

2015-12-02

Handläggare, titel, telefon  
Ylva Persson, enhetschef  
011-157775

## Kvalitetsredovisning 2015 för färdtjänst och skolskjuts

Det systematiska kvalitetsarbetet innebär en långsiktig, medveten och gemensam strävan att förbättra processer och resultat. Denna redovisning omfattar främst perioden 1 oktober 2014 – 30 september 2015.

Redovisningen är ett djupdyk i kvalitén gällande skolskjuts och färdtjänst där vi försöker använda så många olika mätmetoder som möjligt för att kunna ge en så klar bild som möjligt av verksamhetens kvalitet. I rapporten redovisas delar av verksamheten som Norrköpings kommun har fullt ansvar för såväl som delar av verksamheten som Norrköpings kommun har delat ansvar för. Det vill säga utförandet av färdtjänst samt skolskjuts med små fordon som ÖstgötaTrafiken ansvarar för efter överlämnandet till Regionen den 1 juli 2014.

Rapporten är uppdelad i två delar; färdtjänst (inklusive riksfärdtjänst och parkeringstillstånd) samt skolskjuts. Båda rapportdelarna har sedan delats upp i tre rubriker:

1. Myndighetsutövning
2. Information
3. Utförande av verksamheten

Uppdelningen tydliggör vilken del av verksamheten som statistiken beskriver.

### 1. Färdtjänstverksamheten inklusive riksfärdtjänst och parkeringstillstånd

#### 1.1 Myndighetsutövning

##### 1.1.1 Antal ärenden, överprövningar m.m.

Under oktober 2014-september 2015 fattades följande antal beslut i enskilda ärenden (inom parentes presenteras 2014/2013 års siffror):

Färdtjänst: 2145 (1816/1912) beslut  
Riksfärdtjänst: 203 (195/192) beslut  
Parkeringstillstånd: 428 (431/395) beslut

Vi kan således se en ökning med 12 procent gällande färdtjänstansökningar under de senaste tre åren. Riksfärdtjänstansökningar har ökat med 6 procent och ansökningar gällande parkeringstillstånd har ökat med närmare 8 procent under samma tidsperiod.

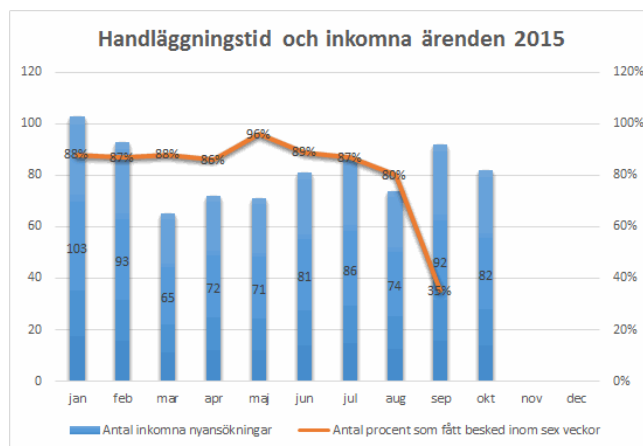
Av dessa var följande procent avslagsbeslut:

Färdtjänst: 8,2% (6,8)  
Riksfärdtjänst: 4,9% (4,1)  
Parkeringstillstånd: 18,5% (16,2)

Under året överprövades 19 (24) färdtjänstbeslut samt 12 (25) parkeringstillstånd. En av överprövningarna gällande parkeringstillstånd gav kunden rätt. Förra året fick två överprövningar i förvaltningsrätten utfall till kundens fördel och fyra överprövningar gällande parkeringstillstånd gav kunden rätt.

### 1.1.2 Handläggningstid

I uppdragsplanen har tekniska nämnden satt målet att 80% av alla ansökningar ska ha fått beslut inom sex veckor. Nedan presenteras årets måluppfyllelse:



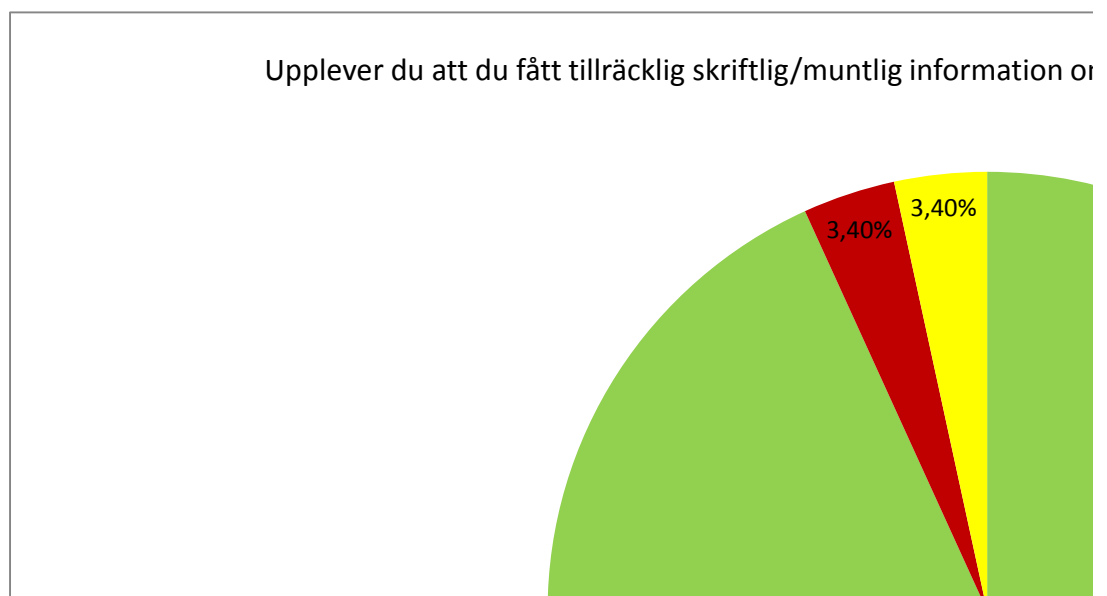
**Kommentar:** Handläggningstiden under 2015 har från januari till augusti stadigt legat över målet i uppdragsplanen som beskriver att 80% av kunderna ska ha fått ett beslut inom 6 veckor. I september steg dock handläggningstiden avsevärt och enbart 35% av kunderna fick beslut inom 6 veckor. En anledning är att antalet inkomna ärenden steg samt att den extraresurs som verksamheten haft hjälp av sedan januari i år, nu slutat arbeta, samt att antalet ansökningar är mycket högt.

Färdtjänstgruppen har under året arbetat med att identifiera olika delar i hanteringsprocessen som skulle kunna effektivisera arbetet och således leda till förkortad handläggningstid.

Diagrammet redovisar enbart siffror från januari 2015 eftersom det var då tekniska nämnden satte målet i uppdragsplanen gällande 6 veckor.

### 1.2 Information

I uppdragsplanen för 2015 har tekniska nämnden satt upp ett mål att 90 procent av alla kunder ska vara nöjda med den information de fått gällande färdtjänst och parkeringstillstånd. Diagrammet nedan visar resultatet:



**Kommentar:** Resultatet ovan visar att drygt 93% av kunderna som sökt färdtjänst samt parkeringstillstånd upplever att de fått tillräcklig information om tjänsten. Undersökningen genomfördes via telefon under maj till juli månad. En personal från kontoret ringde då slumpvis utvalda personer som nyligen fått färdtjänst eller parkeringstillstånd.

Tekniska kontorets utredningssekreterare arbetar aktivt med informationsarbete och har som rutin att både muntligt och skriftligt informera kunden i samband med att färdtjänst eller parkeringstillstånd beviljas.

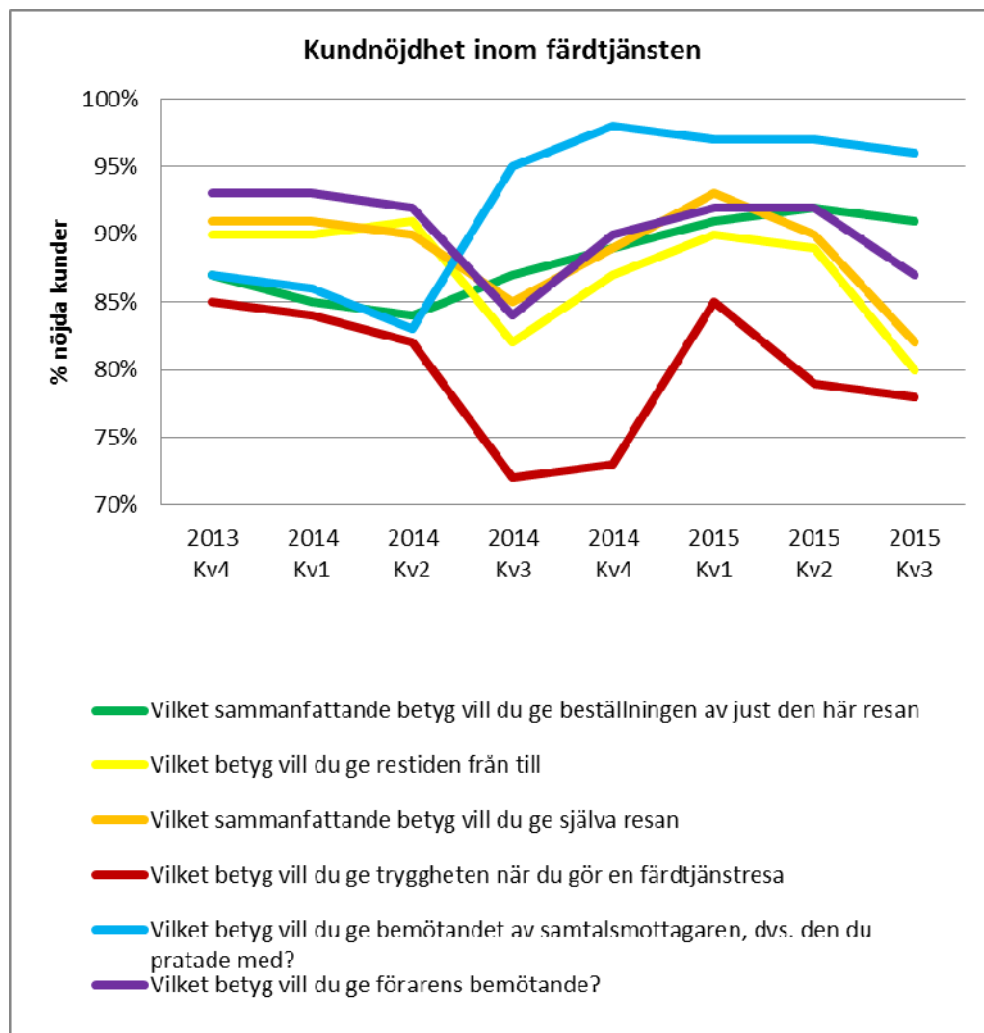
Som en del av informationsarbetet skickar även tekniska kontoret ut påminnelser, både inom färdtjänst till kunder om att tillståndet håller på att gå ut. Detta för att möjliggöra för kunderna att i god tid ansöka på nytt, för att ingen kund ska råka illa ut och bli utan tillstånd på grund av för sen ansökan.

### 1.3 Utförande av verksamheten

För att mäta kvalitén på utförandet av färdtjänsten använder sig Norrköping kommun av en undersökning som kallas Anbarö-undersökningen.

Undersökningen innebär att ett externt företag varje dag ringer upp och intervjuar tre kunder som som genomfört en färdtjänstresa dagen innan.

Nedan redovisas sex av de tio frågor som ställs i intervjuerna.

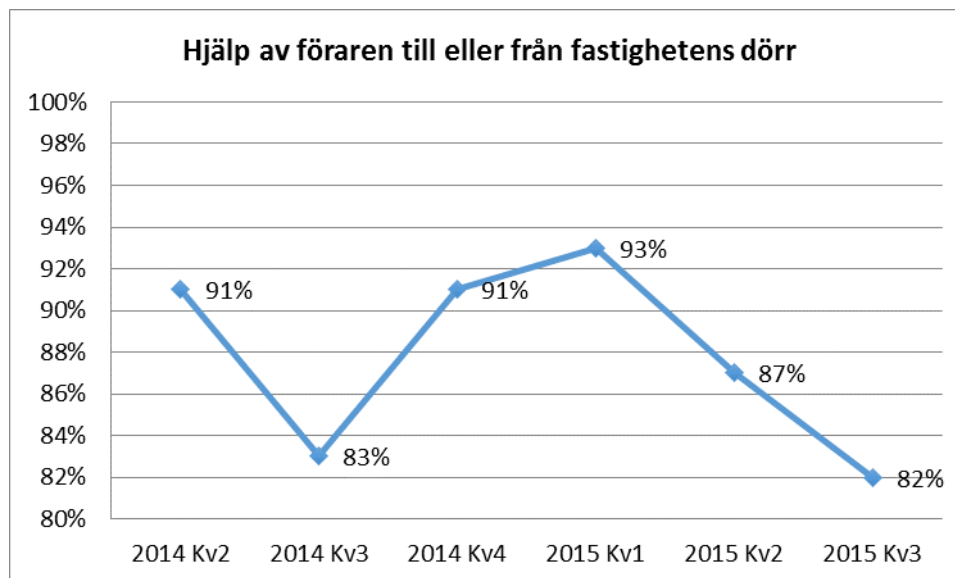


**Kommentar:** Den största förändringen i kurvorna kan ses vid halvårsskiftet 2014 då ÖstgötaTrafiken tog över utförandet av färdtjänsten.

Nöjdhetsgraden med beställningscentralen ökade då avsevärt och har sedan dess hållit sig på en låg nivå. Flera andra kurvor som beskriver nöjdheten med leveransen sjönk också i samband med överlämnandet, men ökade sedan under de kommande två kvartalen för att sedan sjuka igen under kvartal 3 2015. Kurvan som visar tryggheten under en färdtjänstresa har sedan överlämnandet varit låg.

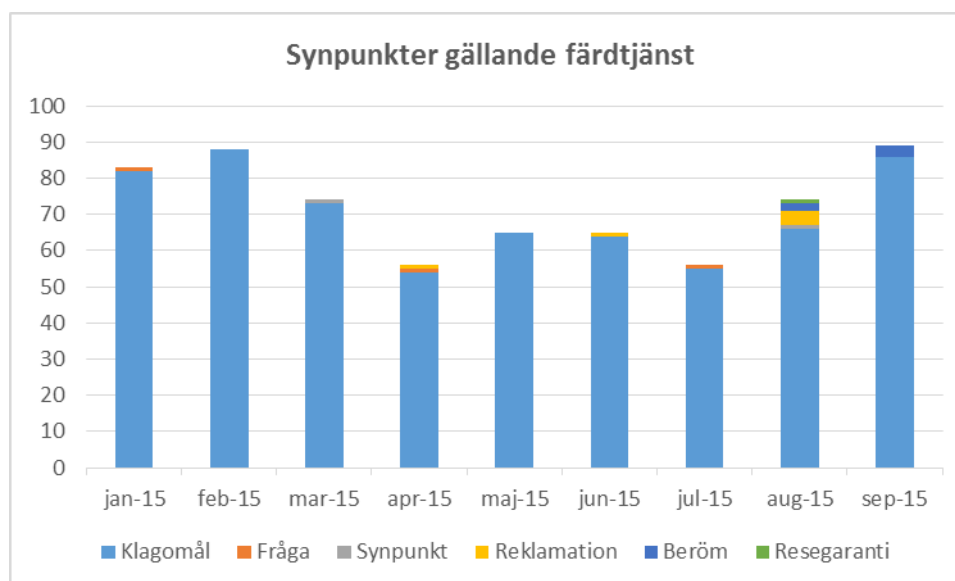
Tekniska kontoret har tillsammans med ÖstgötaTrafiken aktivt arbetat för att förbättra siffrorna. ÖstgötaTrafiken har det senaste året börjat arbeta mer aktivt med leverantörerna för att komma till rätta med problemet. Den största leverantören av färdtjänstresor i Norrköpings kommun har dock haft problem att behålla personal, vilket förklarar exempelvis den låga siffran

gällande trygghet under resan. ÖstgötaTrafiken har bland annat initierat en förarutbildning som påbörjats under november 2015 där även kommunen deltar.



**Kommentar:** I snitt har 88 procent fått hjälp av föraren till och från yttre entré under det gångna året. Tidigare år har dessa siffror varit 91,5 samt 95,5. Dessa siffror kan tydligt kopplas samman med den minskade trygghet som presenterades i diagrammet ovan.

Antal synpunkter på utförandet av verksamheten är en annan mätmetod för att avgöra kvalitén på verksamheten. Nedan redovisas antal synpunkter som inkommit till ÖstgötaTrafiken under 2015 gällande färdtjänst.



**Kommentar:** Anledningen till att siffror gällande 2014 inte redovisas är för att ÖstgötaTrafiken har stora problem att få fram Norrköpingspecifik statistik, och därför, sedan januari 2015 börjar manuellt registrera statistiken. Möjligt är dock att jämföra ÖstgötaTrafikens samlade statistik

Tekniska kontoret

2015-12-02

gällande klagomål på färdtjänst i hela regionen. Dessa siffror visar att klagomålen minskat avsevärt sedan förra hösten, då inkörningsproblematiken i Norrköping och Linköping orsakade en stor mängd klagomål.

Norrköping kommun har framfört önskemål om att statistiken ska kunna brytas ned på en mer detaljerad nivå så att en analys blir möjlig att genomföra gällande vad klagomålen gäller. ÖstgötaTrafikens egna slutsatser är att många klagomål gäller förarna – dels deras utförande av service så som att följa till entré, och dels klagomål gällande exempelvis att föraren talar i telefon under färd etc.

## 2. Skolskjutsverksamheten

### 2.1 Myndighetsutövning

#### 2.1.1 Antal ärenden, överprövningar m.m.

Under oktober 2014-september 2015 fattades följande antal beslut i enskilda ärenden (inom parentes presenteras 2014/2013 års siffror):

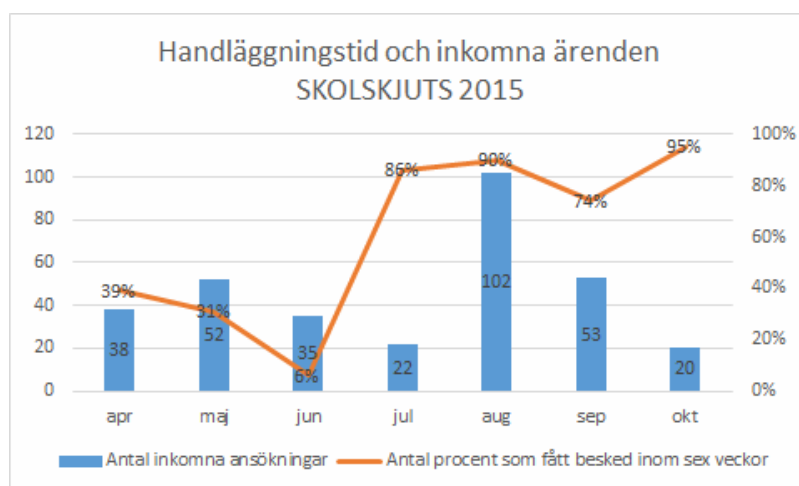
Skolskjuts: 422 (332/296) beslut

Det är således en ökning av antal ansökningar med 42 procent de senaste tre åren.

Av årets ansökningar är 15,2% (18,6/ 19,6) avslagsbeslut. Nio av dessa ärenden överprövades. I inga av de besluten som hittills fattats har domstolen gett den enskilde rätt. Inte heller förra året fick kunden rätt i något ärende.

#### 2.1.2 Handläggningstid

Upplevelsen är att handläggningstiden under årets skolstart varit lång. Detta kan bland annat förklaras av att antalet ansökningar ökat avsevärt. Nedan redovisas handläggningstiden:

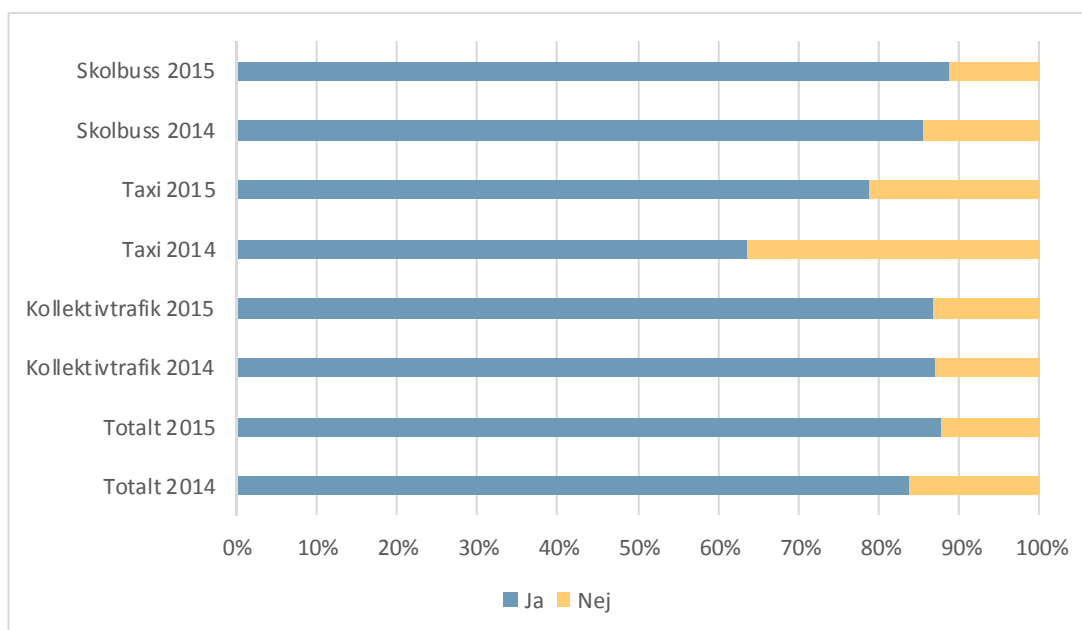


**Kommentar:** Siffrorna för handläggningstiden innan sommaren är inte relevanta eftersom ansökan i dessa fall inkom under våren, men gällde skolskjuts under höstterminen. Diagrammet visar att en stor mängd ansökningar inkom i samband med, eller strax efter skolstart. Detta medförde långa handläggningstider under hösten.

Skolskjutsansökningarna behandlades enbart av en handläggare.

## 2.2. Information

För att ta reda på hur nöjda våra kunder är med den information de fått av oss ställer vi varje år frågan om elever och föräldrar upplever att de fått tillräcklig information om barnets skolskjuts i skolskjutsenkäten. Nedan presenteras resultatet:



**Kommentar:** Totalt har andelen respondenter som upplever att de har fått tillräckligt med information ökat med 4 procentenheter från undersökningen för läsåret 2014/2015. Störst ökning står svarsgruppen ”Taxi” för där andelen som har fått tillräckligt med information har ökat med 15 procentenheter. Detta kan vara en följd av att Östgötatrafikens beställningscentral har upprättat bättre rutiner för informationsspridning till föräldrar som hör av sig med frågor angående sitt barns skolskjuts.

En förklaring till förbättringen kan vara att tekniska kontoret har ökat tillgängligheten till skolskjutsportalen där föräldrarna kan få information om sitt barns skolskjuts. Det har tillkommit en till inloggningsmöjlighet i form av ett lösenord som tekniska kontoret ger ut till föräldrar som hör av sig till oss.

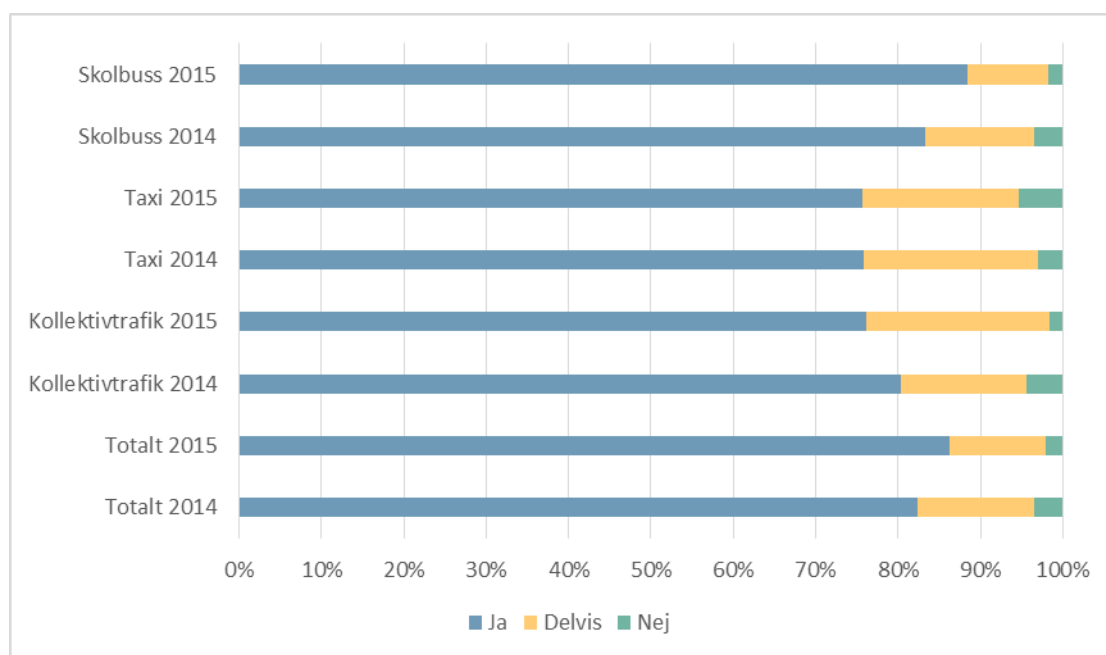
Ny uppdaterad infobroschyr har även delats ut till de elever som åker med de upphandlade skolbussarna.



### 2.3 Utförande av verksamheten

I tekniska kontorets uppdragsplan finns ett mål gällande att 90 procent av eleverna ska känna sig trygga med den skolskjuts som utförs med egen upphandlad skolskjuts. Skolskjutsenkäten visar resultatet nedan:

#### *Upplever du/ni att ert barn känner sig trygg i skolskjutsen?*

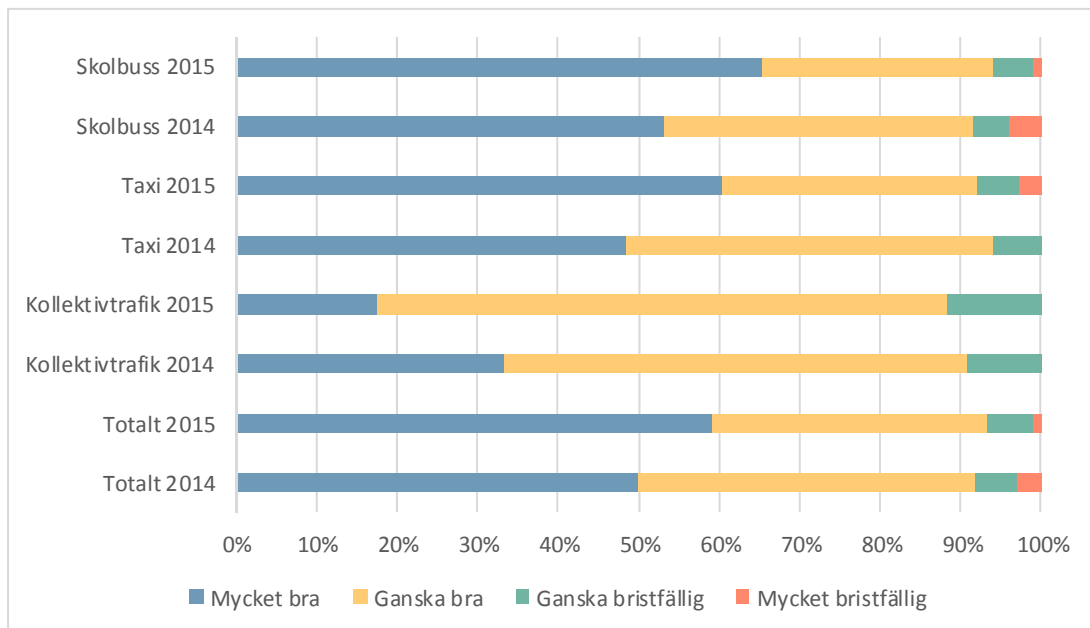


**Kommentar:** För svarsgruppen ”Skolskjuts” har andelen som svarat *Ja* ökat med cirka sex procentenheter. För svarsgruppen ”Taxi” är andelen som svarat *Ja* oförändrad men andelen som svarat *Nej* har ökat med två procentenheter. För svarsgruppen ”Kollektivtrafik” har andelen som svarat *Ja* minskat med cirka fyra procentenheter och andelen som svarat *Nej* minskat med två procentenheter. Totalt har andelen som svara *Ja* ökat med fyra procentenheter.

En möjlig delförklaring till resultatet är att skolskjutsenkäten är utskickad tidigare än föregående läsår vilket kan göra att beläggningen på skolbussarna inte är lika stor vid tidpunkten för enkäten som läsåret 2014/2015. Detta då det fortfarande är elever som väljer att cykla till skolan eller ta sig till skolan på annat sätt. Färre elever på bussen kan leda till tryggare miljö då föraren får bättre uppsikt över vad som händer i bussen.

Det minskade missnöjet tros också vara en orsak till att den upplevda tryggheten ombord på skolbussen har ökat.

Även i den övergripande bedömningen av skolskjutsen har nöjdheten ökat:

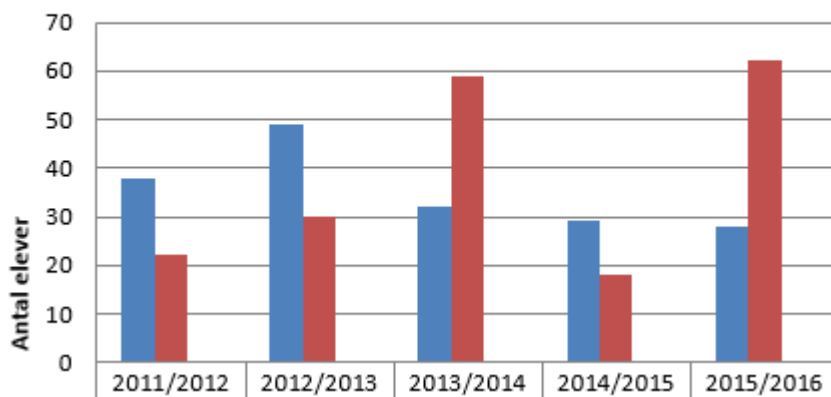


**Kommentar:** I svarsgruppen ”Skolbuss” anser 94 procent att skolskjutsen är *mycket bra* eller *ganska bra*. Detta är en ökning med två procentenheter från undersökningen läsåret 2014/2015.

En möjlig orsak till den höjda övergripande bedömningen kan vara att elever som åker med den upphandlade skolbussen i bland annat Kolmården har fått bättre restider/avgångstider. Detta har bidragit till att fler elever nyttjar skolskjutsen.

En mätning av hur väl vi uppfyller riktlinjernas servicenivåer visar på något sämre siffror än året innan:

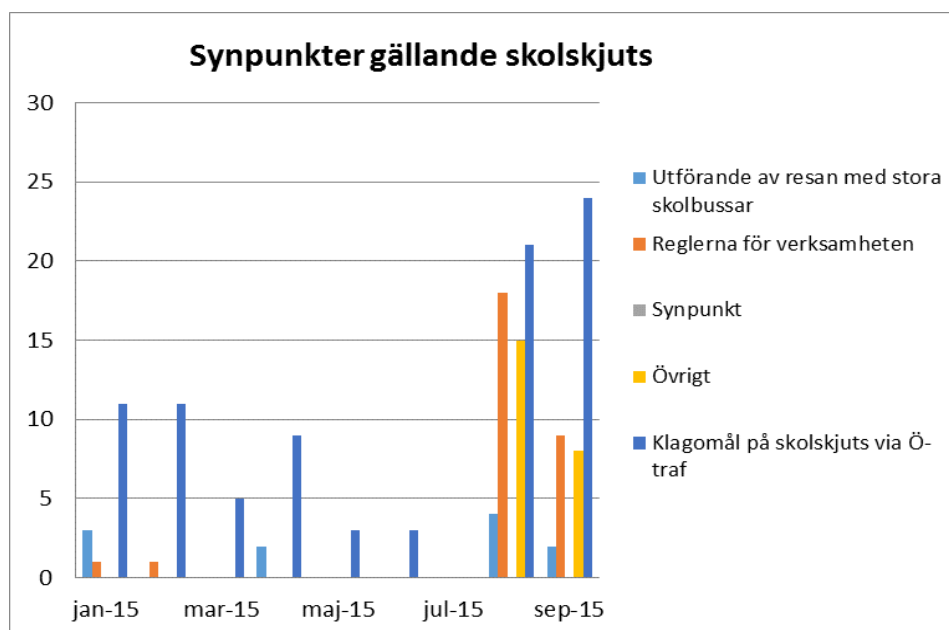
### Uppfyllnad av riktlinjernas servicenivå



**Kommentar:** Resultat för 2015/2016 års skolskjutsplanering visar att av de 1080 elever i grundskolan som reser med upphandlad skolskjuts blev 28 elever hämtade före kl 07:00 (blå stapel) 19 av dessa elever lämnar hemmet tidigast 06:50. (Gångsträcka till hpl inkluderad) 62 elever hade en restid

över 60 min (röd stapel). 38 av dessa elever har längre restid vid en rutt per vecka. Ingen elev hade längre väntetider än vad servicenivåerna anger.

Nedan redovisas antal synpunkter som inkommit dels till ÖstgötaTrafiken under 2015 gällande skolskjuts, men också de synpunkter som inkommit direkt till tekniska kontoret gällande reglerna för verksamheten eller den skolskjuts som planeras och upphandlas direkt av tekniska kontoret.



**Kommentar:** Resultatet ovan gäller från januari 2015 och fram till september. Detta eftersom ÖstgötaTrafiken inte kunnat redovisa siffror gällande Norrköping innan januari. Synpunkter gällande skolskjuts är tydligt kopplade till skolstart då majoriteten av frågorna synpunkterna inkommer.

### **3. Utmaningar inför 2016**

Både skolskjuts- och färdtjänstverksamheten visar på goda resultat från årets kvalitetsredovisning. Dock utmärker sig tryggheten i färdtjänsten som ligger på en oacceptabelt låg nivå. Detta kommer tekniska kontoret tillsammans med ÖstgötaTRafiken jobba vidare med under 2016.

Andra utmaningar inför 2016 är att bygga en stabil organisation som klarar trycket för de ökade antalet ansökningar som vi ser. Skolskjutsen behöver få utökad personalstyrka under delar av året, och färdtjänsten riskerar att få långa handläggningstider under 2016 om ingen extraresurs tillkommer.

Ytterligare utmaningar inför 2016 är att upphandla samt införa ett nytt handläggningssystem. Något som kommer ta tid och kraft från verksamheten i samband med införandet.

Senaste tidens flyktingvåg har nu även börjat påverka skolskjutsen. Behovet kommer stötvis och har succesivt ökat under hösten. För att på bästa sätt kunna möta dessa behov krävs under 2016 att en plan tas fram för hur dessa skjutsar ska samordnas.