

Utvärdering: Skånetrafiken

Ipsos/Anbaro

Ipsos heter företaget som Svensk kollektivtrafik har ett avtal med för att genomföra kundundersökningar. Många regioner använder sig av detta och numera även Lund. Undersökningen som görs heter Anbaro (Anropsstyrd trafik Barometer) och numera även Hanbaro som har med handläggning att göra. Den senare är Lund inte med i. Alla har tillgång till varandras siffror men här jämförs endast Färdtjänst. Om man bara frågar tillräckligt många så kan resultatet brytas ner på en rad parametrar, män/kvinnor, personbil/specialfordon, per kommun och många fler.

Skånetrafiken uppger aldrig resultatet per kommun men Anbaro visar att det kan skilja mycket mellan olika kommuner vilket kan bero på många olika saker. En är givetvis vilka trafikföretag som är placerade i området. Trots allt är ca 80 % av resorna lokala. De geografiska förutsättningarna varierar och kunderna har olika förväntningar.

Deras beställningsmottagning har tidigare fått väldigt höga kundnöjdhetssiffror i Anbaro undersökningarna medans kötider har fått väldigt mycket kritik. Detta gör att det sammantaget inte blir så högt betyg. Nu har kötiden gått ner eftersom antal samtal måste ha sjunkit då antal resor halverats. Lund har fått bättre betyg än Skånetrafiken i augusti. Se mer statistik nedan.

Samordning

Skånetrafikens samordningsfaktor är numera väldigt bra. De kämpade många år med att komma upp i över 10 %. Nu är den ca 13 %. Talet är ett mått på hur många färre km som man betalar för jämfört om alla resor kördes var för sig. Ett högre tal ger således en direkt besparing men halva ersättningen till trafikföretagen är en fast timersättning så för att få full effekt måste schemalaggningsen också kortas. Det finns två förklaringar till förbättringen och det första som infördes var att kunden ska vara beredd att åka 5 minuter före avtalad tid till och upp till 15 minuter efter. En bil inom detta intervall räknas som i tid. Det ger ett större intervall att planera inom utan att meddela kunden. Lund har inget sådant uttalat intervall idag. Sedan har de gått över till att manuellt planera resorna till daglig verksamhet. Om dessa sedan körs av samma förare varje dag ökar kvaliteten. Vi startade ett motsvarande projekt i våras men nu i Corona tider är det inte samma volymer på resandet. En annan faktor är att en bil måste beställas minst 90 minuter i förväg, i Lund har vi 60 minuter.

Skånetrafiken drar givetvis nytta av möjligheten till samordning mellan sjukresor och färdtjänst. Närtrafiken är nästan obefintlig i jämförelse. Men det är stor skillnad på resorna, sjukresorna är längre och vid andra tidpunkter. Det är snarare så att det ger en jämnare belastning under dagen vilket i sig är positivt. Sverige taxi har helt andra samordningsmöjligheter med privat taxi, skolresor och mat transporter. Viss samordning sker även med Malmö resenärer då Cabonline har 90 % av färdtjänsten där. Nackdelen för Lund är att den privata taxi verksamheten är bättre betald vilket ibland skapar fordonsbrist men det har blivit bättre med det nya avtalet.

Ett telefonnummer

Det är en fördel med ett telefonnummer för kunden, oavsett om det är en sjukresa eller en färdtjänstresa. En del av våra kunder ringer och bokar färdtjänst när de borde ringa Skånetrafiken för att beställa en sjukresa. Många förstår inte skillnaden. Vår beställningscentral får upplysa kunderna

men en del resor slinker igenom ändå. På Skånetrafiken förenklas det hela av att det är samma taxa för sjukresor som för färdtjänst. I praktiken skulle det vara svårt för dem att ha olika taxor. Att Lund har en lägre taxa innebär också att kunderna hellre åker färdtjänst. Samma problem har Malmö.

Taxan

Om Lund höjde taxan skulle det ge en direkt besparing, både högre intäkter per resa och färre resor. Våra kunder skulle åka mer i den allmänna kollektivtrafiken, åka sjukresor eller inte åka alls. Skånetrafikens resenärer gör 35 resor/år i genomsnitt. I Lund är det 45 resor/år och person. Höjd taxa är inget vi föreslår men något man måste ha med sig när vi jämför kostnader.

Handläggning

Handläggarna hos Skånetrafiken avslår i genomsnitt 15 % av ansökningarna. Det är svårt att jämföra då jag inte vet hur denna siffra är framtagen. Om vi inte räknar delavslag, dvs ansökan om ensamåkning, ledsagare m.m. så ligger vår siffra på ca 12,5 % avslag. Räknar vi med delavslag blir det ungefär samma siffror.

Skånetrafiken har 24 handläggare och ca 20 000 tillstånd och en kostnad på ca 800 kr per tillstånd och år. För Lund med 2,75 tjänster hanterar 2 500 tillstånd plus parkeringstillstånd vilket i sig motsvarar ca en halvtidstjänst, dvs det åtgår 2,25 för färdtjänsten. Det innebär att vi har ca 1 100 tillstånd per handläggare och Skånetrafiken endast 850. Med Skånetrafiken skulle vi betala ca 2 000 000 kr/år att jämföra med vår kostnad ca 1 400 000 kr/år. Då hinner vi trots allt med en hel del hembesök.

Antalet tillstånd som andel av befolkningen i Lund är 2,0 % vilket är något lägre än Helsingborg 2,3%. Snittet i Skåne låg 2017 på 3,0 %. Endast Lomma låg lägre på 1,9 %.

Våra handläggare har många års erfarenhet. Dessutom har de kommuner som inte överlåtit färdtjänsten ett eget nätverk där de utbyter erfarenheter och bjuder in föreläsare.

Vi använder systemet ProCapita som kanske är det vanligast bland handläggare i Sverige, gäller inte bara färdtjänst. Det Skånetrafiken använder är en tilläggsmodul till deras planeringssystem och inte särskilt användarvänligt men det ska ju bytas ut.

Skånetrafiken har jobbat hårt för att få ner handläggningstiden till 30 dagar. Vi mäter den inte då det är en icke fråga men uppskattningsvis sällan över tre veckor.

Förarcertifiering

Alla förare som kör för Skånetrafiken är certifierade enligt en gemensam standard inom Serviceresor i Sverige. Till detta kommer sedan en Service akademi. I den avbrutna upphandlingen fanns detta med men det är inte enkelt att anordna på egen hand. Det skulle förenkla att göra det tillsammans med Malmö. Att bjuda in förarna 1-2 ggr per år har vi också möjlighet till och något vi funderar på men ännu inte genomfört. Allt detta får utvärderas och följas upp i Anbarö om det ger någon effekt.

Finansiering

För att finansiera Skånetrafikens verksamhet görs en budget för kommande år och en prognos för de därpå följande två åren. Utfallet stäms sedan av mot budget och eventuellt överskott/underskott justeras i efterhand. Övergripande kostnader fördelas antingen baserat på antalet tillstånd eller antalet resor. Dock betalar kommuner för den faktiska trafik kostnaden för utförda resor, så

kostnaden är beroende av vilket trafikföretag som utfört resan och till vilken kostnad denna tjänst är upphandlad. Budgeterad kostnad räknas vanligtvis upp med index men vid större förväntade investeringar tas hänsyn till dessa. Detta gjordes t.ex. när Skånetrafiken tog över beställningsmottagningen i egen regi. Förutom att det blev dyrare innebar det även dubbla kostnader under nära ett halvår då verksamheten byggdes upp. Något motsvarande borde ske för den IT satsning som planeras.

Råden

Skånetrafiken är besvikna över kommunernas dåliga uppslutning till tjänste- och politiker råden. Detta borde inte förvåna. Det finns inte längre någon kompetens kvar ute i kommunerna och inte heller någon utpekad ansvarig. De som kommer är oftast de som hade jobbat med färdtjänsten före överlåtandet. Resenärerna vänder sig inte längre till någon tjänsteman eller politiker inom kommunen då de saknar inflytande. De tappar all kontakt med vad som sker. Endast kundrådet är aktiva då de fortfarande har kontakt med de olika funktionshinderföreningarna om de inte utnyttjar tjänsten själva. Råden är bara rådgivande så någon formell omröstning sker inte. Ett nytt regelverk antogs den 16 april 2020 för Skånetrafikens färdtjänst utan att varken redovisa eller samråda med kundråd eller med Centrala Funktionshinderrådet.

I en del regioner i Sverige ligger myndighetsutövning/tillståndsgivning kvar i kommunerna. Då behålls en del kompetens och intresse kvar för färdtjänsten i kommunen.

Kostnader

Det är svårt att jämföra siffror och det blir lätt en jämförelse av belopp framtagna på lite olika sätt. Nedan är siffror från Skånetrafikens officiella avstämningen med kommunerna för Utfall H1 och Budget H2 2019. Gäller även ovan för handläggningskostnaden.

Vi har räknat med 120 000 resor per år och en genomsnittlig reslängd på 10 km. Då blir vår förväntade kostnad 24,0 MSEK + 2,2 MSEK för egenavgifterna. Med det nya avtalet från april i år hade motsvarande kostnad blivit ca 26,0 + 2,2 = 28,2 MSEK men nu reser vi betydligt mindre men för att få en jämförelse har jag använt 2019 som jämförelse.

Om vi sätter in Skånetrafikens egna siffror för 2019 får vi 19,2 (trafik) + 4,2 (BC) + 0,7 (admin) = 24,1 MSEK. Tillkommer 4 % vilket då ger 25,1 MSEK. Till detta ska då Skånetrafikens egenavgifter läggas som är ca 50 % högre vilket då skulle bli ca 3,3 MSEK. Totalt 28,2 att jämföra med 28,4. En marginell skillnad men jämförelser är svåra att göra. Detta då exkl. skillnaden i handläggning. Sedan tillkommer för oss kostnaden för resor i den allmänna kollektivtrafiken vilket på något sätt ändå måste finansieras.

Den senaste avräkningen till kommunerna för första halvåret 2020 var kostnaden 83 313 988 kr för 256 013 resor vilket ger en snittkostnad på 326 kr. Då inkluderar det alla kostnader även myndighetsutövning. Vår motsvarande kostnad ligger på ca 260 kr. Då ligger egenavgifterna utanför kalkylen. Det blir uppenbart att vid stora svängningar är det svårare för ST att anpassa kostnaderna.

Det går inte med någon säkerhet fastslå om det blir billigare eller dyrare i Skånetrafikens regi på sikt.

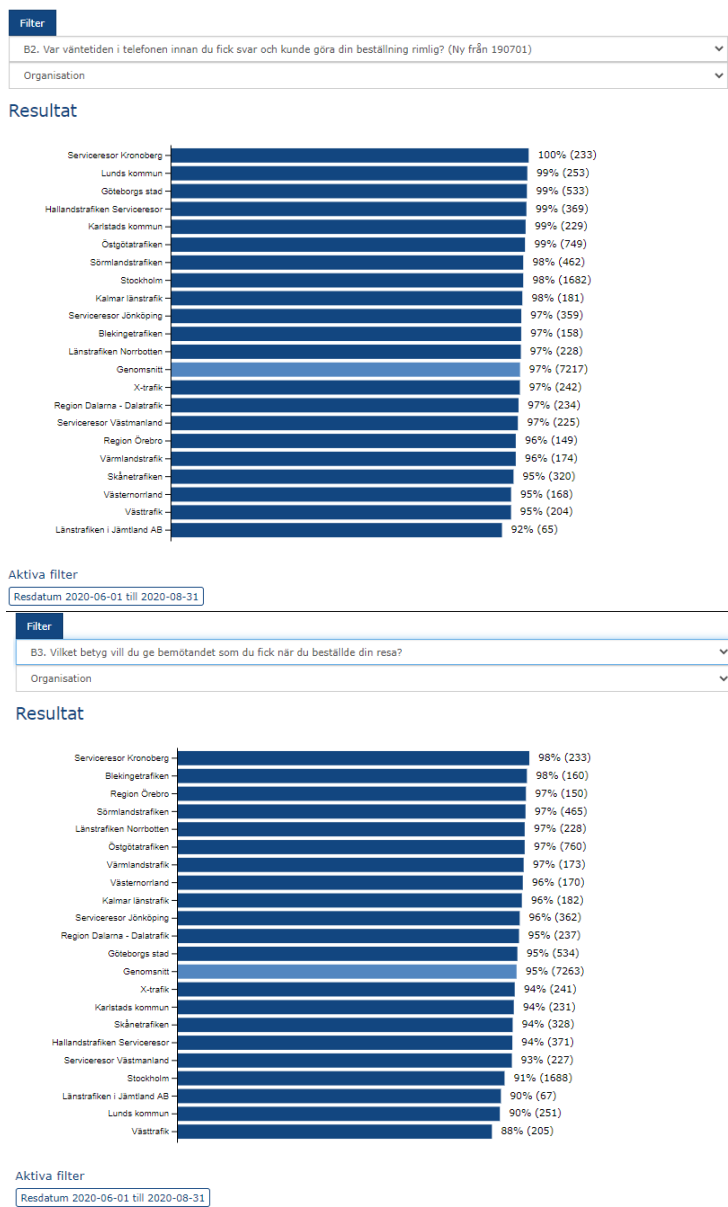
Regelverk

Vårt regelverk här i Lund ses över för närvarande. Det saknas eller är otydligt vad som gäller i en del frågor men detta gäller idag. Våra kunder ska uppge hur mycket bagage de har med sig då de beställer men någon egentlig begränsning finns inte. Begränsningen med två kassar togs bort i Lund 2007. Skånetrafiken har ett "tidsfönster" på +/- 30 minuter medan det i Lund är +/- 20 minuter

(2007). Om du vill åka 12:00 så kan du förvänta dig en tid mellan 11:30-12:30 hos Skånetrafiken. Skånetrafiken trappklättrar endast i 6 månader och endast på hemadressen. Detta är något som vi får ta upp till diskussion men nu har vi inte denna begränsning. Hos Skånetrafiken måste en bil beställas minst 90 minuter i förväg, i Lund har vi 60 minuter. Det är generösare i Lund.

Statistik

Nedan följer den senaste statistiken. Det är för juni-augusti. Det behövs minst tre månader för att ge ett någorlunda riktigt resultat. Siffrorna måste tolkas med försiktighet men det ger en indikation. Påpekas kan att Stockholm har precis samma beställningsmottagning som vi i Lund. Punktligheten i Lund ser sämre ut än vad den är. Sammantaget var det 92 % som var högst 10 minuter sena vilket räknas som punktligt hos Skånetrafiken. Men här är Skånetrafiken riktigt bra mycket beroende på hög bonus för detta.

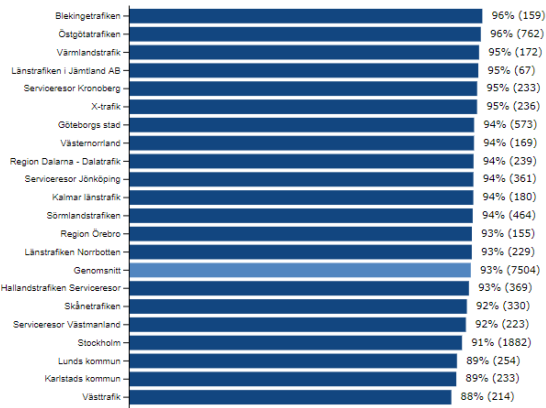


Filter

B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

Organisation

Resultat



Aktiva filter

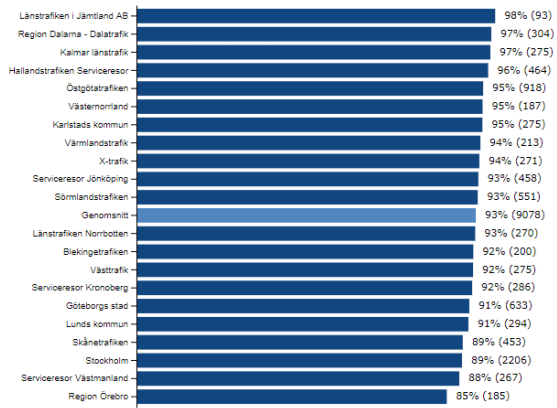
Resdatum 2020-06-01 till 2020-08-31

Filter

R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

Organisation

Resultat



Aktiva filter

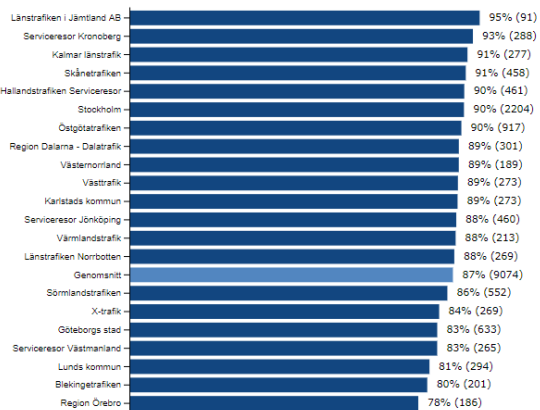
Resdatum 2020-06-01 till 2020-08-31

Filter

R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?

Organisation

Resultat



Aktiva filter

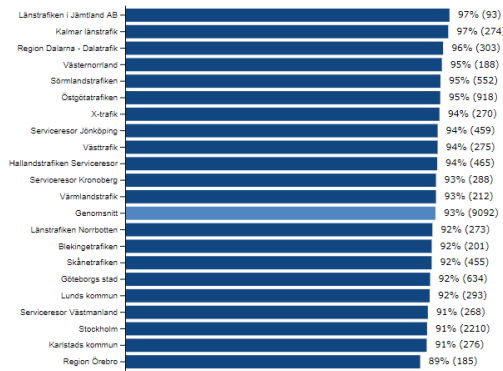
Resdatum 2020-06-01 till 2020-08-31

Filter

R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?

Organisation

Resultat



Aktiva filter

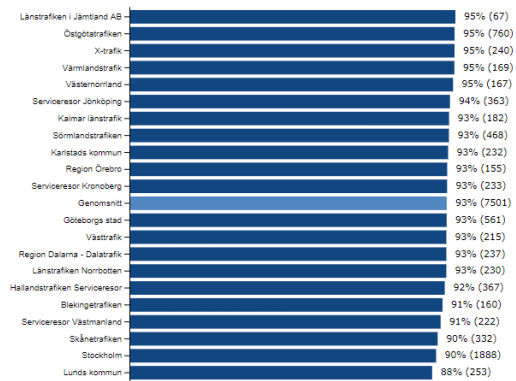
Resdatum 2020-06-01 till 2020-08-31

Filter

R18. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

Organisation

Resultat



Aktiva filter

Resdatum 2020-06-01 till 2020-08-31