



ANBARO Årsrapport 2024

Barometer för anropsstyrd trafik



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



1 Inledning

Den generella nöjdheten är fortsatt hög

Årets rapport har fokus på utveckling över längre tid. Få förändringar sker plötsligt och resultaten i ANBARO rör sig på nationell nivå sällan mycket mellan åren. Med tio år under lupp ser vi dock förändringar. Andelen resor som bokas samma dag som avresa har minskat vilket ger underlag för att förbättra samplanering och fordonsförsörjning.

Andelen som är över 80 år av de som reser färdtjänst och sjukresor har ökat från 42% till 54% sedan 2014. Under de senaste fyra åren har användningen bland de som bokar digitalt och gör det via app ökat med 48%. Den grupp som behöver extra hjälp av föraren är relativt konstant, men färre behöver hjälp med flera olika saker, och det gäller även bland de yngre som reser. Andelen korta resor har också minskat. Glädjande ur trygghets- och arbetsmiljöskäl är att andelen som blivit burna i rullstol istället för med trappklättrare minskat. Trots att anpassningar gjorts i kollektivtrafiken för de vanligare funktionsnedsättningarna minskar andelen av servicereseresevärderna som ibland nyttjar allmän kollektivtrafik.

Tryggheten och nöjdheten är fortsatt hög och nära oförändrat över tid, men tittar man ut över landet ser man att vissa organisationer tappat i nöjdhet, spridningen mellan var man är mest och minst nöjd har därför ökat stort över tid. Vi har de senaste åren, i stora delar av landet, haft en ökande förarbrist. Det har minskat möjligheten att ge resenärerna de resor de önskar vilket sannolikt påverkar resultaten negativt.

För HANBARO, den nationella handläggningsundersökningen har vi bara fem års resultat att jämföra. Här kan vi se att nöjdheten med handläggningen och bemötandet minskar samtidigt som handläggningstiderna ökar, andelen som söker via ombud ökar och ansökningar via telefon minskar.

I rapporten hittar du först en sammanfattning över nyckelresultaten för resor med färdtjänst och sjukresor, sedan ett kapitel om resultaten för handläggningsundersökningen (Hanbaro) för färdtjänst och riksfärdtjänst. I slutet finns fördjupningar kring undersökningens upplägg och genomförande för samtliga enkäter.

Undersökningen genomförs i 20 av 21 av landets regioner för sjukresor och för färdtjänst i 260 kommuner av 290. Totalt har nära 76 000 respondenter som rest och dryga 6000 personer som ansökt om tillstånd att få resa svarat på enkäter.

Ett särskilt tack till Skånetrafiken som lånat oss den fina framsidesbilden!

Trevlig läsning!



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

2 Bakgrund

2.1 Frågeområden per undersökning

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

Beställning och bemötande Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren samt sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan Resans punktlighet, förarens agerande, samt sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor Resenärens resmönster, funktionshinder samt ålder och kön

Handläggningsundersökningen ger svar på frågor om:

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

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

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

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

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

Eleven Bemötande, tidshållning, sittplats och medresenärer

2.2 Deltagande organisationer

I ANBARO-undersökningen gällande färdtjänst och sjukresor 2024 deltog 20 av 21 regioner, vilket ger 95 procents täckningsgrad av landets regioner.

Deltagande organisationer 2024 var Borås stad, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Karlstads kommun/Region Värmland, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, Lunds kommun, Länstrafiken Norrbotten AB, Länstrafiken Västerbotten, Malmö stad, Region Blekinge/ Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Region Gävleborg/X-Trafik, Region Halland/ Hallandstrafiken, Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län, Region Kalmar/Kalmar Länstrafik, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken, Region Stockholm, Region Uppsala/UL, Värmlandstrafik AB/Region Värmland, Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Skånetrafiken, Västtrafik, Östersunds kommun samt Östgötatrafik AB.

För mer detaljerad information kring Deltagande organisationer och metod i undersökningen se kapitel 7.

2.3 Definitioner

Deltagande organisationer	De organisationer som beställt intervjuer inom ANBARO-undersökningarna. I rapporten benämns dessa omväxlande Deltagande organisationer och organisationer.
Resenärer	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. Även termen högt betyg används.
Missnöjda	Resenärer som svarat betyg 1+2, eller dåligt + mycket dåligt på frågorna. Även termen lågt betyg används.
Trygga resenärer	Resenärer som svarat betyg 4+5 på frågan om trygghet. Kallas även för trygga.
Otrygga resenärer	Resenärer som svarat betyg 1+2 på frågan om trygghet. Kallas även för otrygga.
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.

3 Sammanfattning

3.1 Total

ANBARO, Kvalitetsundersökningen av färdtjänst- och sjukresor genomförs dagligen bland de personer som gjort en resa dagen innan undersökningen.

ANBARO 2024 visar att majoriteten av resenärerna över lag är mycket nöjda med sina resor. 90 procent av resenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget. Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 90 procent är nöjda.

92 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 94 procent, och 92 procent är nöjda med förarens bemötande.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition (max 5 minuter sen) är 95 procent.

Av samtliga resenärer var det 51 procent som reste varje vecka under 2024.

3.2 Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa 2024

En högre andel av färdtjänstresenärerna ringde och beställde sin resa själv, 76 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna.

Användningen av app bland dem som beställde sin resa digitalt var högre bland färdtjänstresenärerna, än bland sjukresenärerna, 86 jämfört med 71 procent. Sjukresenärerna hade en högre andel av beställning via webbsida än färdtjänstresenärerna, 27 respektive 12 procent.

Andelen som var nöjda med tiden de fick för sin resa var högre hos färdtjänstresenärerna än hos sjukresenärerna, 88 procent jämfört med 82 procent.

Hjälpbekovet vid resa var lägre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 32 jämfört med 26 procent som inte behövde hjälp av föraren.

Andelen färdtjänstresenärer som reste varje vecka var 62 procent jämfört med 35 procent bland sjukresenärerna.

3.3 Jämförelse mellan 2014 och 2024

Under perioden 2014-2024 ökade andelen resenärer som beställde sin resa tre eller flera dagar före från 23 till 28 procent. Under samma tid minskade andelen resenärer som beställde sin resa upp till tre timmar innan avresa från 41 till 31 procent.

Från 2014 till 2020 ökade andelen resenärer som ringde och beställde sin resa själv från 64 procent till 71 procent.

Användningen av app bland resenärerna som beställde sin resa digitalt ökade med 38 procentenheter under perioden till 83 procent.

Sedan 2014 har andelen resenärer som behöver någon slags hjälp av föraren vid resa ökat något. Däremot behövs inte hjälp med lika många saker per resenär. Bland annat har andelen resenärer som behövt hjälp med hjälpmedel minskat med 6 procentenheter till 37 procent. Även andelarna som behövde hjälp med säkerhetsbältet respektive in/ut ur fordon har minskat med 9 respektive 7 procentenheter till 33 respektive 34 procent. Andelen som behövde hjälp till/från fastighetens dörr minskade med 10 procentenheter mellan 2015 och 2024 till 14 procent.

Mellan 2014 och 2024 har andelen resenärer som är 80 år eller äldre ökat med 12 procentenheter till 54 procent. Sedan 2016 har andelen resenärer med rörelsehinder bland färdtjänstresenärerna minskat med 7 procentenheter till 46 procent.

Andelen resor som var 15 kilometer eller kortare har sedan 2014 minskat från 70 procent till 64 procent.

90%

av resenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

92%

är nöjda med förarens bemötande vid resa

95%

av resenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

3.4 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

HANBARO, Undersökningen om handläggningen av färdtjänst och riks färdtjänst genomförs på månadsbasis bland de personer som fått ett beslut på sin ansökan under månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, var 77 procent av de intervjuade nöjda 2024. Det är en minskning med 8 procentenheter sedan 2020.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 87 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 83 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen. I båda fallen är förändringarna små jämfört med 2020.

Andelen sökande som främst har haft kontakt med handläggaren via telefon har under de fem åren minskat från 59 till 51 procent.

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

Merparten av ansökningarna, 73 procent, behandlades inom fyra veckor under 2024. Sedan 2020 är det en minskning med 14 procentenheter. 52 procent av de tillfrågade upplevde handläggningstiden som kort 2024, vilket är en minskning med 9 procentenheter sedan 2020.

3.5 Flextrafik

FLEXBARO, Undersökningen täcker de resformer som kallas närtrafik, flextrafik, flexlinjer och kompletterings-trafik, 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. Några resultat redovisas inte i rapporten eftersom antalet Deltagande organisationer är för få för att sammanställa nationella snitt.

3.6 Skolskjuts

SKOLSKJUTSBARO, Skolskjutsundersökningen genomförs månadsvis under terminerna. 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 Deltagande organisationer är för få för att sammanställa nationella snitt.

77%

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

87%

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

52%

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

4 Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Bakgrund	4
2.1	Frågeområden per undersökning	4
2.2	Deltagande organisationer	4
2.3	Definitioner.....	5
3	Sammanfattning	6
3.1	Total.....	6
3.2	Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa 2024	6
3.3	Jämförelse mellan 2014 och 2024	6
3.4	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	7
3.5	Flextrafik	7
3.6	Skolskjuts	7
4	Innehållsförteckning.....	8
5	Nöjda servicereseresevärdare	11
5.1	Om undersökningen	11
5.2	Sammanfattande nöjdhet.....	11
5.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	11
5.2.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	12
5.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan.....	12
5.2.4	Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024	13
5.3	Beställningsprocessen	14
5.3.1	Färre bokar resa timmarna innan avresa	14
5.3.2	Färre arbetsresor och mer fritidsresor över tid.....	15
5.3.3	De flesta resor bokas via telefon, resa för resa	16
5.3.4	Fortsatt få som bokar digitalt	16
5.3.5	Färre tycker väntetiden är rimlig vid beställning.....	17
5.3.6	Nöjdhet med bemötandet vid beställning ökar över tid	18
5.3.7	De allra flesta nöjda med den erhållna avresetiden.....	19
5.3.8	Nio av tio fortsatt nöjda med beställningen	20
5.4	Resan	22
5.4.1	Nio av tio hämtas i tid.....	22
5.4.2	Färre blir burna istället för trappklättrade	23
5.4.3	Hög förarnöjdhet och färre som behöver hjälp av föraren	24
5.4.4	Fortsatt hög ankomstpunktlighet	26
5.4.5	Orsakerna till bomresa ändrade över tid.....	28
5.5	Sammanfattande betyg för resan	30

5.6	Generella omdömen.....	31
5.6.1	Tryggheten stabilt hög inom serviceresor	31
5.6.2	Det generella betyget stabilt på en hög nivå.....	32
5.7	Fakta om resenärerna.....	34
5.7.1	Fortsatt fler kvinnor som reser serviceresa	34
5.7.2	Resenärer över 80 år ökar i ANBARO	35
5.7.3	Andelen rörelsehindrade minskar över tid, de med synnedsättning på fortsatt samma nivå	36
5.7.4	Den som reser svarar oftast själv på ANBARO-undersökningen	36
5.7.5	Fler reser mer sällan	37
5.7.6	Korta resor minskar	38
5.7.7	Resorna sker jämnt fördelade över veckodagarna.....	38
5.7.8	Samordningen var högre före pandemin	39
5.7.9	Minskande andel av servicereseresenärerna reser i kollektivtrafiken.....	40
6	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	42
6.1	Om undersökningen	42
6.2	Sammanfattande nöjdhet.....	42
6.3	Under ansökan.....	43
6.4	Efter ansökan.....	47
6.5	Fakta om de riks-/färdtjänstsökande.....	50
7	Om undersökningarna och rapporten.....	54
7.1	Bakgrundsinformation.....	54
7.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik.....	54
7.2.1	Deltagande organisationer – färdtjänst och sjukresa.....	55
7.2.2	Deltagande organisationer – flextrafik.....	56
7.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik.....	56
7.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik	56
7.3	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	57
7.3.1	Deltagande organisationer – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	57
7.3.2	Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	57
7.3.3	Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	57
7.4	Skolskjuts	58
7.4.1	Deltagande organisationer – skolskjuts.....	58
7.4.2	Metod skolskjuts.....	58
7.4.3	Frågebatteri skolskjuts.....	58
7.5	Om rapporten	59



5 Nöjda servicereseresenärer

Resenärerna

- 90 procent nöjda med beställningen av sin serviceresor.
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 90 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget

5.1 Om undersökningen

I december 2024 var det 26 organisationer som deltog i ANBARO-undersökningen.¹ Under 2024 täckte undersökningen 260 kommuner av 290 med färdtjänstintervjuer, och 289 av 290 kommuner med sjukreseintervjuer. Sammanlagt deltog 20 av 21 regioner.

Fokus i årets rapport är åren 2014-2024 och de förändringar som skett. I vissa fall, när frågor tillkom vid förändringen som genomfördes vid halvårsskiftet 2019, så redovisas helåren 2020-2024.

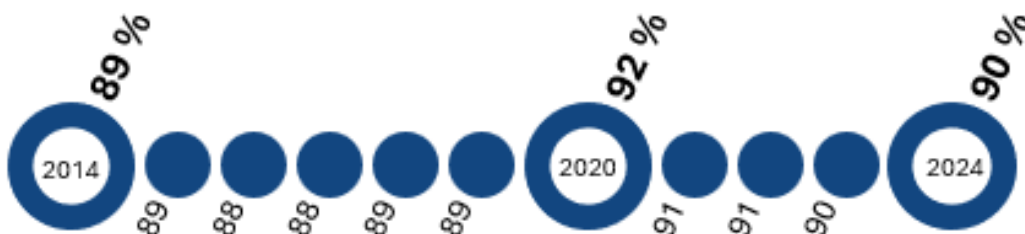
När nya svarsalternativ har tillkommit eller ändrats, så noteras det under respektive diagram. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur lightpaketet som redovisas i rapporten. Generellt pratas om serviceresor och resenärer när färdtjänst- och sjukresorna betraktas som en grupp.

Observera att endast signifikanta skillnader på fem procentenheter eller mer redovisas vid jämförelser mellan grupper och mellan år. Detta gäller för rapporten som helhet.

5.2 Sammanfattande nöjdhet

5.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

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



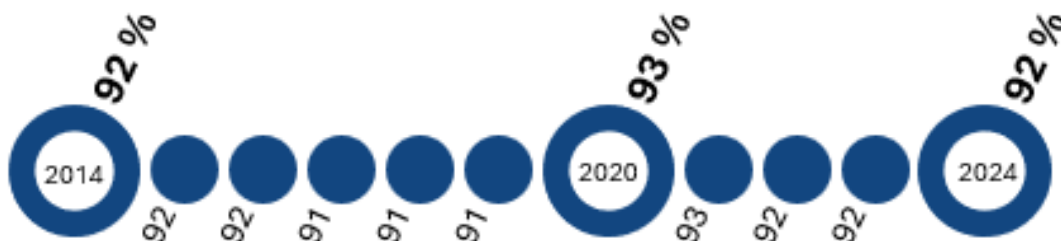
Bas Riket 2014: 23 895, 2015: 24 663, 2016: 28 993, 2017: 29 094, 2018: 31 659, 2019: 38 346, 2020: 43 077, 2021: 48 947, 2022: 48 276, 2023: 48 090, 2024: 52 842 personer

I det sammanfattande betyget för beställningen av resan 2024 gav 90 procent av resenärerna ett högt betyg.

¹ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.2.

5.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

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



Bas Riket 2014: 37 386, 2015: 39 104, 2016: 44 405, 2017: 45 424, 2018: 51 542, 2019: 58 116, 2020: 60 280, 2021: 66 011, 2022: 65 246, 2023: 65 989, 2024: 72 255 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan 2024 gav 92 procent av resenärerna ett högt betyg.

5.2.3 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 Riket 2014: 37 241, 2015: 38 961, 2016: 44 250, 2017: 45 228, 2018: 51 346, 2019: 49 284, 2020: 42 940, 2021: 48 787, 2022: 48 080, 2023: 47 930, 2024: 52 842 personer

I det sammanfattande betyget för hela resan, inklusive beställning, var 90 procent av resenärerna nöjda 2024.

5.2.4 Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024

Förändringar på totalnivå mellan 2014 och 2024. Andelen resenärer som:

- beställde sin resa tre eller fler dagar innan avresa ökade från 23 till 28 procent.
- beställde sin resa upp till tre timmar innan avresa minskade från 41 till 31 procent.
- ringde och beställde sin resa själv ökade från 64 procent till 71 procent.
- nämnde att de behövde hjälp med säkerhetsbältet minskade från 42 till 33 procent.
- nämnde att de behövde hjälp in/ut ur fordonet minskade från 41 till 34 procent.
- nämnde att de behövde hjälp med hjälpmedel minskade från 43 till 37 procent.
- nämnde att de behövde hjälp till/från fastighetens entrédörr minskade från 20 till 14 procent.
- var 80 år och äldre har ökat från 42 procent till 54 procent.
- reste minst en gång i veckan eller oftare minskade från 63 procent till 51 procent.
- gjorde resor som var 15 kilometer eller kortare minskade från 70 till 64 procent
- gjorde resor upp till 5 km minskade från 53 till 45 procent.

Förändringar bland färdtjänstresenärer mellan 2014 och 2024. Andelen färdtjänstresenärer som:

- beställde sin resa upp till tre timmar innan avresa minskade från 40 procent till 28 procent.
- beställde sin färdtjänstresa dagen före ökade från 21 procent till 27 procent.
- beställde sin resa digitalt ökade användandet av app från 53 procent till 86 procent mellan 2020 och 2024.
- behövde hjälp med säkerhetsbältet minskade från 43 till 34 procent.
- behövde hjälp in/ut ur fordon minskade från 42 till 33 procent.
- behövde hjälp med hjälpmedel minskade från 45 till 40 procent.
- behövde hjälp till/från fastighetens entrédörr minskade från 19 till 13 procent.
- gjorde resor upp till 5 km minskade från 60 procent till 53 procent.

Förändringar bland sjukresenärer mellan 2014 och 2024. Andelen sjukresenärer som:

- beställde sin sjukresa upp till tre timmar innan avresa minskade från 42 procent till 36 procent.
- ringde och beställde själv ökade från 45 procent till 56 procent.
- hade schemalagda/regelbundna resorna minskade från 19 procent till 8 procent mellan 2020 och 2024.
- beställde sin resa digitalt ökade användningen av app från 18 procent till 71 procent mellan 2020 och 2024.
- beställde sin resa digitalt ökade andelen som tyckte att det var lätt från 86 till 91 procent mellan 2020 och 2024.
- tyckte att väntetiden i telefon var rimlig sjönk från 96 till 91 procent mellan 2020 och 2024.
- behövde hjälp med säkerhetsbältet minskade från 40 procent till 33 procent.
- behövde hjälp in/ut ur fordon minskade från 41 till 36 procent.
- behövde hjälp med hjälpmedel minskade från 41 till 33 procent.
- behövde hjälp till/från fastighetens entrédörr minskade från 21 procent till 15 procent.
- inte behövde någon hjälp minskade från 37 till 32 procent, alltså ett ökat hjälpbehov.
- gjorde resor upp till 5 km minskade från 41 procent till 34 procent.

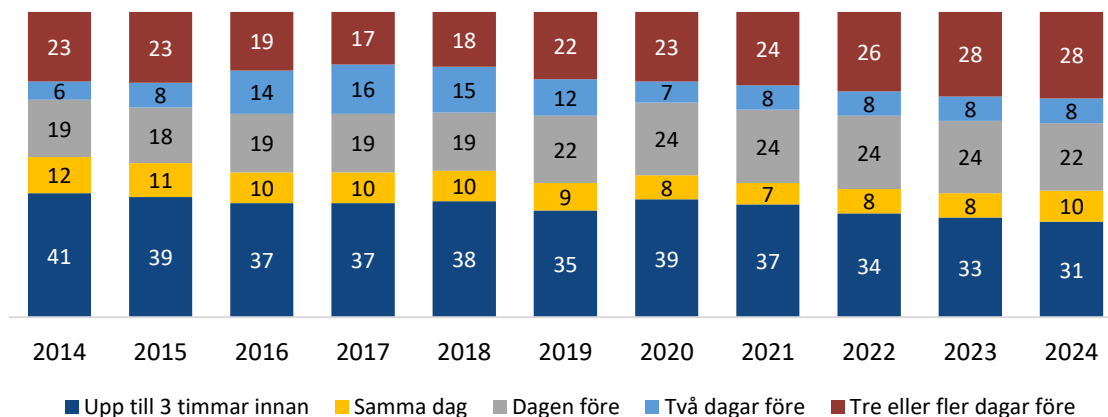
5.3 Beställningsprocessen

Resenärerna

- 60 procent beställde sin resa dagen före eller tidigare innan avresan under 2024. Under perioden 2014-2024 ökade andelen som beställde sin resa tre eller flera dagar före från 23 till 28 procent. Under samma tid minskade andelen resenärer som beställde sin resa upp till tre timmar innan från 41 till 31 procent.
- 68 procent ringde och beställde sin resa själv 2024.
- 92 procent tyckte att väntetiden i telefon var rimlig 2024.
- 94 procent var nöjda med samtalsmottagarens bemötande 2024.
- 86 procent var nöjda med tiden de fick vid beställningen 2024.
- 90 procent var nöjda i sitt sammanfattande betyg för beställningen 2024.

5.3.1 Färre bokar resa timmarna innan avresa

Figur 4. Beställningstidpunkt

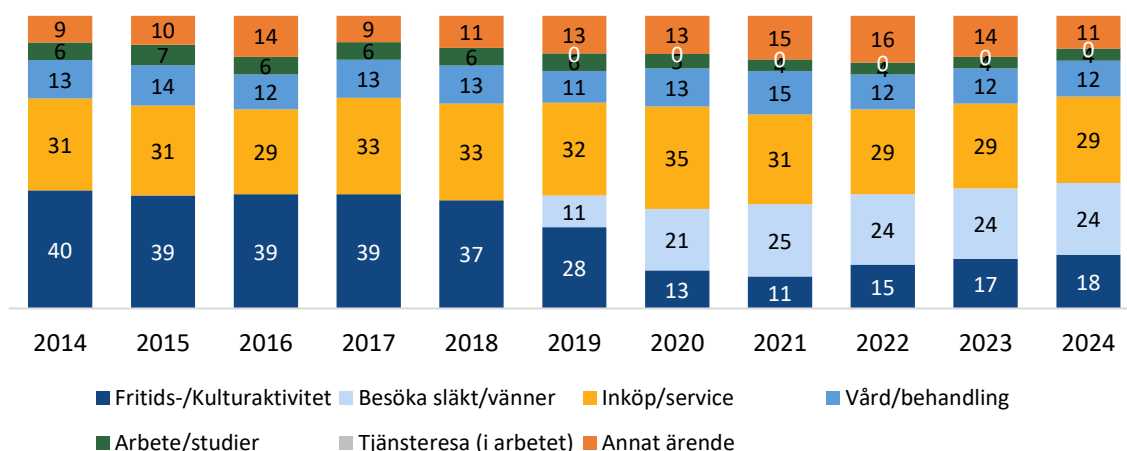


Bas Riket 2014: 35 547, 2015: 37 410, 2016: 42 728, 2017: 44 169, 2018: 50 184, 2019: 58 763, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 66 985, 2024: 73 056 personer

Majoriteten, 58 procent, beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa 2024. Sjukresenärerna 2024 beställde i högre grad upp till tre timmar innan avresa, 36 procent jämfört med 28 procent av färdtjänstresenärerna. Sjukresenärerna hade den större andelen som beställde tre eller flera dagar innan, 34 procent jämfört med 23 procent av färdtjänstresenärerna. Sedan 2014 har andelen resenärer som beställt sin resa upp till tre timmar innan avresa minskat från 41 till 31 procent 2024. Andelen som beställde sin resa tre eller fler dagar i förväg ökade med 11 procentenheter mellan 2017 och 2024. Bland färdtjänstresenärerna har andelen som beställde sin resa upp till tre timmar innan minskat från 40 procent till 28 procent från 2014 till 2024. Samtidigt har andelen som beställde sin färdtjänstresa dagen före ökat från 21 procent till 27 procent under samma tid. Bland sjukresenärerna har också en minskning skett i andelen som beställde sin resa upp till tre timmar innan, från 42 procent 2014 till 36 procent 2024.

5.3.2 Färre arbetsresor och mer fritidsresor över tid

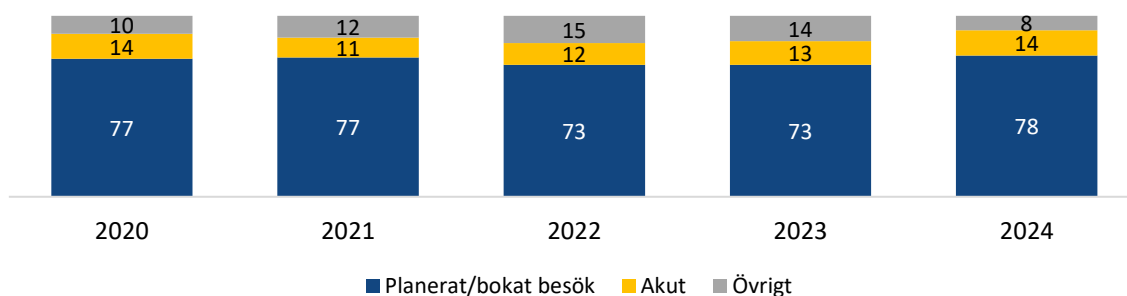
Figur 5. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst



Bas Riket Färdtjänst 2014: 24 409, 2015: 24 915, 2016: 28 973, 2017: 29 633, 2018: 31 682, 2019: 34 381, 2020: 36 217, 2021: 39 937, 2022: 39 393, 2023: 39 906, 2024: 43 450 personer

29 procent av färdtjänstresenärerna 2024 reste i ett inköps-/serviceärende. 24 procent reste för att besöka släkt och vänner. Dessa är de två största ärendetyperna. Dessa två ärenden har varit de två största sedan 2020. Från halvårsskiftet 2019 justerades svarsalternativen. Alternativen tjänsteresa och besöka släkt/vänner lades då till. Alternativet fritids-/kulturaktivitet hette tidigare enbart fritidsresa, och alternativet inköp/service löd tidigare uträdda ärenden. Besöka släkt/vänner ingick tidigare i alternativet fritidsresa. Detta förklarar delvis den minskade andelen fritids-/kulturaktivitet mellan 2019 och 2020, men förklaringen finns också i pandemiutbrottet. Mellan 2021 och 2024 har andelen resor för fritids-/kulturaktivitet ökat med sju procentenheter.

Figur 6. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa



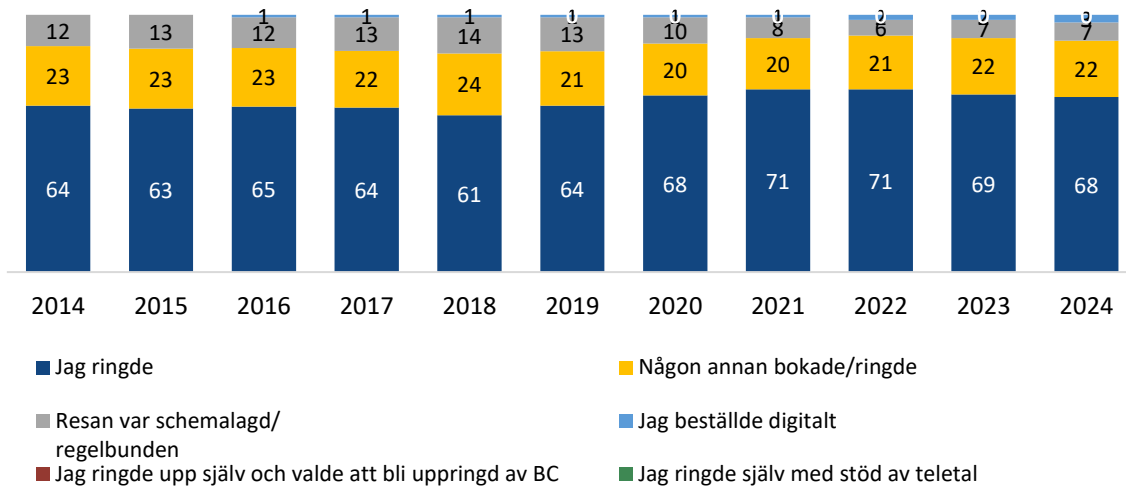
Bas Riket Sjukresa: 2020: 24 749, 2021: 26 894, 2022: 26 887, 2023: 27 206, 2024: 30 130 personer

Det dominerande ärendet bland sjukresorna är ett planerat/bokat ärende, och har så varit under hela perioden. En tydlig nedgång av andelen ses under och efter pandemin. Andelen planerade/bokade besök ökade under 2024 till samma nivå som 2020/2021. Jämfört med 2023 är ökningen fem procentenheter.

Frågan om ärendet för sjukresenärer lades till först vid halvårsskiftet 2019. 2020 är det första hela året med data.

5.3.3 De flesta resor bokas via telefon, resa för resa

Figur 7. Hur beställde du din resa?



Bas Riket 2014: 37 382, 2015: 39 062, 2016: 44 627, 2017: 46 062, 2018: 52 170, 2019: 58 637, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 65 965, 2023: 66 810, 2024: 73 343 personer

68 procent av resenärerna ringde och beställde sin resa själv 2024. Av färdtjänstresenärerna var det 76 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna hade en högre andel där någon annan bokade/ringde, 34 procent jämfört med 13 procent bland färdtjänstresenärerna. Vid halvårsskiftet 2019 lades ytterligare svarsalternativ till; att bli uppringd av BC och att ringa med stöd av teletal.

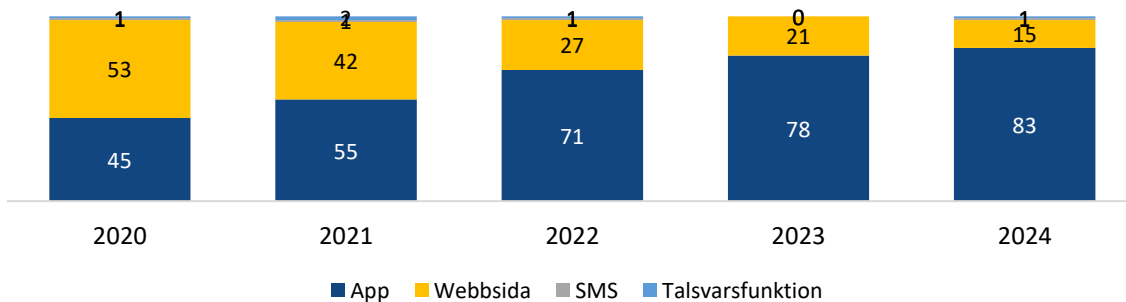
Från 2014 till 2020 ökade andelen som ringde och beställde sin resa själv från 64 procent till 71 procent.

Bland färdtjänstresorna var andelen resenärer som ringde själv från 76 procent 2024. Som högst var andelen ringde själv 81 procent under åren 2021-2022. Bland sjukresorna ökade andelen som ringt och beställt själv från 45 procent 2014 till 56 procent 2024. Under samma tid har de schemalagda/regelbundna resorna bland sjukresorna minskat från 19 procent till 8 procent.

5.3.4 Fortsatt få som bokar digitalt

Digital beställning gjordes av tre procent av de intervjuade resenärerna under 2024.

Figur 8. På vilket sätt beställde du din resa?

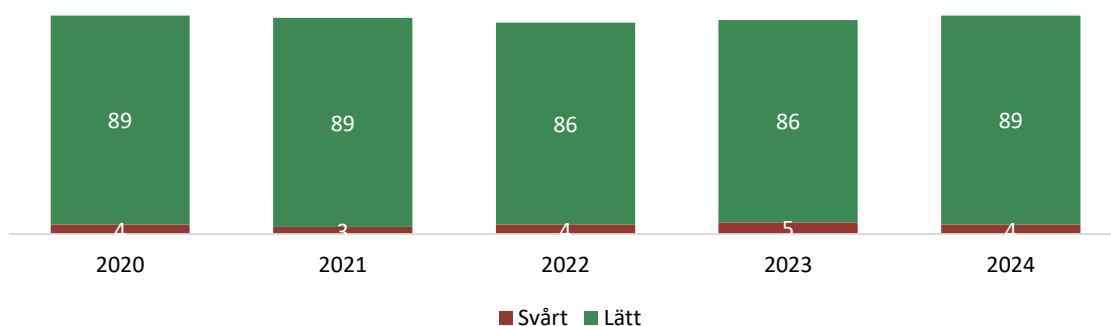


Bas Riket 2020: 1 334, 2021: 1 572, 2022: 1 997, 2023: 2 554, 2024: 4 172 personer (som beställde digitalt)

83 procent av resenärerna som beställde sin resa digitalt använde en app 2024. Användningen av app har ökat med 38 procentenheter under de fem åren. Användningen av app 2024 var högre

bland färdtjänstresenärerna, än bland sjukresenärerna, 86 jämfört med 71 procent. Sjukresenärerna hade en högre andel av beställning via webbsida än färdtjänstresenärerna, 27 respektive 12 procent. Användandet av app bland färdtjänstresenärerna har ökat från 53 procent till 86 procent mellan 2020 och 2024. Bland sjukresenärerna har andelen under samma tid ökat från 18 procent till 71 procent. Frågan om digitalt beställningssätt lades till vid halvårsskiftet 2019. 2020 är det första fullständiga året med data.

Figur 9. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



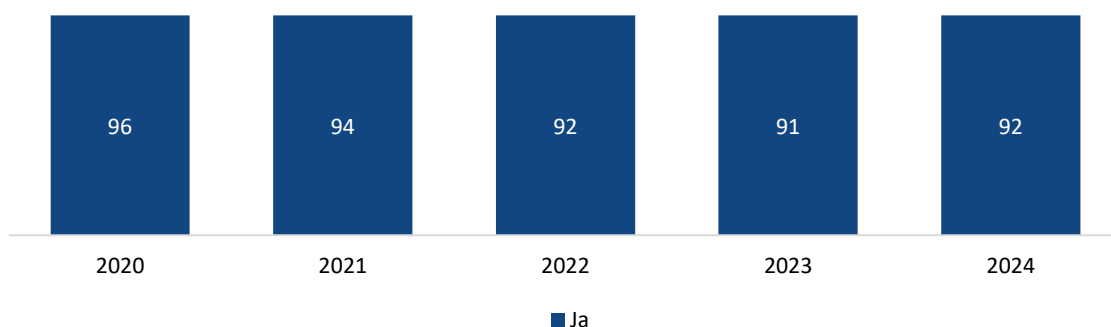
Bas Riket 2020: 1 328, 2021: 1 563, 2022: 1 989, 2023: 2 358, 2024: 4193 personer (som beställde digitalt)

89 procent av resenärerna som beställt sin resa digitalt 2024 tyckte att det var lätt att göra det. Bland sjukresenärerna har andelen som tyckte att det var lätt ökat från 86 till 91 procent mellan 2020 och 2024.

Frågan om det digitala beställningssättet var lätt eller svårt lades till vid halvårsskiftet 2019. 2020 är det första fullständiga året med data.

5.3.5 Färre tycker väntetiden är rimlig vid beställning

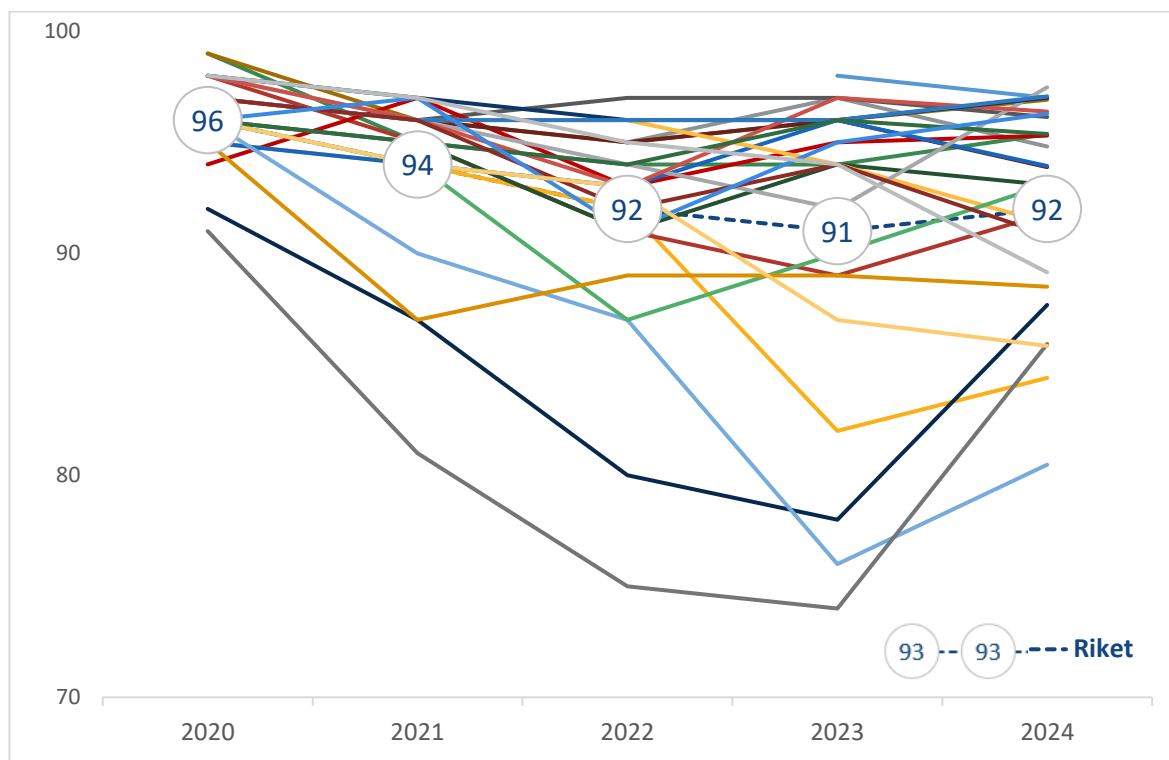
Figur 10. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas Riket 2020: 41 528, 2021: 46 869, 2022: 45 810, 2023: 45 050, 2024: 48 110 personer

92 procent av resenärerna som beställde sin resa per telefon 2024 ansåg att väntetiden var rimlig. Andelen bland sjukresenärerna som svarade ja sjönk från 96 till 91 procent mellan 2020 och 2023. Notera att 2023 var det första helåret utan officiell pandemi, och att restriktionerna för resor upphävdes. Detta påverkade rimligtvis belastningen på beställningscentralerna. Ovanstående fråga inkluderades i undersökningen vid halvårsskiftet 2019. 2020 är det första fullständiga året med data.

Figur 11. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja per organisation.

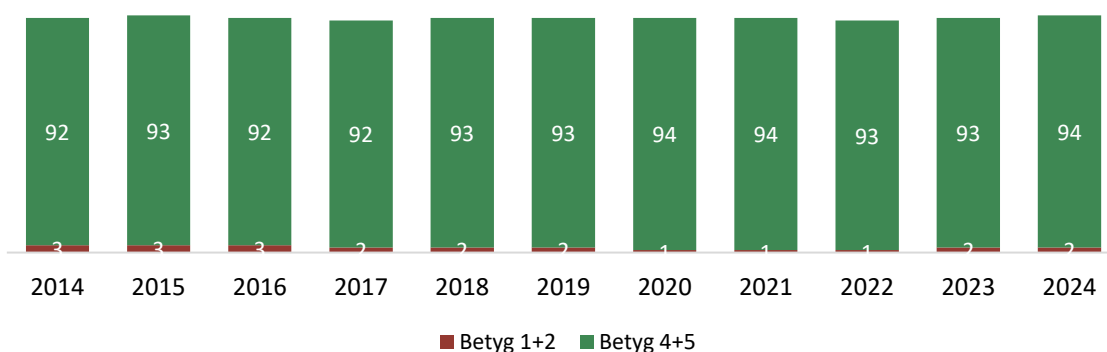


Bas Riket: 2020: 41 528, 2021: 46 869, 2022: 45 810, 2023: 45 050, 2024: 48 110 personer

Mellan 2020 och 2023 sjönk riksnittet för andelen resenärer som ansåg att väntetiden var rimlig från 96 procent till 91 procent. Bland de deltagande organisationerna 2024 varierade andelen från 80 till 97 procent. 2020 var variationen mellan 91 och 99 procent.

5.3.6 Nöjdhet med bemötandet vid beställning ökar över tid

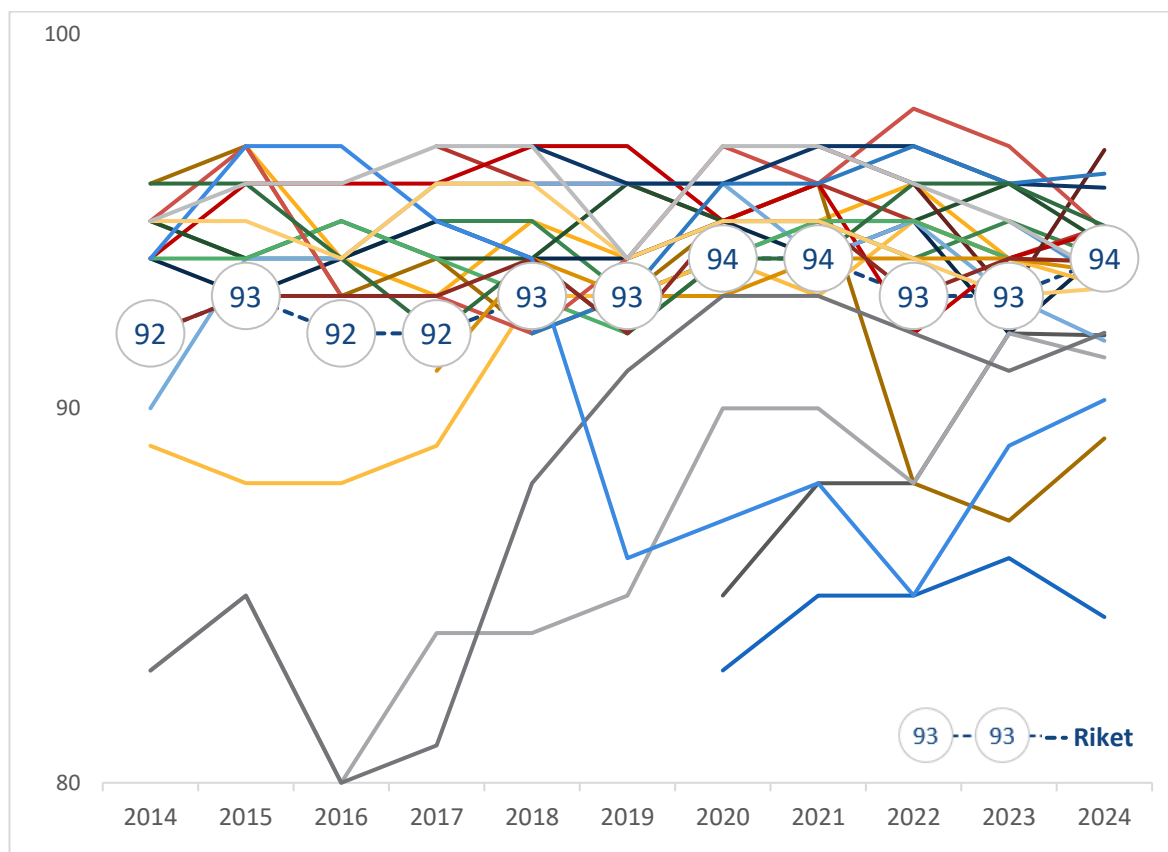
Figur 12. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas Riket 2014: 23 898, 2015: 24 479, 2016: 29 007, 2017: 29 239, 2018: 31 820, 2019: 37 808, 2020: 41 852, 2021: 47 488, 2022: 46 407, 2023: 45 733, 2024: 49 019 personer

94 procent av resenärerna gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa 2024. Under alla år har nöjdheten bland färdtjänst- och sjukresenärerna legat på samma nivåer.

Figur 13. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa per organisation.

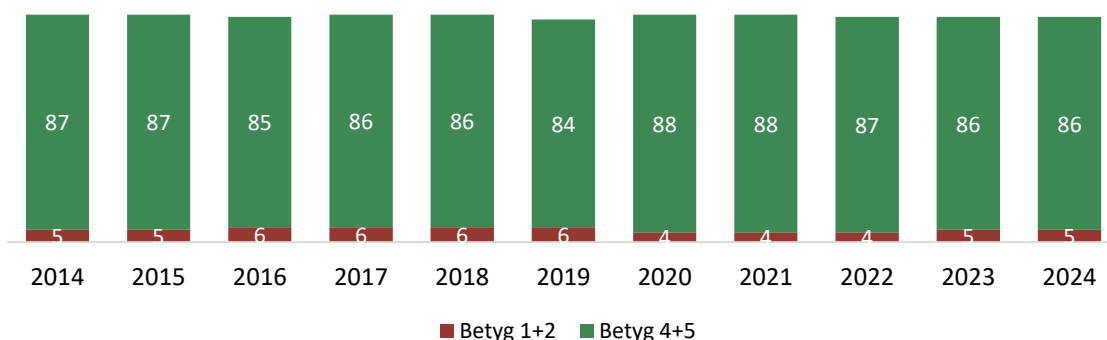


Bas Riket 2014: 23 898, 2015: 24 479, 2016: 29 007, 2017: 29 239, 2018: 31 820, 2019: 37 808, 2020: 41 852, 2021: 47 488, 2022: 46 407, 2023: 45 733, 2024: 49 019 personer

Sett till hela perioden 2014-2024 har andelen resenärer som gav ett högt betyg för bemötandet vid beställningen, oavsett restyp, endast varierat några procentenheter mellan 92-94 procent i riket. 2024 fanns variationen bland organisationerna mellan 84 och 97 procent. 2014 var motsvarande siffror 83 procent till 96 procent.

5.3.7 De allra flesta nöjda med den erhållna avresetiden

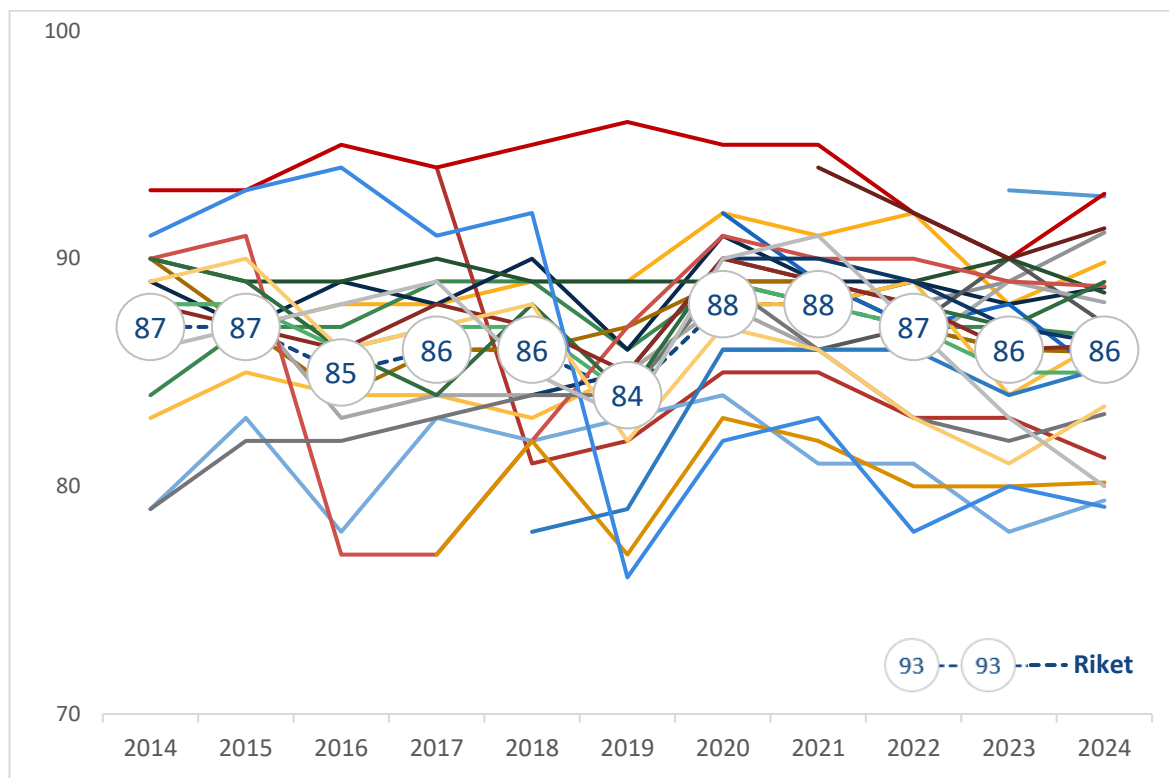
Figur 14. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas Riket 2014: 23 827, 2015: 24 730, 2016: 28 933, 2017: 29 072, 2018: 31 576, 2019: 37 908, 2020: 42 503, 2021: 48 270, 2022: 47 350, 2023: 47 115, 2024: 51 824 personer

86 procent av resenärerna gav ett högt betyg 2024 för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa. Färdtjänstresenärerna gav 2024 i högre utsträckning än sjukresenärerna ett högt betyg, 88 procent jämfört med 82 procent. Det har under alla år funnits en skillnad, där färdtjänstresenärerna haft en högre andel högt betyg än sjukresenärerna.

Figur 15. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning per organisation.

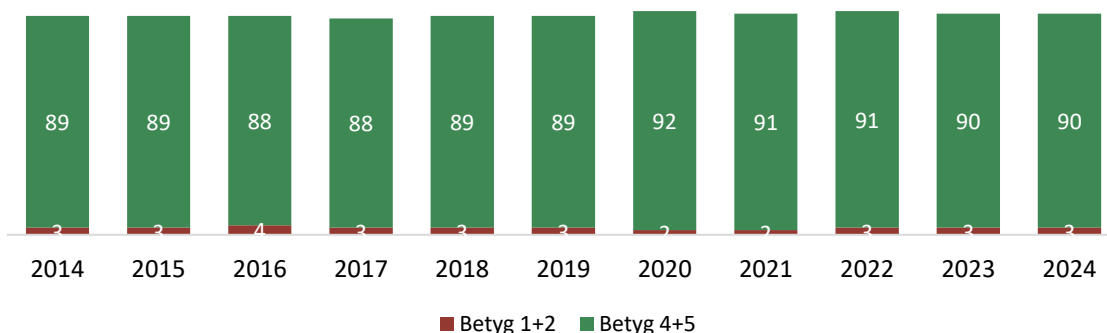


Bas Riket 2014: 23 827, 2015: 24 730, 2016: 28 933, 2017: 29 072, 2018: 31 576, 2019: 37 908, 2020: 42 503, 2021: 48 270, 2022: 47 350, 2023: 47 115, 2024: 51 824 personer

2024 var den lägsta andelen nöjda 79 procent bland organisationerna, och den högsta andelen nöjda 93 procent. 2014 var spannet detsamma.

5.3.8 Nio av tio fortsatt nöjda med beställningen

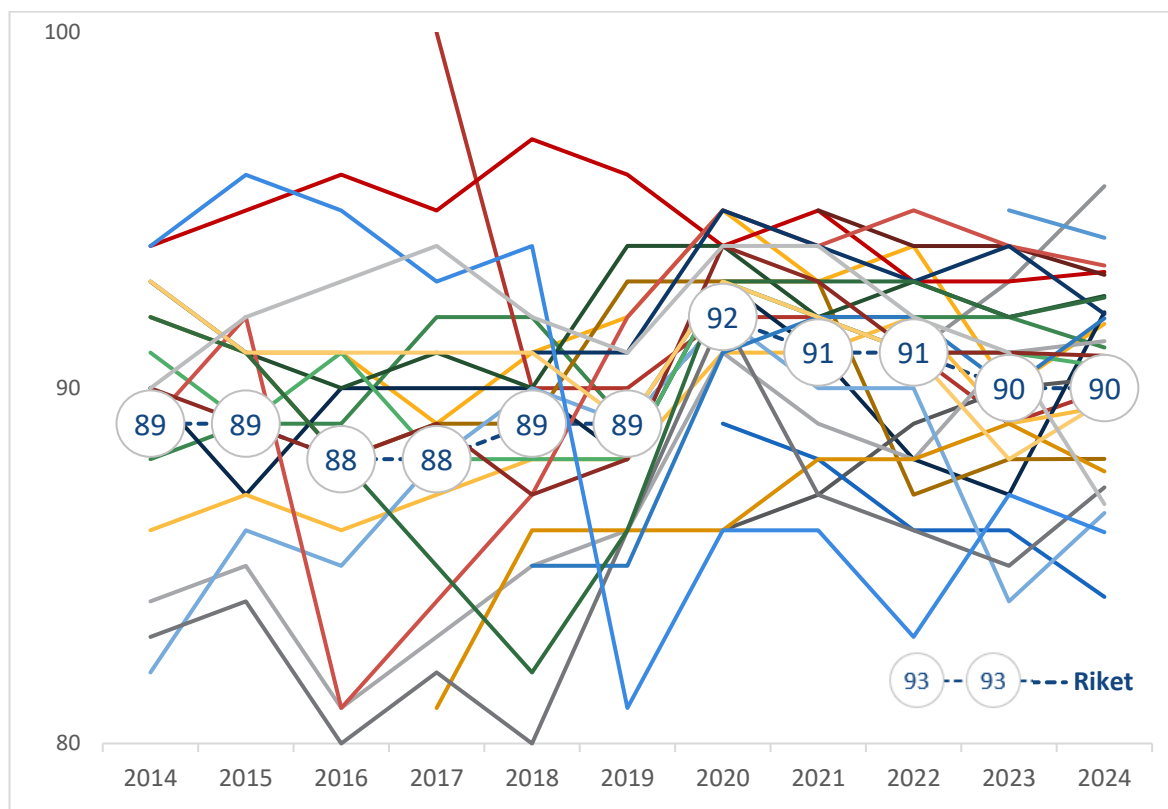
Figur 16. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



Bas Riket 2014: 23 895, 2015: 24 663, 2016: 28 993, 2017: 29 094, 2018: 31 659, 2019: 38 346, 2020: 43 077, 2021: 48 947, 2022: 48 276, 2023: 48 090, 2024: 53 053 personer

2024 gav 90 procent av serviceresenärerna ett högt sammanfattande betyg för beställningen.

Figur 17. Nöjdheten med beställningen bland de deltagande organisationerna.



Bas Riket 2014: 23 895, 2015: 24 663, 2016: 28 993, 2017: 29 094, 2018: 31 659, 2019: 38 346, 2020: 43 077, 2021: 48 947, 2022: 48 276, 2023: 48 090, 2024: 53 053 personer

Variationen bland de deltagande organisationerna 2024 sträckte sig från 84 till 96 procent. Motsvarande siffror 2014 var 82 till 94 procent.

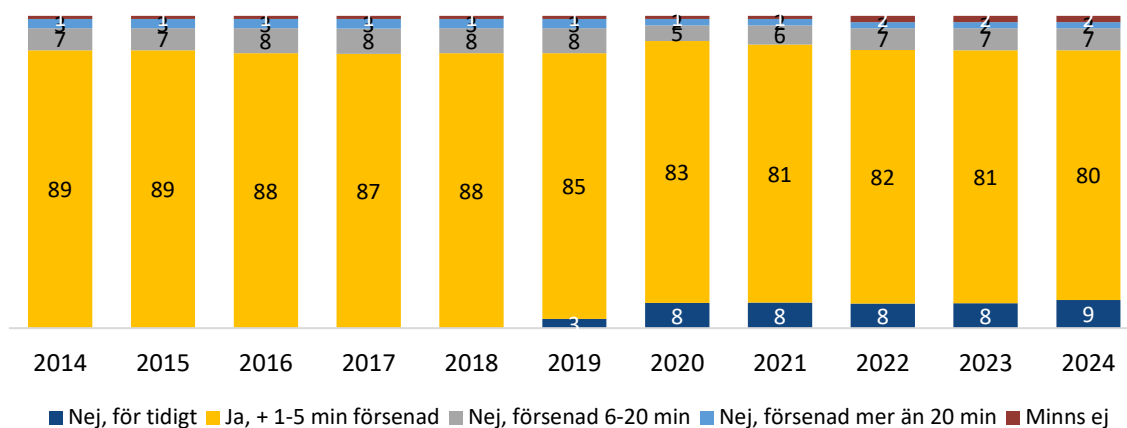
5.4 Resan

Resenärerna

- 89 procent hämtades i tid under 2024
- 92 procent var nöjda med förarens bemötande 2024
- 95 procent kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent) 2024
- 92 procent gav ett högt betyg för själva resan 2024

5.4.1 Nio av tio hämtas i tid

Figur 18. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?

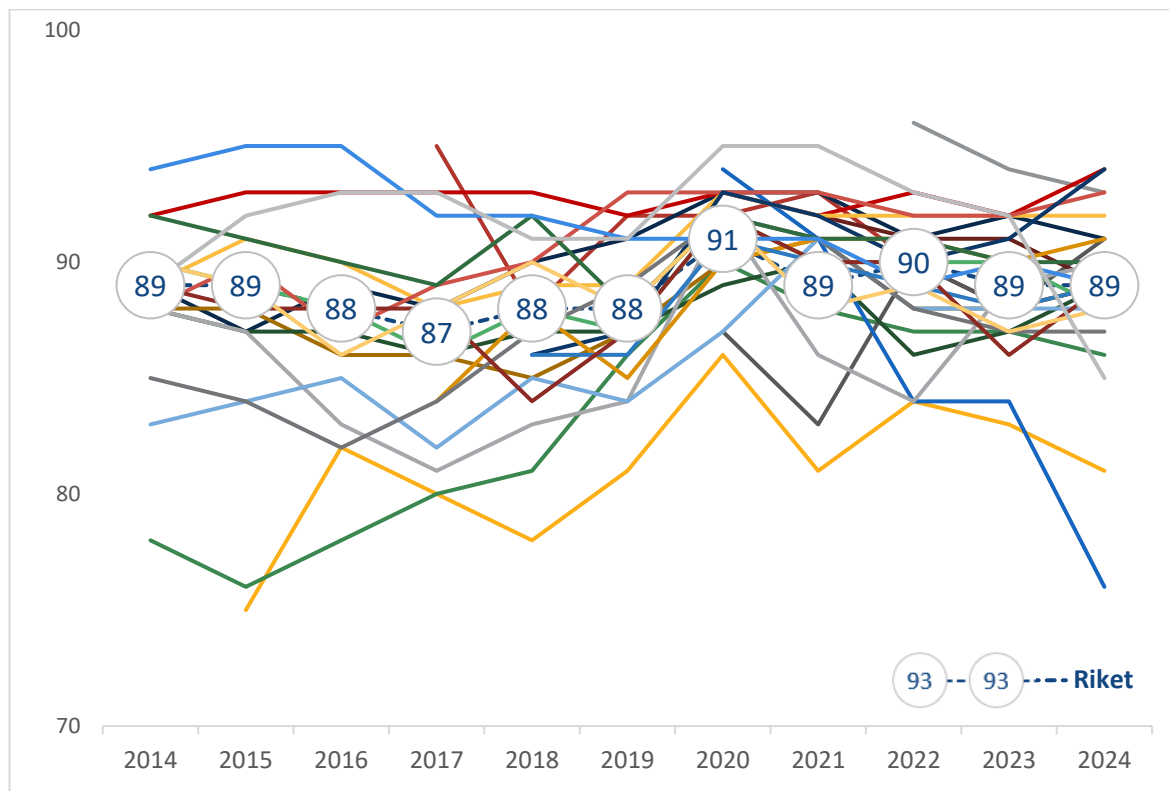


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 541, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

2024 angav 89 procent av resenärerna att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+kom i tid+1-5 min försenad. Under perioden 2014-2024 har andelen som kom fram i tid konstant legat runt 89 procent, med endast en till två procentenheters variation.

Från halvårsskiftet 2019 lades svarsalternativet "Nej, för tidigt" till, och räknas sedan dess in i andelen hämtades i tid.

Figur 19. Andel som hämtades i tid inklusive för tidigt per organisation.

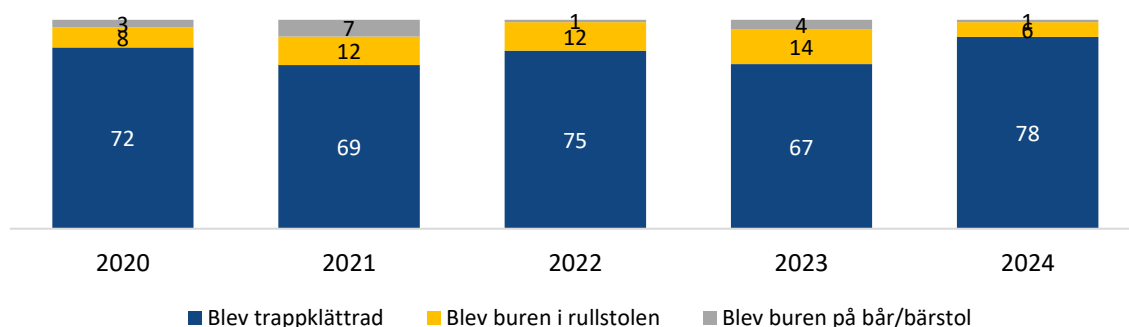


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 541, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

Bland de deltagande organisationerna 2024 varierade andelen där fordonet kom i tid från 76 till 94 procent. 2014 fanns variationen mellan 78 och 94 procent.

5.4.2 Färre blir burna istället för trappklättrade

Figur 20. Användes en trappklättrare eller blev du burn?



Bas Riket 2020: 397, 2021: 412, 2022: 408, 2023: 372, 2024: 370 personer

Av de tillfrågade resenärerna som ska ha trappklättrats 2024 uppgav 78 procent att de blev trappklättrade. Eftersom basen är relativt liten svänger resultaten kraftigt under åren och var som lägst 2023 med 67 procent och som högst 2024 med 78 procent.

Frågan om trappklättring lades till vid halvårsskiftet 2019. 2020 är det första fullständiga året med data.

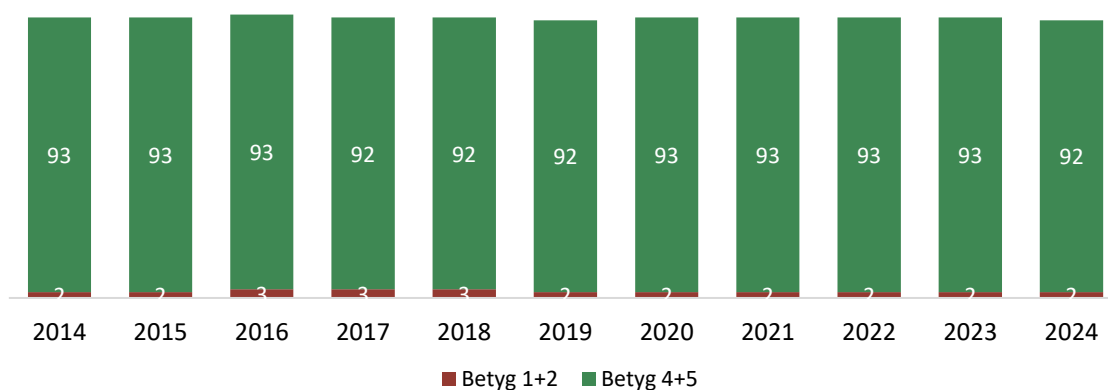
Sedan 2014 har andelen resenärer som behövt hjälp med hjälpmedel minskat med 6 procentenheter. Även andelarna som behövde hjälp med säkerhetsbältet respektive in/ut ur fordon har minskat med 9 respektive 7 procentenheter. Andelen som behövt hjälp till/från fastighetens dörr har minskat med 10 procentenheter mellan 2015 och 2024.

Andelen färdtjänstresenärer som har behövt hjälp med säkerhetsbältet eller in/ut ur fordon har minskat från 2014 till 2024, från 43 till 34 procent respektive från 42 till 33 procent. Likaså har andelen färdtjänstresenärer som har behövt hjälp med hjälpmedel minskat från 45 till 40 procent. Andelen som behövt hjälp till/från entrédörr har också minskat, från 19 till 13 procent.

Bland sjukresenärerna har minskningen skett från 40 procent för behov av hjälp med bältet 2014 till 33 procent 2024. Behovet av hjälp med hjälpmedel har minskat från 41 till 33 procent. Även behovet av hjälp till/från fastighetens entrédörr har minskat från 21 procent 2014 till 15 procent 2024 bland sjukresenärerna. Likaså har behovet av hjälp in/ur fordon minskat från 41 till 33 procent. Bland sjukresenärerna har också andelen som anger att de inte behöver hjälp minskat från 37 till 32 procent. Hjälpbehovet har alltså ökat hos dem.

Från halvårsskiftet 2019 lades svarsalternativen "Hjälp på sjukhuset", "Fastspänning av rullstol", "Hjälp att betala", "Hjälp upp till lägenhetsdörren" till. Dessa tillägg påverkar också den procentuella fördelningen av hjälpbehoven över tid.

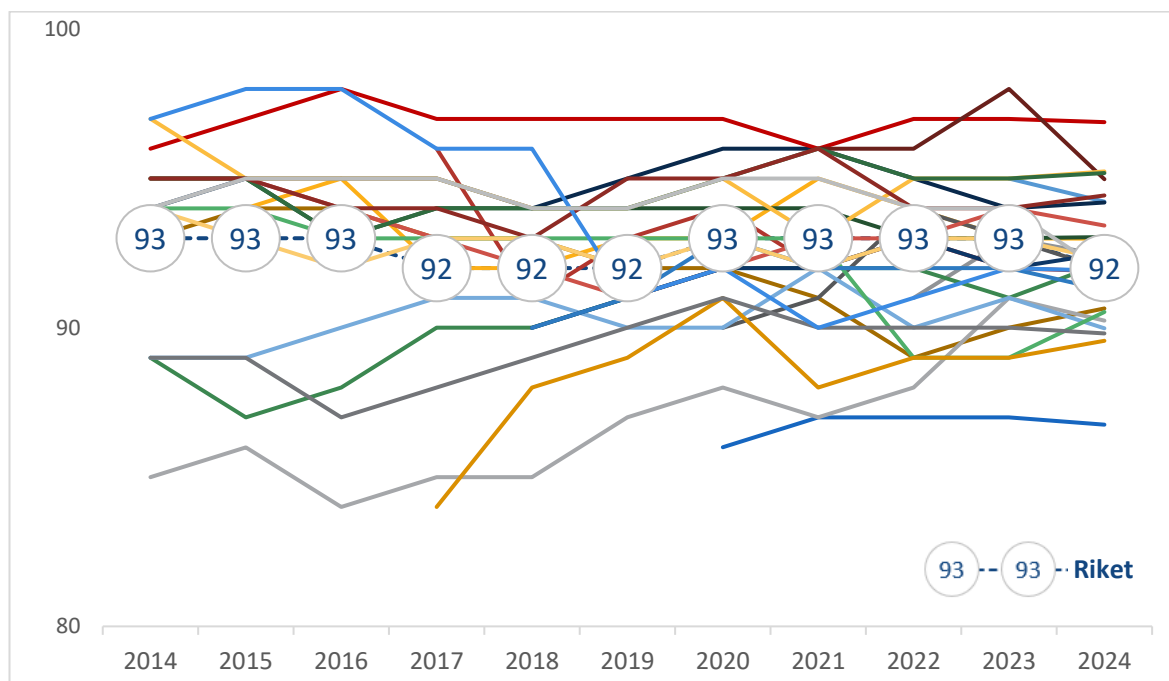
Figur 23. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bas Riket 2014: 37 340, 2015: 39 167, 2016: 44 554, 2017: 45 542, 2018: 51 668, 2019: 58 185, 2020: 60 320 2021: 66 126, 2022: 65 309, 2023: 66 093, 2024: 72 500 personer

2024 gav 92 procent av resenärerna ett högt betyg för förarens bemötande. Andelen resenärer som varit nöjda med förarens bemötande i riksnittet har varit mycket stabil sedan 2014 och endast rört sig mellan 92 och 93 procent under hela perioden.

Figur 24. Andelen nöjda med förarens bemötande per organisation.

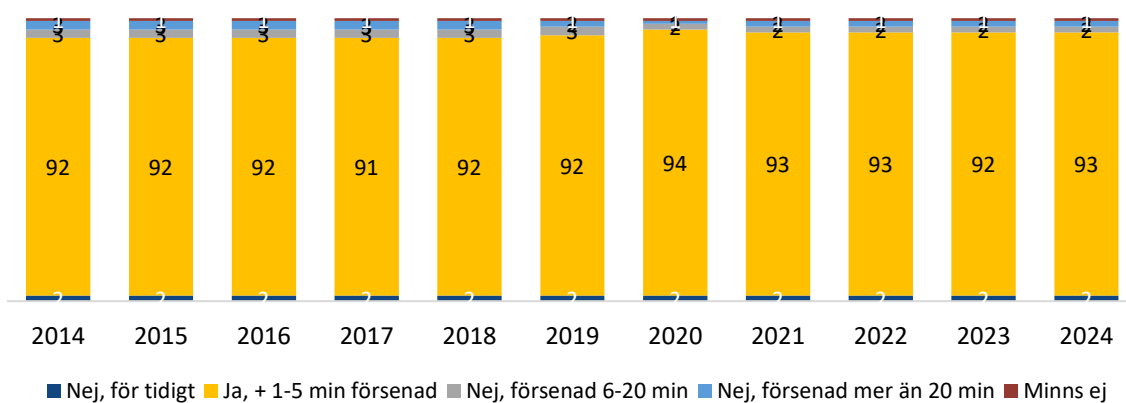


Bas Riket 2014: 37 340, 2015: 39 167, 2016: 44 554, 2017: 45 542, 2018: 51 668, 2019: 58 185, 2020: 60 320 2021: 66 126, 2022: 65 309, 2023: 66 093, 2024: 72 500 personer

Bland de deltagande organisationerna 2024 varierade nöjdheten med förarens bemötande från 87 till 97 procent. 2014 var motsvarande siffror 85 och 97 procent.

5.4.4 Fortsatt hög ankomstpunktlighet

Figur 25. Kom du fram i tid?

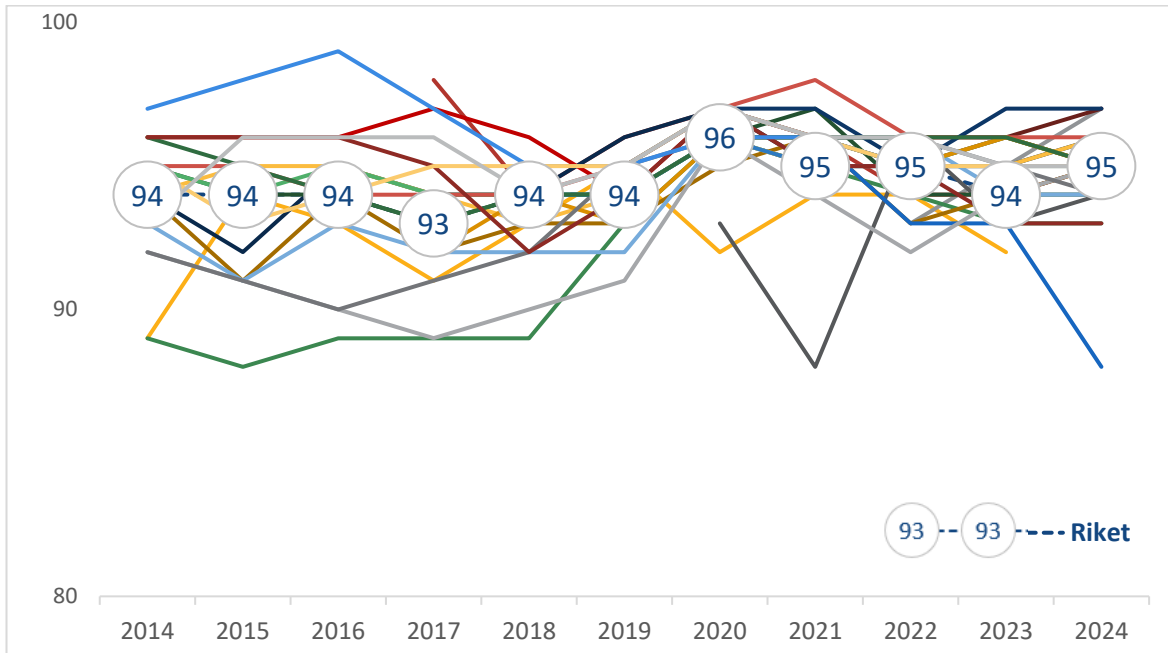


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 547, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

Andelen resenärer som kom fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, var 95 procent 2024.

Under perioden 2014-2024 var andelen resenärer som kom fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, som högst 96 procent vilket skedde under pandemin 2020, och som lägst 93 procent år 2017.

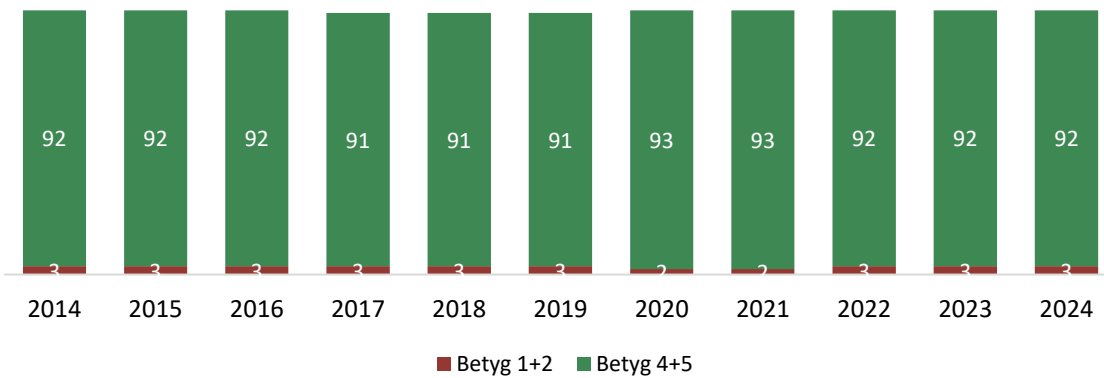
Figur 26. Andel kom fram i tid per deltagande organisation.



Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 547, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

Bland organisationerna 2024 kom 88 till 97 procent av resenärerna fram i tid. Motsvarande siffror 2014 var 89 och 97 procent.

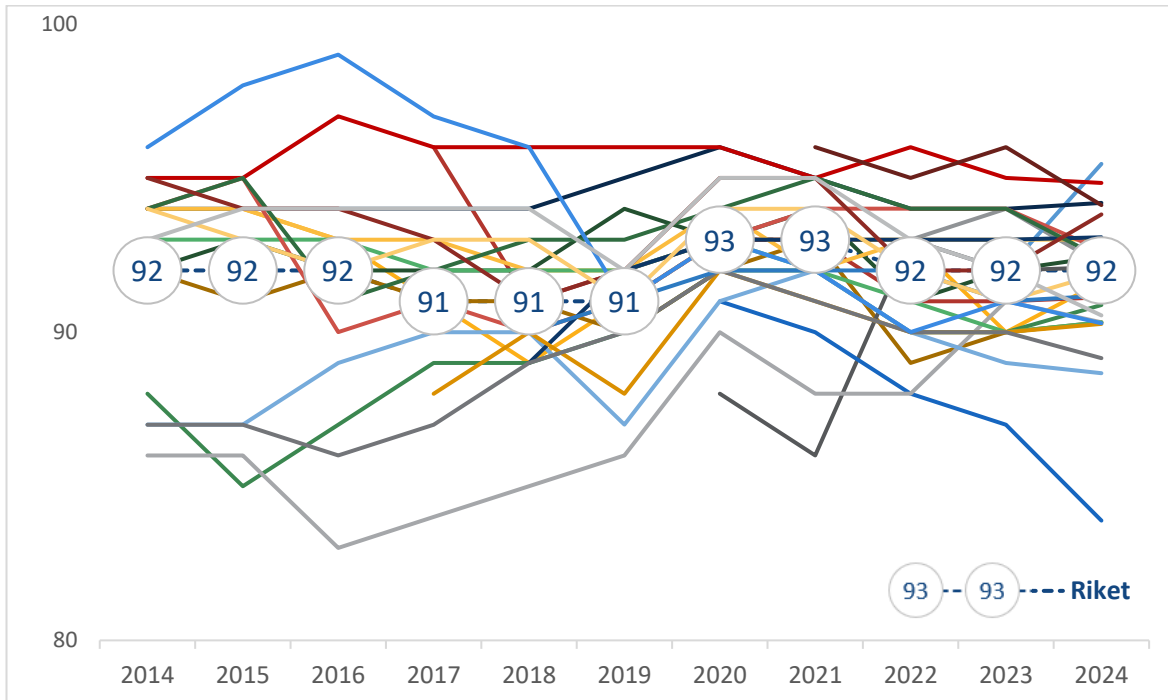
Figur 27. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas Riket: 2014: 37 386, 2015: 39 104, 2016: 44 405, 2017: 45 424, 2018: 51 542, 2019: 58 116, 2020: 60 280, 2021: 66 011, 2022: 65 246, 2023: 65 989, 2024: 72 255 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för själva resan 2024 var 92 procent.

Figur 28. Andel nöjda med själva resan per deltagande organisation.



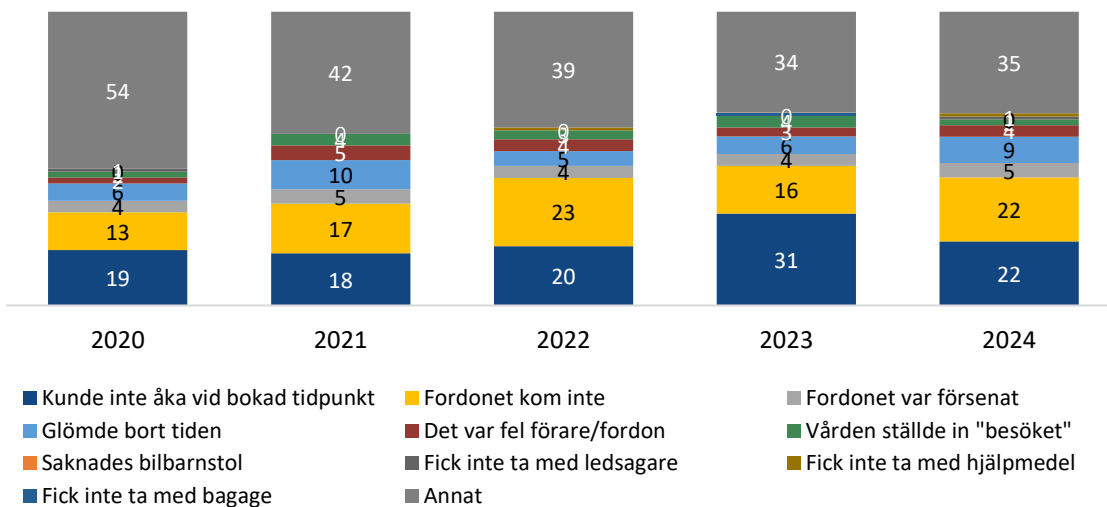
Bas Riket 2014: 37 386, 2015: 39 104, 2016: 44 405, 2017: 45 424, 2018: 51 542, 2019: 58 116, 2020: 60 280, 2021: 66 011, 2022: 65 246, 2023: 65 989, 2024: 72 255 personer

2024 varierade andelen resenärer bland organisationerna som var nöjda med själva resan från 84 till 95 procent. 2014 var motsvarande siffror 86 och 96 procent.

5.4.5 Orsakerna till bomresa ändrade över tid

Bomresor är resor som är bokad, men som av någon anledning inte blir av. Dessa utgör under en procent av samtliga genomförda intervjuer under 2024. Frågorna om bomresor lades till 2019. 2020 är det första fullständiga året med data.

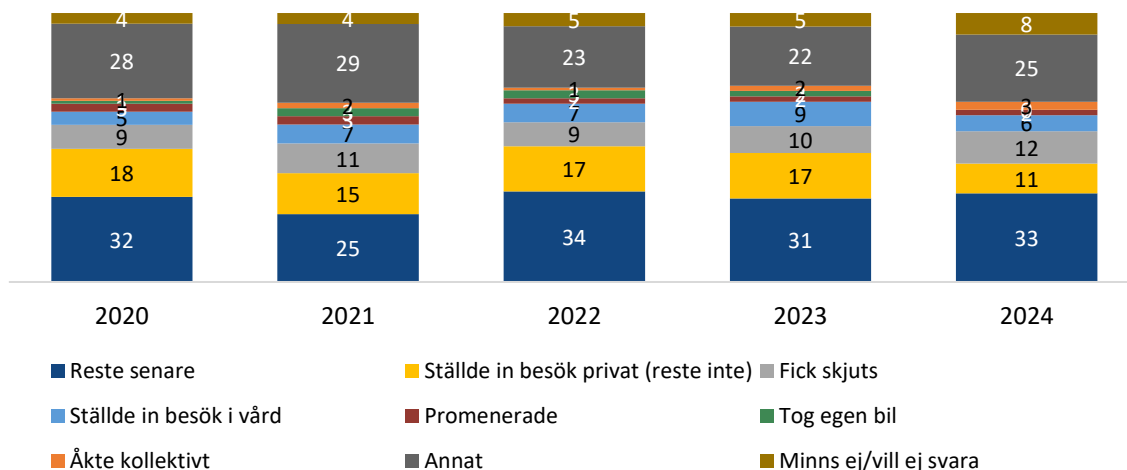
Figur 29. Av vilken anledning blev resan inte av?



Bas Riket 2020: 272, 2021: 264, 2022: 291, 2023: 360, 2024: 295 personer

2024 angav 22 procent att resan inte blev av för att de inte kunde åka vid denna tidpunkt. Lika stor andel angav att fordonet inte kom. Mellan 2020 och 2023 ökade andelen som angivit att de inte kunde åka vid bokad tidpunkt med 14 procentenheter. Andelen som angav att fordonet inte kom var som högst 2022, 23 procent, vilket var 10 procentenheter mer än 2020.

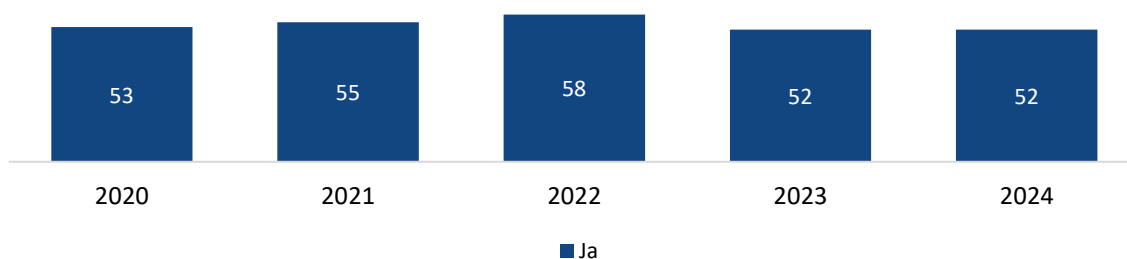
Figur 30. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av?



Bas Riket 2020: 272, 2021: 264, 2022: 304, 2023: 383, 2024: 328 personer

Resenärerna har främst rest senare när den bokade serviceresan inte blev av.

Figur 31. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom?



Bas Riket: 2019: 87, 2020: 250, 2021: 232, 2022: 264, 2023: 335, 2024: 277 personer

* Här avses respektive organisation som ansvarar för de serviceresor som anordnas, t.ex. Sörmlandstrafiken.

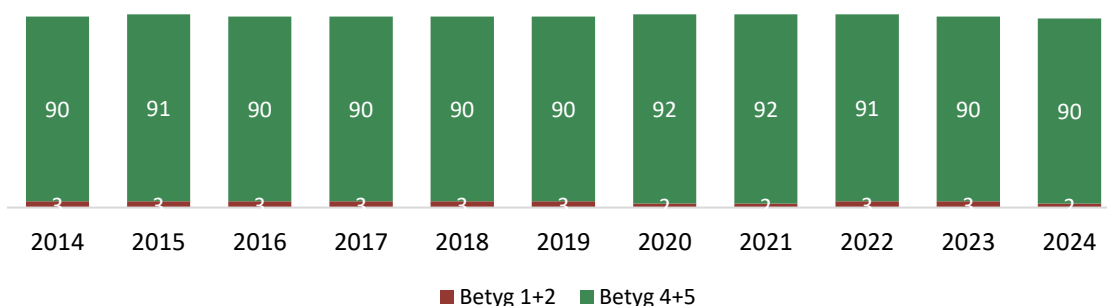
Av dem med bomresa har andelen som tagit kontakt med organisationen för att få hjälp varit högst under 2022 när pandemin officiellt avslutades, 58 procent, för att minska med 6 procentenheter året efter.

5.5 Sammanfattande betyg för resan

Resenärerna

- 90 procent gav ett högt sammanfattande betyg för beställning, upphämtning och avlämning under 2024.
- Andelen nöjda per organisation 2024 varierade från 79 till 96 procent.

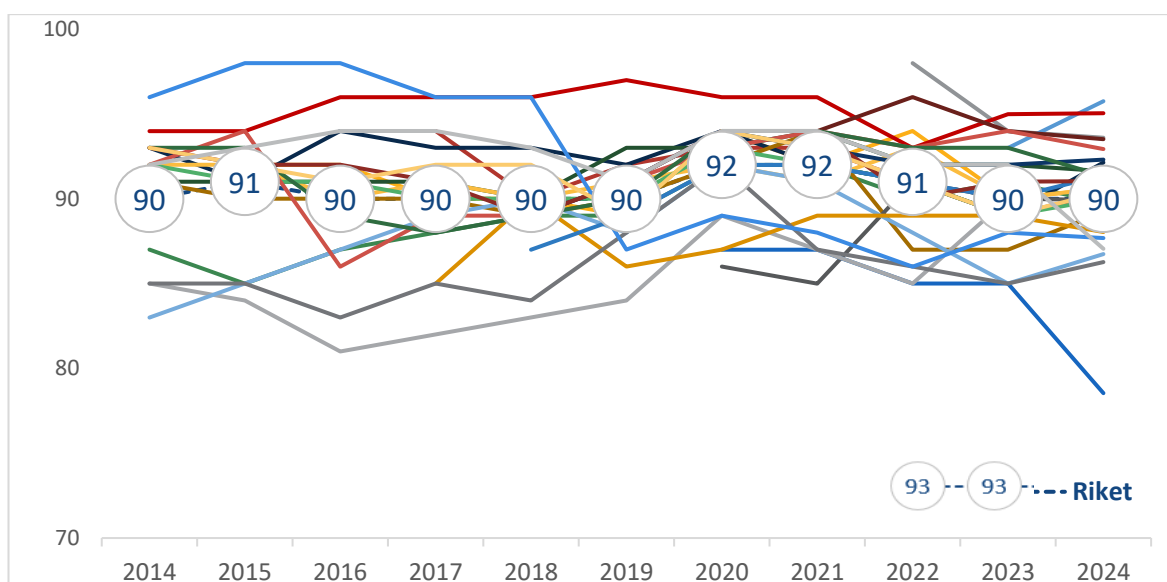
Figur 32. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas Riket 2014: 37 241, 2015: 38 961, 2016: 44 250, 2017: 45 228, 2018: 51 346, 2019: 49 284, 2020: 42 940, 2021: 48 787, 2022: 48 080, 2023: 47 930, 2024: 52 842 personer

2024 gav 90 procent av resenärerna ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning.

Figur 33. Sammanfattande nöjdhet med hela resan per organisation.



Bas Riket 2014: 37 241, 2015: 38 961, 2016: 44 250, 2017: 45 228, 2018: 51 346, 2019: 49 284, 2020: 42 940, 2021: 48 787, 2022: 48 080, 2023: 47 930, 2024: 52 842 personer

Bland organisationerna 2024 fanns spännvidden i andelen högt sammanfattande betyg från 79 till 96 procent. 2014 var motsvarande andelar från 83 procent till 96 procent.

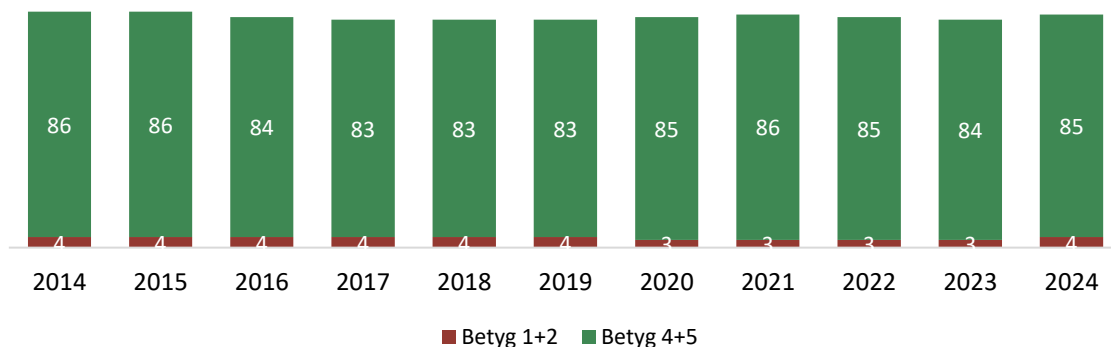
5.6 Generella omdömen

Resenärerna

- 85 procent gav ett högt betyg för tryggheten när de gjorde en resa 2024.
- Variationen bland organisationerna 2024 var 67 till 93 procent. 2014 fanns variationen mellan 74 och 93 procent.
- 82 procent gav ett högt betyg för hur resorna fungerar över lag.
- 2024 varierade andelen högt betyg från 58 till 90 procent bland organisationerna. Sedan 2014 har variationen ökat från ett spann mellan 70 och 88 procent.

5.6.1 Tryggheten stabilt hög inom serviceresor

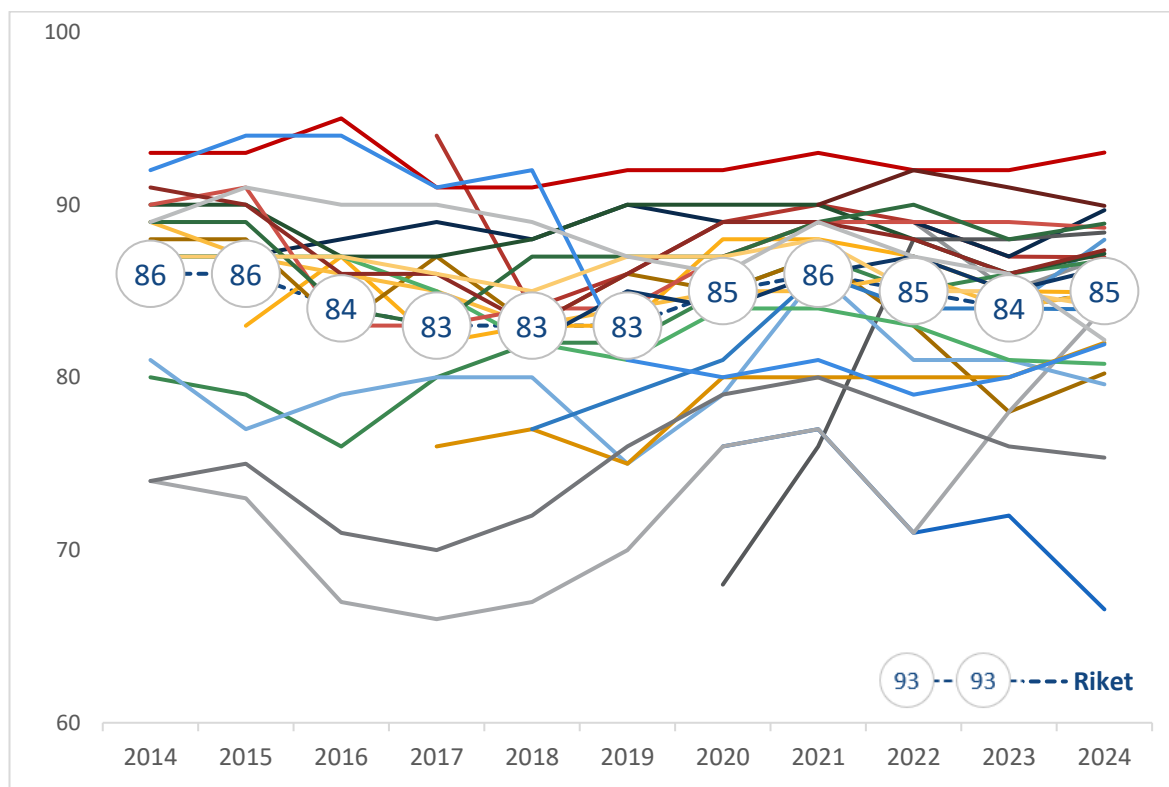
Figur 34. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?



Bas Riket 2014: 36 742, 2015: 38 504, 2016: 43 561, 2017: 44 588, 2018: 50 362, 2019: 56 864, 2020: 58 572, 2021: 64 136, 2022: 63 312, 2023: 64 010, 2024: 70 115 personer

85 procent av resenärerna gav ett högt betyg för tryggheten när de gör en resa 2024, oavsett restyp.

Figur 35. Generellt betyg för tryggheten, per organisation.

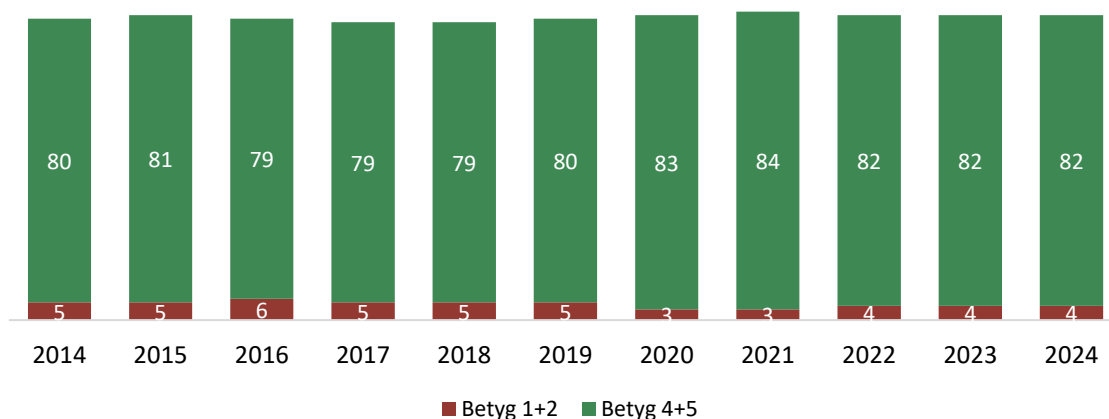


Bas Riket 2014: 36 742, 2015: 38 504, 2016: 43 561, 2017: 44 588, 2018: 50 362, 2019: 56 864, 2020: 58 572, 2021: 64 136, 2022: 63 312, 2023: 64 010, 2024: 70 115 personer

Andelen resenärer som 2024 gav ett högt generellt betyg för tryggheten varierade från 67 till 93 procent mellan organisationerna. 2014 varierade andelen från 74 procent till 93 procent.

5.6.2 Det generella betyget stabilt på en hög nivå

Figur 36. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag?

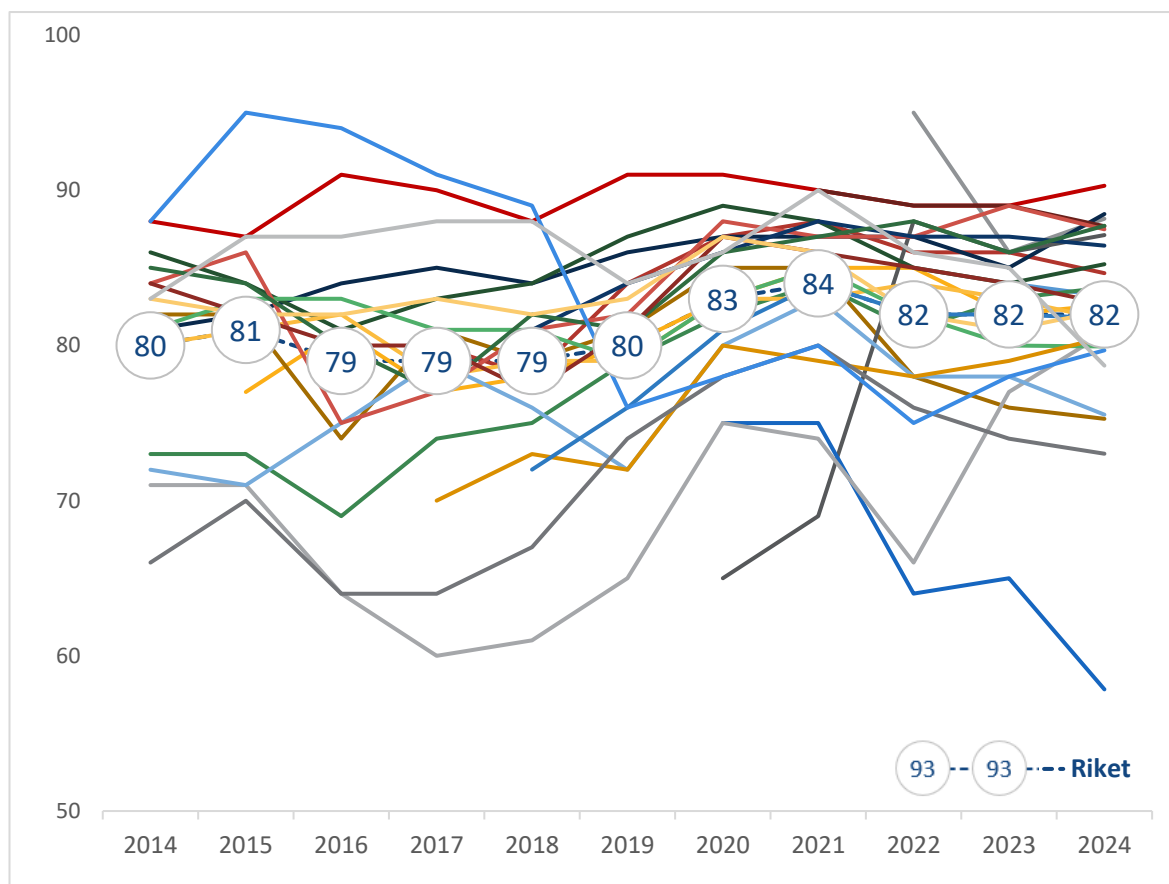


Bas Riket 2014: 36 584, 2015: 38 330, 2016: 43 356, 2017: 44 420, 2018: 50 204, 2019: 56 834, 2020: 58 631, 2021: 64 112, 2022: 63 347, 2023: 64 209, 2024: 70 511 personer

2024 gav 82 procent av resenärerna ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag. 2021 var det 84 procent, den högsta uppnådda andelen under perioden. Det är också det år som låg

mitt i pandemin. Lägst andel, som gav ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag, var 79 procent under åren 2017-2018.

Figur 37. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag per organisation.



Bas Riket 2014: 36 584, 2015: 38 330, 2016: 43 356, 2017: 44 420, 2018: 50 204, 2019: 56 834, 2020: 58 631, 2021: 64 112, 2022: 63 347, 2023: 64 209, 2024: 70 511 personer

Andelen resenärer som 2024 gav ett högt betyg för hur resorna fungerade över lag varierade från 58 procent till 90 procent bland de deltagande organisationerna. 2014 fanns variationen från 70 procent till 88 procent.

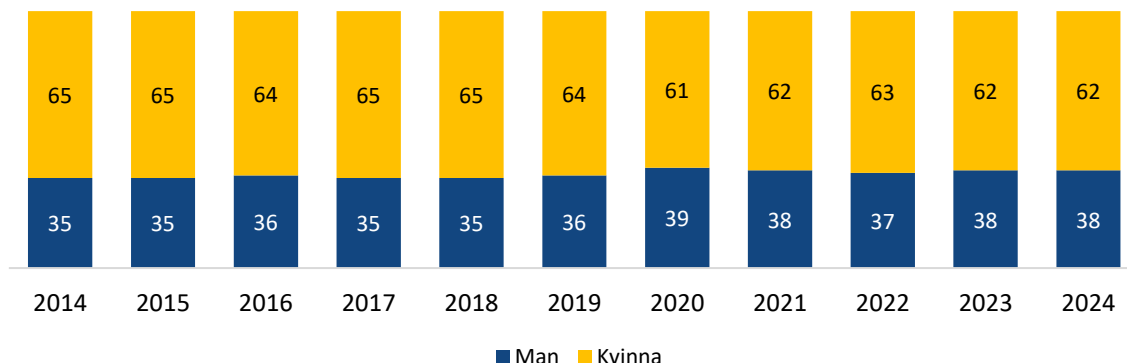
5.7 Fakta om resenärerna

Resenärerna

- 62 procent var kvinnor 2024.
- 54 procent var 80 år eller äldre 2024. Sedan 2014 har den andelen ökat med 12 procentenheter.
- 46 procent med rörelsehinder bland färdtjänstresenärerna. Andelen har minskat med 7 procentenheter sedan 2016.
- 51 procent reste minst en gång i veckan eller oftare 2024. Sedan 2014 har den andelen minskat med 12 procentenheter.
- 64 procent av resorna var 15 kilometer eller kortare 2024. Sedan 2014 har andelen minskat från 70 procent.
- Från 2014 till 2024 har andelen resor upp till 5 km minskat från 53 till 45 procent.

5.7.1 Fortsatt fler kvinnor som reser serviceresa

Figur 38. Könsfördelning



Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 57 783, 2020: 59 322, 2021: 65 270, 2022: 64 625, 2023: 65 296, 2024: 73 507 personer

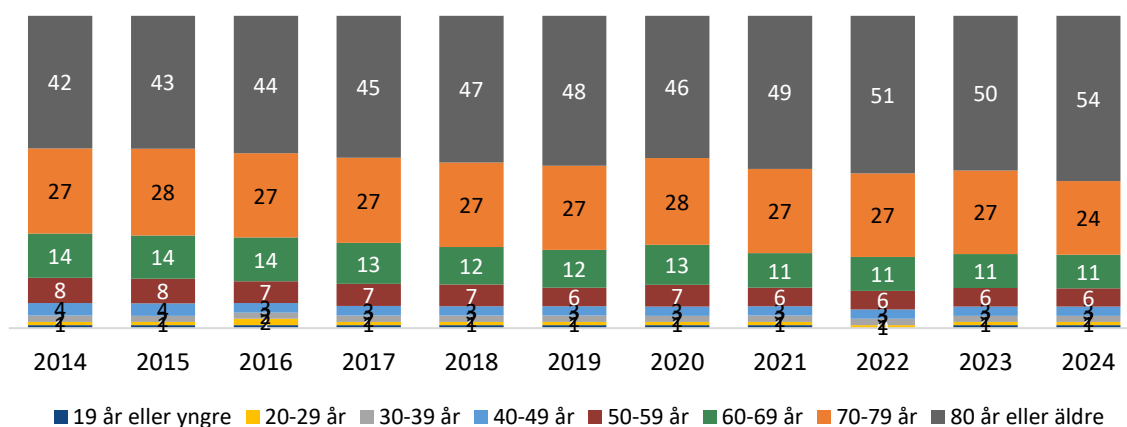
62 procent av de intervjuade resenärerna 2024 var kvinnor. Trafikanalys² siffror för 2023 visar att 62 procent av alla personer med färdtjänstillstånd var kvinnor. Motsvarande statistik finns inte för anordnade sjukresor nationellt.

Andelen män 2024 var högre bland sjukresenärerna, 44 procent jämfört med bland färdtjänstresenärerna, 33 procent. Denna skillnad i könsfördelningen mellan restyperna har funnits under alla år, med någon enstaka procentenhets variation.

² Färdtjänst och riksfärdtjänst 2023 (trafa.se) Tabell 2b

5.7.2 Resenärer över 80 år ökar i ANBARO

Figur 39. Åldersfördelning



Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 069, 2018: 52 175, 2019: 58 764, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 67 112, 2024: 73 580 personer

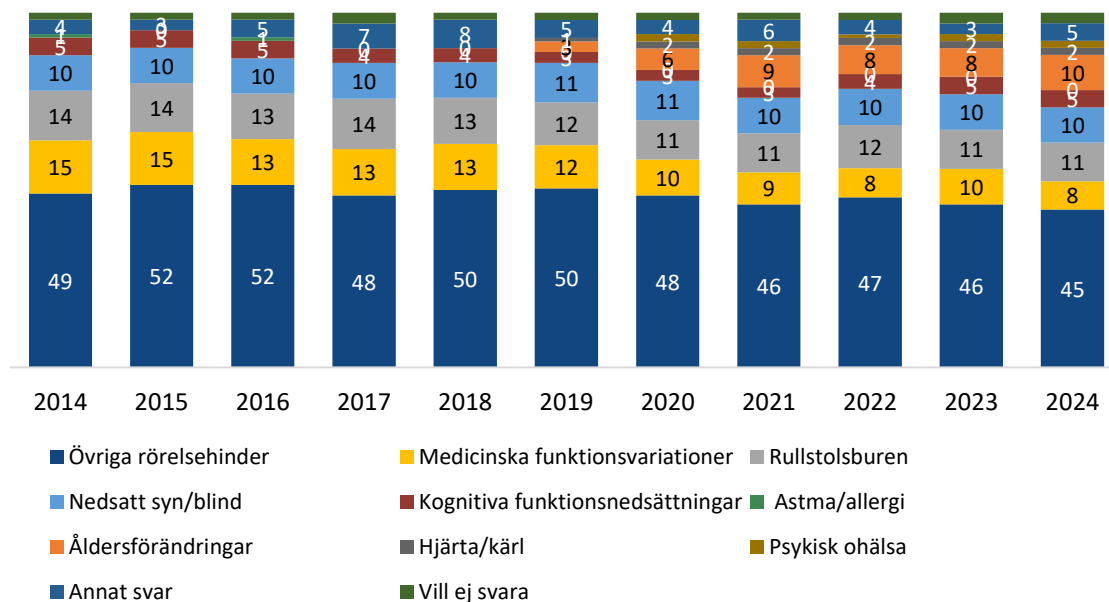
Majoriteten av de intervjuade resenärerna är 80 år eller äldre. Sedan 2014 har andelen ökat från 42 procent till 54 procent 2024.

Officiell statistik, från Trafa 2023³, visar att 53 procent av färdtjänsttillståndsinnehavarna var 80 år eller äldre. Detta stämmer bra med fördelningen av de genomförda intervjuerna i ANBARO:s färdtjänstundersökning.

Andelen resenärer 2024 som var 70-79 år var högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 28 respektive 21 procent. Sedan 2014 har andelen som var 80 år och äldre bland färdtjänstresenärerna ökat från 46 till 55 procent, medan den bland sjukresenärerna har ökat från 35 procent till 51 procent.

5.7.3 Andelen rörelsehindrade minskar över tid, de med synnedsättning på fortsatt samma nivå

Figur 40. Funktionsnedsättning – färdtjänst



Bas Riket Färdtjänst: 2014: 24 564, 2015: 25 031, 2016: 29 111, 2017: 29 789, 2018: 31 838, 2019: 34 475, 2020: 36 217, 2021: 39 937, 2022: 39 393, 2023: 39 902, 2024: 43 450 personer

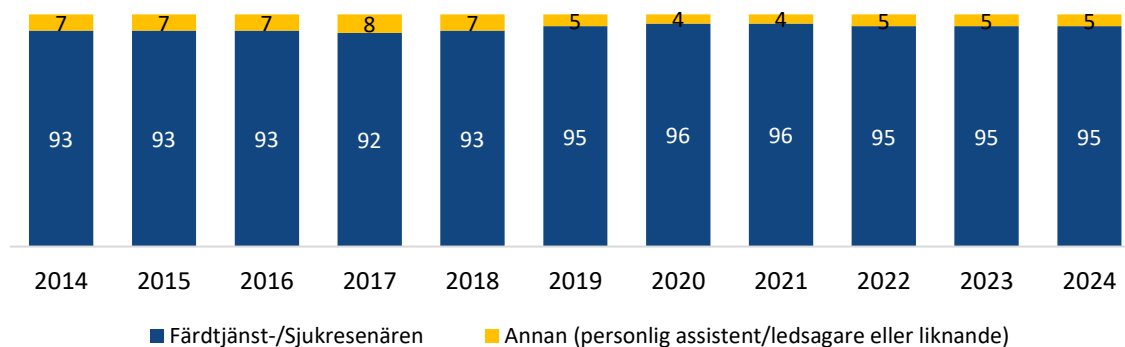
Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som dominerat bland de intervjuade färdtjänstresenärerna, oavsett undersökningsår, men andelen visar en minskande trend de senaste fem åren. Jämfört med 2015-2016, när andelen var som högst, 52 procent, har andelen minskat med 7 procentenheter till 45 procent 2024.

Under förändringen av undersökningen 2019 ändrades svarsalternativet Mentala funktionshinder till Kognitiva funktionsnedsättningar. I redovisningen används termen kognitiva funktionsnedsättningar även för det historiska datat.

Observera att frågan om funktionsnedsättning enbart ställs till färdtjänstresenärerna.

5.7.4 Den som reser svarar oftast själv på ANBARO-undersökningen

Figur 41. Svarande i intervjuerna

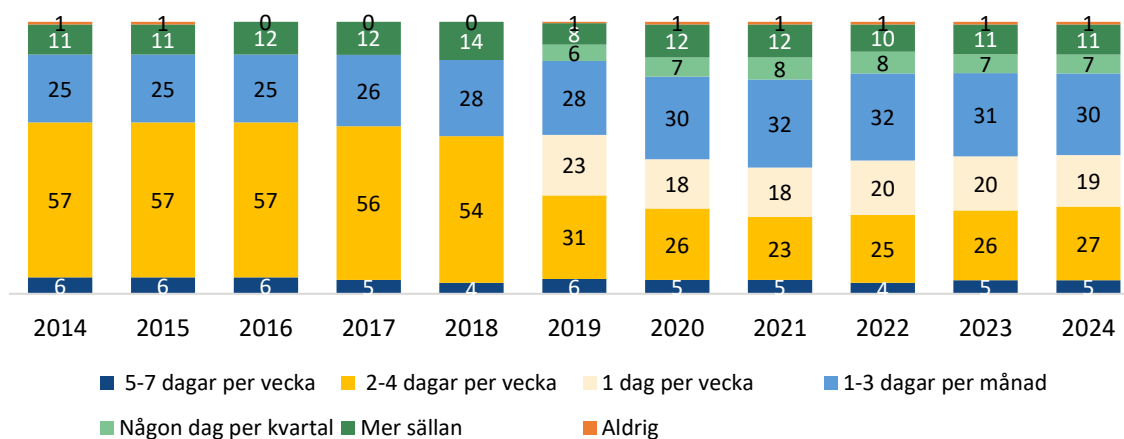


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 603, 2018: 52 171, 2019: 58 764, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 67 112, 2024: 73 580 personer

95 procent av de tillfrågade svarar själva, vilket är en svag ökning sedan 2014.

5.7.5 Fler reser mer sällan

Figur 42. Resfrekvens med serviceresor 2014-2024



Bas Riket 2014: 36 591, 2015: 38 546, 2016: 43 668, 2017: 44 635, 2018: 49 983, 2019: 55 184, 2020: 56 069, 2021: 60 950, 2022: 60 300, 2023: 61 369, 2024: 67 290 personer

51 procent av resenärerna 2024 reste en dag/vecka eller oftare. Bland färdtjänstresenärerna 2024 reste 62 procent varje vecka jämfört med 35 procent bland sjukresenärerna. En skillnad i resfrekvens mellan restyperna har funnits under hela perioden 2014-2024.

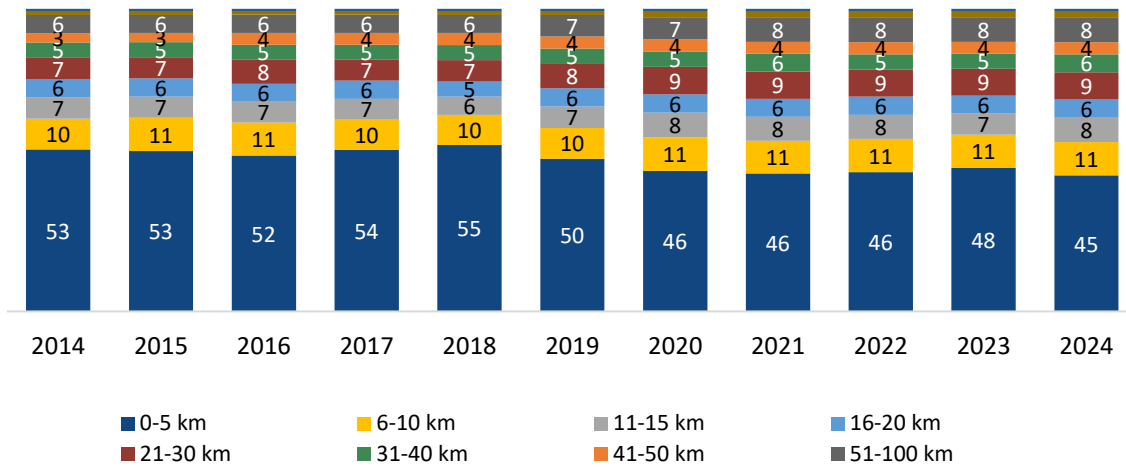
Vid halvårsskiftet 2019 ändrades intervallen för resfrekvenserna. I diagrammet ovan har det första halvåret 2019 och tidigare år räknats om till intervallen som gäller från andra halvåret 2019. De ljusa tonerna av gult och grönt utgör de frekvenserna som s.a.s. ligger mellan de gamla frekvenserna. De gamla frekvenserna löd: dagligen, någon/några gånger per vecka, någon/några gånger per månad, mer sällan och aldrig. Tabellen nedan visar de gamla frekvenserna jämfört med de nya och anger vilka färger som har använts.

Intervall 2014-juni 2019	Färg	Intervall från juli 2019
dagligen	Blå	5-7 gånger per vecka
någon/några gånger per vecka	Gul	2-4 dagar per vecka
	Ljusgul	1 dag per vecka
någon/några gånger per månad	Mellanblå	1-3 dagar per månad
	Ljusgrön	någon dag/kvartal
mer sällan	Grön	mer sällan
aldrig	Orange	Aldrig

Jämför man hur stor andel av allmänheten som reser 5-7 dagar i veckan i kollektivtrafiken (16 procent), så är det färre som reser 5-7 dagar i veckan med serviceresor (5 procent). Men en betydligt större andel (81 procent) reser minst en serviceresa varje månad jämfört med hur allmänheten reser i kollektivtrafiken (52 procent).

5.7.6 Korta resor minskar

Figur 43. Serviceresornas längd



Bas Riket 2014: 33 309, 2015: 35 796, 2016: 42 030, 2017: 43 885, 2018: 50 341, 2019: 58 740, 2020: 60 947, 2021: 66 804, 2022: 66 250, 2023: 67 085, 2024: 73 205 resor

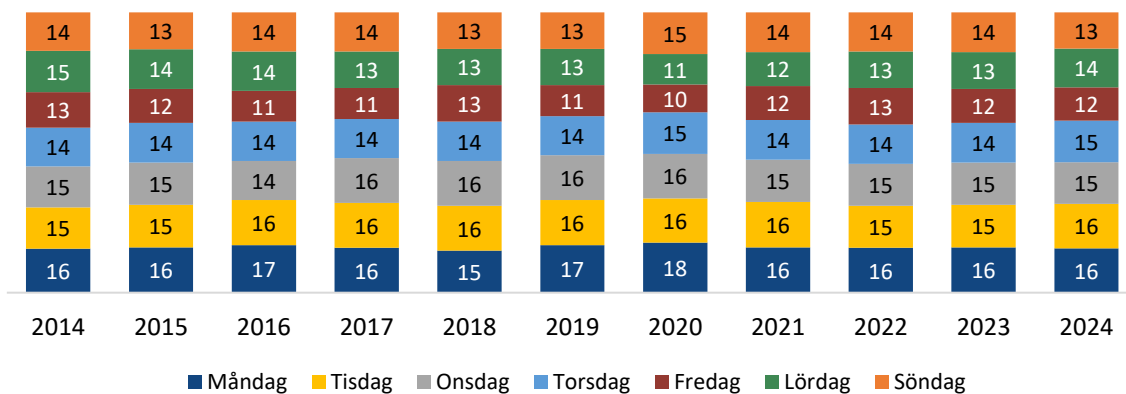
2024 var 64 procent av serviceresorna med uppgift om reslängd 15 kilometer eller kortare. Bland färdtjänstresorna 2024 var den andelen 75 procent jämfört med 49 procent bland sjukresorna. Från 2014 till 2024 har andelen resor upp till 5 km bland serviceresorna minskat från 53 till 45 procent. 2018 var andelen som högst, 55 procent.

Bland färdtjänstresenärerna var andelen resor upp till 5 km 60 procent 2014 och har minskat till 53 procent 2024. Motsvarande minskning i andelen av de kortaste resorna bland sjukresorna har skett från 41 till 34 procent.

Vid en jämförelse med den allmänna kollektivtrafiken⁴ 2024 visar det sig att majoriteten av allmänhetens korta resor, upp till 20 km, utgör 84 procent av resorna. Andelen resor över 50 km, utgör 11 procent av serviceresorna, och 5 procent i den allmänna kollektivtrafiken. Intervallen för distanserna i den allmänna kollektivtrafiken är inte exakt desamma som i ANBARO-undersökningen, så en noggrannare jämförelse kan inte göras.

5.7.7 Resorna sker jämnt fördelade över veckodagarna

Figur 44. Veckodagar



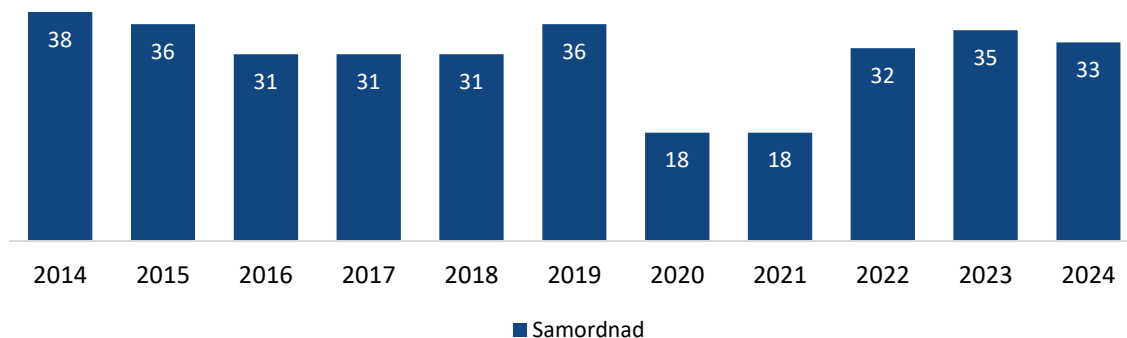
Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 069, 2018: 52 175, 2019: 58 764, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 67 112, 2024: 73 580 personer

⁴ Kollektivtrafikbarometern 2024

Serviceresorna 2024 var jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel på fredagar. Andelen resor bland sjukresenärerna 2024 var större på måndagar än bland färdtjänstresenärerna, 20 procent jämfört med 13 procent. Skillnaden i andelar på måndagar har funnits under hela perioden 2014-2024 med någon enstaka procentenhets variation.

5.7.8 Samordningen var högre före pandemin

Figur 45. Samordnade serviceresor



Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 069, 2018: 52 130, 2019: 57 012, 2020: 58 217, 2021: 64 141, 2022: 64 532, 2023: 65 427, 2024: 72 145 personer

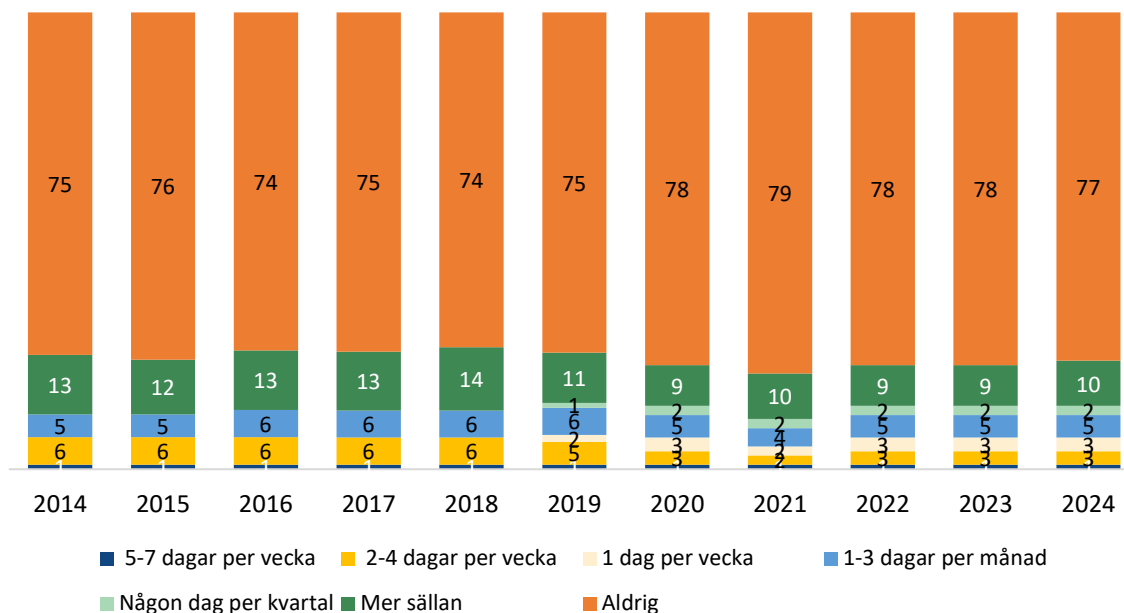
33 procent av resorna under 2024 var samordnade. Andelen samordnade resor var högre bland sjukresorna än färdtjänstresorna, 36 respektive 30 procent.

Andelen samordnade resor har varierat kraftigt under åren. Den främsta anledningen till den relativt låga andelen under åren 2020-2021 är pandemin, som då påverkade resandet genom flertalet restriktioner. Bland färdtjänstresorna var andelen 16-17 procent under de åren. Andelen bland sjukresorna var under samma år 19 procent.

Jämfört med 2014 har andelen samordnade resor i riksgenomsnittet minskat med 5 procentenheter. Bland färdtjänstresorna har minskningen skett från 37 till 30 procent, och bland sjukresorna från 41 till 36 procent.

5.7.9 Minskande andel av servicereserenserna reser i kollektivtrafiken

Figur 46. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?



Bas Riket 2014: 37 364, 2015: 39 167, 2016: 44 437, 2017: 45 562, 2018: 51 459, 2019/H1: 57 700, 2020: 59 989, 2021: 65 785, 2022: 65 132, 2023: 65 989, 2024: 72 106 personer

77 procent av resenärerna med serviceresor sade sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken 2024. Motsvarande andel bland allmänheten var 16 procent både 2024 och 2014⁵.

Intervallen för resfrekvens förändrades vid halvårsskiftet 2019. De nytillkomna frekvenserna markeras med ljusare gult och grönt i diagrammet ovan. Se även kapitel 5.7.5, sidan 37, för ytterligare förklaring.



6 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Tillståndssökande

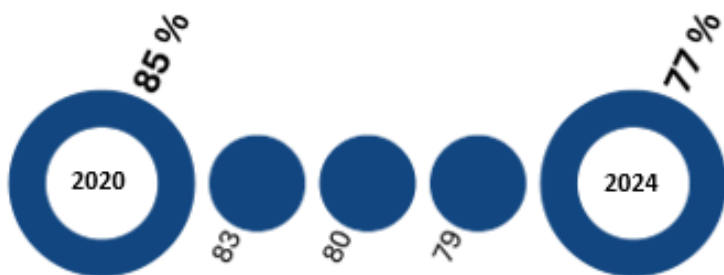
- 77 procent var nöjda med hela handläggningen från ansökan till beslut 2024. Sedan 2020 har andelen minskat från 85 procent nöjda.
- 87 procent gav ett högt betyg för den senaste kontakten med handläggaren 2024.
- 83 procent gav ett högt betyg för kontakten generellt med handläggaren 2024.
- 26 procent fick ett beslut inom 2 veckor och 73 procent inom fyra veckor 2024. Sedan 2020 har andelarna minskat från 35 respektive 87 procent.
- 52 procent upplevde handläggningstiden som kort var 2024. Det är en minskning från 61 procent 2020.
- 90 procent fick bifall på sin ansökan 2024.

6.1 Om undersökningen

I december 2024 var det åtta organisationer som deltog i kvalitetsundersökningen om handläggning för färdtjänst och riks färdtjänst, som startade i maj 2019.⁶ Undersökningen täckte 83 kommuner under 2024. Det motsvarar 29 procent av landets 290 kommuner. Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut om ansökan. Kapitlet redogör för resultaten av handläggningsmånaderna från december 2019-november 2020, till december 2023-november 2024, vilka i denna rapport presenteras som helåren 2020-2024. Precis som färdtjänst- och sjukreseundersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är frågorna ur lightpaketet, som alla delar på, som redovisas i det följande.

6.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 48. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riks färdtjänst-/färdtjänsthandläggningen, från ansökan till beslut?



Bas Riket 2020: 4 413, 2021: 5 762, 2022: 6 262, 2023: 5 975, 2024: 5 866 personer

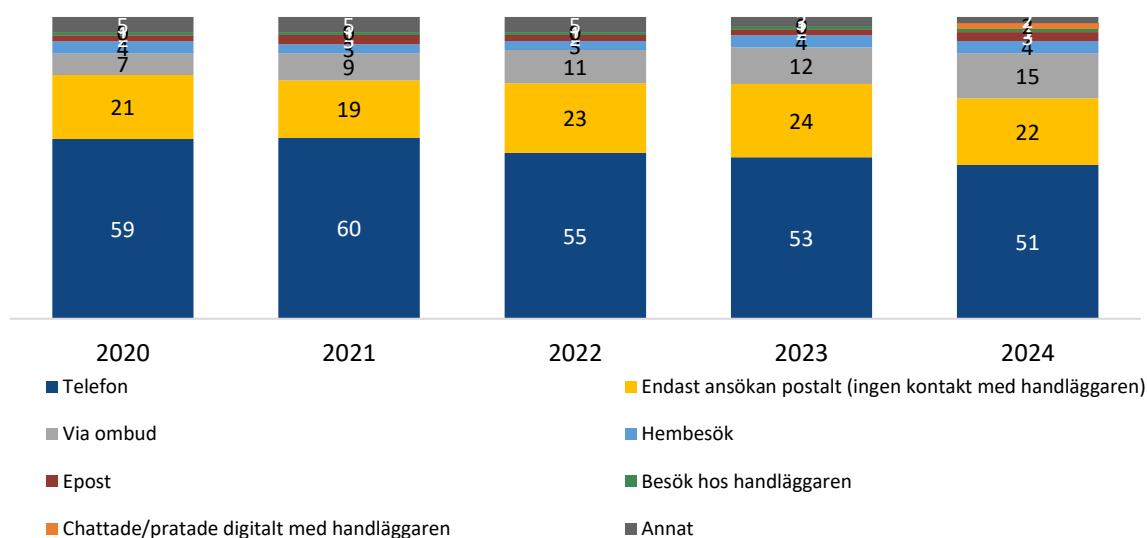
⁶ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.3.

I riket var 77 procent av de ansökande nöjda med hela handläggningen 2024. De som ansökte om färdtjänst var lika nöjda som de som ansökte om riksfärdtjänst. Sedan 2020 har andelen nöjda i det sammanfattande betyget från ansökan till beslut sjunkit med 8 procentenheter.

Andelen nöjda 2024 sträcker sig för de olika organisationerna från 64 till 91 procent. Se även avsnitt 6.4, figur 62.

6.3 Under ansökan

Figur 49. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/ riksfärdtjänstutredningen?

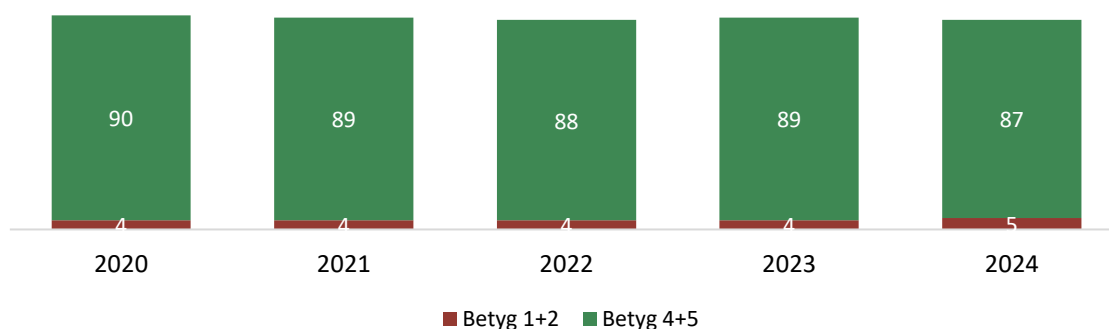


Bas Riket 2020: 4 550, 2021: 5 875, 2022: 6 331, 2023: 6 014 2024: 5 865 personer

Av samtliga tillståndssökande under 2024 hade 51 procent främst kontakt med handläggaren via telefon. Andelen var högre bland dem som ansökte om riksfärdtjänst än bland dem med färdtjänstansökan, 66 procent jämfört med 49 procent. Andelen som hade kontakt via ombud är lägre bland dem som har sökt riksfärdtjänst än bland dem som har sökt färdtjänst, 10 procent jämfört med 15 procent. Andelen som endast ansökte postalt var högre bland färdtjänstsökande än bland riksfärdtjänstsökande, 26 procent jämfört med 16 procent.

Andelen sökande som har haft kontakt med handläggaren via telefon har stadigt minskat mellan 2020 och 2024, från 59 till 51 procent. Istället har främst andelen som haft kontakt via ombud ökat med 8 procentenheter under perioden, från 7 procent 2020 till 15 procent 2024.

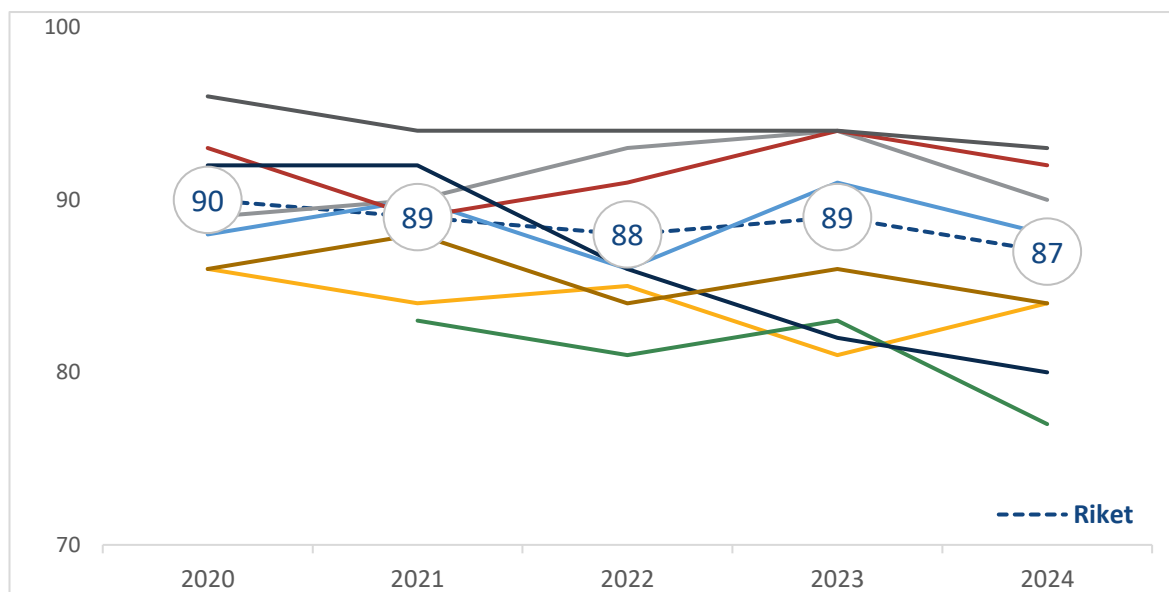
Figur 50. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?



Bas Riket 2020: 3 914, 2021: 5 079, 2022: 5 292, 2023: 5 048, 2024: 6 161 personer

87 procent av de sökande gav ett högt betyg för bemötandet 2024. Andelen nöjda visar en svagt nedåtgående trend under de fem åren.

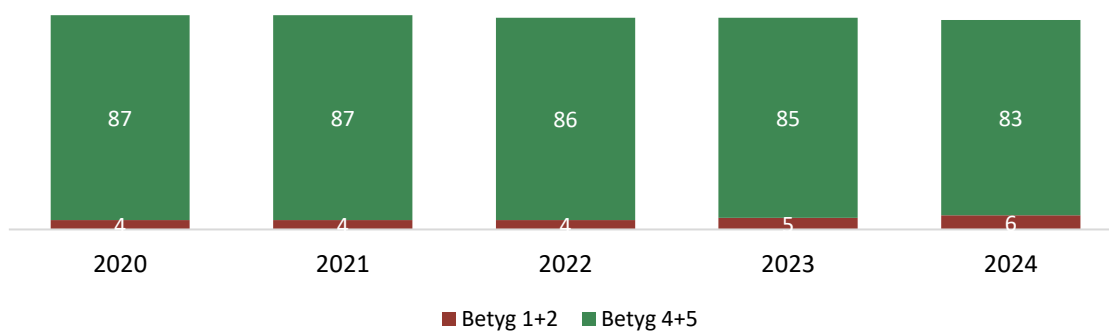
Figur 51. Upplevelse av bemötandet vid senaste kontakten.



Bas Riket 2020: 3 914, 2021: 5 079, 2022: 5 292, 2023: 5 048, 2024: 6 161 personer

Variationen 2024 bland de deltagande organisationerna i andelen nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren var mellan 77 och 93 procent. 2020 var motsvarande siffror 86 procent och 96 procent.

Figur 52. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/färdtjänstutredningen?

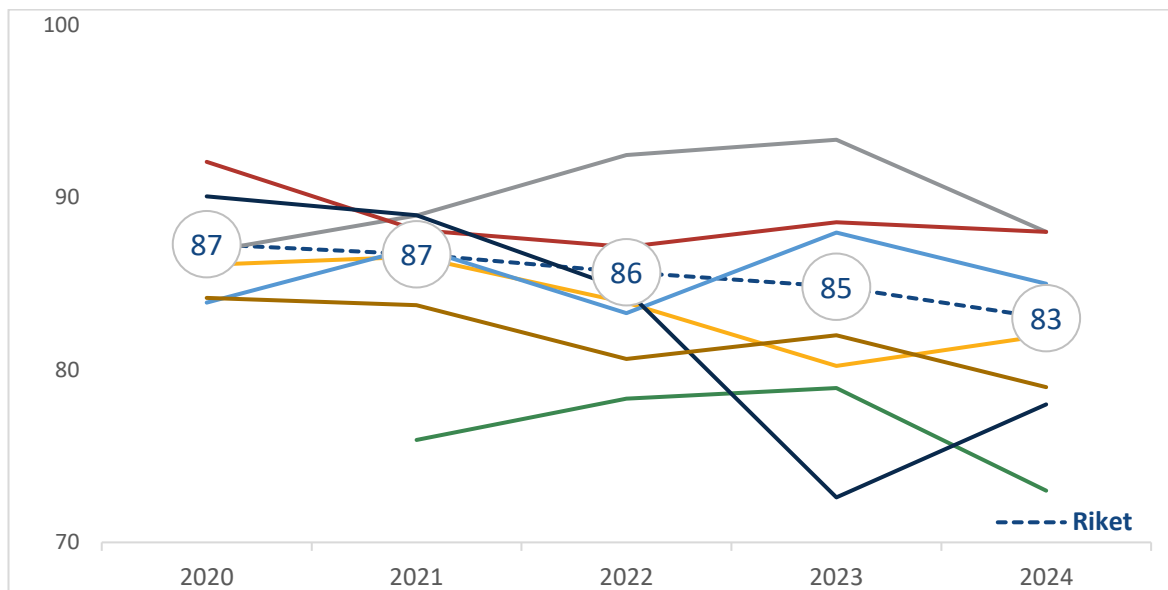


Bas Riket 2020: 3 783, 2021: 4 955, 2022: 5 197, 2023: 5 008, 2024: 6 161 personer

83 procent av de sökande gav ett högt betyg för det generella bemötandet vid alla kontakter 2024.

Andelen nöjda med det generella bemötandet visar en svagt nedåtgående trend sedan 2020.

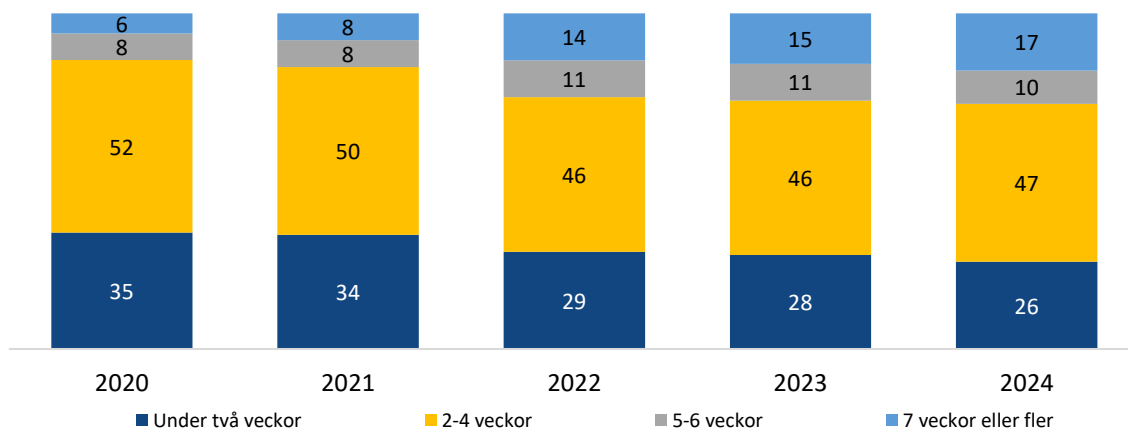
Figur 53. Andel nöjda med det generella bemötandet per organisation.



Bas Riket 2020: 3 873, 2021: 4 955, 2022: 5 197, 2023: 5 008, 2024: 6 161 personer

Variationen bland organisationerna i andelen nöjda med det generella bemötandet sträckte sig 2024 från 73 till 88 procent. 2020 fanns variationen mellan 84 procent och 94 procent.

Figur 54. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?



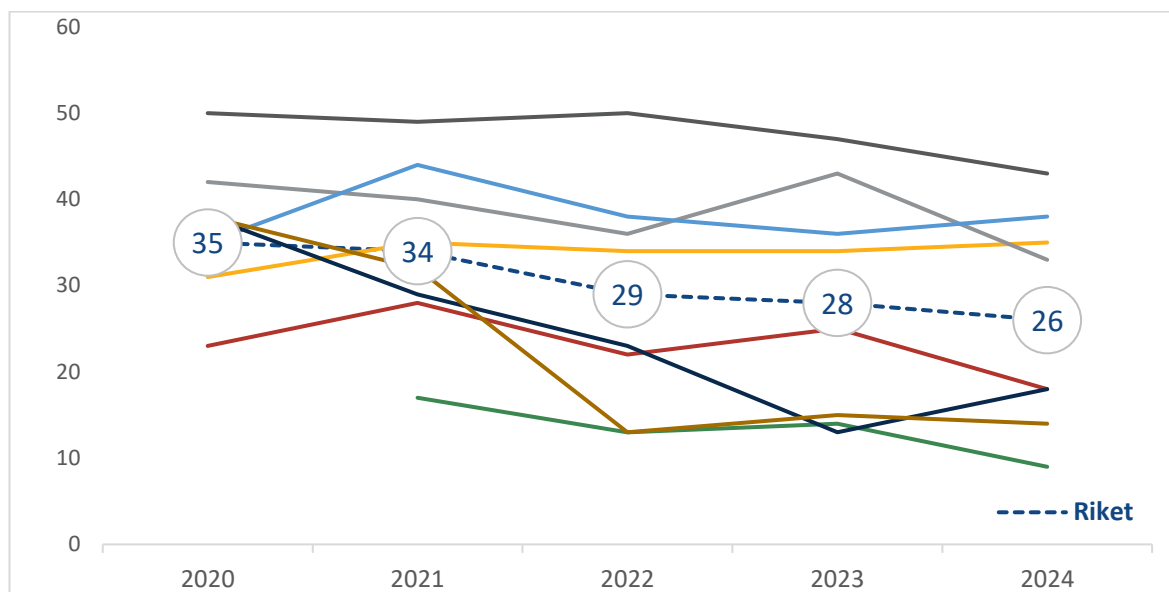
Bas Riket 2020: 3 954, 2021: 5 103, 2022: 5 615, 2023: 5 276, 2024: 5 256 personer

Av samtliga sökande 2024 upplevde 26 procent att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in ansökan och att de fick ett beslut.

27 procent uppgav att de väntade fem veckor eller längre under 2024. Bland personer som ansökte om riksferdtjänst angav 47 procent att de fick svar inom två veckor, att jämföra med 23 procent bland dem som ansökte om färdtjänst.

Sedan 2020 har andelen som anger att de fått ett beslut på sin ansökan inom två veckor minskat från 35 till 26 procent. Även andelen som fick besked inom 2-4 veckor har minskat från 52 till 47 procent under samma tid. Andelen som främst har ökat är de som fått vänta 7 veckor eller mer, från 6 till 17 procent. Noteras bör att sökandetrycket under pandemiåren var lägre än de efterföljande åren, vilket sammanfaller med förändringarna i upplevd handläggningstid.

Figur 55. Andel beslut inom 2 veckor i riket och per organisation

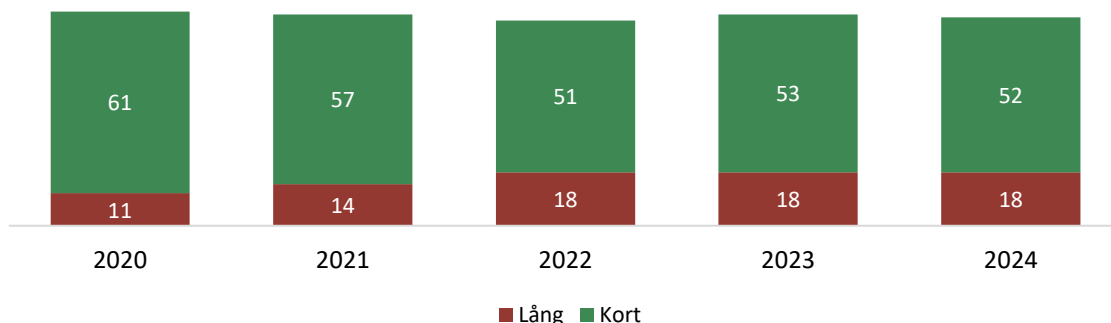


Bas Riket 2020: 3 954, 2021: 5 103, 2022: 5 615, 2023: 5 276, 2024: 5 256 personer

Andelen av de sökande som upplevde att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in sin ansökan och att de fick ett beslut visar en nedåtgående trend över åren. 2024 varierade andelen under två veckor bland organisationerna mellan 9 och 43 procent. 2020 var motsvarande andelar 23 procent och 50 procent.

6.4 Efter ansökan

Figur 56. Hur upplevde du handläggningstiden?

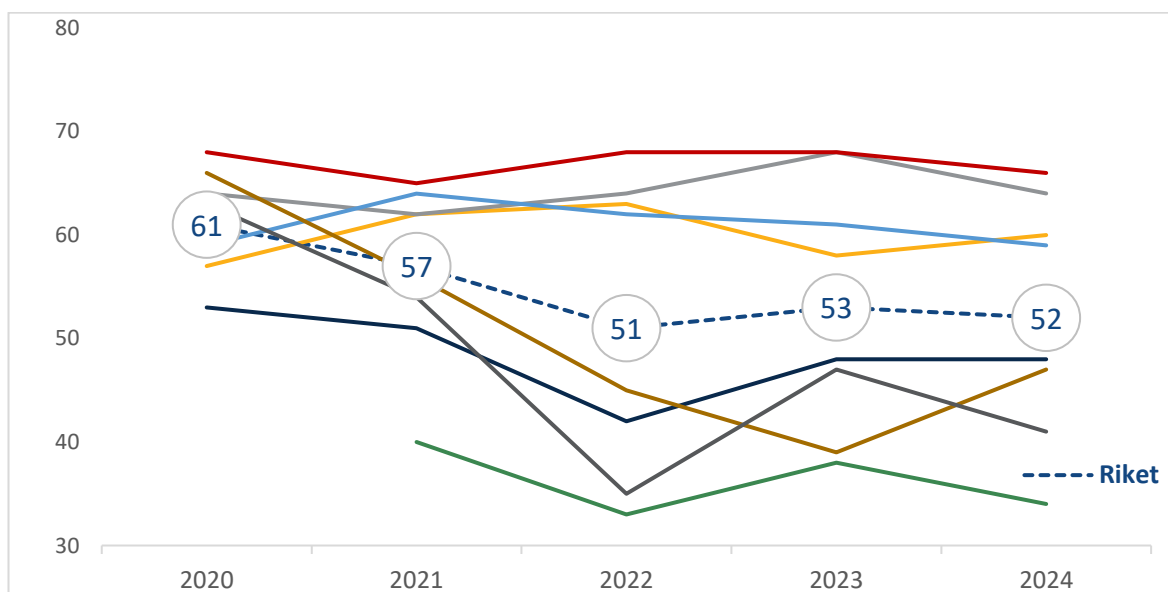


Bas Riket 2020: 4 217, 2021: 5 555, 2022: 6 011, 2023: 5 741, 2024: 6 161 personer

52 procent upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort 2024. Sökande för riksfärdtjänst upplevde i högre grad handläggningstiden som kort, 64 procent jämfört med 51 procent, vilket hänger ihop med tiden det tog att få svar. Se texten till figur 54, sidan 46.

Andelen sökande som upplevde handläggningstiden som kort har minskat från 61 procent 2020 till 52 procent 2024. Bland de färdtjänstsökande har motsvarande andel minskat från 61 till 51 procent.

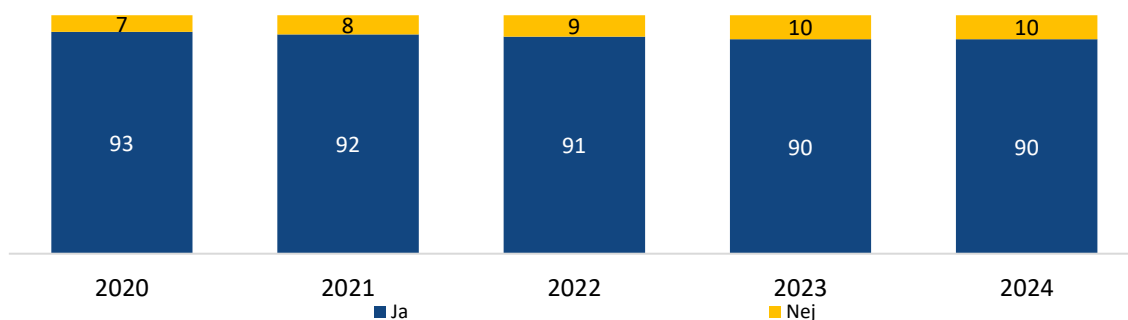
Figur 57. Andel upplevde handläggningstiden som kort, i riket och per organisation



Bas Riket 2020: 4 217, 2021: 5 555, 2022: 6 011, 2023: 5 741, 2024: 6 161 personer

Andelen sökande som upplevde tiden mellan inlämnande av ansökan och besked om utfall som kort eller mycket kort varierade 2024 bland de deltagande organisationerna från 34 till 66 procent. 2020 varierade andelen från 53 procent till 68 procent.

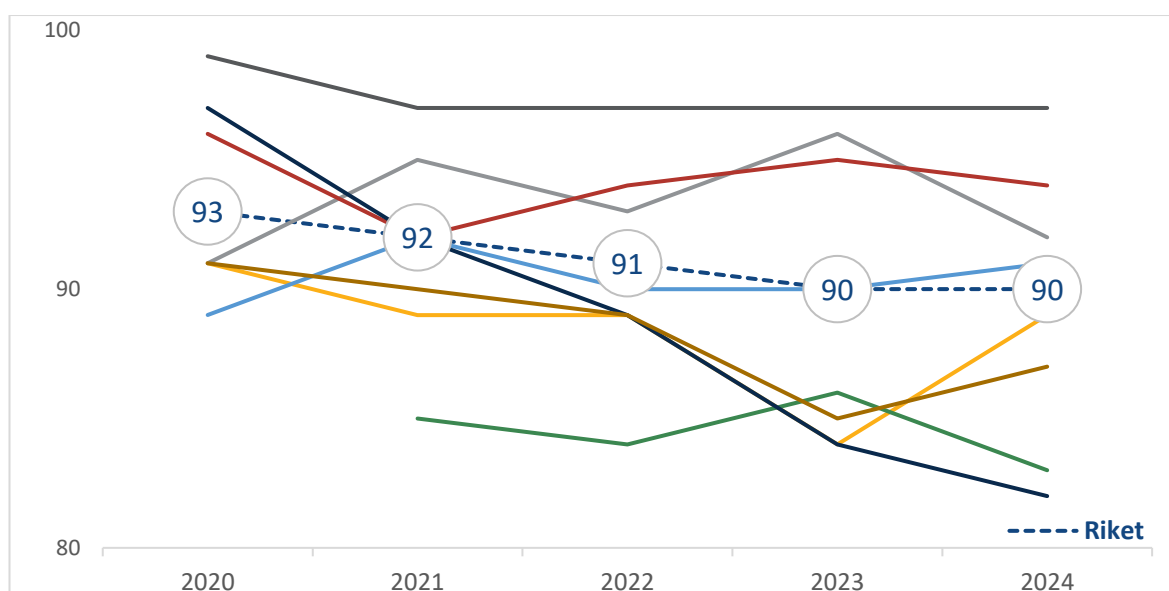
Figur 58. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas Riket 2020: 2 380, 2021: 3 105, 2022: 3 163, 2023: 2 981 2024: 3 011 personer (som haft kontakt med handläggare)

Andelen sökande som tyckte att handläggaren gav tillräcklig information var 90 procent 2024.

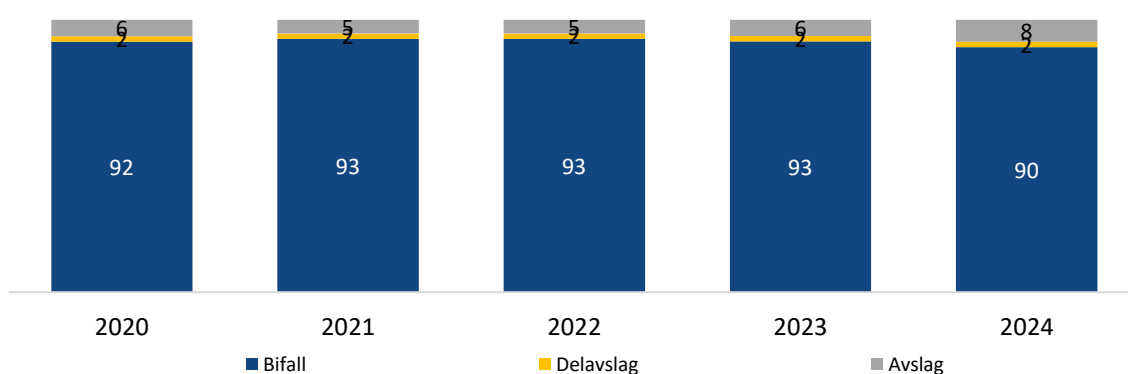
Figur 59. Andel som ansåg att informationen var tillräcklig per organisation.



Bas Riket 2020: 2 380, 2021: 3 105, 2022: 3 163, 2023: 2 981, 2024: 3 011 personer (som haft kontakt med handläggare)

Andelen sökande som 2024 ansåg att informationen var tillräcklig varierade mellan 82 och 97 procent bland organisationerna. 2020 var motsvarande siffror 89 procent och 99 procent.

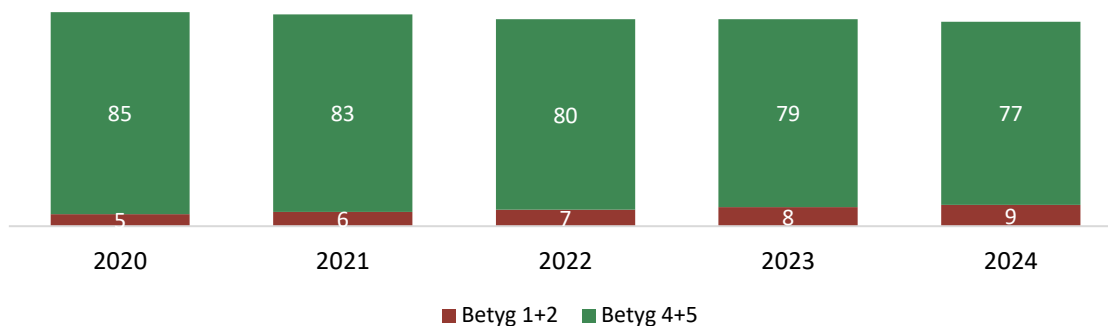
Figur 60. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas Riket 2020: 4 521, 2021: 5 813, 2022: 6 362, 2023: 6 051, 2024: 5 905 personer

Under åren har minst 90 procent av samtliga ansökningar fått bifall.

Figur 61. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?

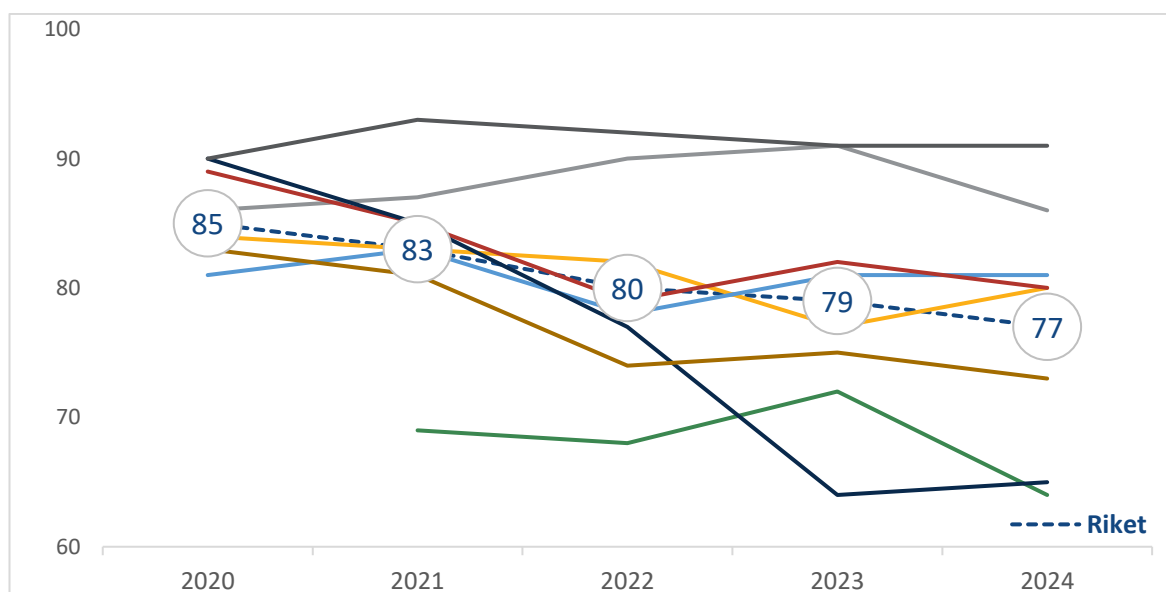


Bas Riket 2020: 4 413, 2021: 5 762, 2022: 6 262, 2023: 5 975, 2024: 5 866 personer

2024 gav 77 procent av de sökande ett högt sammanfattande betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut. Jämfört med 2020 har andelen sjunkit med åtta procentenheter.

Det har skett en minskning under åren 2020-2024 från 85 till 77 procent nöjda bland dem som sökt färdtjänst, och från 82 till 77 procent nöjda bland de riksfärdtjänstsökande. Andelen nöjda med hela handläggningen har minskat under åren oavsett vilket beslut som gavs på ansökan.

Figur 62. Sammanfattande betyg per organisation 2020-2024



Bas Riket 2020: 4 413, 2021: 5 762, 2022: 6 262, 2023: 5 975, 2024: 5 866 personer

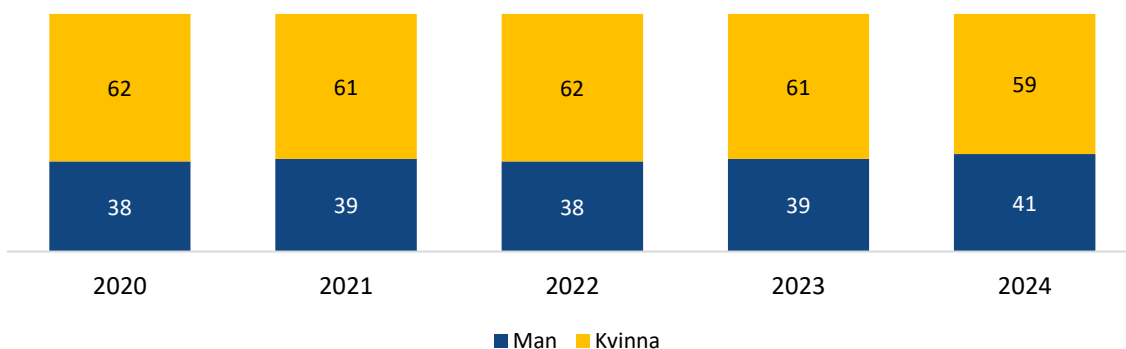
Andelen sökande som gav ett högt sammanfattande betyg 2024 för handläggningen sträckte sig från 64 till 91 procent bland de deltagande organisationerna. 2020 var motsvarande siffror 81 till 90 procent.

6.5 Fakta om de riks-/färdtjänstsökande

Tillståndssökande

- 59 procent var kvinnor 2024. Sedan 2020 uppvisar den andelen en nedåtgående trend.
- 55 procent var 80 år eller äldre 2024. Sedan 2020 har den andelen ökat med 7 procentenheter.
- 43 procent hade ett övrigt rörelsehinder 2024. Andelen visar en svagt nedåtgående trend mellan 2020 och 2024.

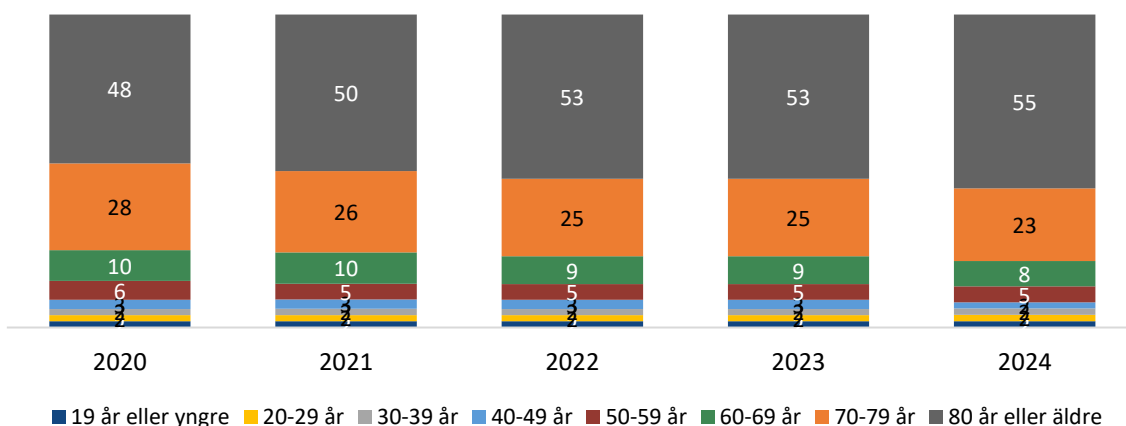
Figur 63. Kön



Bas Riket 2020: 4 704, 2021: 6 120, 2022: 6 631, 2023: 6 308, 2024: 6 160 personer

Av samtliga sökande 2024 var 59 procent kvinnor. Andelen kvinnor var högre 2024 bland de riksfärdtjänstsökande än bland de färdtjänstsökande, 65 procent jämfört med 58 procent. Sedan 2020 har andelen kvinnor bland de intervjuade varit i majoritet. Andelen kvinnor har också under åren konstant varit högre bland de riksfärdtjänstsökande än bland de färdtjänstsökande.

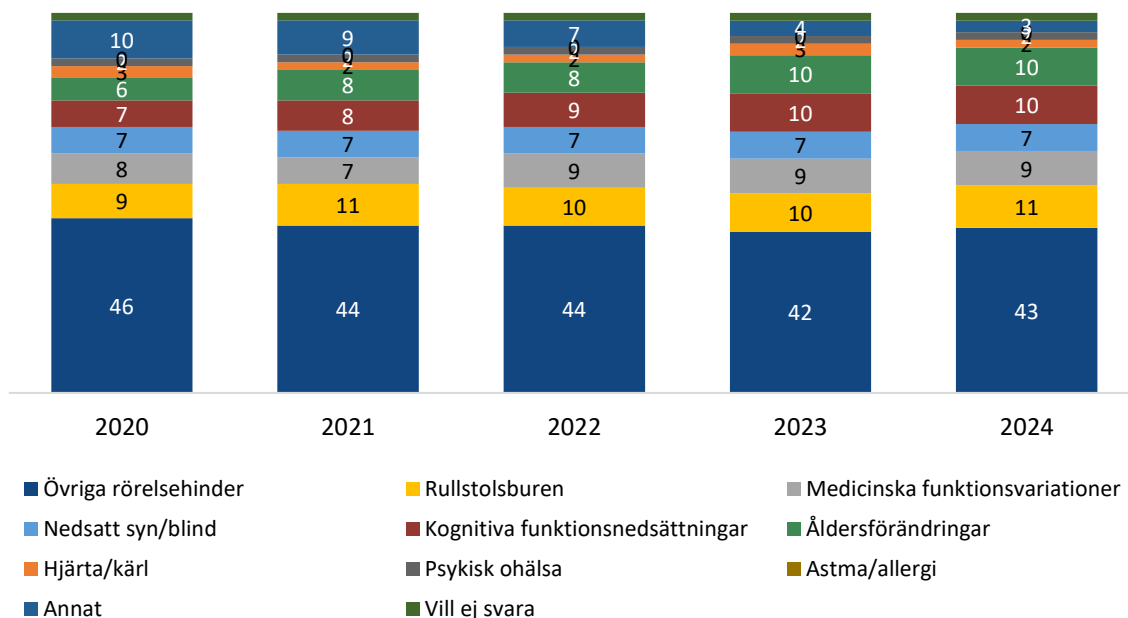
Figur 64. Ålder



Bas Riket 2020: 4 704, 2021: 6 120, 2022: 6 631, 2023: 6 310, 2024: 6 161 personer

Andelen sökande som var 80 år och äldre var 55 procent 2024. Den andelen har ökat med 7 procentenheter sedan 2020. Andelen sökande som är 80+ år var högre bland de sökande för riksfärdtjänst än bland de färdtjänstsökande 2024, 59 respektive 54 procent. Skillnaden har funnits under fyra av fem år, undantaget år 2023.

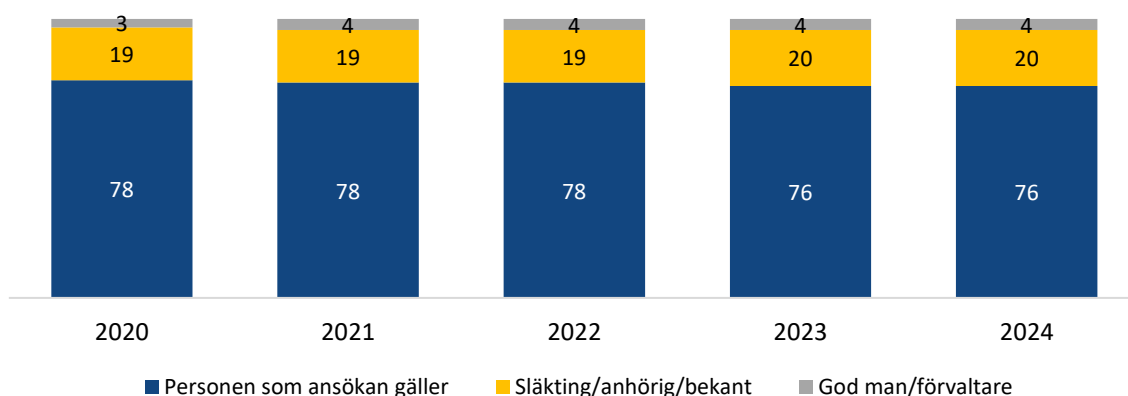
Figur 65. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas Riket 2020: 4 704, 2021: 6 120, 2022: 6 631, 2023: 6 310, 2024: 6 161 personer

Övriga rörelsehinder var den största huvudsakliga funktionsnedsättningen bland de sökande för färdtjänst/riksfärdtjänst under hela perioden.

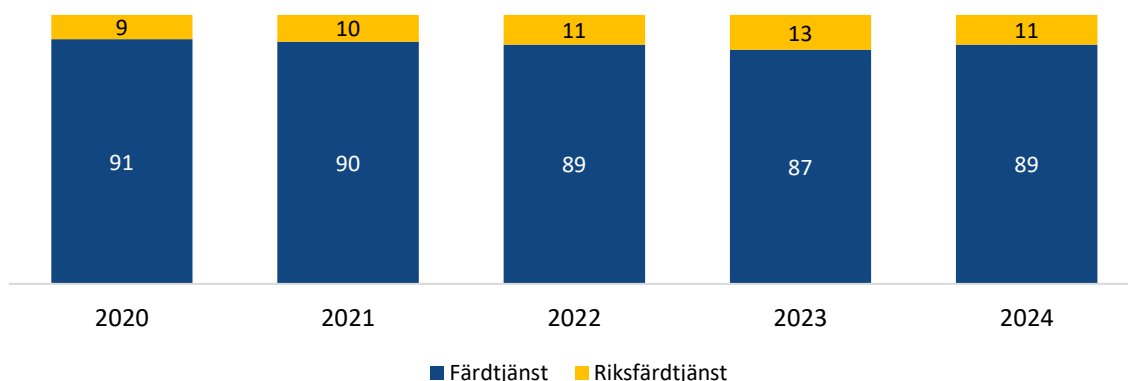
Figur 66. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas Riket 2020: 4 704, 2021: 6 120, 2022: 6 631, 2023: 6 310, 2024: 6 161 personer

Bland samtliga som besvarat intervjun var genomgående majoriteten den sökande själv. Andelen den sökande själv var högre 2024 bland dem som sökt tillstånd för riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänst, 83 procent jämfört med 75 procent. Andelen släktingar som sökt för den sökandes räkning var högre 2024 bland färdtjänstansökningarna än bland riksfärdtjänstansökningarna, 21 procent jämfört med 12 procent.

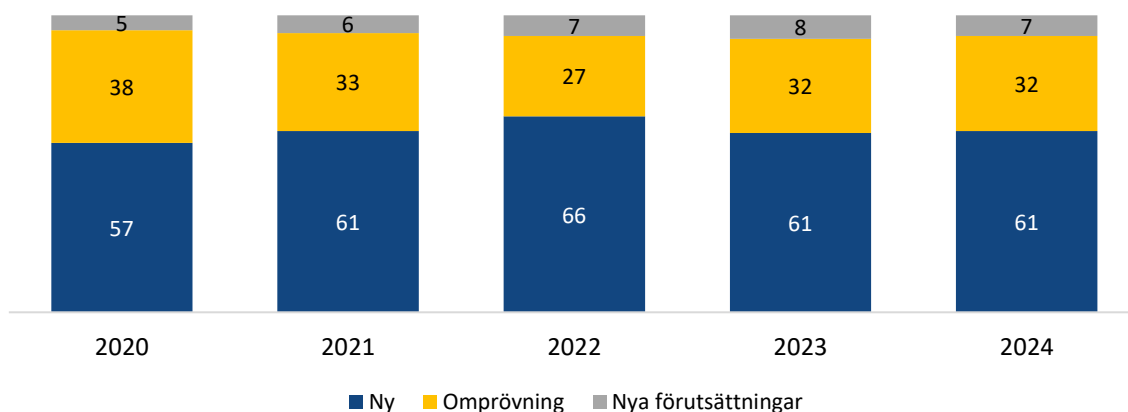
Figur 67. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp



Bas Riket 2020: 4 704, 2021: 6 120, 2022: 6 631, 2023: 6 310, 2024: 6 161 personer

2024 utgjorde sökande för färdtjänst den största andelen av intervjuerna. Över åren har emellertid andelen riksfärdtjänstintervjuer ökat något. Detta beror sannolikt på en återhämtning efter pandemin, under vilken behovet och möjligheten att göra långa resor (riksfärdtjänst) var begränsade. Antalet ansökningar för riksfärdtjänst har därmed ökat genom en återgång till ett nytt normalläge.

Figur 68. Typ av ansökan



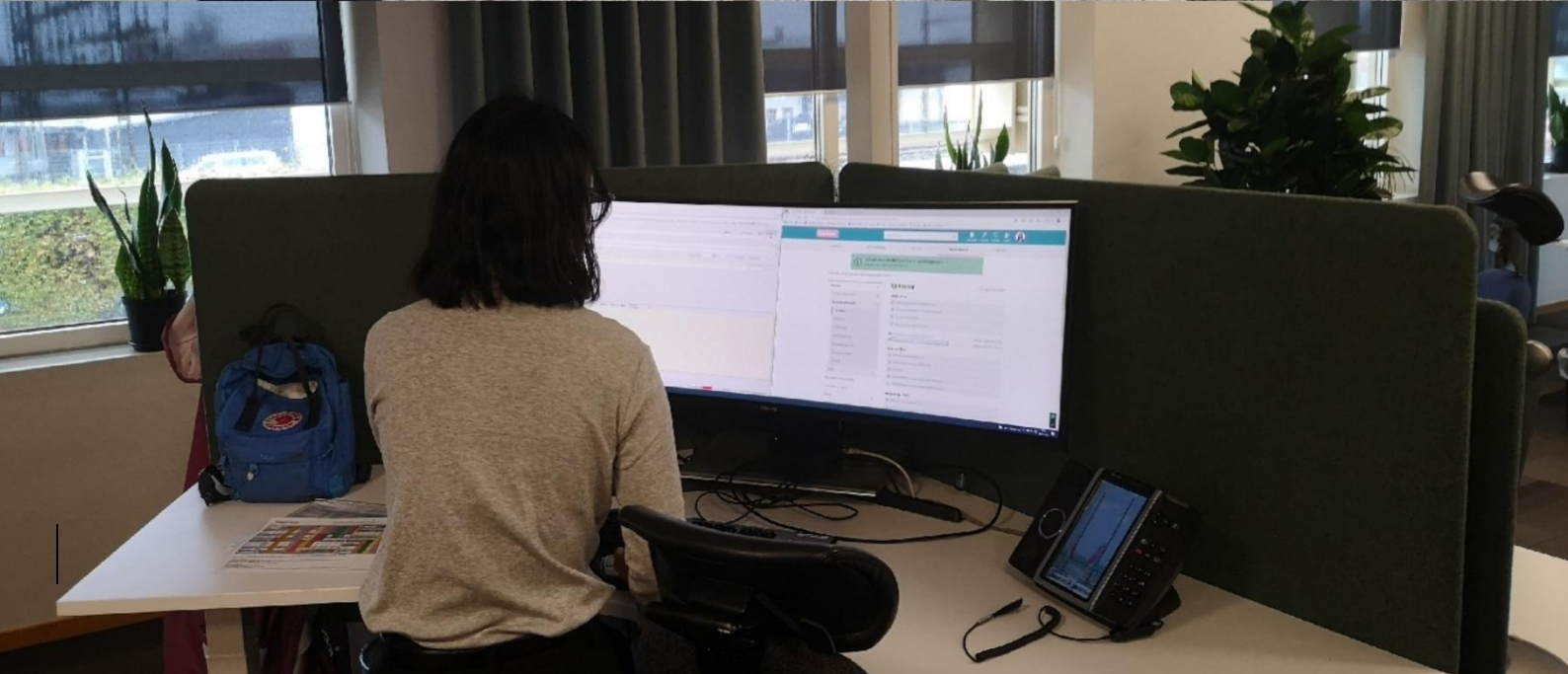
Bas Riket 2020: 4 680, 2021: 6 119, 2022: 6 631, 2023: 6 310, 2024: 6 161 personer

2024 var andelen nyansökningar 61 procent.

Andelen nyansökningar samt ansökningar p.g.a. nya förutsättningar var högre bland riksfärdtjänstsökande än bland färdtjänstsökande, 75 och 20 procent jämfört med 59 och 6 procent 2024.

Sedan 2020 har andelen nyansökningar varierat mellan 57 och 66 procent. 2022, året då pandemin slutade, nåddes den hittills högsta andelen av nyansökningar. Andelen omprövningar har under femårsperioden ökat med 6 procentenheter.

Observera att inte alla organisationer definierar sina ansökningar på samma sätt och heller inte använder samtliga definitioner för sina ansökningar.



7 Om undersökningarna och rapporten

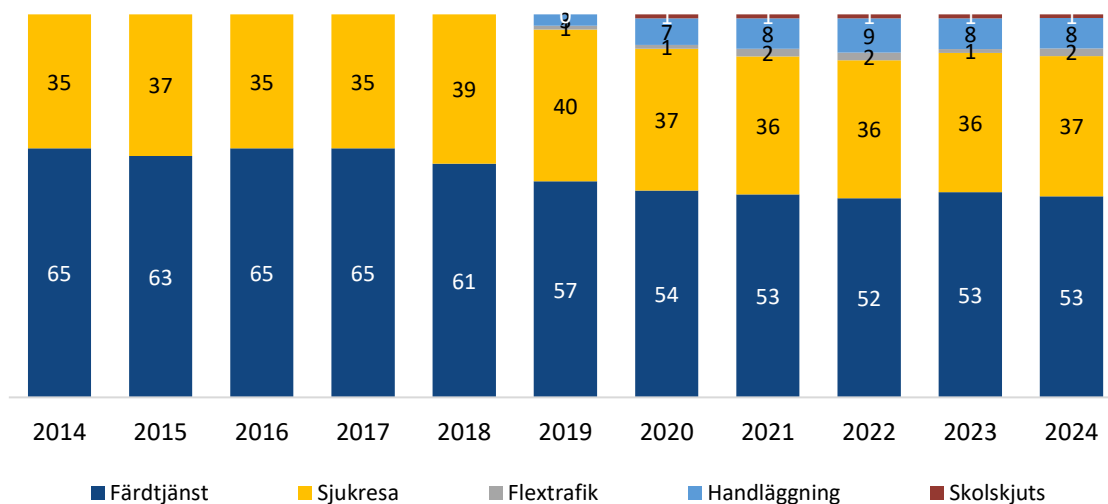
7.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik, regionala kollektivtrafikmyndigheter, regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som Deltagande organisationer. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna. Resultaten redovisas månatligen i en webbaserat rapport- och analysportal som deltagarna har tillgång till.

Under 2024 genomfördes totalt intervjuer 82 000 (2023: 75 072 st.). Av dessa var 43 450 (2023: 39 906 st.) färdtjänst- och 30 130 (2023: 27 206 st.) sjukreseintervjuer. 1 425 intervjuer för flextrafikundersökningen (2023: 851 st.) och 834 intervjuer genomfördes för skolskjuts (2023: 799 st.). Handläggningsundersökningen omfattade 6 161 intervjuer under dec 2023-nov 2024 (dec 2022-nov 2023: 6 310 st.).

Figur 69. Intervjufördelning i undersökningarna 2014-2024



Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 069, 2018: 52 175, 2019: 60 664, 2020: 67 266, 2021: 75 224, 2022: 75 211, 2023: 75 072, 2024: 82 000 personer

7.2 Färdtjänst, sjukresa och flextrafik

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.

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. Även här genomförs intervjuer dagligen, året runt, i de fall organisationer erbjuder resor under veckans alla dagar.

Undersökningen vänder sig till regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom antalet Deltagande organisationer är få i Flexbaro redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.2.1 Deltagande organisationer – färdtjänst och sjukresa

Under 2024 var antalet Deltagande organisationer totalt 26 stycken. Av dem deltog 25 i färdtjänstundersökningen och 20 deltog i sjukreseundersökningen. Nedanstående tabell visar fördelningen av antalet intervjuer per Deltagande organisationer och restyp.

Deltagande i december 2024 – färdtjänst och sjukresa	Frågepaket	Antal färdtjänst-intervjuer per dag	Antal sjukrese-intervjuer per dag	Deltar sedan år
Borås stad	Light	2	0	2022
Göteborgs stad	Light	7	0	2005
Jönköpings Länstrafik	Normal	5	3	2004
Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län	Light	2	3	2004
Lunds kommun	Light	4	0	2020
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	3	3	2004
Länstrafiken Västerbotten	Light	1	2	2021
Malmö stad	Normal	10	0	2020
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	3	3	2015
Region Dalarna/Dalatrafik	Normal	4	4	2007
Region Gävleborg/X-Trafik	Light	3	3	2004
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	5	3	2018
Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län	Light	1	1	2006
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	3	3	2009
Region Kronoberg/Länstrafiken Kronoberg	Light	3	3	2009
Region Sörmland/Sörmlandstrafiken	Normal	6	4	2018
Region Stockholm	Light	32	8	2004
Region Uppsala	Normal	0	10	2018
Region Värmland/Karlstadsbuss	Light	3	0	2004
Region Värmland/Värmlandstrafik	Normal	3	3	2011
Region Västmanland	Normal	3	3	2017
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light	3	3	2009
Skånetrafiken	Normal	11	13	2004
Västtrafik	Normal	6	6	2004
Östersunds kommun	Light	1	0	2023
Östgötatrafik	Normal	10	3	2005

7.2.2 Deltagande organisationer – flextrafik

I Flexbaroundersökningen deltog tre organisationer under 2024.

Deltagande i december 2024 – Flexbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per dag	Deltar sedan år
Göteborgs stad	Light	2	2019
Region Stockholm	Light	2	2023
Region Sörmland	Light	2	2024

7.2.3 Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Data hämtas automatiskt från beställningen och tjänar sedan som både urval och som bakgrundsdata i undersökningen. Korta ledtider med automatisk hämtning säkerställer 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 minnestillrättlägganden 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.

7.2.4 Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik

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 tillägsfrågor, antingen enskilt av en, av flera eller av samtliga Deltagande organisationer. Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket. Till halvårsskiftet 2019 gjordes dessa om och fick samtidigt nya namn. För färdtjänst, sjukresa och flextrafik gäller därefter följande:

Paket	Färdtjänstresa	Sjukresa	Flexresa
Light	bas av 25 frågor	bas av 24 frågor	bas av 21 frågor
Normal	+ 18 frågor	+ 18 frågor	+ 6 frågor
Pro	+ 12 frågor	+ 11 frågor	+ 10 frågor

7.3 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Handlägningsundersökningen är en kvalitetsundersökning av handläggningen av färdtjänst och riks-färdtjänst. Personer som ansökt om färdtjänst/riksfärdtjänst intervjuas månaden efter att de fått beslut på sin ansökan. De tillfrågas om bl.a. bemötande, information, tidsåtgången och sin uppfattning om hela handläggningen. Intervjuer genomförs året runt.

7.3.1 Deltagande organisationer – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Åtta organisationer deltog i undersökningen om handläggning under 2024.

Deltagande i november 2024 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad	Deltar sedan år
Göteborgs stad	Light	50	2019
Jönköpings Länstrafik	Normal	50	2019
Malmö stad	Normal	60	2021
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	100	2019
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	50	2019
Region Halland/Hallandstrafiken serviceresor	Light	90	2020
Region Värmland/Värmlandstrafik	Normal	90	2020
Skånetrafiken	Normal	100	2020

7.3.2 Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

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

7.3.3 Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

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

Frågorna delas in i två olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 11 frågor som identifierats som viktiga

Normal innehåller ytterligare 17 frågor

7.4 Skolskjuts

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 under terminstid. Inbjudan innehåller en webblänk, både i text- och QR-format. Formuläret besvaras sedan via webben under den innevarande månaden.

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 Deltagande organisationer, och bara en i taget, i Skolskjutsbaro redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.4.1 Deltagande organisationer – skolskjuts

I skolskjutsundersökningen deltog en organisation under 2024.

Deltagande i december 2024 – Skolskjutsbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per månad	Deltar sedan år
Region Halland/Hallandstrafiken AB	Light	90	2020

7.4.2 Metod skolskjuts

För skolskjutsundersökningen skickas ett läsårsurval. Urvalet levererar även bakgrundsdata. En postal inbjudan med QR-kod skickas ut till målsman om att tillsammans med den skolskjutsberättigade eleven besvara undersökningen via ett webbformulär under den innevarande månaden.

7.4.3 Frågebatteri skolskjuts

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 Deltagande organisationer. Frågorna delas in i tre olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 22 frågor som identifierats som viktiga

Normal innehåller ytterligare 15 frågor

Pro innehåller ytterligare 8 frågor

7.5 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för serviceresorna på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Även i delen om HANBARO redovisas betyget för ansökningsprocessen på en sammanfattande nivå.

Fokus i rapporten för 2024 ligger på tidsserien för åren 2014 till 2024 och de eventuella förändringar som skett under denna period. Signifikans anges på 95 procentsnivån. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper på fem procentenheter eller mer kommenteras. Grupper där antalet svarande understiger 30 st. redovisas inte.

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 alternativt de sökande för handlägningsundersökningen.

Färdtjänst- och sjukreseundersökningen innehåller tre olika frågepaket: light, normal och pro. I rapportens kapitel om serviceresorna redovisas frågorna i paketet light, som är baspaketet. HANBARO-undersökningen har två frågepaket, light och normal. I rapporten redovisas frågorna som ingår i baspaketet light som delas av alla som deltar i undersökningen.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern 2024, Svensk Kollektivtrafik
- Trafikanalys siffror för 2023:
 - o [Färdtjänst \(trafa.se\)](https://trafa.se)
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksfärdtjänst 2023, tabell 2a och 2b



10

Kamov
Kamov

DOLOMITI

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 1,5 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik, 95 % av landets sjötrafik 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 associerade medlemmar.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med drygt 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>

