Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

Handläggare
Ulrik Waldau
Ulrik.waldau@sll.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-21

Färdtjänstnämnden
2020-12-16, punkt 13

Ärende
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Beslut om stöd Callcenter januari till och med mars 2021

Ärendebeskrivning

Färdtjänstnämnden har från april till och med december 2020 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. Färdtjänstverksamheten föreslår nu ett fortsatt stöd till och med mars 2021.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

1. Färdtjänstverksamheten fortsatt har möjlighet att ge stöd till callcenter i det fall behovet förekommer från januari till och med mars 2021

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

3. Färdtjänstverksamheten fortsatt använder sig av samma modell för stöd som använts april till och med december 2020.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-21

Ärende
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag och motivering

Bakgrund

Callcenter för färdtjänsttaxi, närtrafik 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 med cirka 50 procent i början av pandemin och cirka 20-22 procent de senaste månaderna.

Callcenter för färdtjänstverksamheten hanterar mottagning av beställningar av taxi inom färdtjänstresor och sjukresor samt mottagning av beställningar inom Närtrafiken. Den initiala nedgången i antal inkommande samtal var väsentligt högre än man i en så personalintensiv bransch kunde beräkna och som presenterades i upphandlingsmaterialet inför avtal. Den största andelen av 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 beställare kan inte få tillgång till de statliga myndigheternas för närvarande beslutade företags-stöden med anledning av rådande pandemi.

Färdtjänstnämnden har från april till december 2020 fattat beslut om stöd för Callcenter då det är en funktion som är uppbyggd på samhällsbetalt resande och det kan uppkomma ett behov att fortsatt stödja Leverantören ekonomiskt i det fall rådande situationen skulle förvärras.

Stöd har uppgått enligt nedan:
(beloppen är exklusive moms)

April	377 070 SEK
Maj	362 613 SEK
Juni	25 513 SEK
Juli	0 SEK

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-21

Ärende
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Augusti	0 SEK
September	0 SEK
Oktober	0 SEK

Färdtjänstverksamheten 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 i och med covid-19. 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 kan färdtjänstverksamheten ersätta leverantören upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari, februari och mars.

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

Ulrik Waldau
Sektionschef