

Handläggare  
Amelie Sahlin  
023-77 70 08  
amelie.sahlin@regiondalarna.se

Datum  
2015-05-06

Diarienummer  
RD2015/20

Direktionen

## Förslag till åtgärder utifrån rapporten Färdtjänstresor ur ett kundperspektiv

### Förslag till beslut

Direktionen föreslås besluta att anta förslag på åtgärder utifrån resultatet av rapporten Färdtjänstresor i Dalarna

### Ärendet

Föreslagna på åtgärder.

- De som är beviljade arbetsresor, även så kallade fasta resor, bör också känna tillit till färdtjänsten. Därför måste vi veta vad det är som gör att just de transporterna ofta upplevs som mer försenade och Samres måste se över planeringen av dessa resor.
- De begränsningar som de mer frekventa användarna av färdtjänsten upplever exempelvis resor till möten och andra aktiviteter bör kunna få mer anpassade hämtnings- och lämningsstider genom en översyn av schemalaggnings- och antalet fordon som kan vara en bidragande orsak.
- Kunderna är över lag nöjda med beställningscentralen men en femtedel uppger att det har problem och dessa anger att de är språkliga brister hos beställningscentralen. Därför måste Samres försöka identifiera vilka operatörer det gäller och utbilda dem vidare i svenska språket. Region Dalarna behöver utförligare beskriva i broschyren "Färdtjänsten Dalarna" vilken information operatören kommer att efterfråga av kunden samt att Färdtjänsten Dalarana tillsammans med Samres utvecklar en gemensam checklista som både operatörerna och beställarna kan följa vid beställning för att undvika missförstånd.
- Bemötandet från chaufförerna är mycket bra men några uppger att chaufförerna pratar i mobiltelefonerna utan headset, vilket enligt reglementet är förbjudet. Entreprenörerna måste därför se till att reglerna följs.

- Idag har kunderna inget förtroende för Samres kundtjänst. En lösning på problemet kan vara att Samres arbetar vidare med att höja förtroendet hos kunden alternativt flytta över verksamheten till AB Dalatrafiks kundservice.

## Beslutsunderlag

Rapporten Färdtjänstresor ur ett kundperspektiv.