

A nighttime photograph of a modern building with a series of large, cylindrical columns. The building is illuminated from within, and the lights reflect on the water in the foreground. In the background, the city of Reykjavik is visible, with its lights reflecting on the water. The sky is dark blue.

Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar

**SAMEIGINLEG FERÐAÞJÓNUSTA FATLAÐS FÓLKS Á HÖFUÐBORGARSVÆÐINU
AÐDRAGANDI, INNLEIÐING OG FRAMKVÆMD BREYTINGA**

**KYNNING Á FUNDI STJÓRNAR OG EIGENDA STRÆTÓ BS. 18. MAÍ 2015
HALLUR SÍMONARSON OG KRISTÍANA BALDURSDÓTTIR**

- Yfirlit kynningar
 - FERÐAÞJÓNUSTA FATLAÐS FÓLKS
 - AFMÖRKUN ÚTTEKTAR
 - VIÐMIÐ ÚTTEKTAR
 - LÆRDÓMAR
 - HEILDARMAT
 - ÁLYKTANIR INNRI ENDURSKOÐUNAR

Ferðapjónusta fatlaðs fólks

- Saga ferðapjónustu fatlaðs fólks rekur sig aftur til áttunda áratugs síðustu aldar þegar Kiwanisklúbburinn færði Sjálfsbjörgu að gjöf sérútbúna bifreið til aksturs með fatlað fólk.
- Sveitarfélögin á höfuðborgarsvæðinu hafa verið meðvituð um mikilvægi þjónustunnar og leitað leiða til að færa hana í sem best horf og jafnframt að reka hana á sem hagkvæmastan hátt.
- Frumkvæði Sjálfsbjargar
 - Sjálfsbjörg telur óhagræði og aukakostnað vera af því að bílar koma frá öllum sveitarfélögunum til að flytja fatlað fólk milli sömu tveggja staðanna, til dæmis þegar fólk í dagvist mikið fatlaðs fólks er að fara í sameiginlegar ferðir.
 - Sjálfsbjörg bendir á að hjá þessu mætti komast með samningum milli sveitarfélaganna eða jafnvel með því að ferðapjónusta fatlaðs fólks yrði skilgreind sem hluti af þjónustu Strætó bs.
 - Sjálfsbjörg óskar þess að þetta mál verði rætt og skoðað hjá viðeigandi aðilum innan sveitarfélaganna í því skyni að hagræða á betri veg fyrir alla aðila og lýsir vilja til að taka þátt í slíkri endurskoðun..
- Frá árinu 2006 hefur markvisst verið unnið að því að sameina ferðapjónustur fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu og um síðustu áramót hófst akstur sameiginlegrar ferðapjónustu undir sameiginlegu merki í umsjón Strætó bs.
- Væntingar sveitarfélaganna voru að með því næðist fram hagræðing sem gæfi kost á bættri þjónustu við notendur og auknu öryggi.

AFMÖRKUN ÚTTEKTAR

- Umtalsverðir hnökrar voru á ferðapjónustu fatlaðs fólks eftir sameiningu og alvarleg frávík sem brugðist var við með því að fara fram á að Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar gerði úttekt á aðdraganda, innleiðingu og framkvæmd ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.
 - **Aðdragandi** – skoðun á upphafi máls frá 22. febrúar 2006 þegar velferðarráð Reykjavíkur ákvað að hafa frumkvæði að stofnun starfshóps sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu ásamt hagsmunasamtökum fatlaðs fólks. Skoðað verði hvernig staðið var að ákvarðanatöku og stefnumótun, bæði í sveitarstjórnnum og hjá Strætó bs. um breytingar á þjónustunni m.t.t. samþykka aðildarsveitarfélaganna, stjórnarsýslulaga og góðra stjórnarháttanna. Í þessu sambandi verði lögð áhersla á að skoða samskipti og samráð við stjórnendur, starfsfólk og þjónustuþega og gerðar tillögur að úrbótum ef þörf krefur.
 - **Innleiðing** – Farið verður yfir innleiðingarferlið frá því að Strætó bs. var falið að annast umsýslu ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu. Farið yfir áætlun um innleiðingar og borið saman við viðmið um innleiðingu breytinga og góða stjórnarhætti. Sérstaklega verður farið yfir eftirlitshlutverk sveitarstjórna, SSH og stjórnar Strætó bs. gagnvart innleiðingu.
 - **Framkvæmd** – Skoðað verður hvernig staðið var að framkvæmd breytinganna í samanburði við áætlun um innleiðingu breytinga.

Viðmið úttektar

- Lög, reglugerðir, útgefin markmið, leiðbeiningar um stjórnarhætti og aðferðafræði breytingastjórnunar.
- Fræðimenn á sviði breytingastjórnunar
 - David M Herold og Donald B Fedor
 - Ronald A Heifetz og Marty Linsky
 - Rosabeth Moss Kanter
 - John P Kotter
- Við úttekt Innri endurskoðunar var leitað í smiðju Kotter sem setti fram eftirfarandi átta skref breytinga sem vegvísi í breytingaferli og leitast við að greina ferli breytinga á ferðaþjónustu fatlaðs fólks með hliðsjón af þeim.

Upplýsa þörfina

Virkja
lykilstarfsmenn

Þróa
framtíðarsýn og
stefnu

Upplýsa
framtíðina

Taka á andstöðu

Fagna
áfangasigrum

Hafa úthald

Festa nýbreytni
menningar í
sessi

Sameiginleg ferðapjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

LÆRDÓMAR

1. skref – Upplýsa þörfina

- Starfsfólkinu þarf að sinna vel í breytingarferlum og nauðsynlegt er að upplýsingagjöf sé mikil.
- Ef starfsmenn eru vel upplýstir eru meiri líkur á því að eining skapist meðal starfsmannanna.
- Mikilvægt er að útskýra hvers vegna breytingarnar eru nauðsynlegar og hvaða ávinningur felist í raun í þeim.

LÆRDÓMAR

- Hagsmunasamtök fatlaðs fólks og sveitarfélögin upplýstu vel um þörfina og nauðsyn breytinga. Bæði var bent á leiðir til aukins hagræðis með samlegðaráhrifum þvert á höfuðborgarsvæðið og bættrar þjónustu með því að bjóða notendum upp á samdægurspöntun svo og bætt öryggi farþeganna í samræmi við auknar kröfur um öryggi.
- Starfsfólk sveitarfélaganna og kjörnir fulltrúar voru upplýstir um framgang máls á hverju stigi fyrir sig, en starfsfólk ferðapjónustunnar upplifði óvissu á undirbúningstímanum sem og notendur þjónustunnar.
- Hugmyndasmiðja framtíðarhóps SSH dregur enn frekar fram þörfina til breytinga og bent er á að kostnaður við rekstur ferðapjónustunnar hafi vaxið á umliðnum árum.

2. skref – Virkja lykilstarfsmenn

- Finna hóp lykilstarfsmanna til að undirbúa og leiða vinnuna.
- Kotter talar um að mikilvægt sé að velja starfsmenn sem eru með rétta þekkingu, leiðtogaþæfileika og að traust sé nauðsynlegt.
- Að lokum leggur Kotter áherslu á að teymið setji sér raunhæf árangursmarkmið.

LÆRDÓMAR

- Starfsmenn sveitarfélaganna tóku virkan þátt strax í upphafi
- Leitað til hagsmunasamtaka um þátttöku í vinnuhópum á fyrstu stigum.
- Starfsmenn sem völdust til starfa í framkvæmdahópi SSH og undirbúningshópi voru lykilstarfsmenn með yfirgripsmikla þekkingu á málaflokknum.
- Markmið sem framkvæmdahópur SSH og undirbúningshópur SSH settu fram voru skýr.
- Gengið var fram hjá starfsfólki ferðaþjónustunnar hjá Strætó bs. sem tók ekki þátt í undirbúningi vinnunnar.

3. skref – Þróa framtíðarsýn og stefnu

- *Vel skilgreind markmið og framtíðarsýn auðveldar breytingar og með því næst að virkja starfsmenn sem eru á móti breytingum.*
- *Framtíðarsýnin á að vera einföld, raunhæf og skýr, hún þarf að höfða til allra sem koma að breytingunum.*
- *Framtíðarsýnin útskýrir að fóna og breytinga sé þörf en útskýrir jafnframt að þessar fónir muni skila sér margfalt til baka miðað við þá framtíð sem blasi við fyrirtækinu ef ekkert er að gert.*

LÆRDÓMAR

- Sú framtíðarsýn sem kom fram strax í upphafi hjá Sjálfsbjörgu, að sameina ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu, var í senn raunhæf og réttmæt stefna sem fylgt var út í gegnum undirbúningsferlið.
- Markmiðin um bættu þjónustu án kostnaðarauka í gegnum samlegðaráhrif og útboð á akstursþjónustu voru vel skilgreind.
- Ekki náðist að virkja starfsmenn ferðapjónustunnar sem smám saman verða á móti breytingum á þjónustunni og telja að sameining þjónustuvera í almenningssamgöngum og ferðapjónustu fatlaðs fólks skapi ekki fýsilegt vinnuumhverfi.
- Sveitarstjórnir og kjörnir fulltrúar í velferðarráðum mótuðu stefnu um ferðapjónustuna með skýrum hætti.

4. skref – Upplýsa framtíðina

- *Rauði þráðurinn í breytingastjórnun er upplýsingaflæði og nauðsynlegt er að leiðtogar upplýsi starfsmenn sína um framtíðarsýnina.*
- *Árangursríkar boðskiptaleiðir þurfa að vera valdar og sameiginlegur skilningur verður að vera á milli stjórnenda og starfsmanna varðandi markmið og stefnu hennar.*

LÆRDÓMAR

- Þegar samkomulag sveitarfélaganna og Strætó bs. hefur komist á vorið 2014 og þjónustulýsing verið samþykkt verða vatnaskil í annars ágætu ferli.
- Enginn virðist grípa þann bolta sem hafði farið á loft með bréfi Sjálfsbjargar í upphafi árs 2006.
- Þó svo starfsfólk velferðarsviða sveitarfélaganna hafi verið upplýst á fyrri stigum vantaði nú skipulagt upplýsingaflæði til allra hagsmunaaðila.
- Samráðshópur félagsmálastjóra á höfuðborgarsvæðinu sem hver fyrir sig ber ábyrgð á þessum málaflokki í sínu sveitarfélagi virðist hafa litið svo á að stjórnun breytinganna væri formlega komin í hendur Strætó bs. þó svo að ekkert í samkomulaginu né þjónustulýsingunni kveði á um ábyrgð Strætó bs. á því verkefni.
- Ekki verður séð að fulltrúar í velferðarráðum sveitarfélaganna hafi sinnt eftirlitsskyldu sinni með framgangi verkefnisins þar sem lítið er fjallað um ferðaþjónustu fatlaðs fólks eftir að ákveðið var að fela Strætó bs. umsjón þjónustunnar.

5. skref – Taka á andstöðu

- Efla þarf breiðan hóp starfsmanna til virkra aðgerða að mati Kotters.
- Starfsmenn sem eru í andstöðu við breytingarnar geta orðið áhugalausir ef ekkert er að gert fljótt.
- Viðhorf starfsmanna er jafn mikilvægur þáttur og að kenna fólki á ný tæki og tól sem jafnvel tilheyra breytingunum, því þarf að gera sér grein fyrir áhættunni sem fylgir ferlinu.

LÆRDÓMAR

- Eftir undirritun samkomulags um að Strætó bs. fari með umsjón með verkefninu og annist útboð akstursþjónustu virðist samráðshópur félagsmálastjóra líta þannig á að verkefnið sé komið úr höndum sveitarfélaganna að öllu leyti. Þeir virðast ekki hafa talið að undir faglega ábyrgð þeirra félli að fylgjast með innleiðingunni og ekki var heldur settur upp formlegur samráðsvettvangur til að takast á við hana.
- Starfsmönnum Strætó bs. í ferðaþjónustu fatlaðs fólks var snemma í ferlinu tjáð að breytingarnar leiddu til þess að þeir misstu störf sín.
 - Í stað þess að segja þeim upp störfum hefði átt að virkja þau í breytingaferlinu, nýta þekkingu þeirra og starfsreynslu.
 - Tæplega er hægt að ætlast til að fólk sinni starfi sínu af alúð með uppsagnarbréf í vasanum. Andstaða fer að skapast sem getur valdið miklu tjóni ef ekki er brugðist við henni.

6. skref – Fagna áfangasigrum

- *Allt breytingaferlið kallar oft á tíðum á mikla vinnu og eru áfangasigrarnir vitnisburður um að öll vinnan sé erfiðisins virði og jafnframt að trú starfsfólks og vinnugleði sé í hámarki.*
- *Áfangasigrarnir þurfa að vera raunhæfir og í samræmi við tímalengd breytingaferlisins.*

LÆRDÓMAR

- Vorið 2014 var mikil vinna framundan við undirbúning útboðs, gerð útboðsgagna og skráningu upplýsinga í nýtt aksturskerfi.
- Áfangasigurinn sem vannst við undirritun samkomulagsins virðist hafa verið sá eini og síðasti sem sýnilegur er í öllu ferlinu.
- Starfsfólk Strætó bs. sem starfaði í framlínunni hafði ekki trú á verkefninu og vinnugleði var í algjöru lágmarki.

7. skref – Hafa úthald

- *Gefast ekki upp.*
- *Mörgum hættir til að gleðjast um of yfir unnum sigri og halda því fram að verkefni sé fullunnið þegar í raun hefur átt sér stað áfangasigur.*
- *Einbeitingin getur horfið við þetta og því dregur það úr árangri. Afturbati getur fylgt í kjölfar slíkra yfirlýsinga og hætta er á því að fleiri breytingar verði framkvæmdar og yfirsýn glatist yfir nauðsynlegar breytingar.*

LÆRDÓMAR

- Í sjálfu sér var enga uppgjöf að finna í ferlinu en gallinn var sá að enginn breytingastjóri hafði verið ráðinn til þess að hafa heildaryfirsýn.
- Sveitarfélögin töldu að umsjón með verkefninu væri komin úr þeirra höndum með aðkomu Strætó bs. en þar innandyra vantaði heildaryfirsýn og stjórnendum Strætó bs. hafði ekki verið skilgreind ábyrgð með upplýsingagjöf til hagsmunaaðila s.s. Sjálfsbjargar, Öryrkjabandalagsins eða til notenda ferðaþjónustu fatlaðs fólks.

8. skref – Festa nýbreytni menningar í sessi

- Menning skipulagsheilda þróast yfir langan tíma og menning fyrirtækis breytist einungis eftir að aðgerðir hafa breytt hegðun fólks.
- Því betur sem fólk skilur og vinnur eftir ríkjandi menningu, því líklegra er að starfsfólkið skilji að þörf sé fyrir breytingarnar og að ný framtíðarsýn sé mótuð.

LÆRDÓMAR

- Nú þegar komið er langt inn á árið 2015 liggur fyrir að byggja þarf upp þekkingu hjá Strætó bs. og skilning á þörfum notenda ferðapjónustu fatlaðs fólks.
- Stöðugt áreiti vondra fréttu hafði vond áhrif á starfsandann og mikilvægt að halda áfram að bregðast við því með öflugum innra og ytra upplýsingastreymi jafnt um það sem vel er gert og betur má fara.

Sameiginleg ferðapjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

HEILDARMAT

- Ferðapjónusta fatlaðs fólks er á ábyrgð sveitarstjórna í hverju sveitarfélagi fyrir sig.
- Breytingarnar sem ráðist var í á ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu voru á ábyrgð sveitarstjórna og starfsmanna sex sveitarfélaga.
- Að þeim komu einnig:
 - stjórn samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu.
 - stjórn og starfsmenn Strætó bs.
 - hagsmunasamtök s.s. Sjálfsbjörg og Öryrkjabandalag Íslands.
- Nokkuð augljós ávinningur virtist af því að sameina rekstur ferðapjónustu fatlaðs fólks sem skyldi koma notendum ferðapjónustunnar til góða.
- Unnið var eftir stefnumörkun sveitarfélaganna sem birtist fyrst í stofnsamningi Strætó bs. frá árinu 2001.

Það sem vel var gert

- Verklagið á þessu stigi fylgdi í grundvallaratriðum þeim skrefum sem skilgreind hafa verið í aðferðafræði breytingastjórnunar.
- Vinna þeirra sem lögðu hönd á plóginn á upphafsstigum í breytingaferlinu var að langmestu leyti vel unnin af hálfu sveitarfélaganna sem að þeim stóðu, stjórn SSH og þeim verkefnahópum sem skipaðir voru vegna fyrirhugaðra breytinga.
- Allnokkurt samráð var við hagsmunasamtök notenda ferðaþjónustu fatlaðs fólks lengi framan af í aðdraganda breytinga á ferðaþjónustunni.
- Ákvarðanataka og stefnumótun sveitarstjórna í aðdraganda breytinga á ferðaþjónustu fatlaðs fólks var til fyrirmyndar á margan hátt.
- Telja verður að litið verði til vinnulags í þessum efnum er kemur að því að sveitarfélögin á höfuðborgarsvæðinu sjá tækifæri til frekari samreksturs á þjónustu við íbúa sína í framtíðinni.

Samkomulag og þjónustulýsing

- Í samkomulagi sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu um ferðapjónustu fatlaðs fólks kemur fram að samráðshópur félagsmálastjóra á höfuðborgarsvæðinu ber faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu.
- Með samkomulaginu var samþykkt að fela Strætó bs. umsýslu með rekstri ferðapjónustu fatlaðs fólks.
- Þjónustulýsing var gerð til að lýsa nánar útfærslu þjónustunnar, bæði hlutverki félagsþjónustu sveitarfélaganna og hlutverki Strætó bs., þannig að báðum aðilum væri ljóst hvar ábyrgð hvers verkþáttar lægi.
- Samkomulagið og þjónustulýsingin fjalla ágætlega um ábyrgð, umboð og hlutverk aðila við framkvæmd þjónustunnar.
- Samkomulagið og þjónustulýsingin veita ekki leiðbeiningar um hvernig staðið skuli að innleiðingu breytinganna sem felast í sameiningu ferðapjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Það sem betur mátti fara

- Rof kom í samráð við hagsmunasamtök notenda.
- Engum var falin yfirumsjón með breytingunum og ábyrgð gagnvart notendum ferðapjónustunnar, starfsmönnum ferðapjónustu fatlaðs fólks, starfsmönnum velferðarsviða sveitarfélaganna og starfsemi Strætó bs.
- Aðkoma samráðshóps félagsmálastjóra að málinu strax á fyrstu stigum innleiðingar og ráðning breytingastjóra hefði verið til þess fallin að greiða fyrir farsælli innleiðingu með heildarhagsmuni að leiðarljósi.
- Upphafi nýrrar sameiginlegrar akstursþjónustu var valin slæm tímasetning þar sem breytingarnar voru keyrðar í gegn á miklum annatíma um síðustu áramót í stað þess að bíða fram á sumar

Sameiginleg ferðapjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

ÁLYKTANIR INNRI ENDURSKOÐUNAR

Aðdragandi

- Aðdragandi að breytingum á ferðaþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu var að langmestu leyti vel unninn af hálfu sveitarfélaganna sem að þeim stóðu, stjórn SSH og þeim verkefnaþópum sem lögðu hönd á plóginn.
 - Ákvarðanatataka og stefnumótun sveitarstjórna í aðdraganda breytinga á ferðaþjónustu fatlaðs fólks var til fyrirmyndar á margan hátt og telja verður að litið verði til vinnulags í þessum efnum komi til þess að sveitarfélögin á höfuðborgarsvæðinu sjái tækifæri til frekari samreksturs á þjónustu við íbúa sína í framtíðinni.
- Aðkoma Strætó bs. að málinu vekur nokkra undrun í því ljósi að allt frumkvæði virtist koma frá framkvæmdastjórn fyrirtækisins.
 - Tilgangur framkvæmdastjórnar Strætó bs. með því að sækjast eftir að taka að sér umsýslu ferðaþjónustu fatlaðs fólks er í raun að byggja undir Flex-þjónustuna og tryggja henni öruggan rekstrargrundvöll.
 - Í raun má segja að Strætó bs. hafi tekið ferðaþjónustuna að sér á röngum forsendum.

Aðdragandi

- Flex-þjónusta hafði ekki komið fram í stefnumótun stjórnar fyrirtækisins og virðast stjórnendur þarna taka yfir stefnumótunarhlutverk stjórnar.
 - Stjórn Strætó var veik og hennar hlutverk virðist hafa verið að veita samþykki við gjörðum framkvæmdastjórnar.
 - Ennfremur verður ekki annað séð en að eftirlit stjórnar með rekstri hafi brugðist varðandi verkefni er luttu að ferðaþjónustu fatlaðs fólks.
- Allnokkurt samráð var við hagsmunasamtök notenda ferðaþjónustu fatlaðs fólks lengi framan af í aðdraganda breytinga á ferðaþjónustunni.
 - Rof kemur í samráð eftir fund Verkís með þeim 6. febrúar 2014.

Innleiðing og framkvæmd

- Stjórnun breytinganna á ferðþjónustu fatlaðs fólks eftir að hin raunverulega innleiðing átti að hefjast misfórst í stórum atriðum.
 - Engum var falið að hafa yfirumsjón með breytingunum og samræma alla fleti breytinganna, bæði þá sem sneru að notendum ferðþjónustunnar, starfsmönnum ferðþjónustu fatlaðs fólks, starfsmönnum velferðarsviða sveitarfélaganna og starfsemi Strætó bs.
 - Aðkoma samráðshóps félagsmálastjóra að málinu strax á fyrstu stigum innleiðingar og ráðning breytingastjóra hefði verið til þess fallin að greiða fyrir farsælli innleiðingu með heildarhagsmuni að leiðarljósi.
- Áætlun Strætó bs. sem stjórnendur unnu eftir var áætlun um útboðsmál og innleiðingu Flex-þjónustu.
 - Ekki var sett fram heildstæð áætlun um sameiningu ferðþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.
 - Með uppsögnum allra starfsmanna í ferðþjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó bs. glataðist mikilvæg þekking á þörfum notenda og því hvernig best væri að mæta óskum þeirra. Áratuga reynsla var fyrir borð borin með óljósum rökum um að nauðsynlegt væri að allir starfsmenn þjónustuvers ynnu heilsdagsstörf.

Innleiðing og framkvæmd

- Svo virðist sem ákveðið skilningsleysi á þörfum og sérstöðu notenda ferðapjónustunnar hafi verið til staðar hjá þeim aðilum innan Strætó sem áttu að koma að breytingum á þjónustunni.
 - Það kann að koma á óvart þar eð Strætó hafði í mörg ár annast þessa þjónustu fyrir Reykjavíkurborg.
- Mikil áhersla var lögð á það strax í upphafi að sama fólk í þjónustuveri svaraði fyrirspurnum varðandi almenningssamgöngur og ferðapjónustu fatlaðs fólks.
 - Að mati Innri endurskoðunar hefði vel mátt sameina þjónustuverin á sama stað í skrefum.
- Eftirlit velferðarráða og velferðarsviða sveitarfélaganna á innleiðingartímanum brást.
 - Ekki var skilgreindur farvegur fyrir upplýsingar um verkefnin, sem Strætó bs. tók að sér samkvæmt þjónustulýsingu og litlar upplýsingar bárust velferðarsviðum aðildarsveitarfélaganna.

Innleiðing og framkvæmd

- Upphafi nýrrar sameiginlegrar akstursþjónustu var valin slæm tímasetning.
 - Breytingarnar voru keyrðar í gegn á miklum annatíma um síðustu áramót í stað þess að bíða fram á sumar, eins og raunar hafði verið bent á í aðdraganda breytinganna að væri heppilegast.
- Öryggi farþega í ferðaþjónustu fatlaðs fólks hefur aukist til muna.
 - Sú vinna sem Strætó bs. lagði í með fulltrúum Öryrkjabandalagsins, Sjálfsbjörgu og Þroskahjálpi að skerpa á skilyrðum um öryggisatriði í bílum akstursþjónustunnar var árangursrík.
- Upplýsingamiðlun í innleiðingarferlinu og upphafi breytinga brást.
 - Annars vegar upplýsingamiðlun til notenda þjónustunnar.
 - Hins vegar voru upplýsingar í aksturskerfinu um notendur ekki nægilega traustar og góðar þegar þjónustunni var breytt 1. janúar 2015.

Sameiginleg ferðapjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

TAKK FYRIR