

Skånetrafikens färdtjänst



I denna broschyr kan du läsa om vad färdtjänst är samt hur det går till att ansöka om och resa färdtjänst.

Informationen gäller för dig som är folkbokförd i någon av de kommuner som har överlåtit ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne. Är du osäker på vem som ansvarar för färdtjänsten där du är folkbokförd? Du kan läsa vem som ansvarar för färdtjänsten i din kommun på www.skanetrafiken.se/fardtjanst eller kontakta kundtjänst på telefon 0771-77 44 33.

Innehåll

Vad är färdtjänst?	3
Vem kan få färdtjänst	3
Ansökan om färdtjänst	4
Så behandlas din ansökan	6
Här kan du resa	6
Vad kostar färdtjänst?	9
Jojo Serviceresor-kortet – ditt färdbevis	10
Fria resor – kostnadsfria resor i den allmänna kollektivtrafiken	10
Färdtjänst med Serviceresor	12
Arbetsresa	19
Beställ färdtjänst med Serviceresor	20
Tider	23
Vid försening	25
Berätta vad du tycker	26
Kontakta Serviceresor	27

Vad är färdtjänst?

Färdtjänst är särskilt anordnad transport för personer med funktionshinder och regleras genom lag (1997:736) om färdtjänst.

Färdtjänst är en del av kollektivtrafiken och man reser tillsammans med andra resenärer. Till skillnad från till exempel taxiresor åker man därför inte alltid närmaste vägen till resmålet.

Färdtjänst kan innebära resa med personbil eller specialfordon inom Serviceresor. En färdtjänstresa kan också vara en resa med ledsagare på våra bussar och tåg. Eller så består färdtjänstresan av en kombination av resa med serviceresefordon och den allmänna kollektivtrafiken.

Det här är inte färdtjänst

Resor som inte omfattas av färdtjänst är till exempel resor till/från grundskola eller grundsärskola. Resor till och från vården är inte färdtjänst utan sjukresor. Läs mer om sjukresor på www.skanetrafiken.se/sjukresor eller i broschyren "Så här reser du sjukresa i Skåne".

Vem kan få färdtjänst

Skånetrafikens färdtjänsthandläggare utreder och beslutar om du kan få färdtjänst utifrån de kriterier som finns i Lag om färdtjänst. Lagen tar inte hänsyn till ekonomiska eller sociala faktorer i samband med utredning av behov av färdtjänst. Att det saknas allmän kollektivtrafik där du ska resa är inte i sig berättigande till färdtjänst. Hög ålder ger inte heller per automatik rätt till färdtjänst.

Färdtjänst kan du ha rätt till om du:

- har väsentliga svårigheter att förflytta dig eller resa med den allmänna kollektivtrafiken på egen hand.
- har ett varaktigt funktionshinder, som beräknas vara i mer än tre månader.
- är folkbokförd i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne.

Ansökan om färdtjänst

För att ansöka om färdtjänst fyller du i och skriver under blanketten "Ansökan om färdtjänst" och skickar den till:

Skånetrafiken

Färdtjänst

281 83 Hässleholm

Blanketten kan du själv hämta via www.skanetrafiken.se/fardtjanst. Vi kan också skicka blanketten hem till dig. Ring till Skånetrafiken Serviceresor på telefonnummer 0771-77 44 33 för att beställa. Om du behöver, hjälper vi dig att fylla i ansökan.



Så behandlas din ansökan

När Skånetrafiken har fått in ansökan utreder en handläggare rätten till färdtjänst utifrån Lag om färdtjänst.

Handläggaren kontaktar dig när din ansökan ska behandlas. Ibland behöver en ansökan kompletteras med ett läkarintyg som styrker din funktionsnedsättning. Detta får du i så fall veta av din handläggare.

När Skånetrafiken har fattat beslut om färdtjänst skickas beslutet hem till dig. Har du frågor kring beslutet är du välkommen att kontakta oss. Beslut om färdtjänst kan överklagas.

När ditt färdtjänststillstånd upphör kan du ansöka om färdtjänst på nytt.

Här kan du resa

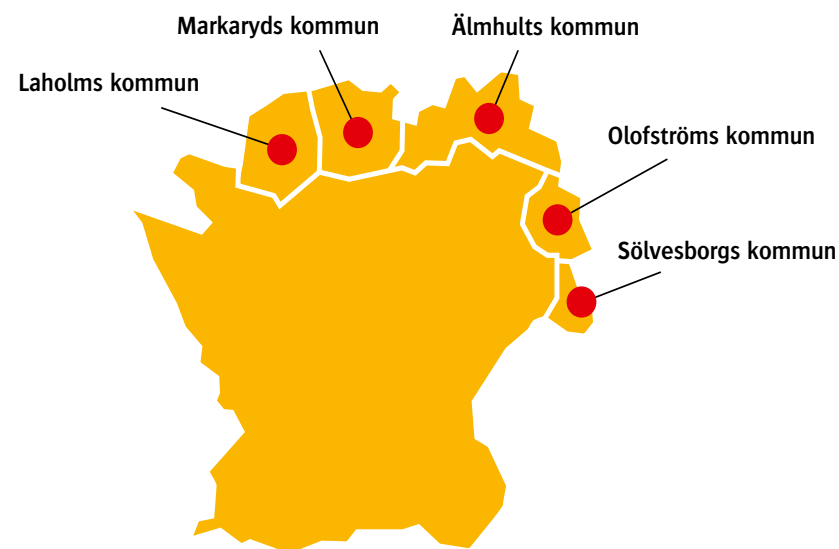
Du kan resa i hela Skåne samt till och från angränsande kommuner. Dessa är Älmhult, Olofström, Markaryd, Laholm och Sölvesborg.

Resa i annan kommun (RIAK)

Du som har ett giltigt färdtjänststillstånd kan resa med serviceresor inom kommuner som inte omfattas av Skånetrafikens färdtjänst. För mer information och beställning av biljetter kontaktar du Skånetrafiken. Serviceresor på telefonnummer 0771-77 44 33.

Riksfärdtjänst

Riksfärdtjänst är resor inom Sverige från en kommun till en annan utanför Skåne och utgår från Lag om Riksfärdtjänst (1997:735). Riksfärdtjänst ansöker du





alltid om via en separat ansökan. Du har inte automatiskt rätt till riksfärdtjänst om du har rätt till färdtjänst med Skånetrafiken. Riksfärdtjänst ansöker du om i god tid. Minst tre veckor innan du planerar att resa behöver Skånetrafiken ha din ansökan.

Vad kostar färdtjänst?

Med serviceresor

Färdtjänst kan innebära resa med personbilar eller specialfordon inom Serviceresor. För resor som sker med serviceresefordon betalar du egenavgift. Priset på din resa beror på hur långt du ska resa och utgår från en fastställd taxa. Samma pris gäller dygnet runt, årets alla dagar. Du betalar via faktura som kommer från Region Skåne en gång i månaden. Barn under 7 år reser kostnadsfritt med färdtjänst. Från 7 till 20 år betalar du barn/ungdomspris. Från den dag du fyller 20 år betalar du vuxenpris.

I den allmänna kollektivtrafiken

Du som har blivit legitimerad för färdtjänst i någon av de kommuner som överlätit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne, reser kostnadsfritt med Skånetrafikens bussar och tåg i hela Skåne. När du reser med buss och tåg har du alltid rätt att ta med dig en ledsagare samt upp till två barn under 7 år utan kostnad, oavsett vad ditt färdtjänstillstånd ger dig rätt till vid resor med serviceresefordon.

Jojo Serviceresekortet – ditt färdbevis

När du har blivit beviljad färdtjänst får du inom cirka två veckor ett kort som heter Jojo Serviceresor. När du reser med Serviceresor ska du alltid visa ditt Jojo Serviceresekort för föraren vid resans start för att registrera resan. Du ska också kunna visa legitimation om föraren begär det. Ombord på Skånetrafikens bussar och tåg visar du kortet för föraren eller tågvärden. Även här ska du kunna visa legitimation.



Fria resor – kostnadsfria resor i den allmänna kollektivtrafiken

Du som har rätt till färdtjänst med Skånetrafiken och har ett giltigt Jojo Serviceresekort, reser Fria resor. Detta innebär att du reser helt kostnadsfritt med Skånetrafikens bussar och tåg i hela Skåne. Du har dessutom rätt att ta med en ledsagare samt två barn under 7 år utan kostnad. Skånetrafikens allmänna kollektivtrafik består av stadsbusstrafik, regionbussar och tåg samt närtrafik.

Tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken

Skånetrafiken arbetar för att göra den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig för alla. Vi anpassar bussar, tåg, stationer och hållplatser så att resenärer med funktionsnedsättning enkelt kan resa med oss.

På perronger och hållplatser finns ledstråk och markeringar för att underlätta navigering. Du kan också beställa ledsagarservice som hjälper dig om du behöver hjälp med att hitta rätt eller bära ditt bagage. Du får ha med dig max två väskor. Ledsagarservice beställer du på telefonnummer 0771-77 77 77, senast 24 timmar innan du ska resa. Om du får problem med din förbokade ledsagning, kan du ringa 0774-44 55 55.

Bussarna är utrustade med lågt insteg och plattformar som är anpassade i höjd med hållplatserna så att du enkelt ska kunna ta dig på och av bussen. Tågen har låggolvsvagnar med insteg på samma nivå som plattformen för att förenkla på- och avstigning. På alla bussar och tåg finns platser för rullstolar, rollatorer och andra hjälpmedel. Förare och tågvärdar hjälper dig om du behöver det. Hörselslinga finns på de flesta tågen och bussarna.

Läs mer om Skånetrafikens tillgänglighet på skanetrafiken.se/tillganglighet eller i broschyren "Handbok i tillgänglighet". Du kan också kontakta Serviceresors kundtjänst på telefon 0771-77 44 33.



Färdtjänst med serviceresor

Du som har färdtjänststillstånd kan resa med Skånetrafiken serviceresor. Serviceresor är ett samlingsnamn för färdtjänst och sjukresor som utförs med serviceresefordon. Du betalar egenavgift för dina resor med serviceresor.

Alla Skånetrafikens serviceresor är individanpassade. Serviceresefordon kan vara personbil eller specialfordon, allt beroende på hur ditt behov och ditt färdtjänststillstånd ser ut samt om du har hjälpmedel.

Du reser samordnade resor tillsammans med andra resenärer om inte färdtjänststillståndet ger dig rätt till annat. Till skillnad från till exempel taxiresor åker du inte heller alltid närmaste vägen till resmålet.



Generell hjälp

Föraren ska alltid ge dig generell hjälp vilket innebär att föraren

- hämtar/lämnar in genom port i markplan.
- hjälper dig i och ur bilen, hjälper till med bälte samt spänner fast rollator och andra hjälpmedel, till exempel rullstol.
- hjälper till med hjälpmedel och bagage in genom port i markplan.

Särskild hjälp

Särskild hjälp utförs om du, utifrån färdtjänstbeslut är berättigad till och resan är bokad med, Särskild hjälp. Särskild hjälp innebär att du blir hämtad/lämnad innanför ytterdörr i bostad, till exempel tredje våningen i ett hyreshus, avdelning eller liknande.



Ledsagare

Ledsagare kan du få rätt till om du har ett hjälpbehov i bilen under resans gång. Om ditt behov av hjälp uppstår före eller efter resans gång är detta inte skäl att beviljas ledsagare.

Medresenär

Du har rätt att ta med dig upp till två personer under resan inklusive eventuell ledsagare. Om samtliga medresenärer är barn tillåts tre stycken. Medresenär betalar samma pris som färdtjänstresenären. Kostnaden tillkommer på din faktura.

Trappklättring

Trappklättring är en tjänst som ligger utanför Lag om färdtjänst och behovsprövas alltid av våra handläggare. Skånetrafiken erbjuder av säkerhetsskäl trappklättring under maximalt sex månader.

Om du inte har möjlighet att ordna transporten i din trappa på egen hand kan du vända dig till den kommun där du är folkbokförd för information kring bostadsanpassning. Trappklättring utförs endast på din hemadress; i yttertrappor till hyreshus och i trapphus i hyreshus samt till eller från högst fjärde våningen. Föraren utför inte trappklättring i spiraltrappor, yttertrappor till villor eller inne i din bostad. Trappans utformning påverkar möjligheten att erbjuda trappklättring. Föraren avgör om trappklättring är säkert att utföra där du bor.

Hjälpmedel

Du kan ta med dig de personliga hjälpmedel som du behöver om de går att fästa inne i fordonet.

För att rullstolen ska fungera som sittplats måste

- rullstolen ha fyra utmarkerade fästpunkter för att kunna spännas fast.
- resenären kunna använda trepunktsbälte.
- huvudströmbrytaren vara avstängd på elrullstolar.
- rullstolens parkeringsbroms vara tillslagen.
- rullstolen vara krocktestad.

Det är du som resenär som ansvarar för att ditt hjälpmedel är lämpligt att använda som sittplats. Du får inte sitta kvar i elrullstol med styre (så kallat el-scooter, el-moped och liknande) under färd.

Bagage

Förutom hjälpmedel kan du och eventuell ledsagare eller medresenär ta med två handbagage var. Storleken på bagaget får maximalt vara 55 x 50 x 30 cm per styck.

Djur

Ledar-, service-, och signalhund reser kostnadsfritt om du har tillstånd för detta. Du får ta med två sällskapsdjur om de färdas i bur eller med sele som går att fästa i bälte eller kan transporteras i bagageutrymme. Du betalar egenavgift för sällskapsdjur. Det är du som resenär som ansvarar för att ha bur eller sele med till ditt/dina djur.





Barnsäkerhet

I alla serviceresefordon finns bälteskudde för barn mellan 4–12 år. Dessa behöver inte bokas i förväg. Bilbarnstol för barn mellan 0–9 månader, så kallat babyskydd, tillhandahålls inte.

Skånetrafiken kan, i begränsad utsträckning, erbjuda bilbarnstol för barn mellan 9 månader och 4 år. Du måste vara legitimerad för bilbarnstol och särskild hjälp och barnet vara bokat som medresenär. Bokning av resa där bilbarnstol behövs ska bokas senast dagen innan resan.

Vårdnadshavare ansvarar själv för bilbarnstol för barn med färdtjänstillstånd.

Barn under 7 år får inte resa utan vuxens sällskap.

Arbetsresa

Med arbetsresor menas resor till och från arbete, utbildning över grundskolenivå (ej gymnasiesärskola) och resor till och från daglig verksamhet. Arbetsresor gäller mellan angivna adresser. Du kan göra två resor per dag.

Arbetsresa kan du få fram till ålderspension, det vill säga längst till och med den månad du fyller 67 år.

Du kan när som helst meddela uppehåll av arbetsresa för hel kalendermånad och istället betala avgift per färdtjänstresa. Om du vill göra ett uppehåll av arbetsresa eller ändra i arbetsadress eller hemadress, kontaktar du Serviceresors kundtjänst på telefonnummer 0771-77 44 33 senast 14 dagar innan.

Hur långt du reser avgör priset på dina arbetsresor.
Du betalar en fast avgift varje månad och betalar via faktura i efterhand.

Beställ färdtjänst med serviceresor

Beställning av resa med serviceresor görs på telefonnummer 0771-77 44 11

För att göra bokningen behöver du ha följande uppgifter till hands

- ditt kundnummer eller personnummer.
- från och till vilken adress du ska resa.
- vilken dag och tid du önskar resa.
- när du senast vill vara framme.
- om du reser med sällskap; ledsagare eller medresenär.
- om du tar med dig assistanshund, ledarhund eller signalhund.
- om du tar med dig sällskapsdjur.
- om du tar med dig hjälpmedel och i så fall vilket.
- om du har särskilda villkor i ditt färdtjänstbevis.
- ditt telefonnummer.
- om du önskar få bokningsinformation via sms.

Under telefonsamtalet ska du alltid få besked om tid för hämtning och vad resan kostar. Resan betalar du via faktura i efterhand. Du betalar aldrig till föraren i bilen.





Sms-bekräftelse

Du kan välja att få en bekräftelse på din bokning direkt i din mobiltelefon. Du kan också få bekräftelse vid avbokning samt information om eventuella ändringar av tid i din mobiltelefon. Meddela beställningsmottagningen när du beställer din resa att du önskar ansluta dig till sms-tjänsten så hjälper de dig. Sms-tjänsten gäller för närvarande inte om du lagt upp schema för återkommande resor.

Återkommande resor

Om du under minst en månad regelbundet reser mellan samma adresser kan du lägga upp ett schema för dina resor. Kontakta Återkommande resor på telefonnummer 0771-77 44 44 eller på e-post fastaresorservice-resor@skanetrafiken.se så får du hjälp.

Tider

Du kan beställa din resa tidigast två veckor innan planerad avfärd. Om du i stället vill resa så snart som möjligt ska din väntetid vara maximalt 90 minuter. Om Skånetrafiken inte har möjlighet att erbjuda en resa inom 90 minuter kan du begära ersättning för dina utlägg om du fått ordna med resor med egen bil eller taxi. Ersättningen är begränsad till 1/40 av prisbasbelopp. För aktuella uppgifter kring prisbasbelopp kontaktar du Statistiska Centralbyrån (SCB).

När du har fått en restid behöver du vara beredd att resa 10 minuter innan till 10 minuter efter din avtalade restid.

Om du behöver avbeställa din resa är det viktigt att du ringer och meddelar detta i så god tid som möjligt. Om du vid upprepade tillfällen inte avbeställt kan du bli debiterad för hela reskostnaden.



Vid försening

Om ditt fordon är över 10 minuter försenat från avtalad tid ska du ringa till Skånetrafikens Sen bil. Du når Sen bil på telefonnummer 0771-77 44 22.

Ersättning vid försening

Om du blir hämtad mer än 30 minuter efter avtalad tid, kan din egenavgift tas bort och du behöver inte betala för resan. Detsamma gäller om du har bokat en senast framme-tid och blir lämnad mer än 30 minuter efter din senast framme-tid. Skånetrafiken kan inte ta bort egenavgiften om förseningen beror på dig som resenär.

Om du efter försening på mer än 30 minuter behövt ordna med resa med egen bil eller taxi kan du ha rätt till ersättning för dina utlägg. Du kan inte få ersättning om förseningen beror på dig som resenär. Ersättningen är begränsad till 1/40 av prisbasbelopp. För aktuella uppgifter kring prisbasbelopp kontaktar du Statistiska Centralbyrån (SCB).

Skånetrafiken ersätter inte tredjepartsskador som uppstått på grund av försenad resa.

Kontakta Serviceresors kundtjänst, telefonnummer 0771-77 44 33 för att begära ersättning vid försening. Tänk på att spara kvitton för eventuella utlägg om du ordnat resa med egen bil eller taxi och att inkomma med din begäran inom 30 dagar.

Berätta vad du tycker

Att du är nöjd med din resa är viktigt för oss. Om du inte är nöjd, vill lämna synpunkter eller dela med dig av beröm kan du höra av dig till vår kundtjänst. Du kan också lämna synpunkter eller klagomål skriftligen. På så sätt kan vi arbeta för att bli ännu bättre.

Telefon Serviceresors kundtjänst 0771-77 44 33
e-post kundtjanstserviceresor@skanetrafiken.se
www.skanetrafiken.se/kundservice/min-resa/



Kontakta Serviceresor

Kundtjänst

0771-77 44 33

kundtjanstserviceresor@skanetrafiken.se

Boka resa med serviceresor

0771-77 44 11

bokningsserviceresor@skanetrafiken.se

Sen bil

0771-77 44 22

Återkommande resor

0771-77 44 44

fastaresorserviceresor@skanetrafiken.se

Information om den allmänna kollektivtrafiken

0771-77 77 77

Röststyrt talsvar

0771-77 77 24 (dygnet runt)

Hemsida

www.skanetrafiken.se/fardtjanst



KANSLIENHETEN

FÄRDTJÄNST SOM UPPHANDLAS I EGEN ELLER REGIONAL REGI

RAPPORT OM EVENTUELL ÖVERLÅTELSE AV FÄRDTJÄNST TILL
REGION SKÅNE



SVEDALA KOMMUN



Kristina Larsen
040-626 8124
kristina.larsen@svedala.se

Kommunfullmäktige
Kommunstyrelse
Socialnämnd

Färdtjänst som upphandlas i egen eller regional regi – om eventuell överlåtelse till Region Skåne

Den 29 mars 2016, § 69, gav kommunstyrelsen kanslienheten i uppdrag att utreda och undersöka möjligheten att träffa avtal med Skånetrafiken om utförande av färdtjänst inklusive myndighetsutövning efter pågående avtalstid för färdtjänst, inklusive arbetsrättsliga frågor.

Kanslienheten bildade en tvärgående arbetsgrupp bestående av Teresa Fridell, kanslichef, Bengt Persson, budget- och redovisningschef, Joakim Thuresson, administrativ chef Vård och omsorg, Maria Danielsson, områdeschef Vård och omsorg samt Kristina Larsen, kanslisekreterare. Kristina Larsen har varit projektledare och författare i utredningsuppdraget.

Region Skåne bildade också en motsvarande tvärgående grupp med Per Tranström, affärsutvecklare, Ann Persson, platschef färdtjänst och sjukresor och Emma Fredriksson, kommunikatör.

Arbetsgrupperna från Svedala kommun och Region Skåne har träffats ett antal gånger för framtagande av underlag. Befintliga styrdokument och bestämmelser har granskats. Utredningsunderlag har granskats och arbetsgruppen har hittills besökt kommunstyrelsen och pensionärsrådet i Svedala kommun för att presentera färdtjänstutredningen och svara på frågor från förtroendevalda och övriga ledamöter.

Denna rapport består av information om färdtjänst i gällande styrdokument, arbetssätt och organisation, finansiering med finansieringsmodell, kommunikationsinsatser, samt kommande process. Arbetsgruppen ger även förslag till beslut i frågan.

Ansvarig för dokumentets utformning och uppdatering: Kristina Larsen

Kristina Larsen
Kanslisekreterare
kristina.larsen@svedala.se



Innehåll

Färdtjänst som upphandlas i egen eller regional regi – om eventuell överlåtelse till Region Skåne.....	2
Bakgrund till uppdraget om att utreda om överlåtelse av färdtjänst till Region Skåne	4
Sammanfattning av utredningen	4
Utredningens rekommendationer och förslag till beslut	5
Region Skånes färdtjänsterbjudande	5
Egen lokalt förankrad beställningscentral.....	5
Myndighetsutövning	6
Sköter upphandling av fordon och avtalsuppföljning.....	6
Förarcertifiering	7
NKI – nöjd kund-index och statistik	7
Politikerråd, tjänstemannaråd och kundråd	7
Jämförelse av Svedala kommuns och Region Skånes regelverk för färdtjänstresenären	7
Fördelar med Region Skånes regler för färdtjänstresenär:	8
Nackdelar med Region Skånes regler för färdtjänstresenär:	9
Kostnader och finansiering	9
Ekonomi – jämförelse Svedala kommun och Skånetrafiken, Region Skåne	10
Förklaring Skånetrafikens kostnadsökningar	11



Bakgrund till uppdraget om att utreda om överlåtelse av färdtjänst till Region Skåne

Bakgrund till beslutet om att sätta igång en utredning om eventuell överlåtelse av färdtjänsten till Region Skåne har sitt ursprung i arbetet i samband med att nytt upphandlingsunderlag framtogs vintern 2016. Inför upphandlingen hade en politisk grupp bildats bestående av fem förtroendevalda som arbetade med inriktningen av upphandlingsunderlaget. Gruppen träffades tre gånger under vintern 2016 för att bereda ärendet till kommunstyrelsen.

Förutom att den politiska gruppen fastställde tidplan för upphandlingen, föreslog gruppen också att kanslienheten skulle ges i uppdrag att utreda och undersöka möjligheten att träffa avtal med Skånetrafiken, Region Skåne, om utförande av färdtjänst från och med 1 februari 2019, det vill efter den avtalstid som upphandlades. Kommunstyrelsen beslutade i enlighet med den politiska gruppens förslag.

Sammanfattning av utredningen

För Svedala kommun kommer det troligen initialt att innebära en kostnadshöjning att överlåta färdtjänsten i Region Skånes regi. Detta kan dock inte sägas säkert då den upphandling som gjordes under hösten 2016 har begärts överprövad och fortfarande inte är klar. Vilka kostnader kommunen kommer att ha under 2018 och i en eventuell framtid beror på vilket anbud som slutligen antas. Skillnaden på det högsta och det lägsta anbudet vid upphandlingen är drygt tre miljoner kronor, då innefattas dock även kostnaderna för skolskjuts.

Arbetsgruppen/tjänstemannagruppen ser fler fördelar med att överlåta färdtjänsten än att låta den vara kvar.

Med överlåtelse får kommunen en säkrare budgetplanering och en färdtjänst där Skånetrafiken på ett strukturerat sätt kontinuerligt arbetar med att öka kvaliteten och effektivisera kostnaderna.

Arbetsgruppen gör bedömningen att rättssäkerheten blir större och förutsättningar för likabehandling bättre för färdtjänstresenärerna i och med att färdtjänsten i så fall bedrivs i en större organisation med en större volym.

Att gå med i Region Skånes färdtjänst innebär mycket mer än att personer skjutsas från punkt A till B. I paketet får kommunen också kvalificerad personal i beställningsmottagningen och trafikledningen, certifierade förare med en garanterad lägsta lön, systematiserad avtalsuppföljning med regelbundna stickprovskontroller av leverantörers bokföring och även kontroller över fordonens skick. Kommunen erhåller regelbunden resultatuppföljning med statistik över antal resor, NKI som är en mätning av hur nöjd kunderna är, punktlighet, hur mycket kilometer som åks per person, handläggningstider och klagomål, samt att kommunerna med de olika råden och Region Skåne träffas två gånger om året.



I dag har inte Svedala kommun all den samlade informationen som anges ovan om färdtjänsten som utförs idag i kommunen.

Utredningens rekommendationer och förslag till beslut

Arbetsgruppen ser fler fördelar med att överlåta färdtjänsten än att låta den vara kvar i Svedala kommun med upphandling i egen regi, därför föreslår arbetsgruppen:

att Svedala kommun från och med den 1 februari 2019 ska överlåta sina uppgifter enligt lagen (1997:736) om färdtjänst till Region Skåne,

att avtal om överlåtelsen mellan Svedala kommun och Region Skåne så snart som möjligt ska tas fram och underställas kommunfullmäktige, samt

att arbete med anslutning påbörjas vid vilket särskilda informationsinsatser ska riktas till berörda grupper.

Region Skånes färdtjänsterbjudande

Region Skånes regelverk för Serviceresor är detsamma för alla kommuner. Region Skåne har för närvarande avtal med 14 olika entreprenörer för att tillhandahålla färdtjänst i de 23 stycken kommuner som överlåtit färdtjänsten till Region Skåne. I regionens färdtjänsterbjudande ingår bland annat följande.

- Egen lokalt förankrad beställningscentral med trafikplanering/ledning
- Myndighetsutövning
- Sköter upphandling av fordon
- Genomför uppföljning och kontroll av leverantörsavtal
- Ställer krav på dokumenterad utbildningsnivå av förare
- NKI - Nöjd kund index och statistik
- Samverkan i politikerråd, tjänstemannaråd och kundråd

Egen lokalt förankrad beställningsmottagning och trafikledning

Region Skåne kommer att ha en egen beställningsmottagning i Hässleholm. Handläggarna kommer att sitta både i Helsingborgs och Hässleholm. Det är beställningsmottagningen som Region Skåne tar hem till Sverige och bedriver den i egen regi. Hela beställningscentralen kommer att vara lokaliserad till Hässleholm medan handläggningen av färdtjänstillstånd för västra Skåne blir kvar i Helsingborg som då troligen kommer att hantera även Svedala kommun om det blir aktuellt. Genom att ha en beställningsmottagning i egen regi avser Region Skåne att öka kundnöjdheten. Det var svårt att verka för god service när



beställningsmottagningen låg Centralafrika eller Baltikum. Nu kommer beställningsmottagningen att finnas i kundernas närområden, vilket kan underlätta för den språkmässiga kommunikationen och lokalkännedomen.

I och med att Region Skåne så att säga hämtar hem beställningscentralen kommer lönekostnaderna att öka. Detta beror främst på att löneläget i Sverige för berörd personalgrupp är högre än i Baltikum och Centralafrika. Uppstart för den nya beställningsmottagningen är planerad till sommaren 2018. Extra kostnader för beställningsmottagning beräknas till mellan 7 och 14 miljoner kronor.

Myndighetsutövning

Vid en överlåtelse av färdtjänst överläts även myndighetsutövningen. Region Skåne har då hand om myndighetshetsutövningen vilket innebär att regionen tar emot ansökan och utreder den sökandes behov, hanterar överklaganden och informerar sökande om färdtjänst, sjukresor och kollektivtrafik. Handläggarna vid Region Skåne är även aktivt ute och informerar om färdtjänst och sjukresor.

I Region Skåne arbetar handläggarna enkom med färdtjänst. Handläggarna arbetar därmed upp en större erfarenhet av färdtjänstärenden vilket innebär att de bör kunna ge bättre stöd och service. I Region Skåne kommer det att finnas upp till 25 handläggare som arbetar dagligen med Serviceresor. Rättssäkerheten och förutsättningar för likabehandling ökar. I Svedala kommun ingår färdtjänstuppdraget med några procent hos flera handläggare. Både Region Skåne och Svedala gör hembesök och skickar påminnelser.

Handläggarna vid regionen får, utöver utbildning om lagar och regler kring färdtjänst, relevant utbildning i samtalsmetodik och kommunikation samt går på föreläsningar om olika sjukdomar och åkommor.

Idag överklagas cirka 13 % av de avslagsbeslut som fattas. Det är dock endast ett fåtal överklaganden som får bifall i förvaltningsrätterna.

Sköter upphandling av fordon och avtalsuppföljning

Region Skåne sköter upphandling av fordon och har även systematisk uppföljning av att ingångna avtal med leverantörerna efterlevs. Vissa uppföljningar sker återkommande varje kvartal då regionen begär in kvitton och listor av olika slag vilka därefter granskas. Region Skåne genomför också stickprovskontroller och flygande kontroller av fordon och förare. Region Skåne ställer miljökrav på fordonsparken och kontrollerar att kraven efterföljs.

Region Skåne genomför flygande kontroller på att det just är den föraren som kör det fordonet vid angivet tillfälle. Det är inte tillåtet att leverantörer använder ersättare utan utbildning vid frånvaro.



Förarcertifiering

Förarna som kör för Region Skåne måste ha genomgått en utbildning – förarcertifiering. Förarcertifieringen är en datorbaserad test som görs i Skånetrafikens regi och lokaler. Utbildningen svarar trafikföretagen själva för. Testet är nationellt och är framtaget av Svensk kollektivtrafik, och den kompletteras med en del som är lokal och gäller för Skånetrafiken. Utbildningen ger kunskap om olika kunders behov och hur man bemöter kunderna med respekt och empati; om lokala förutsättningar samt om specialfordon och specialutrustningar.

Region Skåne ställer detta kravet för att kunderna ska möta trevliga förare som ger den service de behöver för en trygg och säker resa.

NKI – nöjd kund-index och statistik

Skånetrafiken Serviceresor mäter Nöjdhetsindex för senaste resan samt för handläggning. Tolv personer ringer upp varje dag och får frågor om senaste resan de gjort. Lika många kontaktas och får frågor om handlägningsprocessen.

Syftet är att ta reda på hur kunderna uppfattar Skånetrafiken Serviceresor för att Skånetrafiken ska kunna vidareutveckla verksamheten.

En gång i kvartalet skickas statistik till de kommuner som överlåtit sin färdtjänst till Region Skåne. Kommunerna kan då följa färdtjänstens utveckling, vad avser antal resande, längd och synpunkter.

Politikerråd, tjänstemannaråd och kundråd

För några år sedan fick Region Skåne mycket kritik för sitt utförande av färdtjänstuppdrag. Region Skåne tog kritiken till sig och startade ett projekt som kallades Dialogresa. Man insamlade information om vad som gått snett genom enkäter, besök och intervjuer. Resultatet blev att tre råd – ett politikerråd, ett tjänstemannaråd och ett kundråd – inrättades för att öka kommunikationen mellan Region Skåne och kommunerna. Kommunerna utser själv vem som ska sitta i samtliga tre råd.

Råden träffas två gånger per år i halvdagsmöten. Politikerrådet och tjänstemannarådet har följande stående punkter på dagordningen: måluppföljning, regler, ekonomi, omvärldsbevakning, program och prisändring. Kundrådet är mer inriktat på workshops och information.

Jämförelse av Svedala kommuns och Region Skånes regelverk för färdtjänstresenären

Arbetsgruppen har jämfört Svedala kommuns regelverk för färdtjänstresenärer som är Taxa och regler för färdtjänst i Svedala kommun, nr 2:33 i Författningssamlingen, med Region



Skånes Regler för Serviceresor, kapitel 4 Färdtjänst. Arbetsgruppens slutsats är att Region Skånes regler är fördelaktigare.

Fördelar med Region Skånes regler för färdtjänstresenär:

- Tillgång till färdtjänst
- Bättre tidsfönster vid beställning av färdtjänst
- Ersättning vid försening
- Sällskapsdjur
- Ledsagare
- Betalning via faktura

Tillgång till färdtjänst

En färdtjänstresenär har tillgång till färdtjänst på dygnets alla timmar.

I Svedala kommun erbjuds inte färdtjänst under nattens timmar, söndag-torsdag mellan klockan 00.30-05.30 och fredag-lördag mellan 03.00-05.30.

Bättre tidsfönster vid beställning av färdtjänst

Vid resa som önskas ske så snart som möjligt kan väntetiden uppgå till maximalt 90 minuter hos Region Skåne. I Svedala kommun är förbeställningstiden upptill 30-90 minuter för en resa upptill 48 km. Om resan är längre än 48 km är förbeställningstiden 60-200 minuter.

Från och med 2019 ska beställning av färdtjänst inom Skånetrafiken även kunna ske via app.

Ersättning vid försening

En färdtjänstresenär får enligt regionens regelverk ansöka om ersättning vid försening på 30 minuter eller mer. I Svedala kommun saknas möjlighet till ersättning vid försening.

Sällskapsdjur

En färdtjänstresenär får ha maximalt två sällskapsdjur med sig vid färdtjänstresa.

I Svedala kommun saknas denna regel, så det är upptill chauffören att bestämma om man får ta djur med sig.

Ledsagare

I Region Skåne och i Svedala kommun är det samma regler för ledsagande åker gratis och ungefär samma krav i diverse handlingsplaner. Skånetrafiken har skriftliga handlingsplaner och framtagna rutiner för vem som rapporterar och utreder incidenter.

Betalning via faktura

En färdtjänstresenär betalar enligt regionens regelverk sin färdtjänstresa via faktura i efterhand. Förarna hanterar inte kontanter eller betalkort. Med den leverantören Svedala kommun har idag kan färdtjänstresenären själv välja betalningssätt. Det är ingen garanti att det blir så hos en annan leverantör. Det har också kommit in ett antal klagomål om att föraren lämnat tillbaka fel belopp eller helt enkelt inte haft växel att ge i retur.

Arbetsgruppen är medveten om att avsaknaden av möjligheten att betala kontakt kanske inte uppskattas av alla färdtjänstresenärer.



Nackdelar med Region Skånes regler för färdtjänstresenär:

- Trappklättrare
- Fria resor till och från daglig verksamhet
- Egenavgifter

Trappklättrare

Region Skåne har en uttalad policy för trappklättrare som innebär att Skånetrafiken av säkerhetsskäl erbjuder trappklättring under maximalt sex månader och endast på hemadress. Därefter förväntar Skånetrafiken att resenären kontaktat sin kommun rörande eventuell bostadsanpassning. Det är under de 6 första månaderna som bostadsanpassningen bör ske.

I Svedala kommuns avtal med leverantör finns krav på att trappklättrare ska finnas att tillgå. I praktiken har det blivit en arbetsmiljöfråga som bedöms utav föraren; om det är möjligt och lämpligt att genomföra.

Resor till och från daglig verksamhet

I Svedala kommun finns ett kommunfullmäktigebeslut om att personer som beviljats daglig verksamhet (LSS) inte ska betala någon egenavgift för färdtjänstresan. Det finns inte någon motsvarande regel i Region Skåne. I dagsläget rör det sig om ett tiotal personer i Svedala kommun. Som framgår ovan kan resor för denna grupp upphandlas i samband med inköp av skolskjuts av särskilda skäl.

De personer som går på dagligverksamhet och som är färdtjänstberättigade kan åka färdtjänst till och från daglig verksamhet. Men det är inte kostnadsfria utan betalas som arbetsresor och de är begränsade till två resor om dagen.

Begreppet arbetsresor är en betalningsform av färdtjänst till och från arbete eller daglig verksamhet. Månadskostnaden baseras på antalet zoner som kunden reser.

Egenavgifter

Idag beslutar Svedala kommunfullmäktige över hur mycket färdtjänstresenären ska betala i egenavgift vid färdtjänstresa. Svedala kommuns taxa ligger idag mycket nära och är i vissa fall identisk med Region Skånes taxa. Om färdtjänsten övergår i Region Skånes regi, kommer också rätten att bestämma vilken avgift resenären ska betala att flyttas över till regionfullmäktige. Kanske kan inte detta ses som en nackdel eftersom taxan idag är densamma. Kanske ska man se det som att större rättvisa kommer att skipas om alla som använder sig av färdtjänst får betala samma pris för en lika lång resa oavsett vilken kommun man bor i.

Kostnader och finansiering

I nuvarande finansieringsmodell vid Skånetrafiken grundar sig ersättningen som utgår från anslutna kommuner på respektive kommuns faktiska kostnader för handläggning och trafik vid



anslutningstillfället. Ingen förändring har därefter företagits förutom indexuppräkning. Detta innebär att vissa kommuner betalar mer än vad färdtjänsten kostar för Skånetrafiken och vissa kommuner betalar mindre än de faktiska kostnaderna.

I en överenskommelse mellan Region Skåne och kommunerna ingår att se över nuvarande ersättningsmodell inom 3 år räknat från 2015-01-01. Kommunförbundet Skåne har, efter önskemål från kommunerna, samordnat beredningen av denna översyn.

Kommunerna

- Över tid har skillnaden mellan verklig kostnad och ersättning blivit stor för vissa kommuner
- Den borde bättre spegla faktiska kostnader för respektive kommun.
- Tar ingen hänsyn till förändrat resmönster

Skånetrafiken

- Accepterar nuvarande modell men är positiv till att finna en ny gemensam
- Den innehåller en risk på sikt

Det arbete som sker idag är att Region Skåne och Kommunförbundet Skåne arbetar med att se över finansieringsmodell av färdtjänsten.

Ett förslag finns framtaget. Det bygger på antalet färdtjänstberättigade, antal resor och reslängd och ger en rättvisare fördelning mellan kommunerna. Detta har kommunerna accepterat däremot diskuteras den totala kostnadsnivån som ska fördelas. Ett förslag finns som går ut på att nuvarande totalkostnad fördelas enligt den nya modellen för 2018 och en diskussion pågår för 2019 och framåt där kommunerna ska få större insyn i större kostnadsökningar innan beslut fattas. Den kostnadsjämförelse som redovisas bygger på denna modell. Påpekas kan också att kostnaden är ett genomsnittspris baserat på samtliga resor i Skåne.

Ekonomi – jämförelse Svedala kommun och Skånetrafiken, Region Skåne

Om Svedala kommun skulle ha haft färdtjänst i Region Skånes regi idag hade det varit cirka 1 miljon dyrare än dagens nivå med det avtal kommunen idag har med Vellingetaxi.

Det är dock svårt och vanskligt att jämföra eftersom upphandlingen är överklagad. Arbetsgruppen kan därmed inte veta vilken prisnivå som nästa vinnande anbud kommer att ha.

Tabellen visar anbudspriserna vid pågående överklagad upphandling. Bolagens anbud visar på att priserna för färdtjänst varierar. Om de två översta bolagen inte hade lämnat in anbud, eller inte skulle ha klarat kvalificeringsfasen hade Svedala kommun haft en färdtjänst som varit



dyrare än Region Skånes. I nuläget har förvaltningsrätten beslutat att Vellinge Taxi AB:s anbud inte uppfyller ska-kraven och därmed inte kan antas. Kommunstyrelsen har istället tilldelat Taxi Trelleborg AB avtalet. Detta beslut ligger dock för närvarande för överprövning i förvaltningsrätten.

Tabellen visar anbudspriserna för Svedala kommun 2017-

Bolag	Pris
Vellinge Taxi Aktiebolag	4 171 250,00 SEK
Taxi Trelleborg Aktiebolag	4 545 100,00 SEK
Ringduve Taxi Beställningscentral	5 485 042,00 SEK
Telepass AB	6 597 200,00 SEK
Taxi Kurir i Malmö	8 019 500,00 SEK

Notera att priserna är inklusive skolskjutsresorna.

Det kan även nämnas att samtliga bolag ovan förutom Trelleborg taxi utför Serviceresor idag för Skånetrafiken.

Sedan 2017-01-01 har färdtjänstresenärer fria resor i kollektivtrafiken med sitt Servicekort. Kostnaderna förväntas uppgå till ca 150 000 kronor om året. Troligtvis kommer Svedala kommun att tjäna på detta, eftersom effekter av detta redan nu kan iaktas i kostnaderna för färdtjänst. Fria resor för personer med färdtjänstlegitimation, som Svedala kommun idag betalar för, ingår i ett eventuellt avtal med Skånetrafiken.

Förklaring av Skånetrafikens kostnadsökningar

Beställningsmottagning i egen regi samt löner till förarna i nivå med upphandlingsmyndighetens rekommendation samt ett ökat resande.

Skånetrafiken har även valt att följa upphandlingsmyndighetens rekommendationer (vita jobbmodellen) vilket innebär att det i upphandlingar ställs krav på förarnas löner. Detta är kostnadsdrivande och innebär en långvarig höjning av kostnaderna vilka beräknas stiga från 110 miljoner kronor per år till 120 miljoner kronor.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totala kostnader Skånetrafiken	139 096 440 kr	134 774 390 kr	144 738 347 kr	164 534 414 kr	163 554 553 kr	172 244 871 kr
Kostnadsökning från 2016			7%	22%	21%	28%
Svedala						
Trafik	3 981 884 kr	4 423 616 kr				
Handläggning	471 000 kr	472 800 kr				
Trafikledning	171 280 kr	292 213 kr				
Adm	270 464 kr	308 869 kr				
Indexuppräknat med 2% från 2016	4 894 629 kr	5 497 499 kr	5 607 449 kr	5 719 598 kr	5 833 990 kr	5 950 670 kr
Prognos enligt Skånetrafiken			5 903 933 kr	6 711 422 kr	6 671 453 kr	
Kostnadsökning					837 463 kr	
					14%	



Ks Dnr: 2016-000116

SVEDALA KOMMUN

2017-10-17