Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

Handläggare
Amanda Svensson
Amanda.svensson@sll.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-09-02

Färdtjänstnämnden
2020-09-23, punkt 6

Ärende
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Beslut om stöd Callcenter oktober till och med december 2020

Ärendebeskrivning

Färdtjänstnämnden har från april till september fattat beslut om stöd för Callcenter då det är en funktion som är uppbyggd på samhällsbetalt resande och det finns ett behov att stödja leverantören ekonomiskt då inkommande samtal minskat väsentligt. Förvaltningen föreslår nu ett fortsatt stöd till och med december 2020.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

1. Att förvaltningen fortsatt ger stöd till Callcenter från oktober till och med december 2020

2. Att säkra att regionen har regressrätt om andra myndighetsersättningar ger skäl till justeringar av beräknade och utbetalda stöd av regionen.

3. Att förvaltningen fortsatt använder sig av samma modell för stöd som använts april till september.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-09-02

Ärende
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag och motivering

Bakgrund

Callcenter för Färdtjänsttaxi, Närtrafik och färdtjänstens resegarantifunktion är under rådande resandeminskning i rådande pandemi (covid-19) påverkad av ett väsentligt mindre antal samtal med inkommande beställningar.

På beställningscentralen har antal inkommande samtal och beställningar av resor under rådande pandemi (covid-19) minskat 50 procent i början av pandemin och cirka 20-22 procent de senaste två månaderna.

Callcenter för färdtjänstverksamheten hanterar mottagning av beställningar av taxi inom färdtjänstresor och sjukresor samt mottagning av beställningar inom närtrafiken. En nedgång i antal inkommande samtal är väsentligt högre än man i en så personalintensiv bransch kan beräkna och som presenterats i upphandlingsmaterialet inför avtal. Ersättningen i avtalet är rörlig och utgår från antal besvarade samtal samt registrerade beställningar som inte blir avbokade.

Funktionen är upphandlad av Samres AB med avtalsstart 1 april 2020.

Samres AB som har huvuddelen av sina intäkter från offentliga kunder kan inte få tillgång till de statliga myndigheternas för närvarande beslutade företags-stöden med anledning av rådande pandemi.

Färdtjänstnämnden har från april till september fattat beslut om stöd för Callcenter då det är en funktion som är uppbyggd på samhällsbetalt resande och det finns ett behov att stödja leverantören ekonomiskt för att de ska kunna hantera den pågående situationen.

Förvaltningen konstaterar att funktionen Callcenter är viktig som funktion eftersom den är särskild riktad mot trafik och människor med särskilda behov.

Överväganden och motivering

Förutsättningarna för Samres AB att utföra uppdraget har förändrats på ett mycket väsentligt sätt under senaste månaderna då företagets intäkter minskats. Färdtjänsten har under flera år haft en mycket väl fungerande

verksamhet tillsammans med leverantören och vill vidmakthålla det samarbetet under rådande omständigheter och efter krisen.

Ekonomiska konsekvenser
Åtgärder ska ligga inom gällande budgetramar.
Utifrån en modell där trafikminskningen beräknas till cirka 20-22 procent ersätter färdtjänstnämnden leverantören upp till cirka 80 procent av föregående års utfall. Utifrån denna beräkning skulle ersättningen kunna uppgå till:

oktober	23 000 kr
november	25 000 kr
december	24 000 kr

Beloppet kan förändras beroende på det faktiska utfallet.

Riskbedömning

När pandemi-situation i samhället senare börjar övergå i ett mer normalt läge så finns därför betydande risker att färdtjänstnämnden saknar möjlighet att möta upp resandebehovet med hög tillgänglighet och kunnig bemanning.

Konsekvenser för miljön
N/a

Sociala konsekvenser
N/a

Sara Catoni
Bitr. förvaltningschef

Fredrik Cavalli Björkman
Trafikchef