



Kristianstads kommun
Omsorgsnämnden
Kommunfullmäktige

Granskning av färdtjänst

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun har Helseplan Consulting Group AB genomfört en granskning om huruvida det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne.

Granskningens revisionsfråga har varit:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Kristianstads kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Efter genomförd revision bedömer vi att färdtjänsten **till stor del** bedrivs ändamålsenligt i Kristianstads kommun.

Utifrån granskningens iakttagelser och bedömningar lämnas följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar att omsorgsnämnden säkerställer en god kommunintern dialog så att förutsättningarna för en effektiv politisk hantering av färdtjänstfrågor samt en aktiv dialog med Skånetrafiken skapas.
- Vi rekommenderar att omsorgsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.
- Vi rekommenderar att omsorgsnämnden tillsammans med ansvariga tjänstemän inom kommunen i större utsträckning arbetar för att kostnadseffektivisera och utveckla färdtjänsten.
- Vi rekommenderar att omsorgsnämnden i dialog med Skånetrafiken ser över och säkerställer att den statistiska uppföljningen kommer kommunen tillhanda..

Granskningsrapporten överlämnas till omsorgsnämnden för beaktande och till kommunfullmäktige för kännedom.

För revisorerna i Kristianstads kommun

Sven Gunnar Linné
Ordförande

Göran Sevebrant
Vice ordförande

Granskning av färdtjänst

Kristianstads kommun

Granskning av färdtjänst i
Region Skåne och i de 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 REKOMMENDATIONER | 13 |
| 4.2. | ANSVARSFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN | 13 |
| 4.2.1. | IAKTTAGELSER..... | 13 |
| 4.2.2. | BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER | 14 |
| 4.3. | KUNDNÖJDHET | 14 |
| 4.3.1. | IAKTTAGELSER..... | 14 |
| 4.3.2. | BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER | 15 |
| 4.4. | UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER..... | 16 |
| 4.4.1. | IAKTTAGELSER..... | 16 |
| 4.4.2. | BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER | 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 Kristianstads kommun och granskningen avser Omsorgsnämnden.

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

Övergripande bedömning:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Kristianstads kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Vår bedömning är att färdtjänsten till stor del bedrivs ändamålsenligt i Kristianstads 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 Kristianstads kommun till stor del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Deltagandet vid Skånetrafikens råd är högt men för att säkerställa en god kontinuitet i färdtjänstfrågorna behöver tjänsten som kontaktperson tillsättas. Vi bedömer även att det är viktigt att säkerställa en god intern kommunikation mellan berörda tjänstemän och ledamöter inom kommunen så att förutsättningarna för en effektiv politisk hantering av färdtjänstfrågor samt en aktiv dialog med Skånetrafiken skapas.

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

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Kristianstads kommun är tydlig och även av kommunen upplevs som tydlig. Vi bedömer att ansvarsfördelningen till stor del fungerar i praktiken och att kommunen behöver säkerställa sin kommunikation till kunderna så att dessa får rätt information om aktuellt regelverk.

3. Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?

Baserat på det statistiska underlaget samt iakttagelsen att varken antalet inkomna klagomål eller klagomålets karaktär ändrats sedan överlåtagandet bedömer vi att kunderna till stor del upplever 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?

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. Omsorgsnämnden behöver i dialog med Skånetrafiken säkerställa att den statistiska uppföljningen når rätt person i kommunen. Vi bedömer att uppföljningen inte används för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Vi rekommenderar:

- att omsorgsnämnden säkerställer en god kommunintern dialog så att förutsättningarna för en effektiv politisk hantering av färdtjänstfrågor samt en aktiv dialog med Skånetrafiken skapas.
- att omsorgsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.
- att omsorgsnämnden tillsammans med ansvariga tjänstemän inom kommunen i större utsträckning arbetar för att kostnadseffektivisera och utveckla färdtjänsten.
- att omsorgsnämnden i dialog med Skånetrafiken ser över och säkerställer att den statistiska uppföljningen kommer kommunen tillhanda.

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 Kristianstads kommun och granskningen avser omsorgsnämnden.

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 Kristianstads 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 omsorgsnämnden

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 för omsorgsnämnden
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelse rapportering
- 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 Kristianstads kommun har enkäten skickats ut till ordförande och vice ordförande i omsorgsnämnden. Båda 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

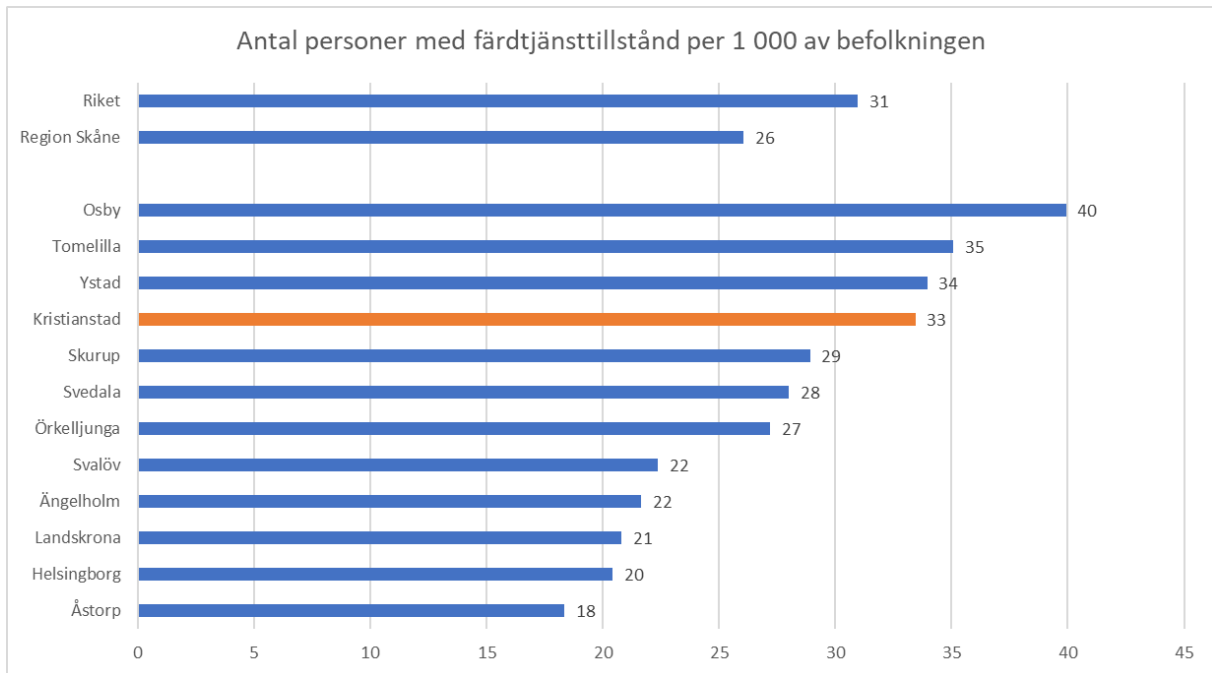
Kristianstads kommun (hädanefter Kristianstad) ligger i östra Skåne och har 84 908 invånare (SCB 2018). Kristianstad överlät ansvaret att utföra färdtjänsten i kommunen till Region Skåne år 2010. Under förra mandatperioden har det funnits förslag om att återta färdtjänsten i egen regi men ingen motion har lagts fram.

I remissvaret till överenskommelsen ansåg Kristianstad framförallt att överenskommelsen behöver innehålla uppgifter om utveckling av samverkansformer samt att huvudprincipen ska vara att varje kommuns bidrag motsvarar de kostnader som uppstår i den egna kommunen. Kommunen ansåg även att kostnadsdrivande förändringar ska beslutas i samverkan. Utöver detta behöver överenskommelsen enligt remissvaret innehålla ett tydligt uppdrag att genomföra kostnadsreducerande åtgärder med bibehållen eller ökad kvalitet. Kommunen skrev även i sitt svar att samverkan på såväl politisk- som tjänstemannanivå behöver utvecklas så att kommunerna får en reell påverkansmöjlighet.

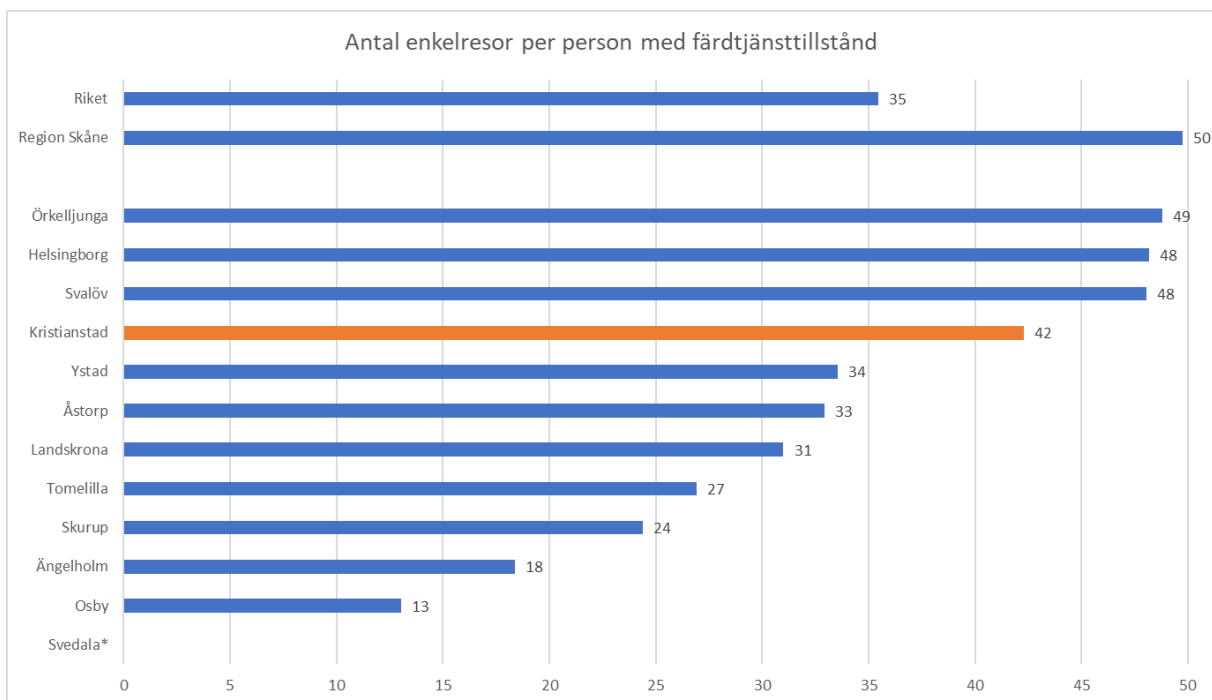
Nettokostnaderna för färdtjänst och riksfärdtjänst i Kristianstad uppgick till 28 395 000 kronor under 2018. Kristianstad erbjuder gratis kollektivtrafikresor för personer över 75 år.

Nedan redovisas statistik avseende färdtjänst i Kristianstad 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 Kristianstad finns 2 828 personer med färdtjänsttillstånd och 119 599 enkelresor med färdtjänst gjordes under 2018.

Kristianstad har 33 personer med färdtjänsttillstånd per 1 000 av befolkningen, se *figur 1*, vilket är något högre än genomsnittet i Riket (31) och i Region Skåne (26). I Kristianstad gjordes 42 enkelresor per person med färdtjänsttillstånd vilket är högre än rikssnittet (35) men lägre än genomsnittet i Region Skåne (50), se *figur 2*.



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

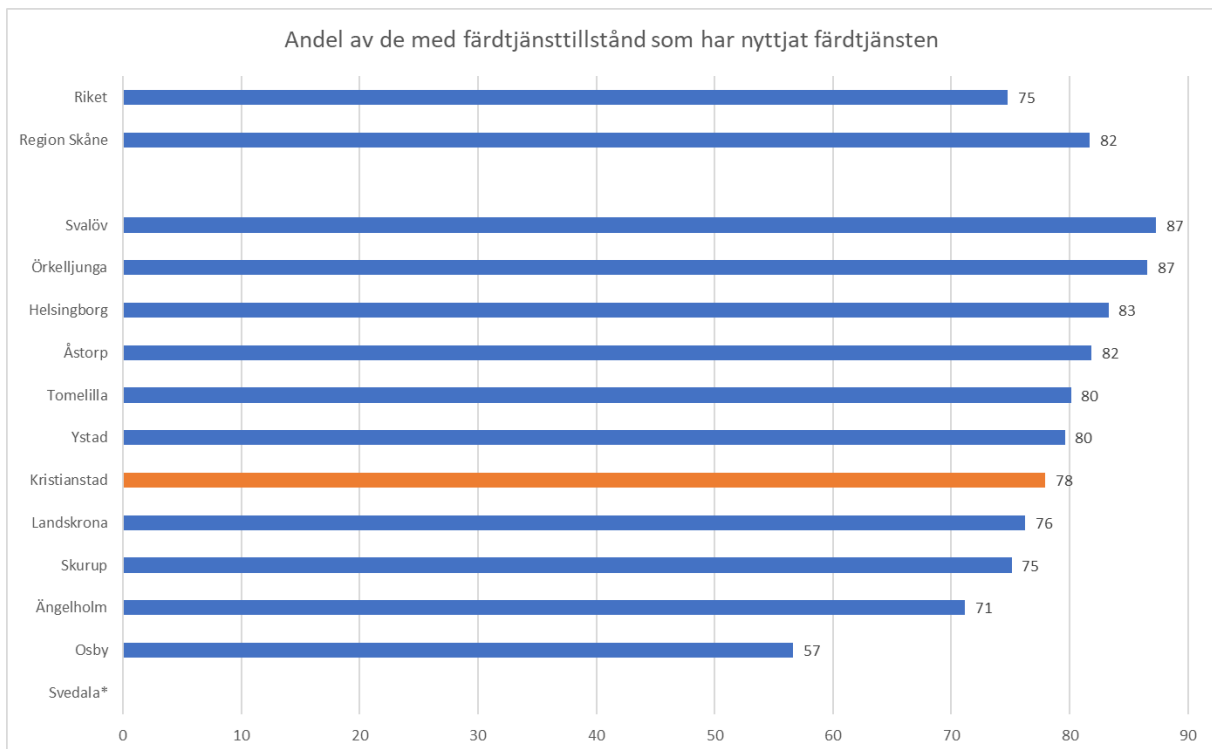


Figur 2 - Antal enkelresor per person med färdtjänstillstånd. Källa: Trafikanalys.

*Svedala har inte kunnat redovisa data.

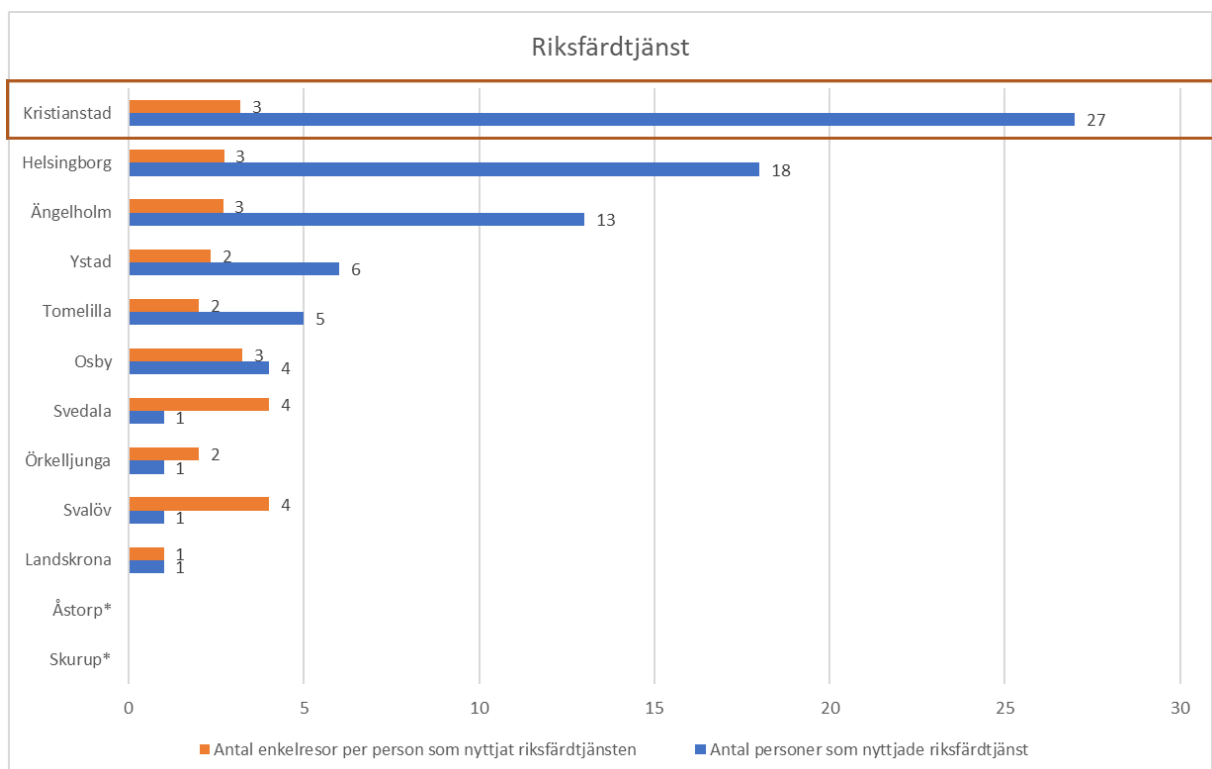
I Kristianstad har 78 procent av de personer som innehar färdtjänstillstånd nyttjat färdtjänsten, se *figur 3*. Detta är i linje med övriga granskade kommuner samtidigt som det är något högre än genomsnittet i Riket (75 procent) och lägre än snittet i Region Skåne (82 procent).

I Kristianstad nyttjade 27 personer riksfärdtjänsten under 2018 vilket är den högsta siffran bland de granskade kommunerna. Tre enkelresor gjordes per person som nyttjade riksfärdtjänsten, se *figur 4*.



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

*Svedala har inte kunnat redovisa data.



Figur 4 - Nyttjande av riksfärdtjänst. 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

Intervjuad tjänstemannen anger att kommunen i nuläget inte har resurser (kompetens) för att fullgöra sitt ansvar enligt överenskommelsen i och med att tjänsten som kontaktperson är vakant. Den tidigare kontaktpersonen som enligt intervjuad var mycket kunnig inom färdtjänstfrågorna och aktivt deltog i till exempel tjänstemannaråd har nyligen gått i pension och rollen har inte kunnat besättas. Intervjuad tjänsteman försäkras att kommunen har som avsikt att tillsätta en person som garanterar en lika bra kontaktyta som tidigare men att det i nuläget finns inte finns kontinuitet i arbetet med färdtjänstfrågor. Kontaktpersonens uppgift är att delta i möten och vara informationsbärare. Hen har inget beslutsmandat utan representerar omsorgsförvaltningen och -nämnden. Alla beslut som rör färdtjänsten fattas av nämnden.

Enligt reglementet har omsorgsnämnden ansvar för insatser för att tillgodose medborgarnas behov av färdtjänst och riksfärdtjänst. En genomgång av sammanträdena för 2019 visar att ämnet färdtjänst har protokollförts en gång och då som en beslutspunkt kring vem som ska ingå i Skånetrafikens politikerråd. Den intervjuade tjänstemannen anger att förvaltning och nämnd får löpande information, framför allt via kontaktpersonen när hen funnits på plats eller direkt mellan Skånetrafikens tjänsteman och kommunens tjänsteman eller ledamot. När det gäller att delta i Region Skånes tillgänglighetsarbete genom att verka för att skapa framkomlighet för kollektivtrafiken så faller detta område under kommunledningen, då frågor om kollektivtrafiken samlas där. En genomgång av protokollen visar at kollektivtrafiken diskuteras framför allt i relation till byggnation av kommunala verksamheter.

En av de två ledamöter i nämnden som besvarat enkäten uppger att hen inte har god insyn i hur överenskommelsen är sammansatt och vilka krav som ställs på Region Skåne respektive kommunen. I enkäten beskriver en av ledamöterna även att hen inte upplever sig få löpande information om hur färdtjänsten utförs i Region Skåne/i kommunen. Vidare upplever en ledamot att för lite tid avsätts för nämnden för att diskutera färdtjänstens utförande, ansvarsfördelning och uppföljning. Muntlig föredragning är enligt enkätsvar det främsta underlaget som nämnden erhåller för att kunna ta ställning till färdtjänstfrågorna. I intervjuer med representanter för Skånetrafiken framkommer att Skånetrafiken upplever att den interna kommunikationen inom respektive kommun 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 menar att det inom kommunen diskuterats eventuella fördelar med ett gemensamt politiker- och tjänstemannaråd för att effektivisera kommunikationen inom färdtjänstfrågorna.

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 Kristianstad visar dokumentstudier att deltagandet har varit högt på såväl tjänstemanna- och politikerrådet som kundrådet. Båda ledamöter som besvarat enkäten bekräftar att de blivit kallade till/deltagit i ett politiskt samrådsmöte för färdtjänsten under 2019 och den ena har tagit del av minnesanteckningar från samrådsmöten under 2019.

4.1.2. Bedömning och rekommendationer

Vår bedömning är att Kristianstads kommun till stor del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Deltagandet vid Skånetrafikens råd är högt men för att säkerställa en god kontinuitet i färdtjänstfrågorna behöver tjänsten som kontaktperson tillsättas. **Vi bedömer** även att det är viktigt att säkerställa en god intern kommunikation mellan berörda tjänstemän och ledamöter inom kommunen så att förutsättningarna för en effektiv politisk hantering av färdtjänstfrågor samt en aktiv dialog med Skånetrafiken skapas.

Helseplan rekommenderar

- att omsorgsnämnden säkerställer en god kommunintern dialog så att förutsättningarna för en effektiv politisk hantering av färdtjänstfrågor samt en aktiv dialog med Skånetrafiken skapas.

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

Intervjuad tjänsteman i Kristianstad anser att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen är tydlig och att hen inte har fått indikationer om att det skulle finnas några problem gällande fördelningen i dagsläget. För diskussion om hur överenskommelsen uppfylls, se dels *tabell 1*, dels avsnitt 4.1.1. Även Region Skåne menar att överenskommelsen tydliggör vilken part som bär vilket ansvar. Respondenter inom Skånetrafiken anser att det finns skillnader i hur väl överenskommelsens olika punkter uppfylls av kommunerna men att förväntningarna och ansvaret är klarlagda.

Vidare ser intervjuad tjänsteman i Kristianstad fördelar med den ansvarsfördelning som finns. När Skånetrafiken sköter färdtjänsten och handläggningen av tillstånd har kommunen avlastats i dessa frågor och kan erbjuda kunderna fler tjänster såsom exempelvis riksfärdtjänst. En av ledamöterna som besvarat enkäten ser en del områden med förbättringspotential men menar att kommunen sannolikt

hade haft samma utmaningar om den själv utfört tjänsten. Ledamöterna upplever att Skånetrafiken bedriver en ändamålsenlig färdtjänst för kommunen. Intervjuad tillägger att hen inte känner till att frågan om att återta färdtjänsten i egen regi skulle vara aktuell för diskussion men menar att det givet kommunens nuvarande resursbrist inte heller finns möjligheter att utreda ett eventuellt återtagande. Nackdelen med att Skånetrafiken tillhandahåller färdtjänsten, menar tjänstemannen i kommunen, är att kunskap inom kommunen saknas. Den intervjuade tjänstemannen uppger att enligt kunderna brister kommunens dagliga verksamhet i att informera om gällande regelverk för färdtjänsten. Kunderna kan också uppleva utmaningar med att trafikföretagen inte är från orten. Det kan leda till en sämre kännedom vad avser lokaliseringar av boenden och andra viktiga adresser som kunderna åker till.

Tjänstemannen refererar också till de krav på kostnadseffektiviseringar som lyftes när överenskommelsen reviderades. Intervjuad anser att det fortfarande saknas insyn i hur utföraren arbetar med kostnads- och resurseffektiviseringar och att kommunen inte kan ställa tydliga krav på Skånetrafiken. 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. Kommunrepresentanten uppger vid intervju att mer statistik önskas för att tillsammans med Skånetrafiken kunna effektivisera färdtjänsten.

4.2.2. Bedömning och rekommendationer

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Kristianstads kommun är tydlig och även av kommunen upplevs som tydlig. **Vi bedömer** att ansvarsfördelningen till stor del fungerar i praktiken och att kommunen behöver säkerställa sin kommunikation till kunderna så att dessa får rätt information om aktuellt regelverk.

4.3. Kundnöjdhet

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

4.3.1. Iakttagelser

I samband med att Kristianstads kommun överlämnade ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne överlämnades också hanteringen av kundnöjdhet och klagomål. 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. Intervjuad tjänsteman anger att kommunens hemsida ibland används som ytterligare informationskälla beroende på vad frågan avser. Det kan handla om att förtydliga information eller rikta ett budskap till en specifik målgrupp såsom exempelvis hemtjänstpersonal.

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 färdtjänstillstånd och -resor kan enstaka svar ge ett stort utslag.

Intervjuad tjänsteman anger att hen inte märkt någon förändring avseende antalet inkomna klagomål eller klagomålets karaktär. Den återkoppling som tidigare inkommit från kunder har ofta signalerat brister i den dagliga verksamheten. Ibland lyfts färdtjänstfrågor av övergripande karaktär även i dialog med till exempel Kommunala pensionärsrådet (KPR). Ingen av kundrådets representanter har återkopplat frågor som skulle påvisa att Kristianstad har specifika förbättringsområden. Enligt intervjuad finns inga ärenden som berör riksfärdtjänst.

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 *tabell 2* åskådliggörs resultaten för Kristianstad.

Det ska noteras att siffrorna för Kristianstad är statistiskt signifikanta. Antalet svaranden ligger mellan 65 och 263 personer för respektive fråga. Den övergripande kundnöjdheten i Kristianstad är god och samtliga indikatorer är i linje med eller högre än målnivåerna. Indikatorn *Väntetid i telefon* får bäst omdöme av resenärerna och överstiger målnivån med 14 procentenheter. Kunderna är till stor del nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

Tabell 2 - Kundnöjdhet i Kristianstads kommun. Siffrorna är statistiskt signifikanta. Källa: Skånetrafiken.

| Nyckeltal | Kristianstads kommun | Genomsnitt Skånetrafiken | Målnivå |
|---------------------|----------------------|--------------------------|---------|
| Nöjdkundindex (NKI) | 88 % | 87 % | 86 % |
| Bemötande | 90 % | 90 % | 90 % |
| Väntetid i telefon | 94 % | 89 % | 80 % |
| Förarens bemötande | 92 % | 90 % | 90 % |
| Trygghet | 78 % | 75 % | 76 % |
| Punktlighet | 90 % | 84 % | 92 % |

4.3.2. Bedömning och rekommendationer

Baserat på det statistiska underlaget samt iakttagelsen att varken antalet inkomna klagomål eller klagomålets karaktär ändrats sedan överlåtandet **bedömer vi** att kunderna till stor del upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

Helseplan rekommenderar

- att omsorgsnämnden 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 myndighetsutövning 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. Den ena av nämndsledamöterna som har besvarat enkäten upplever att kommunernas bidrag motsvarar de faktiska kostnaderna för färdtjänst.

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 färdtjänststillstånd 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.

Vid intervju framkommer att intervjuad tjänsteman i kommunen saknar den statistiska uppföljningen, att sådan inte har diarieförts och att kravet avseende uppföljning som överenskommelsen ställer inte

uppfylls. Uppföljning inte heller behandlats på nämndnivå, vilket konkret betyder att en muntlig diskussion kan ha ägt rum men att den skriftliga återkopplingen saknas. Tjänstemannen kan inte yttra sig om varför uppföljningen inte når fram. En granskning av sändlistorna från Skånetrafiken visar att intervjuad tjänsteman inte finns på listan. I enkät framkommer att inte heller någon av ledamöterna upplever att nämnden får tillräcklig uppföljning av färdtjänstens utförande och att inga åtgärder vidtas av nämnden om uppföljningen av färdtjänstens utförande visar avvikelser från överenskommelsen.

4.4.2. Bedömning och rekommendationer

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. Omsorgsnämnden behöver i dialog med Skånetrafiken säkerställa att den statistiska uppföljningen når rätt person i kommunen. **Vi bedömer** att uppföljningen inte används för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Helseplan rekommenderar

- att omsorgsnämnden tillsammans med ansvariga tjänstemän inom kommunen i större utsträckning arbetar för att kostnadseffektivisera och utveckla färdtjänsten.
- att omsorgsnämnden i dialog med Skånetrafiken ser över och säkerställer att den statistiska uppföljningen kommer kommunen tillhanda.