

Utvärdering Beställningsmottagning

221221

Agenda

- Inledning & Bakgrund
- Utvärdering mål
- Slutsats & Rekommendation
- Dialog



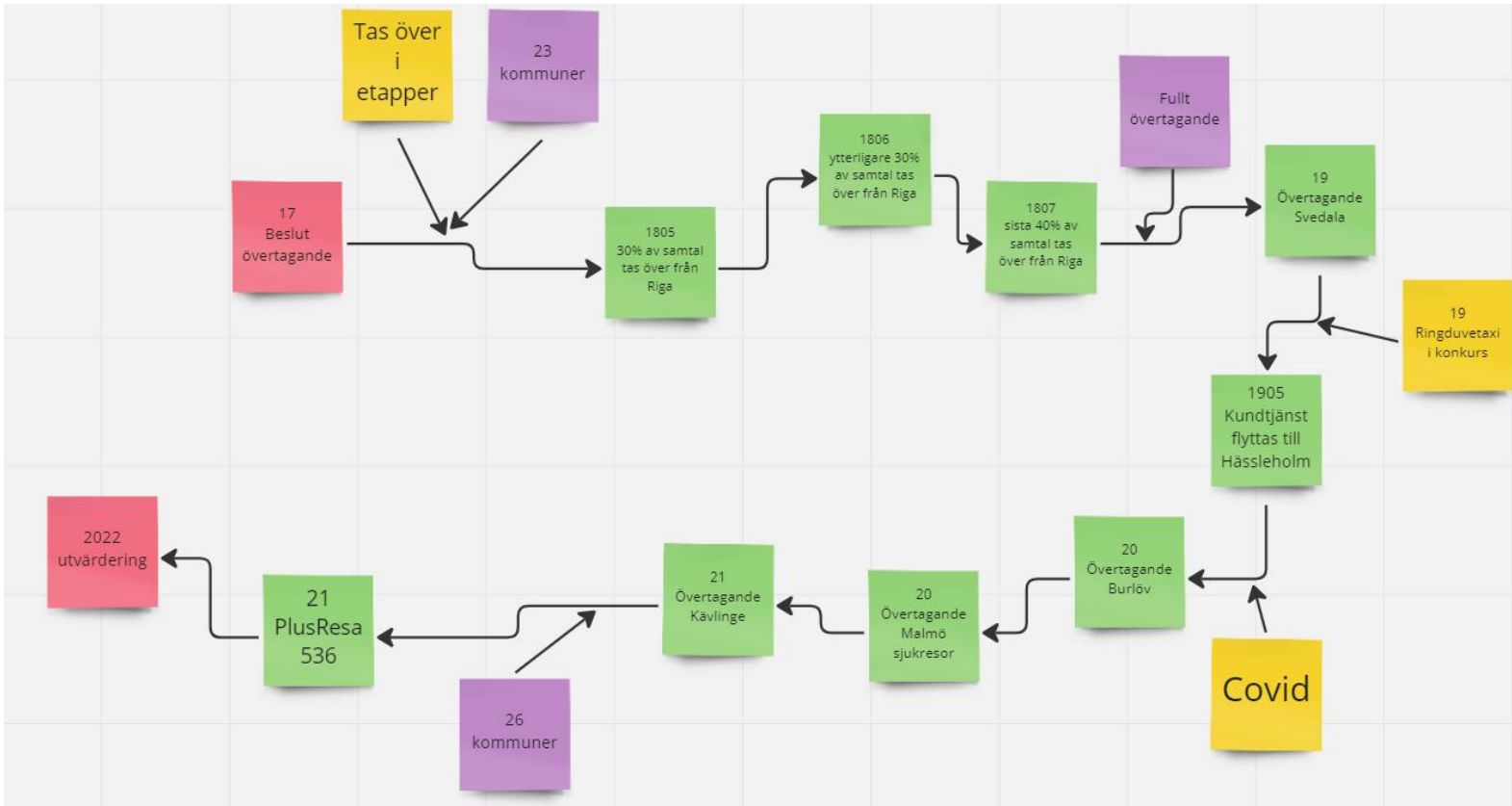
Inledning

- Ramboll
- Analys & underlag
 - KTN Beslutsförslag
 - Nyckeltal Anbarø
 - Statistik
 - Ekonomiska underlag
 - Kundsynpunkter 2017 samt 2022
- Basår 2019

Bakgrund

- Beslut Kollektivtrafiknämnden, beställningsmottagning i egen regi
- 9 mål sattes upp
- Utvärdering för övertagandet av beställningsmottagningen i egen regi efter fyra år
- Utvärdering av uppsatta mål samt förslag på åtgärder

Beställningsmottagningens tidslinje

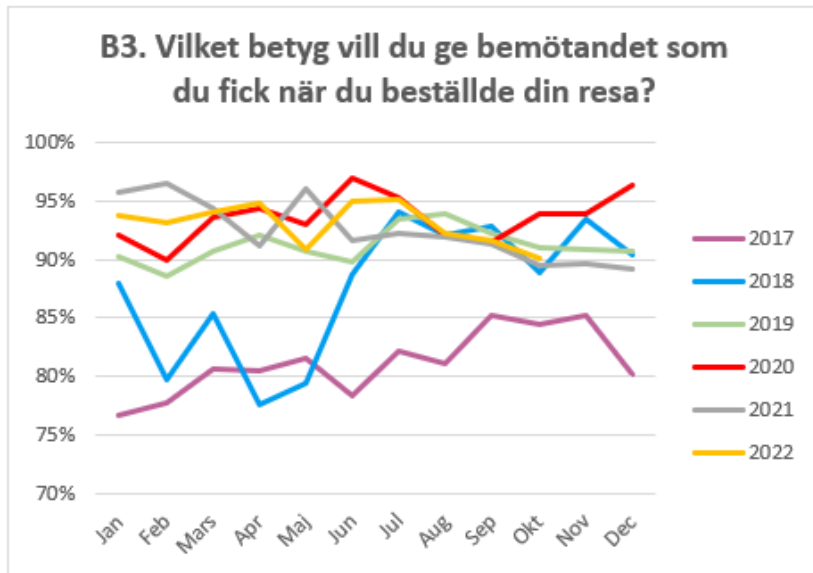


- Tas över i etapper
- Tillkommande uppdrag
- Påverkan av yttre faktorer Covid

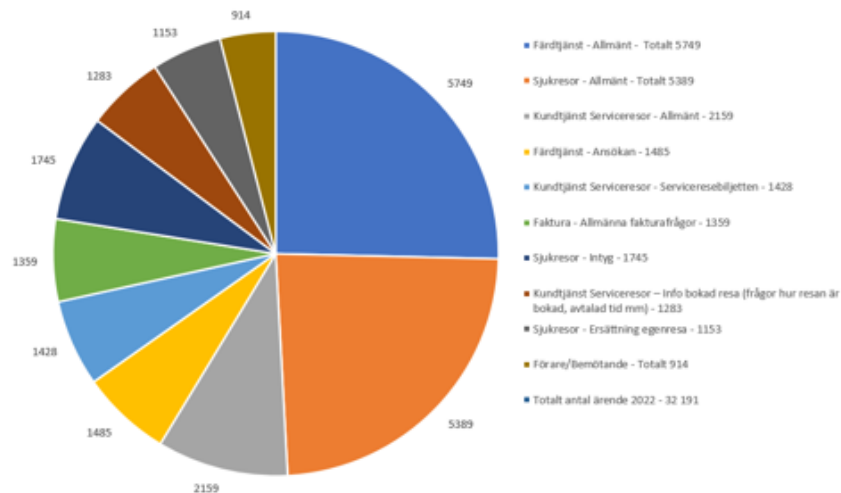
Sammanställning mål

1. Kunderna kommer uppleva mindre språkhinder mellan kund och personal
2. Lokalkännedom hos personal kommer att öka
3. Kostnaden för beställningsmottagningen i egen regi kommer inte att överstiga 24 miljoner kronor årligen vid uppstartstillfället
4. Driftskostnaderna för beställningsmottagningen kommer inte att öka mer än 60% jämfört med upphandlad verksamhet
5. Möjligheten till kollektivtrafikresor och kombinationsresor kommer att öka
6. Befintlig fordonsflotta kommer att utnyttjas mer effektivt
7. Full insyn i verksamheten kommer att leda till ökad kontroll och bättre uppföljning
8. Ledet till kundkontakten kommer att minska
9. Kundnöjdheten kommer att vara högre än tidigare

1. "Kunderna kommer uppleva mindre språkhinder mellan kund och personal"



Top 10 kategorier 2022



Underlag

- Kundtjänststärkningen
- Kundnöjdhet
- Intervju
- Antagande om att lokal personal positivt påverkat upplevelsen av språkhinder
- Inte med i 10 största kategorierna för kundärende
- 13 procentenheter högre betyg för bemötande

Målet uppnått

2. *“Lokalkännedom hos personal kommer att öka”*

Underlag

- Kundtjänstärenden
- Kundnöjdhet
- Intervju områdeschef beställningsmottagning

Målet uppnått

- Lokal personal
- Ökad kundnöjdhet

3. "Kostnaden för beställningsmottagningen i egen regi kommer inte att överstiga 24 miljoner kronor årligen vid uppstartstillfället"

Underlag

- Antal anställda personer
- Uppdragets förändring 2017-2022
- Antal resor 2017 och 202
- Jämförelse av kostnad/anställd och beställningsmottagningskostnad/resa

Kostnadspost	2017	2018	2019	2020	2021
Antal anställda	0	42 st.			49 st. ²
Beställningsmottagning	12,5 milj kr	21,1 milj kr	32,2 milj kr	31,3 milj kr	30,7 milj kr
Antal resor	1,5 milj	1,5 milj	1,5 mil kr	1,1 milj	1,3 milj
Beställningskostnad/resa	8,3 kr	14,1 kr	21,5 kr	28,5 kr	23,6 kr
Kostnad/anställd	0	0,5 milj kr			0,6 mil kr

- Växande uppdrag
- PlusResa
- Utveckling av tekniska tjänster
- Erfaren personal
- Beslutsförslag
Kollektivtrafiknämnden
2017-kostnad 30 milj kr
drift och engångskostnad
uppstart

Målet är uppnått

4. *”Driftskostnaderna för beställningsmottagningen kommer inte att öka mer än 60% jämfört med upphandlad verksamhet”*

Underlag

- Antal anställda personer
- Uppdragets förändring från 2017-2022
- Ekonomiska underlag

Kostnadspost	2017	2018	2019	2020	2021
Antal anställda	0	42 st.			49 st. ²
Beställningsmottagning	12,5 milj kr	21,1 milj kr	32,2 milj kr	31,3 milj kr	30,7 milj kr
Antal resor	1,5 milj	1,5 milj	1,5 mil kr	1,1 milj	1,3 milj
Beställningskostnad/resa	8,3 kr	14,1 kr	21,5 kr	28,5 kr	23,6 kr
Kostnad/anställd	0	0,5 milj kr			0,6 mil kr

- Växande uppdrag
- PlusResa
- Utveckling av tekniska tjänster
- Erfaren personal
- Hög kvalité
- Bemanning
Trygghetslinjen
- Beslutsförslag
Kollektivtrafiknämnden
2017, kostnad
upphandlad verksamhet
ca 15 milj kr.
- Ingen jämförbar
upphandlad verksamhet

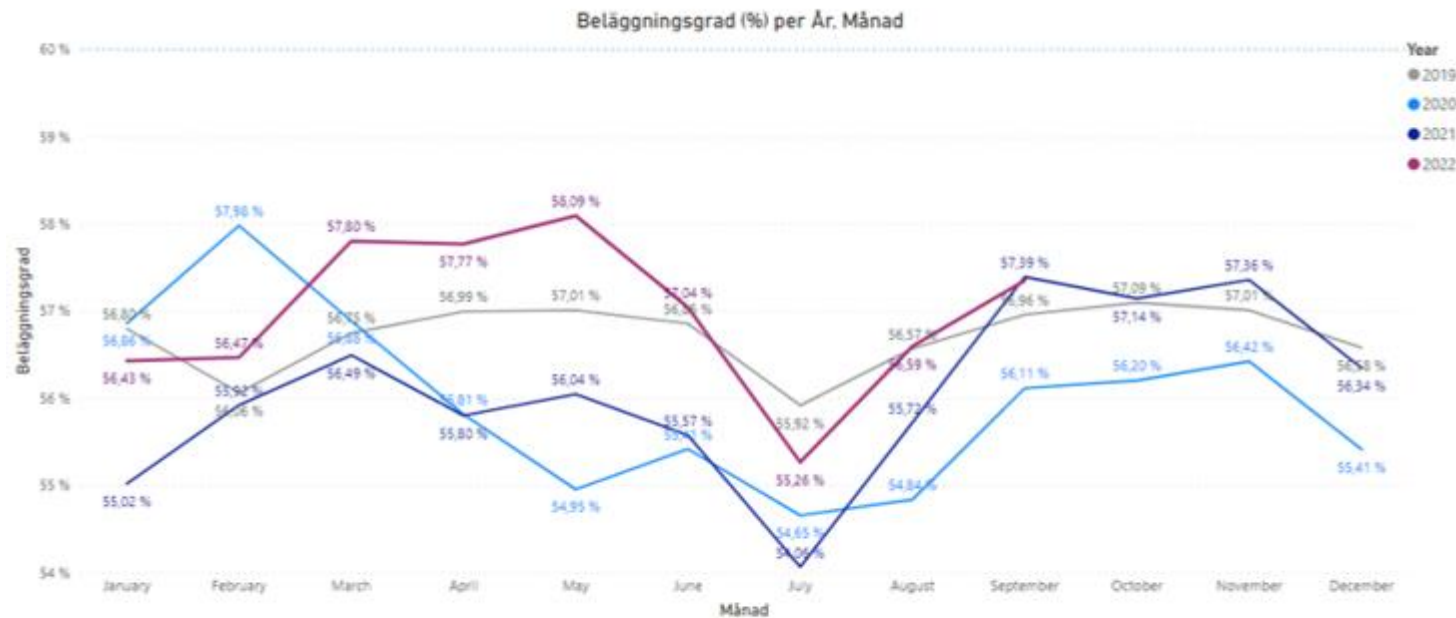
Målet är inte uppnått

5. *”Möjligheten till kollektivtrafikresor och kombinationsresor kommer att öka”*

- Underlag
 - Statistik över fria resor
 - 2017: 573 000 resor
 - 2018: 569 000 resor
 - 2019: 522 000 resor
 - 2020: 271 000 resor
 - 2021: 278 000 resor
 - 2022: 635 000 fram till september

Målet ”Möjlighet till kollektivtrafikresor” är uppnått och ”Kombinationsresor kommer att öka” är inte mätbart

6. "Befintlig fordonsflotta kommer att utnyttjas mer"



Med beläggingsgrad menas hur stor del av tiden sitter minst 1 kund i bilen (på fordonsnivå). Beräknades: ("Betald km" / "Körsträcka km"). Betald km = Faktiskt körda med kund i bilen (fordons perspektiv).
"2021-02-17 (2) Mål beläggingsgrad" enligt info från https://skanetrafiken.sharepoint.com/w/s/AQServiceesor-UppfyllningTrafikleverantrer/ESEK0h3kQ_Z8goPaC_96RGsBGMxVGLmY19Zj5_J-Dugug7e=uBOR6Q
Källor: AP_Serviceesor.qvw", "OK_Månaduppföljning.pbix".

- Underlag
 - Beläggingsgrad
- Påverkan ensamresor
- Positiv trend

Målet uppnått

7. "Full insyn i verksamheten kommer att leda till ökad kontroll och bättre uppföljning"

Underlag

- Samlad verksamhet i Hässleholm
- Utveckling av processer och nyckeltal
- Nyckeltalsmöten
- Kvartalsmöten med trafikföretagen
- Tjänstemanna-, kund- och politikerråd

Målet är uppnått

- Koncentrerad verksamhet
- Uppföljning av verksamheten löpande

8. *“Ledet till kundkontakten kommer att minska”*

Underlag

- Utveckling av arbetssätt
- Övertagande av beställningsmottagning
- Flytt av kundtjänst
- Tätare hantering av kundärenden
- Utveckling av kundärendesystem
- Skånetrafiken möter kunder och kommuner ute för att informera om färdtjänst/sjukresor

Målet är uppnått

- Koncentrerad verksamhet
- Utvecklade arbetssätt kundärenden och kundärendesystem

9. *"Kundnöjdheten kommer att vara högre än tidigare"*

Underlag

- NKI Serviceresor "Senaste resan" 2017-2022

- 2017: 90%
- 2018: 90%
- 2019: 90%
- 2020: 92%
- 2021: 91%
- 2022: 91%

Målet är uppnått

Mål	Värde 2018	Värde 2022	Utfall	Förklaring av målets utfall
"Kunderna kommer uppleva mindre språkhinder mellan kund och personal"	80%	93%		Lokal verksamhet, lokal personal, ökat kundfokus
"Lokalkännedom hos personal kommer att öka"				Lokal verksamhet, lokal personal, ökat kundfokus
"Kostnaden för beställningsmottagningen i egen regi kommer inte att överstiga 24 miljoner kronor årligen vid uppstartstillfället"	21,1 milj. kr	-		Utökat ansvar med 3 kommuner, Malmö sjukresor, PlusResa samt effekter av Covid på verksamheten
"Driftskostnaderna för beställningsmottagningen kommer inte att öka mer än 60% jämfört med upphandlad verksamhet"	12,5 milj. kr	30,7 milj. kr*	Ingen bedömning	Finns ingen upphandlad verksamhet att jämföra mot.
"Möjligheten till kollektivtrafikresor och kombinationsresor kommer att öka"	Positiv trend	Åter ökad trend		Pga. Covid har dessa resor inte rekommenderats.
"Befintlig fordonsflotta kommer att utnyttjas mer effektivt"	Positiv trend	Åter ökad trend		Pga. Covid utförs det en högre grad av ensamåkning
"Full insyn i verksamheten kommer att leda till ökad kontroll och bättre uppföljning"				Utvecklade processer och nyckeltal, månadsuppföljning
"Ledet till kundkontakten kommer att minska"				Samlad verksamhet, uppföljning och registrering av samtliga kundärenden
"Kundnöjdheten kommer att vara högre än tidigare"	90%	91%		Lokal verksamhet, hög kvalitet, ökad kundfokus

*2021
Ramboll

Sammanfattning mål

- Överlag uppnådda mål
- Påverkan av yttre faktorer
 - Övertagande etapper
 - Växande uppdrag
 - Covid-pandemin

Slutsats & Rekommendation

- Överlag målen uppnådda
- Påverkan av yttre faktorer skapar utmaningar
- Utveckling av tekniska system för att öka förutsättningar för effektivisering och optimering

Dialog





Tack!

Emma Eriksson