

Handläggare, titel, telefon

Birgit Wadstein, verksamhetschef

011-15 77 62, 0730-20 19 62

Kvalitetsredovisning 2011 för färdtjänst och skolskjuts

En kvalitetsredovisning ska lämnas varje år till uppdragsgivande nämnd. Det systematiska kvalitetsarbetet innebär en långsiktig, medveten och gemensam strävan att förbättra processer och resultat. Denna redovisning omfattar perioden oktober 2010 - september 2011 och har fokus på vad vi lovar i servicedeklarationer och vad våra kunder/resenärer tycker om verksamheten.

I uppföljningsarbetet har följande kvalitetskriterier beaktats:

- tillgänglighet
- inflytande
- bemötande
- kompetens
- trygghet
- rättssäkerhet

1 Färdtjänstverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna

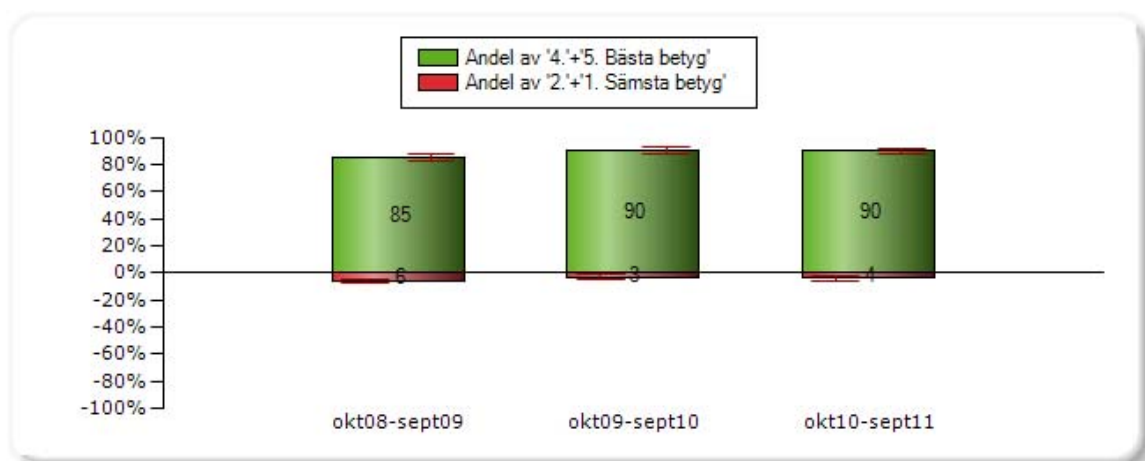
<i>I samband med ansökan lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2010/2009 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
En handläggare kommer hem till din bostad i samband med ansökan, om du inte har möjlighet att komma till kontoret.	100 (100/100) procent	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning
Du får skriftligt beslut inom tre veckor från det att nyansökan kommit in. Tar det längre tid kontaktar vi dig.	60 (65/61) procent	Tillgänglighet	Längre handläggningstider under nov 2010-febr 2011 drar ner siffran. Under mars-sept 2011 har 71 procent fått beslut inom 3 veckor.
Du får en påminnelse hemskickad med ny ansökningsblankett, i god tid före datumet för ditt färdtjänstillstånd går ut.	100 (100/100) procent	Trygghet	Fungerar utan anmärkning

<i>I samband med resorna lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid.	96,9 (96,8/96,7) procent <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	Fungerar tillfredsställande
Restiden förlängs maximalt 45 minuter på grund av samåkning.	100 (100/100) procent. Samtliga resor är planerade med en restidsförlängning på max 45 min. <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	Går eventuellt att sänka till 35 minuter med en viss kostnadsökning.
Färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.	-	Trygghet	Ingen uppgift på detta då intervjufrågan tagits bort under 2011.
Färdtjänstförarna har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.	100 (97/100) procent	Bemötande, kompetens	Samtliga förare hade den 30 sept 2011 gått utbildningen enligt avtalet.

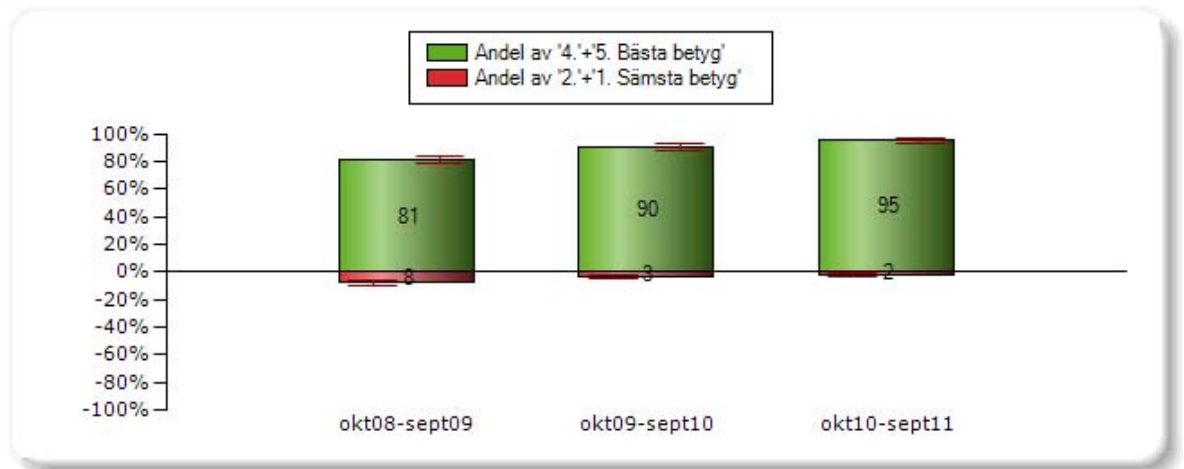
Telefonintervjuer med färdtjänstresenärer/kundnöjdhet

5 av 28 frågor redovisas här nedan. I varje stapel ingår ca 1000 intervjuer och visar resultat per år.

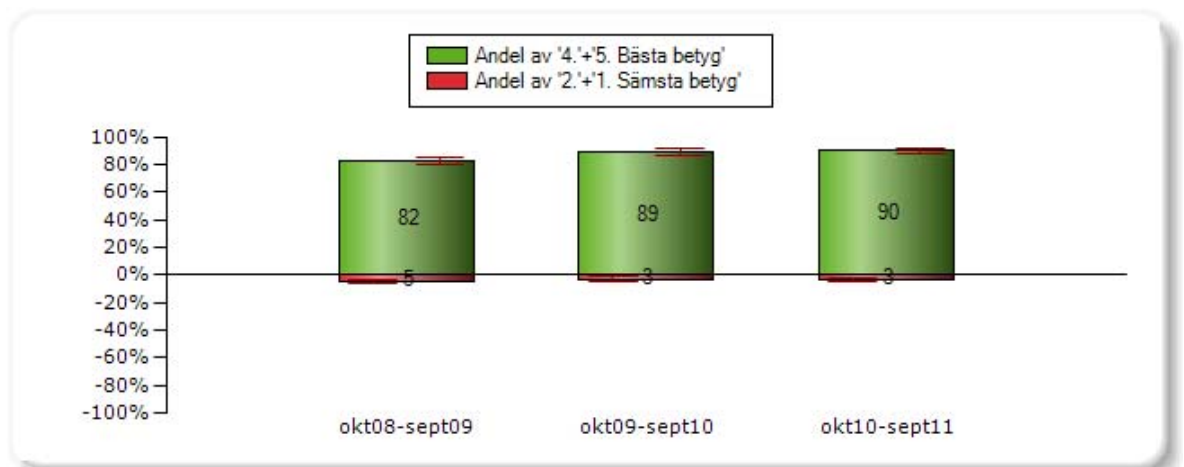
Fråga 1: Vilket betyg vill du ge bokningen, det vill säga hur tiden stämde med den tid du önskade åka?



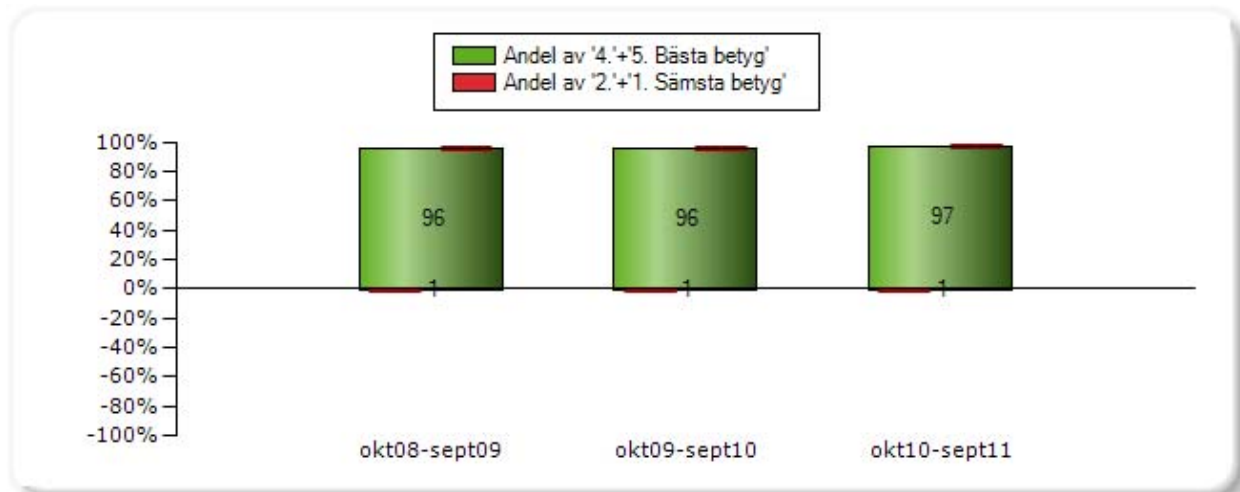
Fråga 2: Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs den du pratade med?



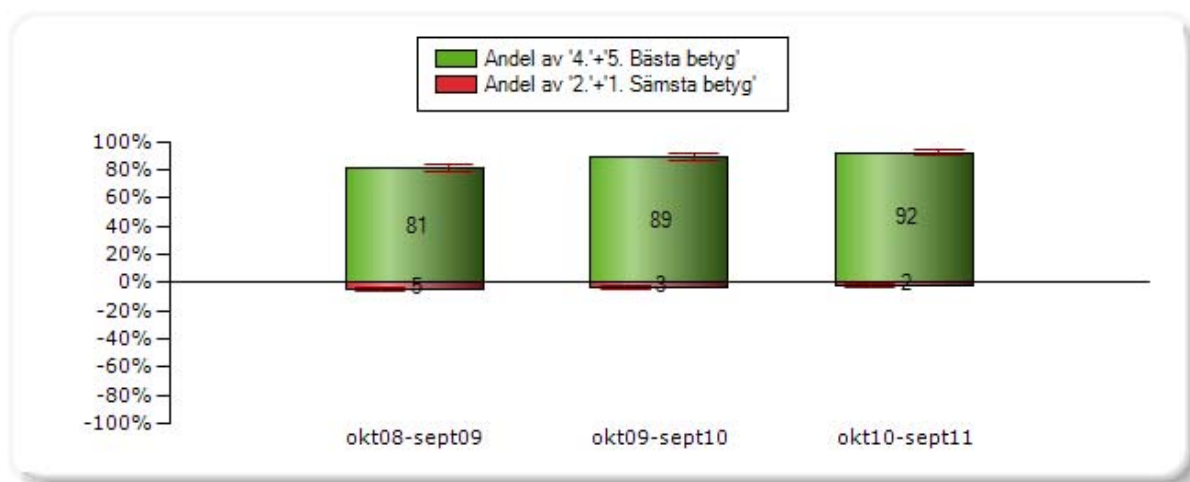
Fråga 3: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?



Fråga 4. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Fråga 5: Vilket betyg till du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa?



Klagomål och beröm på färdtjänstverksamheten

Aktivitet	Resultat (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	Kvalitets- kriterier	Kommentar
Klagomål på färdtjänst	Ca 959 (453/500) klagomål har inkommit på färdtjänst. 78 procent handlar om utförandet av resan, 14 procent handlar om bemötande och service från beställningscentralen, 5 procent om reglerna för verksamheten.	Bemötande, kompetens, trygghet	Antalet redovisade klagomål har fördubblats i jämförelse med tidigare år, vilket beror på en noggrannare registrering av klagomål. Fortsatt utbildning och instruktion till förare och beställningscentral kan bidra färre klagomål.
Beröm till färdtjänsten	12 (9/-)beröm har inkommit som handlar om bra bemötande från förare och beställningscentral.	Bemötande, kompetens, trygghet	Berörda personer har fått del av berömmet.

2 Skolskjutsverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna, för elever som går på anvisad skola (gäller inte elever med växelvis boende)

<i>I samband med skolskjutsen lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	38 (3/0) elever är planerade att lämna hemmet före kl 07:00, dvs mellan 06:58-06:46.	Tillgänglighet	Eleverna bor längst ut på Vikbolandet och i Skärkind.
Eleven har max 60 minuters resväg enkel resa inklusive gångtid.	23 (15/15) av ca 1900 elever har längre resväg än 60 minuter.	Tillgänglighet	Det krävs ytterligare fyra fordon om dessa elever ska få kortare restid. Den elev med längst restid har 70 minuter och bor på Vikbolandet.
Eleven får vänta sammanlagt högst 5 timmar per vecka.	0 (0/0) elev har väntetid över 5 timmar per vecka.	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning

Skolskjutsenkät till samtliga elever/kundnöjdhet

Skolskjutsenkäten som skickades ut under nov 2010 visar att ca 80 procent upplever att servicedeklarationerna hålls.

På övriga ”synpunkter” har föräldrar och elever uttryckt önskan om säkrare hållplatser, särskilt när det gäller den allmänna kollektivtrafiken. Föräldrar med barn som åker med den allmänna kollektivtrafiken är betydligt mindre nöjda med säkerheten än de som reser med en särskild skolbuss.

Klagomål och beröm på skolskjutsverksamheten

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2010 års siffror)	<i>Kvalitets- kriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Klagomål på skolskjuts	147 (56/25) klagomål har inkommit på skolskjutsverksamheten, varav sju riktar sig mot beställningscentralen, 120 riktar sig mot förarens bemötande. Övriga handlar i huvudsak om lång resväg och enstaka förseningar.	Bemötande, kompetens, trygghet	Antalet redovisade klagomål har fördubblats, vilket delvis beror på en noggrannare registrering av klagomål. De flesta klagomål kom in i januari och februari och riktar sig mot en ny entreprenör som började köra skolskjuts. Några förare har fått sluta.
Beröm till skolskjutsen	0 (1/-) beröm har inkommit.	Bemötande, kompetens, trygghet	-

3 Myndighetsutövningen; färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts av särskilda skäl, parkeringstillstånd för rörelsehindrade

<i>Aktivitet</i> (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Överklaganden Under okt 2010-sept 2011 har totalt 3146 (3204/3183) beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 9 procent (9/10) avslagsbeslut. 37 (35/40) beslut är överklagade till domstol.	I 3 av 37 beslut har domstolen gett den enskilde rätt. (6 av 35/3 av 40)	Rättssäkerhet, kompetens	Fungerar väl och visar att kommunens riktlinjer överensstämmer med lagens intentioner.

5 Handlingsplan, åtgärder för kvalitetsutveckling

Under 2011 har vi fortsatt att följa upp vad resenärerna tycker om färdtjänsten och skolskjutsen. Kundnöjdheten inom färdtjänsten visar på höga betyg och har även stigit något i jämförelse med tidigare år.

Kundnöjdheten inom skolskjutsen är också hög, men kan ytterligare förbättras. Följande planerar tekniska kontoret arbeta med för att nå förbättring:

- I genomsnitt fattar vi 60 procent av färdtjänstbeslut inom tre veckor. Det krävs ytterligare en handläggare för att kunna fatta fler beslut inom den tiden.
- Vi kommer att undersöka om det går att sänka tiden för samåkning inom färdtjänsten för att få ner restiderna.
- Vi kommer att fortsätta följa upp kundnöjdhet och klagomål med direkt dialog med de förare som resenärerna upplever inte ger en bra service.
- Vi kommer att arrangera utbildning och information till skolskjutsförare om säkerhet och trygghet för eleverna.

Tekniska kontoret

Birgit Wadstein, verksamhetschef