

Färdtjänstnämnden 18 september 2019

FÖRVALTNINGSCHEFSINFORMATION

Sara Catoni

Färdtjänstverksamheten allmänt

- Indikatorer augusti
- Tillstånd
- Upphandlingar - status





Indikatorer augusti

	2019	2018
NKI/nöjdhet (mål 86%)	89 %	87 %
Tidspassning (mål 94 %)	90 %	88 %
Antal samtal till Kundservice	17 751	18 624
Besvarade inom 90 sekunder	78 %	85 %
Antal samtal till Resegarantin	15 785	20 032
Besvarade inom 90 sekunder	70 %	85 %



Tillstånd augusti

Handläggningstid på tillstånd är 6 veckor

31 augusti 2018 – 67 463 tillstånd

31 augusti 2019 – 68 595 tillstånd



Upphandlingar - status

Rullstolstaxi
Avtalsstart 1 april 2020, utvärdering pågår

Bårtaxi
Avtalsstart 1 april 2020, utvärdering pågår

Beställningscentral / Callcenter
Avtalsstart 1 april 2020, frågor & svar

Kundservice för Färdtjänst och Sjukresor
Avtalsstart 1 oktober 2020, frågor & svar



TACK!