



Göteborgs Stad

SMN-Information

Stadsmiljönämnden
Sammanträdesdatum
2023-03-17
Utfärdat
2023-02-28
Diarienummer SMF-2023-
01495

Mobilitet och Serviceresor

Tomas Hagelberg
Telefon 031-368 29 26
E-post: tomas.hagelberg@stadsmiljo.goteborg.se

Information angående Rapport uppföljning privata utförare 2022 inom serviceresor

Förslag till beslut:

Stadsmiljönämnden antecknar den skriftliga informationen samt den muntliga redogörelsen till protokollet.

Information

Bilagor:

Rapport uppföljning privata utförare 2022 kvalitetsindikatorer

Jenny Olsson
Avdelningschef

Innehåll

SMN-Information.....	1
Mobilitet och Serviceresor	1
Information angående Rapport uppföljning privata utförare 2022 inom serviceresor	1
Förslag till beslut:.....	1
Information.....	1
Bilagor:.....	1
Inledning	3
Syftet med uppföljningen.....	3
Bakgrund.....	3
Koppling till andra styrande dokument.....	3
Aktuella avtal	3
Uppföljning av privata utförare	4
Områden för uppföljning.....	4
Former för uppföljning under 2022	5
Uppföljning med trafikföretag.....	5
Viten	5
Bonus.....	5
Inspektionsresor och fordonskontroller.....	6
Utbildning.....	6
Miljö	6
Resenärsundersökningar samt inkomna synpunkter och klagomål från resenärer	7
Uppföljning Riksfärdtjänst Sverige.....	7
Klagomål	8
Återkoppling av uppföljning.....	8

Inledning

Syftet med uppföljningen

Kommuner får, med de begränsningar som framgår av lag, överlämna skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare. När skötseln av en kommunal angelägenhet har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten.

Här redovisas avdelningen serviceresors uppföljning under 2022-01-01 – 2022-12-31

Bakgrund

Under 2022 var trafikkontoret beställare av de privata utförarnas leverans av serviceresor, men att ansvaret i och med ny organisation nu har gått över till stadsmiljönämnden/stadsmiljöförvaltningen. Båda nämnderna/förvaltningarnas namn kan därför förekomma i texten.

Sedan många år har avdelningen serviceresor och dessförinnan Färdtjänstförvaltningen haft en omfattande och systematisk uppföljning av de trafikföretag som utför resor för verksamheten. Öppenhet gentemot allmänhet, brukare och media har alltid varit viktigt.

Den 2 februari 2022, dnr 08795/21, fattade trafiknämnden beslut om en plan för uppföljning av privata utförare avseende perioden 2022-01-01 – 2022-12-31

Koppling till andra styrande dokument

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Aktuella avtal

Totalt gjordes 1 180 000 resor inom serviceresor under 2022. Av dessa var 484 500 färdtjänstresor, 275 000 var resor till daglig verksamhet och 197 000 resor med Göteborgs flexlinjer. Serviceresor genomförde också 218 000 resor under 2022 på uppdrag av andra kommunala förvaltningar och uppdragsgivare, varav 161 000 resor utgjorde skolskjuts.

De trafikföretag som den här rapporten avser har utfört 953 500 resor under 2022.

Trafikkontorets uppföljning utgår ifrån de avtalsvillkor som är upptagna i avtalen med de olika trafikföretagen.

- Ramavtal avseende ”service- och uppdragsresor 2016” 2016-07-01 – 2022-01-31, dnr 543/13 färdtjänstförvaltningen).
- Avtal avseende ”Serviceresor trafikstart 2022” 2022-02-01 – 2027-01-31 dnr 04959/21
- Avtal avseende ”Service- och uppdragsresor 2022-08” 2022-08-15 – 2027-01-31 dnr 008899/22
- Avtal avseende ”bokningstjänst och trafik avseende riksfärdtjänstresor samt resor i annan kommun 2019” 2019-09-01 – 2023-08-31, dnr 0784/19.

- Avtal avseende ”serviceresor i södra skärgården 2019” 2019-10-01 – 2023-09-30, dnr 6296/17.
- Ramavtal avseende service- och uppdragsresor ”fordonsgrupp 2020” 2020-07-01 – 2024-06-30, dnr 0975/19.
- Avtal avseende ”bussresor med förare 2020” 2020-08-01 – 2024-07-31, dnr 0976/19.

Utöver ovanstående avtal ingår också förlängnings-, kompletterings- och temporära avtal som tecknades i samband med att Taxi Göteborg sa upp ett löpande avtal ”Fordonsgrupp 2020” fr o m 2022-06-01.

Uppföljning av privata utförare

Områden för uppföljning

Med devisen ”Den goda resan för ett friare liv” anger trafikkontoret inriktningen för hur resenären ska uppleva kontakten med serviceresor och med de privata utförare som anlitas. Detta förtydligas i fyra övergripande målformuleringar:

- Högt upplevd kundnytta
- Trygga och säkra resor
- Kostnadseffektiv trafik
- Minimalt miljöbelastande verksamhet

I de avtal och ramavtal som reglerar villkoren för trafikföretagens utförande av serviceresor nämns en mängd punkter som företagen måste leva upp till och som trafikkontoret avser att utföra kontroller kring. Grovt kan dessa indelas på följande sätt:

- Företagets organisation, ekonomiska ställning och dess agerande i olika avseenden.
- Miljö- och fordonskrav.
- Krav på förarens bemötande, service, certifiering och behörighetsnivåer samt krav på kunskapsnivå och deltagande i årliga utbildningar.
- Krav på kvalitet i tjänstens utförande.

Uppföljning av att avtalskraven efterlevs görs på en rad olika sätt och i olika forum, vilket framgår närmare nedan. I denna rapport lägger vi fokus på tjänstens utförande.

Aktuella privata utförare är följande:

- Connect Bus Sverige AB
- Taxi Göteborg Ekonomisk Förening
- Majvillan Transport AB
- Majvallen Taxi AB
- Göteborgs Buss AB
- Taxi Väst AB/Taxi Kurir i Göteborg AB
- Vy Buss AB
- Riksfärdtjänsten Sverige AB

Former för uppföljning under 2022

För att understryka styrningen mot hög kvalitet i verksamheten använder trafikkontoret en kombination av viten och bonus.

Uppföljning med trafikföretag

Trafikkontoret har under året genomfört en rad olika återkommande möten med varje trafikföretag. Syftet är att säkerställa att en trafik med god kvalitet tillhandahålls, och i de fall brister identifierats minimera de trafikstörningar det kan medföra.

Systematisk uppföljning sker genom månadsvisa möten med respektive trafikföretag på driftmöten med representanter för trafikföretaget där månadsrapport och uppkomna driftsfrågor avhandlas och följs upp genom åtgärdsplan. Uppföljningen utgår från avtalen och omfattar krav som ställts på trafikföretaget till exempel genom att ett slumpmässigt urval av krav kontrolleras, eller riktade kontroller enligt årsplanering.

Två gånger per år genomförs även avtalsmöten med trafikföretagets verkställande ledning där övergripande utveckling analyseras och hanteras genom åtgärdsplan och uppföljning.

Viten

I trafikavtalen anges totalt 35 punkter som kan leda till vite. Trafikkontoret sammanställer uppkomna händelser månadsvis.

Viten har efter minskningen under pandemin ökat igen.

2019	3,8 mnkr
2020	1,5 mnkr
2021	4,3 mnkr
2022	5,1 mnkr

Den fortsatta uppgången i viten under 2022 har sin förklaring i att branschen och speciellt den kompletterande delen av taxifordon (fordonsgrupp) har problem med att rekrytera förare, efter den tydliga nedgången i efterfrågan av resor under pandemin.

Denna typ av kompletterande trafik är mer konjunkturkänslig än den fast upphandlade trafiken (de gröna fordonen). Företagen har haft svårigheter med rekrytering av nya förare då nedgången under pandemin har inneburit att förare lämnat branschen för andra yrken.

Den kompletterande delen av taxifordon i högrafik som serviceresor därmed behöver har inte funnits tillgänglig i den utsträckning resenärerna haft behov av och som trafikkontoret tecknat avtal om.

Bonus

Bonus syftar till att stimulera trafikföretagen att upprätthålla god kvalitet, till ökad måluppfyllelse samt till att företaget skall arbeta förebyggande och med god planering. Kvalitetsbonus för utförda uppdrag utdelas baserat på den ersättning företaget erhållit för uppdrag under avstämningsperioden och kan maximalt uppgå till 2,0 % av den utbetalda ersättningen.

2019	794 tkr
2020	1 256 tkr
2021	1 409 tkr
2022	291 tkr

Efter att tidigare år sett en tydlig ökning av bonusersättning var det ett tydligt trendbrott under 2022. Dels har kvalitetsnivåerna inte uppfyllts, dels har vissa kriterier gjorts om i avtalen för fast trafik för att tydligare sträva mot höjd kvalitet. T.ex. har bonus för fossilfritt drivmedel nu övergått till att vara ett grundkrav i upphandlingen. Därutöver har även förarbrist och leveransförseningar av beställda fordon bidragit till en allt äldre fordonspark som har medfört fler driftstörningar.

Inspektionsresor och fordonskontroller

Trafikkontoret har som plan att genomföra upp till 200 så kallade inspektionsresor av särskilt utsedd personal från trafikkontoret. Syftet är att, inkognito utan trafikföretagets eller förarens vetskap i det enskilda fallet, utföra en vanlig färdtjänstresa och därvid notera om de service- och bemötandekrav med mera som avtalats uppfylls. Under 2022 genomfördes 162 inspektionsresor men pausades i samband med att fordonsbristen blev akut. Kontrollen återupptogs sent under hösten igen när trafiksituationen normaliserats. Den vanligaste bristen som rapporterades var att den grundläggande servicen ej utfördes korrekt. Här finns dock en naturlig felkälla då de flesta inspektionsresorna utförs av personal utan tydligt hjälpbehov vilket kan påverka förarnas agerande. Men det stärker ändå bilden av brister inom området som identifierats genom synpunktshanteringen.

Trafikkontoret har genomfört ca 100 fordonskontroller vilket motsvarar knappt 30% av den fasta fordonsparken. Företrädesvis kontrolleras äldre fordon och fordon där trafikkontoret har fått indikationer på att det behöver kontrolleras. 55 fordon var helt utan anmärkning. 1 fordon togs ur trafik omgående för åtgärd av skolskylt som inte fungerade. Övriga kommentarer var ej av säkerhetsmässig karaktär och kunde åtgärdas i samband med passets slut för att undvika driftsstörning. I några fall föranledde det ändå vite då utrustning saknades eller var felaktig.

Avvikelse har återrapporterats till berört trafikföretag för åtgärd. Generellt har efterlevnaden varit mycket god vid efterkontroll.

Utbildning

Under året har 361 förare deltagit vid utbildningstillfällen arrangerade av Trafikkontoret. Därutöver har trafikföretagen genomfört utbildningsinsatser för nya förare. Förarbrist har medfört att det finns ett ackumulerat utbildningsbehov till 2023 då trafikföretagen har haft svårigheter att skicka i väg sina förare på planerad utbildning utan att det riskerar att medföra driftstörningar med vite som följd. Under året har trafikföretagens egenorganiserade utbildning följts upp med platsbesök av trafikkontorets utbildningsansvarige.

Miljö

Under 2022 har ca 95 % av upphandlad trafikvolym utförts av fordon med fossilfritt bränsle vilket är en liten ökning jämfört med tidigare år. Ökningen beror på att fossilfritt drivmedel är ett generellt avtalskrav från trafikstarten 2022-02-01 även för specialfordon. Att trafikkontoret inte uppnår 100%

beror på att fordon som drivs med biogas behöver en liten andel bensin vid start samt att det uppsagda fordonsgruppsavtalet har lett till att trafikkontoret har nödgats bevilja ett mindre antal dispenser för el och laddhybridfordon för att läka den akuta fordonsbrist som uppstod. Därutöver finns också begränsat utrymme för att kunna tanka ett fordon med vanlig diesel om HVO100 inte finns tillgängligt.

Resenärsundersökningar samt inkomna synpunkter och klagomål från resenärer

Genom den nationella marknadsundersökningen Anbar, Barometer för Anropsstyrd trafik, mäts resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänstresan och är en löpande kvalitetsundersökning. I Göteborg genomförs dagligen året runt 7 intervjuer per telefon, dagen efter genomförd resa.

Nationellt täcker undersökningen över 90 procent av landets kommuner och 20 av Sveriges 21 län finns representerade i undersökningen. Det ger goda förutsättningar att jämföra våra resultat med andra delar av Sverige.

Under året 2022 uppgav 92 procent av resenärerna i Göteborg att fordonet kom på det klockslag de fick löfte om. Den sammanfattande tryggheten uppgår till 85 procent, vilket är två procentenheter lägre än 2021.

Förändringarna är inom felmarginalen för den här volymen av undersökning. Båda mätvärden sammanfaller med resultatet för hela Sverige. Generellt ger äldre personer högre värde för trygghet än yngre personer. Resenärer över 80 år ger högst värde med 89% Lägst värde ger de resenärer som reser ofta, 5–7 dagar i veckan. På motsvarande sätt förhåller det sig med angivet värde för ”kom i tid”. De som är yngre och åker ofta 5–7 dagar i veckan verkar vara mer utsatta och känsliga för förseningar och ger betydligt lägre värde än resenärer över 80 år som åker mindre ofta. (Bas för undersökningen Sverige 38 017 personer.)

Årsresultat Anbar för frågor avseende serviceresor:

Anbarofråga	Måltal 2022	Resultat 2022	Resultat 2021	Resultat 2020	Resultat 2019
Kom fordonet på den tid du fick löfte om? Svar ja:	90 %	92%	93 %	95 %	92 %
Sammanfattande nöjdhet med tryggheten? Svar ja:	90 %	85%	87 %	85 %	82 %

Uppföljning Riksfärdtjänst Sverige

Riksfärdtjänst Sverige AB har under verksamhetsåret 2022 inte haft några allvarliga incidenter. Antalet klagomål har varit lågt och sammantaget bedöms leverantören ha en god kvalitet. Uppföljningen bygger på företagets egenrapportering och kvartalsvisa uppföljningsmöten med genomgång av eventuella klagomålsärenden och vidtagna åtgärder. Riksfärdtjänsten ingår inte i Anbar eller trafikkontorets ordinarie ärendehanteringssystem för serviceresor varför det inte går att följa upp på samma sätt som för övriga resor. Antalet resor är fortfarande lågt jämfört med ett normalår.

Klagomål

Avdelningen serviceresor hanterar alla ärenden i ett ärendehanteringssystem, vilket underlättar och resulterar i en strukturerad och systematisk uppföljning av trafikföretagen. Resenärer, anhöriga med flera berörda kan vända sig till enheten kundservice för information och hjälp med en stor mängd färdtjänstrelaterade frågor men också för att lämna in klagomål, beröm eller andra synpunkter.

Under 2022 tog kundservice emot 3289 synpunkter som kategoriserades som trafikrelaterade och som vart och ett behandlades enligt särskilda rutiner för varje typ av ärende. 2442 av dessa samtal bedömdes vara klagomålsärenden som berörde aktuella trafikföretag. Övriga ärenden kan vara beröm eller klagomål som inte ska kopplas till aktuella trafikföretag. Jämfört med föregående år är nu antal klagomål under 2022 uppe i samma nivå som under 2019 som får betraktas som ett normalår. Olyckor och incidenter följs alltid upp individuellt med en separat utredning.

Återkoppling av uppföljning

Återkoppling kring trafikkontoret uppföljning ges på olika sätt, anpassat till vilken mottagaren är. Nedan beskrivs kort hur trafikkontoret har återkopplat/informerat respektive mottagare om resultaten under året.

Trafikföretagen har daglig operativ kontakt med trafikledningen (TL), samt dialog och avrapportering genom månadsavstämningar med utsedd kontaktperson på enheten avtal och uppföljning, avtalsmöten enligt tidigare beskrivning samt statistiksammanfattningar i samband med bonusredovisning.

Resenären får återkoppling primärt genom personal på beställningscentral och TL, samt kundservice och handläggare på tillståndsenheten.

Färdtjänstutskottet får löpande återkoppling genom avdelningschef och berörda enhetschefer.

Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor får löpande återkoppling genom avdelningschef och berörda enhetschefer.

Trafiknämnden får information av avdelningschef vid särskilt allvarliga händelser.