

9 av 10 är nöjda med färdtjänst och sjukresor

Beställningscentralen i Ånge fortsätter att kamma hem höga betyg. Fler än 9 av 10 är nöjda med transporter och telefoni i samband med färdtjänst och sjukresor. – Vår personal gör ett enormt jobb, säger Maria Thid, platsansvarig på Beställningscentralen i Ånge.

Det är den årliga undersökningen Anbarometer (Barometern för Anropsstyrd trafik) som visar hur nöjda kunderna är med beställningar och resor under år 2015. Undersökningen som baseras på 40 000 intervjuer över hela landet, är genomförd av Ipsos på uppdrag av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

Beställningscentralen i Ånge är en ledande aktör i sammanhanget. Här tar man emot 600 000 telefonsamtal om året. Den kommunala färdtjänsten utgör största biten av kakan. Landstingets sjukresor kommer därefter. Beställningscentralen har även uppdrag från samtliga övriga norrlandslän bland annat gällande kundservice, färdtjänstbeställningar och jourtjänst.

– Trenden är att nöjdheten minskar lite över hela landet, troligen för att det kommer en ny generation som ställer ännu högre krav, säger Maria Thid.

Maria gläder sig särskilt mycket åt höga betyg i bemötande. – Alla kan inte alltid vara nöjda, men vi har jobbat hårt med vårt bemötande och jag tror säkert att det spelar roll för att vi nu har 93-94 procent nöjda kunder.

Det är egentligen bara på ett område som undersökningen visar att Beställningscentralen och Västernorrland behöver bli ännu bättre; det gäller frågan om "väntetid i telefon". Riksgenomsnittet är 83 procent nöjda kunder, Västernorrland får 76 procent. Orsaken till detta är ett oväntat stort antal inkommande samtal under våren 2015. – Vi fick 13 500 samtal mer än vi kalkylerat med och det påverkade telefonkön negativt, men nu flyter det på som tidigare igen, avslutar Maria Thid.

Kontaktperson:
Maria Thid
Platsansvarig Beställningscentralen
0690-764021