

Handläggare
Christer Edfeldt
Telefon: 08 - 508 11 815

Till
Servicenämnden
2016-02-02

Stockholms stads avtal om turbundna resor med Samtrans

Svar på skrivelse från Sara Jendi Linder (M)

Förslag till beslut

Servicenämnden lägger ärendet till handlingarna.

Christer Edfeldt
Förvaltningsdirektör

Ärendet

Servicenämnden beslutade vid sitt sammanträde 2015-12-15 att överlämna en skrivelse från Sara Jendi Linder (M) till förvaltningen för beredningen. Skrivelsen gällde Stockholms stads avtal om turbundna resor med Samtrans.

I skrivelsen anges att det under en längre period har inkommit klagomål om att Samtrans inte håller avtalade tider och att skjutsar ibland till och med kan utebli. Vidare anges att det är anmärkningsvärt att staden har förbisett en kvalitetsuppföljning trots återkommande klagomål under en längre period. I skrivelsen anges också att staden måste ta krafttag och kvalitetssäkra samtliga upphandlingar samt häva avtalet med Samtrans om det inte följs. Mot bakgrund av den allvarliga kritik som framförts föreslås att serviceförvaltningen får i uppdrag att redovisa om staden kan upphäva avtalet med Samtrans. Avslutningsvis anges att ett nytt valfrihetssystem ska införas för barn och vuxna så att det själva kan välja utförare inom färdtjänstområdet.

Upphandlingen avseende persontransporter är en samordnad upphandling som serviceförvaltningen har utfört med delegation från utbildningsförvaltningen och samtliga stadsdelsförvaltningar. I den nu pågående uppföljningen av avtalet är serviceförvaltningens roll att i dialog och samarbete med delegerande förvaltningar följa och styra leveransen samt att i förekommande fall besluta om kompletteringar och/eller tillägg till avtalet utifrån affärsmässiga grunder.

Inom ramen för sin roll som avtalsförvaltare har serviceförvaltningen, ända sedan avtalet tecknades 2014, i nära samarbete med beställande förvaltningar och leverantören följt leveransen av dessa tjänster. Det har förekommit vissa brister vilket förvaltningen hela tiden sett mycket allvarligt på och har därför vidtagit ett antal åtgärder. Som exempel på sådan kan nämnas att persontransporter gällande skolskjutsavtalet och barn som har eller kommer att ha beslut om ensamåkning, har lyfts ur det avtal som tecknades med Samtrans. Vidare har förvaltningen överlämnat en erinran till Samtrans (daterad 2015-11-06) där Samtrans anmodas att utan dröjsmål vidta rättelse genom att upphöra med de kvalitetsbrister som anges i erinran. De brister som påtalas är bl a att resenärer har lämnats ensamma vid avlämningsstället och att tillgången på personal och fasta chaufförer varit för låg.

Vi det senaste uppföljningsmötet (2015-12-23) presenterade Samtrans ett antal förbättringsåtgärder som ska införas under januari /februari 2016, vilket ledde till att fristen för erinran förlängdes t o m den 30 april. De åtgärder som Samtrans presenterade omfattar funktioner inom beställningscentralen, fler fordon samt åtgärder för att få in nödvändig information vid reklamationer. Förvaltningen har en mycket tät uppföljning inplanerad med Samtrans under våren för att noga kunna följa om Samtrans föreslagna åtgärder ger avsedd effekt.

Frågan om Samtrans i så väsentlig grad bryter mot de kvalitetskrav som anges i avtalet att det är grund för att häva avtalet är komplex. Förvaltningens bedömning är att det har förekommit och förekommer brister i utförandet, men det är tveksamt om det är i den omfattningen att avtalet kan och bör hävas. Frågan blir inte mindre komplex av att Samtrans menar att staden å sin sida inte håller sig till avtalets överenskommelser fullt ut. De turbundna resor som avtalet omfattar har enligt Samtrans relativt stora avikelser genom att staden ofta ändrar sina beställningar med kort framförhållning.

Själva grundfrågan i den skrivelse som överlämnats till förvaltningen för beredning är om staden *kan* upphäva avtalet med Samtrans. Svaret på detta är att staden genom dess servicenämnd kan häva avtalet om de uppdragsgivande nämnderna, d v s stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden, så önskar. Dock är frågan som ovan sagt komplex och förvaltningens fokus kommer de närmaste månaderna framför allt vara att noga följa utvecklingen av hur Samtrans utför sitt uppdrag åt staden gällande turbundna resor. Resultatet av denna uppföljning kommer att ligga till grund för förvaltningens framtida agerande i ärendet.

Bilaga

Skrivelse från Sara Jendi Linder (M)