



2016-05-19

**Lars Lindahl**

*Bitr förvaltningschef/HR-chef*

# Svenska färdtjänstföreningens (SFF)

Ersta konferens, Stockholm

2016-05-18

En del av Landstinget i Kalmar län



# Hanbaro, (handläggningsbarometern)

Kvalitetsmätning av myndighetsutövningen för  
färdtjänst och riksferdtjänst

Vad har hänt sedan sist !

1. Uppmärksammat
2. Behov fanns
3. Vad gör vi nu  nationellt?



# Hur uppkom idén till Hanbaro



En del av Landstinget i Kalmar län



# Varför en ny barometer

- ➔ Kvalitetsmätning för vår myndighetsutövning/handläggning
- ➔ Kunna visa på vår professionalism, bemöta politiker, media, intresseorganisationer m.m. (bild)
- ➔ Helhet, komplement till Anbarο och Kolbar



En del av Landstinget i Kalmar län



# Hanbaro

- ➔ Bemötande
- ➔ Information
- ➔ Förståelse
- ➔ Handläggningstider
- ➔ Erhöll du vad du ansökt om?
- ➔ Synpunkter
- ➔ 1ggr/månad
- ➔ Beslut tagna under 2 dagar
- ➔ Datum, konfidentiellt
- ➔ Påminnelse efter 14 dagar

# Vad har då hänt, vad har vi gjort

- ➔ Pågående analys av resultatet
- ➔ Påbörjat strukturarbetet
- ➔ Mest märkbart är den "externa tystnaden"



En del av Landstinget i Kalmar län



# 1 Medborgare och kund

måtten visar medelvärdet av nöjdheten över de senaste 12 månaderna

| Mått                                                                 |                                                                                                                                                                         | Utfall          | Målvärde |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| Allmänhetens nöjdhet med KLT (Kolbar)                                |   | 43 %            | 50%      |
| Kundens nöjdhet med KLT (Kolbar)                                     |   | 62%             | 66%      |
| Kundens nöjdhet med den senaste gjorda kollektivtrafikresan (Kolbar) |   | 82%             | 90 %     |
| Kundens nöjdhet med sjukresor (Anbarο)                               |   | 93 %            | 95 %     |
| Kundens nöjdhet med färdtjänst (Anbarο)                              |   | 92 %            | 95 %     |
| Mått                                                                 |                                                                                                                                                                         | Utfall Feb 2016 | Målvärde |
| Andel nöjda med handläggningstid                                     |                                                                                                                                                                         | 86 %            | 90 %     |
| Andel nöjda med bemötandet i myndighetsutövning                      |                                                                                                                                                                         | 90 %            | 90 %     |



# Svarsfrekvens

| Månad | Datum | Veckodagar | Antal utskick | Datum ut | Inkomna (1) | Påminnelse | Inkomna (2) | Totalt inkomna |  | %      |           |
|-------|-------|------------|---------------|----------|-------------|------------|-------------|----------------|--|--------|-----------|
| Jan   | 29-30 | To-Fre     | 33            | 150203   | 21          | 12         | 4           | 25             |  | 75,76% | Januari   |
| Feb   | 26-27 | To-Fre     | 22            | 150302   | 15          | 7          | 5           | 20             |  | 90,91% | Februari  |
| Mar   | 30-31 | Må-Tis     | 17            | 150330   | 10          | 7          | 2           | 12             |  | 70,59% | Mars      |
| Apr   | 28-29 | Tis-On     | 25            | 150430   | 13          | 12         | 3           | 16             |  | 64,00% | April     |
| Maj   | 28-29 | To-Fre     | 31            | 150528   | 19          | 12         | 6           | 25             |  | 80,65% | Maj       |
| Jun   | 29-30 | Må-Tis     | 24            | 150630   | 11          | 13         | 5           | 16             |  | 66,67% | Juni      |
| Jul   | 30-31 | To-Fre     | 19            | 150722   | 15          | 4          | 3           | 18             |  | 94,74% | Juli      |
| Aug   | 27-28 | To-Fre     | 20            | 150831   | 12          | 8          | 3           | 15             |  | 75,00% | Augusti   |
| Sep   | 29-30 | Tis-On     | 19            | 150930   | 14          | 5          | 3           | 17             |  | 89,47% | September |
| Okt   | 22-23 | To-Fre     | 20            | 151030   | 13          | 7          | 1           | 14             |  | 70,00% | Oktober   |
| Nov   | 24-25 | Ti-On      | 22            | 151126   | 9           | 13         | 1           | 10             |  | 45,45% | November  |
| Dec   | 28-29 | Må-Tis     | 37            | 151230   | 21          | 16         | 8           | 29             |  | 78,38% | December  |

Medelvärde svarsfrekvens 75,1%

# Resultat 2015

| Fråga            | Poäng (1-6)      | Nöjdhet (%)     |
|------------------|------------------|-----------------|
| Bemötande        | 5,48 (5,07-5,75) | 91,5% (85%-96%) |
| Information      | 5,30 (4,64-5,87) | 88,4% (77%-98%) |
| Förståelse       | 5,26 (4,36-5,54) | 87,4% (73%-92%) |
| Handläggningstid | 5,22 (4,57-5,38) | 87,2% (76%-92%) |

# Bemötande



En del av Landstinget i Kalmar län

## Utbildningar

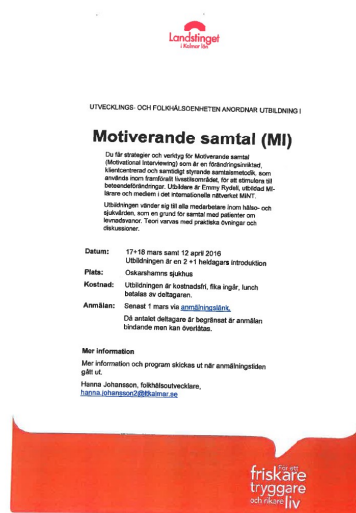
- Motiverande samtal (bild)
- Att bemöta rättshaverister

## Internt arbete

- Stående punkt vid våra basenhetsträffar
- Att minimera misstag



# Motiverande samtal



En del av Landstinget i Kalmar län

**KLT**  
KALMAR LÄNSTRAFIK

# Bemötande



En del av Landstinget i Kalmar län

## Utbildningar

- Motiverande samtal
- Att bemöta rättshaverister
- Konsten att hantera besvärliga människor

## Internt arbete

- Stående punkt vid våra basenhetsträffar
- Att minimera misstag



# ”Till:sammans Vårt kommunikativa huvudbudskap”

En guide till vårt  
varumärke

→ Våra värdeord och vägvisare



## Öppet

- Vi skapar en tillgänglig trafik för alla
- Vi skapar enkla och användarvänliga tjänster
- Vi är lyhörda för våra kunders önskemål och behov
- Vi är öppna och ärliga



## Engagerat

- Vårt bemötande präglas av omtanke och engagemang
- Vi har kunden i fokus och planerar för hela resan
- Vi har ett arbetsklimat där alla känner stolthet och motivation och vill utveckla verksamheten
- Vi tar ansvar för en hållbar framtid



## Kunnigt

- Vi är öppna för att lära oss nytt - varje dag lite bättre
- Vi är resultatinriktade och har ett ekonomiskt ansvar
- Vi är specialister på kollektivtrafik
- Vi är föregångare inom den tekniska utvecklingen i branschen

# Information/förståelse



En del av Landstinget i Kalmar län

## Vad vi gjort

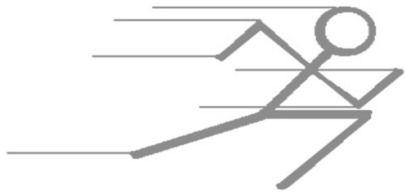
- Nytt informationsmaterial
- Information/utskick till länets kommuner
- Ökad tolkanvändning
- Tydliga beslutsmotiveringar, "informellt/lättläst"

## Att arbeta vidare med

- Information-minskade hembesök?



# Handläggningstid



- ➔ Vi har här valt att inte göra någonting (ca 2 veckor).



# Hur går vi vidare

- På egen hand
- Tillsammans nationellt



# Klargörande



En del av Landstinget i Kalmar län



# Klargörande

”Mannen utan huvud”  
Robban



En del av Landstinget i Kalmar län





Tack för att ni har lyssnat

Lars Lindahl  
Biträdande förvaltningschef/HR-  
chef  
Kalmar Länstrafik  
010-21 21 080  
070-619 12 44