



# Det händer på Svensk Kollektivtrafik

Mattias Andersson

Svenska Färdtjänstföreningens vårseminarium 2019



## Programpunkter att ta upp

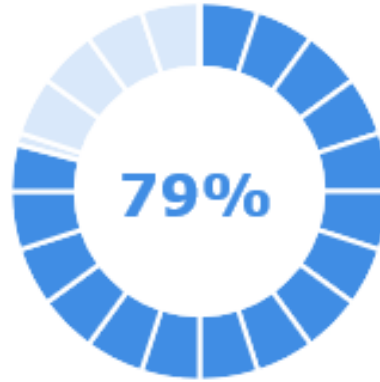
- Resultat från ANBARO
- Nya ANBARO
- Förbättrad språkkunskap hos förarna – projekt
- Förarcertifiering Serviceresor
- Statistik sjukresor?



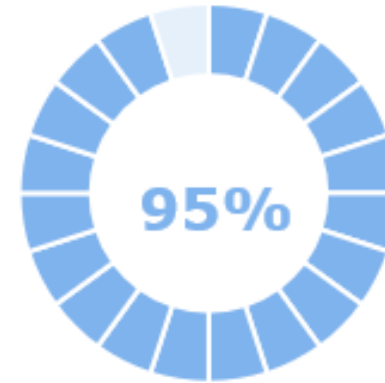
# Nyckelresultat Färdtjänst och Sjukresor



Senaste resa ANBARO



Total nöjdhet  
ANBARO



Resenärs punktlighet  
Serviceresor

Varumärkesunderskott

11%

Källa: Svensk Kollektivtrafik. Data jan-dec 2018



# Perfekt kvalitet?

Snabbt svar vid beställning  
Hämtas på utlovad tid  
+ Kommer fram på utlovad tid  
= Nöjd kund med 96% säkerhet

---

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	23% (96% nöjda)	12% (97% nöjda)	43% (91% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	5% (84% nöjda)	3% (84% nöjda)	14% (71% nöjda)



## Tidslöftet påverkar nöjdheten?

- Löfte om "hämtatid", "tidigaste hämtatid", "senast frammetid"
- Sammanfattande nöjdhet oavsett tidslöftet är den samma
- Resor med "Senast framme" har en högre andel som anser att de kom fram före utsatt tid
- Resor med "Tidigast hämta" löfte har en större andel som upplever fler smärre förseningar (upp till 10 min)



# Nya ANBARO – flera undersökningar under ett avtal





## Färdtjänst och anordnade sjukresor

- Daglig undersökning för de som rest med färdtjänst eller sjukresa igår. Telefonintervjuer.
- Nöjdhet och service kring bokning och resa. Mäter upplevd kvalitet på beställningscentralen, föraren, fordonet m.m
- Separata frågeflöden för bomresor, digital bokning och trappklättring.
- Resultat rapporteras månatligen i en ny analys- och rapportportal.



## FLEXBARO

- Daglig undersökning för de som rest med Flextrafik, Närtrafik etc igår. Telefonintervjuer.
- Nöjdhet och service kring bokning och resa. Mäter upplevd kvalitet på beställningscentralen, föraren, fordonet m.m
- Separata frågeflöden för bomresor, digital bokning och trappklättring.
- Resultat rapporteras månatligen i en ny analys- och rapportportal.



## HANBARO

- Månatlig undersökning för de som fått nytt/omprövat tillstånd för färdtjänst/riksfärdtjänst. Webbenkät eller telefonintervjuer.
- Nöjdhet med kommunikation, bemötande etc. Mäter upplevd kvalitet på handläggning, process, regler m.m
- Resultat rapporteras månatligen i en ny analys- och rapportportal.



## SKOLSKJUTSBARO

- Månatlig undersökning under terminstid. Webbenkät med epost/postal inbjudan.
- Passar både för linjetrafik, särskilt anordnade skolskjutsar med buss- eller personbilsfordon, särskola.
- Nöjdhet med förare, fordon och regler samt resvanor. Enkäten ställs till målsman.
- Resultat rapporteras månatligen i en ny analys- och rapportportal.



# Förbättrad språkkunskap hos förarna – projekt



Busschaufför



Fastighetsskötare



Fastighetsvärd



Fastighetstekniker



Fastighetsingenjör



Elinstallatör



Storkök



Städning



Bygg



Snickare

Servicereseförare?

- Bristande språkkunskaper hos förarna leder till bristande kommunikation och missnöje hos resenärerna
- Lingio har tagit fram app för andra branscher, bland annat bussförare som alla de tre stora bussföretagen anslutit sig till.
- Tävlingsmoment, påminnelser och AI ökar motivationen och ger snabbare resultat och ger både personlig och professionell utveckling.
- Vi undersöker möjlighet att förhandla ett branschavtal kring app för servicereseförare. Om intresset är tillräckligt stort från branschen.

- <https://youtu.be/-vzhZ00u1Xw>



## Statistik sjukresor 2018:1

- 4 miljoner anordnade resor (19 svarande landsting).
- Inte alltid behövs intyg för att göra resan till vården.
- Förbokningstid för icke akut sjukresa varierar mellan 2 helgfria vardagar till 30 minuter innan önskad avresetid.
- 30-71% av anordnade resorna görs av färdtjänstberättigade
- 32-66% av resorna har samordnats med andra resor
  
- 30-150 kr i egenavgift för resa 1 km (0-150 kr för barn/ungdom)
- 60-155 kr i egenavgift för resa 50 km
  
- 43 000 utomlänsresor (10 svarande landsting)





Frågor?  
Nyfiken på nya ANBARO/HANBARO?

Mattias Andersson

[mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se](mailto:mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se)