

Granskning av färdtjänst

Helsingborgs stad

Granskning av färdtjänst i
Region Skåne och i tolv
deltagande kommunerna

Januari 2020

Ulrike Deppert

Nils Rydmarker

Elina Sonnerstam



Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING	3
2	INLEDNING.....	5
2.1.	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	5
2.2.	REVISIONSFRÅGOR	5
2.3.	REVISIONSKRITERIER	5
2.4.	METOD	6
2.4.1.	DOKUMENTGRANSKNING.....	6
2.4.2.	SEMISTRUKTURERADE DJUPINTERVJUER	6
2.4.3.	ENKÄT	6
2.5.	PROJEKTORGANISATION	7
3	BAKGRUND OCH NULÄGE	7
3.1.	BAKGRUND	7
3.2.	NULÄGE.....	9
4	IAKTTAGELSER, BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	12
4.1.	KOMMUNENS FULLGÖRANDE AV ANSVAR ENLIGT ÖVERENSKOMMELSEN	12
4.1.1.	IAKTTAGELSER.....	12
4.1.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	13
4.2.	ANSVARSFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN	13
4.2.1.	IAKTTAGELSER.....	13
4.2.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	14
4.3.	KUNDNÖJDHET	15
4.3.1.	IAKTTAGELSER.....	15
4.3.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	16
4.4.	UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER.....	16
4.4.1.	IAKTTAGELSER.....	16
4.4.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	17

1 Sammanfattning

Revisorerna i Region Skåne har uppdragit till Helseplan Consulting Group AB att göra en granskning av färdtjänst. Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Helsingborgs stad och granskningen avser stadsbyggnadsnämnden.

Den övergripande revisionsfrågan och fyra delfrågor har besvarats genom dokumentstudier, semistrukturerade djupintervjuer samt enkät till ledamöter i nämnden. Granskningen har genomförts mellan september och december 2019.

Övergripande bedömning:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Helsingborgs stad som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Vår bedömning är att färdtjänsten till stor del bedrivs ändamålsenligt i Helsingborgs stad.

Bedömning av enskilda revisionsfrågor:

1. Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)

Vår bedömning är att Helsingborgs stad till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Det finns en fungerande intern dialog inom förvaltningarna och till kunderna. Representationen i Skånetrafikens politikerråd är bristfällig vilket vi bedömer på sikt kan leda till Helsingborgs stad inte i tillräcklig utsträckning påverkar och bevakar sina intressen för att skapa en ändamålsenlig färdtjänst i kommunen.

2. Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Helsingborgs stad är tydlig och till stor del fungerar i praktiken. Det finns oklarheter gällande den ekonomiska framförhållningen vilket vi bedömer minskar kommunens möjligheter att påverka Skånetrafikens kostnader, kostnadsutveckling och färdtjänstens kvalitet.

3. Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?

Vi bedömer baserat på det statistiska underlaget att kunderna i Helsingborg till stor del är nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande. Förbättringspotential finns för indikatorn *Punktlighet*.

4. Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?

Vår bedömning är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska betala. Kommunen kan med hjälp av modellen bedöma vilka delar den har möjlighet att påverka för att på sikt öka sin egen kostnadseffektivitet. Vi konstaterar att underlag för uppföljning tillhandahålls av Skånetrafiken till stor del i enlighet med överenskommelsen. Vi bedömer att kommunen behöver säkerställa att uppföljningen används för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Vi rekommenderar:

- att stadsbyggnadsnämnden säkerställer att det den utsedde representanten aktivt deltar i Skånetrafikens politikersamråd.
- att stadsbyggnadsnämnden verkar för en aktiv dialog med Skånetrafiken kring den ekonomiska uppföljningen i syfte att ge Helsingborgs stad goda förutsättningar att planera för en kostnadseffektiv färdtjänst.
- att stadsbyggnadsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.

2 Inledning

Enligt lag (1997:736) om färdtjänst och lag (1997:735) om riksfärdtjänst ansvarar kommunen för att kommuninvånarnas behov av färdtjänst och riksfärdtjänst tillgodoses. Såväl färdtjänst som riksfärdtjänst är en del av kollektivtrafiken och kommunen får, efter särskild överenskommelse, överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet. Sammanlagt 24 av 33 kommuner i Skåne har överlåtit ansvaret att utforma färdtjänsten i kommunen till Region Skåne.

Överenskommelsen är uppdaterad från och med 2019. Flertalet kommuner har i sina remissvar uttryckt missnöje mot den tjänst som de köper av Region Skåne. Detta på grund av de föreslagna kostnadsökningarna och upplevda kvalitetsbrister i tjänsterna.

2.1. Syfte och avgränsning

Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Helsingborgs stad och granskningen avser stadsbyggnadsnämnden.

Det bör noteras att en granskning av Region Skånes roll har genomförts parallellt med syfte att bedöma om Region Skåne bedriver en ändamålsenlig färdtjänst för de kommuner som överlåtit uppgiften till Skånetrafiken. Granskningen redovisas i en separat rapport.

2.2. Revisionsfrågor

Den övergripande revisionsfrågan i granskningen är:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Helsingborgs stad som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Den övergripande revisionsfrågan är nedbruten i fyra delfrågor:

1. *Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)*
2. *Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?*
3. *Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?*
4. *Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?*

2.3. Revisionskriterier

Främst har följande bedömningskriterier utgjort grunden för revisionens analyser och rekommendationer:

- Kommunallag (2017:725)

- Lag (1997:736) om färdtjänst
- Lag (1997:735) om riksfärdtjänst
- Överenskommelse om fortsatt finansiering av överlåtna uppgifter enligt färdtjänst- och riksfärdtjänstlag 2019 samt tillhörande remissvar i förarbetet
- Reglemente för stadsbyggnadsnämnden

2.4. Metod

Granskningsarbetet har genomförts med stöd av nedanstående metoder.

2.4.1. Dokumentgranskning

Helseplan har granskat styrande och redovisande dokument. Dokument som inkluderats i dokumentgranskningen är:

- Protokoll och beslut från kollektivtrafiknämnden i Region Skåne
- Protokoll och beslut från stadsbyggnadsnämnden
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelsesrapportering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Rutiner och riktlinjer för Skånetrafikens beställningscentral, trafikledning och handläggning
- Minnesanteckningar från samråd
- Sändlistor för e-postutskick

Inom ramen för dokumentgranskningen har även statistik samlats in som omfattar framför allt resvanor och kundnöjdhet.

2.4.2. Semistrukturerade djupintervjuer

Djupintervjuer har genomförts enligt en i förväg fastställd intervjumall. Sammanlagt har åtta intervjuer genomförts med enhetschef för färdtjänst, trafikutvecklare, controller samt verksamhetsutvecklare inom kvalitet vid Skånetrafiken, trafikdirektör i Region Skåne och ansvarig tjänsteman i kommunens förvaltning.

2.4.3. Enkät

En enkät har digitalt skickats ut till ordförande och samtliga vice ordförande i ansvarig styrelse eller nämnd inom respektive kommun samt till kollektivtrafiknämnden i Region Skåne. I Helsingborgs stad har enkäten skickats ut till ordförande, 1:e vice ordförande och 2:e vice ordförande i vård- och omsorgsnämnden för att inhämta information om hur de upplever färdtjänstområdet även om de inte är ansvariga för densamma. En av ledamöterna har besvarat enkäten.

2.5. Projektorganisation

Projektledare från revisionskontoret i Region Skåne var Eva Tency Nilsson, certifierad kommunal revisor. Kontaktperson från revisorskollegiet var ordförande Louise Rehn Winsborg och vice ordförande Lars-Erik Lövdén. Från Helseplan var Ulrike Deppert projektledare och Elina Sonnerstam och Nils Rydmarker konsulter. Expert var Bengt Andersson och kvalitetssäkringen gjordes av Niklas Källberg. Sakgranskning av respektive del har möjliggjorts för berörda respondenter. Granskningen genomfördes under perioden september till december 2019.

3 Bakgrund och nuläge

3.1. Bakgrund

Färdtjänst är enligt 1 § lagen (1997:736) om färdtjänst, FtJL, särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder. Syftet med färdtjänst är att säkerställa möjligheten för samtliga personer att färdas kollektivt. Det innebär att en resa med färdtjänst kan ta lika lång tid som en kollektiv resa med exempelvis buss. Vid färdtjänstresor reser passagerare tillsammans precis som i kollektivtrafiken. Färdtjänstresor är så kallad anropsstyrd trafik vilket betyder att de inte utförs enligt en fast tidtabell utan beställs i förväg hos Skånetrafikens beställningscentral.

Riksfärdtjänst är benämningen för transport som sträcker sig över kommungränsen. Skånetrafikens färdtjänstområde omfattar hela Skåne och resenären kan dessutom resa till och från Laholms, Markaryds, Älmhults, Olofströms respektive Sölvesborgs kommuner. Det betyder att Skånetrafiken erbjuder ett större färdtjänstområde än det som utgörs av resenärens kommun. Detta gör att riksfärdtjänst inte blir aktuellt vid resor inom Skåne län eller till de angränsande kommuner som nämns ovan.

Det krävs ett färdtjänstillstånd för att resa med färdtjänst och riksfärdtjänst. Ett färdtjänstillstånd ska ges till den som har "väsentliga svårigheter" att resa med allmänna kommunikationer. En individuell behovsprövning ligger till grund för ett beslut. Samtliga kommuner som har överlåtit färdtjänsten till Region Skåne har även överlåtit tillståndsprövningen och myndighetsutövningen till Skånetrafiken. För att göra en resa med riksfärdtjänst, det vill säga resa utanför Skånetrafikens betjäningsområde, behöver resenären ansöka särskilt om detta.

Den individ som är beviljad färdtjänst får ett särskilt serviceresekort. Kortet gäller för resor med färdtjänst och ger även fria resor med bussar och tåg i den allmänna kollektivtrafiken inom Region Skåne. Det finns en tydlig prislista för de resor som görs med färdtjänst och resan faktureras i efterhand. Rabatterade priser finns för personer under 18 år. Likaså specificerar förordning (1993:1148) om egenavgifter vid resor med riksfärdtjänst individens kostnader för resor utanför kommunen. Eftersom Skånetrafiken erbjuder färdtjänst inom hela sitt betjäningsområde betyder riksfärdtjänst för kunder i Region Skåne resor utanför länet och utanför de angränsande kommunerna som nämns ovan.

Överenskommelsen mellan Region Skåne och de 24 kommunerna uppdaterades 2019. I överenskommelsen anges att kommunens bidrag ska motsvara de faktiska kostnaderna för färdtjänsten i den egna kommunen samt att utvecklingen av färdtjänsten ska vara en gemensam angelägenhet för Region Skåne och kommunerna. Parterna ska utveckla en fördjupad dialog om färdtjänstens långsiktiga utveckling i syfte att skapa goda förutsättningar för en verksamhet av högsta kvalitet. Vidare regleras i överenskommelsen ansvarsområden samt former för dialog och uppföljning respektive ersättning och betalning. *Tabell 1* anger de olika ansvarsområdena som åläggs Region Skåne respektive den enskilda kommunen.

Tabell 1 - Ansvarsområden enligt överenskommelsen.

Ansvarsområden enligt överenskommelsen	
Region Skåne	Kommun
Ta fram och fastställa regelverk, resevillkor och egenavgifter.	Utse en kontaktperson för färdtjänst i kommunen som har det övergripande ansvaret för kommunens kontakt med Region Skåne/Skånetrafiken i färdtjänstfrågor.
Ansökningar om tillstånd för färdtjänst respektive riksfärdtjänst bereds, prövas och beslutas enligt förutsättningarna i färdtjänstlagen respektive riksfärdtjänstlagen och antaget regelverk.	Se till att berörda verksamheter inom kommunen är väl införstådda med och insatta i Region Skånes regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar för färdtjänst.
Avgifter (egenavgifter) tas ut enligt fastställda grunder.	Informera Region Skåne/Skånetrafiken i frågor av betydelse för färdtjänstverksamheten.
Upphandla, kontraktera och samordna färdtjänst och riksfärdtjänst.	Medverka i de samrådsmöten som Region Skåne kallar till.
Både upphandlad verksamhet och verksamhet i egen regi följs upp regelbundet med fokus på kundkvalitet.	Se till att den nationella vägdatatabasen är uppdaterad med den information som Kommunen ansvarar för och som Region Skåne behöver för att kunna utföra färdtjänst i kommunen.
Redovisa utvalda nyckeltal på kommunnivå halvårsvis.	Delta i Region Skånes tillgänglighetsarbete genom att verka för att skapa framkomlighet för kollektivtrafiken.
Informera Kommunen i frågor av betydelse för överenskommelsen.	Se till att de lokala handikappråden eller motsvarande utser två representanter att delta i Region Skånes kundråd för Serviceresor.
Kalla till och genomföra politiska samrådsmöten, minst två gånger per år.	
Kalla till och genomföra samrådsmöten på tjänstemannanivå, minst två gånger per år.	
Kalla till och genomföra kundrådsmöten minst två gånger per år.	
Informera kommunen om kundrådsmöten samt delge kommunen minnesanteckningar från mötena.	
Informera Kommunens berörda verksamheter om regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar.	

3.2. Nuläge

Helsingborgs stad (hädanefter Helsingborg) ligger i västra Skåne och kommunen har 145 415 invånare (SCB 2018). Helsingborg överlät år 2008 ansvaret att utföra färdtjänsten i kommunen till Region Skåne som en av de första kommunerna.

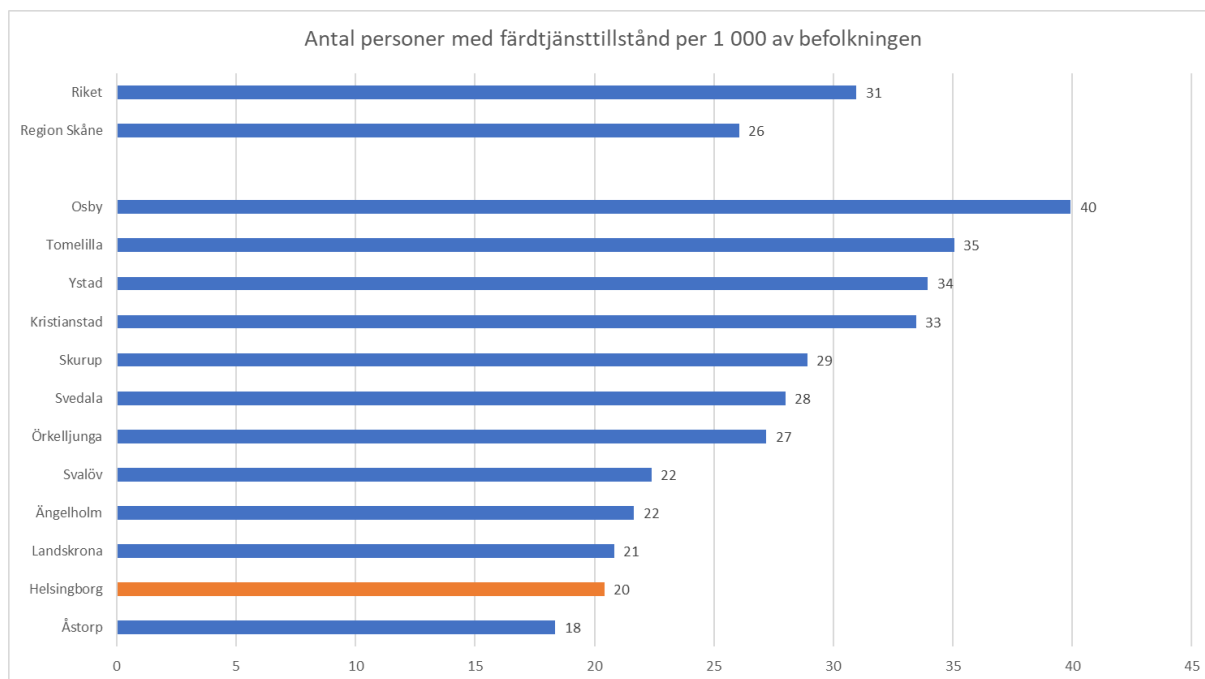
I remissvaret till överenskommelsen mellan Region Skåne och de 24 kommunerna ställde sig Helsingborg bakom det gemensamma yttrandet från kommunerna i den så kallade Familjen Helsingborg. Där lyftes framförallt frågor kring avsaknad av skrivningar som visar att Skånetrafiken ska arbeta med kostnadseffektiva lösningar samt frågor om hur Skånetrafiken kan utföra tjänsten på ett sätt som håller kommunens kostnader nere. I remissvaret beskrevs också vikten av att Skånetrafiken tillhandahåller statistik på kommunnivå för att inom kommunen såväl som mellan kommunen och Skånetrafiken skapa en fungerande dialog kring hur kostnader och resvanor kan påverkas. Då kostnaderna erläggs som förskottsbetalningar blir det särskilt viktigt att det finns en tydlig transparens i redovisningen avseende kostnader för respektive kommun. Sammanfattningsvis bedömdes att kommunens påverkansmöjligheter avseende kostnader, kvalitet och utveckling av tjänsten var små men att intentionen med överenskommelsen var god.

Skånetrafiken har bland annat utifrån remissvaret från Familjen Helsingborg gjort revideringar i överenskommelsen och tydliggjort när statistik på kommunnivå ska tillhandahållas samt vilka områden som ska ingå i de kostnader som respektive kommun bär. Däremot har inget explicit effektiviseringskrav lagts till. Skånetrafiken menar också att kommunerna underskattar möjligheterna att påverka sina egna kostnader samt uppmanar dem att nyttja möjligheterna till dialog i existerande samverkansforum.

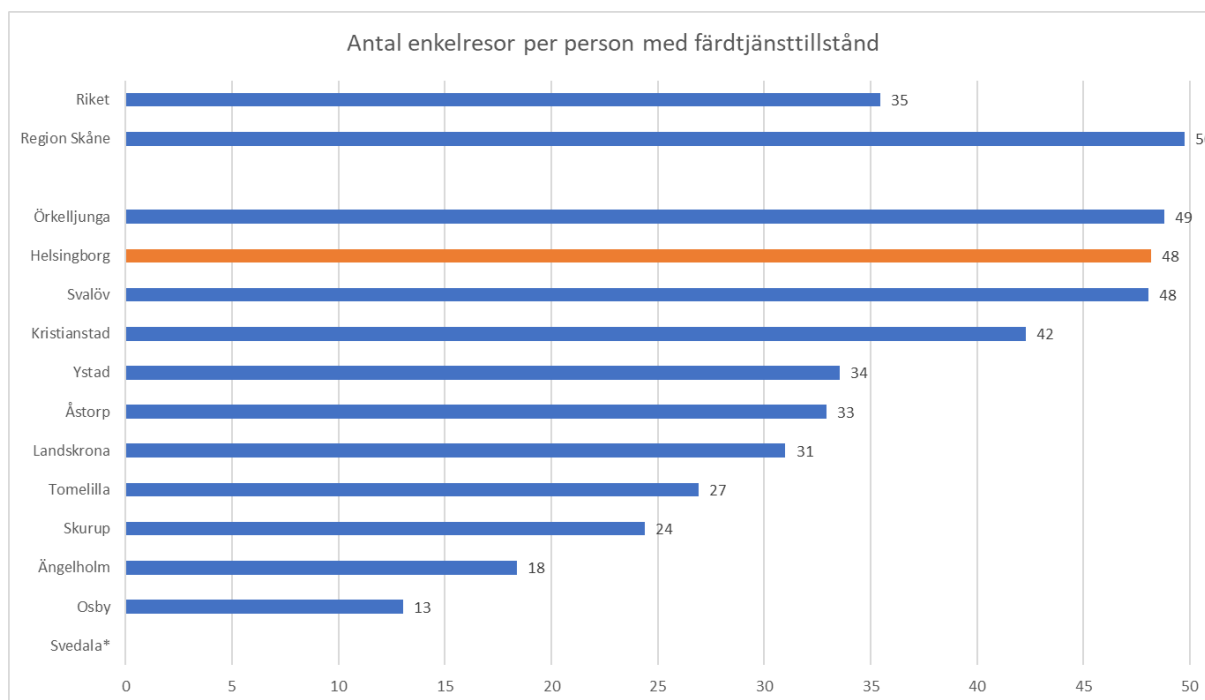
Nettokostnaderna för färdtjänst och riksfärdtjänst i Helsingborg uppgick till knappt 42,9 miljoner kronor under 2018. Helsingborg erbjuder gratis kollektivtrafikresor för personer över 75 år under vissa tider på dygnet.

Nedan redovisas statistik avseende färdtjänst och riksfärdtjänst i Helsingborg i relation till de elva övriga granskade kommunerna samt Region Skåne och Riket. Statistiken kommer från myndigheten Trafikanalys och bygger på undersökningar av samtliga kommuner i landet. Samtliga data redovisas för 2018. Undantaget är data för Svedala i *figur 1* som kommer från Svedala kommun. I Helsingborg finns 2 948 personer med färdtjänsttillstånd och 142 006 enkelresor med färdtjänst gjordes under 2018.

Helsingborg har näst lägst antal personer med färdtjänsttillstånd (20) per 1 000 av befolkningen, se *figur 1*. Helsingborg ligger högt vad gäller antal enkelresor per person med färdtjänsttillstånd (48) vilket är högre än rikssnittet (35) men i linje med genomsnittet i Region Skåne (50), se *figur 2*.



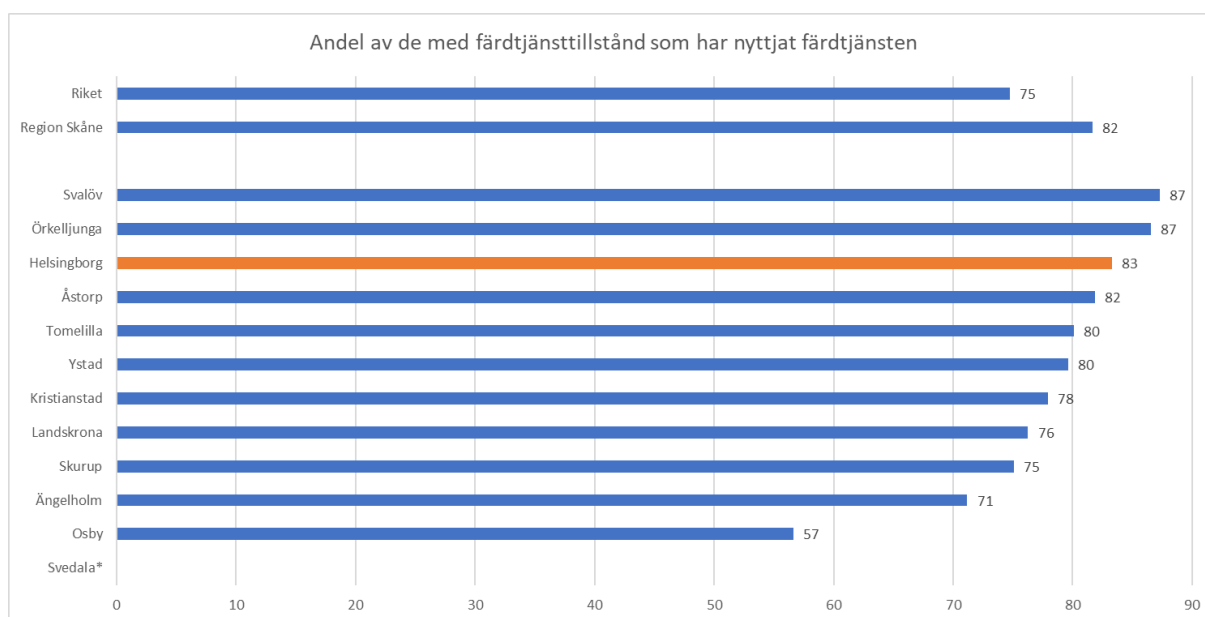
Figur 1 - Antal personer med färdtjänstillstånd per 1 000 av befolkningen. Källa: Trafikanalys.



Figur 2 - Antal enkelresor per person med färdtjänstillstånd. Källa: Trafikanalys.

*Svedala har inte kunnat redovisa data.

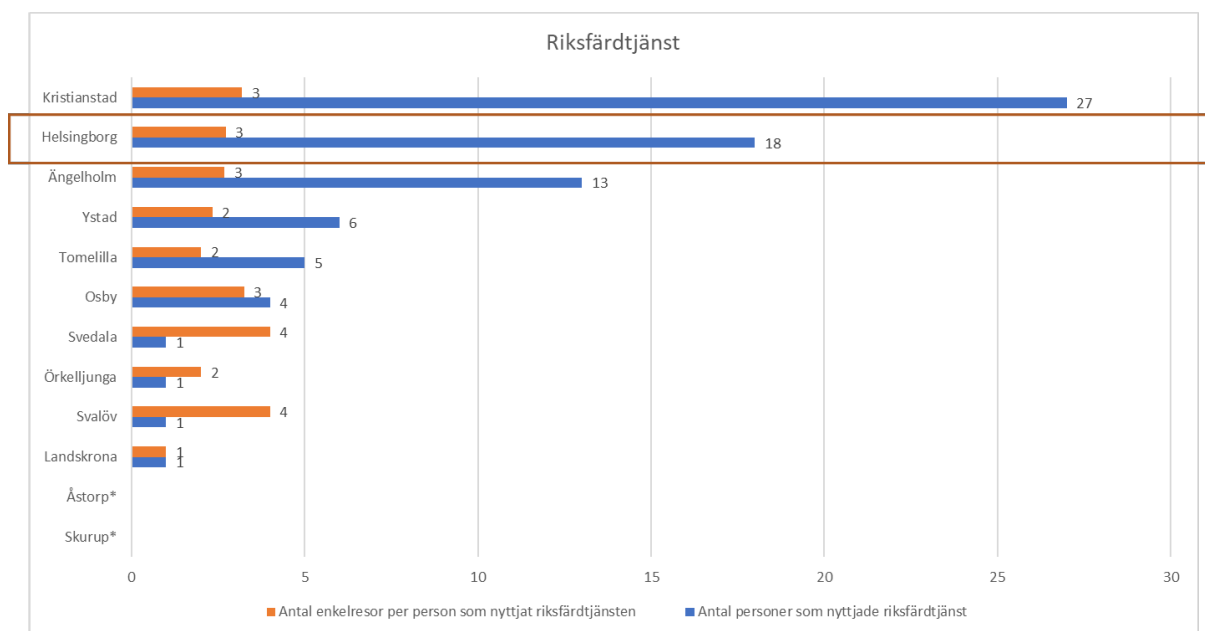
I Helsingborg har 83 procent av de som innehar färdtjänstillstånd nyttjat färdtjänsten, se figur 3.



Figur 3 - Andel av de med färdtjänstillstånd som har nyttjat färdtjänsten. Källa: Trafikanalys.

*Svedala har inte kunnat redovisa data.

Sammanlagt 18 personer nyttjade riksfärdtjänsten under 2018 och tre enkelresor gjordes per person som nyttjat riksfärdtjänsten, se figur 4.



Figur 4 – Nyttjande av riksfärdtjänst. Källa: Trafikanalys.

*Åstorp och Skurup har inte kunnat redovisa data.

4 Iakttagelser, bedömning och rekommendationer

4.1. Kommunens fullgörande av ansvar enligt överenskommelsen

Detta avsnitt besvarar fråga 1: *"Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)"*.

4.1.1. Iakttagelser

Stadsbyggnadsnämnden i Helsingborg stad utser i början av 2019 den politiska kontaktpersonen som ska delta i Skånetrafikens politiska samråd. Även en ersättare utses. I övrigt finns ingen dokumentation som förtydligar vilken nämnd eller styrelse som bär ansvar för färdtjänstfrågorna. Stadsbyggnadsnämnden bär enligt reglemente ansvar för kollektivtrafikfrågorna och infrastrukturen för densamma.

Vid intervju med kommunens tjänsteman framkommer att färdtjänstfrågor inte diskuteras lika ofta som förr och att andra frågor, som till exempel stadstrafik, är mer aktuella. Kontaktpersonens uppfattning är ändå att kommunen har kännedom om överenskommelsen, dess innehåll och utifrån sina ansvarsområden och förutsättningar fullgör sitt ansvar.

Enligt överenskommelsen bär Region Skåne ansvaret för att informera kommunens verksamheter om regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar. Kommunens ansvar är att se till att berörda verksamheter är väl införstådda med och insatta i nämnda verk och villkor. Kommunens tjänsteman beskriver att ansvarsområdena i överenskommelsen fullföljs till exempel genom representation vid Skånetrafikens tjänstemannaråd samt förmedling av färdtjänstrelaterad information från Skånetrafiken till kunder i kommunen. Kontaktpersonen sköter vidareförmedlingen av kommunintern information till berörda förvaltningar medan Skånetrafiken sköter kundinformationen om exempelvis ändringar som påverkar resenärer. Tjänstemannen i kommunen har också tagit initiativ till informationsmöten om förändringar i kollektivtrafiken, vilket är en sektor som även påverkar färdtjänstkunderna. Vidare har kommunen informerat Skånetrafiken när de får information om att färdtjänsttillstånd missbrukas. I det gemensamma trepartssamarbetet Busskoll 2022, där Skånetrafiken, Helsingborgs stad och trafikföretaget som betjänar kollektivtrafikkunderna i Helsingborgs stad samverkar, finns en plattform för att diskutera tillgänglighetsarbetet och framkomligheten för kollektivtrafiken.

I intervjuer med representanter för Skånetrafiken framkommer att Skånetrafiken upplever att den interna kommunikationen inom respektive kommun generellt till stor del inte fungerar. Respondenterna menar att frågor som påverkar färdtjänsten såsom placering av boenden inte i tillräckligt stor grad knyts till färdtjänstområdet. En genomgång av stadsbyggnadsnämndens protokoll under 2019 visar att det inte finns någon dokumentation som visar att färdtjänsten har diskuterats bland de ansvariga politikerna. I enkäten framkommer att ledamoten från vård- och omsorgsnämnden inte erhåller någon löpande information eller uppföljning av färdtjänsten.

Respondenter hos Skånetrafiken påpekar att kommunerna i stort fullgör sitt ansvar men att det framför allt är svårt att uppnå dialogforum med kommunerna. I de samråd som Skånetrafiken enligt överenskommelsen kallar till deltar i genomsnitt hälften av alla kommuner som har överlämnat ansvaret för färdtjänst till Region Skåne. Deltagandet är högre i kundrådet än i tjänstemannarådet och politikerrådet. Detta medför att kommunikationen mellan region och kommun till stor del sker skriftligen eftersom mötesanteckningar och underlag skickas ut per e-post. Vad avser Helsingborg har deltagandet ofta varit högt i tjänstemanna- och kundråd men lågt i politikerrådet. Kontaktpersonen inom Helsingborgs stadsförvaltning menar att det borde vara möjligt för Skånetrafiken att kommunicera vilka mötesdagar som råden kommer att äga rum på mycket tidigare. Detta skulle underlätta för samtliga kontaktpersoner att i god tid planera in sin resa till Hässleholm.

4.1.2. Bedömning och rekommendation

Vår bedömning är att Helsingborgs stad till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Det finns en fungerande intern dialog inom förvaltningarna och till kunderna. Representationen i Skånetrafikens politikerråd är bristfällig vilket vi bedömer på sikt kan leda till Helsingborgs stad inte i tillräcklig utsträckning påverkar och bevakar sina intressen för att skapa en ändamålsenlig färdtjänst i kommunen.

Helseplan rekommenderar

- att stadsbyggnadsnämnden säkerställer att det den utsedde representanten aktivt deltar i Skånetrafikens politikersamråd.

4.2. Ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen i praktiken

Detta avsnitt besvarar fråga 2: *”Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?”*.

4.2.1. Iakttagelser

Kontaktpersonen i Helsingborg uppger att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunerna är tydlig och fungerar i praktiken. Färdtjänsten har utvecklats i rätt riktning sedan Skånetrafiken tog över ansvaret. Intervjuad upplever att nya sätt för att integrera färdtjänstresenärer med kollektivtrafikresenärer har hittats. Bedömningen av färdtjänstbehov och handläggningen av färdtjänsttillstånd har också potential att vara mer likvärdig i Region Skåne eftersom Skånetrafiken ansvarar för myndighetsutövningen i flera kommuner. Respondenter från Skånetrafiken instämmer i det senare och tillägger att det finns ett tydligt regelverk för handläggarna att följa samt att de får kontinuerlig utbildning för att garantera en likvärdig handläggning.

De farhågor som Helsingborg uttryckte vid överlåtandet av färdtjänstansvaret till Skånetrafiken rörde minskad insyn i och kontroll över ekonomin. Den intervjuade tjänstemannen i kommunen anser att det i nuläget finns oklarheter kring ersättningar och betalning. Det är otydligt vilka administrativa

kostnader som ingår i kategorin *Övergripande kostnader* i överenskommelsen, anger tjänstemannen i kommunen. Vidare upplever kontaktpersonen i kommunen att det saknas framförhållning i ekonomin trots löften om detta. Överenskommelsen beskriver att kommunen ska få en budget för 2020 samt en prognos tre år framåt men intervjuad anger att hen har behövt be om att få tillgång till nästa års budget. Det behövs mer tid för att kommunen ska kunna förbereda sig för exempelvis kommande kostnadsökningar och tjänstemannen i kommunen uppger att informationen bör kunna tillhandahållas minst ett år i förväg. Kontaktpersonen berättar att Skånetrafikens hemtagande av beställningscentral är ett exempel på ökade kostnader som kommunerna behövde stå för. När det första avtalet tecknades 2007 förutsågs en skatteväxling. Tjänstemannen för Helsingborg uttrycker fortsatt önskemål att detta sker men upplevelsen är att Skånetrafiken inte verkar för frågan längre. Respondenter från Skånetrafiken arbetar på att ansluta fler skånska kommuner och kommer under 2020 att ta över färdtjänsten i ytterligare en kommun.

Tjänstemannen från Helsingborg upplever att det saknas incitament att finna nya lösningar då kommunen endast har kostnadsansvar. Ett exempel är att kollektivtrafiken, som också är Skånetrafikens ansvar, inte upplevs vara tillräckligt attraktiv för äldre eller för personer med funktionsnedsättningar. Om Skånetrafiken skulle arbeta mer med att inkludera dessa målgrupper skulle det ha en positiv inverkan på färdtjänsten i form av minskat tryck. Respondenter hos Skånetrafiken upplever att kommunerna inte arbetar tillräckligt för att verka för en kostnadseffektiv färdtjänst. Det handlar exempelvis om att se över var verksamhet för vissa målgrupper som använder färdtjänsten utförs i kommunen för att med grund i detta skapa förutsättningar för samåkning. Region Skåne anser att överenskommelsen är tydlig och att ansvarsfördelningen fungerar i praktiken för Skånetrafikens del. Respondenter inom Skånetrafiken anser att det finns skillnader i hur väl överenskommelsens olika punkter uppfylls av kommunerna, men att förväntningarna och ansvaret är klarlagda.

4.2.2. Bedömning och rekommendation

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Helsingborgs stad är tydlig och till stor del fungerar i praktiken. Det finns oklarheter gällande den ekonomiska framförhållningen vilket **vi bedömer** minskar kommunens möjligheter att påverka Skånetrafikens kostnader, kostnadsutveckling och färdtjänstens kvalitet.

Helseplan rekommenderar

- att stadsbyggnadsnämnden verkar för en aktiv dialog med Skånetrafiken kring den ekonomiska uppföljningen i syfte att ge Helsingborgs stad goda förutsättningar att planera för en kostnadseffektiv färdtjänst.

4.3. Kundnöjdhet

Detta avsnitt besvarar fråga 3: "Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?".

4.3.1. Iakttagelser

I samband med att Helsingborgs stad överlämnade ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne överlämnades också hanteringen av kundnöjdhet och klagomål. Kommunens webbsida är den huvudsakliga kanalen för information om färdtjänst och där hänvisas till Skånetrafiken.

Den enskilda kommunen samlar inte in uppgifter om kundnöjdhet utan undersökningen genomförs av Svensk kollektivtrafik i samarbete med marknadsundersökningsföretaget Ipsos på uppdrag av Skånetrafiken. Undersökningen pågår löpande under året och intervjuer per telefon sker dagligen. De som intervjuas är ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänstresa dagen innan intervju. Kunderna får besvara frågor om beställning och bemötande samt intryck av resan. Enligt överenskommelsen ska statistik presenteras på kommunnivå från och med 2022. Anledningen till att så inte görs i nuläget är att Skånetrafiken ännu inte har kunnat säkerställa att det tillfrågade underlaget per kommun är tillräckligt stort för att det ska bli statistiskt korrekt. Det betyder att i en kommun med ett lägre antal färdtjänsttillstånd kan enstaka svar ge ett stort utslag.

Inom ramen för denna granskning har Skånetrafiken gett tillåtelse till att viss statistik presenteras. Den omfattar perioden januari – oktober 2019 (bortsett från indikatorn *Väntetid i telefon* som omfattar juli – oktober 2019). Som jämförelse används underlaget för Skånetrafikens hela färdtjänstområde. Kvalitetsmätningen som granskningen har tagit del av visar nöjdhet utifrån sex indikatorer: *Bemötande*, *Väntetid i telefon*, *Förarens bemötande*, *Trygghet*, *Punktlighet* samt *Nöjdhetsindex (NKI)*. I *tabell 2* åskådliggörs resultaten för Helsingborg.

Tabell 2 - Kundnöjdhet i Helsingborgs stad. Siffrorna är statistiskt signifikanta. Källa: Skånetrafiken.

Nyckeltal	Helsingborgs stad	Genomsnitt Skånetrafiken	Målnivå
Nöjdhetsindex (NKI)	85 %	87 %	86 %
Bemötande	94 %	90 %	90 %
Väntetid i telefon	85 %	89 %	80 %
Förarens bemötande	91 %	90 %	90 %
Trygghet	74 %	75 %	76 %
Punktlighet	81 %	84 %	92 %

Siffrorna för Helsingborg är statistiskt signifikanta och antalet svaranden ligger mellan 112 och 380 personer för respektive fråga. Statistiken visar att kundnöjdheten i Helsingborg är god. Alla indikatorer ligger i linje med eller över målnivåerna bortsett från indikatorn *Punktlighet* som ligger 11 procentenheter under målnivån.

Vid intervju med tjänstemannen i kommunen framkommer att mycket få synpunkter på färdtjänsten inkommer till kommunen. Uppfattningen är att kommunens invånare vänder sig till Skånetrafiken i

första hand. De synpunkter som intervjupersonen framförallt fått ta del av inkluderar att de fasta resorna inte samordnas i tillräcklig utsträckning och att väntetiden i telefon är för långa. Kontaktpersonen beskriver att kommunen ställde hårdare krav på färdtjänstens kvalitet och utförande när kommunen fortfarande var ansvarig för utförandet av färdtjänsten. Exempelvis ställde kommunen krav på att väntetiden i telefon inte fick överstiga 3 minuter. I nuläget är upplevelsen att resenärerna behöver vänta mycket längre, menar tjänstemannen.

4.3.2. Bedömning och rekommendation

Vi bedömer baserat på det statistiska underlaget att kunderna i Helsingborg till stor del är nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande. Förbättringspotential finns för indikatorn *Punktlighet*.

Helseplan rekommenderar

- att stadsbyggnadsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.

4.4. Uppföljning och förbättringsåtgärder

Detta avsnitt besvarar fråga 4: *”Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?”*.

4.4.1. Iakttagelser

Den ekonomiska modellen är en självkostnadsmodell vilket innebär att kommunerna som har överlåtit sin färdtjänst till Region Skåne ska betala vad den faktiska tjänsten kostar. Kommunen betalar ett bidrag årligen och debiteringen utgår från Region Skånes budgeterade kostnad för verksamheten. Underlaget stäms av två gånger per år. Kostnaderna är fördelade på myndighetsutövning, beställningscentral och trafik kostnader samt ett procentuellt påslag för övergripande kostnader för färdtjänstverksamheten.

För att modellen ska bli rättvis kommunerna emellan används en fördelningsnyckel för de flesta av ovanstående kostnadsposter. Till exempel så baseras den enskilda kommunens kostnader för myndighetsutövningen på Region Skånes totala kostnader som divideras med det totala antalet beviljade färdtjänststillstånd. Med myndighetsutövningen avses handläggningen av färdtjänststillstånd. Detta ger en kostnad per beviljat färdtjänststillstånd som multipliceras med antalet beviljade färdtjänststillstånd i respektive kommun. Den andra fördelningsnyckeln som används är antalet utförda färdtjänstresor. Genom dessa fördelningsnycklar skapar den ekonomiska modellen en rättvis ram för varje kommun. Det ger även incitament för den enskilda kommunen att arbeta med sina egna färdtjänstresor för att minska de egna kostnaderna.

Tjänstemannen i kommunen uppger att kommunen ofta får höra att den betalar för sin egen färdtjänst men att detta inte kan verifieras någonstans. Intervjuad anser att det är svårt att få en realistisk

uppfattning om kostnadsläget för färdtjänsten i kommunen. Den uppföljning som tillhandahålls ger enligt intervjuad inte tillräcklig information och skulle kunna kopplas tydligare till kostnader. Exempelvis undrar intervjuad hur mycket kommunen bekostar av den utveckling som läggs på sjukresor då piloter och förbättringsinitiativ ofta testas på sjukresor istället för färdtjänst. Det upplevs att för mycket fokus läggs på förbättringsidéer och utvecklingsinitiativ som berör sjukresor.

Genomgången av den uppföljning som skickas till kommunerna visar att Skånetrafiken i huvudsak levererar alla nyckeltal enligt överenskommelsen. Den uppföljning som saknas är framför allt andel (i procent) av befolkningen med färdtjänstillstånd fördelat på kön och ålder samt andel (i procent) av de färdtjänstberättigade som har nyttjat färdtjänsten fördelat på kön och ålder. Indirekt har respektive kommun haft möjlighet att beräkna dessa nyckeltal eftersom Skånetrafiken har skickat ut detaljerad information om antal. Respondenter från Skånetrafiken anger att det är ett misstag från deras sida att statistiken inte har varit komplett. Uppföljningen har inte heller inkluderat information om antal kundärenden per kategori. Istället har antal kundärenden presenterats samlat. Detta beror enligt Skånetrafikens respondenter på tekniska skäl. Dessa har nu lösts och nästa uppföljning kommer att inkludera en fördelning per kategorinivå. I samband med genomgången av uppföljningen uppmärksammades också det faktum att Skånetrafiken inte hade skickat ut uppföljningen för första halvåret 2019.

4.4.2. Bedömning och rekommendation

Vår bedömning är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska betala. Kommunen kan med hjälp av modellen bedöma vilka delar den har möjlighet att påverka för att på sikt öka sin egen kostnadseffektivitet. Vi konstaterar att underlag för uppföljning tillhandahålls av Skånetrafiken till stor del i enlighet med överenskommelsen. **Vi bedömer** att kommunen behöver säkerställa att uppföljningen används för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Helseplan rekommenderar

- att stadsbyggnadsnämnden verkar för en aktiv dialog med Skånetrafiken kring den ekonomiska uppföljningen i syfte att ge Helsingborgs stad goda förutsättningar att planera för en kostnadseffektiv färdtjänst.