



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK



Anbaro Årsrapport 2025

Svensk Kollektivtrafiks barometer för anropsstyrd trafik

1 Inledning

Den generella nöjdheten är fortsatt hög

Utvecklingen går framåt; Fler bokat digitalt och det är främst via App det ökar och fler tycker dessutom att det är lätt att boka. Nivån på nöjdheten är i stort sett oförändrad och därmed fortsatt mycket hög för de flesta nyckeltal i undersökningen.

Årets rapport har, förutom att ge en översikt över undersökningens nyckeltal, lite extra fokus på föraren och handläggaren. Det är de nyckelroller i organisationen som resenärerna har kontakt med och vars agerande och bemötande har en stor påverkan på resenärernas nöjdhet och attityder. Här kan vi se att det finns stora skillnader i hur man upplever föraren utifrån t.ex. resenärens ärende för resan, körstil, om föraren gett den hjälp resenären ansett sig behöva, lättheten att prata med föraren, men även att aspekter som föraren har låg rådighet över (som t.ex. rör själva beställningen av resan) påverkar omdömet på föraren från resenären.

En nyhet i årets rapport är diagram som visar de tre organisationer som har uppnått de högsta andelarna av höga betyg 2025. Om det finns flera organisationer som har uppnått samma värde/andel, så har den organisation som har lägst konfidensintervall, eller högst andel högsta betyg valts ut till topplistan.

För HANBARO, den nationella handläggningsundersökningen tittar vi lite extra på hur olika företeelser påverkar nöjdheten med handläggaren. Här är generellt bemötande och bifall/avslag det som starkast påverkar sökandes omdöme av handläggaren. Vi ser också att det är en stark koppling mellan handläggarens bemötande och det generella omdömet av handläggning av ärendet som helhet.

I rapporten hittar du först en sammanfattning över nyckelresultaten för resor med färdtjänst och sjukresor, sedan ett kapitel om resultaten för handläggningsundersökningen (Hanbaro) för färdtjänst och riksfärdtjänst. I slutet finns fördjupningar kring undersökningens upplägg och genomförande för samtliga enkäter.

Undersökningen genomförs i 20 av 21 av landets regioner för sjukresor och för färdtjänst i 258 kommuner av 290. Totalt har nära 76 000 respondenter som rest och dryga 6 000 personer som ansökt om tillstånd att få resa svarat på enkäter.

Avslutningsvis, ett särskilt tack till Västtrafik som lånat oss den fina framsidesbilden!



Mattias Andersson
Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se
076-526 90 75

2 Bakgrund

2.1 Frågeområden per undersökning

Färdtjänst-, sjukrese- och flexundersökningarna ger svar på frågor om:

Beställning och bemötande Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren samt sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan Resans punktlighet, förarens agerande, samt sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor Resenärens resmönster, funktionshinder samt ålder och kön

Handläggningsundersökningen ger svar på frågor om:

Under ansökan Kontaktsätt med handläggaren, bemötandet under handläggningen, hjälpen från handläggaren samt tidsåtgång mellan handläggning och beslut

Efter ansökan Upplevelse av handläggningstiden, informationen från handläggaren samt sammanfattande betyg för handläggningen

Bakgrundsfrågor Resvanor, inställning till allmän och särskild kollektivtrafik, kön samt ålder

Skolskjutsundersökningen ger svar på frågor ur två perspektiv bl. a.:

Målsman Kontakt med skolskjutsansvariga, information, trafiksäkerhet, trygghet, restid samt resfrekvens

Eleven Bemötande, tidshållning, sittplats och medresenärer

2.2 Deltagande organisationer

I ANBARO-undersökningen gällande färdtjänst och sjukresor 2025 deltog 20 av 21 regioner, vilket ger 95 procents täckningsgrad av landets regioner.

Deltagande organisationer 2025 var Borås stad, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, Lunds kommun, Länstrafiken Norrbotten AB, Länstrafiken Västerbotten, Malmö stad, Region Blekinge/ Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Region Gävleborg/X-Trafik, Region Halland/ Hallandstrafiken, Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län, Region Kalmar/Kalmar Länstrafik, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken, Region Stockholm, Region Uppsala/UL, Värmlandstrafik AB/Region Värmland inklusive Karlstads kommun, Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Skånetrafiken, Västtrafik, Östersunds kommun samt Östgötatrafik AB.

För mer detaljerad information kring Deltagande organisationer och metod i undersökningen se kapitel 7.

2.3 Definitioner

Deltagande organisationer	De organisationer som beställt intervjuer inom ANBARO-undersökningarna. I rapporten benämns dessa omväxlande Deltagande organisationer och organisationer.
Resenärer	De personer som deltagit som respondenter i ANBARO. I rapporten benämns respondenterna som resenärer.
Regelbundna resenärer	Personer som reser med färdtjänst/sjukresor minst varje månad eller oftare.
Sällanresenärer	Personer som reser med färdtjänst/sjukresor mer sällan än varje månad.
Nöjda	Resenärer som svarat betyg 4+5, eller bra + mycket bra på frågorna. Även termen högt betyg används.
Missnöjda	Resenärer som svarat betyg 1+2, eller dåligt + mycket dåligt på frågorna. Även termen lågt betyg används.
Trygga resenärer	Resenärer som svarat betyg 4+5 på frågan om trygghet. Kallas även för trygga.
Otrygga resenärer	Resenärer som svarat betyg 1+2 på frågan om trygghet. Kallas även för otrygga.
Signifikans	I rapporten anges signifikans med 95 procents säkerhet. Detta betyder att det med 95 procents säkerhet har skett en förändring i andelen nöjda/missnöjda, eller att det med 95 procents säkerhet finns en skillnad i uppfattning mellan två olika grupper. I de fall förändringar skett eller skillnader finns som inte är signifikanta på denna nivå, så kommenteras dessa inte i rapporten.

3 Sammanfattning

3.1 Total

ANBARO, Kvalitetsundersökningen av färdtjänst- och sjukresor genomförs dagligen bland de personer som gjort en resa dagen innan undersökningen.

ANBARO 2025 visar att majoriteten av resenärerna över lag är mycket nöjda med sina resor. 91 procent av resenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget. Det sammanfattande betyget för beställningen visar att totalt 91 procent är nöjda.

95 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 94 procent, och 92 procent är nöjda med förarens bemötande.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition (max 5 minuter sen) är 95 procent.

Av samtliga resenärer var det 51 procent som reste minst en dag varje vecka under 2025.

3.2 Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa

En högre andel av färdtjänstresenärerna ringde och beställde sin resa själv, 76 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna.

Användningen av app bland dem som beställde sin resa digitalt var högre bland färdtjänstresenärerna, än bland sjukresenärerna, 90 jämfört med 80 procent. Sjukresenärerna hade istället en högre andel av beställning via webbsida än färdtjänstresenärerna, 20 respektive 9 procent.

Hjälpbehovet vid resa var lägre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 32 jämfört med 26 procent som inte behövde hjälp av föraren. Av färdtjänstresenärerna behövde 41 procent hjälp med hjälpmedel jämfört med 34 procent av sjukresenärerna.

Andelen färdtjänstresenärer som reste varje vecka var 61 procent jämfört med 34 procent bland sjukresenärerna.

3.3 Fokus på föraren

Nöjdheten med förarens bemötande speglas i flera frågor i de olika betygsstegen för den enskilda frågan. Tydligast är det i frågor där föraren har en reell påverkan på båda betygen. Det gäller t.ex. betyget för själva resan, där det bland dem som ger ett högt betyg för själva resan också är 96 procent som är nöjda med föraren, medan det bland dem som är missnöjda med själva resan endast är 27 procent som är nöjda med förarens bemötande. Av de resenärer som tyckte att det var lätt att samtala med föraren gav 98 procent ett högt betyg för förarens bemötande, medan det bland dem som tyckte att det var svårt var 54 procent som gav ett högt betyg. Av de resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning, var 96 procent nöjda med föraren. Bland dem som var missnöjda i det sammanfattande betyget var endast 50 procent nöjda med förarens bemötande. I betyget för tryggheten var de som var nöjda även 95 procent nöjda med föraren. Av dem som var missnöjda med tryggheten var 68 procent nöjda med föraren. Bland de resenärer som var nöjda med hur serviceresorna fungerar över lag var 95 procent nöjda med föraren jämfört med 68 procent bland dem som var missnöjda med hur resorna fungera generellt.

91%

av resenärerna är
nöjda med
beställning och
resa sammantaget

92%

är nöjda med
förarens
bemötande vid
resa

95%

av resenärerna
kom fram i tid
(inom 5 min)

3.4 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

HANBARO, Undersökningen om handläggningen av färdtjänst och riksfärdtjänst genomförs på månadsbasis bland de personer som fått ett beslut på sin ansökan under månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, var 75 procent av de intervjuade nöjda 2025.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 86 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 82 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

De tillståndssökande hade främst haft kontakt med handläggaren via telefon, 49 procent.

87 procent upplevde att de fått tillräckligt med information under handläggningstiden.

Merparten av ansökningarna, 69 procent, behandlades inom fyra veckor under 2025 och 50 procent upplevde handläggningstiden som kort.

75%

av de ansökande är nöjda med hela handläggningen, från ansökan till beslut

86%

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

50%

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

3.5 Fokus på handläggaren

Handläggaren är involverad i hela ansökningsprocessen, och andelen som är nöjda med bemötandet från handläggaren vid den senaste kontakten varierar stort utifrån om den sökande är nöjd respektive missnöjd i respektive fråga. De som är nöjda med det generella bemötandet är också till 97 procent nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten, jämfört med endast 24 procent av dem som är missnöjda med det generella bemötandet. Likaså är 96 procent nöjda med bemötandet bland dem som är nöjda med hela handläggningen, medan 34 procent av dem som är missnöjda med hela handläggningen är nöjda med det senaste bemötandet av handläggaren.

3.6 Flextrafik

FLEXBARO, Undersökningen täcker de resformer som kallas närtrafik, flextrafik, flexlinjer och kompletteringstrafik, d.v.s. den anropsstyrda kollektivtrafik som är öppen för allmänheten och som bedrivs i olika utsträckning i alla landets regioner. Flexundersökningen är i huvudsak identisk med färdtjänst- och sjukreseundersökningen och dess frågor samt svarsalternativ. Även denna undersökning genomförs dagligen per telefon med frågor kring den föregående dagens resor. Några resultat redovisas inte i rapporten eftersom antalet Deltagande organisationer är för få för att sammanställa nationella snitt.

3.7 Skolskjuts

SKOLSKJUTSBARO, Skolskjutsundersökningen genomförs månadsvis under terminerna. Inbjudan sker postalt och skickas till målsman. Denne besvarar frågorna tillsammans med eleven i en webbenkät. Undersökningen täcker både de som reser med särskilt upphandlade buss- och personbilsfordon och de som reser med skolkort i den allmänna kollektivtrafiken. Både enskilda kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter har nytta av resultaten i sitt kvalitetsarbete. Inga resultat redovisas i rapporten eftersom antalet Deltagande organisationer är för få för att sammanställa nationella snitt.

4 Innehållsförteckning

Anbaro Årsrapport 2025.....	1
1 Inledning.....	2
2 Bakgrund	3
2.1 Frågeområden per undersökning	3
2.2 Deltagande organisationer	3
2.3 Definitioner.....	4
3 Sammanfattning	5
3.1 Total.....	5
3.2 Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa	5
3.3 Fokus på föraren.....	5
3.4 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	6
3.5 Fokus på handläggaren.....	6
3.6 Flextrafik	6
3.7 Skolskjuts	6
4 Innehållsförteckning.....	7
5 Nöjda servicereseresevärdar	11
5.1 Om undersökningen	11
5.2 Sammanfattande nöjdhet.....	11
5.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning	11
5.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan	12
5.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan.....	12
5.2.4 Sammanfattning av föraren.....	13
5.3 Beställningsprocessen	15
5.3.1 Majoriteten bokar resa dagen innan resa eller tidigare.....	15
5.3.2 Inköps-/serviceärenden och bokade sjukärenden dominerar	15
5.3.3 Flest resor bokas via telefon.....	16
5.3.4 Majoriteten tycker att väntetiden var rimlig vid beställning.....	17
5.3.5 Nöjdhet med bemötandet vid beställning var hög.....	17
5.3.6 De allra flesta var nöjda med den erhållna avresetiden.....	18
5.3.7 Nio av tio nöjda med beställningen	19
5.4 Resan	20
5.4.1 Nio av tio hämtades i tid.....	20
5.4.2 Trappklättring	21
5.4.3 Hög förarnöjdhet	21
5.4.4 Hög ankomstpunktlighet	22
5.4.5 Bomresor	24

5.5	Sammanfattande betyg för resan	25
5.6	Generella omdömen	26
5.6.1	Tryggheten hög inom serviceresor	26
5.6.2	Det generella betyget på en hög nivå	27
5.7	Fokus på föraren	28
5.7.1	Resultat med stora skillnader	28
5.7.2	Sammanfattning av resultat med stora skillnader	35
5.7.3	Resultat med små eller inga skillnader	36
5.8	Fakta om resenärerna	38
5.8.1	Fler kvinnor som reser serviceresa	38
5.8.2	Resenärer över 80 år dominerar	38
5.8.3	Funktionsnedsättning bland färdtjänstresenärerna	39
5.8.4	Sjukresenärer med färdtjänst	39
5.8.5	Den som reser svarar oftast själv på ANBARO-undersökningen	39
5.8.6	Hälften reser varje vecka	40
5.8.7	Reslängd	40
5.8.8	Jämn fördelning över veckodagarna	40
5.8.9	Samordning av serviceresor	41
5.8.10	Andel servicereseresenärerna som reser i kollektivtrafiken	41
6	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	44
6.1	Om undersökningen	44
6.2	Sammanfattande nöjdhet	44
6.3	Under ansökan	45
6.4	Efter ansökan	48
6.5	Fokus på handläggaren	51
6.5.1	Resultat med stora skillnader	51
6.5.2	Sammanfattning stora skillnader	53
6.5.3	Resultat med små eller inga skillnader	53
6.6	Fakta om de riks-/färdtjänstsökande	54
7	Om undersökningarna och rapporten	57
7.1	Bakgrundsinformation	57
7.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik	57
7.2.1	Deltagande organisationer – färdtjänst och sjukresa	58
7.2.2	Deltagande organisationer – flextrafik	59
7.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik	59
7.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik	59
7.3	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	60
7.3.1	Deltagande organisationer – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	60

7.3.2	Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	60
7.3.3	Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	60
7.4	Skolskjuts	61
7.4.1	Deltagande organisationer – skolskjuts.....	61
7.4.2	Metod skolskjuts.....	61
7.4.3	Frågebatteri skolskjuts.....	61
7.5	Om rapporten	62



5 Nöjda servicereseresenärer

Resenärerna

- 91 procent nöjda med beställningen av sin serviceresa.
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 91 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget

5.1 Om undersökningen

I december 2025 var det 25 organisationer som deltog i ANBARO-undersökningen.¹ Under 2025 täckte undersökningen 258 kommuner av 290 med färdtjänstintervjuer, och 284 av 290 kommuner med sjukreseintervjuer. Sammanlagt deltog 20 av 21 regioner.

Fokus i årets rapport är föraren och hur förarens bemötande påverkar eller påverkas av betygen som ges på övriga frågor och av olika variabler i undersökningen.

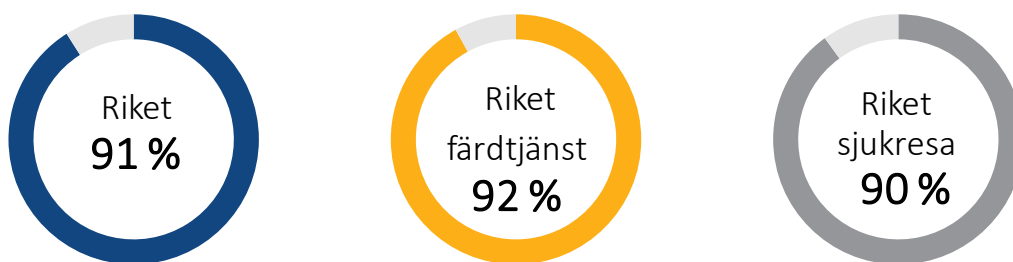
Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light-paketet som redovisas i rapporten, med tillägg av några frågor ur normal-paketet för årets fokus på förarens bemötande. Generellt pratas om serviceresor och resenärer när färdtjänst- och sjukresorna betraktas som en grupp.

Observera att endast signifikanta skillnader på fem procentenheter eller mer redovisas vid jämförelser mellan grupper. Detta gäller för rapporten som helhet.

5.2 Sammanfattande nöjdhet

5.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

Figur 1. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?



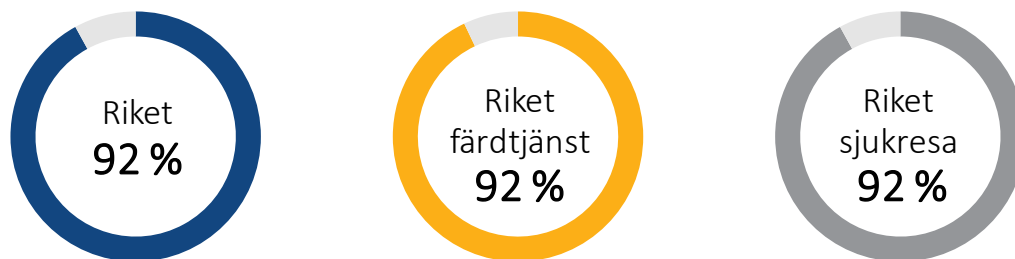
Bas 2025: Riket 53 013, Färdtjänst 35 312, Sjukresa 17 701 personer

I det sammanfattande betyget för beställningen av resan gav 91 procent av resenärerna ett högt betyg.

¹ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.2.

5.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

Figur 2. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?



Bas 2025: Riket 72 828, Färdtjänst 43 044, Sjukresa 29 784 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan gav 92 procent av resenärerna ett högt betyg.

5.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 3. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



Bas 2025: Riket 52 874, Färdtjänst 35 191, Sjukresa 17 683 personer

I det sammanfattande betyget för hela resan, inklusive beställning, var 91 procent av resenärerna nöjda.

5.2.4 Sammanfattning av föraren

I årets rapport är fokustemat förarens bemötande. På en total nivå är 92 procent av resenärerna nöjda med förarens bemötande. Betyget för förarens bemötande har analyserats mot övriga frågor och bakgrundsvariabler i undersökningen. Nedan sammanfattas skillnader i upplevelsen av föraren relaterat till betygsfrågor, andra frågor samt variabler.

Figur 3. Sammanfattning stora skillnader mellan andel nöjda med föraren utifrån nöjda vs. missnöjda olika betygsfrågor

Nöjd per fråga och andel nöjda med föraren		Missnöjd per fråga och andel nöjda med föraren	
93%	Rimlig väntetid i telefon	87%	
94%	Betyg bemötande vid beställning	69%	
94%	Begyghållbar tid vid beställning	78%	
94%	Sammanfattande betyg beställning	70%	
98%	Prata med föraren (lätt/svårt)**	54%	
96%	Kör mjukt och smidigt**	35%	
94%	Betyg för restiden**	61%	
96%	Betyg själva resan	37%	
95%	Betyg samåkning**	67%	
96%	Sammanfattande betyg	50%	
95%	Betyg trygghet	68%	
95%	Betyg fungerar över lag	68%	

Bas Riket 2025: mellan 23 819- 72 351 respondenter per fråga. ** ingår i frågepaketet normal

I diagrammet ovan jämförs andelen nöjda med föraren utifrån olika betygsfrågor. Till vänster finns de resenärer som är nöjda i respektive fråga och andelen av dessa som är nöjda med förarens bemötande. I mitten står vilken betygsfråga det gäller. Till höger redovisas de som är missnöjda i respektive fråga och hur stor andel av dessa som är nöjda med förarens bemötande. I betygsfrågorna är det tydligt att faktorer som föraren påverkar direkt under resan också ger stort utslag på hur stor andel som är nöjda med förarens bemötande. Samtidigt påverkas andelen nöjda med föraren av faktorer som denne inte råvar över, som t.ex. väntetid vid beställning, bemötande vid beställning av resan och samåkning.

Figur 4. Sammanfattning stora skillnader mellan andel nöjda med föraren utifrån svarsalternativ på olika företeelser och bakgrundsvariabler

Andel nöjda med föraren		Jämförd andel nöjda med föraren
93%	Besöka släkt/vänner vs. arbete/studier	88%
94%	Hämtades i tid ja* vs. försenad 21+ min	75%
94%	**Fick hjälp med bagage ja vs. nej	52%
94%	**Fick hjälp med hjälpmedel ja vs. nej	57%
94%	**Fick hjälp med säkerhetsbälte ja vs. nej	52%
93%	**Fick hjälp in/ut ur fordon ja vs. nej	46%
92%	**Fick hjälp med rullstol ja vs. nej	77%
94%	**Fick hjälp till/från fastighetsdörr ja vs. nej	65%
95%	**Fick hjälp till lägenhetsdörr ja vs. nej	60%
93%	**Fick hjälp på sjukhuset ja vs. nej	78%
93%	Kom fram i tid ja* vs. försenad 30+ min	69%
95%	Reser aldrig vs. dagligen	90%
94%	Åldersförändringar vs. psykisk ohälsa	86%
94%	Ålder 80+ år vs. 40-49 år	86%

Bas Riket 2025: mellan 23 819- 72 351 respondenter per fråga. * endast svar ja. ** ingår i frågepaket normal

Till vänster i diagrammet ovan står den högsta andelen nöjda med föraren och till höger står den lägre andelen nöjda med föraren. I mitten står vilka faktorer eller variabler som jämförs med varandra. I diagrammet jämförs andelen nöjda med föraren utifrån bl.a. olika ärenden, eller om resenären fick hjälp av föraren direkt eller inte alls, eller utifrån andra företeelser och bakgrundsvariabler. Det är tydligt att förarens hjälpsamhet, t.ex. med att komma in/ur fordon, har stor påverkan på andelen nöjda med dennes bemötande. Men även bakgrundsfaktorer som resfrekvens och ålder inverkar, vilket ligger utanför förarens möjlighet att påverka.

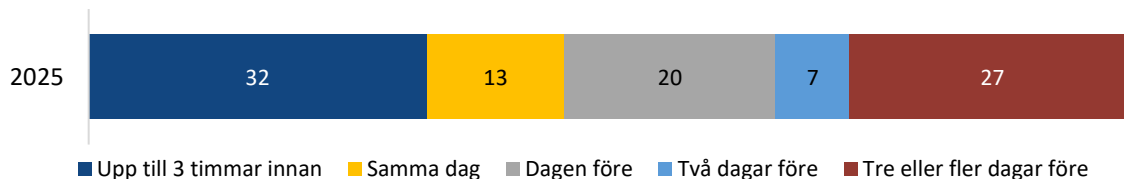
5.3 Beställningsprocessen

Resenärerna

- 54 procent beställde sin resa dagen före eller tidigare innan avresan.
- 31 procent av färdtjänstresenärerna reste i ett inköps-/serviceärende.
- 77 procent av sjukresenärerna reste för ett planerat/bokat besök.
- 68 procent ringde och beställde sin resa själv.
- 95 procent tyckte att väntetiden i telefon var rimlig.
- 94 procent var nöjda med samtalsmottagarens bemötande.
- 87 procent var nöjda med tiden de fick vid beställningen.
- 91 procent var nöjda i sitt sammanfattande betyg för beställningen.

5.3.1 Majoriteten bokar resa dagen innan resa eller tidigare

Figur 5. Beställningstidpunkt



Bas Riket 2025: 73 658 personer

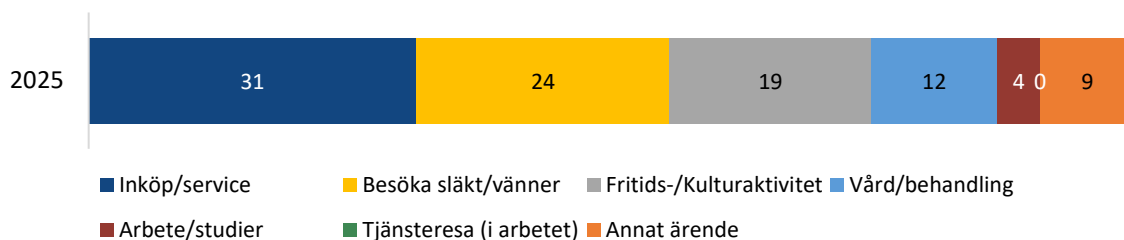
Majoriteten, 54 procent, beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa.

Sjukresenärerna beställde i högre grad upp till tre timmar innan avresa, 36 procent jämfört med 30 procent av färdtjänstresenärerna. Sjukresenärerna hade den större andelen som beställde tre eller flera dagar innan, 33 procent jämfört med 23 procent av färdtjänstresenärerna.

Färdtjänstresenärerna beställde i högre grad sin resa dagen innan, 23 procent jämfört med 15 procent av sjukresenärerna.

5.3.2 Inköps-/serviceärenden och bokade sjukärenden dominerar

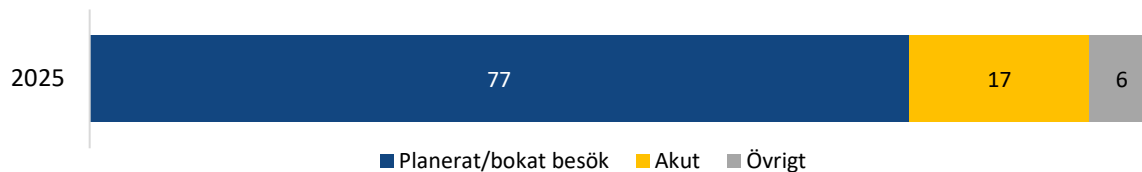
Figur 6. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst



Bas Riket Färdtjänst 2025: 43 769 personer

31 procent av färdtjänstresenärerna reste i ett inköps-/serviceärende. 24 procent reste för att besöka släkt och vänner. Dessa är de två största ärendetyperna.

Figur 7. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa

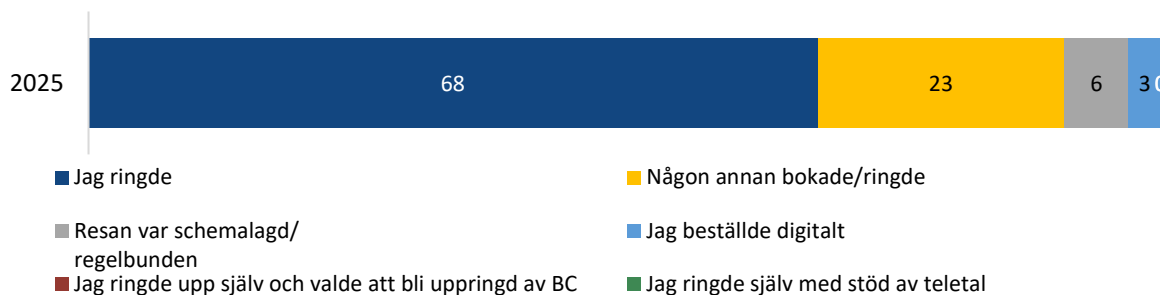


Bas Riket Sjukresa 2025: 30 308 personer

Det dominerande ärendet bland sjukresorna var ett planerat/bokat ärende.

5.3.3 Flest resor bokas via telefon

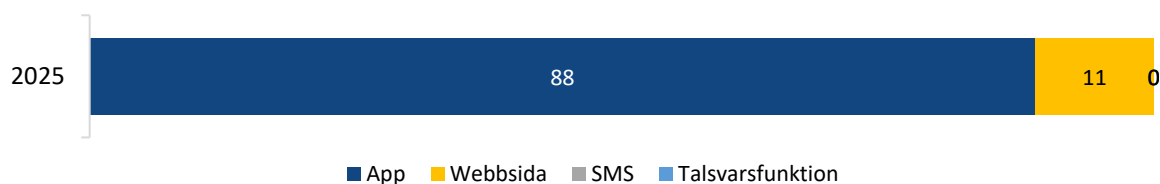
Figur 8. Hur beställde du din resa?



Bas Riket 2025: 73 785 personer

68 procent av resenärerna ringde och beställde sin resa själv. Av färdtjänstresenärerna var det 76 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna hade en högre andel där någon annan bokade/ringde, 37 procent jämfört med 14 procent av färdtjänstresenärerna. Digital beställning gjordes av tre procent av de intervjuade resenärerna.

Figur 9. På vilket digitalt sätt beställde du din resa?



Bas Riket 2025: 4 338 personer

Av de 3 procent som beställde digitalt, använde 88 procent av resenärerna en app. Av färdtjänstresenärerna var det 90 procent som använde en app jämfört med 80 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna hade en högre andel av beställning via webbsida än färdtjänstresenärerna, 20 jämfört med 9 procent.

Figur 10. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



Bas Riket 2025: 4 460 personer (som beställde digitalt)

91 procent av resenärerna som beställt sin resa digitalt tyckte att det var lätt att göra det.

5.3.4 Majoriteten tycker att väntetiden var rimlig vid beställning

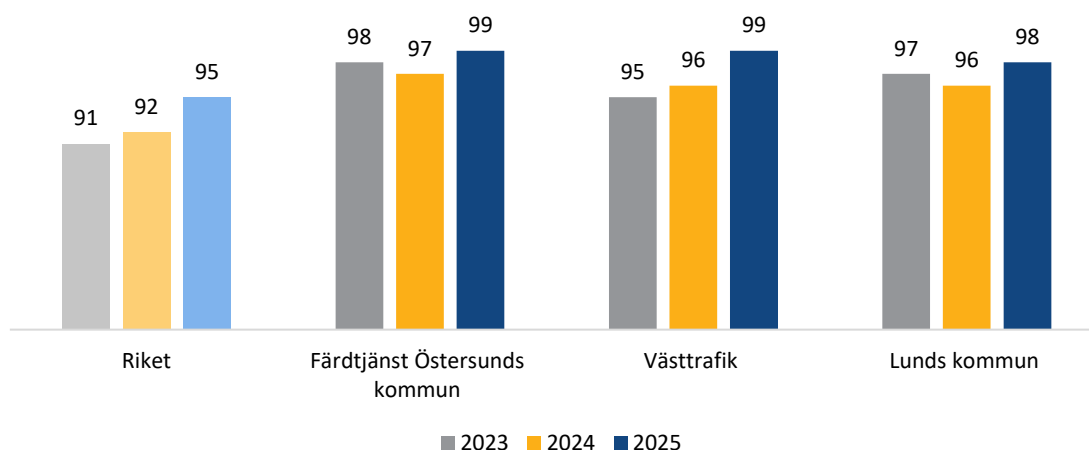
Figur 11. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas Riket 2025: 48 177 personer

95 procent av resenärerna som beställde sin resa per telefon ansåg att väntetiden var rimlig.

Figur 12. Rimlig väntetid för beställning 2023-2025. Andel ja - riket och topp tre organisationer.



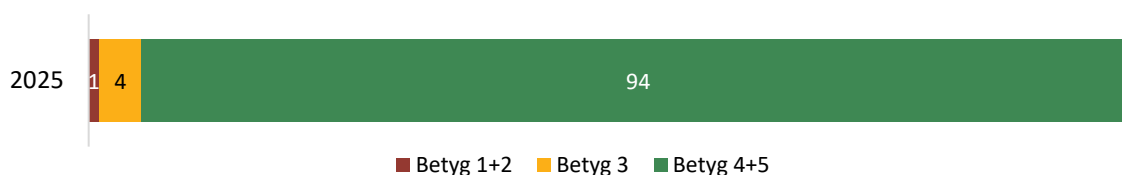
Bas 2023/2024/2025: Riket 45 050 / 48 110/ 48 177, Färdtjänst Östersunds kommun 88/ 285/ 284, Västtrafik 2 567/ 2 527/2 597, Lunds kommun 917/ 748/ 872 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Diagrammet ovan baseras på värdena för de tre organisationerna som låg i topp 2025 samt deras värden två tidigare år för att visa utvecklingen.

Bland de deltagande organisationerna varierade andelen rimlig väntetid för beställning från 86 till 99 procent.

5.3.5 Nöjdhet med bemötandet vid beställning var hög

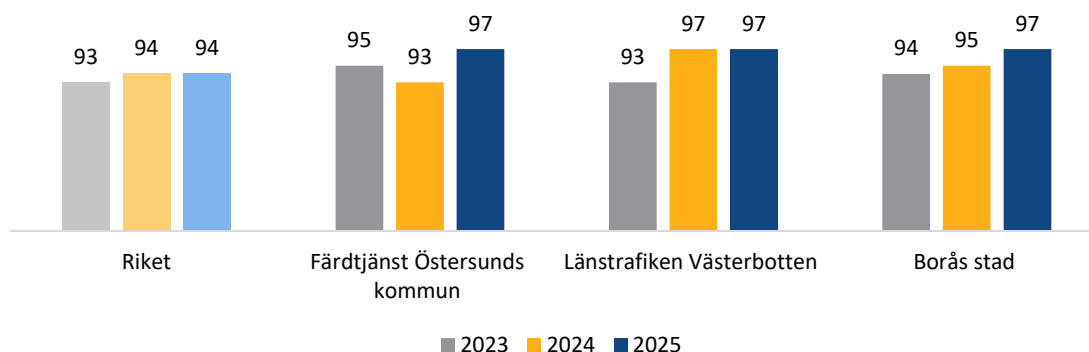
Figur 13. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas Riket 2025: 48 736 personer

94 procent av resenärerna gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa.

Figur 14. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.

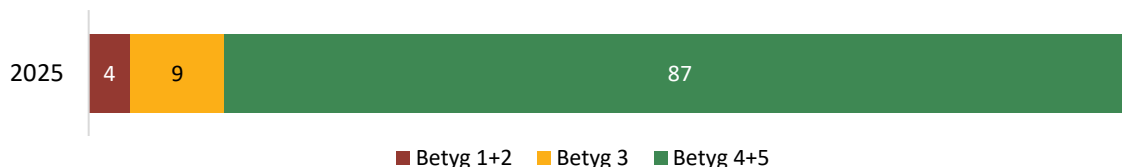


Bas 2023/2024/2025: Riket 45 733/ 49 019/48 736, Färdtjänst Östersunds kommun 87/ 288/ 287, Länstrafiken Västerbotten 613/ 624/ 604, Borås stad 553/ 581/ 583 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Variationen bland organisationerna i andel nöjda med bemötandet vid beställningen av resa fanns mellan 86 och 97 procent.

5.3.6 De allra flesta var nöjda med den erhållna avresetiden

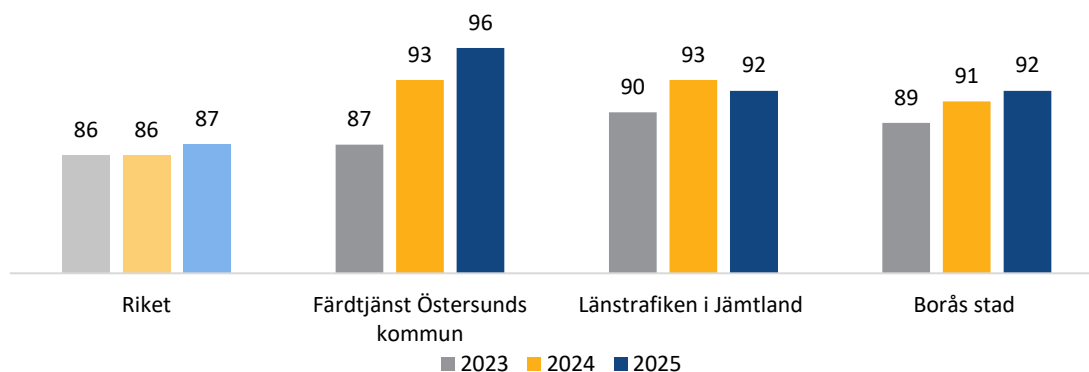
Figur 15. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas Riket 2025: 51 696 personer

87 procent av resenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa.

Figur 16. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.

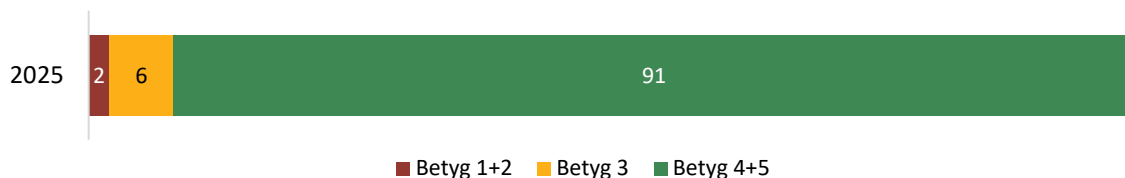


Bas 2023/2024/2025: Riket 47 115 / 51 824/51 696, Färdtjänst Östersunds kommun 87/285/282, Länstrafiken i Jämtland 549/ 482/ 628, Borås stad 556/ 574/ 582 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Den lägsta andelen nöjda med tiden de fick vid beställning bland organisationerna var 80 procent, och den högsta andelen nöjda var 96 procent.

5.3.7 Nio av tio nöjda med beställningen

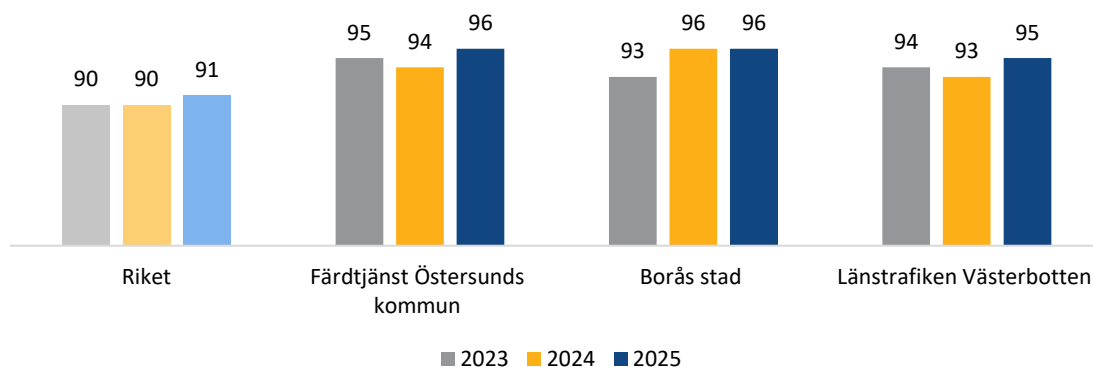
Figur 17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



Bas Riket 2025: 53 013 personer

91 procent av serviceresenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen.

Figur 18. Nöjdheten med beställningen 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 48 090/ 53 053/53 013, Färdtjänst Östersunds kommun 88 / 292/286, Borås stad 559/ 582/587, Länstrafiken Västerbotten 608/ 621/ 603 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Variationen i andelen nöjda med hela beställningen bland de deltagande organisationerna sträckte sig från 85 till 96 procent.

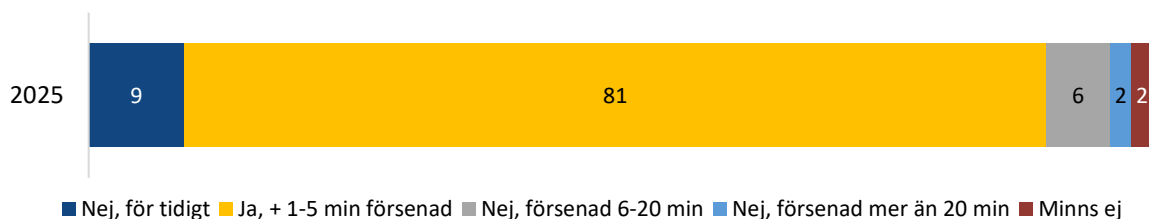
5.4 Resan

Resenärerna

- 90 procent hämtades i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent)
- 92 procent var nöjda med förarens bemötande
- 95 procent kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent)
- 92 procent gav ett högt betyg för själva resan

5.4.1 Nio av tio hämtades i tid

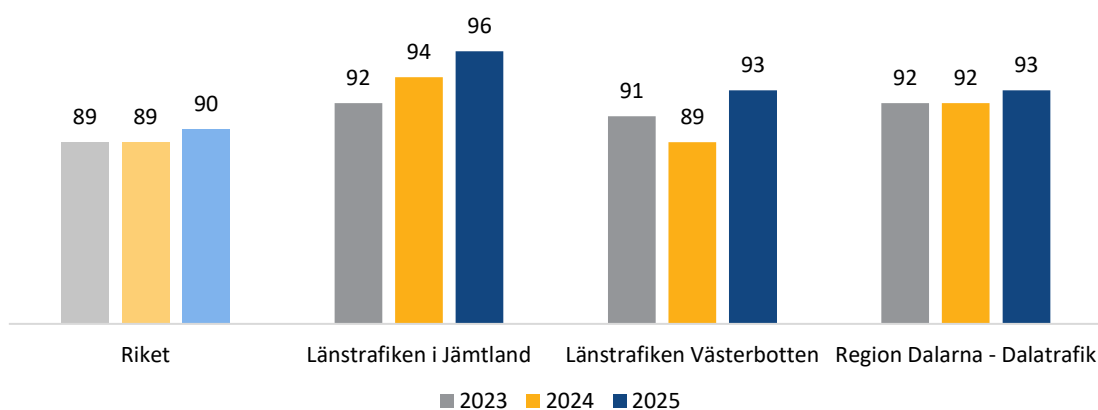
Figur 19. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas Riket 2025: 73 796 personer

90 procent av resenärerna angav att fordonet kom i tid (svarsalternativen: kom för tidigt+kom i tid+1-5 min försenad).

Figur 20. Andel som hämtades i tid inklusive för tidigt 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.

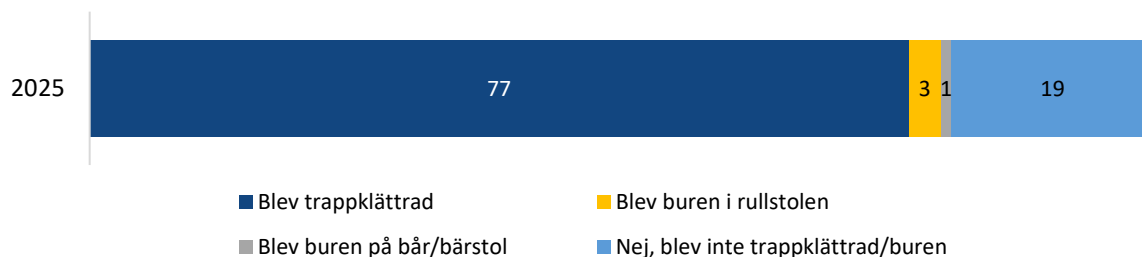


Bas 2023/2024/2025: Riket 66 729/ 73 252/ 73 796, Länstrafiken i Jämtland 809/ 680/834, Länstrafiken Västerbotten 1 121 / 1 129/ 1 150, Region Dalarna-Dalatrafik 2 335/ 2 317/ 2 597 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Bland de deltagande organisationerna varierade andelen där fordonet kom för tidigt+ i tid+ 1-5 min sent från 74 till 96 procent.

5.4.2 Trappklättring

Figur 21. Användes en trappklättrare eller blev du buren?



Bas Riket 2025: 375 personer

Av de tillfrågade resenärerna som ska ha trappklättrats uppgav 77 procent att de blev trappklättrade.

Figur 22. Hur upplevde du trappklättringen?

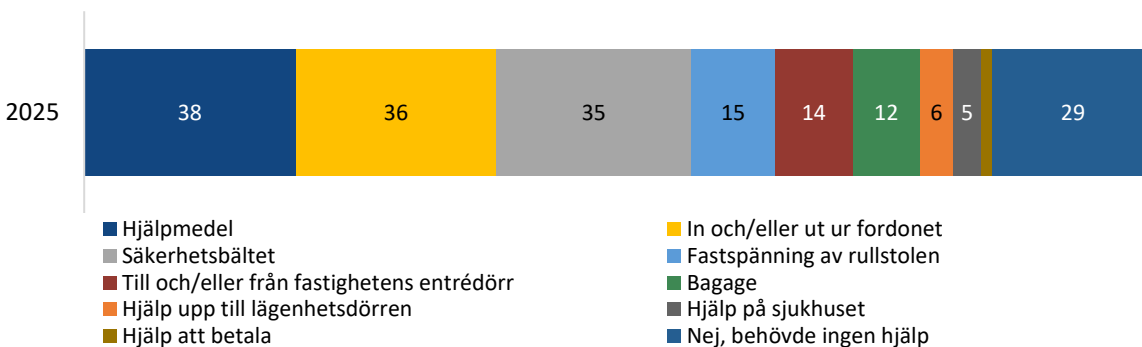


Bas Riket 2025: 294 personer

79 procent av de trappklättrade resenärerna angav att de kände sig trygga vid trappklättringen.

5.4.3 Hög förarnöjdhet

Figur 23. Behövde du någon hjälp av föraren, med ...? Andel som svarat ja

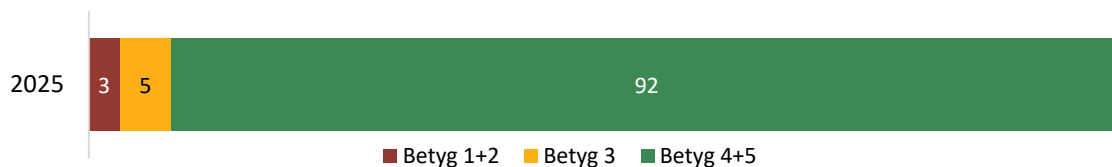


Bas 2025: 137 784 nämnda behov

Störst hjälpbehov fanns med hjälpmedel, in/ut ur fordon och säkerhetsbältet.

Färdtjänstresenärerna hade ett större hjälpbehov med hjälpmedel än sjukresenärerna, 41 respektive 34 procent. Även med bagage behövde färdtjänstresenärerna hjälp i högre utsträckning än sjukresenärerna, 15 respektive 8 procent. Bland sjukresenärerna fanns en högre andel som inte behövde hjälp, 32 procent jämfört med 26 procent bland färdtjänstresenärerna.

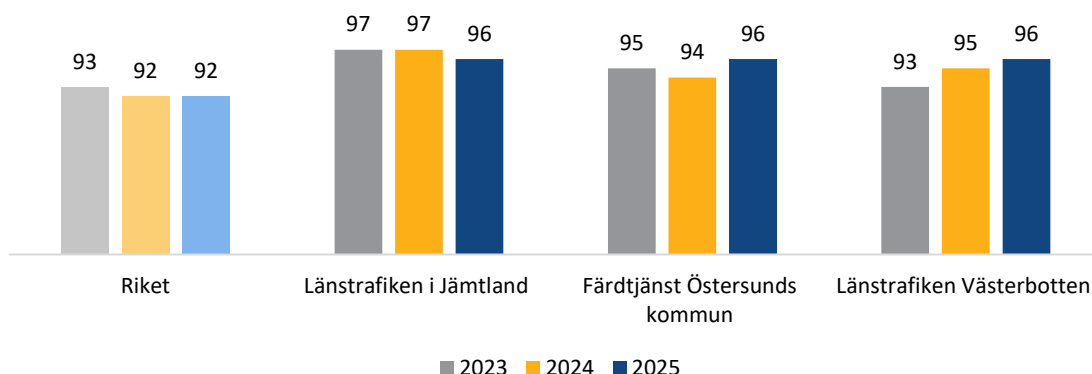
Figur 24. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bas Riket 2025: 73 016 personer

92 procent av resenärerna gav ett högt betyg för förarens bemötande.

Figur 25. Andelen nöjda med förarens bemötande 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 66 093 /72 500/73 016, Länstrafiken i Jämtland 802/ 673/ 828, Färdtjänst Östersunds kommun 128/ 370/ 364, Länstrafiken Västerbotten 1 111/ 1 122/1 133 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Bland de deltagande organisationerna varierade nöjdheten med förarens bemötande från 88 till 96 procent.

5.4.4 Hög ankomstpunktlighet

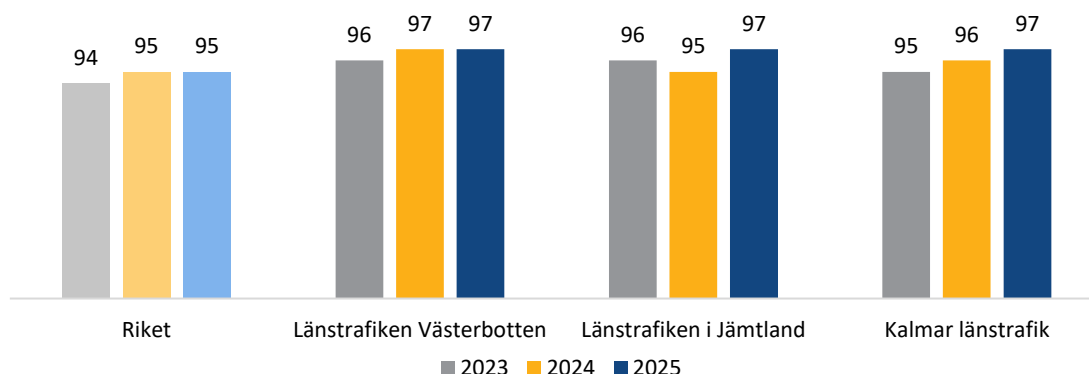
Figur 26. Kom du fram i tid?



Bas Riket 2025: 73 796 personer

95 procent av resenärer kom fram i tid (svarsalternativen: kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad).

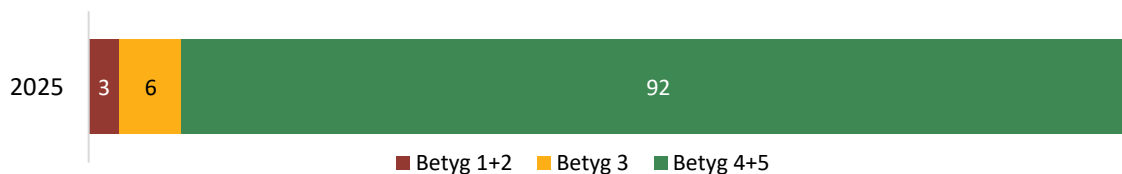
Figur 27. Andel kom fram i tid – riket och topp tre organisationer 2023-2025.



Bas 2023/2024/2025: Riket 66 729/ 73 252/ 73 796, Länstrafiken Västerbotten 1 121 / 1 129/ 1 150, Länstrafiken i Jämtland 809/ 680/834, Kalmar länstrafik 2 184/ 2 191/ 2 187 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Bland de deltagande organisationerna kom 89 till 97 procent av resenärerna framför tidigt+ i tid+1-5 minuter sent.

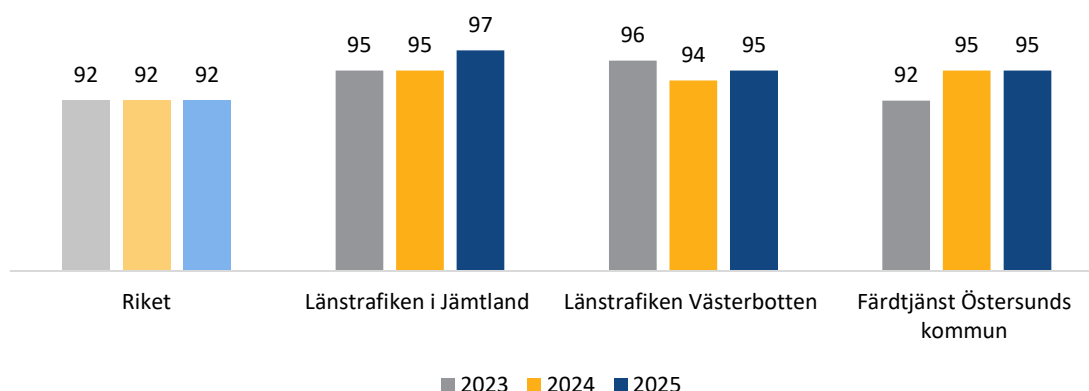
Figur 28. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas Riket 2025: 72 828 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för själva resan var 92 procent.

Figur 29. Andel nöjda med själva resan 2023-2025- riket och topp tre organisationer.



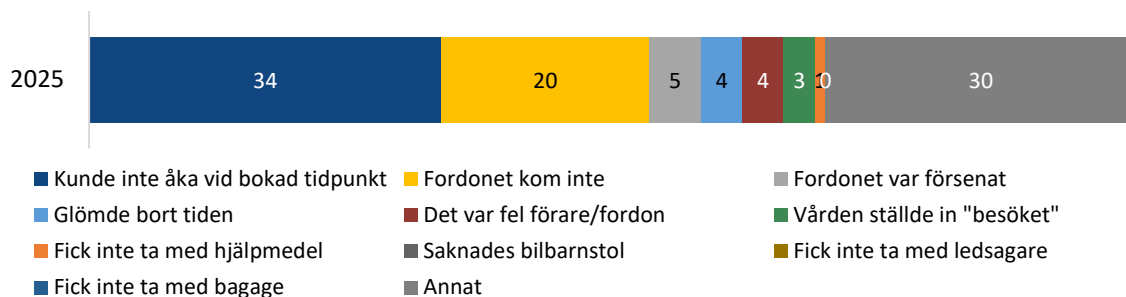
Bas 2023/2024/2025: Riket 65 989/ 72 255/72 828, Länstrafiken i Jämtland 797/ 672/ 822, Länstrafiken Västerbotten 1 112 / 1 123/ 1 133, Färdtjänst Östersunds kommun 127/ 367/ 363 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Andelen resenärer bland organisationerna som var nöjda med själva resan varierade från 85 till 97 procent.

5.4.5 Bomresor

Bomresor är resor som är bokade, som inte avbokats men som av någon anledning ändå inte blivit av. Dessa utgör under en procent av samtliga genomförda intervjuer under 2025.

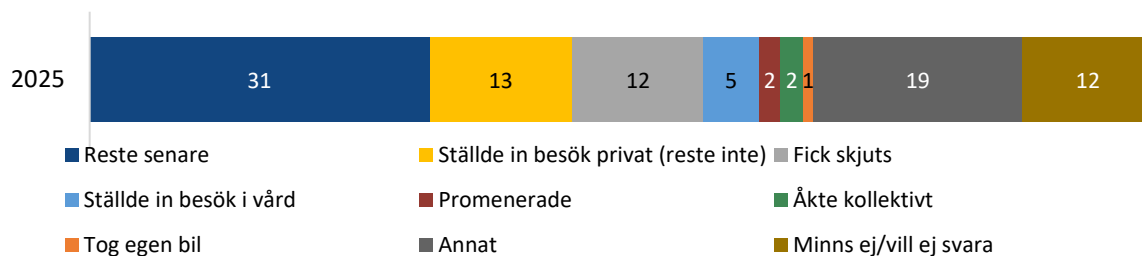
Figur 30. Av vilken anledning blev resan inte av?



Bas Riket 2025: 249 personer

Av resenärerna med bomresa angav 34 procent att resan inte blev av för att de inte kunde åka vid denna tidpunkt. 20 procent angav att fordonet inte kom.

Figur 31. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av?



Bas Riket 2025: 281 personer

Resenärerna har främst rest senare när den bokade serviceresan inte blev av.

Figur 32. Tog du kontakt med <organisationen*> för att få hjälp när fordonet inte kom?



Bas Riket: 2025: 237 personer * Här avses respektive organisation som ansvarar för de serviceresor som anordnas, t.ex. Blekingetrafiken.

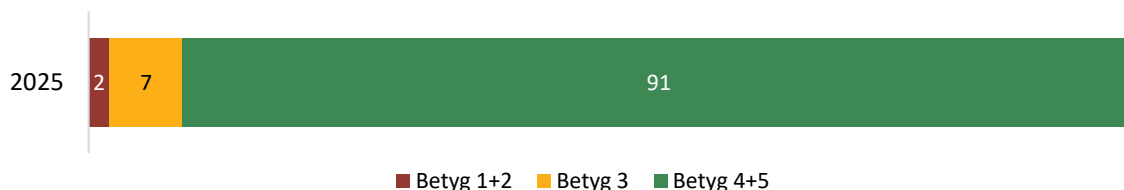
Av resenärerna med bomresa kontaktade 55 procent sin servicereorganisation för att få hjälp när fordonet inte kom.

5.5 Sammanfattande betyg för resan

Resenärerna

- 91 procent gav ett högt sammanfattande betyg för beställning, upphämtning och avlämning.
- Andelen nöjda per organisation varierade från 82 till 96 procent.

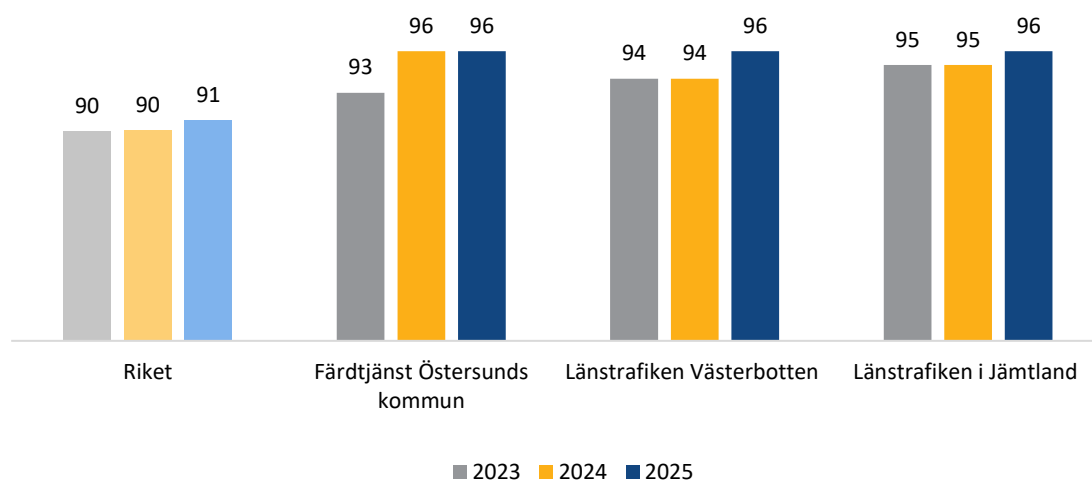
Figur 33. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas Riket 2025: 52 874 personer

91 procent av resenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning.

Figur 34. Sammanfattande nöjdhet med hela resan 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 47 930/ 52 842/ 52 874, Färdtjänst Östersunds kommun 86/ 290/ 285, Länstrafiken Västerbotten 609/ 623/ 601, Länstrafiken i Jämtland 564/ 496/634 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Bland de deltagande organisationerna fanns variationen i andelen högt sammanfattande betyg från 82 till 96 procent.

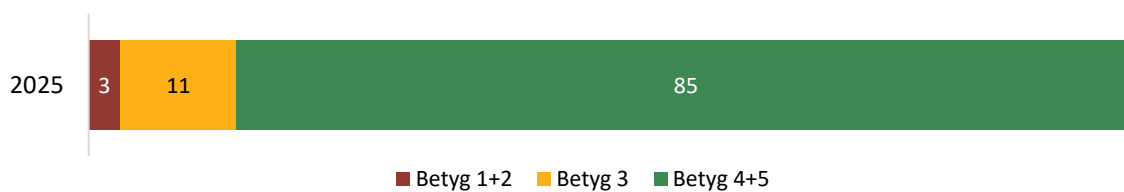
5.6 Generella omdömen

Resenärerna

- 85 procent gav ett högt betyg för tryggheten när de gjorde en resa.
- Variationen i andelen som var nöjda med tryggheten bland organisationerna sträckte sig från 69 till 92 procent.
- 83 procent gav ett högt betyg för hur resorna fungerar över lag.
- Andelen högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag varierade från 57 till 91 procent bland organisationerna.

5.6.1 Tryggheten hög inom serviceresor

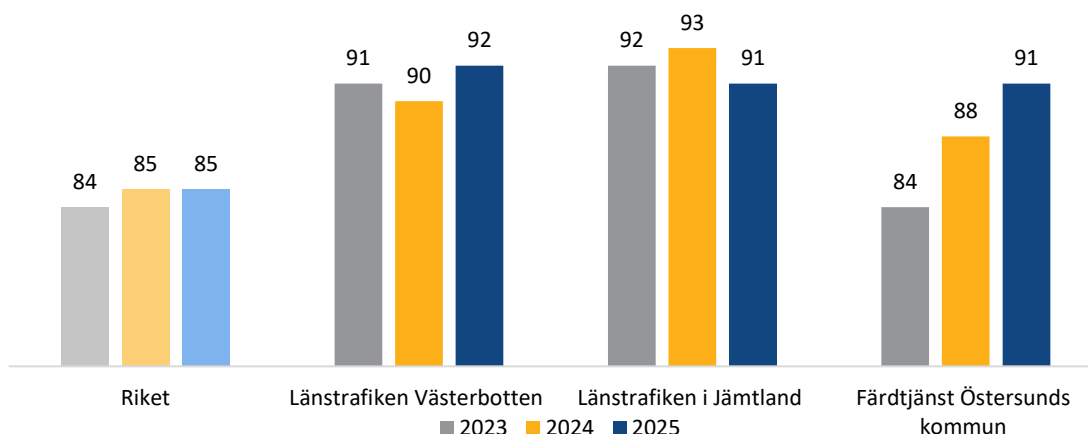
Figur 35. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?



Bas Riket 2025: 70 862 personer

85 procent av resenärerna gav ett högt betyg för tryggheten när de gör en resa.

Figur 36. Generellt betyg för tryggheten 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.

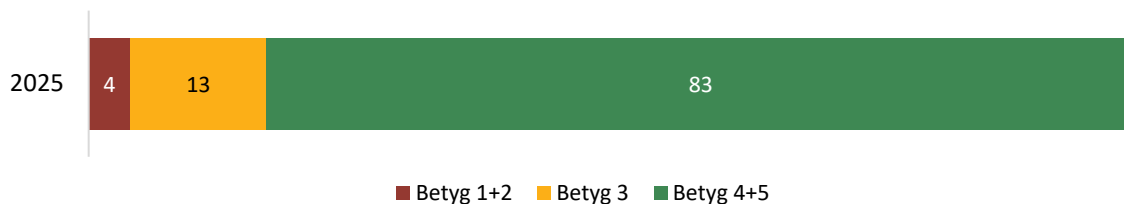


Bas 2023/2024/2025: Riket 64 010/ 70 115/70 862, Länstrafiken Västerbotten 1 065/1 073/ 1 080, Länstrafiken i Jämtland 741/ 643/ 794, Färdtjänst Östersunds kommun 123/ 364/ 352 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Andelen resenärer som gav ett högt generellt betyg för tryggheten varierade från 69 till 92 procent mellan organisationerna.

5.6.2 Det generella betyget på en hög nivå

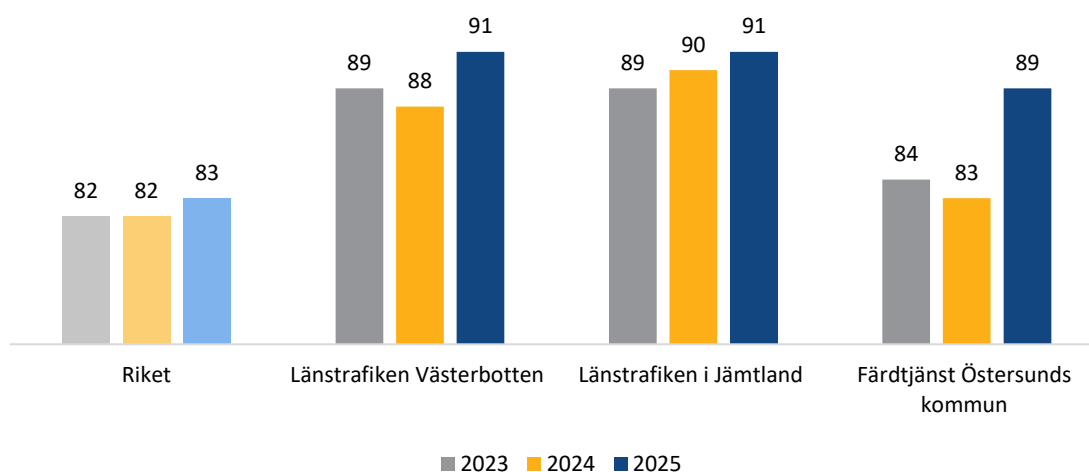
Figur 37. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag?



Bas Riket 2025: 71 029 personer

83 procent av resenärerna gav ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag.

Figur 38. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 64 209/ 70 511/ 71 029, Länsstrafiken Västerbotten 1 062/ 1 076/ 1 094, Länsstrafiken i Jämtland 738/ 643/ 793, Färdtjänst Östersunds kommun 122/ 364/ 356 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

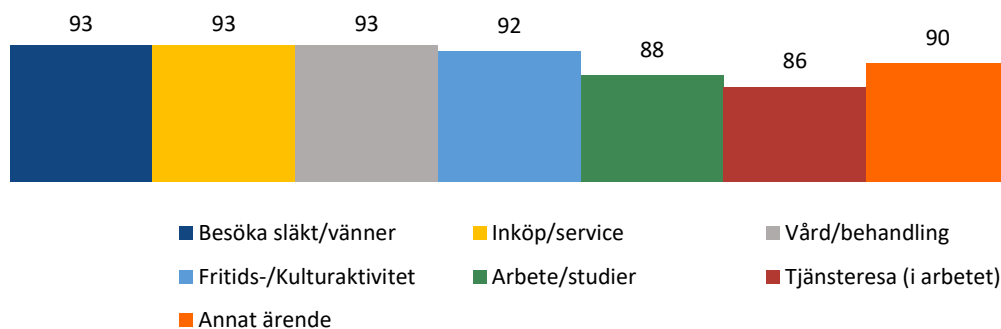
Andelen resenärer som gav ett högt betyg för hur resorna fungerade över lag varierade från 57 procent till 91 procent bland de deltagande organisationerna.

5.7 Fokus på föraren

5.7.1 Resultat med stora skillnader

Årets rapport sätter fokus på föraren, och hur nöjdheten med föraren ser ut när vi tittar på de olika frågorna som ställs i undersökningen. Hur ser nöjdheten med föraren ut utifrån t.ex. ärende eller när ankomsten till resmålet blir försenad. Förarens bemötande har brutits ned på respektive fråga. Även frågor som ingår i frågepaketet normal har inkluderats i detta kapitel. Diagram har enbart gjorts för frågor där skillnaderna är stora i upplevelsen av föraren. Övriga frågor sammanfattas i text, se sidan 36.

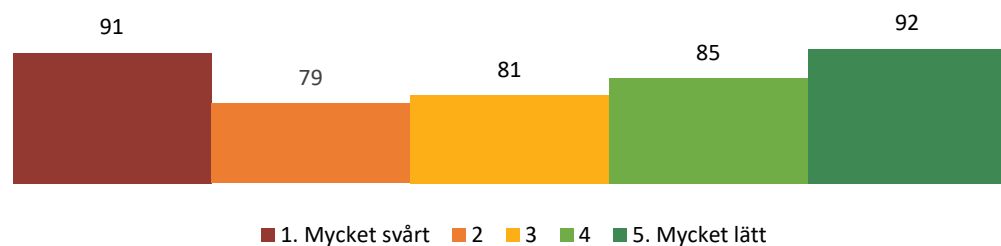
Figur 39. Andel nöjda med föraren utifrån ärende – färdtjänst



Bas Riket färdtjänst 2025: 43 132 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 70 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan ärendena.

Färdtjänstresenärer som reser i ärendena arbete/studier samt tjänsteresa uppvisar en lägre nöjdhet med föraren än de som reser i ärendena besöka släkt vänner, inköp/service och vård/behandling,

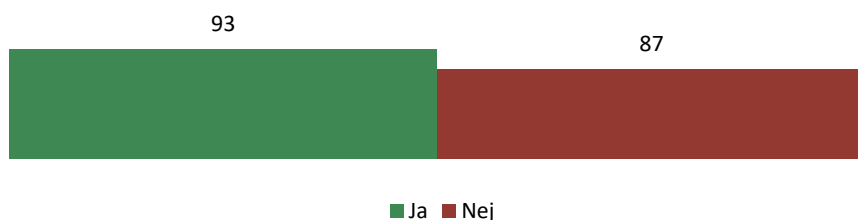
Figur 40. Andel nöjda med föraren utifrån lätt/svårt att beställa digitalt



Bas Riket 2025: 4 423 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 60 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Andelen resenärer som varken tyckte att det var lätt eller svårt att beställa digitalt har en lägre andel som är nöjda med föraren jämfört med dem som tyckte att det var mycket lätt. Observera att andelen som tyckte att det var mycket svårt endast utgör 1 procent.

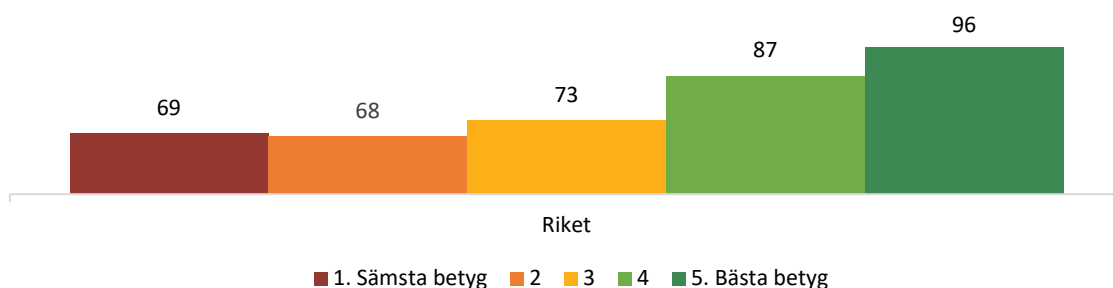
Figur 41. Andel nöjda med föraren utifrån rimlig väntetid i telefon



Bas Riket 2025: 47 622 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 60 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan svarsalternativen.

Resenärer som tyckte att väntetiden var rimlig uppvisar en högre nöjdhet med förarens bemötande, än de som inte tyckte att väntetiden var rimlig.

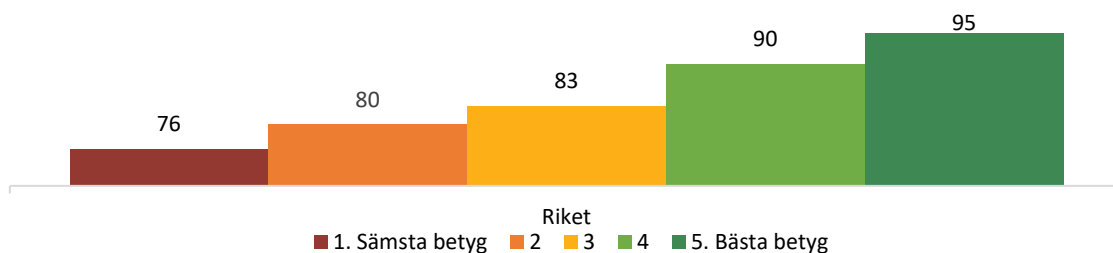
Figur 42. Andel nöjda med föraren utifrån betyg för beställningsmottagarens bemötande



Bas Riket 2025: 48 259 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 50 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Andelen resenärer som var nöjda med föraren ökade från betyg 3 med ökande betyg för beställningsmottagarens bemötande.

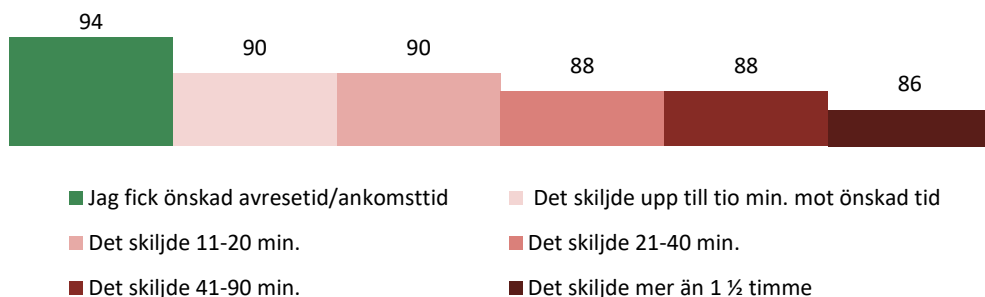
Figur 43. Andel nöjda med föraren utifrån betyg erhållen tid



Bas Riket 2025: 51 231 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 70 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Andelen nöjda med föraren ökade från betyg 3 och ju högre betyg resenären gav för erhållen tid vid bokningen. De som gav betyg 3 för erhållen tid var nöjdare med förarens bemötande än de som gav betyg 1.

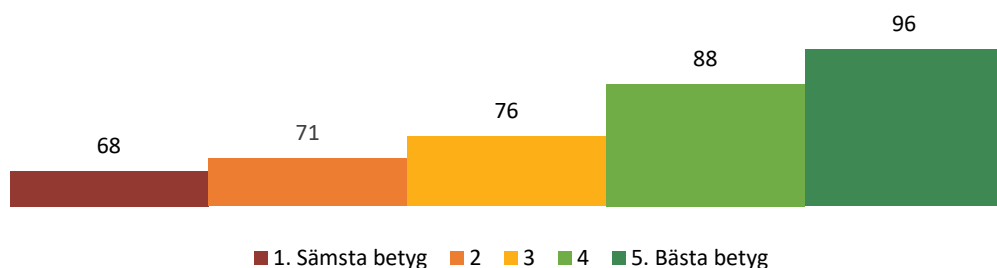
Figur 44. Andel nöjda med föraren utifrån skillnad önskad vs. erhållen tid vid bokning av resa*.



Bas Riket 2025: 23 819 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid xx procent för att tydliggöra skillnaderna mellan tidsintervallen. *Denna fråga ingår i normalpaketet, d.v.s. inte alla deltagande organisationer låter ställa denna fråga.

Andelen nöjda med föraren sjönk ju större skillnaden var mellan önskad och erhållen tid.

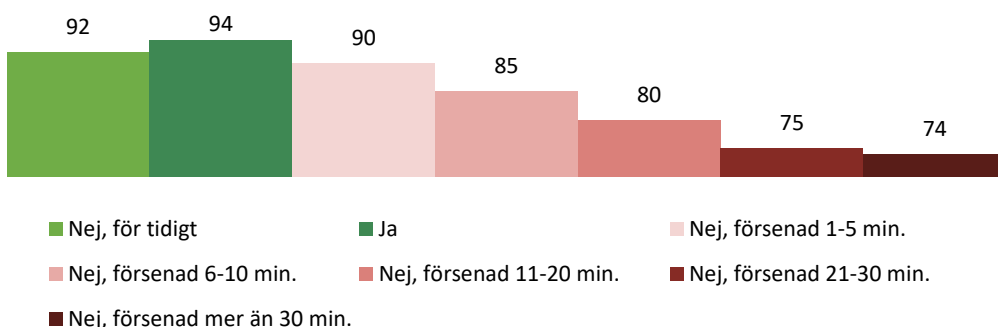
Figur 45. Andel nöjda med föraren utifrån sammanfattande betyg för beställning.



Bas Riket 2025: 48 259 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 60 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Andelen nöjda med föraren var från betyg 3 högre ju högre betyg som gavs i det sammanfattande betyget för beställningen. De som gav betyg 3 i det sammanfattande betyget för beställningen var nöjdare med förarens bemötande än de som gav betyg 1.

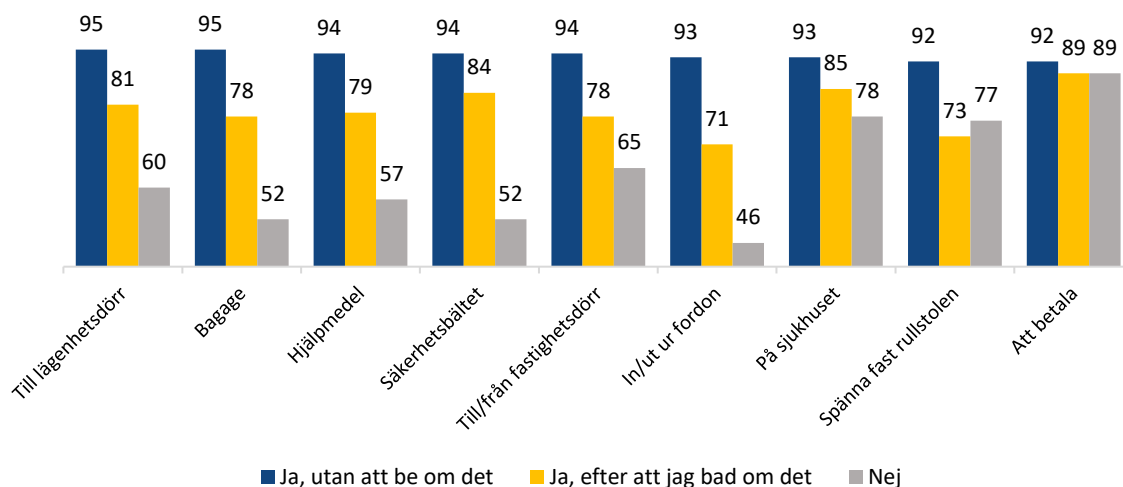
Figur 46. Andel nöjda med föraren utifrån fordonet kom i tid.



Bas Riket 2025: 71 791 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 70 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan tidsintervallen.

Det är tydligt att andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande avtog med ökande försening vid upphämtning.

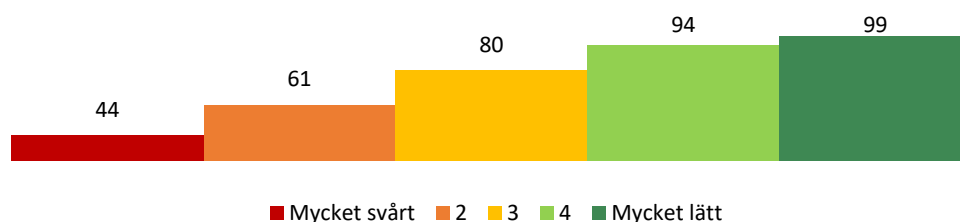
Figur 47. Andel nöjda med föraren utifrån behovet av hjälp och om de fick hjälpen eller inte.*



Bas Riket 2025: 136 470 nämnda behov. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 40 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan de olika svarsalternativen. * Ingår i frågepaketet normal.

Resenärer som fick hjälp av föraren var betydligt nöjdare än de som behövde be om hjälp, eller som inte alls fick hjälp. Endast de resenärer som behövde hjälp att betala skiljer sig från det mönstret. Här måste beaktas att basen för dem som behövde hjälp att betala är liten, men deras resultat redovisas för fullständighetens skull.

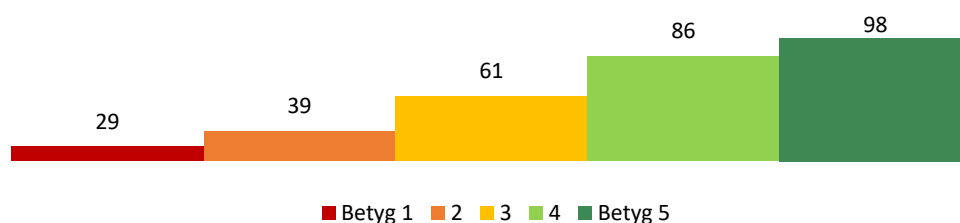
Figur 48. Andel nöjda med föraren utifrån svårt/lätt att prata med föraren.



Bas Riket 2025: 36 706 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 30 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande ökade ju lättare de tyckte att det var att prata med föraren. De som inte ville samtala med föraren ingår inte i diagrammet ovan, men bland dem var 91 procent nöjda med föraren.

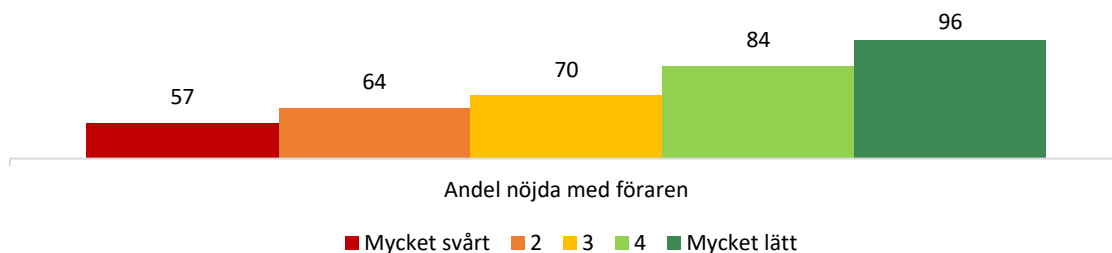
Figur 49. Andel nöjda med föraren utifrån föraren kör mjukt och smidigt.*



Bas Riket 2025: 37 566 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 20 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen. * Ingår i frågepaketet normal.

Andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande ökade ju högre betyg de gav för dennes sätt att köra mjukt och smidigt.

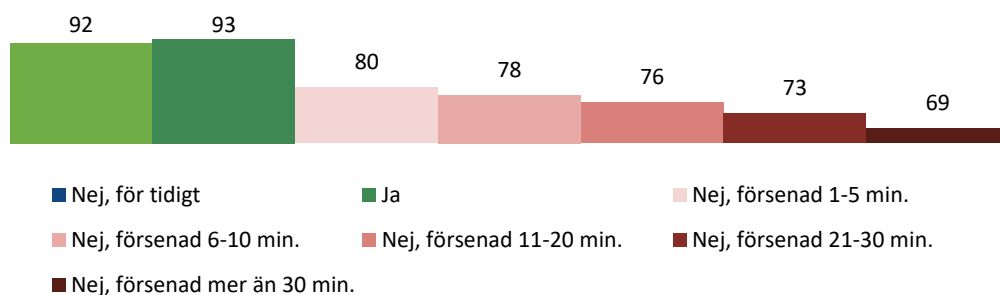
Figur 50. Andel nöjda med föraren utifrån restid.*



Bas Riket 2025: 36 664 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 40 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen. * Ingår i frågepaketet normal.

Andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande ökade från betyg 3 ju högre betyg de gav för själva restiden. Resenärer som gav betyg 3 för restiden var nöjdare med förarens bemötande än de som gav betyg 1 för restiden.

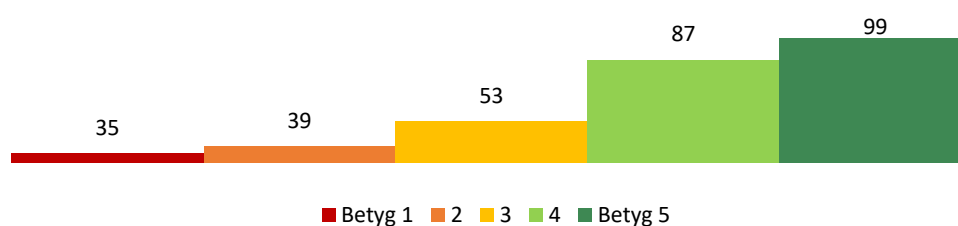
Figur 51. Andel nöjda med föraren utifrån kom fram i tid.



Bas Riket 2025: 72 351 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 65 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan tidsintervallen.

Dippen i nöjdhet med förarens bemötande sker redan när resenären kom fram med 1-5 minuters försening.

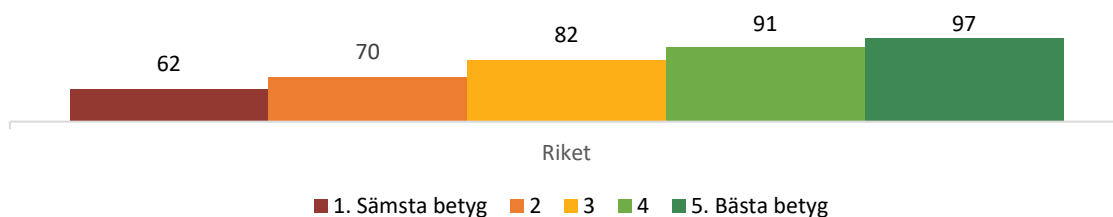
Figur 52. Andel nöjda med föraren utifrån betyg på själva resan.



Bas Riket 2025: 72 296 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 30 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Med stigande betyg för själva resan, från betyg 2, stiger också andelen som är nöjda med förarens bemötande. De resenärer som gav betyg 3 för själva resan är nöjdare med förarens bemötande än de som gav betyg 1 för restiden.

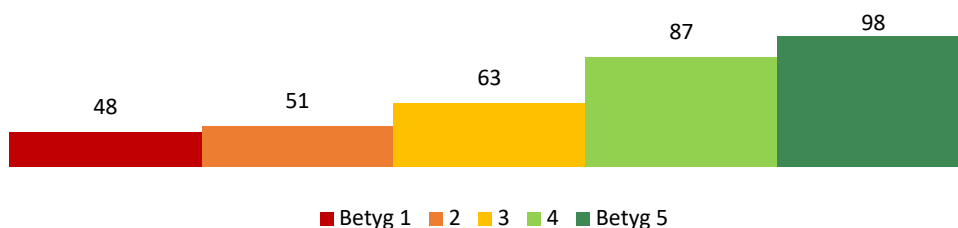
Figur 53. Andel nöjda med föraren utifrån upplevelsen av samåkning.*



Bas Riket 2025: 11 054 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 40 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen. * Ingår i frågepaketet normal.

Från betyg två för upplevelsen av samåkningen och för varje betygssteg, ökade andelen som var nöjd med förarens bemötande.

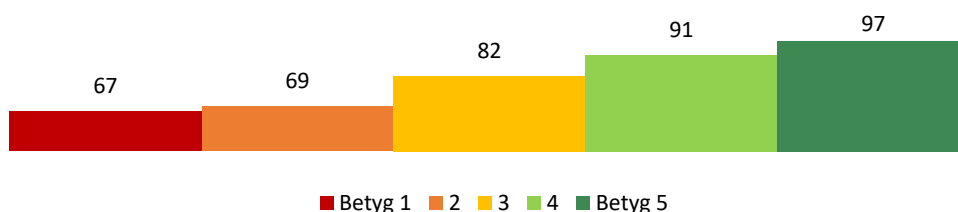
Figur 54. Andel nöjda med föraren utifrån sammanfattande betyg på hela resan.



Bas Riket 2025: 52 576 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 30 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan tidsintervallen.

Ju högre sammanfattande betyg som resenärerna gav för hela resan från betyg två, desto högre var andelen som var nöjda med förarens bemötande.

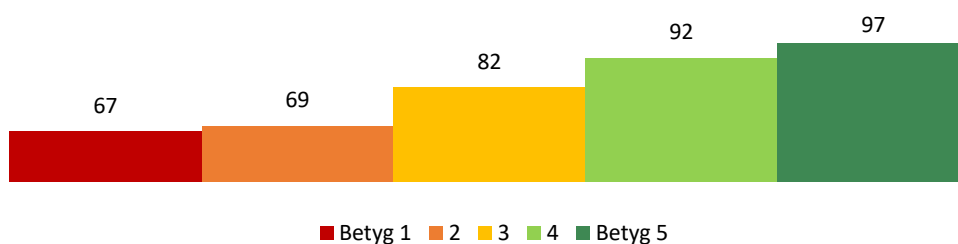
Figur 55. Andel nöjda med föraren utifrån trygghet.



Bas Riket 2025: 70 039 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 50 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Ju högre betyg som resenärerna gav tryggheten från betyg två, desto högre andel var också nöjd med förarens bemötande.

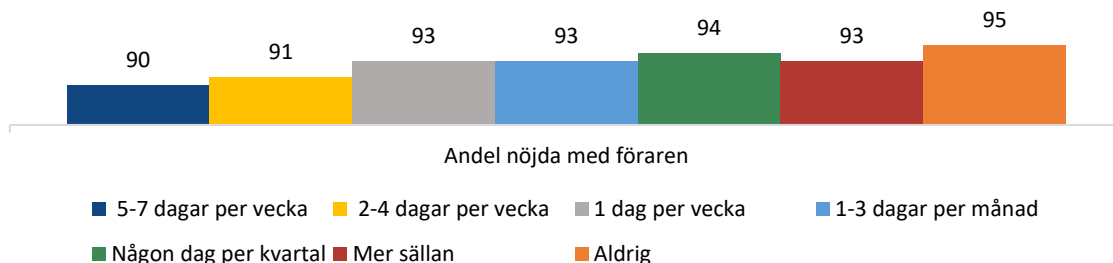
Figur 56. Andel nöjda med föraren utifrån fungerar överlag.



Bas Riket 2025: 70 199 personer Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 50 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Ju högre betyg, från betyg två, som resenärerna gav för hur serviceresorna fungerar över lag, desto högre andel var nöjd med förarens bemötande.

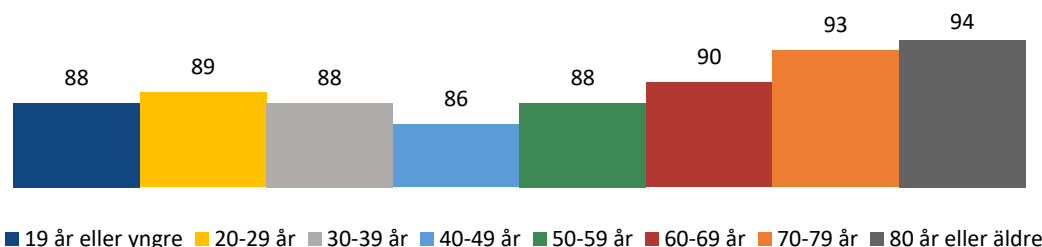
Figur 57. Andel nöjda med föraren utifrån resfrekvens.



Bas Riket 2025: 66 304 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 85 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan resfrekvenserna.

De resenärer som reser oftast är de som är minst nöjda med förarens bemötande. Särskilt skiljer de sig från dem som säger att de aldrig reser med serviceresor. Bland dem som reser mest frekvent utgör resor till arbete/studier 23 procent. I övriga resfrekvenser är motsvarande andel 0 till 4 procent. Sett till ålder utgör grupperna 40-69 år större andelar i den mest frekventa resfrekvensen jämfört med övriga resfrekvenser. I gruppen som säger sig aldrig resa utgör sjukresenärerna 81 procent. För många av dem är alltså sjukresan något av en engångsupplevelse, vilket kan bidra till att förklara den höga nöjdheten.

Figur 58. Andel nöjda med föraren utifrån ålder.



Bas Riket 2025: 72 564 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 80 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åldrarna.

Från åldersgruppen 40-49 år, som är de som har lägst andel nöjda med förarens bemötande, stiger andelen nöjda med ökande ålder. Det ska noteras att åldersgruppen 40-49 år endast utgör 2 procent av samtliga intervjuade. Till de största ärendena i den åldersgruppen hör arbete/studier och planerat/bokat besök. Se även resonemanget ovan.

5.7.2 Sammanfattning av resultat med stora skillnader

Figur 59. Sammanfattning stora skillnader mellan andel nöjda med föraren utifrån nöjda vs. missnöjda i olika betygsfrågor

Nöjd per fråga och andel nöjda med föraren		Missnöjd per fråga och andel nöjda med föraren
93%	Rimlig väntetid i telefon	87%
94%	Betyg bemötande vid beställning	69%
94%	Begy erhållen tid vid beställning	78%
94%	Sammanfattande beyg beställning	70%
98%	Prata med föraren (lätt/svårt)**	54%
96%	Kör mjukt och smidigt**	35%
94%	Betyg för restiden**	61%
96%	Betyg själva resan	37%
95%	Betyg samåkning**	67%
96%	Sammanfattande beyg	50%
95%	Betyg trygghet	68%
95%	Betyg fungerar över lag	68%

Bas Riket 2025: mellan 23 819- 72 351 respondenter per fråga. ** ingår i frågepaketet normal

I diagrammet ovan jämförs andelen nöjda med föraren utifrån olika betygsfrågor. Till vänster finns de resenärer som är nöjda i respektive fråga och andelen av dessa som är nöjda med förarens bemötande. I mitten står vilken betygsfråga det gäller. Till höger står de som är missnöjda i respektive fråga och hur stor andel av dessa som är nöjda med förarens bemötande.

Andelen nöjda med föraren var mycket hög när resenärerna var nöjda i respektive betygsfråga. Andelen nöjda med föraren varierar däremot stort när betyget för olika delar av beställningen och resan är lågt. Tydligast är det i frågorna om betyget för kör mjukt och smidigt samt själva resan, vilket är delar av resan som föraren i hög grad påverkar själv. Däremot hade betyget för väntetid i telefonen, som ingår i beställningsprocessen, inte lika stor påverkan på andelen nöjda med föraren. Men nöjdheten med förarens bemötande varierar ändå utifrån faktorer som föraren inte kan påverka, t.ex. bemötandet vid beställning. Tydligt är att en missnöjdhet i början av resan kan följa med till senare delar av resan.

Figur 60. Sammanfattning stora skillnader mellan andel nöjda med föraren utifrån olika företeelser och bakgrundsvariabler

Andel nöjda med föraren		Jämförd andel nöjda med föraren
93%	Besöka släkt/vänner vs. arbete/studier	88%
94%	Hämtades i tid ja* vs. försenad 21+ min	75%
94%	**Fick hjälp med bagage ja vs. nej	52%
94%	**Fick hjälp med hjälpmedel ja vs. nej	57%
94%	**Fick hjälp med säkerhetsbälte ja vs. nej	52%
93%	**Fick hjälp in/ut ur fordon ja vs. nej	46%
92%	**Fick hjälp med rullstol ja vs. nej	77%
94%	**Fick hjälp till/från fastighetsdörr ja vs. nej	65%
95%	**Fick hjälp till lägenhetsdörr ja vs. nej	60%
93%	**Fick hjälp på sjukhuset ja vs. nej	78%
93%	Kom fram i tid ja* vs. försenad 30+ min	69%
95%	Reser aldrig vs. dagligen	90%
94%	Åldersförändringar vs. psykisk ohälsa	86%
94%	Ålder 80+ år vs. 40-49 år	86%

Bas Riket 2025: mellan 23 819- 72 351 respondenter per fråga. * endast svar ja. ** ingår i frågepaketet normal

Till vänster i diagrammet ovan redovisas den högsta nöjdheten med föraren utifrån den jämförelse som görs mellan två grupper /svarsalternativ. Till höger står de lägre värdena i jämförelsen. I mitten redogörs för vilka två svarsalternativ som jämförs.

Ovan redovisas bl.a. skillnaden mellan att få hjälp och att inte få hjälp, och skillnaderna är tydliga. Men redan när resenären behövde be om hjälp med något sjönk nöjdheten med förarens bemötande med minst 10 procentenheter. Se figur 47, sidan 31. Även mellan bakgrundsfaktorer hos resenären som t.ex. ålder på resenären, vilket föraren inte kan påverka, finns det skillnader i nöjdheten med förarens bemötande.

5.7.3 Resultat med små eller inga skillnader

I följande frågor fanns en del mindre (mindre än 5 procentenheter) eller inga skillnader alls i den sammanlagda andelen mellan nöjda och missnöjda med förarens bemötande utifrån de olika frågornas svarsalternativ. Det gäller:

- beställningstidpunkt
- beställningssätt
- lätt/svårt att beställa digitalt
- ärende vid sjukresa
- väntetid vid beställning
- kön
- resfrekvens med allmän linjetrafik
- samordnad resa
- reslängd

Sammantaget är faktorerna med små eller inga skillnader faktorer som ligger helt utanför förarens kontroll. Därmed verkar inte heller andelen nöjda med föraren påverkas i samma

utsträckning som vid faktorer som är närmare knutna till hur resan utfördes där föraren medverkade.

5.8 Fakta om resenärerna

Resenärerna

- 63 procent var kvinnor.
- 55 procent var 80 år eller äldre.
- 46 procent med rörelsehinder bland färdtjänstresenärerna.
- 51 procent reste minst en dag i veckan eller oftare.
- 61 procent av resorna var 15 kilometer eller kortare.

5.8.1 Fler kvinnor som reser serviceresor

Figur 61. Könsfördelning



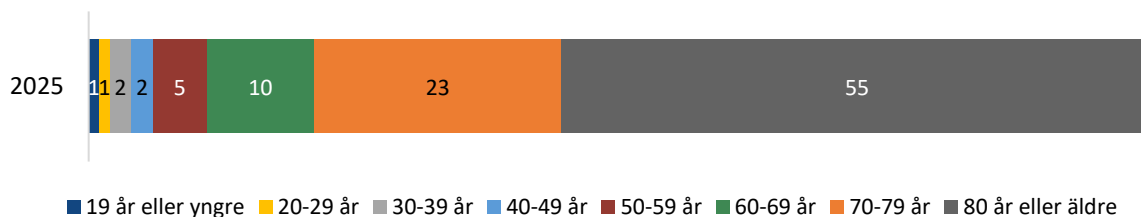
Bas Riket 2025: 73 865 personer

63 procent av de intervjuade resenärerna var kvinnor. Trafikanalys² siffror för 2024 visar att 62 procent av alla personer med färdtjänststillstånd var kvinnor. Motsvarande nationell statistik finns inte för anordnade sjukresor.

Andelen män var högre bland sjukresenärerna, 45 procent, än bland färdtjänstresenärerna, 33 procent.

5.8.2 Resenärer över 80 år dominerar

Figur 62. Åldersfördelning



Bas Riket 2025: 74 077 personer

Majoriteten av de intervjuade resenärerna var 80 år eller äldre.

Officiell statistik, från Trafikanalys 2024³, visar att 54 procent av färdtjänststillståndsinnehavarna var 80 år eller äldre. Och av dem som rest med färdtjänsten var 49 procent 80 år eller äldre, enligt Trafikanalys 2024⁴. Detta liknar fördelningen av de genomförda intervjuerna i ANBARO:s färdtjänstundersökning, där 56 procent är 80 år och äldre.

Andelen resenärer i åldern 70-79 år var högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 26 respektive 21 procent.

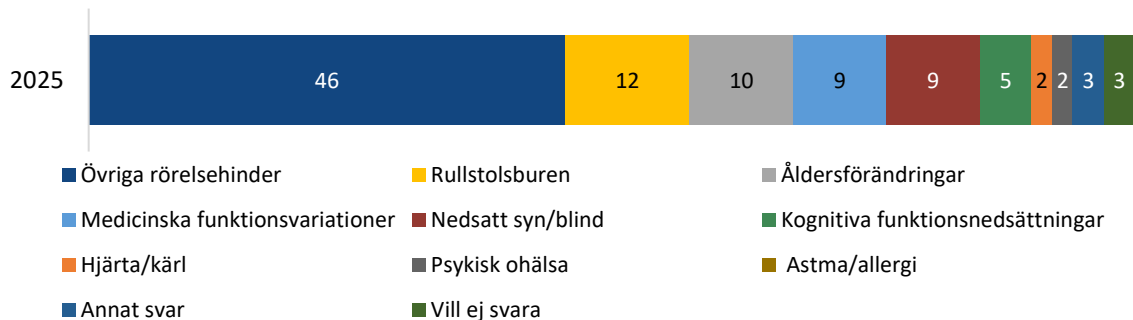
² Färdtjänst och riksfärdtjänst 2024 (trafa.se) Tabell 2a

³ Färdtjänst och riksfärdtjänst 2024 (trafa.se) Tabell 1

⁴ Färdtjänst och riksfärdtjänst 2024 (trafa.se) Tabell 5

5.8.3 Funktionsnedsättning bland färdtjänstresenärerna

Figur 63. Funktionsnedsättning – färdtjänst



Bas Riket Färdtjänst 2025: 43 769 personer

Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som utgör den största andelen bland de intervjuade färdtjänstresenärerna.

Observera att frågan om funktionsnedsättning enbart ställs till färdtjänstresenärerna.

5.8.4 Sjukresenärer med färdtjänst

Figur 64. Innehar färdtjänst – sjukresenärer

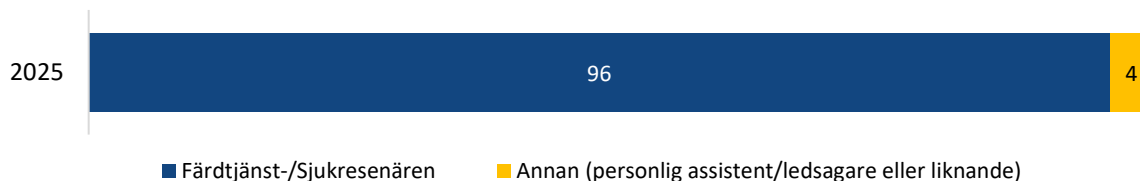


Bas Riket Sjukresa 2025: 30 308 personer

Av de intervjuade sjukresenärerna är det 58 procent som har färdtjänsttillstånd.

5.8.5 Den som reser svarar oftast själv på ANBARO-undersökningen

Figur 65. Svarande i intervjuerna

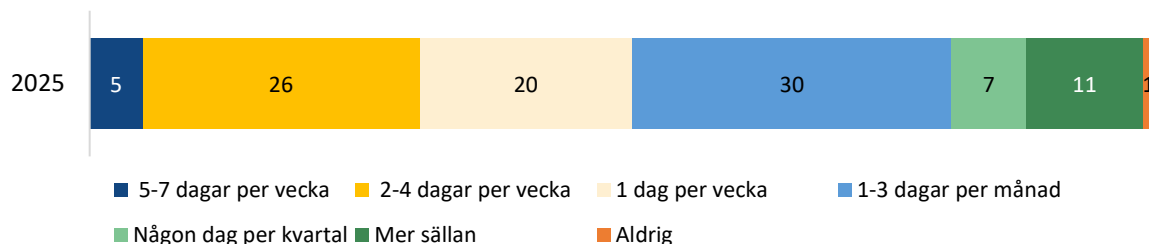


Bas Riket 2025: 74 077 personer

96 procent av de tillfrågade resenärerna svarar själva på frågorna om den genomförda resan.

5.8.6 Hälften reser varje vecka

Figur 66. Resfrekvens med serviceresor 2025

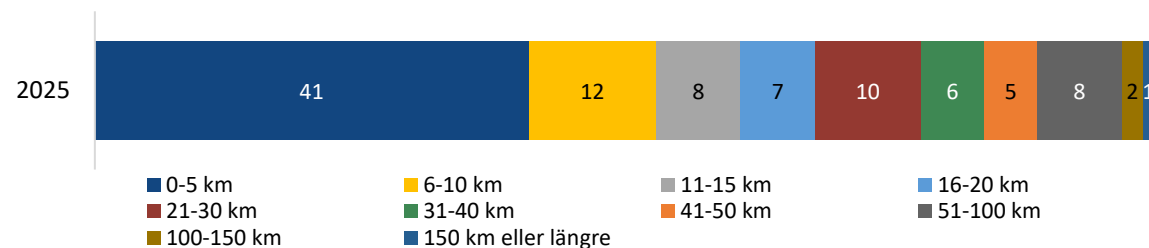


Bas Riket 2025: 67 159 personer

51 procent av resenärerna reste en dag/vecka eller oftare. Av färdtjänstresenärerna reste 61 procent varje vecka jämfört med 34 procent av sjukresenärerna.

5.8.7 Reslängd

Figur 67. Serviceresornas längd

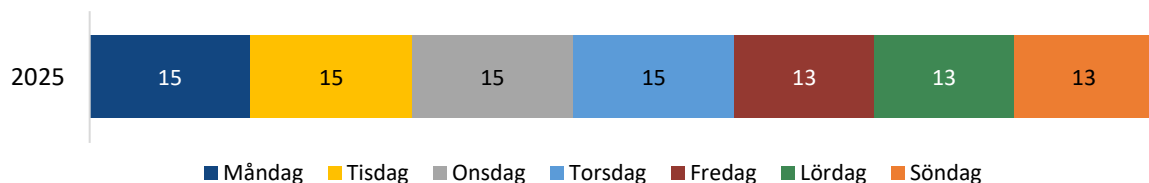


Bas Riket 2025: 71 109 resor

61 procent av serviceresorna med uppgift om reslängd var 15 kilometer eller kortare. Bland färdtjänstresorna var den andelen 74 procent jämfört med 44 procent bland sjukresorna. Vid en jämförelse med den allmänna kollektivtrafiken⁵ visar det sig att majoriteten av allmänhetens korta resor, upp till 20 km, utgör 84 procent av resorna. Andelen resor över 50 km, utgör 11 procent av serviceresorna, och 5 procent i den allmänna kollektivtrafiken.

5.8.8 Jämn fördelning över veckodagarna

Figur 68. Veckodagar



Bas Riket 2025: 74 077 personer

Intervjuerna av resenärer som gjort serviceresorna var jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel under fredagar-söndagar. Andelen intervjuer bland sjukresenärerna var större på måndagar än bland färdtjänstresenärerna, 19 procent jämfört med 12 procent. På lördagar var andelen intervjuer bland färdtjänstresenärerna 16 procent jämfört med 10 procent bland sjukresenärerna.

⁵ Kollektivtrafikbarometern 2025

5.8.9 Samordning av serviceresor

Figur 69. Samordnade serviceresor



Bas Riket 2025: 72 522 personer

32 procent av resorna var samordnade. Andelen samordnade resor var högre bland sjukresorna än färdtjänstresorna, 36 respektive 30 procent.

5.8.10 Servicereseresenärer som reser i kollektivtrafiken

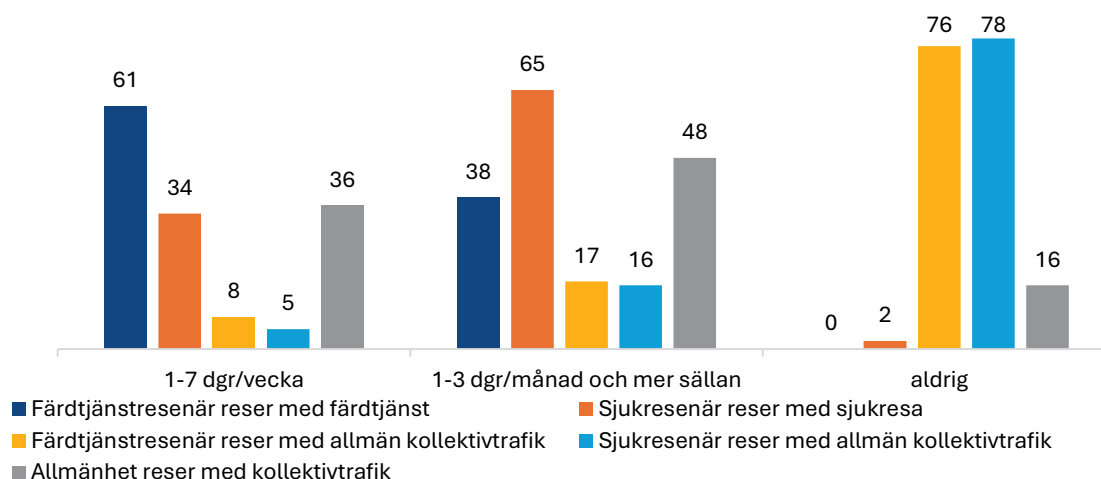
Figur 70. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?



Bas Riket 2025: 72 529 personer

77 procent av resenärerna med serviceresor sade sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken.

Figur 71. Resfrekvenser med färdtjänst och sjukresa jämfört med resfrekvenser med den vanliga kollektivtrafiken

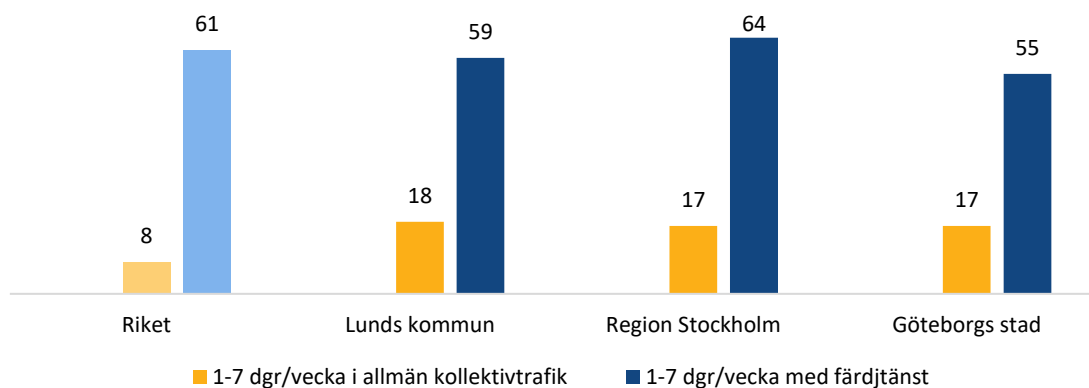


Bas 2025: Färdtjänst reser med färdtjänst 40 562, sjukresa reser med sjukresa 26 597, färdtjänst reser med allmän kollektivtrafik 42 866, sjukresenär reser med allmän kollektivtrafik 29 633, allmänheten reser med kollektivtrafik 99 875 personer. Notera att y-axeln är bruten och slutar vid 80 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan staplarna.

Bland färdtjänstresenärerna fanns en högre andel som reste 1-7 dagar/vecka än med bland sjukresenärerna. Samtidigt angav båda i lika stor utsträckning att de aldrig använder den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänstberättigade har svårt att resa kollektivt, sjukreseresenärer är tillfälligt i behov av transport till vården och borde därför teoretiskt sett resa som allmänheten i

kollektivtrafiken. Men sjukresenärerna motsvarar inte allmänheten när åldern beaktas. I de enskilda regionerna ligger andelen av befolkningen som är 60 år och äldre på mellan 25 och 29 procent⁶. Bland sjukresenärerna i undersökningen är den andelen i samtliga regioner över 80 procent, vilket indikerar att det rör sig om en grupp som inte har förutsättningarna att i samma utsträckning använda den allmänna kollektivtrafiken. Därtill har 58 procent av de intervjuade sjukresenärerna färdtjänsttillstånd, se figur 64, sidan 39.

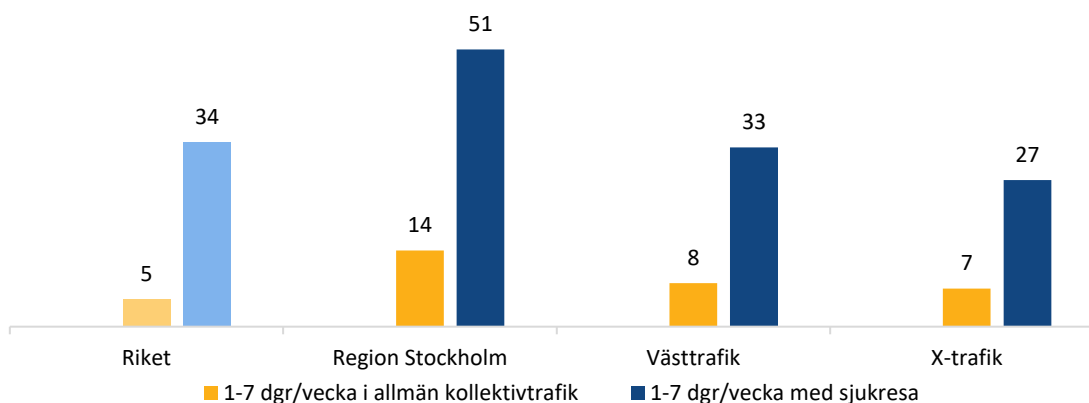
Figur 72. Riket och topp tre organisationer - andelen resenärer som reser 1-7 dagar/vecka i allmän kollektivtrafik respektive i färdtjänsten.



Bas färdtjänst 2025: Riket 42 866/ 40 562, Lund 1 224/ 1 171, Region Stockholm 10 295/ 9 755, Göteborgs stad 2 246/ 2 142 personer. Sorterad efter andel regelbundna resenärer i den allmänna kollektivtrafiken.

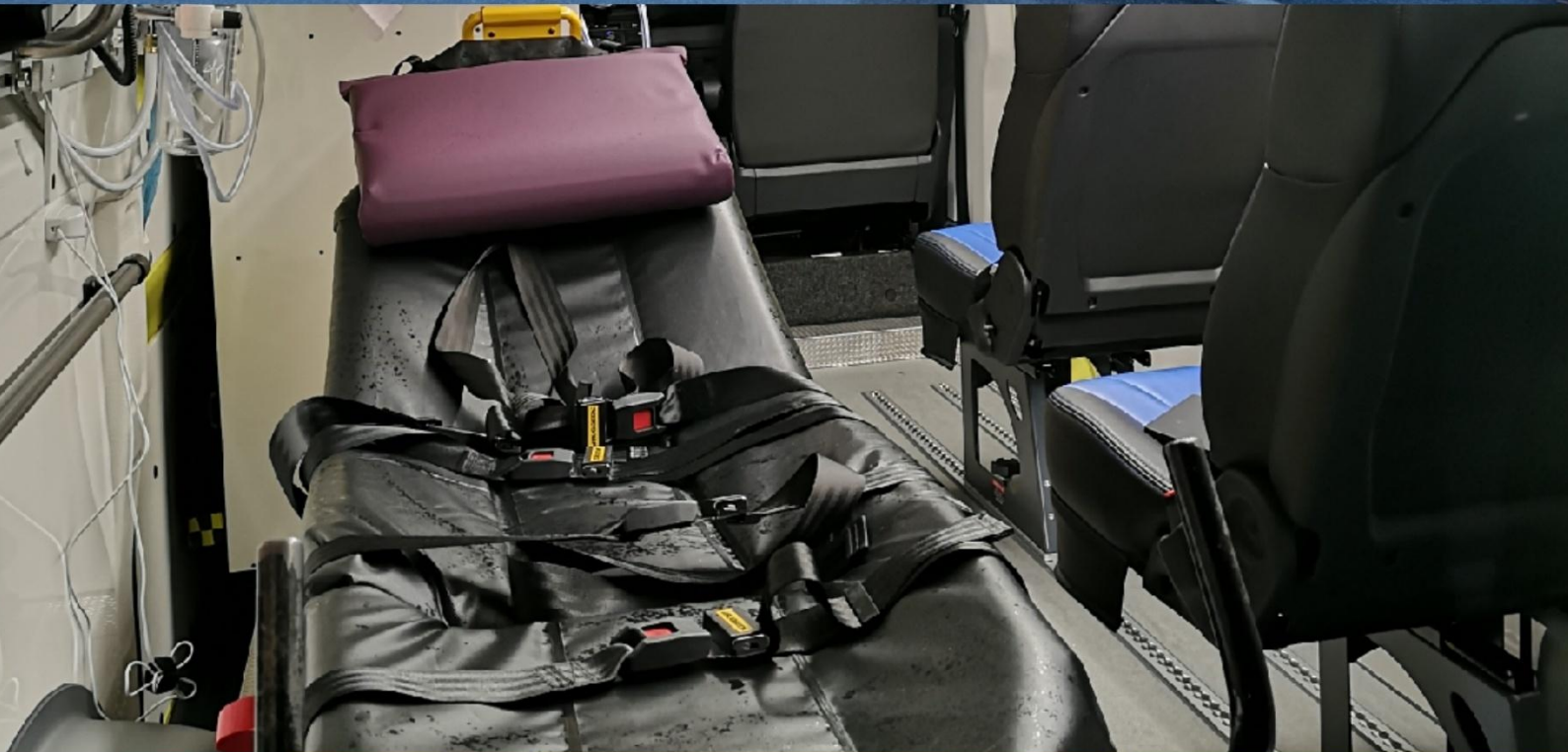
De tre organisationerna med högst andel färdtjänstresenärer som reste 1-7 dagar per vecka i den allmänna kollektivtrafiken har andelar över motsvarande andel i riket. Andelen som reste lika ofta med färdtjänsten hos dessa organisationer skiljer sig däremot inte lika mycket från rikssnittet.

Figur 73. Riket och topp tre organisationer - andelen resenärer som reser 1-7 dagar/vecka i allmän kollektivtrafik respektive med sjukresa.



Bas sjukresa 2025: Riket 29 663/26 597, Region Stockholm 2 834/ 2 622, Västtrafik 2 127/ 1 885, X-trafik 1 089/ 961 personer. Sorterad efter andel regelbundna resenärer i den allmänna kollektivtrafiken.

Region Stockholm, som har högst andel sjukresenärer som reste med såväl med den allmänna kollektivtrafiken som med sjukresor 1-7 dagar per vecka, låg betydligt över rikssnittet för båda resvanor. Här kan storstadens trafikutbud vara en bidragande faktor till den högre resfrekvensen i allmän kollektivtrafik.



6 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Tillståndssökande

- 75 procent var nöjda med hela handläggningen från ansökan till beslut.
- 86 procent gav ett högt betyg för den senaste kontakten med handläggaren.
- 82 procent gav ett högt betyg för kontakten generellt med handläggaren.
- 22 procent fick ett beslut inom 2 veckor och 69 procent inom fyra veckor.
- 89 procent fick bifall på sin ansökan.

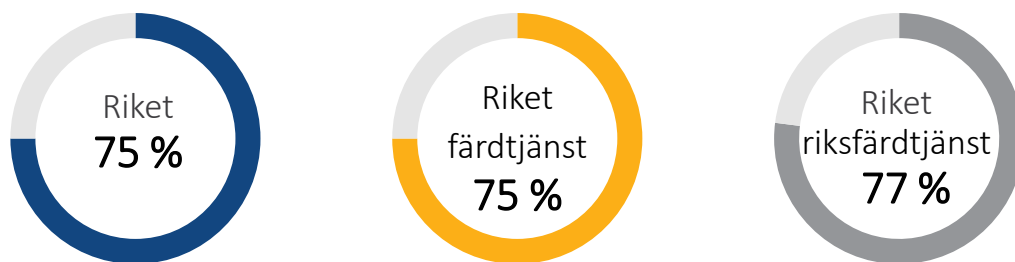
6.1 Om undersökningen

I december 2025 var det åtta organisationer som deltog i undersökningen om handläggningskvalitet för färdtjänst och riksfärdtjänst, som startade i maj 2019.⁷

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut om ansökan. Kapitlet redogör för resultaten av handläggningsmånaderna från december 2024-november 2025, vilket i denna rapport presenteras som helåret 2025. Precis som färdtjänst- och sjukreseundersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är frågorna ur lightpaketet, vilket alla deltagande organisationer delar på, som redovisas i det följande.

6.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 74. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riksfärdtjänst-/färdtjänsthandläggningen, från ansökan till beslut?



Bas 2025: Riket 5 952, Färdtjänst 5 345, Riksfärdtjänst 607 personer

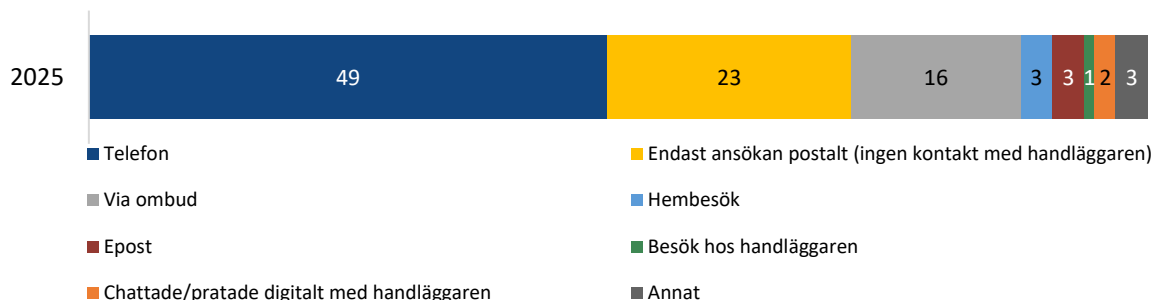
I riket var 75 procent av de ansökande nöjda med hela handläggningen. De som ansökte om färdtjänst var lika nöjda som de som ansökte om riksfärdtjänst.

Andelen nöjda sträcker sig för de olika organisationerna från 58 till 88 procent. Se även avsnitt 6.4, figur 89, sidan 50.

⁷ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.3.

6.3 Under ansökan

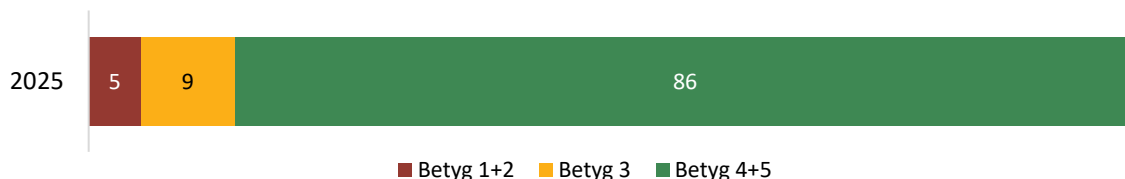
Figur 75. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/ riksfärdtjänstutredningen?



Bas Riket 2025: 5 996 personer

Av samtliga tillståndssökande hade 49 procent främst kontakt med handläggaren via telefon. Andelen var högre bland dem som ansökte om riksfärdtjänst än bland dem med ansökan om färdtjänst, 66 procent jämfört med 47 procent. Andelen som hade kontakt via ombud är lägre bland dem som sökte riksfärdtjänst än bland dem som sökte färdtjänst, 11 procent jämfört med 17 procent. Andelen som endast ansökte postalt var högre bland färdtjänstsökande än bland riksfärdtjänstsökande, 24 procent jämfört med 14 procent.

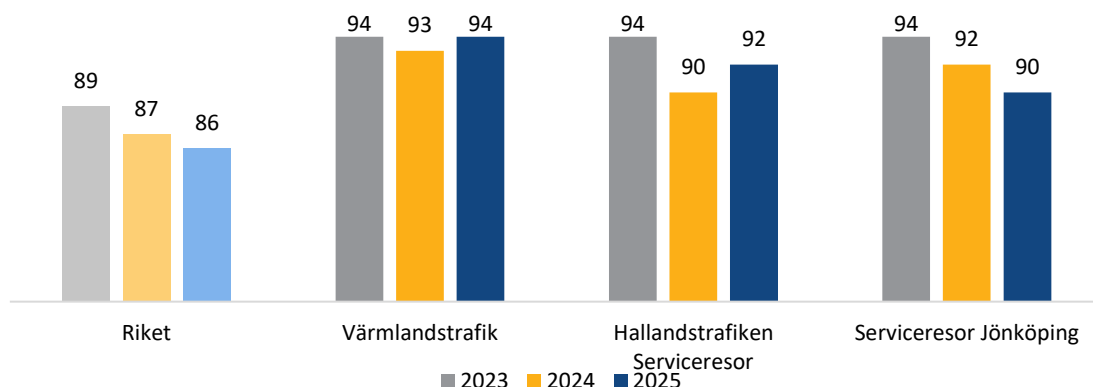
Figur 76. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?



Bas Riket 2025: 4 972 personer, exklusive minns ej

86 procent av de sökande gav ett högt betyg för bemötandet 2025. Andelen nöjda var högre bland riksfärdtjänstsökande, 73 procent, än bland färdtjänstsökande, 65 procent.

Figur 77. Upplevelse av bemötandet vid senaste kontakten med handläggaren 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 5 048/ 5 032/ 4 972, Värmlandstrafik 864/ 882/791, Hallandstrafiken 661/ 670/ 601, Serviceresor Jönköping 536/ 532/ 461 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

Andelen nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren bland de deltagande organisationerna varierade mellan 75 och 94 procent.

Figur 78. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksferdtjänst-/ färdtjänstutredningen?



Bas Riket 2025: 4 894 personer, exklusive minns ej

82 procent av de sökande gav ett högt betyg för bemötandet generellt vid alla kontakter. Bland dem som ansökte om riksferdtjänst var andelen nöjda med bemötandet generellt högre än bland dem som ansökte om färdtjänst, 69 procent jämfört med 61 procent.

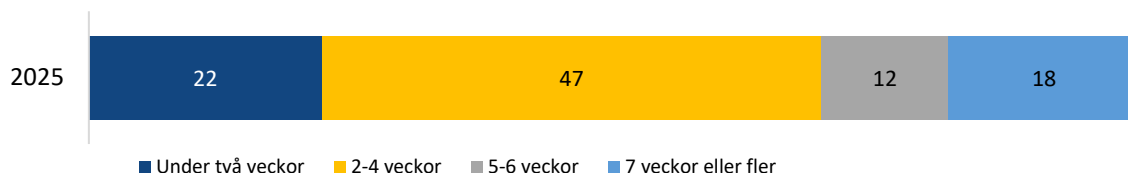
Figur 79. Andel nöjda med bemötandet generellt 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 5 008/ 4 958/ 4 894, Värmlandstrafik 852/ 873/ 860, Hallandstrafiken Serviceresor 646/ 652/ 613, Kalmar länstrafik 885/ 821/ 831 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 75 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna. Exklusive minns ej.

Trenden i riket för det generella bemötandet mellan 2023 och 2025 har varit en sjunkande andel nöjda, men en av de tre organisationerna i topp följer inte den trenden. Variationen bland organisationerna i andelen nöjda med det generella bemötandet sträckte sig från 67 till 92 procent.

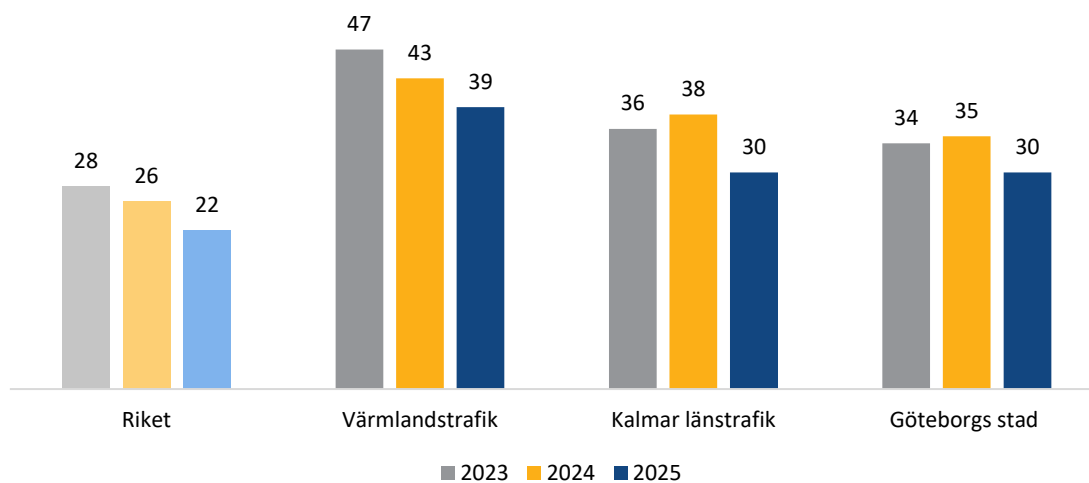
Figur 80. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?



Bas Riket 2025: 5 300 personer,

Av samtliga sökande upplevde 22 procent att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in ansökan och att de fick ett beslut. 30 procent uppgav att de väntade fem veckor eller längre. Bland personer som ansökte om riksferdtjänst angav 44 procent att de fick svar inom två veckor, att jämföra med 20 procent bland dem som ansökte om färdtjänst. Av de färdtjänstsökande väntade 33 procent fem veckor eller längre, att jämföra med 9 procent av dem som ansökte om riksferdtjänst.

Figur 81. Andel beslut inom 2 veckor 2024-2025– riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 5 276/ 5 256/5 300 , Värmlandstrafik 863/ 849/ 854, Kalmar länstrafik 861/ 811/ 832, Göteborgs stad 446/ 486/ 487 personer

Andelen resenärer som fick beslut inom två veckor varierade bland de deltagande organisationerna mellan 10 och 39 procent. Sett över de tre senaste åren har andelen sjunkit på riksnivå. Även bland de tre organisationerna, som ligger i topp för andelen beslut inom två veckor, har andelen sjunkit.

6.4 Efter ansökan

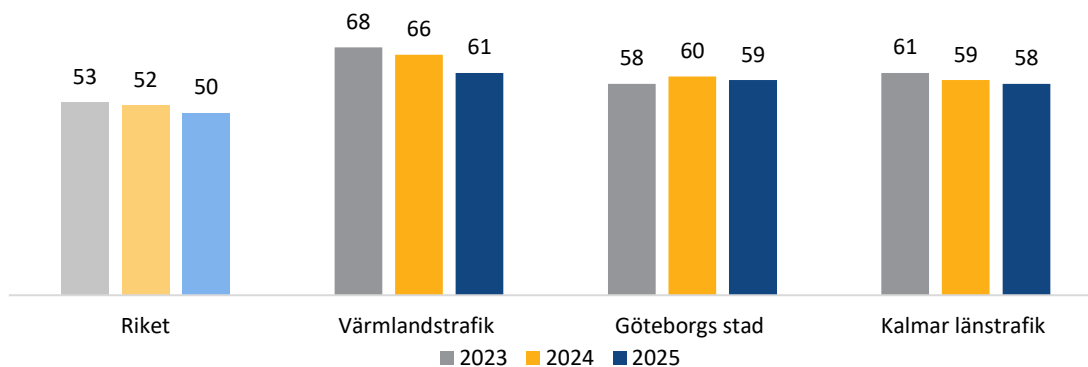
Figur 82. Hur upplevde du handläggningstiden?



Bas Riket 2025: 5 726 personer, exklusive minns ej

50 procent upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort. Sökande för riksferdtjänst upplevde i högre grad handläggningstiden som kort, 58 procent jämfört med 49 procent, vilket hänger ihop med tiden det tog att få ett beslut. Se texten till figur 80, sidan 46.

Figur 83. Andel som upplevde handläggningstiden som kort 2023-2025 - riket och topp tre organisationer



Bas 2023/2024/2025: Riket 5 741/ 5 621/ 5 322, Värmlandstrafik 977/ 932/ 948, Göteborgs stad 519/ 528/ 545, Kalmar länstrafik 936/ 864/ 885 personer. Notera att y-axeln slutar vid 80 procent för att tydliggöra skillnaderna.

Andelen sökande som upplevde tiden mellan inlämnande av ansökan och besked om utfall som kort eller mycket kort varierade bland de deltagande organisationerna från 33 till 61 procent.

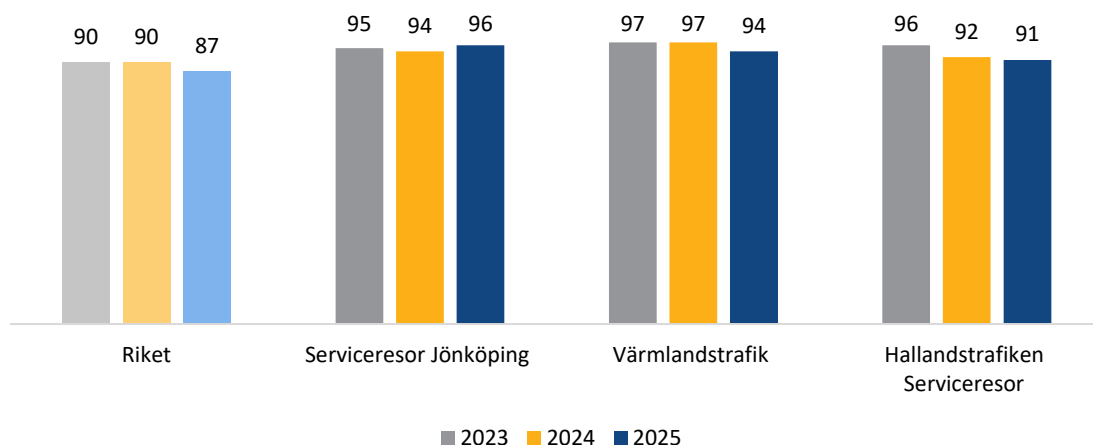
Figur 84. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas Riket 2025: 2 960 personer (som haft kontakt med handläggare)

Andelen sökande som tyckte att handläggaren gav tillräcklig information var 87 procent.

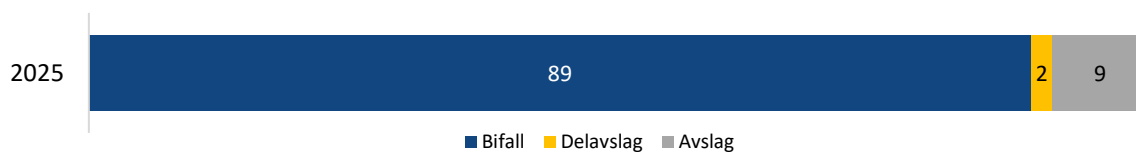
Figur 85. Andel som ansåg att informationen var tillräcklig 2023-2025 – riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 2 981/ 3 011/ 2 960, Serviceresor Jönköping 342/ 350/ 311, Värmlandstrafik 557/594/ 559, Hallandstrafiken Serviceresor 453/ 450/ 417 personer (ingen justerad y-axel)

Andelen sökande som ansåg att informationen var tillräcklig varierade mellan 77 och 96 procent bland de deltagande organisationerna.

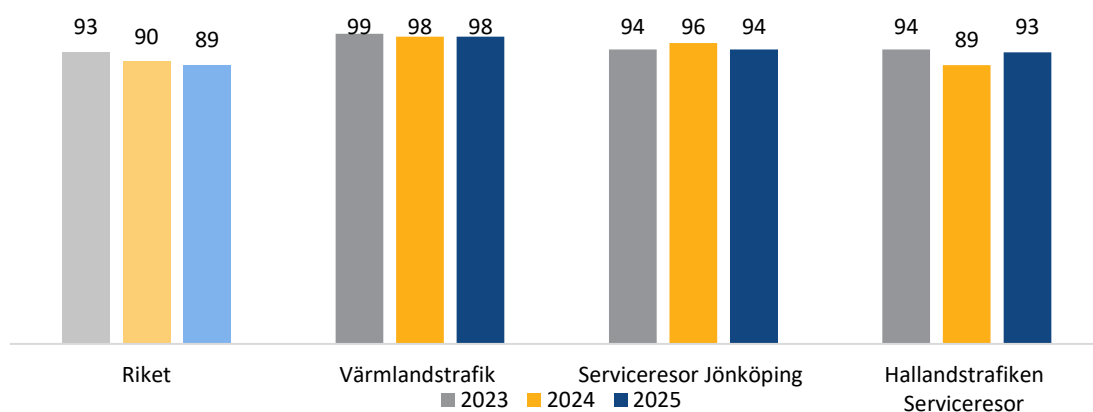
Figur 86. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas Riket 2025: 6 035 personer

89 procent av samtliga ansökningar fick bifall.

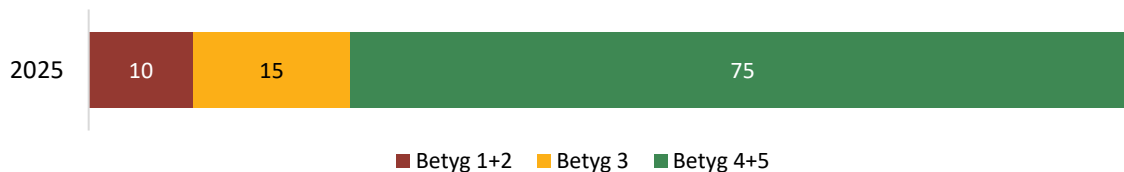
Figur 87. Andel bifall 2023-2025 - riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 6 051/ 5 905/ 6 035, Värmlandstrafik 1 047/1 005/ 1 034, Serviceresor Jönköping 586/ 584/ 586, Hallandstrafiken Serviceresor 773/ 744/ 761 personer (ingen justerad y-axel)

Bland de deltagande organisationerna sträckte sig andelen bifall från 78 till 98 procent.

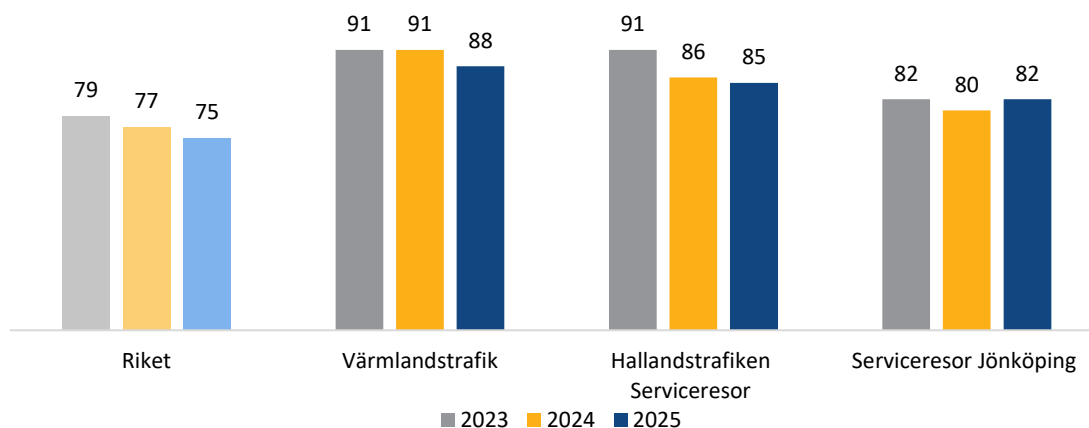
Figur 88. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?



Bas Riket 2025: 5 952 personer

75 procent av de sökande gav ett högt sammanfattande betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut. Oavsett typ av ansökan är de sökande lika nöjda.

Figur 89. Sammanfattande betyg 2023-2025 – riket och topp tre organisationer.



Bas 2023/2024/2025: Riket 5 975/ 5 866/ 5 952, Värmlandstrafik 1 013/1 005/ 1 019, Hallandstrafiken Serviceresor 770/ 748/ 746, Serviceresor Jönköping 580/ 577/ 570 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 40 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan åren och organisationerna.

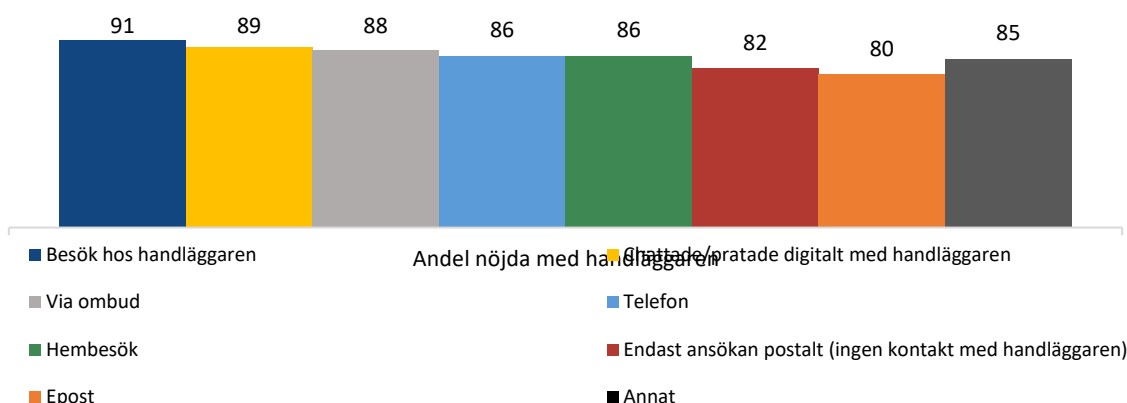
Andelen sökande som gav ett högt sammanfattande betyg för handläggningen sträckte sig från 58 till 88 procent bland de deltagande organisationerna.

6.5 Fokus på handläggaren

För handläggningsundersökningen är årets fokus i rapporten handläggaren, d.v.s. vi tittar på hur nöjdheten med handläggaren vid senaste kontakten ser ut beroende på t.ex. väntetider på beslut eller om den sökande varit nöjd eller missnöjd i en viss fråga. Syftet är att se om det finns stora skillnader eller inte, och om variationen finns i alla frågor/ bakgrundsvariabler eller bara i några. Resultatet för handläggarens bemötande vid den senaste kontakten, som är 86 procent på en total nivå, har brutits ned på frågorna som ställs i undersökningen. I frågor där skillnaderna är stora (minst 5 procentenheter och signifikanta) redovisas detta i diagram. Övriga frågor sammanfattas i text.

6.5.1 Resultat med stora skillnader

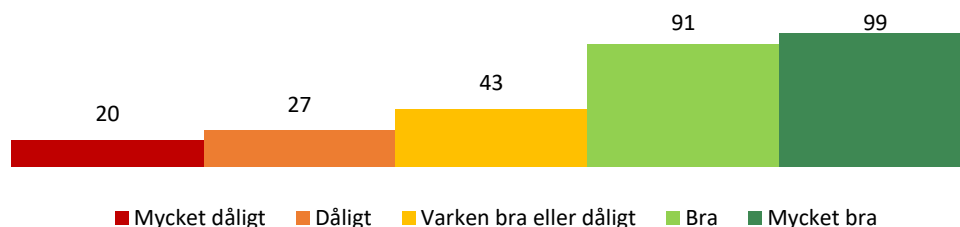
Figur 90. Andel nöjda med handläggaren utifrån kontaktsätt



Bas Riket 2025: 4 769 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 30 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan kontaktsätten.

Det finns en tendens till att tillståndssökande som haft en närmare kontakt med handläggaren, som besök, chatt eller telefon, är nöjdare med handläggarens senaste bemötande än de som haft kontakt via andra, mer distanserade, kanaler. Via ombud är inte distans, då det är en mänsklig kontakt involverad, i form av ombudet.

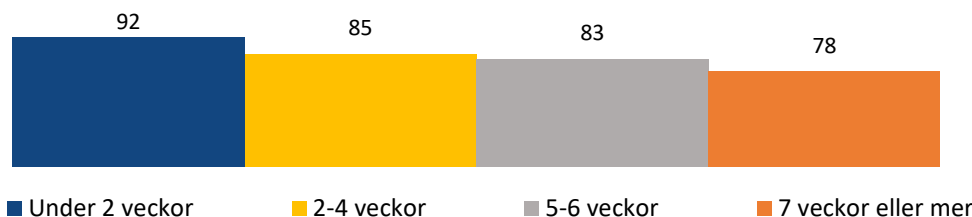
Figur 91. Andel nöjda med handläggaren utifrån generellt bemötande vid alla kontakter.



Bas Riket 2025: 4 894 personer.

Från betyg 2 och ju högre betyg för det upplevda generella bemötandet vid alla kontakter, desto högre var betyget för handläggaren vid den senaste kontakten.

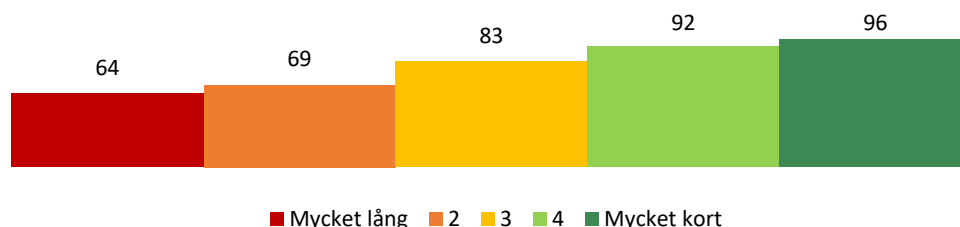
Figur 92. Andel nöjda med handläggaren utifrån handläggningstid – i veckor



Bas Riket 2025: 4 222 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 40 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan antalet veckor.

Ju längre handläggningstid, desto lägre andel nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren.

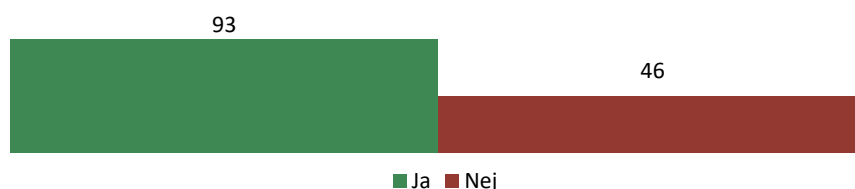
Figur 93. Andel nöjda med handläggaren utifrån handläggningstid – lång vs. kort.



Bas Riket 2025: 4 220 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 20 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygen.

Ju kortare den tillståndssökande upplevde handläggningstiden, desto högre andel var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren. T

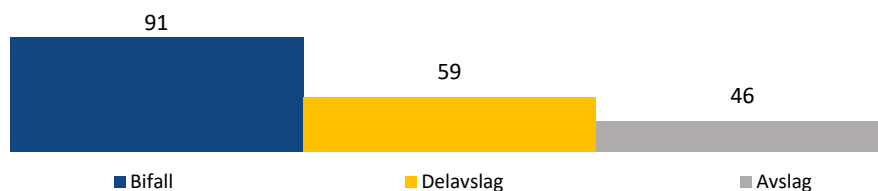
Figur 94. Andel nöjda med handläggaren utifrån tillräcklig information.



Bas Riket 2025: 2 775 personer.

Tillståndssökande som tyckte att de fick tillräcklig information från handläggaren var också nöjdare med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren.

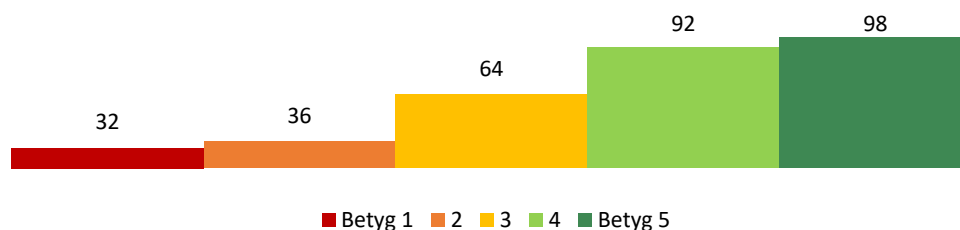
Figur 95. Andel nöjda med handläggaren utifrån beslut.



Bas Riket 2025: 4 777 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 30 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan svarsalternativen.

En högre andel var nöjda med handläggarens bemötande vid den senaste kontakten vid ett positivt besked på ansökan.

Figur 96. Andel nöjda med handläggaren utifrån sammanfattande betyg på hela handläggningen.



Bas Riket 2025: 4 809 personer. Notera att y-axeln är bruten och börjar vid 20 procent för att tydliggöra skillnaderna mellan betygsnivåerna.

Från betyg 2 och ju högre betyg som gavs för hela handläggningen, desto högre var betyget för handläggarens bemötande vid den senaste kontakten.

6.5.2 Sammanfattning stora skillnader

Figur 97. Sammanfattning stora skillnader mellan andel nöjda med handläggaren utifrån olika betyg och bakgrundsvariabler

Nöjda per fråga och nöjda med handläggaren		Missnöjda per fråga, nöjda med handläggaren	
88%	Via ombud vs. postal ansökan	82%	
97%	Generellt bemötande alla kontakter	24%	
92%	Under 2 veckor vs. 7 + veckor	78%	
94%	Handläggningstid kort vs. lång	66%	
93%	Tillräcklig information ja vs. nej	46%	
96%	Bifall vs. avslag	46%	
96%	Sammanfattande betyg handläggning	34%	

Bas Riket 2025: mellan 4 220 och 4 894 respondenter per fråga.

De största skillnaderna i andelarna som är nöjda med handläggarens bemötande vid den senaste kontakten finns dels i hur de sökande bedömer bemötandet generellt vid alla kontakter, dels i det sammanfattande betyget för handläggningen, men också i om de fick bifall eller avslag på ansökan.

6.5.3 Resultat med små eller inga skillnader

I följande frågor och variabler finns det inga eller endast små skillnader mellan svarsalternativen på frågorna och andelen nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren.

- funktionsnedsättning
- kön
- ålder
- vem som deltar i intervjun
- restyp

6.6 Fakta om de riks-/färdtjänstsökande

Tillståndssökande

- 58 procent var kvinnor.
- 56 procent var 80 år eller äldre.
- 43 procent hade ett övrigt rörelsehinder.

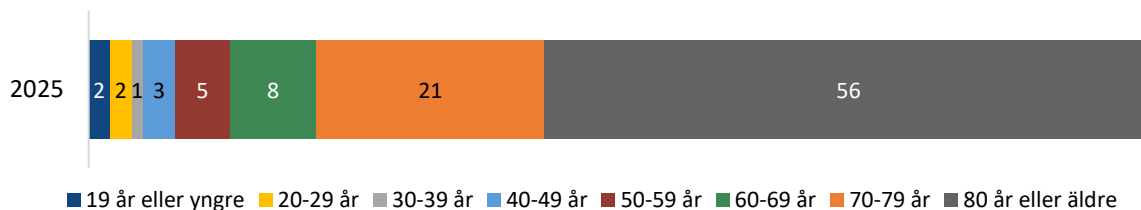
Figur 98. Kön



Bas Riket 2025: 6 315 personer

Av samtliga sökande var 58 procent kvinnor. Andelen kvinnor var högre bland de riks-färdtjänstsökande än bland de färdtjänstsökande, 66 procent jämfört med 57 procent.

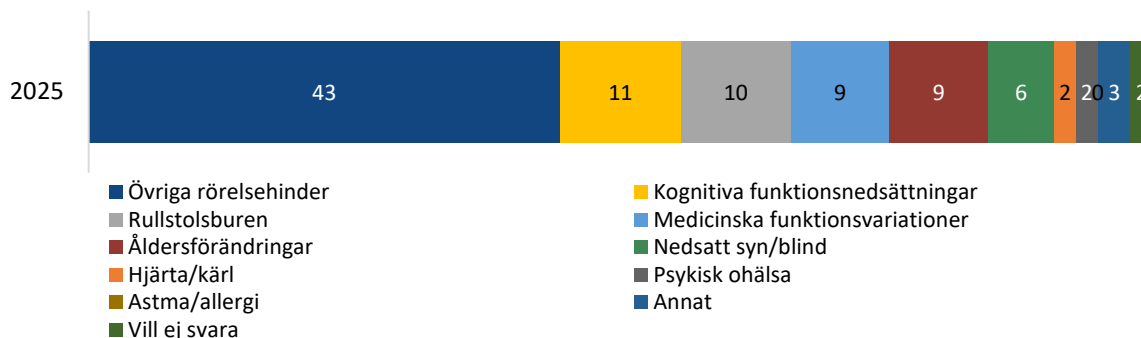
Figur 99. Ålder



Bas Riket 2025: 6 315 personer

Andelen sökande som var 80 år och äldre utgjorde 56 procent. Andelen sökande som var 70-79 år var högre bland de sökande för färdtjänst än bland de riks-färdtjänstsökande, 22 respektive 17 procent.

Figur 100. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas Riket 2025: 6 315 personer

Övriga rörelsehinder var den största huvudsakliga funktionsnedsättningen bland de sökande för färdtjänst/riksfärdtjänst.

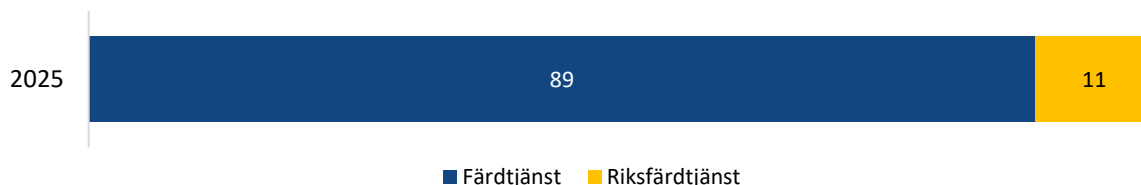
Figur 101. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas Riket 2025: 6 315 personer

Bland samtliga som deltagit i intervjuerna var majoriteten den sökande själv. Andelen den sökande själv var högre bland dem som sökt tillstånd för riks-färdtjänst än bland dem som ansökt om färdtjänst, 80 procent jämfört med 73 procent. Andelen släktingar som sökt för den sökandes räkning var högre bland färdtjänstansökningarna än bland riks-färdtjänst-ansökningarna, 23 procent jämfört med 15 procent.

Figur 102. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp



Bas Riket 2025: 6 315 personer

Den största andelen av de genomförda intervjuerna om handläggningen gällde färdtjänsttillstånd.

Figur 103. Typ av ansökan



Bas Riket 2025: 6 145 personer

Andelen nyansökningar var 60 procent. Andelen nyansökningar samt ansökningar p.g.a. nya förutsättningar var högre bland riks-färdtjänstsökande än bland färdtjänstsökande, 77 och 18 procent jämfört med 58 och 5 procent.

Observera att inte alla organisationer definierar sina ansökningar på samma sätt och heller inte använder samtliga definitioner för sina ansökningar.



7 Om undersökningarna och rapporten

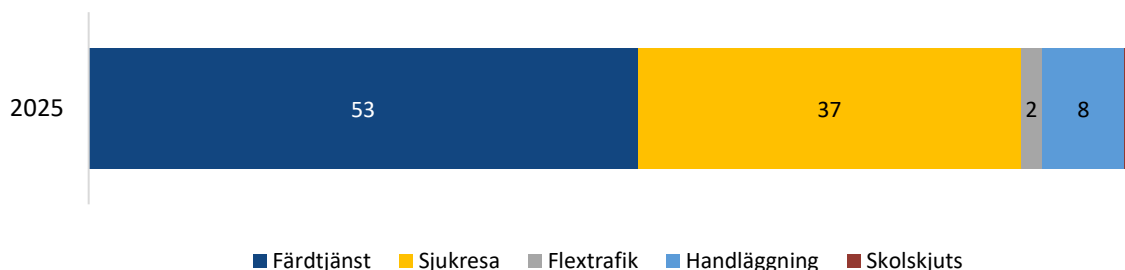
7.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik, regionala kollektivtrafikmyndigheter, regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som Deltagande organisationer. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna. Resultaten redovisas månatligen i en webbaserad rapport- och analysportal som deltagarna har tillgång till.

Under 2025 genomfördes totalt 82 642 intervjuer (2024: 82 000 st.). Av dessa var 43 769 (2024: 43 450 st.) färdtjänst- och 30 308 (2024: 30 130 st.) sjukreseintervjuer. 1 457 intervjuer genomfördes i flextrafikundersökningen (2024: 1 425 st.) och 793 intervjuer genomfördes för skolskjuts (2024: 834 st.). Handläggningsundersökningen omfattade 6 315 intervjuer under dec 2024-nov 2025 (dec 2023-nov 2024: 6 161 st.).

Figur 104. Intervjufördelning i undersökningen 2025



Bas Riket 2025: 82 642 personer

7.2 Färdtjänst, sjukresa och flextrafik

Färdtjänst- och sjukresenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Frågor ställs även om generella uppfattningar om färdtjänst-/sjukresa samt om resvanor och bakgrund. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

Flexbarometern är en daglig kvalitetsundersökning där frågor ställs till ett slumpmässigt urval resenärer i flex- och närtrafik. Undersökningen har stora likheter med färdtjänst- och sjukreseundersökningen. Frågor ställs om beställningen, resans utförande, en sammanfattande bedömning av resan inklusive beställning som helhet och generell upplevelse av tjänsten samt bakgrundsfrågor som t.ex. resvanor. Även här genomförs intervjuer dagligen, året runt, i de fall organisationer erbjuder resor under veckans alla dagar.

Undersökningen vänder sig till regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom antalet Deltagande organisationer är få i Flexbarometern redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.2.1 Deltagande organisationer – färdtjänst och sjukresa

Under 2025 var antalet Deltagande organisationer totalt 26 stycken till att börja med, men reducerades under våren till 25 stycken när Karlstad kommun uppgick i Region Värmland/Värmlandstrafiken. Av de 25 organisationerna deltog 24 i färdtjänstundersökningen och 20 deltog i sjukreseundersökningen. Nedanstående tabell visar fördelningen av antalet intervjuer per Deltagande organisationer och restyp.

Deltagande i december 2025 – färdtjänst och sjukresa	Frågepaket	Antal färdtjänst-intervjuer per dag	Antal sjukrese-intervjuer per dag	Deltar sedan år
Borås stad	Light	2	0	2022
Göteborgs stad	Light	7	0	2005
Jönköpings Länstrafik	Normal	5	3	2004
Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län	Light	2	3	2004
Lunds kommun	Light	4	0	2020
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	3	3	2004
Länstrafiken Västerbotten	Light	1	2	2021
Malmö stad	Normal	10	0	2020
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	3	3	2015
Region Dalarna/Dalatrafik	Normal	4	4	2007
Region Gävleborg/X-Trafik	Light	3	3	2004
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	5	3	2018
Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län	Light	1	1	2006
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	3	3	2009
Region Kronoberg/Länstrafiken Kronoberg	Light	3	3	2009
Region Sörmland/Sörmlandstrafiken	Normal	6	4	2018
Region Stockholm	Light	32	8	2004
Region Uppsala	Normal	0	10	2018
Region Värmland/Värmlandstrafik	Normal	6	3	2011
Region Västmanland	Normal	3	3	2017
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light	3	3	2009
Skånetrafiken	Normal	11	13	2004
Västtrafik	Normal	6	6	2004
Östersunds kommun	Light	1	0	2023
Östgötatrafik	Normal	10	3	2005

7.2.2 Deltagande organisationer – flextrafik

I Flexbaroundersökningen deltog tre organisationer under 2025.

Deltagande i december 2025 – Flexbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per dag	Deltar sedan år
Göteborgs stad	Light	2	2019
Region Stockholm	Light	2	2023
Region Sörmland	Light	2	2024

7.2.3 Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Data hämtas automatiskt från beställningen och tjänar sedan som både urval och som bakgrundsdata i undersökningen. Korta ledtider med automatisk hämtning säkerställer att resenären får uttala sig om en resa som skedde dagen innan och på så sätt minimeras tiden mellan tjänsteleverans och mättillfälle. Det innebär att felkällor i resultaten som följd av minnestillrättalägganden undviks. Resultaten speglar därmed den funktionella tjänstekvaliteten snarare än "det generella omdömet av tjänsten". Det senare kan ofta bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

7.2.4 Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Frågorna rör beställningen och upplevelsen av resan med dess ingående delar av bl.a. förare, fordon och tidshållning samt resan som sådan. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, av flera eller av samtliga Deltagande organisationer. Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket. Till halvårsskiftet 2019 gjordes dessa om och fick samtidigt nya namn. För färdtjänst, sjukresa och flextrafik gäller därefter följande:

Paket	Färdtjänstresa	Sjukresa	Flexresa
Light	bas av 25 frågor	bas av 24 frågor	bas av 21 frågor
Normal	+ 18 frågor	+ 18 frågor	+ 6 frågor
Pro	+ 12 frågor	+ 11 frågor	+ 10 frågor

7.3 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Handlägningsundersökningen är en kvalitetsundersökning av handläggningen av färdtjänst och riks-färdtjänst. Personer som ansökt om färdtjänst/riksfärdtjänst intervjuas månaden efter att de fått beslut på sin ansökan. De tillfrågas om bl.a. bemötande, information, tidsåtgången och sin uppfattning om hela handläggningen. Intervjuer genomförs året runt.

7.3.1 Deltagande organisationer – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Åtta organisationer deltog i undersökningen om handläggning under 2025.

Deltagande i november 2025 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad	Deltar sedan år
Göteborgs stad	Light	50	2019
Jönköpings Länstrafik	Normal	50	2019
Malmö stad	Normal	60	2021
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	100	2019
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	50	2019
Region Halland/Hallandstrafiken serviceresor	Light	90	2020
Region Värmland/Värmlandstrafik	Normal	90	2020
Skånetrafiken	Normal	100	2020

7.3.2 Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

För HANBARO skickas ett månatligt urval med kontaktuppgifter till personer i föregående månads avslutade handlägningsärenden. Urvalet levererar även bakgrundsdata. Intervjuerna sker per telefon under hela månaden.

7.3.3 Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Frågorna rör handläggningens olika delar, som kontaktsätt, bemötande, informationsmängd, tydlighet och tidsåtgång. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, av flera eller samtliga Deltagande organisationer.

Frågorna delas in i två olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 11 frågor som identifierats som grundläggande.

Normal innehåller ytterligare 17 frågor

7.4 Skolskjuts

Skolskjutsundersökningen är en månatlig kvalitetsundersökning som ställer frågor såväl till elev som till vårdnadshavare, där eleven är skolskjutsberättigad och slumpmässigt utvald. En postal inbjudan skickas ut i början av varje månad under terminstid. Inbjudan innehåller en webblänk, både i text- och QR-format. Formuläret besvaras sedan via webben under den innevarande månaden.

Frågeområdena täcker såväl målsmans upplevelse av administrativa frågor som t.ex. kontakten med skolskjutsansvarig och tryggheten i utförandet, som elevens upplevelse av resan som sådan, bemötandet av föraren, tidshållning och av medresenärer.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner.

Eftersom det hittills har varit endast två Deltagande organisationer, och bara en i taget, i Skolskjutsbaro redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.4.1 Deltagande organisationer – skolskjuts

I skolskjutsundersökningen deltog en organisation under 2025. Undersökningen genomförs under nio av årets tolv månader.

Deltagande i december 2025 – Skolskjutsbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per månad	Deltar sedan år
Region Halland/Hallandstrafiken AB	Light	90	2020

7.4.2 Metod skolskjuts

För skolskjutsundersökningen skickas ett läsårsurval. Urvalet levererar även bakgrundsdata. En postal inbjudan med QR-kod, samt textlänk, skickas ut till målsman om att tillsammans med den skolskjutsberättigade eleven besvara undersökningen via ett webbformulär under den innevarande månaden.

7.4.3 Frågebatteri skolskjuts

Frågorna rör upplevelsen av tjänsten skolskjuts, såväl hos vårdnadshavaren som eleven själv.

Frågorna riktar sig till båda parter med två olika frågedelar. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, flera eller av samtliga Deltagande organisationer.

Frågorna delas in i tre olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 22 frågor som identifierats som grundläggande.

Normal innehåller ytterligare 15 frågor

Pro innehåller ytterligare 8 frågor

7.5 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för serviceresorna på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Även i delen om HANBARO redovisas betyget för ansökningsprocessen på en sammanfattande nivå.

Fokus i rapporten för 2025 ligger på resenärernas upplevelse av föraren relaterat till de olika betygen och resvanorna. Signifikans anges på 95 procentsnivå. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper på fem procentenheter eller mer kommenteras. Grupper där antalet svarande understiger 30 st. redovisas inte.

De deltagande organisationerna, som är ansvariga för färdtjänst och/eller sjukresor, handläggning, flextrafik och skolskjuts, kallas i rapporten för deltagarna. Detta skall inte blandas ihop med dem som svarat på undersökningen – dessa kallas för resenärerna alternativt de sökande för handlägningsundersökningen.

Färdtjänst- och sjukreseundersökningen innehåller tre olika frågepaket: light, normal och pro. I rapportens kapitel om serviceresorna redovisas frågorna i paketet light, som är baspaketet.

HANBARO-undersökningen har två frågepaket, light och normal. I rapporten redovisas frågorna som ingår i light-paketet som delas av alla som deltar i undersökningen.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern 2025, Svensk Kollektivtrafik
- Trafikanalys siffror för 2024:
 - o [Färdtjänst \(trafa.se\)](https://trafa.se)
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksfärdtjänst 2024, tabell 1, 2a och 5

För mer information

Mattias Andersson

Svensk Kollektivtrafik

mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

Om Svensk Kollektivtrafik

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Årligen görs mer än 1,5 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik, 97 % av landets sjötrafik och 92 % av landets persontågstrafik. Våra medlemmar ansvarar också för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts helt eller delvis beroende på hur primärkommuner och regionerna överlåtit ansvaret enligt färdtjänst- eller kollektivtrafiklagen, här görs ca 86 miljoner resor årligen. Flera primärkommuner är associerade medlemmar.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med drygt 20 000 anställda och verksamhet i 90 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys utifrån alla vanligt förekommande kvantitativa och kvalitativa metoder. Ipsos utför marknadsanalyser, konsument- och varumärkesundersökningar, samhälls- och opinionsmätningar, hälso- och sjukvårdsstudier, kund-, medlems- och medarbetarundersökningar.

Mer info: <http://www.ipsos.com>