

KUNDNÖJDHET

Färdtjänst- och sjukreseresenärer

2020

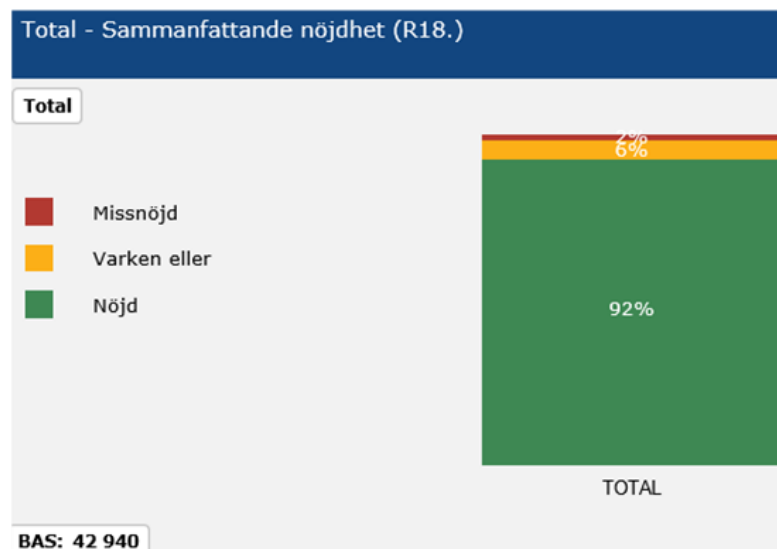
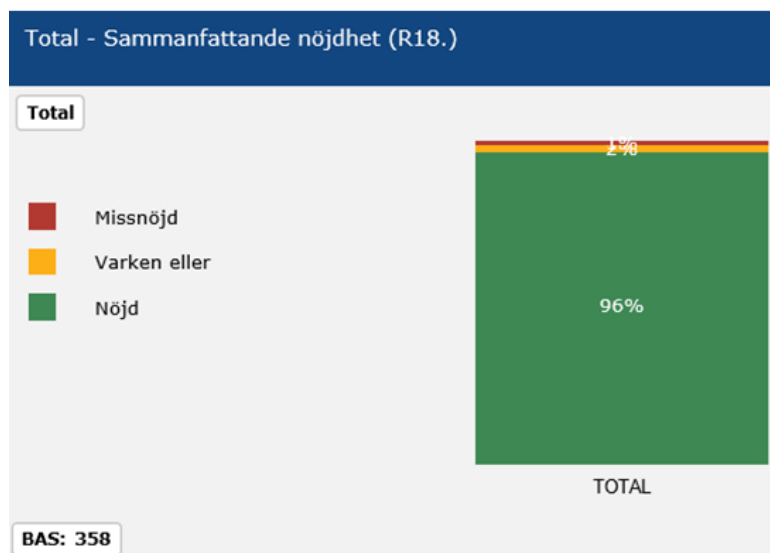
KUNDNÖJHETSRAPPORT

KUNDNÖJDHET 2020

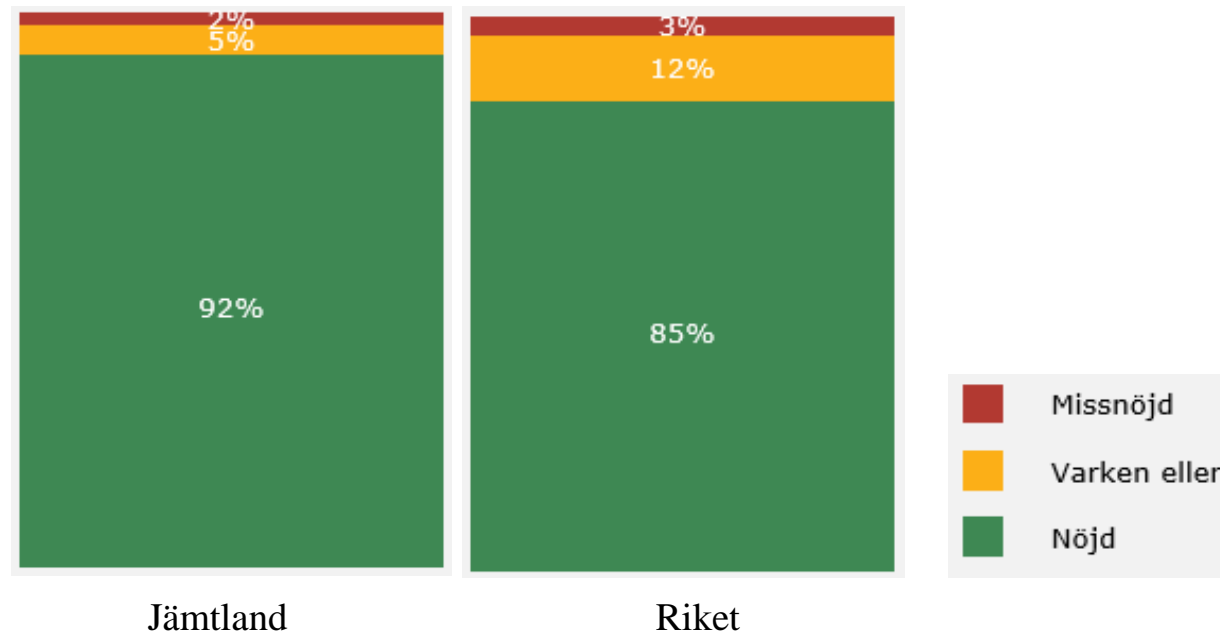
Innehåll:	Sid 2	Sammanfattande betyg hela resan Jämtland VS Riket
	Sid 3	Sammanfattande generellt betyg trygghet Jämtland VS Riket
	Sid 4	Sammanfattande betyg beställningen Jämtland VS Riket
	Sid 5	Bemötande av samtalsmottagaren
	Sid 6	Väntetid i telefon
	Sid 7	Kom fordonet på utsatt klockslag ?
	Sid 8	Kom du fram i tid ?
	Sid 9	Sammanfattande betyg själva resan Jämtland VS Riket
	Sid 10	Bemötande av chauffören

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

Sett till den sammanfattande frågan: 'R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?' så är andelen som gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala), 96 %, vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 92 %.

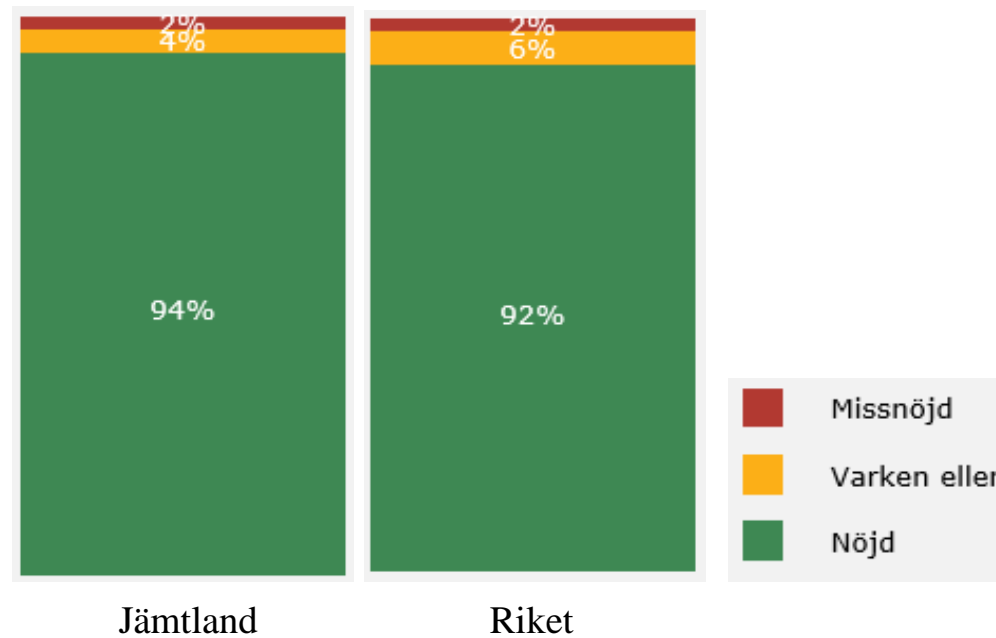


R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?



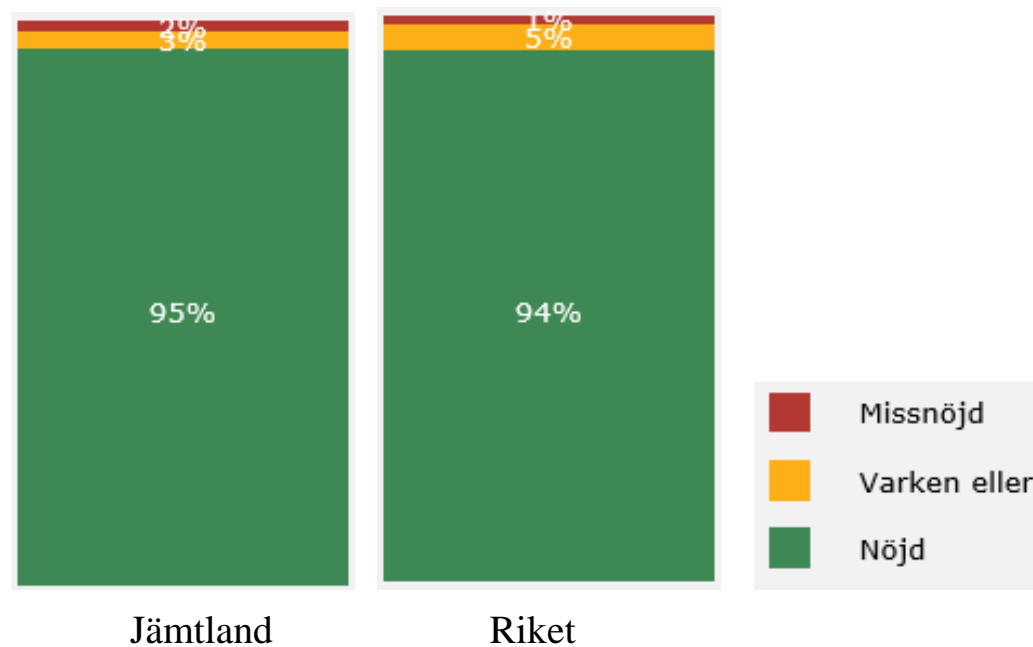
92 % har gett bästa betyg (rikssnitt 84 %).

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



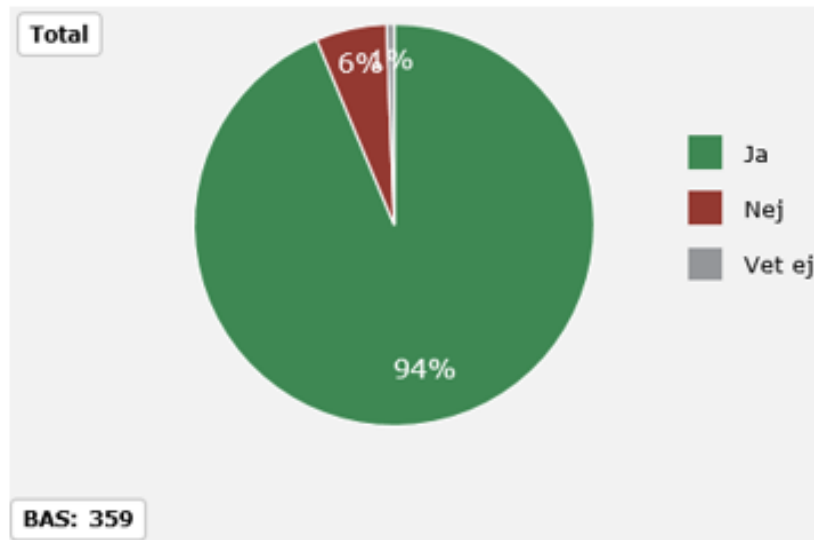
94 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %).

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

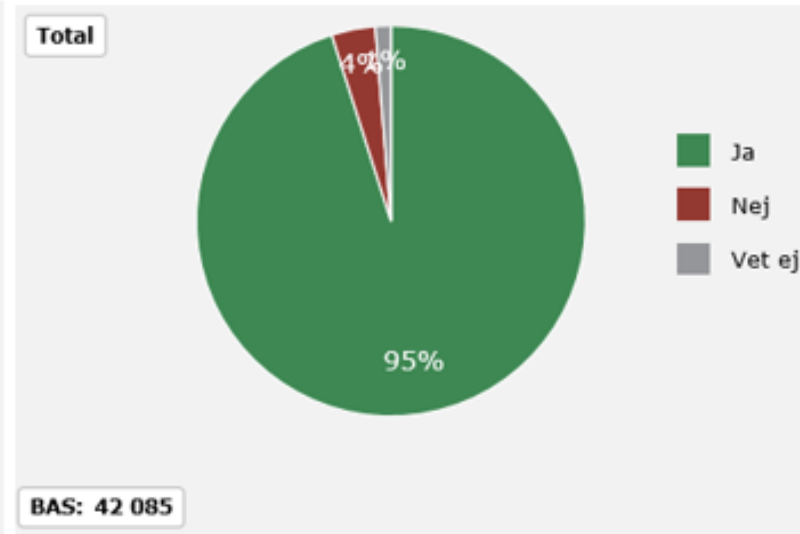


94 % har gett bästa betyg (rikssnitt 94 %).

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



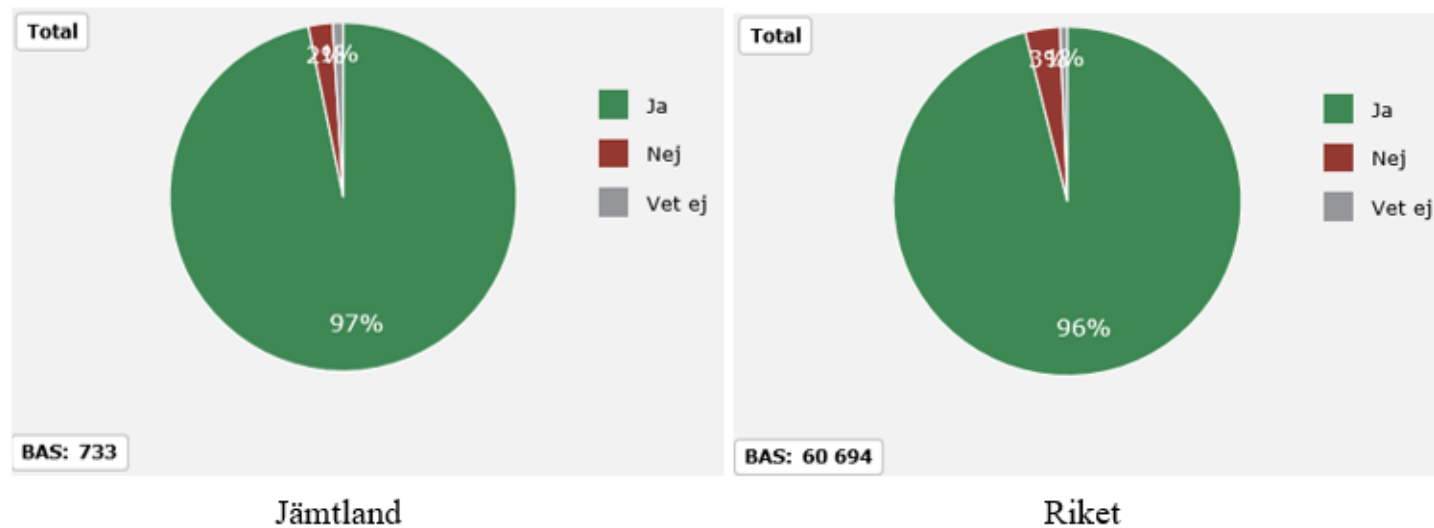
Jämtland



Riket

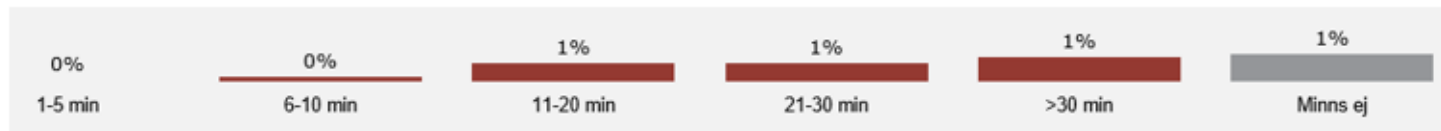
94 % har svarat ja (rikssnitt 95 %).

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

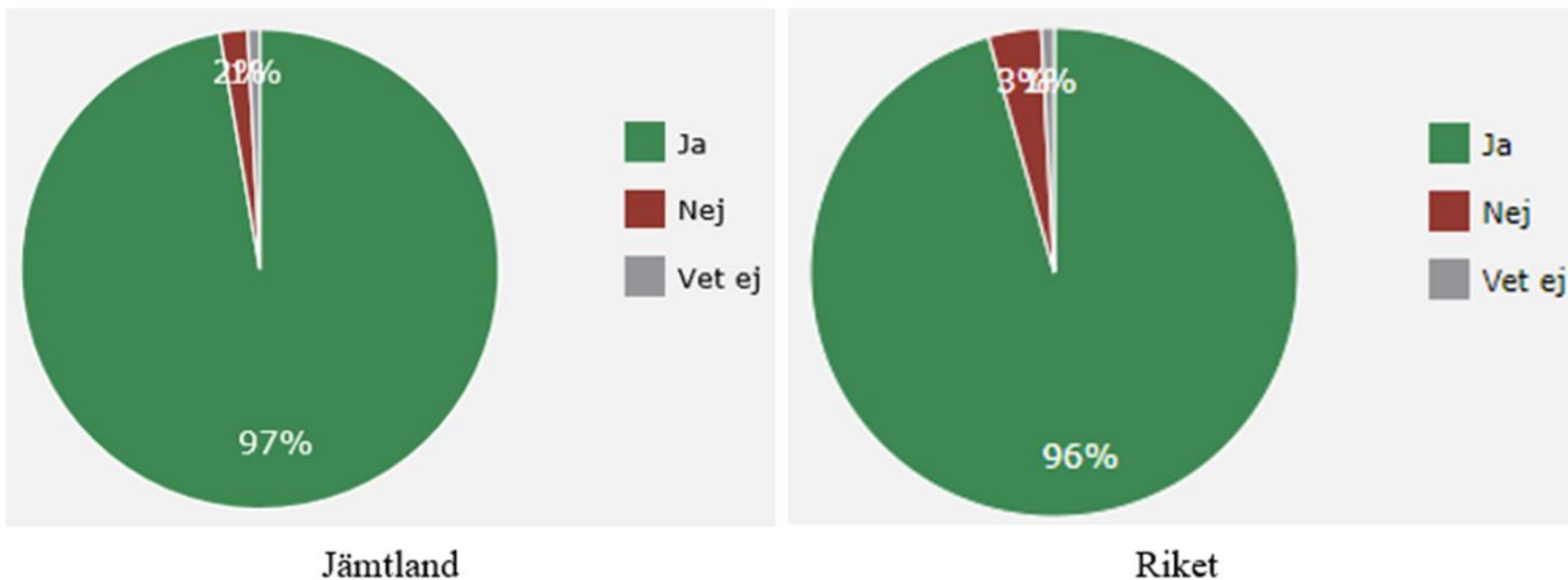


97 % har svarat ja (rikssnitt 86 %).

Förseningens längd Jämtland:

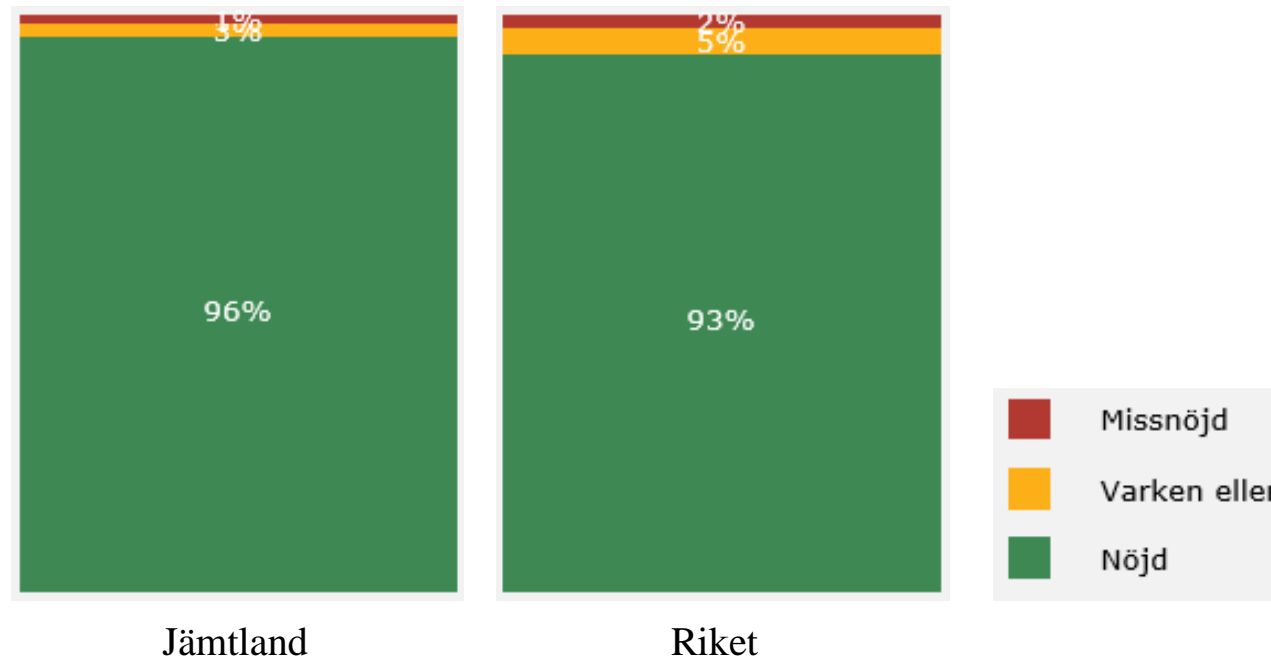


R16. Kom du fram i tid?



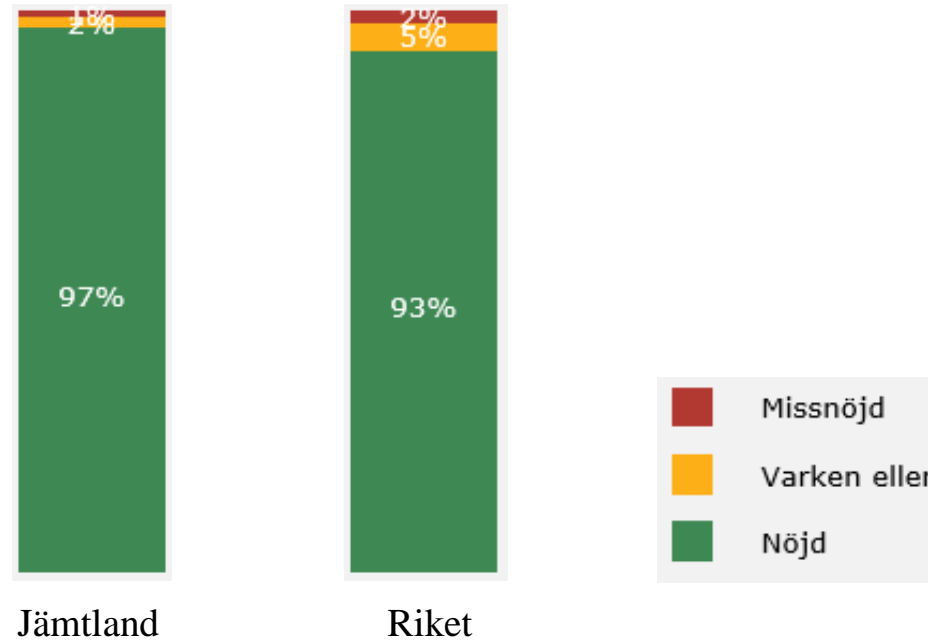
97 % har svarat ja (rikssnitt 96 %).

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



96 % har gett bästa betyg (rikssnitt 93 %).

R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



97 % har gett bästa betyg (rikssnitt 93 %).