Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänstverksamheten

Handläggare
Ulrik Waldau
Ulrik.waldau@regionstockholm.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-09-06

Färdtjänstnämnden
2022-09-29, punkt 9

Ärende
FTN 2022-0027

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag till yttrande över motion 2021:74 om färdtjänstens administrativa verksamhetsområden.

Ärendebeskrivning

Conny Fogelström (S) yrkar att färdtjänstnämnden ges i uppdrag att genomföra en förutsättningslös utredning vad det skulle innebära att ta hem beställningscentral, kundtjänst och resegaranti för att driva dessa i egen regi samt utreda vad detta skulle innebära utifrån ett personal- och lokalperspektiv.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt

Motion 2021-74 – Conny Fogelström m.fl. 2021-09-14

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande:

1. Föreliggande förslag till yttrande godkänns och översänds till regionstyrelsens förvaltning

Förslag och motivering

Trafikförvaltningen är en beställarorganisation vilket innebär att verksamheter, som kan, ska hanteras av upphandlande leverantörer.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänstverksamheten

2022-09-06

Ärende
FTN 2022-0027
RS 2021-0983

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

En genomföra en förutsättningslös utredning vad det skulle innebära att ta hem verksamheter, både i förtid och vid avtalets utgång, och driva dem i egen regi ur ett ekonomiskt, kvalitetsmässigt, personellt samt lokalmässigt perspektiv skulle innebära många och komplicerade utredningar.

De upphandlade verksamheterna uppfyller enligt förvaltningens kravställning sina uppdrag på ett mycket bra sätt. Utmaningen under senare tid är kopplat till bristen på bilar och förare med anledning av corona och detta ger följdeffekter på uppdragen kopplat till kundservice och resegarantin och är inte kopplat till vem som har uppdraget.

David Lagneholm
Förvaltningschef

Erik Norling
Chef Trafikavdelningen

Bilaga: Motion 2021:74

Socialdemokraterna
I STOCKHOLMSREGIONEN

RS 2021-0983

Motion 2021:74

MOTION
2021-12-07

Motion av Conny Fogelström (S) angående färdtjänstens administrativa verksamhetsområden

Vi socialdemokrater har samma höga ambitioner för färdtjänsten som vi har för den allmänna kollektivtrafiken. Den ska vara snabb, pålitlig och attraktiv.

Och det här är en omfattande verksamhet som det inte pratas så ofta om i fullmäktige. Men för omkring 65 000 Stockholmare är det helt avgörande att den fungerar bra för att de dagligen ska ha en chans att kunna fungera i samhället som alla vi andra medborgare.

Men så ser det dessvärre inte ut i dag. Färdtjänsten fungerar inte som vi borde kunna förvänta oss. Faktum är att vi idag dras med stora problem i form av opålitlig trafik, förseningar och bristande service till våra medborgare. Vittnesmålen om inställda resor till skolor, arbetsplatser och vårdcentraler väller nu in från norr till söder i vår region. Väldigt många färdtjänstresenärer är både frustrerade och förtvivlade över den situation de nu befinner sig i.

Därför behöver trafikförvaltningen bli mycket tuffare än idag gentemot våra upphandlade leverantörer och verkligen ta ansvar för att ingångna avtal verkligen efterföljs. Utan gedigna avtalsuppföljningar blir det närmast omöjligt för resenärerna att kunna lita på att färdtjänsten kommer i tid alla tider på dygnet!

Men själva resorna är en sak. Färdtjänsten har även valt att lägga ut de rent administrativa verksamheterna, beställningscentralen, kundtjänsten och resegarantin på olika entreprenörer. Det har till och från varit en hel del klagomål på de här områdena och den senaste tiden har det eskalerat.

Kvar ”in house” finns bara själva tillståndsverksamheten. Och vi tror att det här är själva grundproblemet när det gäller bristande service till våra färdtjänstresenärer. Det finns nämligen inget som håller ihop helheten. De olika verksamheter hänger inte ihop utan fungerar som fristående enheter som allt för ofta skyller på varandra när färdtjänstbilarna och god service uteblir. Så här kan vi givetvis inte ha det!

För att exemplifiera ”röran” så har kundtjänsten outsourcad till företaget Releasy. Men där säger man sig inte kunna göra så mycket åt problemen utan hänvisar allt som oftast till de bolag som kör själva resorna; Sverigetaxi, Taxi Kurir och Taxi Stockholm.

När det handlar om schemaläggning av färdtjänstresor så är denna verksamhet utlagd på bolaget Samres. Dess VD är tydlig med att han måste lägga ut resebeställningarna till exempelvis Senegal eller Estland för att kunna vara konkurrenskraftig på marknaden. Då är det ganska självklart att lokalkännedomen om Stockholm är ganska bristfällig. Det kan väl knappast vara någon naturlag att dessa måste ligga ute på entreprenad? Det måste förstås alltid vara kvaliteten som avgör!

I syfte att få bättre överblick och styrning av vår färdtjänstverksamhet, men också kunna skapa bättre samordning och service gentemot resenärerna, vill vi utreda förutsättningarna för att ta kunna hem nämndens administrativa uppgifter, som beställningscentral, kundtjänst och resegaranti, i egen regi. Vi är rätt säkra på att det skulle gå att hitta samordningsvinster här tillsammans med tillståndsenheten.

På så sätt skulle vi även kunna garantera att de som jobbar i dessa verksamheter även har justa arbetsvillkor. Vilket i sig skulle ge bättre kundservice än i dag.

Därför yrkar jag att regionfullmäktige ger färdtjänstnämnden i uppdrag;

- Att genomföra en förutsättningslös utredning om vad det skulle innebära, både ekonomiskt och kvalitetsmässigt, att ta hem beställningscentral, kundtjänst och resegaranti i egen regi. Både i förtid och vid avtalens utgång.
- Att utredningen även ska behandla vilka resurser som då skulle behöva tillskapas, både personellt och lokalmässigt, på Lindhagensgatan.

Stockholm den 7 december 2021

Conny Fogelström (S) Jens Sjöström (S)

Ing-Marie Elfström (S)