

Västtrafik AB

Granskning av anropsstyrd trafik

Dnr: Rev 43-2013

Genomförd av: Deloitte

Behandlad av Västtrafiks lekmannarevisor
den 7 februari 2014

Västtrafik AB

Granskning av anropsstyrd trafik

Roland Svensson

Av Skyrev certifierad kommunal revisor

Harald Jagner

Auktoriserad revisor

Teodora Werngren

Statsvetare

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	4
3. Granskningens resultat	6
Bilaga 1: Intervjuade personer	21

1. Sammanfattning

Revisorskollegiet i Västra Götalandsregionen (VGR) har genom lekmannarevisorerna i Västtrafik AB gett Deloitte i uppdrag att granska den anropsstyrda trafiken inom Västtrafik AB.

Den övergripande revisionsfrågan är om Västtrafik, baserat på de uppdrag som lämnats/avtalats, genomför en ändamålsenlig och effektiv anropsstyrd trafik. Vår sammantagna bedömning är att avdelningen Anrop inom Västtrafik AB¹ genomför en ändamålsenlig och effektiv anropsstyrd trafik. Vi bedömer vidare att verksamheten i stora delar fungerar väl och att det är tydligt att verksamheten i stort haft en positiv utveckling de senaste 10 åren. Dock finns det några delar som kan förbättras. Denna sammantagna bedömning bygger på nedan synpunkter.

Synpunkter från resenärerna kan inhämtas av kommunerna², regionen och trafikföretagen via programmet "Clikview". Det finns också forum för att träffa kommunerna, regionen, trafikföretagen och till viss del intresseorganisationerna. Vi menar dock att en systematisering bör ske för överföring av till kommunerna och regionen inkomna resenärssynpunkter på kvaliteten i de levererade tjänsterna.

Det är positivt att brister som upptäcks i de tjänster som tillhandahålls av trafikföretagen följs upp. Vidare är det positivt att det sker regelbundna granskningar av att trafikföretagen följer gällande avtal.

Det finns en systematiserad hantering av synpunkter från resenärerna. Därutöver genomförs via Svensk kollektivtrafiks Anropstyrd Barometer (Anbarometer) undersökningar av hur resenärerna utifrån givna frågeställningar upplever den anropsstyrda trafiken. Resultatet av Anbarometer är ofta väldigt bra och det är få klagomål i förhållande till antalet genomförda resor.

Det finns även ett väl fungerande planeringssystem för att bedriva den anropsstyrda trafiken.

De genomsnittliga handläggningsdagarna låg en bit över de 10 dagar som föreskrivs det första året efter att det nya avtalet började gälla och delar av år 2013. Detta är en av de frågorna som Anrop måste arbeta med att förbättra.

Avtalet med beställningscentralen (BC) ger möjlighet till bonus. Anropsstyrd trafik bör överväga att införa samma möjlighet för trafikföretagen.

¹ Hädanefter kallad Anrop.

² Avseende de kommuner som genom separata avtal köper färdtjänsttrafiken av Västrastra AB.

En väl genomtänkt och strukturerad riskanalys bör också genomföras inom avdelningen Anrop.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Västtrafik AB har på uppdrag av kommuner och VGR upphandlat anropsstyrd trafik för färdtjänst, sjukresor och andra samhällsbetalda resor. Verksamheten är organiserad i Anropsstyrd trafik, nedan kallat Anrop, som är en avdelning inom enheten "Leverans", som omfattar all trafik.

Sjukresor – uppdragsgivare är Västra Götalandsregionen. Sjukresorna belastar inte Västtrafiks ordinarie driftsbidrag utan faktureras separat. VGR svarar för regelverket mot sjukresenären.

Färdtjänstresor – uppdragsgivare är de drygt 40 kommunerna som har separata avtal med Västtrafik AB. Färdtjänstresorna faktureras varje kommun. Det är kommunerna som styr regelverket mot färdtjänstresenären.

Närtrafik – integrerat inom Västtrafiks kollektivtrafiksverksamhet men med ansvaret lagt hos avdelningen Anrop. Betalas med de driftsbidrag Västtrafik får av VGR.

Inom anropsstyrd trafik organiseras också en mindre del av de tillköp av trafik som görs av kommuner m fl.

Västtrafik AB har sedan april 2013 i uppdrag från kollektivtrafiknämnden att "utveckla och klargöra processen för årlig prövning av kommunernas tillköp". Uppdraget synes innefatta förbättrad dialog med kommuner och trafikföretag vid alla förändringar av Närtrafiken. I januari 2014 startar kollektivtrafiknämnden, tillsammans med kommuner och Västtrafik AB, ett koncept för att testa förändringar i närtrafikkonceptet som ska bli grunden för en "ny" Närtrafik i hela regionen.

Anropsstyrd trafik är speciell inom Västtrafik utifrån att den dels hanterar taxibilar eller små bussar och dels att huvuddelen av verksamheten finansieras av andra. Verksamheten motsvarar en kostnadsmassa om cirka 450 – 500 mnkr.

2.2 Syfte och uppdrag

Syftet med uppdraget är att översiktligt granska om Västtrafik, baserat på de uppdrag som lämnats/avtalats, genomför en ändamålsenlig och effektiv anropsstyrd trafik.

Revisionsfrågor ur externt perspektiv:

- inhämtas kommunernas och regionens synpunkter på kvalitet mm i de levererade tjänsterna?
- inhämtas synpunkter från resenärerna?
- inhämtas synpunkter på verksamheten från intresseorganisationer?

- vilka resultat framkommer av inhämtade synpunkter och hur rapporteras dessa till bolagets styrelse?
- finns en dialog/avtalsvård mellan Västtrafik och entreprenörerna baserat på levererade tjänster och upphandlat avtal?

Revisionsfrågor ur internt perspektiv:

- hur har prisutvecklingen varit på de utförda resorna sista fem åren?
- genomförs planeringen av resor, enskilda och trafikutbud, för att uppnå god ekonomi/effektivitet inom avtalade väntetider mm för resenären?
- finns avvikelserapportering och används den för förbättringar?
- är styrningen och kontrollen av verksamheten relevant i förhållande till de avtalade uppdragen?
- har bolaget incitament för att genomföra effektiviseringar?
- har riskanalys gjorts för verksamheten – vilka risker/möjligheter har noterats?
- har översyn av verksamhetens organisation och effektivitet gjorts nyligen?

2.3 Metod och avgränsning

Metod

Granskningen har skett genom dokumentanalys och granskning av diverse styrdokument och enkätundersökningar samt intervjuer med berörda tjänstemän. Bland styrdokument kan nämnas kvartalsrapporter, avtal, statistik, undersökningsresultat från Anbarο med mera.

Rapporten har sakgranskats av verksamhetsansvarig på Anropsstyrd trafik.

Avgränsning

Granskningen omfattar inte processen för att hantera linjer med lågfrekvent resande och den del av anropsstyrd trafik som avser Närtrafik. Närtrafik inkluderas dock vad gäller frågan om i vad mån riskanalys gjorts.

2.4 Revisionskriterier

Granskningens revisionskriterier är:

- Aktiebolagslagen
- Kommunallagen
- Hälso- och sjukvårdslagen m fl lagar och förordningar avseende vård
- Lag om färdtjänst
- Lag om riksfärdtjänst
- Lag om ansvar för viss kollektiv persontrafik
- Lag om kollektivtrafik
- LOU
- M fl förordningar och lagar

3. Granskningens resultat

I följande avsnitt av rapporten behandlas respektive revisionsfråga var för sig, i den mån det är möjligt. Några av revisionsfrågorna är i vissa avseenden närbesläktade och vi presenterar resultatet av dessa under den rubrik vi anser mest lämpligt. Bedömningen av den övergripande revisionsfrågan samt övriga revisionsfrågor³ kommer att ske sammantaget under avsnitt 3.13, sammanfattande bedömning och rekommendationer.

3.1 Inhämtas kommunernas och regionens synpunkter på kvalitet med mera i de levererade tjänsterna?

lakttagelser

Det finns ingen systematisk överföring av kommunernas och regionens synpunkter på kvaliteten i de levererade tjänsterna vad gäller den anropsstyrda trafiken. Däremot anordnas särskilda handläggarträffar 4 gånger per år av Anrop där handläggare från kommunerna samt från VGR bjuds in. Vid dessa sammankomster diskuteras bland annat synpunkter från resenärerna och om ekonomin följer budgeten eller inte. Därutöver finns det en samverkansgrupp där 2 representanter från respektive område⁴ samt representanter från Anrop träffas 3 gånger per år. Vid dessa sammankomster diskuteras strategiska och övergripande frågor bland annat utbildningsbehov, information från ledningsgruppen och tolkning av regler och avtal.

Anrop har även särskilda möten med sjukreseenheten på regionen tillsammans med Samres. Dessa möten genomförs cirka 4 gånger per år. Vid dessa möten tas frågor upp gällande rutiner vid bokning och redovisning av sjukresor.

De synpunkter som kommer från resenärerna via beställningscentralen (se avsnitt 3.2) har tidigare avrapporterats till kommunerna och regionen vid handläggarträffarna. Sedan hösten 2013 kan synpunkterna inhämtas av kommunerna⁵, regionen och trafikföretagen via programmet "QlikView". Kommunerna och regionen kan se vilka kommentarer som uppgetts men inte vem det är som har sagt vad av sekretessskäl. Trafikföretagen kan enbart se statistik över hur många synpunkter som inkommit samt vilken typ av synpunkter det avser. Kommunerna, regionen och trafikföretagen kan dagen efter en synpunkt är registrerad få tillgång till den, men då enbart de synpunkter som avser den egna organisationen. Vid intervjuerna framkom

³ Revisionsfrågorna ur ett externt perspektiv redogörs för under avsnitten 3.1–3.5. Revisionsfrågorna ur ett internt perspektiv redogörs för under avsnitten 3.6–3.12.

⁴ Göteborg/Sjuhäradsområdet, Skaraborgsområdet, Fyrbodalsområdet samt två från Regionen.

⁵ Med kommunerna avses i denna rapport de ca 40 kommuner som genom separata avtal köper färdtjänsttrafiken av Västrastra AB.

dock att det kan finnas enstaka resenärer som inkommit med synpunkter till kommunerna som kommit Anrop till del långt efter att händelsen inträffat.

3.2 Inhämtas synpunkter från resenärerna?

lakttagelser

Resenärer som har synpunkter på den anropsstyrda trafiken kan vända sig antingen till handläggarna i kommunerna eller i regionen, till trafikföretagen, till Anrop eller till BC. Vanligast är att resenärerna vänder sig till BC. BC är den enhet som tar hand om alla beställningar som görs av den anropsstyrda trafiken och som på ett systematiskt sätt tar hand om de synpunkter resenärerna av den anropsstyrda trafiken har. Resenärerna har möjlighet att via BC:s kundtjänst ge synpunkter på beställningen eller själva resan. Tjänsterna som BC tillhandahåller är upphandlade och sköts av ett externt företag.

Anrop är angelägna om att alla synpunkter kommer in i BC:s system för hantering av synpunkter. Det har hänt att synpunkter blir liggande hos handläggarna i kommunerna. I de fall detta uppdagas hänvisar Anrop kommunhandläggarna till synpunktshanteringen på BC.

Synpunkter kan lämnas upp till 3 månader efter att resan är genomförd. Det finns även en möjlighet att lyssna på inspelade telefonsamtal till BC upp till 8 veckor efter att samtalet spelades in.

Utöver ovan nämnda möjlighet att lämna synpunkter på hur den anropsstyrda trafiken fungerar sker en systematisk inhämtning av resenärernas åsikter. Det är ett undersökningsföretag som genomför Svensk kollektivtrafiks Anropstyrda Barometer⁶ där 19 trafikhuvudmän ingår. 6 personer tillfrågas varje dag via telefon om hur servicen av den anropsstyrda trafiken upplevts. Ett femtontal frågor (se avsnitt 3.4) kopplat till resenärens upplevelse besvaras i Anbarö avseende den anropsstyrda trafiken.

3.3 Inhämtas synpunkter på verksamheten från intresseorganisationer?

lakttagelser

I Skaraborg genomförs regelbundna träffar⁷ med representanter från de olika handikapporganisationerna sedan 1993. Förfrågningar från andra delar av regionen har inkommit men Anrop bedömer inte att de med nuvarande resurser kan träffa alla handikapporganisationer i hela regionen på regelbunden basis. Om någon organisation har särskilda önskemål om att träffas så är Anrop tillmötesgående. Flera av frågorna som tas upp vid dessa möten är oftast relaterade till servicenivåerna vilket ytterst är kommunernas ansvar eftersom nivån på servicen avgörs där. I de fallen hänvisas till den kommun där ansvaret ligger.

⁶ Barometer för hur den anropsstyrda trafiken fungerar.

⁷ Två gånger per år.

Inför upphandlingar av den anropsstyrda trafiken inbjuds kommunerna till ett särskilt samråd. På dessa samråd diskuteras bland annat vad som fungerar och vad som kan förbättras inför nästa upphandlingsperiod. Direkta samråd med intresseorganisationer förekommer inte inför trafikupphandlingar. Däremot beaktas synpunkter som inkommit vid andra former av träffar med intresseorganisationerna via exempelvis kommunernas möten med dem.

3.4 Vilka resultat framkommer av inhämtade synpunkter och hur rapporteras dessa till bolagets styrelse?

lakttagelser

Anbaros undersökningar visar att resenärerna som åker färdtjänst och sjukresor generellt sett är väldigt nöjda. Kunderna är dessutom nöjdare än genomsnittet i riket. En viss försämring av resultatet av dessa undersökningar kan noteras framförallt år 2012. Förklaringen till detta är att den nya avtalsperioden då började gälla (17 juni). Med flera nya leverantörer finns det alltid en risk att det inledningsvis leder till att fler resenärer är missnöjda. Skälet till detta är att de nya aktörerna inte är vana vid de rutiner som gäller för denna typ av resor.

Vi har valt ut 4 av de frågor som ställts i Anbaros undersökningar som vi bedömer vara viktigast för denna granskning. Diagrammen 1-4 nedan visar reultatet av de 3 första kvartalen år 2013. Vi har också valt att titta på 2010-2012 års siffror för en jämförelse som redovisas nedan (dock ej i några diagram).

Vad gäller fråga B3 (vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, den du pratade med?) så har siffrorna för åren 2010-2012 pendlat mellan 94 % (2012) och 97 % (2010 avseende färdtjänsten)⁸.

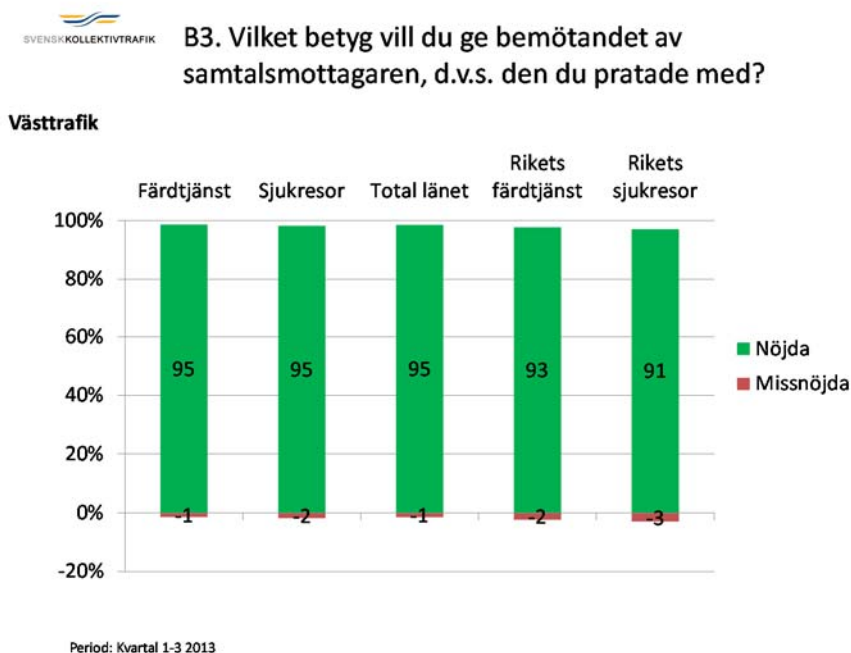


Diagram 1: källa Anbaro-Svensk Kollektivtrafik

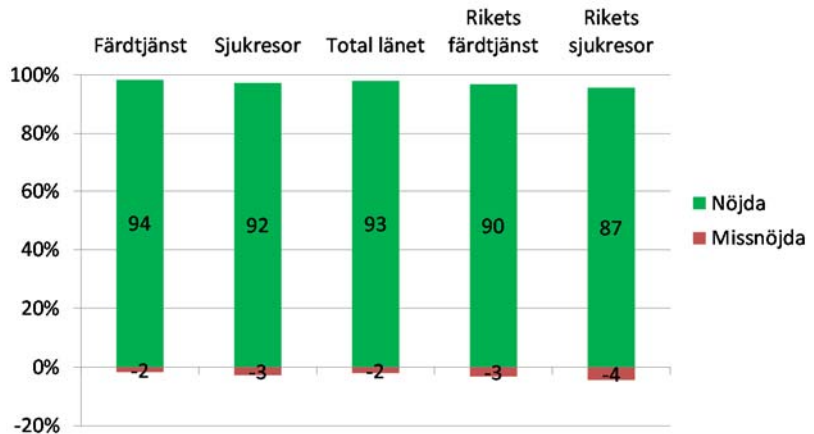
⁸ Observera att det är siffrorna i diagrammen som gäller och **inte** staplarnas längd.

Vad gäller fråga B8 (vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?) har siffrorna för åren 2010-2012 pendlat mellan 94 % (2012 avseende sjukresor) och 98 % (2010 och 2011 avseende färdtjänsten). Det innebär en viss försämring avseende framförallt färdtjänsten utifrån denna frågeställning (4 procentenheter från högsta läget under denna period).



B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?

Västtrafik



Period: Kvartal 1-3 2013

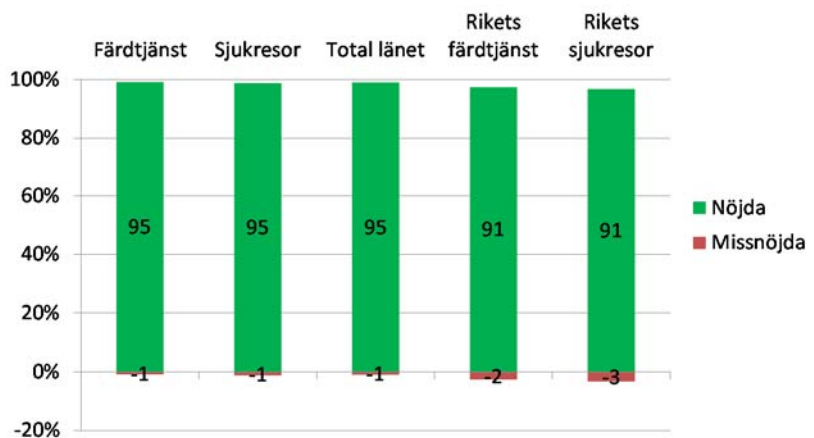
Diagram 2: källa AnbaroSvensk Kollektivtrafik

Vad gäller fråga R18 (totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan det vill säga om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?) har siffrorna för åren 2010-2012 pendlat mellan 96 % (2010 avseende sjukresor) och 99 % (2011). Även här kan vi se en viss nedgång i resultaten.



R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?

Västtrafik



Period: Kvartal 1-3 2013

Diagram 3: källa AnbaroSvensk Kollektivtrafik

Vad gäller fråga R20 (generellt – vilket betyg vill du ge hur färdtjänsten och sjukresorna fungerar överlag?) har siffrorna för åren 2010-2012 pendlat mellan 90 % (2012 avseende färdtjänsten) och 96 % (2011 avseende färdtjänsten). Även här är siffrorna något lägre än tidigare år.

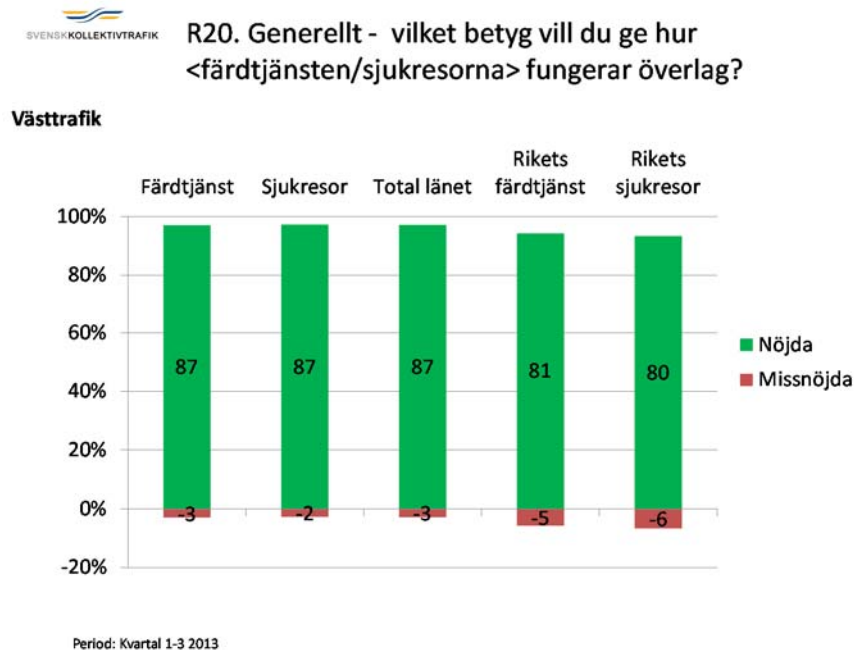


Diagram 4: källa Anbaro-Svensk Kollektivtrafik

Mätning av beställarnas nöjdhet med Västtrafik gjordes senast 2010 av ett undersökningsföretag. Resultatet avseende den anropsstyrda trafiken för de undersökningar som genomfördes mellan 2004-2010 visas i diagram 5 nedan. Följande övergripande frågeställning avseende den anropsstyrda trafiken ligger till grund för diagrammet:

>> [...] ge ett övergripande omdöme om de delar av Västtrafik du har kontakt med, utifrån den erfarenhet du har av dem?

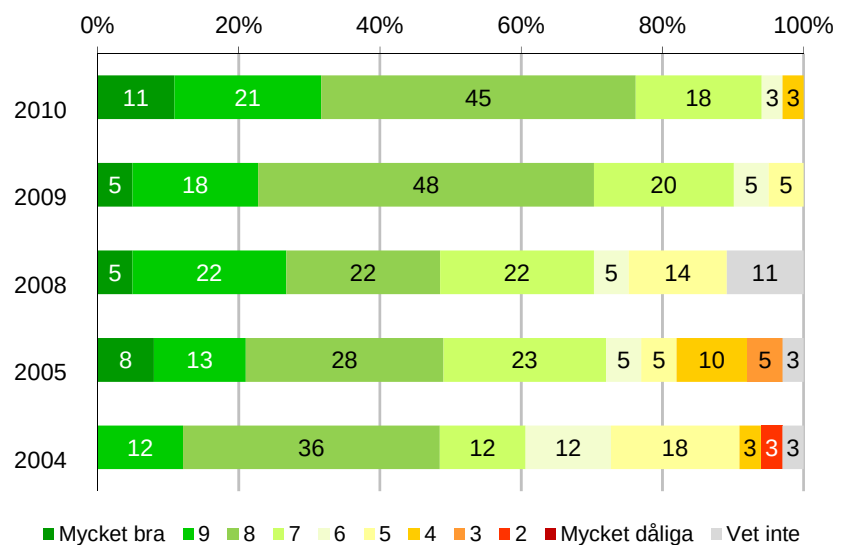


Diagram 5: källa BMR

Resultaten av dessa undersökningar visar att den anropsstyrda trafiken väsentligen har förbättrat sin verksamhet mellan 2004-2010.

År 2012 fick Anrop totalt⁹ in 4 684¹⁰ synpunkter via BC relaterade till någon form av klagomål¹¹. Mellan den 1 januari och den 15 november 2013 hade denna siffra sjunkit till 3 309 klagomål. Av klagomålen under 2013 avsåg cirka 2 540¹² färdtjänst- och sjukresor. Sjukresorna står för den övervägande delen av klagomålen (ca 1 590 stycken). 2 738 av klagomålen år 2013 avsåg brister i bemötande, service och att bilen var försenad.

Under 2013 (till och med 31 oktober) genomfördes 1 450 829 anropsstyrda resor inklusive skolresor och omsorgsresor. Fram till och med den 24 november 2013 genomfördes 1 303 668 färdtjänst- och sjukresor. Det innebär att ca 0,19 % av färdtjänst- och sjukresorna under 2013 renderat i någon form av klagomål¹³.

Negativa synpunkter ska hanteras inom 10 dagar. BC ska normalt sett hantera alla ärenden. Vissa ärenden hanteras dock av Anrop exempelvis misstanke om sexuellt ofredande, sådana ärenden som kräver viss typ av åtgärder mot ett trafikföretag, allvarliga olyckshändelser etcetera. Dessa typer av ärenden överlämnas av BC till Anrop. I vissa fall hanteras ärendena av Anrop och BC tillsammans.

I diagram 6 nedan visas de genomsnittliga handläggningstiderna i antal dagar under 2012 och i diagram 7 visas samma sak under perioden januari till oktober 2013.

⁹ Avser även skolresor och annan anropsstyrd trafik.

¹⁰ En kund kan i sitt ärende ha synpunkter på flera olika saker och då registreras dessa synpunkter på respektive kategori. Därför kan ett kundärende bestå av flera synpunkter.

¹¹ I synpunktshanteringen ingår även beröm och delar som mer är att betrakta som frågor. Dessa delar ingår dock inte i denna siffra.

¹² Estimerat utifrån hur många % av resorna som avsåg sjuk- respektive färdtjänstresor multiplicerat med antal klagomål år 2013.

¹³ Observera att klagomålen avser 1 januari – 15 november medan resorna som genomförts avser perioden 1 januari – 24 november. Det innebär att denna siffra enbart är en estimering av andelen klagomål.

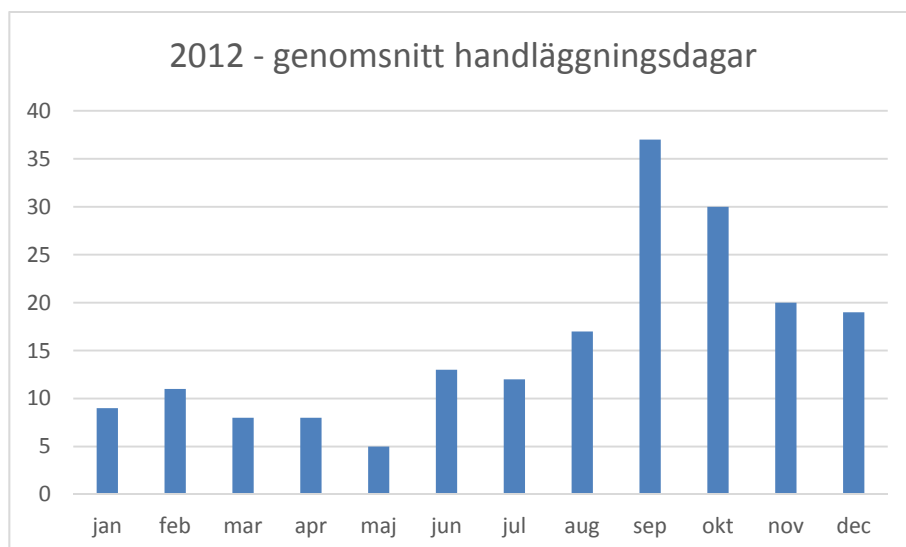


Diagram 6: genomsnittliga handläggningsdagar 2012.

Diagrammen visar att den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som rör klagomål vida överstiger de 10 dagar som gäller under 2012. Som tidigare nämnts finns det en del inkörningsproblem då nya trafikföretag levererar sjukresor och färdtjänst vilket återspeglas tydligt i diagram 6. Det nya avtalet började att gälla 17 juni 2012. För de 3 senaste månaderna som uppmätts under 2013 (augusti-oktober) hanteras de genomsnittliga klagomålen inom föreskriven tid. Hur många klagomål som inte hanteras inom föreskriven tid har dock inte gått att få fram i granskningen. Däremot kommer detta vara möjligt efter den 1 april 2014 då ett nytt ärendehanteringssystem ska införas.

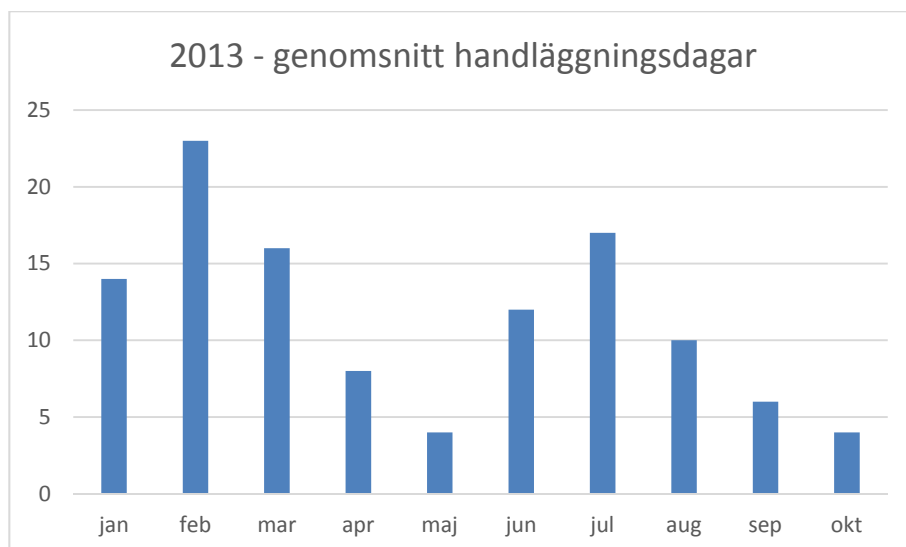


Diagram 7: genomsnittliga handläggningsdagar 2013.

Vid fyra tillfällen per år presenteras delar av Anbarundersökningen för ledningsgruppen på enheten Leverans och vid två tillfällen per år för styrelsen. När det gäller för styrelsen är redovisningen inte lika detaljerad.

Synpunkter av allvarig karaktär eller likartade synpunkter som återkommer tar chefen på Anrop beslut om själv i det dagliga arbetet, ofta i samråd med chefen på Leverans.

På Anrops avdelningsmöten presenteras kundnöjdheten månatligen eftersom detta är den mest prioriterade frågan inom Anrop.

3.5 Finns en dialog/avtalsvård mellan Västtrafik och entreprenörerna baserat på levererade tjänster och upphandlat avtal?

lakttagelser

Anrop har avtal med 53 leverantörer som kör den anropsstyrda trafiken. Eftersom leverantörerna är så pass många till antalet finns det inte tid att ha regelbundna träffar med dem alla. Istället finns det ett särskilt trafikföretagsråd där representanter från Anrop träffar 7 utvalda representanter från leverantörerna. Mötena med trafikföretagen sker en gång per kvartal. De frågor som tas upp är sådant som kan förbättras och klargöranden av gällande avtal¹⁴. Om behov finns har samtliga 53 trafikföretag möjlighet att föranmäla särskilda frågeställningar på dessa möten.

Anrop genomför även revisioner av samtliga trafikföretag löpande under året. Alla trafikföretag får ett besök inom en period av 18 månader. Det som vid dessa tillfällen granskas är bland annat att avtalet följs, förarnas beteende, bilarnas skick, företagets miljöarbete och genomgång av kundsynpunkter. Trafikföretagen får då även ta del av vitesstatistiken för aktuellt företag samt de specifika synpunkter som kommit in från resenärerna. I de fall allvarligare brister konstateras vid en sådan revision begärs en handlingsplan för aktuellt företag. Därefter sker återbesök på aktuellt trafikföretag tills bristerna är hanterade på ett tillfredsställande sätt. En särskild rapport skickas till trafikföretaget efter genomförd granskning.

En representant från Anrop följer upp och träffar de trafikföretag som har fått betydande synpunkter på sin verksamhet. Det har även hänt att avtal sagts upp med trafikföretag vid grovre eller upprepade avtalsbrott. Detta föregås då alltid av att trafikföretaget fått skriftlig varning. Mer vanligt är att enskilda förare inte får fortsätta att köra eftersom de allvarligt brustit mot det som finns inskrivet i avtalet. Om Anrop får kännedom om dylika brister görs en kontroll av huruvida detta påpekande stämmer eller inte. Om chaufförernas beteende inte uppfyller de krav som finns i avtalen är detta trafikföretagens ansvar.

Anrop genomför även utbildningsinsatser för företagsledning, trafikledare och även chaufförer för att säkerställa att de levererar enligt avtal. Förare ska ha blivit certifierade för serviceresor inom 6 månader från att de börjar köra anropsstyrd trafik vilket även kontrolleras av Anrop. Ett tillägg till gällande avtal har nyligen införts innebärande att det ska finnas ett utdrag ur belastningsregistret för samtliga chaufförer. Att detta finns, och att det finns rutiner hos trafikföretagen för att säkerställa det, kontrolleras vid revisionen som görs av alla bolag.

¹⁴ Avtal gällande för transporttjänster VTAB 2012 för anropsstyrda resor i Västra Götalands län.

3.6 Hur har prisutvecklingen varit på de utförda resorna sista fem åren?

lakttagelser

Singelresminut är det antal minuter som det tar att köra från A till B när kunden är i trafikföretagets fordon. Samma ersättning utgår till trafikföretagen då en kund finns med i fordonet som när de kör till och från en kund. Ersättningen vid stopp då kunden får hjälp med avstigning och påstigning är 70 % av den ersättning som erhålls då fordonet rullar. Vid sommarmånaderna och speciellt i juli ökar priset per singelresminut eftersom det oftast är längre resor som körs vid denna tidsperiod på året. Längre resor innebär längre körningar med bilar utan resenärer vilket ökar priset per singelresminut.

Snittnettokostnad/singelresminut = Den fördelade kostnaden dividerat med antalet resminuter inklusive persontid (tid för att stiga i och ur bil). Kostnad per singelresminut är ett nyckeltal som visar den fördelade kostnaden för alla resor dividerat med alla registrerade singelresminuter på alla resor.

Snittkostnad per resminut de senaste fem åren per den 30 juni ser ut enligt följande:

2009 – 8,10 kronor
2010 – 7,89 kronor
2011 – 8,10 kronor
2012 – 8,00 kronor
2013 – 7,85 kronor

Ovan visar att priserna för singelresminuterna har legat på ungefär samma nivå de senaste 5 åren. Indexuppräkningsarna har varit väldigt låga på grund av att de senaste åren präglats av en låg inflation och stundtals även en deflation.

Priserna som repektive trafikföretag debiterar varierar beroende på hur avtalet är utformat. De fordon som är billigast hamnar först i beställningskön.

Kommunerna faktureras i förskott kvartalsvis och fakturorna justeras därefter årsvis på basis av antalet faktiskt genomförda resor. De kostnader Anrop har för administration av den anropsstyrda trafiken, BC samt till de bolag som genomför färdtjänst- och sjukresor belastar kommunerna och VGR.

3.7 Genomförs planeringen av resor, enskilda och trafikutbud, för att uppnå god ekonomi/effektivitet inom avtalade väntetider mm för resenären?

lakttagelser

Det är regionen och kommunerna som bestämmer vilken servicenivå¹⁵ som ska levereras till resenärerna. Det innebär att väntetider, omvägstider¹⁶, egenavgifter och andra faktorer som kan vara viktiga för resenären bestäms

¹⁵ Det finns 6 olika servicenivåer som beslutas av kommunerna.

¹⁶ Hur lång tid det får ta att hämta en annan resenär.

av beställaren av trafiktjänsterna. Anrop har därför inga synpunkter på vad som beställts utan levererar de beställningar som görs. Den enda prioriteringen som görs är att svårt sjuka alltid kommer före andra resenärer vid mycket svåra väderförhållanden.

I systemet "Websolen" registreras alla kundtillstånd. Med kundtillstånd avses särskilda tillstånd hos respektive kund som systemet måste beakta när beställningar tas emot. Det kan avse kunder som måste åka själv, eller alltid ska sitta i framsätet, om ramp behövs för kunden och så vidare. Det system som sedan används för att hämta hem uppgifter från Websolen kallas "Planet" och är det operativa planeringssystem som används vid beställning av resor. Planeringssystemet är utformat så att alla resenärer får den resa de är berättigade till enligt de beslut som fattats i kommunerna. När systemet (Planet) infördes genomfördes mängder med kontroller för att säkerställa att systemet som sådant fungerade på avsett sätt. Vid dessa kontroller kunde konstateras att systemet fungerar väl.

Resorna samordnas så ofta det går för att få bättre ekonomi i verksamheten om det är möjligt utifrån gällande beslut av uppdragsgivarna. Det händer dock att trafikföretagen själv samordnar resorna vilket de inte får eftersom detta ska ske av planeringssystemet Planet alternativt av BC. Trafikföretagen kan få in en beställning på två resor som inte kan köras som en och samma resa. Det händer ibland att trafikföretaget på eget bevåg samkör dessa resor för ekonomisk vinning. Då detta upptäcks av Anrop renderar detta i vite vilket ytterst kan leda till hävning av gällande avtal.

Trots ett väl fungerande planeringssystem kommer en del synpunkter från resenärerna (se avsnitt 3.4). Trots att trafikföretaget kommer i tid utifrån den tillåtna väntetid som är registrerad för kunden kan synpunkter ändå komma in från resenärerna. Det kan då handla om att samåkning planerats in av systemet i enlighet med gällande regler. Det är dock kommunernas skyldighet att informera resenärerna om vad som gäller i detta avseende men det är inte alltid detta fungerar fullt ut.

Vid enstaka tillfällen utförs inte beställda resor av någon anledning (bom-resor). Skälen till detta kan vara att kunden har glömt att avboka sin beställda resa, BC har bokat resan till fel dag, bilen är sen varmed kunden inte längre vill åka eller att körorden inte har kommit ut till fordonet på grund av bristfälliga kommunikationer. Vid sådana tillfällen utreds detta alltid för att ta reda på vad som har hänt. Bommar och förseningar kan rendera i viten för trafikföretagen beroende på omständigheterna. Det är BC som avgör om viten ska utgå eller inte med utgångspunkt från gällande trafikavtal.

Vitesbeloppen fördelas mellan kommunerna och minskar således deras kostnader för bland annat färdtjänsten¹⁷. Vite kopplat till sjukresor minskar på samma sätt kostnaden för regionen. Vite kan även utgå då föraren inte uppfyller avtalade krav gällande exempelvis klädsel, namnbricka eller att bilen eller bilens utrustning inte är i enlighet med avtalskraven. Mellan 15-20

¹⁷ Även andra transporter såsom skolskjutsar kan rendera i vite men denna verksamhet har inte ingått i granskningen.

stickprov görs månatligen på trafikföretagens bilar för att säkerställa att de uppfyller avtalade krav.

För 2013 (till och med 31 oktober) genomfördes 1 450 829 anropsstyrda resor¹⁸. Under denna period utdömdes 2 228 viten (0,15 %). De vanligaste orsakerna till viten var förseningar (1 314 stycken – 59 %).

Det som också kan hända är att det inte finns några fordon inom det område där resan är beställd och då får BC manuellt hämta ett fordon inom ett annat område. Det kan leda till att resenären får en försenad transport. Dock blir de om det är möjligt informerade om detta.

Det är ett problem att trafikföretagen måste ha många bilar vid de tidpunkter det är många resenärer som vill åka. Trafikföretag som finns etablerade på mindre orter kan ha svårt att få lönsamhet eftersom enbart de anropsstyrda resorna inte ger tillräckligt med intäkter.

3.8 Finns avvikelserapportering och används den för förbättringar?

lakttagelser

Information om avvikelser kan komma från kommunerna, från resenärerna, från trafikföretagen eller från regionen. Avvikelse/synpunkter hanteras på olika sätt beroende på vad det är för typ av avvikelser. Avvikelse som har koppling till servicenivå hänvisas vidare till den kommun som ansvarar för den resenär som har synpunkter eftersom tolkningar av servicenivåerna görs av kommunerna. Avvikelse som kommer från resenärerna kommer oftast via BC. BC gör veckovis en sammanställning över alla trafikföretagsavvikelse och skickar en rapport över utfallet till Anrop. De avvikelser som rapporteras från BC rör sig om olika typer av trafikfrågor, vanligtvis förseningar. Anrop ser en trend i att antal avvikelser minskar beroende på att trafikföretagen har lärt sig hur avtalet ska tolkas ett tag efter att avtalsperioden har påbörjats. Då avtalstiden påbörjas är det vanligtvis fler avvikelser än då avtalen löpt i ett eller två år.

Avvikelse registreras i verksamhetssystemet "Boomerang". Klikview används för att utläsa informationen på ett strukturerat sätt.

De synpunkter som kommer in från kommunerna handlar oftast om olika avtalsfrågor, trafikfrågor eller att servicegraden ska ändras. De synpunkter som kommer in hanteras alltid noggrant för att se till att inte samma sak händer igen.

Avvikelse tas vid behov upp på de trafikföretagsråd som sker varje kvartal med trafikföretagen (se avsnitt 3.5). Enskilda resenärers synpunkter tas också om hand enligt den beskrivning som getts i avsnitt 3.2. Därutöver sker särskilda kvartalsavstämningar där 72 olika parametrar går igenom för att

¹⁸ För färdtjänst och sjukresor utfördes 1 303 668 resor fram till den 24 november 2013. Statistik avseende vite för enbart dessa två typer av anropsstyrd trafik finns inte att tillgå.

bland mycket annat säkerställa att alla avvikelser hanterats på ett korrekt sätt. I kvartalsavstämningen ingår bland annat hur det ser ut med förseningar, väntetider, antal samtal som kommit in och hur lång tid det tagit att besvara samtalen. Delar av kvartalsavstämningen presenteras i Västtrafik AB:s styrelse en gång per halvår samt i ledningsgruppen på enheten Leverans och på Anrops avdelningsmöte en gång per kvartal.

Vid intervjuerna framkom att en del avvikelser kan vara svåra att undvika helt och hållet. Som exempel kan nämnas tillfällen då enskilda resenärer behöver mer hjälp än vad som föreskrivits av kommunerna. Denna extraservice kan då leda till en försening som kan komma att påverka nästa resenär. I sådana fall finns en rutin där föraren ska meddela BC för att nästa resenär ska kunna få reda på att en försening är att vänta. En av de som intervjuats menar att denna typ av händelser skulle kunna undvikas genom att lägga in mer tid mellan resorna. Å andra sidan leder det till en ineffektivare användning av befintliga resurser.

De avvikelser som uppdagas leder oftast till att justeringar görs i den löpande verksamheten för att förbättra denna. I en del fall kan det även vara så att kommande upphandlingar påverkas av det som tidigare har hänt. På så sätt försöker Anrop att förbättra det som kommer fram i avvikelse rapporteringen.

3.9 Är styrningen och kontrollen av verksamheten relevant i förhållande till de avtalade uppdragen?

lakttagelser

Styrningen och kontrollen av verksamheten sker på flera nivåer och sätt, vilket beskrivits under övriga avsnitt. Det finns ett genomtänkt planeringssystem för att hantera samtliga resor. Det finns en gedigen uppföljning av verksamheten via besök på trafikföretagen samt de synpunkter som kommer in via olika kanaler. Dock saknas en del komponenter exempelvis en systematiserad riskanalys (se avsnitt 3.11).

3.10 Har bolaget incitament för att genomföra effektiviseringar?

lakttagelser

Det finns inga uttalade incitament för Västtrafik AB att genomföra effektiviseringar. Däremot finns det en kultur inom Anrop att göra ett så bra arbete som möjligt utifrån givna förutsättningar. Det framgår väldigt tydligt vid intervjuerna att det finns ett starkt engagemang för att bedriva en samhällsnyttig och väl genomförd anropsstyrd trafik. Denna kultur återspeglades vid flera av de intervjuer vi genomförde. Däremot ansåg några av dem som intervjuades att det finns ytterligare effektiviseringsvinster att göra exempelvis avseende upphandlingen av trafikföretagen mot bakgrund av den stora volym som upphandlas.

Eftersom kommunerna och regionen får betala vad färdtjänsten respektive sjukresorna kostar (se avsnitt 3.6) finns det indirekt ett incitament att göra ett så bra arbete som möjligt. Om så inte sker, kan kommunerna själva välja att

bedriva färdtjänsten på egen hand eller tillsammans med en grupp andra kommuner.

En annan vinkling av ett indirekt incitament som nämns vid intervjuerna är att Anrop har en hög arbetsbelastning och därför finns det intresse av att diskutera hur de olika verksamhetsprocesserna kan effektiviseras. Det pågår för närvarande ett arbete med att identifiera verksamhetens alla processer och dokumentera dem allteftersom. Efter att processerna har kartlagts kommer respektive process att analyseras för att se på vilket sätt processen ifråga kan förbättras. Detta arbete pågår på respektive avdelning inom Västrafik AB. Det finns ingen förutbestämd borte tidsgräns för när processkartläggningen ska vara avslutad.

Trafikföretagen har heller inga uttalade incitament för att bedriva en bra verksamhet. Däremot finns en klausul i avtalet som gör att de får betala vite vid förseningar, utebliven leverans eller andra skäl som reglerats i avtalet. Det finns däremot ett så kallat "rosbrev" som skickas till berört företag då en chaufför gett exceptionell service till en resenär och fått beröm av denne. Det finns en pågående diskussion om huruvida ekonomiska incitament ska införas eller inte för trafikföretagen. Flera av dem som intervjuades ansåg att det borde finnas ekonomiska incitament för transportföretagen. Andra menade att de redan får betalt för en i förväg bestämd servicenivå.

BC har ett ekonomiskt incitament reglerat i avtal som baseras på bland annat hur resenärerna blir bemötta vid beställningstillfället. Kvartalsvis sker en utvärdering av bland annat bemötandet från samtalsmottagaren och svarstider. Bemötandet ligger sedan till grund för BC:s eventuella bonus men även eventuella viten. Bonus har utbetalts vid några tillfällen. Inget vite har varit aktuellt vad det gäller bemötandet från samtalsmottagare. Däremot har det hänt i enskilda fall avseende svarstiderna.

3.11 Har riskanalys gjorts för verksamheten – vilka risker/möjligheter har noterats?

lakttagelser

Det finns ingen strukturerad och dokumenterad riskanalys som görs för den anropsstyrda trafiken. Däremot görs en riskanalys inför varje upphandling. Det finns också löpande diskussioner om risker i olika frågor. Exempelvis sker kontroll av att de trafikföretag som anlitas har betalt sina skatter.

En av de risker som är förknippade med färdtjänsten är att resenärerna inte får exakt samma service eftersom kommunerna själva fattar beslut om servicenivån. Kunskapen hos en del färdtjänsthandläggare är inte alltid den bästa varför en av dem som intervjuats menar att det vore bättre om färdtjänsten i framtiden fullt ut ombesörjdes av regionen. På så sätt skulle effektiviteten öka då en och samma huvudman skötte allt med samma regelverk och sannolikt med större kompetens.

3.12 Har översyn av verksamhetens organisation och effektivitet gjorts nyligen?

Iakttagelser

Västtrafik AB genomförde en omorganisation i början av 2012 vilket även berörde Anrop. Omorganisationen som sådan ledde inte till några märkbara förändringar i arbetssättet för den anropsstyrda trafiken. Däremot ändrades tillhörigheten då den anropsstyrda trafiken blev en av fem avdelningar inom enheten "Leverans". Leverans är den enhet som sköter all kollektivtrafik inom Västtrafik AB¹⁹ samt upphandlingsfrågor. Vid den utredning som föregick omorganisationen konstaterades att den anropsstyrda trafiken fungerade bra och att det därför inte fanns något behov av att förändra deras interna organisation.

En översyn av effektiviteten i de olika processerna pågår för närvarande (se avsnitt 3.10).

Det finns även ett pågående arbete med att försöka integrera den anropsstyrda trafiken med den allmänna kollektivtrafiken. Det finns många bussar där få resenärer åker och på de sträckorna sätts en anropsstyrd bil in och ersätter en buss. Denna typ av åtgärder påverkar totalekonomin och leder till bättre utnyttjande av resurserna. Det finns också ett arbete som syftar till att en del av dem som åker färdtjänst istället ska, då det är möjligt, åka med den allmänna kollektivtrafiken. Motsvarande arbete pågår hos flera andra trafik huvudmän runt om i landet.

Det finns dock ett antal frågor som måste lösas för att förbättra integrationen. Exempelvis att integrera biljettsystemet med betalsystemet. För att integrationen ska fungera fullt ut måste färdtjänstresenärer kunna betala sin färdtjänst med Västtrafikkorten vilket inte är möjligt idag.

3.13 Sammanfattande bedömning och rekommendationer

Den övergripande revisionsfrågan är om Västtrafik, baserat på de uppdrag som lämnats/avtalats, genomför en ändamålsenlig och effektiv anropsstyrd trafik. Vår sammantagna bedömning är att avdelningen Anrop inom Västtrafik AB genomför en ändamålsenlig och effektiv anropsstyrd trafik. Vi bedömer vidare att verksamheten i stora delar fungerar väl och att det är tydligt att verksamheten i stort haft en positiv utveckling de senaste 10 åren. Dock finns det några delar som kan förbättras. Denna sammantagna bedömning bygger på nedan synpunkter.

Det är positivt att brister som upptäcks i de tjänster som tillhandahålls av trafikföretagen följs upp. Vidare är det positivt att det sker regelbundna granskningar av att trafikföretagen följer gällande avtal.

Det finns även ett väl fungerande planeringssystem för att bedriva den anropsstyrda trafiken.

¹⁹ Enheten "Leverans" består av avdelningarna; Buss, Tåg/Spårvagn/Båt, Kundinformationscenter, Upphandla samt Anropsstyrd trafik.

Vi menar att en systematisering bör ske för överföring av kommunernas och regionens synpunkter på kvaliteten i de levererade tjänsterna. Som det är i dagsläget finns det en risk, om än liten, att relevant information om synpunkter från resenärer som kommer in via kommunerna/regionen kommer in lång tid efter att synpunkterna togs emot.

Det finns en systematiserad hantering av synpunkter från resenärerna dels via frivilliga synpunkter som kommer in via BC dels via Anbarö. Anbaröundersökningarna visar att resenärerna generellt sett är väldigt nöjda med den anropsstyrda trafiken. Den låga frekvensen av synpunkter (0,19 %) understryker detta faktum. Dock har resultaten från Anbarö vad gäller exempelvis färdtjänsten gått ner från 96 % 2011 till 87 % 2013 beträffande hur färdtjänsten överlag bedöms fungera. Huruvida detta ska ses som en trend eller enbart ett uttryck för att trafikföretagen inte fullt ut anpassat sig till det nya avtalet är för tidigt att uttala sig om. Därför blir det viktigt att fortsättningsvis fokusera på att bibehålla en hög kvalitet i de utförda tjänsterna.

De genomsnittliga handläggningsdagarna låg en bit över de 10 dagar som föreskrivs det första året efter att det nya avtalet började gälla. Även i juni och juli 2013 låg de en bit över 10 dagar medan de tre senaste månaderna (augusti-oktober) var de nere på en acceptabel nivå. Även om det är BC som tar hand om de flesta av dessa ärenden och det faktum att vite utdömts för att det tagit för lång tid, är detta en av de frågorna som Anrop måste arbeta med att förbättra. Att ärenden inte hanteras inom rimlig tid skapar missnöje bland resenärer och påverkar således varumärket.

Avtalet med beställningscentralen (BC) ger möjlighet till bonus. Anropsstyrd trafik bör överväga att införa samma möjlighet för trafikföretagen. Detta förutsätter självfallet en genomtänkt analys av vad som ska belönas och varför samt en modell som fungerar över tid och på både stora och små trafikföretag. Möjligheten till att förbättra kundnöjdheten ökar ytterligare vilket kan vara ett bra skäl att införa ett sådant system.

En väl genomtänkt och strukturerad riskanalys bör också genomföras inom avdelningen Anrop på samma sätt som i vissa andra delar av Västrafik AB:s verksamhet. Vinsten med detta är att risker penetreras på ett tydligt och strukturerat sätt vilket medför en bättre handlingsberedskap vad gäller riskhanteringsåtgärder som kan vara nödvändiga att vidta.

Bilaga 1: Intervjuade personer

- Vice VD Västtrafik AB
- Enhetschef Leverans Västtrafik AB
- Verksamhetsansvarig Anropsstyrd trafik
- Ställföreträdande avdelningschef Anropsstyrd trafik
- Pressansvarig Västtrafik AB
- Kommun och regionsamordnare Anropsstyrd trafik
- Controller Anropsstyrd trafik
- Teamledare för redovisning Anropsstyrd trafik
- Kvalitetsansvarig Anropsstyrd trafik
- Avtalsansvarig, upphandlingsansvarig Anropsstyrd trafik
- Trafikutvecklare Anropsstyrd trafik