



För kännedom

Kommunstyrelsen

Fullmäktiges presidium

Partiernas gruppledare

Socialnämnden

Översiktlig granskning av färdtjänsten

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Kiruna kommun genomfört en översiktlig granskning avseende färdtjänstverksamheten. I granskningen har vi biträtts av sakkunniga från PwC.

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden i stor utsträckning har säkerställt att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och säker färdtjänst i kommunen. Vår bedömning baseras på följande iakttagelser:

- Sedan 2015-07-01 handläggs ärenden avseende färdtjänst av Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM). I det avtal som kommunen tecknat med RKM framgår att båda parterna har möjlighet till en uppsägningstid på tolv månader.
- Problematik kring upphandling och avtal gav under 2015 stora merkostnader för färdtjänsten. Kostnadsnivåerna sett per resa var för 2016 dock lägre jämfört med 2013 och 2014, då kommunen själv ansvarade för färdtjänsten. Den relativt korta tidsperioden RKM ansvarat för färdtjänsten medför svårigheter att bedöma om överlåtandet framgent medför kostnadsbesparingar.
- I de avtal RKM (genom dotterbolaget Länstrafiken) tecknat med leverantörer av färdtjänst inom Kiruna kommuns geografiska område framgår krav på bemötande och säkerhet. Däremot saknas delvis krav på att resenärerna ska bli hämtade och lämnade i rätt tid, samt om resenärerna kan få ersättning för resor som blivit försenade.
- Sedan RKM övertog handläggningen av färdtjänsten är det även RKM som ansvarar för att ta emot och åtgärda klagomål, synpunkter, incidenter och andra avvikelser. Genom intervjuer och dokument framgår att RKM har utvecklade system och rutiner för detta.
- Socialnämnden, som ansvarar för att följa upp färdtjänstverksamheten i kommunen, hade vid granskningstillfället inte fått till sig någon djupare uppföljning av kostnad och kvalitet i färdtjänsten sedan RKM övertog uppdraget. En utvärdering är dock planerad att genomföras under våren 2017.



Med utgångspunkt från ovanstående iakttagelser vill vi rekommendera socialnämnden att tydliggöra vilken samlad återkoppling som nämnden vill ha systematiskt, samt tidplan för denna uppföljning.

I övrigt hänvisar vi till de iakttagelser som redovisas i bifogad revisionsrapport.

För Kiruna kommuns revisorer

Roger Aitomäki, ordförande

Sören Sidér

Bilaga: Revisionsrapport "Översiktlig granskning av färdtjänsten", PwC, mars 2017.

Revisionsrapport

Översiktlig granskning av färdtjänsten

*Emil Ekbon
Jenny Krispinsson*

Mars 2017

Kiruna kommun

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning	1
2.	Inledning	2
2.1.	Bakgrund	2
2.2.	Syfte och kontrollmål	2
2.3.	Revisionskriterier	2
2.4.	Metod och avgränsning	3
3.	Granskningsresultat	4
3.1.	Ansvarsfördelning och organisation	4
3.2.	Upphandling och kostnadsutveckling.....	5
3.3.	Avtal och kvalitet	6
3.3.1.	Säkerhet och bemötande.....	6
3.3.2.	Tidspassning.....	7
3.3.3.	Kvalitetsutveckling och avvikelser	7
3.4.	Rapportering och uppföljning.....	9
4.	Revisionell bedömning.....	10

1. **Sammanfattande bedömning**

På uppdrag av revisorerna i Kiruna kommun har PwC genomfört en granskning avseende färdtjänstverksamheten. Revisorernas bedömning av väsentlighet och risk har legat till grund för valet av granskningsinriktning.

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden i stor utsträckning har säkerställt att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och säker färdtjänst i kommunen. Den sammanfattande bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Sedan 2015-07-01 handläggs ärenden avseende färdtjänst av Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM). I det avtal som kommunen tecknat med RKM framgår att båda parterna har möjlighet till en uppsägningstid på tolv månader.
- Problematik kring upphandling och avtal gav under 2015 stora merkostnader för färdtjänsten. Kostnadsnivåerna sett per resa var för 2016 dock lägre jämfört med 2013 och 2014, då kommunen själv ansvarade för färdtjänsten. Den relativt korta tidsperioden RKM ansvarat för färdtjänsten medför svårigheter att bedöma om överlåtandet framgent medför kostnadsbesparingar.
- I de avtal RKM (genom dotterbolaget Länstrafiken) tecknat med leverantörer av färdtjänst inom Kiruna kommuns geografiska område framgår krav på bemötande och säkerhet. Däremot saknas delvis krav på att resenärerna ska bli hämtade och lämnade i rätt tid, samt om resenärerna kan få ersättning för resor som blivit försenade.
- Sedan RKM övertog handläggningen av färdtjänsten är det även RKM som ansvarar för att ta emot och åtgärda klagomål, synpunkter, incidenter och andra avvikelser. Genom intervjuer och dokument framgår att RKM har utvecklade system och rutiner för detta.
- Socialnämnden, som ansvarar för att följa upp färdtjänstverksamheten i kommunen, hade vid granskningstillfället inte fått till sig någon djupare uppföljning av kostnad och kvalitet i färdtjänsten sedan RKM övertog uppdraget. En utvärdering är dock planerad att genomföras under våren 2017.

Rekommendationer

Med utgångspunkt från ovanstående iakttagelser vill vi rekommendera socialnämnden att tydliggöra vilken samlad återkoppling som nämnden vill ha systematiskt, samt tidplan för denna uppföljning.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Sedan 1 januari 1998 regleras färdtjänsten i Sverige genom Lagen om färdtjänst, och är avsedd för individer som på grund av funktionsnedsättning har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller nyttja allmänna kommunikationer. 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.

Från och med 2015-07-01 utreder och handlägger Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM) färdtjänst- samt riksfärdtjänstresor för Kiruna kommun.

Kravet från kunden är att bli hämtad och lämnad i tid, att få ett gott bemötande och ha en trygg och säker resa. Någonstans mellan 300 och 500 människor skadas varje år i färdtjänsten enligt forskningsresultat som presenterades under 2011. Sett till antalet resor inträffar tio gånger fler olyckor inom färdtjänsten jämfört med busstrafiken, enligt samma forskning. Mer än hälften av färdtjänstolyckorna sker när bilen står stilla och oftast handlar det om enkla kläm- och fallskador, som ändå blir allvarliga för dem som drabbas. I och med att det ofta handlar om människor som är sköra kan konsekvenserna av en förhållandevis lindrig incident bli allvarlig för individen.

2.2. Syfte och kontrollmål

Syftet med denna granskning är att besvara följande revisionsfråga: Säkerställer socialnämnden att det finns en ändamålsenlig och säker färdtjänst i kommunen?

För att besvara revisionsfrågan har följande kontrollmål varit styrande för granskningen:

- Hur är färdtjänsten organiserad?
- Hur har kostnadsutvecklingen sett ut de senaste åren?
- Finns krav i avtal på att bli hämtade och lämnade i rätt tid?
- Finns krav i avtal gällande bemötande och säkerhet?
- Finns och används system för rapportering av incidenter och avvikelser?
- Sker regelbunden återrapportering av färdtjänstverksamheten till ansvarig nämnd?

2.3. Revisionskriterier

- Lagen om färdtjänst
- Färdtjänstregler i Kiruna kommun

2.4. Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts genom intervjuer med berörd tjänsteman i kommunen, ordförande i socialnämnden samt handläggare på RKM i Norrbotten.

Vidare har granskning av avtal och kravspecifikationer, styrdokument, rutinbeskrivningar och protokoll genomförts.

De från kommunen som har intervjuats för granskningen har haft möjlighet att faktakontrollera innehållet i rapporten.

För avgränsning, se revisionsfrågor, kontrollmål och revisionsmetod.

3. Granskningsresultat

3.1. Ansvarsfördelning och organisation

Kommunalförbundet Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM) bildades den 1:a januari 2012 av Norrbottens läns landsting och länets 14 kommuner. Enligt RKM:s hemsida¹ ska RKM:

”Verka med den grundläggande ambitionen att som myndighet samordna, effektivisera och utveckla kollektivtrafiken i länet. Myndigheten ska vidare medverka i lokala, regionala och nationella nätverk som skapar förutsättningar för en fortsatt utveckling och rationell hantering av kollektivtrafik.”

Socialförvaltningen i Kiruna kommun genomförde en utredning under 2014 kring överlåtandet av handläggning och verkställighet till RKM, samt vilka effekter detta skulle få. Utredningen visade att ett överlåtande skulle få ekonomiska, miljömässiga samt resursmässiga vinster, förutsatt att färdtjänst kunde samordnas tillsammans med sjukresor till minst 25 %, dvs. undvika att två fordon kör samma sträcka. Slutsatserna av utredningen var till stor del desamma som RKM framhöll i sin skrivelse till kommunstyrelsen under slutet av 2013, där fördelarna som framhölls bland annat var:

- att ökad samordning och effektivare nyttjande av fordon medför vinster ur såväl miljö- som ekonomisk synpunkt,
- att centraliserad tillståndsgivning och gemensamt regelverk innebär en mer konsekvent och lika bedömning, lika villkor och samma egenavgifter för färdtjänstresenärerna,
- att en centraliserad organisation medför förbättrade förutsättningar att öka andelen resande med den allmänna kollektivtrafiken, liksom snabb och direkt information för att kunna anpassa och förändra denna, samt
- ökad samverkan mellan länets kommuner, harmonisering för funktionshindrade i den allmänna kollektivtrafiken samt ökat resande i den allmänna kollektivtrafiken.

Med beaktning av ovanstående beslutade kommunfullmäktige i Kiruna kommun den 2014-12-08 att överlåta färdtjänsthandläggning till RKM med start under 2015. Däravande avtal med den lokala transportören Taxi Kiruna sträckte sig till och med 2014-12-31, vilket förlängdes med giltighetstid till och med 2015-06-30.

Innan Kiruna kommun överlät ansvaret till RKM fanns en heltidsanställd handläggare som enbart arbetade med färdtjänst. Denna organisering fanns från början av år 2009 fram till överlåtandet. Före 2009 låg färdtjänsten uppdelad på socialförvaltningens biståndshandläggare. Under hela perioden fram till överlåtandet har socialnämnden varit ansvarig nämnd. Av intervjuerna framgår att

¹ www.rkmbd.se

diskussioner hållits löpande under åren om färdtjänsten skulle kunna placeras direkt under kommunstyrelsen. Ett sådant beslut har emellertid inte tagits.

Enligt det avtal kommunen har slutit med RKM är uppgifterna att handlägga tillståndsprövningar för färdtjänst och riksfärdtjänst samt upphandla och teckna avtal med leverantörer av färdtjänst. RKM ska även ta emot beställningar och samordna resor, betala ut ersättning till leverantörerna av färdtjänst samt fakturera kommunen för transportkostnader, avgift till beställningscentralen och tillståndsprövningen. Genom de intervjuer som genomförts framkommer även att RKM ansvarar för att ta emot och åtgärda tillbud, klagomål och synpunkter från resenärer. Förutom att överlämna färdtjänsten i sin helhet till RKM är kommunens uppgift, enligt avtalet, att svara för alla kostnader för utförda transportuppdrag och tillståndsprövning.

Inom socialförvaltningen finns nu en verksamhetsutvecklare som bland annat har till arbetsuppgift att följa upp hur färdtjänstverksamheten bedrivs och utvecklas, avseende exempelvis kvalitet och kostnader. Tjänstemannen fungerar i praktiken som en länk mellan socialnämnden och RKM, men också som en lotsfunktion till RKM när medborgare vänder sig till kommunen med frågor eller synpunkter gällande färdtjänsten.

3.2. Upphandling och kostnadsutveckling

RKM, genom Länstrafiken, påbörjade upphandling av samhällsbetalda transporter i Kiruna kommun vid tre tillfällen efter kommunfullmäktiges beslut. Vid de två första upphandlingarna inkom inget giltigt anbud, utan endast alternativa anbud vilka bedömdes vara ogiltiga. I samband med det tredje upphandlingstillfället gjordes vissa förändringar av upphandlingsunderlaget som möjliggjorde alternativa anbud. Vid denna upphandling inkom tre anbud, och efter förhandling antogs två av dessa, varav det ena gällde för bolaget Fyra Vindar AB (stationering i Karesuando) och det andra för bolaget Transport i Norrland AB (stationering i Kiruna).

Avtalen som tecknades täckte dock inte hela behovet av transporter som fanns i Kiruna, varför RKM:s direktions beslut 2015-12-08 beslutade att tillhandahålla färdtjänst- och sjukresor i egen regi för att täcka hela behovet. I mitten av december 2015 bildades därför Länstrafikens dotterbolag Serviceresor i Norrbotten AB.

En av de fördelar som lyftes fram i samband med överlämnandet av färdtjänsthandläggningen till RKM var effektivisering och minskade kostnader. Genom granskningen framkommer att den tjänsteman inom socialförvaltningen som fungerar som kontaktperson gentemot RKM månatligen får till sig statistik avseende antal resor med taxi och specialfordon, samt totala kostnader för dessa. Under de intervjuer som genomförts framkommer att socialnämnden och dess förvaltning, vid granskningstillfället, ännu inte gjort någon djupare uppföljning och analys av kostnadsutvecklingen sedan färdtjänsthandläggningen övergick till RKM. En omfattande utvärdering är dock planerad att genomföras under våren 2017, där bl.a. uppföljning av kostnadsutvecklingen är tänkt att behandlas.

Sett till genomsnittskostnad per resa urskiljer sig år 2015 från övriga år med kostnader väsentligt högre jämfört med såväl 2014 som 2016. Av intervjuerna framgår att detta till största del beror på problem som uppstod i samband med RKM:s upphandling av transportör, vilket medförde stora merkostnader. Då avtalet med tidigare transportören Taxi Kiruna löpte ut 2014-12-31 förhandlade socialförvaltningen fram en avtalsförlängning till och med 2015-06-30. Denna förlängning medförde en tillkommande kostnad om ca 900 000 kr. Som nämnts tidigare övertog RKM ansvaret från och med 2015-07-01. Under upphandlingsperioden förhandlade RKM med Taxi Kiruna om ett fortsatt utförande av färdtjänst- och sjukresor på taxameter tills upphandlingen färdigställdes.

I tabellen nedan redovisas färdtjänstens kostnadsutveckling. Som nämnts tidigare innebar år 2015 problem med upphandling och avtal, vilket innebar stora merkostnader. Bortsett från detta har den genomsnittliga kostnaden per resa sjunkit sedan RKM tog över handläggningen. I nuläget är det dock svårt att bedöma hur kostnadsutvecklingen framgent utvecklas, och därmed också svårt att bedöma vilka eventuella besparingar kommunen kommer göra genom att överlåtandet av färdtjänsten till RKM.

Andelen samordnade resor har ökat kraftigt sedan överlåtandet till RKM. Sett ur kostnadssynpunkt är detta positivt, då en samordnad resa i praktiken innebär att två bilar undviker att köra samma sträcka. Av intervjuerna framgår emellertid att kostnaderna förväntas fortsätta sjunka, till stor del tack vare RKM:s möjligheter att just kunna samordna resor i allt högre utsträckning.

Tabell 1. Kostnad för färdtjänstresor 2014-2016.

År	2013	2014	2015	2016
Antal färdtjänstresor	25 728	26 758	28 401	30 730
Andel samordnade resor (%)	29,10 %	22,62 %	34,66 %	40,45 %
Antal beviljade tillstånd	765	804	859	858
Kostnad per färdtjänstresa (kr)	242,54	243,63	299,68	223,08
Totalkostnad färdtjänst (kr)	6 239 967	6 519 166	8 511 341	6 855 114

(Källa: Kiruna kommun; RKM)

3.3. Avtal och kvalitet

3.3.1. Säkerhet och bemötande

Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten har tre dotter- och intressebolag. Ett av dessa är Länstrafiken i Norrbotten AB som är den part som tecknat avtal med leverantörer av färdtjänst inom Kiruna kommuns geografiska område. Avtal finns med Transport i Norrland AB samt Fyra Vindar AB.

Genom de avtal som upprättats mellan Länstrafiken och transportörerna framgår att säkerhetskrav finns. Dessa krav gäller samtliga fordonstyper och innefattar de

bestämmelser Transportstyrelsen utfärdat kring fordon i trafik. Fordonens tjänstevikt ska vara minst 1000 kg och trepunktsbälten med bältessträckare och nackkudde ska finnas på samtliga platser.

Förutom de mest grundläggande kraven ska fordonen vara försedda med ändamålsenlig utrustning som borgar för en trygg, säker och bekväm resa, såsom alkolås, sanitetsartiklar, lastskydd, bilbarnkudde och bilbarnstol (när sådan förbeställs). Personbilarna får högst vara 5 år gamla och special-/multifordonen 6 år, samt vara besiktigade för minst 4 passagerare. Trafikutövaren har dock möjlighet att använda äldre fordon efter ett särskilt medgivande från Länstrafiken i Norrbotten. Special-/multifordon har utöver ovanstående krav ytterligare utrustnings- och säkerhetskrav som berör bl.a. fordonsinteriör, bår och bäddtextilier.

I avtalen finns också krav gällande transportörens personal. Här framgår att tystnadsplikt råder kring vem som rest, mellan vilka adresser och orsak till resan. Detta enligt tillämplig sekretesslagstiftning. Personalen ska vara utbildad för ändamålet, ha god lokalkännedom, behärska svenska språket i tal och skrift samt ha en hälsostatus att denne bedöms vara lämplig att köra yrkesmässig trafik. Alla förare av liggande transporter (bårbil) ska dessutom ha genomgått utbildning i akut omhändertagande samt hjärt- och lungräddning.

Vidare framgår av avtal att föraren ska ge god service till resenärerna. Med god service menas exempelvis hjälp i och ur fordon, till och från ytterdörr och av och på med ytterkläder. Har resenären bagage ska hjälp med detta erbjudas liksom se till att resenären kommer till rätt ingång, reception, mottagning eller liknande. Föraren är också skyldig att söka upp resenären om denne inte hunnit ut från bostaden när fordonet anländer.

3.3.2. Tidspassning

Av avtalet framgår att det för varje resa ska anges en ungefärlig hämttid till resenären. Transporterna ska vara tillgängliga dygnet runt under veckans alla dagar. Tidspassning är något som påverkar resans kvalitet i stor omfattning, och förseningar ska därför undvikas så långt det är möjligt. Dock framgår inte vilken marginal som gäller för tidspassning av en överenskommen tid för hämtning. Länstrafiken äger rätt att utkräva kvalitetsavdrag om 2000 kr vid upprepade förseningar utan rimlig förklaring. Det framgår emellertid inte om resenären har rätt till kompensation om transporten är försenad eller uteblir.

3.3.3. Kvalitetsutveckling och avvikelser

För att utveckla kvaliteten inom färdtjänsten ska transportören medverka i kontroll- och kvalitetsutveckling. Enligt avtal ska detta ske i form av kontinuerlig uppföljning av den egna verksamheten, rapportering av störningar samt förslag till åtgärder och förbättringar. Störningar av mer allvarliga slag ska omgående rapporteras till Länstrafiken. Transportören ska vidare delta vid träffar med Länstrafiken för att bland annat redovisa störningar som inträffat och vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att störningar upprepas. Till exempel kan denna redovisning bestå av

förseningsrapportering, olyckstillbud och klagomål från missnöjda resenärer. Av avtalet framgår också att transportören ska medverka till genomförandet av en enkät bland resenärerna för att följa utvecklingen av kvaliteten i verksamheten.

I avtal mellan Kiruna kommun och RKM framgår att Länstrafiken ansvarar för hanteringen av de synpunkter, klagomål och incidenter som inkommer gällande färdtjänsten. Under 2016 har en förändringsprocess kring avvikelser- och incidentrapporteringen hos Länstrafiken ägt rum i syfte att effektivisera och göra aktuell data mer lättarbetad. Ett led i detta är att handläggning och avvikelserapportering sker i ett och samma system. Antalet inrapporterade avvikelser redovisas i tabellen nedan, dvs. från och med februari till december 2016.

Tabell 2: Avvikelser gällande färdtjänstresor i Kiruna kommun, 2016-07 till 2016-12.

2016	Antal resor (taxi & specialfordon)	Antal avvikelser	Antal resor per avvikelse	Andel avvikelser i procent
Februari	2746	32	86	1,2 %
Mars	2876	23	125	0,8 %
April	2794	14	200	0,5 %
Maj	2458	11	223	0,4 %
Juni	2377	6	396	0,3 %
Juli	1759	8	220	0,5 %
Augusti	2569	11	234	0,4 %
September	2752	27	102	1,0 %
Oktober	2681	25	107	0,9 %
November	2777	36	77	1,3 %
December	2491	25	100	1,0 %

(Källa: RKM)

Som framgår av tabellen har antalet avvikelser ökat under perioden. Statistik från Länstrafiken visar att 52 % av avvikelserna berör avvikelser som klassificeras som *försening* medan 48 % klassificeras som avvikelser kring *kvalitet*. Underrubriker till förseningar är bl.a. felbokning, väderlek, bilbrist och trafik. Avvikelser gällande kvaliteten innefattar bl.a. utebliven transport, bemötande, körsätt, service och fel biltyp. Av intervjuer framgår att antalet incidenter vanligtvis skiljer sig över året i och med säsongsskillnader gällande exempelvis väder och vägslag, vilket gör det svårt att dra några faktiska slutsatser av materialet.

Innan färdtjänsten överlämnades från kommunen till RKM tog kommunen emot de klagomål och synpunkter som inkom från färdtjänstresenärer. Genom intervjuerna som genomförts framkommer att det då rörde sig om en handfull klagomål per månad, oftast på grund av försenad eller utebliven resa. Sedan överlämnandet har enstaka klagomål inkommit till kommunens tjänstemän som lotsat vidare klagomålet till RKM.

Genom intervjuerna framkommer att det är tydligt att RKM ansvarar för att hantera de synpunkter, klagomål och incidenter som inkommer samt för statistik kring detta. Avvikelser meddelas även berörda taxibolag som ansvarar för de åtgärder

som kan bli aktuella. Återkoppling till resenären som anmält klagomålet sker i de fall svar önskas, eller om ärendet är av sådan art att återkoppling är naturlig.

3.4. Rapportering och uppföljning

Granskningen visar att uppföljning av färdtjänsten sedan överlåtandet till RKM inte har genomförts. Som nämnts tidigare stundar en utvärdering av färdtjänsten, vilket gjort att socialnämnden inte efterfrågat någon särskild uppföljning av varken kostnad eller kvalitet sedan överlåtandet till RKM. Däremot framhålls att nämnden upplevs vara intresserad kring verksamheten, och lägesrapporter efterfrågas sporadiskt från nämnden till kommunens verksamhetsutvecklare, främst när det uppkommer indikationer på avvikelser och incidenter.

Som nämnts tidigare fungerar kommunens verksamhetsutvecklare också som en länk mellan Kiruna kommun och RKM, vilket bl.a. innefattar uppföljning avseende färdtjänsten. Denna uppföljning inkluderar månadsvis rapportering från RKM avseende kostnader och kvalitet, och specificeras enligt Tabell 1 och 2 i denna rapport. Såväl nämnden som tjänstemän från kommunen har deltagit i träffar med bland annat pensionärsrådet och handikappförbundet i syfte att skapa en god dialog kring verksamheten gentemot medborgarna.

Genom de intervjuer som genomförts framkommer att färdtjänsten upplevs fungera successivt bättre, där en allt mindre mängd avvikelser och incidenter kommit nämnden till känna. Detta framhålls också som skäl till att fördjupad uppföljning inte ägt rum tidigare än den planerade utvärderingen.

4. *Revisionell bedömning*

- *Finns krav i avtal på att bli hämtade och lämnade i rätt tid?*

Gällande att resenären ska bli hämtad och lämnad i rätt tid saknas delvis krav i avtal med transportör. Det framgår exempelvis inte om resenären har rätt till ersättning eller annan kompensation för resor som blivit försenad. Vår bedömning är därför att kontrollmålet till övervägande del uppnås.

- *Finns krav i avtal gällande bemötande och säkerhet?*

Av granskningen framgår att krav i avtal finns gällande bemötande och säkerhet. Vår bedömning är därför att målnivån för bemötande och säkerhet uppnås.

- *Finns och används system för rapportering av incidenter och avvikelser?*

Av granskningen framgår att RKM har system och rutiner för hantering av incidenter och avvikelser, samt använder dessa i hög utsträckning. Vår bedömning är därför att kontrollmålet uppnås.

- *Sker regelbunden återrapportering av färdtjänstverksamheten till ansvarig nämnd?*

Vår bedömning är att socialnämnden i begränsad utsträckning följer upp färdtjänstverksamheten avseende kostnad och kvalitet. En dialog av sporadisk karaktär mellan nämnden och tjänstemän finns, dock saknas löpande och mer strukturerad uppföljning.

2017-03-08

Jenny Krispinsson
Projektledare

Andreas Jönsson
Uppdragsledare