



ANBARO årsrapport 2020

Barometer för anropsstyrd trafik



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



1 Inledning

Vi har lagt ännu ett år bakom oss med ANBARO-undersökningen, ett år där coronapandemin kraftigt påverkat antalet resor, vilka som rest och vilka ärenden som gjorts. Under de senaste månaderna har vi haft tilläggsfrågor för att öka förståelsen för pandemin och serviceresornas förutsättningar vilka redovisas i rapporten.

I årets rapport kikar vi lite extra på om hur resandet vid olika klockslag och över olika veckodagar påverkar resultaten. För sjukresorna kan vi till exempel lyfta det höga akutresandet på helgerna, framför allt lördagar, som verkar hänga samman med visst missnöje, kring ett flertal olika aspekter kring bokning och resa. Frågan är om resenärerna har för höga förväntningar kring de akuta sjukresorna? Uppmärksammas bör också den generellt högre nöjdheten vid resor i icke rusningstid. På färdtjänstsidan kan bland annat noteras att nöjdheten med förarens bemötande är högst för resor som startar mellan 9 och 15 på dagen, vilket motsvarar den tid färdtjänstresenären är som nöjdast med resan på dagen, nämligen mellan 9 och 12 för att sedan minska till att bli lägst sen kväll och nattetid.

I undersökningen följer vi även de resenärer som haft behov av trappklättring. En andel av dessa, framför allt inom sjukresor, har ändå blivit burna sittande i rullstolen, vilket strider både mot arbetsmiljöpraxis och riktlinjer till entreprenörerna. Nöjdheten har generellt ökat under pandemin och vi får ta detta som ett bra betyg för hur resenärerna tycker att de deltagande organisationerna hanterat utmaningarna.

Även HANBARO-undersökningen har påverkats då ansökningarna till färdtjänst och riksfärdtjänst legat på historiskt låga nivåer. Månader med mindre smitta och mindre restriktioner har präglats av försiktig återgång mot tidigare års resande och ansökningar.

Under året har antalet deltagande organisationer ökat, vilket är glädjande. Det ökar möjligheten till jämförbarhet mellan olika organisationer, ett bidrag till den levande benchmarking vi har inom Svensk Kollektivtrafik i dessa frågor.

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

Handlägningsundersökningen ger svar på frågor om:

Under ansökan

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



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

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 2020 deltog 19 av 21 län, vilket ger 90 procents täckningsgrad av landets län.

Deltagande organisationer 2020 var Region Blekinge/Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Kalmar Länstrafik, Karlstadsbuss/Karlstads kommun, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län, 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 samt Malmö stad.

För mer detaljerad information kring deltagare och metod i undersökningen se kapitel 9.

Definitioner

Deltagare = avser de organisationer som beställt intervjuer inom ANBARO-undersökningarna. I rapporten benämns dessa omväxlande deltagare och organisationer.

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.

2 Sammanfattning av de olika undersökningarna

2.1 Färdtjänst och sjukresor

ANBARO 2020 visar att majoriteten av både färdtjänst- och sjukresenärer överlag är mycket nöjda med sina resor. 92 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 92 procent är nöjda, vilket är tre procentenheter högre än 2019. En förklaring kan ligga i att andelen som fått svar direkt vid beställning per telefon, oavsett restyp, har ökat mellan 2019 och 2020 med fem procentenheter. Detta kan vara en effekt av Corona-pandemin eftersom resandet minskat, och därmed också trycket på beställningscentralerna. Färdtjänstresenärerna är något nöjdare än sjukresenärerna, 92 jämfört med 91 procent.

96 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Det har skett en ökning av denna andel med 3 procentenheter, vilket troligen kan förklaras med ovanstående resonemang.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 94 procent.

93 procent är nöjda med förarens bemötande. Det finns inga skillnader mellan restyperna i andelen nöjda eller missnöjda.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition på försening (max 5 minuter sen) är 96 procent.

Av samtliga resenärer, oavsett restyp, är det 49 procent som reser varje vecka. Detta är en minskning från 2019, då andelen var 58 procent. Här syns en av effekterna av Corona-pandemin.

22 procent av färdtjänstresenärerna beställer sin resa en timme innan avfärd. För sjukresenärerna är motsvarande andel 27 procent.

Av färdtjänstresenärer som reste i tidsintervallen kl. 21:00-23:59 och 00:00-02:59 beställde 33 procent sin resa mindre än en timme innan avresa. Bland sjukresenärerna var motsvarande andel 71 procent.

Av samtliga intervjuade resenärer hade 65 procent rest under måndag-torsdag. 36 procent, oavsett restyp, hade en avresetid som låg i intervallet kl. 12:00-14:59.

18 procent av resenärerna, oavsett restyp, hade resor som var planerade för samäkning. Corona-pandemin har av förklarliga skäl minskat andelen samplanerade resor. 2019 var andelen 36 procent.

92 %

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

92 %

av resenärerna är nöjda med beställningen av sin resa

93 %

är nöjda med förarens bemötande

96 %

av resenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

18 %

av resenärerna har resor med planerad samäkning

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 ett beslut på sin ansökan månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, var 85 procent av de tillfrågade nöjda.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 74 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 70 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

93 procent upplevde att de fått tillräckligt med information under handläggningstiden.

Merparten av ansökningarna, 86 procent, behandlades inom fyra veckor. 54 procent av de tillfrågade upplevde handläggningstiden som kort.

Under 2020 har antalet ansökningar minskat för såväl färdtjänst- som riksfärdtjänst-tillstånd. Det är troligt att det är en Corona-effekt, där de mest angelägna ansökningarna kvarstår, utifrån det minskade behov och möjligheter att resa utifrån de restriktioner som funnits under 2020.

85 %

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

74 %

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

54 %

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 för att publicera nationella snitt.

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 för att publicera nationella snitt.

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	2
	Definitioner	3
2	Sammanfattning av de olika undersökningarna	4
2.1	Färdtjänst och sjukresor	4
2.2	HANBARO (handläggning).....	5
2.3	Flexbaro	5
2.4	Skolskjutsbaro.....	5
3	Färdtjänst och sjukresor	9
3.1	Om undersökningen	9
3.2	Sammanfattande nöjdhet färdtjänst och sjukresor.....	9
3.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	9
3.2.2	Sammanfattande nöjdhet resa själva resan	10
3.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan.....	10
4	Bokningsprocessen färdtjänst och sjukresor	11
4.1	Beställningstidpunkt	11
4.2	Ärende	12
4.3	Bokningssätt	16
4.4	Digital bokning.....	17
4.5	Beställning av resa per telefon	18
4.4.1	Väntetid i telefon.....	18
4.4.2	Bemötande i telefon.....	25
4.4.3	Den bokade tiden	28
4.6	Sammanfattande betyg för beställning	36
5	Resan färdtjänst och sjukresor.....	40
5.1	Punktlighet upphämtning	40
5.2	Trappklättring	43
5.3	Föraren och fordonet.....	44
5.4	Restid och punktlighet	54
5.5	Samåkning.....	63
5.6	Bomresor	65
5.7	Tilläggsfrågor Corona-pandemin	67
5.8	Sammanfattande betyg	70
6	Generella omdömen färdtjänst och sjukresor.....	73
6.1	Trygghet.....	73
6.2	Generellt betyg	76
7	Demografi och bakgrundsvariabler färdtjänst och sjukresor	79
7.1	Kön.....	79

7.2	Ålder	80
7.3	Funktionsnedsättning	80
7.4	Vem intervjuas	81
7.5	Resfrekvens	82
7.6	Reslängd	84
7.7	Resdagar, restider och beställningstidpunkter	87
7.8	Samordning	92
7.9	Resfrekvens kollektivtrafik	94
8	HANBARO – handläggningsundersökningen	96
8.1	Om undersökningen	96
8.2	Sammanfattande nöjdhet	96
8.3	Under ansökan	97
8.4	Efter ansökan	99
8.5	Demografi och bakgrundsvariabler	101
9	Om undersökningarna och rapporten	104
9.1	Bakgrundsinformation	104
9.2	ANBARO färdtjänst och sjukresor	104
9.3	Flexbaro	104
9.4	Skolskjutsbaro	104
9.5	Om rapporten	104
9.6	Deltagare 2020	106
9.6.1	Deltagare – färdtjänst och sjukresor	106
9.6.2	Deltagare – Flexbaro	106
9.6.3	Deltagare – Skolskjutsbaro	106
9.6.4	Deltagare – HANBARO	107
9.7	Metod	107
9.7.1	Metod färdtjänst, sjukresor, flexbaro	107
9.7.2	Metod HANBARO	107
9.7.3	Metod skolskjutsbaro	107
9.8	Frågebatteri	107
9.8.1	Frågebatteri färdtjänst, sjukresor, flexbaro	107
9.8.2	Frågebatteri HANBARO	108
9.8.3	Frågebatteri skolskjutsbaro	108
9.9	Webbportalen	108



3 Färdtjänst och sjukresor

- 92 procent är nöjda med beställningen av sin resa 2020
- 93 procent är nöjda när de betygsätter själva resan
- Den sammanfattande nöjdheten för beställning och resa sammantaget är 92 procent

3.1 Om undersökningen

ANBARO startade med en pilot hösten 2003. Den officiella starten skedde i mars 2004. Då deltog fem organisationer. I december 2020 var det 23 organisationer som deltog. Se förteckning över deltagare i kapitel 9.6.1.

Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlen om färdtjänst och sjukresor redogör för resultaten resor under 2020. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light- och normal-paketerna som redovisas i det följande.

3.2 Sammanfattande nöjdhet färdtjänst och sjukresor

I det följande ges en redovisning av de tre betyg som avges sammanfattande för beställning, för resan samt för beställning och resa som en helhet.

3.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

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

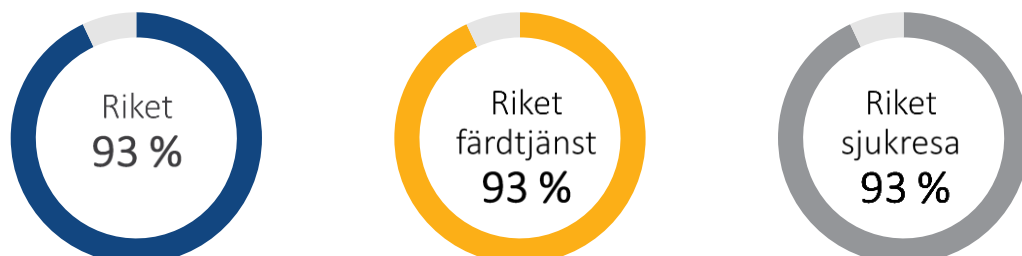


Bas: 2020: Riket 43 077, Färdtjänst 29 579, Sjukresor 13 498 personer

Nöjdheten med beställningen är högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna.

3.2.2 Sammanfattande nöjdhet resa själva resan

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

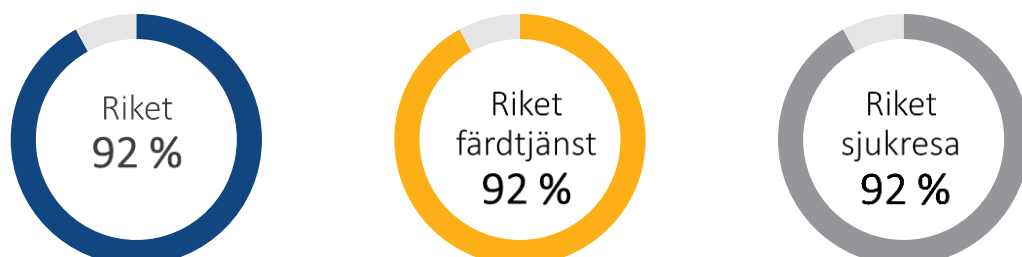


Bas 2020: Riket 60 280, Färdtjänst 35 829, Sjukresor 24 451 personer

Färdtjänstresenärerna och sjukresenärerna är lika nöjda vid betygsättandet av själva resan.

3.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste 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 2020: Riket 42 940 Färdtjänst 29 480, Sjukresor 13 460 personer

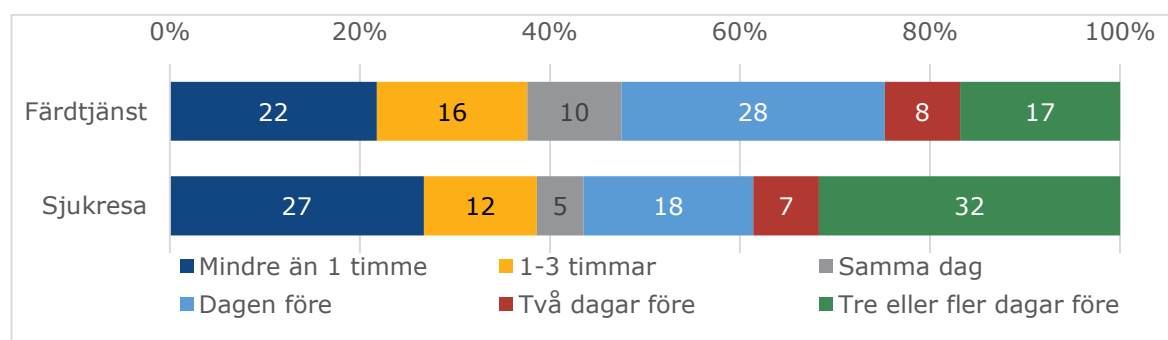
Färdtjänstresenärerna och sjukresenärerna är lika nöjda med sin senaste beställning och resa, när de gör en samlad bedömning av desamma.

4 Bokningsprocessen färdtjänst och sjukresor

- 22 procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna har beställt sin resa mindre än en timme innan avresa.
- 27 procent av de intervjuade sjukresenärerna har beställt sin resa mindre än en timme innan avresa
- 44 procent av dem som ringer och beställer sin resa, oavsett restyp, får svar inom en minut
- 96 procent av resenärerna, oavsett restyp, tycker att väntetiden är rimlig
- 94 procent är nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- 88 procent är nöjda med tiden de fick vid bokningen
- Minst nöjda med den erhållna restiden är de som bokar kort innan avresa.
- 72 procent får den önskade avrese-/ankomsttiden
- På helger är majoriteten av färdtjänstresor resor för besök/fritidsresor och en betydligt större andel av sjukresorna är akuta än på vardagar.

4.1 Beställningstidpunkt

Figur 4. Beställningstidpunkt

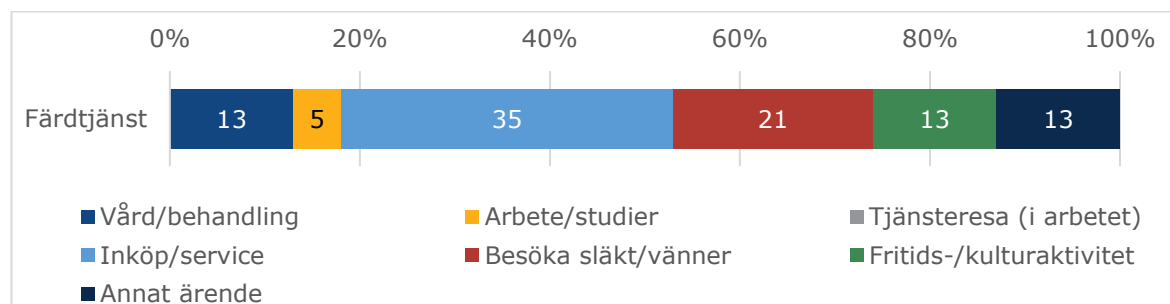


Bas 2020: Färdtjänst 36 217, Sjukresa 24 749 personer

Andelen resenärer som beställer mindre än en timme innan avresa samt tre eller fler dagar innan är större hos sjukresenärer än hos färdtjänstresenärerna. För övriga beställningsintervall är andelen högre bland färdtjänstresenärerna. Typen av resor bestämmer i stor utsträckning beställningstidpunkten. Akuta resor bokas inte flera dagar i förväg. Däremot kan resor som är inplanerade för t.ex. läkarbesök bokas i god tid. För ytterligare information om beställningstidpunkter – se kapitel 7.7.

4.2 Ärende

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

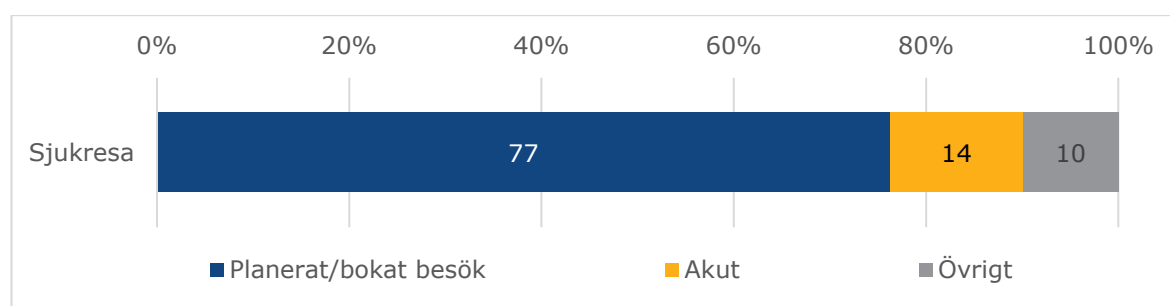


Bas 2020: Färdtjänst 36 217 personer

35 procent av färdtjänstresenärerna reste i ett inköps-/serviceärende. 21 procent reste för att besöka släkt och vänner. 13 procent reste för fritids-/kulturaktivitet. Lika stora andelar reser för vård/behandling och i annat ärende.

Jämfört med 2019 har andelen resor för arbete/studier minskat med 1 procentenhet, inköp/service har ökat med 1 procentenhet, och fritids-/kulturaktivitet samt besöka släkt/vänner som var ett ärende under halva 2019 har minskat med 5 procentenheter, medan vård-/behandling ökat med 2 procentenheter. Förklaringarna torde stå att finna i förändrade resvanor med anledning av Corona-pandemin. Resor som inte är nödvändiga har minskat i andel.

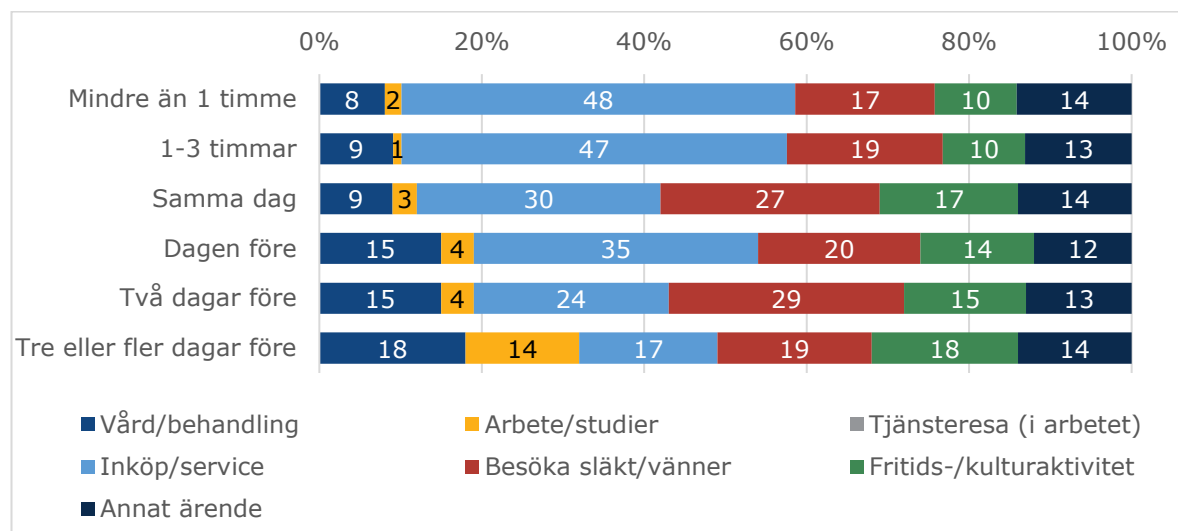
Figur 5. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa



Bas 2020: Sjukresor 24 749 personer

77 procent av sjukresenärerna reste för ett redan planerat besök. 10 procent reste akut, för ett ärende som var av mer akut karaktär och inte bokat i förväg. Andelen akuta och övriga besök har ökat sedan 2019, vilket kan vara en effekt av Corona-pandemin, som inte tillåter planering i samma utsträckning som tidigare, och där resenärerna kanske skjuter på sin resa i det längsta.

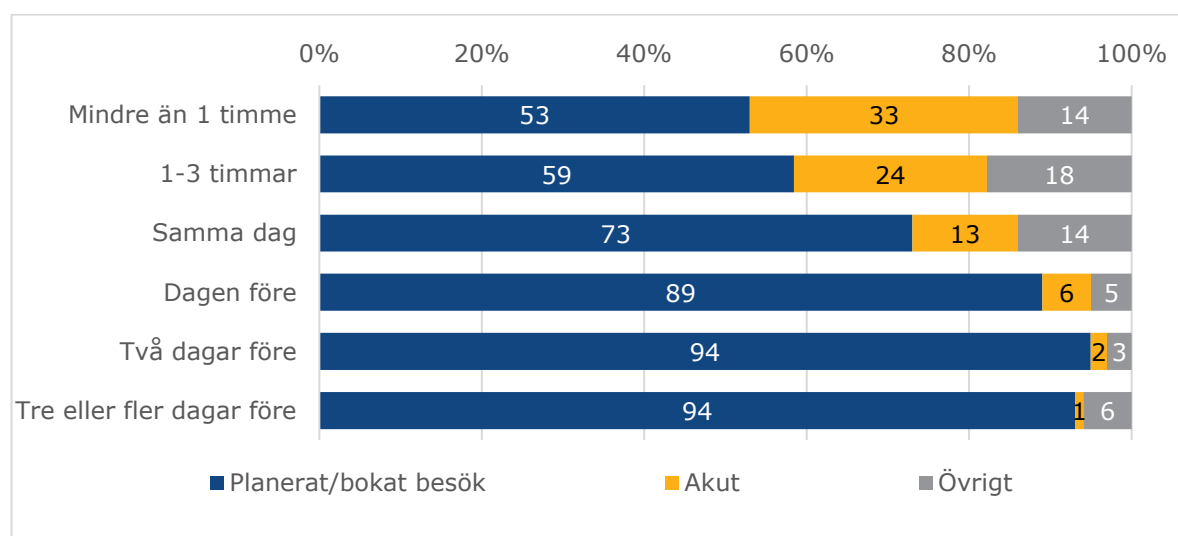
Figur 6. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 11 103, 5 978, 3 303, 9 075, 2 184, 4 754 personer

Andelen resor för inköp/service avtar ju längre tid innan avresa som resan bokas. Andelen resor för inköp/service dominerar bland resor som beställs tre timmar eller kortare tid innan avresa. Beställningar som görs två dagar innan avresa domineras av resor för att besöka släkt/vänner. Bland resor som beställs tre eller fler dagar innan avresa återfinns den högsta andelen resor för vård/behandling.

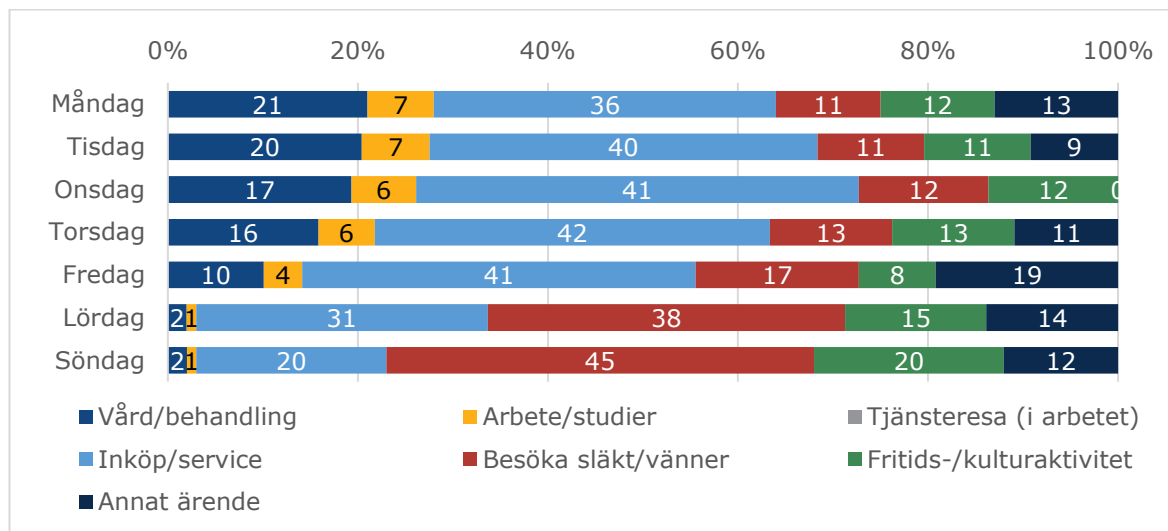
Figur 7. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa per beställningstidpunkt



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 6 930, 2 997, 1 111, 4 867, 1 656, 7 188 personer

Andelen planerade resor är högre ju längre tid innan avresa som resan bokats. Omvänt är andelen akuta besök lägre ju tidigare resan bokats. Andelen akuta resor är högst bland resor som bokats mindre än 1 timme innan avresa. Andelen resor med ärendet övrigt är högst i bokningstillfället 1–3 timmar innan avresa.

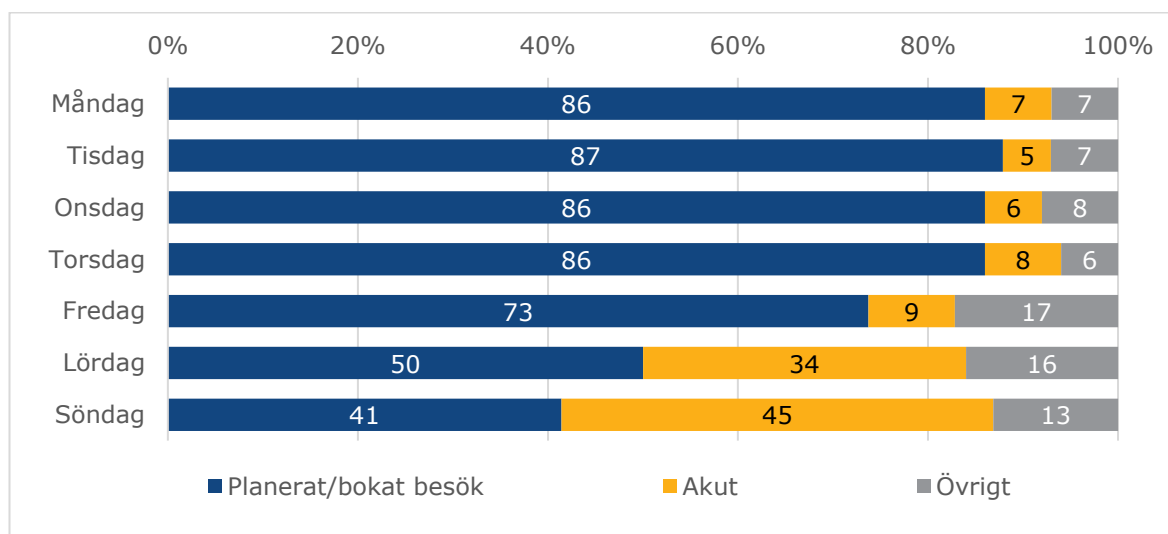
Figur 8. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per avresedag 5 559, 5 617, 5 549, 5 539, 3 387, 4 559, 6 207 personer

Bland färdtjänstresenärerna avtar andelen som gör resor för vård/behandling vartefter veckan går. Andelen inköp/service är relativt konstant under vardagar, men lägre under helgen. Andelen färdtjänstresenärer som gör resor för att besöka släkt/vänner är jämnt fördelad måndag-torsdag för att öka markant till helgen.

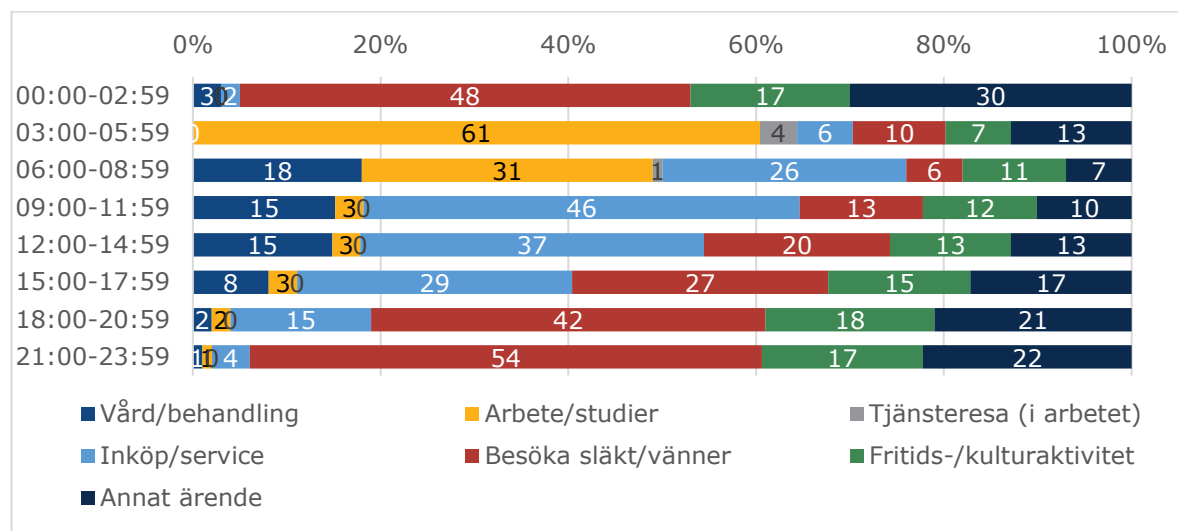
Figur 9. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 765, 4 355, 3 762, 3 674, 2 244, 2 033, 2 916 personer

Andelen planerade/bokade besök är högst under måndag-torsdag, för att avta till fredag och ännu mer till helgen. Andelen akuta besök är högst under söndagar. Andelen övrigt som ärende är högre under fredag-söndag än under resterande avresedagar.

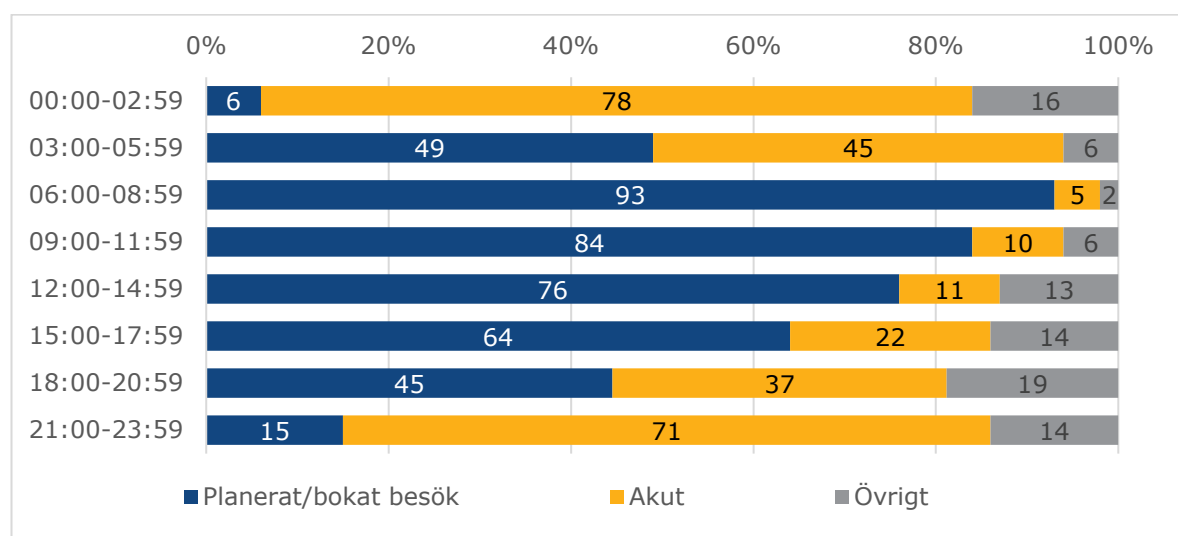
Figur 10. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 115, 62, 2 105, 10 537, 12 934, 7 303, 2 378, 783 personer

Andelen ärenden för arbete/studier är högst under avreseintervallen kl.03:00-08:59, och skiljer sig från övriga tidsintervall. Andelen ärenden för att besöka släkt/vänner är högst under intervallet kl. 21:00-23:59, och skiljer sig från samtliga övriga intervall. Kl. 9:00-14:59 är andelen resor för inköp/service högre än vid övriga tidsintervall.

Figur 11. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa per avresetid



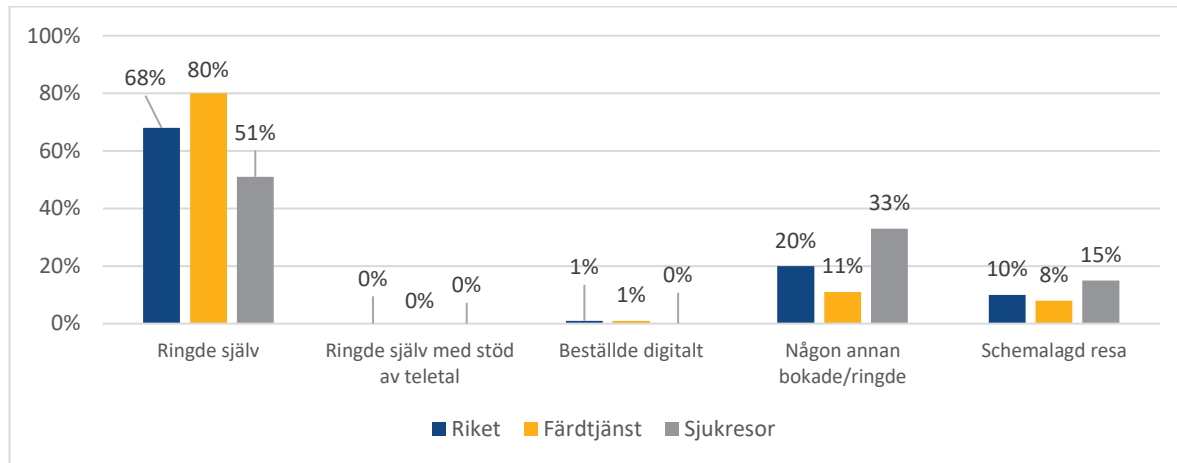
Bas 2020: Sjukresa per avresetid 234, 269, 4 170, 7 154, 8 770, 3 074, 786, 292 personer

Andelen planerade sjukresor är som störst under intervallen kl. 06:00-17:59. Därefter utgör de mindre än hälften av de bokade resorna per avreseintervall. Under dygnets tidigaste och senaste tidsintervall utgör de akuta resorna över 70 procent.

4.3 Bokningsätt

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.

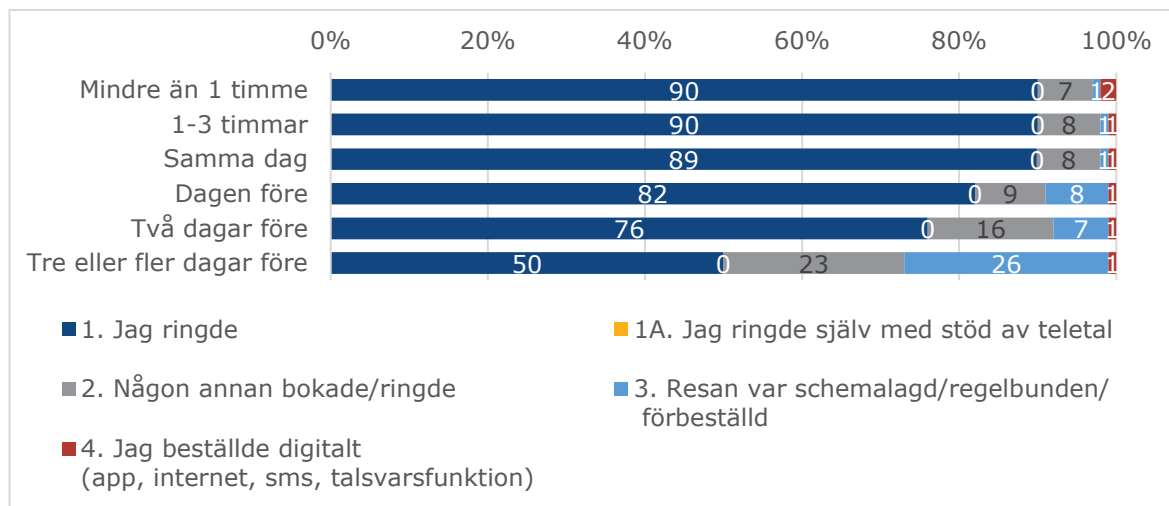
Figur 12. Hur beställde du din resa?



Bas 2020: Riket 60 966, Färdtjänst 36 217, Sjukresor 24 479 personer.

I rikssnittet ringer 68 procent av resenärer själva för att boka sin resa. För färdtjänsten är det 80 procent och för sjukresorna 51 procent.

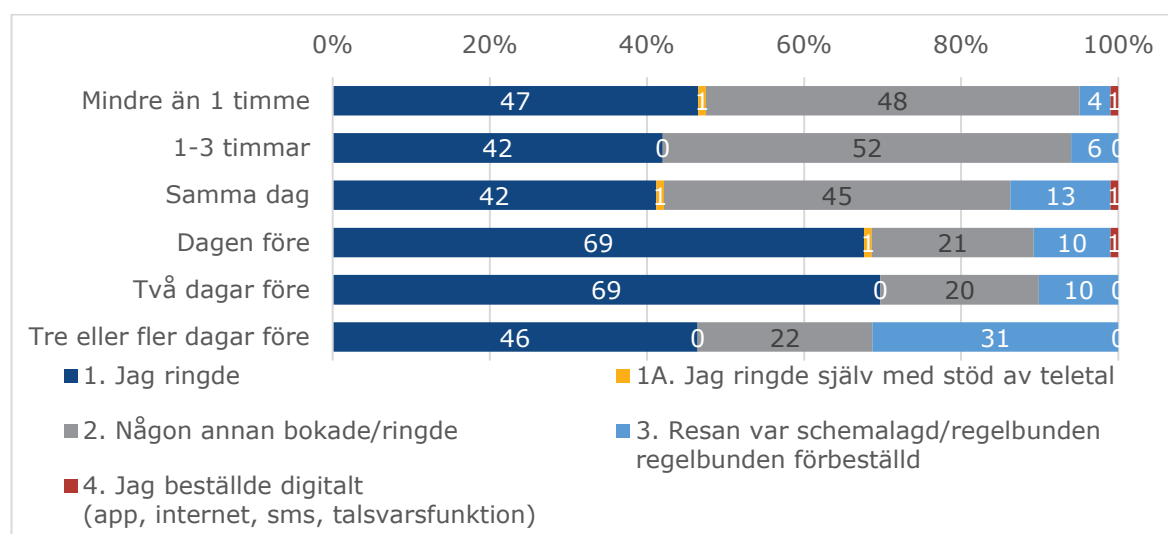
Figur 13. Hur beställde du din resa? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 11 103, 5 798, 3 303, 9 075, 2 184, 4 754 personer

Andelen färdtjänstresenärer som beställer sin resa själv genom att ringa är högst, 90 procent, bland resor som beställs tre timmar eller mindre innan avresetid. Andelarna där resenären ringde själv är genomgående höga oavsett beställningstidpunkt. Undantaget är beställningar som görs tre eller flera dagar innan avresa. Där är 26 procent av resorna schemalagda, och endast 50 procent av beställningarna utgörs av att resenären själv ringt.

Figur 14. Hur beställde du din resa? Sjukresa per beställningstidpunkt



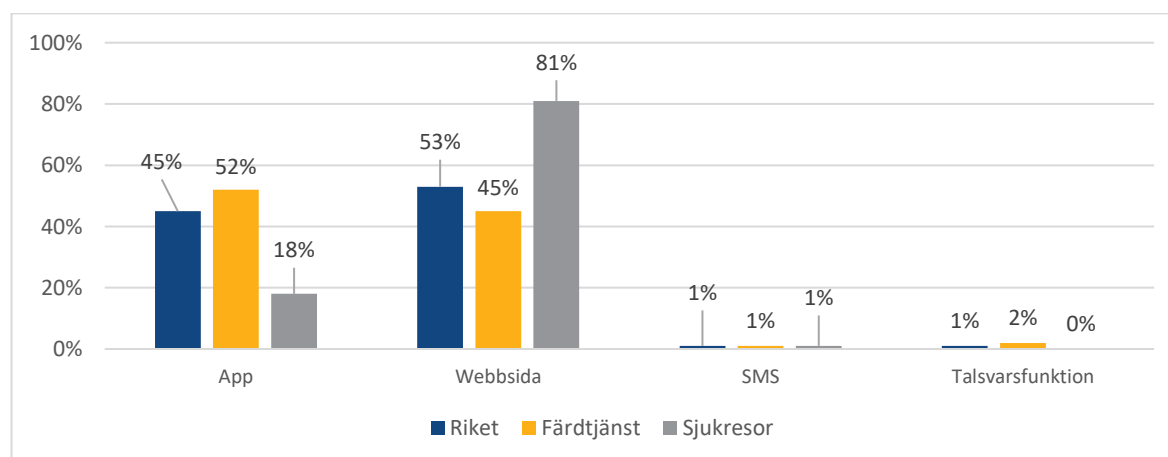
Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 6 930, 2 997, 1 111, 4 867, 1 656, 7 188 personer

Vid beställningar som sker samma dag, oavsett antal timmar innan avresa, dominerar att någon annan än sjukresenären ringt och beställt resan. Andelen som ringer själv är högst när beställningen görs dagen innan eller två dagar innan resan.

4.4 Digital bokning

De resenärer som bokar sin resa digitalt får följdfrågor om vilket digitalt boknings sätt de använt. Eftersom endast en procent av alla tillfrågade har beställt digitalt är baserna inte stora nog att dra långtgående slutsatser utifrån. Det är 9 organisationer av 22 som erbjuder digital bokning, alltså 41 procent av samtliga organisationer. Bland dessa varierar andelen digitala bokningar från 0 till 2 procent.

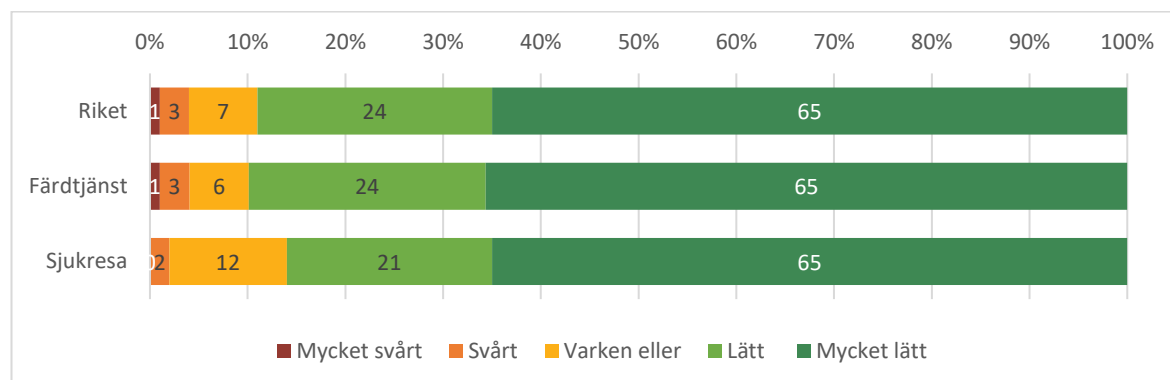
Figur 15. På vilket sätt beställde du din resa?



Bas 2020: Riket 1 334, Färdtjänst 1 128, Sjukresor 206 personer

Det är en högre andel bland de färdtjänstresenärer som beställt sin resa digitalt, som beställt via app än bland sjukresenärerna. Samtidigt är det en högre andel bland sjukresenärerna som beställt via webbsida än bland färdtjänstresenärerna. Skillnad är signifikant 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 resenärgrupper, eller andra användare, som vårdpersonal och bokningscentraler som arbetar 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 av och har behov av att ladda ner en app, eftersom de använder tjänsten ofta.

Figur 16. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



Bas 2020: Riket 1 328, Färdtjänst: 1 122, Sjukresor: 206 personer

Oavsett restyp tyckte närmare 89 procent av resenärerna som använde de digitala tjänsterna, att det var lätt att beställa sin resa på det sättet.

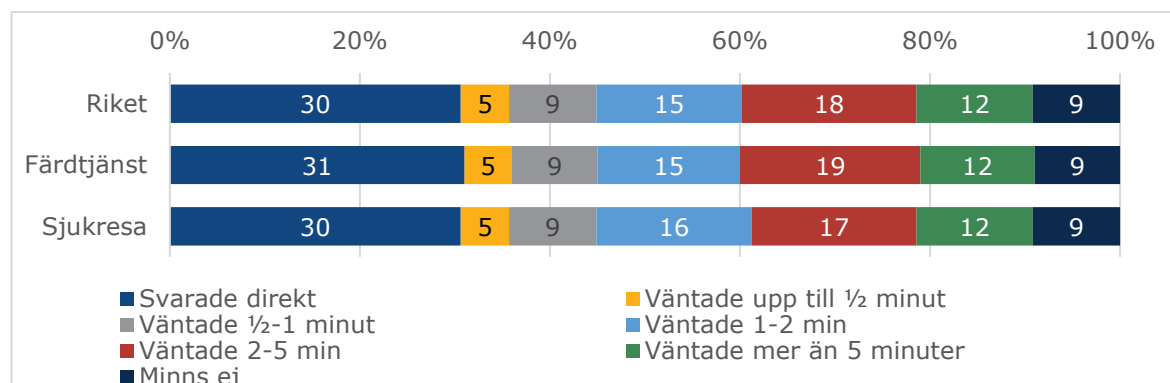
Bland de deltagande organisationerna, oavsett restyp, varierar andelen som tycker att det är lätt mellan 86 och 10 procent.

4.5 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

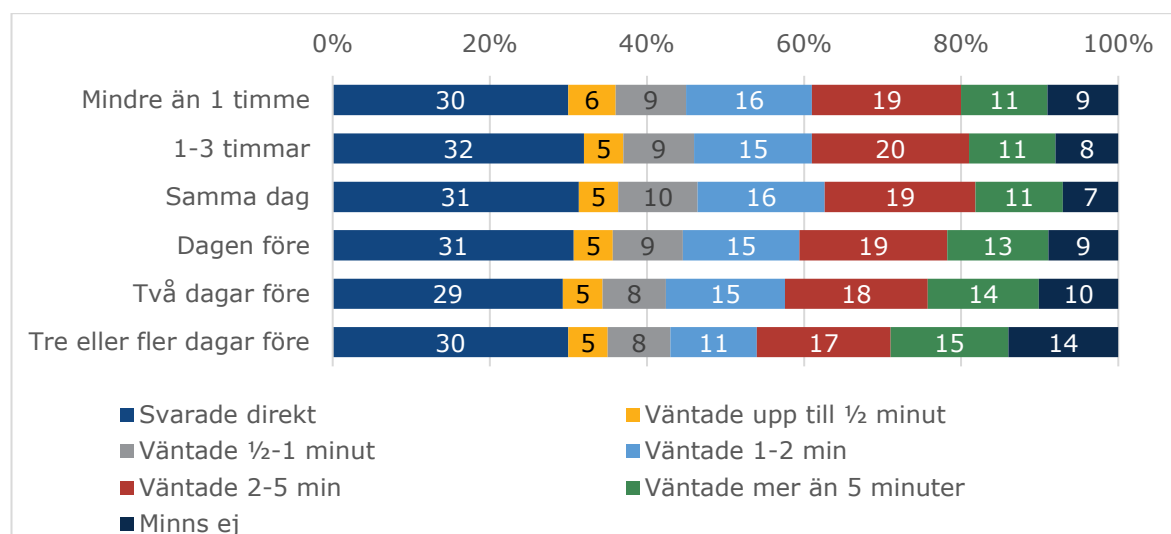
Figur 17. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?



Bas 2020: Riket 20 060, Färdtjänst 11 748, Sjukresor 8 312 personer

44 procent fick svar inom en minut när de ringde och beställde sin resa. 21 procent fick vänta mer än fem minuter. Andelen som fick svar direkt har ökat mellan 2019 och 2020 med fem procentenheter. Detta kan vara en effekt av Corona-pandemin eftersom resandet minskat, och därmed också trycket på beställningscentralerna.

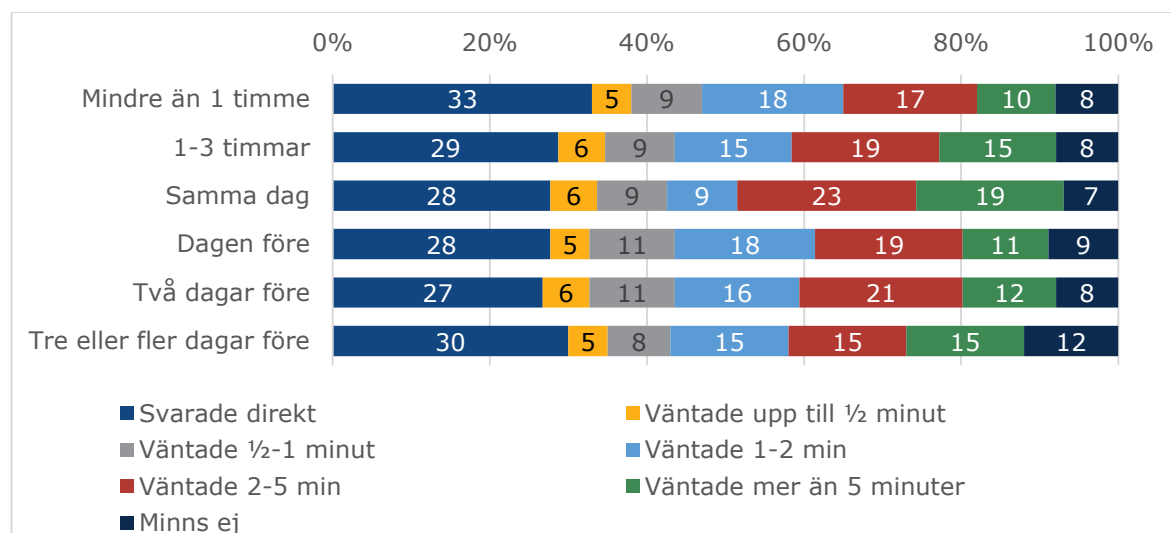
Figur 18. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 2 045, 2 333, 1 348, 3 831, 911, 1 280 personer

Bland resenärer som bokat resan dagen innan avresa eller tidigare är andelen som anger att de väntat mer än fem minuter högre än vid övriga beställningstidpunkter. Detta kan eventuellt vara en minneseffekt, men det motsägs av att andelen som anger att de fått svar direkt inte är lägre än bland dem som beställt mindre än en timme innan avresa.

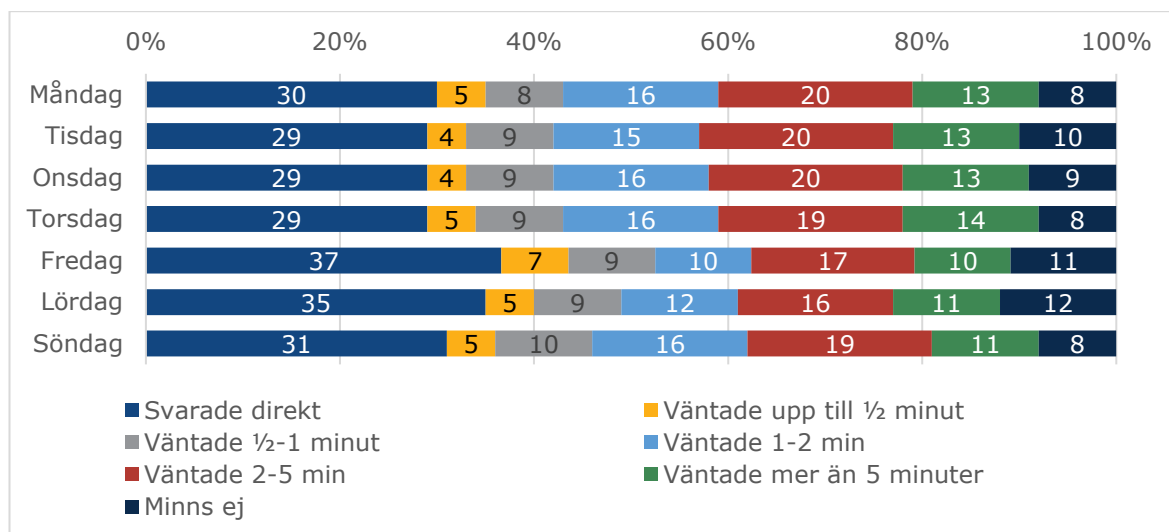
Figur 19. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Sjukresa per beställningstidpunkt



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 1 885, 696, 294, 2 381, 790, 2 266 personer

Andelen bland sjukresenärerna som angav att de fick svar direkt vid beställningen är högst bland dem som beställde mindre än 1 timme innan avresa. Andelarna resenärer som angav att de fick vänta 1-2 minuter är högst vid beställning mindre än 1 timme innan och dagen innan avresa, och skiljer sig från övriga beställningstidpunkter. Andelen resenärer som angav att de fick vänta 2-5 minuter är lägst bland dem som beställde tre dagar eller fler innan avresa.

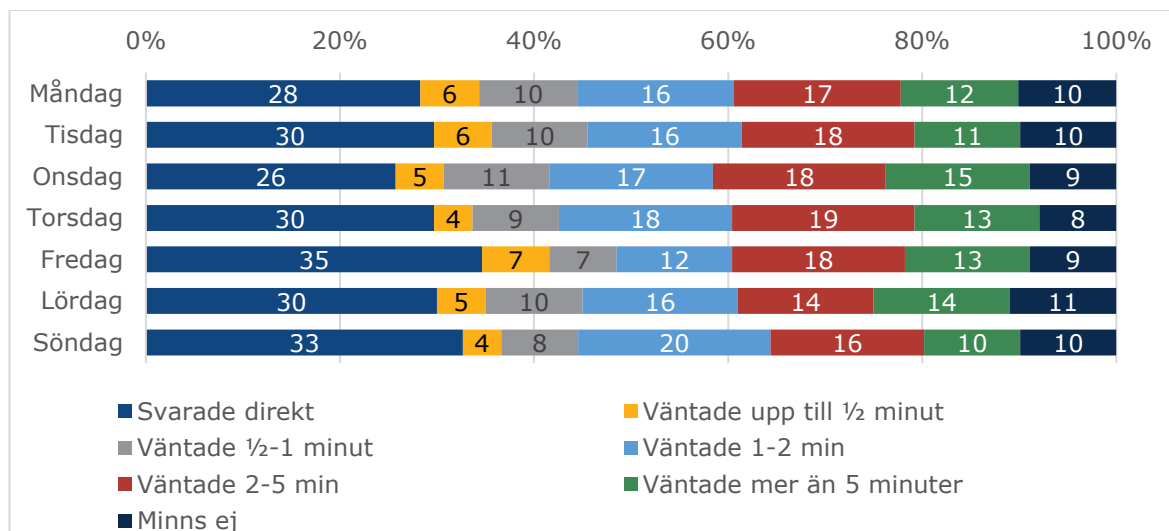
Figur 20. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag, 1 592, 1 743, 1 735, 1 719, 1 125, 1 777, 2 057 personer

Fredagar och lördagar är det en högre andel av resenärerna som upplever att de får svar direkt jämfört med övriga veckodagar. Måndag till torsdag är det en högre andel resenärer, än övriga veckodagar, som upplever att de får vänta 5 minuter eller längre. Detta ska sättas i relation till beställningstidpunkten, där 48 procent av färdtjänstresenärerna beställer sin resa samma dag som de önskar resa.

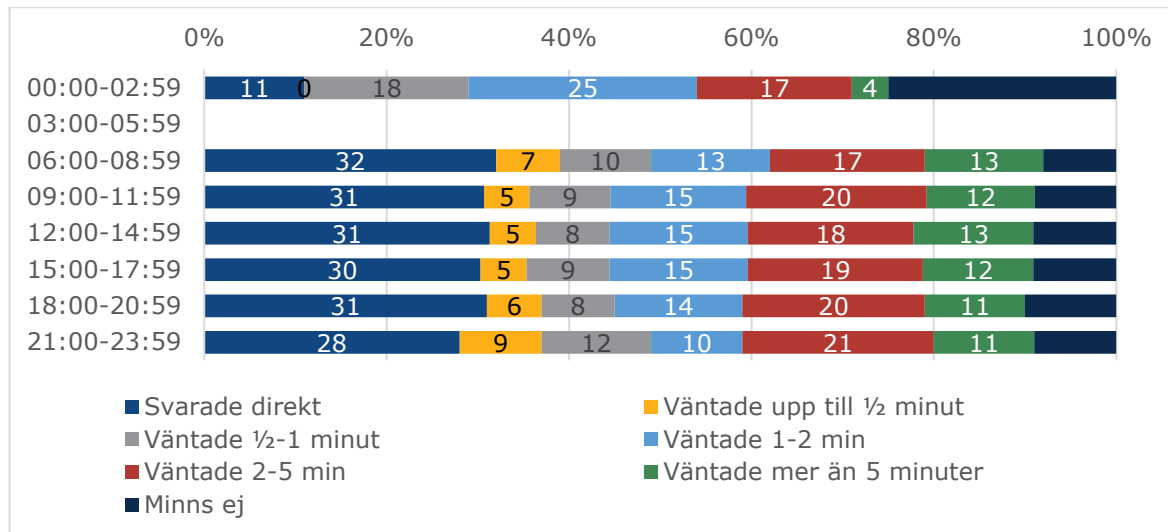
Figur 21. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 2 124, 16 86, 1 364, 1 403, 770, 370, 595 personer

Fredagar sticker ut bland alla andra dagar, utom söndag, som den dag när högst andel sjukrese-resenärer får svar direkt vid sin beställning per telefon. Måndag-fredag är det en högre andel som upplever att de får vänta 2-5 minuter än på lördag. Detta hänger ihop med bokningstiden där runt 30 procent som gör sjukresor under vardagar till största delen har bokat sin resa tre dagar eller mer innan avresa. För mer information se kapitel 7.7.

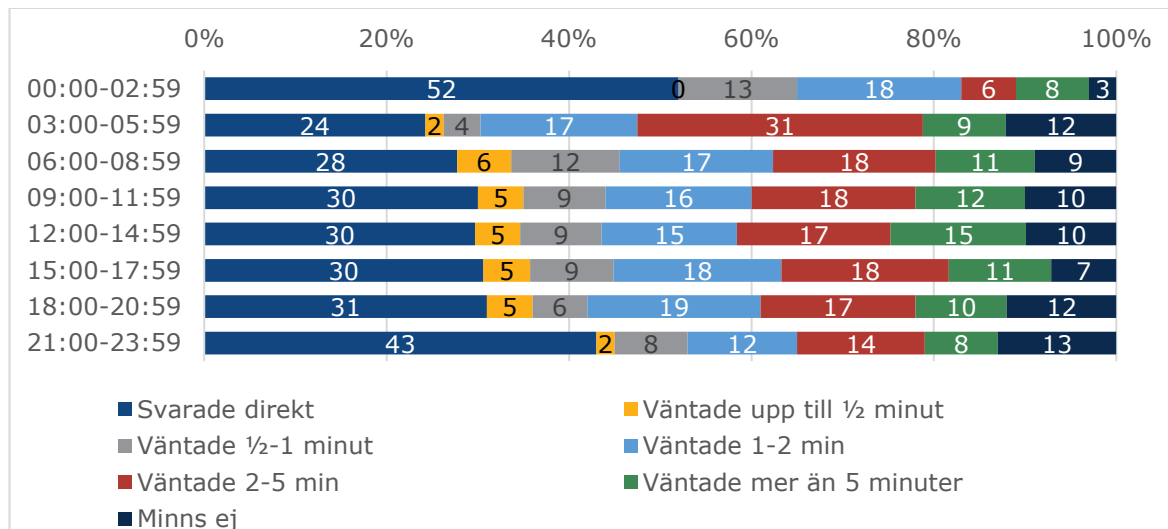
**Figur 22. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?
Färdtjänst per avresetid**



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 30, 4, 563, 3 849, 4 155, 2 325, 642, 180 personer

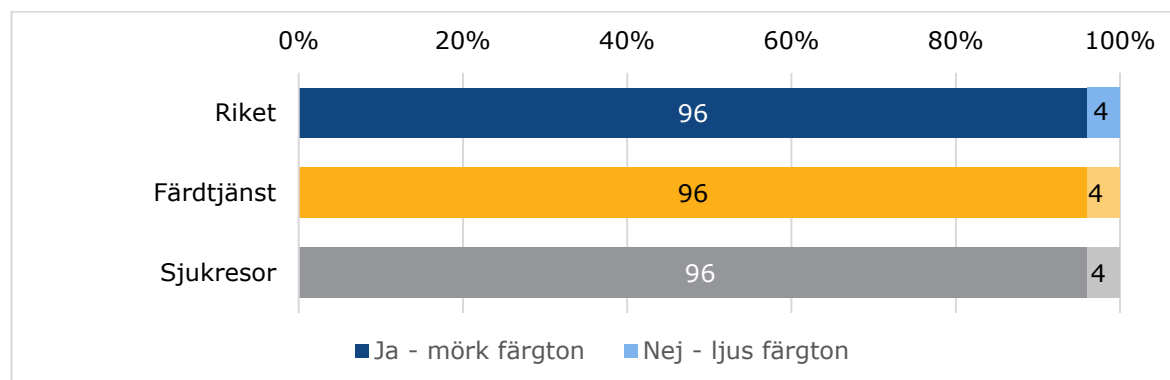
Antalet färdtjänstresenärer som svarat på frågan för avresetiderna mellan kl.03:00 och 05:59 är för få för att redovisas. Därför ingår de inte i diagrammet ovan. Förenklat kan sägas att ju tidigare på dagen, från kl. 06:00 och framåt, desto högre andel färdtjänstresenärer upplever att de får svar direkt. Alla tider efter kl.05:59 skiljer sig från tiden 00:00-23:59 gällande andelen svarade direkt.

**Figur 23. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?
Sjukresa per avresetid**



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 40, 83, 1 425, 3 002, 2 706, 879, 130, 47 personer

De tidigaste och senaste intervallen på dygnet sticker ut, men dessa har låga baser och ska därför tolkas med försiktighet. Men tendensen är att sjukresenärer som avrest tidigt och sent på dygnet fått svar direkt i högre utsträckning än resenärer vid övriga avresetider när de beställt sin resa. Andelen resenärer som angivit att de fått vänta 5 minuter eller mer är högst i tidsintervallet kl. 12:00-14:59.

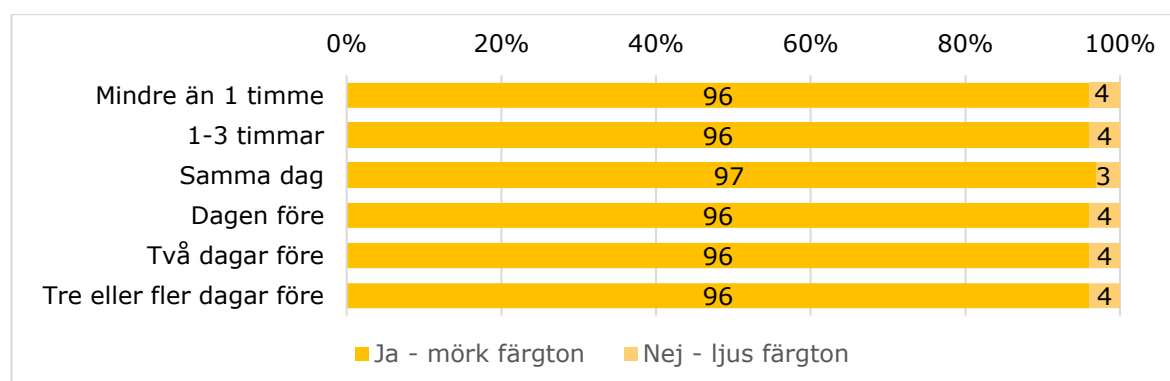
Figur 24. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?

Bas 2020: Riket 41 528, Färdtjänst 28 320, Sjukresor 13 208 personer

Oavsett restyp svarade 96 procent ja på frågan om väntetiden vid beställning per telefon var rimlig. Det har en skett en ökning av andelen med tre procentenheter jämfört med 2019, vilket troligtvis kan härledas till det minskade trycket på beställningscentralerna. Se frågan ovan om hur snabbt resenärerna fick svar vid beställning av resan per telefon.

De deltagande organisationernas andel som instämmer i att väntetiden var rimlig varierade mellan 91 och 99 procent oavsett restyp. Bland de organisationer som deltog 2019, oavsett restyp, fanns spannet mellan 80 och 98 procent.

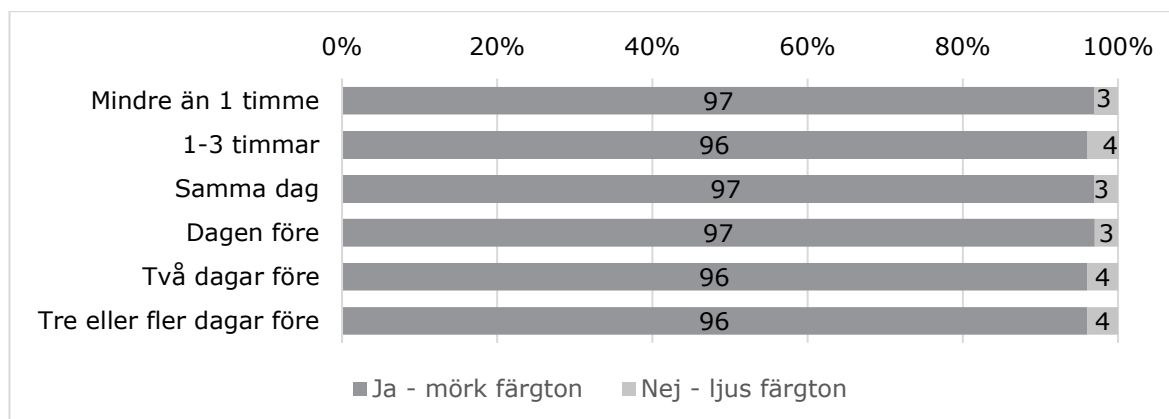
Bland färdtjänstresenärerna varierade andelen instämmande mellan 91 och 99 procent. För sjukresenärerna finns variationen mellan 90 och 99 procent. Andelen, som 2019 ansåg detsamma varierade för färdtjänst mellan 83 och 98 procent och för sjukresor mellan 75 och 98 procent.

Figur 25. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Färdtjänst per beställningstidpunkt

Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 9 344, 5 074, 2 841, 7 212, 1 602, 2 247 personer

Andelen resenärer som anger att väntetiden i telefon var rimlig är högre vid beställning samma dag än vid övriga beställningstidpunkter.

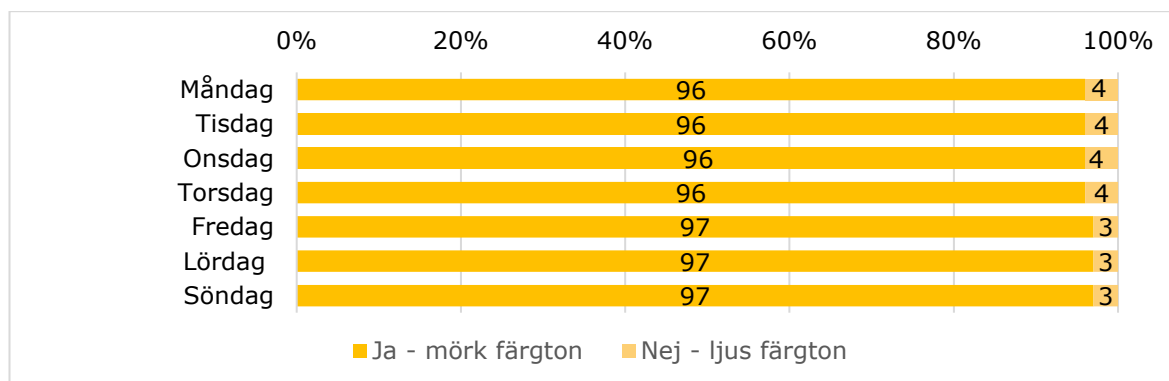
Figur 26. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Sjukresa per beställningstidpunkt



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 3 485, 1 266, 537, 3 404, 1 148, 3 368 personer

Andelen sjukresenärer som anger att väntetiden i telefon var rimlig är högst bland dem som beställt sin resa mindre än 1 timme samt hos dem som beställt dagen innan avresa.

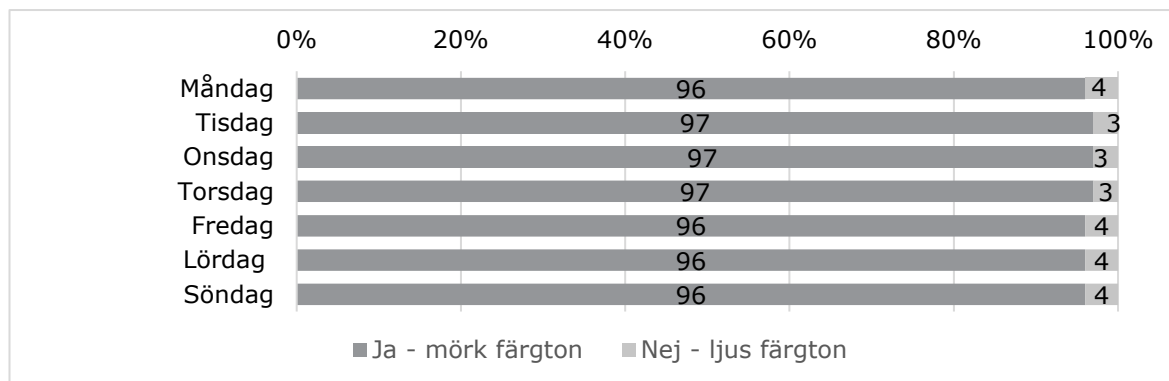
Figur 27. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 4 137, 4 293, 4 255, 4 102, 2 687, 3 891, 4 955 personer

Andelen färdtjänstresenärer som inte tyckte att väntetiden var rimlig är högre under måndag till torsdag, än under fredag till lördag.

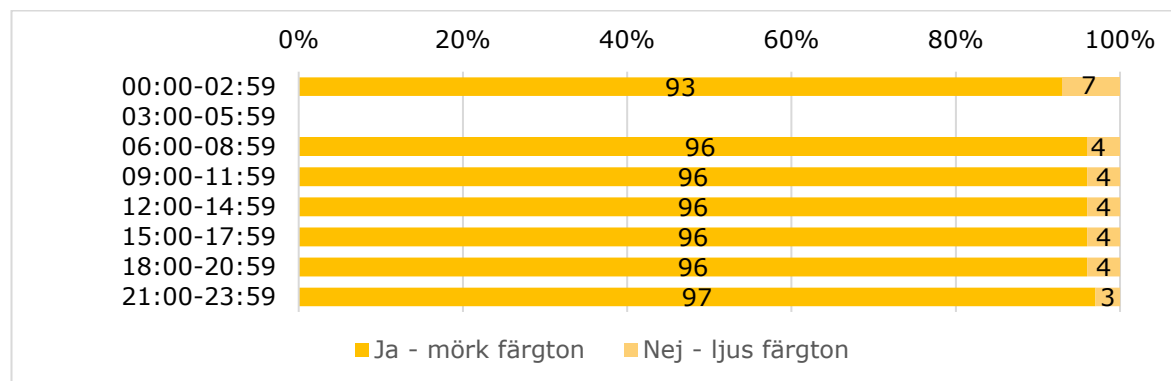
Figur 28. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 351, 2 649, 2 136, 2 225, 1 176, 622, 1 049 personer

Bland sjukreseresenärerna är andelen som tyckte att väntetiden i telefonen var rimlig högre under tisdag till torsdag, än under andra veckodagar. Andelen som inte tyckte att väntetiden var rimlig är högre på måndagar än på tisdagar till torsdagar.

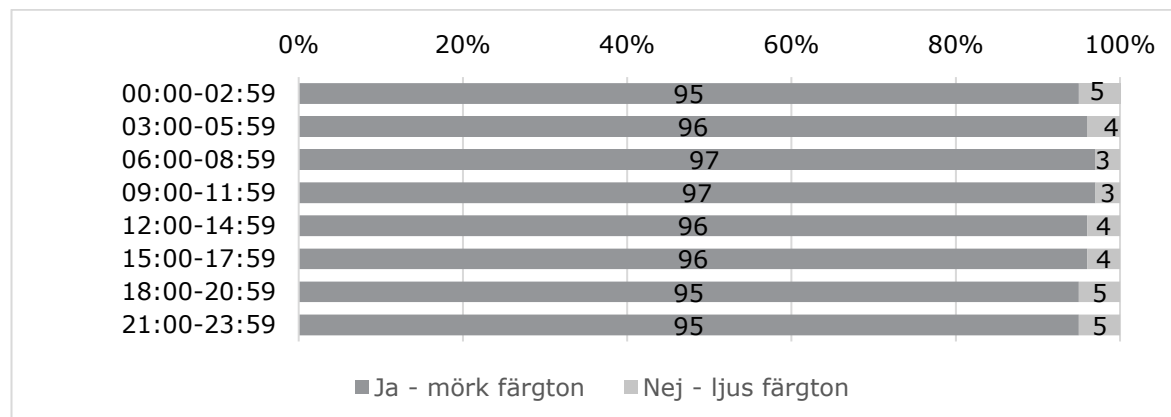
Figur 29. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 88, 26, 1 292, 8 394, 10 277, 5 720, 1 887, 636 personer

Andelen resenärer som rest de tidiga morgontimmarna 03:00 till 05:59 är för få för att redovisa. Alla tider från kl. 06:00 till dagens slut skiljer sig från den tidigaste tiden med en högre andel som svarar att väntetiden var rimlig.

Figur 30. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Sjukresa per avresetid

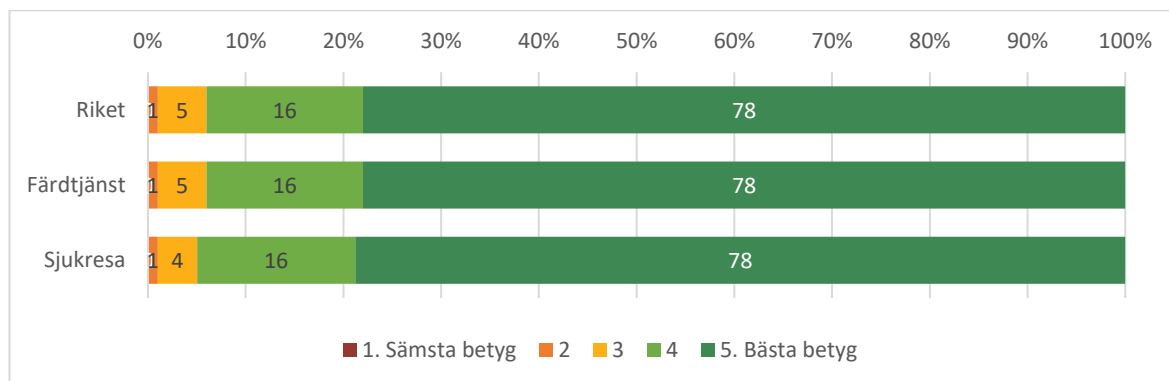


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 56, 108, 2 149, 4 700, 4 391, 1 506, 221, 77 personer

Sjukresenärer som avrest i intervallen mellan kl. 06:00-11:59 anger i högre grad än övriga tidsintervall att väntetiden i telefon var rimlig.

4.4.2 Bemötande i telefon

Figur 31. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



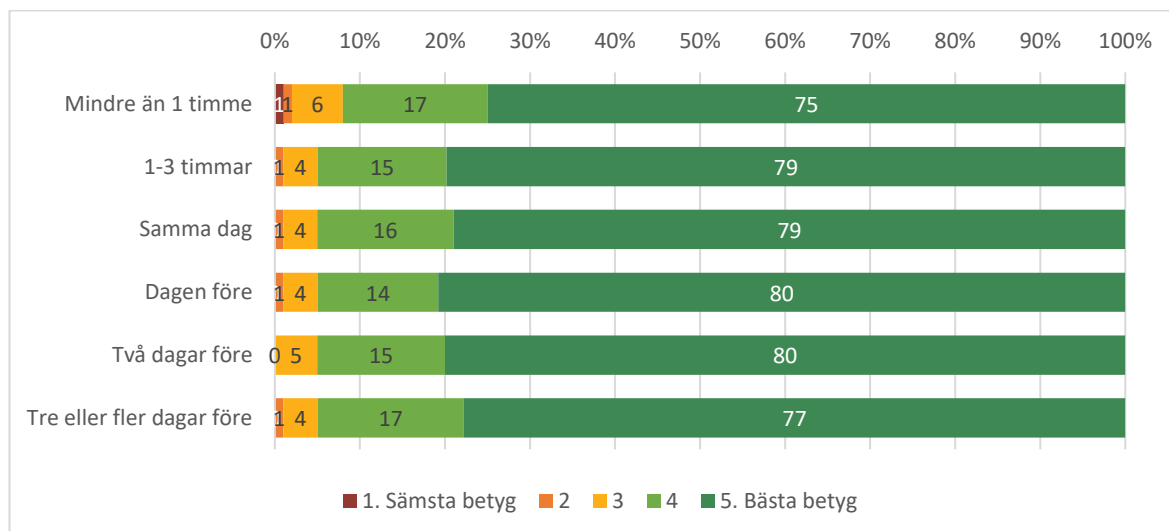
Bas 2020: Riket 41 852, Färdtjänst 28 508, Sjukresor 13 344 personer

94 procent gav ett högt betyg för bemötandet vid beställningen, det gäller såväl för riket som oavsett restyp. Under 2020 varierade nöjdheten med bemötandet i telefon på riksnivå från 83 procent till 97 procent hos de deltagande organisationerna. Motsvarande siffror 2019 var 81 procent till 97 procent.

Bland organisationerna med färdtjänst 2020 varierade andelen nöjda från 91 till 99 procent. 2019 låg nöjdheten med bemötandet vid beställning av färdtjänstresa mellan 82 procent och 97 procent.

Variationen 2020 mellan organisationerna med sjukresor var 87 till 97 procent. Samma jämförelse för sjukresor 2019 gav en variation mellan 79 procent och 97 procent.

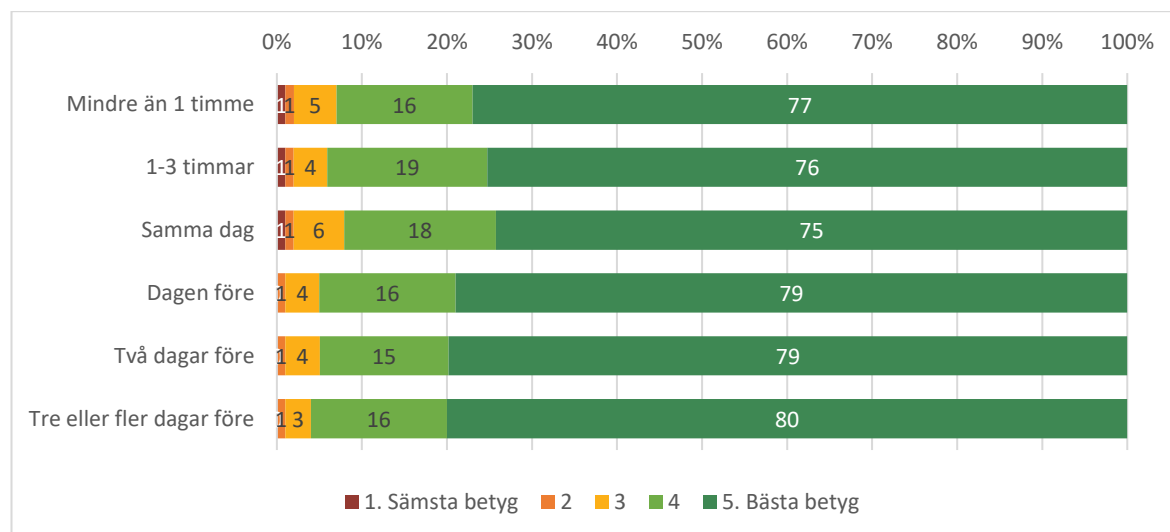
Figur 32. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 9 400, 5 097, 2 861, 7 256, 1 619, 2 275 personer

Andelen som gav ett högt betyg (4+5) för bemötandet vid beställningen är lägst bland de resenärer som beställt sin resa mindre än 1 timme innan avresa, och skiljer sig från samtliga övriga beställningstidpunkter.

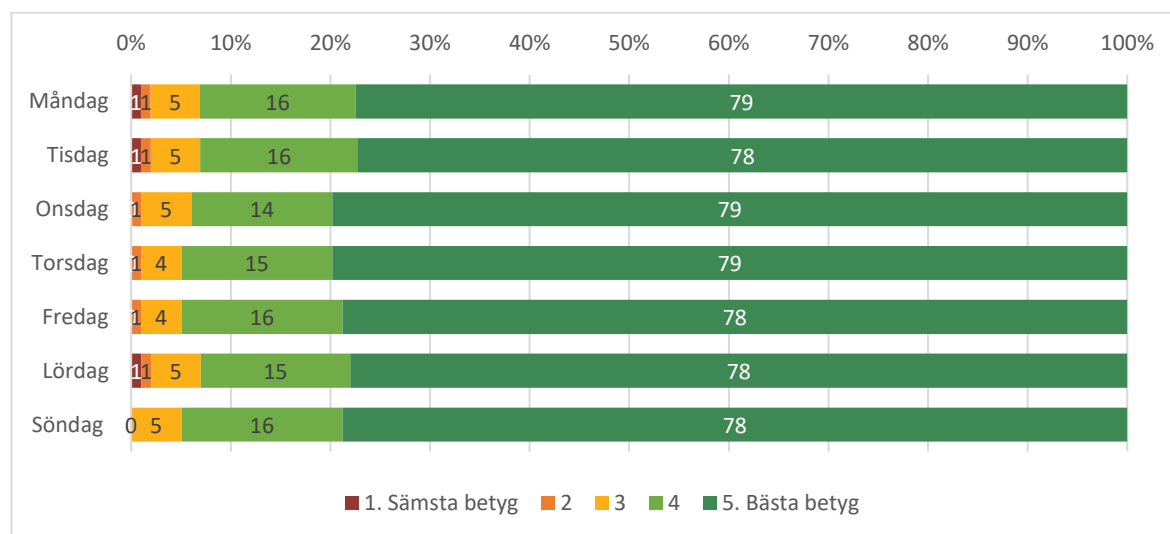
**Figur 33. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Sjukresa per beställningstidpunkt**



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 3 510, 1 282, 539, 3 430, 1 156, 3 427 personer

Andelen höga betyg var högre bland dem som beställt sin sjukresa dagen innan avresa, eller tidigare, än bland dem som beställt samma dag eller endast timmar innan avresa.

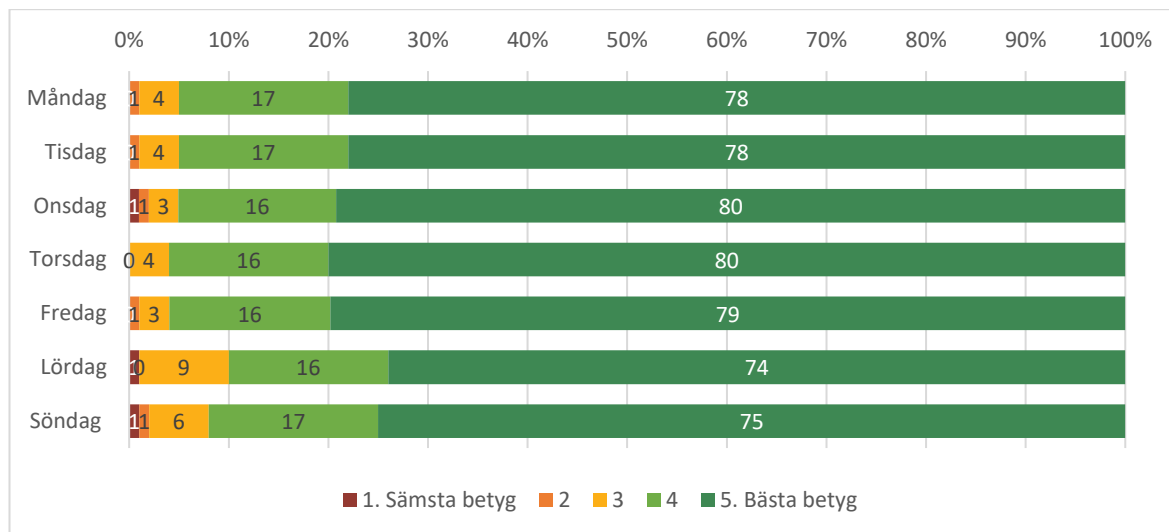
**Figur 34. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Färdtjänst per resdag**



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 4 168, 4 338, 4 268, 4 130, 2 692, 3 919, 4 993 personer

Andelen resenärer som ger ett högt betyg (4+5) på lördagar är lägre än övriga veckodagar. Resenärer som rest onsdagar och lördagar gav högre andel lågt betyg (1+2) än resenärer som rest övriga dagar.

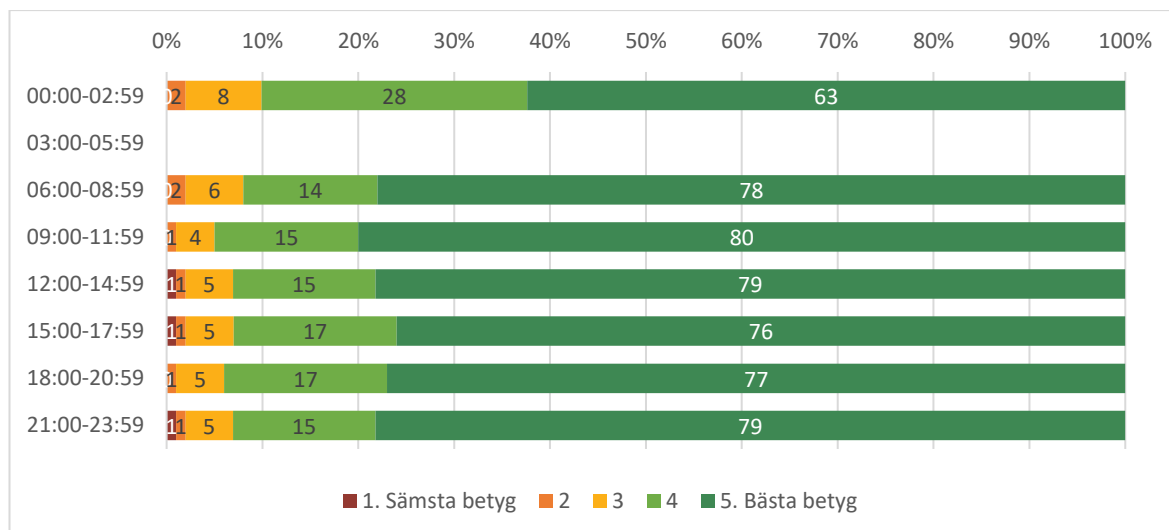
**Figur 35. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Sjukresa per resdag**



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 388, 2 681, 2 153, 2 242, 1 186, 629, 1 065 personer

Avresedagarna måndag-fredag är andelen resenärer som är nöjda med bemötandet vid beställningen högre än på lördag-söndag. Se även kapitel 7.7. för relationen till beställningstidpunkt. Onsdag, fredag och lördag är andelen som ger ett lågt betyg högre än övriga veckodagar.

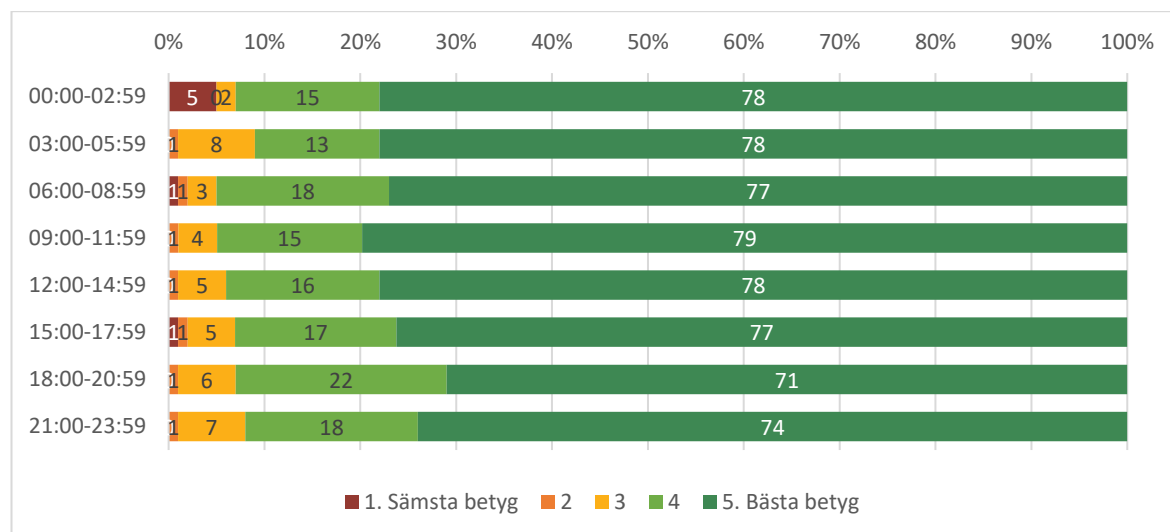
**Figur 36. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Färdtjänst per avresetid**



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 89, 26, 1 298, 8 448, 10 350, 5 796, 1 893, 635 personer

Antalet resenärer kl. 03:00-05:59 understiger 30 svarande. Därför redovisas inte resultatet i det tids-intervallet. Andelen resenärer som gav ett högt beyg (4+5) för bemötandet är högst kl. 09:00-11:59, och skiljer sig från övriga tidsintervall. Andelen färdtjänstresenärer som gav ett lågt betyg (1+2) för bemötandet är högst under intervallen 06:00-08:59 samt 15:00-17:59. Andelarna skiljer sig inte från samtliga övriga tidsintervall, men ger en indikation om att rusningstid kan påverka upplevelsen av bemötandet. Hänsyn måste också tas till beställningstidpunkten för resan. Bland färdtjänstresenärer som avrest kl.06:00-08:59 hade 37 procent beställt sin resa mer än tre dagar innan avresa. Se även kapitel 7.7.

**Figur 37. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Sjukresa per avresetid**

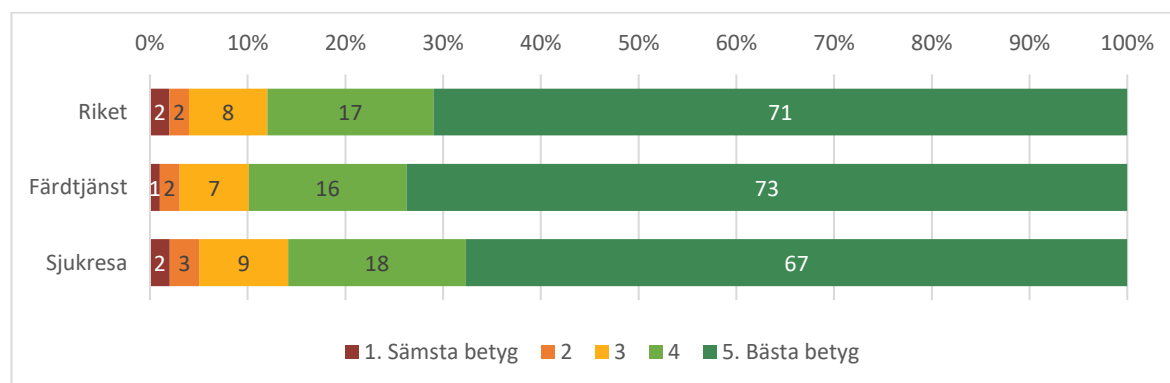


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 57, 112, 2 163, 4 751, 4 439, 1 521, 224, 77 personer

Bemötandet vid beställning gavs högst andel högt betyg av sjukresenärerna i tidsintervallen 06:00-11:59. Bland dessa hade 24 procent beställt sin resa dagen innan och 41 procent mer än tre dagar innan avresa. Se även kapitel 7.7.

4.4.3 Den bokade tiden

Figur 38. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas 2020: Riket 42 503, Färdtjänst 29 230, Sjukresor 13 273 personer

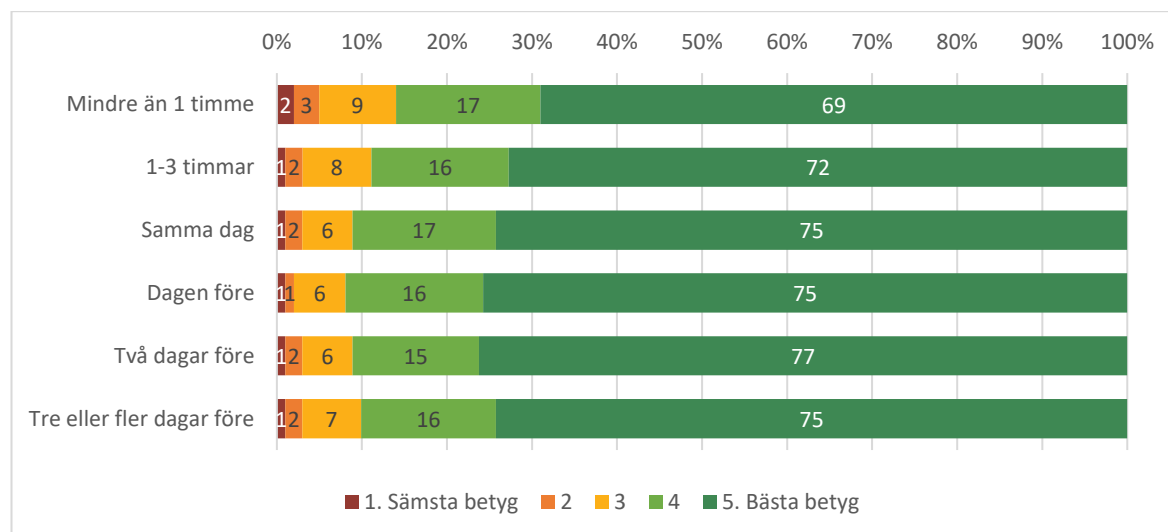
88 procent av resenärerna, oavsett restyp, gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa. Det är en andel som är 4 procentenheter högre än 2019, vilket troligtvis hänger samman med det tidigare resonemanget om Corona-pandemin och trycket på beställningscentralen såväl som planerandet av resorna.

2020 varierade andelen som var nöjda med tiden de fick vid bokningen, oavsett restyp, mellan 82 och 95 procent hos organisationerna. 2019 låg spannet mellan 75 och 96 procent.

Variationen för andelen nöjda med den bokade tiden för färdtjänstresor hos de deltagande organisationerna 2020 sträckte sig från 84 till 96 procent. 2019 sträckte sig spannet från 75 till 96 procent.

För 2020 varierade andelen nöjda med den bokade tiden för sjukresor bland de deltagande organisationerna från 76 till 92 procent. 2019 varierade andelen nöjda från 71 till 92 procent.

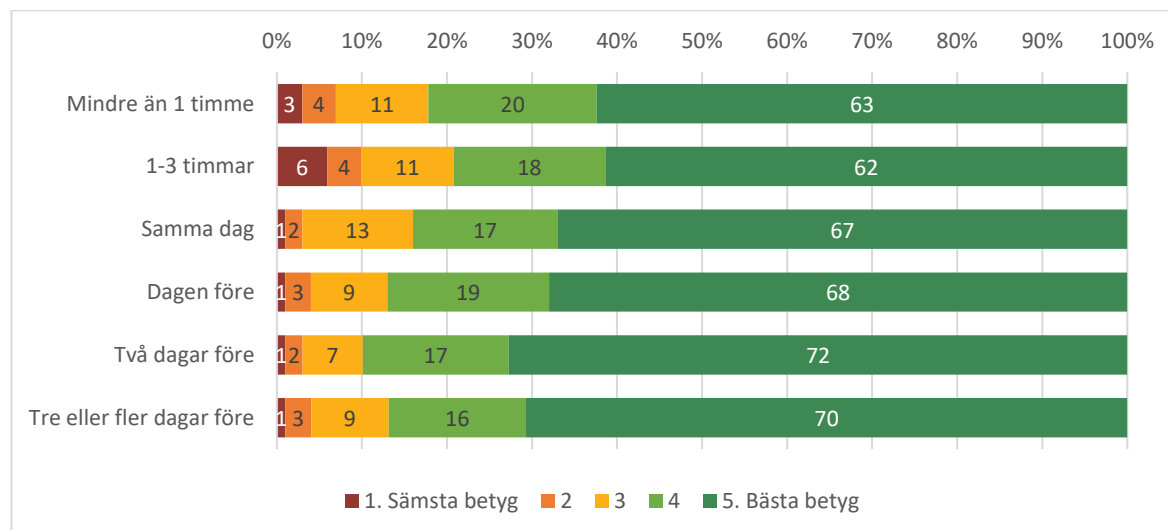
Figur 39. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 9 735, 5 167, 2 924, 7 408, 1 665, 2 331 personer

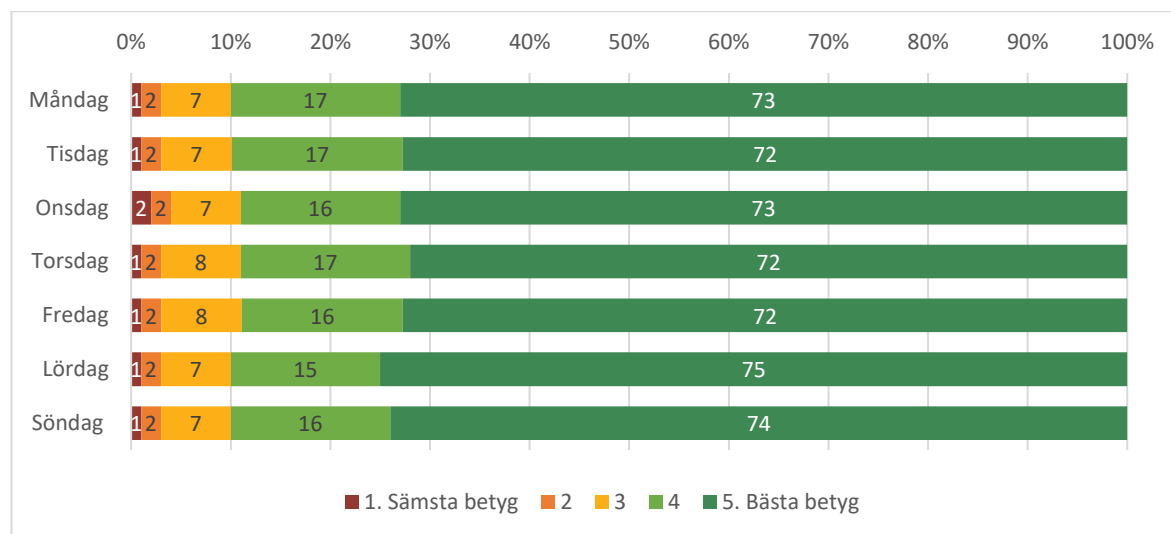
Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa är lägst bland dem som beställt sin resa mindre än 1 timme innan avresa. Andelen nöjda skiljer sig från samtliga övriga beställningstidpunkter.

Figur 40. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Sjukresa per beställningstidpunkt



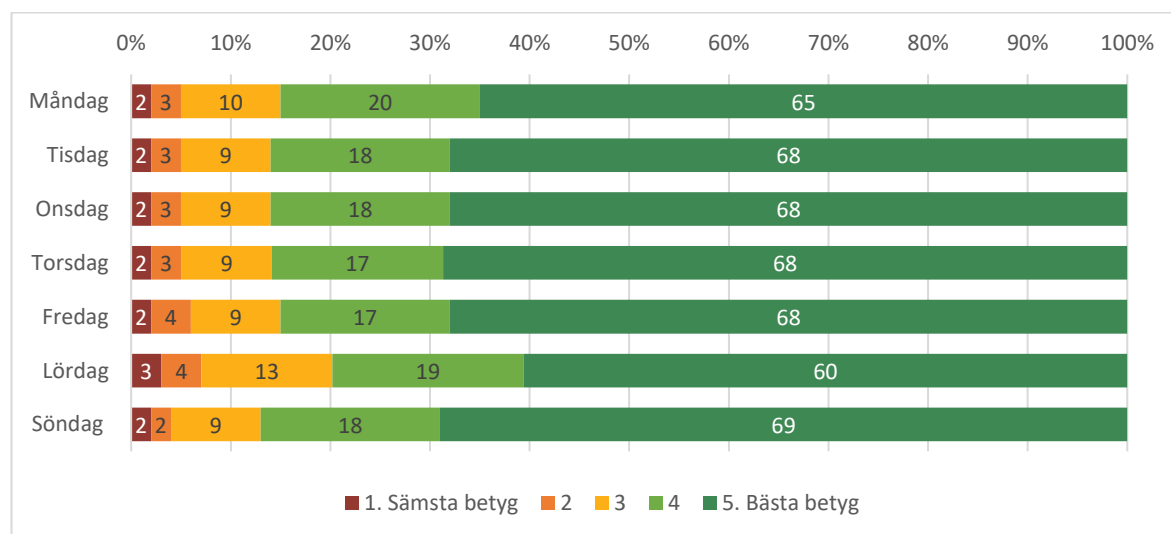
Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 3 504, 1 273, 545, 3 414, 1 144, 3 393 personer

Andelen som gav högst betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med när de önskade resa återfinns bland dem som beställt två dagar innan avresa. Högst andel med lågt betyg finns hos de resenärer som bokat 1–3 timmar innan avresa.

Figur 41. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Färdtjänst per resdag

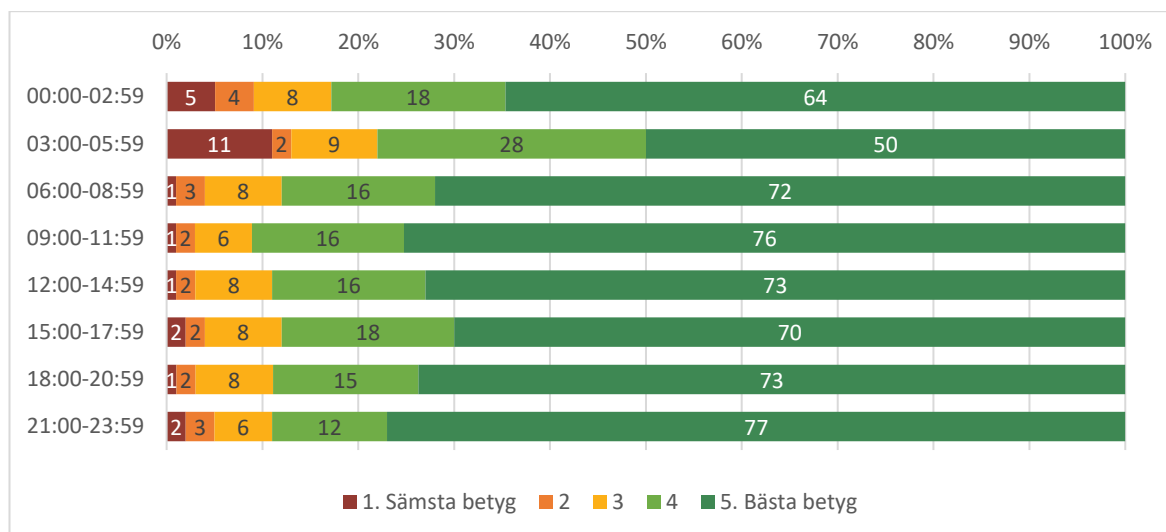
Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 4 306, 4 420, 4 370, 4 226, 2 779, 3 997, 5 132 personer

Onsdagar och fredagar är andelen resenärer som ger ett lågt betyg för tiden de fick jämfört med vad de önskade högre än övriga veckodagar.

Figur 42. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Sjukresa per resdag

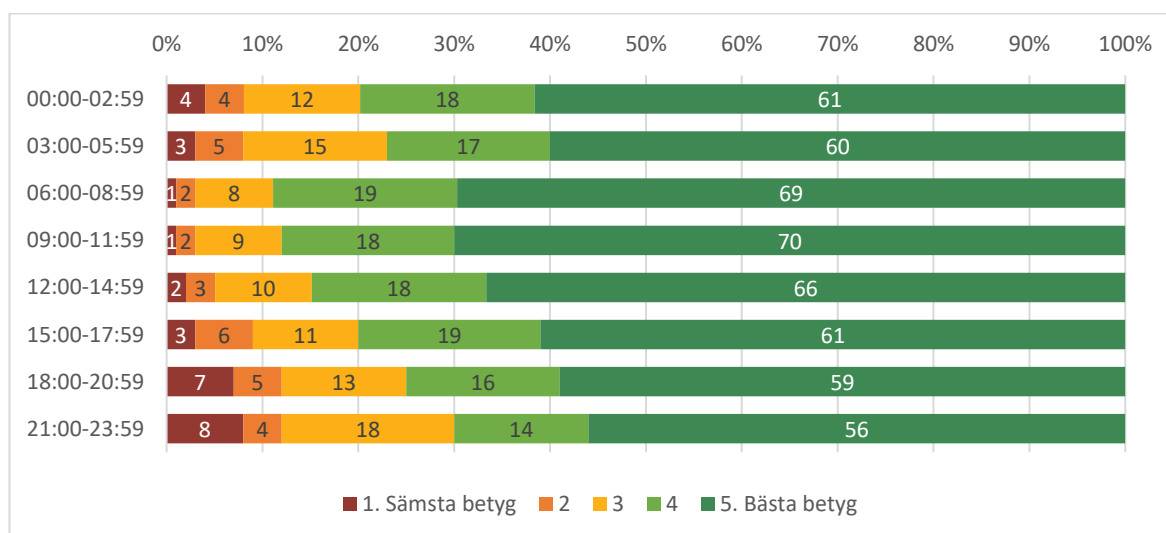
Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 378, 2 643, 2 143, 2 226, 1184, 635, 1 064 personer

Resenärer som rest på lördagar är i mindre utsträckning nöjda med tiden de fick jämfört med den de önskade resa. 38 procent av dessa resenärer har beställt sin resa mindre än en timme innan avresa. Resenärer som rest onsdagar och söndagar har lägre andelar som ger ett lågt betyg än övriga veckodagar.

Figur 43. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Färdtjänst per avresetid

Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 97, 39, 1 422, 8 541, 10 523, 5 955, 1 987, 666 personer

Färdtjänstresenärer som avrest kl.09:00-11:59 är de som gav högst betyg för tiden de fick jämfört med tiden de önskade, och andelen skiljer sig från övriga tidsintervall. Det finns en tendens, trots små baser, att resenärer med en avresetid tidigt på dygnet ger en högre andel lågt betyg (1+2) än resenärer vid övriga avresetider. Dessa har också en lägre andel som fick den önskade tiden vid beställning. Se figur 51.

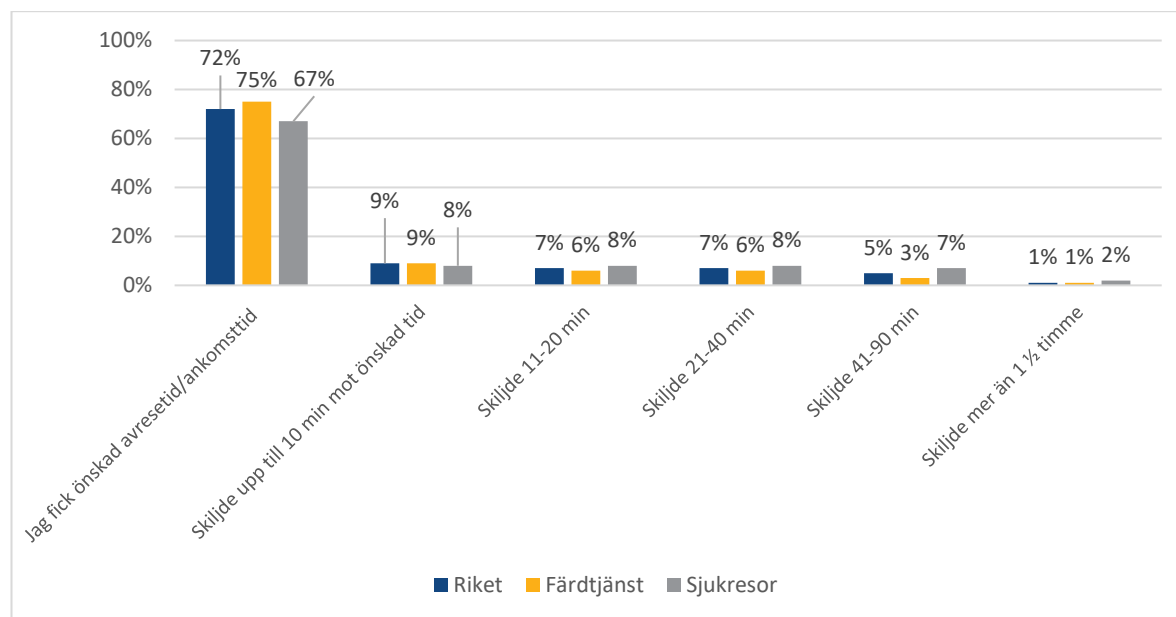
Figur 44. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Sjukresa per avresetid

Bas 2020: Sjukresa per avresetid 55, 112, 2 156, 4 717, 4 432, 1 499, 226, 76 personer

Andelen sjukresenärerna som angav ett högt betyg för tiden de fick jämfört med tiden de önskade är högre kl. 06:00-11:59 än övriga tidsintervall. Basen är inte stor i intervallet kl. 03:00-05:59, vilket förklarar de stora skillnaderna mot övriga tidsintervall.

Andelen nöjda med tiden de fick vid beställningen bland sjukresenärerna avtar ju längre dagen lider när man betraktar intervallen mellan kl. 06:00 och 20:59.

Figur 45. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram?

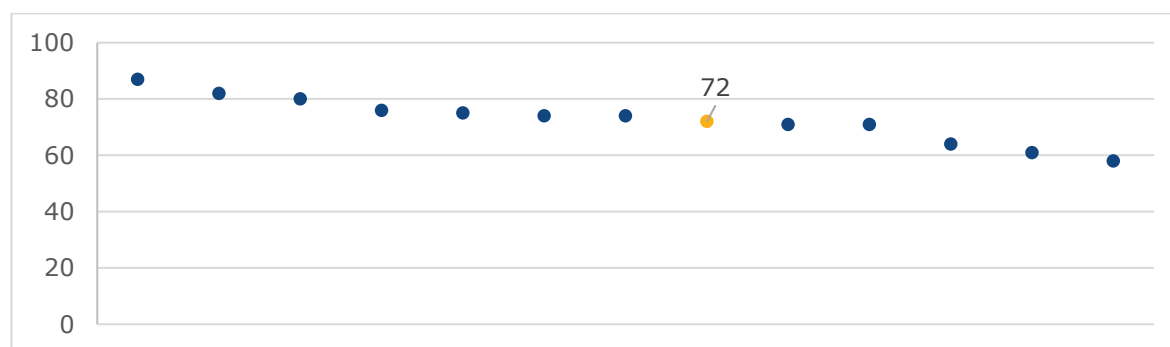


Bas 2020: Riket 19 179, Färdtjänst 11 357, Sjukresor 7 822 personer

72 procent, oavsett restyp, fick den avresetid/ ankomsttid de önskat när de beställer sin resa. Nio procent fick en förskjutning om upp till tio minuter från vad de önskat. Jämfört med 2019 har andelen som får önskad tid ökat med 7 procentenheter. Orsaken torde stå att finna i Corona-effekter på resandetrycket och planeringen av resorna.

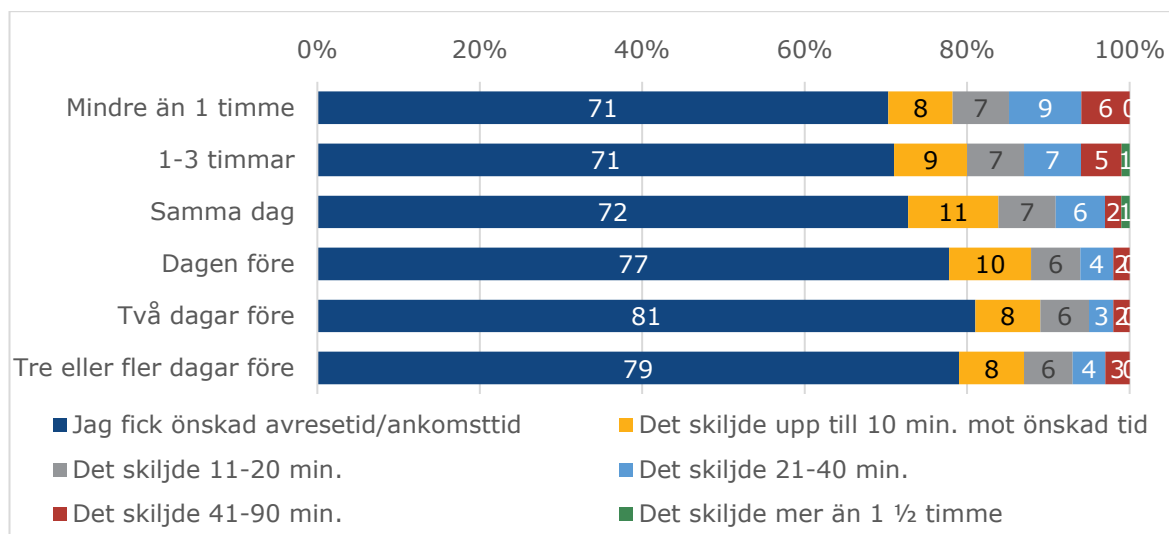
Färdtjänstresenärerna fick i högre utsträckning en skillnad på upp till 10 minuter mot önskad tid. Sjukresenärerna fick i högre utsträckning en skillnad på 11 minuter upp till 1 ½ timme. Detta kan hänga samman med regelverket för sjukresor, hur dessa turer läggs och graden av samordnade resor.

Figur 46. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Andel som fick önskad avresetid/ankomsttid
Orange punkt visar nationellt snitt



Bas 2020: Riket 19 179 personer (inte alla organisationer låter ställa denna fråga)

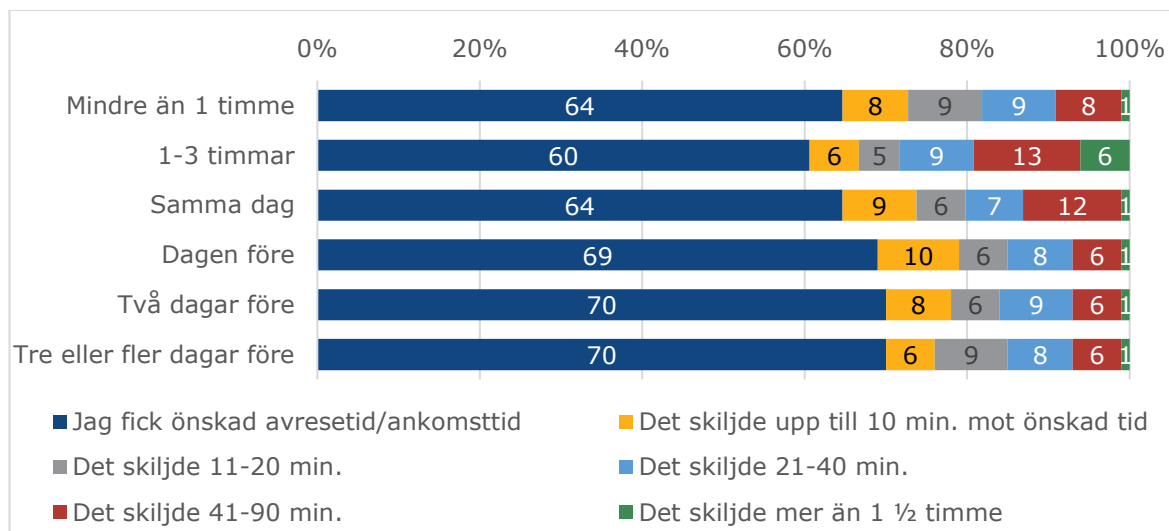
Figur 47. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Färdtjänst per beställningstidpunkt



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 1 925, 2 246, 1 310, 3 733, 891, 1 252 personer

Andelen resenärer som angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid är högre bland dem som beställt dagen innan avresa, eller tidigare. Andelen som angav att det skiljde 41–90 minuter mot önskad avrese/ankomsttid är högst bland resenärer som bokat 3 timmar eller kortare innan avresa. Det kan innebära väntetid för resenären, men lika gärna att hen fick ta en tidigare avfärd än önskat.

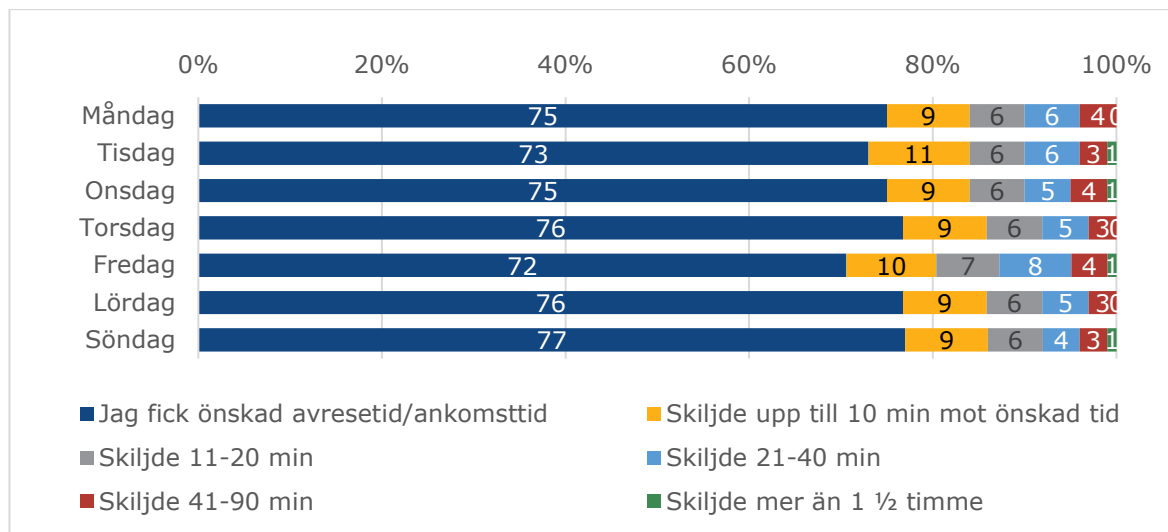
Figur 48. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Sjukresa per beställningstidpunkt



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 1 731, 644, 279, 2 275, 748, 2 145 personer

Andelen sjukresenärer som fick önskad avrese-/ankomsttid är lägre hos dem som beställt samma dag, eller senare, än hos dem som beställt dagen innan eller tidigare. Andelen som säger att det skiljde 41–90 minuter är högre hos dem som beställt samma dag eller senare än hos dem som beställt dagen innan eller tidigare.

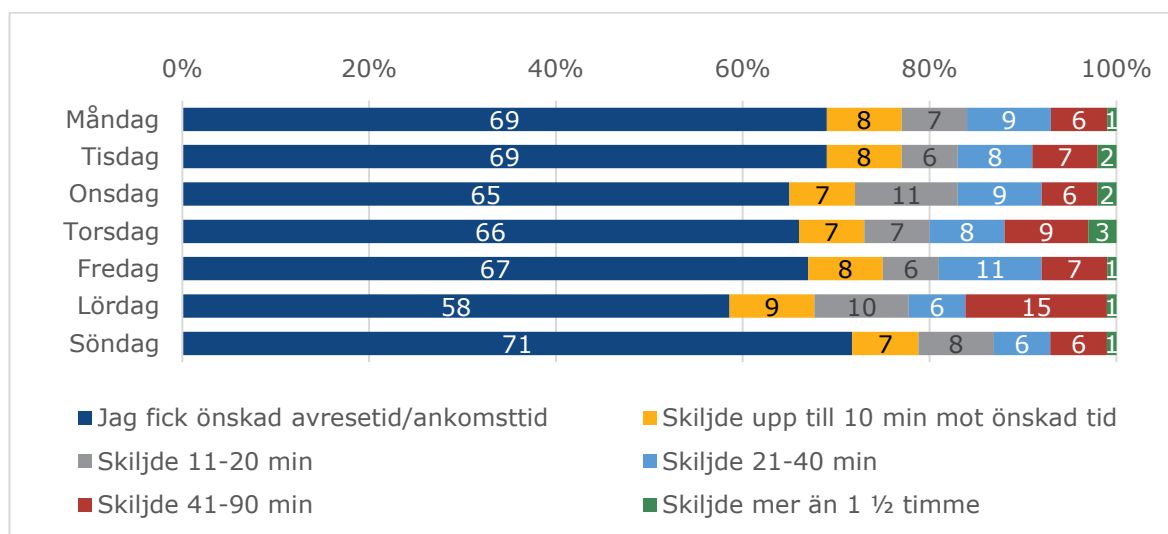
Figur 49. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 1 529, 1 677, 1 679, 1 669, 1 077, 1 711, 2 015 personer

Andelen resenärer som fick önskad tid på söndagar är högre än andelen på måndag-onsdag samt fredag.

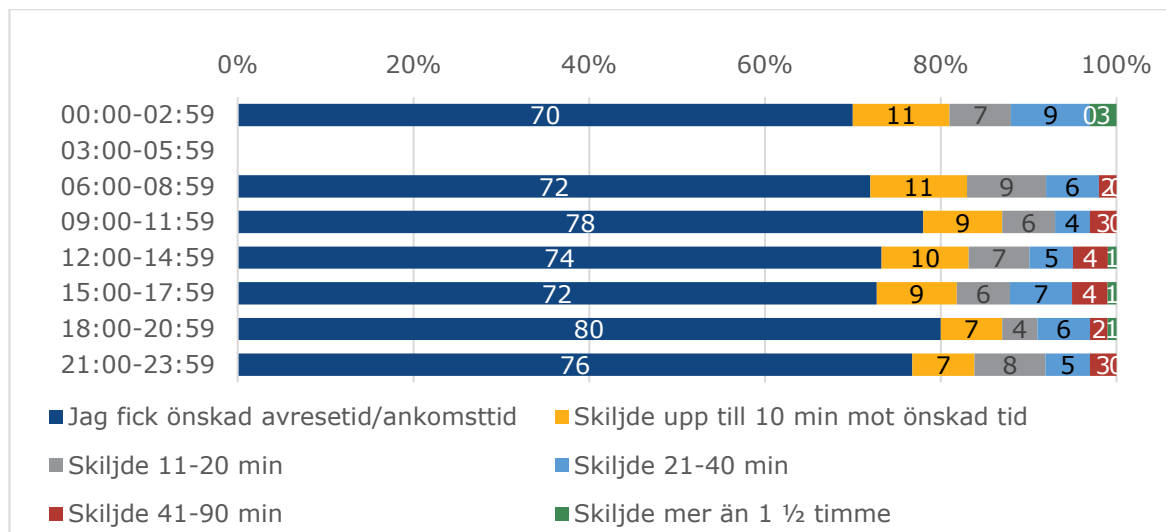
Figur 50. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 2 209, 1 578, 1 305, 1 310, 719, 342, 559 personer

Andelen sjukresenärer som angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid är högst måndagar-tisdagar. 48 procent av sjukresenärerna som har rest en måndag har beställt sin resa tre eller flera dagar innan avresa. Sjukresenärer som rest på lördagar angav i lägst grad av samtliga dagar att de fick önskad avrese-/ankomsttid. 38 procent av dessa hade bokat sin resa mindre än en timme innan avresa. Se kapitel 7.7. för mer information om beställningstidpunkt i relation till avresedag.

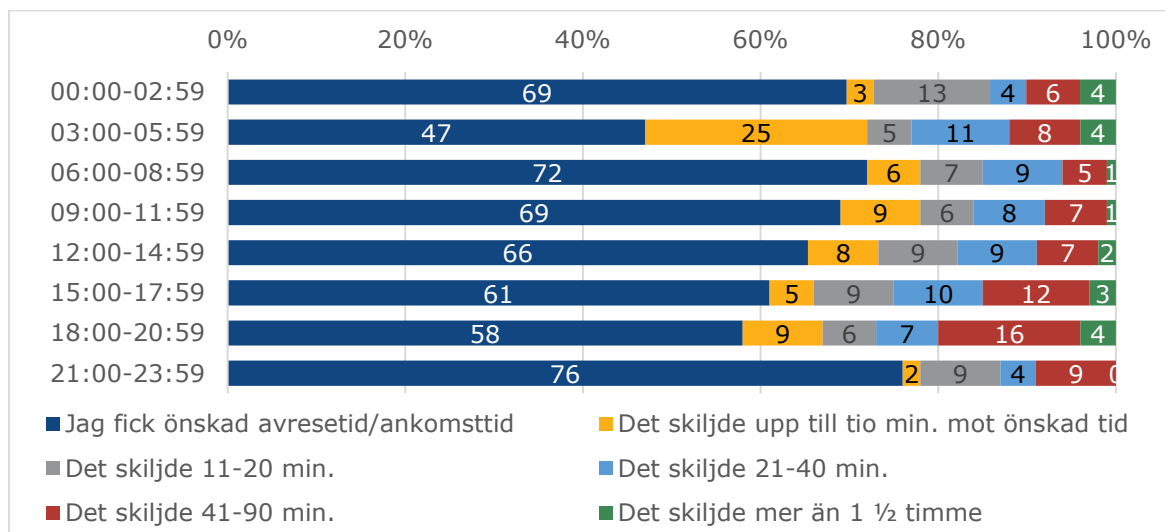
Figur 51. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 30, 4, 551, 3 726, 3 995, 2 254, 617, 180 personer

Det är för få svarande resenärer som avrest de tidiga morgontimmarna och dessa redovisas därför inte. Resenärer som avrest kl. 09:00-11:59 samt och 18:00-20:59 har i högst utsträckning fått önskad avrese-/ankomsttid jämfört med dem som avrest övriga tidsintervall.

Figur 52. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Sjukresa per avresetid

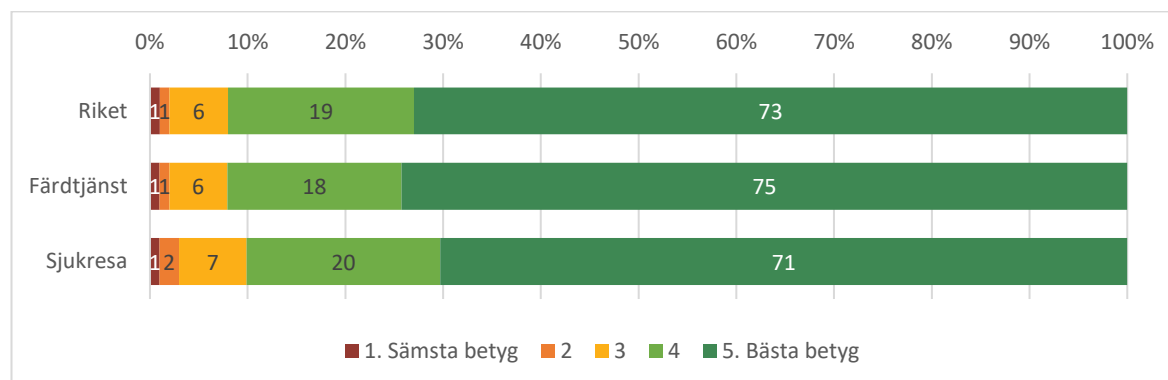


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 39, 75, 1 353, 2 828, 2 537, 823, 125, 42 personer

Baserna är små för det första och sista tidsintervallet på dygnet, och därför dras inga slutsatser om dessa. Andelen sjukresenärer som fick önskad tid är högre kl. 06.00-08:59 än övriga tidsintervall. Under detta tidsintervall är 93 procent av ärendena planerade/bokade. Därtill kommer att merparten av de planerade/bokade ärendena beställs en eller flera dagar innan avresa. Se kapitel 7.7. för mer information om bokningstid.

4.6 Sammanfattande betyg för beställning

Figur 53. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



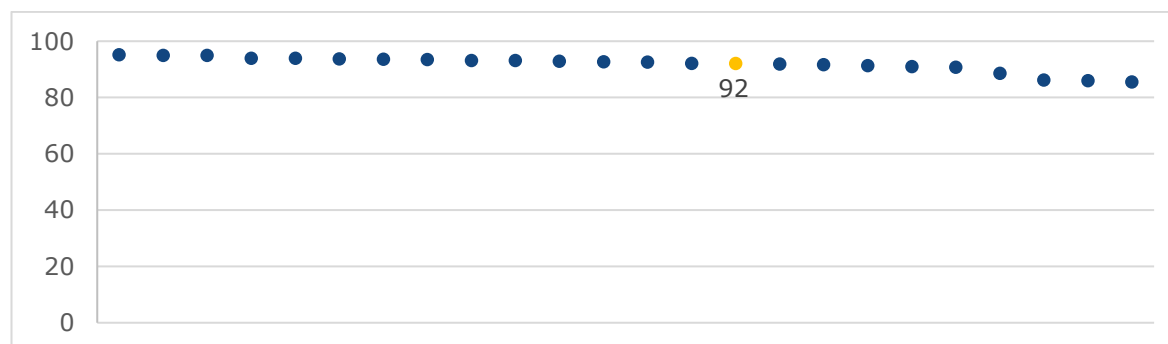
Bas 2020: Riket 43 077, Färdtjänst 29 579, Sjukresor 13 498 personer

92 procent av de intervjuade gav högt betyg för beställningen av sin resa, oavsett restyp. Det är en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2019. Som beskrivet tidigare i rapporten finns förklaringar i såväl svarstiden vid beställning per telefon och andelen som fick den tid de önskade vid beställningen. Den sammanfattande nöjdheten med beställningen, oavsett restyp, ligger 2020 mellan 86 procent och 95 procent hos de deltagande organisationerna. Se även diagrammet nedan. 2019 var det mellan 80 procent och 96 procent.

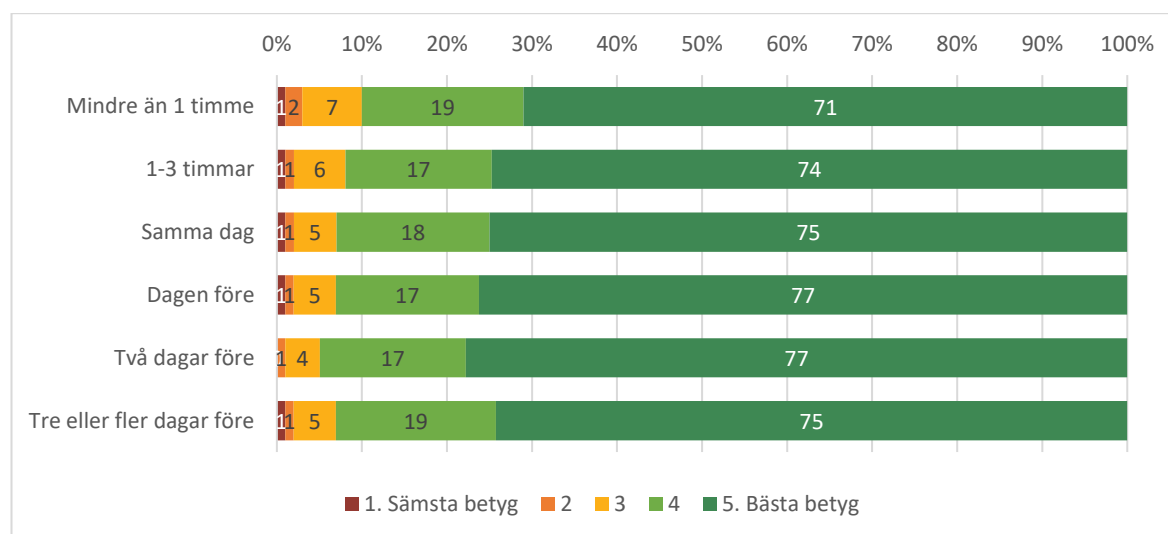
Bland de deltagande organisationer för färdtjänst 2020 är variationen i andelen nöjda 86 till 96 procent. 2019 var den 79 till 97 procent.

Variationen bland deltagande organisationer för sjukresor 2020 var 77 till 96 procent. 2019 var den 79 till 95 procent.

Figur 54. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna 2020. Orange punkt är nationellt snitt.

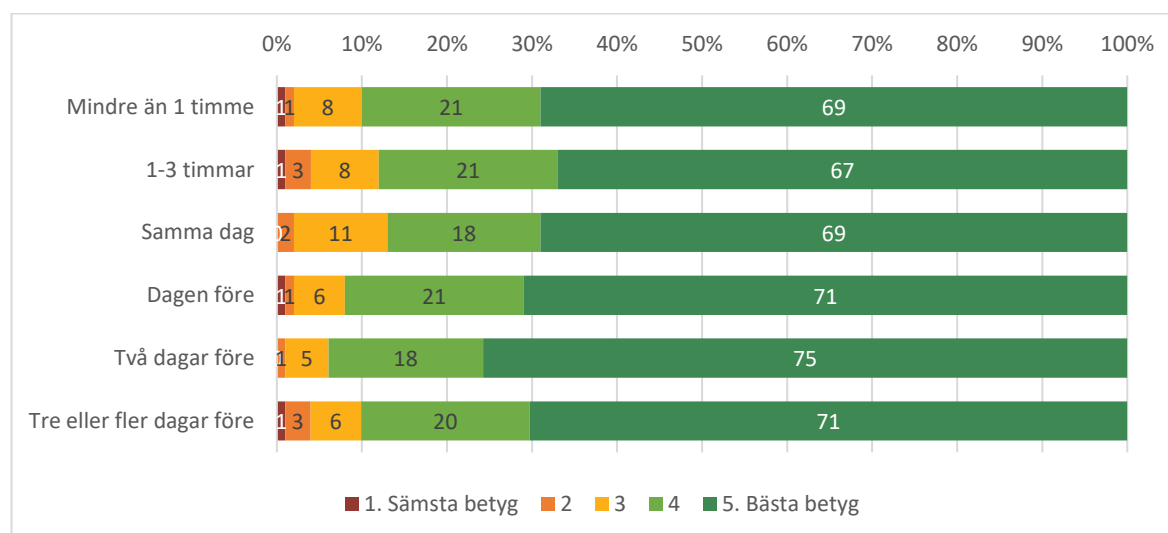


Bas 2020: Riket 43 077 personer

Figur 55. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? Färdtjänst per beställningstidpunkt

Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 9 904, 5 220, 2 951, 7 462, 1 674, 2 368 personer

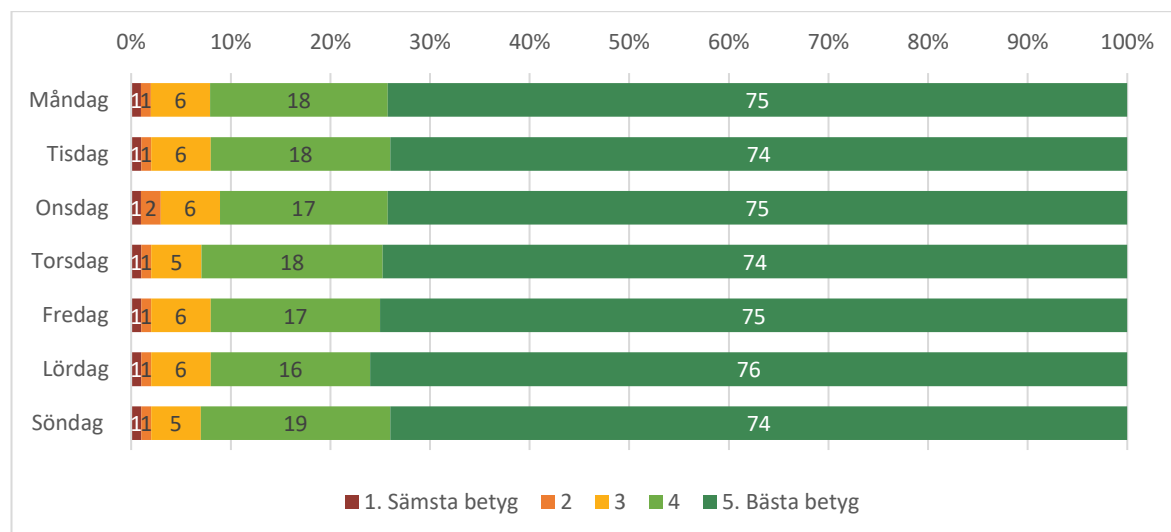
Andelen resenärer som gav ett lågt sammanfattande betyg för beställningen är högst bland dem som beställt sin resa mindre än 1 timme innan avresa, och skiljer sig från samtliga övriga beställningstidpunkter. Andelen resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen är högre bland dem som beställt dagen innan avresa, eller tidigare än bland dem som beställt samma dag, inklusive några timmar innan avresa.

Figur 56. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? Sjukresa per beställningstidpunkt

Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 3 551, 1 295, 554, 3 476, 1 162, 3 460 personer

Andelen nöjda med beställningen var högre hos de sjukresenärer som beställt sin resa två dagar innan avresa än i samtliga övriga beställningstidpunkter. De som beställt sin resa samma dag har lägst andel nöjda, 87 procent.

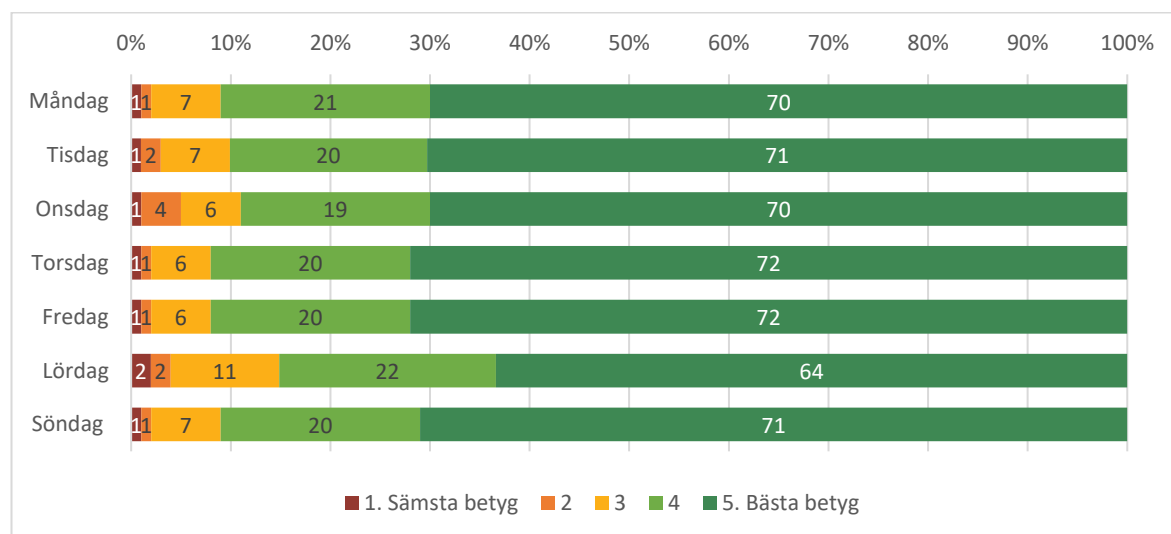
**Figur 57. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Färdtjänst per resdag**



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 4 354, 4 482, 4 424, 4 281, 2 814, 4 043, 5 181 personer

Måndag, torsdag och söndag har högre andelar som ger ett högt betyg än övriga veckodagar. Andelen som ger ett lågt sammanfattande betyg är högre på onsdagar än övriga dagar.

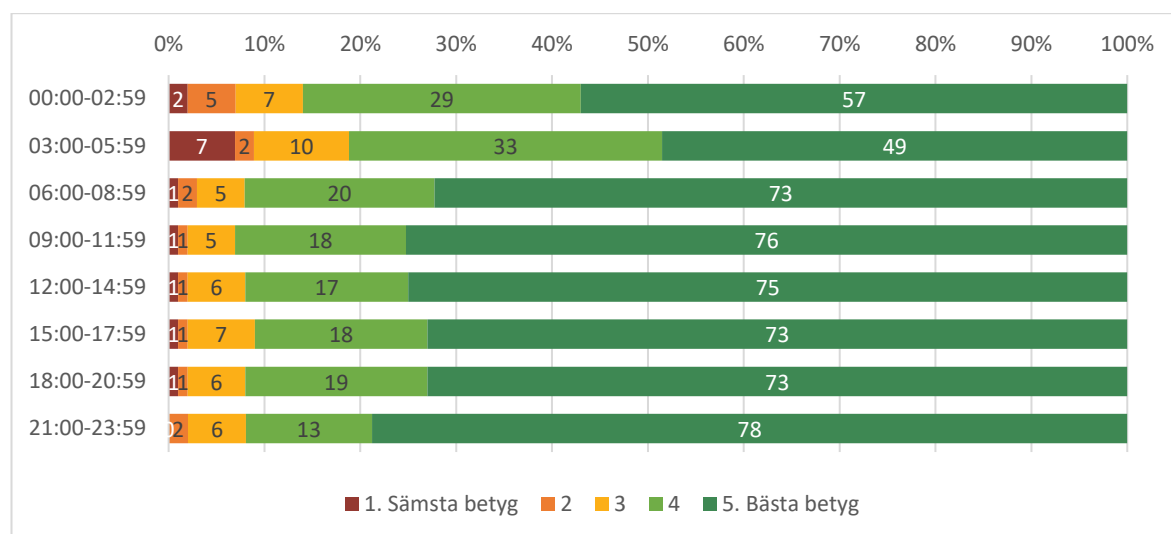
**Figur 58. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Sjukresa per resdag**



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 434, 2 700, 2 164, 2 264, 1 201, 651, 1 084 personer

Sjukresenärer som rest på lördagar angav i lägst grad av alla veckodagar ett högt sammanfattande betyg för beställningen. Andelen resenärer som gav högst andel lågt betyg är störst bland dem som avrest på onsdagar.

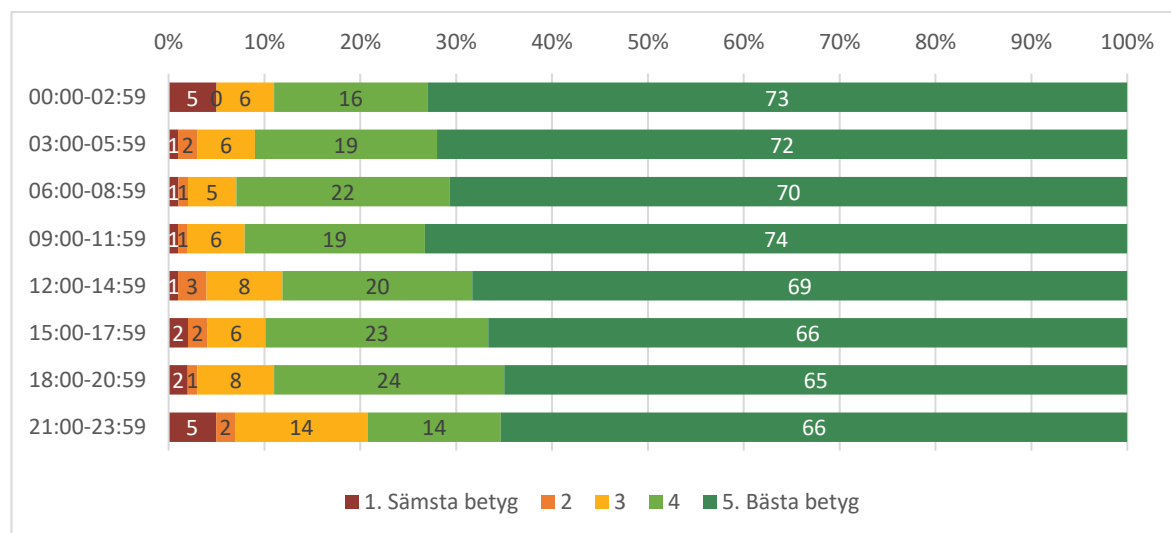
**Figur 59. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Färdtjänst per avresetid**



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 98, 39, 1 438, 8 656, 10 646, 6 030, 1 995, 677 personer

Resenärer som avrest kl. 09:00-11:59 har högst andel som ger ett högt sammanfattande betyg, (4+5), för hela beställningen jämfört med samtliga övriga avresetider. Andelen som gav ett lågt betyg (1+2) är högre under intervallet 18:00-20:59 än övriga avresetider, undantaget de två tidigaste.

**Figur 60. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Sjukresa per avresetid**



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 55, 113, 2 205, 4 789, 4 498, 1 534, 226, 78 personer

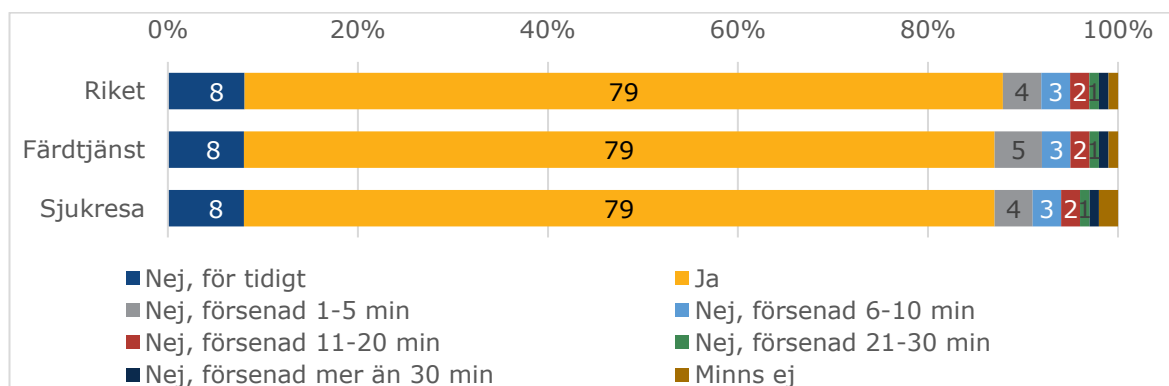
Andelen sjukresenärer som gav bästa betyg (5) för beställningen är högst i tidsintervallet kl. 09:00-11:59, och skiljer sig från övriga intervall utom det tidigaste på dygnet.

5 Resan färdtjänst och sjukresor

- Totalt upplevde 91 procent av resenärerna att fordonen kom i tid vid upphämtning. Andelen som hämtades för tidigt har ökat 5 med procentenheter mellan 2019 och 2020.
- 93 procent är nöjda med förarens bemötande, oavsett restyp.
- 70 procent av de som samåkt, ger upplevelsen att samåka ett högt betyg.
- 71 procent tycker att det är lätt att samtala med föraren, oavsett restyp. 15 procent vill inte samtala alls, vilket är en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2019.
- 95 procent av resenärerna ger ett högt betyg för restiden, vilket är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2019.
- Totalt 96 procent upplevde att de kom fram i tid till sin slutdestination. Det är en ökning jämfört med 2019, främst av andelen ja med 2 procentenheter.

5.1 Punktlighet upphämtning

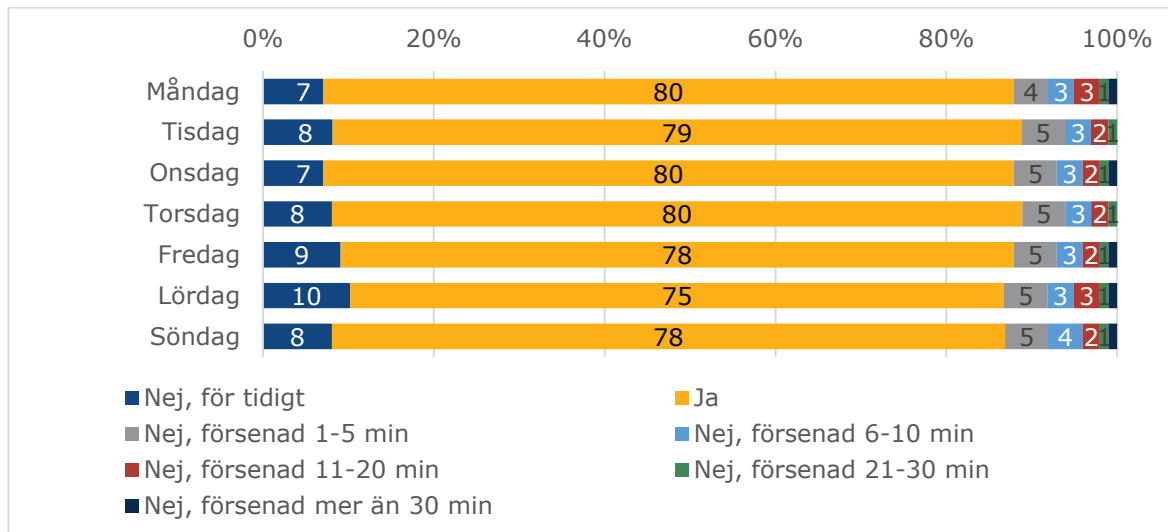
Figur 61. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas 2020: Riket 60 694, Färdtjänst 36 054, Sjukresor 24 640 personer

Totalt upplevde 79 procent av resenärerna att fordonen kom i tid vid upphämtning. Räknar man in "för tidigt" samt "1-5 min försening" som i tid, så är det 91 procent. Andelen kom fram för tidigt har ökat 5 procentenheter mellan 2019 och 2020.

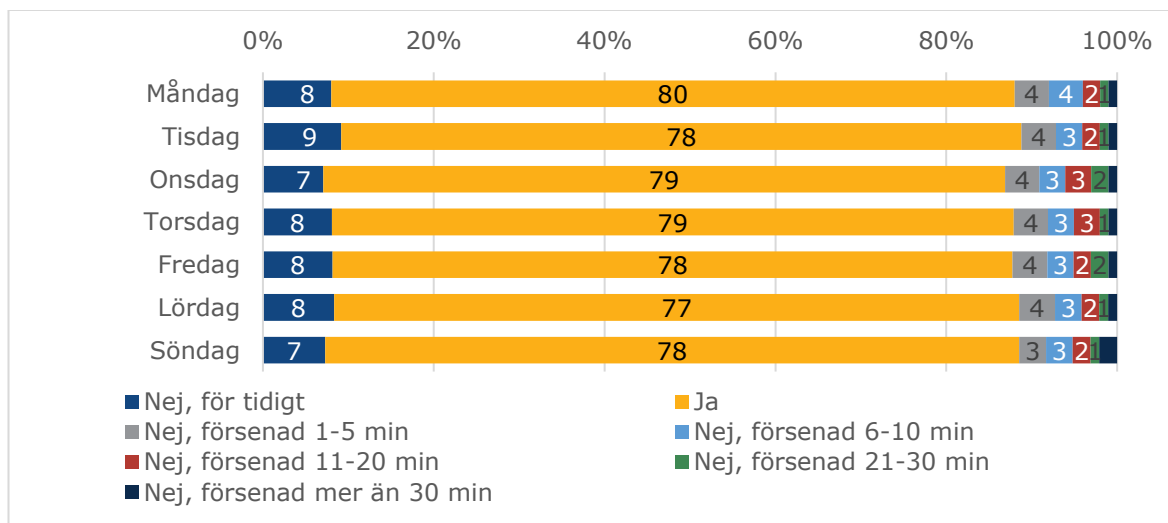
Figur 62. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 529, 5 591, 5 514, 5 307, 3 380, 4 541, 6 192 personer

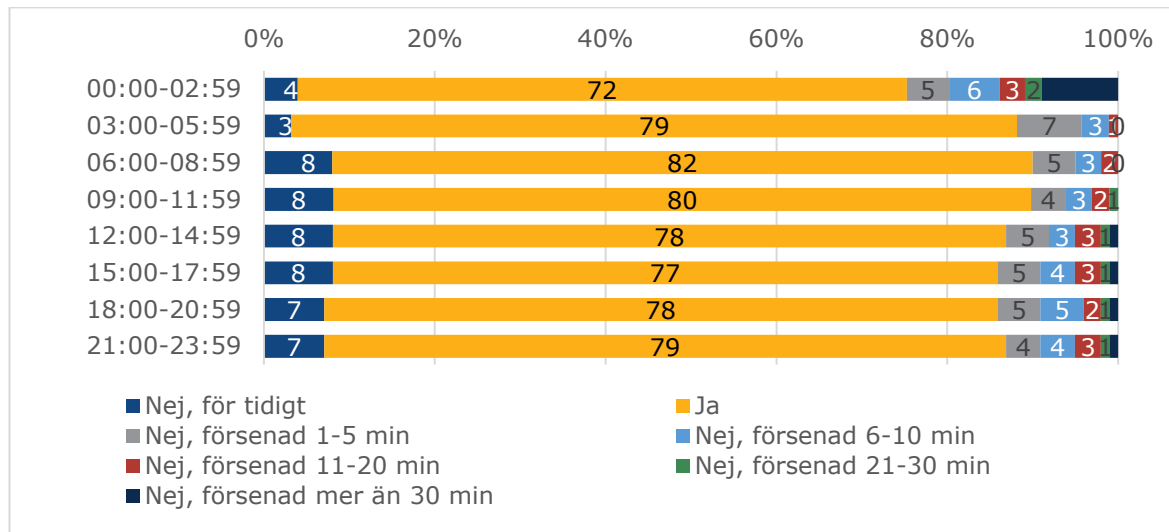
Måndag, onsdag och torsdag kommer fordonet enligt beställning i högre grad än på fredag till lördag. Lördagar kommer fordonet för tidigt i högre grad än andra veckodagar.

Figur 63. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Sjukresa per resdag



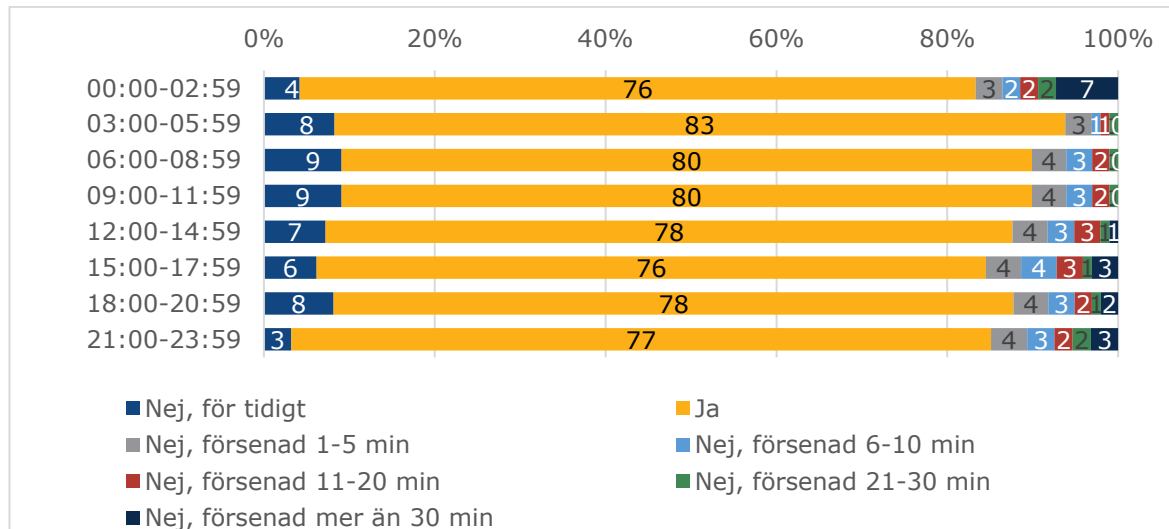
Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 745, 4 335, 3 743, 3 654, 2 2353 2 027, 2 901 personer

Sjukresenärer som rest på måndagar angav i högre grad att fordonet kom på de klockslag de fick vid beställningen än resenärer som rest tisdagar eller fredag-söndag.

Figur 64. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Färdtjänst per avresetid

Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 115, 61, 2 094, 10 478, 12 889, 7 268, 2 367, 782 personer

Resenärer som avrest kl.06:00-11:59 har en högre andel som anger att fordonet kom i tid. Andelen kom i tid är högre dessa två tidsintervall än vid alla andra avresetider.

Figur 65. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Sjukresa per avresetid

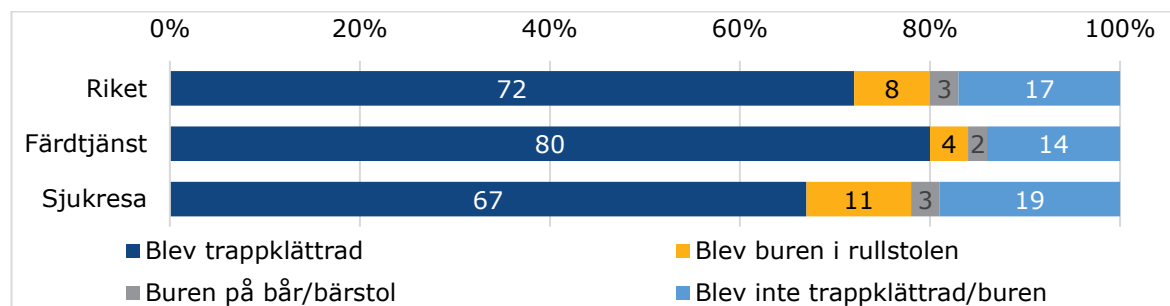
Bas 2020: Sjukresa per avresetid 233, 269, 4 153, 7 116, 8 732, 3 062, 785, 290 personer

Sjukresenärerna upplevde en bättre tidshållning vid upphämtning under tidsintervallen 03:00-11:59 än under övriga tidsintervall.

5.2 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.

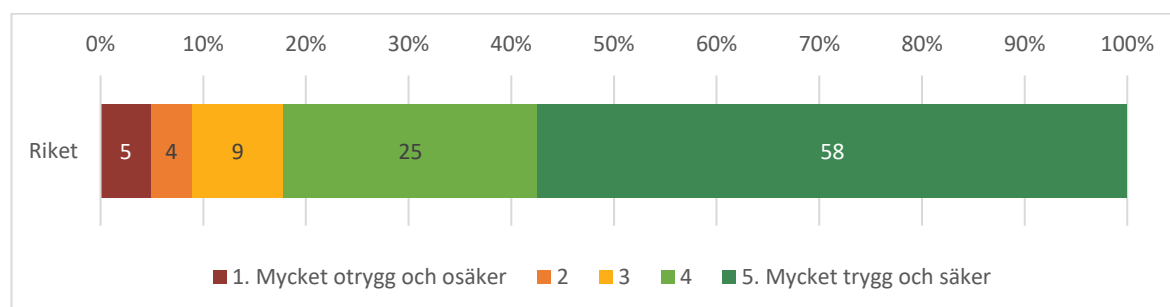
Figur 66. Användes en trappklättrare eller blev du buren?



Bas 2020: Riket 397, Färdtjänst 196, Sjukresa 201 personer

Basen inte är inte så stor, så resultaten skall tolkas med försiktighet. På riksnivå blir 72 procent av resenärerna med trappklättring i beställningen också trappklättrade. 8 procent säger att de blev burna i rullstol, vilket inte är tillåtet. 17 procent 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 sjukresorna.

Figur 67. Hur upplevde du trappklättringen?

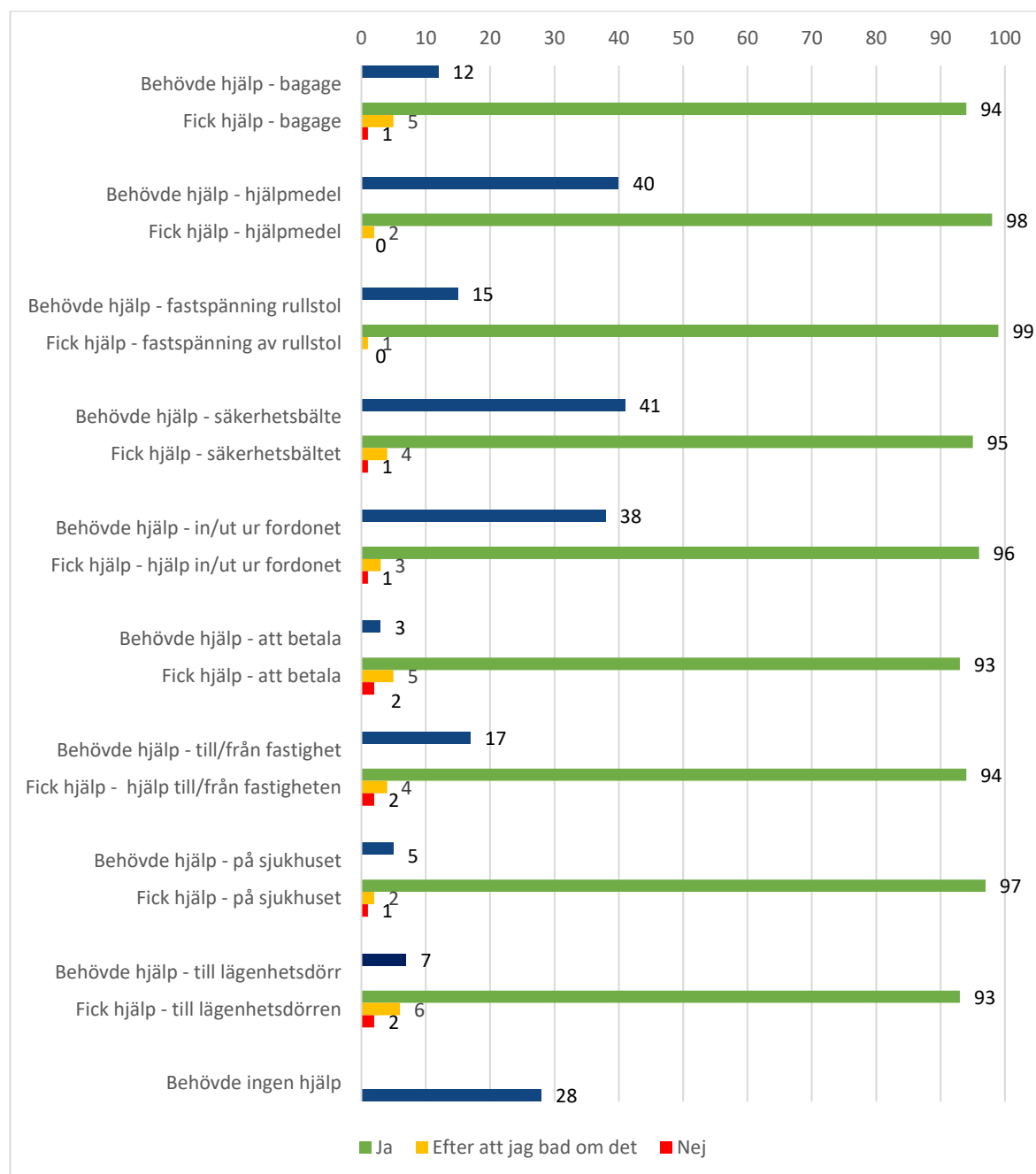


Bas 2020: Riket 286 personer

Endast de resenärer som trappklättrats får följdfrågan om upplevd trygghet. Bland dessa upplevde 82 procent trappklättringen som trygg och säker. Eftersom basen är liten redovisas inte nedbrytningen på restyp för att inga förhastade slutsatser skall dras. Generellt kan sägas att det finns en tendens bland resenärerna som upplevt trappklättringen som otrygg att andelen som ger ett högt sammanfattande betyg är betydligt lägre än bland dem som upplevt trappklättringen som trygg.

5.3 Föraren och fordonet

Figur 68. Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis ...
Fick du den hjälp du behövde? Riket



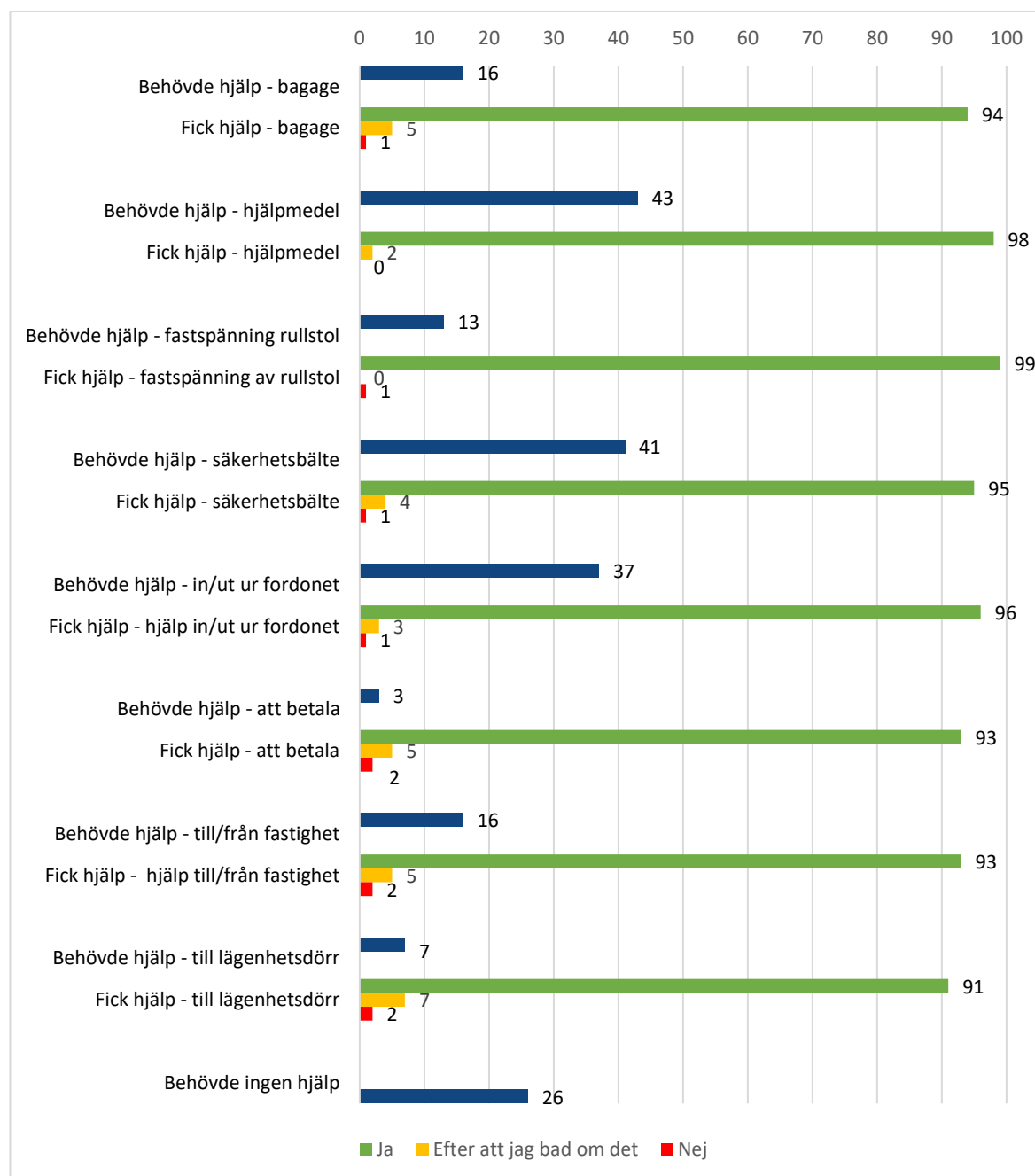
Bas 2020: Riket 123 076; Bagage 3 163, Hjälpmedel 12 272, Rullstol 4 449, Säkerhetsbälte 12 575, Fordon 11 474, Betala 797, På sjukhuset 1 803, Entrédörr/fastigheten 4 801, Lägenhetsdörr 2 119

Som svar på frågan om hjälp av föraren 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 fick den hjälp de behövde, utan att behöva fråga om den. Det gäller för både färdtjänst- och sjukresenärer, se de två följande diagrammen.

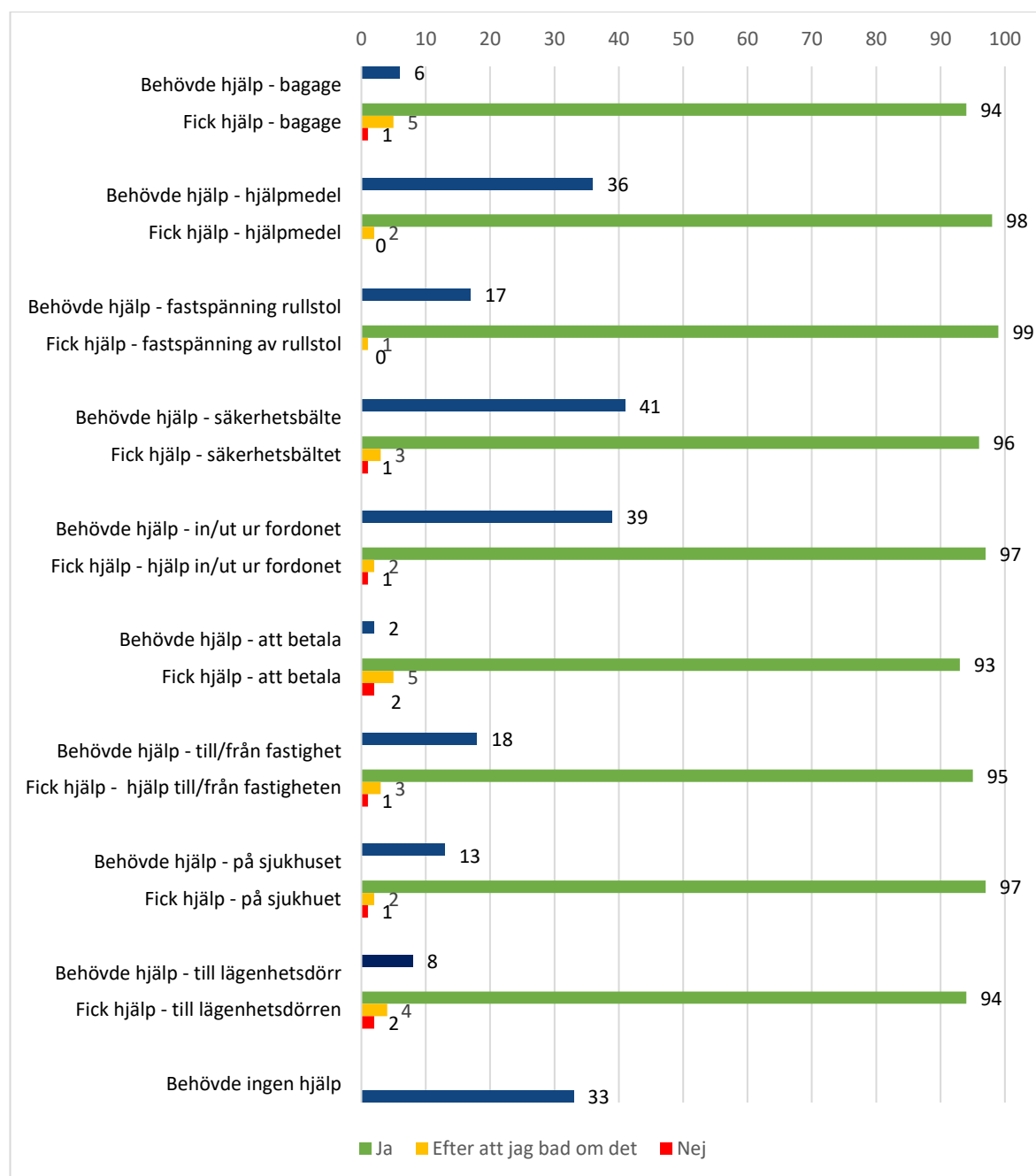
**Figur 69. Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis ...
Fick du den hjälp du behövde? Färdtjänst**



Bas 2020: Färdtjänst: 71 209; Bagage 5 274, Hjälpmedel 15 144, Rullstol 5 109, Säkerhetsbälte 14 501, Fordon 13 008, Betala 987, Entrédörr/fastigheten 5 387 Lägenhetsdörr 2 203

De största hjälpbehoven fanns för hjälpmedel, säkerhetsbälte och in/ut ur fordonet. Färdtjänstresenärerna hade ett större hjälpbehov än sjukresenärerna gällande bagage, hjälpmedel och att betala.

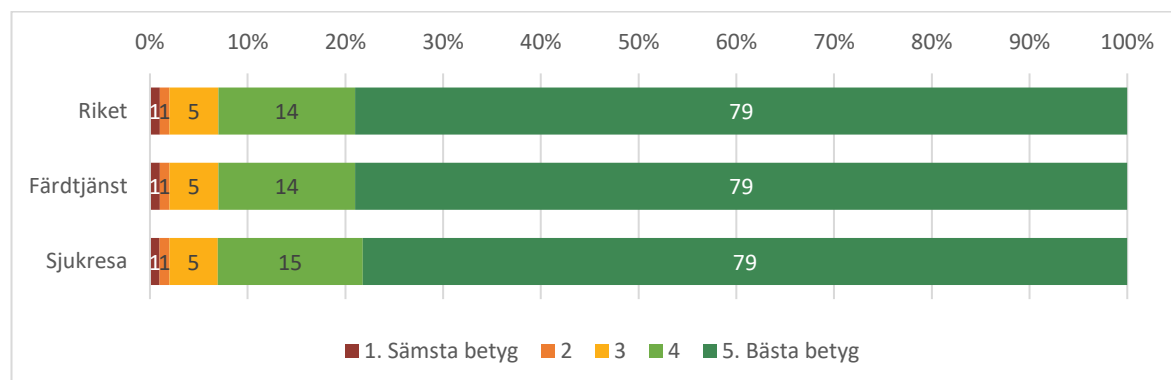
**Figur 70. Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis ...
Fick du den hjälp du behövde? Sjukresa**



Bas 2020: Sjukresa: 51 875, Bagage 1 561, Hjälpmedel 8 823, Rullstol 4 137, Säkerhetsbälte 9 844, Fordon 9 486, Betala 568
Entrédörr/fastigheten 4 329, Lägenhetsdörr 1 973, På sjukhuset 2 923

Sjukresenärerna hade ett större hjälpbehov än färdtjänstresenärerna när det gällde hjälp in/ut ur fordonet, hjälp till/från fastigheten, fastspänning av rullstolen och hjälp till lägenhetsdörren. Annars var hjälpbehovet lägre bland sjukresenärerna där 33 procent anger att de inte behöver hjälp jämfört med 26 procent bland färdtjänstresenärerna.

Figur 71. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



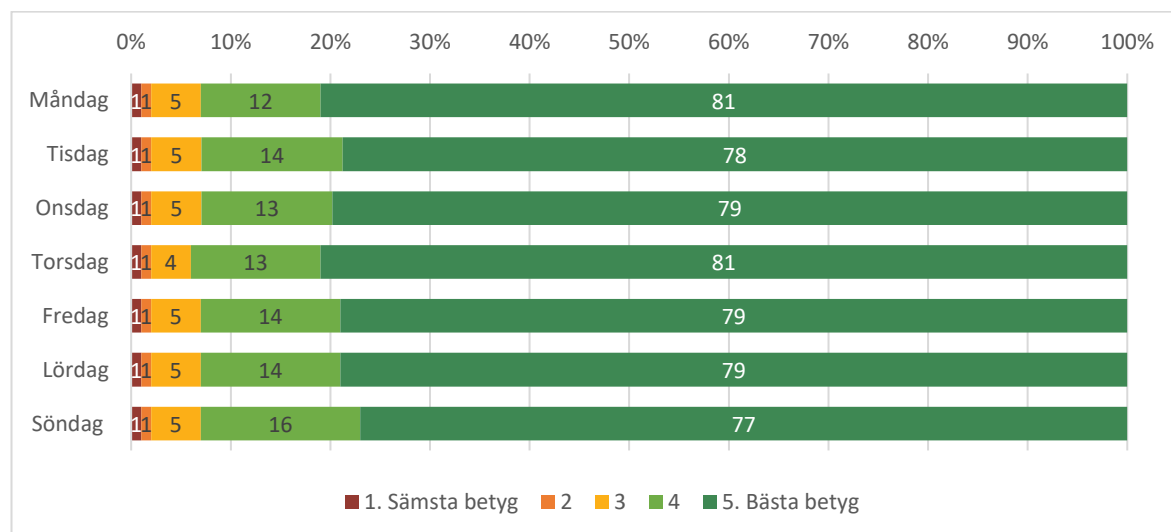
Bas 2020: Riket 60 320, Färdtjänst 35 843, Sjukresor 24 447 personer

93 procent gav ett högt betyg för förarens bemötande, det gäller för riket som helhet lika väl som för de två restyperna. Bland samtliga deltagare, oavsett restyp, under 2020 varierade nöjdheten med förarens bemötande mellan 86 och 97 procent. 2019 varierade den mellan 87 och 97 procent.

Nöjdheten med förarens bemötande vid färdtjänst varierade mellan 86 procent och 98 procent bland samtliga deltagare under 2020. Variationen 2019 var densamma.

Vid sjukresor varierade nöjdheten med förarens bemötande mellan 90 procent och 96 procent för 2020. Under 2019 fanns variationen mellan 87 och 97 procent.

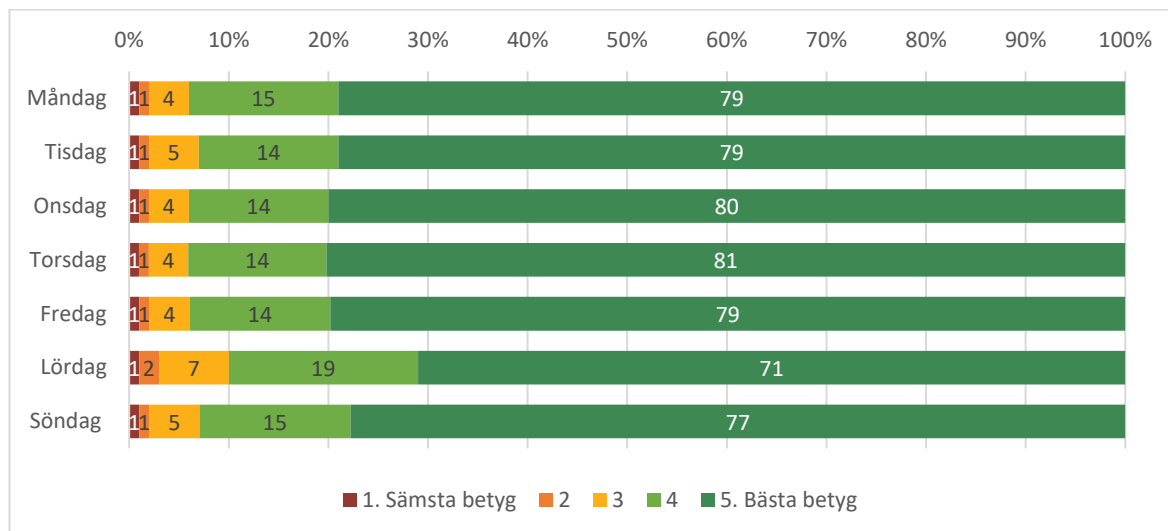
Figur 72. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 493, 5 558, 5 481, 5 279, 3 350, 4 525, 6 157 personer

Det fanns en högre nöjdhet bland färdtjänstresenärerna med förarens bemötande under torsdagar än under övriga veckodagar.

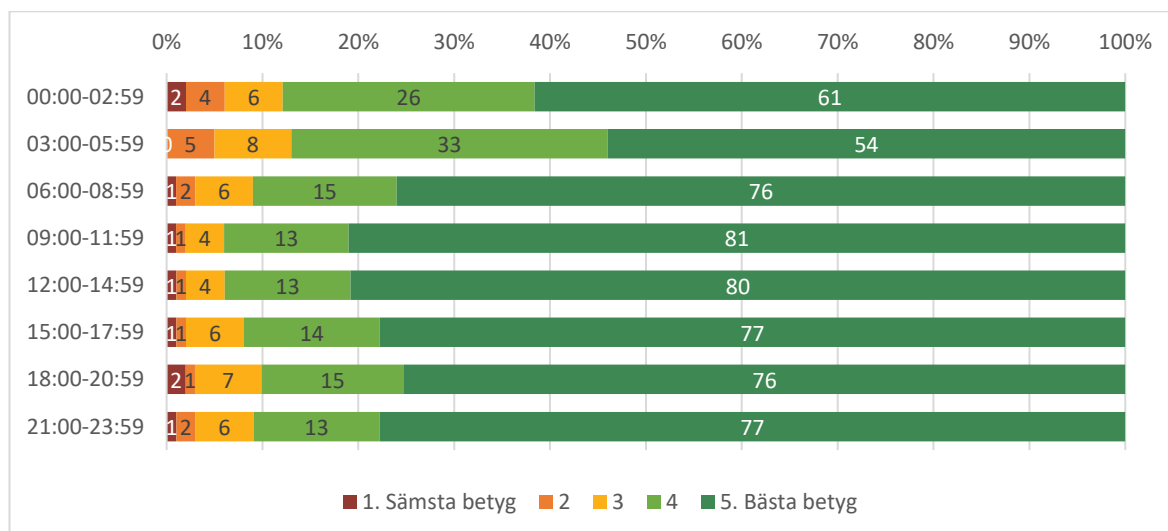
Figur 73. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 701, 4 310, 3 725, 3 636, 2 222, 2 005, 2 878 personer

Torsdagar var den resdag när högst andel sjukresenärer är nöjda med förarens bemötande. Lördagen sticker ut som den dag när lägst andel resenärer gav högsta betyg (5) för förarens bemötande.

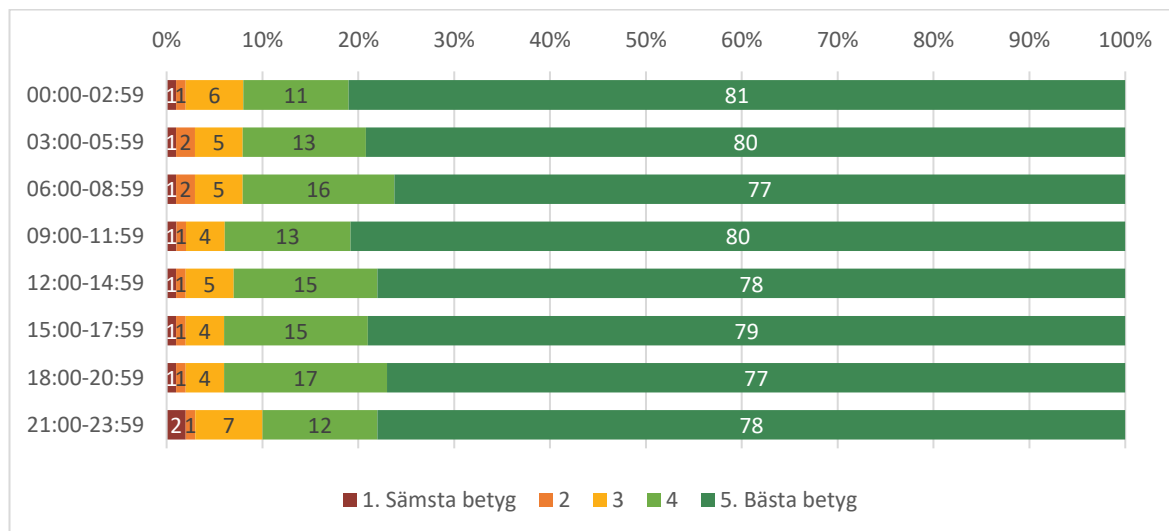
Figur 74. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 114, 60, 2 071, 10 425, 12 816, 7 229, 2 353, 775 personer

Resenärer som avrest kl.09:00-11:59 har högst andel betyg 4+5. Andelen skiljer sig från samtliga övriga tidsintervall. Dessa resenärer har rest utanför rusningstid och det kan mycket väl påverka såväl förarens bemötande som resenärens upplevelse av densamma.

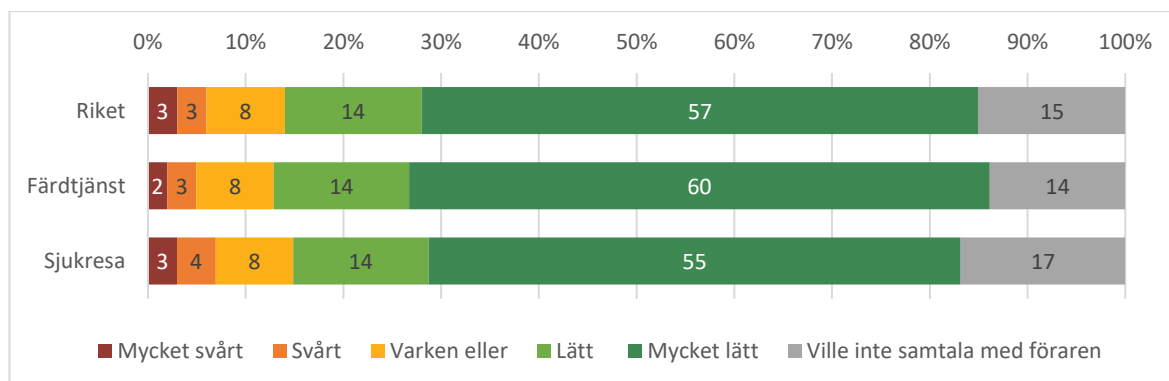
Figur 75. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Sjukresa per avresetid



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 229, 266, 4 125, 7 078, 8 670, 3 039, 781, 289 personer

Andelen sjukresenärer som gav ett högt betyg för förarens bemötande är högst under intervallet kl. 09:00-11:59 och andelen skiljer sig från övriga intervall undantaget dygnets tidigaste.

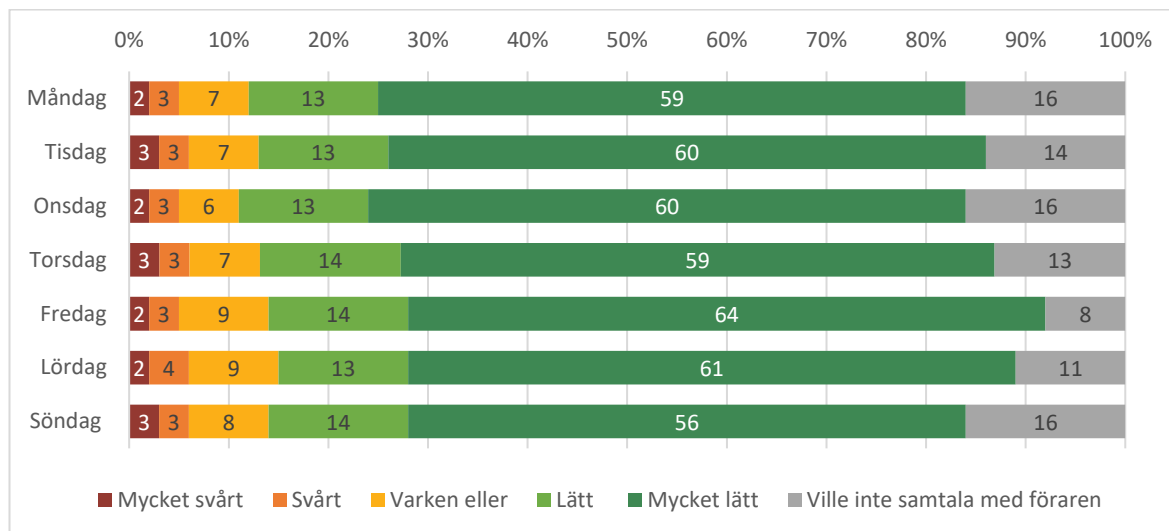
Figur 76. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren?



Bas 2020: Riket 29 682, Färdtjänst 14 507, Sjukresor 15 175 personer

71 procent av resenärerna, oavsett restyp, tyckte att det var lätt att samtala med föraren. Samtidigt var det 15 procent som inte ville samtala med föraren. Andelen som inte ville prata är högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna. Jämfört med 2019 har andelen som tycker att det är lätt+mycket lätt att samtala med föraren minskat med 4 procentenheter på riksnivå. Här kan restriktioner i och med pandemin ha förändrat förutsättningarna och viljan att prata med föraren, bl.a. med hänsyn till smittorisken.

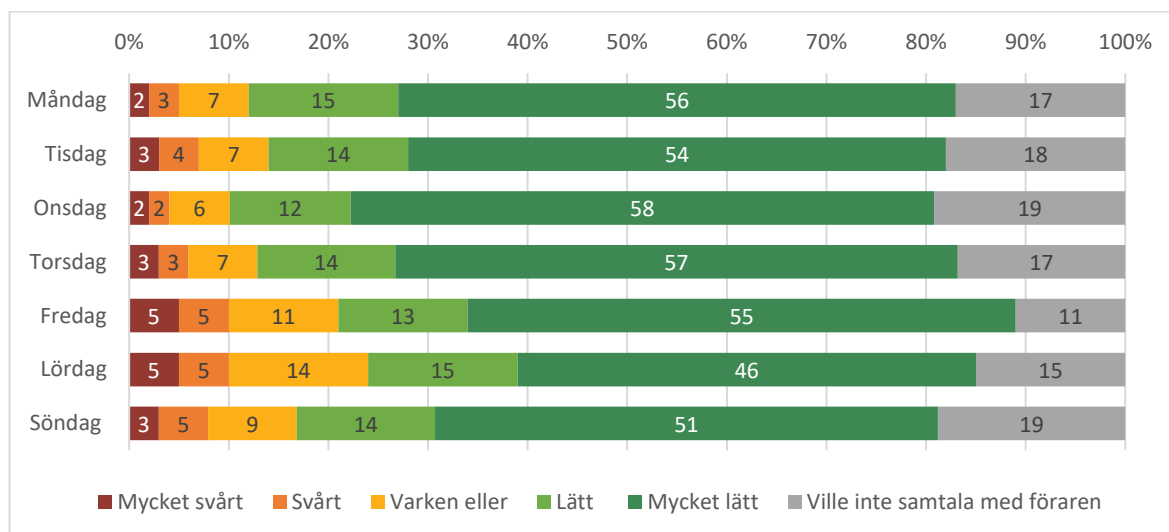
Figur 77. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 2 101, 2 227, 2 246, 2 154, 1 348, 1 941, 2 490 personer

Andelen färdtjänstresenärer som tyckte att det var lätt+mycket lätt att prata med föraren är högre på fredagar än andra dagar.

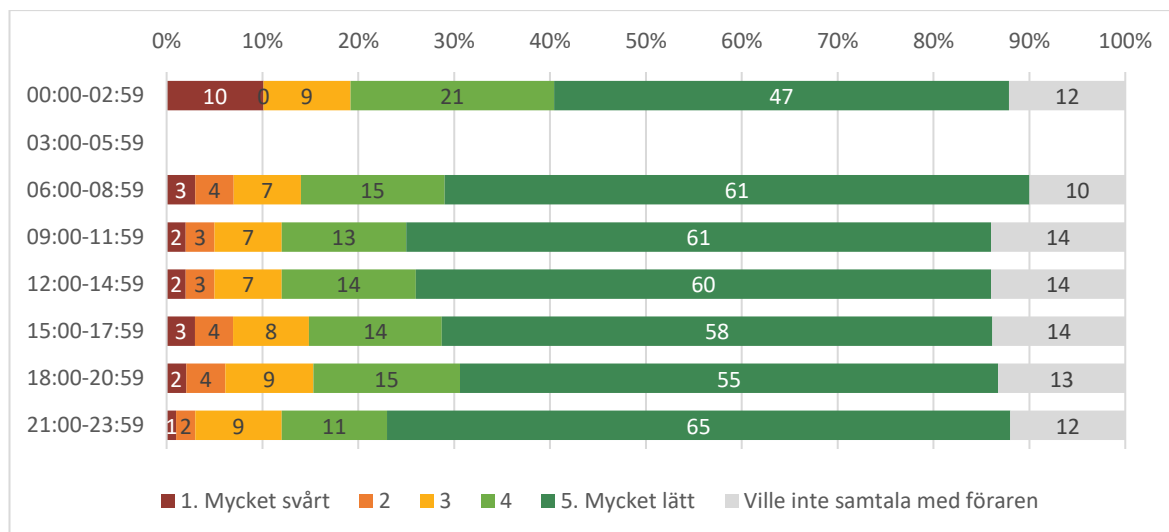
Figur 78. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 515, 2 725, 2 344, 2 226, 1 360, 1 259, 1 746 personer

Lördagar är andelen resenärer som säger att det var lätt eller mycket lätt att samtala med föraren lägre än samtliga övriga veckodagar. Fredagar är andelen som inte ville samtala med föraren lägre än alla andra veckodagar. Andelen som tycker att det var svårt+mycket svårt att samtala med föraren sticker ut på fredagar och lördagar, och är högre än övriga resdagar.

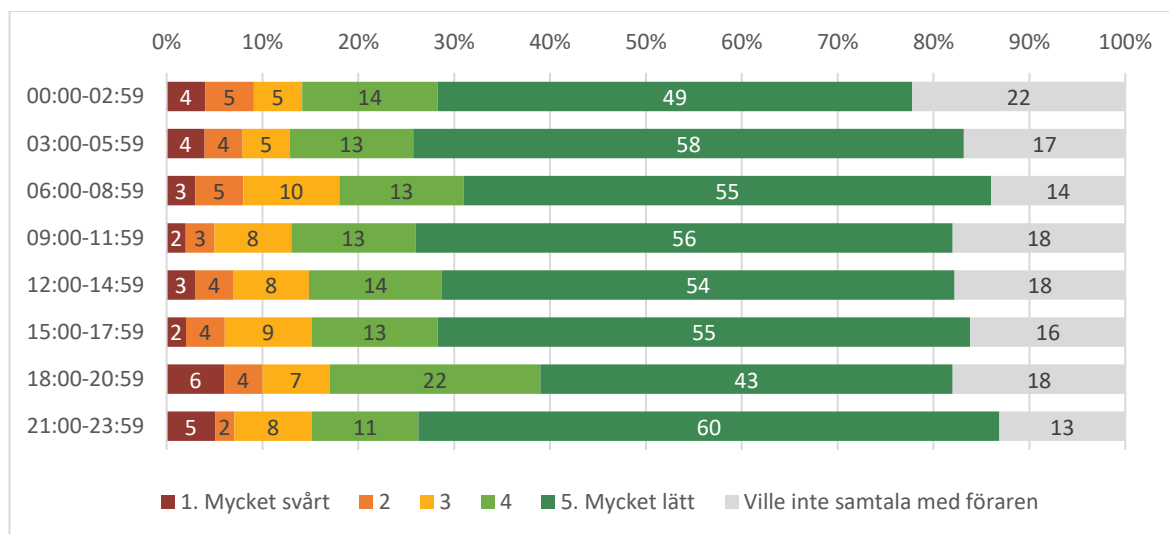
Figur 79. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 38, 10, 935, 4 635, 5 075, 2 818, 773, 223 personer

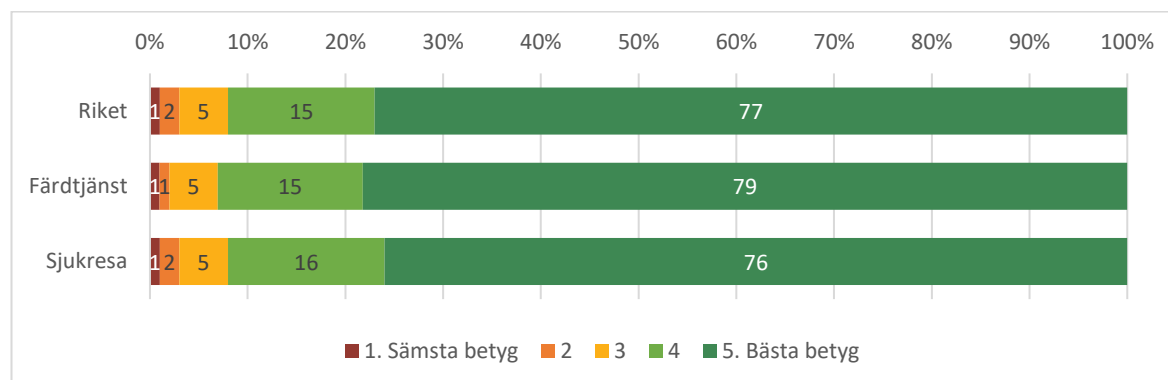
Vid tidsintervallet kl. 03:00-05:59 är det för få svarande för att redovisa resultatet. Andelen resenärer som tyckte att det var lätt+mycket lätt att samtala med föraren är högst kl. 06:00-14:59 samt under dygnets senaste tidsintervall. Andelen resenärer som inte ville samtala med föraren är högre kl. 09:00-17:59 än under övriga avresetider.

Figur 80. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Sjukresa per avresetid



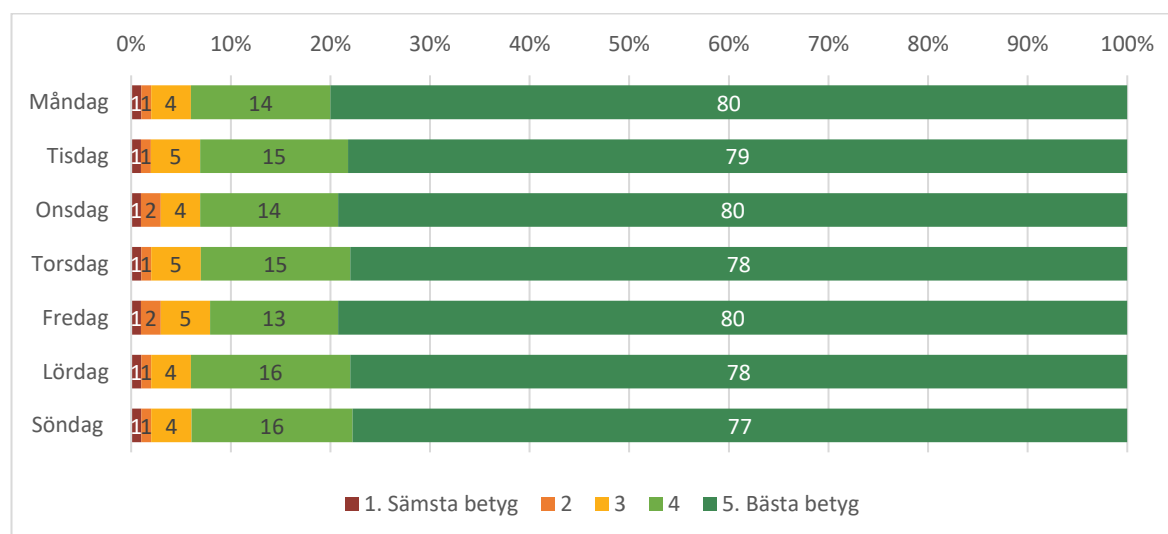
Bas 2020: Sjukresa per avresetid 168, 200, 2 707, 4 350, 5 288, 1 789, 491, 188 personer

Hur lätt sjukresenärerna tycker det är att samtala med föraren varierar under dygnet. Att det är mycket lätt tyckte högst andelar under intervallen 03:00-17:59, samt 21:00-23:59. De skiljer sig från övriga två intervall. Andelen som tyckte att det var svårt + mycket svårt är högst kl. 18:00-20:59 och den skiljer sig från andelarna som anger detsamma under intervallen kl. 06:00-17:59.

Figur 81. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?

Bas 2020: Riket 30 328, Färdtjänst 14 819, Sjukresor 15 509 personer

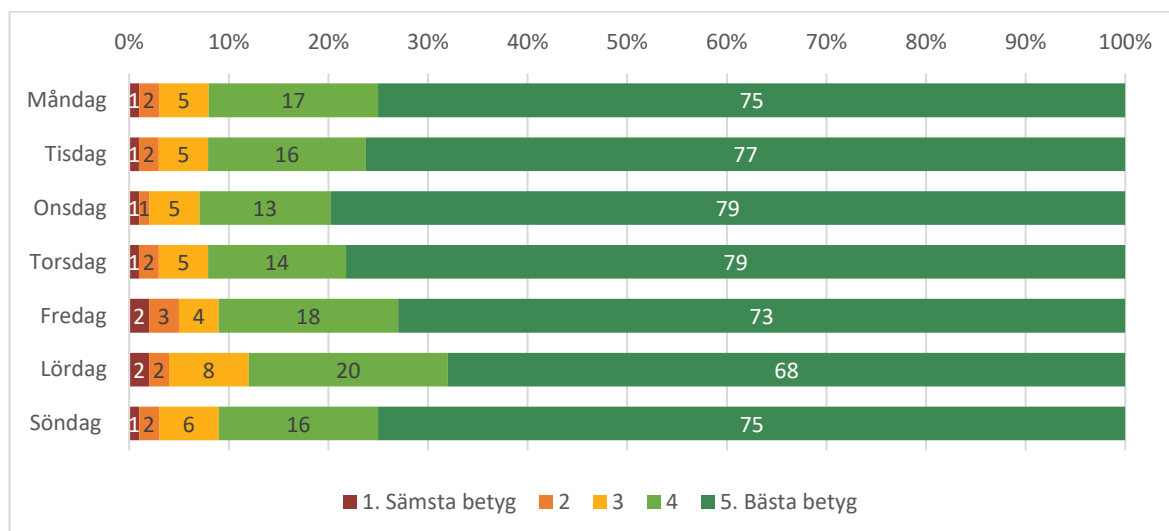
Det höga betyget, 4+5, gavs av 93 procent av resenärerna på riksnivå för förarens sätt att köra mjukt och smidigt. Spännvidden i nöjdheten bland organisationerna, oavsett restyp, var 89 till 96 procent 2020. För färdtjänst var variationen 89 till 97 procent. För organisationerna med sjukresor varierade andelen mellan 89 och 96 procent. Spännvidden i nöjdheten bland organisationerna 2019 var på riksnivå 86 till 95 procent. För färdtjänst var variationen 85 till 95 procent. För organisationerna med sjukresor varierade andelen mellan 88 och 95 procent.

Figur 82. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Färdtjänst per resdag

Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 2 140, 2 270, 2 269, 2 214, 1 402, 2 006, 2 518 personer

Måndagar, onsdagar och fredagar angav en högre andel resenärerna det högsta betyget för förarens förmåga att köra mjukt och smidigt. I övrigt finns det inga skillnader mellan veckodagarna.

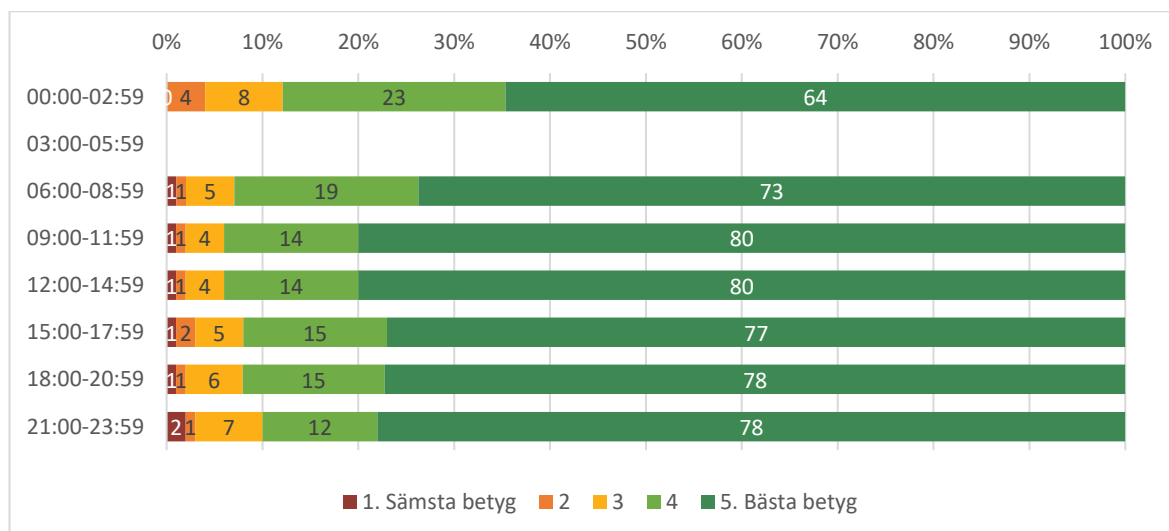
Figur 83. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 565, 2 775, 2 390, 2 282, 1 440, 1 287, 1 770 personer

Andelen högt betyg bland sjukresenärerna för förarens sätt att köra mjukt och smidigt är lägre på lördagar än samtliga övriga veckodagar.

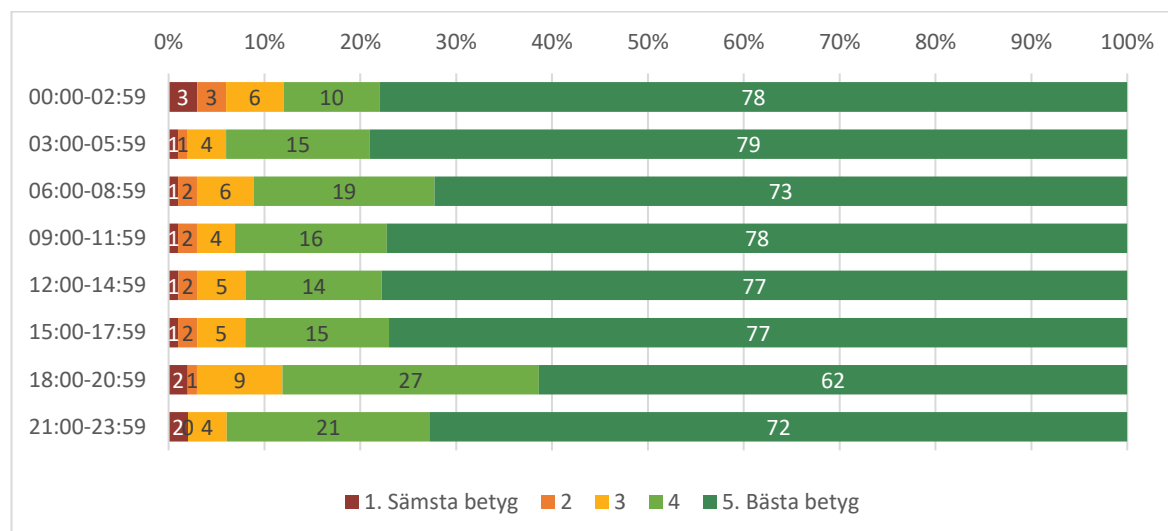
Figur 84. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 37, 10, 960, 4 731, 5 148, 2 878, 792, 226 personer

Vid tidsintervallet kl.03:00-05:59 är det för få svarande för att redovisa resultatet. Avresetiderna kl.09:00-14:59 uppvisar en högre andel än övriga tidsintervall med resenärer som är nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidigt. Andelarna missnöjda skiljer sig inte åt över de olika avresetiderna.

Figur 85. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Sjukresa per avresetid



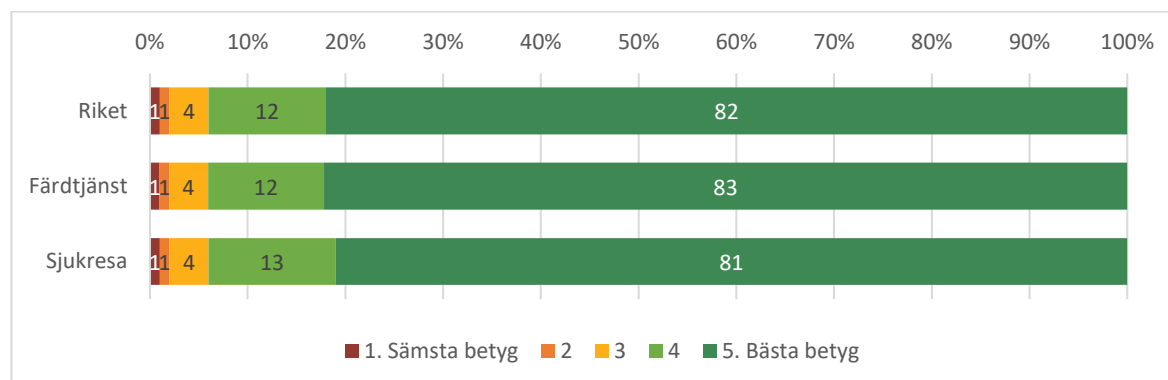
Bas 2020: Sjukresa per avresetid 172, 197, 2 759, 4 455, 5 419, 1 819, 493, 192 personer

Andelarna högt betyg för förarens sätt att köra dominerar bland sjukresenärerna under intervallen kl. 03:00-17:59 och är lägre under tiderna 00:00-02:59 samt 18:00-20:59.

Tidsintervallet kl. 18:00-20:59 utmärker sig genom att ha högst andel som ger betyg 3.

5.4 Restid och punktlighet

Figur 86. Vilket betyg vill du ge restiden?

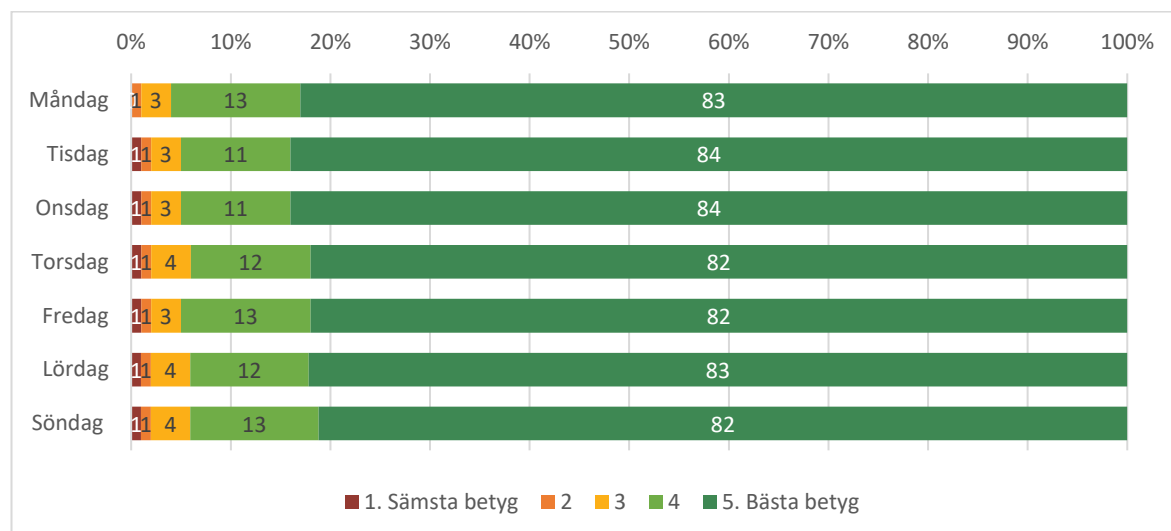


Bas 2020: Riket 29 927, Färdtjänst 14 698, Sjukresor 15 229 personer

95 procent av resenärerna var 2020 nöjda med den tid som resan tog. Det är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2019. Bland de deltagande organisationerna sträckte sig andelen som gav ett högt betyg, oavsett restyp, från 93 till 96 procent. Variationen för deltagarna 2019 på en sammantagen nivå sträckte sig från 88 till 97 procent.

Betyget för restiden bland färdtjänstresenärerna varierade 2020 bland de deltagande organisationerna mellan 94 och 96 procent. Bland sjukreseresenärerna 2020 var motsvarande siffror 92 och 95 procent. Motsvarande siffror 2019 var 88–97 respektive 89–92 procent.

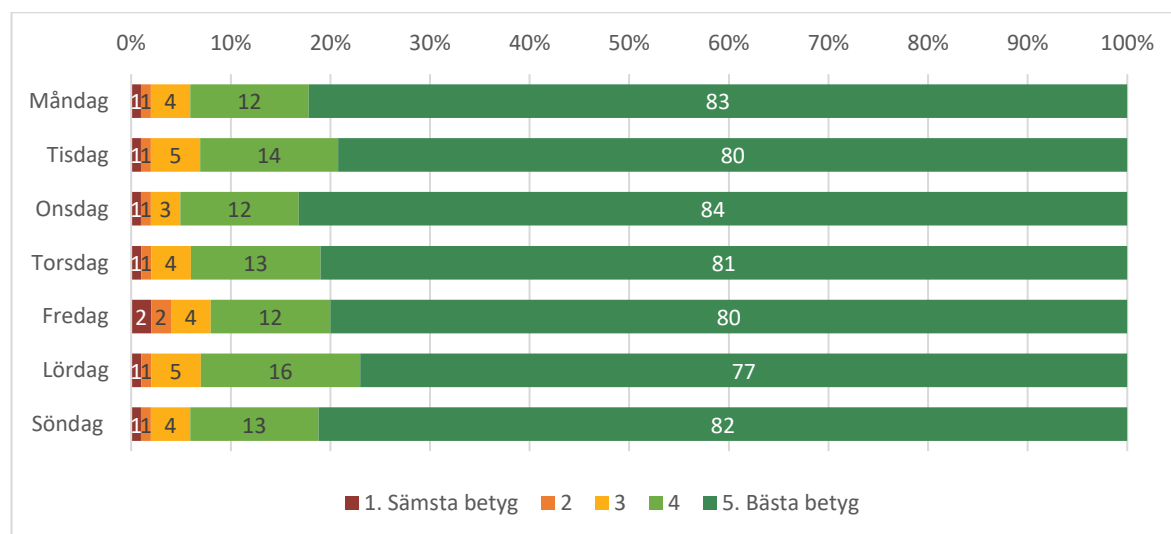
Figur 87. Vilket betyg vill du ge restiden? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 2 119, 2 245, 2 269, 2 198, 1 375, 2 000, 2 492 personer

Färdtjänstresenärerna gav högst andel högt betyg för restiden på måndagar.

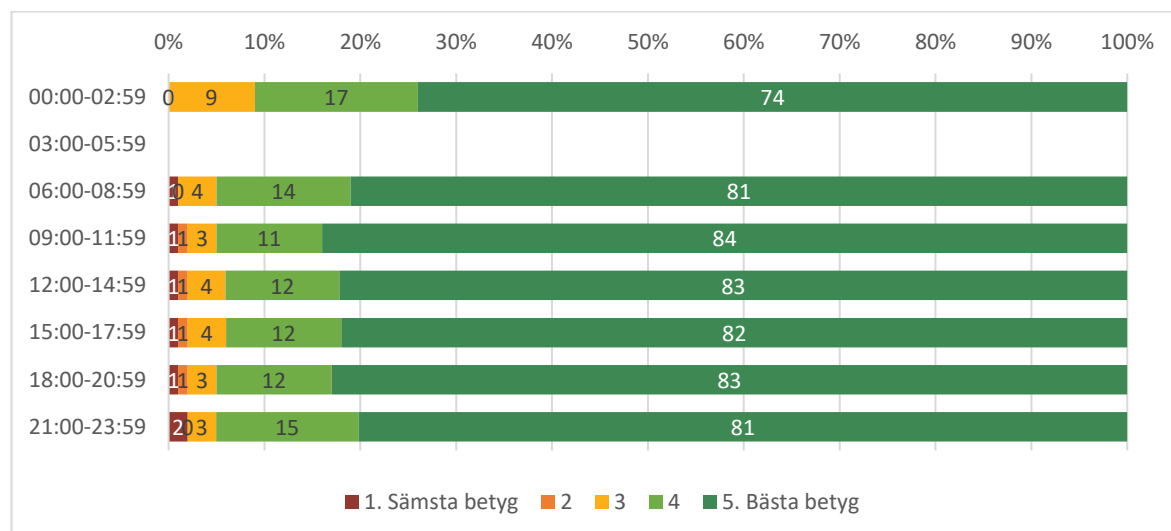
Figur 88. Vilket betyg vill du ge restiden? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 502, 2 730, 2 353, 2 238, 1 419, 1 264, 1 723 personer

På måndagar och onsdagar angav en högre andel av sjukresenärerna att de var nöjda med restiden än på övriga veckodagar.

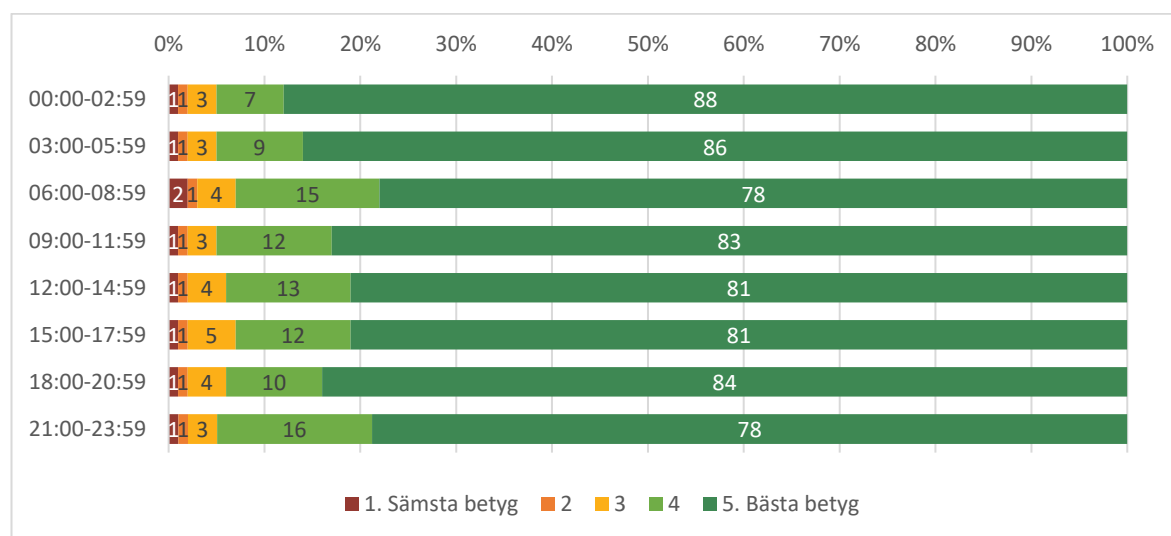
Figur 89. Vilket betyg vill du ge restiden? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 38, 9, 949, 4 703, 5 138, 2 849, 786, 226 personer

Vid tidsintervallet kl. 03:00-05:59 är det för få svarande för att redovisa resultatet. Bland färdtjänstresenärer som avrest i intervallet kl. 09:00-11:59 finns den högsta nöjdheten med restiden, som skiljer sig från samtliga övriga tidsintervall. Resenärer som avrest under intervallen kl. 15:00-20:59 har en högre andel missnöjda än de tidsintervall som ligger tidigare på dygnet.

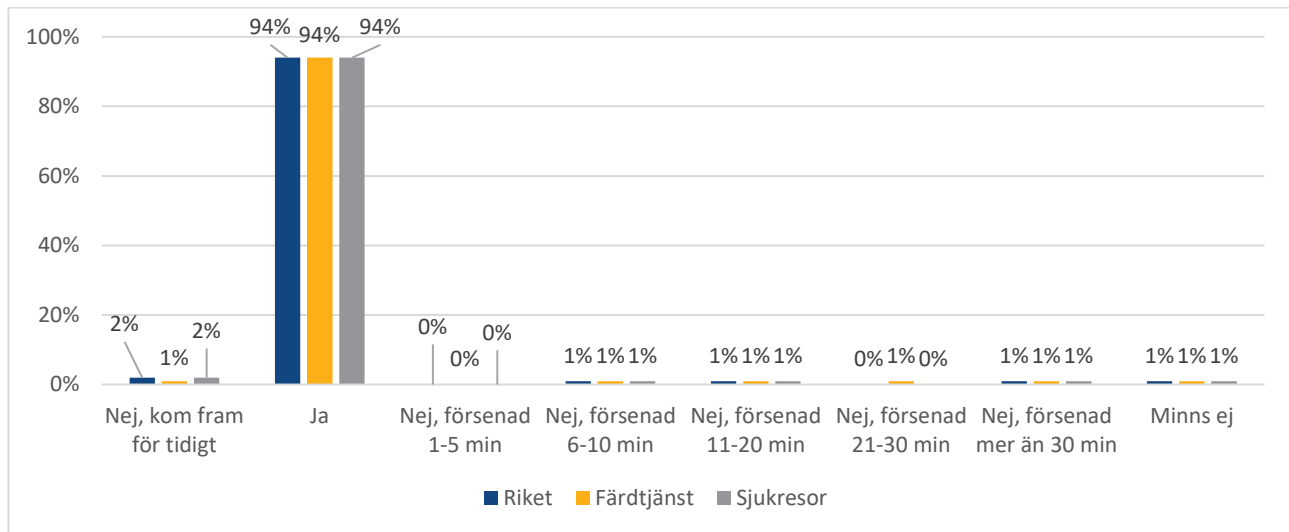
Figur 90. Vilket betyg vill du ge restiden? Sjukresa per avresetid



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 162, 193, 2 721, 4 378, 5 323, 1 783, 482, 187 personer

Andelen lågt betyg för restiden är högst under tidsintervallet kl. 06:00-08:59, och skiljer sig från samtliga övriga intervall. Andelen höga betyg för restiden är högre under icke rusningstid.

Figur 91. Kom du fram i tid?

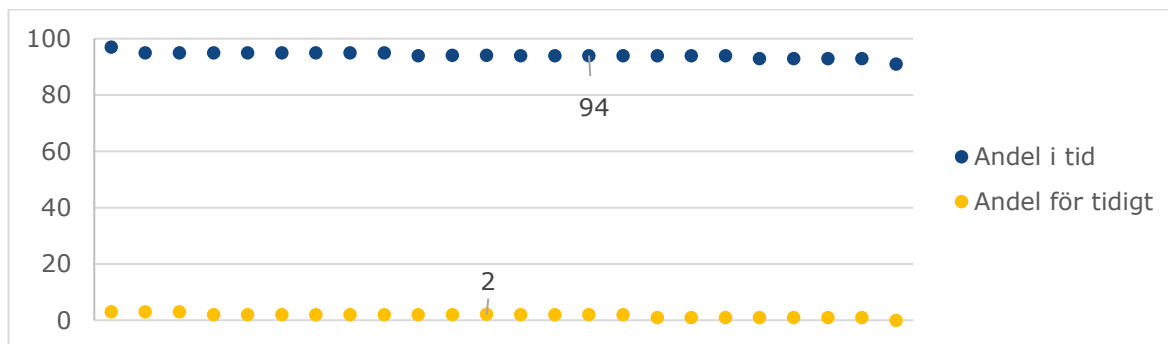


Bas 2020: Riket 60 694, Färdtjänst 36 054, Sjukresor 24 640 personer

I den allmänna kollektivtrafiken räknas punktlighet som summan av ankomst före utsatt tid + i tid + upp till 5 minuters försening. 2020 var den siffran 93 procent bland de svarande i Kollektivtrafikbarometern¹, med fördelningen 4+71+10 för nej för tidigt, ja, nej 1–5 minuters försening, som reflekterade över restiden. Med samma beräkningsätt för färdtjänst- och sjukresor i ANBARO är motsvarande siffra för punktlighet 96 procent, 2020.

Bland de deltagande organisationerna 2020 varierade andelen i tid (före utsatt tid + i tid + upp till 5 minuters försening) mellan 95 och 97 procent oavsett restyp. För färdtjänst fanns variationen mellan 93–99 procent och för sjukresor 94–98 procent. 2019 var motsvarande siffror 91 resp. 95 procent oavsett restyp, 90–97 procent för färdtjänst och 92–97 procent för sjukresor.

Figur 92. Kom fram i tid samt för tidigt - andel för de deltagande organisationerna 2020. De siffrsatta punkterna avser rikssnittet.

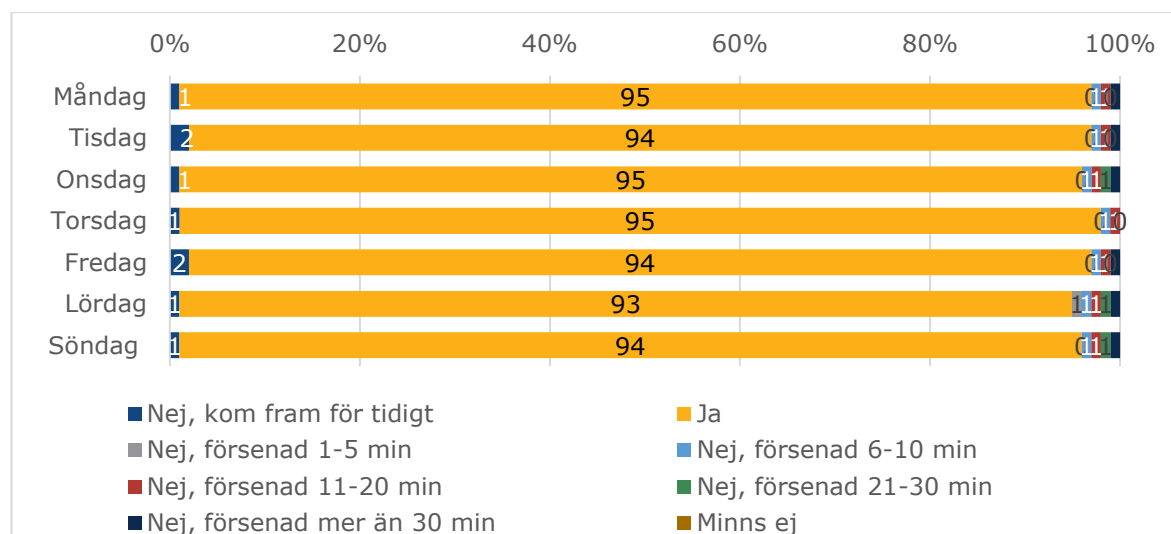


Bas 2020: Riket 60 694 personer

Andelarna i diagrammet ovan är sorterade i storleksordning för såväl andelen i tid som för andelen för tidigt. De utgör alltså inte sifferpar per organisation.

¹ Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern 2020. Attityd och resvaneundersökning inom den allmänna kollektivtrafiken.

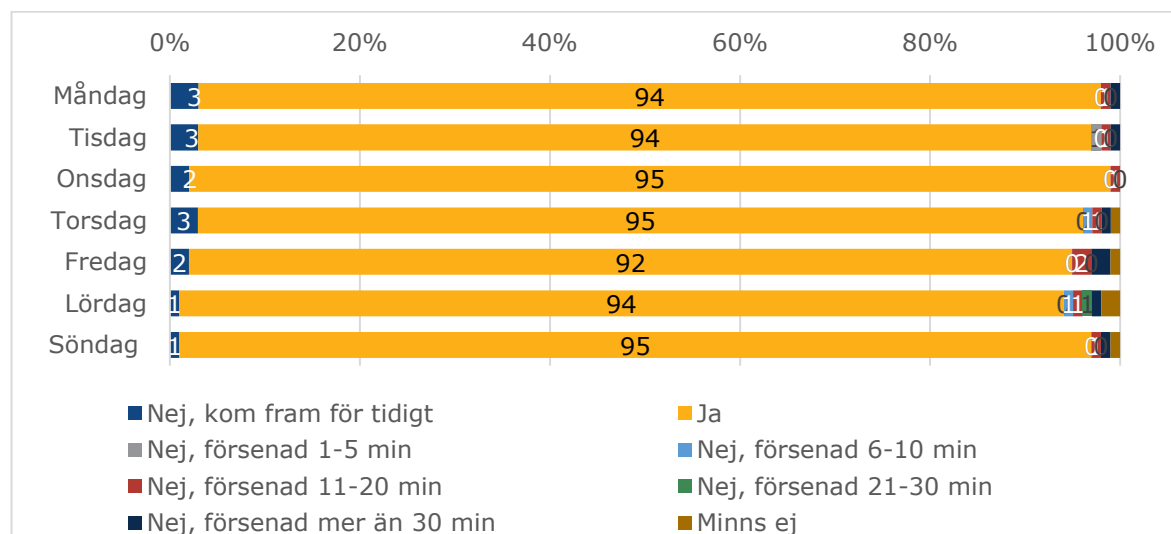
Figur 93. Kom du fram i tid? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 529, 5 591, 5 514, 5 307, 3 380, 4 541, 6 192 personer

Måndagar, onsdagar och torsdagar upplevde färdtjänstresenärerna i högre grad än övriga dagar att det kom fram i tid.

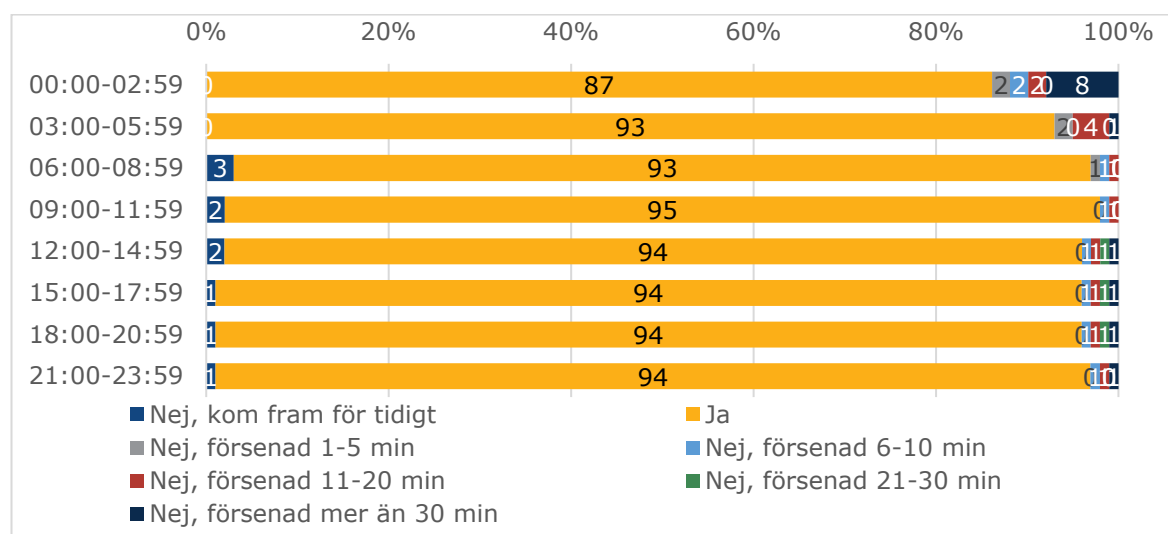
Figur 94. Kom du fram i tid? Sjukresor per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 745, 4 334, 3 743, 3 654, 2 235, 2 027, 2 901 personer

Fredagar skiljer sig från övriga veckodagar genom att lägst andel sjukresenärer angav att de kom fram i tid.

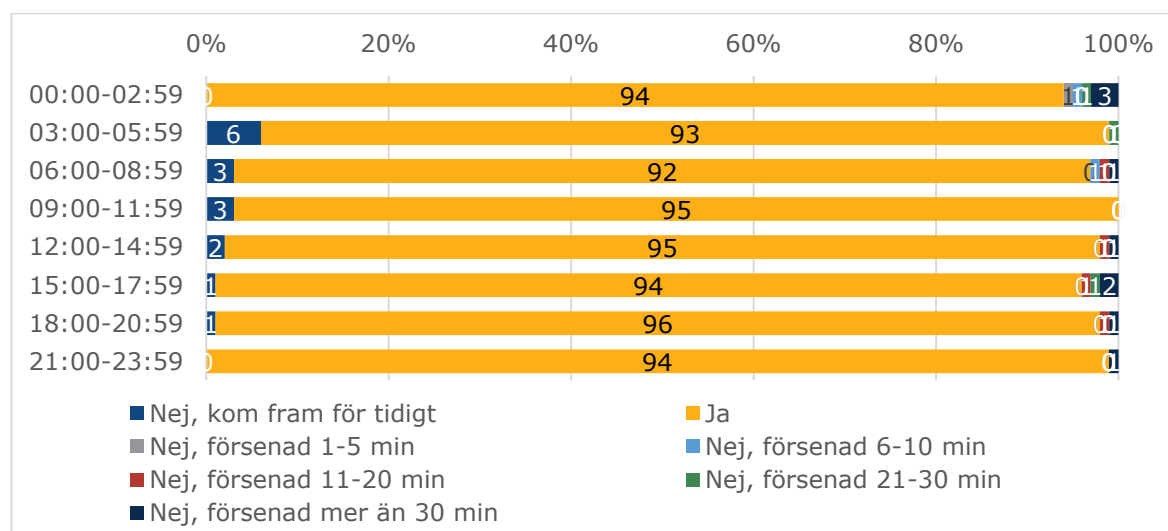
Figur 95. Kom du fram i tid? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 115, 61, 2 094, 10 478, 12 889, 7 268, 2 367, 782 personer

Andelen färdtjänstresenärer som angav att de kom fram för tidigt är högst under avresintervallet kl. 06:00-08:59. Andelen resenärer som svarade ja, på frågan om de kom fram i tid, är högre kl. 09:00-11:59 än under övriga tidsintervall. Kännetecknande är att detta är ett tidsintervall som ligger utanför rusningstid. Bland resenärer som avrest kl. 00:00-02:59 finns den högsta andelen som anger att de kom fram mer än 30 minuter försenade.

Figur 96. Kom du fram i tid? Sjukresa avresetid

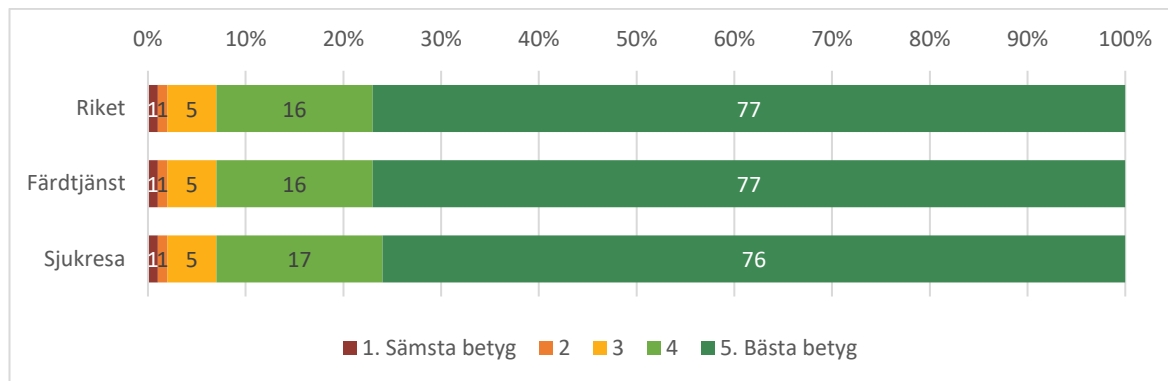


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 233, 269, 14 153, 7 116, 8 732, 3 062, 785, 290 personer

Oavsett restid på dygnet angav fler än nio av tio att de kom fram i tid. De som kom fram för tidigt gör det i högsta grad i tidsintervallet 03:00-05:59. Andelen skiljer sig från samtliga andra tidsintervall.

Bäst tidshållning är det kl. 09:00-14:59 samt kl. 18:00-20:59. Här är andelarna i tid högre än under övriga tidsintervall.

Figur 97. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



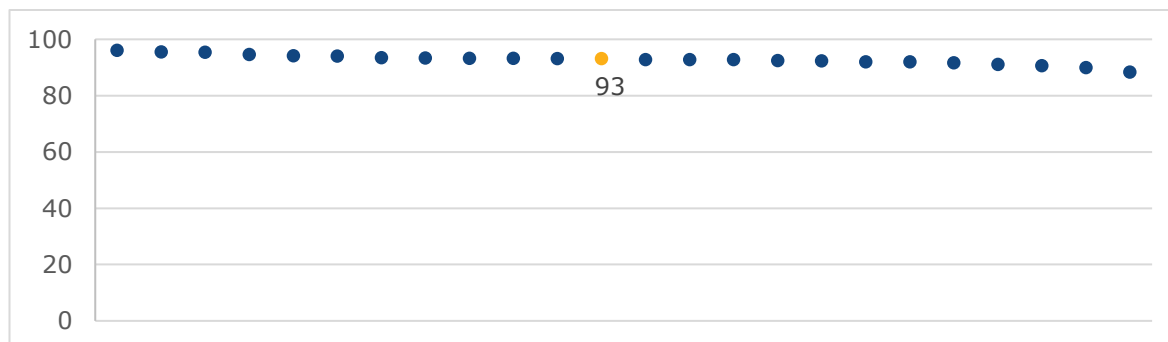
Bas 2020: Riket 60 280, Färdtjänst 35 829, Sjukresor 24 451 personer

93 procent av resenärerna gav ett högt betyg för själva resan, oavsett restyp. Jämfört med 2019 har nöjdheten ökat med 2 procentenheter. Nöjdheten med resan varierade bland samtliga deltagare 2020 mellan 88 och 96 procent. Detta visas i figur 98 nedan. 2019 fanns variationen mellan 86 och 96 procent.

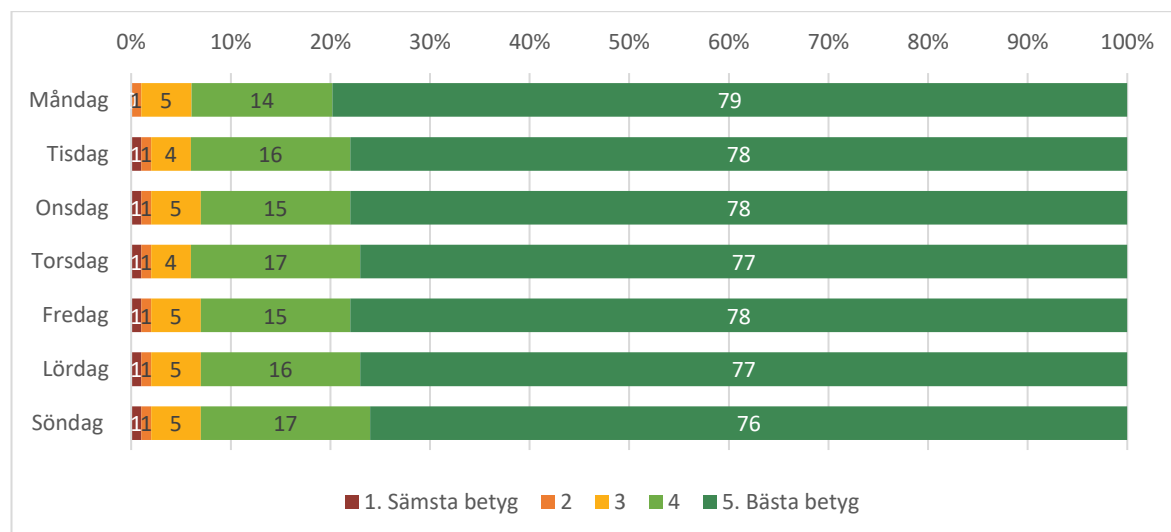
Bland de deltagande organisationerna 2020 varierade nöjdheten med själva resan för färdtjänst mellan 88 procent och 98 procent. 2019 varierade den mellan 86 procent och 98 procent.

Bland samtliga deltagare med sjukresor under 2020 varierade andelen nöjda med själva resan mellan 91 procent och 95 procent. 2019 varierade densamma mellan 84 och 95 procent.

Figur 98. Nöjdhet med själva resan, för de deltagande organisationerna 2020. Orange punkt är nationellt snitt.

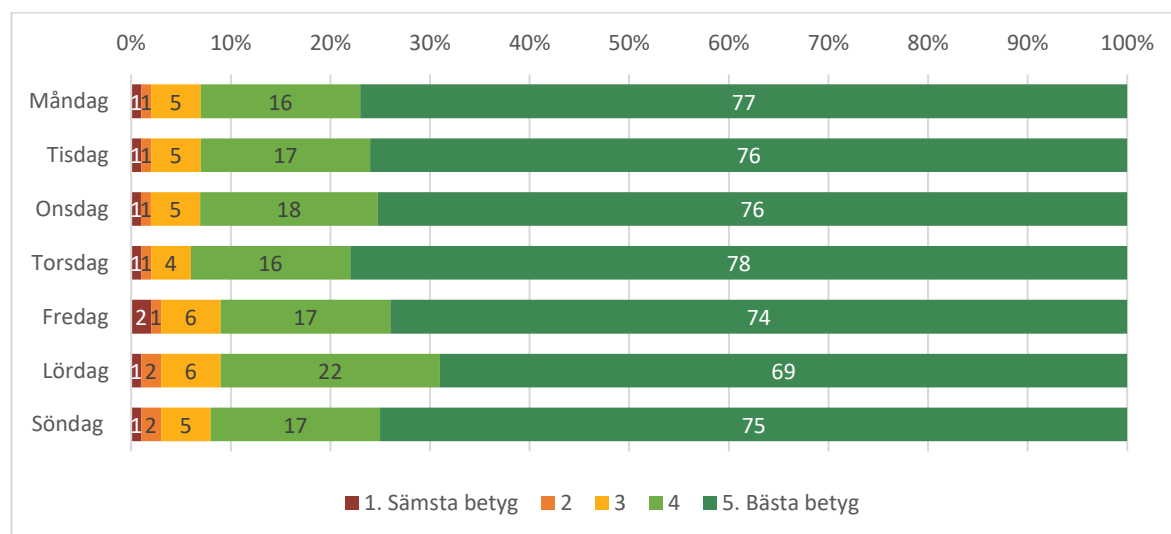


Bas 2020: Riket 60 280 personer

Figur 99. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Färdtjänst per resdag

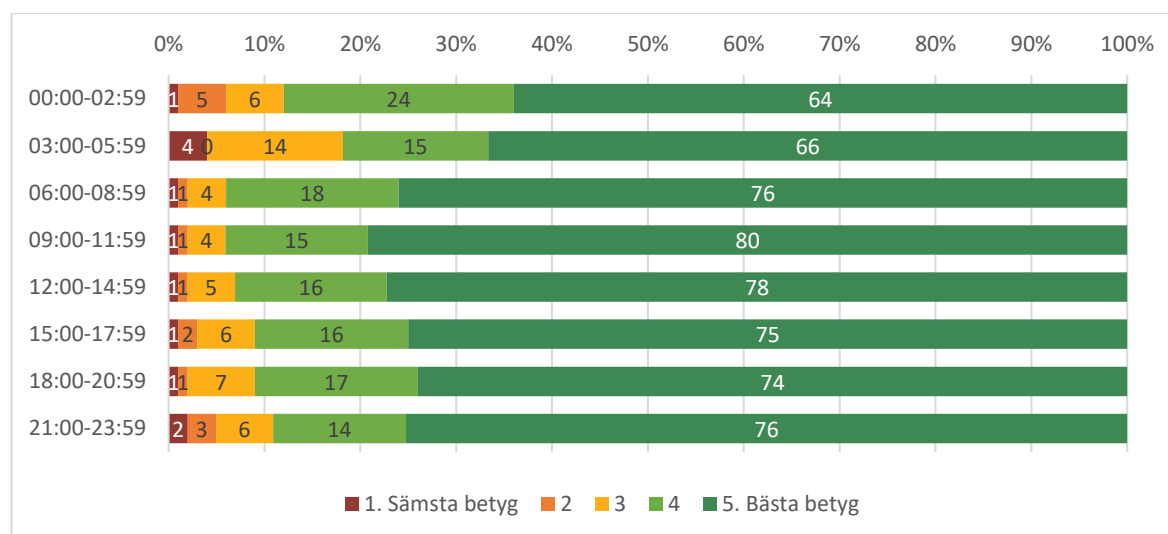
Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 486, 5 547, 5 482, 5 277, 3 361, 4 519, 6 157 personer

Måndagar, tisdagar och torsdagar ger en högre andel resenärer ett högt betyg för själva resan än övriga resdagar.

Figur 100. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Sjukresa per resdag

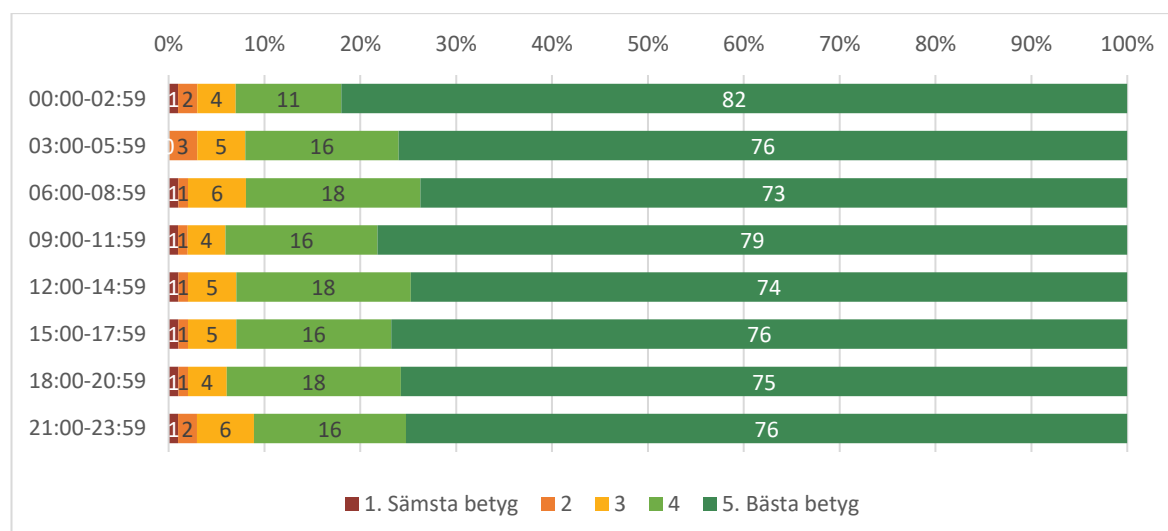
Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 700, 4 305, 3 712, 3 627, 2 224, 2 009, 2 874 personer

Onsdagar och torsdagar ger högst andel sjukresenärer ett högt betyg för själva resan, högre än samtliga övriga veckodagar. Andelen som gav ett lågt betyg för själva resan är högre under fredag-söndag än under övriga dagar.

Figur 101. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Färdtjänst per avresetid

Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 114, 60, 2 079, 10 491, 12 808, 7 225, 2 350, 774 personer

Högst andel nöjda med själva resan finns bland färdtjänstresenärer som avrest kl. 09:00-11:59. Högst andel missnöjda finns bland resenärer i tidsintervallet kl. 21:00-23:59, som skiljer sig från samtliga intervall utom de två tidigaste.

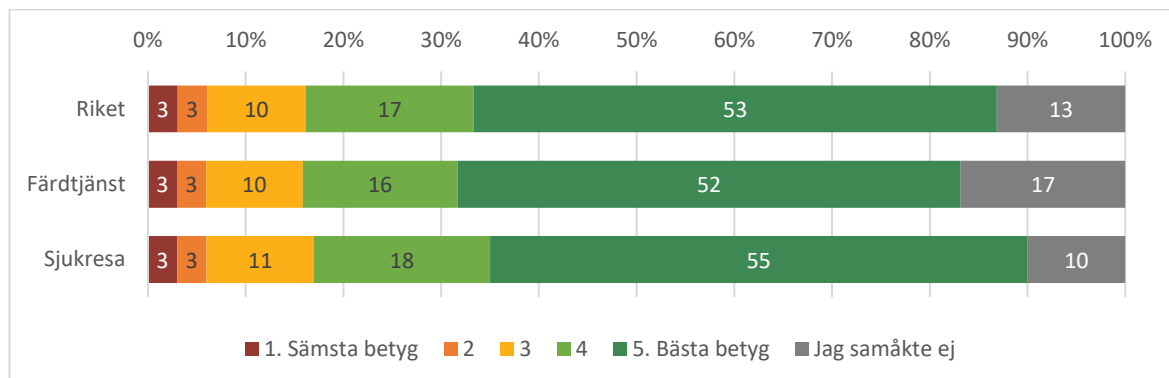
Figur 102. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Sjukresa per avresetid

Bas 2020: Sjukresa per avresetid 229, 266, 4 123, 7 070, 8 667, 3 028, 781, 287 personer

Kl. 09:00-11:59 är andelen som ger ett högt betyg för själva resan högre än i samtliga övriga tidsintervall. Resandet utanför rusningstid ger en bättre upplevd tidshållning.

5.5 Samåkning

Figur 103. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka?



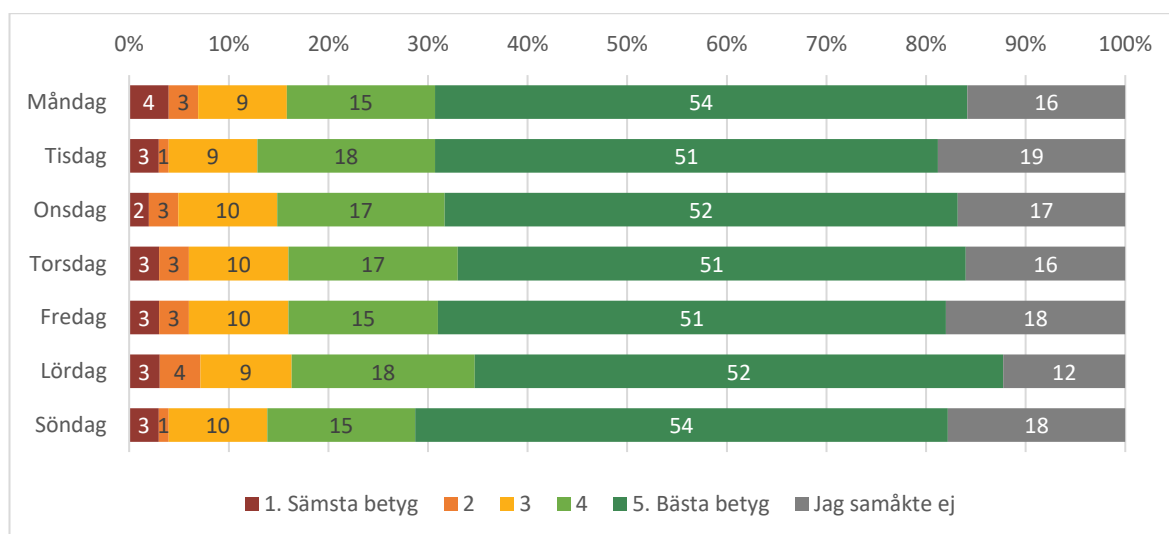
Bas 2020: Riket 6 579, Färdtjänst 3 695, Sjukresor 2 844 personer

Frågan ställs enbart till resenärer som i urvalet uppges ha en planerad samordning. Av samtliga resenärer, som har uppgift om samordning i urvalet, är det 70 procent som ger ett högt betyg för samåkningen. Andelen som gav ett högt betyg är högre bland sjukrese- än bland färdtjänstresenärerna. 13 procent av resenärerna, som har uppgift om planerad samordning, angav att de inte samåkade. Andelen som angav att de inte samåkade är högre bland färdtjänst- än bland sjukreseresenärerna.

För färdtjänst har 16 procent av resenärerna uppgift om samordning (av 34 271 resenärer). De som besvarat frågan utgör 11 procent av samtliga färdtjänstresenärer, och de som avgivit betyg och därmed samåkt utgör 9 procent av samtliga färdtjänstresenärer.

För sjukresor har 19 procent av resenärerna uppgift om samordning (av 23 940 resenärer). De som besvarat frågan utgör 12 procent och de som avgivit betyg och därmed samåkt utgör 11 procent av samtliga sjukreseresenärer. För 2020 bör beaktas att förutsättningarna för och önskvärldheten om samåkning varit annorlunda än tidigare år p.g.a. den rådande pandemin. Andelen som var nöjda med samåkningen, oavsett restyp, har också minskat med 3 procentenheter jämfört med 2019. Sett över året 2020 var andelen som var nöjda med samåkningen högre under årets början än under slutet. Andelen som sade sig inte ha samåkt var också högre under slutet av året än under början. Se även kapitel 7.8. för mer information.

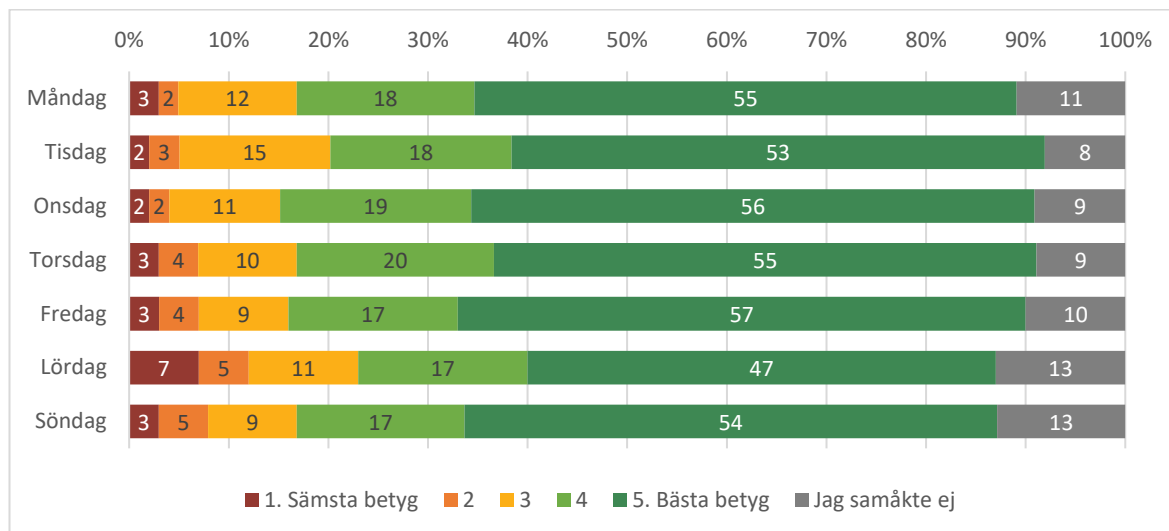
Figur 104. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 634, 595, 627, 631, 342, 420, 446 personer

Färdtjänstresenärerna har en högre andel som ger lågt betyg för samåkningen på måndagar och lördagar än övriga dagar. Lördagar är den dag där lägst andel säger att de inte samåkade.

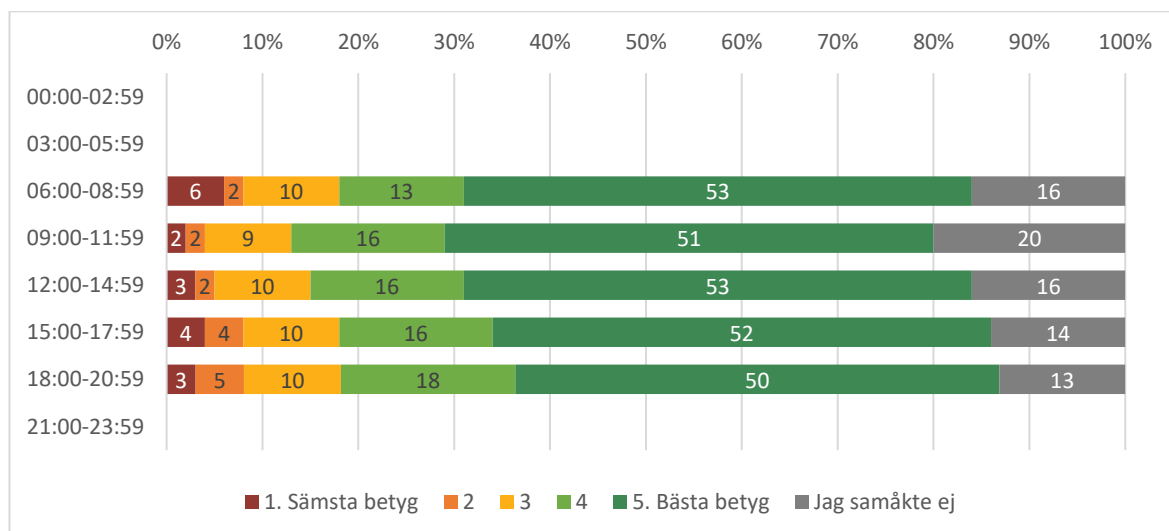
Figur 105. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 659, 556, 452, 473, 317, 200, 227 personer

Lördagar sticker ut från övriga veckodagar med högst andel sjukresenärer som gav ett lågt betyg för samåkningen och samtidigt lägst andel som gav ett högt betyg för densamma.

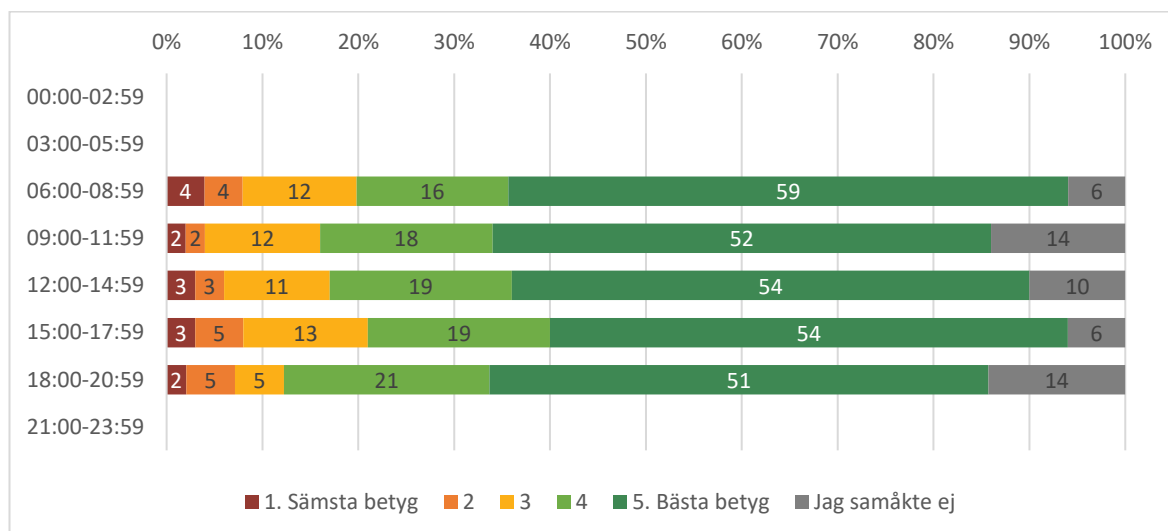
Figur 106. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 9, 0, 197, 1 197, 1 424, 707, 132, 29 personer

Antalet färdtjänstresenärer som samåkade och som rest de två första tidsintervallen samt det sista på dygnet understiger 30 svarande, varför resultaten inte redovisas. Andelen resenärer som angav att de inte samåkade är störst under tidsintervallet kl.09:00-11:59. Övriga skillnader i betyg från resenärerna mellan avresetiderna är inte entydiga, och kommenteras därför inte.

Figur 107. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Sjukresa per avresetid



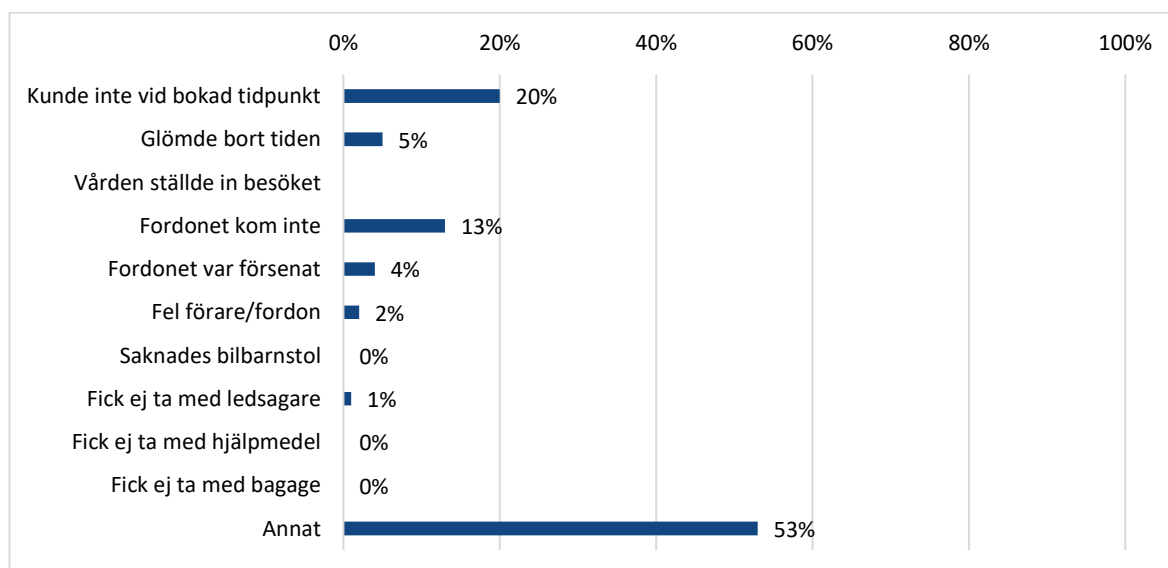
Bas 2020: Sjukresa per avresetid 9, 27, 527, 734, 1 125, 389, 67, 6 personer

Inga resenärer, som intervjuats om samåkning, har rest under tidsintervallet kl. 21:00-23:59. Antalet respondenter som rest under tiden kl. 00:00-05:59 är för få för att resultaten ska redovisas. Andelen som gav betyg 5 för samåkningen är högst kl. 06:00-08:59 och skiljer sig från andelarna under övriga tidsintervall. Andelen sjukresenärer som sade att de inte har samåkt är högre under icke rusningstid än under rusningstid.

5.6 Bomresor

Med bomresor avses resor som var beställda, men som av någon anledning inte genomfördes. Basen för dessa frågor är inte stor, och därför redovisas endast totalvärdena för dessa. Totalt utgör de svarande med bomresor mindre än en procent av samtliga intervjuade resenärer.

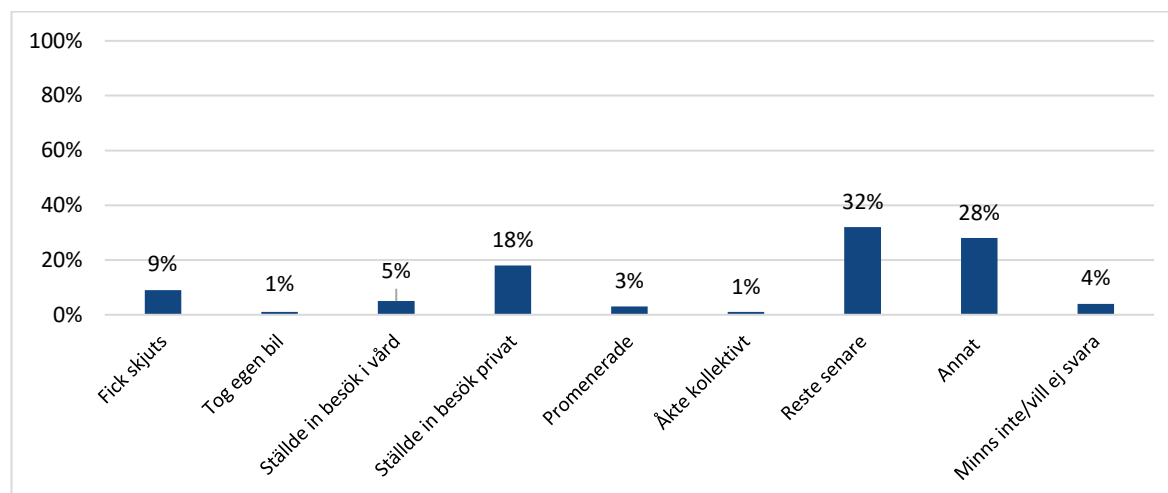
Figur 108. Av vilken anledning blev resan inte av?



Bas 2020: Riket 265 personer

53 procent de tillfrågade anger ett annat svar än de förutsedda svarsalternativen. Av de fördefinierade svaren är det 20 procent som angav att de inte kunde åka vid bokad tidpunkt. Ytterligare 13 procent angav att fordonet inte kom. Det finns en tendens i siffrorna att färdtjänstresenärerna i högre grad än sjukreseresenärerna anger att de inte kunde åka vid bokad tidpunkt, att fordonet inte kom och att de glömde bort tiden.

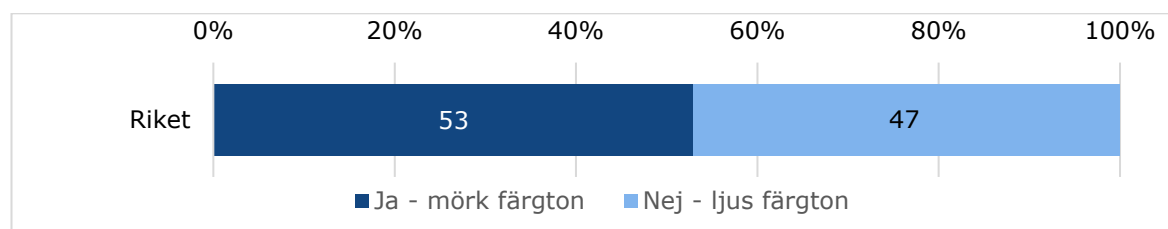
Figur 109. Hur gjorde du istället när resan inte blev av?



Bas 2020: Riket 272 personer

Av de personer som hade en bomresa reste 32 procent vid ett senare tillfälle. 9 procent fick skjuts på ett annat sätt än det planerade och beställda. Bara 18 procent reste inte alls, d.v.s. ställde in sin planerade aktivitet och resa oavsett om privat eller för vård. Det finns en tendens att färdtjänstresenärerna i högre grad än sjukresenärerna reste senare, ställde in besöket och fick skjuts.

Figur 110. Tog du kontakt med beställningscentralen för att få hjälp när fordonet inte kom?



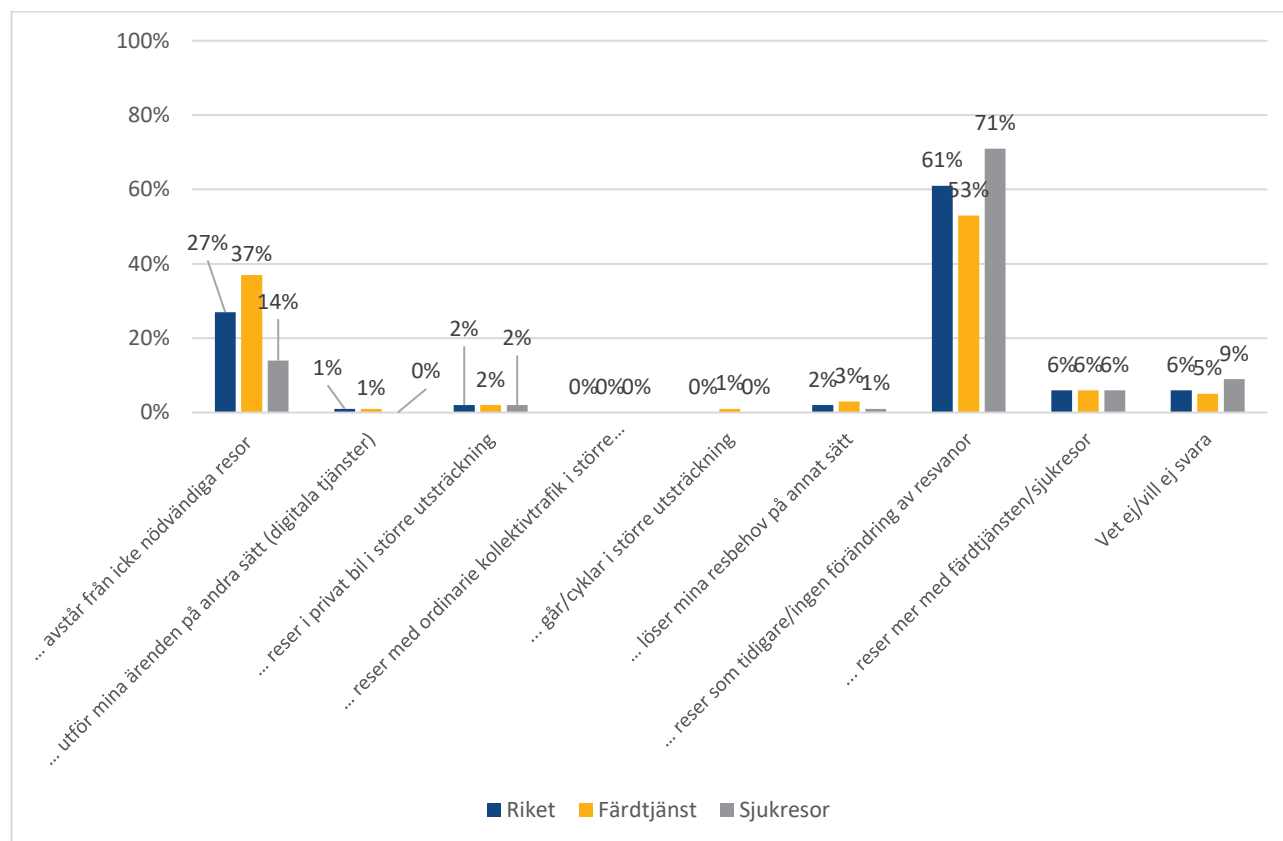
Bas 2020: Riket 250 personer

53 procent av resenärerna tog kontakt med beställningscentralen när det beställda fordonet inte kom. Resultaten indikerar att det är en högre andel bland färdtjänstresenärerna som tar kontakt än bland sjukresenärerna.

Bland resenärerna med bomresor är den sammanfattande nöjdheten med beställningen 73 procent medan den hos resenärer med genomförda resor är 92 procent. Resenärerna med bomresor har en andel om 14 procent som ger betyg 1+2 i samma fråga, att jämföra mot 2 procent bland dem som inte har en bomresa.

5.7 Tillägsfrågor Corona-pandemin

Figur 111. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst/sjukresor efter utbrottet av corona-viruset?



Bas 2020: Riket 10 406, Färdtjänst 6 117, Sjukresor 4 289

Från november 2020 ställs extrafrågor om Corona-pandemin i relation till resandet till resenärerna. Nedan redovisas resultaten från månaderna november-december 2020.

En fråga om resvanorna har förändrats ställs. De svarande kan ange upp till tre alternativ. Färdtjänstresenärerna avstår i högre grad från icke nödvändiga resor än sjukresenärerna, 37 jämfört med 14 procent. Färdtjänstresenärerna utför också i högre grad sina ärenden på andra sätt (digitalt), går/cyklar istället och löser sina resbehov på andra sätt (får hjälp, köper tjänster) än vad sjukresenärerna gör.

Sjukresenärerna å sin sida har i högre grad än färdtjänstresenärerna rest som tidigare/inte förändrat sina resvanor, 71 jämfört med 53 procent.

Relaterat till kön är det en högre andel kvinnor bland färdtjänstresenärerna som avstår från att resa än män, 42 jämfört med 27 procent. Omvänt är det en högre andel bland männen än bland kvinnorna som anger att de reser som tidigare, 62 jämfört med 49 procent. Kvinnorna utför även i högre grad sina ärenden på andra sätt, reser i privat bil, går/cyklar och löser sina resbehov på andra sätt än vad männen gör.

Även bland sjukresenärerna är det så att kvinnorna i högre grad än männen avstår från att resa 16 jämfört med 10 procent. 75 procent av männen som gjort sjukresor säger att de reser som tidigare, jämfört med 68 procent bland kvinnorna. Även kvinnorna bland sjukresenärerna reser i högre grad i privat bil och löser sina resbehov på andra sätt än vad männen gör.

Färdtjänstresenärer som rest med ärendena vård/ behandling, inköp/service och besöka släkt/vänner anger i högre grad än övriga ärenden att de avstår från icke nödvändiga resor.

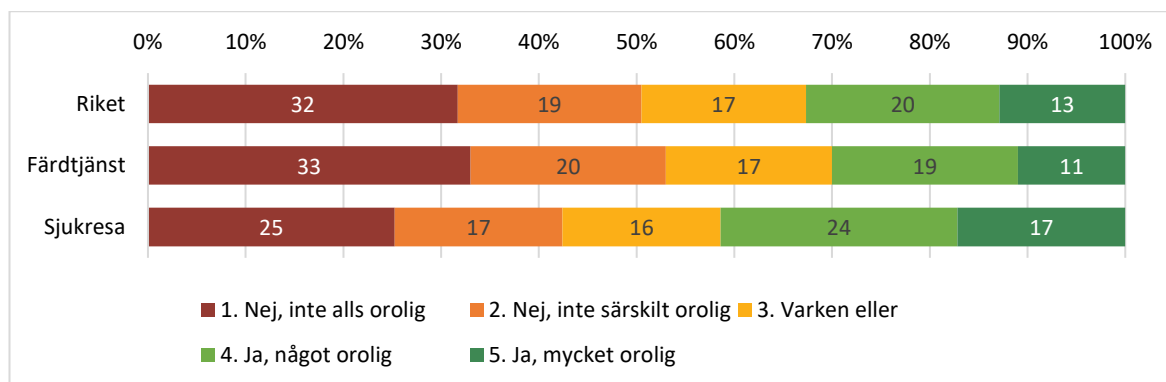
Andelen som löser sina resbehov på annat sätt (andra utför tjänsterna åt mig/köper tjänster/får hjälp) anges i högst grad bland dem som rest för inköp/service.

Andelen som anger att de reser som tidigare/ingen förändring av resvanor är högst bland dem som rest för arbete/studier.

Bland sjukresenärerna är andelen som anger att de avstår från icke nödvändiga resor högst bland dem som rest i planerat eller akut ärende jämfört med övrigt ärende, 14 och 17 procent jämfört med 9 procent.

Andelen som säger att de reser som tidigare/ingen förändring av resvanor är högst bland dem som rest för planerat/bokat besök inom vården, 73 procent jämfört med 61 procent bland dem som rest akut samt 69 procent bland dem som rest i övriga ärenden.

Figur 112. Är du orolig att bli smittad med corona-viruset vid färdtjänstresa/sjukresa?



Bas 2020: Riket 2 809, Färdtjänst 2 231, Sjukresor 578 personer

53 procent av färdtjänstresenärerna säger att de inte är oroliga jämfört med 42 procent bland sjukresenärerna. Andelen oroliga är 41 procent bland sjukresenärerna och 30 procent bland färdtjänstresenärerna.

I en jämförelse mellan könen bland färdtjänstresenärerna anger en högre andel av männen än av kvinnorna att de inte är oroliga, 59 jämfört med 51 procent. Omvänt är 31 procent av kvinnorna oroliga jämfört med 26 procent bland männen.

Även bland sjukresenärerna är det en högre andel bland männen än bland kvinnorna som anger att de inte är oroliga, 61 vs. 53 procent.

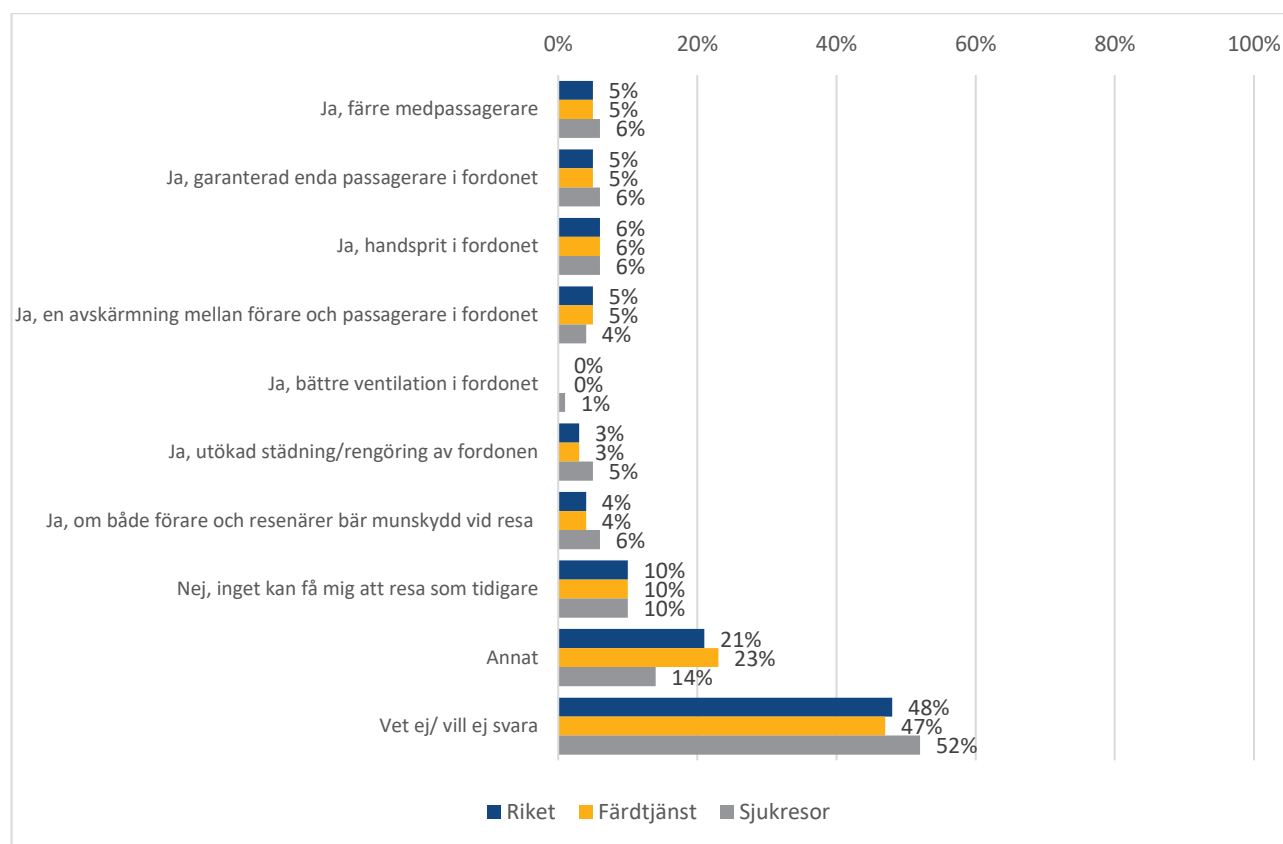
Gällande andelarna som är oroliga finns den ingen skillnad mellan könen bland sjukresenärerna.

Sett till olika ärenden finns högst andel icke oroliga bland färdtjänstresenärer som rest i ärendet fritids-/kulturaktivitet, 57 procent. Högst andel oroliga finns bland färdtjänstresenärer som rest för inköp/servide, 31 procent.

Bland sjukresenärerna är det de som rest i övriga ärenden som har högst andel oroliga, 64 procent. Här är basen emellertid endast 34 svarande, varför inga växlar skall dras på detta resultat.

Högst andel icke oroliga finns i ärendena planerade och akuta resor, vardera 44 respektive 42 procent att jämföra med 14 procent bland dem som rest i övriga ärenden.

Figur 113. När pandemin är över, finns det åtgärder som skulle kunna få dig att resa i samma utsträckning med färdtjänsten/sjukresa som innan utbrottet av corona-viruset?



Bas 2020: Riket 611, Färdtjänst 489, Sjukresor 122

De resenärer som angivit att de förändrat sitt resbeteende, och inte fortsatt som tidigare eller ökat sitt resande eller svarat vet ej, fick en fråga om vad som skulle kunna få dem att resa som tidigare. Även här kunde de svarande ange upp till tre alternativ. Frågan ställdes till var tredje resenär under november månad. En av tio sade att inget kunde få dem att resa som tidigare. 48 procent visste inte eller ville inte svara på frågan. Tydligt är att av de åtgärder som föreslogs, och som är teoretiskt möjliga för organisationerna att genomföra, så var det ingen åtgärd som resenärerna såg som allra viktigast för att s.a.s. få dem tillbaka till resandet. Åtgärder som vaccin eller att pandemin ebbar ut togs inte upp, eftersom det inte ligger i organisationernas makt.

Vid en jämförelse mellan restyperna är det en högre andel bland färdtjänstresenärerna som anger annan åtgärd än bland sjukresenärerna. Då svarsalternativet inte är öppet, finns ingen specifikation av vad resenärerna menar.

Vid en jämförelse mellan könen, oavsett restyp eftersom antalet svarande är lågt, anger kvinnorna i högre grad än männen garanterad enda passagerare i fordonet, handsprit i fordonet och bättre ventilation i fordonet.

Bland färdtjänstresenärer som rest för annat ärende var det 61 procent som angav att inget kan få dem att resa som tidigare.

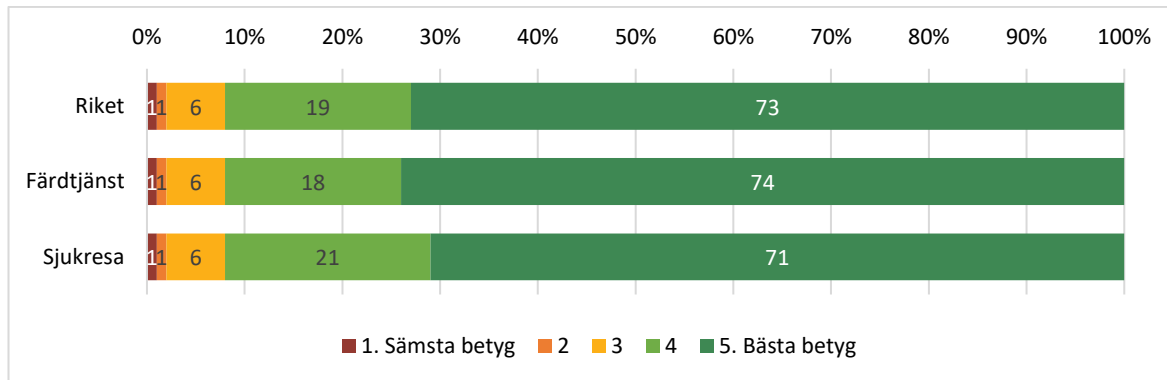
Bland sjukresenärer var det 53 procent bland dem som rest i planerat/bokat ärende som angav att inget kan få dem att resa som tidigare.

Övriga ärenden och svarsalternativ spretar åt olika, icke entydiga håll.

5.8 Sammanfattande betyg

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

Figur 114. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas 2020: Riket 42 940, Färdtjänst 29 480, Sjukresor 13 460 personer

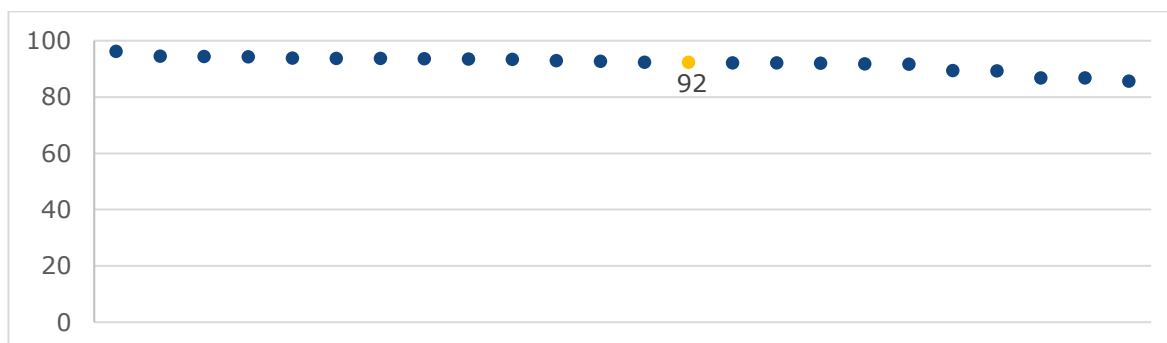
92 procent av resenärerna, oavsett restyp, gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning, upphämtning och avlämning under 2020. Det är en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2019. De positiva effekter som syns på övriga betyg för beställning och resa påverkar även det sammanfattande betyget.

Betraktar man det sammanfattande betyget, oavsett restyp, varierade nöjdheten 2020 mellan 86 och 96 procent när man jämför de deltagande organisationerna. 2019 låg den sammanfattande nöjdheten mellan 84 procent och 97 procent.

Jämför man de deltagande organisationerna för färdtjänstresor 2020 låg den sammanfattande nöjdheten avseende hela resan mellan 87 procent och 97 procent. 2019 låg variationen mellan 84 procent och 99 procent.

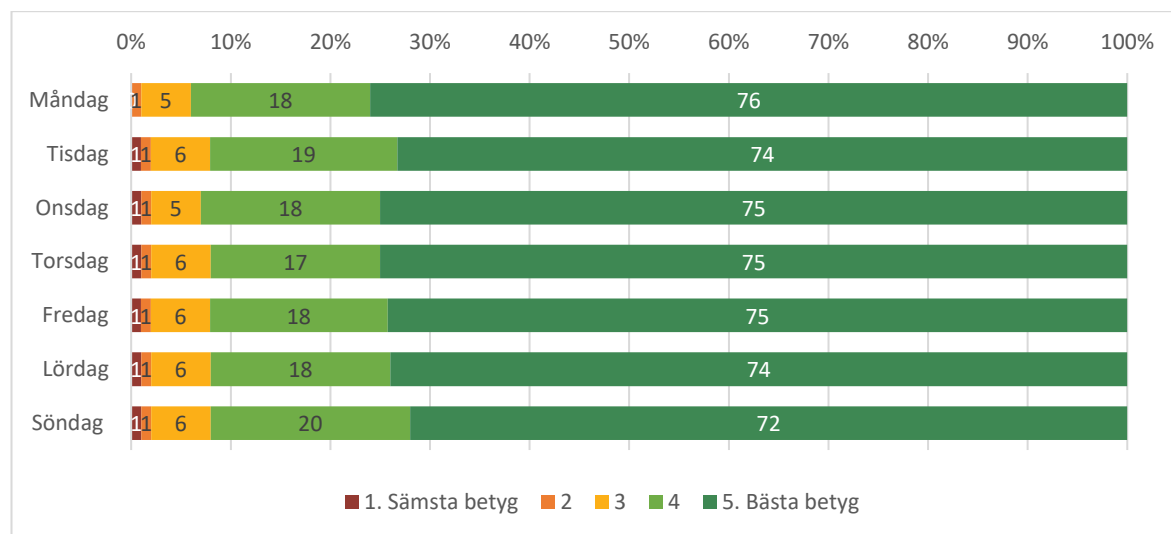
Den sammanfattande nöjdheten hos sjukresenärerna 2020 låg mellan 80 procent och 94 procent när man jämför de deltagande organisationerna. 2019 låg den sammanfattande nöjdheten mellan 84 procent och 94 procent.

Figur 115. Sammanfattande nöjdhet med hela resan, för de deltagande organisationerna 2020. Orange punkt är nationellt snitt.



Bas 2020: Riket 42 940 personer

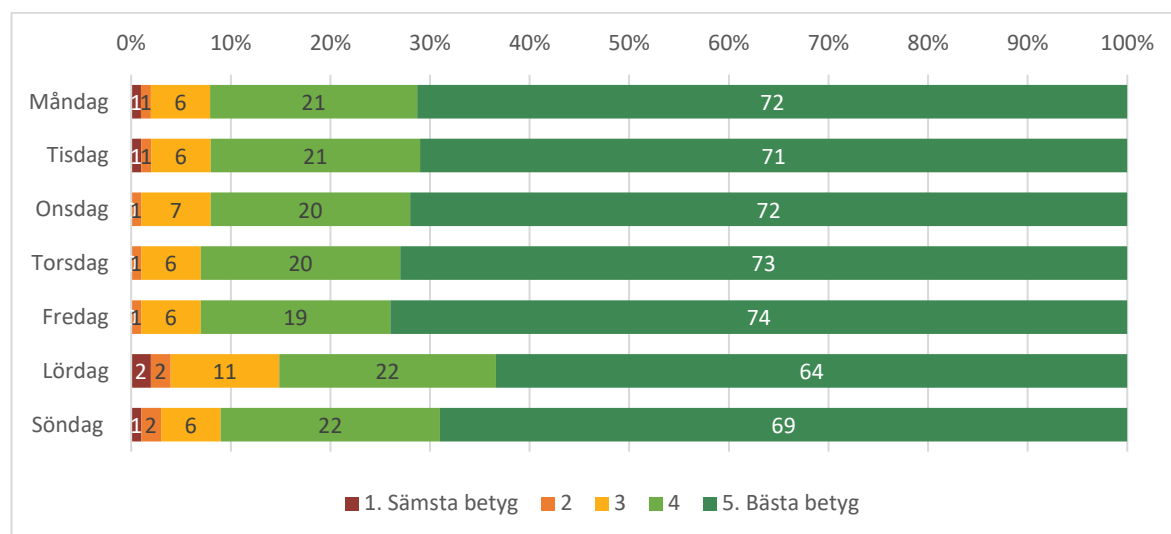
Figur 116. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 4 344, 4 477, 4 390, 4 263, 2 800, 4 031, personer

Måndagar, onsdagar-fredagar är andelen högt sammanfattande betyg högre än övriga veckodagar.

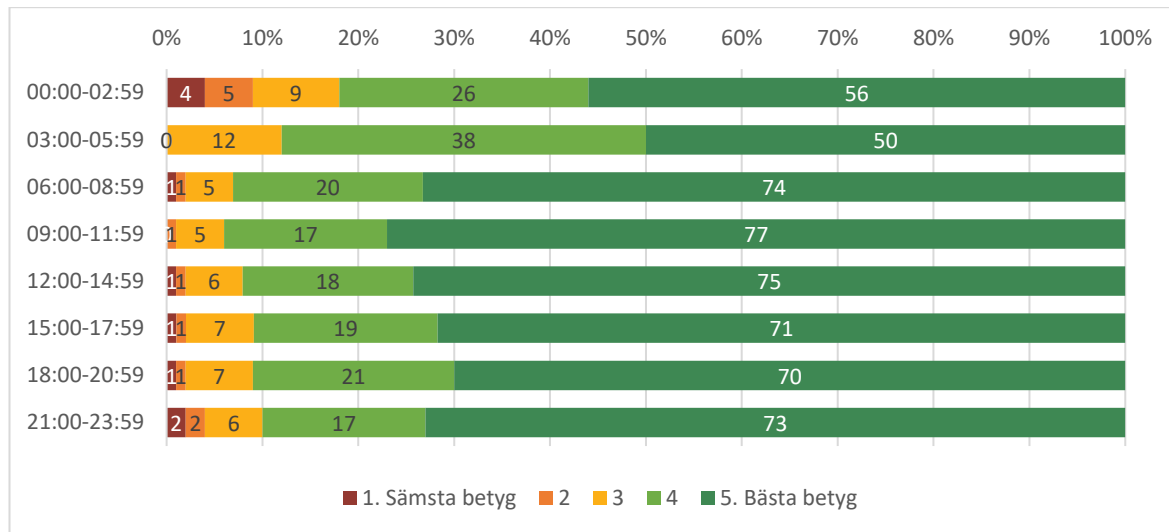
Figur 117. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 3 425, 2 964, 2 169, 2 2473 1 199, 647, 1 079 personer

På lördagar är det lägst andel sjukresenärer som gav ett högt betyg för hela resan. Måndagar och onsdagar är andelarna som gav ett lågt betyg lägre än övriga resdagar.

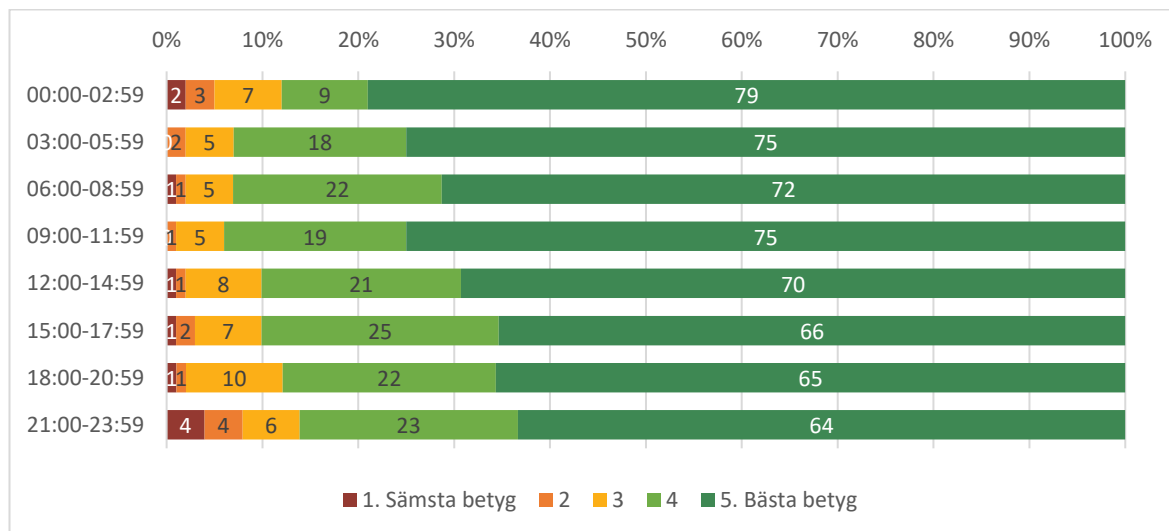
Figur 118. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 97, 38, 1 432, 8 624, 10 626, 5 998, 1 994, 674 personer

Bland färdtjänstresenärer som avrest kl. 09:00-11:59 fanns den högsta andelen nöjda med beställning och resa sammantaget. Högst andel missnöjda fanns det för dygnets första och sista tidsintervall.

Figur 119. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Sjukresa per avresetid



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 56, 114, 2 193, 4 767, 4 496, 1 529, 228, 77 personer

Högst sammanfattande betyg för resan gav sjukresenärer som avrest under intervallet kl. 09:00-11:59.

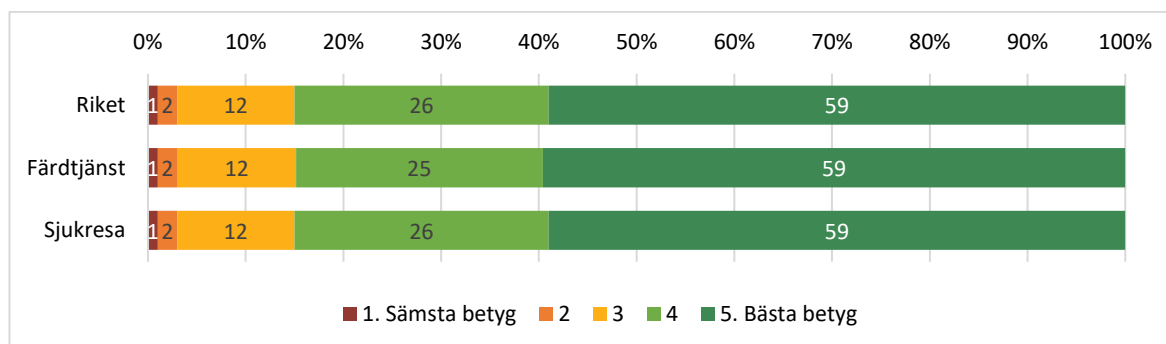
6 Generella omdömen färdtjänst och sjukresor

- 85 procent av resenärerna är nöjda med tryggheten när de gör en generell bedömning av sina färdtjänst-/sjukresor.
- 83 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 120. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?



Bas 2020: Riket 58 572, Färdtjänst 35 171, Sjukresor 23 401 personer

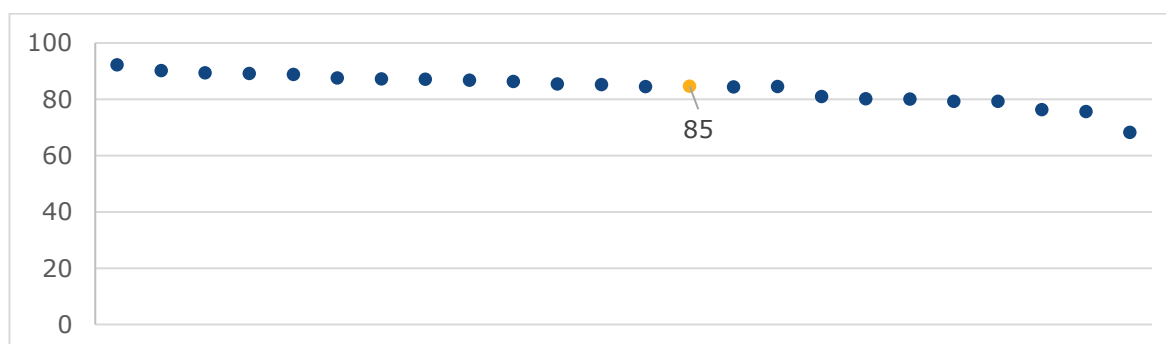
2020 gav 85 procent av resenärerna, oavsett restyp, ett högt betyg för tryggheten generellt. 2019 var motsvarande siffra 83 procent. Sjukresenärerna är något nöjdare än färdtjänstresenärerna.

Variationen mellan de deltagande organisationerna var mellan 68 och 92 procent för 2020, oavsett restyp. 2019 fanns spannet mellan 70 och 92 procent.

2020 varierade nöjdheten för tryggheten bland färdtjänstresenärerna bland deltagarna från 68 till 94 procent. Andelen nöjda 2019 varierade mellan 68 och 96 procent.

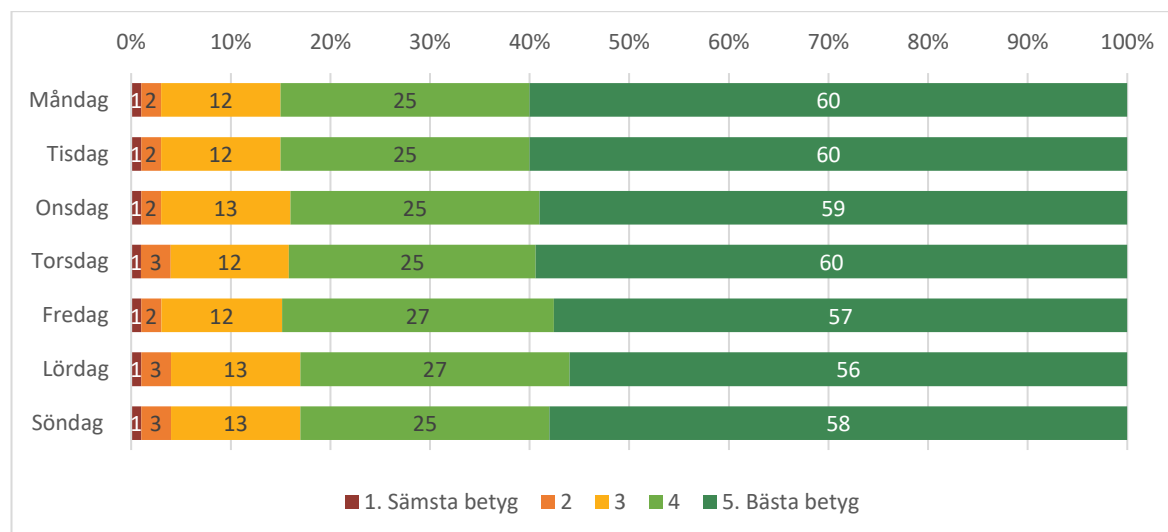
För sjukresorna 2020 var variationen 79 till 92 procent. 2019 var variationen 71 till 91 procent.

Figur 121. Generellt betyg för tryggheten, för de deltagande organisationerna 2020. Orange punkt är nationellt snitt.



Bas 2020: Riket 58 572 personer

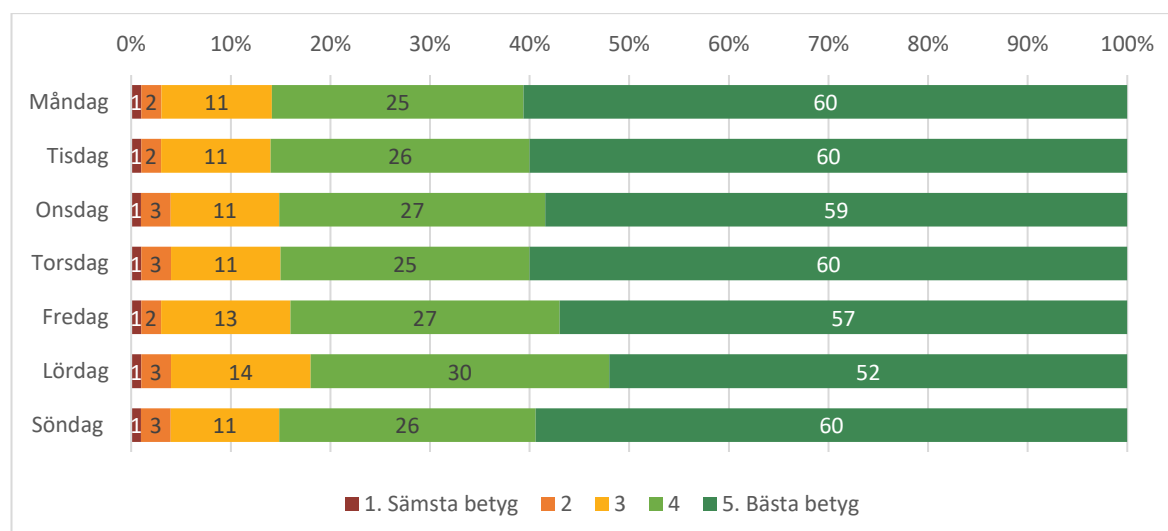
Figur 122. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 397, 5 468, 5 400, 5 176, 3 279, 4 421, 6 030 personer

Färdtjänstresenärerna som rest måndagar och torsdagar gav ett högre betyg för tryggheten än resenärer som rest på lördagar och söndagar. Andelen som gav ett lågt betyg för tryggheten är högre onsdagar, torsdagar och lördagar.

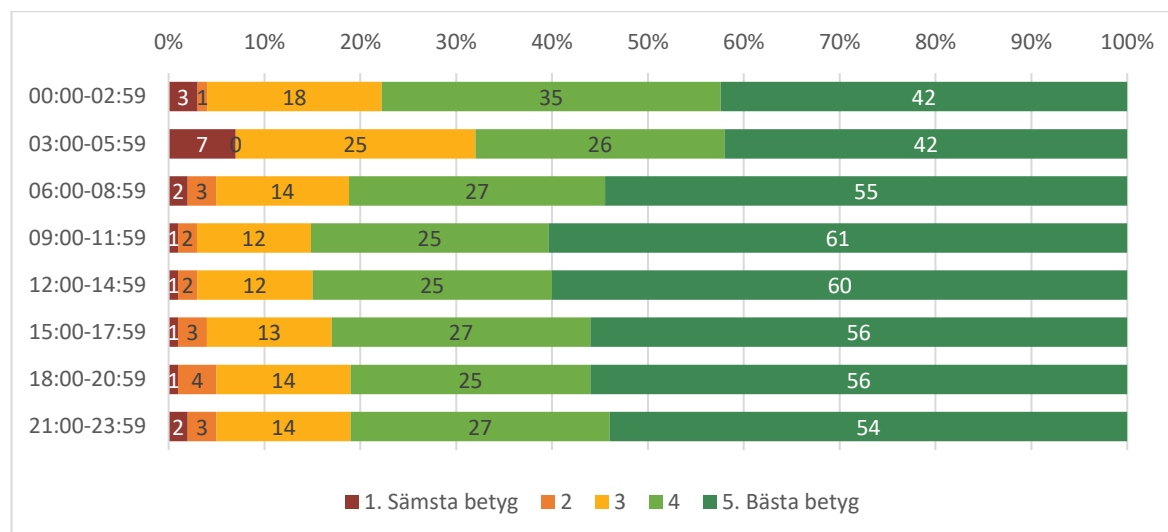
Figur 123. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 500, 4 142, 3 592, 3 477, 2 128, 1 876, 2 686 personer

Andelen sjukresenärer som gav ett högt betyg för tryggheten är lägre på lördagar än på samtliga övriga veckodagar.

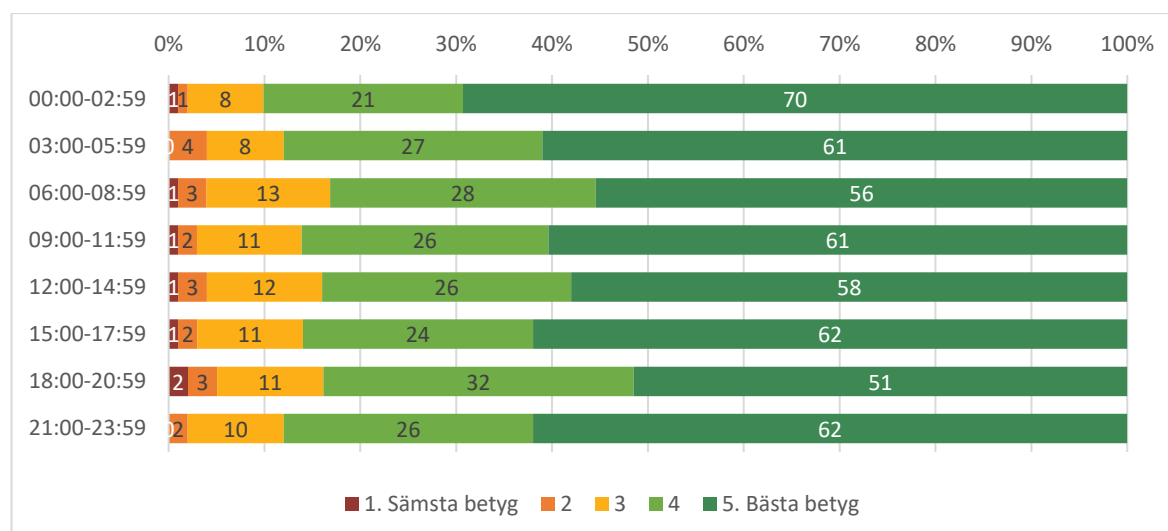
Figur 124. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 111, 60, 2 056, 10 231, 12 542, 7 096, 2 313, 762 personer

Färdtjänstresenärer som avrest kl. 09:00-11:59 gav den högsta andelen högt betyg för tryggheten. Andelen lågt betyg för tryggheten är högre bland resenärer som avrest kl. 06:00-08:59 samt 15:00-23:59 än bland dem som rest kl. 09:00-14:59.

Figur 125. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Sjukresa per avresetid



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 199, 246, 3 985, 6 806, 8 312, 2 860, 730, 263 personer

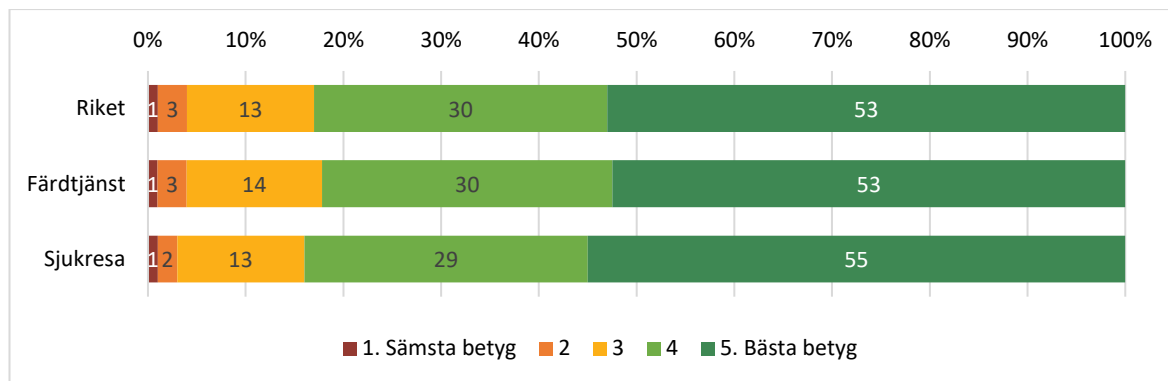
Tryggheten får en högre andel lågt betyg av resenärer som avrest under tidsintervallen kl. 06:00-08:59 samt kl. 18:00-20:59. Dessa intervall skiljer sig från övriga tidsintervall.

Den lägsta andelen högt betyg gavs under intervallet kl. 06:00-08:59. Samtliga övriga intervall skiljer sig från detta genom en högre andel höga betyg. Det är olika kategorier av resenärer som reser olika tider, se kapitel 4.2., och därigenom blir det andra behov och förväntningar som blir viktiga. Som exempel så öppnar vårdinrättningar under rusningstid och andelen resenärer med planerade besök, tider att passa, är då hög.

Observera att frågan om trygghet är en generell fråga som inte relaterar specifikt till den genomförda resan som intervjun i övrigt berör. Resultaten skall därför tolkas med försiktighet, även om det finns fog för att tro att den senaste upplevelsen av en resa även påverkar bedömningen av tryggheten generellt.

6.2 Generellt betyg

Figur 126. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?



Bas 2020: Riket 58 631, Färdtjänst 35 222, Sjukresor 23 409 personer

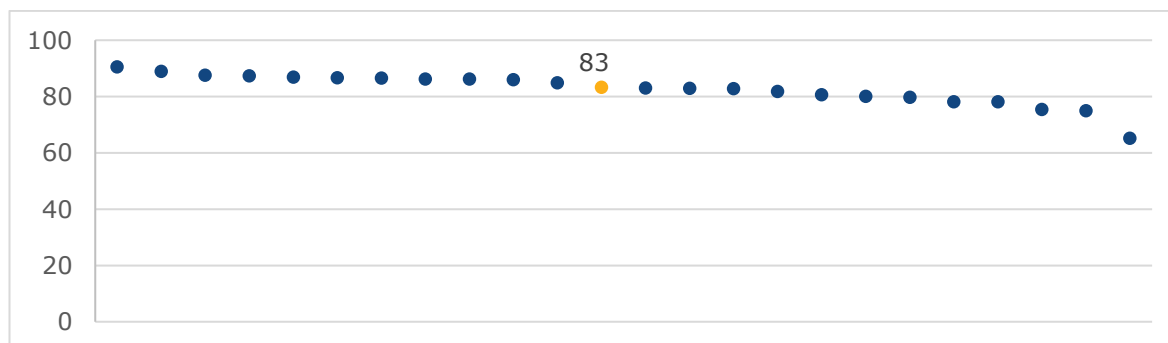
83 procent av resenärerna gav 2020 ett högt betyg för hur färdtjänst-/sjukresorna fungerar över lag. Andelen som gav ett motsvarande betyg 2019 var 80 procent, så en ökning av andelen nöjda har skett. Sjukresenärerna har en något högre andel än färdtjänstresenärerna som ger ett högt betyg.

Sammanlagt, oavsett restyp, fanns 2020 variationen mellan 65 och 91 procent bland de deltagande organisationerna. Variationen 2019 var exakt densamma.

För färdtjänstresenärerna sträckte sig andelen nöjda från 65 till 94 procent bland deltagarna 2020. För 2019 var motsvarande siffror 63 till 96 procent.

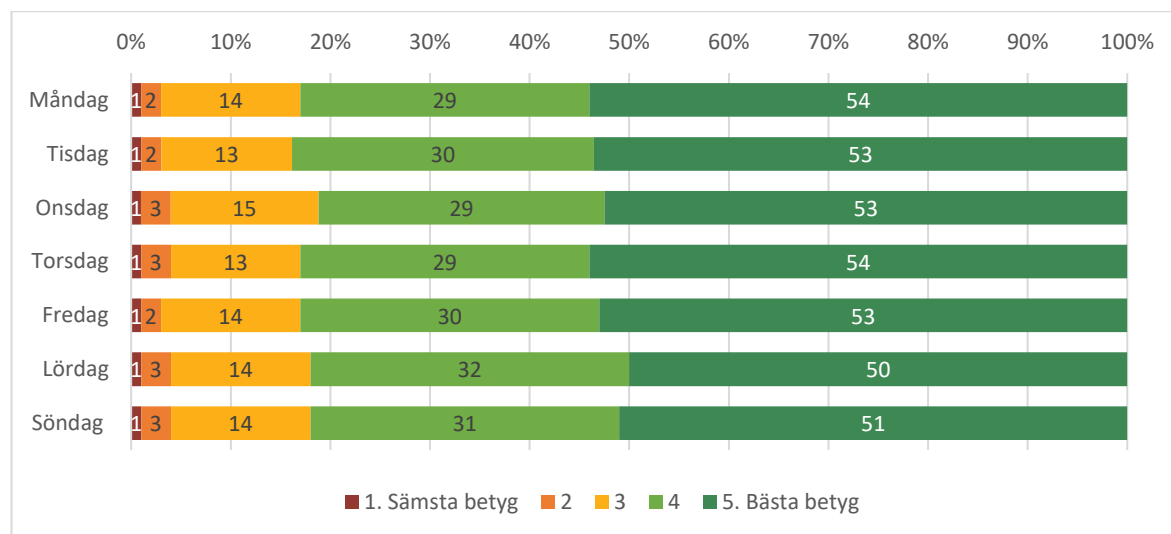
Bland sjukresenärerna 2020 var variationen 78 till 90 procent. 2019 var motsvarande siffror 67 till 89 procent.

Figur 127. Generellt betyg för hur resorna fungerar överlag, för de deltagande organisationerna 2020. Orange punkt är nationellt snitt.



Bas 2020: Riket 58 631 personer

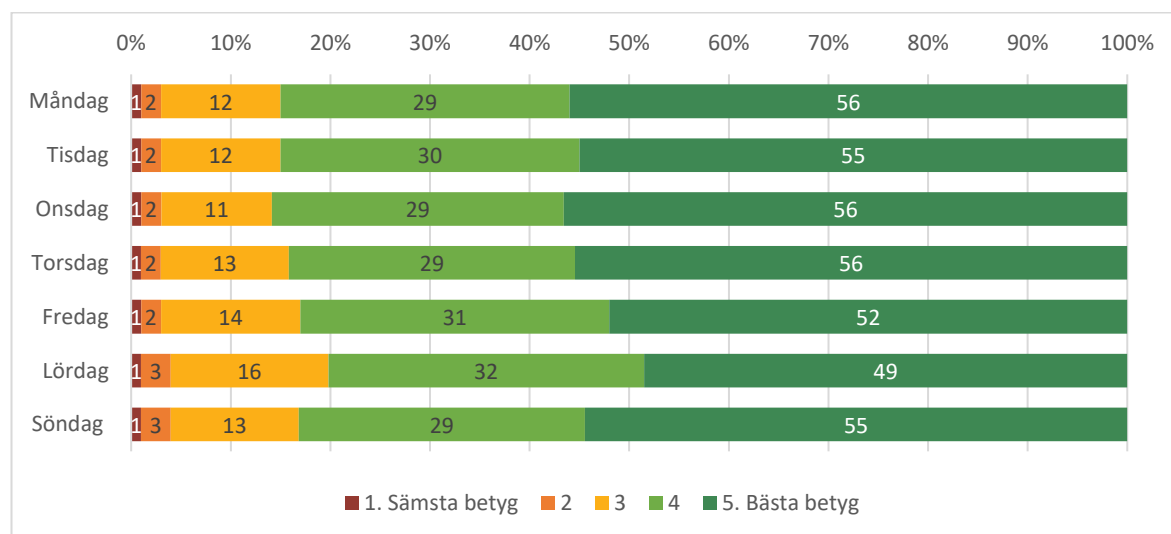
Figur 128. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? Färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 5 409, 5 468, 5 400, 5 183, 3 295, 4 427, 6 040 personer

Onsdagar till söndagar är andelen resenärer som ger ett lågt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag högre än måndagar och tisdagar.

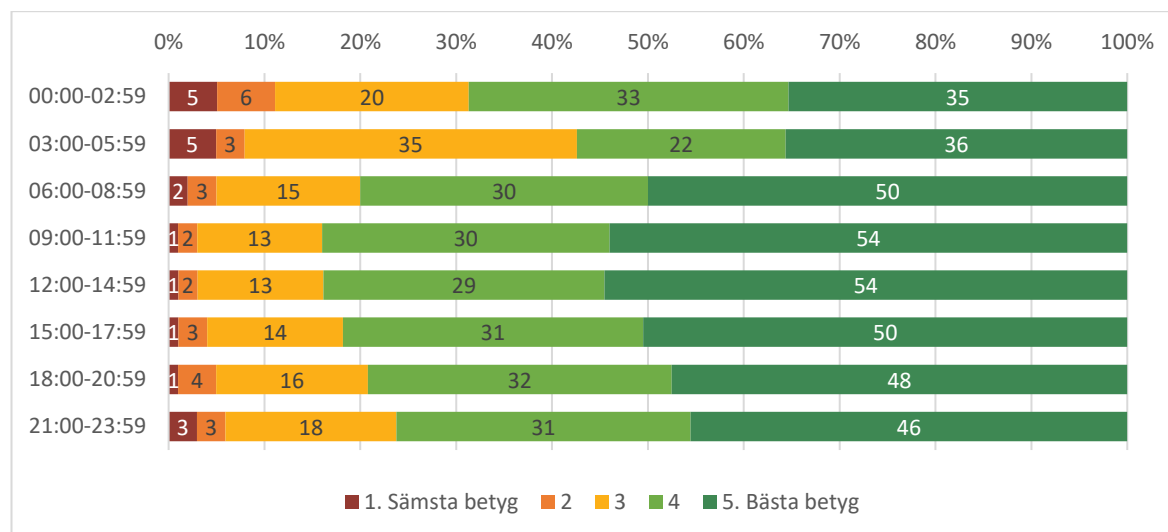
Figur 129. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? Sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 507, 4 132, 3 581, 3 484, 2 132, 1 890, 2 683 personer

Andelen sjukresenärer som gav ett högt betyg för hur resorna fungerar överlag är lägre på lördagar än samtliga övriga veckodagar. Sett till att andelen akuta ärenden är högre bl.a. under lördagen kan en delförklaring finnas där. Under vardagar är andelen bokade/planerade resor högre, och planerade respektive akuta ärenden kräver olika sorters leverans, som också påverkar upplevelsen.

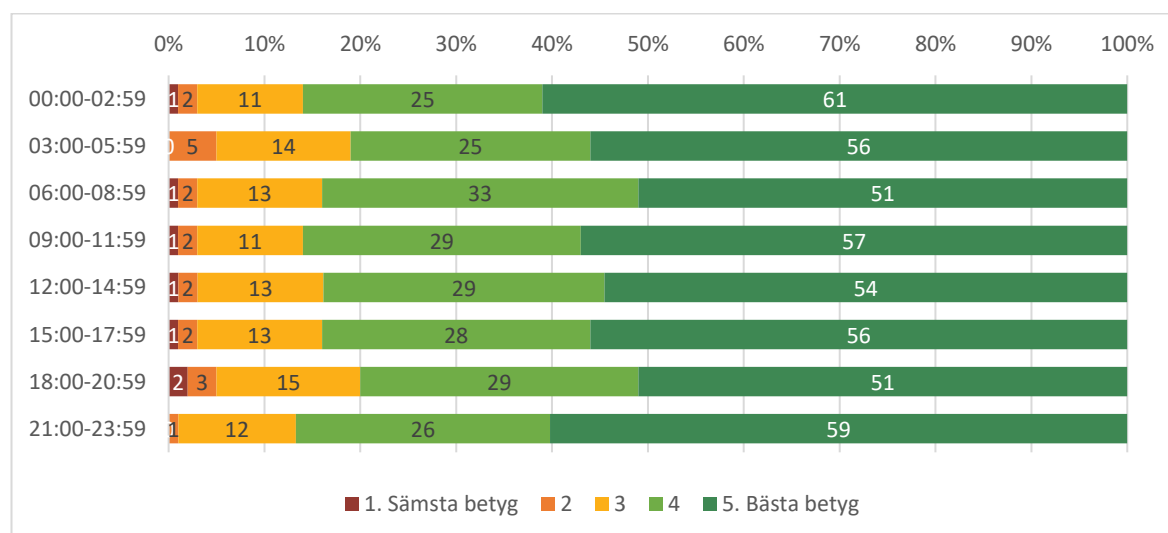
Figur 130. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? Färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 113, 61, 2 060, 10 243, 12 561, 7 097, 2 316, 771 personer

Skillnaden i fördelningen av betyg för tidsintervallet kl. 03:00-05:59 beror delvis på att antalet svarande och resande denna tid är lågt jämfört med övriga tidsintervall. Varje enskild resenär väger tyngre än i de övriga intervallen. Icke desto mindre finns en tendens att resenärer som rest tidigt på dygnet tycker att resorna generellt fungerar sämre än vad resenärer som rest senare på dygnet tycker.

Figur 131. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? Sjukresa per avresetid



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 200, 244, 3 984, 6 824, 8 302, 2 863, 730, 262 personer

Bland sjukresenärer som rest under intervallet kl. 09:00-11:59 var andelen nöjda högre än i alla andra tidsintervall, undantaget det tidigaste och senaste intervallet. Det tidigaste och senaste intervallet skiljer sig båda endast från tiderna 03:00-05:59 samt 18:00-20:59.

Resenärerna som avrest under tidsintervallet kl. 18:00-20:59 är de som har högst andel lågt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag.

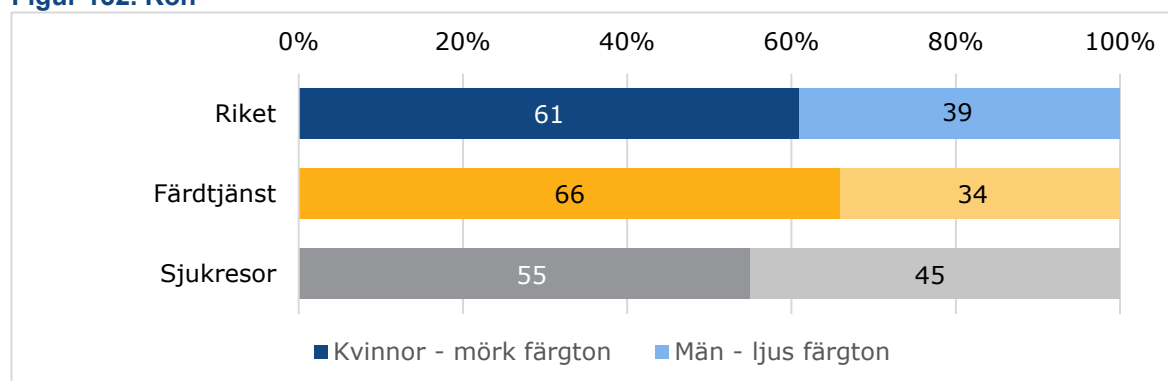
Observera att frågan om hur det fungerar överlag är en generell fråga som inte relaterar direkt till den genomförda resan som intervjun i övrigt berör. Resultaten skall därför tolkas med försiktighet, även om det finns fog för att tro att den senaste upplevelsen av en resa påverkar även bedömningen av hur resorna fungerar generellt.

7 Demografi och bakgrundsvariabler färdtjänst och sjukresor

- 61 procent av de intervjuade är kvinnor. Andelen är högre bland färdtjänstresenärerna, 66 procent, än bland sjukresenärerna, 55 procent.
- 74 procent av resenärerna är 70 år eller äldre.
- 96 procent av alla intervjuade är resenären själv.
- 49 procent av samtliga resenärer reser varje vecka eller oftare. 2019 var det 58 procent.
- 55 procent av resorna är 15 km eller kortare, oavsett restyp.

7.1 Kön

Figur 132. Kön



Bas 2020: Riket 59 322, Färdtjänst 35 381, Sjukresor 23 941 personer

61 procent av de intervjuade personerna, oavsett restyp, är kvinnor.

Variationen i könsfördelning mellan organisationernas respondenter 2020 var 51–68 procent kvinnor och 32–49 procent män. För färdtjänst fanns variationen från 49 till 71 procent kvinnor och 29–51 procent män och för sjukresor 47–62 procent kvinnor samt 38–53 procent män.

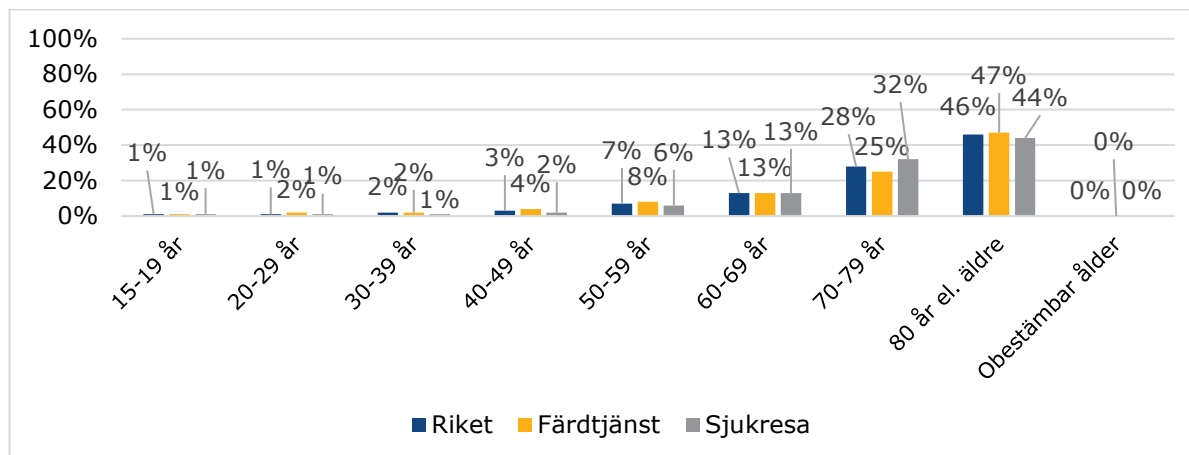
2019 var det oavsett restyp 52 till 78 procent kvinnor, vilket ger 22–44 procent män. Motsvarande siffror för färdtjänst var 59–78 procent kvinnor (22–41 procent män) och för sjukresor 45–62 procent kvinnor (38–55 procent män).

Trafikanalys siffror för den svenska färdtjänsten 2019 visar att av alla personer med färdtjänst-tillstånd var 61 procent kvinnor och att de i sin tur står för 57 procent av resorna². Siffrorna visar omvänt att män har 39 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:s årsrapport för 2019 visade att män i högre grad reser 2 dagar/vecka eller oftare, 47 procent av männen jämfört med 40 procent av kvinnorna. Även körkortsinnehav kan påverka resfrekvensen. Förhållandena för körkort mellan könen analyserades i årsrapporten för 2018.

² https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/report_06v02_tabellbilaga_2018_20190927 Färdtjänst och riksfärdtjänst 2019, Tabellverk Tabell_2a och 4

7.2 Ålder

Figur 133. Åldersfördelning



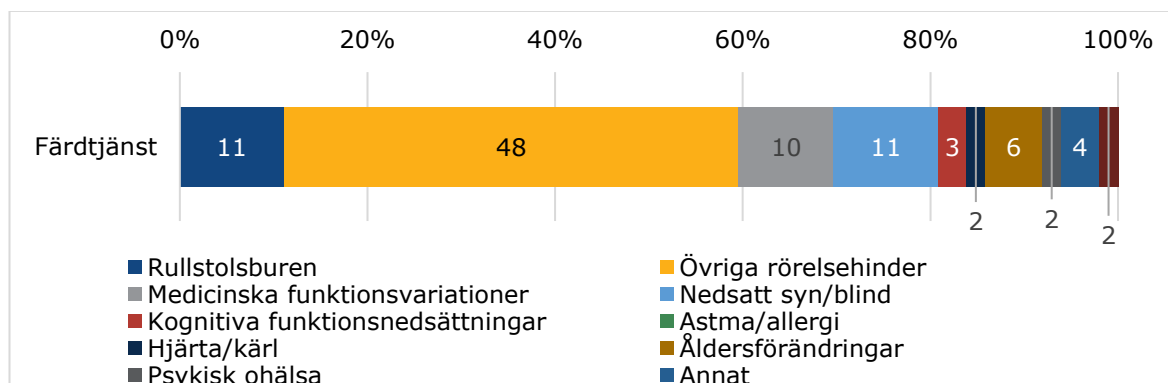
Bas 2020: Riket 60 966, Färdtjänst 36 217, Sjukresor 24 479 personer

Trafikanalys visar att 2019 innehades 53 procent av färdtjänstillstånden av personer som är 80 år och äldre³. I ANBARO-undersökningen 2020 är 46 procent av dem som intervjuats om färdtjänstresor 80 år eller äldre.

Andelen intervjuade 70–79-åringar är högre bland sjukreseintervjuerna än dito för färdtjänsten. Andelen intervjuade personer, som är 80 år eller äldre, är högre bland färdtjänst- än bland sjukreseintervjuade.

7.3 Funktionsnedsättning

Figur 134. Vilken funktionsnedsättning är den främsta orsaken till att du har färdtjänst?



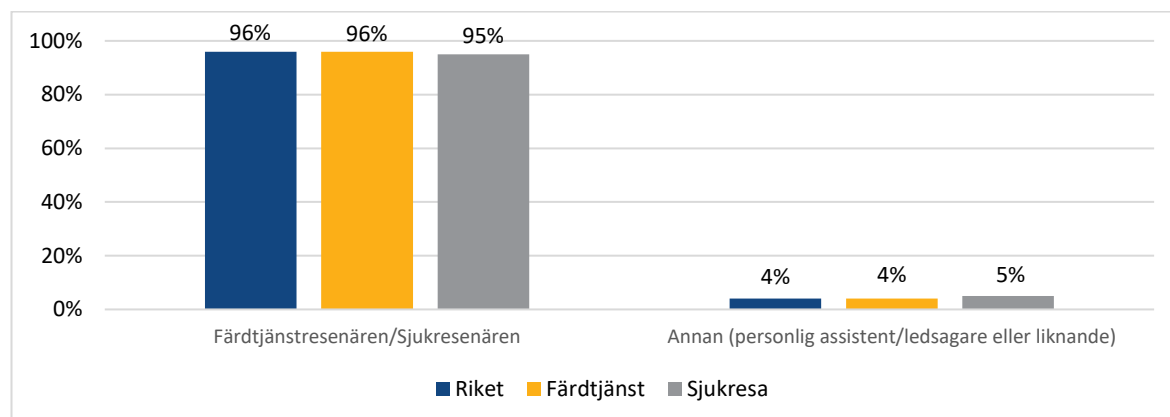
Bas 2020: Färdtjänst 36 217 personer

Övriga rörelsehinder är fortsatt den funktionsnedsättning som utgör den största andelen bland resenärerna.

³ [https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/ Tabell 1 och https://www.trafa.se/globalassets/statistik/bantrafik/bantrafikskador/2019/statistikblad_fardtjanst_och_riksfardtjanfst_2019_september.pdf?](https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/Tabell%201%20och%20https://www.trafa.se/globalassets/statistik/bantrafik/bantrafikskador/2019/statistikblad_fardtjanst_och_riksfardtjanfst_2019_september.pdf?)

7.4 Vem intervjuas

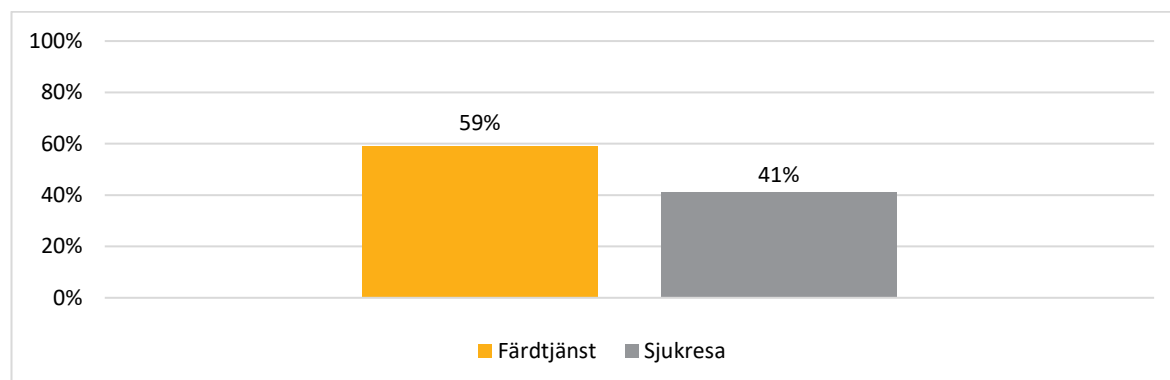
Figur 135. Vem intervjuas?



Bas 2020: Riket 60 966, Färdtjänst 36 217, Sjukresa 24 479 personer

96 procent av alla intervjuade är resenären själv, oavsett restyp. Bland färdtjänstintervjuerna är det en högre andel resenären som intervjuats än bland sjukreseintervjuerna. Motsvarande är det en högre andel en annan person än resenären som intervjuats bland sjukreseintervjuerna.

Figur 136. Restyp

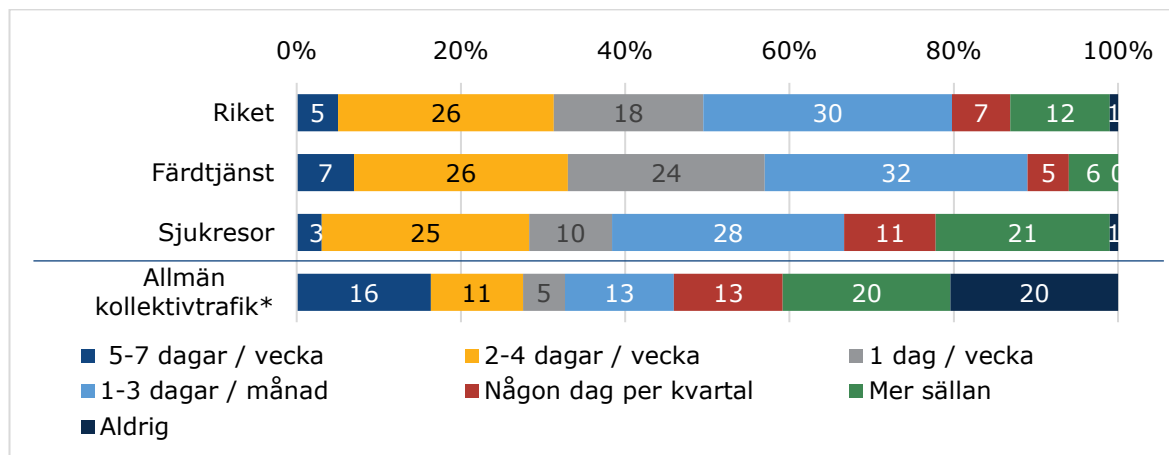


Bas 2020: Riket 60 966 personer

Sett till hela undersökningen utgör färdtjänstintervjuerna 59 procent av samtliga intervjuer.

7.5 Resfrekvens

Figur 137. Resfrekvens

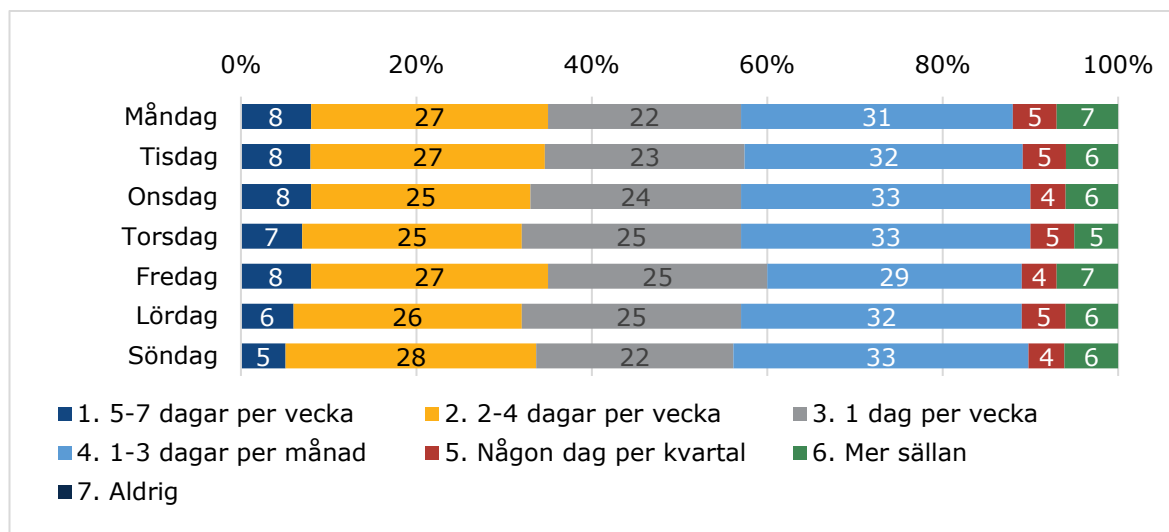


Bas 2020: Riket 56 069, Färdtjänst 33 838, Sjukresor 22 231, Allmän kollektivtrafik 72 278 personer *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2020.

Hälften av alla resenärer, oavsett restyp, reser varje vecka eller oftare med färdtjänst/sjukresa. Det finns skillnader i resfrekvensen mellan färdtjänst och sjukresor, där andelarna för de frekventa resenärerna, varje vecka och oftare, 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 Dessutom arbetar de två undersökningarna med olika metoder, bl.a. med dagligt urval för färdtjänst- och sjukreseundersökningen och ett månatligt urval för Kollektivtrafikbarometern. Därtill kommer att intervjuade om färdtjänst/sjukresor sätts i karantän i 30 dagar efter genomförd intervju för att inte intervjuas flera gånger per vecka eller månad.

Figur 138. Resfrekvens färdtjänst per resdag

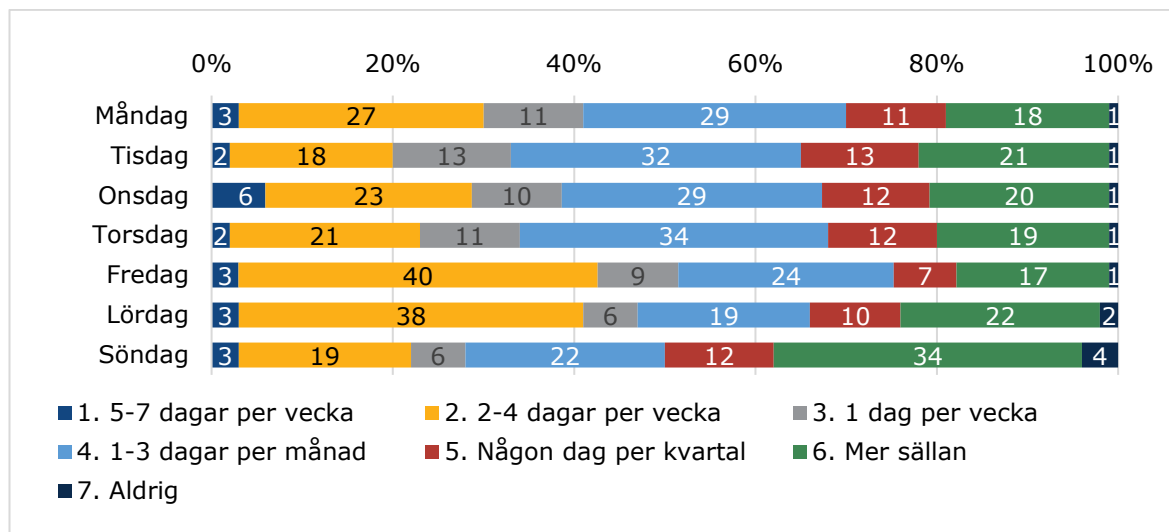


Bas 2020: Färdtjänst 5 230, 5 266, 5 223, 5 003, 3 087, 4 175, 5 854 personer

⁴ Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern 2020. Urval perioden 20200101–20201231 som svarat att de gjorde någon resa igår och deras svar på hur ofta de åker med den regionala kollektivtrafikmyndigheten/länstrafikbolaget.

Färdtjänstresenärer som reser 1 dag per vecka utgör en större andel på torsdag-lördag än under övriga resdagar. Resenärer med resfrekvensen 1–3 dagar per månad utgör en lägre andel på fredagar än övriga resdagar. Andelen färdtjänstresenärer som reser någon dag per kvartal är lägre bland dem som rest på onsdagar, fredagar och söndagar än på övriga resdagar.

Figur 139. Resfrekvens sjukresa per resdag

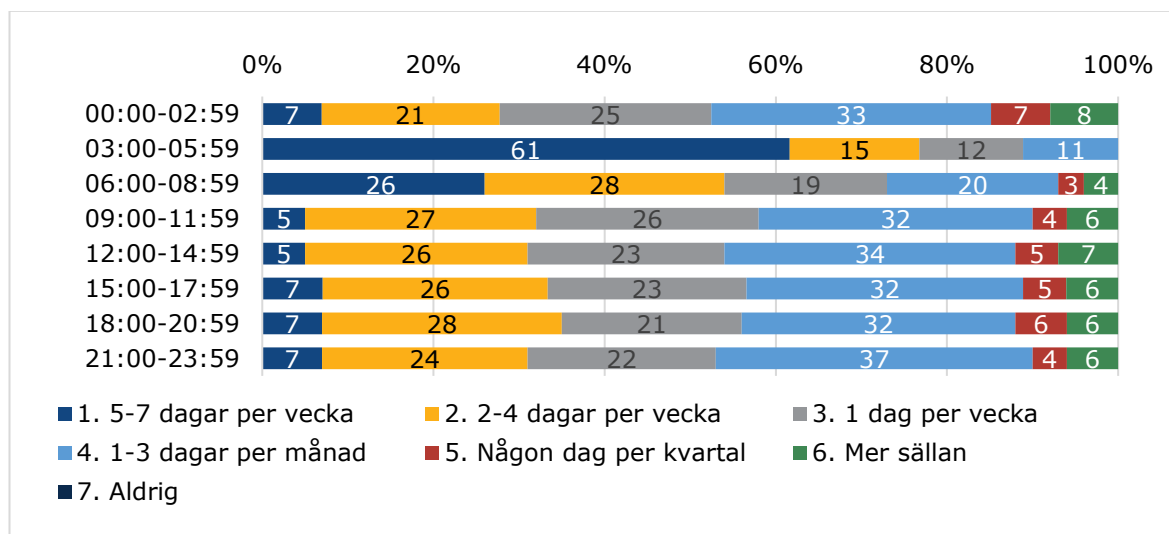


Bas 2020: Sjukresa per avresedag 5 260, 3 909, 3 394, 3 281, 1 931, 1 827, 2 629 personer

Andelen frekventa sjukresenärer på avresedagen onsdag skiljer sig från motsvarande andel under alla övriga resdagar. Andelen som reser 2–4 dagar/vecka är högre under resdagarna fredag-lördag än övriga dagar. Här är frågan vilken betydelse vårdens rutiner för hemsändning inför/under helgen spelar för roll. Kan det vara så att de kommer in och blir kvar för observation ett dygn och sedan skickas hem?

Andelen yngre resenärer, upp till 39 år, är också större under lördagar och söndagar än övriga resdagar. Andelen mer sällan-resenärer är högst på söndagar. Andelen akuta besök är också högre under helgen. Av alla genomförda intervjuer med sjukresenärer med akut ärende har 60 procent skett för resdag lördag-söndag. Och av alla sjukärenden på söndagar är 45 procent akuta ärenden enligt intervjuerna.

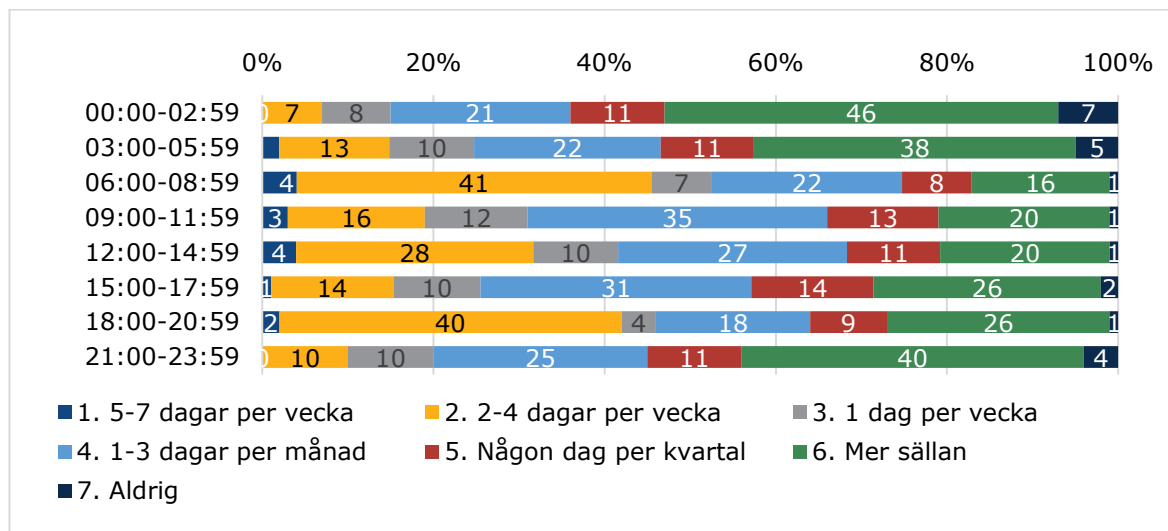
Figur 140. Resfrekvens färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 113, 60, 2 009, 9 848, 12 062, 6 805, 2 212, 729 personer

Diagrammet visar tydligt att frekventa resenärer, 2 dagar per vecka eller oftare, dominerar tidsintervallen mellan kl. 03:00 och 08:59. Övriga tider är fördelningen av resfrekvenserna över tidsintervallen jämnare. Men resenärer som reser 1–3 dagar/månad har de högsta andelarna under tiderna kl. 12:00-14:59 samt 21:00-23:59. Andelen mer-sällan-resenärer sticker ut i tidsintervallet kl. 12:00-14:59 och är högre än övriga tidsintervall, undantaget kl. 00:00-02:59.

Figur 141. Resfrekvens sjukresa per avresetid

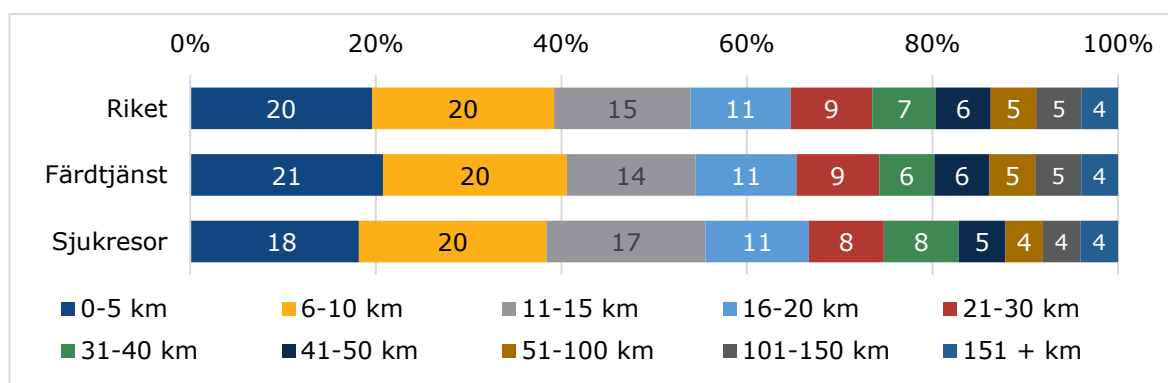


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 199, 237, 3 834, 6 402, 7 865, 2 719, 719, 256 personer

Mer-sällan-resenärerna bland sjukresenärerna utgör de största andelarna i det tidigaste och senaste intervallet på dygnet. Resenärer som reser 2–4 dagar/vecka utgör högre andelar än övriga resfrekvenser under intervallen kl. 06:00-08:59 och 18:00-20:59. Dessa resenärer utgör 25 procent av samtliga intervjuade resenärer 2020.

7.6 Reslängd

Figur 142. Reslängd 2020



Bas 2020: Riket 27 656, Färdtjänst 19 639, Sjukresor 8 017 personer

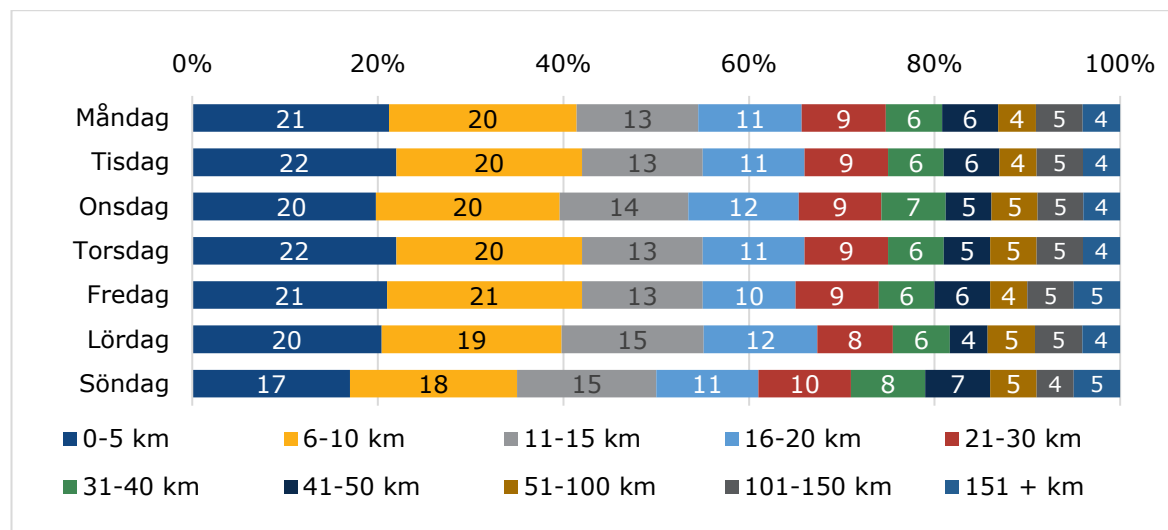
55 procent av resorna, oavsett restyp, är 15 km eller kortare.

Bland färdtjänstresenärerna har jämfört med 2019 andelen resor upp till 5 km minskat med 2 procentenheter. Andelen resor på distanserna 21–30, 41–50, 100 km och längre har alla ökat med vardera en procentenhet.

Bland sjukresenärerna har andelen resor som är 6–10 km ökat med en procentenhet jämfört med 2019. Resor inom distansen 16–20 km har i sin tur minskat med en procentenhet.

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 Här ska beaktas att det finns regulatoriska begränsningar för resandet såväl med färdtjänst som med sjukresor. Därtill kommer att viktningen per intervjuad person utförs olika i de båda undersökningarna. Se även mer under figur 159.

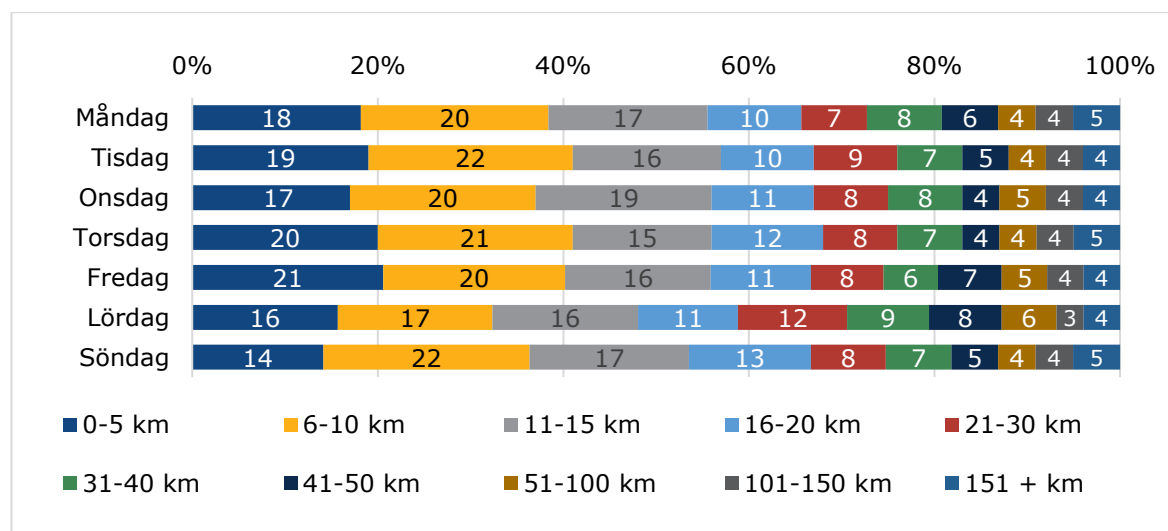
Figur 143. Reslängd färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst per veckodag 3 169, 3 225, 3 180, 3 053, 1 796, 2 291, 2 925 personer

Andelen resor som är 6–10 km är högre måndag-fredag än på söndagar. Onsdagar och söndagar skiljer ut sig genom att ha en högre andel resor som är 31–40 km, jämfört med övriga dagar. Andelen resor som är 41–50 km är högst bland resenärer som rest på söndagar.

Figur 144. Reslängd sjukresa per resdag

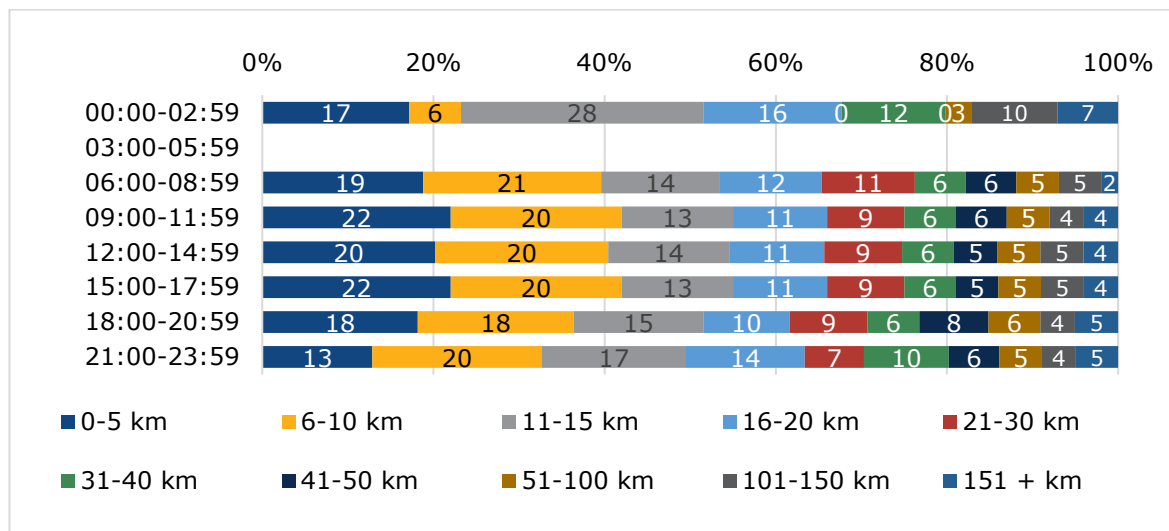


Bas 2020: Sjukresa per veckodag 1 893, 1 448, 1 221, 1 195, 786, 595, 879 personer

Andelen korta sjukresor upp till 5 km, är högre under måndag-fredag än under helgen. Andelen sjukresor som är 6–10 km långa är lägst på lördagar. Andelen sjukresenärer som gjort resor som är 21–30 km långa är högst på lördagar.

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

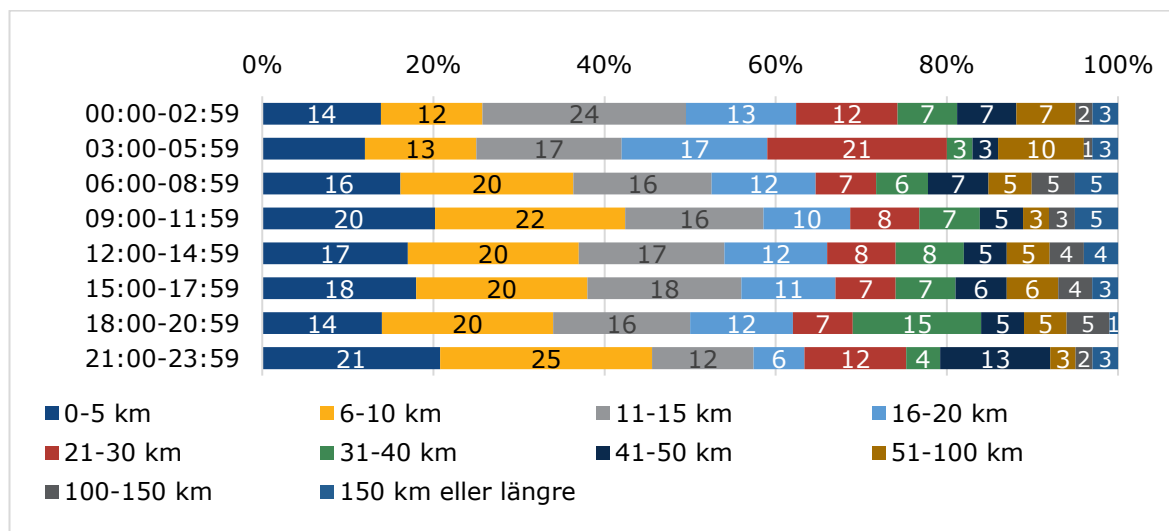
Figur 145. Reslängd färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 51, 24, 1 013, 5 959, 7 228, 3 865, 1 102, 397 personer

Antalet respondenter för tidsintervallet kl. 03:00-05:59 är för få för att redovisa. Vid alla restider, undantaget kl. 03:00-05:59, utgör distanserna upp till 15 km mer än hälften av resorna. Den kortaste distansen, upp till 5 km, har högst andelar kl. 09:00-11:59 samt 15:00-17:59. Resor som är längre än 50 km har en högre andel under de tre tidigaste intervallen än under de senare.

Figur 146. Reslängd sjukresa per avresetid

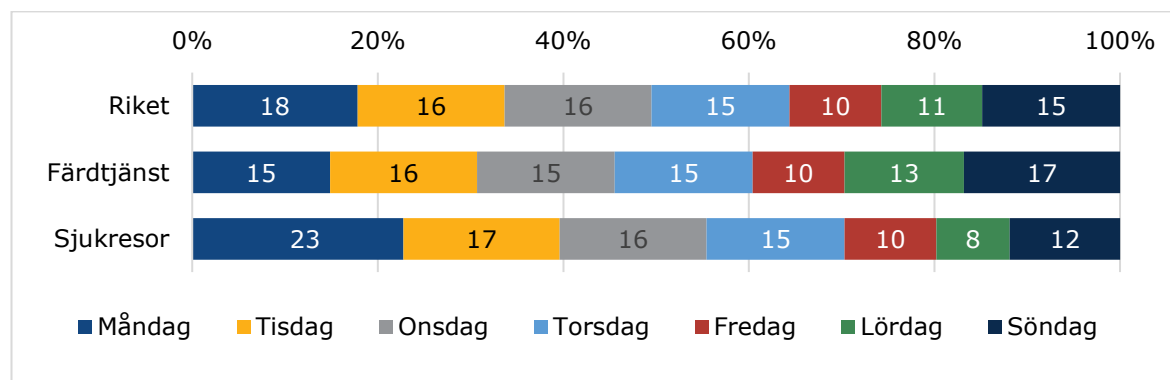


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 70, 48, 1 169, 2 520, 2 935, 938, 250 87 personer

Resor som är kortare än 11 km har högre andelar under avresetiderna kl. 09:00-11:59 än under övriga intervall, undantaget kl. 21:00-23:59. De längsta resorna, över 150 km, har högre andelar under tidsintervallen kl. 06:00-14:59 än under övriga intervall.

7.7 Resdagar, restider och beställningstidpunkter

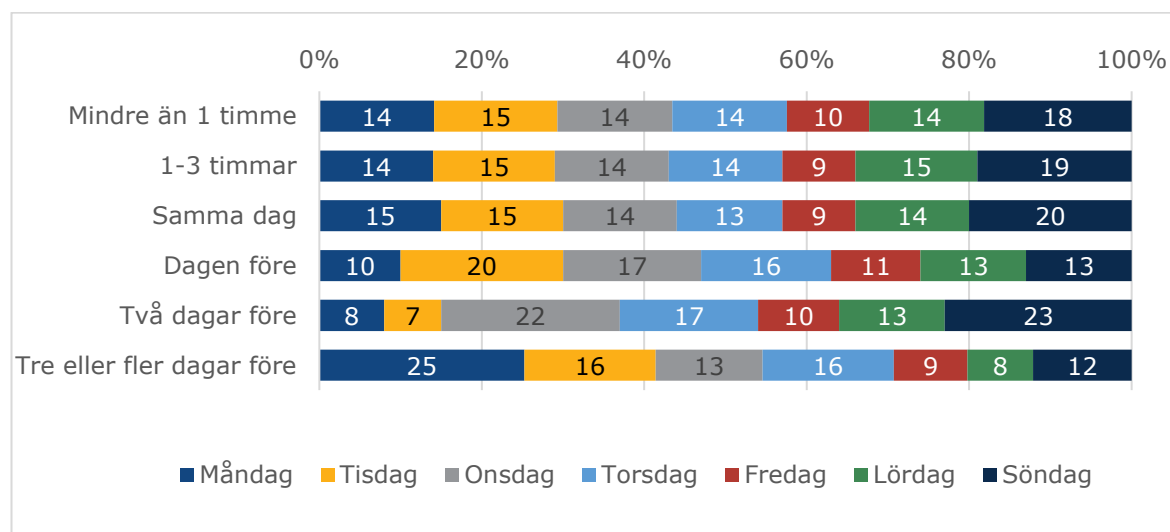
Figur 147. Resdagar



Bas 2020: Riket 60 966, Färdtjänst 36 217, Sjukresor 24 749 personer

Diagrammet ovan visar hur fördelningen av intervjuer ser ut relaterat till resenärens resdag. Organisationerna har under 2020 svarat på en fråga om fördelningen av resor över veckans dagar. Där anger de 20 organisationer som svarat i snitt, oavsett restyp, en fördelning om: 17 procent per dag för måndagar-torsdagar, 15 procent på fredagar och 5 respektive 3 procent på lördagar och söndagar. Jämfört med fördelningen i undersökningen stämmer andelarna under måndag-torsdag väl, medan fredag-söndag är något överrepresenterade. Det ska beaktas att undersökningens siffror är viktade, medan organisationernas svar baserar på en enkel matematisk addition och division.

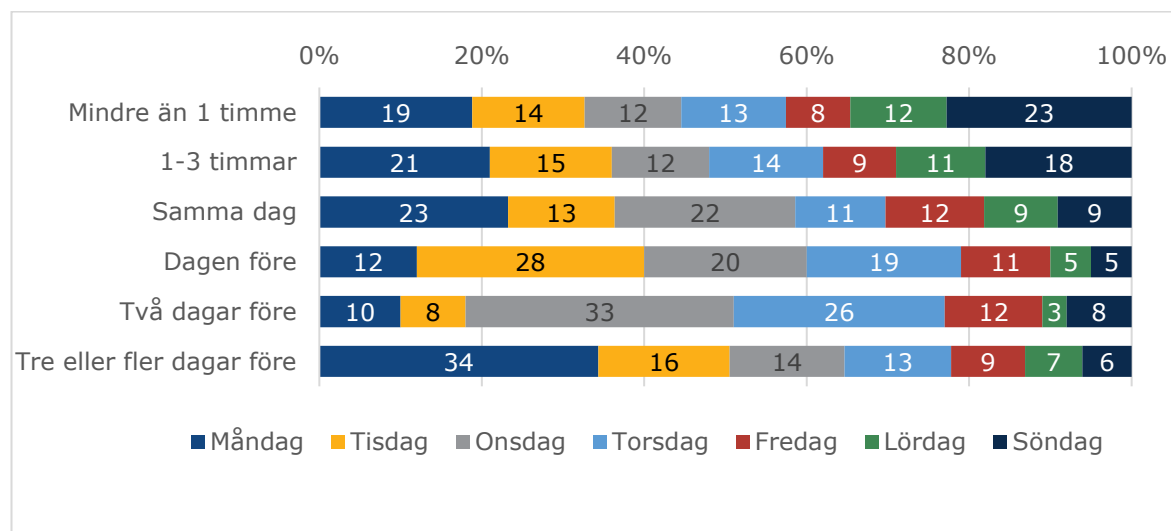
Figur 148. Resdag per beställningstidpunkt Färdtjänst



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt: 11 103, 5 978, 3 303, 9 075, 2 184, 4 754 personer

Färdtjänstresenärer som beställt tre eller fler dagar innan avresa har i högre grad än de som beställt kortare tid innan avresa beställt för resa på måndagar. Resenärer som beställt för avresa på söndagar har i högre utsträckning beställt två dagar innan avresa än resenärer med andra resdagar. Resenärer som beställt sin resa dagen innan avresa har i högre grad beställt för resdagarna tisdag och fredag.

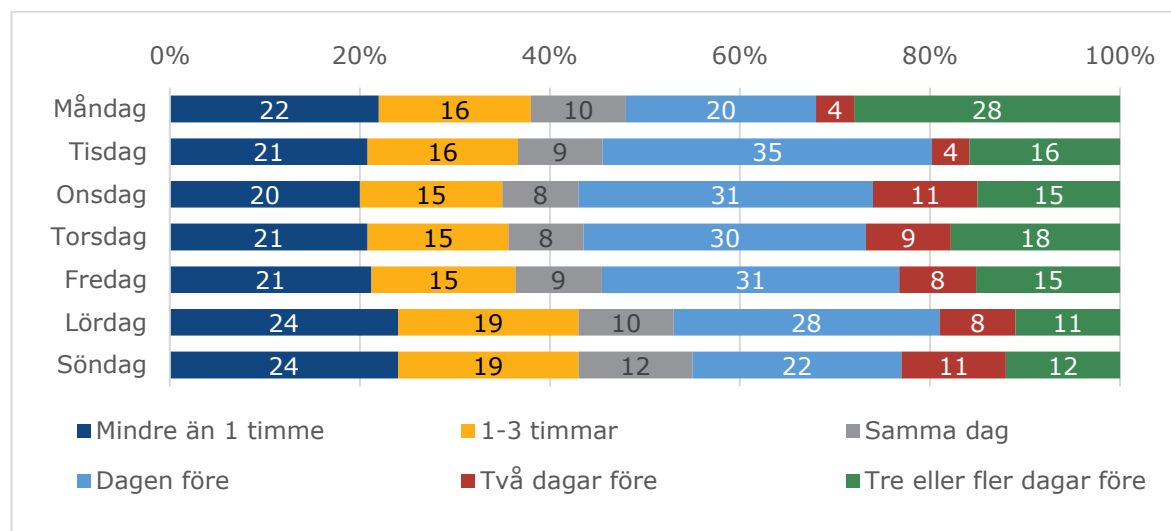
Figur 149. Resdag per beställningstidpunkt Sjukresa



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 6 930, 2 997, 1 111, 4 867, 1 656, 7 188 personer

Sjukresenärer som beställt mindre än en timme innan resa har i högre grad beställt för resa på lördagar och söndagar än för övriga resdagar. Bland resenärer som beställde dagen innan avresa beställde den största andelen, 28 procent, för tisdag som resdag. Resenärer som beställt tre eller fler dagar innan avresa har i 34 procent av fallen beställt för resa på en måndag.

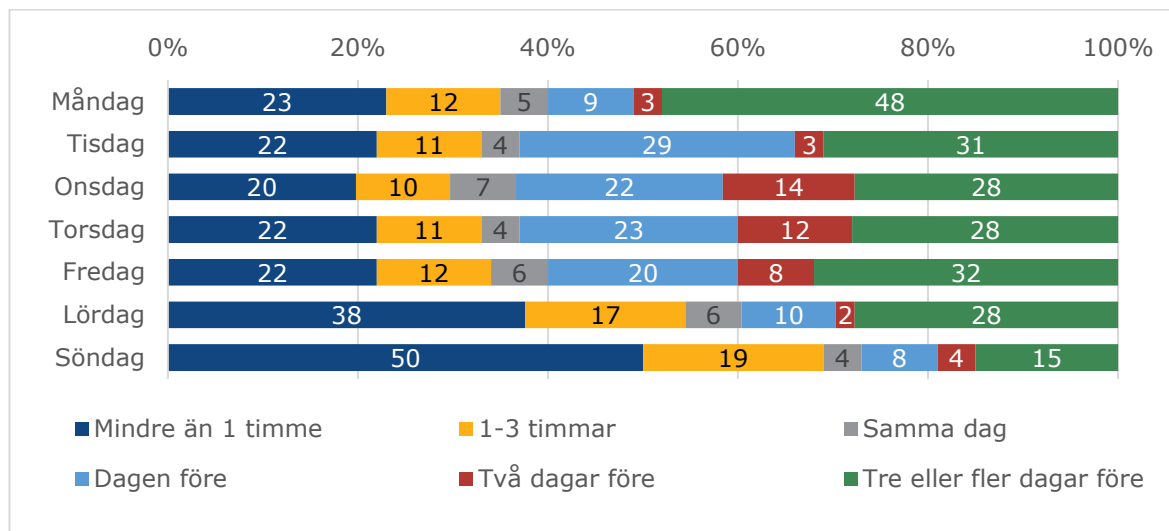
Figur 150. Beställningstidpunkt per resdag Färdtjänst



Bas 2020: Färdtjänst per resdag 5 559, 5 617, 5 549, 5 339, 3 387, 4 559, 6 207 personer

Färdtjänstresenärer som rest på lördagar och söndagar har i högre grad beställt sin resa mindre än en timme och 1–3 timmar innan avresa än resenärer på vardagar. Resenärer på tisdagar har en större andel som beställt sin resa dagen innan än resenärer på andra veckodagar. Bland färdtjänstresenärer som rest på måndagar har 28 procent beställt sin resa tre eller fler dagar innan avresa.

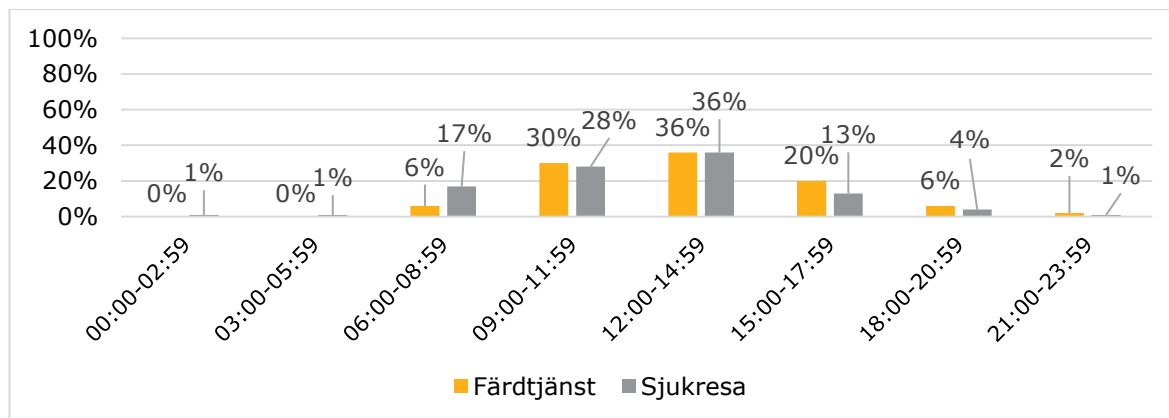
Figur 151. Beställningstidpunkt per resdag Sjukresa



Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 5 765, 4 355, 3 762, 3 674, 2 244, 2 033, 2 916 personer

Sjukresenärer som rest på måndagar har i högre grad än resenärer som rest andra dagar beställt sin resa tre eller fler dagar innan avresa. Resenärer som rest på tisdagar har en högre andel som beställt sin resa dagen innan resenärer på övriga veckodagar. Sjukresenärer med resdag lördag och söndag har i större utsträckning än resenärer andra veckodagar beställt sin resa mindre än en timma innan avresa.

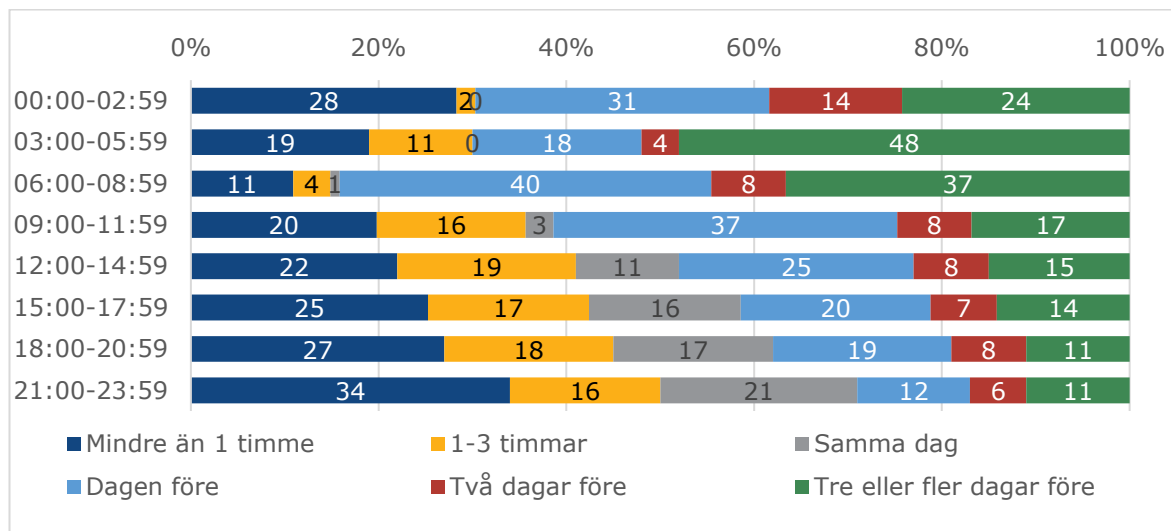
Figur 152. Avresetider



Bas 2020: Färdtjänst 36 217, Sjukresa 24 749 personer

Färdtjänsten har en högre andel resenärer som har avresa kl. 09:00-11:59 samt 15:00-23:59. Övriga tidsintervall har sjukresorna en högre andel resenärer. Färdtjänstresenärerna reser i högre utsträckning i rusningstid under kvällstid än sjukresenärerna, vilket kan förklaras med resornas olika särart.

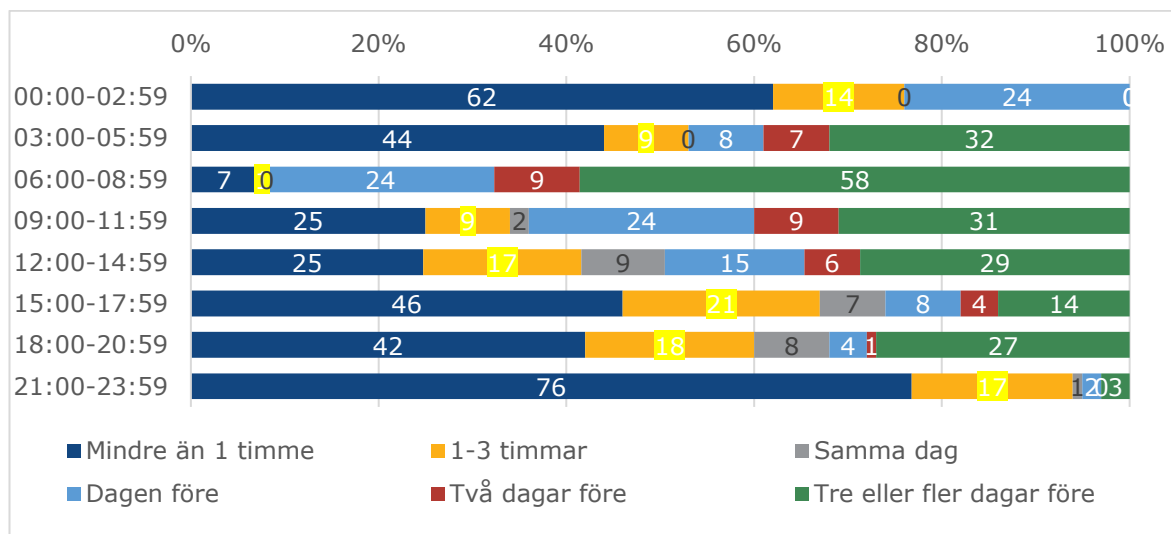
Figur 153. Beställningstidpunkt per avresetid Färdtjänst



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 115, 62, 2 105, 10 537, 12 934, 7 303, 2 378, 783 personer

Bland de färdtjänstresenärer som avrest kl. 06:00-08:59 finns den högsta andelen som beställt sin resa dagen innan avfärd. Den andelen avtar sedan under dagen. Andelen resenärer som beställt sin resa mindre än en timme innan avresa är högst under intervallet kl. 21:00-23:59. Andelen som beställt sin resa tre eller fler dagar innan avresa är högst för intervallen 03:00-08:59.

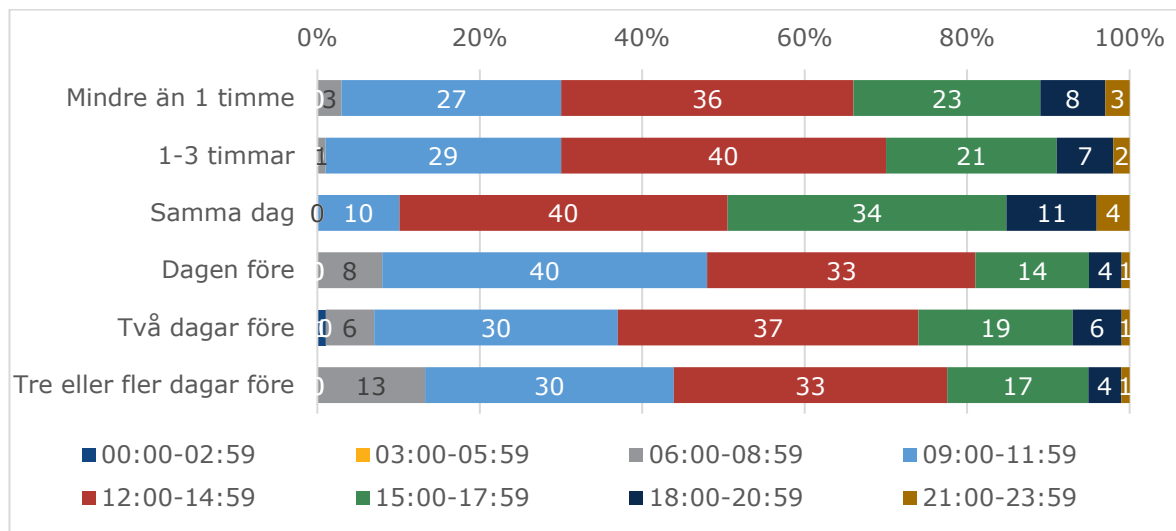
Figur 154. Beställningstidpunkt per avresetid Sjukresa



Bas 2020: Sjukresa per avresetid 234, 269, 4 170, 7 154, 8 770, 3 074, 786, 292 personer

Andelen sjukresenärer som beställt sin resa mindre än en timme innan avresa är högst under dygnets tidigaste och senaste tidsintervall. Under intervallet kl.06:00-08:59 är andelen som beställer mindre än en timme innan avresa som lägst. Andelen som beställt sin resa tre eller fler dagar innan avresa är högst bland resenärerna med avresetid kl.06:00-08:59.

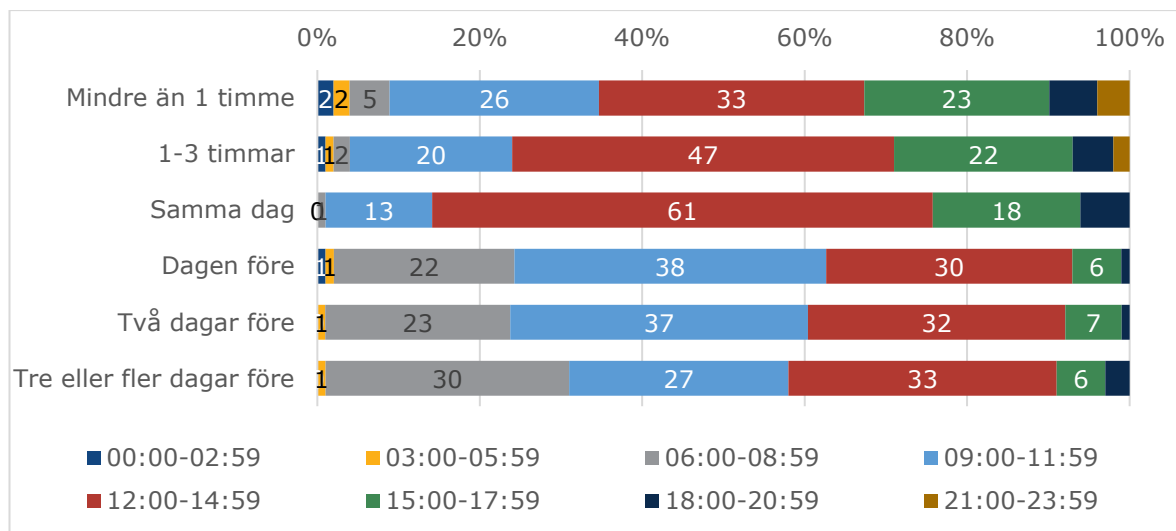
Figur 155. Avresetid per beställningstidpunkt Färdtjänst



Bas 2020: Färdtjänst per beställningstidpunkt 11 103, 5 798, 3 303, 9 075, 2 184, 4 757 personer

Oavsett beställningstidpunkt dominerar resor med avfärd kl.09:00-14:59. Största andelen resor med avresetid kl.12:00-14:59 har beställts under intervallen 1–3 timmar innan avfärd och samma dag. Vid beställningar dagen innan avfärd är den högsta andelen resor med avfärd kl. 09:00-11:59.

Figur 156. Avresetid per beställningstidpunkt Sjukresa



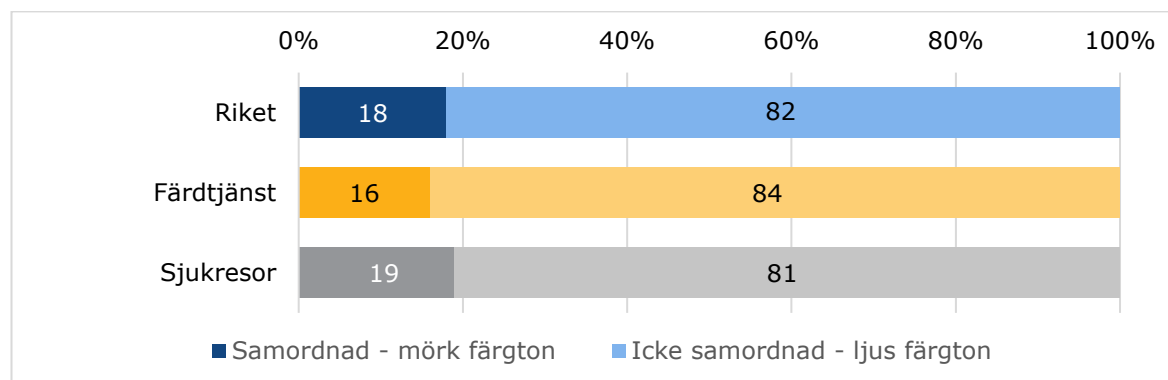
Bas 2020: Sjukresa per beställningstidpunkt 6 930, 2 997, 1 111, 4 867, 1 656, 7 188 personer

Bland sjukresenärer som beställs samma dag finns den största andelen resenärer med avresetid kl. 12:00-14:59.

Resenärer som ringt dagen innan eller flera dagar innan avresa uppvisar en lägre andel avresor kl.15:00-23:59 än övriga beställningstidpunkter.

7.8 Samordning

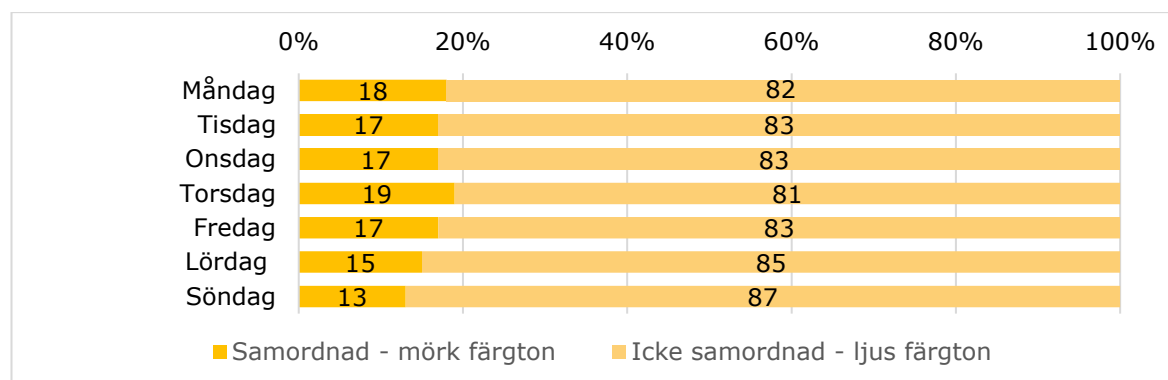
Figur 157. Samordning



Bas 2020: Riket 58 211, Färdtjänst 34 271, Sjukresa 23 940 personer

18 procent av intervjuerna är genomförda med resenärer med planerad samordning. Se även kapitel 5.4.1. Andelen samordnade resor var högre under årets första tre månader, 29–39 procent, för att sedan sjunka till 9–12 procent. Förändringen får tillskrivas åtgärder kopplade till Coronapandemin.

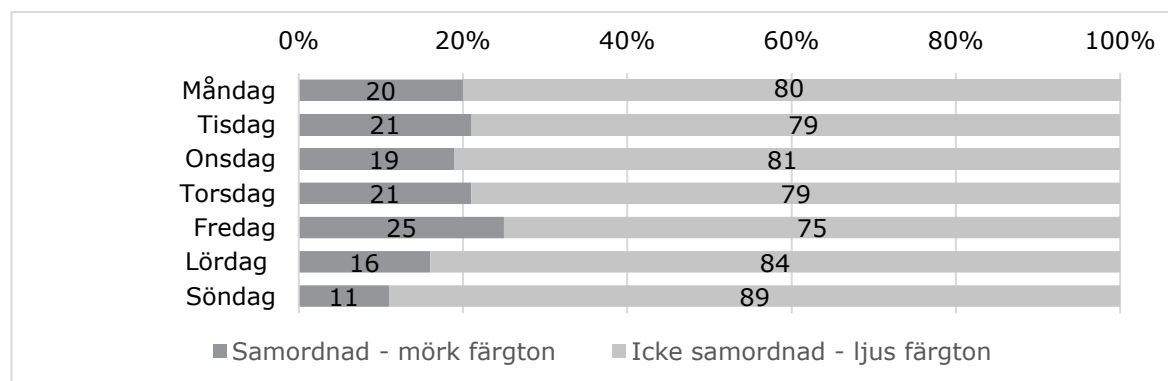
Figur 158. Samordning färdtjänst per resdag



Bas 2020: Färdtjänst 5 267, 5 3193 5 230, 56 034, 3 187, 4 309, 5 925 personer

Andelen icke samordnade resor bland färdtjänstresenärerna är högre på lör- och söndagar än övriga veckodagar.

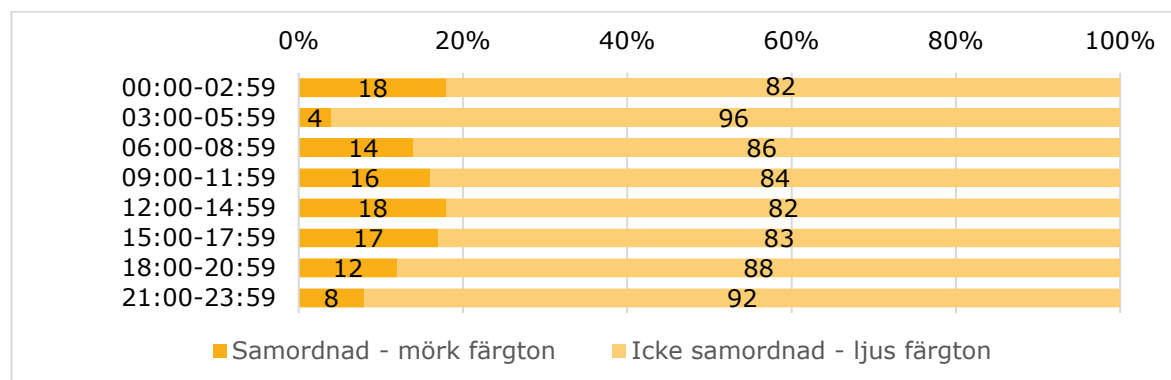
Figur 159. Samordning sjukresa per resdag



Bas 2020: Sjukresa per veckodag 5 633, 4 174, 3 602, 3 506, 2 136, 2 003, 2 886 personer

Andelen samordning är högst bland sjukresenärer som rest på fredagar och lägst bland resenärer som rest på söndagar.

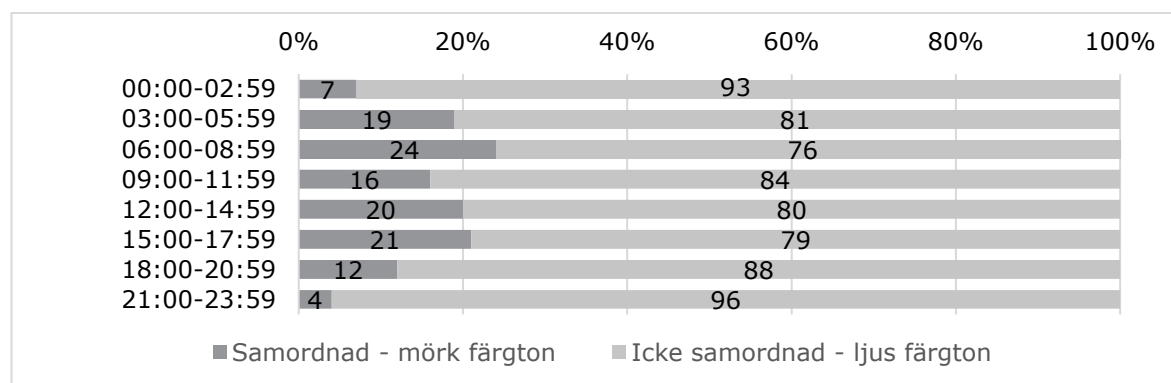
Figur 160. Samordning färdtjänst per avresetid



Bas 2020: Färdtjänst per avresetid 110, 61, 2 026, 9 980, 12 213, 6 880, 2 249, 750 personer

Andelen samordnade färdtjänstresor är högst i tidsintervallet 12:00-14:59, och skiljer sig från samtliga övriga tidsintervall undantaget dygnets första intervall. Det är icke rusningstid, som kanske lättare låter sig samordnas eftersom t.ex. köer inte försvårar planeringen.

Figur 161. Samordning sjukresa per avresetid

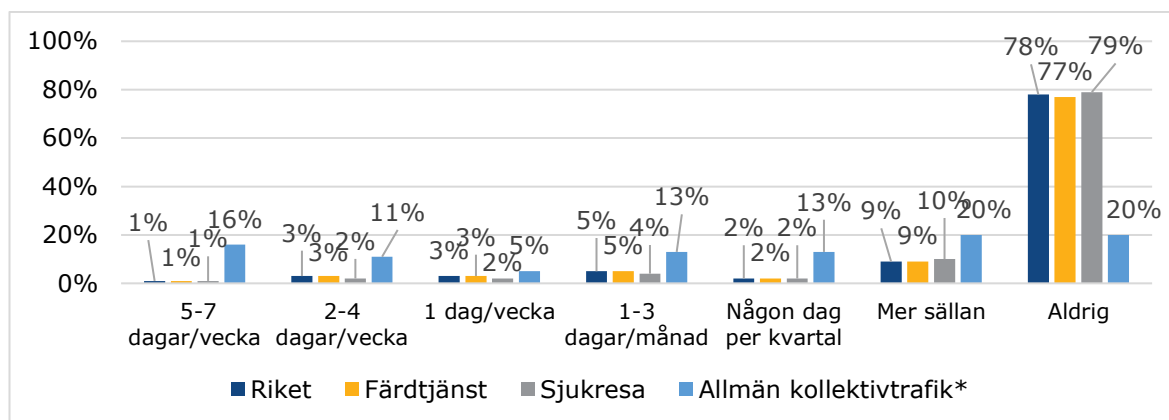


Bas 2020: Sjukresa per avresetid 234, 269, 4 076, 6 900, 8 456, 2 961, 756, 288 personer

Andelen samordnade sjukresor är högst under kl. 06:00-08:59, vilket troligtvis kan förklaras med tidläggningen för läkarbesök och provtagningar när vårdinrättningarna öppnar. Dessutom beställer 32 procent av sjukresenärerna sin resa tre dagar eller fler innan avresa.

7.9 Resfrekvens kollektivtrafik

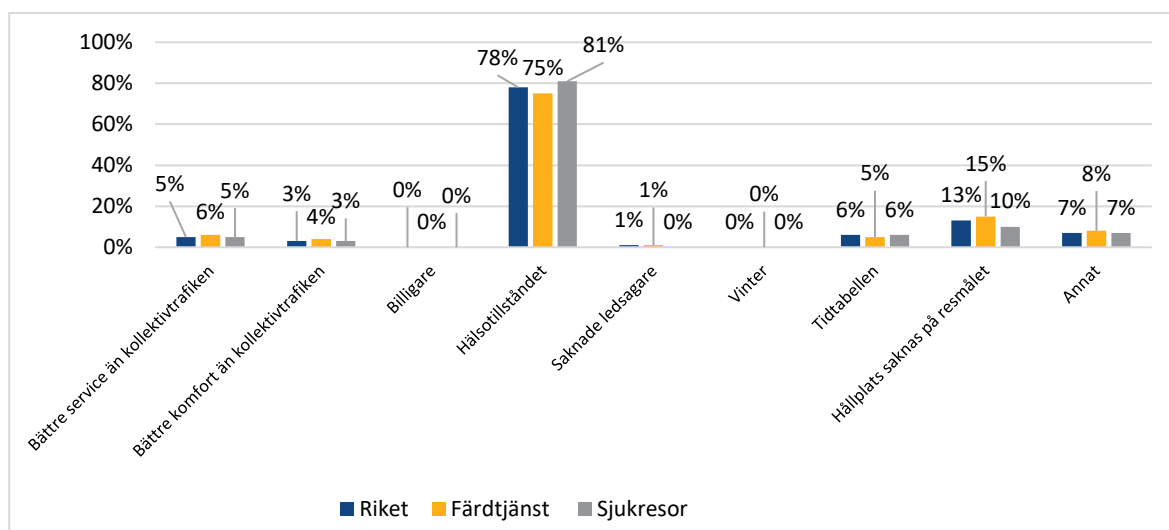
Figur 162. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?



Bas 2020: Riket 59 989, Färdtjänst 35 620, Sjukresor 24 369, Allmän kollektivtrafik 79 278 personer *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2020.

Notera att siffrorna för Riket i diagrammet ovan utgörs av färdtjänst- och sjukreseundersökningen, precis som i tidigare diagram i rapporten. Riket inkluderar alltså inte den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänst- och sjukresenärer nyttjar, eller nyttjar inte, i liknande grad den allmänna kollektivtrafiken. Vid en jämförelse med siffror från den fristående undersökningen Kollektivtrafikbarometern om användningen av kollektivtrafiken, är denna betydligt lägre bland färdtjänst- och sjukresenärer. Till den bilden bidrar att färdtjänst- och sjukresenärer som intervjuats sätts i karantän. Det innebär att frekventa färdtjänst- och sjukresenärer inte intervjuas lika ofta som de reser. Metoderna skiljer sig åt mellan undersökningarna, där Kollektivtrafikbarometern arbetar med ett månadsurval som är giltigt under en hel månad och färdtjänst- och sjukreseundersökningen med ett dagligt urval, som endast kan bearbetas under en dag. Svarstiderna mellan undersökningarna skiljer sig alltså åt, även om fördelningen över resdagar är slumpmässig i båda fallen.

Figur 163. Vad var orsaken till att du reste din färdtjänstresa/sjukresa med bokad/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar?



Bas 2020: Riket 33 940, Färdtjänst 16 650, Sjukresa 17 290 personer

Oavsett restyp är det främst hälsotillståndet, vilket inkluderar ork och funktionsnedsättning, som gör att resenärerna väljer att inte resa med den allmänna kollektivtrafiken. Potential att påverka resenärsgруппerna finns främst för aspekter som hållplats vid resmålet, men även samtliga andra aspekter förutom vinter/väderlek kan påverkas av organisationerna i samarbete med den linjelagda kollektivtrafiken.



8 HANBARO – handlägningsundersökningen

- 85 procent är nöjda med handläggningen när de bedömer den från början till slut.
- 62 procent har kontakt med handläggaren per telefon.
- 74 procent är nöjda med den senaste kontakten med handläggaren.
- 91 procent av intervjuerna gällde ansökningar för färdtjänst. 9 procent gällde ansökningar för riksfärdtjänst.

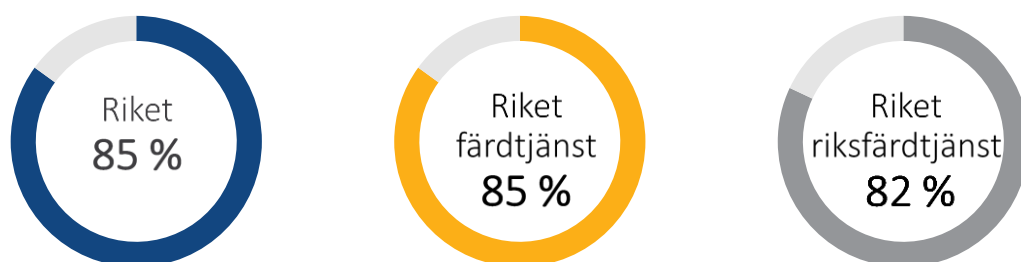
8.1 Om undersökningen

HANBARO startade med en pilot, där en organisation deltog, för handlägningsmånad maj 2019. Den officiella starten skedde vid halvårsskiftet 2019. Då deltog fyra organisationer. I december 2020 var det åtta organisationer som deltog. Se förteckning över deltagare i kapitel 9.6.4.

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut. Kapitlet redogör för resultaten av handlägningsmånaderna december 2019-november 2020. 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 164. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riksfärdtjänst-/färdtjänsthandläggningen>, från ansökan till beslut?

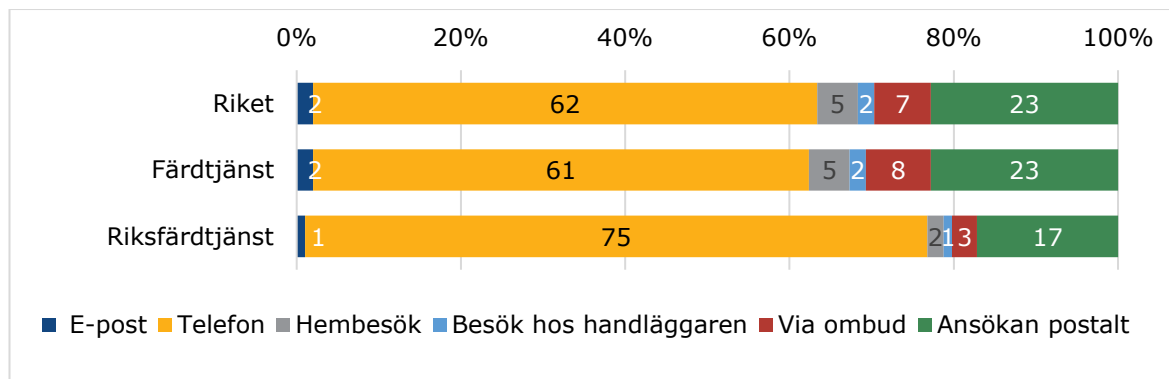


Bas 2020: Riket 4 413, Färdtjänst 4 029, Riksfärdtjänst 384 personer

85 procent var nöjda när de avgav ett sammanfattande betyg för hela handläggningen. Andelen nöjda är högre hos de färdtjänstsökande än hos dem som söker riksfärdtjänst.

8.3 Under ansökan

Figur 165. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/riksfärdtjänstutredningen?

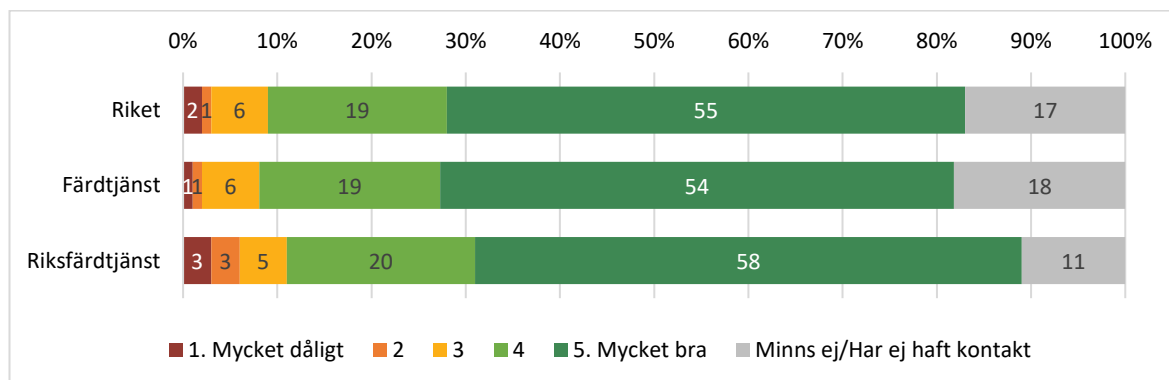


Bas 2020: Riket 4 341, Färdtjänst 3 962, Riksfärdtjänst 379 personer

62 procent hade främst kontakt per telefon med utredaren. Andelen är högre, 75 procent, bland dem som ansökt om riksfärdtjänst.

23 procent ansöker postalt. Det är då den främsta kommunikationsväg dessa sökande haft med handläggaren. Andelen postal ansökan är högre hos dem som söker färdtjänst än hos dem som söker riksfärdtjänst.

Figur 166. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?

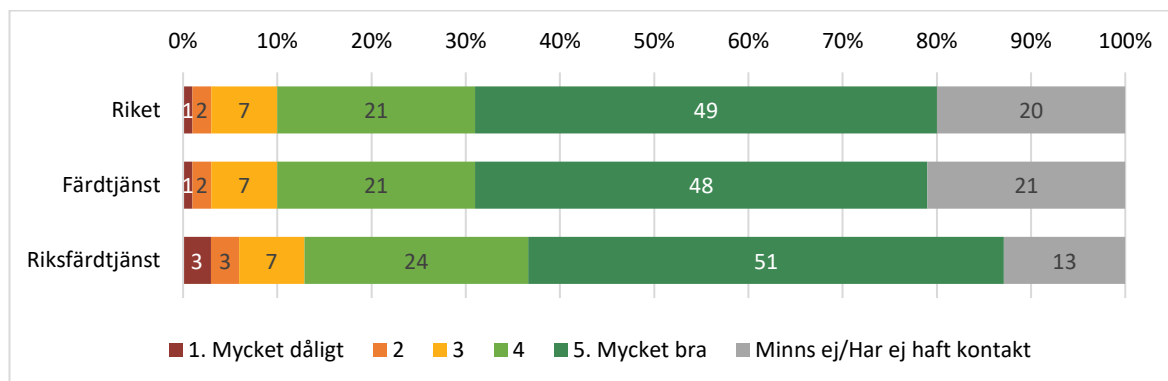


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

74 procent av samtliga ansökande upplevde bemötandet vid den senaste kontakten som bra+mycket bra. Andelen som upplevde bemötandet som dåligt+mycket dåligt var större hos dem som söker riksfärdtjänst än hos dem som söker färdtjänst. Samtidigt upplevde 78 procent av dem som ansökt om riksfärdtjänst bemötandet vid den senaste kontakten som bra+mycket bra.

Bland de deltagande organisationerna sträcker sig andelen nöjda med bemötandet från 85 till 97 procent, oavsett typ av ansökan.

Figur 167. 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 riksferdtjänst-/ färdtjänstutredningen?

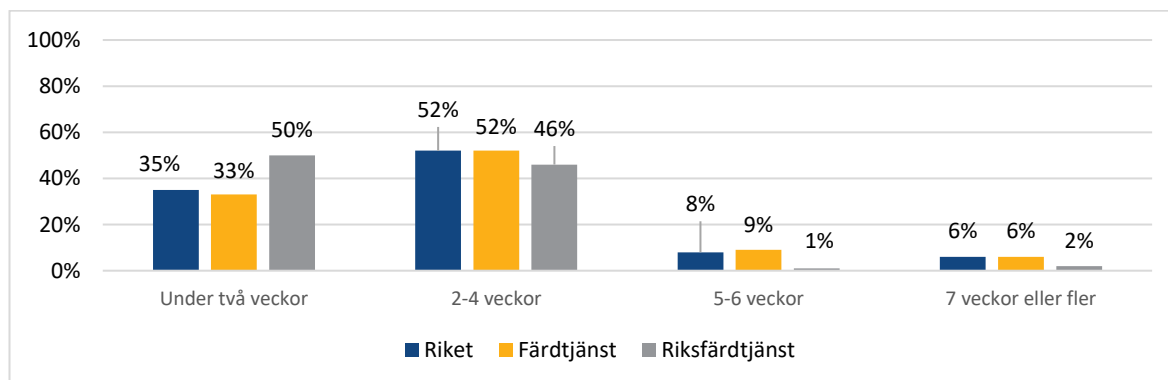


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksferdtjänst 405 personer

70 procent var nöjda med det generella bemötandet vid samtliga kontakter. Andelen nöjda är högre bland riksferdtjänstsökande än bland dem som ansöker om färdtjänst, 75 jämfört med 69 procent.

Variationen bland de deltagande organisationerna för andelen som gav ett högt betyg, oavsett typ av ansökan, fanns från 83 till 94 procent.

Figur 168. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?

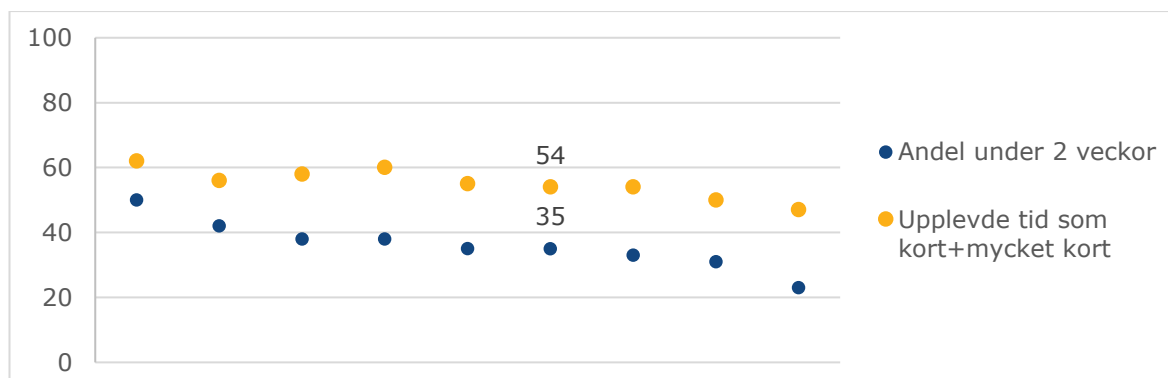


Bas 2020: Riket 3 954, Färdtjänst 3 598, Riksferdtjänst 356 personer

86 procent fick svar på sin ansökan inom fyra veckor. En högre andel bland dem som ansökt om riksferdtjänst fick svar inom två veckor än bland dem som sökt färdtjänst.

Variationen bland de deltagande organisationerna sträckte sig från 75 till 92 procent som angav att de får svar inom fyra veckor. I diagrammet nedan illustreras andelen som fick ett beslut inom två veckor relaterat till andelen som upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort.

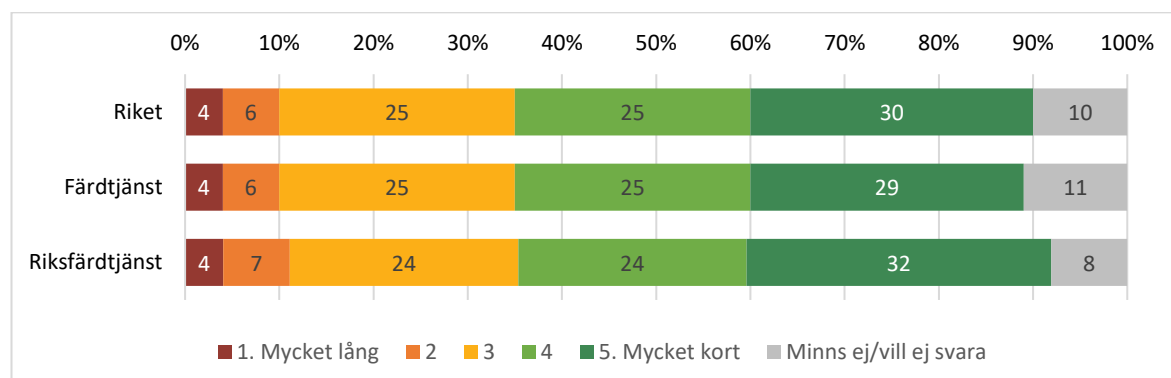
Figur 169. Andel ett beslut under 2 veckor per organisation och andel som upplevde tiden som kort+mycket kort. Siffrarna visar genomsnittet



Bas 2020: Riket 3 954 personer

8.4 Efter ansökan

Figur 170. På en skala från 1 till 5, där 1 är mycket lång och 5 är mycket kort, hur upplevde du handläggningstiden?

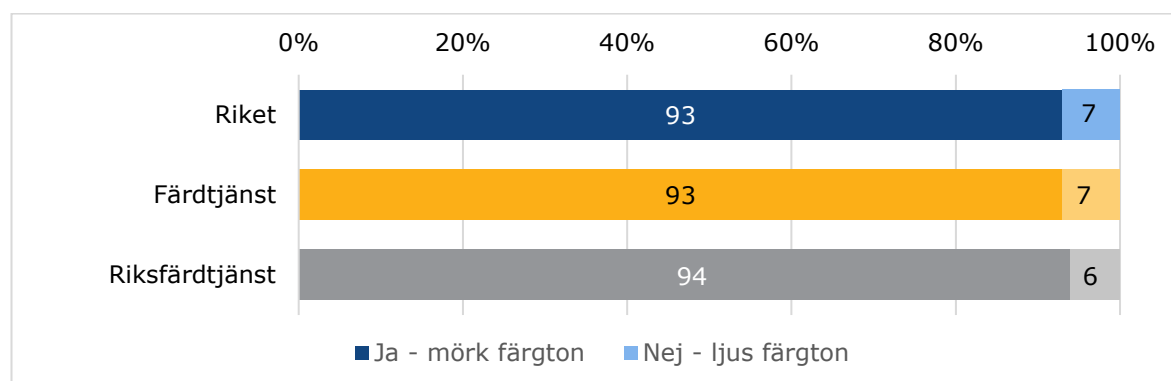


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

54 procent av de sökande upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort.

Variationen bland de deltagande organisationerna sträckte sig från 47 procent sökande som angav att de upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort till 62 procent som angav detsamma.

Figur 171. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?

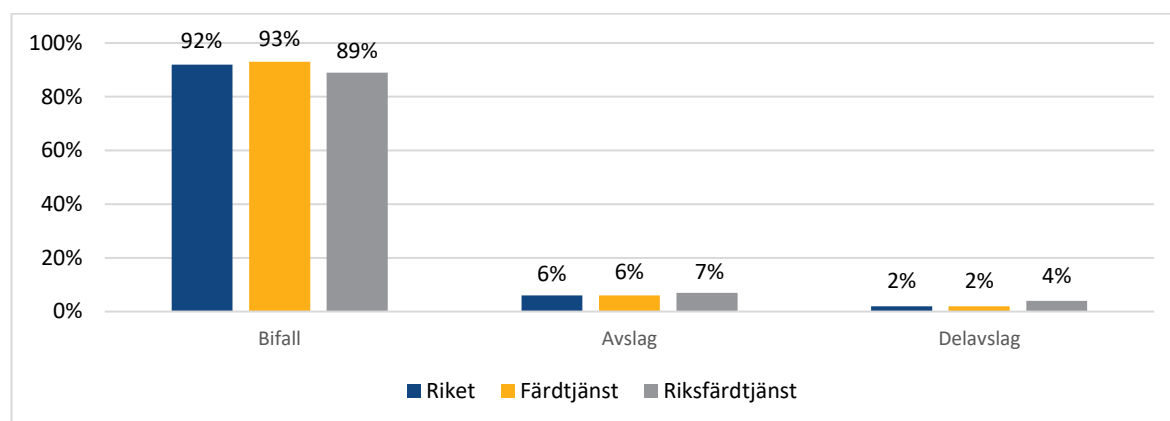


Bas 2020: Riket 2 380, Färdtjänst 2 136, Riksfärdtjänst 244 personer

93 procent tyckte att informationen som de fick av handläggaren under handlägningsprocessen var tillräcklig.

Bland de deltagande organisationerna fanns en variation från 89 till 99 procent av de sökande som ansåg att informationen som handläggaren gav var tillräcklig.

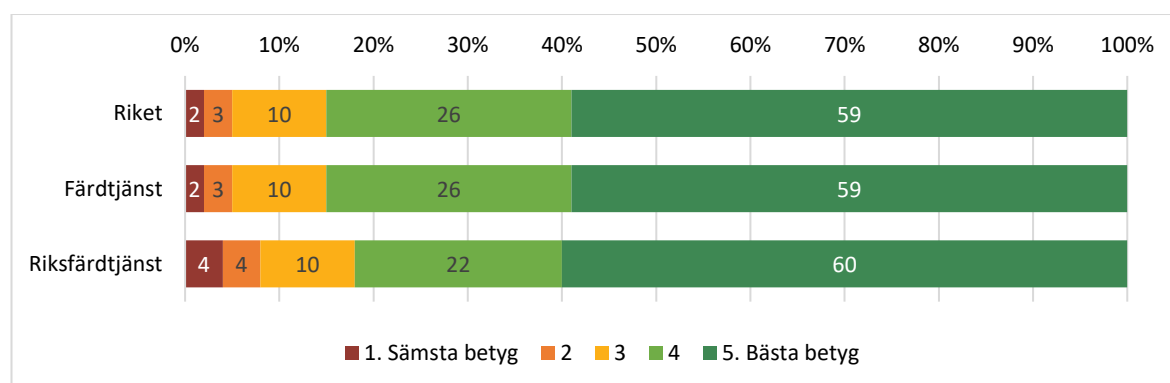
Figur 172. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas 2020: Riket 4 521, Färdtjänst 4 131, Riksfärdtjänst 390 personer

92 procent av ansökningarna fick bifall. Andelen ansökningar som bifalles är högre bland de färdtjänstsökande än bland dem som ansöker om riksfärdtjänst. Bland de deltagande organisationerna sträckte sig andelen bifall från 88 till 98 procent.

Figur 173. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?



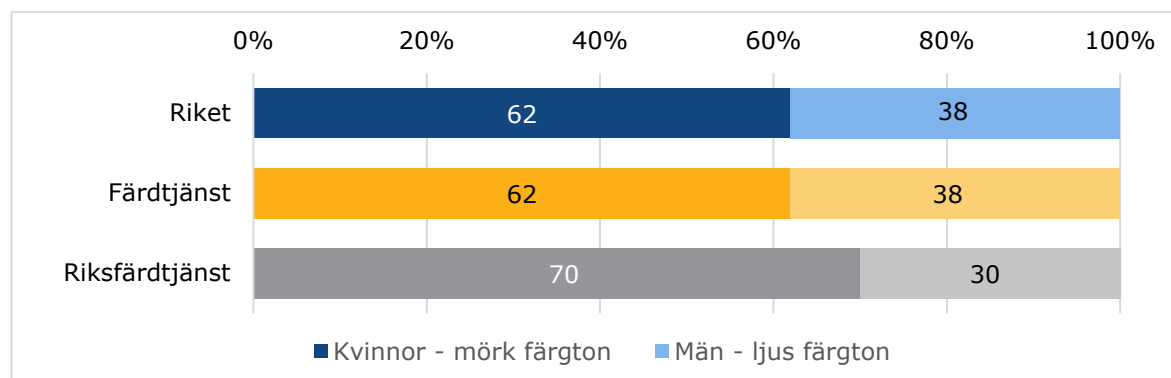
Bas 2020: Riket 4 413, Färdtjänst 4 029, Riksfärdtjänst 384 personer

85 procent av samtliga ansökande gav ett högt betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut. En större andel gav ett högt betyg för handläggningen av dem som ansökt om färdtjänst än av dem som sökt riksfärdtjänst. Bland dem som ansökt om riksfärdtjänst är andelen som ger ett lågt betyg högre än hos dem som ansökt om färdtjänst.

Andelen sökande som ger ett högt betyg för hela handläggningen varierade bland de deltagande organisationerna från 81 procent till 90 procent.

8.5 Demografi och bakgrundsvariabler

Figur 174. Kön

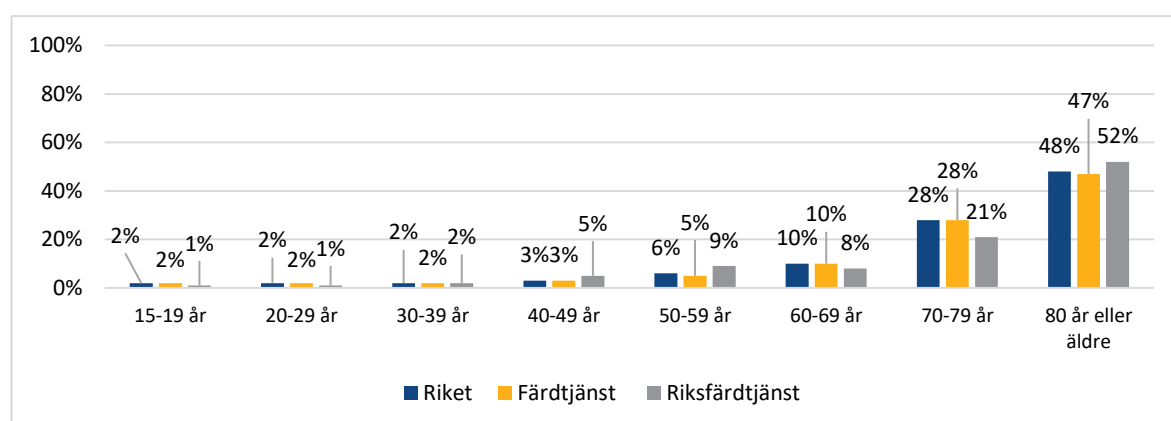


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

62 procent av de sökande är kvinnor, oavsett restyp. Bland de sökande för riksfärdtjänst är andelen kvinnor 69 procent. Bland dem som intervjuats för genomförda färdtjänstresor är 66 procent kvinnor, se kapitel 7.1., att jämföra med 61 procent bland dem som sökt tillstånd för färdtjänst. Andelen kvinnor som sökt tillstånd är högre bland dem som sökt riksfärdtjänst, än bland dem som sökt färdtjänst.

Bland de deltagande organisationerna sträckte sig variationen från 57/43 procent kvinnor/män till 69/31 procent kvinnor/män bland de sökande.

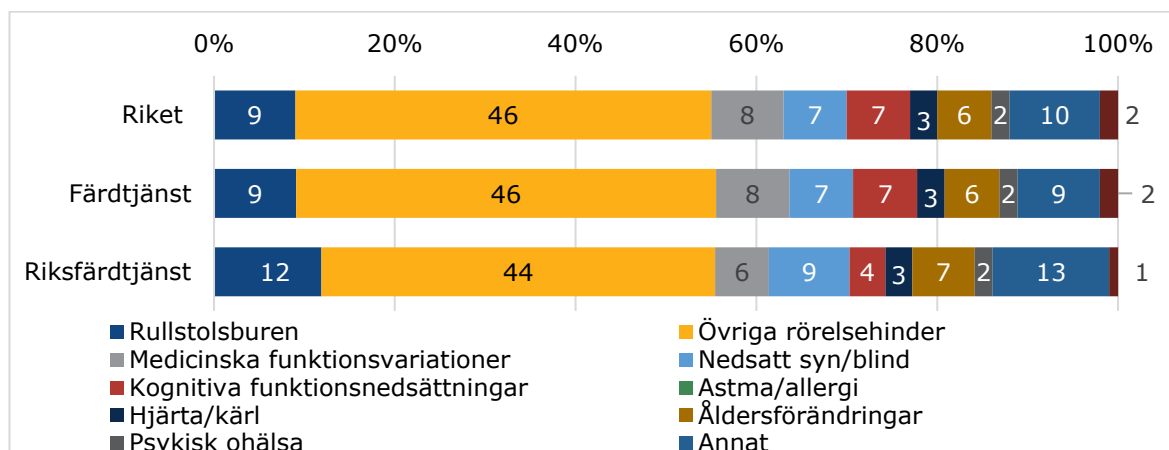
Figur 175. Ålder



Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

Precis som bland färdtjänstresenärer som redan har tillstånd och gör färdtjänstresor är majoriteten av de som ansökt om färdtjänst/rikfärdtjänst 70 år eller äldre. Se kapitel 7.2. för mer information om ålder bland dem som redan har tillstånd. Andelen intervjuade sökande i åldern 60–79 år är högre bland de färdtjänst- än bland de riksfärdtjänstsökande.

Figur 176. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?

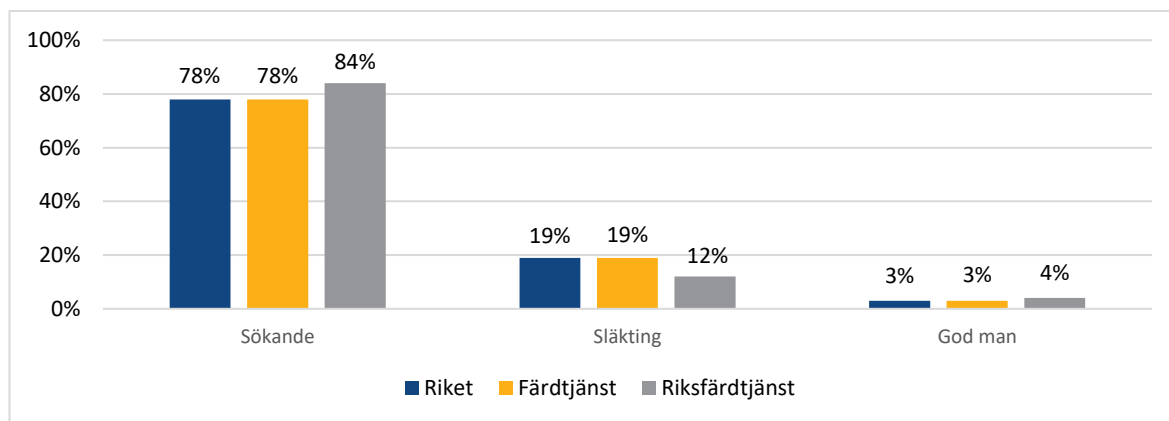


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

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

Bland dem som ansöker om tillstånd är andelen med övriga rörelsehinder högre bland färdtjänstsökande än bland riksfärdtjänstsökande. Den förstnämnda gruppen har också högre andelar med medicinska funktionsvariationer och kognitiva funktionsnedsättningar.

Figur 177. Vem är du som besvarar enkäten?

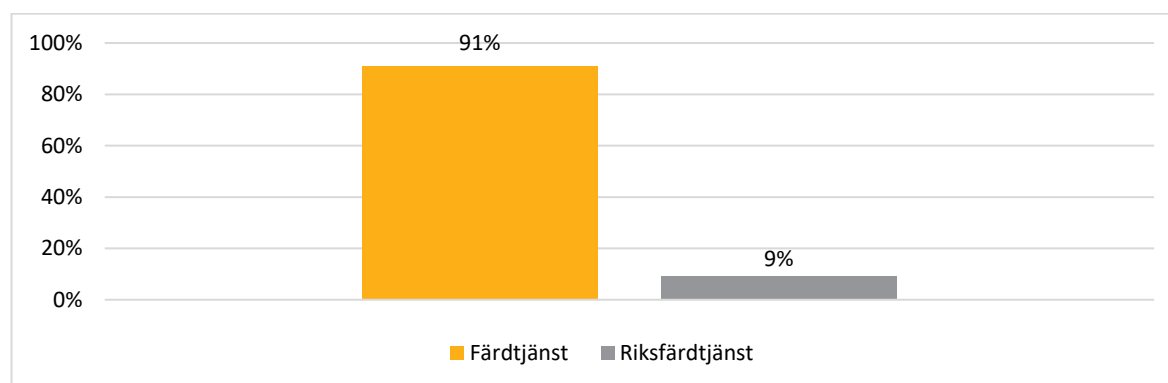


Bas 2020: Riket 4 704, Färdtjänst 4 299, Riksfärdtjänst 405 personer

78 procent av dem som besvarar frågorna vid intervjun är den sökande själv. 19 procent är en släkting. Bland dem som ansökt om riksfärdtjänst är andelen där den sökande själv svarat högre än bland dem som ansökt om färdtjänst. Hos de färdtjänstsökande är andelen där en släkting svarat högre än bland dem som sökt riksfärdtjänst.

I undersökningen om genomförda färdtjänstresor, se kapitel 7.4 i rapporten, genomförs 96 procent av intervjuerna med resenären själv. Det är en lägre andel den sökande själv som intervjuas för HANBARO. Detta kan tyda på att själva ansökan kräver mer resurser av den sökande än själva resan och att hjälp framför allt av släktingar behövs, eller på att de framtida resenärerna som får tillstånd att resa befinner sig i ett sämre allmäntillstånd än de redan existerande resenärerna.

Figur 178. Restyp



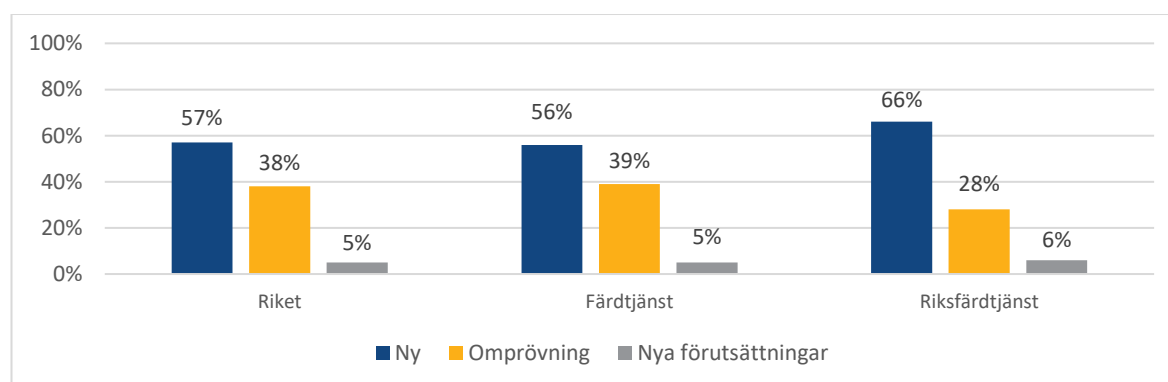
Bas 2020: Riket 4 704 personer

91 procent av dem som intervjuats hade gjort en ansökan gällande färdtjänst. Här har Corona-pandemin haft en påverkan på andelen ansökningar för såväl färdtjänst som riksfärdtjänst, då det under en stor del av året avrättats från icke nödvändiga resor. De deltagande organisationerna rapporterade under hösten 2020 om en stor minskning av antalet ansökningar.

Variationen bland de deltagande organisationerna i andelen genomförda intervjuer för färdtjänst, av samtliga intervjuer per organisation, varierar från 87 till 100 procent.

Efter 1 år med HANBARO-undersökningen gjordes en förfrågan bland de deltagande organisationerna om hur relationen mellan färdtjänst- och riksfärdtjänstansökningar ser ut regionalt. Undersökningen visade då en fördelning av 85 procent färdtjänstintervjuer och 15 procent riksfärdtjänstintervjuer. Svaren bland de då deltagande organisationerna varierade från fördelningen 79/21 till 93/7.

Figur 179. Typ av ansökan



Bas 2020: Riket 4 680, Färdtjänst 4 277, Riksfärdtjänst 403 personer

57 procent ansökningarna gällde nytt tillstånd. Andelen omprövningar är högre bland de färdtjänstsökande än hos dem som söker riksfärdtjänst. Omvänt är andelen som gör en helt ny ansökan högre hos dem som söker riksfärdtjänst än hos dem som söker färdtjänst. Noteras bör att inte alla deltagande organisationer delar in ansökningarna i olika typer av ansökan.

9 Om undersökningarna och rapporten

9.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004. Under 2019 utökades ANBARO med undersökningar om flextrafik och skolskjuts samt handläggning av ansökan om färdtjänst och riksfärdtjänst.

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

Under 2020 genomfördes totalt 60 966 intervjuer. Av dessa var 36 217 (2019: 34 561) färdtjänst- och 24 749 (2019: 24 203) sjukreseintervjuer. 849 intervjuer genomfördes för skolresor och 747 för Flexbaroundersökningen. Handlägningsundersökningen omfattade 4 740 intervjuer under året.

9.2 ANBARO färdtjänst och sjukresor

Färdtjänst- och sjukresenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Frågor ställs även om generella uppfattningar om färdtjänst/sjukresa samt om resvanor och bakgrund. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

9.3 Flexbaro

Flexbarometern är en daglig kvalitetsundersökning där frågor ställs till ett slumpmässigt urval resenärer i flex- och närtrafik. Undersökningen har stora likheter med färdtjänst- och 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. Eftersom det hittills är en deltagare i Flexbaro redovisas inte resultaten.

9.4 Skolskjutsbaro

Skolskjutsundersökningen är en månatlig kvalitetsundersökning som 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. Eftersom det hittills har varit endast två deltagare, och bara en i taget, i Skolskjutsbaro redovisas inte resultaten.

9.5 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för färdtjänst- respektive sjukreseintervjuer samt på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Även i delen om HANBARO redovisas betyget för ansökningar om färdtjänst respektive riksfärdtjänst samt på en sammanfattande nivå. Fokus i rapporten för 2020 ligger på vad som kan utläsas av nedbrytningar på resdagar och avresetider för färdtjänst och sjukresor. Nedbrytningarna har skett för de enskilda restyperna, för att bättre kunna konstatera eventuella skillnader. Vid nedbrytningar på dessa två variabler exkluderas alltså redovisningen av rikets siffror i rapporten. För såväl ANBARO som HANBARO kommenteras effekterna av Coronapandemin som syns i resultaten.

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 rapportens kapitel om färdtjänst och sjukresor 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. I denna rapport redovisas inte resultaten för frågepaketet pro, eftersom endast en deltagare har denna variant. HANBARO-undersökningen har två frågepaket, light och normal. I rapporten redovisas frågor som ingår i baspaketet light.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern, Svensk Kollektivtrafik, avseende 2020
- Trafikanalys siffror för 2019:
 - o <https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/>
 - o [Färdtjänst \(trafa.se\)](https://www.trafa.se)
 - o https://www.trafa.se/globalassets/statistik/bantrafik/bantrafiksskador/2019/statistikblad_fardtjanst_och_riksfardtjanst_2019_september.pdf?
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksfärdtjänst 2019

9.6 Deltagare 2020

9.6.1 Deltagare – färdtjänst och sjukresor

Under 2020 var antalet deltagare 23. Se nedanstående uppställning för fördelning av antalet intervjuer per deltagare:

Deltagande bolag i december 2020 – färdtjänst och sjukresor	Frågepaket	Antal intervjuer per dag	Därav färdtjänst	Därav sjukresor
Göteborgs stad, Trafikkontoret	Light	7	7	0
Jönköpings Länstrafik	Normal	7	5	2
Karlstadsbuss/ Värmlandstrafiken AB	Light	3	3	0
Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län	Light	5	2	3
Lunds kommun	Light	4	4	0
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	6	3	3
Malmö stad	Normal	10	10	0
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	6	3	3
Region Dalarna- Kollektivtrafikförvaltningen	Normal	8	4	4
Region Gävleborg/ X-Trafik	Light	6	3	3
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	8	5	3
Region Jämtland Härjedalen/ Länstrafiken i Jämtlands län	Light	2	1	1
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	6	3	3
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	6	3	3
Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken	Normal	10	6	4
Region Stockholm Färdtjänsten	Light	30	24	6
Region Uppsala, Trafik och Samhälle	Normal	10	0	10
Region Värmland kollektivtrafik/ Värmlandstrafik AB	Normal	6	3	3
Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen	Normal	6	3	3
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light/Normal	5	2	3
Skånetrafiken	Normal	12	5	7
Västrafik	Pro	6	3	3
Östgötatrafiken, AB	Normal	13	10	3

9.6.2 Deltagare – Flexbaro

I Flexbaroundersökningen deltar en organisation sedan starten vid halvårsskiftet 2019.

Deltagande bolag i december 2020 – Flex	Frågepaket	Antal intervjuer per dag
Göteborgs stad	Light	2

9.6.3 Deltagare – Skolskjutsbaro

När Skolskjutsbaro började fanns en deltagare. Det är det ännu, även om deltagaren växlade under året.

Deltagande bolag i december 2020 – Skolskjutsbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Region Halland/Hallandstrafiken AB	Light	90

9.6.4 Deltagare – HANBARO

Antalet deltagare har ökat sedan starten halvårsskiftet 2019, då det var fyra deltagare. Nu är det dubbelt så många som deltar i undersökningen om handläggning.

Deltagande bolag i december 2020 – 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
Region Örebro	Light	60
Region Halland/Hallandstrafiken serviceresor	Light	90
Skånetrafiken	Normal	100
Värmlandstrafiken	Normal	90

9.7 Metod

9.7.1 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 bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

9.7.2 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.

9.7.3 Metod skolskjutsbaro

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

9.8 Frågebatteri

9.8.1 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 2019 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. Sjukreseintervjuerna har också en fråga mindre, eftersom frågan om funktionsnedsättning kopplat till tillstånd inte ställs.

9.8.2 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

9.8.3 Frågebatteri skolskjutsbar

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

9.9 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.

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 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 83 % 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 18 000 anställda och verksamhet i 90 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys utifrån alla vanligt förekommande kvantitativa och kvalitativa metoder. Ipsos utför marknadsanalyser, konsument- och varumärkesundersökningar, samhälls- och opinionsmätningar, hälso- och sjukvårdsstudier, kund-, medlems- och medarbetarundersökningar.

Mer info: <http://www.ipsos.com>