



LUND
Kommunrevisionen

2013-12-18

Tekniska nämnden

För kännedom:
Kommunfullmäktige

Uppföljning av granskning avseende färdtjänst

PwC har på uppdrag av Lunds kommuns förtroendevalda revisorer genomfört en uppföljning av granskningen avseende en ändamålsenlig och säker färdtjänst från 2011. Uppföljningen syftar till att bedöma om tekniska nämnden vidtagit tillräckliga och ändamålsenliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid den tidigare granskningen.

Efter genomförd uppföljning görs bedömningen att tekniska nämnden inte i alla delar vidtagit ändamålsenliga eller tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid granskningen 2011. I uppföljningen konstateras att tekniska nämnden i större utsträckning håller sig informerad om färdtjänsten samt att nämnden vid tillfällen tagit del av statistik och uppföljning avseende de kvalitativa delarna av avtalet. Det framkommer samtidigt att det återstår en del brister för nämnden att åtgärda. Som exempel kan följande nämnas:

- I uppföljningen konstateras att delegationsbeslut inte hanterats i enlighet med kommunallagens regler gällande t ex beslut om vite. Besluten ska när de fattas på delegation anmälas till nämnden.
- Vi konstaterar att det vid byte av leverantör har uppstått mycket omfattande problem som drabbat de enskilda färdtjänstresenärerna. Tekniska nämnden har vidtagit åtgärder genom att skriva in krav på förberedelser innan trafikstart. Vi ser det som angeläget att nämnden fortsatt arbetar aktivt i frågan så att byte av leverantör inte påverkar själva verksamheten.
- Vi kan konstatera att det i enkätundersökningen framträder en splittrad bild av hantering och rapportering avseende färdtjänsten. Vidare ser vi att det finns olika uppfattningar i nämnden angående det som rapporteras. Vi uppmanar nämnden att ta en diskussion kring innehållet i rapporteringen samt frekvensen av detta.

Revisionen ser allvarligt på framkomna brister och har för avsikt att även i fortsättningen följa hur tekniska nämnden styr och följer upp färdtjänsten.

Svar på revisionsrapportens synpunkter önskas från tekniska nämnden före den sista april 2014.

FÖR LUNDS KOMMUNS REVISORER

Lars Trägen
Ordförande



Revisionsrapport

Uppföljning av granskning avseende färdtjänst Lunds kommun

Christina Widerstrand,
certifierad kommunal
revisor
december 2013

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	1
2.	Bakgrund	3
2.1.	Revisionsfråga och revisionskriterier	3
2.2.	Metod.....	3
3.	Färdtjänsten i Lunds kommun	4
4.	Granskningsresultat	5
4.1.	Intern kontroll	5
4.1.1.	Revisionella kommentarer.....	5
4.2.	Åtgärder för att leverantören ska leva upp till krav i avtal.....	5
4.2.1.	Revisionella kommentarer.....	6
4.3.	Hantering av delegationsbeslut.....	7
4.3.1.	Revisionella kommentarer.....	7
4.4.	Nämndens uppföljning av färdtjänsten	7
4.4.1.1.	Enkätundersökningen	8
4.4.2.	Revisionella kommentarer.....	9
5.	Revisionell bedömning.....	11

1. *Sammanfattning*

Under våren 2011 genomförde PwC på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun en granskning av färdtjänsten. Granskningen visade att tekniska nämnden inte under tiden för granskningen tillhandahöll en ändamålsenlig färdtjänst. På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun har PwC gjort en uppföljning av granskningen i syfte att bedöma om tekniska nämnden vidtagit tillräckliga och ändamålsenliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid granskningen 2011.

Efter genomförd uppföljning gör vi bedömningen att tekniska nämnden inte i alla delar vidtagit ändamålsenliga eller tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid granskningen 2011.

I granskningen framkommer att tekniska nämnden i större utsträckning håller sig informerad om färdtjänsten samt att nämnden vid tillfällen tagit del av statistik och uppföljning avseende de kvalitativa delarna av avtalet. Vi framhåller samtidigt att det enligt nedan följande resonemang återstår en del brister för nämnden att åtgärda.

Vi konstaterar att det är otydligt hur tekniska nämnden har agerat aktivt för att säkerställa att leverantören ska uppfylla kraven ställda i avtalet. Enligt intervjuerna upplevdes problematiken inom färdtjänsten inte lika omfattande efter år 2011 men samtidigt kan vi konstatera att vitesbelopp utdömts fortsatt under 2011, 2012 och 2013. Vi menar därmed att detta visar att den förre leverantören ändå haft problem med att uppfylla de krav som ställs i avtalen och det är oklart hur nämnden agerat aktivt för att åtgärda detta.

Då leverantören av färdtjänsten nyligen bytts ut och då det under tiden för denna granskning rapporterats om omfattande problem som drabbar färdtjänstresenärerna ser vi att det är av största vikt att nämnden agerat aktivt och tydligt framöver för att säkerställa att färdtjänsten fungerar ändamålsenligt samt att avtalets samtliga delar följs. Vi ser positivt på att det hålls återkommande möten mellan representanter från nämnden och förvaltningen samt att brukarrådet har bjudits in att delta i en sådan träff. Vidare bedömer vi att nämnden vidtagit åtgärder genom att ställa krav på leverantören innan trafikstart men trots detta har leverantören haft omfattande problem vid övertagandet.

Vi vill uppmana nämnden att säkerställa att eventuella framtida beslut om vite hanteras i enlighet med reglerna för delegationsbeslut och inte i form av verkställighet. Vi bedömer att detta är en brist som inte har åtgärdats sedan förra granskningen.

Med bakgrund i den bild som framträder i enkätundersökningen vill vi poängtera att det är av yttersta vikt att tekniska nämndens ledamöter (och även ersättare i den mån det är möjligt) tillsammans finner former för när och hur färdtjänstverksamheten ska rapporteras till nämnden. Det måste även säkerställas

att nämnden hålls underrättad om utvecklingen med den nye leverantören för att sedan kunna agera och ställa krav på leverantörens följsamhet till avtalet.

2. Bakgrund

Under våren 2011 genomförde PwC på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun en granskning av färdtjänsten. Granskningen visade att tekniska nämnden inte under tiden för granskningen tillhandahöll en ändamålsenlig färdtjänst.

Revisionen bedömde att den interna kontrollen avseende fakturaunderlag var tillräcklig men att det saknades en koppling mellan den interna kontrollen och färdtjänstavtalets kvalitetskrav. Med anledning av detta bedömde revisionen att den interna kontrollen inte var tillräcklig.

Andra slutsatser i granskningen var bland annat att fattade beslut om vite inte följde kommunallagens krav angående delegationsbeslut, att tekniska nämnden möjligen inte haft den insyn som krävts för förlängning av gällande avtal samt att tekniska nämnden inte varit tillräckligt styrande avseende kvaliteten på färdtjänsten.

I tekniska nämndens svar på granskningen framkom att förvaltning och nämnd på många punkter ställde sig frågande till de brister som revisionen pekat på och menade att i många fall var dessa åtgärdade eller betraktades inte som brister.

2.1. Revisionsfråga och revisionskriterier

Uppföljningen ska besvara följande **revisionsfråga**

- Har tekniska nämnden vidtagit tillräckliga och ändamålsenliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid granskningen 2011?

Följande **revisionskriterier** ingår i granskningen

- Har den interna kontrollen har stärkts avseende kvalitetskrav i färdtjänstavtalet?
- Har nämnden har vidtagit åtgärder för att leverantören ska leva upp till kraven i avtalet ?
- Har delegationsbeslut hanteras i enlighet med kommunallagen?
- Har nämnden begärt och fått kontinuerlig uppföljning av färdtjänsten?

2.2. Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer med ordförande i tekniska nämnden, kollektivtrafikchef samt genom en webbenkät riktad till tekniska nämndens ledamöter och ersättare.

Vidare har tekniska nämndens protokoll från augusti 2011 fram till november 2013 gått igenom samt delegationsordning och uppföljningar av internkontroll för 2012 och 2013.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

3. Färdtjänsten i Lunds kommun

Ett avtal tecknades år 2007 mellan tekniska nämnden och leverantören Taxi 020 avseende färdtjänst. Avtalet löpte till 2011-09-30 och tekniska nämnden fattade under hösten 2010 beslut om förlängning av avtalet med två år, med möjlighet att avbryta avtalet hösten 2012.

I oktober 2012 fattade tekniska nämnden beslut om ett förslag till upphandling av färdtjänsten. Vid nämndens handläggning av ärendet framfördes förslag från en ledamot från (S), med stöd från en ledamot från (MP), på tillägg i upphandlingen avseende beställning av resor dygnet runt, svarstid inom 45 sekunder, utbildning och certifiering av förare enligt SKL samt att brukarrådet skulle få möjlighet att diskutera och lämna synpunkter på kommande förslag. En ledamot från (V) yrkade på att ingen upphandling skulle göras utan att istället en pool av certifierade förare upprättas som färdtjänstberättigade själva beställer från. Ledamöter från (KD), (C) och (FP) yrkade bifall till förvaltningens förslag. Efter ajournering och omröstning godkände nämnden förvaltningens förslag med 6 röster mot 5 röster avseende förslaget från (S) och (MP).

I februari 2013 fattade tekniska nämnden ett beslut om att teckna avtal med Taxi Helsingborg. Beslutet överklagades sedan men efter prövning stod beslutet fast och Taxi Helsingborg tog över utförandet av färdtjänsten från 1 oktober 2013.

4. Granskningsresultat

4.1. Intern kontroll

Vid granskningen 2011 framkom att en del av tekniska nämndens interna kontroll bestod av att granska färdtjänstfakturer. Utöver dessa stickprov av fakturer genomförde tekniska förvaltningen även stickprovskontroller av det underlag (statistik) leverantören försåg förvaltningen med. I revisionsrapporten bedömdes att de kontroller som gjordes av färdtjänstfakturer, giltiga färdtjänstkort, erlagda egenavgifter samt kontroll av körsträckor som tillräcklig. Revisionen bedömde att det dock saknades en koppling mellan den interna kontrollen och kraven på kvalitet i färdtjänstavtalet avseende exempelvis väntetider hos beställningscentralen och krav på punktlighet. Dessa kontroller genomfördes av förvaltningen men rapporterades inte till nämnden år 2011.

Vid uppföljningen 2013 har vi tagit del av nämndens interna kontroll avseende år 2012 och 2013. Färdtjänstverksamheten omfattas inte i de nämndspecifika kontroller som genomförts under dessa två år. Genom enkätsvar och genom intervjuerna framkommer att nämnden vid några tillfällen (minst en gång per halvår) tagit del av statistik som förvaltningen erhåller från leverantören angående de kvalitativa delarna i avtalen. Vi kan dock inte genom protokollen från sammanträdena finna att tekniska nämnden fattat några beslut eller gett direktiv till förvaltningen utifrån den redovisning som nämnden erhållit.

4.1.1. Revisionella kommentarer

Vid den tidigare granskningen framfördes kritik till nämnden om att den interna kontrollen avseende färdtjänstavtalets kvalitativa delar inte var tillräcklig. Vi kan konstatera att internkontrollen avseende 2012 och 2013 inte avsett färdtjänsten, av vare sig ekonomisk hantering eller av kvalitetskrav.

Samtidigt noterar vi att tekniska nämnden har vid ett par tillfällen fått ta del av statistik avseende svarstider och väntetider. Vi bedömer att nämnden därmed får insyn av följsamheten till färdtjänstavtalets kvalitativa krav men uppmanar nämnden att upprätta en rutin för denna avrapportering exempelvis halvårsvis eller då det finns behov, så som när stora avvikelser uppdragats av förvaltningen.

4.2. Åtgärder för att leverantören ska leva upp till krav i avtal

Den förra färdtjänstleverantören Taxi 020 hade vid tiden för granskningen under våren 2011 haft problem med förseningar samt svarstider som inte motsvarade de krav som tekniska nämnden ställt i avtalet. I revisionsrapporten framfördes kritik att nämnden inte varit tillräckligt styrande avseende färdtjänsten och att information förbehållits en snäv krets bestående av tekniska nämndens ordförande och presidium.

I intervjuerna med tekniska nämndens ordförande och med kollektivtrafikchefen framkommer att de problem som var i aktuella hos leverantören under 2009-2011 senare koms till rätta med. Sanktionsavgifter har dock använts då leverantören inte fullt ut levt upp till krav på punktlighet och väntetider i beställningscentralen samt felaktigt samordnade resor.

Vid byte av leverantör under hösten 2013 har dock stora problem vid övertagandet uppstått. Dessa problem har bestått av långa svarstider vid beställningscentralen samt kraftiga förseningar vid både hämtning och lämning samt lång tid i bilen för färdtjänstresenärerna. I vissa fall har personer drabbats mycket hårt av att det fallerat vid både hämtning och lämning. Ordförande i tekniska nämnden har i något fall uppmanat personen till att göra en anmälan för att incidenten ska utredas ordentligt. Från både förvaltning och nämnd ser man mycket allvarligt på det som inträffat och det har sedan 1 oktober hållits ett antal möten med leverantören för att komma till rätta med de grava problemen som drabbat färdtjänstresenärerna. Representanter från leverantören har haft träffar med både nämndens arbetsutskott och förvaltning samt med brukarrådet för att redovisa vilka åtgärder som vidtas för att leverantören ska leva upp till de krav som ställs i avtalet. Förvaltningen och nämnden uppmanar de resenärer eller anhöriga som hör av sig angående incidenter avseende färdtjänsten att anmäla dessa till leverantörens kundservice för vidare hantering. Det finns även möjlighet för leverantören att kompensera den enskilde resenären vilket den tidigare leverantören har gjort.

I avtalet med den nya leverantören framgår ett krav på leverantören att upprätta en detaljerad och tidsatt plan med aktiviteter för tiden mellan avtalets ikraftträdande och trafikstart. Planen ska beskriva hur företaget avser att säkerställa kvaliteten vid trafikstart är i enlighet med ställda krav i avtalet. Kommunen ska fortlöpande delges om hur arbetet fortskrider så att uppdraget är i full operativ drift vid trafikstart.

4.2.1. Revisionella kommentarer

Den kritik som framfördes i revisionsrapporten angående nämndens bristande styrning med hänsyn till avtalets kvalitetskrav har inte varit aktuella i lika hög utsträckning då leverantören kom till rätta med den omfattande problematiken som rådde tidigare enligt uppgifter som framkom i intervjuerna. Vi konstaterar samtidigt att viten utdömts även efter revisionsgranskningen under våren 2011 om än inte i riktigt samma utsträckning som tidigare. Vi konstaterar därför att det är otydligt hur Tekniska nämnden har agerat mer aktivt för att säkerställa att leverantören efterlever kraven ställda i avtalet.

Vi kan dock framhålla att det vid byte av leverantör har uppstått mycket omfattande problem som drabbat de enskilda färdtjänstresenärerna. Tekniska nämnden har vidtagit åtgärder genom att skriva in krav på förberedelser innan trafikstart. Trots dessa åtgärder har leverantören inte kunnat leverera i enlighet med avtalet till en början och hänvisar till för kort tid för förberedelser då upphandlingsbestlutet överklagades. I vissa fall har den enskilde drabbats mycket hårt vilket även kommit ordförande i nämnden tillkänna. Tekniska nämnden har agerat genom återkommande möten mellan arbetsutskottet och den nya leverantören. Vid

tidpunkten för denna uppföljning har inte ens två månader med den nya leverantören förlöpt vilket gör det svårt att bedöma huruvida tekniska nämnden agerat tillräckligt. Vi vill uppmana nämnden att även fortsättningsvis följa utvecklingen på nära håll och när det krävs agera aktivt för att leverantören ska leva upp till kraven i avtalen. Detta bör i sådana fall inkludera hela nämnden och hanteras i form av information samt om nödvändigt beslutsfattande av nämnden.

4.3. Hantering av delegationsbeslut

Under åren 2009 och 2010 ålades leverantören av färdtjänst vitesbelopp som uppgick till drygt 1,8 mkr. Dessa beslut om vite fattades av kollektivtrafikchefen och det hanterades som verkställighet. I revisionsrapporten framförs kritik angående denna hantering. Revisionen bedömde det som beslutsfattande i kommunallagens mening vilket skulle innebära att nämnden skulle fatta beslut om detta alternativt delegera beslutsfattande till tjänsteman eller till arbetsutskottet om det inte avser beslutsfattande av principiell natur.

Efter revisionsgranskningen våren 2011 har viten för hösten 2011 utdömts till knappt 300 tkr. För 2012 uppgår det totala vitesbeloppet till 775 tkr och för 2013 till drygt 660 tkr.

I gällande delegationsordning (både vid granskningen 2011 och denna uppföljning 2013) har kollektivtrafikchefen beslutanderätt *i ärenden som inte är av principiell beskaffenhet eller på annat sätt större vikt*.

Sedan granskningen 2011 har beslut om vite fortsatt hanterats som verkställighetsbeslut och därmed har besluten inte anmälts till nämnden.

4.3.1. Revisionella kommentarer

Vi bedömer att Tekniska nämnden inte vidtagit åtgärder för att komma till rätta med hanteringen av delegationsbeslut. Vi vill uppmärksamma nämnden på bristerna i hanteringen av besluten om vite. Om nämnden anser att beslut om vite faller inom kategorin för *ärenden som inte är av principiell beskaffenhet eller på annat sätt större vikt* så ska dessa beslut anmälas till nämnden för korrekt hantering av delegationsbeslut enligt kommunallagens regler.

4.4. Nämndens uppföljning av färdtjänsten

Efter genomgång av nämndens protokoll från augusti 2011 till november 2013 kan vi konstatera att färdtjänsten rapporteras till nämnden vid nästintill samtliga sammanträden med undantag för fyra stycken under denna tidsperiod. Ordförande uppger att denne har som ambition att färdtjänsten ska behandlas i någon form vid minst vart tredje nämndssammanträde och oftare om behov uppstår. Det finns inte en regelrätt plan för när färdtjänsten ska rapporteras till nämnden men eftersom den förekommer oftare än vid var tredje nämndssammanträde i någon form av rapportering eller som ett ärende uppfylls denna ambition.

Vid vissa sammanträden hanteras färdtjänsten i form av regelrätta ärenden med beslutsfattande så som taxor, trafikförsörjningsplan och upphandling. De vanligaste förekommande noteringarna i protokollen avseende färdtjänsten är dock rapporter från kollektivtrafikchefen eller förvaltningschefen angående resandet, kvalitetsmätningar samt aktuell status avseende färdtjänsten då nämnden ställt frågor. Kollektivtrafikchefen deltar som regel vid nämndens sammanträden och har möjlighet att besvara eventuella frågor från nämndsledamöterna.

Vid granskningen 2011 framfördes kritik mot att det inte genomförts brukarundersökningar avseende färdtjänsten och att detta därmed inte ingått som ett beslutsunderlag när nämnden fattade beslut om att förlänga avtalet med den förre leverantören. Det hölls dock redan under 2011 återkommande träffar mellan presidiet och brukarrådet. Dessa träffar har fortsatt och som nämnts ovan så har brukarrådet även bjudits in till att träffa leverantören och diskutera de problem som uppstått sedan byte av leverantör i oktober 2013. Nämnden har sedan granskningen 2011 vid varje vår genomfört brukarundersökningar. Dessa brukarundersökningar har visat på en relativt stor nöjdhet hos resenärerna generellt och när byte av leverantör var beslutat framfördes det från brukarrådet att man önskade att behålla den förre leverantören då de ansåg att det fungerade väl med denne numera. Resultatet från brukarundersökningarna delges nämnden i form av föredragningar av kollektivtrafikchefen.

4.4.1.1. Enkätundersökningen

Den genomförda enkätundersökningen till tekniska nämndens ledamöter och ersättare i samband med denna uppföljning resulterade i en svarsfrekvens på 64 % (14 av 22 ledamöter/ersättare har svarat). Av dessa utgörs 8 st av ordinarie ledamöter och 6 st ersättare. I enkäten fick personerna ta ställning till 5 påståenden samt hade möjlighet att i fritext svar redovisa ytterligare synpunkter. Vi har valt att i punktform redovisa resultatet från enkäten nedan.

- 7 personer svarar att de har **tagit del av granskningen av färdtjänsten** som gjordes 2011. 2 personer svarar att de inte har tagit del av den och övriga 4 personer minns inte eller var inte ledamot eller ersättare i nämnden denna tid.
- 6 personer anser att **färdtjänstverksamheten rapporteras tillräckligt ofta till nämnden**. 4 personer instämmer till viss del i att det rapporters tillräckligt ofta medan 4 personer inte instämmer alls i detta påstående.

En person skriver i de fria kommentarerna att *”Då vi har problem med en verksamhet som Färdtjänst ska den vara på dagordningen varje eller vartannat möte. Den ska rapporteras i form av månatliga uppföljningar/mätningar i diagramform så det blir lätt att se läge i förhållande till mål. Vidare ska givetvis de åtgärder som analyserats behövas vidtas rapporteras och om förvaltningen behöver nämndens hjälp i form av beslut om resurser eller annat ska detta flaggas upp.”*

En annan person svarar *”Vi får rapport ibland, men oftast får vi begära att*

få det.” En tredje person skriver ”Det rapporteras när det hänt något samt vid ordinarie delårsrapporter för hela nämndens verksamhet.”

- 7 personer instämmer helt eller till stor del i påståendet **att det som rapporteras till nämnden innehåller det som nämnden behöver få kännedom om**. Övriga 5 personer instämmer till viss del och 2 personer instämmer inte alls i detta.

I de fria kommentarerna skriver bl a en person ”Statistik i all ära, men att få veta hur många som fått vänta mer än fem minuter eller inte kommit fram i beställningscentralen säger inget om den personliga upplevelsen för den som missat en begravning, kommit för sent till en konsert eller måste ”gå” innan ett evenemang är färdigt för att ens bil kommer för tidigt...”

- 7 personer instämmer helt eller till stor del i påståendet **att den information som nämnden får del av avseende färdtjänsten är tillförlitlig**. 5 personer instämmer till viss del i detta påstående och 2 personer instämmer inte alls.

En person svarar i de fria kommentarerna ”till viss del, eftersom den ger långtifrån en helhetsbild samtidigt som det som sägs är fakta”. En annan person skriver ”det bygger i princip på utförarens information vilket möjligen kan ses som lite bristfälligt. Att tekniska förvaltningen har diskussioner med utföraren men att innehållet i dessa diskussioner verkar vara lite hemligt är inte bra.”

- 6 personer instämmer helt eller till stor del i påståendet **som ledamot/ersättare i nämnden anser jag att jag har en tillräcklig insyn i färdtjänstverksamheten**. 6 personer instämmer till viss del i detta påstående medan 2 personer inte instämmer alls.

En person skriver i de fria kommentarerna ”hör mer från brukare på privat väg via telefon, mail eller samtal än vad som kommer fram i informationen i TN”.

- 7 personer instämmer helt eller till stor del i påståendet **tekniska nämnden har en god uppföljning av färdtjänstverksamheten**. 2 personer instämmer till viss del i detta påstående, 3 personer instämmer inte alls och 2 personer har svarat ”vet ej”.

4.4.2. Revisionella kommentarer

Vi kan konstatera genom protokollsläsning och genom intervjuer att färdtjänsten återkommer som informations- eller beslutsärende vid tekniska nämndens sammanträde. Vi kan dock inte bedöma nämndens aktiva agerande utifrån den information som erhållits då detta inte är spårbart i protokollen genom uppdrag eller direktiv till förvaltningen. Samtidigt konstaterar vi att det sedan den 1 oktober

2013 hållits ett antal möten mellan representanter från nämnden och förvaltningen samt brukarrådet för att komma till rätta med de stora svårigheter som leverantören haft under denna tid.

Vi bedömer att det är positivt att nämnden regelbundet genomför brukarundersökningar samt att brukarrådet inbjuds till samtal med leverantören. Vi vill dock uppmana nämnden att om problemen fortgår att även fortsättningsvis agera mer aktivt. Det är viktigt att hela nämnden hålls informerad om läget. Vi konstaterar samtidigt att det inte är nämnden som ska agera som instans i individärenden, även om nämnden alternativt arbetsutskottet bör informeras vid särskilt allvarliga incidenter.

Vi kan konstatera att det i enkätundersökningen framträder en splittrad bild av hantering och rapportering avseende färdtjänsten. I enkäten framkommer vissa tendenser till att ledamöter i arbetsutskottet samt ordinarie ledamöter är något mer positiva i sina svar än ersättare men då inte samtliga i nämnden har besvarat enkäten kan inte detta samband fastställas. Vidare ser vi att det finns olika uppfattningar i nämnden angående det som rapporteras. Vi uppmanar nämnden att ta en diskussion kring innehållet i rapporteringen samt frekvensen av detta. I de fria kommentarerna framkommer synpunkter som nämnden behöver ta ställning till och i vissa fall åtgärda. En sådan åtgärd kan exempelvis vara att mötesanteckningar mellan förvaltningen och leverantören anmäls till nämnden vilket främjar nämndens insyn i verksamheten.

5. *Revisionell bedömning*

Efter genomförd uppföljning gör vi bedömningen att tekniska nämnden inte i alla delar vidtagit ändamålsenliga eller tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med de brister som framkom vid granskningen 2011.

I uppföljningen framkommer att tekniska nämnden i större utsträckning hålls underrättad om verksamheten i högre grad än vid det tidigare granskningstillfället. Vi kan samtidigt fastställa att det genomförts uppföljningar av den statistik som erhållits av tidigare leverantör vilket också delgivits nämnden vid tillfällena. Vi framhåller dock att det enligt nedan följande resonemang återstår en del brister för nämnden att åtgärda.

Vi konstaterar att det är otydligt hur tekniska nämnden har agerat aktivt för att säkerställa att leverantören ska uppfylla kraven ställda i avtalet. Enligt intervjuerna upplevdes problematiken inom färdtjänsten inte lika omfattande efter år 2011 men samtidigt kan vi konstatera att vitesbelopp utdömts fortsatt under 2011, 2012 och 2013. Vi menar därmed att detta visar att den förre leverantören ändå haft problem med att uppfylla de krav som ställs i avtalen och det är oklart hur nämnden agerat aktivt för att åtgärda detta.

Då leverantören av färdtjänsten nyligen bytts ut och då det under tiden för denna granskning rapporterats om omfattande problem som drabbar färdtjänstresenärerna ser vi att det är av största vikt att nämnden agerat aktivt och tydligt framöver för att säkerställa att färdtjänsten fungerar ändamålsenligt samt att avtalets samtliga delar följs. Vi ser positivt på att det hålls återkommande möten mellan representanter från nämnden och förvaltningen samt att brukarrådet har bjudits in att delta i en sådan träff. Vidare bedömer vi att nämnden vidtagit åtgärder genom att ställa krav på leverantören innan trafikstart men trots detta har leverantören haft omfattande problem vid övertagandet.

Vi vill uppmana nämnden att säkerställa att eventuella framtida beslut om vite hanteras i enlighet med reglerna för delegationsbeslut och inte i form av verkställighet. Vi bedömer att detta är en brist som inte har åtgärdats sedan förra granskningen.

Med bakgrund i den bild som framträder i enkätundersökningen vill vi poängtera att det är av yttersta vikt att tekniska nämndens ledamöter (och även ersättare i den mån det är möjligt) tillsammans finner former för när och hur färdtjänstverksamheten ska rapporteras till nämnden. Det måste även säkerställas att nämnden hålls underrättad om utvecklingen med den nye leverantören för att sedan kunna agera och ställa krav på leverantörens följsamhet till avtalet.

18 december 2013


Christina Widerstrand

Projektledare



Lena Salomon

Uppdragsledare