Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

Handläggare
Amanda Svensson
08-686 1982
amanda.svensson@sl.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-04-03

Ärende
FTN 2020-0026

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Färdtjänstnämnden
2020-04-08, punkt 5

Beslut om stöd Callcenter

Ärendebeskrivning

Antal inkommande samtal och beställningar av resor har under rådande Pandemi (Covid-19) på mycket kort tid minskat med 50 – 60 procent. Callcenter för färdtjänstverksamheten hanterar mottagning av beställningar av taxi inom färdtjänstresor och sjukresor samt mottagning av beställningar inom Närtrafiken. En så tydlig nedgång i antal inkommande samtal är väsentligt högre än verksamheten i en så personalintensiv bransch kan beräkna för. Ersättningen i avtalet är rörlig och utgår från besvarat antal samtal samt registrerad och ej avbokad beställning. Samres levererar tjänster mot offentliga huvudmän med inriktning mot trafik och människor med särskilda behov.

Företag som har huvuddelen av sina intäkter från offentliga kunder kan inte få tillgång till de statliga myndigheternas förnärvarande beslutade stöden med anledning av rådande Pandemi.

Förutsättningarna för Samres AB att utföra uppdraget har förändrats på ett mycket väsentligt sätt under senaste veckorna då företagets intäkter halverats. Vi har under flera år haft en mycket väl fungerande verksamhet tillsammans med leverantören och hoppas på att kunna vidmakthålla det samarbetet under rådande omständigheter och efter krisen.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-04-03

Ärende
FTN 2020-0026

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag till beslut

Att Trafikförvaltningen får ett riktat uppdrag att förhandla fram en tillfällig modell för stöd, som riktar sig till Samres AB för att fortsatt kunna bedriva en kvalitativ verksamhet för resenärerna under och efter Coronakrisen. Stödet ska vara avsett att ge ett direkt stöd under rådande Pandemi intill trafiken förväntar återgå i ett mer normalt skede. Belopp ska bygga på faktiska volymer mottagna samtal och beställningar som ej avbokats utfall från 2019 och vara till stöd under nedgångsfasen. Besvarade samtal och beställningar som ej avbokats avräknas och förvaltningen blir ett stöd till viss nivås uppfyllande.

Beslut

Att färdtjänstnämnden ger färdtjänstverksamheten i uppdrag att bearbeta och förhandla fram ett kostnadseffektivt stöd. I första hand gällande för månaderna april och maj. Åtgärden ska ligga inom gällande budgetramar samt kunna anpassas om ett statligt stöd beslutas användas med denna verksamhet.

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

1. Att förvaltningen beslutar, avtalar och implementerar en modell för stöd till Callcenter.

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

Förslag och motivering

Bakgrund

Förvaltningen konstaterar att funktionen Callcenter har ett stort behov eftersom dess funktion är särskild riktad mot offentliga huvudmän med inriktning mot trafik och människor med särskilda behov.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-04-03

Ärende
FTN 2020-0026

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Överväganden och motivering
Förvaltningen ges uppdraget att överväga nivå på stöd vägt mot budget och den utveckling av trafik som sker.

Ekonomiska konsekvenser
Utifrån en beräkningsmodell där trafikförvaltningen ersätter upp till cirka 80 procent av föregående års utfall skulle kostnaden för uppgå till:

april	0,6 mkr
maj	0.6 mkr

Ovan angivna belopp ligger inom trafikförvaltningens budget för uppdraget

Den extraordinära kostnaden om tillfälligt stöd för callcenter kommer att ingå i rapporteringen i det avstämnings- och rapporteringsarbete som Region Stockholm anmodats kopplat till Covid-19.

Riskbedömning
N/a

Konsekvenser för miljön
N/a

Sociala konsekvenser
Säkra resenärens möjlighet till trygga beställningar när behovet av resande ökar.

Sara Catoni
Tf förvaltningschef

Fredrik Cavalli Björkman
Trafikchef