



Hur upplever föräldrar och barn skolskjutsen i Norrköpings kommun?

Enkätundersökning november 2011



**Rapport av Cecilia Ellehammar, Manpower
Januari 2012**

Sammanfattning

Denna rapport redovisar svaren från en enkätundersökning om skolskjuts i Norrköpings kommun. Av de 685 inkomna enkätsvar som använts som underlag reser 60 procent med den upphandlade skolskjutsen, 31 procent med kollektivtrafiken och 9 procent nyttjar både och. Svarsfrekvensen var 37 procent.

Resultaten överlag visar precis som förra året att de som reser med den upphandlade skolskjutsen är mer nöjda än de som åker kollektivt. De flesta tycker att löftena i Servicedeklarationen uppfylls och att tryggheten och stämningen ombord är bra. För kollektivtrafikgruppen får säkerheten och punktligheten sämre omdömen och när det gäller informationsnivån ligger båda kategorierna av skolskjuts jämnt men lågt i resultat. Det föreligger inga stora skillnader i hur de olika områdena har svarat men några områden utmärker sig i enstaka frågor.

Kommentarerna vi fått har bland annat handlat om betydelsen av säkerhetsbälten på barnen, vissa chaufförers dåliga beteende, otrygga hållplatser och försämrade avgångstider och rutter. Men många har också lämnat positiva omdömen och tycker att skolskjutsen fungerar mycket bra och ger beröm till både chaufförer och beställningscentralen Samres.

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
1. Inledning.....	4
2. Resultat.....	5
2.1 Upplever ni att tjänsterna som utlovas i Servicedeklarationen efterlevs?.....	5
2.2 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är trygg?.....	7
2.3 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är säker?.....	8
2.5 Upplever ni att ni har tillräckligt med information om skolskjutsen?	9
2.6 Avgår skolskjutsen enligt tidtabellen?	11
2.7 Övriga synpunkter	12
3. Diskussion	12

1. Inledning

Det här är en sammanställning av 2011 års enkätundersökning om skolskjutsen i Norrköpings kommun, på uppdrag av Skolskjuts/Färdtjänst, Tekniska kontoret. Den syftar till att få en bild av hur föräldrar och barn upplever skolskjutsen med hänsyn till säkerhet, trygghet, tider och information, och belyser även hur de utlovade tjänsterna i servicedeklarationen efterlevs i praktiken. Tanken var också att kunna göra en jämförelse med utfallet av 2010 års enkätsvar. Av 1997 utskickade enkäter inkom 733 svar. Det ger en svarsfrekvens på 37 procent, vilket är något lägre än förra året då siffran var 45 procent.

Enkäten har gått ut till barn i förskoleklass och grundskola som via kommunen får busskort och använder den allmänna kollektivtrafiken, eller reser med särskilt upphandlad skolskjuts. Föräldrar har uppmanats att fylla i enkäten tillsammans med sina barn så att deras egna upplevelser av resorna registreras korrekt. Variablerna för enkäten utgörs av *områdestillhörighet* (City/Östra, Eneby/Svärtinge, Kolmården, Kvillinge/Åby, Skärblacksa, Sydvästen, Södra och Vikbolandet) och *typ av skolskjuts*, vilket avser kollektivtrafik, upphandlad skolskjuts eller nyttjande av både och. Även ålder var med som en variabel men har inte använts för några jämförelser i denna rapport.

Resultaten kommer att vara ett användbart underlag för att bättre kunna planera skolskjutsen och åtgärda de brister som finns. Att följa upp hur servicedeklarationerna fungerar i praktiken är en viktig del i arbetet med att utveckla den kommunala servicen.

Det utskickade brevet och enkäten är med som bilaga till denna rapport. Samtliga stapel- och cirkeldiagram som skapats är sparade separat för att användas som arbetsmaterial.

2. Resultat

Av de 685 enkätsvar som använts i bearbetningen har 211 personer svarat att de har fått busskort för resor med kollektivtrafiken, 414 har upphandlad skolskjuts och 60 använder både upphandlad skolskjuts och kollektivtrafik.

Eftersom det totala antalet enkäter som kom in var 733st hade vi alltså ett bortfall på 48st. Fyra av hushållen uppgav att de inte utnyttjar tjänsten skolskjuts i någon form, och tretton stycken hade inte fyllt i vilken typ av skolskjuts de använder sig av. 33st enkäter kom in efter uträkningarna påbörjats.

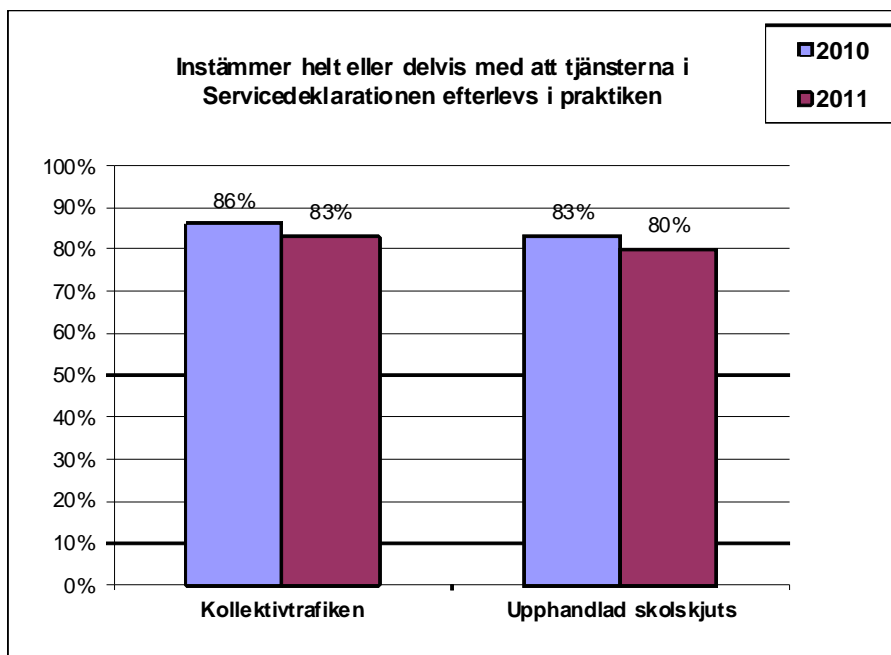
Svarsalternativen på frågorna i enkäten var ”Instämmer helt”, ”Instämmer delvis”, ”Instämmer inte” och ”Vet ej/ej aktuellt”. Om inget alternativ varit ikryssat har den lagts till i den sistnämnda kategorin som ”ej svarat”.

Nedan presenteras ett genomsnittsvärde för respektive frågeställning för alla områden, uppdelat på Kollektivtrafiken och den Upphandlade skolskjutsen, och jämförande åren 2010 och 2011. Det är endast svarsalternativen ”instämmer” eller ”instämmer delvis” som redovisas i dessa diagram.

2.1 Upplever ni att tjänsterna som utlovas i Servicedeklarationen efterlevs?

Påståendena var:

- Barnet lämnar alltid hemmet tidigast kl 07.00
- Barnet har aldrig mer än 60 min. resväg (enkel resa)
- Väntetid vid hållplats överstiger ej 5 timmar/vecka



I likhet med förra året ser vi att en stor majoritet, 80 procent eller fler av de svarande har angett att de instämmer helt eller delvis i frågan huruvida de tycker att löftena i

servicedeklarationen uppfylls. Det är något färre personer som instämmer av dem som använder den upphandlade skolskjutsen än kollektivtrafiken och för båda kategorierna ser vi en marginell nedgång för 2011. I diagrammet nedan kan vi utläsa att de barn som har längre faktiska res- och väntetider än vad servicedeklarationen utlovar är ca 10 procent och av dessa 183 barn så reser 113st med upphandlad skolskjuts. Här verkar det största problemet vara att barnet måste lämna hemmet innan kl 07.00 på morgonen.

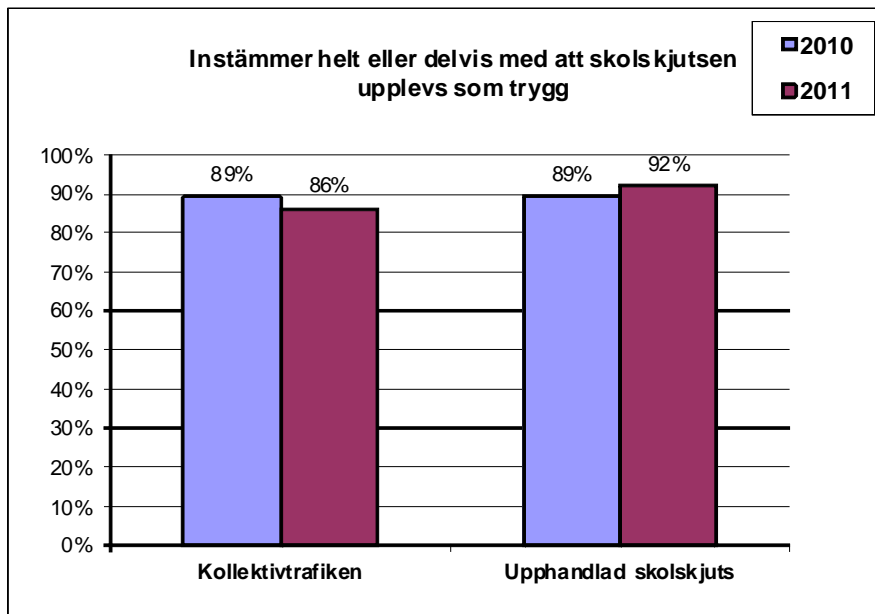
Övriga frågor som ställdes i enkäten angående servicedeklarationen var om restiderna på 60 min enkel väg och väntetiderna på max 5h/vecka uppfattas som rimliga. Här ser resultatet lite annorlunda ut då mindre än hälften har svarat att de helt eller delvis instämmer i påståendena att restiderna är rimliga och 36 procent gör det inte. I antal personer representerar det 284 respektive 224. Vad gäller väntetiden svarar en tredjedel att de helt eller delvis instämmer och 46 procent att de inte instämmer.

En del föräldrar som lämnat synpunkter angående väntetid och restid upplever att turer och avgångstider försämrats. De tycker att barnen får vänta för länge på bussarna och att restiden i förhållande till den egentliga sträckan inte är rimlig. Vad gäller väntetid har vi fått kommentarer från området City/Östra där många klagar på bussarna i linjetrafiken mellan Lindö och Djäkneparkskolan som ofta är överfulla och försenade. Några från Eneby/Svärtinge som åker upphandlat påpekar att de ändrade busstiderna för hemresorna från Svärtinge ger en halvtimmes väntan för barnen, och på Vikbolandet upplevs vissa upphandlade turer som dåligt planerade och restiden onödigt lång.

2.2 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är trygg?

Påståendena var:

- Barnet känner sig tryggt ombord
- Barnet uttrycker att det är positiv stämning ombord



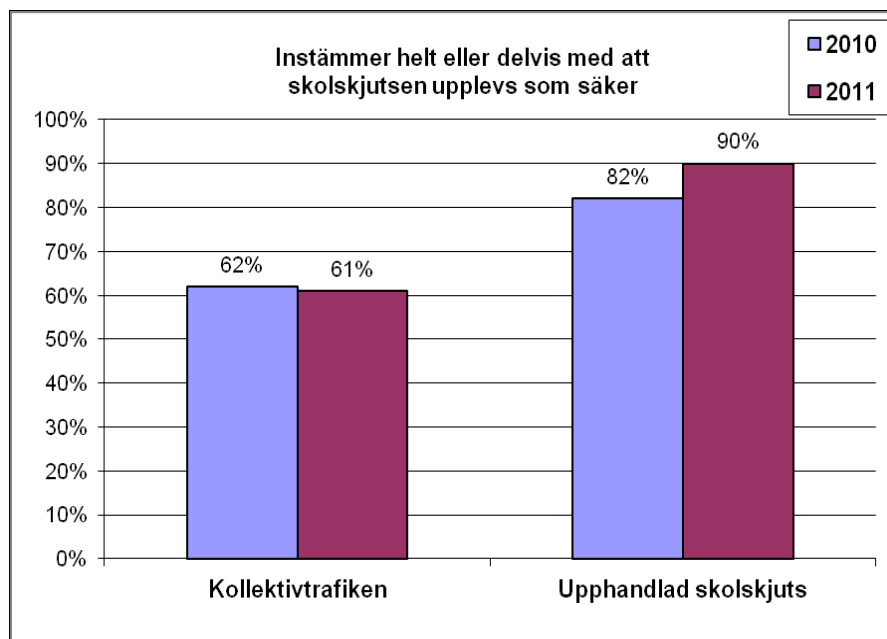
På frågan om barnets upplevelse av trygghet och positiv stämning ombord så har en stor majoritet svarat att de helt eller delvis håller med om att den är bra, och det resultatet har i stort sett inte ändrat sig alls från föregående år. Det har dock lämnats en del negativa synpunkter och det verkar främst vara vissa turer i området Sydvästen som upplevs som problematiska. Där har 25 procent av barnen som reser med linjetrafiken svarat att de känner sig otrygga ombord på bussen. För den upphandlade är den siffran betydligt lägre, men en högre andel har angett att de bara delvis instämmer med påståendena, vilket kan förklara kommentarerna om de stökiga resorna till och från Eksund (Villastad-turen nämns här). Det framkommer att det finns barn som bråkar och förstör för de andra och flera föräldrar tycker att detta beteende borde få konsekvenser, antingen genom att föräldrarna informeras om att deras barn missköter sig, eller att de stängs av från bussarna under en period. Tre-fyra kommentarer per område angående orolig stämning ombord har vi också fått från Kolmården, Skärblacka och Vikbolandet.

Från Sydvästen har nio personer också anmärkt på chaufförerna som ibland är stressade, på dåligt humör, kör för fort och pratar i telefon under färd, och detta förekommer likväl på de kollektiva som de upphandlade bussarna/taxibilarna. Liknande synpunkter kommer även från tex Vikbolandet (6st) och Eneby/Svärtinge (5st). Men de flesta områden inklusive Sydvästen uttrycker att de är väldigt nöjda med sina chaufförer och Kanalbuss som kör barnen i Skärblacka-området får till exempel mycket beröm.

2.3 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är säker?

Påståendena var:

- Det finns alltid ledig sittplats till barnet
- Föraren ser till att barnet tar på sig säkerhetsbältet när barnet kliver ombord
- Vi upplever skolskjutsen som säker för barnet
- Vi upplever att rutinerna kring påstigningen är säker
- Vi upplever att rutinerna kring avstigningen är säker



På frågorna om säkerhet föreligger det en stor skillnad i resultat mellan kollektivtrafiken och den upphandlade skolskjutsen, och för 2011 har glappet ökat från 20 procent till 29 procent då den upphandlade har förbättrat sina siffror. Synpunkterna vi fått på säkerheten rör bland annat säkerhetsbältet, trängsel på bussarna, otrygga hållplatser och farliga skolvägar.

Från samtliga områden har vi en eller flera kommentarer om slarv med säkerhetsbältet och det gäller för barn som reser både upphandlat och kollektivt. En del chaufförer påminner barnen om att spännen fast sig men ingen kontroll görs om de verkligen tar på sig bältet och behåller det på under hela färden. Föräldrarna önskar att alla chaufförer skulle vara mer noggranna med barnens säkerhetsbälten men detta förutsätter naturligtvis också att barnen gör som de blir tillsagda.

Trängsel och brist på sittplatser vid resa med kollektivtrafiken upplevs också som ett hot mot säkerheten. Förslag som framförts för att öka säkerheten ombord är att sätta in fler bussar och spårvagnar på de fullaste avgångarna för att undvika att barnen tvingas stå upp och vingla i svängarna.” Vad skulle hända vid en krock?” är en relevant fråga som flera föräldrar ställer sig. Tre föräldrar har också påpekat betydelsen av att barnen får information om förfarandet vid brand och efterfrågar utbildning i evakuering.

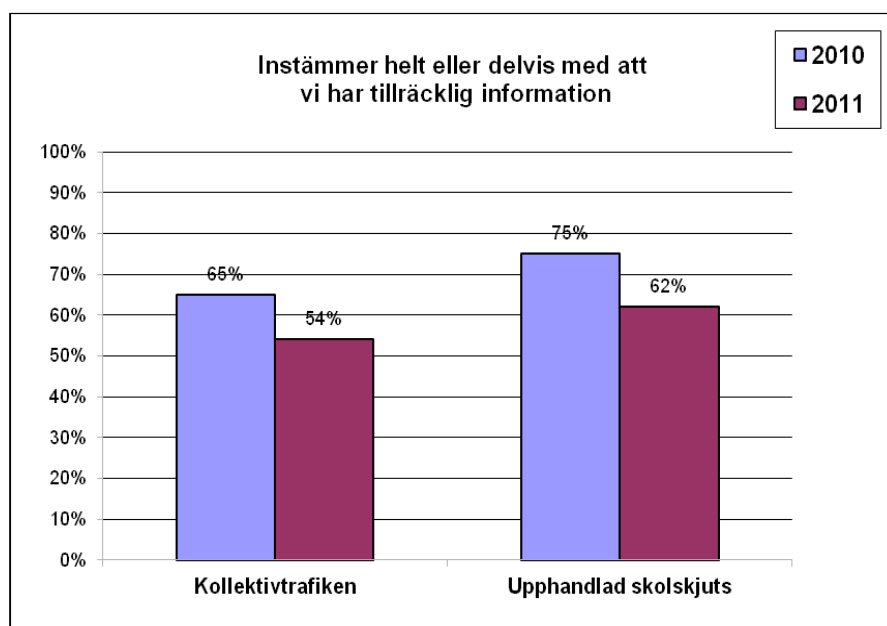
En del av kritiken som gäller säkerheten kring av- och påstigning handlar om dåligt placerade och otrygga upphämnings-/avlämningsplatser samt trafikerade vägar som måste korsas. Föräldrar till barn som åker kollektivt till och från Kvillinge/Åby är minst nöjda och 29 procent har svarat att de inte instämmer i påståendena om att på- och avstigningen upplevs som säker. Två hushåll i detta område uppger att de inte vågar låta sina barn åka skolskjuts pga dålig säkerhet och opålitliga restider. En av flaskhalsarna verkar vara påstigningen från väg 55 som upplevs som en säkerhetsrisk men som föreslås kunna åtgärdas genom att bussen kör in från stora vägen och släpper av barnen på samma ställe som vid avstigning. Några har pekat på orimligheten i att barn på lågstadiet själva förväntas klara en skolväg som korsar järnväg och följer väg med tung trafik, för att sen på egen hand åka med kollektivtrafiken. Liknande kommentarer om riskfyllda hållplatser och skolvägar till och från linjebussarna har vi också fått från föräldrar i Skärblacka (7st) och Vikbolandet (5st). Flera föräldrar lämnar och hämtar därför upp sina barn vid hållplatserna.

Ett av påståendena i enkäten var om någon ansvarig (skolpersonal) alltid möter barnet vid hållplats när barnet stiger av vid skolan och i snitt, för både upphandlat och kollektivt, svarade 54 procent att de inte instämmer i det. Denna fråga har dock inte tagits med i beräkningarna för diagrammet eftersom det ansvaret ligger på skolan. I området Eneby/Svärtinge är det fyra hushåll som uttrycker oro över detta eftersom deras barn måste korsa Finspångsvägen när de ska till och från Svärtingehus-skolan och ingen vuxen person finns i närheten. Även på Vikbolandet har det kommenterats att det inte finns någon skolpersonal som möter upp barnen vid skolan på morgonen men som i alla fall finns med när barnen ska åka hem.

2.5 Upplever ni att ni har tillräckligt med information om skolskjutsen?

Påståendena var:

- Vi upplever att vi fått tillräcklig information om tider för hämtning och lämning
- Vi vet var vi kan hitta kollektivtrafikens tidtabeller
- Vi vet vart vi ska vända oss om skolskjutsen är försenad/uteblir
- Vi känner att vi behöver mer information om säkerheten ombord



Siffrorna för de som anser sig ha tillräcklig information när det gäller busstider, förseningar och säkerhet ligger ganska lågt och har minskat sedan förra året med mer än 10 procent för både kollektivtrafiken och den upphandlade skolskjutsen. Kollektivtrafikgruppens låga resultat beror dock till stor del på att många svarat ”vet ej/ej aktuellt” eller inte svarat alls. Så många som 27-56 procent från två tredjedelar av alla områden har angett det svarsalternativet på de tre första påståendena. På motsvarande sätt har 44 procent av de med upphandlad skolskjuts svarat att frågan om kollektivtrafikens tidtabeller inte är aktuell för dem. Notera också att det sista påståendet om information om säkerheten ombord är något tvetydigt. Ett nekande svar drar ner siffrorna trots att det ska tolkas som positivt (jämför övriga påståenden). Här har 36 procent av de som åker kollektivt och 57 procent av de som åker upphandlat svarat instämmer ej.

Föräldrar till barn som reser med den upphandlade skolskjutsen har lämnat både positiva och negativa synpunkter på kommunikationen, men majoriteten ger beröm och verkar nöjda med tillgänglighet och bemötande.

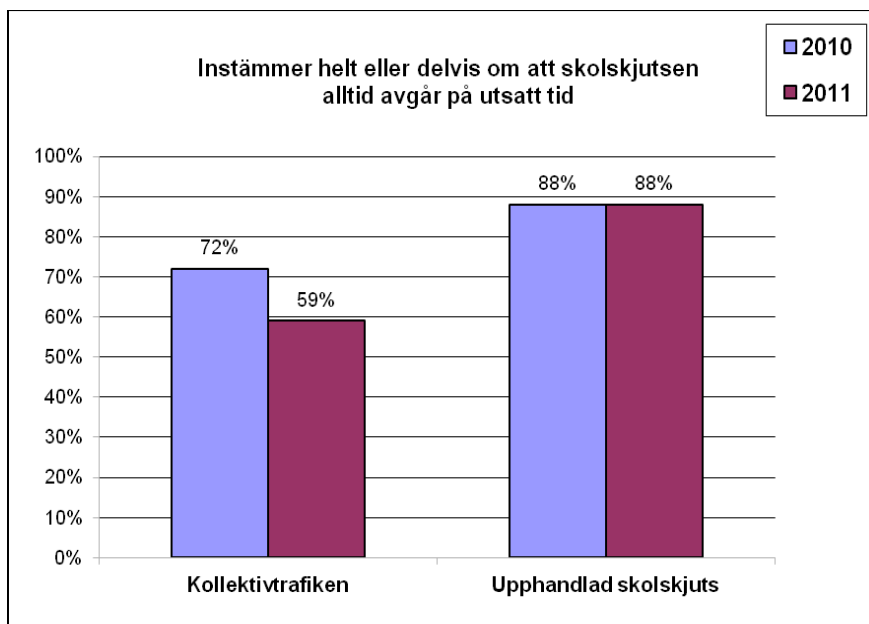
Av svaren framgår att de flesta som åker med kollektivtrafikbussarna känner till avgångstiderna och hittar tidtabellerna på nätet, och bara 6 procent har svarat att de inte instämmer i dessa påståenden. Likaså är drygt 90 procent i den upphandlade gruppen nöjda med informationen de fått om hämtning och lämning. Gällande vart man ska vända sig vid försenade/uteblivna bussar är det ungefär lika många i båda kategorierna som har uppgett att de inte vet vart de ska ringa, 23 procent respektive 19 procent. En mycket större del av kollektivtrafikresenärerna har svarat vet ej/ej aktuellt på denna fråga (38 procent).

I enkäten ställdes också en separat fråga huruvida det upplevdes som enkelt att hitta information angående skolskjutsen på nätet. Här har vi procentuellt sett fått nästan identiska resultat för båda kategorierna av skolskjuts. I snitt har 8 procent svarat att de inte instämmer och mer än hälften har svarat vet ej/ej aktuellt. Ungefär 70 personer har lämnat kommentarer om information via webben. Förutom de som uppger att de använder sig av Östgötatrafikens tidtabeller, säger några att de aldrig använder dator och 44 personer har aldrig försökt eller visste inte om att tjänsten fanns. Av de som testat att använda e-legitimation hade 13 personer haft krångel med att hitta eller logga in och 7 personer tyckte inte att det var relevant eller rätt information som fanns på sidan. Flera efterfrågade mer information om tjänsten och någon skrev att om detta är en tjänst som man vill uppmana folk att använda så borde information skickas ut inför varje terminstart.

2.6 Avgår skolskjutsen enligt tidtabellen?

Påståendena var:

- Avgår skolskjutsen alltid på utsatt tid för resan till skolan?
- Avgår skolskjutsen alltid på utsatt tid för hemresan?



På frågan om skolskjutsen håller tidtabellen svarar nästan 90 procent av de som reser upphandlat att de instämmer, 58 procent till fullo och 30 procent delvis. De som åker kollektivt håller inte med i lika hög grad och resultatet har försämrats från förra året med 13 procent. Här har dock en mycket större andel svarat att frågan inte är aktuell eller att de inte vet.

Kolmården är det område som procentuellt har svarat mest negativt med 20 procent som inte instämmer med att tiderna hålls och 60 procent som delvis instämmer (kollektivt). Den enda synpunkten som framförts är dock att en hemreserutt som enligt uppgift på webben ska varieras och ibland ta 10 min, ibland 30 min, alltid tar 30 min.

Detta med att variera rutterna så att det blir mer rättvist för barnen som reser upphandlat är ett önskemål som uppgetts från flera områden. Till exempel kliver alltid barnen i Tolskepp, Skärblacka på bussen först och släpps av sist och får en enkel resväg på över en timma. Föräldrar till Hällestabarnen som tillhör samma område föreslår att Vånga taxibuss byter varv varannan vecka så att samma barn slipper sitta och vänta så länge på bussen.

För kollektivtrafiken har vi fått synpunkter på Lindöbussarna där väntetiderna ofta är långa för barnen. Detta gäller framförallt hemresorna då förseningarna ofta har att göra med överfulla bussar som bara kör förbi hållplatsen och barnen måste vänta tills nästa buss kommer. Östgötatrafiken uppmanas att sätta in extrabussar på dessa avgångar. Även Kvillinge/Åby skriver att bussarna i linjetrafik ofta är sena och att det på vintern kan vara upp

till 20 minuters väntetid. Till vissa platser utanför tätort såsom Hultsbruk, händer det att bussarna inte kommer alls vintertid.

Några påpekar att barnen har missat bussen ibland eftersom den gått tidigare än utsatt tid (Vikbolandet och Södra) och vissa föräldrar och barn är oroliga över att de inte hinner med pendel eller spårvagn när anslutningsbussen är försenad (Kimstad och buss 433 Rosentuna tex).

2.7 Övriga synpunkter

Vad gäller trygghet för barnen ombord på bussar och taxibilar så har fyra föräldrar till barn med funktionsnedsättning uttryckt en önskan om att chaufförernas kunskapsnivå och kompetens borde höjas för att bättre kunna kommunicera med barnen och därmed undvika situationer som kan oroa dem (Sydvästen).

Tre personer tycker att busskortet även skulle gälla om kvällarna ifall barnen har aktiviteter efter skolan. Det föreslås att man ska kunna betala en summa och få ett busskort som gäller dygnet runt.

Fyra föräldrar från Kolmården och Kvillinge/Åby vars barn reser upphandlat ifrågasätter varför de inte kan få ta med en kompis hem, i mån av plats och om man ringer och bokar i förväg.

Övriga önskemål som kan nämnas är bättre information gällande inställda turer pga dåligt väglag/dålig snöröjning, att man får en mailbekräftelse när man mailat en ändring av barnets (upphandlade) resa, samt att barnen borde få ta med sig sparkcyklar i bussens bagageutrymme.

3. Diskussion

Slutsatserna från årets undersökning liknar mycket de från förra året. Det är säkerheten som är det stora orosmomentet för föräldrar med barn som reser med kollektivtrafiken och resultaten ligger på nästan exakt samma nivå som 2010. För den upphandlade har däremot resultatet förbättrats och så många som 90 procent är nu helt eller delvis nöjda. Skillnaden i upplevd säkerhet i jämförelse med kollektivtrafiken är hela 30 procent. Utifrån dessa siffror är det tydligt att säkerheten kring på- och avstigning och ombord på bussarna bör vara ett prioriterat område för kollektivtrafiken.

För att förbättra säkerheten ombord skulle man kunna ha tätare trafik med fler bussar så att barnen alltid får sittplats. Att se till att barnen alltid har säkerhetsbälten på när sådana finns och att det är trygg stämning på bussen skulle underlättas med ännu en vuxen ombord. Bussvärdar eller liknande på vissa turer är ett förslag. Kompetensutveckling till chaufförer vad gäller säkerhetsrutiner och bemötande av skolbarn är något som kanske inte kostar så mycket men som skulle kunna öka tryggheten. Angående bälten, rutiner och bemötande så finns det förbättringsmöjligheter även för den upphandlade skolskjutsen.

När det gäller föräldrarnas oro för chaufförer som pratar i mobiltelefon och skickar SMS under körning så är naturligtvis detta förbjudet med undantag för tjänstesamtal. Man kanske skulle vara tydligare i sin information kring denna policy både mot chaufförer och föräldrar.

Kommunen har arbetat med att åtgärda undermåliga hållplatser och gjort de mer trafiksäkra. Av kommentarerna att döma så finns det dock vissa hållplatser längs med trafikerade vägar som upplevs som en säkerhetsrisk för barnen och dessa borde kanske ses över. Någon förälder undrar om det måste hända en olycka innan något görs.

En annan fråga gäller reglerna för att låta barnen ta med en kompis hem på bussen eller taxin efter skolan på eftermiddagen.