



## Det lönar sig att lyssna

**Lång väntetid i växeln. Bilen försenad. Och chauffören kunde väl vara lite mer tillmötesgående? I anropsstyrd kollektivtrafik finns mycket som kan väcka resenärens missnöje. Därför använder landets trafikhuvudmän dagligen ANBARO – ett instrument som gör det lättare att lyssna till kunderna.**

Idén kläcktes av trafikchefen i Västernorrlands län Hans Edin för några år sedan då det blåste snålt kring färdtjänsten.

– Jag hade inget att visa upp när det blev insändarstorm i lokalpressen, säger Hans.

Han började fundera över om man inte skulle kunna använda informationen som finns i beställningssystemet för att bättre analysera fakta kring de färdtjänstresor som gjorts. Med detta som underlag kunde man ju fråga hur resenären upplevt sin resa.

[Läs mer på sid 2](#)



Tillsammans med några medarbetare satte han igång en försöksverksamhet. Malmator ordnade så att beställningssystemet gjorde ett slumpmässigt urval bland dagens färdtjänstresor och sedan var det bara att börja ringa. I början var man lite osäker på hur människor skulle reagera över att bli tillfrågade om sina färdtjänstresor men gensvaret var positivt.

Efter ett halvår kunde Hans kalla till presskonferens och redovisa att färdtjänsten i Västernorrland hade 90 procent nöjda kunder.

– Det var som att sticka hål på en ballong, säger Hans. Folk slutade skriva insändare av typen "Jag och många med mig tycker ..."

Projektet togs så småningom över av SLTF och fler trafik huvudmän anslöt sig till samarbetet. Intervjuerna görs i dag av IPSOS som bland annat hjälper SLTF att ta fram Kollektivtrafikbarometern.

ANBARO-samarbetet har med åren vuxit. I dag deltar 13 trafik huvudmän och två kommuner.

**RESULTATEN GRUNDAR SIG** på specifika resor. Det gör att man kan bemöta svepande kritik med fakta. Om man istället hade frågat "Vad tycker du om färdtjänsten?" är det troligt att resenären först av allt drar sig till minnes den resa då allting upplevdes som dåligt. Trots att den kanske inträffade för länge sedan.

ANBARO kan också användas för att höja kvalitén hos entreprenörerna. Med hjälp av data från beställningssystemet ser man vilken bil och vilken transportör som utfört tjänsten. Likaså vem som tog emot samtalet på beställningscentralen och vid vilken tidpunkt kunden hämtades. Med alla dessa fakta blir det enklare att härleda kundens missnöje till konkreta incidenter och misstag.

I möten med exempelvis Handikapprådet och pensionärsorganisationer kan resultaten användas som underlag för diskussioner kring kvalitetsförbättringar.

**VARJE TRAFIKHUVUDMAN** eller kommun som deltar i ANBARO bestämmer

själv hur många dagliga intervjuer som ska göras. I varje intervju ställs frågor om beställningens utförande, intryck av resan och genom bakgrundsfrågor får man också en bild av resmönster, funktionshinder och sysselsättning. Frågornas utformning bestäms gemensamt i ANBAROs användarförening.

Enkätresultaten presenteras i form av webbrapporter där trafik huvudmännen kan göra jämförelser över tid, jämföra olika målgrupper och även jämföra sina resultat med övriga trafik huvudmän inom ANBARO. Eftersom det är samma frågor som ställs över hela landet kan deltagarna jämföra sig med län eller kommuner av samma storlek och i liknande situation.

Webbrapporten innehåller även detaljuppgifter som visar resenärens ålder, kön och om man haft samordnad resa eller inte. Samtliga uppgifter i webbrapporten är avpersonifierade.

**BEMÖTANDET ÄR AKILLESHÄLEN** i anropsstyrd trafik. ANBARO visar att

# Bemötandet är akilleshälen

dessas frågor utgör det största problemet i nästan hela landet. Som en direkt följd av analysresultaten tänker SLTF satsa på en certifiering av chaufförer inom färdtjänst och sjukresor där tonvikten kommer att ligga på bemötandefrågor. Avsikten är att få fram en enhetlig certifiering liknande den som redan finns inom allmän kollektivtrafik.

Genom ANBARO har SLTF också blivit uppmärksammat på de förhållandevis låga betyg resenärerna ger upplevd trygghet. Här planerar SLTF att göra djupanalyser för att komma fram till en tydligare bild av problemet.

**I KRAMFORS** fortsätter Hans Edin att ställa frågor till sina kunder. Varje eftermiddag rings sju färdtjänstresenärer och tre som gjort sjukresor upp. Tio intervjuer per dygn, året runt.

Märker du att klagomålen har minskat?  
– Oh, ja! svarar Hans.



## Svaren som ANBARO ger

Frågorna i ANBARO ger svar på hur kunden har upplevt:

**Beställning och bemötande** – beställningens utförande och bemötandet av samtalsmottagaren.

**Intryck av resa** – själva resan, dess punktlighet, förarens uppträdande och sammanfattande betyg av tjänsten.

**Bakgrundsfrågor** – om resenärens resmönster, funktionshinder och sysselsättning.

## Ett trettiotal frågor

Enkäten består av ett trettiotal frågor som besvaras med olika svarsalternativ eller betygsgradering från ett till fem. Antalet frågor liksom innehållet i dessa kan variera något mellan olika trafik huvudmän.

### BESTÄLLNING OCH BEMÖTANDE

- Vilket var ditt ärende med denna resa?
- Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det?
- Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?
- Fick du reda på orsaken till väntetiden?
- Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning?
- Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med?
- Vilket betyg vill du ge de möjligheter samtalsmottagaren gav dig att framföra dina önskemål om resan?
- Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka?
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

### INTRYCK AV RESA

- Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?
- Fick du reda på orsaken till att fordonet var försenat?
- Fick du något kvitto på resan?
- Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis...
- Fick du den hjälp med bagaget som du behövde?
- Fick du den hjälp med hjälpmedel som du behövde?
- Fick du den hjälp med säkerhetsbältet som du behövde?
- Fick du den hjälp in och/eller ut ur fordonet som du behövde?
- Fick du den hjälp till och/eller från fastighetens entrédörr som du behövde?
- Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?
- Vilket betyg vill du ge förarens förmåga att köra mjukt och smidigt?
- Vilket betyg vill du ge förarens förmåga att hitta till den adress du skulle åka till?
- Vilket betyg vill du ge fordonet, när det gällde förutsättningen att ta sig i och ur?
- Vilket betyg vill du ge fordonet, när det gällde att det fanns tillräckligt med plats?
- Vilket betyg vill du ge restiden?
- Kom du fram i tid?
- Fick du reda på orsaken till att du kom fram sent?
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram?
- Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?
- Om du tänker på dina färdtjänst- /sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

### BAKGRUNDSFRÅGOR

- Hur ofta åker du med färdtjänsten/sjukresa?
- Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, dvs. med kollektivtrafikens bussar, tåg eller båtar?
- Skulle du kunna tänka dig åka med kollektivtrafiken om den anpassades till ditt funktionshinder?
- Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?
- Vilken funktionsnedsättning är den främsta orsaken till att du har färdtjänst?