



ANBARO Årsrapport 2024

Barometer för anropsstyrd trafik
Region Stockholm



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 6.

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 Region Stockholm

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

ANBARO 2024 för Region Stockholm 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 91 procent är nöjda. 97 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 91 procent, och 90 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 58 procent som reste varje vecka under 2024.

3.2 Region Stockholm - Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa 2024

En högre andel av färdtjänstresenärerna ringde och beställde sin resa själv, 70 procent jämfört med 54 procent av sjukresenärerna. Färdtjänstresenärerna hade en högre andel som beställde sin resa samma dag inklusive upp till 3 timmar innan, 70 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna. 16 procent av sjukresenärerna beställde sin resa tre eller fler dagar före avresa jämfört med 5 procent av färdtjänstresenärerna.

Andelen som inte behövde hjälp var högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 40 respektive 32 procent. Färdtjänstresenärerna behövde i större utsträckning hjälp med hjälpmedel, 39 procent jämfört med 24 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna behövde i högre grad hjälp med fastspänning av rullstolen, 25 procent jämfört med 13 procent av färdtjänstresenärerna.

Andelen färdtjänstresenärer som reste varje vecka var 63 procent jämfört med 51 procent av sjukresenärerna.

3.3 Region Stockholm - Jämförelse mellan 2014 och 2024

Under perioden 2014-2024 minskade andelen resenärer som ringde själv och beställde sin resa från 71 till 62 procent. Andelen digitala beställningar ökade under samma tid från 1 procent till 16 procent.

Sedan 2014 har andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande ökat från 85 till 90 procent. Behovet av förarens hjälp med hjälpmedel har minskat från 46 till 32 procent, och behovet av hjälp in/ut ur fordon har minskat från 41 till 30 procent. Även andelen som behövde hjälp med säkerhetsbältet minskade från 39 till 30 procent.

Andelen resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning ökade från 85 till 90 procent.

Mellan 2014 och 2024 har andelen resenärer som är 80 år eller äldre ökat från 27 till 44 procent.

90%

av resenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

90%

är nöjda med förarens bemötande vid resa

95%

av resenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

3.4 Riket totalt

ANBARO 2024 visar att majoriteten av resenärerna i riket 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.

3.5 Riket - 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.

3.6 Riket - 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.

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)

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	Region Stockholm	6
3.2	Region Stockholm - Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa 2024	6
3.3	Region Stockholm - Jämförelse mellan 2014 och 2024	6
3.4	Riket totalt	7
3.5	Riket - Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa 2024	7
3.6	Riket - Jämförelse mellan 2014 och 2024	7
4	Innehållsförteckning.....	8
5	Nöjda servicereseresevärdar	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.....	13
5.2.4	Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024 Region Stockholm	14
5.2.5	Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024 Riket	15
5.3	Beställningsprocessen	16
5.3.1	Färre bokar resa timmarna innan avresa	16
5.3.2	Färre arbetsresor och mer fritidsresor över tid.....	17
5.3.3	De flesta resor bokas via telefon, resa för resa	19
5.3.4	Fortsatt få som bokar digitalt	20
5.3.5	Färre tycker väntetiden är rimlig vid beställning.....	22
5.3.6	Nöjdhet med bemötandet vid beställning ökar över tid	23
5.3.7	De allra flesta nöjda med den erhållna avresetiden.....	25
5.3.8	Nio av tio fortsatt nöjda med beställningen	26
5.4	Resan	28
5.4.1	Nio av tio hämtas i tid.....	28
5.4.2	Färre blir burna istället för trappklättrade	29
5.4.3	Hög förarnöjdhet och färre som behöver hjälp av föraren	31
5.4.4	Fortsatt hög ankomstpunktighet	34
5.5	Sammanfattande betyg för resan	37

5.6	Generella omdömen.....	39
5.6.1	Tryggheten stabilt hög inom serviceresor	39
5.6.2	Det generella betyget stabilt på en hög nivå.....	41
5.7	Fakta om resenärerna.....	43
5.7.1	Fortsatt fler kvinnor som reser serviceresa	43
5.7.2	Resenärer över 80 år ökar i ANBARO	44
5.7.3	Andelen rörelsehindrade minskar över tid, de med synnedsättning på fortsatt samma nivå	45
5.7.4	Den som reser svarar oftast själv på ANBARO-undersökningen	46
5.7.5	Fler reser mer sällan	47
5.7.6	Korta resor minskar	49
5.7.7	Resorna sker jämnt fördelade över veckodagarna.....	50
5.7.8	Samordningen var högre före pandemin	51
5.7.9	Minskande andel av servicereseresenärerna reser i kollektivtrafiken.....	52
6	Om undersökningarna och rapporten.....	54
6.1	Bakgrundsinformation	54
6.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik.....	54
6.2.1	Deltagande organisationer – färdtjänst och sjukresa.....	55
6.2.2	Deltagande organisationer – flextrafik	56
6.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik	56
6.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik	56
6.3	Om rapporten	57



5 Nöjda servicereseseresenärer

Resenärerna

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

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.

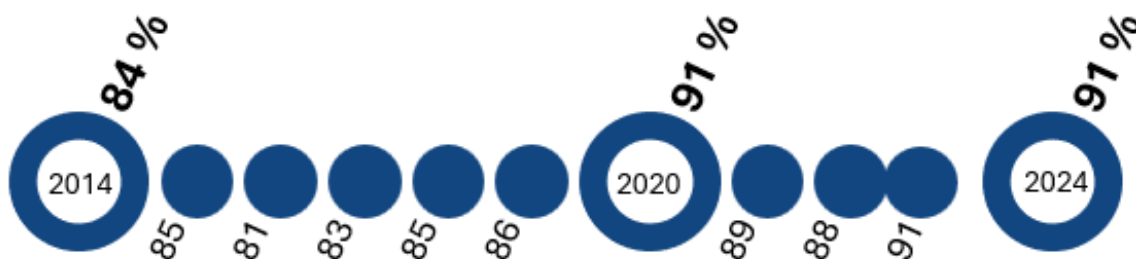
När nya svarsalternativ har tillkommit eller ändrats, så noteras det under respektive diagram. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur lightpaketet som redovisas i rapporten. Generellt pratas om serviceresor och resenärer när färdtjänst- och sjukresorna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

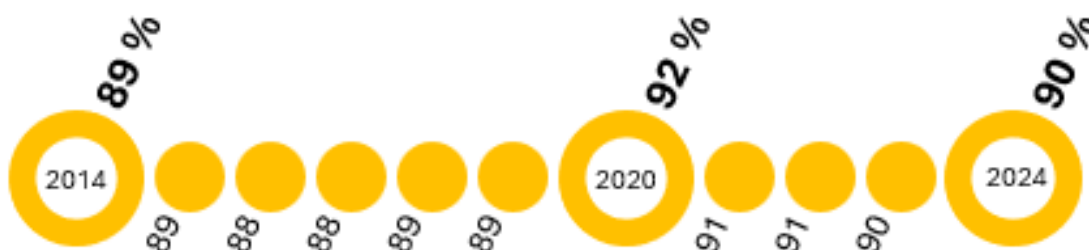


Bas Region Stockholm 2014: 3571, 2015: 3662, 2016: 6306, 2017: 6271, 2018: 5789, 2019: 6901, 2020: 8926, 2021: 9670, 2022: 8982, 2023: 8239, 2024: 11040 personer

¹ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.2.

91 procent av resenärerna i Region Stockholm var nöjda med beställningen 2024.

Figur 2. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan? Riket

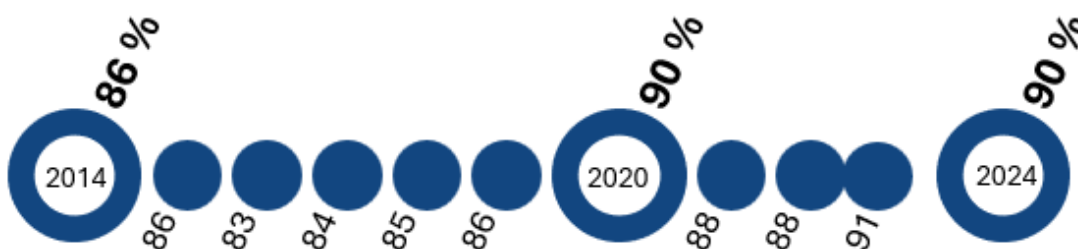


Bas Riket 2014: 23 895, 2015: 24 663, 2016: 28 993, 2017: 29 094, 2018: 31 659, 2019: 38 346, 2020: 43 077, 2021: 48 947, 2022: 48 276, 2023: 48 090, 2024: 52 842 personer

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

5.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

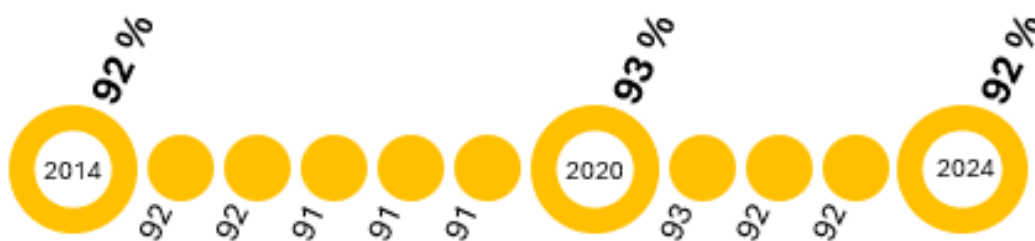
Figur 3. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5213, 2015: 5371, 2016: 8865, 2017: 9115, 2018: 8967, 2019: 9384, 2020: 10800, 2021: 11465, 2022: 10692, 2023: 9982, 2024: 13212 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan 2024 gav 89 procent av Skånetrafikens resenärer ett högt betyg.

Figur 4. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning? Riket

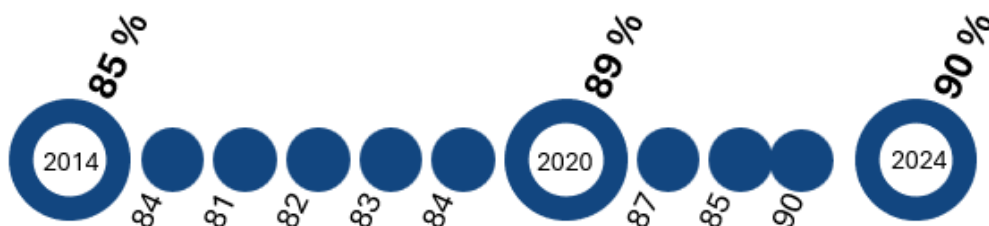


Bas Riket 2014: 37 386, 2015: 39 104, 2016: 44 405, 2017: 45 424, 2018: 51 542, 2019: 58 116, 2020: 60 280, 2021: 66 011, 2022: 65 246, 2023: 65 989, 2024: 72 255 personer

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

5.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 5. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5193, 2015: 5346, 2016: 8822, 2017: 9057, 2018: 8941, 2019: 8444, 2020: 8924, 2021: 9689, 2022: 8991, 2023: 8257, 2024: 11064 personer

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

Figur 6. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? Riket



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 i riket nöjda 2024.

5.2.4 Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024 Region Stockholm

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

- beställde sin resa upp till tre timman innan avresa minskade från 62 till 57 procent.
- ringde och beställde sin resa själv minskade från 71 till 62 procent.
- beställde sin resa digitalt ökade från 1 procent till 16 procent.
- var nöjda med samtalsmottagarens bemötande ökade från 83 till 91 procent.
- var nöjda i det sammanfattande betyget för beställningen ökade från 84 till 91 procent.
- behövde hjälp av föraren med hjälpmedel minskade från 46 till 32 procent.
- behövde hjälp av föraren in/ut ur fordon minskade från 41 till 30 procent.
- behövde hjälp av föraren med säkerhetsbältet minskade från 39 till 30 procent.
- behövde hjälp till/från entrédörr minskat med 5 procentenheter mellan 2014 och 2024.
- var nöjda med förarens bemötande ökade från 85 till 90 procent.
- gav ett högt betyg för tryggheten ökade från 74 till 84 procent.
- gav ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag ökade från 71 till 81 procent.
- var 80 år och äldre ökade från 27 till 44 procent.

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

- beställde sin resa digitalt ökade från 1 procent till 19 procent.
- reste för inköp/service ökade från 16 till 22 procent.
- beställde sin resa dagen före ökade från 16 till 22 procent.
- behövde hjälp av föraren med hjälpmedel minskade från 44 till 39 procent.
- behövde hjälp av föraren in/ut ur fordon minskade från 36 till 28 procent.
- behövde hjälp av föraren med säkerhetsbältet minskade från 38 till 28 procent.
- var 80 år och äldre ökade från 36 till 51 procent.

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

- beställde sin resa digitalt ökade från 1 procent till 11 procent.
- behövde hjälp av föraren med hjälpmedel minskade från 48 till 24 procent.
- behövde hjälp till/från entrédörr minskade från 24 till 16 procent.
- behövde hjälp av föraren in/ut ur fordon minskade från 47 till 32 procent.
- behövde hjälp av föraren med säkerhetsbältet minskade från 41 till 32 procent.
- behövde hjälp till/från entrédörr minskade från 24 till 16 procent.
- var 80 år och äldre ökade från 15 till 36 procent.

5.2.5 Sammanfattning av tidsperioden 2014-2024 Riket

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 44 till 39 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 och som tyckte att det var lätt ökade 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.

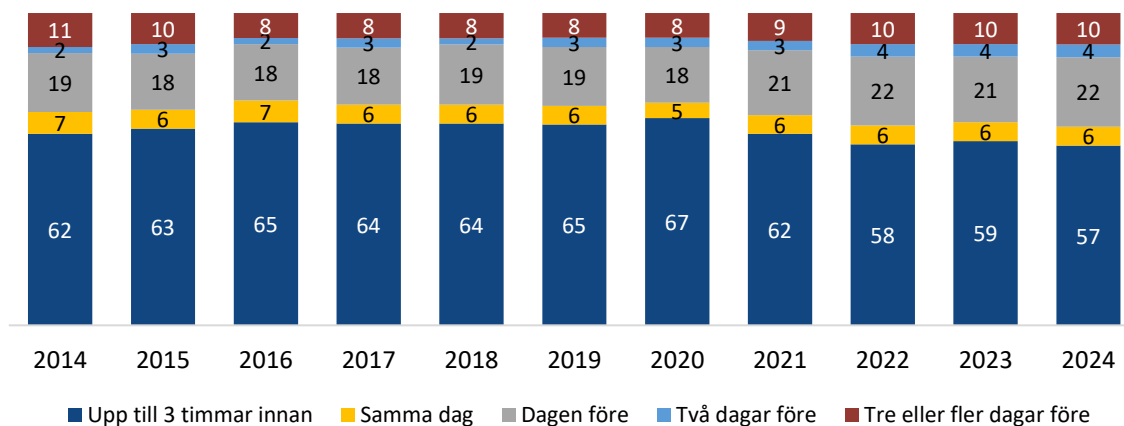
5.3 Beställningsprocessen

Resenärerna i Region Stockholm

- 42 procent beställde sin resa dagen före eller tidigare innan avresan under 2024.
- 57 procent beställde sin resa upp till tre timmar innan avresa. 2014 var det 62 procent.
- 22 procent av färdtjänstresenärerna reste för inköp/service 2024. 2014 var andelen 16 procent.
- 83 procent av sjukresenärerna reste i ett planerat/bokat ärende 2024.
- 62 procent ringde och beställde sin resa själv 2024. 2014 var det 71 procent.
- 97 procent tyckte att väntetiden i telefon var rimlig 2024.
- 91 procent var nöjda med samtalsmottagarens bemötande 2024. Andelen nöjda var 83 procent 2014.
- 88 procent var nöjda med tiden de fick vid beställningen 2024.
- 91 procent var nöjda i sitt sammanfattande betyg för beställningen 2024. 84 procent var nöjda 2014.

5.3.1 Färre bokar resa timmarna innan avresa

Figur 7. Beställningstidpunkt Region Stockholm

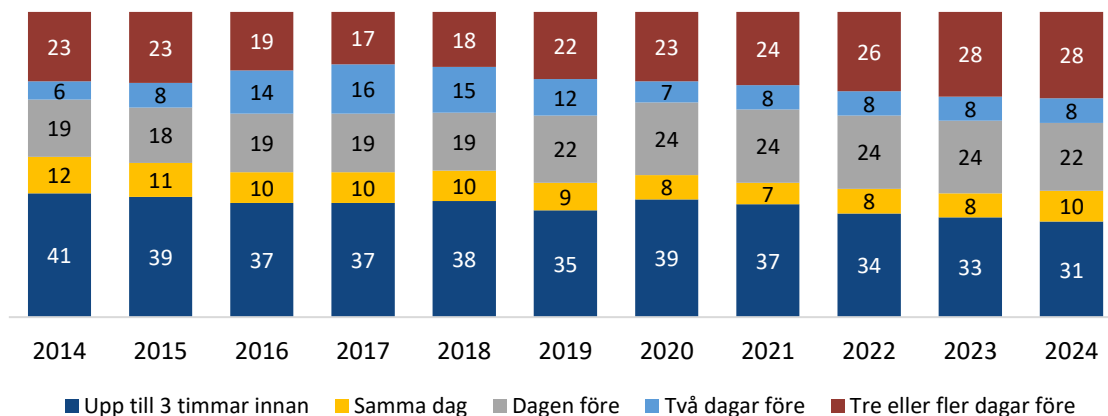


Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

42 procent av Region Stockholms resenärer beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa 2024. Här skiljer sig Region Stockholm från riksgenomsnittet, där 58 procent beställer lika mycket i förväg. Färdtjänstresenärerna hade en högre andel som beställde sin resa samma dag inklusive upp till 3 timmar innan, 70 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna. Att beställa tre eller fler dagar före avresa var vanligare bland sjukresenärerna, 16 procent, jämfört med 5 procent bland färdtjänstresenärerna.

Sedan 2014 har andelen resenärer som beställer sin resa upp till tre timmar innan avresa minskat med 5 procentenheter. Bland färdtjänstresenärerna har andelen som beställde sin resa dagen före ökat från 16 till 22 procent.

Figur 8. Beställningstidpunkt Riket



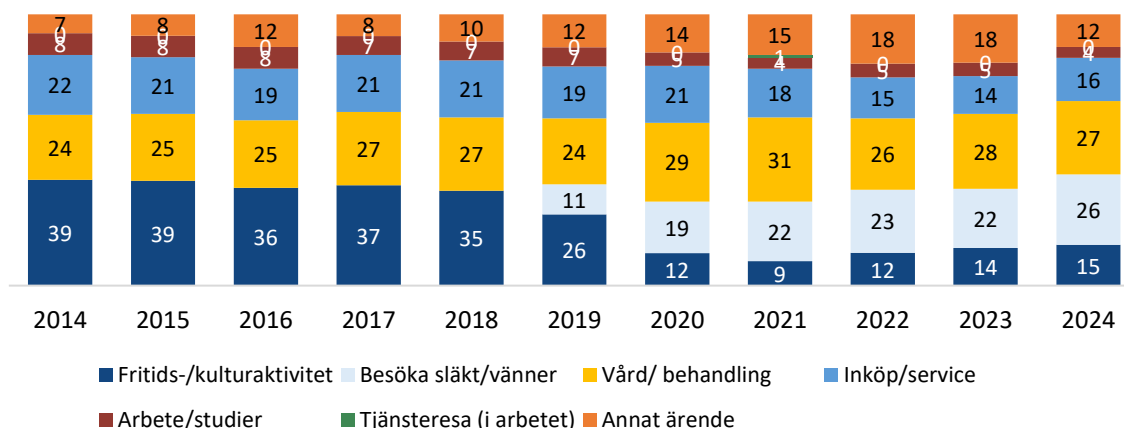
Bas Riket 2014: 35 547, 2015: 37 410, 2016: 42 728, 2017: 44 169, 2018: 50 184, 2019: 58 763, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 66 985, 2024: 73 056 personer

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 9. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst Region Stockholm

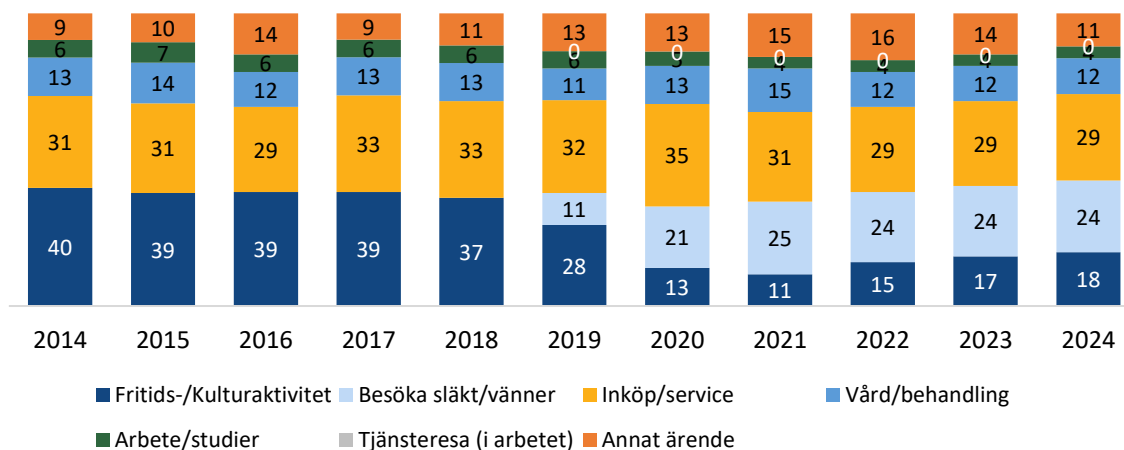


Bas Region Stockholm 2014: 4045, 2015: 4015, 2016: 7084, 2017: 7290, 2018: 7125, 2019: 7448, 2020: 8861, 2021: 9074, 2022: 8569, 2023: 7889, 2024: 10409 personer

26 procent av färdtjänstresenärerna i Region Stockholm 2024 reste för att besöka släkt/vänner och en lika stor andel, 27 procent, reste i ett vård-/behandlingsärende. Fritids-/kulturaktivitet 2014 motsvaras av fritids-/kulturaktivitet plus besöka släkt/vänner 2024 och här är andelen 39

procent respektive 41 procent, en obetydlig förändring. Andelen som reste för inköp/service minskade från 22 procent 2014 till 16 procent 2024.

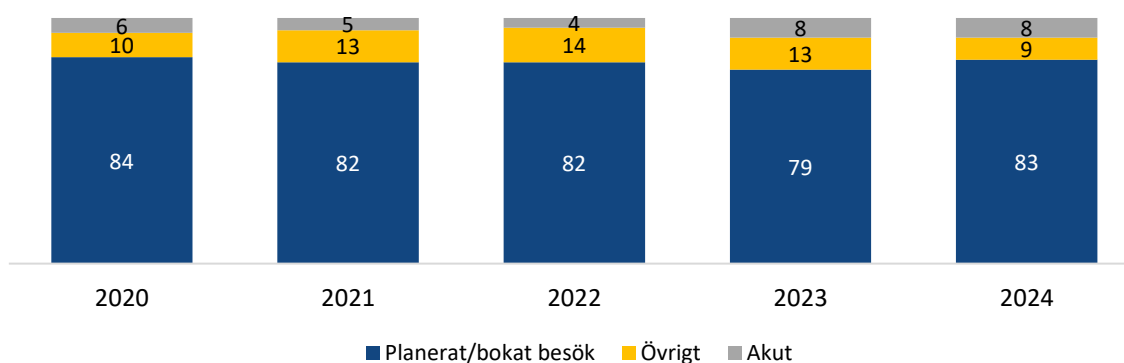
Figur 10. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst Riket



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.

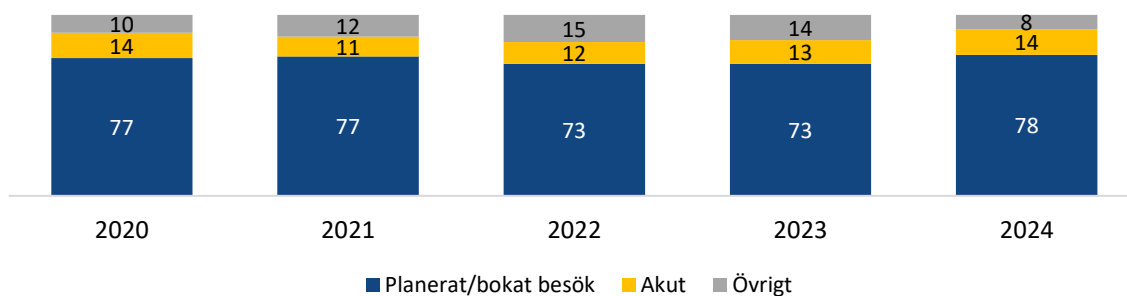
Figur 11. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2020: 2213, 2021: 2508, 2022: 2236, 2023: 2191, 2024: 2924 personer

83 procent av sjukresenärerna i Region Stockholm reste i ett planerat/bokat ärende 2024.

Figur 12. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa Riket



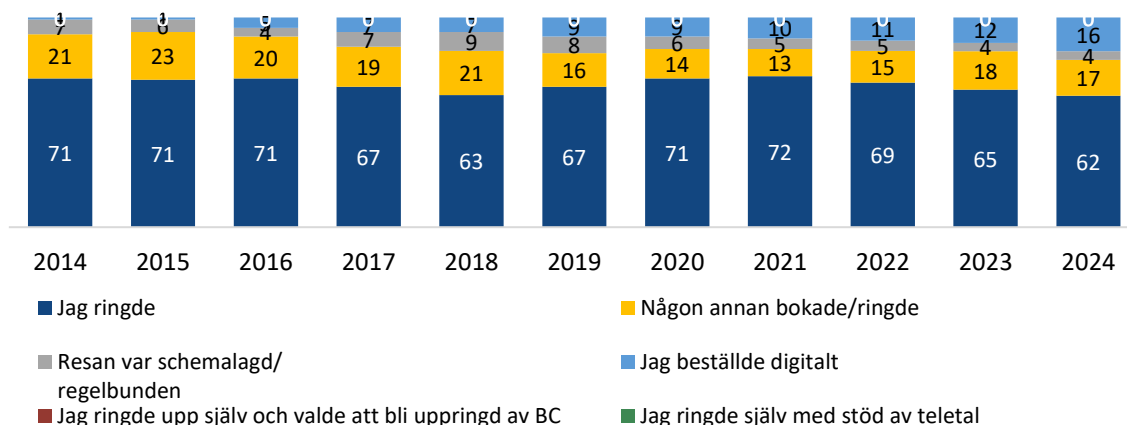
Bas Riket Sjukresa: 2020: 24 749, 2021: 26 894, 2022: 26 887, 2023: 27 206, 2024: 30 130 personer

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 13. Hur beställde du din resa? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 4931, 2015: 5099, 2016: 8778, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9450, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10973, 2023: 10071, 2024: 13317 personer

62 procent av resenärerna i Region Stockholm ringde och beställde sin resa själv 2024.

Färdtjänstresenärerna beställde i högre grad genom att ringa själv, 70 procent jämfört med 54 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna hade en högre andel där någon annan bokade/ringde, 26 procent jämfört med 10 procent bland färdtjänstresenärerna.

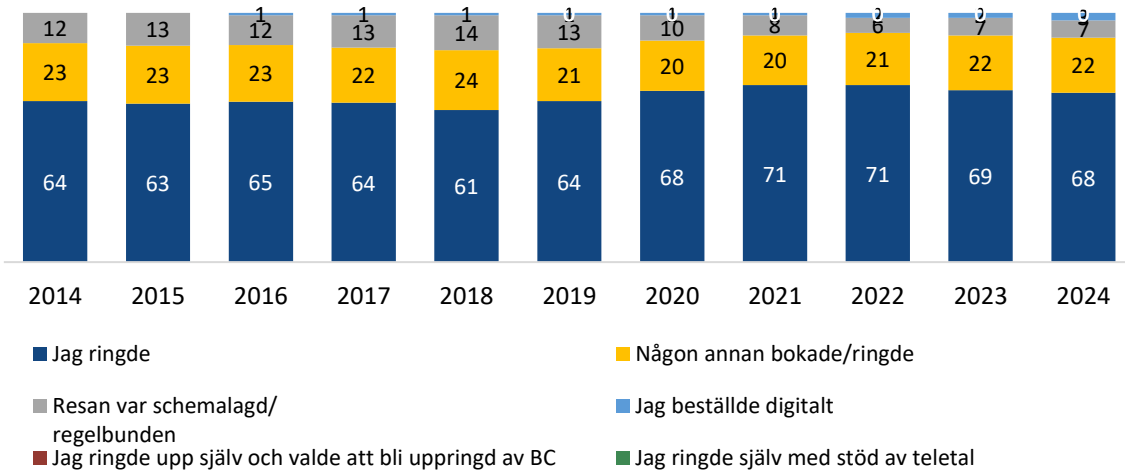
19 procent av färdtjänstresenärerna beställde sin resa digitalt jämfört med 12 procent av sjukresenärerna.

Vid halvårsskiftet 2019 lades ytterligare svarsalternativ till; att bli uppringd av BC och att ringa med stöd av teletal. Inga andelar av Regions Stockholms resenärer har beställt i dessa kategorier. Från 2014 till 2024 minskade andelen där resenären ringde själv och beställde resan från 71 procent till 62 procent. Minskningen skedde både bland färdtjänst- och sjukresenärer.

Andelen digitala beställningar ökade från 1 procent 2014 till 16 procent 2024. Ökningen skedde med 18 procentenheter bland färdtjänstresenärerna och med 11 procent bland sjukresenärerna.

Andelen schemalagda resor minskade med 5 procentenheter mellan 2018 och 2024. Minskningen skedde främst bland sjukresenärerna.

Figur 14. Hur beställde du din resa? Riket



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.

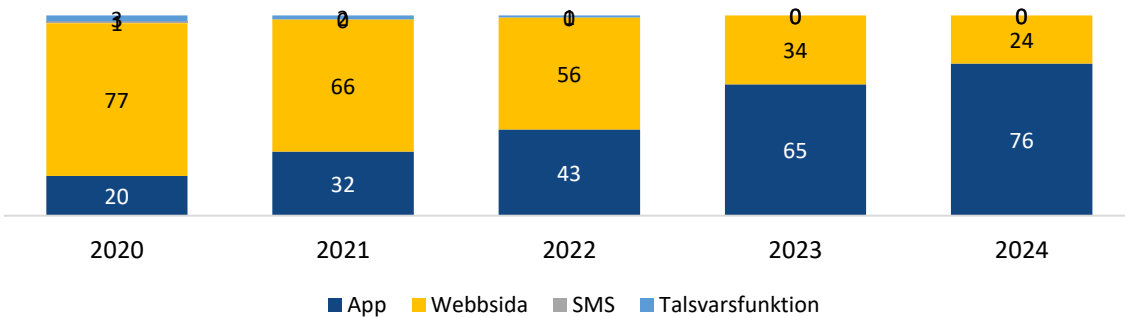
Från 2014 till 2020 ökade andelen som ringde och beställde sin resa själv från 64 procent till 71 procent.

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 i riket och av 16 procent i Region Stockholm.

Figur 15. På vilket sätt beställde du din resa? Region Stockholm

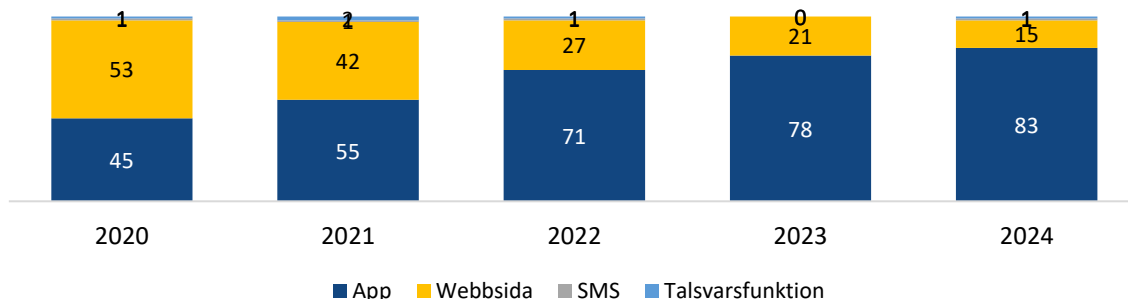


Bas Region Stockholm 2020: 1007, 2021: 1142, 2022: 1203, 2023: 1423, 2024: 2315 personer

76 procent av dem som beställde sin resa digitalt i Region Stockholm gjorde det via en app. Andelen var högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna, 81 procent jämfört med 69 procent. Andelen beställningar via app har ökat med 56 procentenheter sedan 2020 medan

andelen beställningar via webbsida minskat med 53 procentenheter. Minskningen av webbsida har främst skett bland färdtjänstresenärerna.

Figur 16. På vilket sätt beställde du din resa? Riket



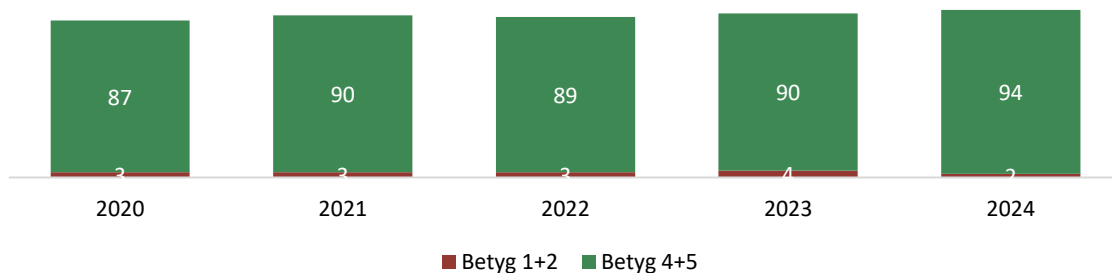
Bas Riket 2020: 1 334, 2021: 1 572, 2022: 1 997, 2023: 2 554, 2024: 4 172 personer (som beställde digitalt)

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.

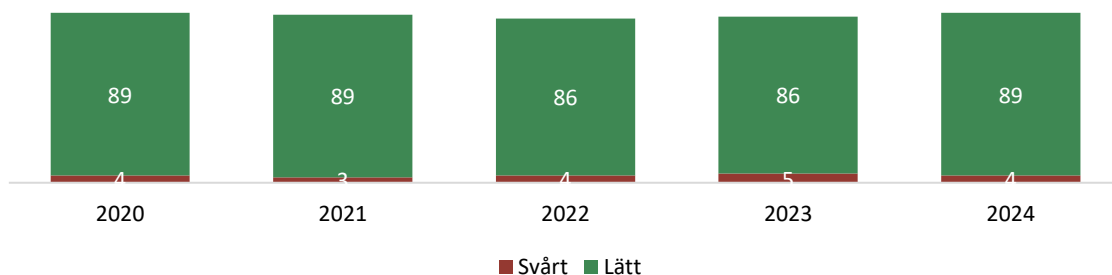
Figur 17. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2019: 453, 2020: 1005, 2021: 1137, 2022: 1196, 2023: 1416, 2024: 2306 personer

94 procent av de resenärer i Region Stockholm som beställde sin resa digitalt 2024 tyckte att det var lätt att göra det. Andelen ökade med 7 procentenheter mellan 2021 och 2024.

Figur 18. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Riket



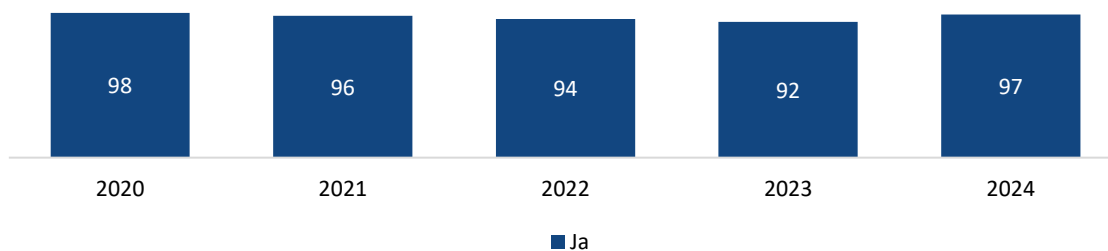
Bas Riket 2020: 1 328, 2021: 1 563, 2022: 1 989, 2023: 2 358, 2024: 4193 personer (som beställde digitalt)

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 19. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Region Stockholm

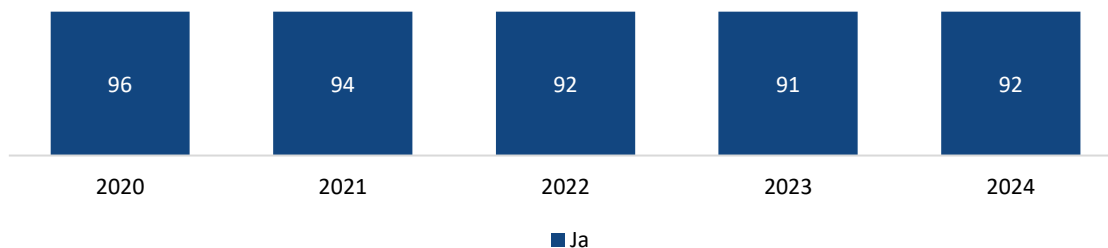


Bas Region Stockholm 2020: 7890, 2021: 5808, 2022: 7749, 2023: 6813, 2024: 8708 personer

2024 tyckte 97 procent av resenärerna i Region Stockholm som beställde per telefon att väntetiden var rimlig.

Trenden var nedåtgående mellan 2020 och 2023, men mellan 2023 och 2024 ökade andelen som tyckte att väntetiden var rimlig med 5 procentenheter.

Figur 20. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Riket

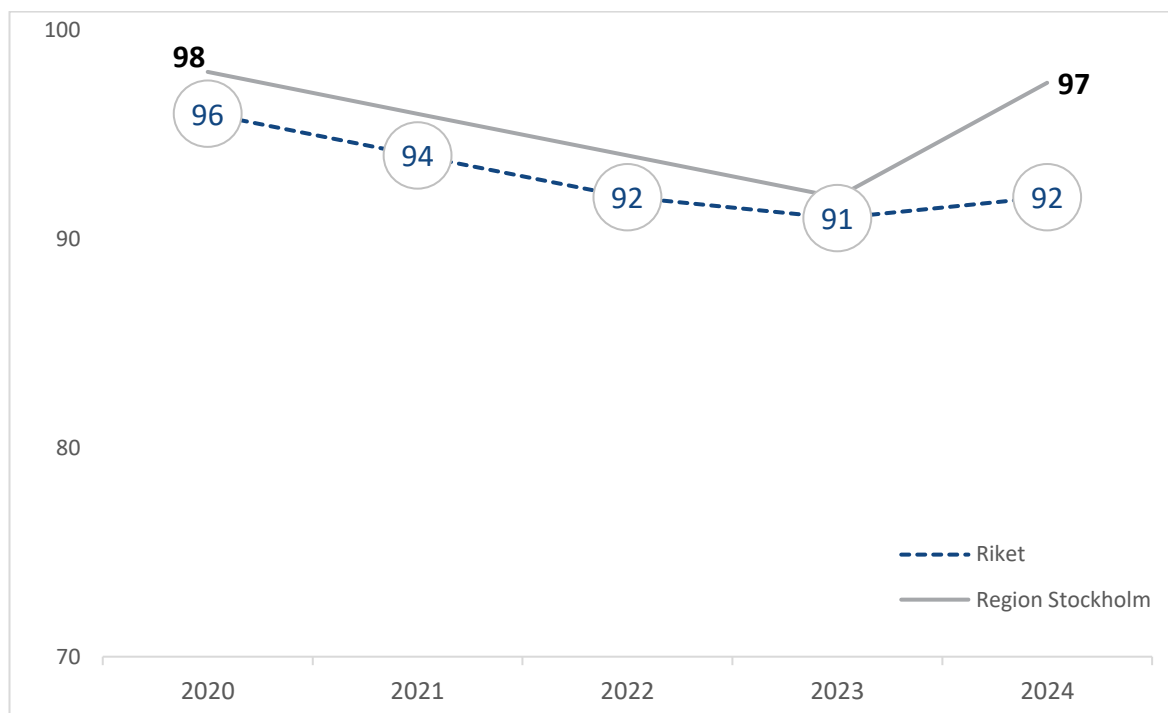


Bas Riket 2020: 41 528, 2021: 46 869, 2022: 45 810, 2023: 45 050, 2024: 48 110 personer

92 procent av resenärerna i riket 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 21. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja för Region Stockholm och Riket.



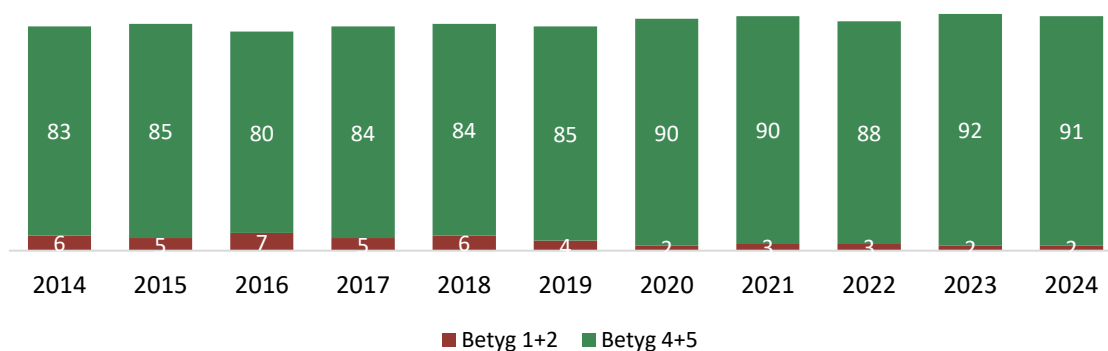
Bas Riket: 2020: 41 528, 2021: 46 869, 2022: 45 810, 2023: 45 050, 2024: 48 110 personer

Bas Region Stockholm 2020: 7890, 2021: 5808, 2022: 7749, 2023: 6813, 2024: 8708 personer

Mellan 2020 och 2023 sjönk rikssnittet 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 22. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Region Stockholm

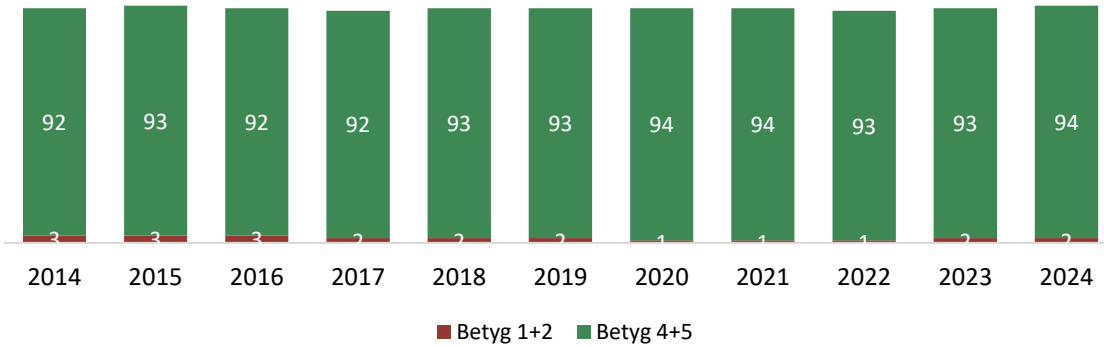


Bas Region Stockholm 2014: 3450, 2015: 3661, 2016: 6306, 2017: 6255, 2018: 5800, 2019: 6446, 2020: 7919, 2021: 8555, 2022: 7795, 2023: 6840, 2024: 8764 personer

91 procent av resenärerna i Region Stockholm gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa.

Sedan 2014 har andelen nöjda med bemötandet ökat med 8 procentenheter. Ökningen har skett i lika stor utsträckning bland färdtjänst- och sjukresenärerna.

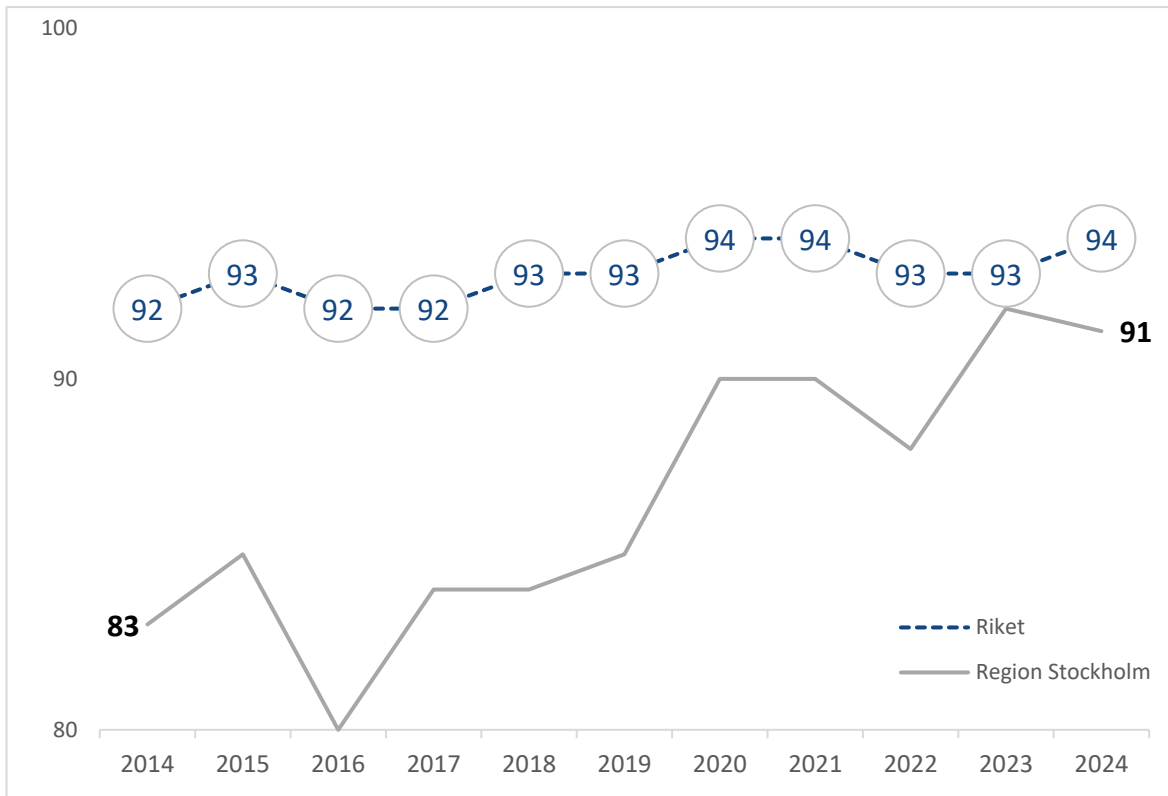
Figur 23. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Riket



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 i riket 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 24. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa för Region Stockholm och Riket



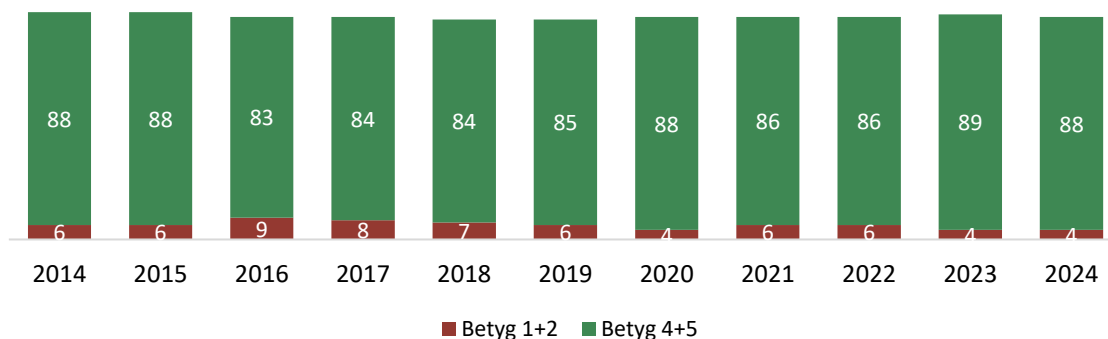
Bas Riket 2014: 23 898, 2015: 24 479, 2016: 29 007, 2017: 29 239, 2018: 31 820, 2019: 37 808, 2020: 41 852, 2021: 47 488, 2022: 46 407, 2023: 45 733, 2024: 49 019 personer

Bas Region Stockholm 2014: 3450, 2015: 3661, 2016: 6306, 2017: 6255, 2018: 5800, 2019: 6446, 2020: 7919, 2021: 8555, 2022: 7795, 2023: 6840, 2024: 8764 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

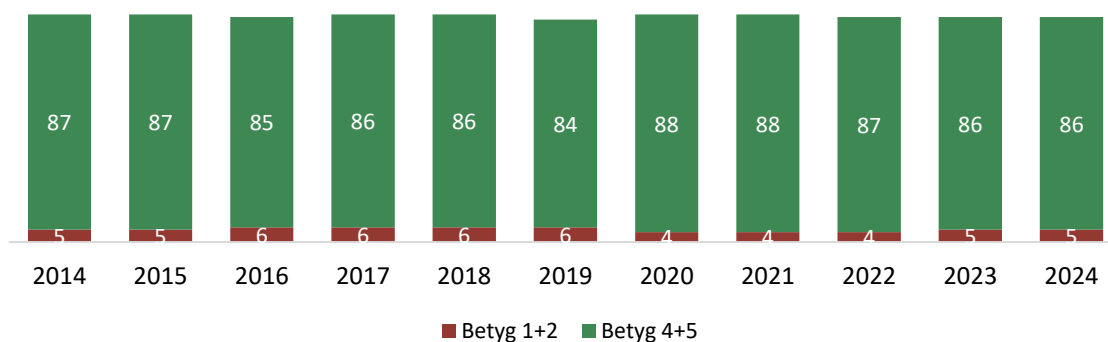
Figur 25. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 3553, 2015: 3686, 2016: 6316, 2017: 6253, 2018: 5779, 2019: 6822, 2020: 8793, 2021: 9546, 2022: 8808, 2023: 8110, 2024: 10804 personer

88 procent av resenärerna i Region Stockholm gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa 2024.

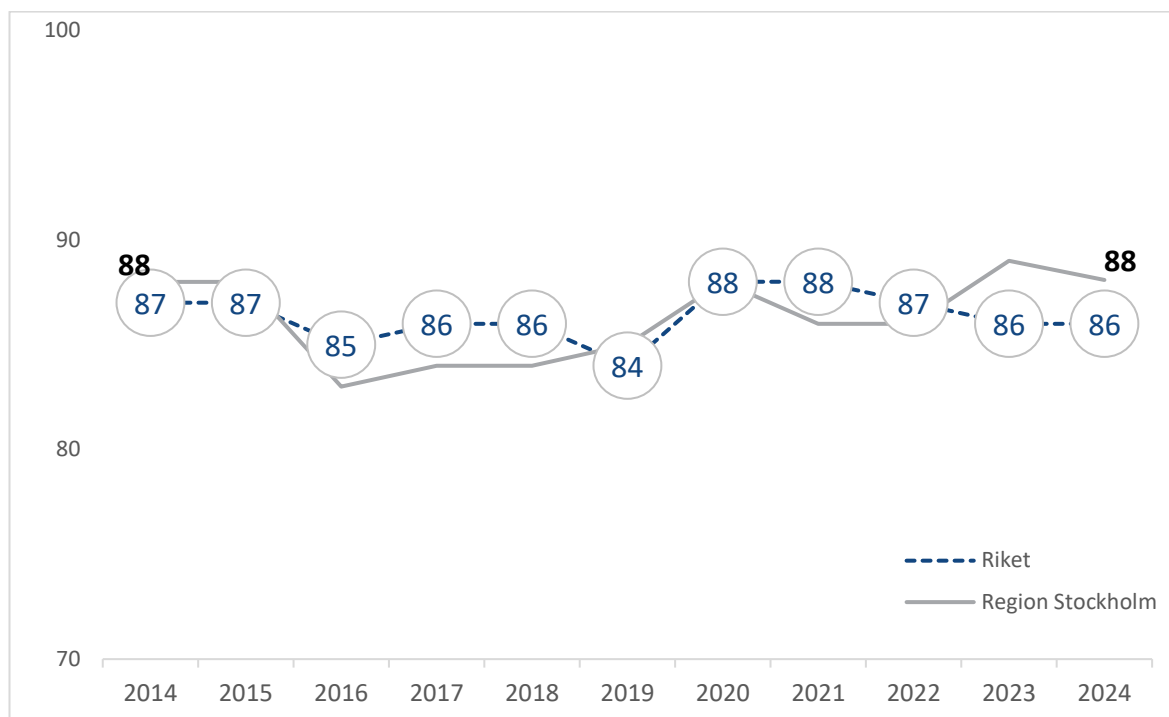
Figur 26. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Riket



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 27. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning för Region Stockholm och Riket.



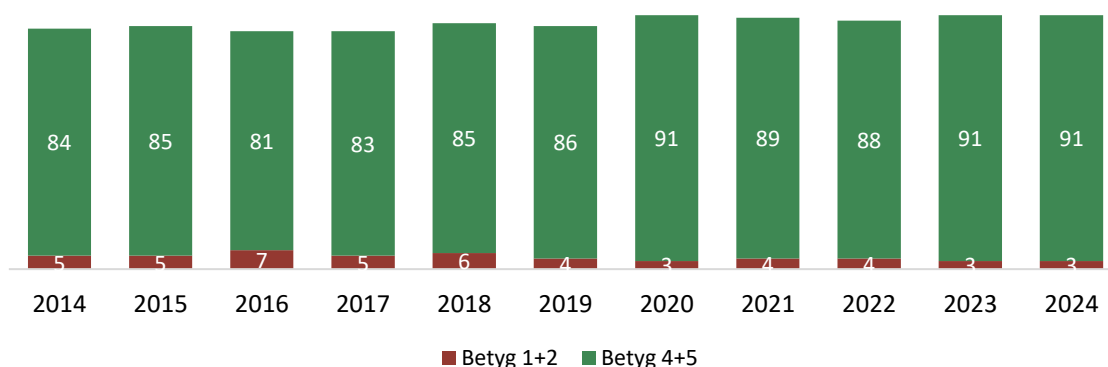
Bas Riket 2014: 23 827, 2015: 24 730, 2016: 28 933, 2017: 29 072, 2018: 31 576, 2019: 37 908, 2020: 42 503, 2021: 48 270, 2022: 47 350, 2023: 47 115, 2024: 51 824 personer

Bas Region Stockholm 2014: 3553, 2015: 3686, 2016: 6316, 2017: 6253, 2018: 5779, 2019: 6822, 2020: 8793, 2021: 9546, 2022: 8808, 2023: 8110, 2024: 10804 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

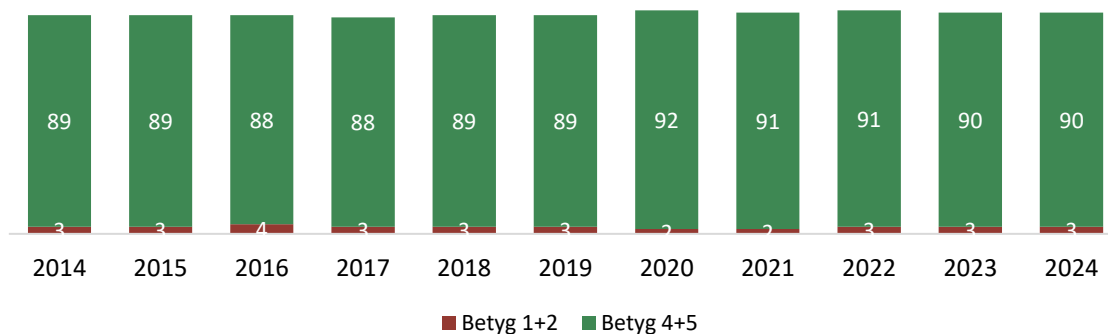
Figur 28. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 3571, 2015: 3662, 2016: 6306, 2017: 6271, 2018: 5789, 2019: 6901, 2020: 8926, 2021: 9670, 2022: 8982, 2023: 8239, 2024: 11040 personer

2024 gav 91 procent av serviceresenärerna i Region Stockholm ett högt sammanfattande betyg för beställningen. Sedan 2014 har andelen nöjda ökat med 7 procentenheter till 2024. Bland färdtjänstresenärerna är ökningen av andelen nöjda 7 procentenheter och bland sjukresenärerna 8 procentenheter.

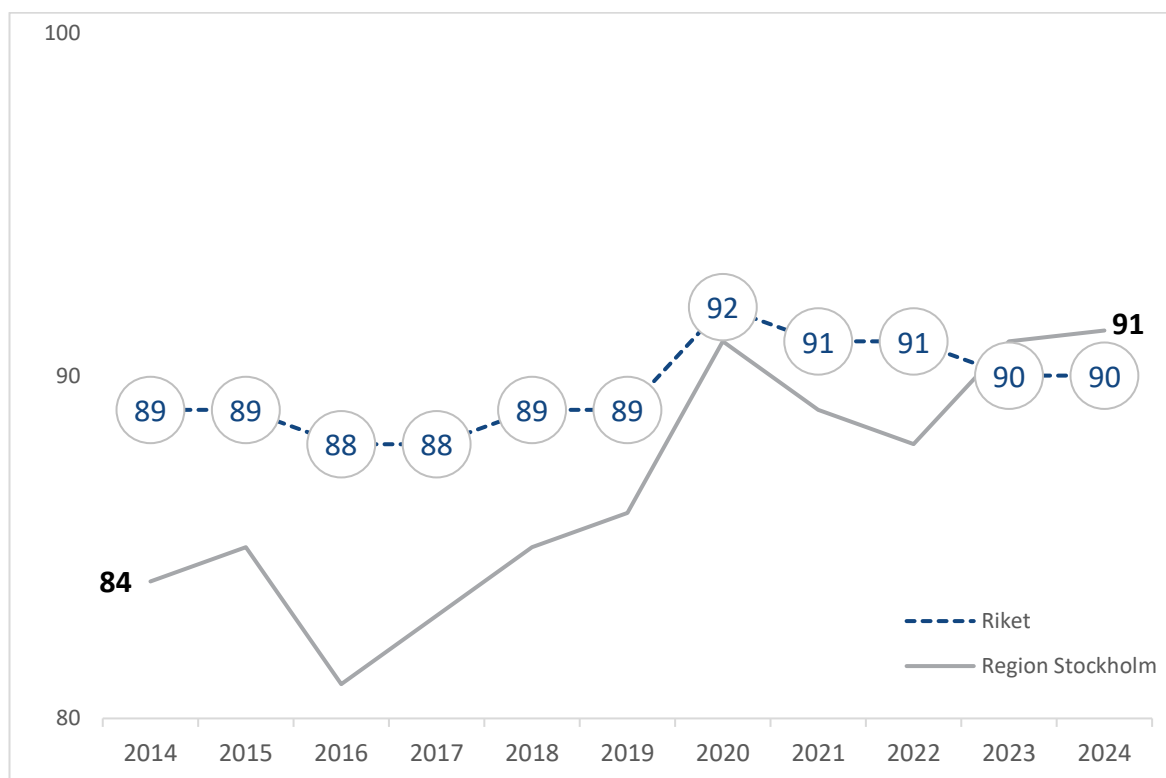
Figur 29. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? Riket



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 30. Nöjdheten med beställningen för Region Stockholm och Riket.



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

Bas Region Stockholm 2014: 3571, 2015: 3662, 2016: 6306, 2017: 6271, 2018: 5789, 2019: 6901, 2020: 8926, 2021: 9670, 2022: 8982, 2023: 8239, 2024: 11040 personer

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

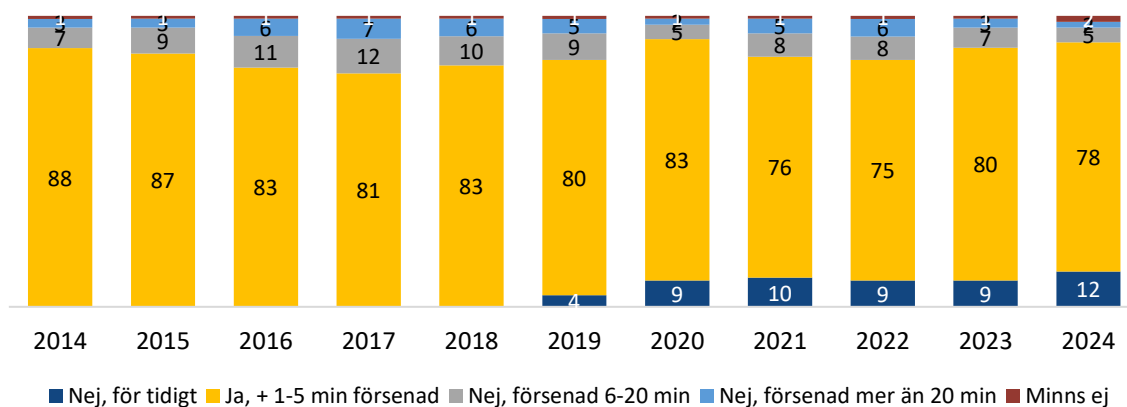
5.4 Resan

Resenärerna i Region Stockholm

- 90 procent hämtades i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent) 2024
- 90 procent var nöjda med förarens bemötande 2024. 2014 var andelen 85 procent.
- 95 procent kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent) 2024
- 90 procent gav ett högt betyg för själva resan 2024

5.4.1 Nio av tio hämtas i tid

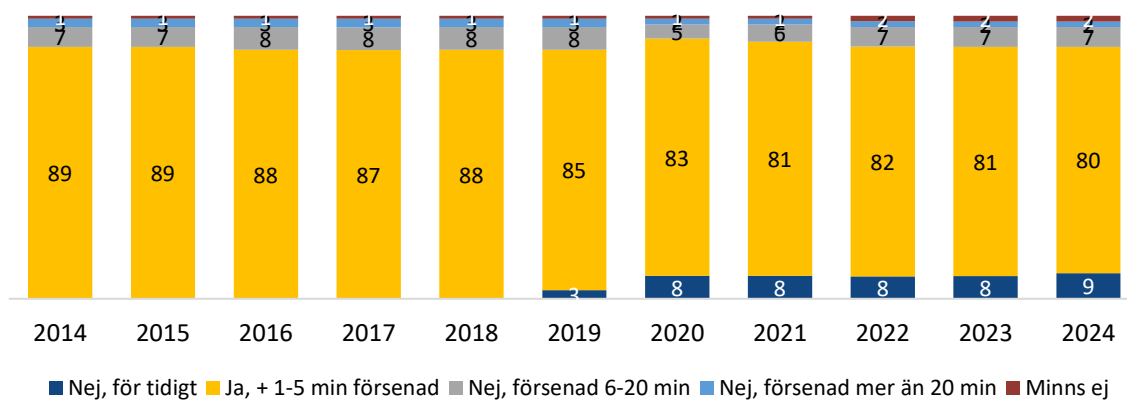
Figur 31. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9450, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

2024 angav 90 procent av resenärerna i Region Stockholm att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+kom i tid+1-5 min försenad.

Figur 32. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Riket

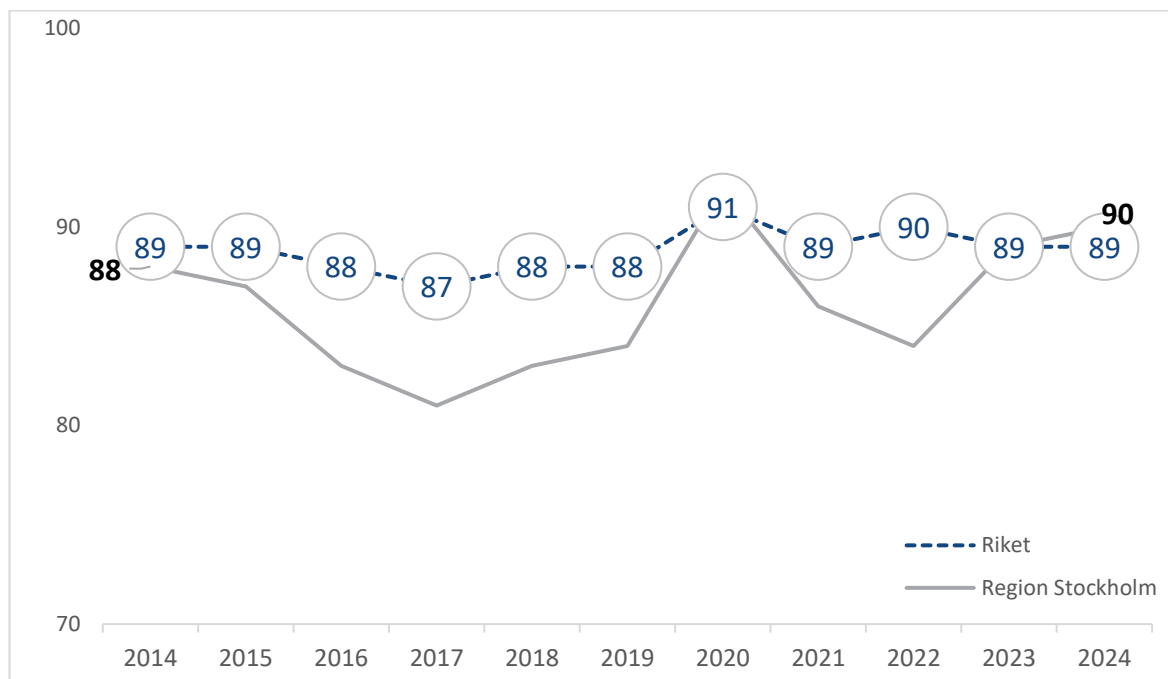


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 541, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

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 33. Andel som hämtades i tid inklusive för tidigt för Region Stockholm och Riket.



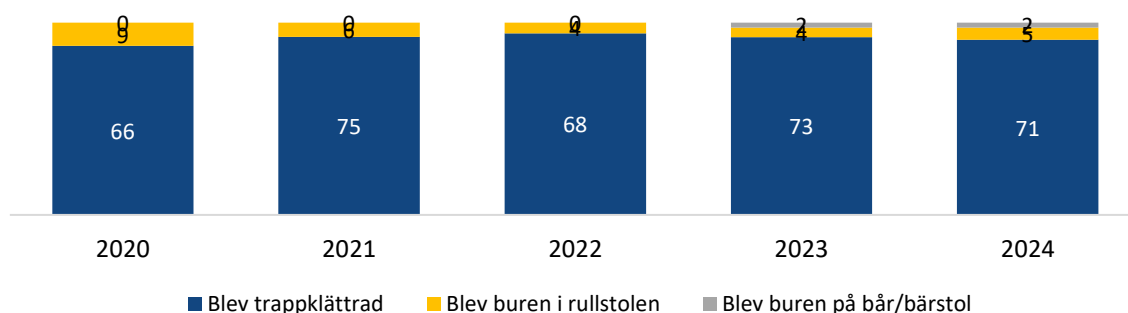
Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 541, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9450, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 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

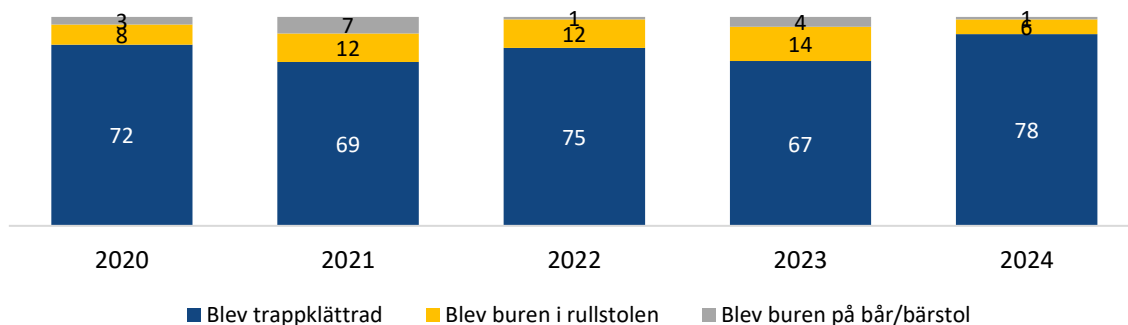
Figur 34. Användes en trappklättrare eller blev du burn? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2020: 186, 2021: 173, 2022: 168, 2023: 146, 2024: 206 personer

Av de tillfrågade resenärerna i Region Stockholm som ska ha trappklättrats 2024 uppgav 71 procent att de blev trappklättrade. Andelen var högre bland färdtjänst- än bland sjukresenärerna, 83 procent jämfört med 69 procent.

Figur 35. Användes en trappklättrare eller blev du buren? Riket

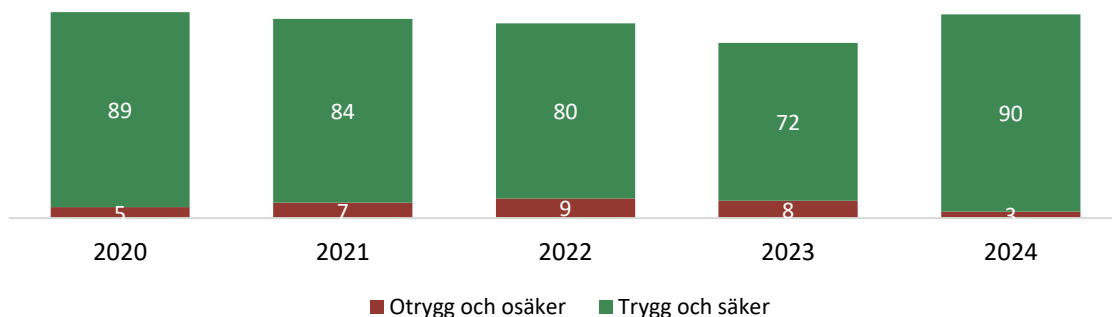


Bas Riket 2020: 397, 2021: 412, 2022: 408, 2023: 372, 2024: 370 personer

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.

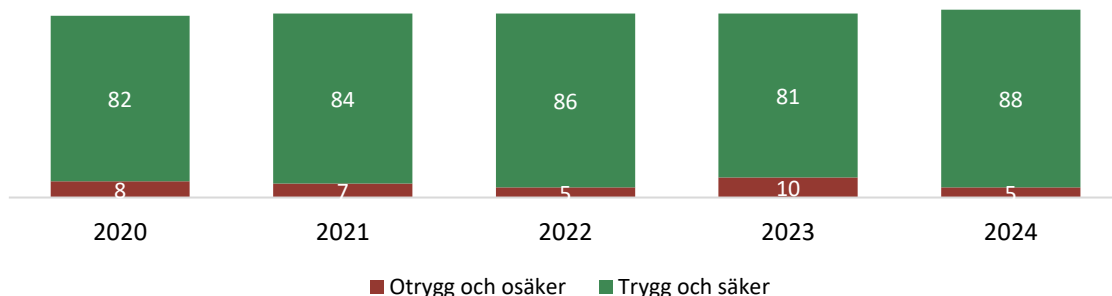
Figur 36. Hur upplevde du trappklättringen? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2019: 71, 2020: 124, 2021: 133, 2022: 131, 2023: 119, 2024: 162 personer

90 procent av de resenärer som blev trappklättrade 2024 kände sig trygga.

Figur 37. Hur upplevde du trappklättringen? Riket



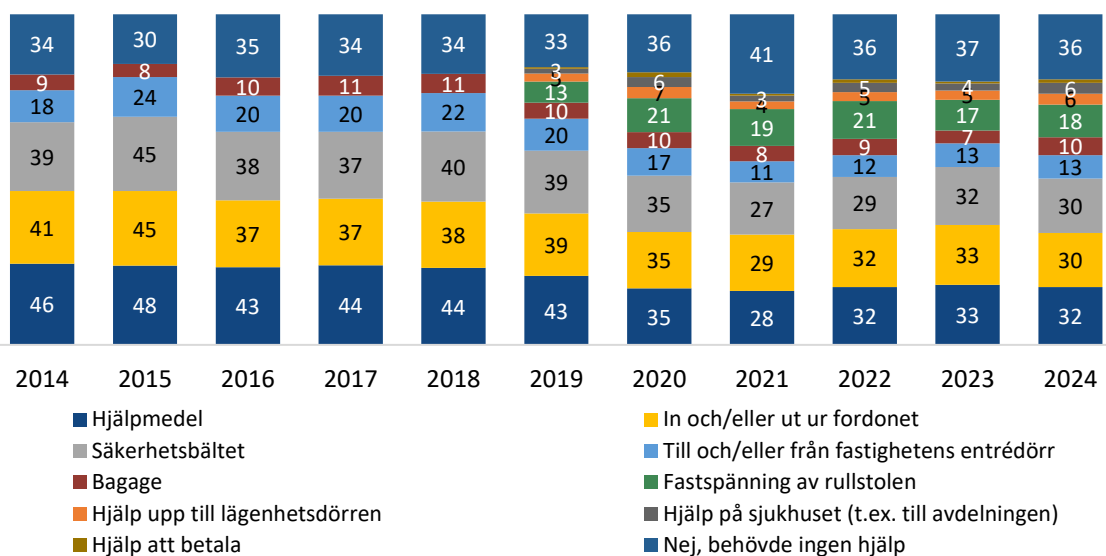
Bas Riket 2020: 286, 2021: 314, 2022: 345, 2023: 321, 2024: 308 personer

88 procent av de trappklättrade resenärerna 2024 angav att de kände sig trygga vid trappklättringen.

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

5.4.3 Hög förarnöjdhet och färre som behöver hjälp av föraren

Figur 38. Behövde du någon hjälp av föraren, med ...? Andel som svarat ja. Region Stockholm



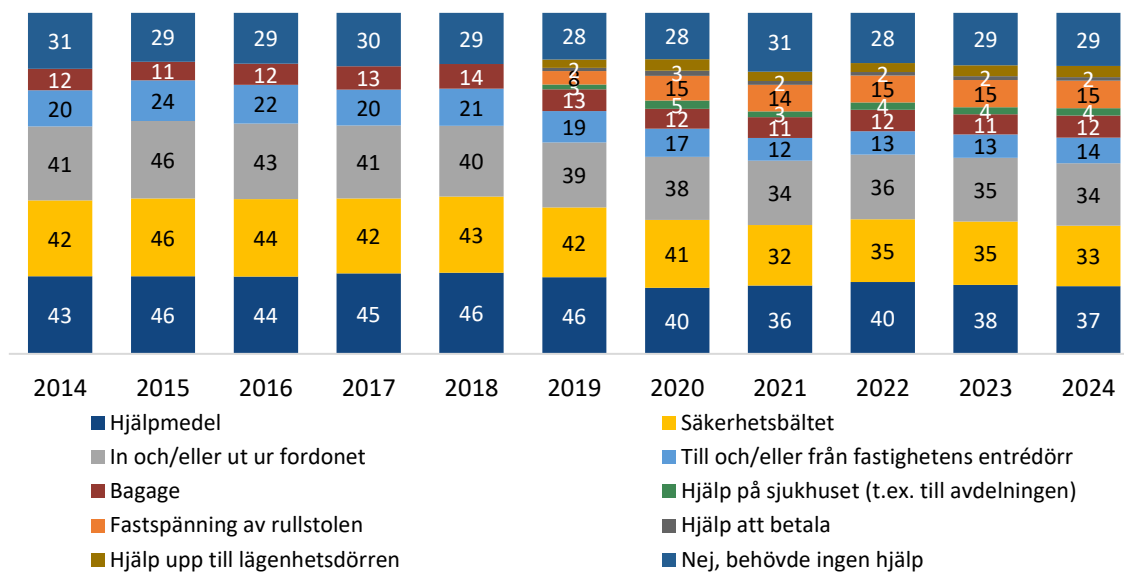
Bas Region Stockholm 2014: 9728, 2015: 10633, 2016: 16365, 2017: 16850, 2018: 17162, 2019: 19208, 2020: 21818, 2021: 19797, 2022: 19371, 2023: 17715, 2024: 23167 nämnda behov

2024 var det 36 procent av alla serviceresenärer som inte behövde någon hjälp av föraren. Andelen som inte behövde hjälp var högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 40 respektive 32 procent. 2024 behövde en högre andel av färdtjänstresenärerna hjälp med bagage än sjukresenärerna, 12 procent jämfört med 7 procent. Likaså behövde färdtjänstresenärerna i större utsträckning hjälp med hjälpmedel, 39 procent jämfört med 24 procent. Sjukresenärerna behövde i högre grad hjälp med fastspänning av rullstolen, 25 procent jämfört med 13 procent bland färdtjänstresenärerna.

Mellan 2014 och 2024 har behovet av hjälp med hjälpmedel minskat med 14 procentenheter. Samtidigt har även behovet av hjälp in/ut ur fordon minskat med 11 procentenheter. Behovet av hjälp säkerhetsbältet har minskat med 9 procentenheter. Likaså har behovet av hjälp till/från entrédörr minskat med 5 procentenheter mellan 2014 och 2024.

Bland färdtjänstresenärerna har behovet av med hjälpmedel minskat från 44 till 39 procent och bland sjukresenärerna från 48 till 24 procent. Behovet av hjälp in/ut ur fordon har minskat med 15 procentenheter bland sjukresenärerna och med 8 procentenheter bland färdtjänstresenärerna. Behovet av hjälp med säkerhetsbältet har minskat med lika mycket bland färdtjänst- som sjukresenärer. Bland sjukresenärerna har behovet av hjälp till/från entrédörr minskat från 24 till 16 procent.

Figur 39. Behövde du någon hjälp av föraren, med ...? Andel som svarat ja. Riket



Bas Riket 2014: 70 987, 2015: 79 067, 2016: 85 878, 2017: 86 726, 2018: 98 722, 2019: 117 584, 2020: 123 076, 2021: 117 945, 2022: 123 038, 2023: 123 007, 2024: 134 361 nämnda behov

Totalt sett var det under hela perioden en knapp tredjedel av resenärerna som inte behövde någon hjälp av föraren. Andelen resenärer som inte behövde någon hjälp har svängt något lite under åren, med en lägsta nivå under de två första pandemiåren. Störst hjälpbehov 2024 fanns med hjälpmedel, säkerhetsbälte och in/ut ur fordon. Färdtjänstresenärerna hade ett större hjälpbehov med hjälpmedel än sjukresenärerna, 40 respektive 33 procent. Även med bagage behövde färdtjänstresenärerna hjälp i högre utsträckning än sjukresenärerna, 14 respektive 8 procent. Sjukresenärerna hade en högre andel som inte behövde hjälp, 32 procent jämfört med 26 procent bland färdtjänstresenärerna.

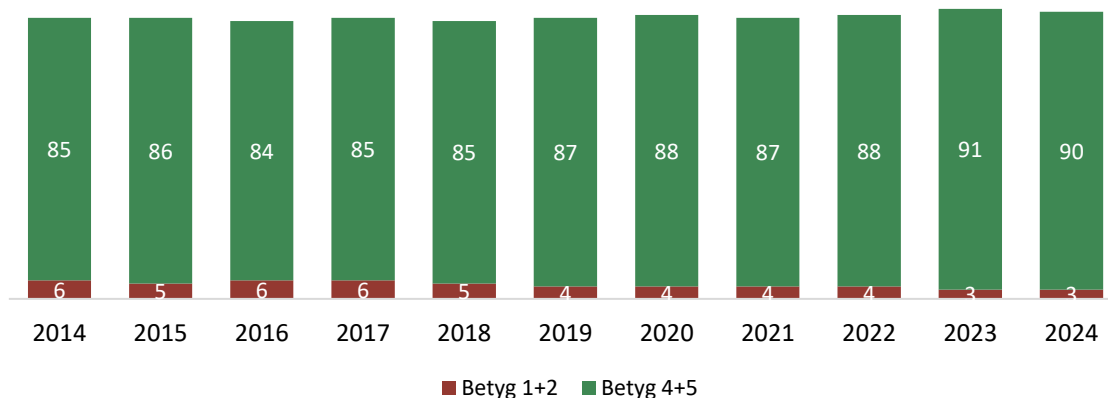
Sedan 2014 har andelen resenärer som behövt hjälp med hjälpmedel minskat med 6 procentenheter. Även andelarna som behövde hjälp med säkerhetsbältet respektive in/ut ur fordon har minskat med 9 respektive 7 procentenheter. Andelen som behövt hjälp till/från fastighetens dörr har minskat med 10 procentenheter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

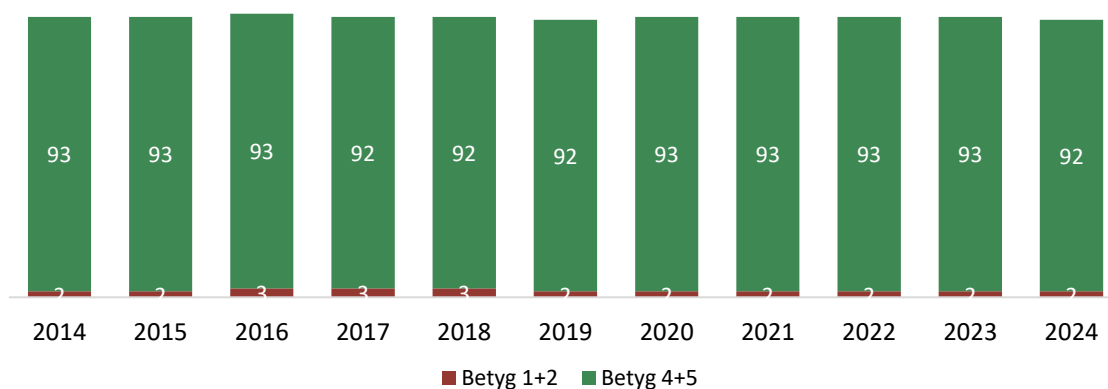
Figur 40. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5215, 2015: 5368, 2016: 8877, 2017: 9103, 2018: 8973, 2019: 9365, 2020: 10796, 2021: 11461, 2022: 10655, 2023: 9974, 2024: 13220 personer

2024 var 90 procent av resenärerna nöjda med förarens bemötande. Andelen nöjda har sedan 2014 ökat med 5 procentenheter totalt och även inom respektive restyp.

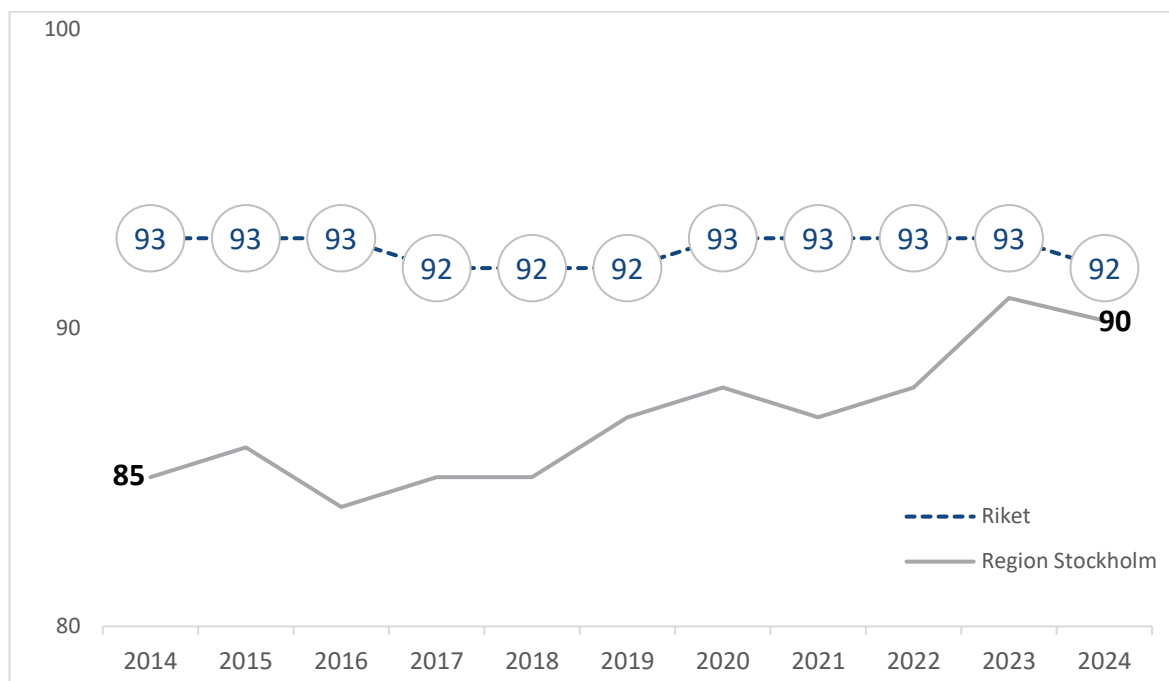
Figur 41. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Riket



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 42. Andelen nöjda med förarens bemötande för Region Stockholm och Riket.



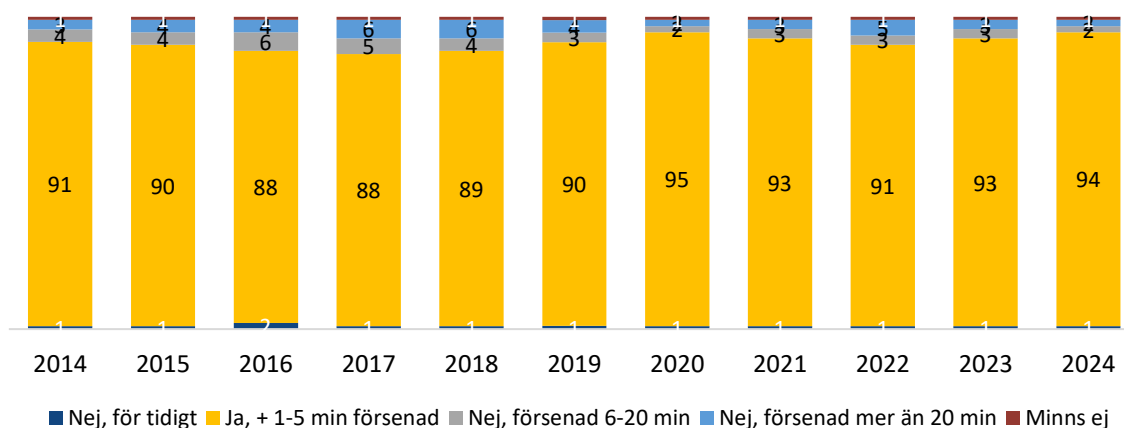
Bas Riket 2014: 37 340, 2015: 39 167, 2016: 44 554, 2017: 45 542, 2018: 51 668, 2019: 58 185, 2020: 60 320 2021: 66 126, 2022: 65 309, 2023: 66 093, 2024: 72 500 personer

Bas Region Stockholm 2014: 5215, 2015: 5368, 2016: 8877, 2017: 9103, 2018: 8973, 2019: 9365, 2020: 10796, 2021: 11461, 2022: 10655, 2023: 9974, 2024: 13220 personer

Bland samtliga deltagande organisationer 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

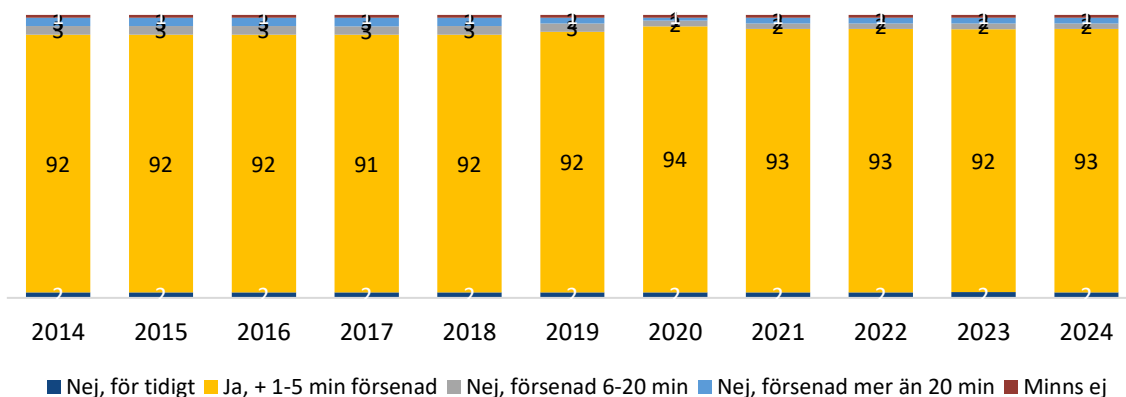
Figur 43. Kom du fram i tid? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

95 procent av resenärerna i Region Stockholm fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, 2024.

Figur 44. Kom du fram i tid? Riket

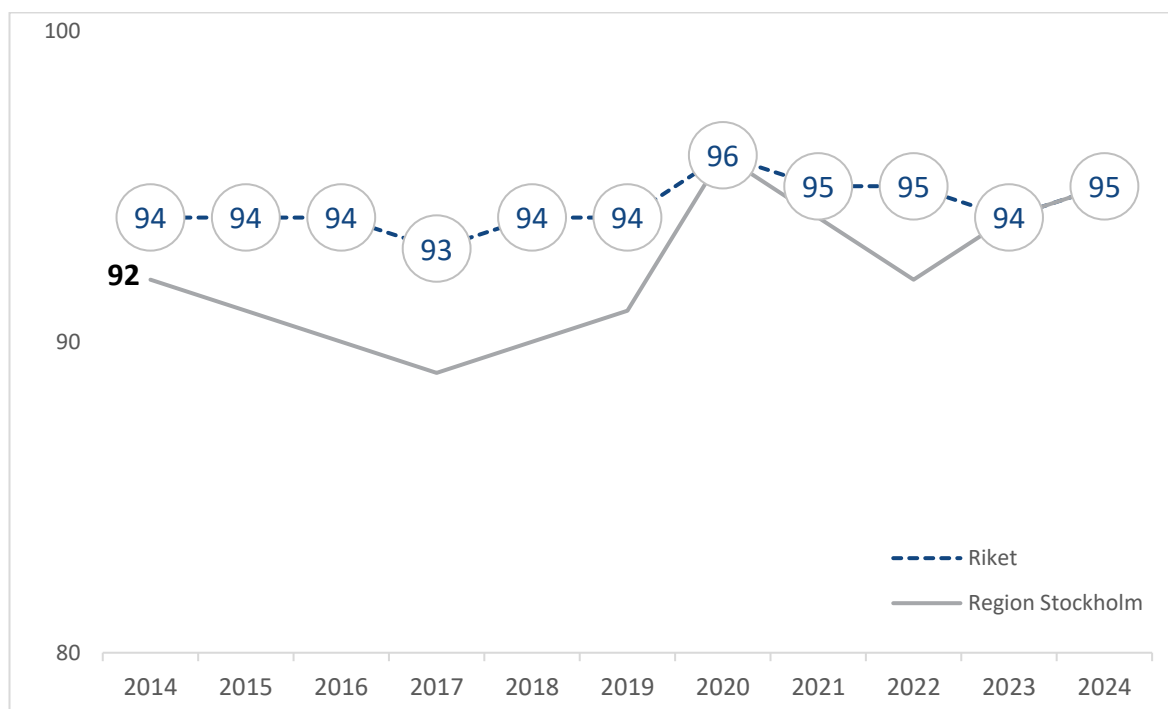


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 547, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

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 45. Andel kom fram i tid för Region Stockholm och Riket.

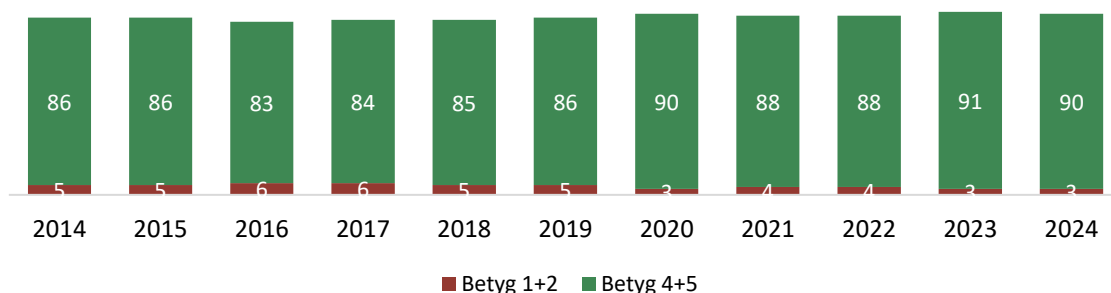


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 063, 2018: 52 171, 2019: 58 547, 2020: 60 694, 2021: 66 567, 2022: 65 976, 2023: 66 729, 2024: 73 252 personer

Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

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

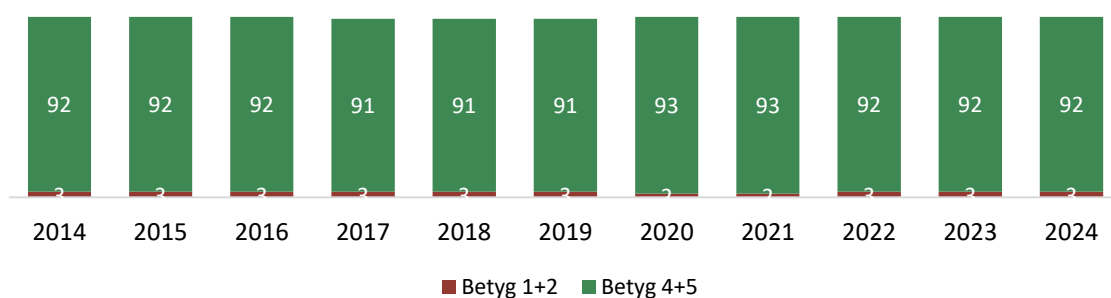
Figur 46. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5213, 2015: 5371, 2016: 8865, 2017: 9115, 2018: 8967, 2019: 9384, 2020: 10800, 2021: 11465, 2022: 10692, 2023: 9982, 2024: 13212 personer

2024 gav 90 procent av resenärerna i Region Stockholm ett högt betyg för själva resan.

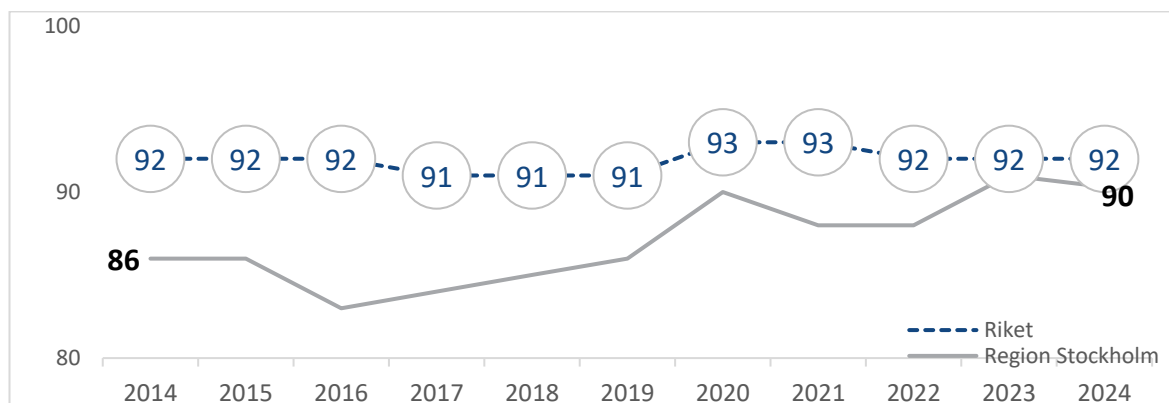
Figur 47. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Riket



Bas: 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 i riket.

Figur 48. Andel nöjda med själva resan för Region Stockholm och Riket.



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

Bas Region Stockholm 2014: 5213, 2015: 5371, 2016: 8865, 2017: 9115, 2018: 8967, 2019: 9384, 2020: 10800, 2021: 11465, 2022: 10692, 2023: 9982, 2024: 13212 personer

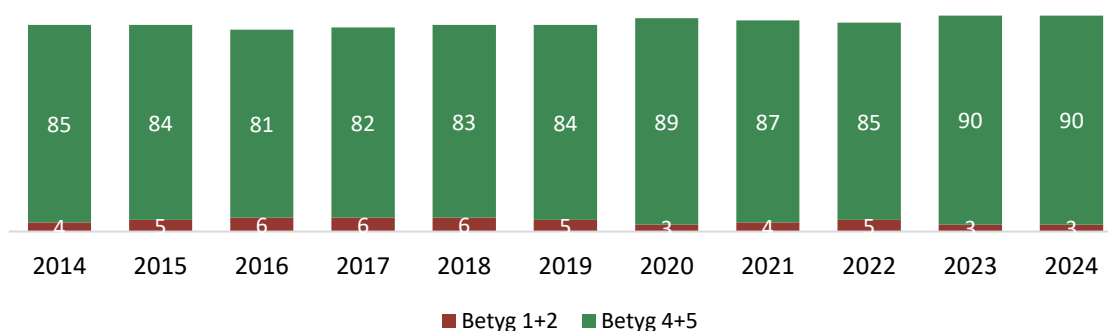
2024 varierade andelen resenärer bland organisationerna som var nöjda med själva resan från 84 till 95 procent. 2014 var motsvarande siffror 86 och 96 procent.

5.5 Sammanfattande betyg för resan

Resenärerna

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

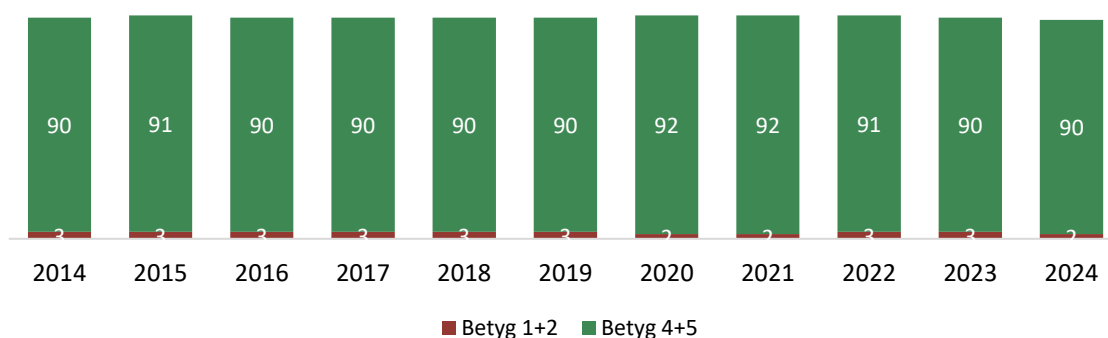
Figur 49. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5193, 2015: 5346, 2016: 8822, 2017: 9057, 2018: 8941, 2019: 8444, 2020: 8924, 2021: 9689, 2022: 8991, 2023: 8257, 2024: 11064 personer

2024 gav 90 procent av Region Stockholms resenärer ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning. Sedan 2014 har andelen nöjda resenärer ökat med 5 procentenheter. Ökningen har främst skett bland färdtjänstresenärerna, med 6 procentenheter.

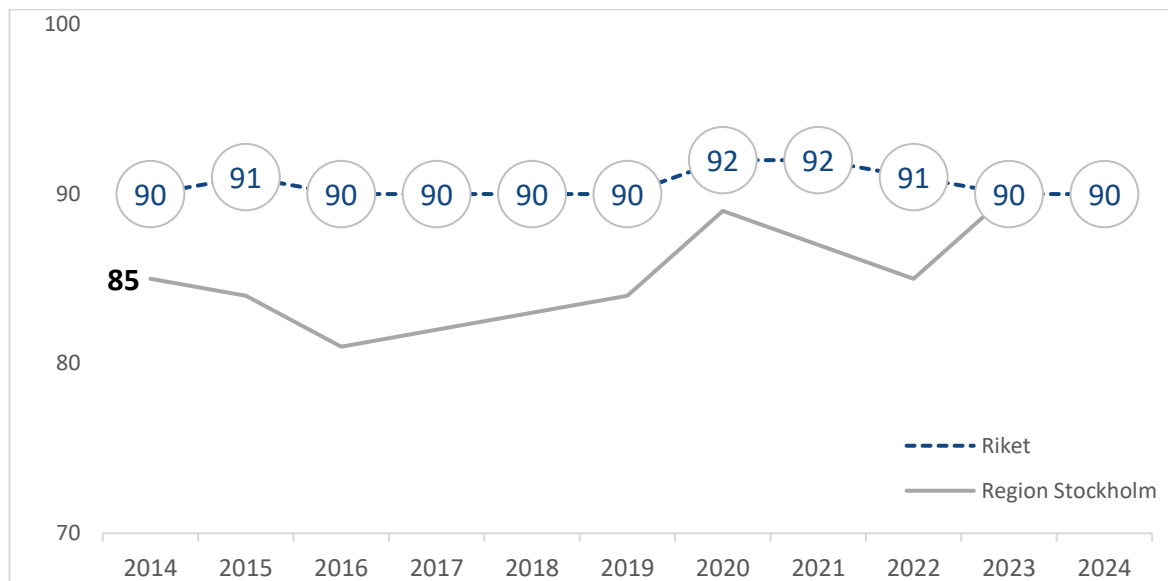
Figur 50. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Riket



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 51. Sammanfattande nöjdhet med hela resan för Region Stockholm och Riket.



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

Bas Region Stockholm 2014: 5193, 2015: 5346, 2016: 8822, 2017: 9057, 2018: 8941, 2019: 8444, 2020: 8924, 2021: 9689, 2022: 8991, 2023: 8257, 2024: 11064 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.

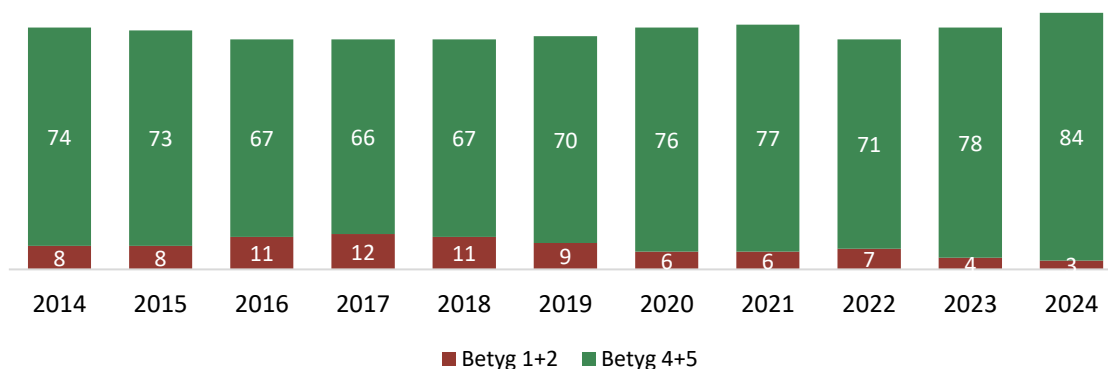
5.6 Generella omdömen

Resenärerna

- 84 procent av Region Stockholms resenärer och 85 procent i riket 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.
- 81 procent i Region Stockholm och 82 procent i riket 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

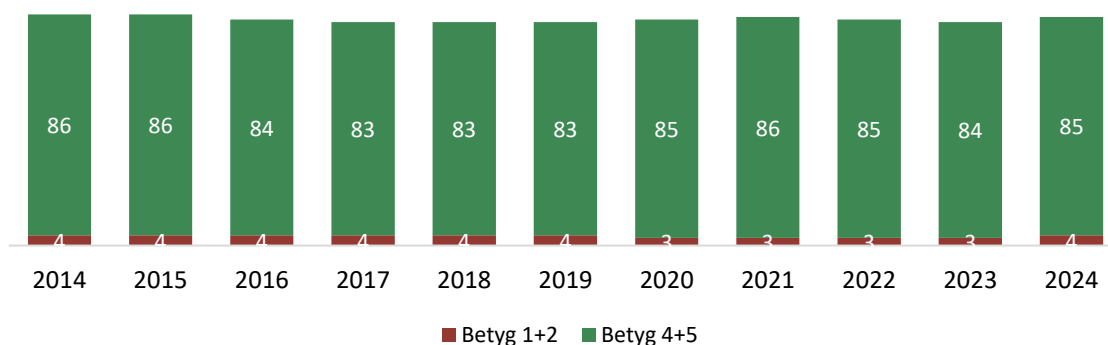
Figur 52. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5152, 2015: 5306, 2016: 8735, 2017: 8991, 2018: 8792, 2019: 9178, 2020: 10538, 2021: 11224, 2022: 10329, 2023: 9667, 2024: 12807 personer

84 procent av Region Stockholms resenärer gav ett högt betyg för tryggheten när de gör en resa 2024. Andelen nöjda har ökat med 10 procentenheter sedan 2014. Ökningen skedde i lika stor grad hos färdtjänst- som sjukresenärer.

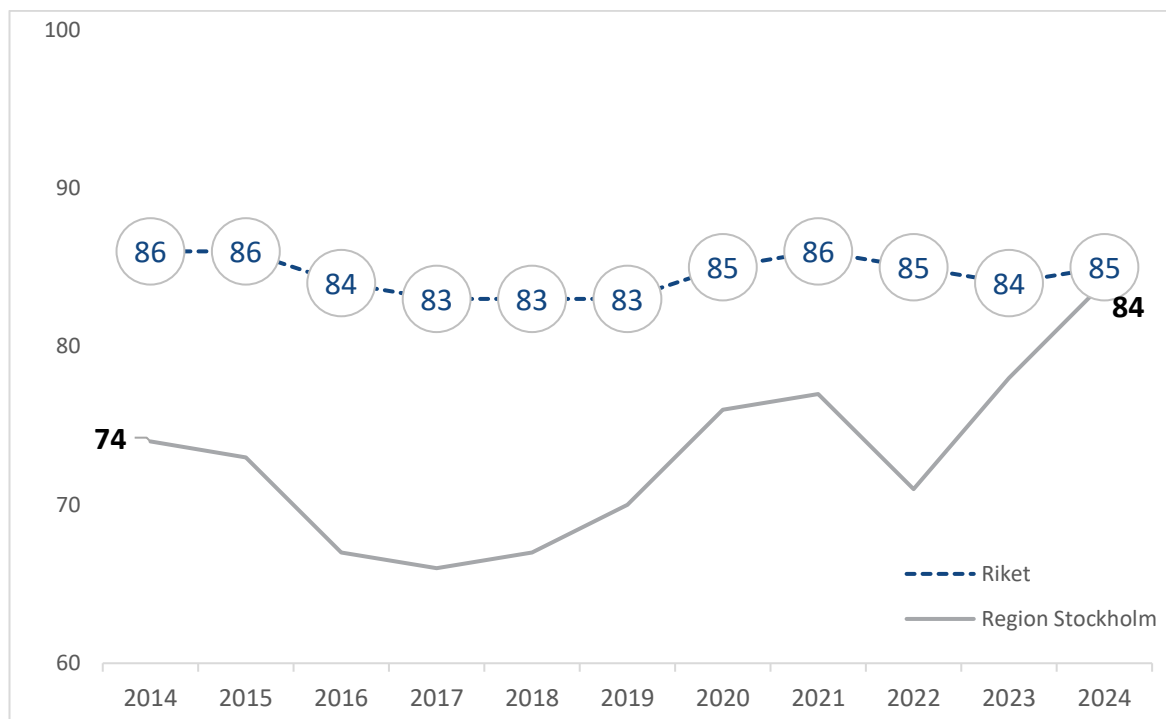
Figur 53. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa? Riket



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 54. Generellt betyg för tryggheten för Region Stockholm och Riket.



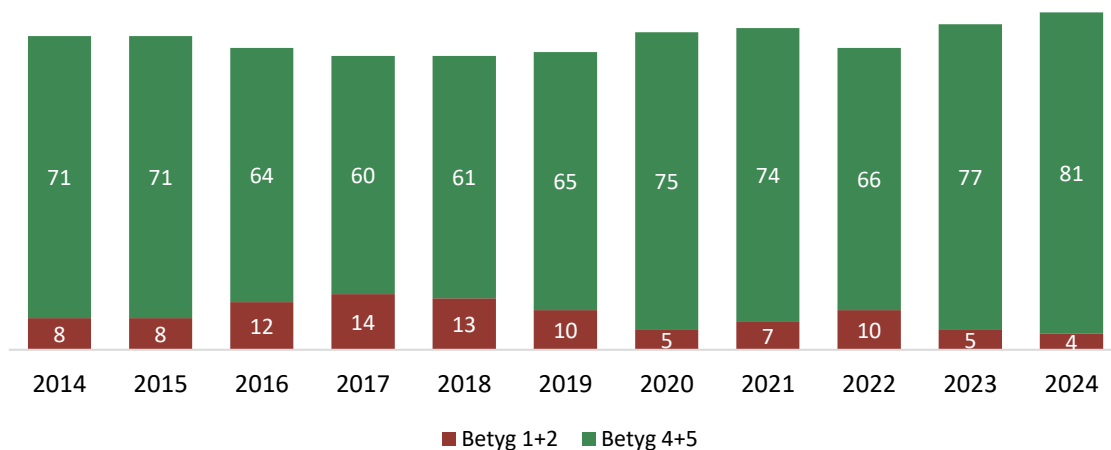
Bas Riket 2014: 36 742, 2015: 38 504, 2016: 43 561, 2017: 44 588, 2018: 50 362, 2019: 56 864, 2020: 58 572, 2021: 64 136, 2022: 63 312, 2023: 64 010, 2024: 70 115 personer

Bas Region Stockholm 2014: 5152, 2015: 5306, 2016: 8735, 2017: 8991, 2018: 8792, 2019: 9178, 2020: 10538, 2021: 11224, 2022: 10329, 2023: 9667, 2024: 12807 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

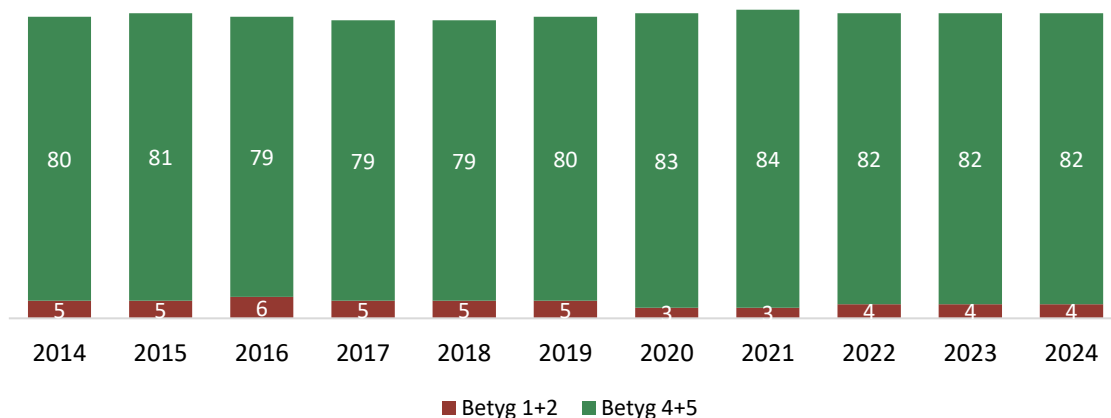
Figur 55. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5140, 2015: 5289, 2016: 8714, 2017: 8996, 2018: 8816, 2019: 9202, 2020: 10557, 2021: 11247, 2022: 10403, 2023: 9711, 2024: 12898 personer

2024 gav 81 procent av resenärerna i Region Stockholm ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag. Sedan 2014 har andelen nöjda ökat med 10 procentenheter. Ökningen skedde i lika hög grad hos färdtjänst- och sjukresenärer.

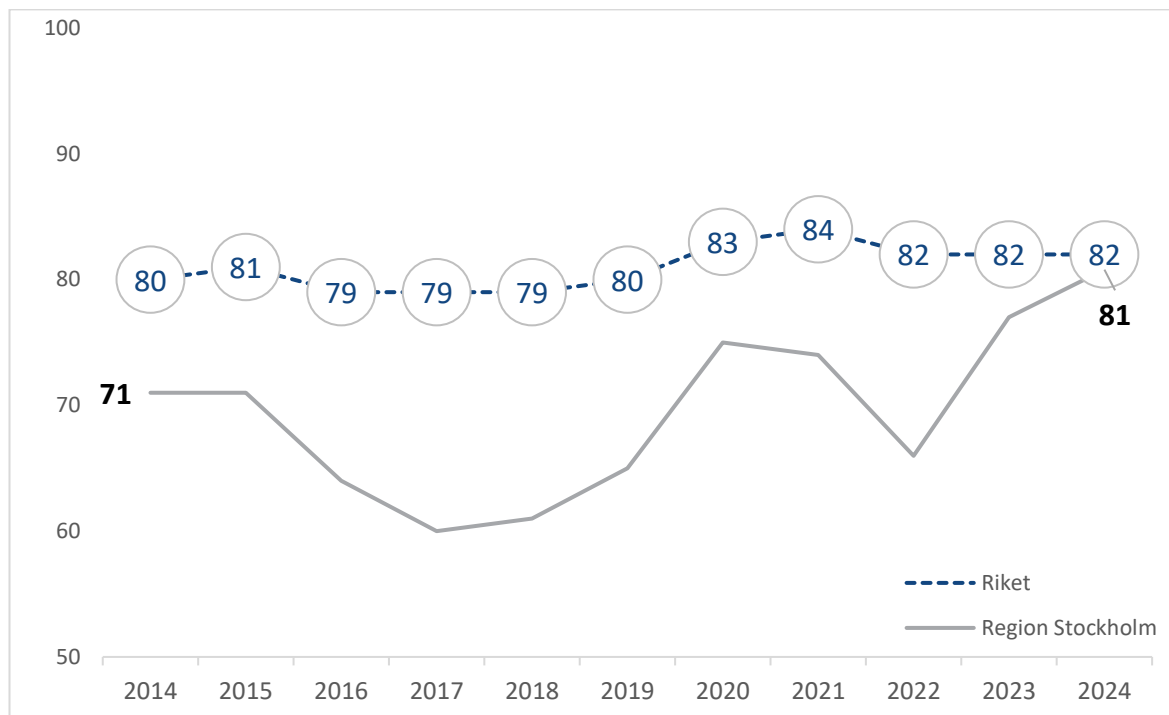
Figur 56. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Riket



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 57. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag för Region Stockholm och Riket.



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

Bas Region Stockholm 2014: 5140, 2015: 5289, 2016: 8714, 2017: 8996, 2018: 8816, 2019: 9202, 2020: 10557, 2021: 11247, 2022: 10403, 2023: 9711, 2024: 12898 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.

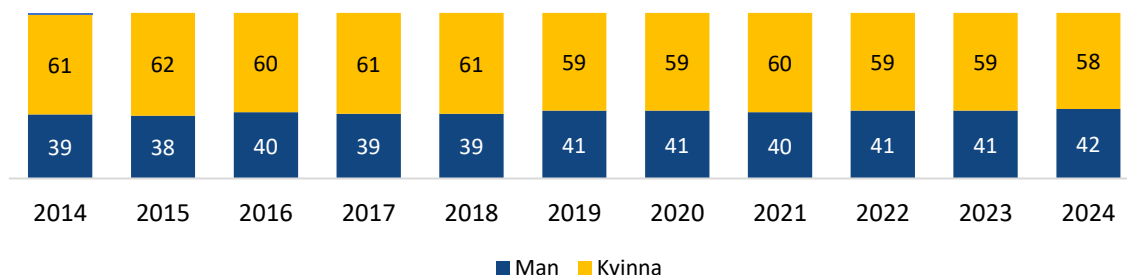
5.7 Fakta om resenärerna

Resenärerna i Region Stockholm

- 58 procent var kvinnor 2024.
- 44 procent var 80 år eller äldre 2024. Andelen har ökat med 17 procentenheter sedan 2014.
- 11 procent med rörelsehinder bland färdtjänstresenärerna. Andelen var 21 procent 2014.
- 58 procent reste minst en dag i veckan eller oftare 2024. 2014 var andelen 76 procent.
- 62 procent av resorna var 15 kilometer eller kortare 2024.

5.7.1 Fortsatt fler kvinnor som reser serviceresa

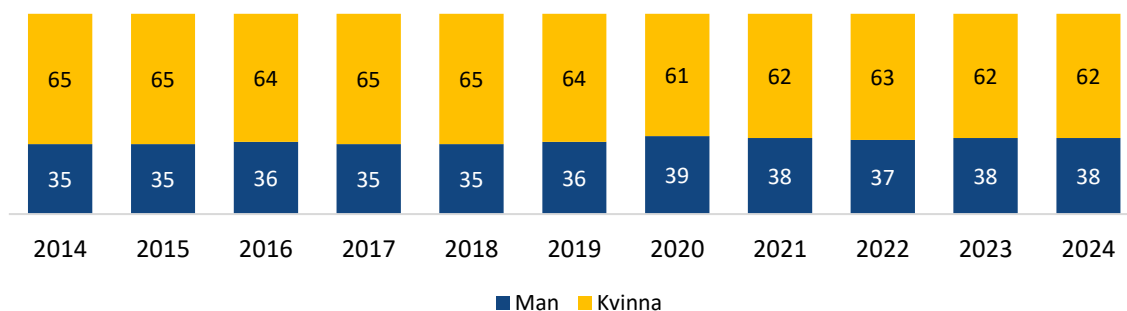
Figur 58. Könsfördelning Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

58 procent av de intervjuade resenärerna i Region Stockholm 2024 var kvinnor. Bland färdtjänstresenärerna är andelen högre än bland sjukresenärerna, 65 procent jämfört med 49 procent.

Figur 59. Könsfördelning Riket



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

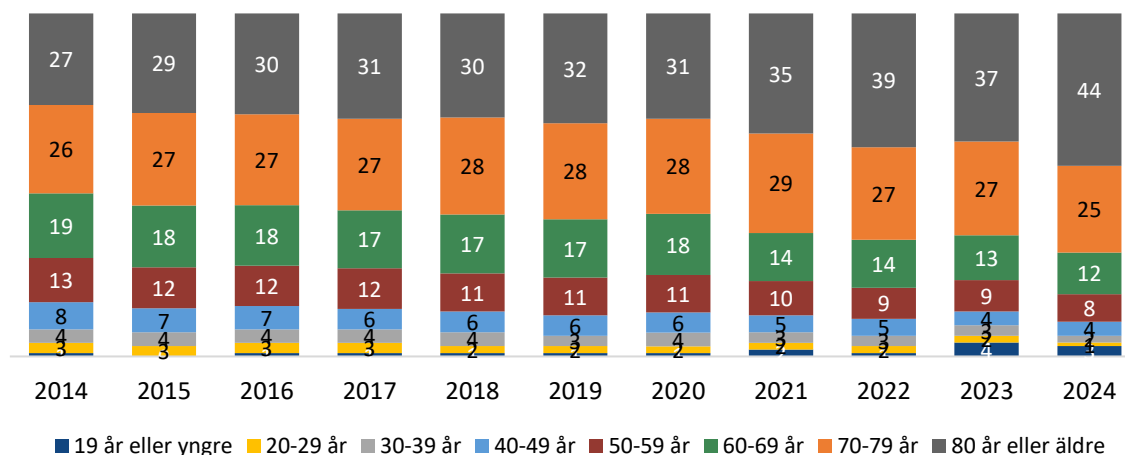
62 procent av de intervjuade resenärerna 2024 var kvinnor. Trafikanalys² siffror för 2023 visar att 62 procent av alla personer med färdtjänsttillstånd var kvinnor. Motsvarande statistik finns inte för anordnade sjukresor nationellt.

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

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.

5.7.2 Resenärer över 80 år ökar i ANBARO

Figur 60. Åldersfördelning Region Stockholm

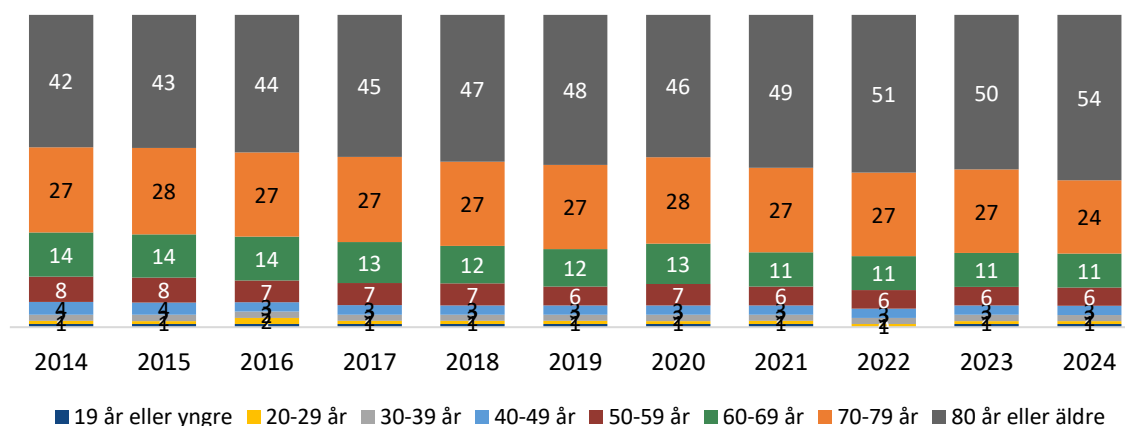


Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

44 procent av de intervjuade resenärerna i Region Stockholm 2024 var 80 år eller äldre. Andelen är högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna, 51 respektive 36 procent. Bland sjukresenärerna var andelen 70-79 år 32 procent jämfört med 20 procent bland färdtjänstresenärerna. Sedan 2014 har andelen 80 år och äldre ökat från 27 procent till 44 procent 2024. Samtidigt har andelen resenärer i åldern 60-69 år minskat från 19 procent 2014 till 12 procent 2024.

Bland färdtjänstresenärerna i Region Stockholm har andelen 80 år och äldre sedan 2014 ökat med 15 procentenheter från 36 procent och bland sjukresenärerna med 21 procentenheter från 15 procent. Minskningen i andel av resenärer i ålder 60-69 år var 6 procentenheter bland färdtjänstresenärerna och 10 procentenheter bland sjukresenärerna.

Figur 61. Åldersfördelning Riket



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

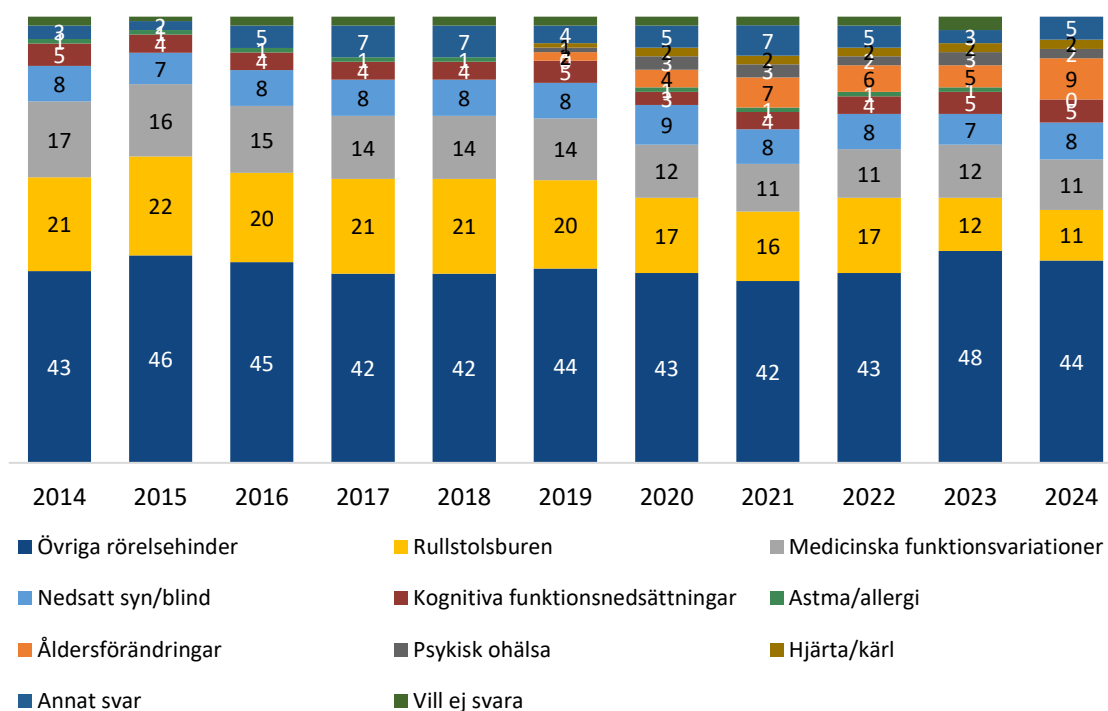
Majoriteten av de intervjuade resenärerna är 80 år eller äldre. Sedan 2014 har andelen ökat från 42 procent till 54 procent 2024.

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

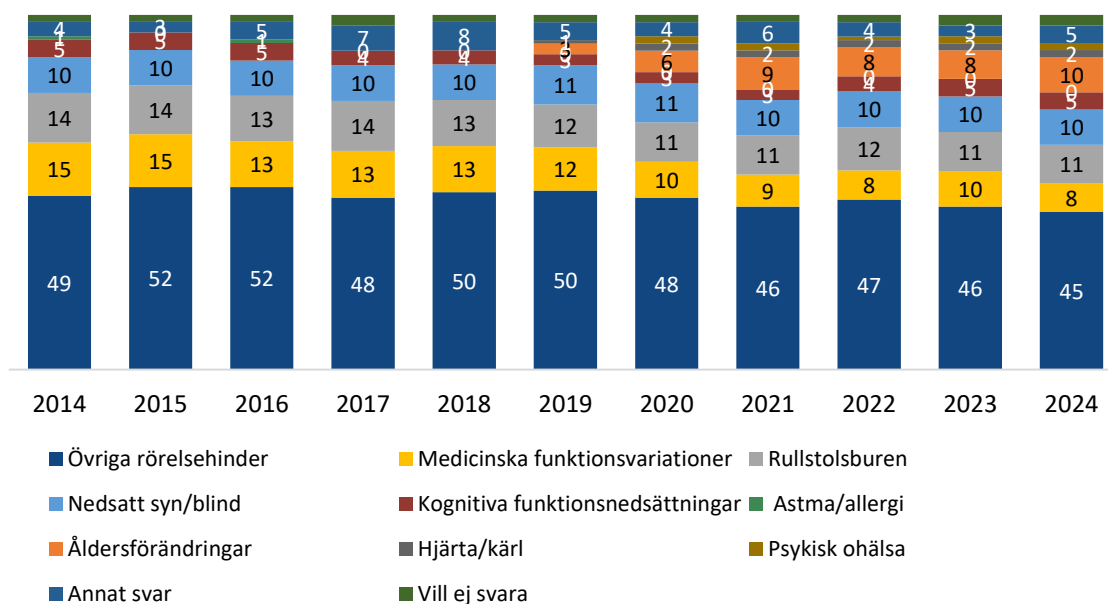
Figur 62. Funktionsnedsättning – färdtjänst Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 4075, 2015: 4039, 2016: 7126, 2017: 7333, 2018: 7162, 2019: 7476, 2020: 8661, 2021: 9047, 2022: 8569, 2023: 7889, 2024: 10409 personer

Av Region Stockholms färdtjänstresenärer 2024 hade 44 procent övriga rörelsehinder. Det har under alla år varit den funktionsnedsättning som dominerat bland de intervjuade. Andelen rullstolsburna har minskat med 10 procentenheter sedan 2014. Även andelen med medicinska funktionsvariationer har minskat med 6 procentenheter sedan 2014. Andelen resenärer med åldersförändringar har sedan svarsalternativet infördes, ökat med 5 procentenheter mellan 2020 och 2024.

Figur 63. Funktionsnedsättning – färdtjänst Riket



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

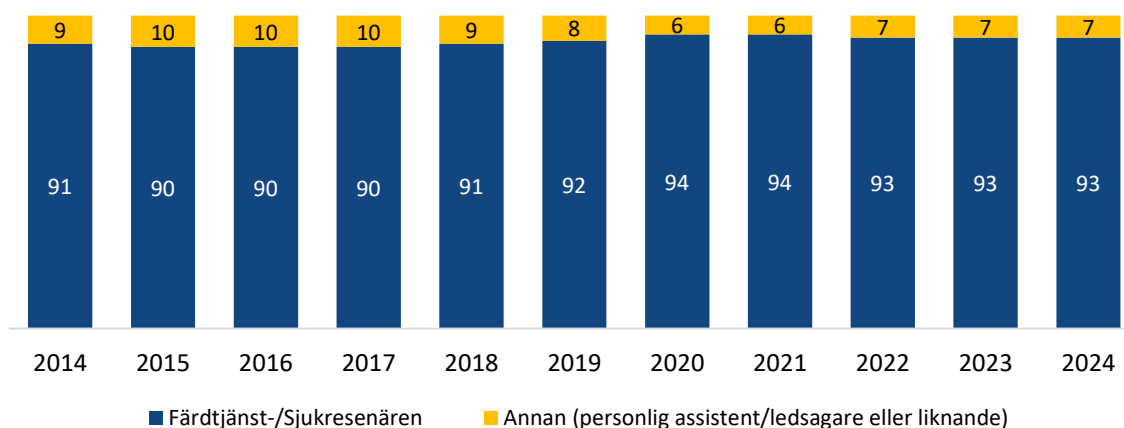
Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som dominerat bland de intervjuade färdtjänstresenärerna, oavsett undersökningsår, men andelen visar en minskande trend de senaste fem åren. Jämfört med 2015-2016, när andelen var som högst, 52 procent, har andelen minskat med 7 procentenheter till 45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

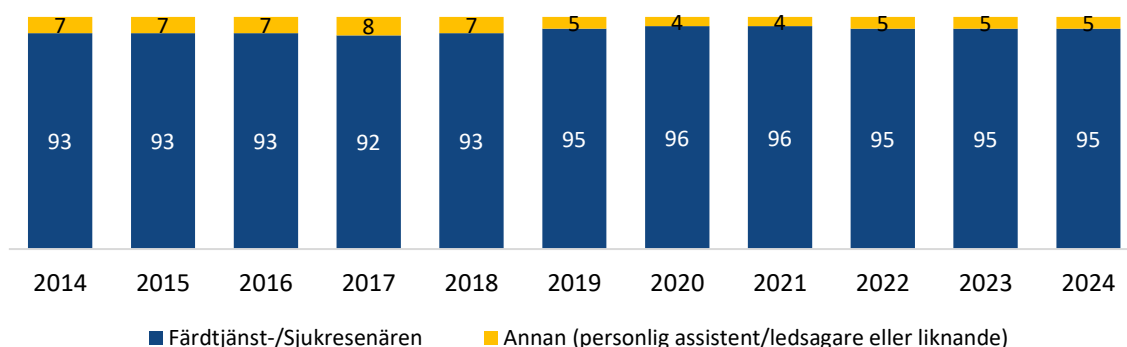
Figur 64. Svarande i intervjuerna Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

93 procent av de tillfrågade resenärerna i Region Stockholm deltar själva i intervjun om den genomförda resan.

Figur 65. Svarande i intervjuerna Riket

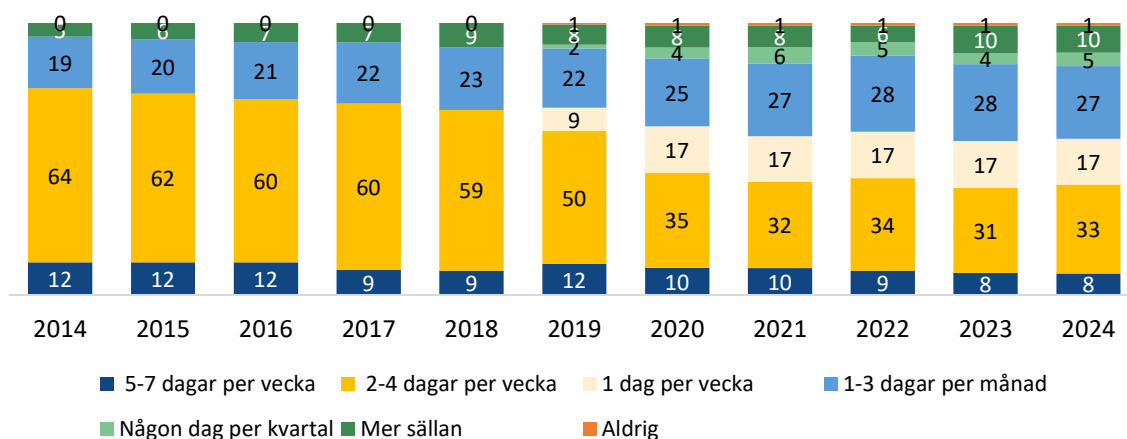


Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 603, 2018: 52 171, 2019: 58 764, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 67 112, 2024: 73 580 personer

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

5.7.5 Fler reser mer sällan

Figur 66. Resfrekvens med serviceresor för Region Stockholm



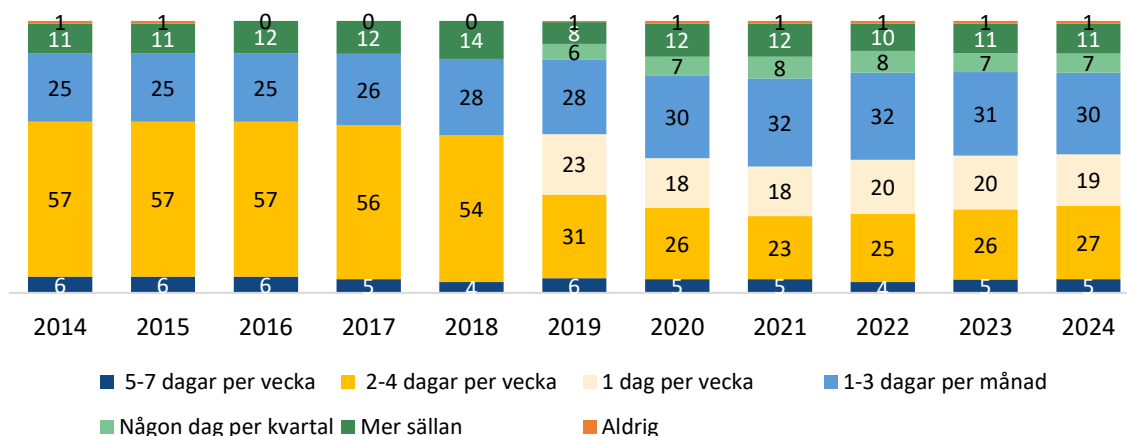
Bas Region Stockholm 2014: 5127, 2015: 5321, 2016: 8773, 2017: 9022, 2018: 8794, 2019: 4335+4663, 2020: 10148, 2021: 10755, 2022: 9957, 2023: 9343, 2024: 12285 personer

58 procent av serviceresenärerna i Region Stockholm 2024 reste en dag/vecka eller oftare. Bland färdtjänstresenärerna var andelen 62 procent och bland sjukresenärerna 51 procent.

Av färdtjänstresenärerna var det 30 procent som reste 1-3 dagar per månad jämfört med 23 procent av sjukresenärerna. Av sjukresenärerna 2024 var det 17 procent som reste mer sällan jämfört med 4 procent av färdtjänstresenärerna.

Sedan 2014 andelen som reste en dag/vecka eller oftare minskat med 18 procentenheter. Det ska dock beaktas att intervallen för resfrekvenserna ändrades under 2019. Se texten under figur 59 nedan för mer information.

Figur 67. Resfrekvens med serviceresor Riket



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.

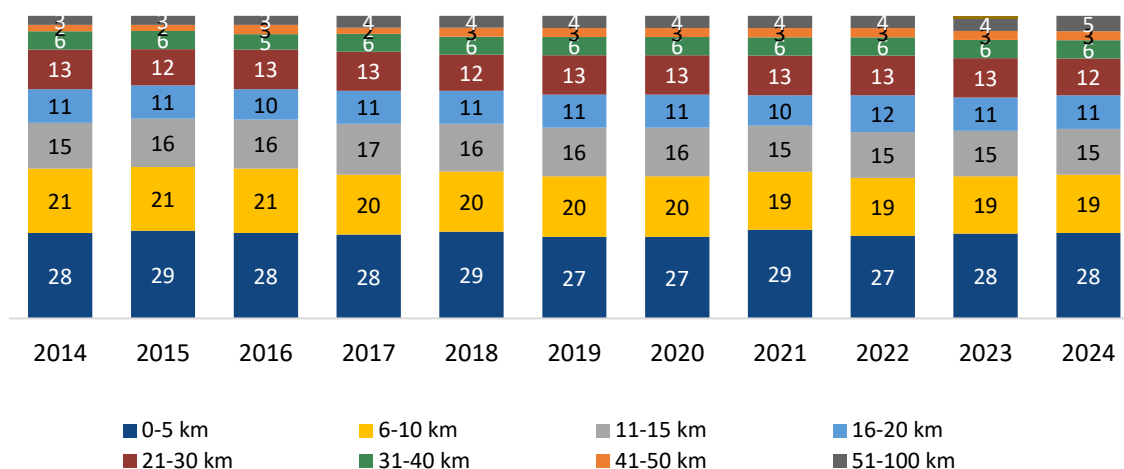
Vid halvårsskiftet 2019 ändrades intervallen för resfrekvenserna. I diagrammet ovan har det första halvåret 2019 och tidigare år räknats om till intervallen som gäller från andra halvåret 2019. De ljusa tonerna av gult och grönt utgör de frekvenserna som s.a.s. ligger mellan de gamla frekvenserna. De 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

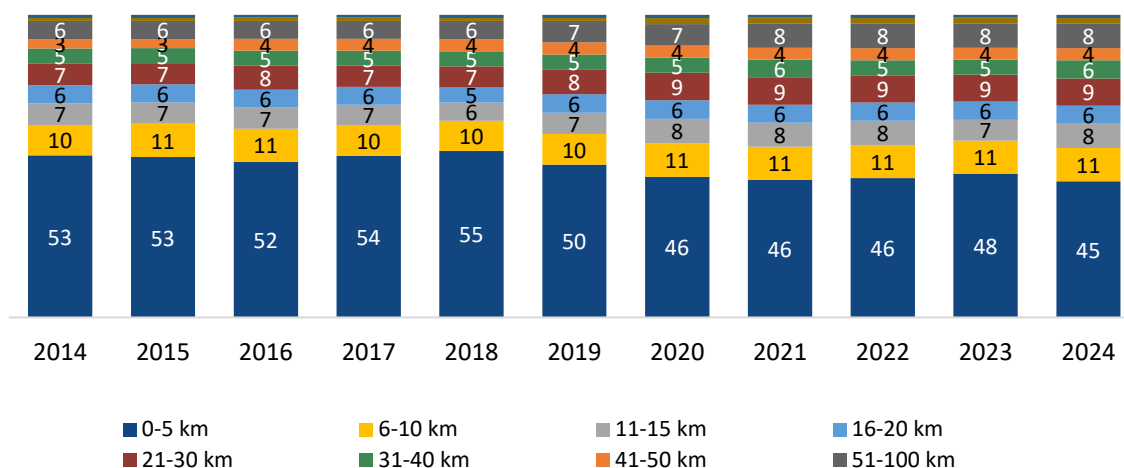
Figur 68. Serviceresorernas längd Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

2024 var 62 procent av serviceresorna i Region Stockholm 15 kilometer eller kortare. Bland färdtjänstresenärerna var andelen 67 procent och bland sjukresenärerna 48 procent. Sedan 2014 har knappt några förändringar skett i andelen resor mellan de olika reslängderna. Region Stockholm skiljer sig i det avseendet från riksgenomsnittet.

Figur 69. Serviceresorernas längd Riket



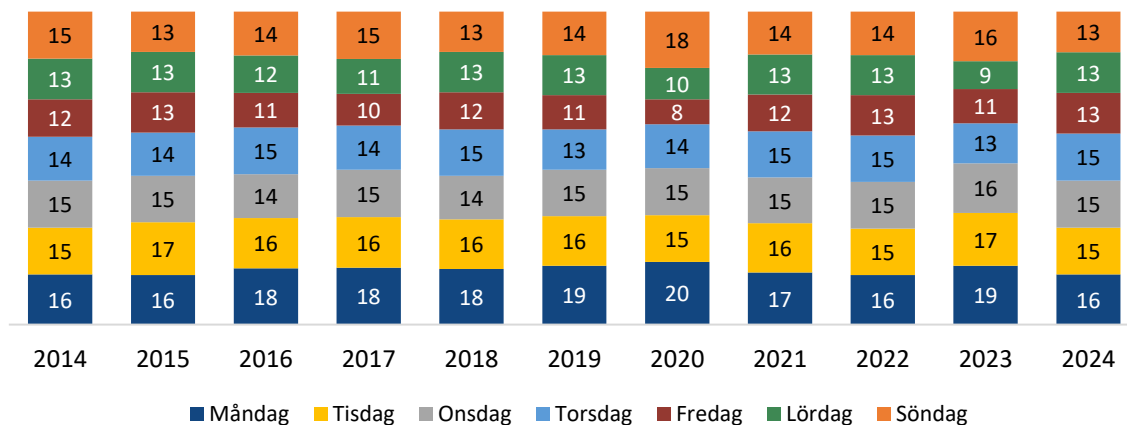
Bas Riket 2014: 33 309, 2015: 35 796, 2016: 42 030, 2017: 43 885, 2018: 50 341, 2019: 58 740, 2020: 60 947, 2021: 66 804, 2022: 66 250, 2023: 67 085, 2024: 73 205 resor

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

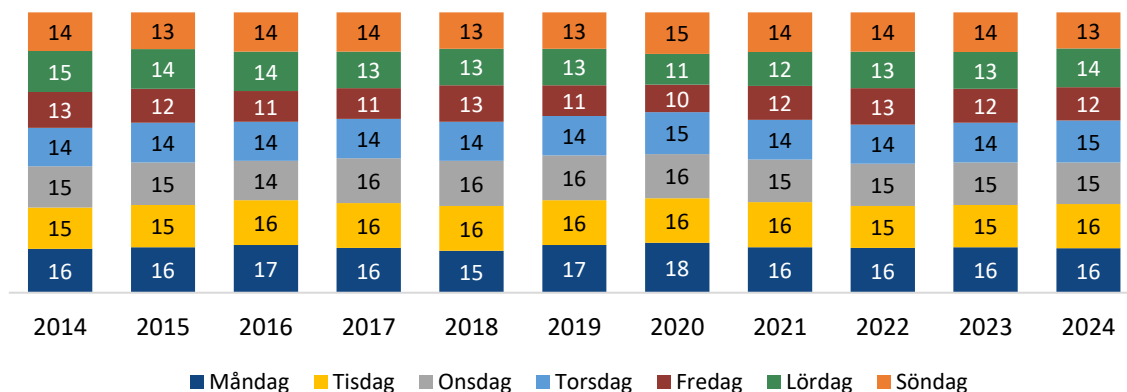
Figur 70. Veckodagar Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

Serviceresorna i Region Stockholm 2024 var jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel på fredagar-söndagar, precis som i riket. Andelen resor bland sjukresenärerna på måndagar var 19 procent jämfört med 13 procent bland färdtjänstresenärerna.

Figur 71. Veckodagar Riket



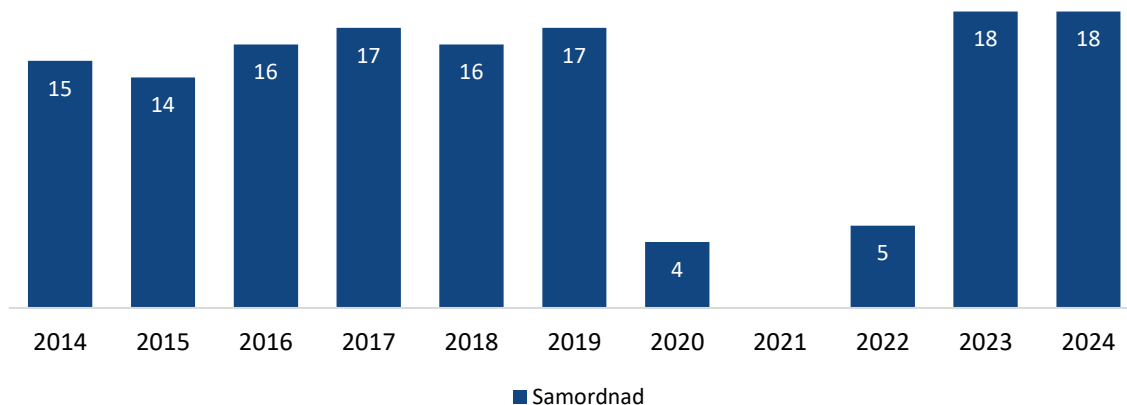
Bas Riket 2014: 37 803, 2015: 39 489, 2016: 44 856, 2017: 46 069, 2018: 52 175, 2019: 58 764, 2020: 60 966, 2021: 66 831, 2022: 66 280, 2023: 67 112, 2024: 73 580 personer

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.

⁴ Kollektivtrafikbarometern 2024

5.7.8 Samordningen var högre före pandemin

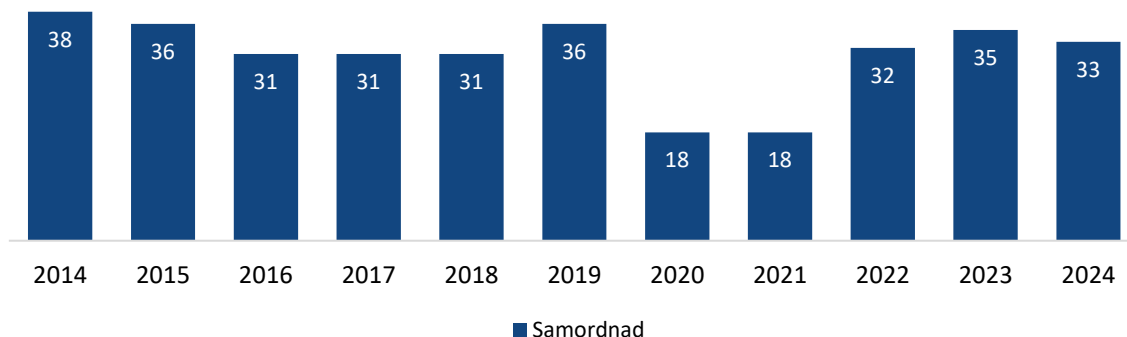
Figur 72. Samordnade resor för Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5269, 2015: 5421, 2016: 8957, 2017: 9234, 2018: 9080, 2019: 9465, 2020: 10874, 2021: 11555, 2022: 10805, 2023: 10080, 2024: 13333 personer

18 procent av serviceresorna i Region Stockholm under 2024 var samordnade. Av färdtjänstresorna var det 22 procent och av sjukresorna 12 procent. Den stora minskningen av andelen samordnade resor som skedde under pandemin har återhämtats 2024.

Figur 73. Samordnade serviceresor Riket



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

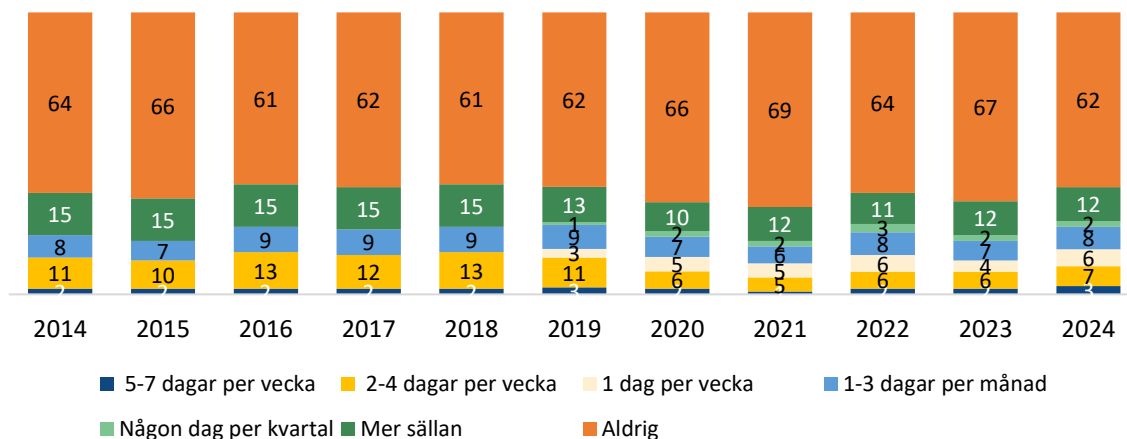
33 procent av resorna under 2024 var samordnade. Andelen samordnade resor var högre bland sjukresorna än färdtjänstresorna, 36 respektive 30 procent.

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 serviceresenärerna reser i kollektivtrafiken

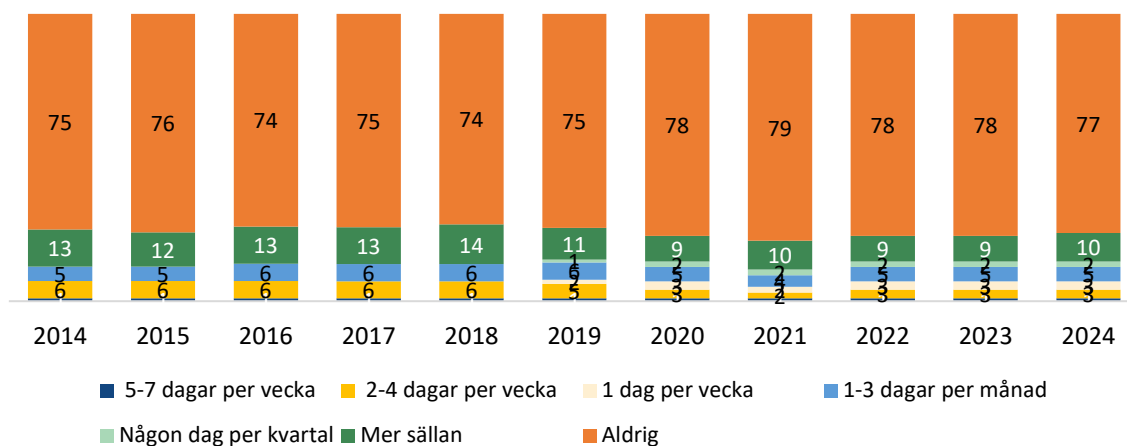
Figur 74. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Region Stockholm



Bas Region Stockholm 2014: 5203, 2015: 5386, 2016: 8863, 2017: 9122, 2018: 8971, 2019: 9282, 2020: 10668, 2021: 11380, 2022: 10546, 2023: 9844, 2024: 13046 personer

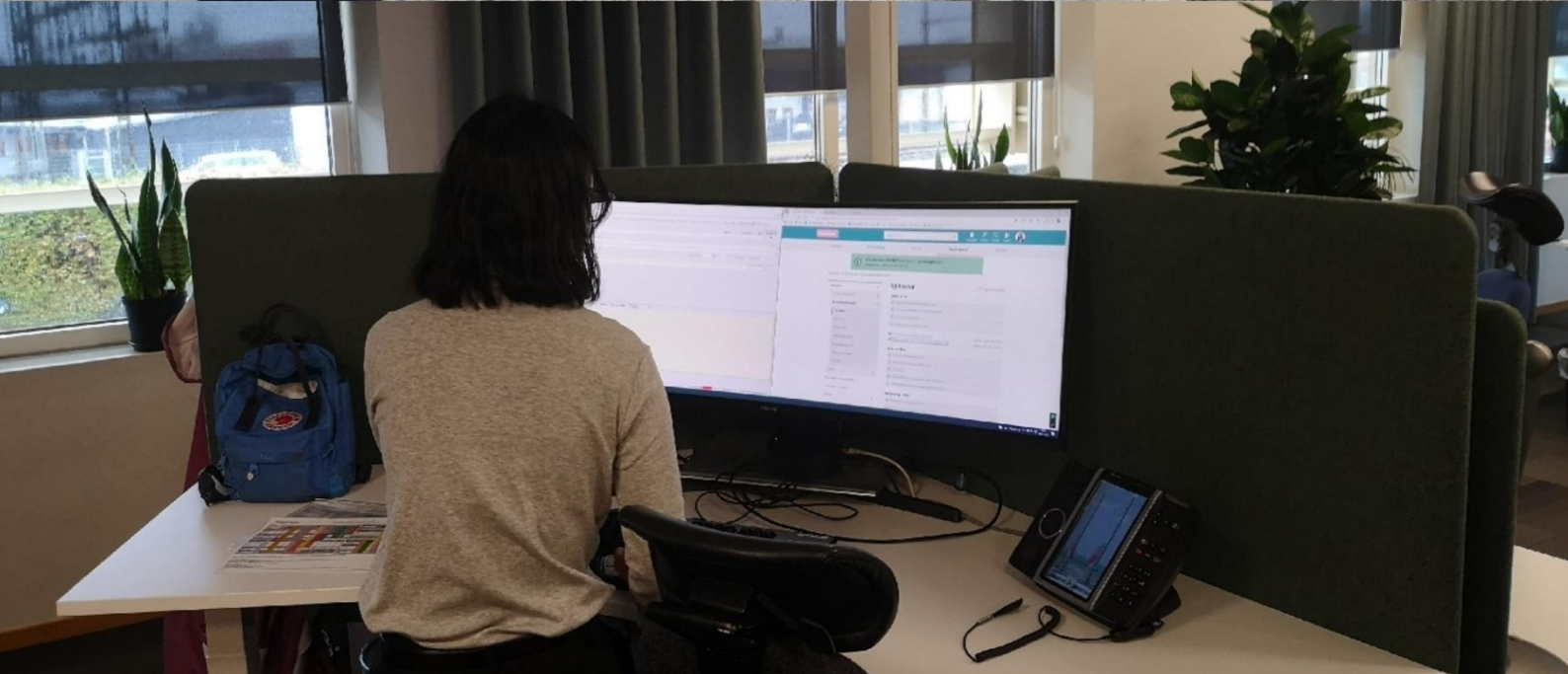
Andelen serviceresenärer i Region Stockholm som sade sig aldrig resa med den vanliga linjetrafiken var 62 procent 2024. Region Stockholm skiljer sig här från riket, genom en lägre andel resenärer som säger sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken.

Figur 75. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Riket



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 47, för ytterligare förklaring.



6 Om undersökningarna och rapporten

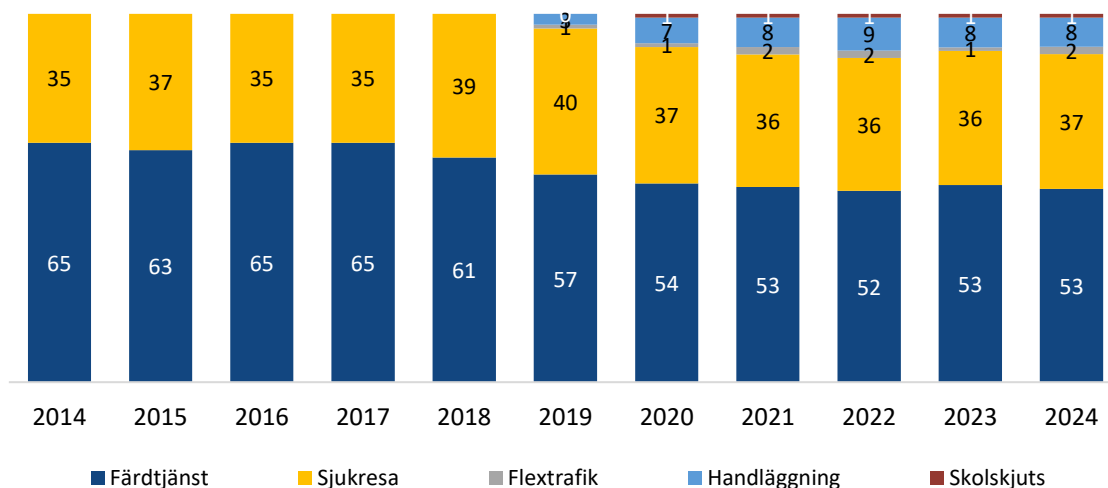
6.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförs 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 76. 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

6.2 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.

6.2.1 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

6.2.2 Deltagande organisationer – flextrafik

I Flexbarundersökningen 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

6.2.3 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 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.

6.2.4 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 tilläggsfrågor, 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

6.3 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 handläggningsundersökningen.

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>