

Färdtjänstnämnden 16 oktober 2019

FÖRVALTNINGSCHEFSINFORMATION

Sara Catoni

Färdtjänstverksamheten allmänt

- Indikatorer september
- Tillstånd
- Utfall september





Indikatorer september

	2019	2018
NKI/nöjdhet (mål 86%)	88 %	86 %
Tidspassning (mål 94 %)	89 %	86 %
Antal samtal till Kundservice	18 754	18 757
Besvarade inom 90 sekunder	86 %	82 %
Antal samtal till Resegarantin	18 114	24 823
Besvarade inom 90 sekunder	72 %	84 %



Tillstånd september

Handläggningstid på tillstånd är 6 veckor

30 september 2018 – 67 616 tillstånd

30 september 2019 – 68 737 tillstånd



Utfall per september

Periodens utfall uppgår till 132 mkr och överstiger budget med 117 mkr.

- Antal resande är 3,3 procent lägre jämfört med föregående år. Utfallet för september högre än september 2018.
- Det nya taxiavtalet som trädde i kraft i april ger ökad tillgänglighet till fler fordon, vilket ökar resandet.
- Rullstolstaxi har vid förändringen från resor efter behov till 500 resor i större utsträckning än tidigare använt sig av sjukresekort vilket innebär att sjukresor ökar.



Investeringar

Investeringarna som pågår för färdtjänsten är nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten samt utveckling av en ny app.

- Investeringsutfallet uppgår till 13,8 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 23,5 % jämfört med budget. Årets prognos uppgår till 36,8 mkr jämfört med budget, 58,6 mkr.



TACK!