

Granskning av färdtjänst

Svalövs kommun

Granskning av färdtjänst i
Region Skåne och i tolv
deltagande kommuner

Januari 2020

Ulrike Deppert
Nils Rydmarker
Elina Sonnerstam



Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING	3
2	INLEDNING	5
2.1.	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	5
2.2.	REVISIONSFRÅGOR	5
2.3.	REVISIONSKRITERIER	5
2.4.	METOD	6
2.4.1.	DOKUMENTGRANSKNING	6
2.4.2.	SEMISTRUKTURERADE DJUPINTERVJUER	6
2.4.3.	ENKÅT	6
2.5.	PROJEKTORGANISATION	7
3	BAKGRUND OCH NULÄGE	7
3.1.	BAKGRUND	7
3.2.	NULÄGE	9
4	IAKTTAGELSER, BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	12
4.1.	KOMMUNENS FULLGÖRANDE AV ANSVAR ENLIGT ÖVERENSKOMMELSEN	12
4.1.1.	IAKTTAGELSER	12
4.1.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	13
4.2.	ANSVARFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN	13
4.2.1.	IAKTTAGELSER	13
4.2.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	14
4.3.	KUNDNÖJDHET	15
4.3.1.	IAKTTAGELSER	15
4.3.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	16
4.4.	UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER	16
4.4.1.	IAKTTAGELSER	16
4.4.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	17

1 Sammanfattning

Revisorerna i Region Skåne har uppdragit till Helseplan Consulting Group AB att göra en granskning av färdtjänst. Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Svalövs kommun och granskningen avser samhällsbyggnadsnämnden.

Den övergripande revisionsfrågan och fyra delfrågor har besvarats genom dokumentstudier, semistrukturerade djupintervjuer samt enkät till ledamöter i nämndens presidium. Granskningen har genomförts mellan september och december 2019.

Övergripande bedömning:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Svalövs kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Vår bedömning är att färdtjänsten till viss del bedrivs ändamålsenligt i Svalövs kommun.

Bedömning av enskilda revisionsfrågor:

1. Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)

Vår bedömning är att Svalövs kommun till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Vi konstaterar att det finns viss kännedom om kommunens ansvarsområden och deltagande vid Skånetrafikens politikerråd och tjänstemannaråd är högt. Vi bedömer även att den kommuninterna kommunikationen behöver förbättras för att säkerställa att rätt nämnd och rätt kontaktpersoner deltar vid Skånetrafikens samråd.

2. Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?

Vår bedömning är att överenskommelsen tydliggör vilken part som bär vilket ansvar men att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Svalövs kommun inte upplevs tydlig och fungerande av kommunen. Kommunen upplever oklarheter avseende hur kommunen ska arbeta med färdtjänstfrågorna i praktiken samt otydligheter avseende syftet med och genomförandet av Skånetrafikens samråd. Detta medför att kommunens möjligheter att påverka och bidra till Skånetrafikens kostnader, kostnadsutveckling och färdtjänstens kvalitet minskar.

3. Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?

Det är inte möjligt att till fullo bedöma ifall kunderna är tillfredsställda med färdtjänsten då underlaget är icke-signifikant. Några slutliga bedömningar kan därför inte göras. Däremot bedömer vi att icke-signifikant statistik kan ses som en indikation på hur nöjdheten ser ut i kommunen varför vi ser ett värde i att presentera och tolka denna. Baserat på det icke-signifikanta statistiska underlag som

tillhandahålls av Skånetrafiken bedömer vi att kunderna i Svalövs kommun till stor del upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

4. Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?

Vår bedömning är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska betala. Kommunen kan med hjälp av modellen bedöma vilka delar den har möjlighet att påverka för att på sikt öka sin egen kostnadseffektivitet. Vi konstaterar att underlag för uppföljning tillhandahålls av Skånetrafiken till stor del i enlighet med överenskommelsen men att uppföljningen inte upplevs tydlig av kommunen. Vi bedömer att den kommuninterna samverkan mellan berörda tjänstemän och ledamöter behöver förbättras så att förutsättningarna för en aktiv dialog med Skånetrafiken samt en upplevelse av att kunna påverka färdtjänstens utförande och utveckling skapas i kommunen.

Vi rekommenderar:

- att samhällsbyggnadsnämnden aktivt verkar för att den kommuninterna dialogen och samverkan stärks så att förutsättningarna för en aktiv dialog med Skånetrafiken samt en upplevelse av att kunna påverka färdtjänstens utförande och utveckling skapas i kommunen.
- att samhällsbyggnadsnämnden internt och i dialog med Skånetrafiken tydliggör hur överenskommelsens ansvarsfördelning kan tolkas och syftet med de olika råden samt hur kommunen kan bidra till att verka för en kostnadseffektiv färdtjänst.
- att samhällsbyggnadsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.
- att samhällsbyggnadsnämnden tillsammans med ansvariga tjänstemän inom kommunen i större utsträckning arbetar för att kostnadseffektivisera och utveckla färdtjänsten.

2 Inledning

Enligt lag (1997:736) om färdtjänst och lag (1997:735) om riksfärdtjänst ansvarar kommunen för att kommuninvånarnas behov av färdtjänst och riksfärdtjänst tillgodoses. Såväl färdtjänst som riksfärdtjänst är en del av kollektivtrafiken och kommunen får, efter särskild överenskommelse, överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet. Sammanlagt 24 av 33 kommuner i Skåne har överlåtit ansvaret att utforma färdtjänsten i kommunen till Region Skåne.

Överenskommelsen är uppdaterad från och med 2019. Flertalet kommuner har i sina remissvar uttryckt missnöje mot den tjänst som de köper av Region Skåne. Detta på grund av de föreslagna kostnadsökningarna och upplevda kvalitetsbrister i tjänsterna.

2.1. Syfte och avgränsning

Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Svalövs kommun och granskningen avser samhällsbyggnadsnämnden.

Det bör noteras att en granskning av Region Skånes roll har genomförts parallellt med syfte att bedöma om Region Skåne bedriver en ändamålsenlig färdtjänst för de kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Granskningen redovisas i en separat rapport.

2.2. Revisionsfrågor

Den övergripande revisionsfrågan i granskningen är:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Svalövs kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Den övergripande revisionsfrågan är nedbruten i fyra delfrågor:

1. *Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne.)*
2. *Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?*
3. *Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?*
4. *Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?*

2.3. Revisionskriterier

Främst har följande bedömningskriterier utgjort grunden för revisionens analyser och rekommendationer:

- Kommunallag (2017:725)
- Lag (1997:736) om färdtjänst

- Lag (1997:735) om riksfärdtjänst
- Överenskommelse om fortsatt finansiering av överlåtna uppgifter enligt färdtjänst- och riksfärdtjänstlag 2019 samt tillhörande remissvar i förarbetet
- Reglemente för samhällsbyggnadsnämnden

Metod

Granskningsarbetet har genomförts med stöd av nedanstående metoder.

2.4.1. Dokumentgranskning

Helseplan har granskat styrande och redovisande dokument. Dokument som inkluderats i dokumentgranskningen är:

- Protokoll och beslut från kollektivtrafiknämnden i Region Skåne
- Protokoll och beslut från samhällsbyggnadsnämnden
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelse rapportering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Rutiner och riktlinjer för Skånetrafikens beställningscentral, trafikledning och handläggning
- Minnesanteckningar från samråd
- Sändlistor för e-postutskick
- Skånetrafikens webbsida
- Kommunens webbsida

Inom ramen för dokumentgranskningen har även statistik samlats in som omfattar framför allt resvanor och kundnöjdhet.

2.4.2. Semistrukturerade djupintervjuer

Djupintervjuer har genomförts enligt en i förväg fastställd intervjumall. Sammanlagt har åtta intervjuer genomförts med enhetschef för färdtjänst, trafikutvecklare, controller samt verksamhetsutvecklare inom kvalitet vid Skånetrafiken, trafikdirektör i Region Skåne och ansvarig tjänsteman i förvaltningen i Svalövs kommun.

2.4.3. Enkät

En enkät har digitalt skickats ut till ordförande och samtliga vice ordförande i ansvarig styrelse eller nämnd inom respektive kommun samt till kollektivtrafiknämnden i Region Skåne. I Svalövs kommun har enkäten skickats ut till ordförande och vice ordförande i samhällsbyggnadsnämnden. En person har besvarat enkäten.