

**Handläggare**  
Madeleine Söderholm  
Telefon: 08-508 33 980

**Till**  
Utbildningsnämnden  
2018-06-14

## Hur ska staden säkerställa alla elevers lagstadgade rätt att kunna ta sig till skolan?

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

### Förvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som  
svar på skrivelsen.

Lena Holmdahl  
Utbildningsdirektör

Malin Eriksson  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Cecilia Brinck (M), Lotta Edholm (L), Christian Carlsson (KD) och  
John Kåberg (KD) har inkommit med en skrivelse angående hur alla  
elevers lagstadgade rätt till skolskjuts ska säkerställas.

Utbildningsförvaltningen arbetar aktivt för en kvalitativ skolskjuts  
och brukarnas behov är utgångspunkten vid upphandling,  
genomförande och utvärdering av skolskjutsen.

Utbildningsförvaltningen hade inför avtalsövergången ett nära  
samarbete med skolor, Serviceförvaltningen och  
skolskjutsleverantörerna för att säkerställa att övergången blev så  
bra som möjligt för eleverna.

I samband med avtalsövergången fördubblades bemanningen inom  
skolskjutsfunktionen så att utbildningsförvaltningen snabbt kunde  
agera vid avvikelser. Utbildningsförvaltningen deltog också vid de  
uppföljningsmöten som serviceförvaltningen kallade till med  
leverantörerna.

## **Bakgrund/Ärendet**

Cecilia Brinck (M), Lotta Edholm (L), Christian Carlsson (KD) och John Kåberg (KD) har inkommit med en skrivelse angående hur alla elevers lagstadgade rätt till skolskjuts ska säkerställas.

Skribenterna önskar svar på följande frågor:

1. Hur säkerställer Serviceförvaltningen/Utbildningsförvaltningen att skolskjutsen nu fungerar väl för eleverna?
2. Vilka möjligheter finns för föräldrar att rapportera felaktigheter direkt till stadens förvaltningar utan att gå via leverantören eller skolan?
3. Vilka sanktionsmöjligheter finns i avtalet och vilka möjligheter finns att bryta avtalet om leverantörerna inte håller vad som utlovats?
4. 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**

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

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Serviceförvaltningen har tecknat avtal om persontransporter med tre erfarna leverantörer. Avtalen gäller från den 5 mars 2018 till och med 4 mars 2020 med möjlighet till förlängning i ett plus ett år, dock längst till och med den 4 mars 2022.

Den lagstadgade skolskjutsen utgör en del av säkerställandet av alla elevers rätt till utbildning. Därtill tillhandahåller Stockholms stad skolskjuts för flera elevgrupper utöver vad som stadgas i skollagen, i enlighet med de av kommunfullmäktige fastställda skolskjutsanvisningarna. Detta innebär att staden, i vissa fall, tillhandahåller skolskjuts för förskoleklass elever, elever i fristående skolor och elever i andra kommuners skolor. Detta regleras i de anvisningar som kommunfullmäktige beslutade den 15 november 2012. Den ambition som staden har avseende tillhandahållandet av skolskjuts innebär att antalet resor är långt fler än vad de skulle vara om staden endast tillhandahöll skolskjuts enligt skollagens minimikrav. Detta innebär att genomförande av skolskjutsen därmed blir mer komplex och kräver mer resurser.

Utbildningsförvaltningen och serviceförvaltningen arbetar aktivt för en kvalitativ skolskjuts och brukarnas behov är utgångspunkten för detta. Förvaltningarna har en nära dialog och samarbete kring

skolskjutsen. Utbildningsförvaltningen ansvarar för att rätt elev får skolskjuts enligt skollagen eller stadens skolskjutsanvisningar och serviceförvaltningen ansvarar för avtalsefterlevnaden.

Utbildningsförvaltningens roll har varit att säkerställa att de beslut som fattas avseende såväl upphandling som praktiska frågor har haft elevernas bästa i fokus. Vissa av de elevgrupper som åker skolskjuts har svårt för förändringar och kan uppleva bytet av skolskjutsleverantör som svårt. Utbildningsförvaltningens perspektiv har därför varit att för leverantörerna understryka vikten av kontinuitet för eleverna från första resan med de nya leverantörerna.

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

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

Serviceförvaltningen hanterar upphandlingen och frågor om denna, såväl juridiska som praktiska. Utbildningsförvaltningen har en nära dialog och samarbete med serviceförvaltningen kring frågor relaterade till skolskjutsen. Avtal har tecknats med flera erfarna leverantörer då det i marknadsundersökningen som genomfördes innan upphandling, framhölls av alla leverantörer att ingen leverantör ensam klarar att leverera kvalitetssäkrade resor för stadens alla resenärer.

Sedan förra avtalsövergången, vid årsskiftet 2016/2017 har utbildningsförvaltningen skapat en förvaltningsövergripande skolskjutsgrupp som består av chefen för enheten för ersättning och skolplikt, stabscheferna för grundskole- respektive gymnasieavdelningen samt representanter från ekonomienheten och kommunikationsenheten. Inför avtalsstarten bildade denna grupp förvaltningens arbetsgrupp vad gäller skolskjuts. Gruppen hade täta möten för att se till att all information nådde skolorna och förberedde inför olika scenarion.

Inför avtalsövergången vidtog utbildningsförvaltningen ytterligare åtgärder för att skolskjutsen skulle fungera bra för eleverna. Utbildningsförvaltningen tog fram informationsmaterial som skickades till skolorna och vårdnadshavarna samt uppdaterade informationen på stockholm.se. Utbildningsförvaltningen anordnade informationsträffar för de fristående skolorna. Vid dessa träffar deltog även skolskjutsleverantörerna så att skolorna skulle få information om hur dessa arbetar och vad de behöver från skolorna

för att skolskjutsen ska avlöpa bra. Utbildningsförvaltningen anordnade även informationsträffar med stadens egna skolor.

Inför avtalsstarten sammanställde förvaltningen listor med kontaktuppgifter till skolor och vårdnadshavare så att dessa skulle kunna kontaktas vid problem med skolskjutsen. Under första avtalsveckan hade utbildningsförvaltningen dagliga möten med serviceförvaltningen för att stämma av hur skolskjutsen fungerade. En sammanställning av de reklamationer som inkom skickades dagligen till serviceförvaltningen.

Under de första veckorna fanns två extra handläggare i beredskap på enheten för ersättning och skolplikt ifall det skulle behövas extra bemanning för att lösa de oklarheter som kan uppstå vid en avtalsövergång. Dessutom utökades telefontiderna från kl. 8:00-11:00 till kl. 7:00 -15:30.

Serviceförvaltningen har även inrättat en beställningscentral, som jobbar med att säkerställa kvalitet på de beställningar som staden lämnar till leverantörerna. Samtliga skolskjutsbeställningar har skickats till beställningscentralen.

Serviceförvaltningen bokade in extra avstämningar med de leverantörer som hade flest reklamationer. Utbildningsförvaltningen deltog vid dessa avstämningar för att tillförsäkra sig om att leverantören arbetade för att rätta till de problem som uppstått.

Alla reklamationer/avvikelse dokumenteras löpande och vid allvarigare reklamationer tar utbildningsförvaltningen direktkontakt med leverantören.

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

Om skolskjutsresorna inte lever upp till önskad kvalitet ska detta rapporteras som avvikelse direkt till utförande leverantör.

Avvikelse måste rapporteras direkt till leverantören så de får kännedom om sådant som inte fungerar och får en möjlighet att åtgärda det. Vårdnadshavarna ska dock även skicka en kopia på avvikelsen per mejl till utbildningsförvaltningen som sammanställer alla inkomna avvikelser. På så sätt får utbildningsförvaltningen bättre detaljkännedom och möjlighet att följa upp ärenden med leverantörerna. Vid allvarigare incidenter tar utbildningsförvaltningen direktkontakt med leverantörerna för att få återkoppling i ärendet.

Under en dag sker drygt 2 500 resor för Stockholms stads elever vilket på en månad blir drygt 50 000 resor. I samband med avtalsskiftet i mars inkom sammanlagt 166 reklamationer. Under april månad var motsvarande siffra 26 stycken. Även om varje reklamation får konsekvenser för den enskilda eleven är utbildningsförvaltningens bedömning att övergången i det stora hela har gått bra.

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

Serviceförvaltningen är avtalsansvariga och hanterar frågor kring upphandlingen.

4. *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. Serviceförvaltningen har tillsammans med skolskjutsleverantörerna gått igenom de förutsättningar som gäller i avtalen.

Serviceförvaltningen har regelbundna avstämningar med leverantörerna där även utbildningsförvaltningen deltar. Utbildningsförvaltningen har en nära dialog med serviceförvaltningen om hur skolskjutsen fungerar för eleverna.

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

### **Bilaga**

Hur ska staden säkerställa alla elevers lagstadgade rätt att kunna ta sig till skolan