

Handläggare
Anne-Sofie Ohlsson
Telefon: 08-50811500

Till
Servicenämnden 2018-04-17

Svar på skrivelse angående avtal om persontransporter från Henrik Sjölander (m) m.fl.

Förvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelse ”Hur ska staden säkerställa alla elevers lagstadgade rätt att kunna ta sig till skolan?” från Henrik Sjölander (m) m.fl.

Anna-Karin Sandén
T.f. förvaltningschef

Liselothé Engelgren
Avdelningschef

Sammanfattning

Serviceförvaltningen har tecknat nya avtal med ett antal erfarna leverantörer och avtalen är fördelade efter stadens geografiska indelning. Serviceförvaltningen satsar mer resurser än tidigare för att säkerställa att avtalen efterföljs och har inrättat en beställningscentral som kvalitetssäkrar stadens beställningar och skickar dem till korrekt leverantör. Tidsfönster har inrättats för att möjliggöra en samplanering av resorna för stadens resenärer. Avvikelser ska rapporteras direkt till stadens leverantörer, så att de snabbt får kännedom om de resor som inte utförts enligt beställning.

Staden har flera sanktionsmöjligheter i avtalet med ett flertal olika vitesgrundande situationer. Om en leverantör missköter sig och efter anmodan av rättelse ändå inte vidtagit rättelse, har staden rätt att häva ett avtal. Staden har aktivt arbetat tillsammans med leverantörerna inför avtalsstart, för att säkerställa att leverantörerna är medvetna om sitt åtagande och att de nya avtalen ska löpa smidigt. Efter avtalsstart vidtar ordinarie avtalsuppföljning.

Bakgrund

Vid servicenämndens sammanträde 2018-03-20 överlämnade Henrik Sjölander (m) m.fl. en skrivelse med frågor om hur förvaltningen säkerställer att de nya avtalen om persontransporter fungerar väl. I skrivelsen önskas svar på fem frågor:

1. Hur säkerställer Serviceförvaltningen att skolskjutsen nu fungerar väl för eleverna?
2. Anser Serviceförvaltningen att det är rimligt att ha ett tidsfönster vid persontransporter som medför att en elev kan behöva vänta i upp till två timmar per dag på skolskjuts?
3. Vilka möjligheter finns för föräldrar att rapportera felaktigheter direkt till stadens förvaltningar utan att gå via leverantören eller skolan?
4. Vilka sanktionsmöjligheter finns i avtalet och vilka möjligheter finns att bryta avtalet om leverantörerna inte håller vad som utlovats?
5. På vilket sätt arbetar staden för att säkra upp så att leverantörerna håller de åtaganden som de har gjort gentemot stockholmarna och de lever som använder skolskjuts?

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats av verksamhetsområde Upphandling och inköp i samarbete med staben.

Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2018-04-10.

Förvaltningens svar på skrivelsen

Serviceförvaltningen har tecknat avtal om persontransporter med tre erfarna leverantörer. Avtalen gäller från 2018-03-05 till och med 2020-03-04 med möjlighet till förlängning 1 plus 1 år, dock längst till och med 2022-03-04.

Nedan redovisas serviceförvaltningens svar på de frågor som ställts i skrivelsen.

1. Hur säkerställer serviceförvaltningen att skolskjutsen nu fungerar väl för eleverna?

Avtal har tecknats med flera erfarna leverantörer då det i marknadsundersökningen som genomfördes innan upphandling, framhölls av alla leverantörer att ingen leverantör klarar att leverera kvalitetssäkrade resor för stadens alla resenärer.

Serviceförvaltningen har anställt en avtalsförvaltare enkom för detta avtal. Detta för att säkerställa resurser till en mer noggrann

uppföljning av de ingångna avtalen. Serviceförvaltningen har även inrättat en beställningscentral, som jobbar med att säkerställa kvalitet på de beställningar som staden lämnar till leverantörerna. Detta för att minimera riskerna att en felaktig beställning lämnas till en leverantör eller att en beställning skickas till fel leverantör. Beställningscentralen kommer också att jobba med att påminna stadens beställare när det är dags att förnya beställningar, så att det inte riskerar att bli glapp eller att beställningsblanketter skickas försent till leverantörerna.

2. Anser serviceförvaltningen att det är rimligt att ha ett tidsfönster vid persontransporter som medför att en elev kan behöva vänta i upp till två timmar per dag på skolskjuts?

I de nya avtalen har leverantören rätt att tillämpa s.k. tidsfönster, vilket ger leverantören en större möjlighet till samplanering. Skälet till detta är leverantörerna tidigare inte har kunnat samplanera t.ex. personer som bor på samma boende och som ska till samma dagverksamhet, om de har haft olika hämtningstider, eller om en skolelev ska hämtas från sin skola och en skolkompis bor i samma område och har hämtningstid 5 min senare. Samplanering av resenärer medför således att färre bilar behöver trafikera stadens vägar och det ger både en miljö- och framkomlighetsvinst.

Tidsfönster innebär *inte* att leverantören kan hämta inom en flexibel 30 minuters period varje dag, utan att leverantören kan planera sin hämtningstid utifrån ett tidsfönster. När leverantören har meddelat en hämtningstid (inom tidsfönstret) så är det den tiden som gäller vid hämtning.

Tidsfönstret innebär att:

- Leverantören får lämna resenär som tidigast max 30 minuter före beställd lämningstidpunkt.
- Leverantören får hämta resenär som senast max 30 minuter efter beställd hämtningstidpunkt.

3. Vilka möjligheter finns för föräldrar att rapportera felaktigheter direkt till stadens förvaltningar utan att gå via leverantören eller skolan?

Om det har visat sig att leverantören inte håller sin meddelade hämtningstid så ska detta rapporteras som avvikelser till utförande leverantör.

En förälder måste rapportera avvikelser direkt till stadens leverantörer så att de får kännedom om sådant som inte fungerar och få en möjlighet till rättelse. En förälder kan alltid skicka en kopia till stadens förvaltningar och skolor på den avvikelserapportering som görs till leverantör. Staden har då en större detaljkännedom vid den uppföljning som görs med leverantörerna på en aggregerad nivå.

4. Vilka sanktionsmöjligheter finns i avtalet och vilka möjligheter finns att bryta avtalet om leverantörerna inte håller vad som utlovats?

Om leverantörens uppdrag inte utförs i enlighet med ramavtal, utgår viten i följande situationer.

- Försening: Efter tredje förseningen per resenär, under en 30 dagarsperiod, som överstiger 45 min per försening i förhållande till meddelad hämtnings- och lämningspunkt på enheten, kan staden kräva vite med 2000 kr per tillfälle.
- Utebliven transport: Om leverantören uteblir med en transport kan staden kräva vite med 2000 kr. Som utebliven transport räknas försening som överstiger 60 min i förhållande till meddelad hämtningstidpunkt.
- Utför inte medföljning/överlämnar inte hand till hand: Om förare inte följer beställning om medföljning eller inte överlämnar resenär från hand till hand, såvida beställning inte tillåter att resenär kan lämnas ensam, kan staden kräva vite med 5000 kr per tillfälle.
- Säkerhet: Om transport sker med fordon som avviker från ramavtalets kravspecifikation avseende alkohol eller om förare inte säkerställer säkring av rullstol, barn i bälteskudde vid behov därom eller att resenärerna inte fastspänns med bilbälte utgår vite med 5 000 kr. Om förseelsen upprepas av samma förare ska denne omedelbart stängas av från fortsatt körning i stadens transportuppdrag.
- Förare: Om trafikering sker med förare som avviker från ramavtalets kravspecifikation avseende bl.a. klädsel, legitimation, service till resenär eller avviker från instruktionerna i en beställning utan beställarens godkännande utgår vite med 1 000 kr per påbörjat trafikdygn och förare. Om förseelsen upprepas av samma

förare ska denne omedelbart stängas av från fortsatt körning i stadens transportuppdrag.

- Fordon: Om transport sker med fordon som avviker från ramavtalets kravspecifikation avseende bl.a. ålder, miljö, utrustning, kapacitet eller standard utgår vite med 2 000 kr per påbörjat trafikdygn & fordon.

Om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalen och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse har staden rätt att antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättning. Staden har även rätt att häva avtalet om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte vidtar rättelse inom skälig tid.

5. På vilket sätt arbetar staden för att säkra upp så att leverantörerna håller de åtaganden som de har gjort gentemot stockholmarna och de elever som använder skolskjuts?

Staden har, inför avtalsstart, aktivt arbetat tillsammans med leverantörerna för att säkerställa att de har tillgång till alla stadens beställningar. Vi har tillsammans gått igenom de förutsättningar som gäller i avtalen.

Staden har haft regelbundna avstämningsmöten med leverantörerna inför avtalsstart och har en kontinuerlig dialog och uppföljning med leverantörerna efter avtalsstart.

Staden kommer nu att arbeta enligt ordinarie avtalsuppföljning med leverantörerna. I den uppföljningen kommer vi även att kunna tillvarata de erfarenheter som beställningscentralen har gjort under avtalsstarten och det fortsatta arbetet med beställningar.

Bilagor

1. Skrivelse från Henrik Sjölander (m) m.fl.