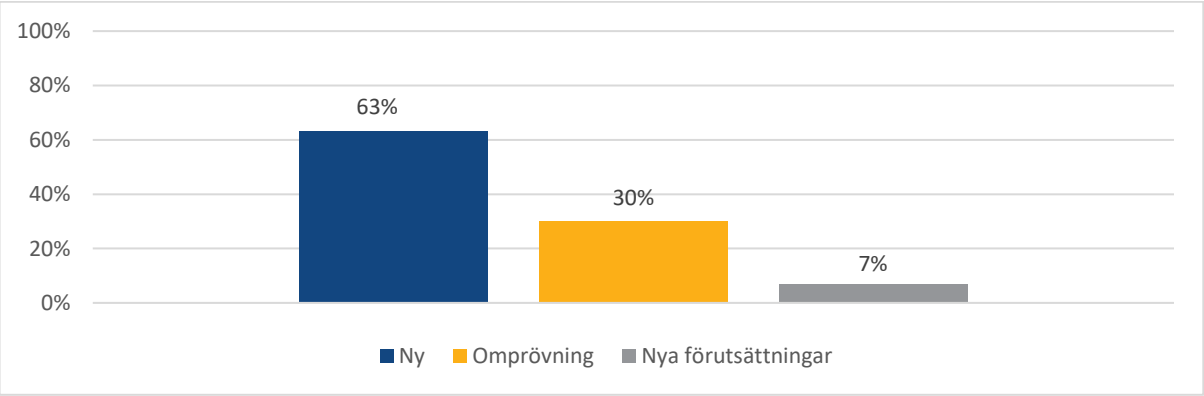
Figur 60. Restyp



Bas 2019: Totalt 1 529, Färdtjänst: 1 233, Riksfärdtjänst: 296 personer

80 procent av dem som intervjuats har gjort en ansökan gällande färdtjänst.

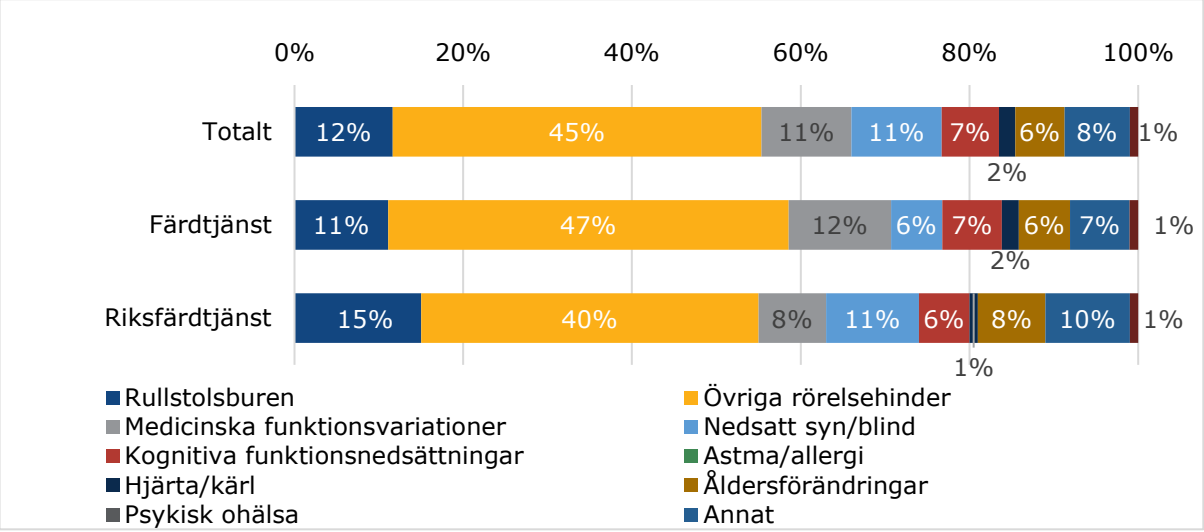
Figur 61. Typ av ansökan



Bas 2019: Totalt 1 479 personer

63 procent ansökningarna gäller nytt tillstånd. Noteras bör att inte alla deltagande organisationer delar in ansökningarna i olika typer av ansökan.

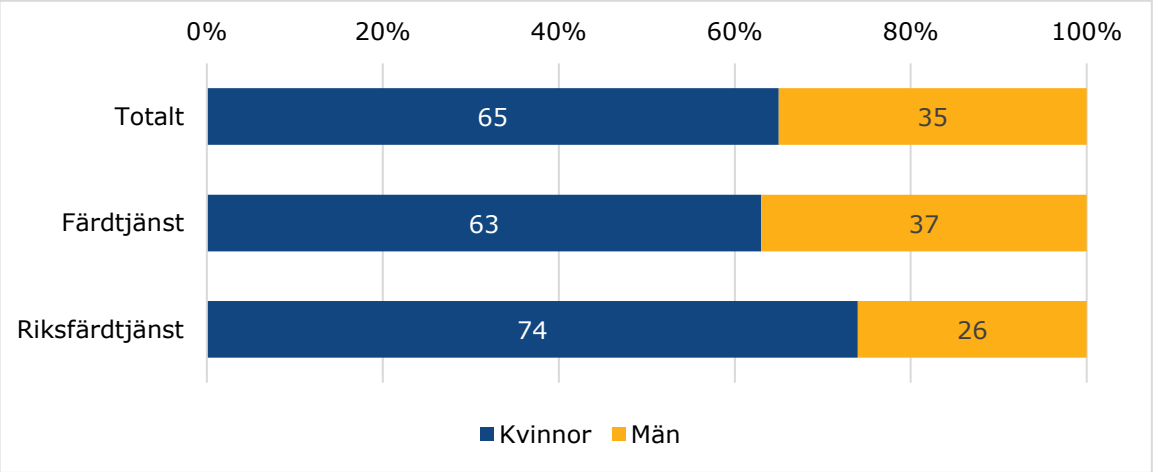
Figur 62. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas 2019: Totalt 1 432, Färdtjänst: 1 166, Riksfärdtjänst: 266 personer

47 procent av de sökande för färdtjänst har övriga rörelsehinder som främsta funktionsnedsättning. Även bland dem som redan har ett färdtjänsttillstånd är det samma funktionsnedsättning som dominerar. Men bland färdtjänstresenärer som redan har tillstånd och reser finns en högre andel, 11 procent, som har nedsatt syn. Och omvänt är andelen med kognitiva funktionsnedsättningar högre bland de färdtjänstsökande än bland dem som har tillstånd, sju jämfört med tre procent. Se kapitel 7.3.

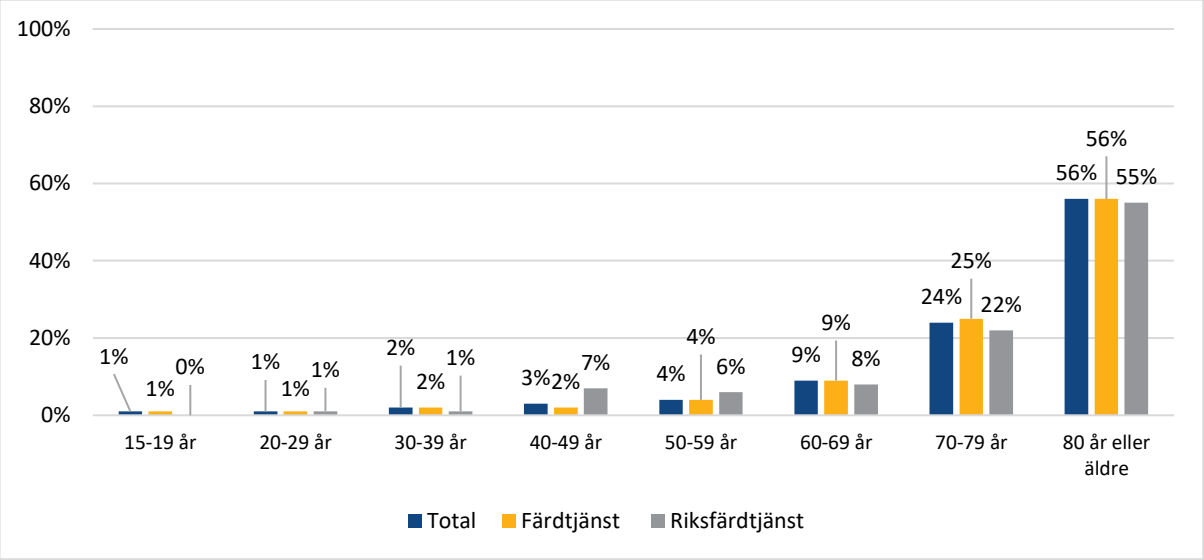
Figur 63. Kön



Bas 2019: Totalt 1 479, Färdtjänst: 1 201, Riksfärdtjänst: 278 personer

65 procent av de sökande är kvinnor. Bland de sökande för riksfärdtjänst är andelen kvinnor 74 procent. Bland dem som intervjuats för genomförda färdtjänstresor är 69 procent kvinnor, att jämföra med 63 procent bland dem som sökt tillstånd.

Figur 64. Ålder



Bas 2019: Totalt 1 479, Färdtjänst: 1 201, Riksfärdtjänst 278 personer

Precis som bland färdjtänst- och sjukresenärer är merparten av de ansökande 70 år eller äldre. Dock noteras en något högre andel i åldersspannet 40-59 år för riksfärdtjänst.

9 Flextrafik- och skolskjutsundersökningarna

9.1 Bakgrund

Två ytterligare nya undersökningar är Flexbarometern och Skolskjutsbarometern. De är en daglig respektive en månatlig undersökning. De mäter kvaliteten på Flextrafiken respektive skolskjuts-verksamheten. Under 2019 fanns en deltagande organisation i respektive undersökning. Därför redovisas inte resultaten i rapporten.

9.2 Flexbaro

Flexbarometerns ställer frågor till ett slumpässigt urval resenärer i flex- och närtrafik och har stora likheter med färdtjänst- opch sjukreseundersökningen. Frågor ställs om beställningen, resans utförande, en sammanfattande bedömning av resan inklusive beställning som helhet och generell upplevelse av tjänsten samt bakgrundsfrågor som t.ex. resvanor.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner och påbörjades vid halvårsskiftet. Eftersom det hittills är en deltagare i Flexbaro redovisas inte resultaten.

9.3 Skolskjutsbaro

Skolskjutsundersökningen ställer frågor såväl till elev som till vårdnadshavare, där eleven är skolskjutsberättigad och slumpmässigt utvald. En postal inbjudan skickas ut i början av varje månad. Formuläret besvaras sedan via webben under den innevarande månaden. De deltagare som inte svarar, och som har ett mobilnummer, påminns via sms.

Frågeområdena täcker såväl målsmans upplevelse av administrativa frågor som t.ex. kontakten med skolskjutsansvarig och tryggheten i utförandet, som elevens upplevelse av resan som sådan, bemötandet av föraren, tidshållning och av medresenärer.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner och påbörjades vid halvårsskiftet. Eftersom det hittills är en deltagare i Skolskjutsbaro redovisas inte resultaten.

10 Om rapporten och undersökningarna

10.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004. Resenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

Under 2019 har ANBARO utökats med undersökningar kring skolresor och Flextrafikresor samt handläggningen av färdtjänst och riksfärdtjänst. Detta skedde vid halvårsskiftet.

Under 2019 genomfördes totalt 58 764 intervjuer. Av dessa var 34 561 (2018: 31 374) färdtjänst- och 24 203 (2018: 20 274) sjukreseintervjuer. Sedan 2011, när undersökningen senast gjordes om, har en ökning av antalet genomförda intervjuer skett över åren från 31 609 stycken, vilket främst berott på ett ökat antal deltagare. 2019 ökade inte antalet deltagare, men antalet intervjuer. 2018 genomfördes totalt 51 998 intervjuer.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik och Regionala kollektivtrafikmyndigheter samt regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämnas samtliga uppdragsgivare i ANBARO som deltagare. Användarmöten genomförs två gånger per år som diskussions- och beslutsforum för deltagarna. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna.

10.2 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för färdtjänst- respektive sjukreseintervjuer samt på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Tonvikten i rapporten ligger på de förändringar av frågeställningarna som gjorts vid halvårsskiftet. Vid en betraktelse av resultaten halvårsvis av de förändrade frågorna syns inga stora förändringar i andelarna nöjda. Bakgrundsvariabler i form av ålder, kön och resfrekvens visar inte heller på att resultaten förskjutits åt ena eller andra hållet. Inte heller frågor som inte genomgått någon förändring, men som påverkas indirekt genom att frågor tillkommit eller tagits bort, så att de hamnat tidigare eller senare i frågeformuläret uppvisar tydliga förändringar i svarsmönstren.

Signifikans anges på 95 procentsnivån. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper kommenteras.

De deltagande organisationerna, som är ansvariga för färdtjänst och/eller sjukresor, handläggning, flextrafik och skolskjuts, kallas i rapporten för deltagarna. Detta skall inte blandas ihop med dem som svarat på undersökningen – dessa kallas för resenärerna.

ANBARO-undersökningen innehåller tre olika frågepaket: light, normal och pro. I rapporten ingår frågorna i paketet light, som är baspaketet, och därmed utgör en del av de två större frågepaketen, samt frågor som ingår i paketet normal. Frågor som ingår i normal-paketet ingår per automatik i paketet pro, men i denna rapport redovisas inte resultaten för frågepaketet pro, eftersom endast en deltagare har denna variant.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern, Svensk Kollektivtrafik, avseende 2019
- Trafikanalys siffror för 2018:
  https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/
  - fardtjanst-och-riksfardtjanst-2018-sept.pdf?
  - report_06v02_tabellbilaga_2018_20190927, Färdtjänst och riksfärdtjänst 2018, Tabellverk

10.3 Deltagare 2019

10.3.1 Deltagare – färdtjänst och sjukresor

Under 2019, andra halvåret, var antalet deltagare 21. Se nedanstående uppställning för fördelning av antalet intervjuer per deltagare:

Deltagande bolag i december 2019 – färdtjänst och sjukresor	Frågepaket	Antal inter-vjuer per dag	Därav färd-tjänst	Därav sjuk-resor
Göteborgs stad	Light	7	7	0
Jönköpings Länstrafik	Normal	7	5	2
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	6	3	3
Karlstadsbuss/ Karlstads kommun	Light	3	3	0
Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland	Light	5	2	3
Länstrafiken i Jämtlands län AB	Light	2	1	1
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	6	3	3
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	6	3	3
Region Dalarna/Dalatrafik	Normal	8	4	4
Region Gävleborg/ X-Trafik	Light	6	3	3
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	8	5	3
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	6	3	3
Region Sörmland/Sörmlandstrafiken	Normal	10	6	4
Region Västmanland	Normal	6	3	3
Region Uppsala/UL	Normal	10	0	10
Region Örebro/Länstrafiken Örebro	Light	4	2	2
Skånetrafiken	Normal	12	5	7
Region Stockholm	Light	30	24	6
Värmlandstrafik AB	Normal	6	3	3
Västtrafik	Pro	6	3	3
ÖstgötaTrafiken, AB	Normal	13	10	3

10.3.2 Deltagare 2019 – Flexbaro

En deltagare från starten

Deltagande bolag i december 2019 – Flex	Frågepaket	Antal intervjuer per dag
Göteborgs stad	Light	2

10.3.3 Deltagare 2019 – HANBARO

Fyra deltagare från starten

Deltagande bolag i december 2019 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Göteborgs stad	Light	50
Jönköpings Länstrafik	Normal	50
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Light	100
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	50

10.3.3 Deltagare 2019 – Skolskjutsbaro

En deltagare från starten

Deltagande bolag i december 2019 – Skolskjutsbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Göteborgs stad	Light	75

10.4 Metod

10.4.1 Metod färdtjänst, sjukresor, flexbaro

Data hämtas automatiskt från beställningen och tjänar sedan som både urval och som bakgrundsdata i undersökningen. Korta ledtider med automatisk hämtning säkerställer också att resenären får uttala sig om en resa som skedde dagen innan och på så sätt minimeras tiden mellan tjänsteleverans och mättillfälle. Det innebär att felkällor i resultaten som följd av minnestillrättalägganden undviks. Resultaten speglar därmed den funktionella tjänstekvaliteten snarare än "det generella omdömet av tjänsten". Det senare kan ofta kan bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

10.4.2 Metod HANBARO

För HANBARO skickas ett månatligt urval med kontaktuppgifter till personer i föregående månads handläggningsärenden. Urvalet levererar även bakgrundsdata. Intervjuer sker per telefon spritt under hela månaden.

10.4.3 Metod skolskjutsbaro

För skolskjutsundersökningen skickas ett månatligt urval. Urvalet levererar även bakgrundsdata. En postal inbjudan skickas ut till målsman om att tillsammans med den skolskjutberättigde eleven fylla i formuläret via ett webbformulär under den innevarande månaden.

10.5 Frågebatteri

10.5.1 Frågebatteri färdtjänst, sjukresor, flexbaro

Frågorna rör beställningen och upplevelsen av resan med dess ingående delar av bl a förare, fordon och tidshållning samt resan som sådan. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, eller av samtliga deltagare.

Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket. Till halvårsskiftet gjordes dessa om och fick samtidigt nya namn. För färdtjänst, sjukresor och Flexbaro gäller följande:

- Light: innehåller en bas av 25 frågor som identifierades som essentiella
- Normal: innehåller ytterligare 18 frågor
- Pro: innehåller ytterligare 12 frågor

Antalet frågor per frågepaket är varierande, eftersom det finns ett flertal frågor som är följdfrågor som enbart ställs om ett visst svar givits på en föregående fråga. Därtill styr urvalsinformation, så att t.ex. resenärer med bomresor inte får frågor om utförandet av själva resan, eftersom den inte genomfördes. Sjukrese-intervjuerna har också en fråga mindre, eftersom frågan om funktionsnedsättning kopplat till tillstånd inte ställs.

10.5.2 Frågebatteri HANBARO

Frågorna rör handläggningens olika delar, som kontaktsätt, bemötande, informationsmängd, tydlighet och tidsåtgång. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, eller av samtliga deltagare.

Frågorna delas in i två olika frågepaket:

Light: innehåller en bas av 11 frågor som identifierades som essentiella

Normal: innehåller ytterligare 17 frågor

10.5.3 Frågebatteri skolskjutsbaro

Frågorna rör upplevelsen av tjänsten skolskjuts, såväl hos vårdnadshavaren som eleven själv. Frågorna riktar sig till båda parter med två olika frågedelar. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, flera eller av samtliga deltagare.

Frågorna delas in i tre olika frågepaket:

Light: innehåller en bas av 22 frågor som identifierades som essentiella

Normal: innehåller ytterligare 15 frågor

Pro: innehåller ytterligare 8 frågor

10.6 Webbportalen

Webbportalen är den kanal som resultaten redovisas i för deltagarna och där de deltagande organisationerna ges möjlighet till analys. Även denna har uppdaterats till halvår 2, 2019. Portalen nås av varje enskild deltagare med ett personligt lösenord som är knutet till de undersökningar som respektive organisation beställt. Uppdatering av resultaten sker en gång per månad. Deltagarna har tillgång till all data sedan starten av undersökningen 2004 och därför kan analyser göras även bakåt i tiden, även för de frågor som tagits bort genom den ombearbetning som skett av färdtjänst- och sjukreseundersökningen under 2019.

För mer information

Mattias Andersson
Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

Om Svensk Kollektivtrafik

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Årligen görs mer än 1,6 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 96 % av landets busstrafik och 86 % av landets persontågstrafik. Våra medlemmar ansvarar också för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts helt eller delvis beroende på hur primärkommuner och regionerna överlåtit ansvaret enligt färdtjänst eller kollektivtrafiklagen. Flera primärkommuner är också associerade medlemmar.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med ca 17 000 anställda och verksamhet i 89 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys genom fem globala affärsområden: Ipsos Public Affairs, Ipsos Connect (kommunikation och reklam), Ipsos Marketing, Ipsos Loyalty och Ipsos Observer (datainsamling och sammanställning).

[18-060074]