

Fördjupad information om nya färdtjänsttaxiavtalet

Tilldelning är 216 fritidsresor

55 293 resenärer har tillstånd

1 969 756 resor genomfördes under 2018

Genomsnittligt pris per resa är 271 kronor

Genomsnittligt resande är 36 resor

Avtal fram till 31/3 2019

Två leverantörer

”Flat rate” – samma pris i hela Stockholms län

Tidspassning 15:00 – 18:00

Hundar

Saknades bilar – problem för resegarantin

Bilbarnstol

Trafiksituation

Nytt taxiavtal 1 april 2019

- Tre leverantörer
- Olika priser på olika tider och områden
- Kollektivavtalsliknande villkor
- Extra ersättning - resegaranti
- Extra ersättning - hundar
- Extra ersättning - bilbarnstol

Utmaningar idag

Område	aug-18	aug-19
10 NYNÄSHAMN	95,15%	87,73%
60 EKERÖ	81,51%	78,47%

Tidspassning

Trafiksituation

Fakta utfall

Kostnaderna har ökat med 24 % (jmf historiskt utfall)

Resor ökar främst i prisklass 3 områden under högtariff tider

Snittpris per resa ökar

Resor med bilbarnstol ökar 78 %

Resor med ledarhund ökar med 14 %

- Tidspassning
- Resor med hundar
- Resor med bilbarnstol
- Kundnöjdhet





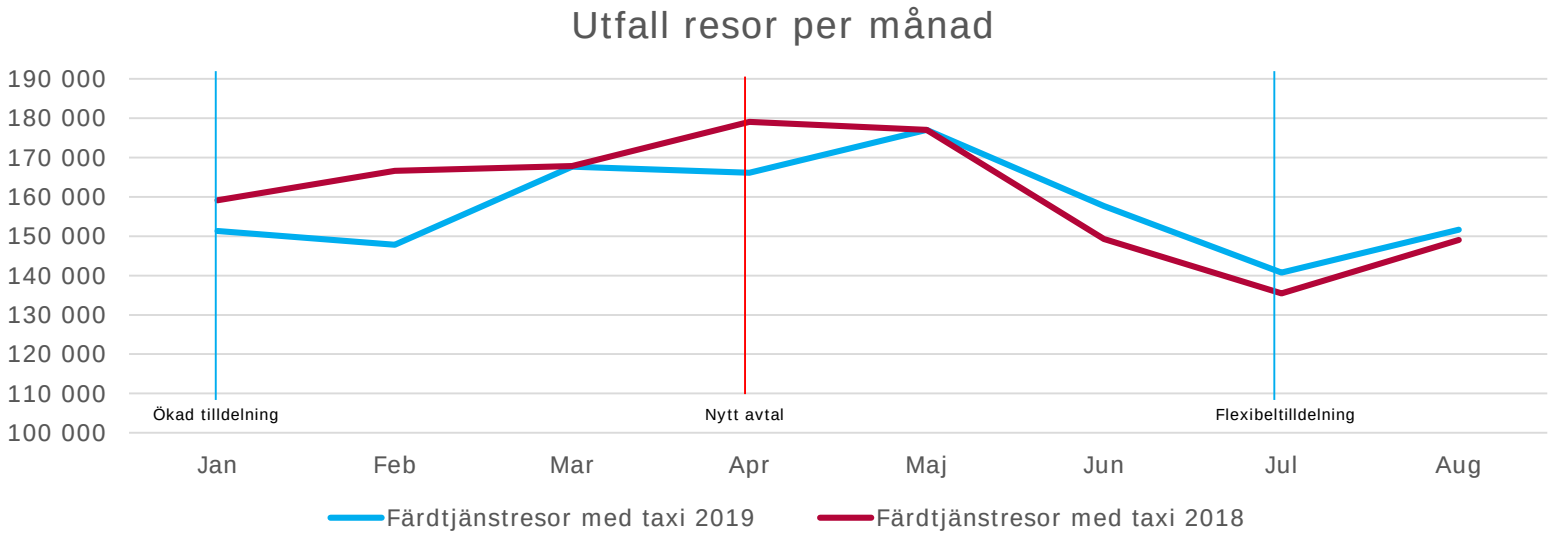


ROYALTYFRI
Minskningar
• Antal återbetalningar (-50%)
• Samtal till resegarantin
• Synpunkter om hund
• Synpunkter om bilbarnstol

Utmaningar 2020

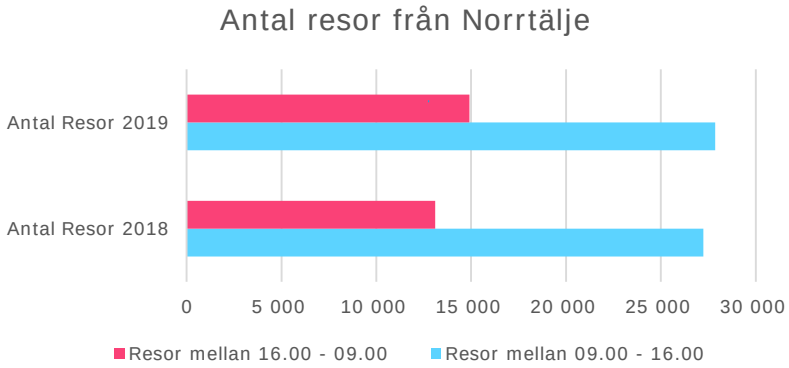
- Ökad resetilldelning
- flexibel tilldelning
- bättre leveranser

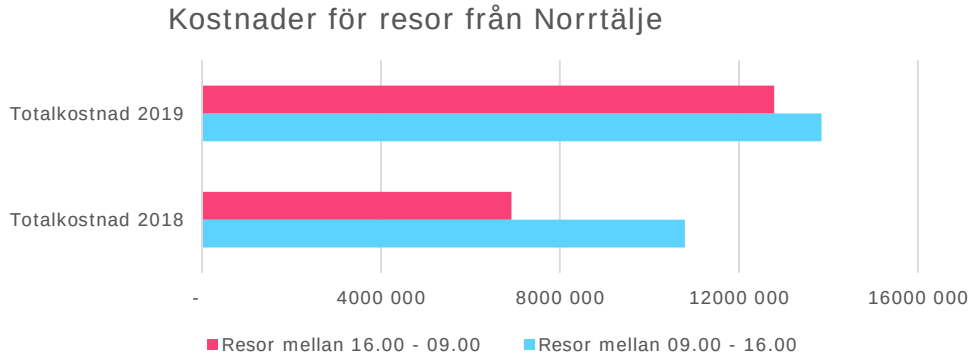
Om våra resenärer ökar sitt resande med en (1) resa ökar kostnaderna med 15 mkr



Slut

Förändringar i kostnader för resor från Norrtälje





Trend framåt

- Vad tror vi
  - Ökad tilldelning leder till fler resor
  - Bättre tidspassning leder till fler resor
  - Finns en fördröjning i förändring av resmönster då genomsnittsresenären reser 36 resor/år. Tar tid för dem att se den positiva förändringen i tidspassningen och öka sitt resande.
  - När priset är högre i ”utkantsområden” ökar resorna i dessa områden vilket leder till längre resor och högre snittpris per resa.

Utmaningar nu

Tidspassning

- Haninge
- Nynäshamn
- Ekerö

	v23	v24	v25	v26	v27	v28	v29	v30	v31	v32	v33	v34	v35
10 NYNÄSHAMN	86,73%	85,09%	91,26%	89,47%	74,08%	84,12%	90,27%	94,00%	89,85%	84,48%	90,83%	86,11%	90,83%
11 SORUNDA	77,78%	73,68%	91,03%	81,40%	73,97%	93,24%	85,92%	78,33%	86,76%	91,67%	89,90%	90,32%	89,90%
12 ÖSMO	78,63%	85,45%	90,91%	87,41%	75,83%	75,45%	90,59%	89,25%	90,57%	91,35%	90,98%	86,13%	90,98%
13 MUSKÖ	84,21%	85,00%	100,00%	66,67%	76,92%	84,62%	75,00%	71,05%	91,67%	84,62%	81,25%	88,00%	81,25%
14 TUNGELSTA	78,51%	81,55%	90,44%	83,86%	83,89%	86,86%	90,29%	89,49%	86,17%	90,91%	79,03%	89,23%	79,03%
15 DALARÖ	78,95%	79,09%	90,59%	84,04%	87,16%	88,60%	82,02%	85,58%	86,21%	81,94%	75,73%	77,67%	75,73%

Nuläge

	Maj	Juni	Juli	Aug
NKI/nöjdhet (mål 86%)	84%	89 %	86 %	89%
Tidspassning (mål 94 %)	88%	88 %	92 %	90%
Antal samtal till Kundservice	20 942	19 866	17 536	17 751
Besvarade inom 90 sekunder	87%	77 %	84 %	78%
Antal samtal till Resegarantin	16 786	19 672	11 334	15 785
Besvarade inom 90 sekunder	88%	73 %	83 %	70%