



Revisorerna

Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige för kännedom
Hälsa- och välfärdsnämnden för kännedom
Samhällsbyggnadsnämnden för kännedom
Barn- och utbildningsnämnden för kännedom

Granskning av färdtjänst

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. Rapporten omfattar Osby kommun och granskningen avser kommunstyrelsen. Granskningsrapporten bifogas i bilaga.

Bakgrunden till granskningen är 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.

Efter genomförd granskning görs den övergripande bedömningen *att färdtjänsten till viss del bedrivs ändamålsenligt i Osby kommun*. Vi grundar vår övergripande bedömning på följande:

- Osby kommun har till viss del 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 det behövs en bättre struktur för kommunintern dialog och samverkan.
- Ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Osby kommun är tydlig men enbart till viss del fungerande i praktiken. Kommunen behöver aktivt medverka i de diskussioner som berör färdtjänsten för att optimera den färdtjänst som levereras.
- 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. 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 stat-

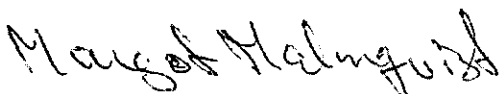
istiska icke-signifikanta underlaget bedömer vi att kunderna till stor del är nöjda med färdtjänsten bortsett från indikatorn Väntetid i telefon.

- 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. Osby kommun har en tydlig uppfattning om färdtjänstens kostnader. Vidare behöver kommunen säkerställa att uppföljningen resulterar i förbättringsåtgärder vid behov.

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

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

Revisorerna önskar svar med anledning av genomförd granskning före den 6 mars 2020.



Margot Malmqvist

Revisionens ordförande