

Färdtjänsten i Norrköping

Utvärdering av restider



Joel Karlsson

joelkarlsson86@gmail.com

Manpower Student

På uppdrag av Tekniska Kontoret, Norrköpings Kommun

Linköping, 2009-02-06

Sammanfattning

Färdtjänsten kompletterar den allmänna kollektivtrafiken med syften att ge personer med varaktiga funktionshinder möjlighet att kunna resa på egen hand. I en servicedeklaration förklaras vad färdtjänsten erbjuder och vad resenärerna kan förvänta sig. Bland annat förklaras det att restiden får maximalt förlängas med 45 minuter på grund av samåkning. Sedan 1998 ansvarar Samres AB för beställningarna och planeringen av färdtjänst, sjukresor, stadsdelsbussar och skolskjutsar i Norrköping. Leverantörer av resorna är Östgötatrafiken samt ett antal taxibolag.

Under slutet av 2007 kom det in synpunkter och klagomål till kommunen angående resor som påstods ha tagit orimligt lång tid på grund av samåkning. Syftet med denna rapport är att undersöka restiderna för färdtjänstresor, för att ta reda på hur länge resenärerna faktiskt måste sitta i bilarna.

Under perioden 20081201 till 20081207 valdes 13 slumpmässiga färdtjänstbilar ut per dag. Bilarna bestod dels av personbilar och dels av lite större specialfordon. Information om planerade och faktiska tidpunkter och positioner för bilarna hämtades och bearbetades. Sedan kunde resornas längd beräknas.

Resultaten visade att resorna inom Norrköpings tätort tog i genomsnitt 16 minuter för specialfordon och 14 minuter för personbilar. För resor utanför tätorten låg genomsnittstiderna på 31 respektive 23 minuter.

Inom Norrköpings tätort tog 87% av resorna med specialfordon och hela 92% av resorna med personbilar högst 30 minuter. 98 % av alla tätortsresor genomfördes under 45 minuter. För resor som gick utanför Norrköpings tätort tog 78% av resorna med specialfordon under 45 minuter. För personbilarna var samma siffra hela 94%.

Siffrorna visar att färdtjänsttrafiken till allra största delen klarar av att följa de uppsatta kraven i servicedeklaration. Dessutom är de faktiska restiderna i stor uträkning kortare än de de planerade. Det betyder att det inte finns något akut behov av åtgärder för vare sig Samres eller leverantörer av resorna.

Förord

Ett stort tack till Anna Boholm och Birgit Wadstein på Tekniska Kontoret, Norrköpings kommun, för information och synpunkter till rapporten.

Dessutom ett tack till Niklas Najafi, trafikchef på Samres, för information och tillgång till planeringssystem, samt till Björn Falk, VD för Samres, för idéer till hur bilarnas position skulle kunna beräknas.

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	6
1.1 Syfte.....	6
1.2 Metod.....	6
1.3 Definitioner.....	6
1.4 Felkällor.....	6
2 Bakgrund.....	6
2.1 Transportörer.....	7
3 Metod.....	7
3.1 Indelning och urval.....	7
3.2 Insamling av data.....	7
3.3 Bearbetning av informationen.....	8
3.3.1 Matchning av planerade positioner och planerad adresser.....	8
3.3.2 Matchning av planerade med rapporterade positioner.....	9
3.3.3 Beräkning av statistik.....	9
4 Resultat.....	10
4.1 Snitttider.....	10
4.1.1 Tätortstrafik.....	10
4.1.2 Landsbygdstrafik.....	10
4.1.3 Sammanfattning av genomsnittider.....	10
4.2 Tiderna uppdelade efter reslängd.....	11
4.2.1 Tätortstrafik.....	11
4.2.2 Landsbygdstrafik.....	11
4.3 Förseningar.....	11
4.4 Exempel på färdtjänstresor.....	12
4.4.1 Exempelresa 1, specialfordon i tätort med samåkning.....	12
4.4.2 Exempelresa 2, specialfordon i tätort utan samåkning.....	12
4.4.3 Exempelresa 3, personbil med samåkning i landsbygd och tätort.....	13
5 Diskussion.....	14
5.1 Säkerhet i resultaten.....	14
5.2 Slutsats.....	14

Tabellförteckning

Tabell 1: SamOnline vy - Karta bilens rutt, planerad rutt.....	8
Tabell 2: SamOnline vy - Karta bilens rutt, inskickade positioner.....	8
Tabell 3: SamOnline vy - Köruppdrag fordon.....	8
Tabell 4: Genomsnitt av restider hos färdtjänstresor.....	10
Tabell 5: Resorna indelade i tidskategorier, för de olika restyperna och bilsorterna. Talen framför parenteserna visar antal gjorda resor som kunnat identifieras, se kapitel 3.3.2. Procentvärdena inom parenteserna visar hur stor andel den tidskategorin utgör för varje restyp och bilsort.....	11

Bilagor

Bilaga 1 - Servicedeklaration.....	
Bilaga 2 – Stapeldiagram.....	

1 Inledning

Under slutet av år 2007 och in på 2008 kom det in synpunkter och klagomål till kommunen och det publicerades ett antal tidningsartiklar där färdtjänstresenärer och förare i Norrköping beskriver färdtjänstresor som anses ha tagit orimligt lång tid. Detta sades bero på den samåkning som utförs för att kunna hålla ner priset på resorna.

1.1 Syfte

Syftet med den här undersökningen är att undersöka hur långa restiderna för färdtjänstresor i Norrköping verkligen är. Här behandlas de planerade restiderna, för att ta reda om de håller sig inom de riktlinjer som antagits i kollektivtrafiknämnden. Dessutom jämförs restiderna för de genomförda resorna med de planerade tiderna, för att se om bilarna håller sina planerade tider.

1.2 Metod

För varje dag under perioden 2008-12-01 till 2008-12-07 valdes 13 bilar ut slumpmässigt. Från planeringssystemet Sam3001 hämtades information om planerade och genomförda resor för respektive bil och dag. Informationen bearbetades sedan för att restiderna skulle kunna räknas ut.

1.3 Definitioner

I rapporten kommer begreppen tätortsresor och landsbygdsresor att användas. Norrköpings tätort definieras som de områden som har ett områdesnummer mellan 100 och 200 i Sam3001, medan områden utanför Norrköping har nummer över 200. Tätortsresorna har både upphämtning och avlämning av passageraren inom Norrköpings tätort, medan för landsbygdsresorna sker minst en av aktiviteterna utanför tätorten.

Specialfordon är större fordon med plats för fler passagerare än personbilar. Dessutom är de lägre och/eller har ramp eller lift.

1.4 Felkällor

Positioner för resorna uppskattas genom att inrapporterade tider och positioner från bilarna jämförs med motsvarande planerade. Det gör att det finns en viss osäkerhet i resultaten. Läs mer i stycke 5.1 Säkerhet i resultaten.

Om färdtjänstchaufförerna kör en resa snabbare än planerat kan de rapportera bilen som ledig. Det medför att den planerade tiden i systemet kortas ner för att möjliggöra nya resor. Då all information är hämtad i efterhand kan de planerade restiderna vara kortare än de verkligen planerades. Denna felkälla bedöms dock vara liten.

2 Bakgrund

Färdtjänsten är ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken och kallas därför ofta för särskild kollektivtrafik. Syftet är att ge personer med varaktiga funktionshinder möjlighet att kunna resa på egen hand. Alla slags resor är möjliga, till exempel resor till arbete, vänner, sjukhus med mera. I Norrköpings kommun har kollektivtrafiknämnden och tekniska kontoret ansvar för färdtjänsten och bestämmer bland annat hur långa restiderna får vara.

En särskild servicedeklaration berättar vad färdtjänsten erbjuder, se Bilaga 1 - Servicedeklaration. Där står att att färdtjänstresenärer ska bli hämtade senast 15 minuter från överenskommen tid. Dessutom får restiden maximalt förlängas med 45 minuter på grund av samåkning. Det innebär till

exempel att en resa som tar 15 minuter att genomföra om man åker raka vägen, högst får ta 60 minuter.

Sedan 1998 sköter Samres AB beställningarna av färdtjänst, sjukresor, stadsdelsbussarna och delar av skolskjutsarna. Samres planerar resorna enligt kommunens instruktioner.

2.1 Transportörer

Samres har 2008-07-01 tillgång till fordon från tre leverantörer: Vikbolands Taxi, Finspångs Taxi och Östra Husby Taxi. Fordonen är indelade i tre kategorier: personbilar, specialfordon och bussar för 16 passagerare. Då bussarna främst agerar skolskjuts behandlar den här undersökningen de två första kategorierna.

Personbilarna i systemet är 16 stycken. Finspångs Taxi kör med 5 bilar. Vikbolands Taxi kör med 21 bilar, som i systemet uppträder som 11 bilar, sk resursbilar. Det innebär att en resursbil under en dag kan utgöras av flera olika faktiska bilar, dock endast en i taget. Resursbilarna anropas och planeras in i ett schema på samma sätt som enskilda bilar.

Specialfordonen består av 48 stycken extrautrustade, större bilar.

3 Metod

Den här undersökningen baseras på de resor som genomfördes under perioden 2008-12-01 till 2008-12-07, vilket medför att alla veckodagar finns representerade. Verktöget som användes för insamling av data var Malmators planeringssystem *Sam3001*, licensierat till Norrköpings kommun. För att bearbeta informationen användes kalkylprogrammet *OpenOffice.org Calc 3.0.0*. För att få ett slumpmässigt urval användes webbtjänsten random.org. Tjänsten tillhandahåller äkta slumpantal som skapas utifrån atmosfäriskt brus.

3.1 Indelning och urval

I den här undersökningen hålls personbilarna och specialfordonen separerade för att kunna spåra skillnader mellan dessa grupper.

Med hjälp av funktionen *sekvensgenerator* på random.org skapades sju sekvenser, en för varje dag, innehållande talen 1-16 (antal personbilar) samt sju sekvenser med talen 1-48 (antal specialfordon). Bilarna sorterades utifrån dessa listor och därmed blev de slumpmässigt ordnade.

För varje dag valdes åtta specialfordon och fem personbilar ut genom att de drogs från toppen av aktuell lista i tur och ordning. Med hjälp av *Sam3001* kontrollerades om varje bil användes under den aktuella dagen. Om den inte gjorde det togs nästa från listan. Metoden medförde att det under två dagar (lördag 20081206 och söndag 20081207) inte gick att välja ut åtta specialfordon då det inte användes så många dessa dagar.

3.2 Insamling av data

Information om bilarnas resor hämtades från *Sam3001*:s webbgränssnitt, *SamOnline*, och lagrades i kalkylark. Tre vyer användes för att få fram data för att kunna avgöra resornas längd.

Vyn Karta bilens rutt - Planerad rutt visar (förutom en karta) en tabell med klockslag samt positioner enligt koordinatsystemet RT90. Varje rad motsvarar en aktivitet för vald bild, det vill säga upphämtning eller avlämning av resenär. Se *tabell 1*.

Tabell 1: SamOnline vy - Karta bilens rutt, planerad rutt

Nr	Kl	X	Y
1	0720 *	6498173	1526313
2	0736 *	6495707	1522931
3	0750 *	6494761	1518318

Alla bilar skickar in sina positioner med ungefär tre minuters mellanrum. Dessa visas i vyn *Karta bilens rutt – Inskickade positioner*, som har samma format som *Planerad rutt*. Se tabell 2.

Tabell 2: SamOnline vy - Karta bilens rutt, inskickade positioner

Nr	Kl	X	Y
1	0646 *	6495310	1523223
2	0646	6495307	1523246
3	0647	6495415	1523450

För att kunna matcha en upphämtning med tillhörande avlämning krävs ytterligare en tabell som finns i vyn *Köruppdrag fordon*. Denna tabell innehåller planerade klockslag, namn, adresser och områdesnummer. Se tabell 3. Kolumn två innehåller i en del fall sista avlämningstid, eller den tid då chauffören bekräftade att resenären sitter i bilen. Kolumn tre visar om det aktiviteten är en upphämtning eller avlämning.

Tabell 3: SamOnline vy - Köruppdrag fordon

Klocka			Område	Adress
0720		H:	181	Exempeladress, NORRKÖPING
0736		L:	163	Exempeladress, NORRKÖPING
				Efternamn, Förnamn,1, Typ av resa, fler parametrar
				Extrainformation, ex telefonnummer
0750		H:	144	Exempeladress, NORRKÖPING
0805	0805	L:	138	Exempeladress, NORRKÖPING
				Efternamn, Förnamn,1, Typ av resa, fler parametrar

3.3 Bearbetning av informationen

Den insamlade informationen innehöll tidpunkter kopplade till koordinater eller adresser. För att kunna få ut någon information var de planerade adresserna tvungna att matchas mot de planerade positionerna. Efter det behövde de planerade positionerna matchas med de inrapporterade positionerna, för att få fram tidpunkter för alla händelser.

3.3.1 Matchning av planerade positioner och planerad adresser

Informationen formaterad enligt tabell 3 strukturerades om med bibehållen information, och sorterades i tidsordning. Därefter matchades den mot positionsinformationen från tabell 2. Resultatet blev en ny tabell med information om person, adress, klockslag, position och om det är en

upphämtning eller avlämning av resenär.

3.3.2 Matchning av planerade med rapporterade positioner

För att kunna avgöra när en aktivitet har skett matchades den planerade informationen med den inrapporterade. Genom att låta ett kalkylark räkna ut avståndet mellan alla planerade positioner och alla inrapporterade positioner, kunde de kortaste avstånden hittas. Då en bil kan återkomma till samma plats flera gånger under en dag var även tiden en faktor som måste tas med i beräkningen. Alla (av en bil) inrapporterade positioner under dag jämfördes med alla inplanerade positioner. Varje möjlig position fick sedan ett mätvärde enligt följande system:

Definitioner:

- * *Avstånd = Avstånd i meter mellan inrapporterad och planerad position*
- * *Tid = Skillnad i tid mellan inrapporterad och planerad (i vissa fall chaufförens inrapporterade) tid. Ett dygn = 1, vilket betyder att en minut = $1/24/60 \approx 0,00069$*
- * *Tidsvikt = 7000 (utprovad för att ge ett bra förhållande mellan avstånd och tidsskillnad)*

*Mätvärde = Avstånd + Tid * Tidsvikt*

*Ex: 150m, 2min => $150+0,00139*7000 = 150+9,73 = 159,73$*

Mätvärdena jämfördes och det lägsta talet presenterades av kalkylbladet som en möjlig träff, eftersom ett lågt mätvärde betyder att avståndet och tidsskillnaden mellan inplanerad och rapporterad tid är korta. Alla positioner kontrollerades sedan manuellt, då kalkylarket inte alltid hittade det rimligaste klockslaget. Exempel på fall där formeln inte fungerar är om bilen är mycket försenad eller om GPS-positionen inte stämmer jättebra med adressen.

I vissa fall var det omöjligt att utse en trolig tidpunkt. Det berodde oftast på att det saknades inrapporterade positioner för längre tidsperioder (mellan 15 minuter och flera timmar). Dessa resor har uteslutits från undersökningen. Då alla klockslag för aktiviteterna uppskattats, kopplades tidpunkterna för upphämtningar ihop med rätt avlämningar.

3.3.3 Beräkning av statistik

Då resorna identifierats grupperades de i olika kategorier. Med hjälp av områdesnumren från informationen om upphämtningar och avlämningar kunde landsbygdsresorna skiljas från tätortsresorna. Resorna med personbilar var redan separerade från dem med specialfordon. Med hjälp av ett kalkylblad räknades alla resors längd ut och information som genomsnitt av restider skapades.

4 Resultat

Totalt planerades 706 resor för de dagar och bilar som denna undersökning täcker. För 581 av dessa har varit det möjligt att uppskatta start och slut. Resultatet av den här undersökningen bygger på dessa resor. Nedan redovisas genomsnitt av restiderna för landsbygds- respektive tätortstrafik, uppdelad efter personbilar och specialfordon. Dessutom har andelen resor som genomförts på olika lång tid beräknats. Slutligen har tre olika resor beskrivits utifrån restider och samordning.

4.1 Snittider

Resorna är uppdelade i tätorts- respektive landsbygdstrafik. Dessutom är trafiken med personbilar är separerad från den med specialfordon. Snittiderna för de olika snittiderna redovisas i *tabell 4* samt i nedanstående stycken.

Tabell 4: Genomsnitt av restider hos färdtjänstresor

Genomsnitt av restider		Planerade	Faktiska
Tätort	<i>Specialbilar</i>	00:21	00:16
	<i>Personbilar</i>	00:17	00:14
Landsbygd	<i>Specialbilar</i>	00:39	00:31
	<i>Personbilar</i>	00:33	00:23

4.1.1 Tätortstrafik

Den planerade genomsnittiden för resor inom tätorten med personbil låg på 17 minuter. När dessa resor sedan genomfördes tog de 14 minuter i snitt. Det innebär att restiderna blev 18% kortare än planerat.

Resorna med specialfordon inom tätorten hade en planerad genomsnittid på 21 minuter. Dessa tog sedan 16 minuter i snitt att genomföra. Det betyder 24% kortare restider.

4.1.2 Landsbygdstrafik

Resor med tog inte helt oväntat längre tid än tätortsresorna. För personbilarna var resorna planerade att ta 33 minuter i genomsnitt. Resorna kördes i verkligheten på 23 minuter, vilket innebar en tidsvinst på hela 30%.

Specialfordonens resor skulle enligt planeringen ta 39 minuter i snitt, men tog 31 minuter att utföra. Det betyder 21 % snabbare resor även för specialfordonen.

4.1.3 Sammanfattning av genomsnittider

Följande mönster för genomsnittiderna kan ses:

- Resor med personbilar tar ungefär 10-25% kortare tid än resor med specialfordon
- Resor med upphämtning eller avstigning på landsbygden tar nästan dubbelt så lång tid som resor inom tätorten
- Resorna utfördes på cirka 20-25% kortare tid än planerat

4.2 Tiderna uppdelade efter reslängd

För en bättre inblick i hur långa resorna var, grupperas dessa i fem tidskategorier; 30 min eller kortare, 30-45 min, 45-60 min, 60-90 min och 90 min eller längre. Resultatet av denna indelning kan ses i tabell 5, samt i Bilaga 2 – Stapeldiagram.

Tabell 5: Resorna indelade i tidskategorier, för de olika restyperna och bilsorterna. Talen framför parenteserna visar antal gjorda resor som kunnat identifieras, se kapitel 3.3.2. Procentvärdena inom parenteserna visar hur stor andel den tidskategorin utgör för varje restyp och bilsort.

	Tätort				Landsbygd			
	Specialbilar		Personbilar		Specialbilar		Personbilar	
	Planerade	Faktiska	Planerade	Faktiska	Planerade	Faktiska	Planerade	Faktiska
30min eller kortare	218 (81,6%)	233 (87,3%)	166 (91,2%)	167 (91,8%)	31 (37,3%)	45 (54,2%)	24 (49,0%)	38 (77,6%)
30-45min	36 (13,5%)	29 (10,9%)	11 (6,0%)	13 (7,1%)	25 (30,1%)	20 (24,1%)	11 (22,4%)	8 (16,3%)
45-60min	12 (4,5%)	4 (1,5%)	5 (2,7%)	2 (1,1%)	18 (21,7%)	11 (13,3%)	11 (22,4%)	2 (4,1%)
60-90min	1 (0,4%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (9,6%)	5 (6,0%)	3 (6,1%)	1 (2,0%)
90min eller längre	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (1,2%)	2 (2,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

4.2.1 Tätortstrafik

Den allra största delen av tätortstrafiken, 87% av specialfordonsresorna och 92% av personbilsresorna, hade en restid på högst 30 minuter. Andelen planerade resor inom det intervallet låg på 82 respektive 91%.

11% av specialfordonsresorna och 7% av personbilsresorna låg i intervallet 30-45 minuter. Ungefär dessa siffror var väntade enligt planeringen. Endast knappt 2% av alla resor inom tätorten hade en restid över 45 minuter.

4.2.2 Landsbygdstrafik

Av landsbygdresorna som utfördes med specialfordon 78% kortare tid än 45 minuter mot 67% planerade. Dessutom hade andelen resor som tog under 30 minuter ökat från 37% till 54%. Andelen resor som tog längre tid än 60 minuter låg på ungefär 8%.

För personbilar utfördes hela 94% av resorna under 45 minuter, jämfört med planerade 71%. Andelen resor som överskred en timme låg på 2%.

4.3 Förseningar

Enligt servicedeklaration (se Bilaga 1), ska färdtjänstresenärerna bli upphämtade senast femton minuter efter utsatt tid. Av resorna som omfattades av den här studien var det 14 (4%) av specialfordonsresorna och 15 (6%) av personbilsresorna som var mer än 15 minuter sena.

4.4 Exempel på färdtjänstresor

Färdtjänstresorna kan ske både som direktresor eller som resor då flera färdtjänstresenärer samåker mellan närliggande destinationer. Nedan kommer tre exempelresor att beskrivas, varav två är samordnade resor

4.4.1 Exempelresa 1, specialfordon i tätort med samåkning

Exempelresa 1 visar fyra resor som utfördes med specialfordon den första januari 2008. Punktlistan nedan beskriver resorna. Tiderna inom parentes är planerade tider, medan de utanför är de tidpunkter bilen befann sig på platsen. Färgbeskrivningen förklarar hur resorna är utmärkta på kartan nedanför (Illustration 1).

- Hospitalsgatan 18:46 (18:49) till Snickaregatan 19:23 (19:44) Röd ● prick
- Bråddgatan 18:51 (19:00) till Mathilda Jungstedts gata 19:14 (19:20) Grön ● prick
- Bråddgatan 18:51 (19:00) till Ektorpsgatan 19:04 (19:31) Blå ● prick
- Bråddgatan 18:51 (19:00) till Dagsbergsvägen 19:28 (19:50) Gul ● prick



4.4.2 Exempelresa 2, specialfordon i tätort utan samåkning

Exempel två är en resa utan samåkning mellan Kristinagatan i centrala Norrköping och Hangargatan i Fyrby, en sträcka på 6,5km. Planerad upphämtningstid var 10:05 och det faktiska

klockslaget 10:02. Resenären lämnades 10:18, jämfört med planerade 10:30. Det innebär en restid på 16 minuter, mot planerade 25 minuter.

4.4.3 Exempelresa 3, personbil med samåkning i landsbygd och tätort

Exempelresa 3 beskriver tre resor som utfördes med personbil den femte januari 2008. Punktlistan nedan beskriver resorna, varav en är en landsbygdresa. Tiderna inom parentes är planerade tider, medan de utanför är de tidpunkter bilen befann sig på platsen. Färgbeskrivningen förklarar hur resorna är utmärkta på kartan nedanför (Illustration 2).

- Valhallavägen (Krokek) 12:43 (12:36) till Gamla Rådstugugatan 13:28 (13:42) Röd ● prick
- Maxi 12:58 (13:02) till S:t Olofsgatan 13:22 (13:17) Grön ● prick
- S:t Persgatan 13:25 (13:22) till Skepparegatan 13:34 (13:35) Blå ● prick

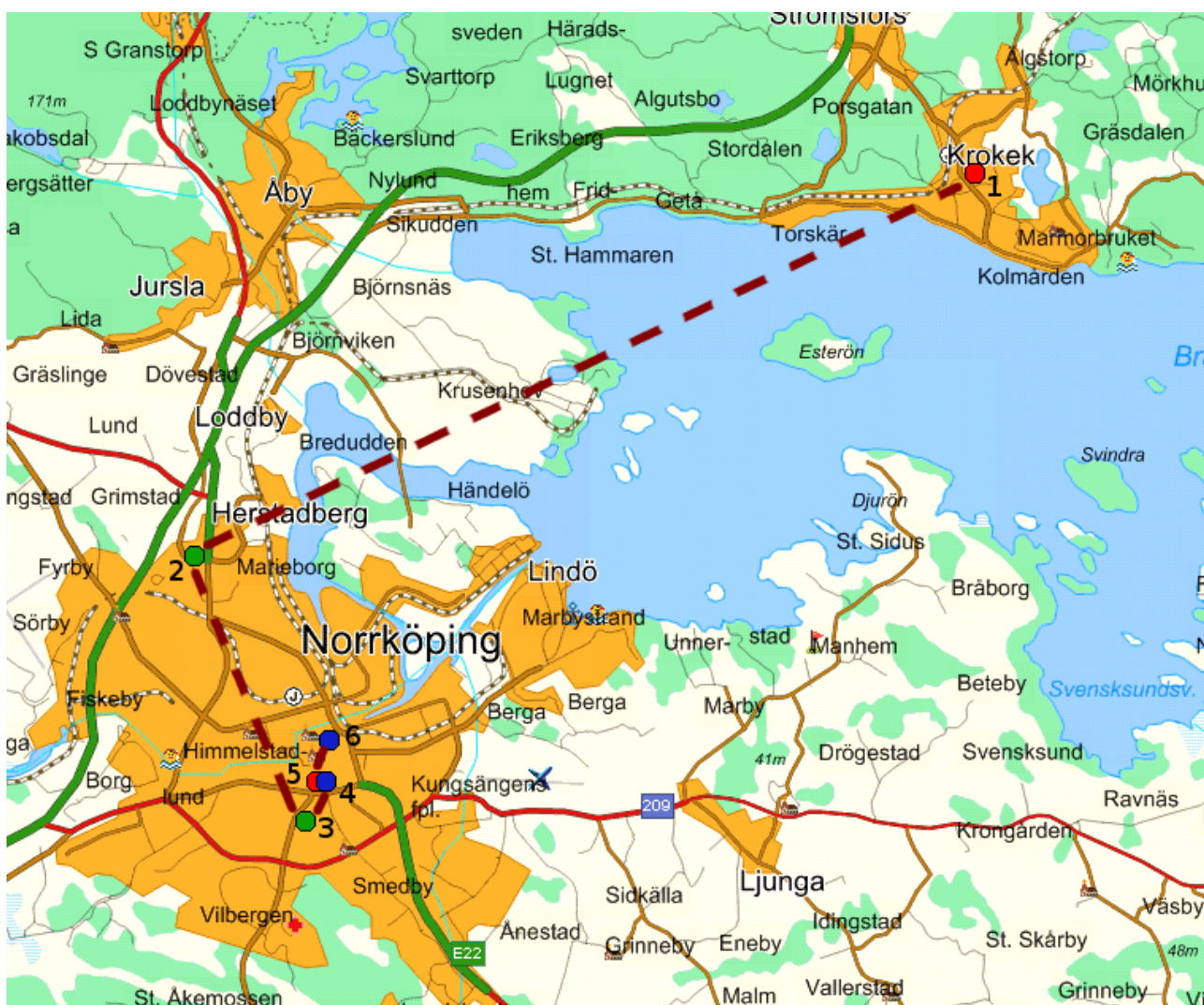


Illustration 2: Karta över exempelresa 3. Punkter med samma färg motsvarar start och slut för en färdtjänstresa. De tre färgerna (röd, grön och blå) motsvarar alltså tre resor. Numreringen visar färdtjänstbilens resväg

5 Diskussion

Service deklaration säger att färdtjänstresor får förlängas med max 45 minuter på grund av samåkning. Då informationen som den här undersökningen bygger på inte säger hur långa resorna skulle varit utan samåkning, är det svårt att dra några exakta slutsatser. Klart är dock att mer än 98% av tätortsresorna sker under 45 min, vilket gör att de definitivt klarar kravet. Ytterligare 1,5% har en restid på mindre än 60 min och kan därför antas klara kravet. Endast 0,4% (en resa) har längre restid än 60 minuter.

För landsbygdsresorna är det svårare att säga något definitivt, då dessa varierar mer i fråga om körsträcka och restid. 78% av specialfordonsresorna och hela 94% av personbilsresorna klarade 45-minutersgränsen och klarar därmed garanterat samåkningskravet. Endast 8% respektive 2% av resorna tog över 60 minuter, och många av dessa klarar antagligen samåkningskravet då dessa resor troligen har en restid på över 15 minuter, till exempel resor till Skärblacka och Krokek.

Service deklaration säger att bilarna ska vara på plats inom 15 minuter. Ungefär 5% av alla resor kommer senare än så.

Som sammanfattning klarar färdtjänsttrafiken till allra största delen att uppfylla service deklarationens krav. Dessutom är de verkliga restiderna i allmänhet kortare än de planerade, vilket innebär att chaufförerna arbetar under rimliga krav. De få resor som tagit längre tid kan antagligen till stor del bero på yttre omständigheter, till exempel rusningstrafik.

5.1 Säkerhet i resultaten

Då det inte finns några registrerade tidpunkter eller positioner när upphämtningar och avlämningar av färdtjänstresenärer verkligen har skett, har dessa uppskattats. Det medför att det finns en viss osäkerhet i resultaten från den här undersökningen.

Faktorer som var viktiga vid skattningen var att avståndet mellan inrapporterade positioner och de planerade skulle vara kort samt att inrapporteringen stämde tidsmässigt med planeringen. I flera fall rapporterade bilarna samma position flera gånger, vilket betyder att de stod stilla ett antal minuter. Det styrkte att en aktivitet skett i dessa fall, då även tid och avstånd stämde in.

I många fall var det enkelt att avgöra när en aktivitet verkligen skett, genom att endast en position varit avstånds- och tidsmässigt rimlig. I andra fall var det betydligt svårare att bestämma den exakta tidpunkten, då flera alternativ varit rimliga, till exempel om bilen bara rört sig några hundra meter under ett tiominutersintervall.

Om bilen stått stilla i flera minuter under en aktivitet har det bedömts olika om det rört sig om en upphämtning eller avlämning. Vid upphämtningar har den sista tidpunkten då bilen står kvar på ett ställe räknats, det vill säga precis innan bilen kör iväg. Det på grund av att bilarna ibland står och väntar på en resenär, samt att det kan ta tid för ilastning, vilket inte bör räknas in i restiden. För avlämningar är förhållandet det omvända, den första tidpunkten av en serie då bilen stått stilla har räknats, eftersom då har bilen nått sin destination.

I vissa fall har det varit omöjligt att avgöra en position. Den vanligaste anledningen till det har varit att bilarna under vissa tidsperioder inte har skickat in några positioner. Dessa resor har uteslutits.

5.2 Slutsats

Då färdtjänsttrafiken uppfyller kraven i service deklarationen finns inget behov av akuta åtgärder hos vare sig Samres eller leverantörer av resorna. Däremot finns det alltid utrymme för förbättringar för att höja servicenivån utöver service deklarationen.

Bilaga 1 - Servicedeklaration

I samband med **ansökan** lovar vi att:

- en handläggare kommer hem till din bostad, om du inte har möjlighet att komma till kontoret.
- du får skriftligt beslut inom tre veckor från det att nyansökan kommit in. Tar det längre tid kontaktar vi dig.
- du får en påminnelse hemskickad med ny ansökningsblankett i god tid innan ditt färdtjänstillstånd går ut.

I samband med **färdtjänstresan** lovar vi att:

- färdtjänsten hämtar dig senast efter 15 minuter från överenskommen tid.
- Restiden förlängs maximalt 45 minuter på grund av samåkning.
- färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.
- färdtjänstföraren har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.

Bilaga 2 – Stapeldiagram

Planerade restider jämfört med genomförda

