



FASTIGHETS- OCH GATUKONTORET

PM Beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi



Innehåll

Inledning.....	3
Bakgrund.....	4
Beställningscentralens uppdrag	4
Hur ser det ut idag?	4
Beställningscentral i egen regi	5
Uppskalning av egen verksamhet	5
fördelar beställningscentral i egen regi.....	5
Kostnader för beställningscentral i egen regi	6
Beställningscentral helt eller delvis i Regional regi	7
två huvudspår	7
helt i regional regi	7
Beställningscentral som del av samverkan	8
Sammanfattning	8

Inledning

Kommunfullmäktige i Malmö stad tilldelade i budgeten för 2023 tekniska nämnden ett budgetuppdrag gällande att utreda förutsättningarna för beställningscentral i egen eller regional regi.

Bakgrund

Uppdrag

Uppdraget att utreda förutsättningarna för beställningscentral i egen eller regional regi tilldelades tekniska nämnden av kommunfullmäktige genom den budget som beslutades av fullmäktige för 2023.

Tekniska nämnden har i sin budget för 2023 uppdragit åt fastighets- och gatukontoret att genomföra utredningsuppdraget. Förvaltningen har utrett såväl juridiska som organisatoriska och ekonomiska faktorer inom uppdraget.

BESTÄLLNINGSCENTRALENS UPPDRAG

En renodlad beställningscentral ska ta emot bokningar och avbokningar av de resor som omfattas av uppdraget. Inom Malmö stad gäller detta färdtjänstresor, kommunresor och tjänsteresor. Bokningar och avbokningar ska tas emot och hanteras genom telefon och de digitala kanaler uppdragsgivaren, i detta fall Malmö stad, beslutar om att de ska användas.

Bokningar och avbokningar ska hanteras inom de ramar bland annat gällande svarstider, tillgänglighet och service som beslutas av uppdragsgivaren. Beställningscentralens personal ska med hänsyn till uppdragets art kunna kommunicera med personer med varierande funktionsförmåga varför krav på språkkunskaper ställs.

Förutom att hantera bokningar och avbokningar av resor bör även en beställningscentral kombineras med en trafikledning vilken ska trafikleda fordon och lösa uppkomna situationer så som exempelvis förseningar och trafikstörningar för att uppnå optimal samordning.

HUR SER DET UT IDAG?

Fram till och med 2024-03-31 har Malmö stad ett upplägg med en beställningscentral och trafikledning för specialtransporter, transporter med specialfordon vilka kan ta rullstolsresenärer som behöver sitta kvar i sitt hjälpmedel under färd, helt i egen regi och beställningscentral och trafikledning för personbilar upphandlad genom de leverantörer som även upphandlats för utförande av personbilsresorna. Volymen av bokningsärenden som går in till respektive leverantörs beställningscentral ska motsvara leverantörens trafikvolym enligt avtal.

Då tre av de leverantörer som upphandlats ingår i en gemensam koncern används en koncerngemensam beställningscentral och trafikledning för dessa resor. Huvudsakligen går bokningssamtal till koncernens beställningscentral i Riga. Den fjärde leverantören har beställningscentral och trafikledning i Malmö.

Från och med 2024-04-01, då nytt trafikavtal påbörjas, kommer Malmö stad även då att ha en egen beställningscentral och trafikledning för specialtransporter medan upphandlade trafikleverantörer kommer att ansvara för beställningscentral och trafikledning för personbilar.

En leverantör har även fått i uppdrag att täcka upp för Malmö stads egen beställningscentral och trafikledning på tider då denna ej är i drift.

3 av 4 upphandlade leverantörer kommer att ha en beställningscentral och trafikledning i Skåne under kommande avtalsperiod medan den fjärde kommer att ha verksamhet i Lettland.

Beställningscentral i egen regi

UPPSKALNING AV EGEN VERKSAMHET

Då Malmö stad idag bedriver en beställningscentral och trafikledning för specialtransporter i egen regi skulle införandet av en beställningscentral helt i egen regi för såväl specialtransporter som personbilstransporter i praktiken innebära en uppskalning av den egna verksamheten.

Detta skulle innebära omfattande nyrekryteringar för att kunna tillgodose den bokningsvolym som det innebär att ha ett helhetsuppdrag, med en beräknad volym på 420 000 – 450 000 bokningar per år. En uppskalning behöver göras metodiskt över tid för att tillgodose att personal som ska tjänstgöra som beställningsmottagare/transportsamordnare och trafikledare får en tillräcklig upplärning och erfarenhet av uppdraget samtidigt som upplärningen inte får störa den ordinarie verksamheten.

Att rekrytera och lära upp ny personal över kort tid och ha en verksamhet där merparten av personalen har begränsad eller ingen erfarenhet av uppdraget vid den dag Malmö stad tar över helhetsansvaret innebär risker i en verksamhet som är samhällskritisk och arbetar gentemot en målgrupp med varierande funktionsförmåga. Riskerna är dels att verksamheten störs under den begränsade upplärningen samtidigt som verksamheten inte står redo när helhetsuppdraget ankommer på den.

Metodisk uppskalning innebär att Malmö stad stegvis skulle kunna ta över beställningsvolymerna från leverantörer efterhand för att kunna ge nyutbildade beställningsmottagare/transportsamordnare och trafikledare en möjlighet att få god erfarenhet samtidigt som leverantörer fortsatt står för merparten av dessa ärenden.

FÖRDELAR BESTÄLLNINGSCENTRAL I EGEN REGI

Då specialtransporter och transporter med personbil idag har två olika sätt att hantera bokningar och trafikplanering, där Malmö stad i fallet med specialtransporter har ansvaret medan leverantörer i fallet med transporter med personbilar har ansvaret, skulle en beställningscentral och trafikledning helt i egen regi kunna innebära en bättre integrering mellan trafikslagen.

Detta skulle kunna ge staden förutsättningar för att mer effektivt kunna använda sina specialfordon genom en ökad samplanering mellan vad benämns som gående resenärer och de resenärer som behöver sitta kvar i sitt hjälpmedel under färd.

Vidare skulle en beställningscentral och trafikledning i egen regi ge Malmö stad en rådgivning över de fordon som genomför köruppdrag i stadens tjänst vid händelser av oväntad karaktär som exempelvis brand på ett särskilt boende eller i en gruppboende. Malmö stad skulle då kunna ha rutiner där stadens personal exempelvis får göra prioriteringar i utförandet av resor för att kunna tillgodose transport till ett evakueringsboende. Att ha rådgivning över de fordon som genomför köruppdrag i stadens tjänst kan vara en beredskapstillgång på flera olika sätt där potentialen behöver kartläggas vid sådant fall att Malmö stad beslutar om att ta ett helhetsansvar för beställningscentral och trafikledning.

Då de huvudsakliga synpunkter som framförts, mot modellen att handla upp beställningscentral och trafikledning för personbilar inom ramen för de trafikavtal som sluts med upphandlade utförare av personbilstrafiken, har varit att personal på beställningscentralen i Lettland har begränsad lokalkännedom och bristande språkkunskaper skulle en beställningscentral och trafikledning i egen regi kunna innebära nöjdare Malmöbor.

Samtidigt kommer som tidigare nämnt flera leverantörer att ha beställningscentral i Skåne under kommande avtalsperiod vilket i sig sannolikt kan minska dessa synpunkter och ge nöjdare Malmöbor. Dock kan Malmö stad ej krävställa och garantera beställningscentral med lokal förankring vid upphandlingar och leverantörer kan placera dessa verksamheter i annat land varför den enda garantin för fortsatt lokal förankring är beställningscentral i egen regi.

KOSTNADER FÖR BESTÄLLNINGSCENTRAL I EGEN REGI

Beräkningar som gjorts har landat i att Malmö stad, enligt 2024 års kostnadsläge, skulle ha en kostnad på cirka 26,5 miljoner kronor årligen för en beställningscentral helt i egen regi för en fullt etablerad verksamhet. Då staden idag har kostnader på cirka 4,7 miljoner årligen för beställningscentral och trafikledning för specialtransporter skulle detta innebära en kostnadsökning på 21,8 miljoner årligen för staden.

Under uppstartsprocessen skulle kostnaderna vara något lägre samtidigt som staden får räkna med viss personalomsättning bland personal under upplärning samt att en del överkapacitet krävs vilket innebär att kostnaderna ändå är närliggande de kostnader som en fullt etablerad verksamhet har.

Då leverantörerna fortsatt kommer utföra merparten av uppdraget under en uppstartsprocess kan staden inte räkna med någon påverkan på ersättningar till leverantörer under denna process.

Även om upphandlade trafikleverantörer inte kommer att behöva agera beställningscentral och trafikledning när Malmö stad har etablerat en egen verksamhet för detta kan staden inte räkna med en kostnadsreducering som fullt speglar det minskade uppdraget i kommande trafikavtal då kostnaden för beställningscentral och trafikledning ingår i angivna priser varför en kostnad per samtal inte med exakthet kan beräknas. För Malmö stad är det idag svårt att beräkna eventuella kostnadsbesparingar då det är aktuellt först vid sådant fall att ett nytt avtal ska handlas upp och marknaden får ta ställning till det förändrade uppdraget.

Beställningscentral helt eller delvis i Regional regi

TVÅ HUVUDSPÅR

En beställningscentral och trafikledning i regional regi innehåller två huvudspår. Dels ett spår där Skånetrafiken, som regional kollektivtrafikmyndighet, bedriver verksamheten helt i egen regi. Dels ett spår där Malmö stad och Skånetrafiken bedriver verksamhet genom en samverkan.

HELT I REGIONAL REGI

Det ena huvudspåret, att Skånetrafiken i egenskap av regional kollektivtrafikmyndighet, framöver RKM, bedriver beställningscentral helt i egen regi har i sin tur två spår.

Det ena spåret är att Malmö stad gör ett fullständigt överlämnande vad avser ansvaret för färdtjänsten i allt från myndighetsutövning till beställningscentral och trafikledning till utförande av transporter och även ansvar för reglering och finansiering. Enligt detta spår lämnar Malmö stad, och övriga kommuner som lämnat över ansvaret, ersättning till RKM för de kostnader RKM har för att överta kommunernas ansvar enligt lag fram till dess att samtliga kommuner i regionen lämnat över ansvaret och en skatteväxling kan ske. Vid en skatteväxling får RKM full kontroll över färdtjänsten i samtliga kommuner i regionen och kommunerna blir ej längre en part.

Det andra spåret är att Malmö stad på något sätt kan avända sig av RKM:s beställningscentral och trafikledning men i övrigt behåller ansvaret för myndighetsutövning och utförande av transporter och reglering och finansiering.

Skånetrafiken har som modell att genomföra fullständiga övertaganden av färdtjänstansvaret med slutmålet om en skatteväxling. Denna modell utgår från en gemensam avtalskonstruktion och finansieringsmodell mellan Skånetrafiken och samtliga kommuner som lämnat över sitt ansvar där Skånetrafiken reglerar färdtjänsten och erbjuder samma tjänster åt samtliga kommuner. Genom ett helhetsgrepp med likriktning kan Skånetrafiken uppnå effektivisering varför myndigheten vidhållit denna modell som den enda praktiskt fungerande modellen för överlämnande.

Spåret gällande att Malmö stad använder sig av Skånetrafikens beställningscentral och trafikledning men i övrigt behåller ansvaret för färdtjänsten i Malmö stad bedöms av juridisk expertis inom såväl Malmö stad som Region Skåne som en form av tjänsteköp vilket kan innebära legala risker i förhållande till Lag (2016:1145) om offentlig upphandling. Vidare skulle det innebära organisatoriska utmaningar för Skånetrafiken och innebära ett omfattande avsteg från den linje myndigheten håller gentemot andra kommuner vilket sammantaget med den modell och målsättning om skatteväxling som Skånetrafiken har gör att detta spår ej är aktuellt.

Gällande spåret med ett fullständigt överlämnade av färdtjänstansvaret till RKM är bedömningen från fastighets- och gatukontoret att stöd för detta i nuläget inte finns i Malmö stads politiska församling varför detta spår inte utreds vidare. Ett sådant spår skulle dessutom få som följd av Malmö stad skulle behöva avveckla egen verksamhet där all personal inte skulle kunna övertas av Skånetrafiken vilket skulle leda till uppsägningar av framförallt förare av specialfordon. Vidare skulle ett överlämnande innebära att skolskjuts och kommunresor och personalresor skulle få förändrade förutsättningar och behöva organiseras om.

BESTÄLLNINGSCENTRAL SOM DEL AV SAMVERKAN

Fastighets- och gatukontoret har fått i uppdrag att tillsammans med Skånetrafiken utreda förutsättningar för en avtalssamverkan med Region Skåne inom samhällsbetalda resor/serviceresor.

Ett fråga som ska utredas inom ramen för avtalssamverkan är huruvida Malmö stad och Skånetrafiken skulle kunna samverka kring beställningscentral och trafikledning. Vad som kommer att utredas är legala och organisatoriska förutsättningar och vad en samverkan skulle kunna få för ekonomiska följder.

Då en avtalssamverkan kräver att faktisk samverkan sker skulle det innebära att Malmö stad i likhet med alternativet att ha beställningscentral och trafikledning helt i egen regi behöver skala upp den verksamhet för beställningscentral och trafikledning som idag omfattar specialtransporter till att även omfatta personbilar. Detta för att staden behöver ha en verksamhet som kan vara del i en tilltänkt samverkan.

Vad fastighets- och gatukontoret ser som potentiella effekter och fördelar av en samverkan är att personal som är under utbildning för att tjänstgöra som beställningsmottagare/transportsamordnare och trafikledare skulle kunna få möjligheten att få erfarenhet genom att tillbringa delar av sin upplärningsperiod på Skånetrafikens beställningscentral och trafikledning. En annan fördel är att Malmö stad och Skånetrafiken skulle kunna täcka upp för varandra vid eventuella krissituationer som digitala störningar eller strömavbrott eller liknande. Likaså finns det en potential för att Malmö stad och Skånetrafiken håller växelvis strängt vid lågtrafiktid och dirigerar om samtal till varandra vid dessa tider för att uppnå effektiviseringar. Dessa potentiella fördelar gäller för både Malmö stad och Skånetrafiken förutsatt att det är legalt och organisatoriskt görbart att genomföra vilket den gemensamma utredningen får utvisa.

Sammanfattning

Fastighets- och gatukontoret avrapporterar därmed förutsättningar för drift av beställningscentral och trafikledning i egen regi samt att det kvarstående alternativ gällande avtalssamverkan som kräver att Malmö stad bygger upp beställningscentral och trafikledning i egen regi behöver utredas innan detta kan slutrapporteras.

