

Granskning av färdtjänst

Osby kommun

Granskning av färdtjänst i  
Region Skåne och i tolv  
deltagande kommunerna

Januari 2020

Ulrike Deppert

Nils Rydmarker

Elina Sonnerstam



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEDNING.....</b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>BAKGRUND OCH NULÄGE .....</b>	<b>7</b>
3.1.	BAKGRUND .....	7
3.2.	NULÄGE.....	9
<b>4</b>	<b>IAKTTAGELSER, BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER .....</b>	<b>11</b>
4.1.	KOMMUNENS FULLGÖRANDE AV ANSVAR ENLIGT ÖVERENSKOMMELSEN .....	11
4.1.1.	IAKTTAGELSER.....	11
4.1.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER .....	12
4.2.	ANSVARSFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN.....	13
4.2.1.	IAKTTAGELSER.....	13
4.2.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER .....	13
4.3.	KUNDNÖJDHET .....	14
4.3.1.	IAKTTAGELSER.....	14
4.3.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER .....	15
4.4.	UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER.....	15
4.4.1.	IAKTTAGELSER.....	15
4.4.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER .....	16

## 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 Osby kommun och granskningen avser kommunstyrelsen.

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 Osby kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?***

Vår bedömning är att färdtjänsten till viss del bedrivs ändamålsenligt i Osby kommun.

### 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 Osby till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Vad avser närvaro vid Skånetrafikens möten fullgörs inte kommunens ansvar. Vi konstaterar att samordningen och kommunikationen mellan ledamöter och tjänstemän i kommunen har förbättringspotential och bedömer att det behövs en bättre struktur för kommunintern dialog och samverkan.

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

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Osby kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. Vi bedömer även att kommunen aktivt behöver medverka i de diskussioner som berör färdtjänsten för att optimera den färdtjänst som levereras.

#### ***3. Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?***

Det är inte möjligt att bedöma ifall kunderna är tillfredsställda med färdtjänsten då underlaget är icke-signifikant. Däremot bedömer vi att icke-signifikant statistik kan ses som en indikation på hur nöjdheten ser ut i kommunen varför vi ser ett värde i att presentera och tolka denna. Observationer i kommunen tyder på att klagomålens karaktär i stort är densamma nu som då färdtjänsten sköttes i egen regi. Baserat på dessa observationer samt det statistiska icke-signifikanta underlaget bedömer vi att kunderna till stor del är nöjda med färdtjänsten bortsett från indikatorn *Väntetid i telefon*.

**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 i stort i enlighet med överenskommelsen. Vår bedömning är att Osby kommun har en tydlig uppfattning om färdtjänstens kostnader. Vi bedömer även att kommunen behöver säkerställa att uppföljningen resulterar i förbättringsåtgärder vid behov.

Vi rekommenderar:

- att kommunstyrelsen säkerställer en god samordning och kommunikation inom kommunen vad avser färdtjänstrelaterade frågor samt säkrar en hög närvaro på Skånetrafikens samråd.
- att kommunstyrelsen säkerställer att kunderna får tydlig information om det gällande regelverket.
- att kommunstyrelsen i dialog med Skånetrafiken aktivt bidrar till att effektivisera och utveckla färdtjänsten.
- att kommunstyrelsen säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder.

## 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 Osby kommun och granskningen avser kommunstyrelsen.

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 Region Skåne. Granskningen redovisas i en separat rapport.

### 2.2. Revisionsfrågor

Den övergripande revisionsfrågan i granskningen är:

*Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Osby kommun 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 Osby kommuns nämnder för mandatperioden 2019 - 2022

## 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 kommunfullmäktiga och kommunstyrelsen i Osby kommun
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelsesrapportering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Rutiner och riktlinjer för Skånetrafikens beställningscentral, trafikledning och handläggning
- Minnesanteckningar från samråd
- Sändlistor för e-postutskick
- Skånetrafikens webbsida
- Kommunens webbsida

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 Osby kommun har enkäten skickats ut till ordförande och vice ordförande i kommunstyrelsen. En person 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 Skånetrafikens 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 Skånetrafikens. 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 Skånetrafikens 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.	

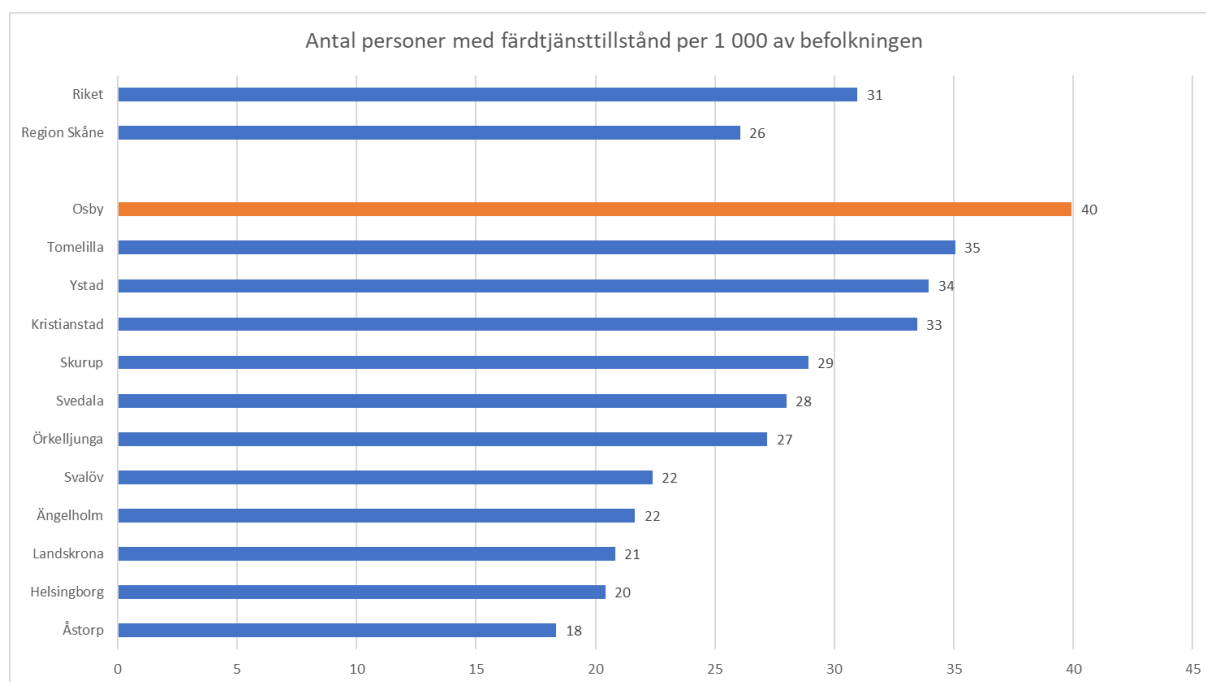


## 3.2. Nuläge

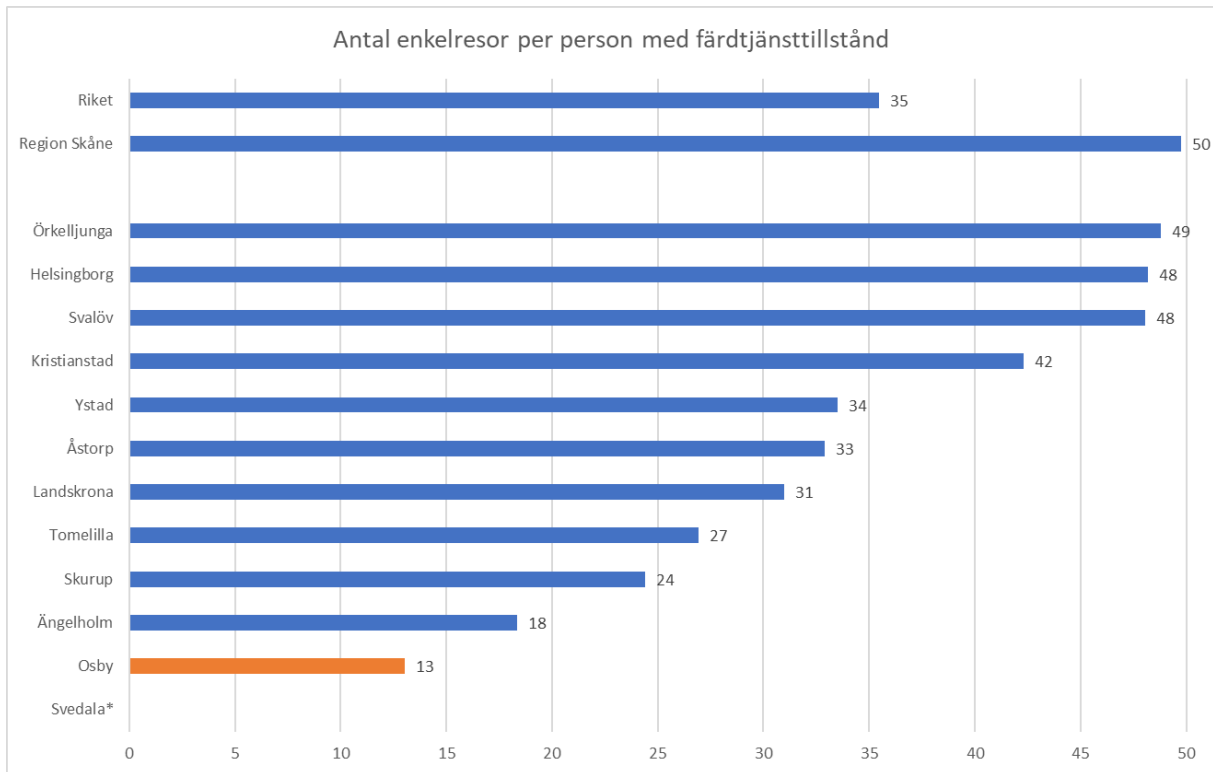
Osby kommun (hädanefter Osby) ligger i nordöstra Skåne och har 13 267 invånare (SCB 2018). Osby överlät ansvaret att utföra färdtjänsten i kommunen till Region Skåne år 2010. Osby skickade inte in något remissvar på överenskommelsen.

Nettokostnaderna för färdtjänst och riksfärdtjänst i Osby uppgick till 1,84 miljoner kronor under 2018. Osby erbjuder gratis kollektivtrafikresor för personer över 70 år.

Nedan redovisas statistik avseende färdtjänst i Osby 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 Osby finns 528 personer med färdtjänstillstånd och 6 892 enkelresor med färdtjänst gjordes under 2018. Osby har högst antal personer med färdtjänstillstånd (40) per 1 000 av befolkningen, se *figur 1*, vilket även är högre än genomsnittet i riket (31) och i Region Skåne (26). Osby har lägst antal enkelresor per person med färdtjänstillstånd (13) vilket är betydligt under riksnittet (35) och genomsnittet i Region Skåne (50), se *figur 2*.



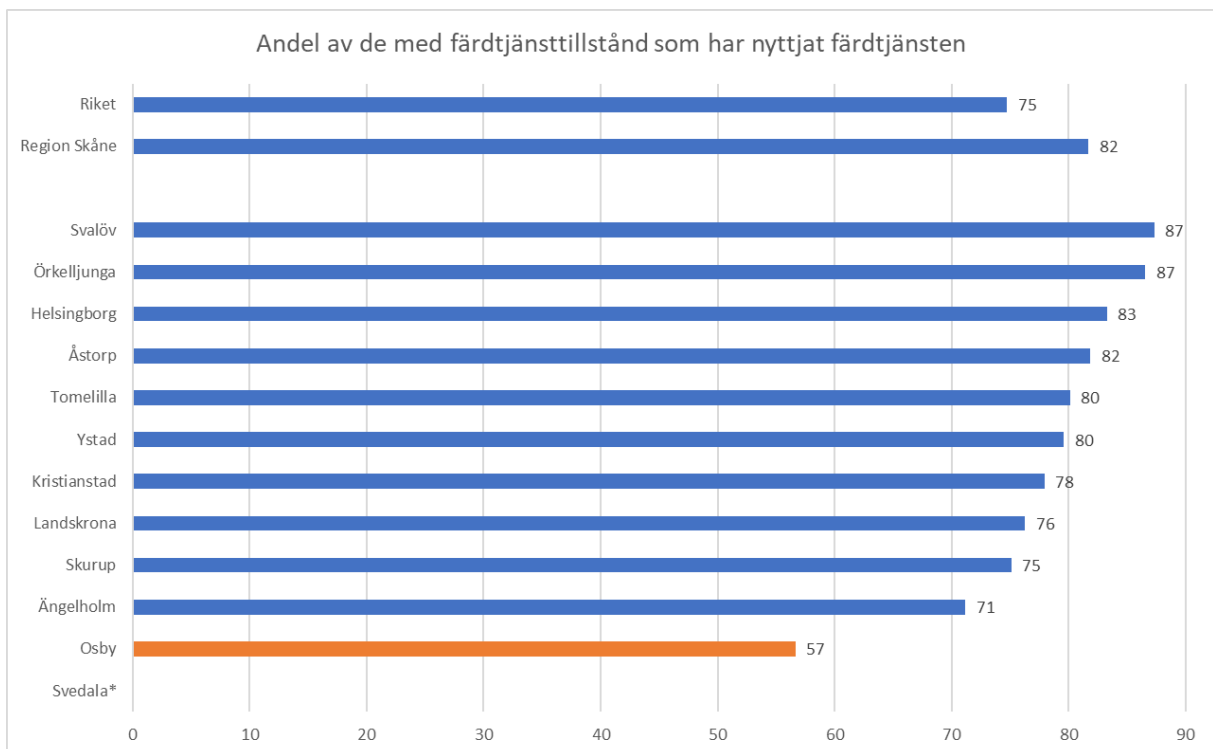
Figur 1 - Antal personer med färdtjänstillstånd per 1 000 av befolkningen. Källa: Trafikanalys.



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

\*Svedala har inte kunnat redovisa data.

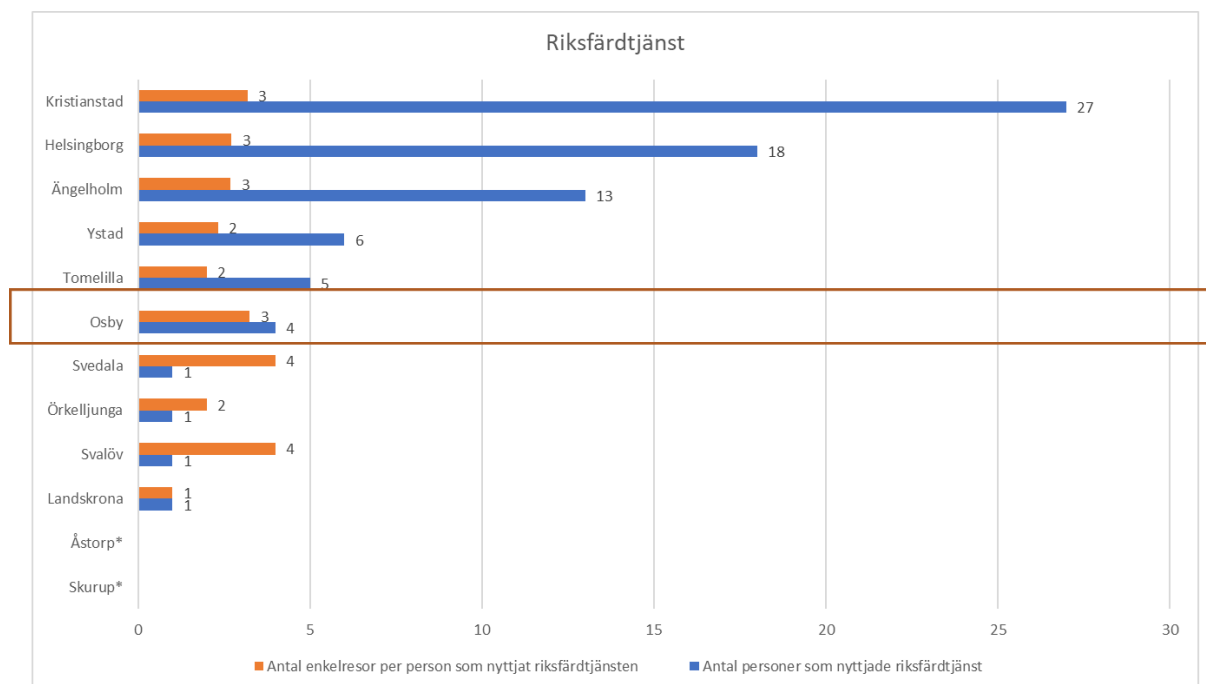
I Osby har 57 procent av de personer som innehar färdtjänsttillstånd nyttjat färdtjänsten, se figur 3. Detta är lägre än alla övriga granskade kommuner samt Riket och Region Skåne där andelen ligger mellan 71 och 87 procent.



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

\*Svedala har inte kunnat redovisa data.

I Osby nyttjade fyra personer riksferdtjänsten under 2018 och 3 enkelresor gjordes per person som nyttjade riksferdtjänsten, se *figur 4*.



*Figur 4 - Nyttjande av riksferdtjänst. Källa: Trafikanalys.  
\*Åstorp och Skurup saknar statistiskt underlag.*

## 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

I reglementet för Osby kommun tydliggörs att ansvaret för färdtjänst och riksferdtjänst samt ekonomi- och medelsförvaltningen för området ligger hos kommunstyrelsen. Kommunfullmäktige tog också i början av 2019 ett beslut om att omdisponera driftsbudgeten för färdtjänsten på drygt 2 miljoner kronor från hälsa- och välfärdsnämnden till kommunstyrelsen. Kommunstyrelsen utsåg också tidigt under 2019 en ledamot som utgör politiska kontaktperson gentemot Skånetrafiken.

Vid intervjuer framkommer att intervjuad tjänsteman i kommunen upplever att Osby lever upp till förväntningarna och fullgör sitt ansvar utifrån överenskommelsen. Enligt intervjuad tar kommunen löpande emot information från kund- eller intresseorganisation. Den ledamot i kommunstyrelsen som har besvarat enkäten menar att för lite tid avsätts av kommunstyrelsen för att diskutera färdtjänstens utförande, ansvarsfördelning och uppföljning. Ledamoten som besvarat enkäten beskriver att

kommunstyrelsen inte arbetar direkt med dessa frågor utan istället tar del av muntlig föredragning och information om kundnöjdhet för att kunna ta ställning till dem. En genomgång av kommunstyrelsen protokoll för 2019 visar att inga sådana föredragningar är dokumenterade.

Osby närvaro har ofta varit låg vid samtliga av Skånetrafikens råd. Ansvarig tjänsteman anger att hen endast ibland deltar på tjänstemannarådet. Den ledamot som besvarat enkäten nämner att hen har blivit kallad till/deltagit i ett politiskt samrådsmöte för färdtjänsten samt tagit del av minnesanteckningar från samrådsmöten under 2019 men närvaron bekräftas inte av dokumentstudierna. Ingen representant från Osby har deltagit i kundrådet. 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 generellt högre i kundrådet än i tjänstemannarådet och politikerrådet. Detta medför att kommunikationen mellan Skånetrafiken och kommun till stor del sker skriftligen eftersom mötesanteckningar och underlag skickas ut per e-post.

Intervjuad tjänsteman upplever att ansvar i högre omfattning tas på tjänstemannanivå. Som exempel nämns en tjänstemannaintern avstämning under hösten där samsyn kring ansvaret rådde bland tjänstemännen. Intervjupersonen anser också att samordning mellan tjänstemän och politiker i kommunen är bristande och att det saknas forum för gemensam diskussion kring färdtjänst. Vid tidpunkten för revidering av överenskommelsen mellan Region Skåne och kommunerna upplevdes den gemensamma dialogen inom Osby kommun vara aktiv medan den nu har avtagit och upplevs som mer sporadisk. Samordningen och dialogen kunde enligt den intervjuade tjänstemannen struktureras på ett bättre sätt. 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.

Intervjuad tjänsteman anger att kommunen inte i första hand delar färdtjänstrelaterad information till kunder utan att Skånetrafiken gör detta direkt. Ibland blir kommunen kontaktad av kunder som har fått information från Skånetrafiken och som behöver hjälp med att tolka svaret samt av Skånetrafiken som har frågor till kommunen.

#### 4.1.2. Bedömning och rekommendation

**Vår bedömning** är att Osby till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Vad avser närvaro vid Skånetrafikens möten fullgörs inte kommunens ansvar. Vi konstaterar att samordningen och kommunikationen mellan ledamöter och tjänstemän i kommunen har förbättringspotential och bedömer att det behövs en bättre struktur för kommunintern dialog och samverkan.

#### Helseplan rekommenderar

- att kommunstyrelsen säkerställer en god samordning och kommunikation inom kommunen vad avser färdtjänstrelaterade frågor samt säkrar en hög närvaro på Skånetrafikens samråd.

## 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

Region Skåne anser att överenskommelsen tydliggör vilken part som bär vilket ansvar. Respondenter inom Skånetrafiken menar att det finns skillnader i hur väl överenskommelsens olika punkter uppfylls av kommunerna, men att förväntningarna och ansvaret är klarlagda.

Det som enligt intervju med kommunens tjänsteman inte upplevs fungera i praktiken är beställningsprocessen och information till kunder avseende förväntningar på den tjänst som tillhandahålls. Väntetiderna vid beställning av färdtjänst uppges vara långa och hemtjänsten behöver ibland ta över och stå i kö för kunders räkning. Vissa kunder vänder sig alltid till hemtjänsten med färdtjänstbeställningar men personalen har inte möjlighet att avsätta tid för denna aktivitet. Önskemål framförs om en smidigare tjänst för beställning, exempelvis en webbtjänst, som skulle göra att beställningsprocessen blev enklare och mindre resurskrävande. Intervjuad upplever ändå att en av fördelarna med att Skånetrafiken sköter färdtjänsten är att kommunerna fått större möjlighet att lägga resurser på andra områden. Det har exempelvis frigjorts resurser för att mer aktivt arbeta med hemtjänstfrågor och frågor om särskilt boende.

Vidare saknas det enligt intervjuad ett förtydligande från Skånetrafiken gentemot kunder avseende vad dessa kan förvänta sig gällande resevillkor, exempelvis beviljande av ledsagare. Intervjupersonen upplever att informationen till kunder var tydligare förr och att hen nu får frågor som tyder på att kunder inte får tillräcklig information om villkor. Kommunen informerar kunderna om färdtjänst genom webbsidan endast ifall de av Skånetrafiken blir ombedda att dela särskild information. Den huvudsakliga kanalen för informationsdelning är annars Skånetrafikens webbsida. Enligt överenskommelsen bär Region Skåne ansvaret för att informera kommunens verksamheter om regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar. Kommunens ansvar är däremot att se till att berörda verksamheter är väl införstådda med och insatta i nämnda verk och villkor.

Medan det i Osby kommun upplevs som att påverkansmöjligheten i färdtjänstfrågor är låg menar respondenter från Skånetrafiken 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.

### 4.2.2. Bedömning och rekommendationer

**Vår bedömning** är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Osby kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. **Vi bedömer** även att kommunen aktivt behöver medverka i de diskussioner som berör färdtjänsten för att optimera den färdtjänst som levereras.

## Helseplan rekommenderar

- att kommunstyrelsen säkerställer att kunderna får tydlig information om det gällande regelverket.
- att kommunstyrelsen i dialog med Skånetrafiken aktivt bidrar till att effektivisera och utveckla färdtjänsten.

### 4.3. Kundnöjdhet

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

#### 4.3.1. Iakttagelser

I samband med att Osby överlät ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne överlämnades också hanteringen av kundnöjdhet och klagomål. 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 färdtjänststillstånd kan enstaka svar ge ett stort utslag.

Osby samlar inte längre in egna uppgifter kring kundnöjdhet och intervjuad tjänsteman anser att det är svårt att få en bild av hur färdtjänsten fungerar. Vid intervju framkommer att en del synpunkter om färdtjänsten samt färdtjänstförfrågningar inkommer till kommunen trots att det är Skånetrafiken som handhar tjänsten. Frågor om riksfärdtjänsten inkommer inte till kommunen. Tidigare hade kommunen ett webbformulär för synpunkter och intervjuad bedömer att kunder i nuläget inte alltid orkar föra sitt klagomål vidare till Skånetrafiken. Enligt intervjuad upplevs framför allt service och bemötande samt långa körrutter som de områden där de tjänster som tillhandahålls inte når upp till förväntningar. Det är ingen större skillnad i karaktären på klagomål nu jämfört med då färdtjänsten sköttes i egen regi. Intervjuad beskriver att de gånger som kommunen får ta del av klagomål kan det röra sig om relativt grova avvikelser. Ledamoten som har besvarat enkäten beskriver att hen inte hör klagomål från kunder i nuläget vilket hen tolkar som att färdtjänsten i de flesta fall verkar fungera väl.

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 *Nöjdkundindex (NKI)*. I nedan tabell åskådliggörs resultaten för Osby. Det ska noteras att siffrorna för Osby kommun inte är statistiskt signifikanta. Antalet svaranden ligger mellan 2 till 16 personer för respektive fråga. Den

övergripande kundnöjdheten i Osby är på basen av dessa siffror god bortsett från *Väntetid i telefon* som ligger 33 procentenheter under målnivån. Det bör noteras att siffran baseras på svar från endast två personer. Utöver detta ligger övriga indikatorer i linje med eller över målnivåerna.

*Tabell 2 - Kundnöjdhet i Osby kommun. Observera att siffrorna för Osby inte är statistiskt signifikanta. Siffrorna för Skånetrafiken är däremot statistiskt signifikanta. Källa: Skånetrafiken.*

Nyckeltal	Osby kommun	Genomsnitt Skånetrafiken	Målnivå
Nöjdhetsindex (NKI)	94 %	87 %	86 %
Bemötande	92 %	90 %	90 %
Väntetid i telefon	47 %	89 %	80 %
Förarens bemötande	96 %	90 %	90 %
Trygghet	71 %	75 %	76 %
Punktlighet	91 %	84 %	92 %

#### 4.3.2. Bedömning och rekommendation

Det är inte möjligt att bedöma ifall kunderna är tillfredsställda med färdtjänsten då underlaget är icke-signifikant. Däremot bedömer vi att icke-signifikant statistik kan ses som en indikation på hur nöjdheten ser ut i kommunen varför vi ser ett värde i att presentera och tolka denna. Observationer i kommunen tyder på att klagomålen karaktär i stort är densamma nu som då färdtjänsten sköttes i egen regi. Baserat på dessa observationer samt det statistiska icke-signifikanta underlaget **bedömer vi** att kunderna till stor del är nöjda med färdtjänsten bortsett från indikatorn *Väntetid i telefon*.

#### Helseplan rekommenderar

- att kommunstyrelsen säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder.

### 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 färdtjänstillstånd. Med myndighetsutövningen avses handläggningen av färdtjänstillstånd. Detta ger en kostnad per beviljat färdtjänstillstånd som multipliceras med antalet beviljade färdtjänstillstånd 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.

I intervjuer med tjänstemän inom kommun och Region Skåne samt i enkäten som riktade sig till presidiet i aktuella styrelser och nämnder upplever att den nya ekonomiska modellen och den omfördelning av kostnader som överenskommelsen medförde är rättvis. Den ledamot som besvarat enkäten upplever att kommunernas bidrag motsvarar de faktiska kostnaderna för färdtjänst. Intervjuad tjänsteman bedömer att kommunen har god insyn i färdtjänstkostnaderna. Kommunen har fått svar från Skånetrafiken på frågor de ställt och upplever även att deras synpunkter ofta har beaktats. Ledamoten som har besvarat enkäten anger att ifall avvikelser från överenskommelsen skulle uppstå skulle kommunen begära möte med Region Skåne för att reda ut eventuella frågetecken samt arbeta på en gemensam lösning av problemet. Den ansvarige tjänstemannen menar att de inte har fått ta del av någon statistisk uppföljning. Oklarheter finns även enligt intervjuad avseende vilka kommunikationsvägar och adresser Skånetrafiken använder vid utskick av uppföljning. Sändlistor från Skånetrafiken visar att en namngiven person i tjänstemannsamrådet respektive politikersamrådet erhåller kallelse till möten och tar del av minnesanteckningar.

Helseplan har gjort en genomgång av den uppföljning som skickas till kommunerna. Genomgången 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 i stort i enlighet med överenskommelsen. **Vår bedömning** är att Osby kommun har en tydlig uppfattning om färdtjänstens kostnader. **Vi bedömer** även att kommunen behöver säkerställa att uppföljningen resulterar i förbättringsåtgärder vid behov.



### Helseplan rekommenderar

- att kommunstyrelsen säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder.