Region Stockholm

VÄNSTERPARTIET

Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

FÖRSLAG TILL BESLUT
2019-05-06

Färdtjänstnämnden
Ärende 5

FTN 2019/49,
TN 2019-0288

Beslut gällande inledning av upphandling av kundtjänst

Resenärerna ska kunna lita på en kundservice som i alla lägen har kvalité i fokus genom hela bemötandekedjan. Här kan det tyvärr konstateras att det nuvarande avtalet har brustit, särskilt vad gäller färdtjänsten.

Sedan tidigare driver vi såväl Socialdemokraterna som Vänsterpartiet att SL:s biljettkontroll bör bedrivas i egen regi då det rör sig om en strategiskt viktig verksamhet som direkt påverkar bilden av Region Stockholm och är beroende av allmänhetens förtroende. Samma förutsättningar kan sägas gälla för kundserviceverksamheten.

Kundservice, såväl den allmänna som den särskilda, är beroende av resenärernas förtroende för att fungera. Inte minst gäller det färdtjänsten där kundservice är navet i verksamheten och behovet av kontinuitet och sakkunnighet hos personalen är stort. Socialdemokraterna och Vänsterpartiet anser därför att erfarenheterna från den senaste upphandlingen tyder på att verksamheten drivs bättre i egen regi.

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

att återremittera ärendet för att omarbetas till en affärsinriktning för hur kundtjänstverksamheten ska drivas i egen regi.

att uppdra åt förvaltningschefen att förbereda organisationen för att ta över verksamheten med kundservice för färdtjänst och sjukresor i egen regi.

Alternativt, det fall nämnden väljer att fatta beslut idag

att uppdra åt förvaltningschefen att inleda upphandling avseende kundservice för färdtjänst och sjukresor, att fastställa upphandlingsdokument inklusive att återkomma till nämnden inför fastställandet med information om underlaget, samt återkomma till nämnden med förslag till tilldelningsbeslut.