

2020-09-07

Till Christoffer Stenström  
Från Jan Annerstedt  
Ang. Frågorna till Skånetrafiken – uppföljning av fredagens möte

Enligt löfte kommer här precisering av några av de frågor om Färdtjänsten i regionens och Skånetrafikens regi, frågor som ställdes under fredagens informationsmöte. Tacksam om dessa förmedlas vidare för besvarande och ev. kommentarer.

### **A. Kundsynpunkter**

A.1 Trots förbättringar så visar Ipsos kundundersökningar att Skånetrafikens resenärer i färdtjänsten är mindre nöjda än genomsnittet i Sverige. Varför är det så och vad gör ni åt det - utöver att bättre utbilda förarna?

A.2 Variationen i kundnöjdhet mellan kommunerna i Skåne är stor. Vilken är den enkla förklaringen till skillnaderna? Vad har gjorts för att t ex Landskronas färdtjänstkunder ska kunna bli nöjdare med färdtjänsten? Se nyckeltalen s 17 i "Granskning av färdtjänst: Landskrona stad" (Helseplan, revisionsrapport, januari 2020)

A.3 Objektiva mått på framkomlighet och kvalitet: Redovisar Skånetrafiken framkomligheten i telefon, som t ex hur stor del av anropen som besvarats överhuvudtaget respektive hur stor del som besvarats inom t ex 60 sekunder?

### **B. Ekonomi**

B.1 Tjänstemän i de deltagande kommunerna har sagt att den ekonomiska uppföljningen av den nya ekonomiska modellen (självkostnadsmodellen) är "otydlig och inte tillräckligt transparent" s 14-15 i "Granskning av färdtjänst – Sammanfattande rapport. Granskning av färdtjänst i Region Skåne och i tolv deltagande kommuner" (Helseplan, revisionsrapport, mars 2020). Vilken/vilka åtgärder görs för att minska den uppgivna otydligheten? Hur får kommunen veta att den betalar de faktiska kostnaderna så som dessa beskrivs i avtal?

B.2 En överslagsberäkning med stöd av kostnadsprognos 2019 och antalet av Skånetrafikens hanterade resor med färdtjänst ger en genomsnittskostnad per resa på ca 265 kr, varav 75% för transporten och 25% för Skånetrafikens administration. Är detta en i stora drag korrekt beräkning?

B.3 Vem tar utvecklings- och investeringskostnaden för den stora IT-satsning som Skånetrafiken planerar? Fördelas den på de deltagande kommunerna?

B.4 När planerar Skånetrafiken övergången till det nya IT systemet?

### **C. Prioritering**

C.1 Stämmer uppgiften att vid fordonsbrist prioriteras sjukresor före färdtjänsten?