

Handläggare
Johan Rubbestad Lilja

Datum
2015-11-19

Diarienummer
GSN-2016-0126

Gatu- och samhällsmiljönämnden

Kvalitetsgranskningsresor

Förslag till beslut

Gatu- och samhällsmiljönämnden föreslås besluta

att införa kvalitetsgranskningsresor för tjänstemän vid Enheten för särskild kollektivtrafik.

Bakgrund

I januari 2015 införde enheten en ny upphandlingsmodell som bygger på kvalitetsrankning, vilket innebär att de bolag som bl. a. får bäst kundbetyg också tilldelas flest resor. Varje dag (sammalagt 250 personer i månaden) kontaktar trafikcentralen slumpmässigt utvalda resenärer som rest med färdtjänsten föregående dag för att fråga hur de upplevt den aktuella resan. Dessa får svara på följande fyra frågor som sedan sammanställs och ligger till grund för månadens kvalitetsrankning:

- Kom fordonet på det klockslag som du fått löfte om?
- Kom du fram i tid?
- Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram?

Under maj och december ställs även en övergripande fråga om hur kunderna upplever färdtjänsten i stort: vilken är din allmänna uppfattning om färdtjänsten som helhet?

Trots att de flesta kunder enligt kvalitetsrankningsfrågorna på det stora hela är nöjda, har det ändå sedan omorganiseringen av färdtjänsten i januari 2015 förts en livlig debatt i media av personer som inte anser att det nya systemet fungerar. Vid flera tillfällen har det framkommit önskemål om att politiker och tjänstemän själva ska pröva att resa med färdtjänst för att se hur det fungerar i praktiken. Av denna anledning vill vi nu gå allmänheten till mötes och göra det möjligt för tjänstemän vid Enheten för särskild kollektivtrafik att vid tjänsteresor resa med färdtjänst. Vi har valt att kalla dessa resor för kvalitetsgranskningsresor.

Ärendet

För att bygga vidare på enhetens kvalitetsarbete skulle det vara en stor fördel om tjänstemän kan resa med färdtjänst för att göra kvalitetsgranskningar. Vid kvalitetsgranskningarna besvarar tjänstemännen samma frågor som ställs till kunderna (se föregående sida) men vi avser även att se på andra krav som ställts i upphandlingen. Ett särskilt protokoll kommer att upprättas för att besvara dessa frågor. Kvalitetsgranskningsresor kan även bidra till att tjänstemännen får en bättre förståelse för hur färdtjänstresandet fungerar i verkligheten och som redan nämnts är detta något som efterfrågats av allmänheten. Kvalitetsgranskningsresor kan även bidra till att åtgärda vissa systemfel som upptäckts vid resorna. Granskningen kommer att dokumenteras i fordonsdatabassystemet FRIDA, där alla bilar redan är registrerade. Vi kan även där direkt rapportera fel till taxibolagen. Tanken är inte att dessa kvalitetsgranskningsresor ska ligga till grund för kvalitetsrankningen, men de blir ett viktigt inslag i det fortsatta kvalitetsutvecklingsarbetet och i kommunikationen med taxibolag och kunder.

Vid färdtjänstutredningar gör tjänstemännen ofta hembesök för att träffa personen som ansökt om färdtjänst. Tjänstemännen reser vid hembesök oftast med tjänstebil eller med allmänna kommunikationer. Vid dessa tillfällen skulle man istället kunna resa med färdtjänst och på så sätt kombinera ett hembesök med en kvalitetsgranskningsresa. På samma sätt kan man göra vid informationsmöten etc. Grunden för färdtjänstresande är alltid samplanerade resor, d.v.s. att man reser tillsammans med andra färdtjänstresenärer. Därför ska kvalitetsgranskningsresor alltid vara samplanerade. Då får tjänstemännen också möjlighet att träffa och prata med färdtjänstresenärer. Kvalitetsgranskningsresor ska endast göras inom zon 1.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Josefine Åhrman
Enhetschef för särskild kollektivtrafik