

# ÅRSRAPPORT SÄK 2022

Enheten för Särskild kollektivtrafik



Av: Mathias Holmlund  
Enhetschef Särskild Kollektivtrafik  
Område kollektivtrafik Länstrafiken

## Innehållsförteckning

Årsrapport SÄK 2022.....	2
Länstrafikens uppdrag .....	2
Uppdragsgivare .....	2
Organisation .....	2
Avtal (trafik).....	2
Verksamhetsberättelse.....	3
Framtida utveckling.....	5
Myndighetsutövning/ Legitimering.....	5
Överklaganden: .....	5
Antal handlagda ärenden: .....	5
Legitimerade för färdtjänst:.....	6
Nationell Jämförelse Färdtjänstillstånd:.....	6
Resor per restyp samt trafikkostnader:.....	8
Antal beställningar av resor: .....	8
Fördelning mellan resslagen: .....	8
Färdtjänst:.....	9
Riksfärdtjänst: .....	9
Sjukresor: .....	10
Närtrafik/ Anropstyrds Linjetrafik .....	11
Statistik per kommun Färdtjänst/ Riksfärdtjänst:.....	12
Bergs Kommun: .....	12
Bräcke Kommun: .....	14
Härjedalens Kommun:.....	17
Krokoms Kommun:.....	19
Ragunda Kommun: .....	22
Åre Kommun:.....	24
Kvalité: .....	27
Ekonomi .....	27
Ekonomisk modell.....	27
Administration grunder: .....	28
Utfall 2022.....	28
Budget 2022 kontra utfall.....	28
Bilaga 1 Kundnöjdhetsrapport Anbarο SÄK 2022 .....	31

## Årsrapport SÄK 2022

### Länstrafikens uppdrag

Länstrafiken har getts i uppdrag att verkställa Region Jämtland Härjedalens och kommunernas uppgifter som ansvariga för särskild kollektivtrafik i nedanstående omfattning:

Länstrafikens uppdrag är att samordna de samhällsbetalda resorna oavsett om det är kommunerna, regionen eller Länstrafiken som har ansvaret för dessa. Detta sker genom att Länstrafiken bedriver:  
-beställnings- och samordningsfunktion (BC) för allmän och särskild kollektivtrafik  
-transporttjänster avseende särskild kollektivtrafik  
Verksamheten skall bedrivas med hjälp av entreprenörer som upphandlas i konkurrens, alternativt i egen regi. (BC drivs i egen Regi av Reseservice, Region JH)

Verksamheten skall bedrivas så att:

-samordning och planering av resor minimerar kostnaden för verksamheten och  
-överenskommen kvalitet på resor och tjänster upprätthålls.

Länstrafiken skall vidare

-aktivt arbeta med utveckling av resmöjligheter för att minska behovet av särskild kollektivtrafik genom att fler skall kunna nyttja den allmänna kollektivtrafiken.

Samtliga kommuner som ingår i Samarbetsavtalet-uppdragsavtalet och har överlåtit ansvar för färdtjänst/ riksfärdtjänst överlåter även myndighetsutövningen enligt gällande lagar.

### Uppdragsgivare

Region Jämtland Härjedalen samt Berg, Bräcke, Härjedalen, Krokomb, Ragunda och Åre kommun.

### Organisation

Enheten för särskild kollektivtrafik (SÄK) har under året bestått av en enhetschef samt två stycken färdtjänsthandläggare.

Beställningsmottagning utförs av Region Jämtland Härjedalens Beställningscentral, Reseservice. För utförande av transportuppdragen är transportörer upphandlade i konkurrens.

### Avtal (trafik)

2020 tecknades trafikavtal för fyra områden, Bräcke, Ragunda, Åre samt Östersund, de avtalen sträcker sig tom 2025-06-14. I slutet av 2021 tecknades avtal för ytterligare två områden, Berg och Härjedalen med trafikstart 2022-01-03, de avtalen har samma slutdatum som de avtal som tecknades 2020, dvs 2025-06-14. För de kvarvarande områdena, Krokomb och Strömsund tecknades ett kortare avtal (direktupphandling) som säkerställde trafik i avvaktan på rättsutslag. Under 2022 kunde så slutligen upphandling åter påbörjas av Krokomb och Strömsund, den upphandlingen förväntas vara slutförd i början av 2023.

I nedanstående tabell framgår avtalsparter samt vilken trafik som är upphandlad (utförs) i respektive kommun, och hur länge avtalen gäller. Gulmarkerade rutor är trafik utom samarbetsavtalet

## Avtalsparter 2022-:

Område	Avtalspart	Avtalstid			Restyper		
Berg	Mohlins AB	2022-01-03 – 2025-06-14	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärd-tjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Härjedalen	Mohlins AB	2022-01-03 – 2025-06-14	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Strömsund	Norra Jämtlands Taxi AB	2022-01-03 – 2023-06-15	sjukresa			När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
	Upphandling pågår	2023-06-16-2027-06-15	sjukresa			När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Krokom	Taxi Glesbygd AB	2022-01-03 – 2023-06-15	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
	Upphandling pågår	2023-06-16-2027-06-15	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Östersund	Taxi Östersund AB	2020-06-14 – 2025-06-14	sjukresa			När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Bräcke	Mohlins AB	2020-06-14 – 2025-06-14	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Ragunda	Mohlins AB	2020-06-14 -2025-06-14	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts
Åre	Taxi Östersund AB	2020-06-14 – 2025-06-14	sjukresa	Färdtjänst	Riksfärdtjänst	När o Anropsstyrd linjetrafik	Skolskjuts

## Verksamhetsberättelse

Länstrafiken har under 2022 skött uppdraget avseende den särskilda kollektivtrafiken för sex av länets åtta kommuner samt till del för Region Jämtland Härjedalen.

De kommuner som deltar i samarbetet är Berg, Bräcke, Härjedalen, Krokom, Ragunda och Åre.

Trafikavtalsmässigt börjar läget som under en längre period varit problematiskt med ett flertal rättsprocesser att stabiliseras. Under årets sista dagar nåddes en förlikning i två av avtalen som varit föremål för tvist, ett förlikningsavtal tecknades 27/12-2022. Därmed är samtliga rättsprocesser avslutade.

Myndighetsutövningen får anses ha fungerat väl. Myndighetsutövningen har inte varit föremål för prövning (överklaganden) av rätten under året, normalt prövas tiotalet ärenden årligen. Handläggningstiden har under året till huvuddel understigit 14 dagar vilket legat väl inom stipulerad handläggningstid.

Antal färdtjänstillstånd i de sex ingående kommunerna var vid årets utgång 1008 st.

För att mäta hur effektiv samordningen är jämförs den faktiska kostnaden för taxiresor med hur stor kostnaden skulle ha varit om resorna gjordes utan samordning. Differensen däremellan benämns samordningsvinst. Samordningsvinsten under 2022 var knappa 29 %, i pengar motsvarar det 10,5 miljoner kr på den rörliga delen av trafik kostnaden.

Ett verktyg för att mäta nöjdheten hos resenärerna är svensk kollektivtrafiks kvalitetsundersökning Anbar<sup>1</sup>. Där jämförs Länstrafiken med övriga riket. Länstrafiken har innehaft topplaceringar (1–3) 2008–2021. Under 2022 var det 93 % av resenärerna som gav bästa betyg (4–5, femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa sammantaget. Detta skall jämföras med riksgenomsnittet på 91 %. Resultatet i undersökningen gjorde att Länstrafiken och dess leverantörer placerade sig på en delad fjärdeplats i riket.

Under året har hållits två protokollförda Samrådsmöten där Länstrafiken varit sammankallande, varje uppdragsgivare har en representant. Samrådsgruppen möjliggör för varje part att få insyn och inflytande på verksamheten.

Personalmässigt har enheten SÄK på färdtjänsthandläggningssidan varit rätt dimensionerad under året, med ett visst mått av redundans, vilket säkerställt utlovade handläggningstider kontinuerligt och skapat förutsättningar för kvalitet och utveckling.

Färdtjänstreglementet har under året inte varit föremål för några förändringar. Egenavgifterna har varit oförändrade, de är kopplade mot Länstrafiktaxan och utgör ca 150 % av densamma. Region Jämtland Härjedalen fattar beslut angående regelverk och taxekonstruktion.

Egenfinansieringsgraden för samhällsbetalda resor är fortsatt låg (färdtjänst 9 %, sjukresor taxi 7 %).

Avseende ekonomin så uppvisade enheten beträffande färdtjänstuppsdraget ett positivt resultat om 2 029 000 kr mot budgeterade kostnader som var beräknade till 15 763 000 kr.

Kostnadsutvecklingen (Indexutvecklingen) i trafikavtalen har varit dramatisk under de två senaste åren till följd av skenande bränslepriser.

Samtliga kommuner hade under 2022 jämförelsevis<sup>2</sup> en lägre kostnad än de hade innan de blev en part i Samarbetsavtalet.

2022 slutfördes arbetet med att upphandla ett planerings- och samordningssystem för särskild kollektivtrafik. Det nya planeringsverktyget implementeras och driftsätts under 2023.

Under 2023 blir ett stort projekt att påbörja förarcertifiering<sup>3</sup> av förarna som utför transporterna. Det är en omfattande utbildningsinsats som genomförs av SÄK, ca 550 förare skall utbildas och certifieras. Syftet är att säkerställa kvalitén i transporterna långsiktigt.

Ett annat område som kräver stort fokus under 2023 är att påbörja upphandling av kommande trafikavtal SÄK 2025. Upphandling av trafik SÄK 2023 behöver också slutföras samt implementeras.

Vidare behöver det fortsatt ske riktade informations och utbildningsinsatser. Kunskapsnivån beträffande färdtjänst och riksfärdtjänst har emellertid avsevärt förbättrats under senare tid.

Slutligen behöver det under 2023, likt tidigare år, vara en ständigt pågående process med att förbättra, anpassa och effektivisera verksamheten.

---

<sup>1</sup> Undersökningen mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan och är en löpande kvalitetsundersökning. Intervjuer genomförs dagligen året runt per telefon, dagen efter genomförd resa. Totalt täcker undersökningen 95 procent av landets kommuner och 20 av Sveriges 21 län är representerade i undersökningen.

<sup>2</sup> Hänsyn tagen till penningvärdeförändring

<sup>3</sup> Utbildningsplan enligt Svensk kollektivtrafiks förarcertifiering Serviceresor.

## **Framtida utveckling**

Samarbetsavtalet (avtal om samordning av samhällsbetalda resor i Jämtlands län) lämnar öppet för de kvarstående kommunerna, Östersunds kommun och Strömsunds kommun att ansluta sig till avtalet även med sina färdtjänst/ riksfärdtjänstresor. Ett villkor för att få ansluta sig är att man ansluter sig till de gemensamma regler, taxor och kvalitetskrav som finns för tillfället. Östersunds kommun har hittills valt att stå utanför samarbetet, i huvudsak för att de vill behålla sin taxa. Inför varje trafikupphandling som Länstrafiken genomför görs en förfrågan – ett medvetandegörande för/om möjligheten för potentiella parter.

Ett av uppdragen till Länstrafiken lyder ” *Länstrafiken skall vidare -aktivt arbeta med utveckling av resmöjligheter för att minska behovet av särskild kollektivtrafik genom att fler skall kunna nyttja den allmänna kollektivtrafiken* ”. Riksdagen fastlade långt tillbaka en nationell plan, vilken senare kompletterades med ett funktionsmål som preciserat lyder *Transportsystemet utformas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning*. En förutsättning för att fler funktionshindrade skall kunna åka med den allmänna kollektivtrafiken är att både bussar och den fysiska miljön är anpassad och att information tillhandahålls i reseplaneraren eller motsvarande. Jämtland ligger inte i framkant beträffande fysisk anpassning och tillgänglighetsanpassning av hållplatser och kartläggning av dessa samt tillhandahållande av information. Det sistnämnda är en viktig del då behovet av att er hålla aktuell, korrekt och anpassad information om tillgängligheten innan resan, i många fall är direkt avgörande för om resan går att genomföra eller ej. Den här frågan berör flera aktörer och för fördjupning av Länstrafikens göranden och åtaganden i denna fråga hänvisas till *Regionalt trafikförsörjningsprogram 2021–2025 Region Jämtland Härjedalen* men även till regeringens *Proposition 2016/17 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken*. I den sistnämnda klargörs exempelvis ansvarsområden.

En förhoppning-önskan från SÄK:s del är att frågan framgent prioriteras av allmän kollektivtrafik, och att samverka med andra berörda aktörer (hållplatsansvariga) sker. Detta så att det i ett första skede inom snar framtid finns ett identifierat startläge på plats, gällande de anpassade hållplatser som faktiskt finns och att dessa görs sökbara i trafikplaneraren. Vidare progress i frågan förutsätter därefter att frågan fortsatt prioriteras så att man succesivt når lagda nationella mål.

## **Myndighetsutövning/ Legitimering**

### **Överklaganden:**

Under 2022 har det inte inkommit något överklagande till förvaltningsrätten, vilket är exceptionellt sett historiskt. Medelvärde den senaste tioårsperioden dessförinnan är 11,6 överklaganden årligen.

Myndighetsutövningen har således inte prövats av Förvaltningsrätten under året. Sammantaget med domsluten för 2021 och tidigare har förvaltningsdomstolen avgjort 146 av totalt 146 ärenden, varav 139 utfallit till myndighetsutövarens favör.

Inget ärende har under året överklagats till vare sig kammarrätt eller högsta Förvaltningsdomstolen.

### **Antal handlagda ärenden:**

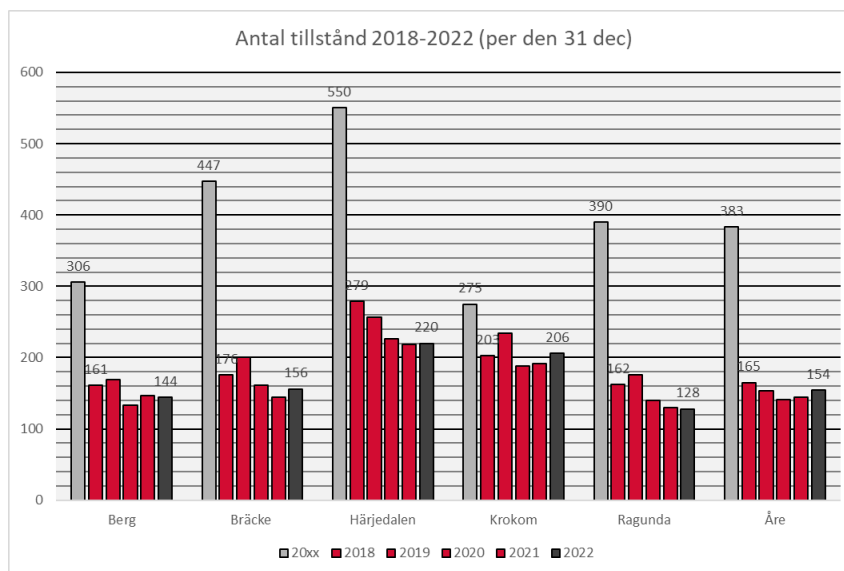
Under året har fattats formellt beslut i totalt 493 ärenden. 2021 fattades beslut i 610 ärenden. Att antalet nedgått beror på att tidslängden på de kortare besluten de senaste åren utökats, vilket under året lett till mindre antal förlängningsansökningar-omprövningar. Antalet nyansökningar ligger på normal nivå.

Av inkomna ansökningar beviljades knappt 92 %. Sett till nyansökningar *färdtjänst* så beviljades 90 %. Andelen beviljade beslut är i paritet med den senaste 10 årsperioden.

### Legitimerade för färdtjänst:

Per den 31/12-2022 var det 1008 legitimerade för färdtjänst, jämfört med 977 vid årets början vilket är en ökning med 3 %. Antalet legitimerade är historiskt lågt, under 2020 minskade antalet med hela 17 % till följd av pandemin, trenden med vikande antal har dock sedan dess vänt och är i sakta stigande.

Efter att antalet legitimerade i en lång följd av år ha minskat avsevärt planade kurvan ut alltmer och antalet legitimerade ökade något under 2019. Bedömningen inför framtiden som gjordes då var att antalet fortsättningsvis kommer att vara relativt stabilt på den dåvarande nivån och variera både upp och ner i mindre omfattning. Sedan kom pandemin och antalet ansökningar minskade en period drastiskt. Detta fick till följd att även antalet legitimerade nedgick dramatiskt då inflödet av nya kunder inte vägde upp utflödet. Rent krasst så var det fler som lämnade jordelivet än tillkommande nya tillståndshavare. Ansökningarna har sedan dess återgått till normala nivåer vilket torde leda till att antalet tillstånd så sakteliga ökar den närmaste tidsperioden. På nedanstående bild illustreras förändring av antal tillstånd per kommun de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från respektive kommun finns med som referensvärde (20xx ljusgrå stapel).



### Nationell Jämförelse Färdtjänstillstånd:

Observera att siffrorna avser 2021 eftersom 2022 års officiella siffror<sup>4</sup> redovisas först i juni 2023. I genomsnitt är 28 personer per 1000 invånare färdtjänstberättigade i riket. I länen varierar antalet personer med färdtjänstillstånd i förhållande till folkmängden relativt kraftigt, vilket illustreras i bild på omstående sida. Antalet innehavare av färdtjänstillstånd per län varierar mellan 20 och 43 tillstånd per 1000 invånare. Jämtland som helhet ligger under rikssnittet, det är 22 personer per 1000 invånare som innehar färdtjänstillstånd. Det varierar stort mellan kommunerna. Jämtland ligger numer bland de län som har lägst färdtjänstinnehav, för 15 år sedan var innehavet betydligt högre och återfanns strax under de nivåer Västernorrland och Norrbotten befinner sig på idag.

Färdtjänst är starkt kopplad till ålder, av landets färdtjänstberättigade är 77 % över 65 år. Man behöver ta hänsyn till åldersstrukturen<sup>5</sup> i kommunerna (bild på omstående sida), för att bilda sig en uppfattning om läget beträffande andel av befolkningen som innehar tillstånd. Flera av länets kommuner har en åldrande befolkning och ligger långt över rikssnittet beträffande andel av befolkningen som är 65 år eller äldre. Sett till storleksordningen på relationerna mellan ålder och andel legitimerade kan

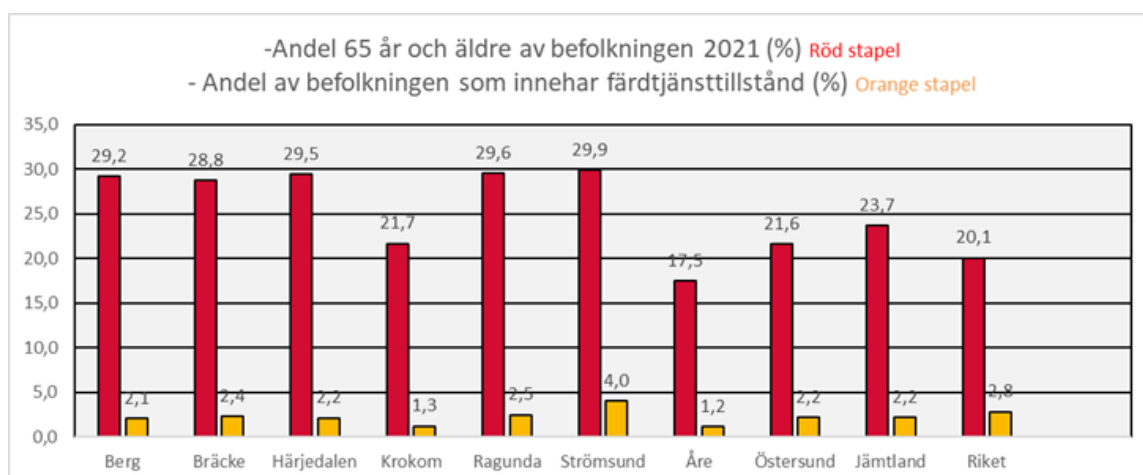
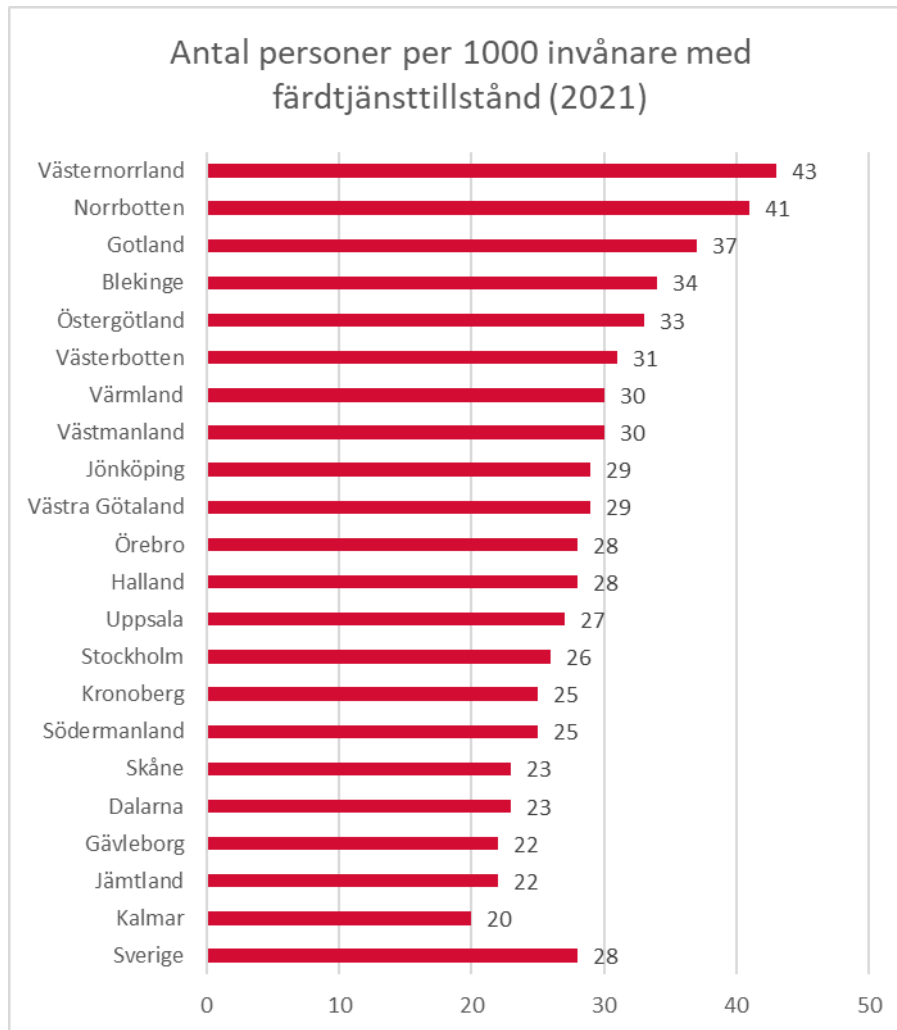
<sup>4</sup> Källa: Trafikanalys: Färdtjänst och Riksfärdtjänst 2021

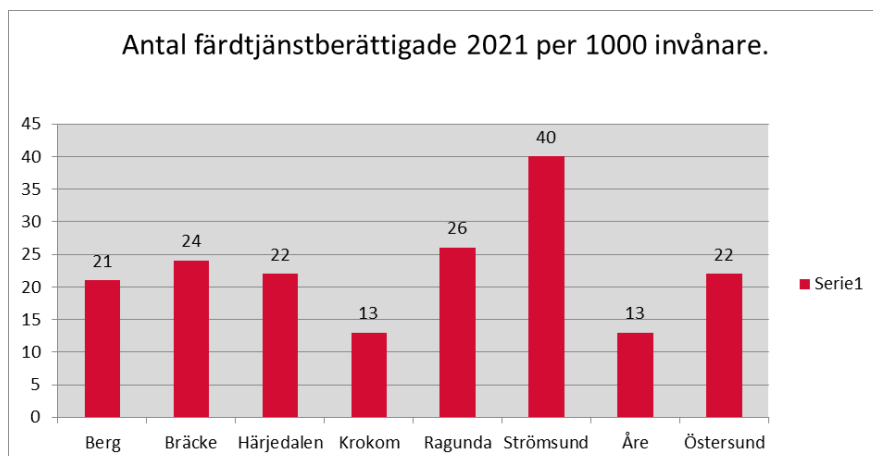
<sup>5</sup> Källa: Statistiska centralbyrån



konstateras att Berg, Bräcke Härjedalen och Ragunda har en hög andel 65 eller äldre. Trots det ligger de relativt lågt beträffande hur stor del av befolkningen som innehar färdtjänstillstånd. Krokoms och Åres har förvisso låg andel 65 eller äldre men har exceptionellt låg andel färdtjänstinnehavare, 1,3- respektive 1,2 % av befolkningen innehar färdtjänstillstånd i de två kommunerna. Riksnittet är att 2,8 % av befolkningen innehar färdtjänstillstånd.

Sammanfattningsvis har samarbetsavtalets samtliga kommuner ett lågt färdtjänstinnehav.





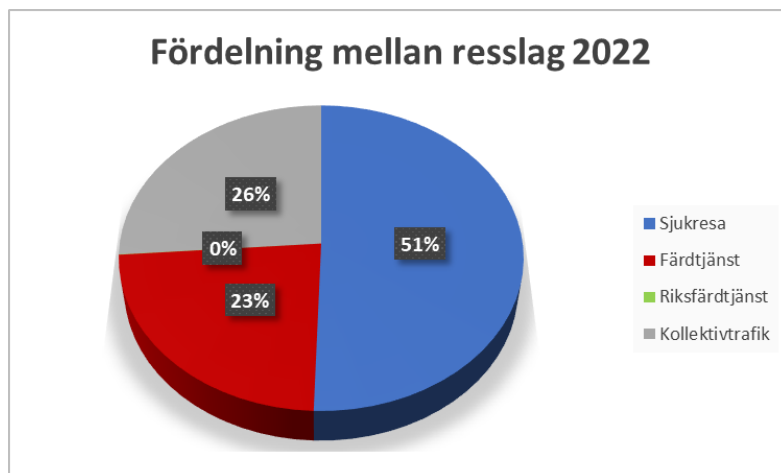
## Resor per restyp samt trafikknaster:

### Antal beställningar av resor:

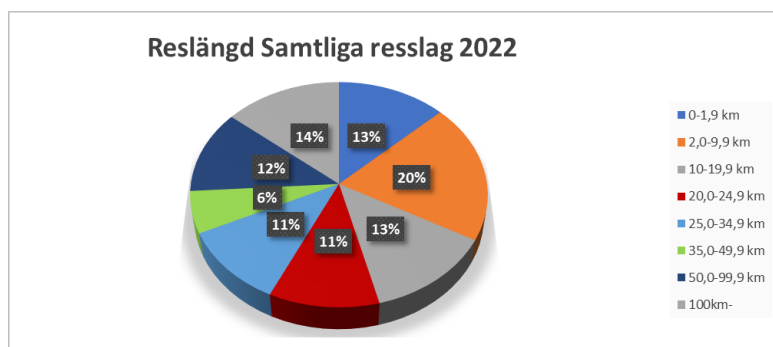
Under 2022 gjordes 66 477 resor med upphandlad trafik avropad via BC Reseservice. Antalet är något högre (+ 2%) än 2021. Jämför vi med 2019, ett normalår innan pandemin så är antalet – 19 % färre.

### Fördelning mellan reslagen:

I nedanstående diagram framgår fördelning mellan reslagen 2022 i den upphandlade trafiken.

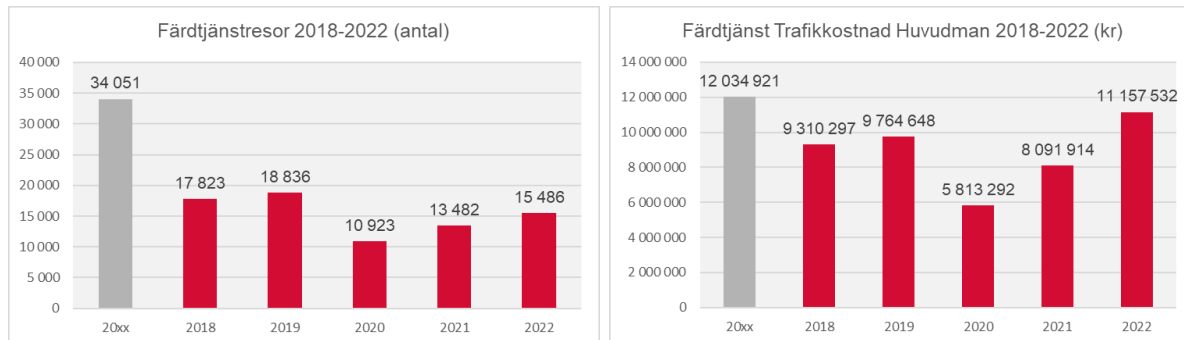


I diagrammet nedan återfinns fördelningen av samtliga anropsstyrda transporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor, När- och anropsstyrd linjetrafik) procentuellt utefter reslängd.



## Färdtjänst:

Under 2022 genomfördes 15 486 färdtjänstresor vilket är en ökning med + 15 % jämfört med 2021 då det genomfördes 13 482 färdtjänstresor. Jämfört med 2019, ett ”normalår” före pandemin då det genomfördes 18 836 färdtjänstresor, är det en minskning med -18 %. Huvudmännens trafik kostnad uppgick till 11 157 532 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdena från kommunerna året innan<sup>6</sup> verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (20xx grå stapel).



Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Beställningarna sker till huvuddel kl. 8-17. Genomsnittlig reslängd var 18,5 km, så många som 30 % av resorna understeg 1,9 km. 18 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 15 resor. En resa kostade i snitt 720 kr för kommunerna och 74 kr för resenären. Egenfinansieringsgraden (av trafik kostnaden) är 9 %. Samordningsvinsten uppgick till 8,6 %. Att samordningsvinsten för färdtjänst är relativt låg beror till stor del på att resandet sker perifert. Totalt antal resta, beställda, km: 286 433 vilket är en ökning med + 4 % jämfört med 2021 men en minskning om - 16 % jämfört med 2019.

För uppgifter om respektive kommun hänvisas till kapitlet *statistik per kommun*. I diagrammet nedan återfinns fördelningen av färdtjänstresorna utefter reslängd.

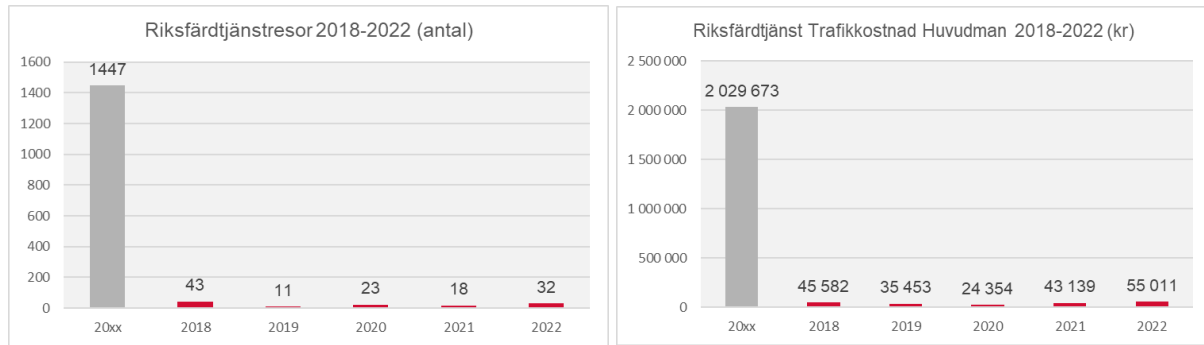


Fig. Fördelning av antalet Färdtjänstresor procentuellt utifrån avstånd i km.

## Riksfärdtjänst:

Under 2022 genomfördes 32 Riksfärdtjänstresor, vilket ligger inom normal fluktuation jämfört med tidigare år. Resorna genomfördes med flertalet färd sätt, allt från tåg med ledsagare till taxi. Huvudmännens trafik kostnad uppgick till 55 011 kr. En resa kostade i snitt 1719 kr för kommunerna att jämföra med 2019 då snittet låg på knappa 5000 kr. För resenären var snittkostnaden 237 kr. Kostnaden per resa varierar starkt beroende på vilket färd sätt som beviljats (och reslängd) därav den stora kostnadsskillnaden mellan åren. För uppgifter om respektive kommun hänvisas till kapitlet *statistik per kommun*. I diagrammen ses de senaste fem åren, samt att värdena från kommunerna året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (20xx grå stapel).

<sup>6</sup> 2007,2008,2010 respektive 2012



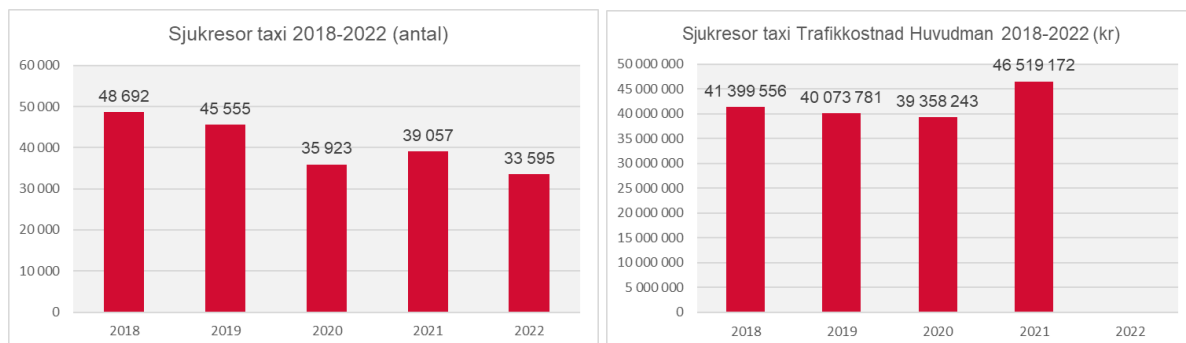
### Sjukresor:

Då ansvaret för sjukresorna inklusive sjukresebidragshanteringen och budgetupprättande numer är organiserat på Regionens enhet Reseservice, redovisas från och med föregående årsrapport endast de sjukresor som genomförs med upphandlad trafik i trafikavtalen i Jämtland i denna rapport. Någon djupare analys om fluktuationer mellan år och orsakerna härför genomförs ej heller framgent. Som tidigare redovisas dock framgent fortsatt resultat i kvalitetsundersökningen som utförs med de resenärer som åker *Sjukresa* i den upphandlade trafiken.

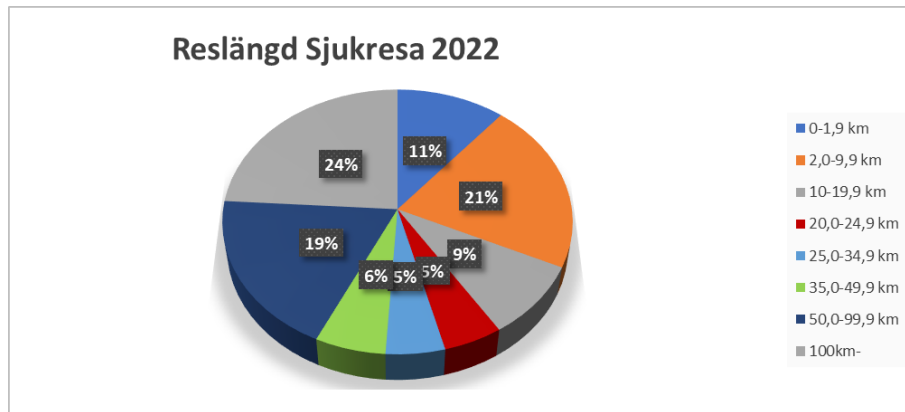
Under 2022 genomfördes 33 595 resor vilket är en minskning med 14 % jämfört med 2021. Jämfört med 2019 så är det en minskning med 24 %. Huvudmannens trafik kostnad uppgick till 43 958 343 kr. Under 2022 blev samordningsvinsten för sjukresor 29,85%.

Trenden med alternativa dialysbehandlingar (hemdialys) är en stor anledning att resandet nedgår även 2022. Dialysavdelningen genomförde exempelvis 4862 resor under 2022 att jämföra med 10 614 under 2018.

I nedanstående diagram återfinns samtliga sjukresor med taxi de senaste fem åren:



Några korta fakta om sjukresor med taxi: Resorna genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Beställningarna sker till huvuddel kl. 8-17. Genomsnittlig reslängd var 49,8 km, så många som 26 % av resorna understeg 5,9 km. 30 % av resorna genomfördes med specialfordon (22 % med rullstol, 8 % av resorna avser liggande transport). En resa kostade i snitt 1 308 kr för Region Jämtland Härjedalen och 104 kr för resenären. Egenfinansieringsgraden (av trafik kostnaden) är 7 %. Totalt antal resta, beställda, km: 1 673 781 km.



**Kvalité sjukresor med taxi:**

För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbaro en viktig funktion. Av länets sjukresenärer har 93 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4-5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

**Närtrafik/ Anropsstyrds Linjetrafik**

Under 2022 genomfördes 17 374 resor vilket är en ökning med 42 % jämfört med 2021. Jämfört med 2019 så är det en marginell minskning (- 1 %). Resandet är åter på nivån som rådde innan pandemin. Huvudmannens trafik kostnad uppgick till 6 953 365 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren. Närtrafiken och den anropsstyrda linjetrafiken sorterar under den allmänna kollektivtrafiken. Resorna bokas via beställningscentralen. Samordningsvinsten var 35,7 %. Eftersom resorna sorterar under den allmänna kollektivtrafiken görs ingen ytterligare analys i denna rapport.

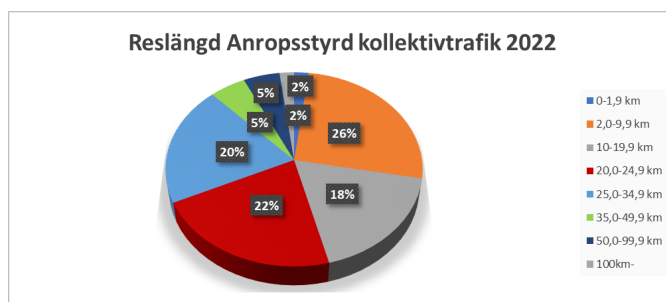
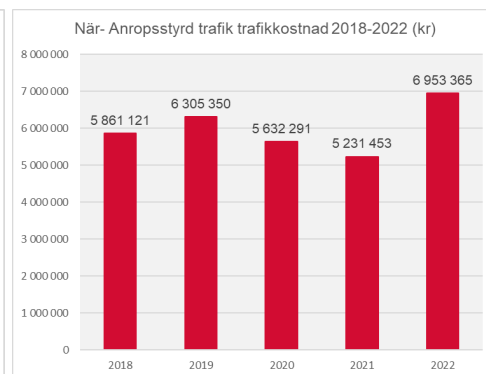
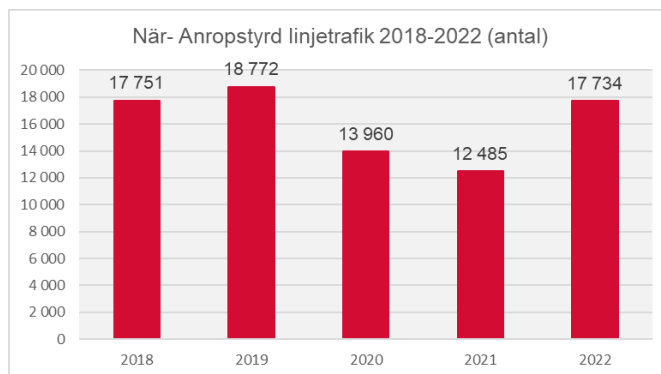


Fig. Fördelning av antalet resor Anropsstyrd linjetrafik procentuellt utifrån avstånd i km.

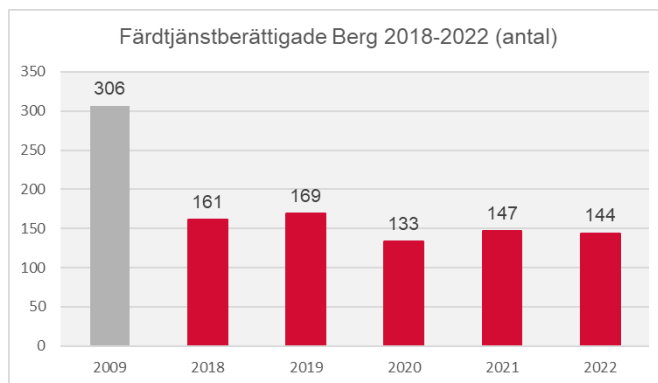
## Statistik per kommun Färdtjänst/ Riksfärdtjänst:

### Bergs Kommun:

Bergs kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet 2009-06-15, myndighetsutövningen överlämnades 2009-12-01.

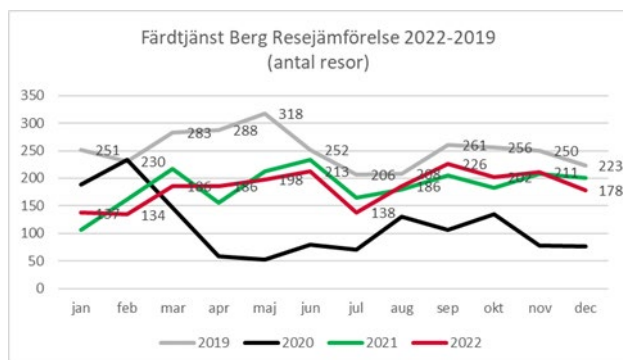
### Legitimerade:

Antalet legitimerade har minskat med 2 % under året. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade kommer att återgå till 2019 års nivå inom en inte allt för avlägsen framtid. I en nationell jämförelse så är färdtjänst innehavet lågt trots hög andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 2,1 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, rikssnitt 2,8 %.

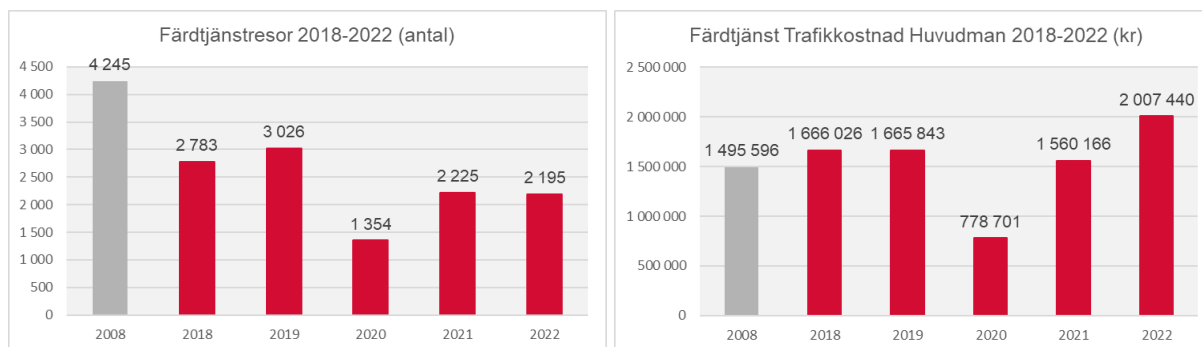


### Färdtjänst:

Under 2022 genomfördes 2195 färdtjänstresor vilket är en marginell ökning (+ 1 %) jämfört med 2021 då 2225 färdtjänstresor genomfördes. Jämför vi med 2019, ett normalår innan pandemin är det en minskning om – 27 %. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med 2021–2019.



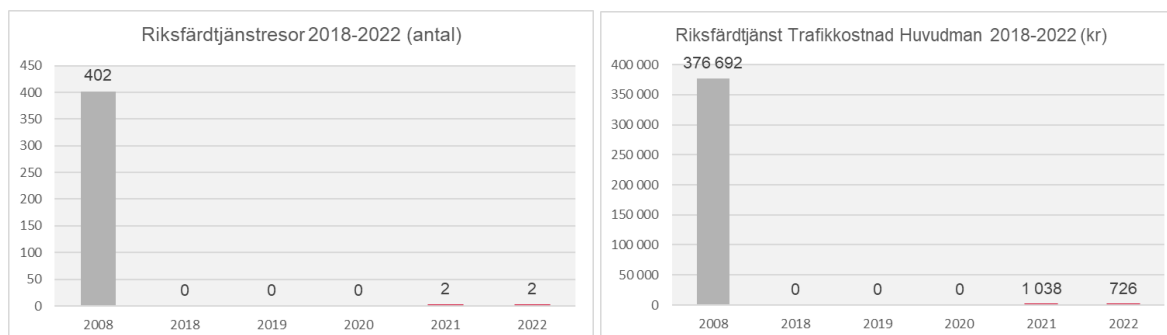
Kommunens trafik kostnad uppgick till 2 007 440 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 18 km. 11 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 15 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2021–2019, 72 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 914 kr för Bergs kommun. Samordningsvinsten uppgick till 8,4 % vilket är lägre än tiden före pandemin. 2019 nåddes på årsbasis en samordningsvinst på 20 %. Totalt antal resta, beställda, km: 39 724 km.

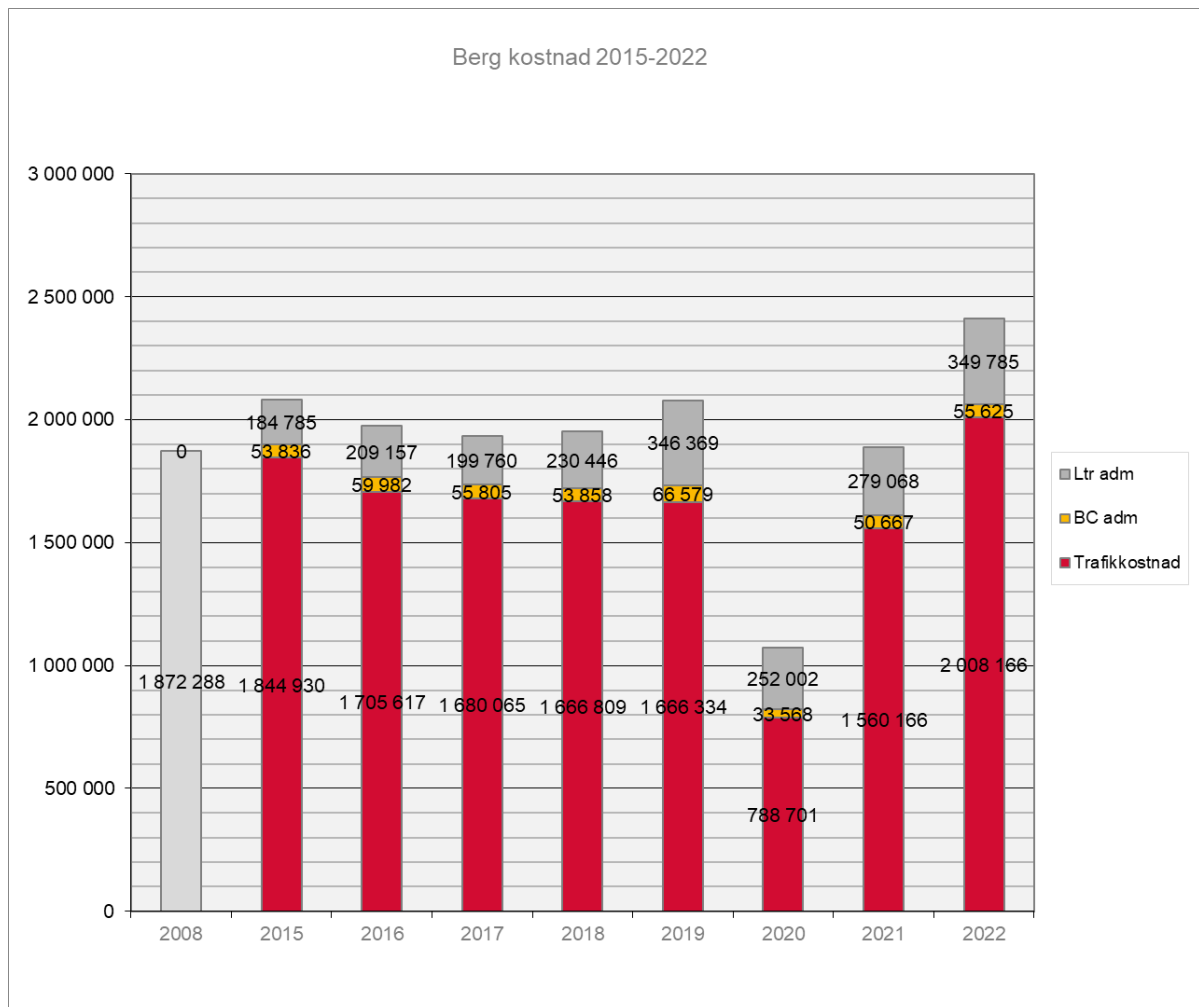
### Riksfärdtjänst:

Två riksfärdtjänstresor har skett under 2022, vilket är på samma låga nivå som de senaste fem åren. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



### Ekonomi:

Bergs totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 2 413 576 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Bergs totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.



Not: Penningvärdeförändring 2008 vs 2022: 1 872 288 kr 2008 motsvarar 2 317 543 kr 2022 (SCB)

Not: Referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas

### **Kvalité:**

En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbarö en viktig funktion. Av Bergs färdtjänstresenärer har 89 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

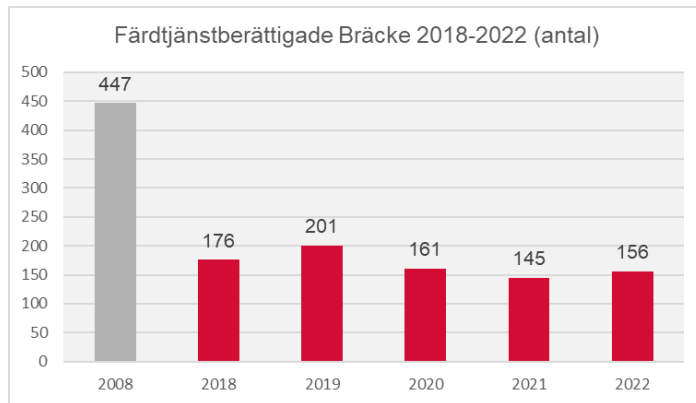
### **Bräcke Kommun:**

Bräcke kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet vid starten 2008-06-15, myndighetsutövningen överlämnades 2008-12-01

### **Legitimerade:**

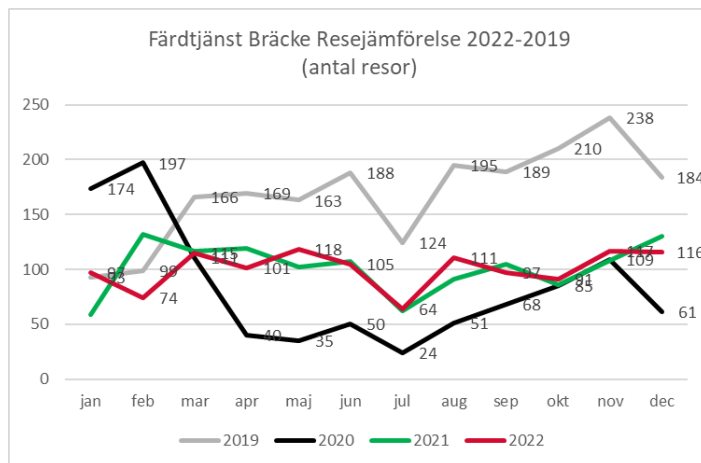
Antalet legitimerade har ökat med 8 % under året. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade kommer att öka succesivt och på lite sikt återgå till 2019 års nivå. I en nationell jämförelse så är färdtjänst innehavet lågt trots hög andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 2,4 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, rikssnitt 2,8 %.



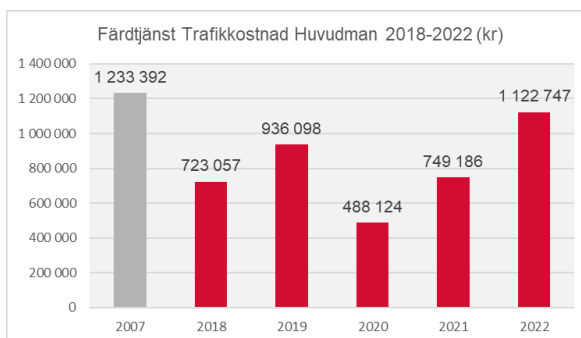
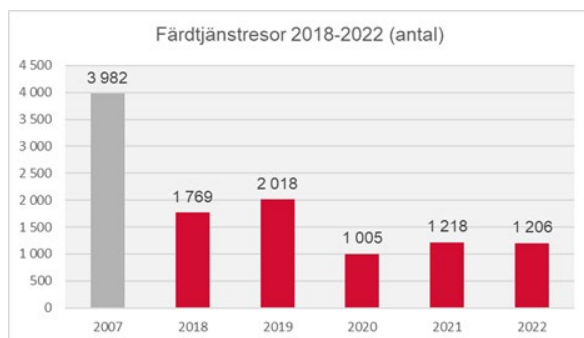


**Färdtjänst:**

Under 2022 genomfördes 1206 färdtjänstresor vilket är en marginell minskning med 1 % jämfört med 2021 då 1218 färdtjänstresor genomfördes. Jämför vi med 2019, ett normalår innan pandemin är det en minskning om – 40 %. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med 2021-2019.



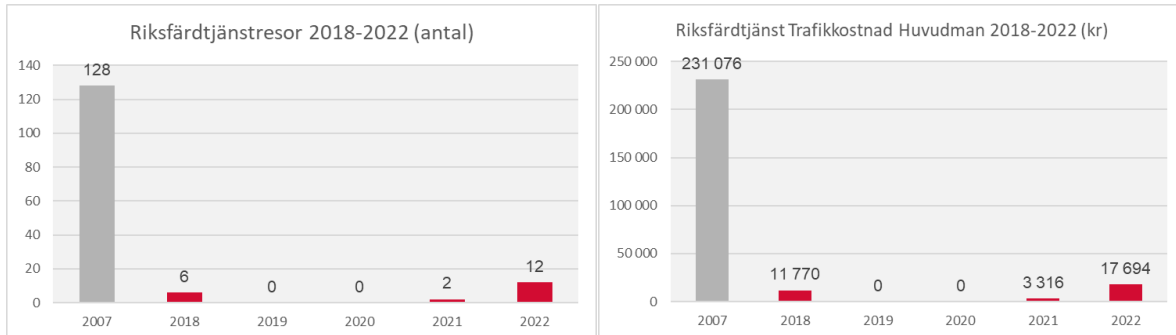
Kommunens trafik kostnad uppgick till 1 122 747 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 23 km. 43 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 8 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2021–2019, 51 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 930 kr för Bräcke kommun. Samordningsvinsten uppgick till knappt 8 % på den rörliga delen av trafik kostnaden vilket är lägre än tiden före pandemin. 2019 nåddes på årsbasis en samordningsvinst på 12 %. Totalt antal resta, beställda, km: 28 014 km.

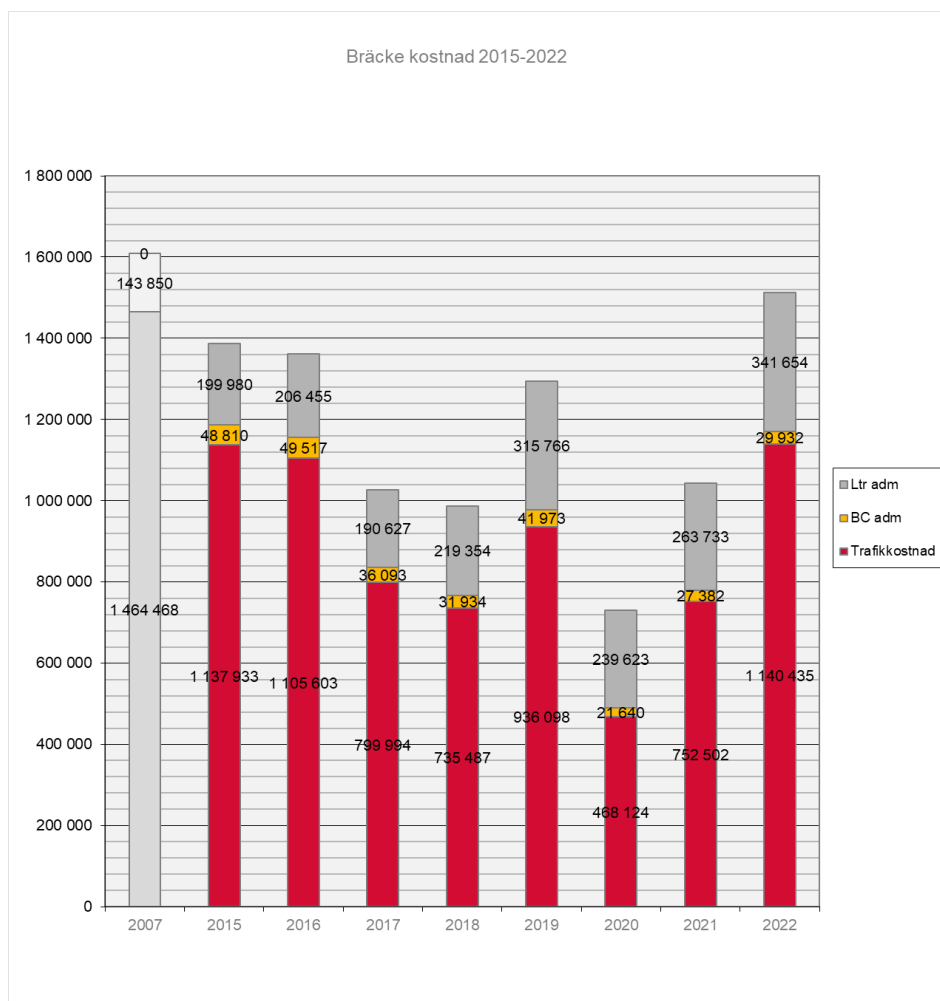
**Riksfärdtjänst:**

Tolv riksfärdtjänstresor genomfördes 2022. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel). Kostnaden per resa varierar mellan åren beroende på vilket färdstätt som använts.



**Ekonomi:**

Bräckes totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 1 512 021 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Bräckes totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.



Not: Penningvärdet förändring 2007 vs 2022: 1 608 318 kr 2007 motsvarar 1 990 797 kr 2022  
 Not: Referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.

**Kvalité:**

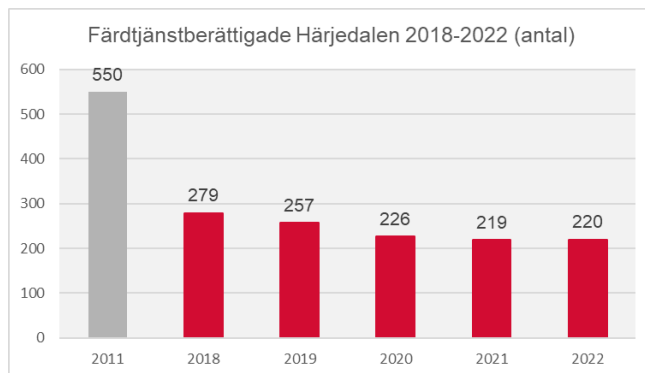
En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbaro en viktig funktion. Av Bräckes färdtjänstresenärer har 98 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

**Härjedalens Kommun:**

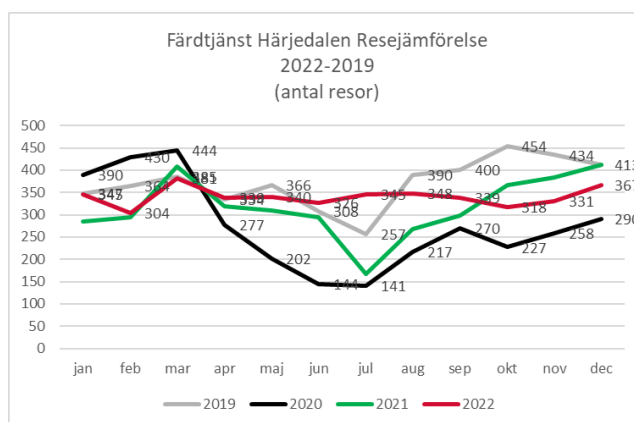
Härjedalens kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet 2011-07-01, myndighetsutövningen överlämnades 2011-07-01.

**Legitimerade:**

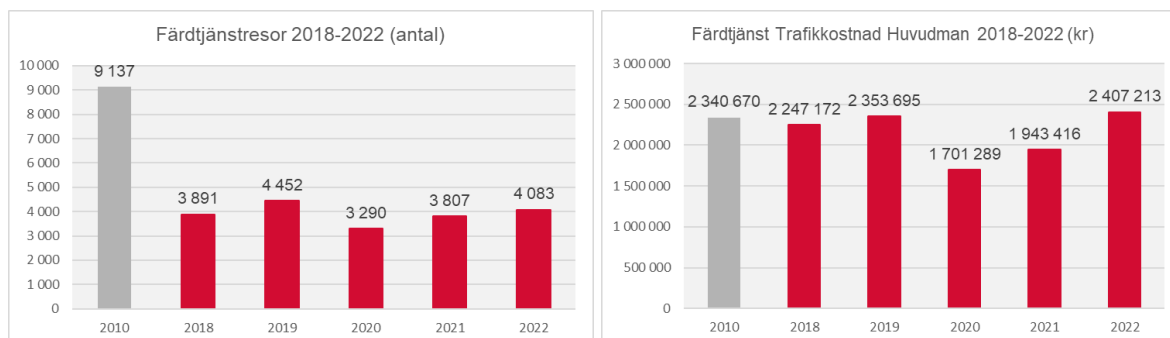
Antalet legitimerade är oförändrat jämfört med 2021. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade kommer att öka succesivt och på lite sikt återgå till 2019 års nivå. I en nationell jämförelse så är färdtjänst innehavet lågt trots hög andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 2,2 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, rikssnitt 2,8 %.

**Färdtjänst:**

Under 2022 genomfördes 4083 färdtjänstresor vilket är en ökning med 7 % jämfört med 2021 då 3807 färdtjänstresor genomfördes. Jämför vi med 2019, ett ”normalår” innan pandemin är det en minskning om – 9 %. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med 2021–2019.



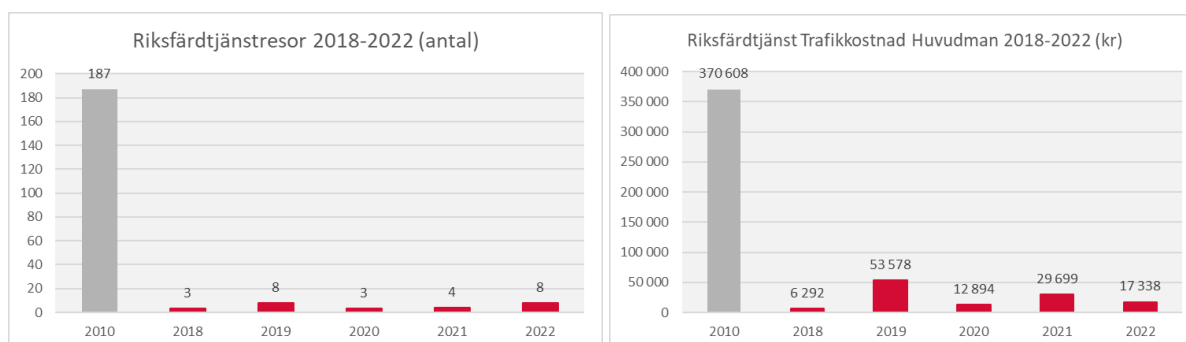
Kommunens trafik kostnad uppgick till 2 407 213 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 13 km. 15 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 19 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2021, 51 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 589 kr för Härjedalens kommun. Totalt antal resta, beställda, km: 54 421 km. Samordningsvinsten var onormalt låg under 2022. Normalt samordnas resorna i betydligt högre utsträckning och uppnådde 2019 (normalår) på årsbasis en samordningsvinst på drygt 8 %.

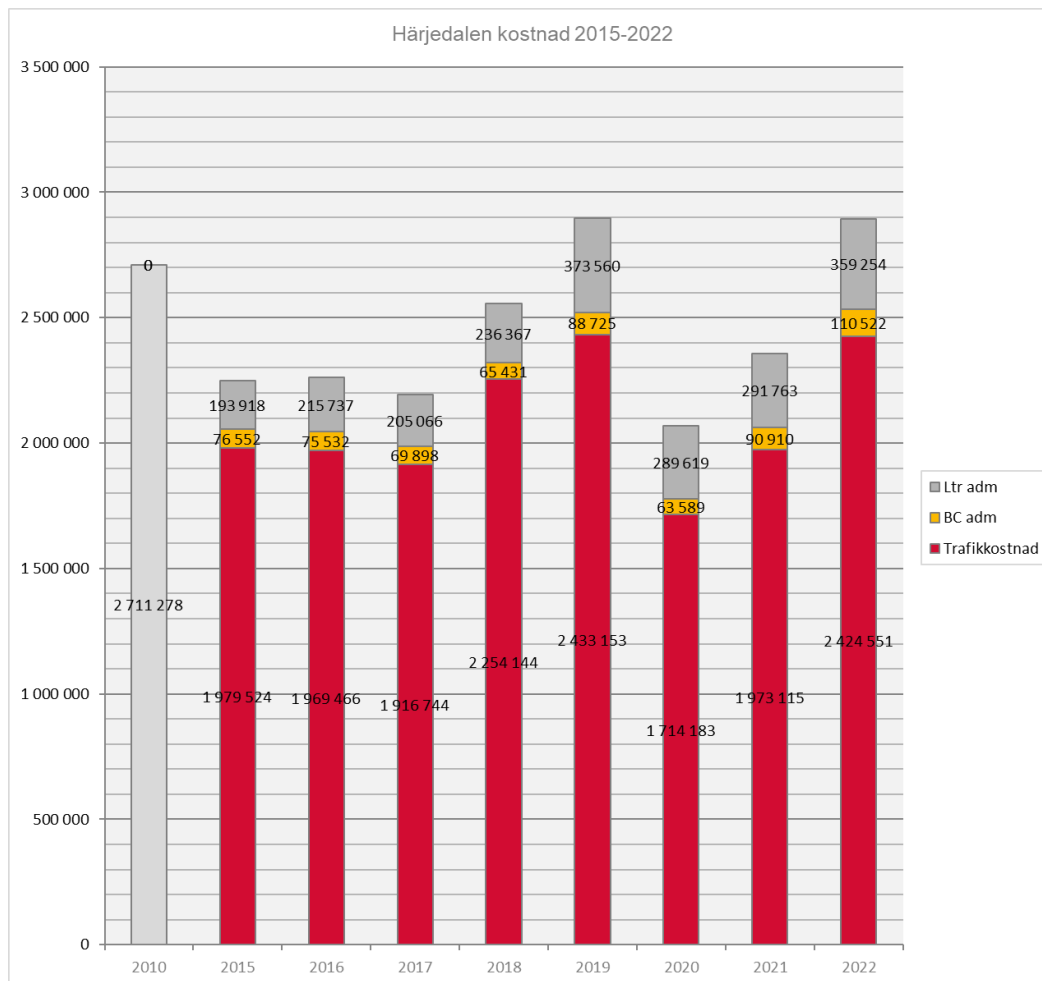
### **Riksfärdtjänst:**

Antalet riksfärdtjänstresor uppgick till åtta stycken under 2022 vilket är i ungefärlig nivå med de senaste fem åren. Kostnaden för resorna uppgick till 17 338 kr. Kostnaden per resa varierar starkt mellan åren beroende på vilket färdtjänst som använts. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



### **Ekonomi:**

Härjedalens totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 2 894 327 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Härjedalens totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.



Not: Penningvärdeförändring 2010 vs 2022: 2 711 278 kr 2010 motsvarar 3 322 752 kr 2022 (SCB)

Not: Referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.

### **Kvalité:**

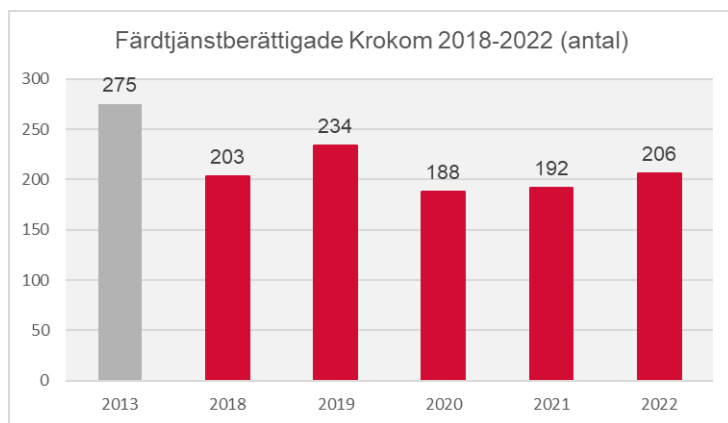
En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbarö en viktig funktion. Av Härjedalens färdtjänstresenärer har 98 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

### **Krokoms Kommun:**

Krokoms kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet 2013-06-15, myndighetsutövningen överlämnades 2013-07-01.

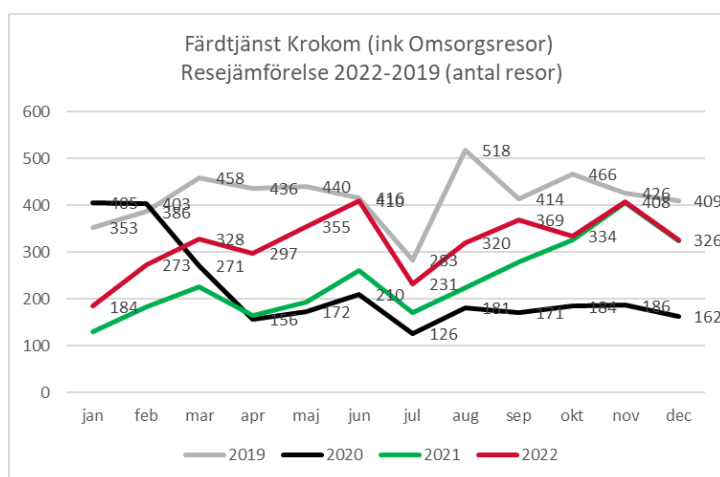
### **Legitimerade:**

Antalet legitimerade har ökat med 7 % under året. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade succesivt kommer att öka och på lite sikt kommer att återgå till 2019 års nivå. I en nationell jämförelse så är färdtjänst innehavet exceptionellt lågt trots låg andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 1,3 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, rikssnitt 2,8 %.

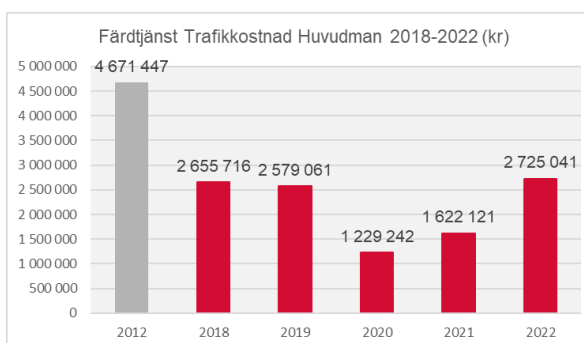
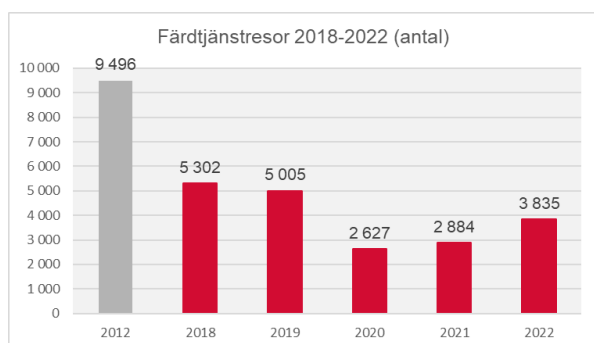


**Färdtjänst:**

Under 2022 genomfördes 3835 färdtjänstresor vilket är en ökning med 37 % jämfört med 2021 då 2884 färdtjänstresor genomfördes. Jämför vi med 2019, ett ”normalår” innan pandemin är det en minskning om – 24 %. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med både 2021–2019.



I dessa resor ingår kommunens omsorgsresor, vilka utgjorde 12 % av antalet färdtjänstresor 2022. Kommunens trafik kostnad uppgick till 2 725 041 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).

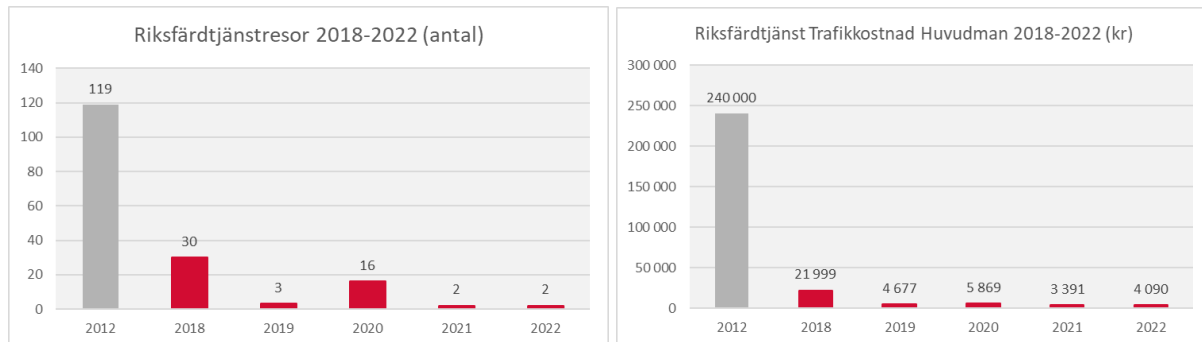


Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 21 km. 22 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 16 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2020, 64 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 711 kr för Krokoms kommun.

Samordningsvinsten uppgick till 12,5 % på den rörliga delen av trafik kostnaden. Totalt antal resta, beställda, km: 71 152 km.

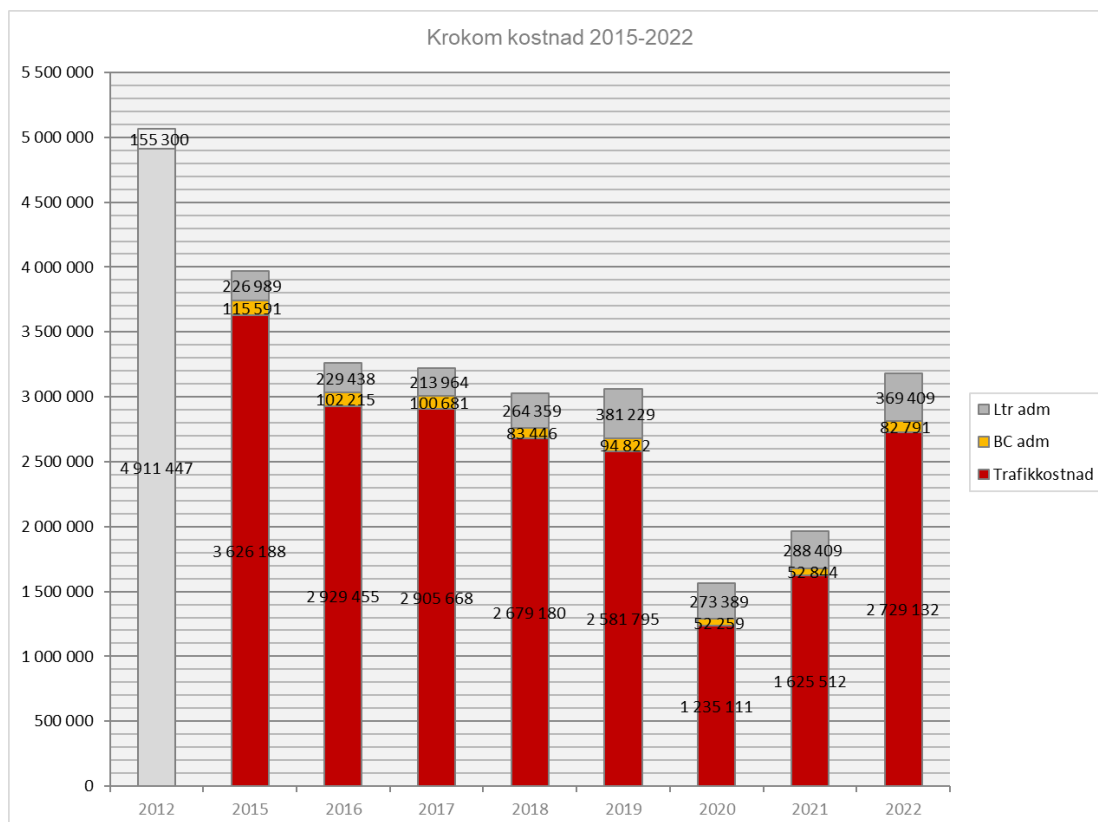
**Riksfärdtjänst:**

Antalet riksfärdtjänstresor uppgick till 2 stycken under 2022. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel). Kostnaden per resa varierar avsevärt mellan åren beroende på vilket färd sätt som använts.



**Ekonomi:**

Krokoms totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 3 181 331 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Krokoms totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning är ofullständigt.



Not: Penningvärdet förändring 2012 vs 2022: 5 066 747 kr 2012 motsvarar 5 988 410 kr 2022.

**Kvalité:**

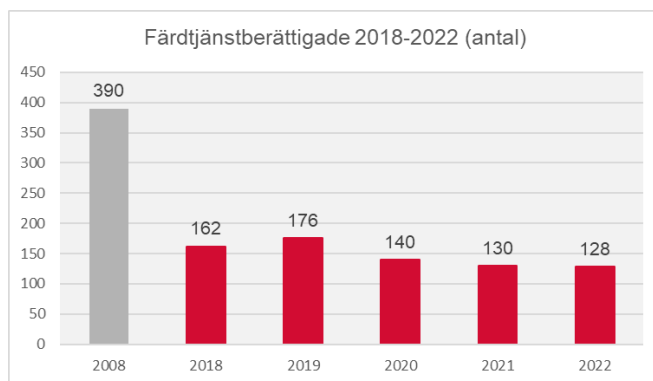
En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvaliteten fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbaro en viktig funktion. Av Krokoms färdtjänstresenärer har 91 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

**Ragunda Kommun:**

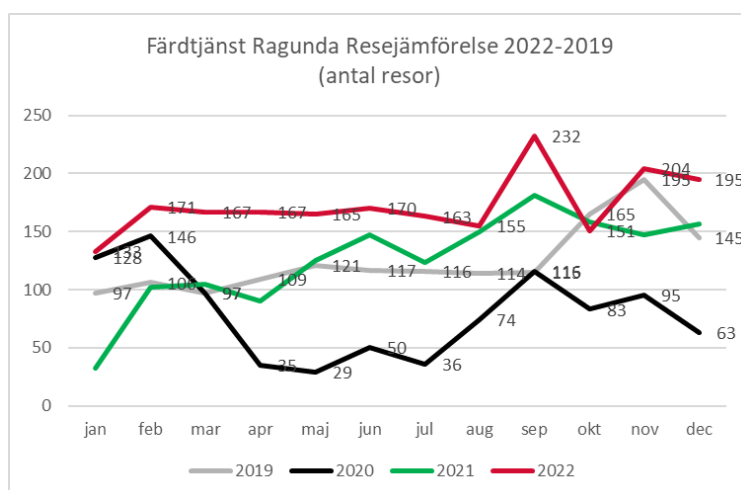
Ragunda kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet vid starten 2008-06-15, myndighetsutövningen överlämnades 2008-12-01

**Legitimerade:**

Antalet legitimerade har minskat marginellt (-1,5 %) under året. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade succesivt kommer att öka och på lite sikt återgå till 2019 års nivå. I en nationell jämförelse så är färdtjänst innehavare lågt trots hög andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 2,5 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, riksnitt 2,8 %.

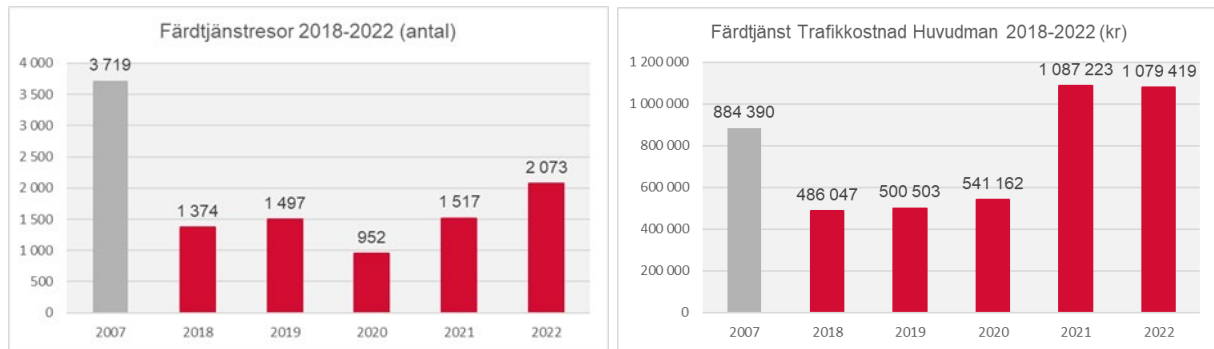
**Färdtjänst:**

Under 2022 genomfördes 2073 resor, vilket är en ökning med 37 % jämfört med 2021. Jämför vi resandet med 2019, ett ”normalår” före pandemin så är det en ökning med 38%. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med 2021–2019.



Kommunens trafik kostnad uppgick till 1 079 419 kr. Samordningsvinsten uppgick till drygt 9 % på den rörliga delen av trafik kostnaden. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).

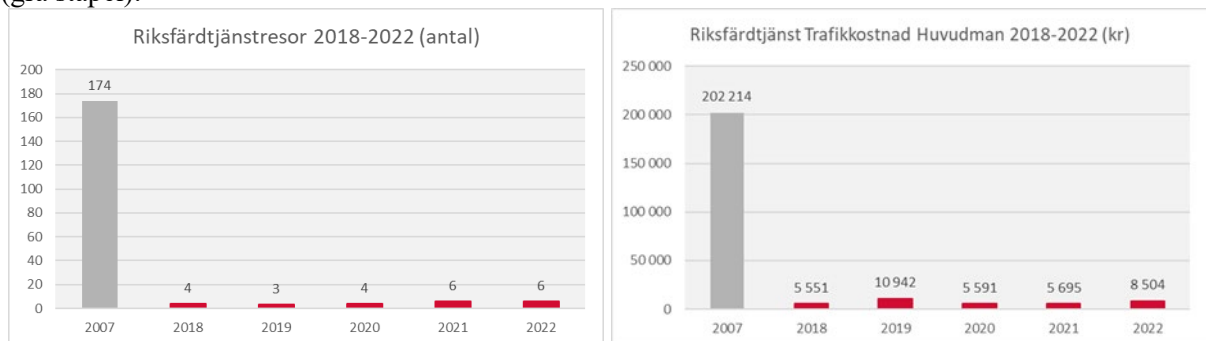




Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 14 km. 13 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar stort, i snitt har varje legitimerad rest 16 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2021–2020, 58 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 521 kr för Ragunda kommun. Totalt antal resta, beställda, km: 29 504 km.

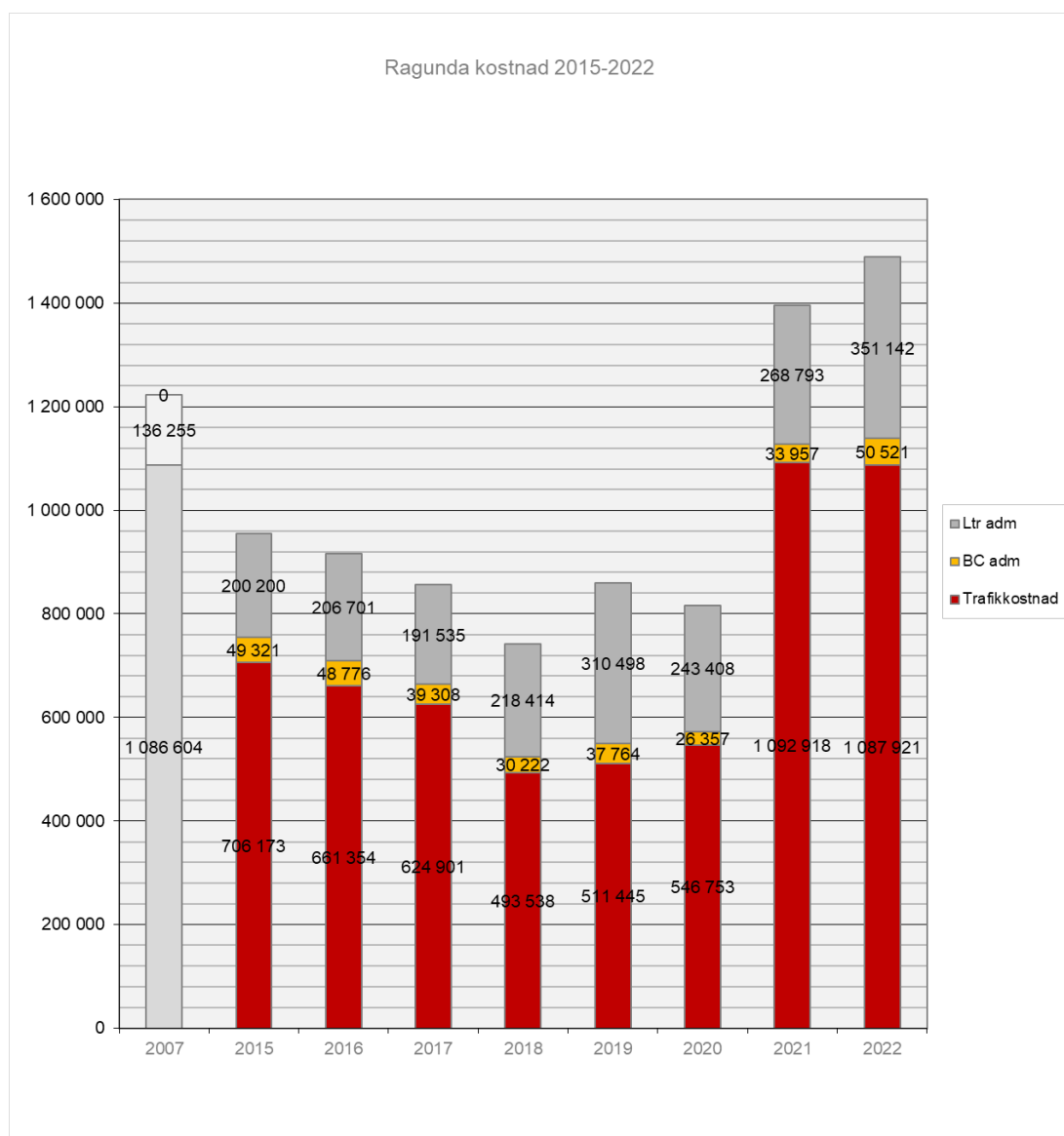
### Riksfärdtjänst:

Antalet riksfärdtjänstresor uppgick till 6 stycken under 2022 vilket är i paritet med de senaste åren. Kostnaden för de sex resorna uppgick till 8504 kr. Kostnaden per resa varierar avsevärt mellan åren beroende på vilket färdmedel som använts. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



### Ekonomi:

Ragundas totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 1 489 584 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Ragundas totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.



Not: Penningvärdeförändring 2007 vs 2022: 1 222 859 kr 2007 motsvarar 1 565 743 kr 2022

Not: Referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas

### **Kvalité:**

En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbarö en viktig funktion. Av Ragundas färdtjänstresenärer har 95 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

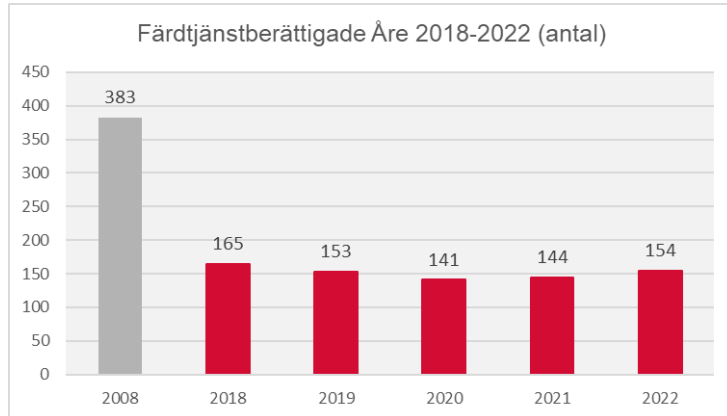
### **Äre Kommun:**

Äre kommun anslöt sig till Samarbetsavtalet vid starten 2008-06-15, myndighetsutövningen överlämnades 2008-10-01.

### **Legitimerade:**

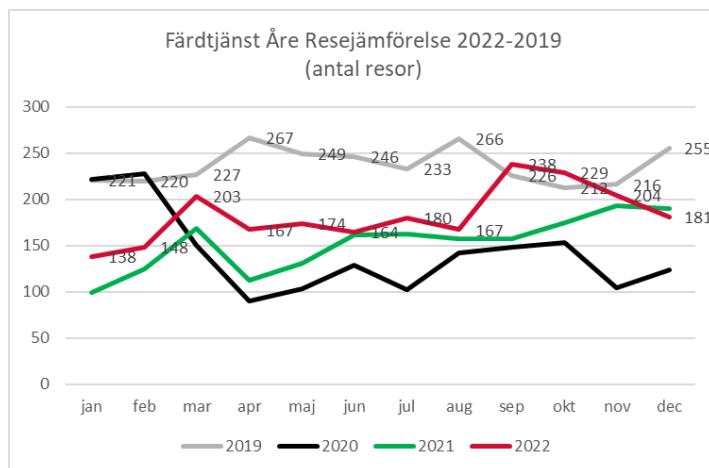
Antalet legitimerade har ökat med 7 % under året. I diagrammet nedan ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att antalet legitimerade när myndighetsutövningen överlämnades från kommunen finns med som referensvärde (grå stapel). Bedömningen inför framtiden är att antalet legitimerade sakteliga

kommer att öka. I en nationell jämförelse så är färdtjänstinnehavet exceptionellt lågt trots låg andel innevånare 65 år eller äldre. Det är 1,2 % av kommuninnevånarna som innehar färdtjänst, rikssnitt 2,8 %.

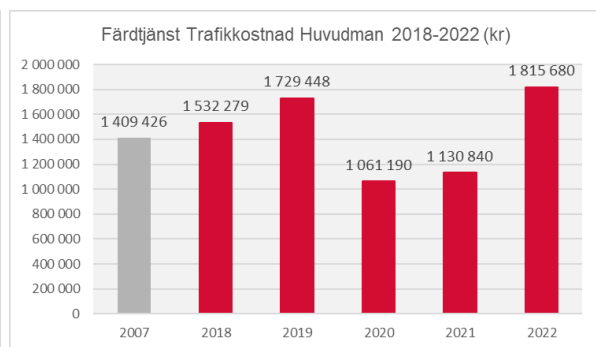
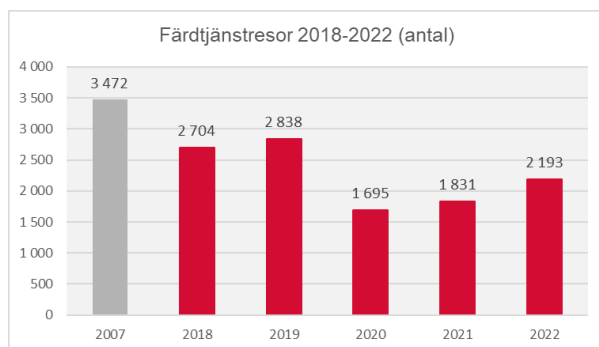


**Färdtjänst:**

Under 2022 genomfördes 2193 färdtjänstresor vilket är en ökning med 20 % jämfört med 2021 då 1831 färdtjänstresor genomfördes. Jämför vi med 2019, ett ”normalår” innan pandemin är det en minskning med – 23 %. I grafen nedan ses resandet månadsvis 2022 jämfört med 2021–2019.



Kommunens trafik kostnad uppgick till 1 815 680 kr. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).

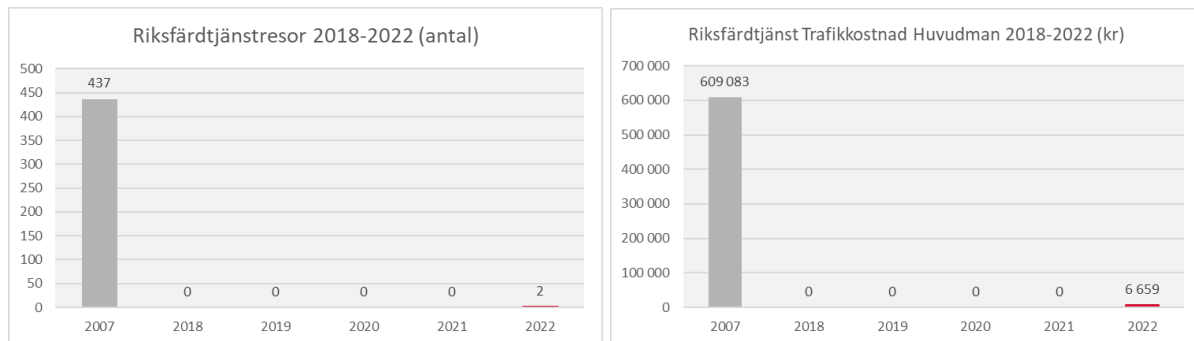


Några korta fakta om resorna: De genomfördes i huvudsak dagtid på vardagar. Genomsnittlig reslängd var 25 km. 19 % av resorna genomfördes med specialfordon. Resandet bland de legitimerade varierar

stort, i snitt har varje legitimerad rest 14 resor. Andel utnyttjade tillstånd är i paritet med 2021–2020, 63 % av tillstånden användes under året. En resa kostade i snitt 828 kr för Åre kommun. Samordningsvinsten uppgick till 7 % av den rörliga trafik kostnaden. Totalt antal resta (beställda) km: 54 779 km.

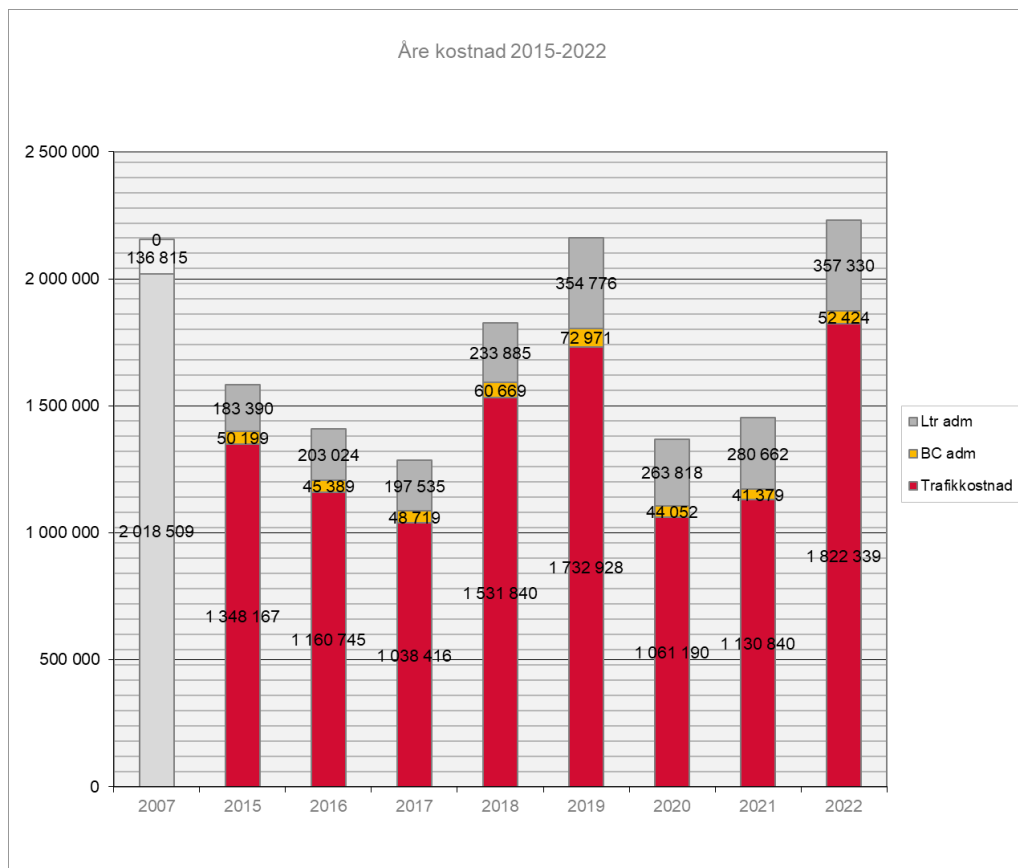
**Riksfärdtjänst:**

Inga riksfärdtjänstresor har skett under 2022 vilket är i nivå med de senaste åren. I nedanstående diagram ses utvecklingen de senaste fem åren, samt att värdet från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel).



**Ekonomi:**

Åres totala kostnad för uppdraget Länstrafiken utfört uppgick 2022 till 2 232 093 kr och innefattar handläggning/ myndighetsutövning (Ltr adm.), beställningskostnad (BC adm.) och trafik kostnad (färdtjänst och riksfärdtjänst). I nedanstående diagram framgår Åres totala kostnad de senaste åtta åren. Värdena från kommunen året innan verksamheten överlämnades finns med som referensvärde (grå stapel), referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas.



Not: Penningvärdeförändring 2007 vs 2022: 2 155 324 kr 2007 motsvarar 2 759 667 kr 2022

Not: Referensvärdet för kommunens kostnad för myndighetsutövning saknas

**Kvalité:**

En kommun är enligt lag skyldig att tillhandahålla färdtjänstresor av god kvalitet. För att mäta kvalitén fyller Svensk kollektivtrafiks kundundersökning Anbaró en viktig funktion. Av Åres färdtjänstresenärer har 92 % av respondenterna under 2022 gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa.

**Kvalité:**

För att bedöma kvalitén på utförda tjänster, beställningsmottagning samt utförande av transporter, färdtjänst och sjukresor finns ett antal källor som sammantaget ger en bra bild över kvalitén i utförandet. De viktigaste källorna återfinns nedan:

- Sjukvårdens systematiserade avvikelserapporter gällande sjukresor.
- Utförares, transportörers och beställningscentralers frivilliga rapporter rörande verksamheten.
- Utförares skyldighet enligt avtal att lämna rapporter vid kvalitetsavvikelse.
- Telefonsamtal, brev, mail från såväl beställare, leverantörer och resenärer med synpunkter på verksamheten.
- Möten med organisationer och olika råd.
- Svensk Kollektivtrafiks kundundersökning ANBARO.

Som alltid när det är en bedömning finns en risk för att den blir subjektiv, där fyller Svensk Kollektivtrafiks kvalitetsundersökning Anbaró en viktig funktion. Där rings en sjukresenär och en färdtjänstresenär upp dagen efter genomförd resa och får anonymt svara på ett antal frågor om upplevd kvalitet. Det är ett väl fungerande verktyg för att mäta nöjdheten hos resenärerna med tillräckligt många respondenter för att statistiskt säkerställa resultatet. I undersökningen jämförs Länstrafiken med resten av riket. Länstrafiken (våra leverantörer) har innehaft topplaceringar alltsedan starten 2008 (placering 1–3), förutom under innevarande år 2022, där vi hamnar på delad 4:e plats i riket. Under 2022 var det 93 % av resenärerna som gav bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) när de fått betygsätta beställning och resa sammantaget. Den siffran skall jämföras med riksgenomsnittet som ligger på 91 %.

Nedbrutna resultat för färdtjänstresenärer på kommunnivå återfinns under statistikkapitlet per kommun. För detaljerade resultat som specifikt belyser hela eller olika delar av resa eller beställning hänvisas till separat rapport *Kundnöjdhetsrapport Anbaró SÅK 2022*, vilken återfinns som bilaga 1 till årsrapporten.

En annan viktig källa specifikt för sjukresor är Regionens systematiserade avvikelserapporter, under året inkom endast ett fåtal rapporter, betydligt färre än ett normalår. Från utförare, resenär etcetera inkom enstaka rapporter. Den viktigaste funktionen med dessa är att de är ett lärande instrument för organisationen för att förhindra att det som gått fel upprepas i framtiden.

De flesta incidenter och rapporter rör normalt förseningar. Länstrafiken har jämfört med storstadsregionerna genom åren med några få undantag, varit förskonade från allvarigare chaufförsrelaterade händelser.

Sammanfattningsvis kan konstateras att kvalitén överlag är mycket god. Dock förekommer självfallet ett antal resor årligen av motsatt karaktär, ett antal resor ”havererar” i olika grad utförandemässigt och är av undermålig kvalitet.

**Ekonomi****Ekonomisk modell**

Länstrafikens Avdelning för Särskild kollektivtrafik finansieras av deltagande parter i Samarbetsavtalet. Detta sker genom att Länstrafiken fakturerar varje part de faktiska kostnader som

uppstått under året. Detta innebär att enheten inte påverkar Länstrafikens resultat utan intäkterna balanserar utgifterna. OH-kostnader inom Länstrafiken fördelas mellan allmän och särskild kollektivtrafik enligt fördelningsnyckel ”andel personal” enligt Region Jämtland Härjedalens modell.

### **Administration grunder:**

I samarbetsavtalet mellan Bergs kommun, Bräcke kommun, Härjedalens kommun, Krokoms kommun, Ragunda kommun, Åre kommun och Region Jämtland Härjedalen framgår enligt punkt 5 fördelningen av kostnader för drift och administration av beställningscentralen. Fördelningen sker enligt viktad nyckel med utgångspunkt från förmedlade resor.

Övriga administrationskostnader (Länstrafikens administration) som inte direkt kan hänföras skall också fördelas med den viktade nyckeln.

Kostnader som direkt kan hänföras åläggs aktuell part, exempelvis legitimering av färdtjänst som bekostas av respektive kommun.

Respektive kommun faktureras av länstrafiken med ett å contobelopp innefattande både BC Reseservice och Länstrafikens administration. Årligen görs sedan en avstämning per den 31/3 (senast), strävan är alltid att göra detta i samband med december månads fakturering vilket skedde 2022 såväl som samtliga år dessförinnan.

## **Utfall 2022**

### **Administration och trafik kostnader 2022 Utfall Färdtjänst-Riksfärdtjänst**

	Berg	Bräcke	Härjedalen	Krokom	Ragunda	Åre	Summa:
Adm BC	55 625	29 932	110 522	82 791	50 521	52 424	381 815
Adm Länstrafiken	349 785	341 654	359 254	369 409	351 142	357 330	2 128 574
Trafikkostnader	2 008 166	1 140 435	2 424 551	2 729 131	1 087 921	1 822 339	11 212 543
Summa	2 413 576	1 512 021	2 894 327	3 181 331	1 489 584	2 232 093	13 722 932

### **Budget 2022 kontra utfall**

**Totalt:** Totalt resultat för 2022 är positivt om 2 040 000 kr mot budgeterade kostnader som var beräknade till 15 763 000 kr. Avvikelsen mot budget var 12,6 % lägre kostnad än budgeterat

**Administrationskostnad totalt:** Utfallet blev 112 000 kr lägre än budgeterat. Ser vi till de ingående delarna kan vi konstatera:

**Administrationskostnad BC:** Kostnaden för BC Administration har varit 29 000 kr lägre än beräknat. Detta beroende på att antalet beställningar varit 14 % lägre än budgeterat.

**Administrationskostnad Länstrafiken:** Kostnaden för Länstrafikens administration har varit 83 000 kr lägre än budgeterat för år 2022. Förklaringen är huvudsakligen lägre personalkostnader, lägre IT-kostnader, samt mindre utbildning/konferenskostnader.

**Trafikkostnader:** Resandet totalt sett under 2022 har varit -14 % lägre än budgeterat vilket påverkar resultatet positivt. Medelreslängden har varit kortare än fjolåret vilket också påverkar resultatet positivt. Vidare var trafiklösning Berg inte helt fastslagen när Budget lades, budget är lagd med ”dyrare” trafiklösning än den slutgiltiga. En annan orsak till diskrepansen är att i trafikområde Krokom erhöles bättre avtalspriser i direktupphandlingen än budget antagande. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (600 000 (50 000 per kommun)) är lågt ianspråktagna vilket också i hög grad påverkar resultatet positivt.

Indexutvecklingen i trafikavtalen landade som budgeterat + 9 % i de avtal som följer normal branschstandard (taxiindex). I två av avtalen (Bräcke Ragunda) har vi ett avvikande index och där var

indexökningen högre än budgeterade + 9% <sup>7</sup>. Vi har de två senaste åren haft en dramatisk förändring av index i trafikavtalen som saknar motstycke historiskt. Taxiindex har det senaste året ökat med 8,9 % (okt 2021-okt 2022) och året innan med 9,6 % (okt 2020-okt 2021). En viss avmattning i taxiindex har kunnat skönjas inför 2023. I avtalen med avvikande index (Bräcke Ragunda) har index det senaste året (sep 2021-sep 2022) ökat med hela 22,54 % som en följd av att det specifika bränslet (HVO) skjutit i höjden och det utgör en stor del av indexkorgen i de två avtalen. Året dessförinnan (sep 2020-sep 2021) var ökningen 6,22 %. Indexutvecklingen påverkar trafik kostnaden negativt.

Sammantaget har trafik kostnaden varit 14,6 % lägre än budgeterat.

För utfall per part, se nedan:

	<b>Berg</b>	<b>Bräcke</b>	<b>Härjedalen</b>	<b>Krokrom</b>	<b>Ragunda</b>	<b>Åre</b>	<b>Summa</b>
	Färdtjänst Riksfärdtjänst	Färdtjänst Riksfärdtjänst	Färdtjänst Riksfärdtjänst	Färdtjänst Riksfärdtjänst. Omsorgsresor	Färdtjänst Riksfärdtjänst	Färdtjänst Riksfärdtjänst	Färdtjänst Riksfärdtjänst
<b>Administration BC</b>	65 000	41 000	95 000	93 000	46 000	71 000	411 000
Utfall 2022	55 625	29 932	110 522	82 791	50 521	52 424	381 815
Resultat	9 375	11 068	-15 522	10 209	-4 521	18 576	29 185
<b>Administration Länstrafiken</b>	369 000	362 000	375 000	376 000	360 000	370 000	2 212 000
Utfall 2022	349 785	341 654	359 254	369 409	351 142	357 330	2 128 574
Resultat	19 215	20 346	15 746	6 591	8 858	12 670	83 426
<b>Trafikkostnader (netto)</b>	2 550 000	1 200 000	2 850 000	3 000 000	1 450 000	2 090 000	13 140 000
Utfall 2022	2 008 166	1 140 435	2 424 551	2 729 131	1 087 921	1 822 339	11 212 543
Resultat	541 834	59 565	425 449	270 869	362 079	267 661	1 927 457
<b>Summa Totalt:</b>	<b>2 984 000</b>	<b>1 603 000</b>	<b>3 320 000</b>	<b>3 469 000</b>	<b>1 856 000</b>	<b>2 531 000</b>	<b>15 763 000</b>
Utfall 2022	2 413 576	1 512 021	2 894 327	3 181 331	1 489 584	2 232 093	13 722 932
Resultat	570 424	90 979	425 673	287 669	366 416	298 907	2 040 068

### Kommentarer per part:

#### Berg: (570 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 570 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns till huvuddel i trafik kostnaden och mindre del i administrationskostnaden. Resandet totalt sett under 2022 har varit betydligt lägre (-21 %) än budgeterat vilket påverkar resultatet positivt. Medelreslängden har varit markant kortare än fjolåret vilket också påverkar resultatet positivt. Vidare var trafiklösning Berg inte helt fastslagen när Budget lades, budget är lagd med ”dyrare” trafiklösning än den slutgiltiga. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktaga vilket är en annan faktor som påverkar resultatet positivt. Sammanfattningsvis (administration och trafik kostnader) är den totala avvikelser mot budget 19,1 % lägre kostnad än budgeterat.

#### Bräcke: (90 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 90 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns till huvuddel i trafik kostnaden och mindre del i administrationskostnaden. Resandet totalt sett under 2022 har varit lägre (-37%) än budgeterat vilket påverkar resultatet positivt. Medelreslängden har varit något kortare än fjolåret vilket påverkar resultatet positivt. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktaga vilket också påverkar resultatet positivt. Det som gör att resultatet gentemot budget inte är än mer positivt, är två faktorer. Dels att Indexutvecklingen i avtalet (avvikande index) var långt högre än budgeterade + 9 %. Det senaste året (sep 2021-sep 2022) har index ökat med hela 22,54 % som en följd av att det specifika bränslet (HVO) skjutit i höjden och det

<sup>7</sup> Två av avtalen har avvikande index (Ragunda och Bräcke), där var Indexutvecklingen högre än budgeterat. Där har index det senaste året (sep 2021-sep 2022) ökat med hela 22,54 % som en följd av att det specifika bränslet (HVO) skjutit i höjden och det utgör en stor del (25 %) av indexkorgen i de två avtalen.

utgör en stor del av indexkorgen i avtalet. Då de färdtjänstresenärer som är folkbokförda i Bräcke utför allra största delen av sina färdtjänstresor i det och avtalet i Ragunda som också har avvikande index påverkar detta också resultatet. En annan faktor är den fasta kostnaden som fördelas mellan samtliga ingående trafikslag utifrån dess produktion och gemensamma transportbehov och dess påverkan. Detta slår lite olika mellan åren samt att tröskeffekter uppstår när ytterligare fordon behövs för det gemensamma transportbehovet. Sammanfattningsvis är den totala avvikelsen mot budget 5,7 % lägre kostnad än budgeterat.

**Härjedalen:** (425 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 425 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns i trafik kostnaden. Resandet totalt sett under 2022 har varit lägre (-9%) än budgeterat. Medelreslängden har varit markant kortare än fjolåret vilket påverkar resultatet positivt. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktagna vilket också påverkar resultatet positivt. Sammanfattningsvis (administration och trafik kostnader) är den totala avvikelsen mot budget 12,8 % lägre kostnad än budgeterat.

**Krokom:** (287 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 287 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns till absoluta huvuddelen i trafik kostnaden och mindre del i administrationskostnaden. Resandet totalt sett under 2022 har varit betydligt lägre (-18 %) än budgeterat vilket påverkar resultatet positivt. Vidare i trafikområde Krokom, erhöles bättre avtalspriser i direktupphandlingen än budget antagande. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktagna vilket också påverkar resultatet positivt. Sammanfattningsvis (administration och trafik kostnader) är den totala avvikelsen mot budget 8,3 % lägre kostnad än budgeterat.

**Ragunda:** (366 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 366 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns som absoluta huvuddel i trafik kostnaden. Resandet totalt sett under 2022 har varit högre (+20 %) än budgeterat. Dock har medelreslängden varit markant kortare (-30 %) än fjolåret, det senare påverkar resultatet positivt. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktagna vilket också påverkar resultatet positivt. Sammanfattningsvis (administration och trafik kostnader) är den totala avvikelsen mot budget 19,7 % lägre kostnad än budgeterat.

**Åre:** (298 000 kr)

Uppvisar ett positivt resultat om 298 000 kr jämfört med budgeterade kostnader. Det positiva resultatet återfinns till huvuddel i trafik kostnaden. Resandet totalt sett 2022 har varit lägre (-16 %) än budgeterat vilket påverkar resultatet positivt. Medelreslängden är något kortare än fjolåret vilket också påverkar resultatet positivt. Medlen som är budgeterade för riksfärdtjänst (50 000) är lågt ianspråktagna vilket är en annan faktor som påverkar resultatet positivt. Sammanfattningsvis (administration och trafik kostnader) är den totala avvikelsen mot budget 11,8 % lägre kostnad än budgeterat.



## **Bilaga 1 Kundnöjdhetsrapport Anbaro SÄK 2022**



# KUNDNÖJDHETSRAPPORT ANBARO

## SÄK

## 2022

Enheten för Särskild kollektivtrafik  
Enhetschef Särskild kollektivtrafik



## Innehåll

Inledning: .....	3
Anmärkning-målunderskridande samt eventuella åtgärder för att säkerställa fortsatt hög kundnöjdhet:.....	4
Sammanfattande resultat: .....	6
R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?.....	6
R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?.....	7
Enskilda frågor: Beställning.....	8
B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?.....	8
B2. Var väntetiden i telefon innan du fick svar i telefon och kunde göra din beställning rimlig? .....	9
B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? .....	10
Enskilda frågor: Resan .....	11
R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?.....	11
R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?.....	12
R16. Kom du fram i tid?.....	13
R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?.....	14
R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa? .....	15
Längre tidsserie .....	16
R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?.....	16

## ***Inledning:***

Här följer kundnöjdhetsrapport ANBARO för år 2022. I rapporten återfinns resultatet från kundundersökningen angående kundnöjdhet som genomförs med färdtjänst- respektive sjukresenärer i Svensk kollektivtrafiks regi. I undersökningen jämförs Länstrafikens leverantörer mot övriga riket.

Värdena i undersökningen blir allt tillförlitligare desto längre tid av året som passerat, i takt med att antalet respondenter ökar. Länstrafikens värden har varit stabila under en lång följd av år vilket kan utläsas i tidserien för sammanfattande nöjdhet som återfinns i slutet av rapporten. Under 2022 nedgick dock nöjdheten på beställningsfrågor, vilket i sin tur påverkar totala nöjdheten. Förhoppningsvis är detta av tillfällig karaktär.

Värdena för Jämtland på frågorna i kundundersökningen ligger genomgående på en hög nivå, nöjdheten är stor. Länstrafiken har innehaft toppplaceringar alltsedan starten 2008 (placering 1–3), när vi jämförs med övriga riket. I år nådde vi inte riktigt ända fram till ”pallplats”, vi hamnade på delad 4:e plats.

Under *Sammanfattande resultat* återfinns betyget på den sammanfattande kvalitetsfrågan, där både beställning och själva resan ingår samt ett generellt betyg. Skillnaden på de två är att i den första svarar respondenterna på frågor om den dagen innan faktiskt genomförda resan och beställningen, i den senare svarar respondenterna på hur resorna och beställningar generellt fungerar.

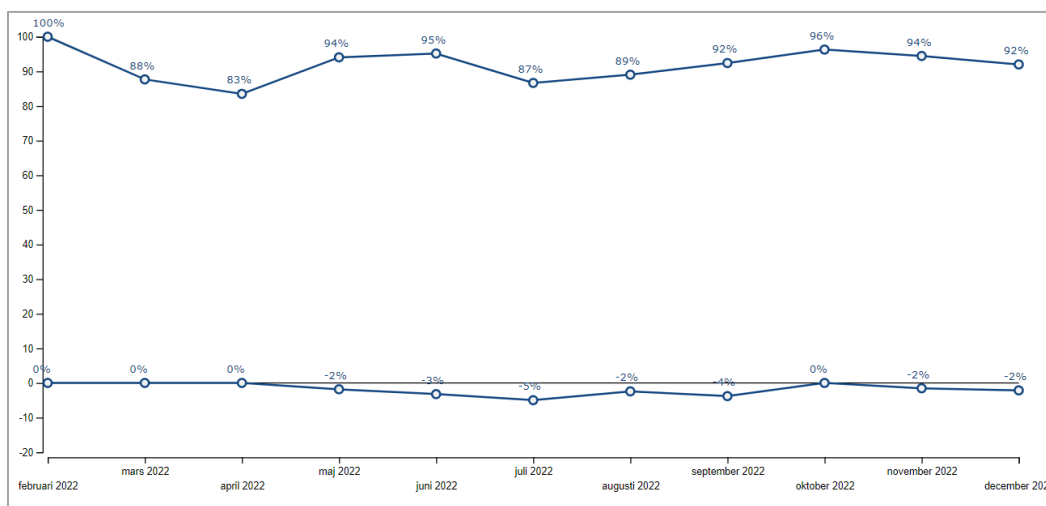
Därefter följer under *Enskilda frågor* resultatet på enskilda delar rörande beställning och resa. Rapporten avslutas med en *tidsserie* över sammanfattande nöjdhet sett över en längre period.

## Anmärkning-målunderskridande samt eventuella åtgärder för att säkerställa fortsatt hög kundnöjdhet:

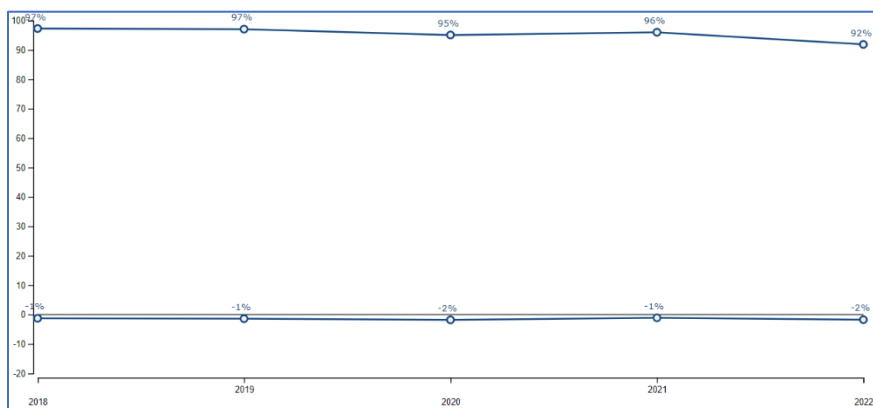
I en av de kvalitetsfrågor som särskilt följs upp, och är målsatta med ett värde, har vi ett fortsatt målunderskridande. Det är *bemötande av beställningsmottagare* där värdet ackumulerat jan-december är nere på 92 % som ger bästa betyg<sup>1</sup>. Värdet januari-februari var 97%, ser vi på perioden mars-december är värdet 91 %.

Bemötande är oerhört centralt i kundnöjdheten och mäts och följs upp särskilt (både bemötande av beställningsmottagare och bemötande av chaufför). Målvärdet för bägge dessa är satt till 95 %.

Ser vi på tidsserien (feb-december 2022) i bilden nedan så kan utläsas att nöjdheten med bemötande föll kraftigt mars-april, återhämtade sig maj-juni. Juni enskilt var åter på målvärdet som är satt till 95 %. Tyvärr bröts den uppåtgående trenden i juli, men har i oktober nått målvärdet, för att därefter åter hamna under målvärdet. Det ackumulerade värdet för 2022 är som sagt 92 %. Målvärdet för 2022 nåddes ej.



För att säkerställa att vi åter når målvärdet under 2023 krävs att Reseservice noggsamt följer detta och att en kontinuerlig dialog med beställningsmottagarna förs. I tidsserien nedan kan ses de senaste 5 årens resultat.



Vidare kan sägas att den markanta nedgången i nöjdhet beträffande de delar som rör beställning av resa (notera: från mycket höga nöjdhetsnivåer) mycket tydligt sammanföll med förändrade rutiner i arbetssätt på reseservice (central bedömning sjukresa), vilket ledde till ökade svarstider (längre kötid).

<sup>1</sup> Bästa betyg= andelen som ger betyg 4 eller 5 på en femgradig skala

Längre kötid har även gått att utläsa i den mätning av svarstider-servicegrad som utförs av Reseservice. Mätningen har under en period påvisat kraftigt försämrade väntetider-servicegrad, men värdena för oktober visade glädjande nog på ett trendbrott som hållit i sig resterande del av 2022. Detta trendbrott var väntat då reseservice nått operabilitet med den nyrekryterade personalen vilket har varit en nyckelfaktor i sammanhanget (fler personella resurser).

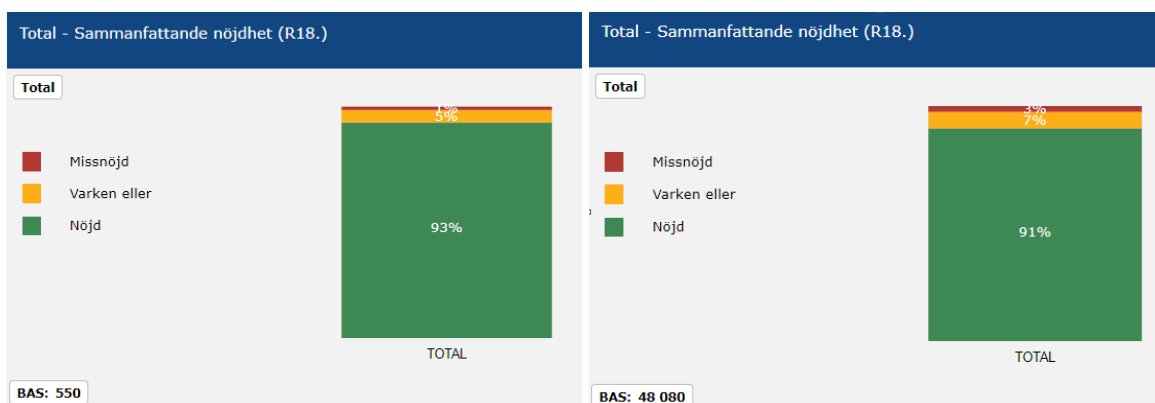
## Sammanfattande resultat:

### R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

Sett till den sammanfattande frågan: 'R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?' så är andelen som gett bästa betyg (4-5 på en femgradig skala), 93 %, vilket skall jämföras med riksnittet som ligger på 91 %.

Detta placerar Länstrafiken på delad 4:e plats i riket beträffande kundnöjdheten, platsen delas med fyra andra organisationer. De senaste fyra åren (2018-2021) har vi innehaft 1:a placeringen i riket.

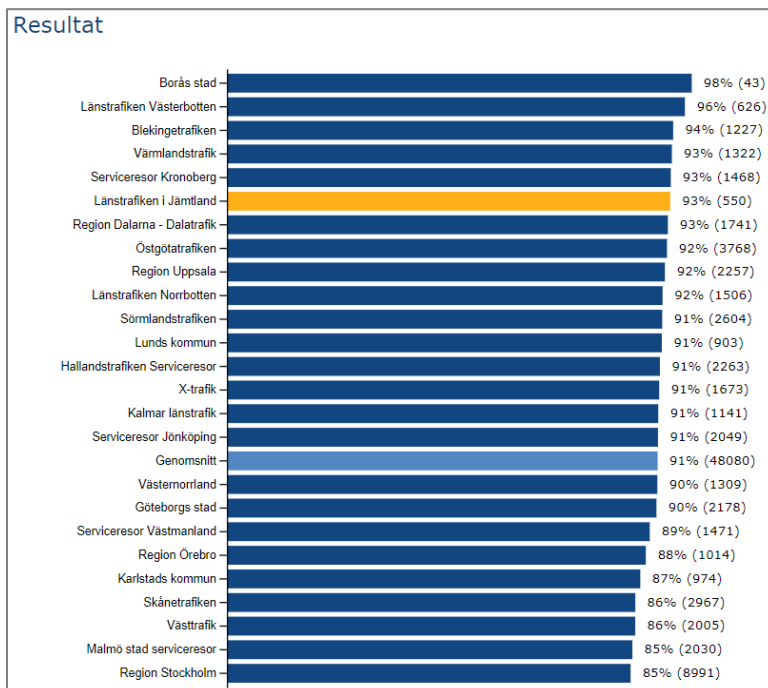
Förhoppningsvis når vi åter till den höga stabila nivån (+ 96%) för kundnöjdhet vi haft under väldigt lång tid. Jämfört med 2021 är det 3 % enheter mindre av resenärerna som ger bästa betyg på sammanfattande nöjdhet. I tabellen nedan återfinns värdena för riket.



Jämtland

Riket

### R18. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

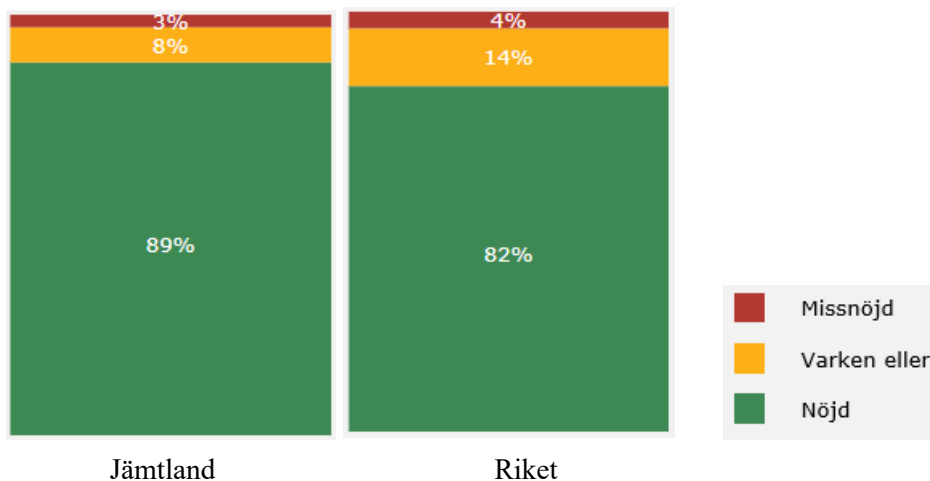


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 93 % som gett bästa betyg (riksnitt 91 %), motsvarande för sjukresor är 93 % (riksnitt 90 %).

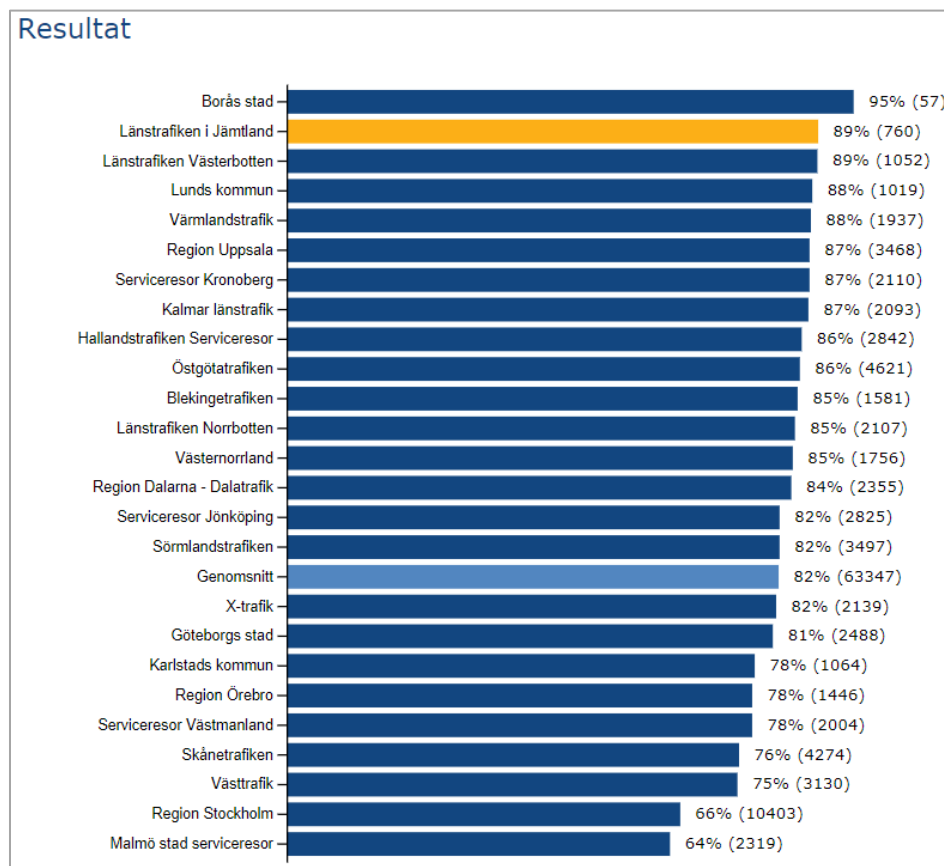


## R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

Ser vi på motsvarande generella fråga 'R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?' så är andelen som gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) 89 % vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 82 %. Där ligger Länstrafiken på delad 2: a plats i riket (se tabell nedan).



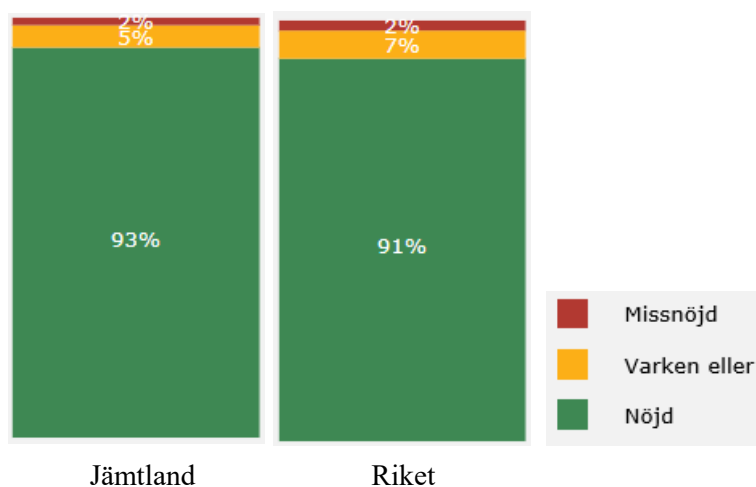
R20. Om du tänker generellt på dina <färdtjänst-/sjuk-resor>, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 92 % som gett bästa betyg (rikssnitt 82 %), motsvarande för sjukresor är 84 % (rikssnitt 82 %).

## Enskilda frågor: Beställning

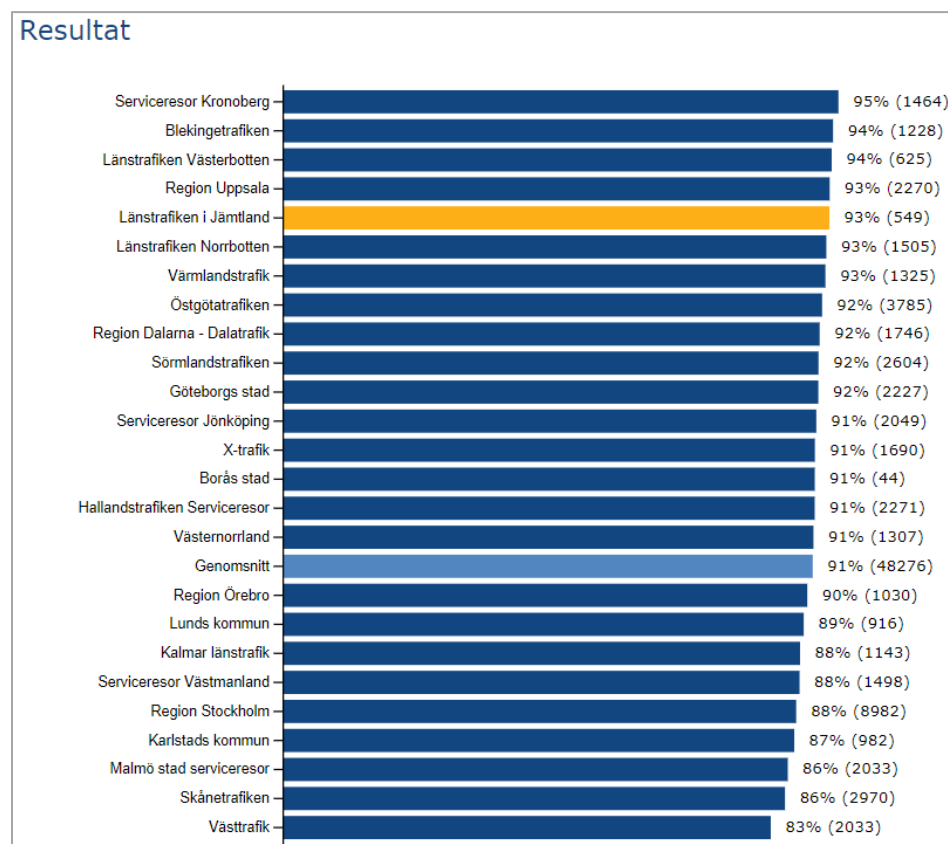
### B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



93 % har gett bästa betyg (rikssnitt 91 %).

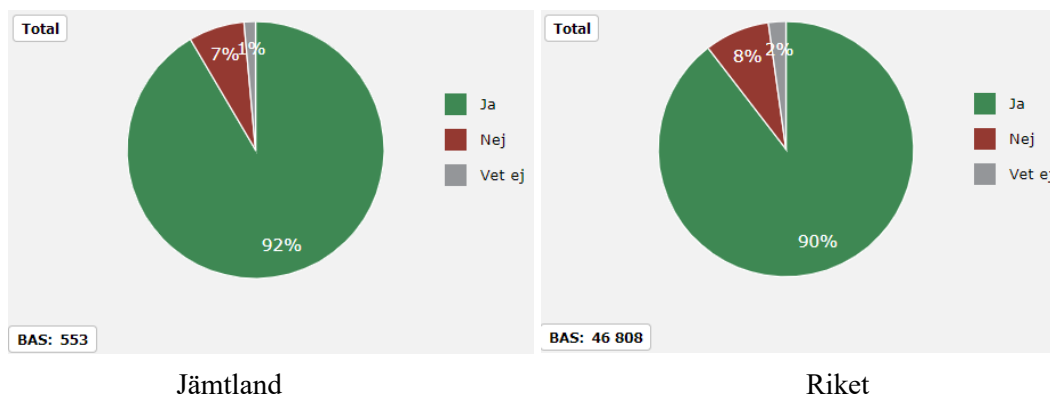
I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

### B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



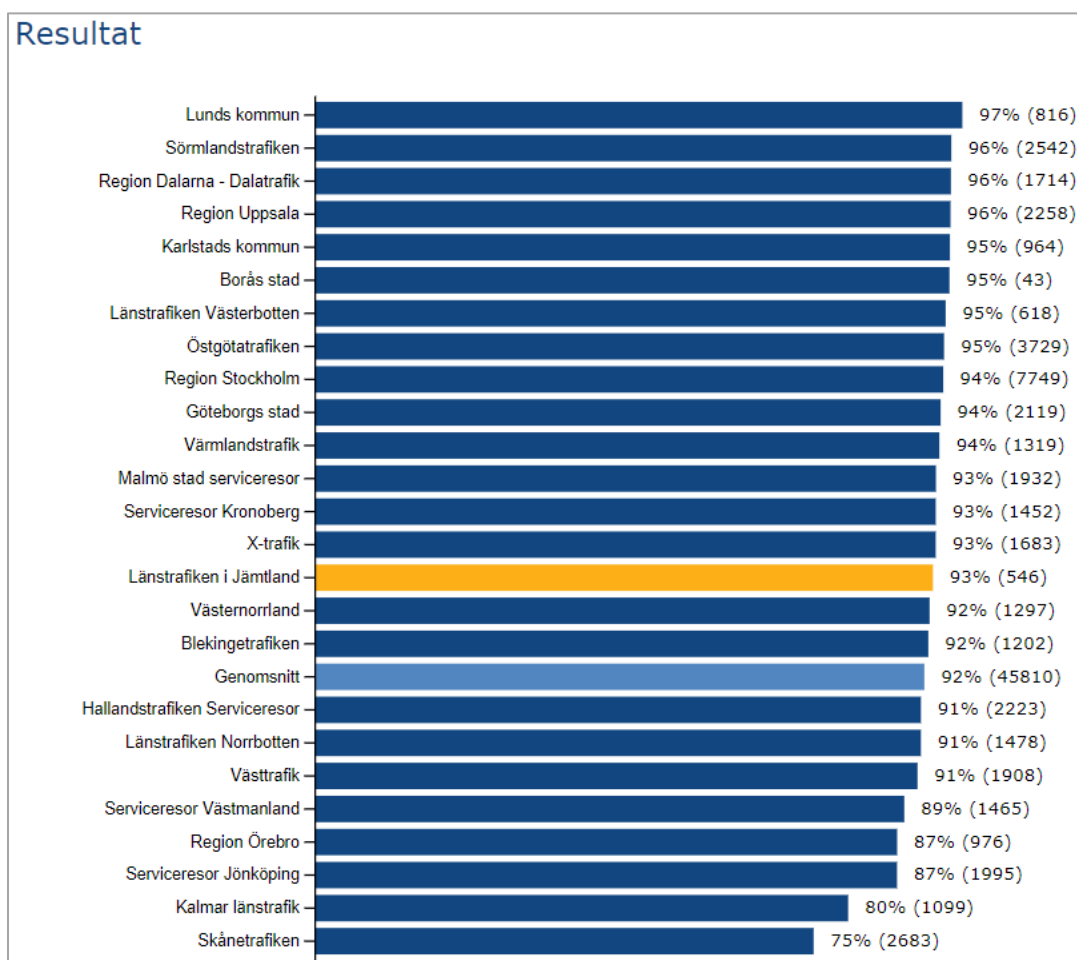
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 95 % som gett bästa betyg (rikssnitt 91 %), motsvarande för sjukresor är 91 % (rikssnitt 89 %).

## B2. Var väntetiden i telefon innan du fick svar i telefon och kunde göra din beställning rimlig?



92 % har svarat ja (rikssnitt 90 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket<sup>2</sup>

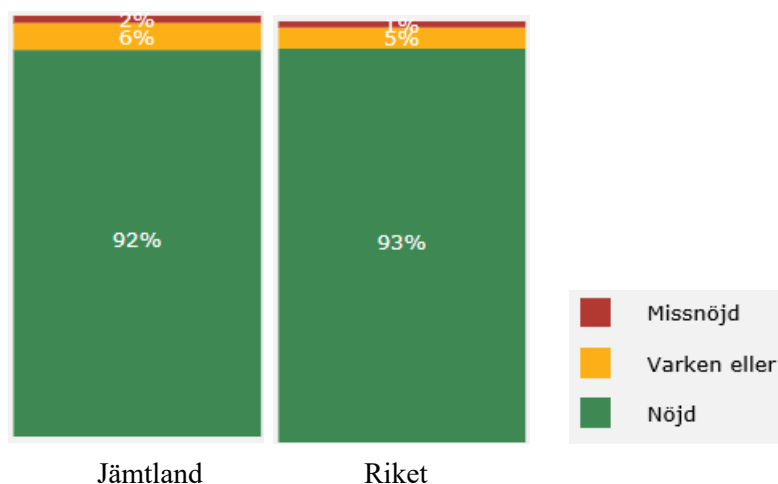
### B2. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 90 % som svarat ja (rikssnitt 90 %), motsvarande för sjukresor är 93 % (rikssnitt 89 %).

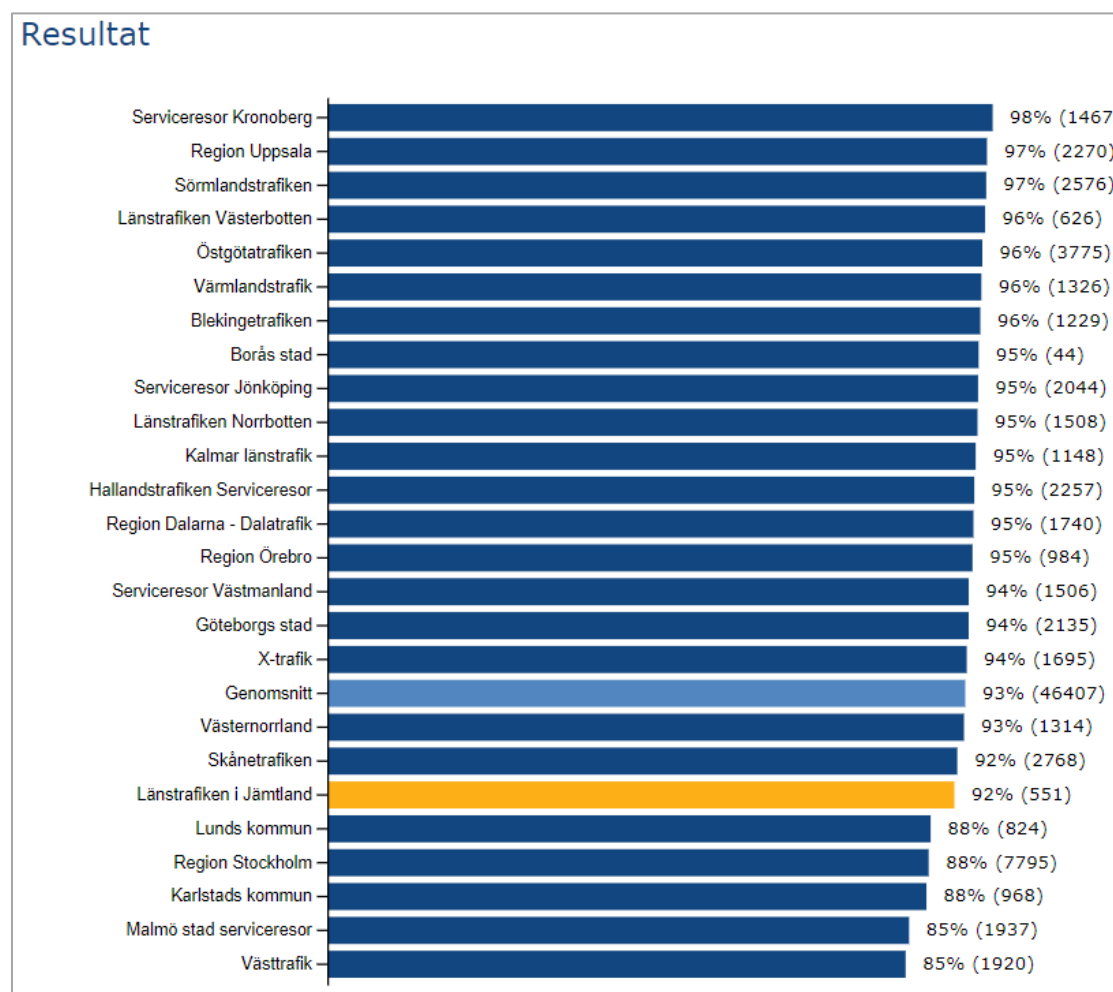
<sup>2</sup> Att procenttalet kan skilja sig något åt beror på att i listan över riket räknas bara ja och nej svar, vet ej alternativet är bortrensat.

### B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



92 % har gett bästa betyg (rikssnitt 93 %). Jämfört med 2021 är det 4 % enheter mindre av resenärerna som ger bästa betyg på bemötande vid beställning av resa. I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

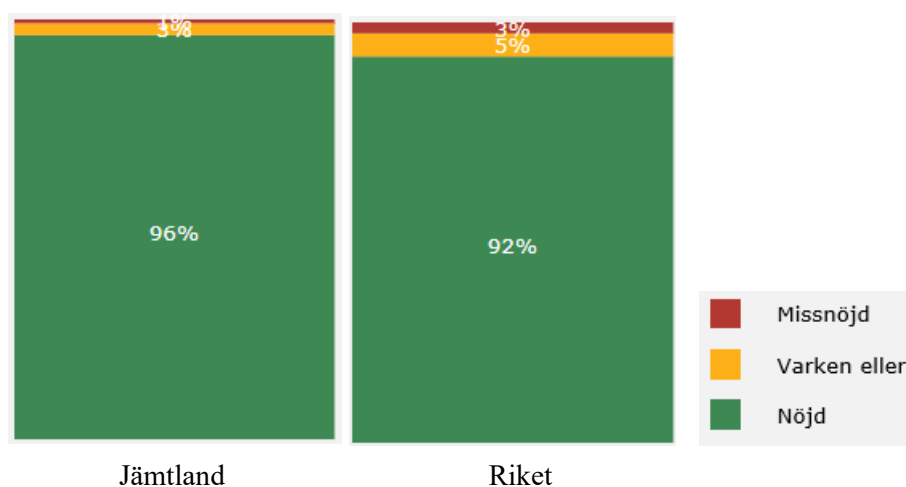
#### B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 93 % som gett bästa betyg (rikssnitt 93 %), motsvarande för sjukresor är 89 % (rikssnitt 94 %).

## Enskilda frågor: Resan

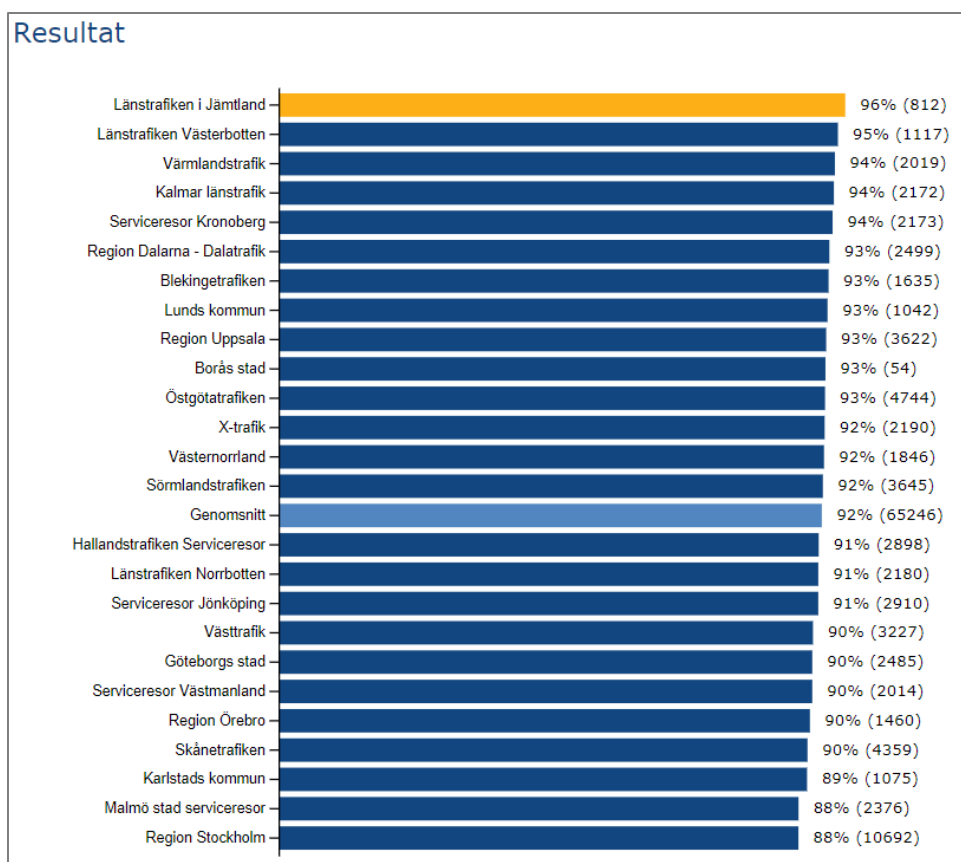
**R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?**



96 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %).

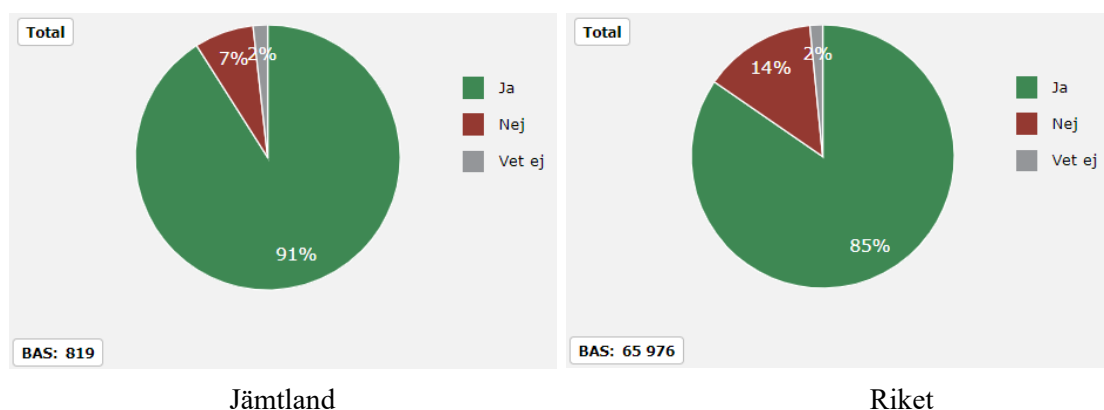
I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

**R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?**



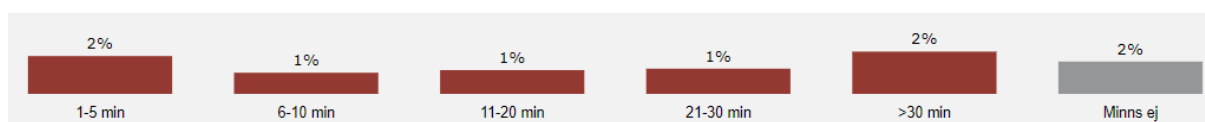
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 97 % som gett bästa betyg (rikssnitt 92%), motsvarande för sjukresor är 95 % (rikssnitt 92 %).

## R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



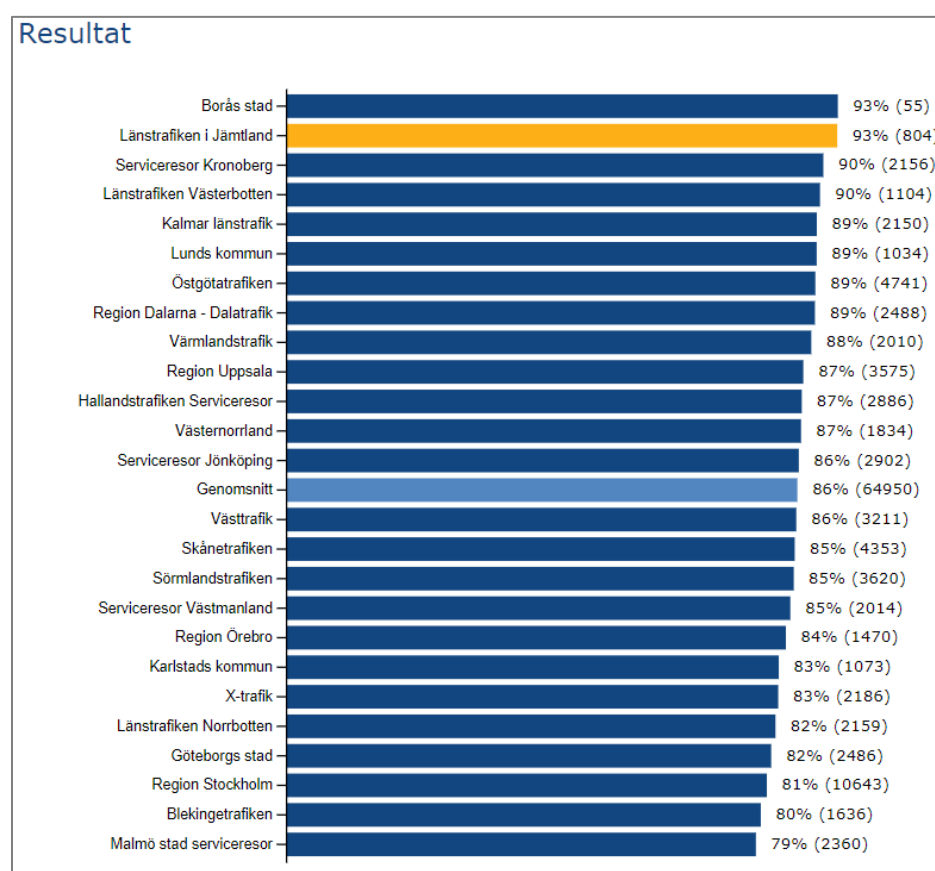
91 % har svarat ja (rikssnitt 85 %).

Förseningens längd Jämtland:



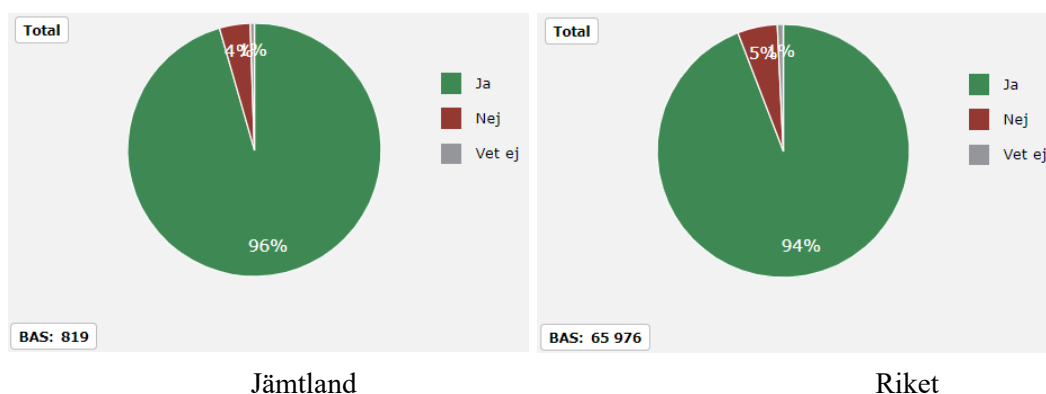
I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

### R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 94 % som svarat ja (rikssnitt 85 %), motsvarande för sjukresor är 87 % (rikssnitt 84 %).

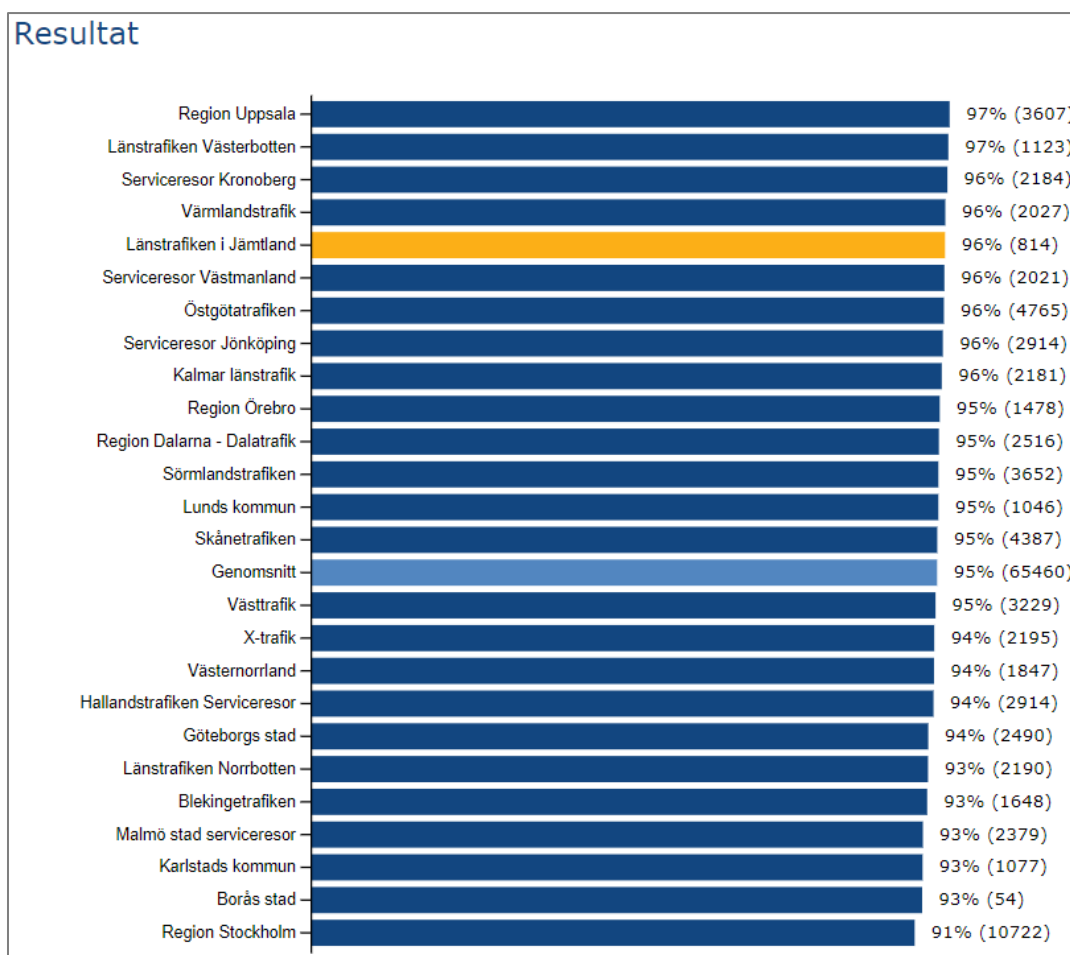
## R16. Kom du fram i tid?



96 % har svarat ja (rikssnitt 94 %).

I tabellen nedan återfinns värdena för riket.<sup>3</sup>

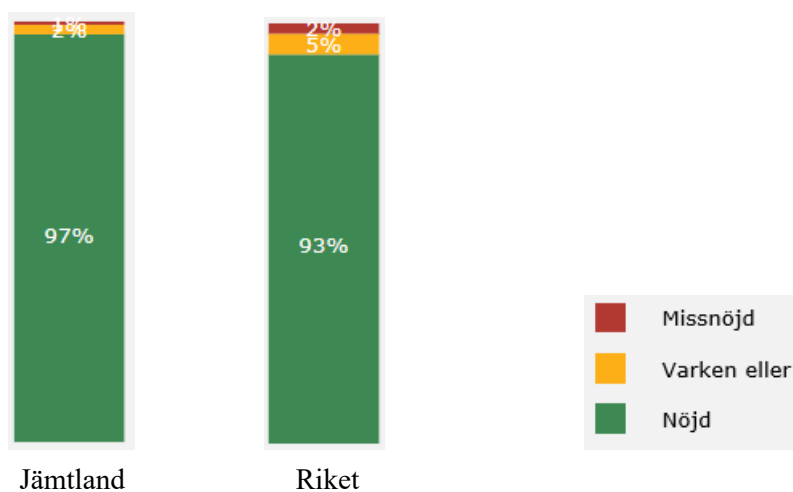
### R16. Kom du fram i tid?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 97 % som svarat ja (rikssnitt 94%), motsvarande för sjukresor är 94 % (rikssnitt 95 %).

<sup>3</sup> Att procenttalet kan skilja sig något åt beror på att i listan över riket räknas bara ja och nej svar, vet ej alternativet är bortrensat.

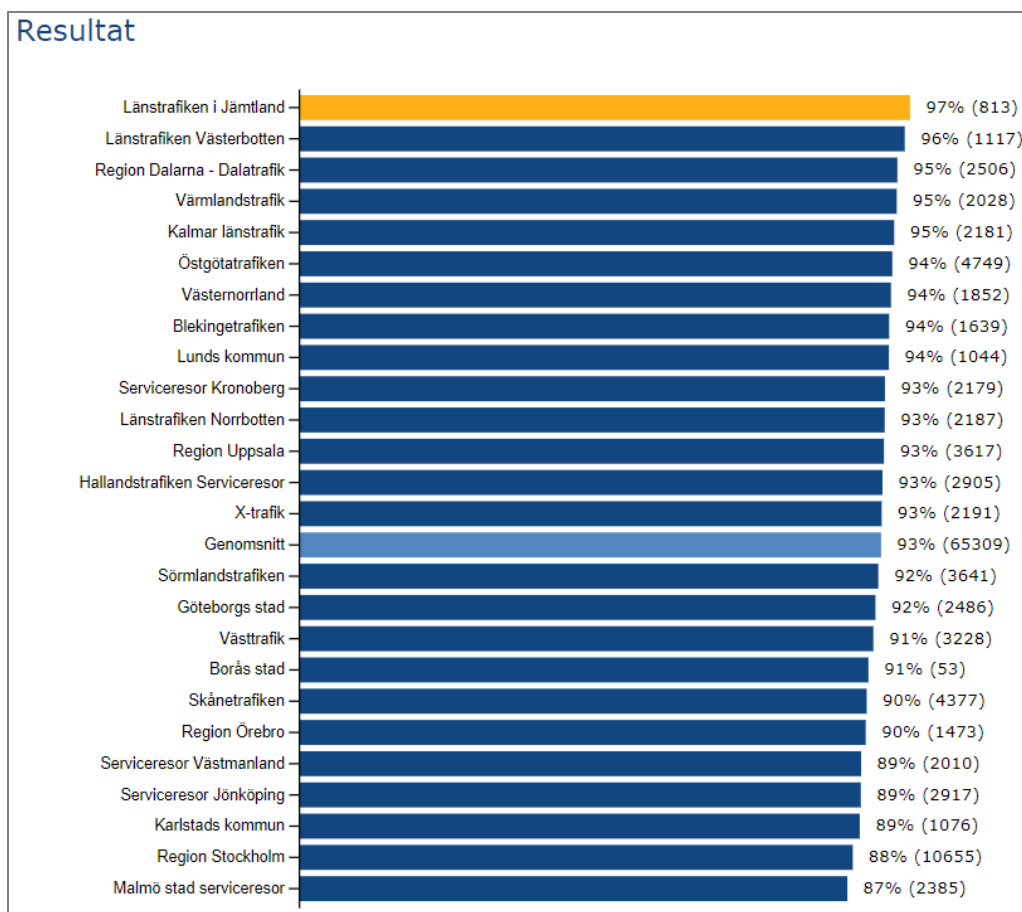
## R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



97 % har gett bästa betyg (rikssnitt 93 %), vilket är topplacering i riket.

I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

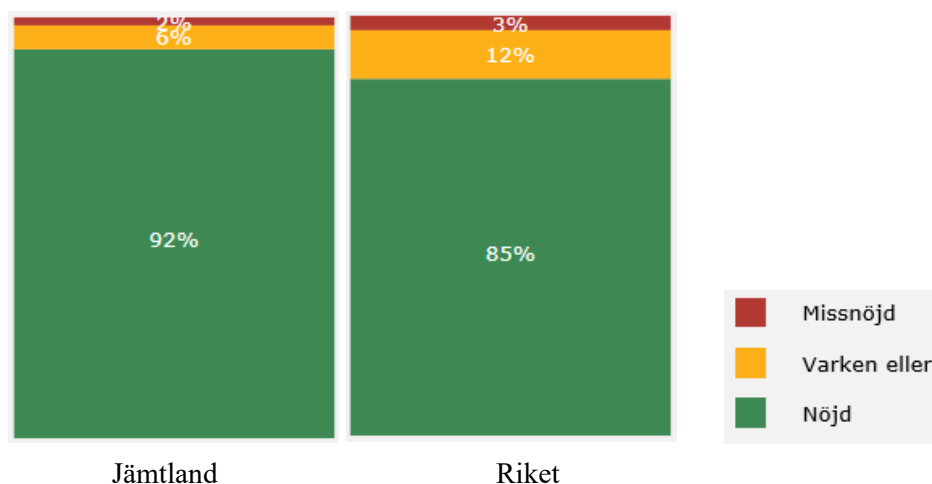
### R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 98 % som gett bästa betyg (rikssnitt 93%), motsvarande för sjukresor är 97 % (rikssnitt 93 %).



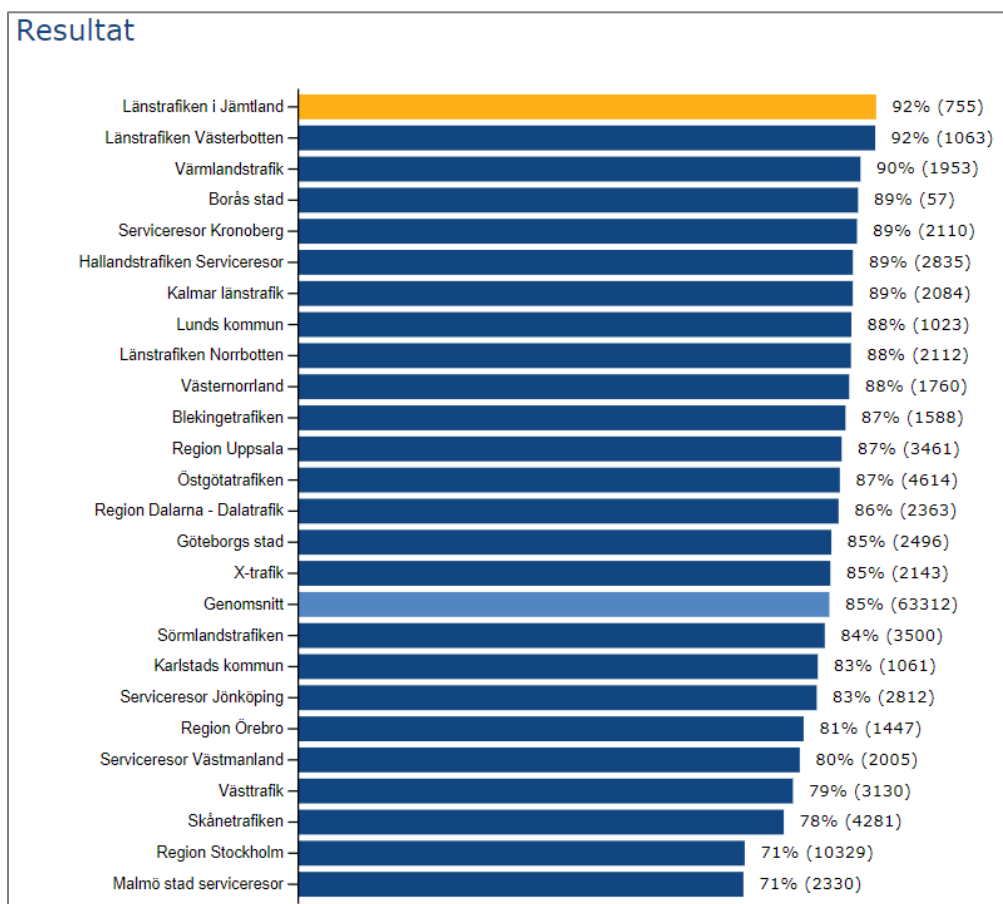
## R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?



92 % har gett bästa betyg (rikssnitt 85 %).

I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

### R19. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en <färdtjänst-/sjuk->resa?



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 95 % som gett bästa betyg (rikssnitt 85%), motsvarande för sjukresor är 89 % (rikssnitt 85 %).

## Längre tidsserie

R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

Nöjdhet %

