

Färdtjänstnämnden 13 mars 2019

FÖRVALTNINGSCHEFSINFORMATION

Sara Catoni

Trafikförvaltningen allmänt

- Utfall februari
- Inför nytt taxiavtal





Utfall februari

NKI/nöjdhet	84 %	(Mål 86%)
Tidspassning	85 %	(Mål 94%)

Antal samtal till Kundservice
19 019 samtal – 81% besvarade inom 90 sekunder

Antal samtal till Resegarantin
24 824 samtal – 67% besvarade inom 90 sekunder



Utfall februari

Handläggningstid på tillstånd är 6 - 7 veckor

28 februari 2018 – 68 311 tillstånd
28 februari 2019 – 67 766 tillstånd

Pågår insatser av medarbetare på helger för att få ner handläggningstider



Infobrev inför 1 april

Utskick till resenärer inför avtalsstart med nedan information

- Ny färdtjänstnämnd
- Nya avtal - förbättringar
- Tidspassning vardagar 15:00 – 18:00
- Utveckling Mina Sidor
- Info resegaranti
- Info e-faktura





Nästa möte

- Beslut om inledande av upphandling av Färdtjänstens kundservice



TACK!