

# Månadsrapport Särskild kollektivtrafik (SÄK) 2026

Kundnöjdhetsrapport ANBARO 2026 april

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING.....	3
2	SAMMANFATTANDE RESULTAT .....	4
2.1	R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?.....	4
2.2	R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? .....	5
3	ENSKILDA FRÅGOR: BESTÄLLNING .....	6
3.1	B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? .....	6
3.2	B2. Var väntetiden i telefon innan du fick svar i telefon och kunde göra din beställning rimlig?.....	7
3.3	B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? .....	8
4	ENSKILDA FRÅGOR: RESAN.....	9
4.1	R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? .....	9
4.2	R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? .....	10
4.3	R16. Kom du fram i tid?.....	11
4.4	R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? .....	12
4.5	R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa? .....	13
5	LÄNGRE TIDSSERIE .....	14
5.1	R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? .....	14

# 1 Inledning

Här följer kundnöjdhetsrapport ANBARO för hittillsvarande del av år 2026 ackumulerat. 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.

Värdena för Jämtland på frågorna i kundundersökningen ligger genomgående på en hög nivå, nöjdheten är stor. Länstrafiken har innehaft topplaceringar alltsedan starten 2008 när vi jämförs med övriga riket. Under 2025 placerade vi oss återigen i topp i riket i undersökningen. En placering vi innehaft sju av de senaste åtta åren. Efter att första kvartalet passerat 2026 placerar vi oss på en 2:a 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.

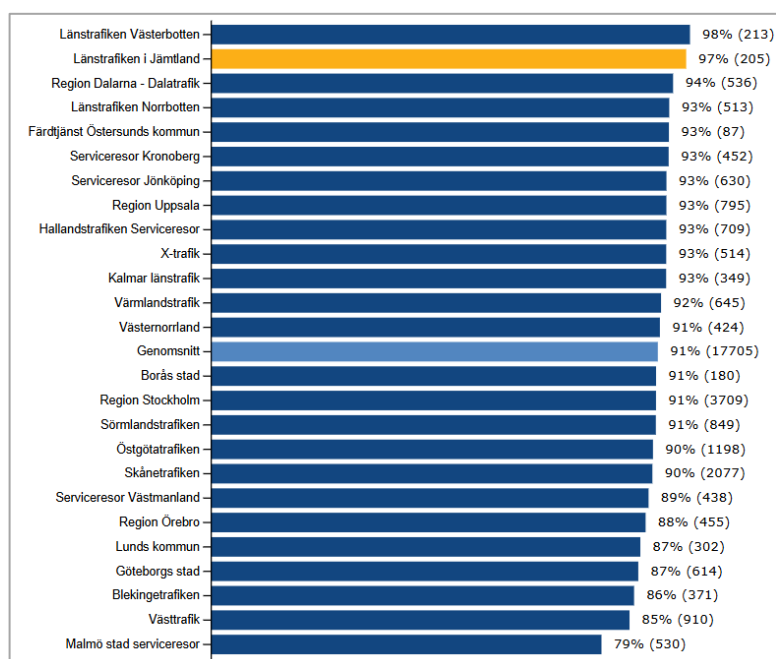
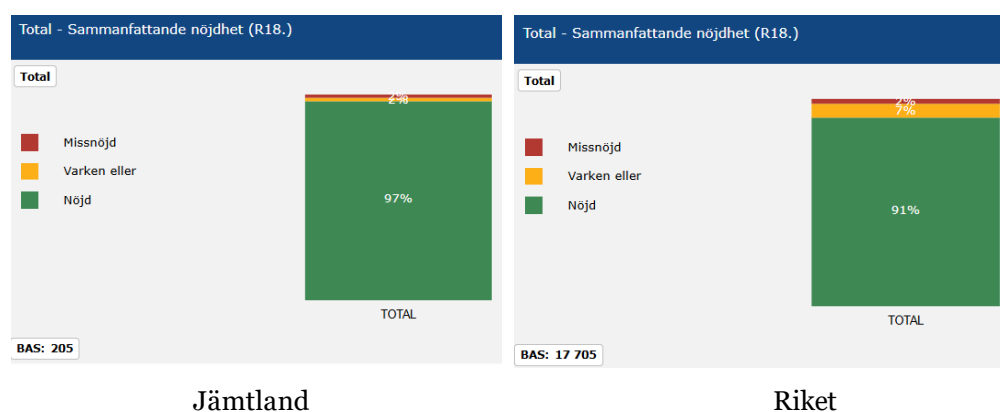
Därefter följer under *Enskilda frågor* resultatet på enskilda delar rörande beställning och resa. Rapporten avslutas med en *tidsserie* över sammanfattande nöjdhet sett över en längre period.

## 2 Sammanfattande resultat

### 2.1 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), 97 %, vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 91 %.

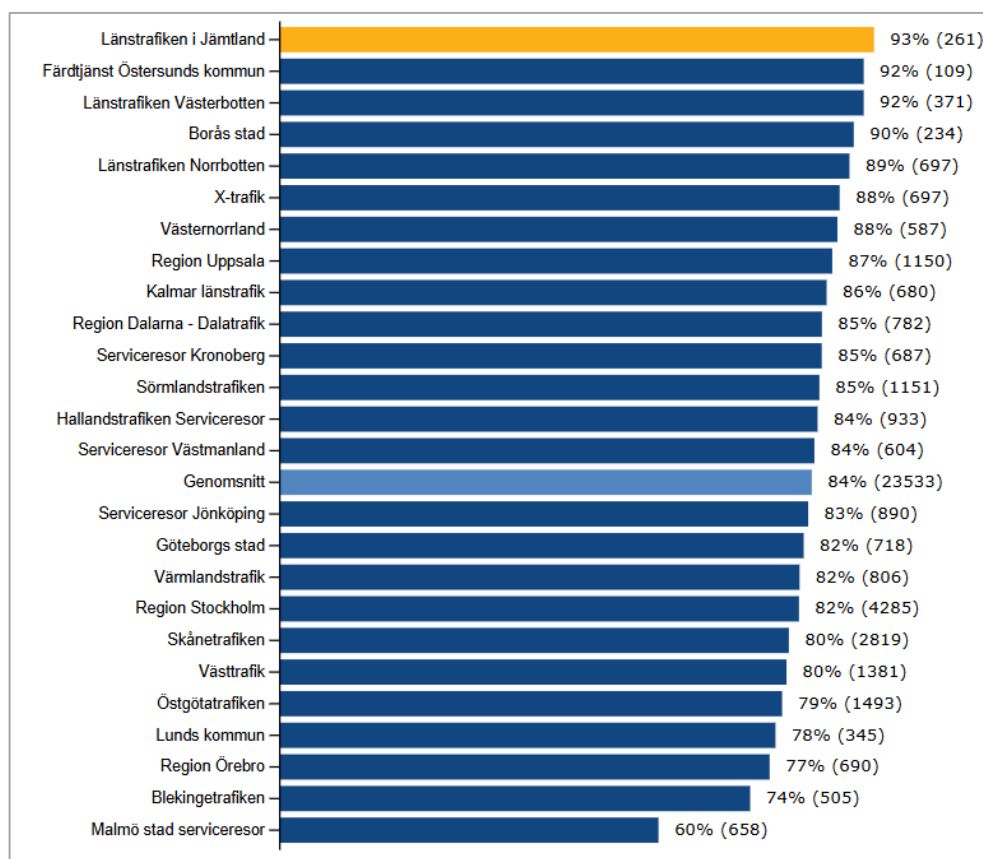
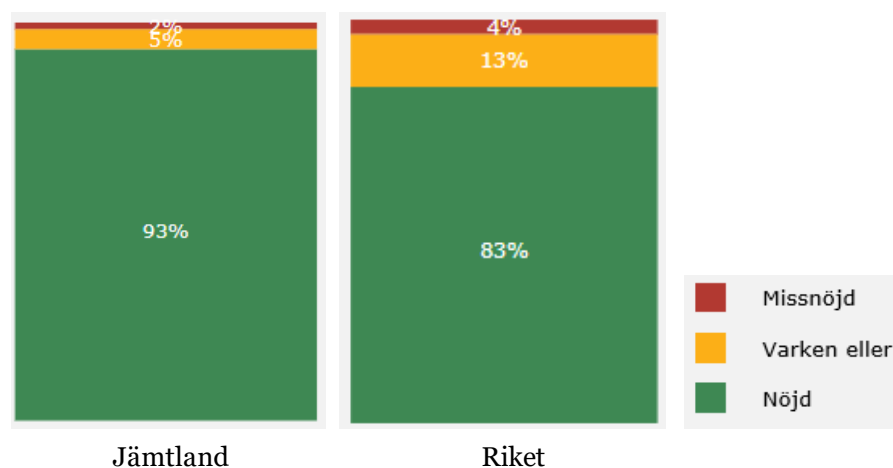
Detta placerar Länstrafiken på 2:a plats i riket beträffande kundnöjdheten. I tabellen nedan återfinns värden (2026 ackumulerat) för riket.



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 96 % som gett bästa betyg (rikssnitt 91 %), motsvarande för sjukresor är 98 % (rikssnitt 91 %).

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

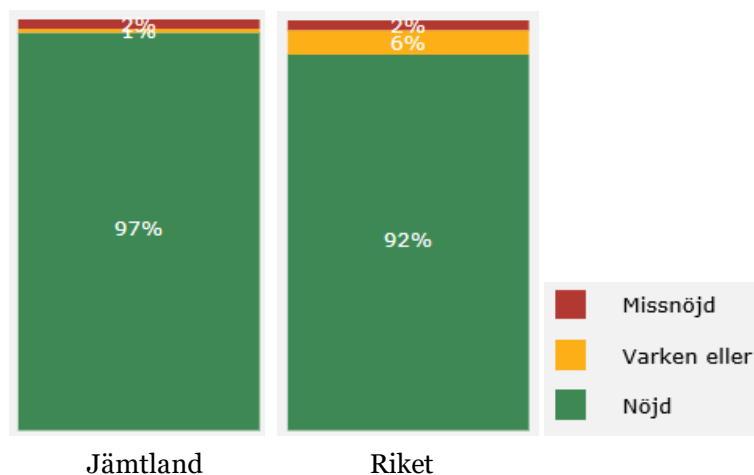
Ser vi på motsvarande generella fråga 'R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?' så är andelen som gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) 93 % vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 83 %.



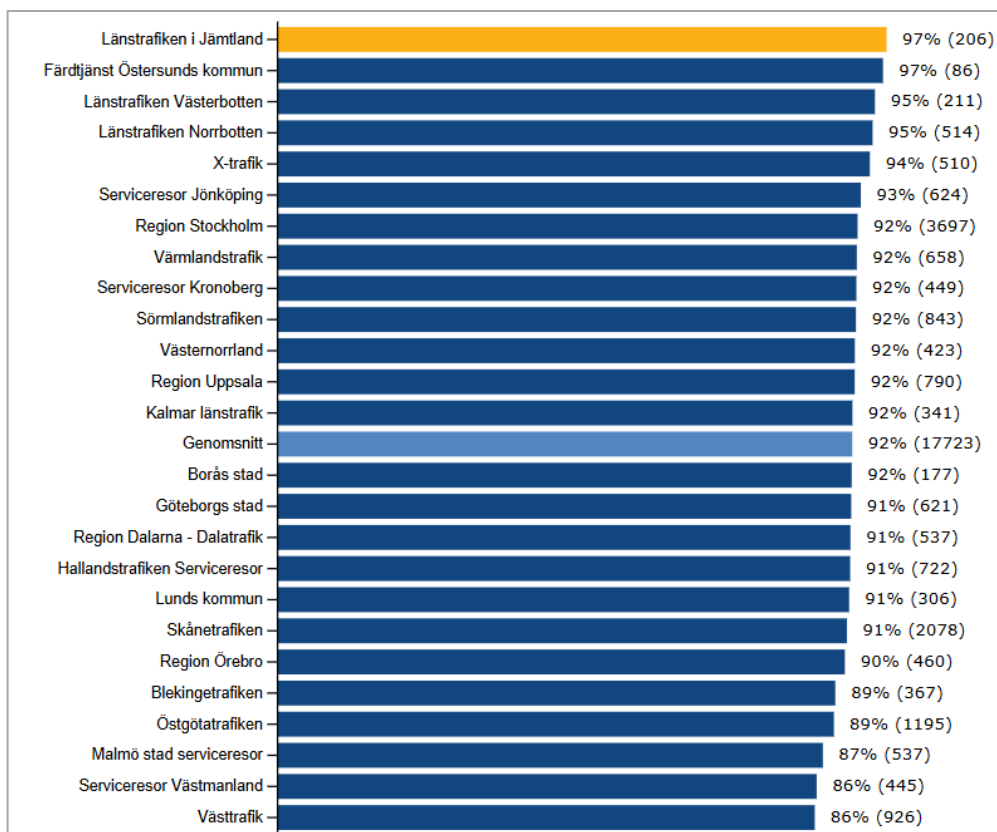
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 94 % som gett bästa betyg (rikssnitt 83 %), motsvarande för sjukresor är 93 % (rikssnitt 84 %).

### 3 Enskilda frågor: Beställning

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

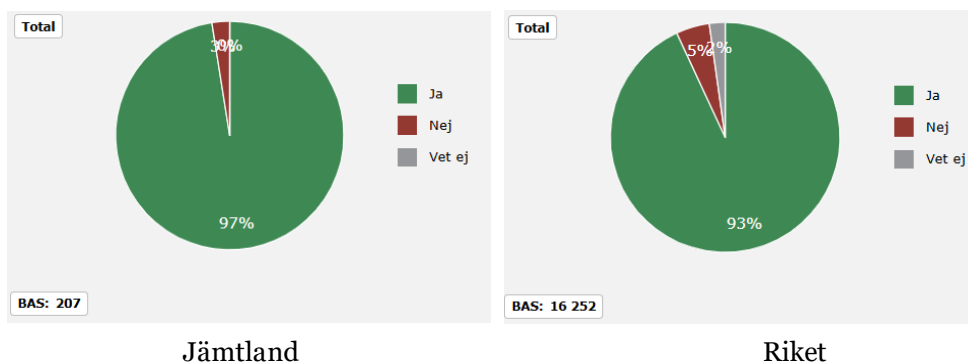


97 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

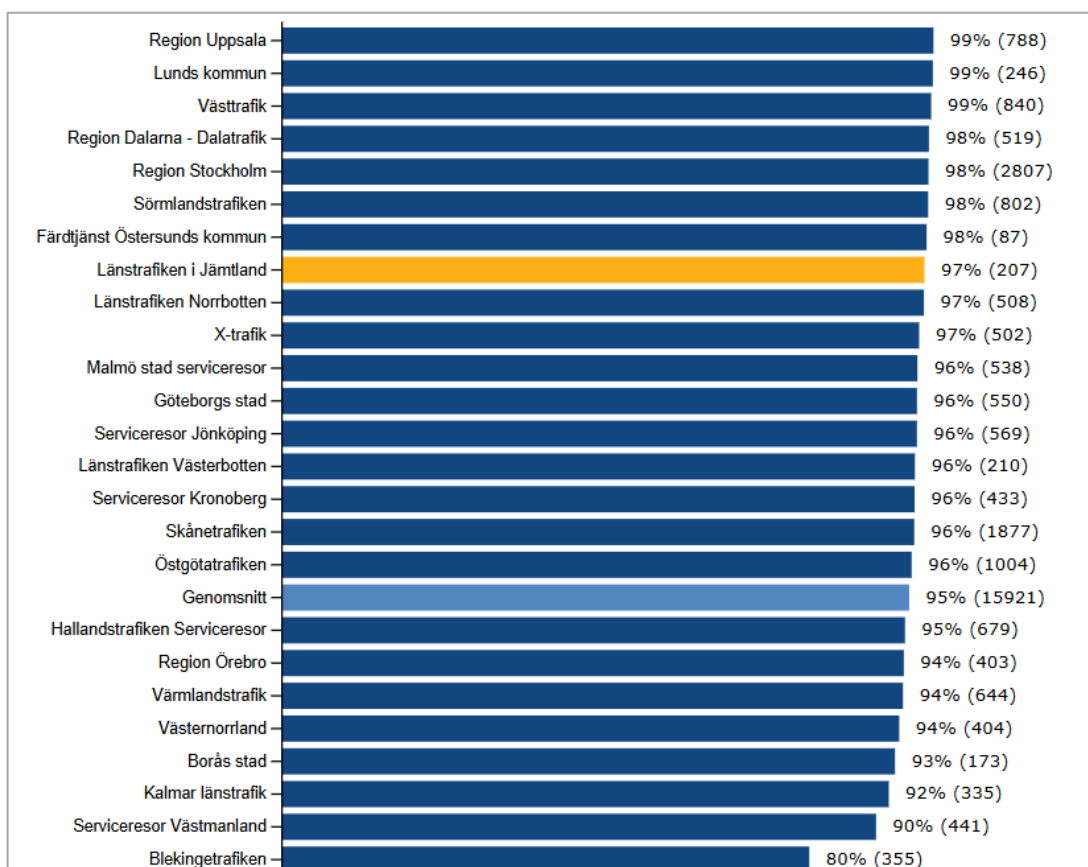


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 96 % som gett bästa betyg (rikssnitt 92 %), motsvarande för sjukresor är 99 % (rikssnitt 91 %).

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



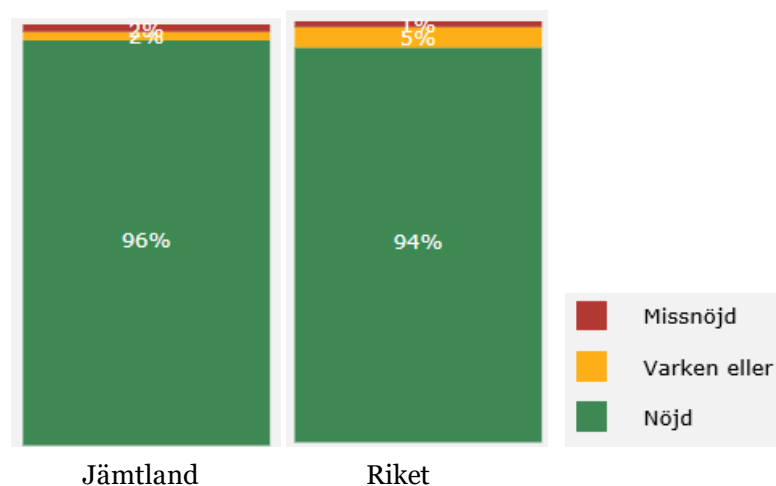
97 % har svarat ja (rikssnitt 93 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket<sup>1</sup>



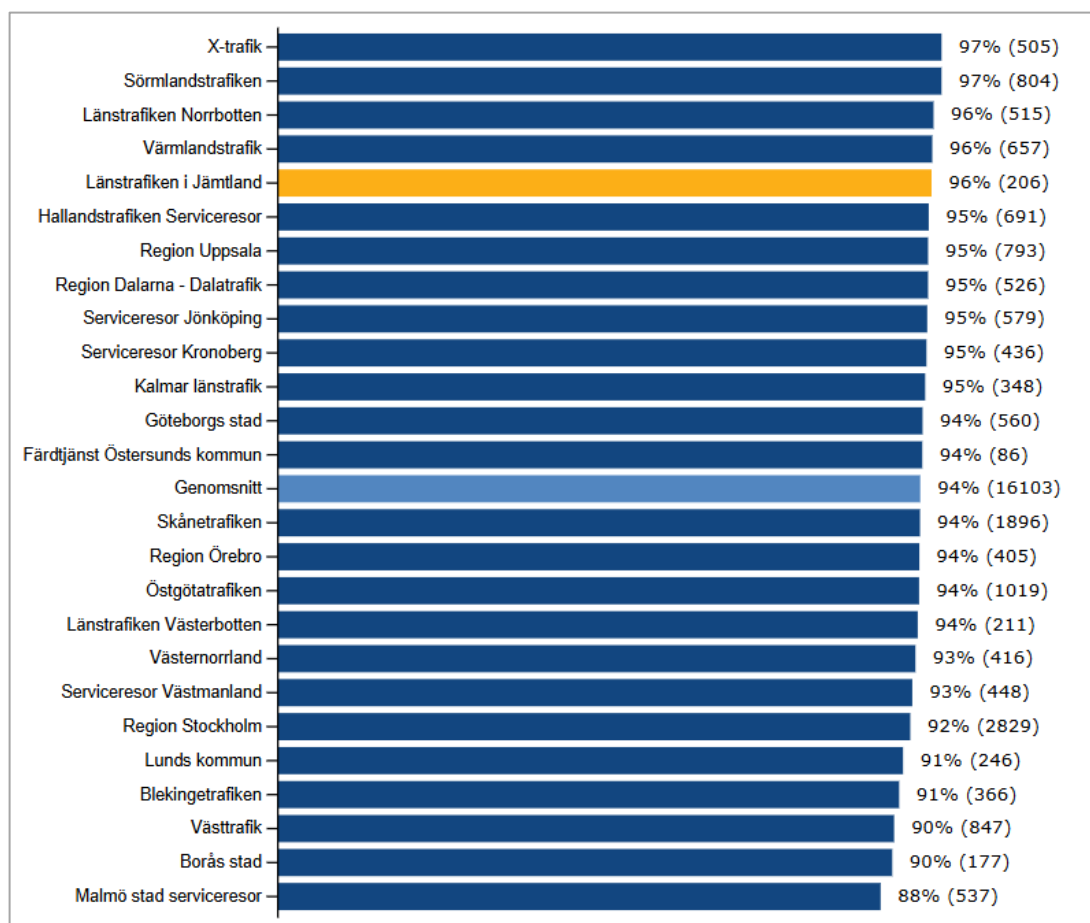
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 97 % som svarat ja (rikssnitt 93 %), motsvarande för sjukresor är 98 % (rikssnitt 92 %).

<sup>1</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 bortrensats.

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



96 % har gett bästa betyg (rikssnitt 94 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

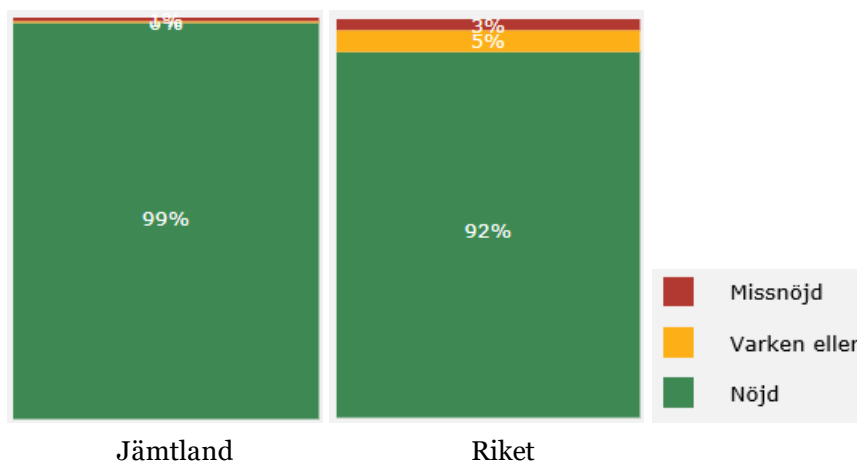


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 94 % som gett bästa betyg (rikssnitt 94 %), motsvarande för sjukresor är 98 % (rikssnitt 94 %).

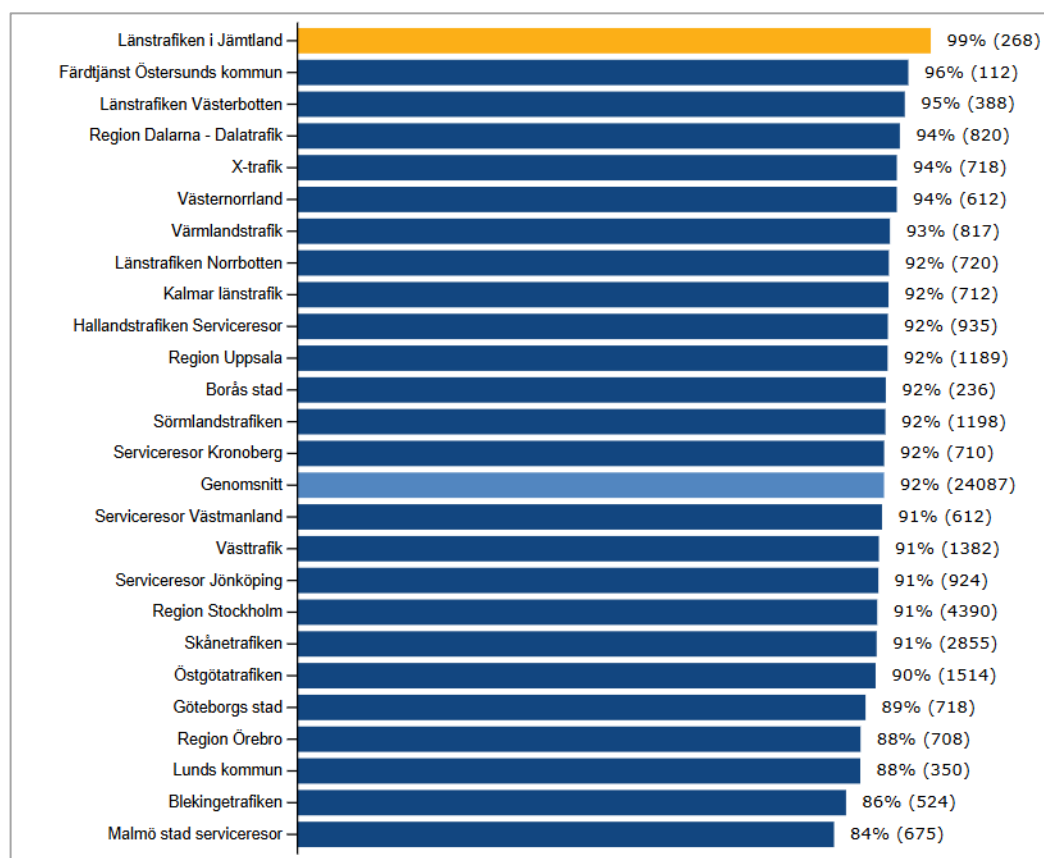


## 4 Enskilda frågor: Resan

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

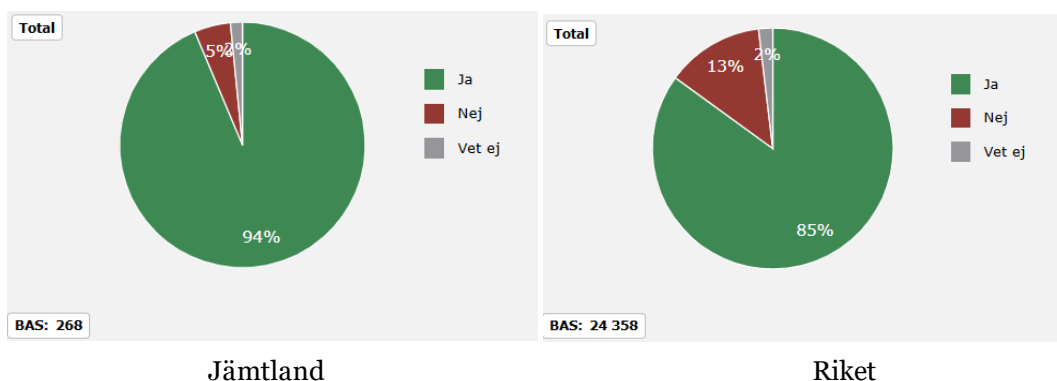


99 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

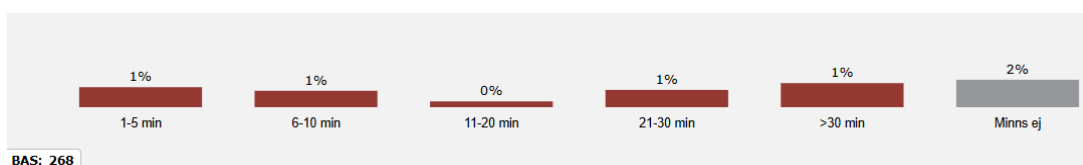


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 99 % som gett bästa betyg (rikssnitt 92%), motsvarande för sjukresor är 99 % (rikssnitt 91 %).

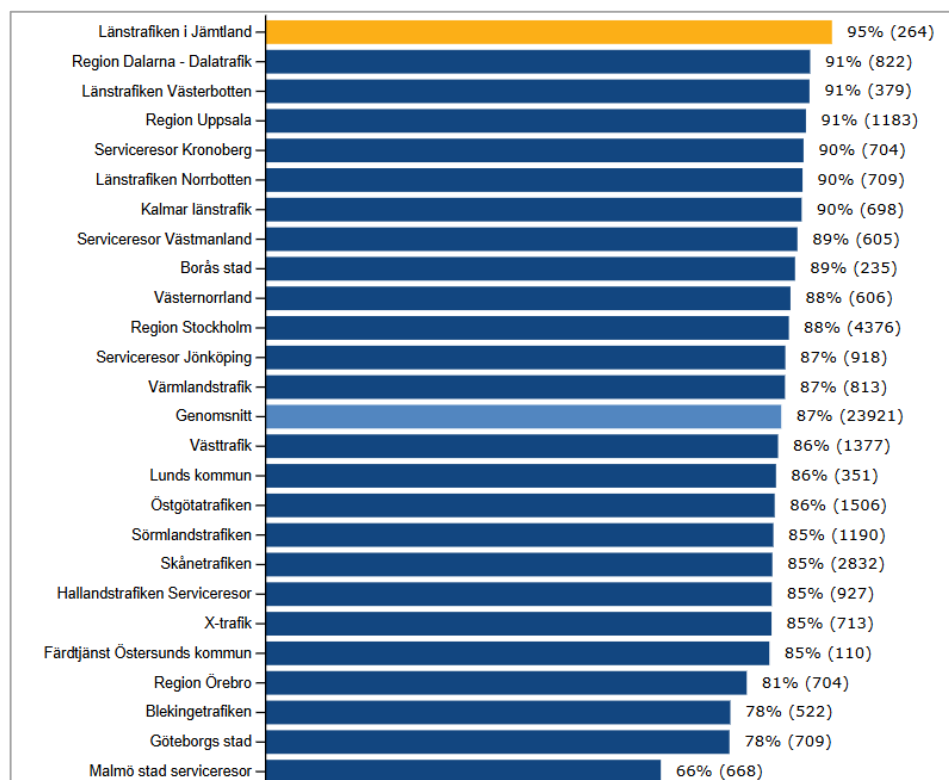
## 4.2 R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



94 % har svarat ja (rikssnitt 85 %). Förseningens längd Jämtland:



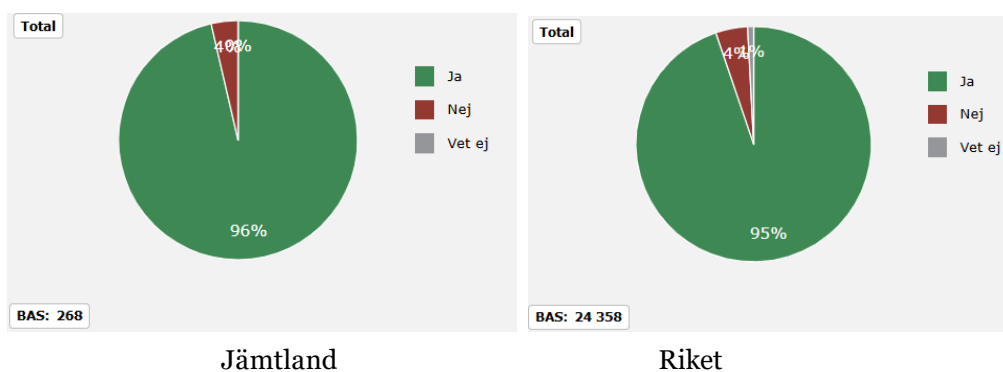
I tabellen nedan återfinns värdena för riket<sup>2</sup>.



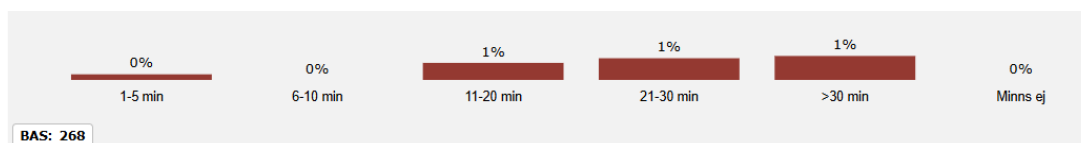
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 95 % som svarat ja (rikssnitt 85 %), motsvarande för sjukresor är 92 % (rikssnitt 85 %).

<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 bortrensats.

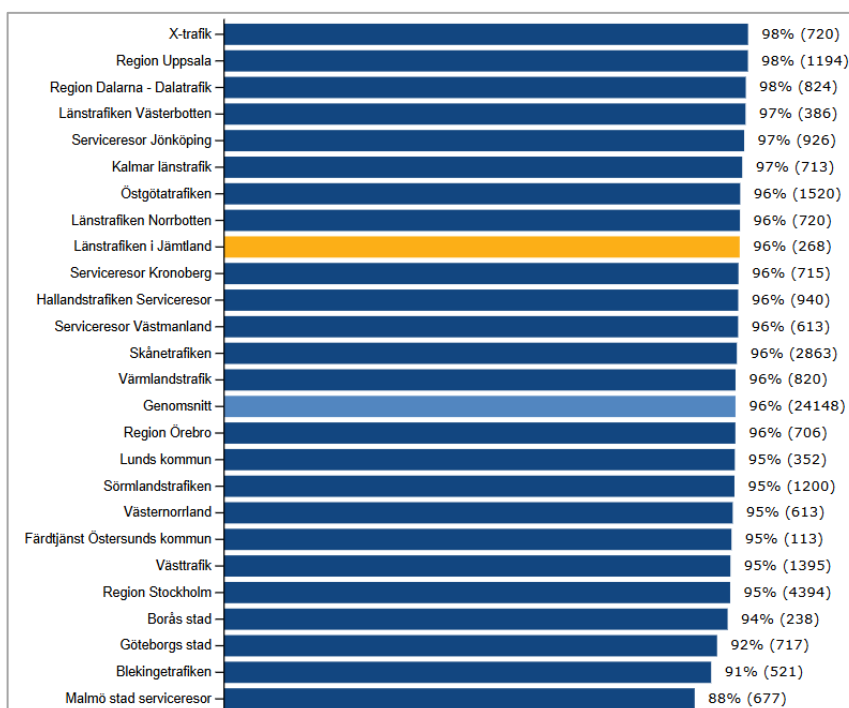
### 4.3 R16. Kom du fram i tid?



96 % har svarat ja (rikssnitt 95 %). Förseningens längd Jämtland:



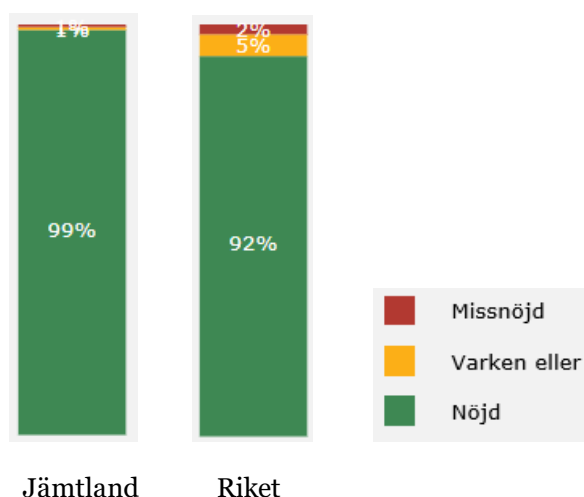
I tabellen nedan återfinns värdena för riket.<sup>3</sup>



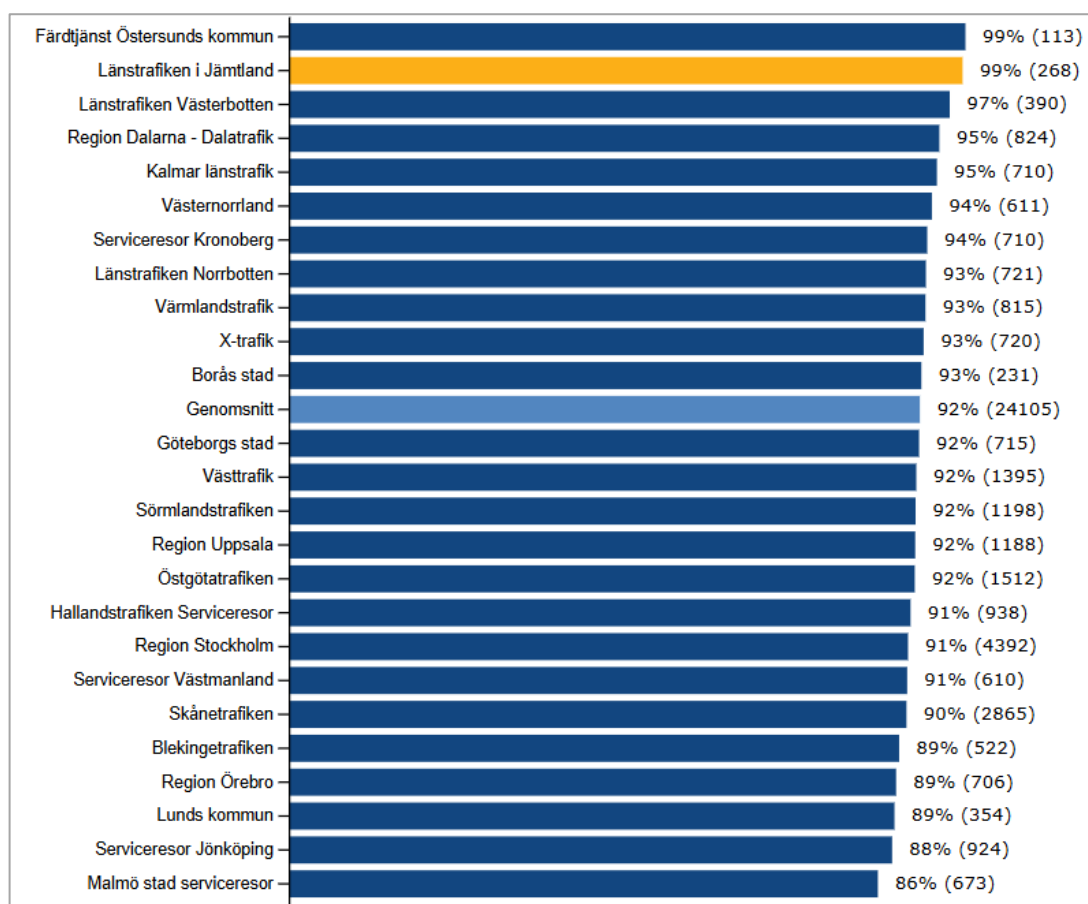
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 98 % som svarat ja (rikssnitt 95 %), motsvarande för sjukresor är 94 % (rikssnitt 95 %).

<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 bortrensats.

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

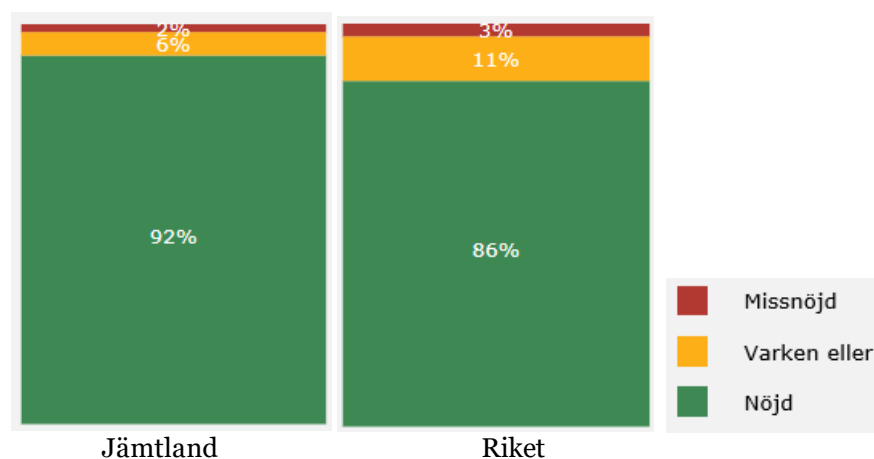


99 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

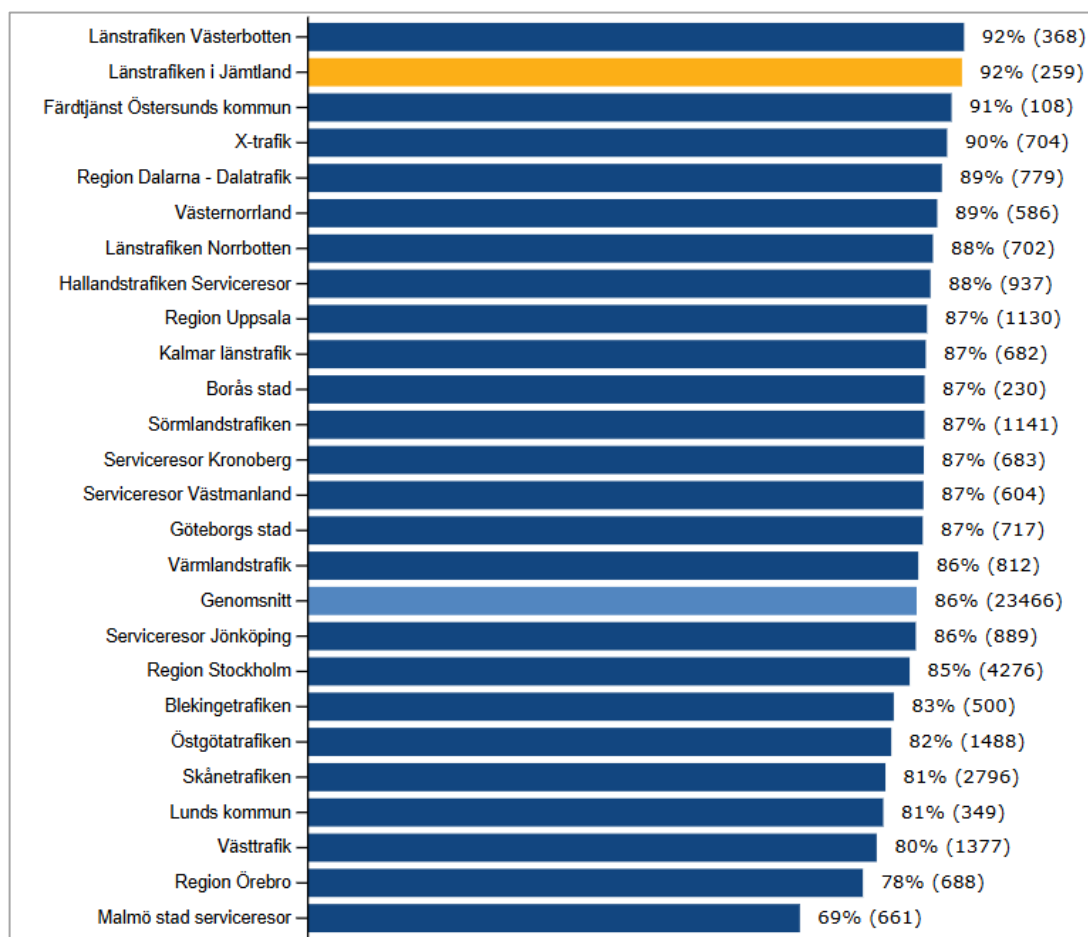


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 99 % som gett bästa betyg (rikssnitt 93%), motsvarande för sjukresor är 98 % (rikssnitt 92 %).

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



92 % har gett bästa betyg (rikssnitt 86 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 94 % som gett bästa betyg (rikssnitt 86 %), motsvarande för sjukresor är 90% (rikssnitt 86 %).

## 5 Längre tidsserie

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

Nöjdhet %

