

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Färdtjänst

Handläggare  
Ulrik Waldau  
Ulrik.waldau@sl.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-05-27

Färdtjänstnämnden  
2021-06-16, punkt 10

Ärende  
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Beslut om stöd för Callcenter juli till och med september 2021**

### **Ärendebeskrivning**

Färdtjänstnämnden har från april 2020 till och med juni 2021 fattat beslut om stöd för Callcenter då det är en funktion som är uppbyggd på samhällsbetalt resande och det finns ett behov att stödja leverantören ekonomiskt då inkommande samtal minskat. Färdtjänstverksamheten föreslår nu ett fortsatt stöd från juli till och med september 2021.

### **Förslag till beslut**

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Färdtjänstverksamheten fortsatt har möjlighet att ge stöd till callcenter i det fall behovet förekommer från juli till och med september 2021.
2. Säkra att regionen har regressrätt om andra myndighetsersättningar ger skäl till justeringar av beräknade och utbetalda stöd av regionen.
3. Färdtjänstverksamheten fortsatt använder sig av samma modell för stöd som använts april till och med mars 2021.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-05-27

Ärende  
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## Förslag och motivering

### Bakgrund

På Callcenter har antal inkommande samtal och beställningar av resor under rådande pandemi (covid-19) minskat med cirka 50 procent i början av pandemin och cirka 3 - 5 procent de senaste månaderna i jämförelse med 2019.

Callcenter för färdtjänstverksamheten hanterar mottagning av beställningar av taxi inom färdtjänstresor och sjukresor samt mottagning av beställningar inom Närtrafiken. Den initiala nedgången i antal inkommande samtal var väsentligt högre än man i en så personalintensiv bransch kunde beräkna och som presenterades i upphandlingsmaterialet inför avtal. Den största andelen av ersättningen i avtalet är rörlig och utgår från antal besvarade samtal samt registrerade beställningar som inte blir avbokade.

Funktionen är upphandlad av Samres AB med avtalsstart 1 april 2020.

Samres AB som har huvuddelen av sina intäkter från offentliga beställare kan inte få tillgång till de statliga myndigheternas för närvarande beslutade företags-stöden med anledning av rådande pandemi.

Färdtjänstnämnden har från april 2020 till och med juni 2021 fattat beslut om stöd för Callcenter då det är en funktion som är uppbyggd på samhällsbetalt resande och det kan uppkomma ett behov att fortsatt stödja Leverantören ekonomiskt i det fall rådande situationen skulle förvärras.

Stöd har uppgått enligt nedan:

Januari 2021	0 SEK
Februari 2021	0 SEK
Mars 2021	0 SEK
April 2021	0 SEK

Färdtjänstverksamheten konstaterar att funktionen Callcenter är viktig som funktion eftersom den är särskild riktad mot trafik och människor med särskilda behov.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
*Färdtjänst*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-05-27

Ärende  
FTN 2020-0038

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

### **Överväganden och motivering**

Förutsättningarna för Samres AB att utföra uppdraget har förändrats på ett mycket väsentligt sätt i och med covid-19. Färdtjänsten har under flera år haft en mycket väl fungerande verksamhet tillsammans med Leverantören och vill vidmakthålla det samarbetet under rådande omständigheter och efter krisen.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Åtgärder ska ligga inom gällande budgetramar.

Utifrån en modell där trafikminskningen beräknas till cirka 20-22 procent kan färdtjänstverksamheten ersätta leverantören upp till 80 procent av 2019 års utfall för juli, augusti och september.

#### *Riskbedömning*

När pandemi-situation i samhället senare börjar övergå i ett mer normalt läge så finns därför betydande risker att färdtjänstnämnden saknar möjlighet att möta upp resandebehovet med hög tillgänglighet och kunnig bemanning.

#### *Konsekvenser för miljön*

N/a

#### *Sociala konsekvenser*

N/a

Sara Catoni  
Bitr. förvaltningschef

Ulrik Waldau  
Sektionschef