

UPPFÖLJNING MÅL I FÖRVALTNINGSPLANEN 2017

INVÅNARE/KUNDPERSPEKTIV - Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status 171231	Status
Ta fram planerings-principer för kollektivtrafiken.	• LP1, LP3, LP4 • TFP1-5 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q1 2018	Ej påbörjat - Nytt: Q4 2019 <i>Avser den inomkommunala kollektivtrafiken. Ett första möte har genomförts. Arbetet försvåras av att kollektivtrafiken inte är skatteväxlad fullt ut, utan kommunerna har fortfarande mandat att planera sin egen trafik. Andra orsaker är att andra aktiviteter har prioriterats samt att vi fortfarande har vakanta tjänster. Detta arbete kommer kräva bredare samverkan med kommunerna än vi har idag.</i>	
Uppdatera Hållplatshandboken.	• LP3 • TFP2, TFP4 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q1 2018	Pågår - Nytt: Q3 2018 <i>Arbetet med en revidering av Hållplatshandboken från 2010 är påbörjat.</i>	
Utföra en hållplatsinventering	• LP3 • TFP2, TFP4 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q4 2018	Klart Q4 2017 <i>Ett digitalt verktyg har tagits fram för att genomföra inventeringen av samtliga hållplatser i länet. Inventeringen beräknas vara klar under Q4 2017.</i>	
Ta fram lojalitetsprogram.	• LP3 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q4 2017?	<i>Arbetet med lojalitetsprogram är lagt på is till dess att de reklamskärmar som ska användas för ändamålet fungerar.</i>	
Utföra en eller flera kundundersökningar.	• LP1, LP3, LP4 • TFP1-5 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q4 2017	Q4 2017 - Klart men görs löpande <i>Kollbar-undersökningen sker månadsvis, Webplatsundersökning på vl.se samt enkel facebook-undersökning.</i>	
Införa ANBARO för att mäta kundnöjdheten i den särskilda kollektivtrafiken.	• LP1, LP3 • TFP1-5 • Processmål NKI och förtroende för våra tjänster	Q4 2017	Klart sedan januari 2017 <i>Fyra resenärer per dag tillfrågas via telefonintervjuer om kundnöjdhet och kvalitet på transporterna, servicenivån i beställningscentralen, förare och fordon. Verket möjliggör jämförelser med övriga riket.</i>	
Införa en etjänst som riktar sig mot resenärerna i den särskilda kollektivtrafiken.	• LP1, LP3 • TFP1-5 • Processmål NKI och förtroende för våra tjänster	Q4 2017	Pågår - Nytt: Q1 2019	

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV - Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status 171231	Status
Arbeta fram ett nytt avtal med ABVL.	• LP3, LP6 • TFP 1-5 • Resultatmål kvalitet och effektivitet	Q1 2017	<i>Uppskjutet på grund av bolagsbildning med Örebro.</i>	
Förstudie kring alternativ betalningslösning särskild kollektivtrafik, för att minska kontanthantering.	• LP1, LP3 • TFP3, TFP5 • Resultatmål kvalitet och effektivitet	Q4 2017	<i>En förstudie har genomförts. KTF nöjda med utfallet. Det fungerar bra.</i>	
Införa en etjänst som riktar sig mot leverantörerna av särskild kollektivtrafik	• LP3, LP4, LP5 • TFP1-5 • Resultatmål tillgänglighet, kvalitet och effektivitet.	Q4 2018	<i>Åtgärden är beroende av den kommande upphandlingen.</i>	
Införa och utveckla digitalt analysverktyg	• LP3, LP4, LP5 • TFP1-5 • Resultatmål tillgänglighet, kvalitet och effektivitet.	Q4 2017	<i>Det digitala analysverktyget IWA finns framtaget. Vi är klara enligt beställningen. Vi ser dock behov av vidareutveckling.</i>	
Förbättra och förenkla avvikelshantering inom förvaltningens alla ansvarsområden	• LP3, LP4, LP5 • TFP1-5 • Resultatmål tillgänglighet, kvalitet och effektivitet.	Q4 2017	<i>Klart sedan mars 2017 då Kundservice fick sin nuvarande form med ansvar för hela förvaltningens avvikelshantering och innebär en väg in för all avvikelshantering. Detta hanteras via regionens system Synergi.</i>	

MEDARBETARE/UPPDRAGSTAGARPERSPEKTIV - Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status	Status
Implementera nya Medarbetarpolicyn	- LP5 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q2 2017	Nytt: Q1 2018 Pågår. Alla chefer ska ta upp på APT. Visa filmer etc.	
Bjuda in hälsoinspiratör till arbetsplatsen	- LP5 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q2 2017	Nytt: Q1 2018 Har ej gjorts än men vi har utbildat hälsoinspiratörer.	
Verksamheterna ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaron och inflödet av rehabiliteringsärenden.	- LP5 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q4 2017	Nytt: Q2 2018 Organisationen har förstärkts, till exempel har en ytterligare enhetschef anställts för att möjliggöra mer närvaro, stöd och kontakt med personalen. Frågan kommer att tas upp under början av 2018 när samtliga nyrekryterade chefer är på plats.	
Utbilda samtlig personal i landstingets interna utbildningar, så som för brand, miljö etc.	- LP5 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare och kvalitet	Q4 2017	Nytt: Q1 2018 Alla medarbetare ska via Lärcentrum genomföra e-utbildningar om miljö, arbetsmiljö, synergi Under våren 2018 genomförs en gemensam brandskyddsutbildning.	

EKONOMIPERSPEKTIVET - Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan	Status	Status
Förbättra och förtydliga budgetprocessen för trafikramen	- LP3, LP6 - Resultatmål ekonomiskt resultat - Processmål verksamheten ska bedrivas inom ram/budget	Q4 2014	Nytt: Q4 2018 Ekonomichef anställdes i december 2017.	
Ta fram nyckeltal för kontinuerlig utvärdering.	- LP3, LP6 - Resultatmål ekonomiskt resultat - Processmål verksamheten ska bedrivas inom ram/budget	Q3 2017	Nytt: Q4 2018 Ekonomichef anställdes i december 2017.	