



# **Granskning av Färdtjänstverksamheten**

## Östersunds kommun

Miljö- och samhällsnämnden

# Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
2. Granskningsresultat	4
3. Bedömning och rekommendationer	7

# Sammanfattning

## Uppdrag och bakgrund

Varje kommun ansvarar för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. En kommun får för sina kommuninvånare anordna färdtjänst också i eller mellan andra kommuner.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat färdtjänstverksamheten.

## Syfte

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har säkerställt en ändamålsenlig färdtjänstverksamhet.

## Revisionskriterier

I denna granskning har revisionskriterierna huvudsakligen utgjorts av kommunallagen, färdtjänstlagen och interna styrdokument.

## Svar på syfte och revisionsfrågor

Utifrån vår granskning bedömer vi att färdtjänstverksamheten i huvudsak är ändamålsenlig.

De avgifter för färdtjänst som kommunen tar ut är utformade så att avgifterna inte överstiger kommunens självkostnader.

Väl fungerande klagomålsrutiner är en viktig del av uppföljningen av hur leverantören utför sitt uppdrag. Granskningen visar att kommunen har rutiner och systemstöd för hantering av klagomål.

Någon statistik kring klagomål som lämnas direkt till leverantören/taxibolaget har inte kunnat tillhandahållas. Vi anser att det är viktigt att nämnden säkerställer att även sådana klagomål följs upp och dokumenteras.

Nämnden skickar årligen ut en enkät om bemötande i samband med kommunens handläggning av ärenden. För att kunna dra några slutsatser om bemötandet utifrån nämnda enkät behöver dock nämnden arbeta för en betydligt högre svarsfrekvens samt genomföra mer omfattande bortfallsanalyser. Nämnden bör även överväga att utöka bemötandeenkäten till att omfatta frågor som rör leverantörens bemötande eller på annat sätt följa upp hur resenärerna upplever leverantören.

## Rekommendationer

Nämnden bör överväga att utöka enkäten för bemötande eller på annat sätt följa upp hur de som nyttjar färdtjänst upplever leverantören.

Nämnden bör utveckla analyserna av bemötandeenkäten så att det tydligare framgår vilka slutsatser nämnden drar av enkätresultaten. Analyserna bör även omfatta en tydligare bortfallsanalys.

DELOITTE AB

Östersund 2016-08-25

Mattias Holmetun

Veronica Blank

Certifierad kommunal revisor

Certifierad kommunal revisor

# 1. Inledning

## 1.1. Uppdrag och bakgrund

Varje kommun ansvarar för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. En kommun får för sina kommuninvånare anordna färdtjänst också i eller mellan andra kommuner.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat färdtjänstverksamheten.

## 1.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har säkerställt en ändamålsenlig färdtjänstverksamhet.

Granskningen har avgränsats till att omfattat följande revisionsfrågor:

- Har gällande avgifter för resor med färdtjänst beräknats så att de högst svarar mot självkostnaderna?
- Finns ändamålsenliga rutiner för hantering av klagomål och överklaganden?
- Finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning av avtal med utförare av färdtjänsttransporter?
- Rapporteras resultat av genomförda uppföljningar och kontroller till nämnden?

## 1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna är de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

I denna granskning har revisionskriterierna huvudsakligen utgjorts av kommunallagen, färdtjänstlagen och interna styrdokument.

## 1.4. Metod

Granskningen har genomförts med följande metod:

- Inhämtning och granskning av styrande dokument, avtal, sammanställningar och resultat av genomförda uppföljningar och kontroller.
- Intervjuer med ansvariga tjänstemän.

## 2. Granskningsresultat

### Avgifter för tillsyn

#### Självkostnadsprincipen

För kommunal verksamhet gäller allmänt självkostnadsprincipen som uttrycks i 8 kapitlet, 3c §, kommunallagen.

”Kommuner och landsting får inte ta ut högre avgifter än som svarar mot kostnaderna för de tjänster eller nyttigheter som kommunen eller landstinget tillhandahåller (självkostnaden)”.

Självkostnadsprincipen syftar på det totala avgiftsuttaget för en verksamhet. Kostnaderna i det enskilda fallet har inte någon betydelse för tillämpningen av självkostnadsprincipen.

Självkostnadsprincipen är närmast en målsättningsprincip som innebär att syftet med verksamheten inte får vara att ge vinst.

Under en längre tid får det totala avgiftsuttaget inte överstiga de totala kostnaderna för verksamheten.

Kommunens rätt att ta ut avgifter för färdtjänst regleras i färdtjänstlagen<sup>1</sup>. Där framgår att kommunen får ta ut en skälig avgift som dock inte får överstiga självkostnaderna.

Vid beräkningen av självkostnaden får, utöver externa kostnader, alla relevanta direkta och indirekta kostnader som verksamheten ger upphov till tas med. Exempel på direkta kostnader är personalkostnader, personalomkostna-

der (pensionskostnader), material och utrustning och försäkringar. Exempel på indirekta kostnader är lokalkostnader, kapitalkostnader och administrationskostnader. Verksamhetens eventuella andel av kommunens centrala service- och administrationskostnader kan också räknas med.<sup>2</sup>

#### Östersunds kommuns egenavgift

Egenavgiften för kommunens färdtjänst är uppdelad i en grundavgift (230 kr per månad) och en avgift som betalas per resa (30 kr). Enligt beslut i fullmäktige ska den rörliga avgiften för en kommunal färdtjänstresa motsvara lägsta kontantavgift i kollektivtrafiken.

Antalet beviljade resor är begränsat till 26 enkelresor per månad (utöver resor till arbete, dagverksamhet, studier)

Grundavgiften utgår endast för de månader som färdtjänst nyttjas, det vill säga om den enskilde inte nyttjar färdtjänst under en kalendermånad utgår heller inte någon grundavgift för den månaden.

Om färdtjänst används för att åka till och från arbete eller annan daglig verksamhet minst tre dagar per vecka utgår ingen grundavgift.

Av tabellen till höger framgår ersättningsnivåer enligt avtal.<sup>3</sup>

Ersättningsnivåer enligt avtal		
Resa utan särskilda krav på fordon (inkluderat krav på personbil/framsätte)	110,71 kr per resa under 20 km	14,15 kr per km för resa över 20 km
Resa med krav på specialfordon eller ensamåkare eller bärhjälp	196,81 kr per resa under 20 km	17,47 kr per km för resa över 20 km

<sup>1</sup> 10-11 §§, Lag (1997:736) om färdtjänst

<sup>2</sup> Prop. 1993/94:188

<sup>3</sup> Avtal om utförande av färdtjänst- omsorgs- och särskoletransporter med tillhörande administration, dnr 2235-2012

Under år 2015 uppgick kommunens kostnader för färd-tjänstverksamheten till cirka 17,5 miljoner kronor exklusive personalkostnader och indirekta kostnader. Intäkterna i form av egenavgifter för samma period uppgick till cirka 5,6 miljoner kronor. I budgeten för år 2016 beräknar nämnden att kostnaderna och intäkterna kommer att ligga i samma nivå som för år 2015 (17,6 miljoner kronor i kostnader och 5,5 miljoner kronor i egenavgifter).<sup>4</sup>

### Rutiner för klagomål och överklaganden

#### Klagomål

Klagomål på färdtjänstverksamheten hanteras dels enligt de kommungemensamma rutinerna för klagomålshantering. För klagomål som lämnas direkt till leverantören finns enligt de intervjuade överenskomna rutiner mellan leverantören och kommunen.

Av den kommungemensamma rutinerna för synpunktshantering framgår att synpunkter kan lämnas direkt till kommunens handläggare, via ett formulär på kommunens webbplats eller till kommunens kundcenter. Alla synpunkter som inkommer registreras och dokumenteras.

Enligt en överenskommelse mellan leverantören och kommunen ska leverantören föra vidare eventuella klagomål som lämnas direkt till leverantören. Vid vår förfrågan har kommunen dock inte kunnat redogöra för eventuella klagomål som lämnats direkt till leverantören, varken när det gäller antal klagomål eller vad eventuella klagomål avsett.

Den som framfört klagomål till kommunen ska, inom 10 arbetsdagar, kontaktas och informeras om hur klagomålet tas om hand. Detta förutsätter dock att den som lämnat klagomålet inte valt att vara anonym.

Chefen för den verksamhet som klagomålet avser ansvarar för att orsaken till inkomna klagomål undersöks och vad som kan göras för att rätta till eventuellt missnöje. Om den som lämnat klagomålet inte är nöjd med det svar som erhålls/ den åtgärd som kommer vidtas kan klagomålslämnaren begära att synpunkterna förs vidare till överordnad chef.

Under perioden januari till och med juli 2016 har sju klagomål registrerats. Under samma period har cirka 600 ärenden handlagts.

Fyra av ovan nämnda klagomål har avsett kommunens rutin med Kundcenter som den första kontakten medborgaren har med kommunen (att det inte går att ringa direkt till färdtjänsthandläggarna). Ett av klagomålen har avsett nivån på egenavgiften och de övriga två har rört handläggningen i de enskilda ärendena.

#### Bemötandeenkät

Varje år genomförs en enkät om kommunens bemötande riktad till de som fått beslut om färdtjänst. Se enkät-sammanställningen nedan för utfallet för 2015<sup>5</sup>.

Enkäten skickades ut till 287 personer varav 111 svarade (svarsfrekvens 38,7 %).

Fråga	Ja	Nej	Ej svarat	Nja
Har du fått besked inom rimlig tid?	108	2		1
Har du fått nödvändig information i ärendet?	108	2	1	
Har det varit lätt att komma i kontakt med oss?	101	3	5	2
Har du blivit bra bemött?	110	1		

<sup>4</sup> Miljö- och samhällsnämnden 2015-11-25, § 313

<sup>5</sup> Miljö- och samhällsnämnden 2016-01-07, § 8, dnr 72-2016

## Överklaganden

Den som fått ett avslag på sin ansökan om färdtjänst eller är missnöjd med beslutet kan överklaga beslutet.

Information om att beslutet går att överklaga och hur man går tillväga för att överklaga lämnas tillsammans med det aktuella beslutet. Kommunen har som rutin att alltid skicka avslagsbeslut med mottagningsbevis.

Inkomna överklaganden diarieförs och handläggs skyndsamt.

Under år 2015 inkom sex överklaganden. I tre av dessa har förvaltningsrätten avslagit överklagandet. I ett fall har kommunen ändrat sitt beslut utifrån nytillkomna uppgifter i samband med överklagandet. Två av fallen hade vid granskningens genomförande ännu inte avgjorts i förvaltningsrätten.

## Uppföljning av avtal

Den huvudsakliga uppföljningen av avtalet sker genom regelbundna träffar mellan förvaltningen och leverantörens företagsledning. Enligt de intervjuade har kommunen en tät och väl fungerande dialog med leverantören.

Kommunens färdtjänsthandläggare uppges ha daglig kontakt med taxibolaget och eventuella problem i verksamheten hanteras till stor del i det dagliga arbetet.

## Rapportering till nämnd

Nämnden har rutiner för regelbunden återrapportering, bland annat av aktuella handläggningstider, överklaganden/domar, måluppfyllelse och ekonomiskt resultat.

Eventuella avvikelser i verksamheten rapporteras regelbundet i samband med tertialboksluten. Om allvarigare incidenter eller avvikelser skulle uppstå har nämnden som

rutin att incidentanalys och förslag till åtgärder ska återrapporteras av vid nästkommande nämndssammanträde.

# 3. Bedömning och rekommendationer

Utifrån vår granskning bedömer vi att färdtjänstverksamheten i huvudsak är ändamålsenlig.

Den egenavgift som Östersunds kommun tar ut för nyttjande av färdtjänst består av en grundavgift och en avgift per resa. Avgiften per resa är utformad så att den motsvarar den lägsta kontantavgiften för enkelresor inom kollektivtrafiken. De avgifter för färdtjänst som kommunen tar ut är utformade så att avgifterna inte överstiger kommunens självkostnader.

Granskningen visar att kommunen har rutiner och systemstöd för hantering av klagomål och överklaganden. Den personliga kontakt som tas med den klagande och med leverantören och den återkoppling som ges ger förutsättningar för att klagomål uppfattas på rätt sätt och kan hanteras på ett korrekt sätt.

Väl fungerande klagomålsrutiner är en viktig del av uppföljningen av hur leverantören utför sitt uppdrag. Vi har i vår granskning efterfrågat statistik kring klagomål som lämnas direkt till leverantören/taxibolaget. Någon sådan statistik har inte kunnat tillhandahållas. Vi anser att det är viktigt att nämnden säkerställer att även sådana klagomål följs upp och dokumenteras.

Nämnden skickar årligen ut en enkät om bemötande i samband med kommunens handläggning av ärenden, däribland

färdtjänstärenden. Av de som svarat på enkäten är de allra flesta nöjda med kommunens bemötande. För att kunna dra några slutsatser om bemötandet utifrån nämnda enkät behöver dock nämnden arbeta för en betydligt högre svarsfrekvens samt genomföra mer omfattande bortfallsanalyser. Nämnden bör även överväga att utöka bemötandeenkäten till att omfatta frågor som rör leverantörens bemötande eller på annat sätt följa upp hur resenärerna upplever leverantören.

Vi har i vår granskning noterat att nämnden har rutiner för återrapportering av verksamheten, bland annat när det gäller handläggningstider, överklaganden/domar, ekonomiskt resultat och resultat av bemötandeundersökningar.

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi att:

- Nämnden överväger att utöka enkäten för bemötande eller på annat sätt följer upp hur de som nyttjar färdtjänst upplever leverantören.
- Utveckla analyserna av bemötandeenkäten så att det tydligare framgår vilka slutsatser nämnden drar av enkätresultaten. Analyserna bör även omfatta en tydligare bortfallsanalys.





Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related companies. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a more detailed description of the legal structure of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's more than 225,000 professionals are committed to making an impact that matters.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.