

## Uppföljning och utvärdering av införandet av Beställningscentral för färdtjänstresor och övriga transporter med taxi och specialfordon

1 (15)

Datum  
2010-02-26

### 1. Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i november 2007 om samplanering av färdtjänstresor och andra samhällsbetalda resor med taxi i en Beställningscentral. Uppdrag gavs att upphandla en Beställningscentral och att be Hallandstrafiken upphandla Kungsbackas behov av transporter för färdtjänst och andra transporter vid sin nästa upphandling. Hallandstrafiken blev utsedd till entreprenör av Beställningscentralen och från den 1 januari 2009 samplaneras Kungsbackas färdtjänstresor och övriga samhällsbetalda taxiresor i Hallandstrafikens Beställningscentral.

Under 2009 och fram till juli 2010 är transportererna upphandlade av Kungsbacka kommun och de samplaneras inte med sjukresor. Från och med juli 2010 är Kungsbackas behov av transporter inkluderade i Hallandstrafikens upphandling och de kommer då att samplaneras med färdtjänstresor och sjukresor i övriga Halland.

#### 1.1 Beskrivning av Beställningscentralen och Planetsystemet

Hallandstrafikens beställningscentral (hädanefter benämnd Beställningscentralen) är placerad i Falkenberg och har varit i drift sedan 1995. Från början samordnades färdtjänstresor i Varberg och Falkenberg. Övriga kommuner i Halland har successivt anslutit sig och idag använder samtliga hallandskommuner Beställningscentralen för att samordna resor. Landstinget har sedan 2005 använt Beställningscentralen för att administrera sjukresor. Från och med 1 juli 2010 kommer samtliga färdtjänstresor och sjukresor i Halland att samordnas i Beställningscentralen.

De resor som beställs och samordnas via Beställningscentralen för Kungsbackas räkning är färdtjänstresor, skolskjuts med taxi (där ingen skolbusstrafik finns), särskoleskjutsar, tjänsteresor (för personal som ledsagat en brukare till vårdinrättning), kompletteringstrafik (för boende i glesbygd) samt resor till dagomsorg (dagomsorg för dementa) och resor till daglig verksamhet (dagverksamhet för handkappomsorgen). Kungsbacka använder ett eget

telefonnummer för beställning av resor så att beställningsmottagarna kan se att en person ringer från just Kungsbacka.

När det gäller tillståndsgivning för färdtjänst har samtliga övriga kommuner i Halland överlåtit åt Hallandstrafiken att handha tillståndsgivning. Regelverken för resorna beslutas av varje kommun och skiljer sig något åt mellan kommunerna. Att kommunerna inte har samma regler för resorna gör att högre krav ställs på beställningsmottagarna så att de tillämpar rätt regelverk. I Kungsbacka ansvarar Nämnden för Teknik för tillståndsgivningen.

### **1.1.1 Planetsystemet**

För att kommunens transporter ska kunna samordnas med sjukresorna är det en förutsättning att samma planeringssystem används. Det innebär att det bara var till länstrafikhuvudmannen Hallandstrafiken som kommunen kunde överlämna ansvaret för att planera och samordna kommunens transporter, eftersom Hallandstrafiken ansvarar för att samordna sjukresorna i länet. Hallandstrafiken använder det planeringssystem som de flesta länstrafikbolag i Sverige använder, vilket kallas Planet.

Under 2009 har Hallandstrafiken inte debiterat någon kostnad för systemet Planet. Kostnaden för systemet ska enligt ett beslut som togs vid införandet år 1995 delas av alla kommuner som använder det. Genom ett missförstånd eller bristfällig information har detta inte kommunicerats till kommunen. Hallandstrafiken har översänt ett avtal som reglerar avgiften för systemet och förväntar att kommunen ska ta sin andel av den gemensamma kostnaden för systemet. Förslaget i avtalet är att systemkostnaden ska vara 10 kr per färdtjänstresa och 8 kronor för övriga resor. Sammanlagt skulle detta kunna komma att kosta kommunen cirka en miljon kronor per år. Förhandlingen pågår och är i skrivande stund inte avslutad.

### **1.1.2 Beställningscentralen**

Kommunen har upphandlat tjänsten att tillhandahålla en Beställningscentral i form av personal som tar emot resebeställningar, lokaler och telefonväxel. Denna upphandling vann Hallandstrafiken. Hallandstrafiken har därför ansvaret för både planeringssystem och Beställningscentral. Avtalet mellan kommunen och Hallandstrafiken gällande Beställningscentralen löper till 2010-12-31 med möjlighet till förlängning 1+1 år.

Hallandstrafiken tar ut en avgift för beställningar av resor i Beställningscentralen. För närvarande är denna 8,06 kr per beställning.

Alla som vill beställa resor i Beställningscentralen har ett kundtillstånd som visar vilken typ av resa man är berättigad att beställa och om resenären har särskilda krav att ta hänsyn till vid planeringen.

## **1.2 Ekonomi**

Under första kvartalet 2009 ökade kostnaderna för de samhällsbetalda resorna kraftigt. Orsaken var till största delen att ett stort antal fordon ersattes med fasta belopp oavsett hur mycket de användes. Detta fick stora ekonomiska konsekvenser för samtliga restyper, men framför allt märktes det på resor till daglig verksamhet och vanliga färdtjänstresor. Från och med april månad togs ersättning för fasta fordon bort och ersättningen utgick ifrån antal minuter fordonen användes. En

sammanställning av kostnaderna uppdelat på olika typer av resor finns med som en bilaga.

Vid halvårsskiftet 2009 ändrades reglerna för momsavdrag på färdtjänstresor. Hallandstrafiken debiterar från och med juli månad kostnaden för resorna inklusive moms. Kommunen får sedan ansöka till staten om att få tillbaka momsen som för färdtjänstresor är 6% (s.k. Ludvikamoms).

Det ekonomiska utfallet för varje reskategori kommenteras under respektive avsnitt.

## **2. Skolskjuts med taxi och särskoleskjutsar**

Under vårterminen 2009 tillämpade Hallandstrafiken samma planering som använts terminen innan för skolskjuts med taxi och särskoleskjutsar. Detta gjordes på grund av att tiden för övergången till Beställningscentralen var kort, och de elever som berördes inte skulle hinna förberedas på en förändring av skolskjutsarna. Första halvåret var det få klagomål. Det som var nytt var framför allt kontakten med Beställningscentralen, i övrigt löpte verksamheten på ungefär som tidigare.

Under höstterminen har planeringen till stor del utförts i Planet (det datorbaserade planeringssystemet). Planeringen har inte stämt överens med det antal fordon som taxi skulle ha haft till förfogande, vilket gjort att stora förseningar har uppstått. Föräldrar och skolpersonal har under senhösten varit mycket missnöjda med kvaliteten på resorna, framför allt för sarskoleeleverna som är extra beroende av ett stabilt system.

Från och med vårterminen 2010 har planeringen ändrats och bygger på samma hämtnings- och lämnings-tider varje dag i veckan, och transporter som i stor utsträckning är likadana varje dag. Med stabil planering som till viss del är manuell och tillräckligt antal fordon kommer antalet förseningar att minska. Det är också viktigt att skolor och föräldrar beställer resorna i god tid och att eventuella ändringar från fastlagda scheman meddelas Hallandstrafiken så de kan göra justeringar i planeringen. En särskild rutin för hur beställning och avbeställning av skolskjutsresor ska gå till är framtagen och ska följas av skolpersonal och föräldrar.

Framöver kommer uppföljningsmöten att hållas med deltagare från Hallandstrafiken och Förvaltningen för Förskola&Grundskola samt vid behov Förvaltningen för Gymnasie- och Vuxenutbildning, för att säkerställa kvaliteten i skolskjuts-transporterna.

Kostnaderna för skolskjuts har minskat från 11,7 mkr 2008 till 10,0 mkr 2009.

## **3. Resor till dagvård - äldreomsorgen**

Resor till dagomsorg görs av personer som blivit beviljade dagomsorg av biståndshandläggare på äldreomsorgen. Dessa resor sker från hemmet till ett par olika enheter där dagomsorg bedrivs. Omfattningen är ganska liten och uppgår till knappt 6.000 resor per år. Kostnaden har för 2009 är cirka 620 tkr vilket är något lägre än för 2008.

Omsorgsresorna har under året inte fungerat på optimalt sätt. Verksamheten pågår mellan kl 9 och 15 och ibland har resenärerna kommit fram upp till 40 minuter efter starttiden. Även på eftermiddagen har resenärerna fått vänta på att fordonen ska

komma. Denna grupp resenärer är beroende av att ledsagas från bilen fram till målpunkten. Detta fungerar för det mesta genom att taxichauffören följer resenären men det har också hänt att passagerare blivit avsläppta utan att följas till dörren.

Resenärerna betalar 20 kr per resa i egenavgift och äldreomsorgen subventionerar mellanskillnaden upp till den egenavgift som är fastställd för färdtjänsten (31 kr i tätortszonen och 47 kr i övriga kommunen). Resterande kostnad för transporterna belastar färdtjänstens budget. Eftersom resorna beviljas i samband med att bistånd i form av dagomsorg beviljas, kan resorna kategoriseras som verksamhetsresor. Kostnaderna ska belasta äldreomsorgens budget, så att biståndsbedömning och ekonomiskt ansvar följs åt. En ramjustering på nuvarande kostnad (620.000 kr) mellan ramen för kollektivtrafik hos kommunstyrelsen och äldreomsorgens ram ska göras. Därefter får nämnden för Äldreomsorg det ekonomiska ansvaret för resor till dagvård.

I dagsläget fungerar resorna acceptabelt och med gemensamma möten mellan Hallandstrafiken och verksamheten kan ytterligare problem undanröjas.

#### **4. Arbetsresor**

I kategorin arbetsresor ingår även studieresor till exempel resor till gymnasiet. Antalet arbetsresor har varit cirka 4.500 vilket är något fler än förra året. Arbetsresor med taxi beviljas dem som arbetar minst 25%. Dessa resor berör ett litet fåtal personer. Det har inte kommit några stora klagomål på arbetsresorna.

#### **5. Resor till daglig verksamhet - handikappomsorgen**

En ganska stor del av de resor som planeras av Beställningscentralen är resor till daglig verksamhet för handikappomsorgen. Dessa resor var under 2009 cirka 21.000 till antalet, vilket är lite fler än under 2008. Resorna går mellan gruppboheter och verksamheter i Kungsbacka stad där personerna tillbringar större delen av dagen. Resorna benämns som färdtjänstresor och egenavgiften för dessa återkommande resor är ett månadsbelopp som faktureras personen separat.

En del av dem som reser till daglig verksamhet har på grund av sina handikapp särskilda krav på sina resor. Dessa transporter kräver viss manuell planering för att hämtning och lämning ska fungera på ett bra sätt. Resorna liknar skoltransporter eftersom de görs varje dag och de bör planeras på ett likartat sätt som skoltransporterna med återkommande fasta tider varje dag.

Under 2008 var kostnaden för resor till daglig verksamhet cirka 2,5 mkr och under 2009 uppgick kostnaden till 4,2 mkr. Resor till daglig verksamhet blev under första kvartalet cirka 900 tkr högre på grund av ersättningskonstruktionen med fasta fordon. Under året har kostnaderna jämnats ut och under resten av året är kostnaderna ungefär jämförbara mellan år 2008 och 2009.

Brukare inom handikappomsorgen använder också färdtjänsten för resor till fritidsaktiviteter. För att de resorna ska bli så bra som möjligt bör varje individs möjlighet att klara sig på egen hand kopplat med sitt resbehov bedömas gemensamt av färdtjänstutredare och handläggare inom handikappomsorgen. Det kan vara så att resenären kan åka till vissa adresser på egen hand men behöver stöd i form av ledsagare vid andra resor. Det är viktigt att komma ihåg att olika lagstiftningar är

tillämpbara och det gäller att göra en samlad bedömning. Förslagsvis kan färdtjänstutredare delta vid handikappomsorgens månadsmöten för att fånga upp särskilda behov som kan finnas. Eventuella merkostnader som uppstår ska särredovisas.

Vi bedömer att ett förbättrat samarbete mellan Teknik och Handikappomsorgen, tillsammans med uppföljningar med Hallandstrafiken, kommer att lösa de problem som varit under året. Detta gäller både för resorna till daglig verksamhet och de särskilda behov som kan finnas för övriga färdtjänstresor. En del av lösningen blir att utföra fler transporter enligt fasta scheman.

## 6. Kompletteringstrafik och tjänstresor

En liten del resor har utförts som kompletteringsresor och tjänstresor. Kompletteringsresor är en service till personer som bor i glesbygdsområden utan ordinarie kollektivtrafik. Denna service används i liten utsträckning.

Tjänstresor heter de resor som görs av personal som ledsagat någon vårdtagare eller annan person till exempelvis sjukhus eller annan vårdinrättning. Personalen får då vid sin återresa till arbetsplatsen beställa en tjänsteresa.

För dessa resor finns inga problem i nuläget.

## 7. Färdtjänstresor

Färdtjänstresor är den största gruppen resor i Beställningscentralen. Färdtjänstillstånd beviljas de personer som av olika anledningar inte kan använda den ordinarie kollektivtrafiken. År 2009 användes färdtjänsten av 1.675 personer. Under 2008 användes färdtjänsten av 2.018 personer.

Antalet färdtjänstresor har under 2009 varit 52.300. År 2008 var antalet resor 79.600. Minskningen är 27.300 resor.

För att få en uppfattning om vad färdtjänstresenärerna tycker om färdtjänsten har kommunen låtit genomföra en kundundersökning per telefon. Drygt 200 färdtjänstresenärer som gjort en resa under augusti, september och oktober 2009 har intervjuats per telefon och svarat på frågor om hur de upplever färdtjänsten. Intervjuerna gjordes under november månad 2009 och svarsfrekvensen var 83%. En stor mängd information har kommit fram och de viktigaste synpunkterna beskrivs nedan. En sammanfattning av resultaten i diagramformat finns med som bilaga.

### 7.1 Övergripande omdömen

Cirka hälften av färdtjänstresenärerna åker 1 gång/vecka eller oftare. 40% uppger att de reser mindre idag och 12 % att de reser mer. Skälet till att de reser mindre är att det blivit dyrare, att det blivit krångligare och tar längre tid samt att de är äldre och mår sämre idag.

80% av resenärerna är nöjda med sin senast gjorda resa och 65% är nöjda med färdtjänsten totalt under år 2009. Totalbetyget för alla resor bör egentligen ligga på samma nivå som för den senaste resan (eftersom senaste resan utgör ett slumpat utfall), men detta betyg ligger lägre. Detta skulle kunna tolkas som att "alla resor" mer än senaste resa visar färdtjänstens "image", eller att resenärerna tenderar att väga

in någon misslyckad resa man gjort här. Det kan också vara så att utförandet av färdtjänsten förbättrats under året och att resorna under hösten fungerat bättre än i början av 2009. Totalbetyg för senaste resa är 4,2 och för alla resor under 2009 3,8.

Cirka 10% är mycket missnöjda med sin senaste resa och de är även missnöjda med färdtjänsten totalt sett under 2009. Detta resultat antyder att det finns en mindre grupp som är mycket missnöjda med omläggningen. Denna grupp har genomgående satt låga betyg på alla parametrar, även sådana som inte ändrats i det nya systemet. Ett exempel är betyget på färdtjänstutredarnas bemötande som inte borde ha påverkats av att en Beställningscentral infördes.

Generellt är resenärerna **nöjda** med

- bemötandet i Beställningscentralen
- bemötandet av färdtjänstutredarna
- taxis utförande av resorna, service och hitta till adresser
- samåkning

Det resenärerna är **negativa** till är

- höjda egenavgifter
- försenade bilar
- att inte få åka på önskad tid

## 7.2 Egenavgift

I samband med att Beställningscentralen infördes togs nya regler för färdtjänstresor fram. Bland annat ändrades konstruktionen för egenavgifter från att ha varit 25% på taxameterpriset till ett fast belopp med utgångspunkt från kollektivtrafiktaxan i kommunen. Kollektivtrafiktaxan tillämpar en princip där resor i zonen utanför Kungsbacka tätort kostar lika mycket lokalt inom zonen som resor mellan landsbygdszonen och tätortszonen. En färdtjänstresa lokalt inom till exempel Särö eller Onsala kostar alltså 47 kr, och resor mellan Särö och Kungsbacka stad kostar också 47 kr. Egenavgiften i tätorten är 31 kr för vuxen och 16 kr för ungdomar.

Egenavgiften i det gamla systemet har legat på en ganska konstant nivå sedan 1992 och i tätorten endast höjts från 17 kr 1992 till cirka 20 kr 2008. Om två makar som båda var färdtjänstberättigade reste tillsammans betalade de i det gamla systemet en egenavgift. I det nya systemet betalar varje resenär för sin egen resa. Det förekom även att personer som samåkte från olika adresser till samma målpunkt delade på en egenavgift. Jämför man med andra tjänster som till exempel att äta lunch på ett äldreboende så var systemet med en egenavgift för två gifta personer mycket förmånligt för färdtjänstresenärerna. Att egenavgiften i tätorten varit ganska konstant under många års tid gör också att det blev en mycket stor prishöjning i ett steg när färdtjänstens egenavgift knöts till kollektivtrafiktaxan.

Om man jämför Kungsbackas egenavgifter för tätortsresor med andra kommuners taxor ligger Kungsbackas nuvarande egenavgifter på ungefär samma nivå:

Kungsbacka	31 kr i tätortszonen
Kungälv	36 kr i hela kommunen
Mölnadal	28 kr i hela kommunen

Varberg	33 kr (1 zon, cirka 1 mil)
Vellinge	30 kr (0-8 km)
Lerum	30 kr i hela kommunen

Egenavgifterna i övriga Hallandskommuner utom Halmstad är ungefär samma som för Varberg. I Halmstad tillämpas en lägre taxa (23 kronor för en zon).

En majoritet av resenärerna tycker att egenavgiften blivit för hög. Detta gäller alla kategorier av resenärer såväl resenärer i tätorten som i övriga kommunen, de som i övrigt är nöjda med tjänsten och de som är missnöjda, de som reser ofta och de som reser mer sällan. Cirka 25 % av resenärerna uppger att de minskat sitt resande på grund av att egenavgifterna blivit för höga.

Prisvärdhet innefattar både det absoluta priset samt vad resenären uppfattar att man får för pengarna. En upplevd försämring tillsammans med en upplevd absolut fördyring slår dubbelt mot begreppet prisvärdhet. Att egenavgiften höjdes för många resrelationer samtidigt som färdtjänstens servicegrad sänktes upplevs som mycket negativt.

Resmönstret i färdtjänsten skiljer sig från kollektivtrafikresandet, vilket gör att en egenavgift som grundar sig på kollektivtrafiktaxan kan slå fel. Färdtjänstresenärer gör oftare korta resor lokalt även utanför tätorten till exempel för att handla eller för att besöka ett närliggande äldreboende för att äta lunch eller hälsa på anhöriga. Taxan inom landsbygdszonen är lika hög som för att resa mellan landsbygden och tätorten, 47 kr per resenär. En differentierad prissättning för att resa enbart inom landsbygdszonen skulle kunna motverka att korta resor i hemområdet inte blir av på grund av för hög egenavgift.

Egenavgiften för resor lokalt i landsbygdszonen (zon 2) föreslås sänkas till motsvarande pris för tätortszonen, dvs 31 kronor för vuxna och 16 kronor för ungdom. Övriga egenavgifter kvarstår. Taxorna för färdtjänst justeras i framtiden enligt kollektivtrafikens taxa.

### 7.3 Väntetider vid beställning

Inledningsvis var det för dålig kapacitet i Beställningscentralen men detta åtgärdade Hallandstrafiken ganska snabbt när de bytte lokal och växel. 80% av färdtjänstresenärerna anger att väntetiden är rimlig och anser att 2 minuters väntetid är acceptabelt. 10% uppger att väntetiden är oacceptabelt lång vid beställning. Självskattad tid anger de upp till 12 minuters väntetid i genomsnitt.

Eftersom klagomålen på svarstiden i Beställningscentralen varit många har kommunen låtit göra en separat kontroll genom att ringa 300 samtal på olika tider. Undersökningsföretaget har väntat upp till 90 sekunder på ett svar och inom denna tidsrymd besvarades bara 62% av samtalen. Hur länge övriga 38% av samtalen tog vet vi inget om. 10 % av samtalen fick köplats 11-15 vilket troligtvis upplevs som att väntetiden kommer att bli lång. Ett bättre sätt att informera om telefonkön kan vara att ange ungefär hur många minuters väntetid man kan räkna med. Om många operatörer arbetar samtidigt kan exempelvis köplats 11 innebära någon minuts väntetid men är det bara några få som tar emot beställningar tar det givetvis längre tid. Hur kötiden ska förmedlas i Beställningscentralen är en fråga kommunen bör ta upp med Hallandstrafiken.

Enligt avtalet om svarstider mellan kommunen och Hallandstrafiken ska 50% av samtalen besvaras inom 30 sekunder. Hallandstrafiken rapporterar själva hur många samtal de besvarat inom 30 sekunder per månad. Enligt deras egen uppgift har svarsprocenten varit enligt nedan:

Augusti	53 %
September	60 %
Oktober	62 %
November	50 %
December	44 %

Svarstiden når upp till eller överstiger avtalad nivå under alla månader utom i december månad då den är för låg. Kommunen kommer att för december månad utdöma vite enligt avtalet med Hallandstrafiken om svarstiden i Beställningscentralen.

Att Beställningscentralen är tillräckligt bemannad så att svarstiderna blir rimliga vid olika tidpunkter är en viktig fråga för kvaliteten på tjänsten. Kungsbacka kommun har i avtalet om Beställningscentralen ställt krav på att 50% av samtalen ska besvaras inom 30 sek. För resten av samtalen finns inga krav ställda. En viktig åtgärd för kommunen är att, som komplement till det avtalet som finns gällande svarstider, tillsammans med Hallandstrafiken ta fram nivåer på vilka svarstider som ska uppnås för de resterande 50% som inte regleras i avtalet. Det är viktigt att svarstiderna är så korta som möjligt och att bemanningen i Beställningscentralen är tillräcklig då flest personer ringer. Om cirka ett halvår följer vi på nytt upp svarstiderna i Beställningscentralen genom en ny extern mätning.

Svarstiderna i Beställningscentralen berör samtliga kommuner och Landstinget i Halland och Hallandstrafiken bör vid senare tillfälle lyfta denna gemensamma fråga i lämpligt forum.

#### **7.4 Försenade bilar**

I enkäten anger cirka 80 % av resenärerna att de blev hämtade i rätt tid. Knappt 20% av resenärerna sa att bilen var försenad vid deras senaste resa. Hur mycket försenade bilarna var varierade:

10-20 minuter sen	10%
20-40 minuter sen	5 %
Mer än 40 min sen	1 %

Att bilarna är försenade kan bero på flera olika saker, till exempel:

- För att effektivisera samordningen förekommer det att Hallandstrafiken skjuter på en lovad avresetid upp till 10 minuter.
- Förarna är ålagda att vänta upp till 10 minuter på en resenär.
- Någon resenär har tagit längre tid på sig än beräknat
- Tät trafik
- Väderproblem
- Att taxi ställer för få bilar till förfogande

Att så många som 20% av resenärerna uppger att bilen varit försenad är för mycket, och kommunen måste tillsammans med Hallandstrafiken utreda orsakerna till förseningarna.

För att minska förseningsminuterna föreslås att Hallandstrafiken ser över systemet med att skjuta på hämtningstiden. Det är tänkbart att den tid som Hallandstrafiken skjuter resorna ska minskas. Ingen resenär ska behöva vänta mer än den beslutade samordningstiden som är 45 minuter, och hur detta uppnås ska utredas i samråd med systemleverantören Plan it.

Avtalen mellan Kungsbacka kommun och taxientreprenörerna reglerar hur viten ska dömas ut när bilarna är försenade. Viten döms ut om bilarna är sena beroende på egen förskyllan exempelvis på grund av för få fordon i tjänst. Viten döms inte ut om de är försenade på grund av att de väntat på någon resenär eller om det varit trafikproblem. Vitena dras av månadsvis från den ersättning som taxientreprenörerna får från Hallandstrafiken baserat på de körningar de haft. Hallandstrafiken drar i sin tur av vitesbeloppen från den faktura som skickas till Kungsbacka kommun. På detta sätt kommer vitesbeloppen Kungsbacka kommun tillgodo. Kommunen följer också tillsammans med Hallandstrafiken upp de viten som dömts ut för att utreda vad förseningarna beror på.

Tidhållningen har förbättrats under året genom ett systematiskt arbete med till exempel körtider i planeringssystemet, men det finns fortfarande förbättringar att göra. Det är önskvärt att resenärerna rapporterar när resorna blir försenade, för att ytterligare vässa systemet. För att uppmuntra detta och för att kompensera resenären för förseningen, föreslår vi att en resegaranti införs. Resegarantin innebär att om bilen är mer än 20 minuter försenad eller om resenären kommer försent till en lovad "senast framme tid" utgår ersättning i form av en gratis färdtjänstresa (slopad egenavgift vid nästa resa). Att införa resegaranti är avstämt med Hallandstrafiken och kan införas omgående. Kostnaden för resegarantin kvittas mot utdömda viten för försenade bilar.

### **7.5 Önskad avresetid**

En majoritet av resenärerna upplever att det är acceptabelt att den önskade avresetiden förskjuts för att kunna göra samplanering med andra resor. Kungsbackas regelsystem medger en förskjutning av resan upp till 45 minuter från önskad tid. Cirka 10% anser att det är för länge att vänta 45 minuter på att få åka. .

Ca 70 % av resenärerna sa att de kunde beställa en bil till den tid de ville.

Ca 5 % sa att de var tvungna att ta en bil som kom tidigare än de ville, i genomsnitt 35-40 min för tidigt.

Ca 10 % sa att de var tvungna att resa senare än de ville, i genomsnitt 35-40 min.

Hela planeringen bygger på att olika typer av resor ska samplaneras och att man därför kan få vänta in avresetiden för att fler ska kunna åka tillsammans. Svaren antyder att de regler som finns för hur mycket avresetiden får förskjutas följs. Från och med halvårsskiftet 2010 kommer även sjukresor att samplaneras med färdtjänstresorna och bedömningen är att möjligheten att få resa den önskade tiden då ökar, eftersom det blir fler resor som systemet kan samplanera och därmed större chans att hitta en resa att samplanera med inom ett kortare tidsspann än idag.

Det är också viktigt att informera färdtjänstresenärerna att det är större chans att erhålla önskad avresetid om resebeställningarna görs i god tid.

Kungsbacka har uttalat att samordningstiden inte får överstiga 45 minuter. Detta gäller även i kombination med den tid som Hallandstrafiken skjuter på avresetiden för att effektivisera samordningen. Tillsammans med systemleverantören Plan it kommer Hallandstrafiken att utreda hur parametrarna i systemet ska läggas för att Kungsbackas regel med maximalt 45 minuters samordningstid ska uppnås.

### 7.6 Samåkning - omvägstid

En majoritet av de tillfrågade resenärerna menar att de är positiva till samåkning, bara inte omvägstiden blir orimlig. Kungsbackas färdtjänstresor medger en omvägskörning på 75% av direktresan dock minst 20 minuter. Enligt Hallandstrafikens egen statistik är det endast 4% av resorna som har längre omvägstid än 20 minuter. Ett systematiskt förbättringsarbete med en resegaranti som hjälp kommer även att förbättra systemet när det gäller omvägstider.

### 7.7 Sammanfattning av färdtjänstresenärernas synpunkter

80% av resenärerna är nöjda med sin senaste resa och ger betyget 4,2 på en femgradig skala. 65% av resenärerna är nöjda med samtliga resor under 2009 vilket tyder på att de problem som färdtjänsten hade framför allt i början av året gjort att imagen/ryktet är dåligt. 10% av resenärerna är mycket missnöjda och ger låga betyg på alla parametrar.

Jämförs de nöjda och de missnöjda 2009 framgår att de missnöjda sänker sina betyg till 2009, generellt och kraftigt, jämfört med hur de upplevde tjänsten under 2008. Gruppen sänker sina betyg även på parametrar som inte borde påverkats, t.ex. handläggarnas bemötande (möjligen kan detta återspegla dessa personers agerande vid t.ex. klagomål, en annan tolkning kan vara att gruppen missnöjda vill markera sitt missnöje genom att ge låga betyg på alla parametrar).

De vanligaste kommentarerna gällde:

- Dyrare egenavgifter 2009 jämfört med 2008.
- Att allt blivit sämre 2009 jämfört med 2008
- Att väntetider och transporttider har ökat.
- Större andel av kvinnorna nämnde negativa kommentarer.
- Andelen personer med negativa kommentarer sjunker med stigande ålder.
- Större andel i Kungsbacka tätort har negativa kommentarer, även om priset.
- Även i gruppen totalt nöjda, kommenterade ca 60% att det har blivit sämre 2008-2009, de flesta av dessa kommenterade priset.
- Positiva kommentarer angående förändring 2008-2009 lämnades av ca 5-20% av resenärerna beroende på grupp. Störst andel positiva kommentarer kom från gruppen utanför Kungsbacka tätort (>20%).
- En ganska liten grupp ca 10% är mycket missnöjda och drar ner många "medelbetyg"
- Ca 25 % av resenärerna säger att de reser mindre pga. förändringen 2008-2009, framför allt beroende på de höga egenavgifterna

- Alla olika resenärgrupper och de flesta resenärerna tycker att prisvärdheten har försämrats 2008-2009.
- Ungefär 70% av samtliga resenärer lämnar någon typ av negativ kommentar då de skall beskriva vad de tycker om förändringen 2008-2009. Drygt 10 % lämnar en positiv.
- Många resenärer tycker att resorna totalt sett är sämre 2009 än 2008, men är ändå totalt sett nöjda med färdtjänsten 2009.
- De resenärer som har tillkommit 2009 är mera nöjda än tidigare resenärer.
- De som slutat resa helt gör det främst pga. ändrade personliga förhållanden.

11 (15)

### **Godkända områden:**

- Total åsikt om *senaste* resan, här är 80% nöjda ca 10% uttalat missnöjda.
- Färdtjänstutredarna
- Bemötandet vid beställningen
- Resan (avresetid, framkomsttid, restid, chaufför, samåkning)
- Bara mindre skillnader finns mellan olika taxibolag.

### **Sämre områden:**

- Total åsikt om *samtliga* resor under 2009, 65% nöjda, ca 10% uttalat missnöjda.
- Prisvärdheten; här finns ett missnöje i samtliga grupper, även i den med dem som är totalt sett nöjda med tjänsten.
- En andel på 10-20% av resenärerna råkar ut för väntetider och eller förseningar som ligger runt 40 minuter.

## **7.8 Kostnadsutveckling för färdtjänstresor**

Under första kvartalet ökade kostnaderna för färdtjänst väsentligt beroende på ersättningskonstruktionen med fasta bilar. Under andra halvåret har kostnaderna stabiliserats och minskat. Antalet resor har minskat med cirka 27.000 och detta gör att kostnaderna inte blir lika höga. Även egenavgifterna har minskat från cirka 3,5 mkr till 2,9 mkr.

Den främsta orsaken till att antalet resor minskat är att egenavgifterna är högre. Resenärerna uppger även att den sänkta servicen i färdtjänsten påverkar hur ofta man använder den. Denna kraftiga minskning av resandet har inneburit att kostnaderna sjunkit. Om lika många resor hade gjorts under 2009 som under 2008 är bedömningen att kostnaden hade varit högre under 2009 än utfallet 2008. Det är dock fortfarande för tidigt att göra slutgiltiga bedömningar av hur införandet av Beställningscentral påverkat kostnaderna för färdtjänsten. Samordning med sjukresor har ännu inte trätt ikraft och inte förrän full samordning mellan alla resor sker, kan full effekt av samordningen uppnås. Det sker också fortfarande trimningar i systemet till exempel när det gäller körtider mellan olika områden. Slutlig värdering av den

ekonomiska konsekvensen av Beställningscentralen kommer inte att kunna ske förrän tidigast under 2011.

När det gäller kostnaden för beställning av resor uppgår den till 665 tkr, vilket är 120 tkr högre än vad kommunen betalade för redovisningssystemet från Tieto Enator under 2008.

## 8. Ansvarsfördelning och organisation

Från och med 1 juli 2010 har Hallandstrafiken upphandlat Kungsbackas behov av transporter vilket innebär att uppföljningen av transportavtalen med taxientreprenörerna kommer att skötas av Hallandstrafiken.

Kommunens avtal med Hallandstrafiken om Beställningscentralen kommer att behöva följas upp så att kvaliteten upprätthålls. Avtalet om Beställningscentralen berör förutom Teknik även F&G, G&V, handikappomsorgen, äldreomsorgen och kommunstyrelsen. En nämnd bör äga och följa upp avtalet med Hallandstrafiken för att underlätta och samordna kontakterna mellan kommunen och Hallandstrafiken. Denna nämnd ska se till att övriga nämnders del i Beställningscentralen fungerar på ett bra sätt. Förvaltningarna kan behöva diskutera Beställningscentralens service i form av svarstider vid beställning och bemötande, samt hur själva transporterna utförs. Vi föreslår att kommunstyrelsen ska ha det övergripande ansvaret och samordningen gentemot Hallandstrafiken. Kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för att vid behov kalla till driftsmöten med deltagare från berörda förvaltningar och Hallandstrafiken.

Resenärernas synpunkter på resornas utförande och reklamationer/åberopande av resegaranti ska ske direkt till Hallandstrafiken. Respektive förvaltning kan också ta kontakt direkt med Hallandstrafiken och framföra synpunkter som berör enskilda händelser/resor. Frågor av mer övergripande eller principiell karaktär som inte berör enskild person kanaliseras via kommunstyrelsens förvaltning.

Information till brukare, personal och andra intressenter ansvarar respektive nämnd för utifrån sitt ansvar.

Färdtjänsten är en del av kollektivtrafiken och detta är tydligare nu i det nya systemet med Beställningscentral. Det övergripande ansvaret för färdtjänst och ansvaret för finansieringen föreslås ligga på kommunstyrelsen. Kommunstyrelsen har övergripande ansvar för färdtjänsten gentemot Hallandstrafiken och ansvarar för frågor som kan få ekonomiska konsekvenser för kommunen. Frågor som rör uppföljning av driften av trafiken och ärenden på individnivå ansvarar nämnden för Teknik för.

Nämnden för Teknik ansvarar idag för tillståndsgivning och förslag till tillämpningsregler och taxor. Förslaget är att nämnden för Teknik i fortsättningen ansvarar för tillståndsgivning men att ansvaret för att ta fram förslag till taxeutformning och regelsystem som påverkar de ekonomiska förutsättningarna flyttas till kommunstyrelsen. Anledningen är att kommunstyrelsen har det samlade ekonomiska ansvaret och att taxor, regler som påverkar kostnader och ekonomiskt ansvar ska följas åt. Nämnden för Teknik ansvarar för all kontakt med färdtjänsttagarna kring tillståndsgivningen och övrig myndighetsutövning samt administration, exempelvis fakturakontroll.

Kontakter med allmänhet och brukare sker enligt följande ansvarsfördelning:	13 (15)
Synpunkter på utförande/reklamationer av resor	Hallandstrafiken
Synpunkter på tillståndsgivning	Teknik
Synpunkter på utformning av taxor och regler för färdtjänsten	KS
Information till brukare, personal, övriga intressenter	Resp. förvaltn.
Kontakter med brukare, personal, övriga intressenter	Resp. förvaltn.

## 9. Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan konstateras att genomförandet av samordning av resor inneburit stora påfrestningar för många av resenärerna. Skolelever, funktionshindrade och färdtjänsttagare har under året blivit utsatta för förseningar, väntetider och ibland långa omvägskörningar. Under året har förbättringsarbete gjorts som lett till att servicen blivit bättre, men det är en bit kvar tills servicen är helt godkänd.

Fortfarande är cirka 10% mycket missnöjda med färdtjänsten och uppskattningsvis 10-20% av resorna håller inte måttet framför allt när det gäller tidhållningen. Den enskilt viktigaste faktorn som färdtjänstresenärerna är missnöjda med är egenavgifterna.

Skolskjutsar och särskoleskjutsar fungerar acceptabelt idag.

Resor till daglig verksamhet måste ses över för att de ska fungera på ett bra sätt.

Resor till dagomsorg måste ses över för att de ska fungera bättre än idag.

Ekonomiskt har samordningen hittills inneburit att kommunen totalt sett på alla resor har haft något mindre kostnader än förra året. Skolresor har kostat mindre och resor till daglig verksamhet och färdtjänstresor mer. Samtidigt har antalet färdtjänstresor sjunkit och vi kommer troligtvis att få betala systemavgift till Hallandstrafiken som åter upp den minskade kostnaden. Definitiv ekonomisk utvärdering av samordningsvinsterna kan inte göras förrän även samordning med sjukresor genomförts.

Denna rapport utgör svar på de frågor som väckts i Revisionsrapport, granskning av färdtjänststopp handling daterad 2010-01-27.

## 10. Förslag till ansvarsfördelning och åtgärder

- Kommunstyrelsen får ett samordningsansvar gentemot Hallandstrafiken och har kommunövergripande ansvar för uppföljning av avtalet med Hallandstrafiken om Beställningscentralen.
- Kommunstyrelsen ska ansvara för att regelbundna uppföljningsmöten med Hallandstrafiken och, vid behov, representanter från berörda nämnder och förvaltningar genomförs

- 14 (15)
- Kommunstyrelsen ska ha det övergripande ansvaret för färdtjänsten som är en del av kollektivtrafiken. Det ekonomiska ansvaret för färdtjänsten ligger kvar hos kommunstyrelsen.
  - Kommunstyrelsen ska ansvara för taxor och tillämpningsregler.
  - Nämnden för Teknik ska ansvara för tillståndsgivning och övrig myndighetsutövning.
  - Nämnden för Teknik ska ansvara för löpande administration som driftfrågor rörande färdtjänst, ärenden på individnivå, fakturahantering m.m.
  - Egenavgifterna för resor i taxezon 2 sänks till 31 kronor för vuxna och 16 kronor för ungdom. Egenavgifterna för färdtjänst kommer att räknas upp med samma index som kollektivtrafikresorna.
  - Resegaranti ska införas för resenärerna i Kungsbacka på samma sätt som i övriga Halland.
  - Hallandstrafiken ska hantera synpunkter på trafiken i sitt synpunktssystem Respons, för att systematiskt komma tillrätta med felaktigheter.
  - Kommunstyrelsen ska tillsammans med Hallandstrafiken ta fram mål för svarstiderna i Beställningscentralen för den del som inte regleras i avtalet mellan kommunen och Hallandstrafiken (50% av samtalen).
  - Kommunstyrelsen ska tillsammans med Hallandstrafiken utreda orsakerna till varför bilarna är försenade och föreslå lösningar för att förbättra tidhållningen.
  - Hallandstrafiken ska tillsammans med systemleverantören Plan it utreda hur Kungsbackas krav på maximalt 45 minuters samordningstid ska uppnås och säkerställa att eventuella förskjutningar av hämttider inte innebär att den totala samordningstiden överstiger 45 minuter.
  - Nämnden för Teknik ansvarar för att samordning sker mellan berörda nämnder och förvaltningar rörande färdtjänstlösningar på individnivå, exempelvis genom gemensamma möten mellan färdtjänstutredare och övriga handläggare.
  - Nämnden för Teknik ansvarar för att färdtjänsttagarna ska få en skriftlig påminnelse innan färdtjänstillstånden löper ut, för att hinna med att förnya det i tid.
  - Kommunstyrelsen ansvarar för att en ny kundmätning genomförs under 2011 när erfarenhet av samordning med sjukresorna finns.

Tabell 1. Antal, egenavgift och kostnad per restyp helår 2009 jämfört med 2008

15 (15)

HELÅR TYP AV RESA	2009			2008		
	ANTAL	EGENAUGIFT	KOSTNAD	ANTAL	EGENAUGIFT	KOSTNAD
FÄRDTJÄNST	52 306	2 406 645	8 749 209	79 584	3 098 225	8 995 305
ARBETSRESOR	4 588	12 000	1 236 759	3 868	110 110	1 612 088
DAGLIGVERKSAMHET	21 026	387 000	4 211 121	19 076	338 890	2 556 105
DAGOMSORGSRESOR	5 825	0	619 767	5 800	0	670 238
REDOVISNINGSSYSTEM						544 000
BESTÄLLNINGSKOSTNAD			665 901			
ÄRENDEHANTERINGSSYSTEM			50 000			50 000
SUMMA	83 745	2 805 645	15 532 757	108 328	3 547 225	14 427 737
SKOL/SÄRSKOLERESOR			9 991 000			11 741 400