

Handläggare
Ariane Andersson
Telefon: 08-508 33 277

Till
Utbildningsnämnden
2016-02-04

Brukarundersökning till skolor, elever och föräldrar som reser med Samtrans

Svar på skrivelse från Lotta Edholm (L), Cecilia Brinck (M), John Kåberg (C) och Christian Carlsson (KD)

Förvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämnden godkänner tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Tony Mufic
Utbildningsdirektör

Lena Holmdahl
Avdelningschef

Sammanfattning

Lotta Edholm (L) m.fl. har i en skrivelse frågat hur förvaltningen får information om kvaliteten på skolskjutsen och vilka åtgärder som vidtas för att komma tillrätta med brister i kvaliteten. Utbildningsförvaltningen följer kvaliteten på tjänsten genom antalet reklamationer. Processen för att påtala och åtgärda bristerna i skolskjutsen och övriga turbundna persontransporter pågår sedan tidigare utifrån de ramar som avtalsformen ger. Samtrans har tagit fram ett åtgärds paket inriktat på att öka kapaciteten och bättre motsvara kvalitetskraven. Serviceförvaltningen har en tät uppföljning inplanerad för de kommande månaderna för att följa upp effekterna av åtgärds paketet och utifrån det kommer beslut att tas om när en ny upphandling ska genomföras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och styrning i samråd med grundskoleavdelningen och gymnasieavdelningen.

Bakgrund

Stockholms stad har, genom serviceförvaltningen, upphandlat persontransporter för såväl skolskjuts som övriga turbundna persontransporter. Upphandlingen av persontransporter är reglerat i

fem avtal, ett för skolskjuts och resterande fyra avser övriga persontransporter för olika delar av staden. Samtrans är utförare av tjänsterna för samtliga avtal för perioden 2014-07-01-2016-06-30. Serviceförvaltningen har ingått avtalen och ansvarar för uppföljningen av dem medan utbildningsförvaltningen och skolorna är beställare av skolskjuts.

Ärendet

Lotta Edholm (L), Cecilia Brink (M), John Kåberg (C) och Christian Carlsson (KD) har lämnat en skrivelse till utbildningsnämnden om skolskjuts. Skrivelsen lyfter fram att den första perioden av avtalet präglats av mycket problem samtidigt som utbildningsnämnden inte får någon regelbunden återkoppling kring hur avtalet följs och har, enligt skrivelsen, ingen möjlighet att få information om kvaliteten i utförandet. I skrivelsen ställs två frågor till utbildningsförvaltningen.

- Hur får förvaltningen idag information från brukarna om skjutsens punktlighet, trafiksäkerhet samt chaufförernas bemötande?
- Vilka åtgärder planerar förvaltningen att vidta för att komma till bukt med dessa problem?

Förvaltningens synpunkter och förslag

Skolskjuts är en viktig insats för att många barn och ungdomar ska kunna komma till skolan. Det är cirka 1 300 barn och ungdomar som har skolskjuts med skoltaxi, både inom kommunala skolor och vid fristående och skolor i andra kommuner. Förvaltningen har därför sedan terminsstarten hösten 2014 noga följt de brister som varit i skolskjutsen, i tät dialog med såväl utföraren som serviceförvaltningen.

Utbildningsförvaltningen följer kvaliteten på tjänsten genom antalet reklamationer. Det är avgörande för att bristerna ska kunna åtgärdas att reklamationerna sker och att utföraren genom dessa får nödvändig information om vilken elev det avser, när avvikelser uppstått och vad avvikelserna består av. Skolor och vårdnadshavare skickar reklamationerna till Samtrans med en kopia till utbildningsförvaltningen. Allvarliga reklamationer, såsom avvikelser i trafiksäkerhet eller stora återkommande förseningar, ska även skickas till serviceförvaltningen. Skolor och vårdnadshavare kontaktar också förvaltningarna per telefon med synpunkter. Serviceförvaltningen har haft möten med intresseorganisationer för att ta del av deras synpunkter. Både utbildningsförvaltningen och serviceförvaltningen bevakar att Samtrans återkopplar åtgärder på

reklamationerna. Utbildningsförvaltningen följer särskilt de resenärer som har upprepade reklamationer och har en dialog med Samtrans om åtgärder för dessa.

Vid terminsstarten hösten 2014 var det en förhållandevis stor mängd klagomål. I mars 2015 fördes den så kallade ensamåknigen över till ett eget avtal med en annan utförare. I samband med det, och då snön försvunnit, minskade antalet reklamationer. Vid terminsstarten hösten 2015 ökade återigen antalet reklamationer; dock inte till samma nivå som föregående höst. Under hösten handlar det om cirka 250-450 reklamationer per månad samtidigt som cirka 33 500 resor utförs per månad.

Sedan avtalet trädde i kraft har huvuddelen av reklamationerna avsett förseningar men det finns också synpunkter på brister i kommunikationen, bemötandet och trafiksäkerheten.

Processen för att påtala och åtgärda bristerna i skolskjutsen och övriga turbundna persontransporter pågår sedan avtalsstart utifrån de ramar som avtalsformen ger. Återkommande uppföljningsmöten har genomförts under hela perioden mellan utföraren och serviceförvaltningen där även utbildningsförvaltningen har deltagit. Serviceförvaltningen lämnade i november 2015 en så kallade erinran med begäran om rättelse till Samtrans. Erinran lyfter fram de punkter i avtalet där staden anser att kraven inte uppfylls. Det handlar bland annat om att resenären ska hämtas och lämnas vid beställd tid och att resenärer inte får lämnas ensamma vid avlämningsstället om det inte har överenskommit. Erinran tar också upp brister i tillgången på personal och fasta chaufför, utebliven information och brister i hur klagomålen hanteras.

Samtrans har tagit fram ett åtgärdspaket för att komma tillrätta med de brister som erinran tar upp. Åtgärderna är inriktade på: reklamationshanteringen, organisationsförändringar, utbildning och ökad kapacitet. De innebär bland annat att Samtrans ska förstärka olika funktioner inom beställningscentralen och få in fler fordon. Åtgärderna omfattar också utbildningsinsatser samt insatser för att få in nödvändig information vid reklamationer.

Parallellt med detta kommer utbildningsförvaltningen att följa upp de skolor som gör ändringar av beställningarna, det vill säga beställningar som inte står i överensstämmelse med anvisningar och rutiner samt med avtalet. Antalet ändringar påverkar möjligheterna att få stabilitet i skolskjutsen och det är därför viktigt att säkerställa att gällande reglering följs.

Serviceförvaltningen har en tät uppföljning inplanerad för de kommande månaderna för att följa upp effekterna av åtgärds paketet. Utifrån resultatet av detta pågående arbete kommer beslut att tas om när en ny upphandling ska ske. Samtliga avtal med Samtrans om persontransporter har vid årsskiftet förlängts till och med 2016-12-31. Förlängningsperioden är vald för att se till att nästa avtalsstart inte kommer att ske i samband med skolstarten. Skolstarten är en period med många ändringar i beställningarna och därmed svårigheter att få skolskjutsen att fungera väl.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Bilaga

Skrivelse Brukarundersökning till skolor, elever och föräldrar som reser med Samtrans Lotta Edholm (L), Cecilia Brink (M), John Kåberg (C) och Christian Carlsson (KD)