

Angående frågor till Skånetrafiken om utförande av Färdtjänst

A. Kundsynpunkter

A.1 Skånetrafiken har legat litet under riksgenomsnittet vilket främst beror på ett lägre resultat på den ingående parametern Trygghet. Hela Skånetrafiken inklusive Serviceresor arbetar för närvarande särskilt med kundens trygghet som ett av Skånetrafikens absolut viktigaste fokusområden. Utbildning av förare av servicefordon är en del i arbetet men även uppföljning av olika krav inklusive sociala krav är exempel på viktiga åtgärder. Serviceresor har höjt målet för Trygghet och gjort en förflyttning med 10 % under 2020 och ligger nu på ett genomsnittligt resultat på 80 %.

En annan förklaring är att Skånetrafiken inte längre har avtal med vissa leverantörer som tex kombinerar sitt uppdrag med vanlig taxi och där det har varit svårigheter att nå hela vägen ut i förarled. Där gör vi nu ett stort omtag och ser bla över hela vår upphandlingsrutin och kommer fokusera ännu mer på kravställning avseende kvalitet.

Nu aktuella siffror för kundnöjdhet finns i bifogat presentationsmaterial. Skånetrafiken har gjort en förflyttning och genomsnittligt resultat för NKI (kundnöjdhet) 2020 är 92 %.

A.2 Den enkla förklaringen till variationer i kundnöjdhet mellan kommuner i Skåne och där Skånetrafiken hanterar färdtjänsten kan vara att underlaget inte alltid är tillräckligt stort vilket betyder att ett enskilt svar får stort genomslag. I mindre kommuner är det svårt att få ett tillräckligt stort antal svar för att det ska vara statistiskt säkerställt pga antalet resenärer. Ipsos tillämpar även en spärrtid så att inte samma resenär ska bli uppringd allt för ofta.

Skånetrafiken arbetar med för närvarande 9 olika trafikleverantörer som kör i stora geografiska områden, de flesta i hela Skåne. Det betyder att det ofta är samma förare som kör kunder i olika kommuner De är alltså inte knutna till bara en eller ett fåtal kommuner. Skånetrafiken arbetar aktivt med olika typer av uppföljning, bla av förare. Samtliga kundärenden som kommer in till vår Kundtjänst följs upp och rapporteras till våra trafikleverantörer som måste återkoppla med en handlingsplan om förare uppträtt olämpligt eller brister i service. Förare som brister i beteende vid upprepade tillfällen tillåts inte fortsätta inom Serviceresor

Skånetrafiken för just nu en dialog i tjänstemannarådet om hur vi ska hantera statistik om kundnöjdhet på kommunnivå. Som framgår finns mycket som talar för att NKI för färdtjänsten i hela Skånetrafiken är ett mer relevant resultat även för enskilda kommuner.

En annan viktig del i det enkla svaret är att samarbetet bygger på att vi har en dialog och att det finns ett engagemang även från kommunens sida. Som revisionen visar varierar det mycket mellan kommunerna hur insatt man är i tjänsten och i vissa kommuner finns det inte någon kontaktperson varför det är svårt att driva tex förbättrings- och utvecklingsarbete.

Angående Landskrona kommun framgår av; *Granskning av färdtjänst – sammanfattande rapport. Granskning av färdtjänst i Region Skåne och i tolv deltagande kommuner. Mars 2020. Sidan 17:*

”Helseplan bedömer att färdtjänsten i Landskrona stad inte fungerar ändamålsenligt på så sätt att det finns allvarliga brister i kommunens ageranden. Bedömningen motiveras av att Landskrona stad kommun inte fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Det finns en allvarlig risk med att Landskrona stad inte entydigt har utsett vilken nämnd som bär det politiska ansvaret samt att detta inte är känt inom förvaltningen. Landskrona stad har ingen kännedom om överenskommelsen och följer inte ansvarsfördelningen. Detta leder till allvarliga brister då kommunen följaktligen inte kan utkräva ansvar från Skånetrafiken och inte heller kan verka för att färdtjänsten utförs kostnadseffektivt och ändamålsenligt.”

Det är viktigt att kommuner utser ansvariga kontaktpersoner och även är aktiva i dialogen med Skånetrafiken för att vi ska kunna arbeta konstruktivt och utvecklingsorienterat.

A.3 Skånetrafiken mäter och redovisar hur många samtal som besvaras samt inom vilket tidsintervall. Alla samtal besvaras och det finns även statistik över hur många samtal som ”tappas” pga att uppringaren väljer att inte vänta kvar. 93 % av alla samtal besvaras inom 180 s de senaste tre månaderna 2020.

B. Ekonomi

B.1 Skånetrafiken eftersträvar transparens och tydlighet samt efterlyser och vill gärna ha en konstruktiv dialog med anslutna kommuner. Främst används de sk Tjänstemannaråden för detta ändamål men Skånetrafiken är öppen även för andra samverkansformer.

Kostnaden för färdtjänst faktureras halvårsvis i förväg enligt budget (justeras senare efter verkligt utfall) och redovisas fördelat på de ingående delarna; myndighetsutövning, beställningscentral och trafik kostnader samt påslag för overhead om 4 %. De kommuner som efterfrågar en fördjupad dialog omkring fördelning av kostnader mm är alltid välkomna att höra av sig och vi förklarar gärna mer detaljerat.

I revisionen framgår; ”Kommunerna uppfyller sitt ansvar på olika sätt och det skiljer sig mellan kommunerna hur mycket kunskap och engagemang det finns för färdtjänstområdet.” ”Det finns två kommuner som inte uppfyller överenskommelsen och inte har något fungerande internt arbete i färdtjänstfrågorna. Det är Landskrona stad och Ängelholms kommun.”

Det finns även ett exempel med en kommun som sticker ut med ett bra, fungerande internt arbete och det är Svedala kommun.

B.2 Svar; nej det är inte en korrekt beräkning. Skånetrafiken har aldrig haft en genomsnittskostnad på 265 kr för färdtjänstresor. Inte ens under Corona-pandemin. Vi har som mest under pandemin under en enstaka månad landat på 250 kr på grund av flera olika orsaker, främst ensamåkning och minskad efterfrågan i kombination att det tar tid att ställa om trafiken enligt avtalen.

Under normala omständigheter ligger vi på en genomsnittskostnad under 200 kr för en färdtjänstresa. Som framgår av tidigare bifogat underlag har kostnaden legat stabilt under längre tid och ökar i samband med pandemins utbrott.

Enligt den kalkyl vi presenterat för Lund landar den totala kostnaden för Lund på 21.7 Mkr (jfr Lund 24 Mkr exkl handläggning). Kostnad per resa 199 kr att jämföra med kostnaden i Lund som är 200 kr exklusive handläggning/myndighetsutövning. Allt i 2019 års siffror.

(I priset 21.7 Mkr ingår även fria resor vilket Lund idag betalar ca 3 Mkr för.)

I Skånetrafikens beräkning redovisas transportkostnaden (inte trafikledning eller beställningscentral) separat och utgör då 77 % av den totala kostnaden. Det är dock viktigt att jämföra samma kostnader med varandra. Om man tittar på total kostnad, alltså inklusive beställningscentral och trafikledning men exklusive myndighetsutövning, utgör trafik kostnaden 92 %.

B.3 Region Skåne har budgeterat för och bekostar de stora IT-satsningar som Skånetrafiken nu genomför. Kommunernas kostnad för IT-satsningen ingår dels i den overheadkostnad om 4 % som är stipulerad i avtalet. Löpande IT-kostnader ingår som en del i trafik kostnaden och en del av utvecklingskostnader kommer tas av kommunerna där. Fördelen för kommunerna är att kostnaderna fördelas, dels på flera verksamheter inom Skånetrafiken, dels på många kommuner varför det inte blir så kännbart som när en mindre aktör måste stå för hela kostnaden för nya systemlösningar ensam. Skånetrafiken räknar även med att IT-investeringar kommer att ge besparingar på längre sikt varför kostnaderna torde bli, om inte försumbara så i vart fall inte så stora relativt sett. I nuläget räknar vi med att det kommer handla om någon eller max ett par kronor per resa.

B.4 Skånetrafiken kommer införa de nya IT-systemen succesivt efterhand som de blir färdigutvecklade och/eller upphandlade. Det är ett stort arbete och handlar om en utveckling och utbyte av flera olika system. Samtliga system planeras vara i bruk senast årsskiftet 21/22 då flera av systemen är nödvändiga förutsättningar även för andra kommande trafikstarter och projekt inom Skånetrafiken. App för kund tex ligger nu ute och ska testas av användare och kommer implementeras snarast därefter. Den funktionen bedömer Skånetrafiken kommer få stor positiv betydelse för våra kunder och på sikt även minska våra kostnader.

C. Prioritering

C.1 Skånetrafiken tillämpar avtal med sk avropsfordon vilket betyder att vi har en beredskap att kalla in ytterligare fordon vid tillfälliga toppar eller oförutsedda behov och behöver därför inte prioritera bland resor. Frågeställningen är teoretisk och har ännu inte inträffat. I en tänkt framtida krissituation hade vi i första hand tillämpat tidsprioritering. Dvs man hade evt fått vänta litet längre på sin resa.

För Skånetrafiken Serviceresor

Catharina Molin
Affärschef Serviceresor

Bilagor

- Presentationsmaterial inklusive extramaterial
- Granskning av färdtjänst – sammanfattande rapport. Granskning av Region Skåne och i tolv deltagande kommuner. Mars 2020.
- Granskning av färdtjänst i Region Skåne och i tolv deltagande kommuner. Januari 2020
- Revisionskontoret. Sammanfattning av granskningsrapport. Granskning av färdtjänst – kommunsamverkan