

Region Värmland

Granskning av sjukresor, färdtjänst och
skolresor



Building a better
working world

Innehåll

1. Inledning	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte.....	3
1.3. Revisionskriterier.....	4
1.4. Definitioner och disposition av rapport.....	4
2. Det organisatoriska sammanhanget	5
3. Sjukreseverksamheten	7
3.1. Utveckling av volymer och kostnader för sjukresor	7
3.2. Myndighetsutövning, beställning och egenavgifter	8
3.3. Bedömning	9
4. Färdtjänstverksamheten	11
4.1. Färdtjänstverksamheten i Region Värmland	11
4.2. Utveckling av volymer och kostnader	12
4.3. Myndighetsutövning och egenavgifter	13
4.4. Beställning och drift av verksamheten	16
4.5. Bedömning	17
5. Upphandling och uppföljning av avtalen för sjukresor och färdtjänst	18
5.1. Bedömning	19
6. Riktlinjerna för sjukresor och färdtjänst är föremål för förändringar	20
7. Skolskjutsverksamheten	21
7.1. Utveckling av kostnader	21
7.2. Upphandling och uppföljning av avtal	22
7.3. Avtalsuppföljning	23
7.4. Processen för skolskjuts.....	24
7.5. Bedömning	25
8. Styrelse och nämnds uppföljning av verksamheten.....	26
8.1. Bedömning	26
9. Sammanfattande bedömning och rekommendationer	28
Bilaga 1: Revisionskriterier	31

Sammanfattning och rekommendationer

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Värmland genomfört en granskning av samhällsbetalda resor. Regionen sköter driften och administrationen av sjukresor, färdtjänst/riksfärdtjänst samt skolskjutsar. Färdtjänst och skolskjutsar genomförs på uppdrag av länets kommuner exklusive Karlstad kommun. Flera förändringar har varit och är förestående. Det tidigare bolaget Värmlandstrafik AB har i samband med regionbildningen blivit en förvaltning och Karlstad kommun lämnar över hanterandet av färdtjänst till regionen.

Granskningen syftar till att ge revisorerna underlag för att bedöma om regionstyrelsen samt kollektivtrafiknämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, har inrättat en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet.

Den övergripande bedömningen är att kollektivtrafiknämnden styrt en verksamhet som fungerar väl trots pågående och kommande förändringar avseende organisering och upphandling. Bedömningen vilar på följande iakttagelser:

- ▶ Det finns tydlig information och aktuella riktlinjer för verksamheten som följer lagstiftning och förordningar. Under 2020 har ett omfattande arbete genomförts för att föreslå bättre riktlinjer för sjukresor och färdtjänst för införande 2023. Detta som en förberedelse för kommande upphandling 2023. Då kommer upphandling av transportföretag till de olika reseslagen att synkroniseras efter att tidigare skett vid olika tillfällen.
- ▶ Beställning och tillståndsgivande för resor fungerar väl och regionens beställningscentral har god tillgänglighet.
- ▶ De kundnöjdhetsmätningar som görs visar goda resultat.
- ▶ Upphandling och uppföljning av avtal med transportföretagen är väl organiserade och väl dokumenterade.
- ▶ Regionens uppdrag att åstadkomma effektivisering genom samordning av enskilda resor och mellan olika reseslag har givit goda resultat.
- ▶ Samordningen och avtalen med kommunerna avseende skolresor fungerar väl.

Granskningen har emellertid identifierat ett antal förbättringsområden vilka framgår av följande rekommendationer till kollektivtrafiknämnden:

- ▶ Tillse att processen för tillståndsprovningen för färdtjänsten dokumenteras genom en processanalys och beskrivning. Detta för att säkerställa en likvärdig provning och en minskad sårbarhet. Bedömningen är att denna kompetens idag är personbunden. I denna beskrivning bör även kompetenskraven definieras.
- ▶ Förbättra uppföljningen av de samhällsbetalda resorna. Nämndens ledamöter får god information om utvecklingen vad gäller ekonomi och kvalitet. Däremot kan en extern intressent inte få information om verksamheten via protokoll, delårsrapport eller årsredovisning.
- ▶ Utveckla en mer heltäckande målstyrning av verksamheten. Nu finns endast ett mål i nämndplanen; att samordningseffekten ska öka.
- ▶ Utveckla rapporteringen till kommunerna med analyser av kvalitet och framför allt kostnadseffektivitet.

Utförligare svar på revisionsfrågorna finns i slutet av rapporten (avsnitt nio).

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Revisorerna i Region Värmland har i "Revisionsplan 2020" aktualiserat en granskning avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet.

Kollektivtrafiknämndens uppgifter är bl.a., enligt regionfullmäktiges reglemente för nämnden, att:

- ▶ Ansvara för upphandling och avtal om sjukresor.
- ▶ Ansvara för upphandling och avtal om färdtjänst och skoltrafik i de fall kommuner överlåtit uppgiften till myndigheten.
- ▶ Ansvara för färdtjänst enligt lag 1997:736 och riksfärdtjänst enligt lag 1997:735, i de fall kommuner överlåtit uppgiften till myndigheten.
- ▶ Samordna den regionala kollektivtrafiken med färdtjänst och sjukresor (särskild kollektivtrafik) liksom med kommunernas skolskjutsverksamhet.

Regionala kollektivtrafikmyndigheten (RKM) är huvudman för färdtjänst i länets samtliga kommuner. Kommunen ersätter myndighetens nettokostnad för trafiken. Ansvaret regleras i särskilda avtal med respektive kommun.

Skolskjuts är en kommunal uppgift enligt skollagen. Alla kommuner i länet utom Karlstads kommun har överenskommit med RKM om att överta uppgiften att upphandla skolskjuts samt samordna trafiken. Kommunen ersätter myndighetens nettokostnad för trafiken. Överenskommelsen regleras i särskilda avtal med respektive kommun.

Kollektivtrafiken i Värmlands varumärken består idag av Värmlandstrafik och Karlstadsbuss som upphandlar läns- och tätortstrafik med buss, tåg, skoltrafik samt servicetrafik för färdtjänst och sjukresor. Kollektivtrafiken i Värmland upphandlar all trafik, förutom servicelinjerna, som körs i egen regi.

Färdtjänst är den ordinarie samhällsfinansierade kollektivtrafiken i länet för personer med funktionshinder. Region Värmland ansvarar för färdtjänst och riksfärdtjänst i alla Värmlands kommuner.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen samt kollektivtrafiknämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, har inrättat en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet.

För att uppnå syftet besvaras följande delfrågor:

- ▶ Finns ändamålsenliga styrdokument, policys och riktlinjer avseende hanteringen av färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet och är dessa implementerade i den nya regionen?
- ▶ Tillser styrelsen och nämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, att de erhåller en tillräcklig uppföljning och återrapportering avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet? Är den interna kontrollen avseende hanteringen av färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet tillräcklig?
- ▶ Sker tillståndsbedömning och övriga hantering av färdtjänst och riksfärdtjänst i enlighet med gällande lagstiftning?

- ▶ Finns ändamålsenliga bokningssystem avseende färdtjänst och sjukresor? Sker hanteringen av uttagandet av avgifter inom färdtjänsten samt egenavgifter inom sjukresor på ett ändamålsenligt sätt?
- ▶ Sker upphandling samt avtalsuppföljning avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet på ett ändamålsenligt sätt?
- ▶ Finns det tydliga avtal och ansvarsfördelning mellan regionen och de värmländska kommunerna avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet? Sker fördelning av kostnader på avtalat sätt?

1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna är de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar. Kriterierna beskrivs inne i rapporten i anslutning till respektive område men finns även sammanställda i bilaga 2.

1.4. Genomförande

Granskningen är gjort genom dokumentgranskning och intervjuer med ledande tjänstepersoner inom förvaltningen samt med ordförandena i kollektivtrafiknämnden respektive regionstyrelsen. Intervjuförteckning se bilaga 1.

1.5. Definitioner och disposition av rapport

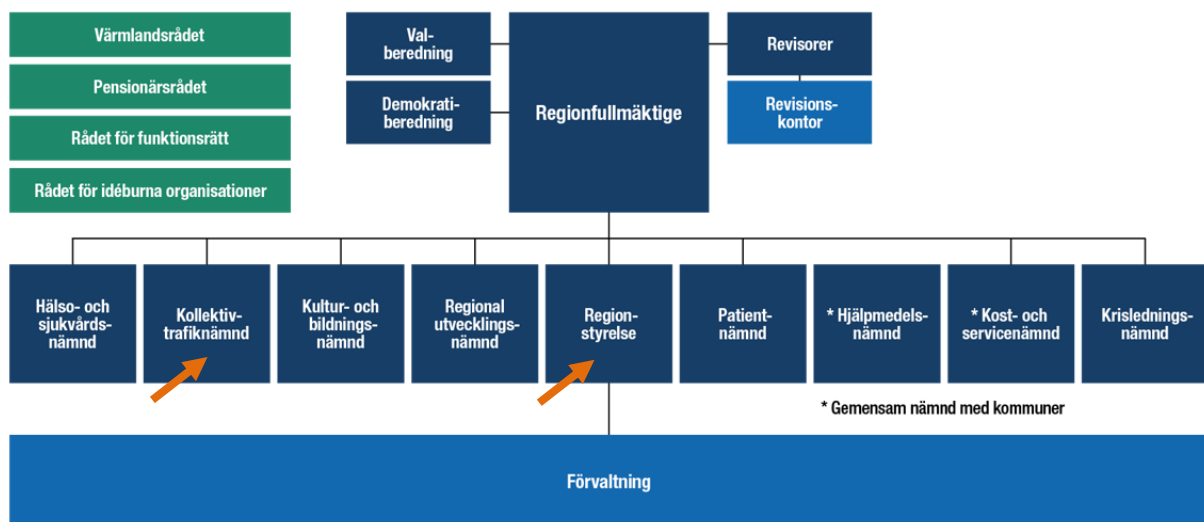
Rapporten inleds med det organisatoriska sammanhanget. Därefter beskrivs och bedöms de tre olika reseslagen i varsina avsnitt. Rapporten avslutas med ett avsnitt kring styrelsens och nämndens styrning och uppföljning. Sist i rapporten ges sammanfattade svar på respektive revisionsfråga.

I och med regionbildningen blev det tidigare bolaget Värmlandstrafik en förvaltning. Denna förvaltning benämns i rapporten som Region Värmland kollektivtrafik (i fortsättningen RVK). Värmlandstrafik är varumärket för kollektivtrafiknämndens verksamhet och används fortfarande.

Rapporten granskar sjukresor, färdtjänst, färdtjänst och skolresor. Begreppet *samhällsbetalda resor* inbegriper alla dessa reseslag medan begreppet *servicetrafik* avser sjukresor och färdtjänst.

2. Det organisatoriska sammanhanget

Värmlandstrafik var tidigare ett bolag ägt av dåvarande kommunförbundet Region Värmland som utöver den allmänna kollektivtrafiken hanterade sjukresor samt färdtjänst och skolskjutsar för de flesta av länets kommuner. I samband med regionbildningen 2019 blev Värmlandstrafiken en förvaltning inom regionen. Arbetet med att etablera en intern förvaltningsorganisation pågår fortfarande. Det nuvarande organisatoriska sammanhanget ser ut på följande vis.



Kollektivtrafiknämndens uppgifter är bland annat att:

- ▶ Ansvara för upphandling och avtal om sjukresor
- ▶ Ansvara för upphandling och avtal om färdtjänst och skoltrafik i de fall kommuner överlåtit uppgiften till myndigheten
- ▶ Ansvara för färdtjänst enligt lag 1997:736 och riksfärdtjänst enligt lag 1997:735, i de fall kommuner överlåtit uppgiften till myndigheten
- ▶ Samordna den regionala kollektivtrafiken med färdtjänst och sjukresor liksom med kommunernas skolskjutsverksamhet.

Nämnden svarar således både för myndighetsutövning och utförande av beställningscentral och transporter. Transporter utförs av upphandlade transportföretag, med undantag av servicelinjerna som körs i egen regi. Regionstyrelsen ansvarar i detta sammanhang utöver uppsiktsplikten för system för intern kontroll, riktlinjer för verksamhet som bedrivs av privata utförare, det strategiska miljöarbetet samt för att upphandlingar sker enligt LOU. Regionen har endast en förvaltning vilket innebär att den personal som arbetar med samhällsbetalda finns i en organisation där regionstyrelsen är driftsnämnd.

Region Värmland kollektivtrafik (i fortsättningen benämnt RVK) är den förvaltning som håller i all trafikverksamhet. Förvaltningen leds av en trafikdirektör. Denna funktion upprätthålls för närvarande av de två biträdande trafikdirektörerna. Organisationen är för övrigt indelad i områden enligt nedanstående bild. Även denna organisation är enligt intervjuad biträdande trafikdirektör preliminär intill dess att en definitiv organisation kommer ta form.



För närvarande ingår skolskjutsverksamheten i enheten *Busstrafik*. Färdtjänst och sjukresor är organisatoriskt placerade inom enheten *Servicetrafik*. Upphandlingsresurserna finns inom enheten *Utveckling och myndighet*.

3. Sjukreseverksamheten

På nationell nivå styrs regionernas sjukreseverksamhet genom *lag 1991:419 om resekostnadsersättning vid sjukresor*. Denna lag styr främst vilka personer som har rätt till sjukreseersättning samt vilka resor som sjukvårdshuvudmannen är skyldig att lämna ersättning för. Det gäller behandling, diagnostik, rådgivning och utprovning av hjälpmedel med mera. Nio specificerade besöksorsaker inom hälso- och sjukvården och tandvården berättigar till ersättning för sjukresekostnader. Regionerna lämnas utrymme att själva bestämma över själva utformningen av sjukreseverksamheten, exempelvis vilka färdmedel som ska användas samt hur höga egenavgifterna ska vara.

Det nu gällande regelverket för sjukresor (2020-05-01 till 2022-05-01) benämns som riktlinje och är fastställt av servicetrafikchefen men bygger på beslut fattade av fullmäktige, lagar och riksavtalet för utomlänsvård. Här framgår alla kriterier för vilka som är berättigade till sjukresa, under vilka förutsättningar och vilka egenavgifterna är samt vad som gäller för resor till vissa specifika verksamheter. Villkoren finns även publicerade på 1177 Vårdguiden.

Under hösten 2020 har en översyn av riktlinjerna för både sjukresor och färdtjänst presenterats för nämnden, där bland annat egenavgifter tas upp. Översynen presenteras kort i avsnitt 6.

3.1. Utveckling av volymer och kostnader för sjukresor

Varje år genomförs cirka 150 000 sjukresor med en minskande trend de senaste åtta åren. Nedan beskrivs volymer och kostnader för de största volymerna.

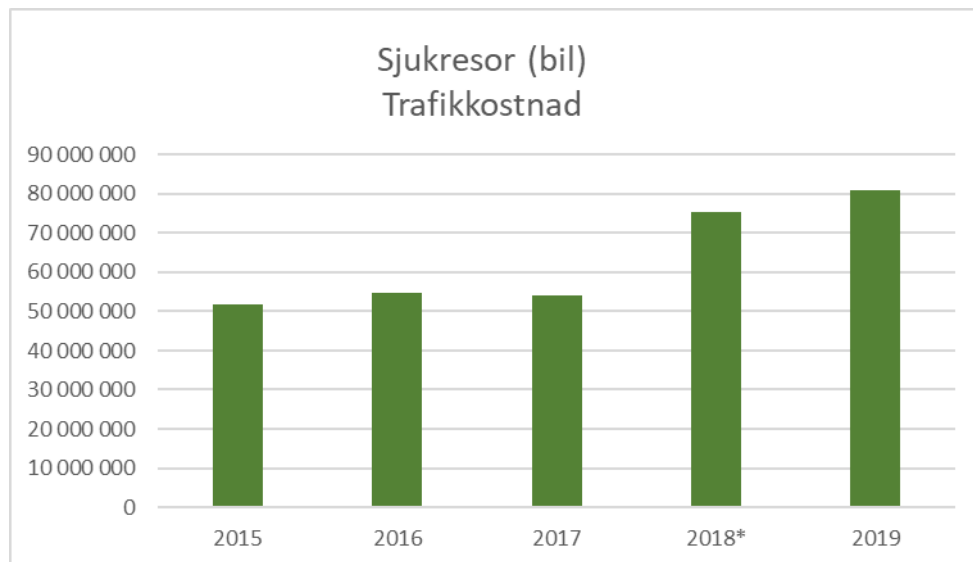
Sjukresor	2018			2019		
	Antal resor	Antal resenärer	Kostnad	Antal resor	Antal resenärer	Kostnad
Bokade sjukresor med taxibil	76 779	119 167	75 178 138	74 136	119 493	80 222 349
Servicelinjer	10 874	36 840	10 616 094	9 447	35 872	8 135 053
Sjukresor vid Karlstad BC	16 957	22874	2 090 623	16 699	21 770	2 177 039
Egen bil	12 822	12 822	1 631 541	14 213	14 213	2 181 102
Buss 8allm. Kollektivtrafik	7 995	7 995	665 357	9 608	9 608	?

Tabell 1: Tabellen innehåller endast de större volymerna. Tågresorna ligger runt 4000 - 5000 resor per år och endast enstaka flygresor. Från 2019 görs inga internfaktureringar för bussresor, därav ingen information om kostnaden. Statistik för liggande transporter saknas på grund av organisationsändringar i samband med regionbildningen. Antalet liggande transporter ligger mellan 500 – 600 per år.

Tabellen visar bara de två senaste åren. En tillbakablick på tidigare år från 2012 visar att:

- ▶ Resor med privat bil har minskat väsentligt vilket delvis beror på striktare krav för när egen bil får användas.
- ▶ Bussresor med allmän kollektivtrafik har ökat (blev bokningsbara 2015).
- ▶ Betydande minskning av servicelinjer beroende minskat utbud i lågtrafikerade linjer.

Trafikkostnadsutvecklingen (exkl. ersättningen till resenärerna) ser ut på följande sätt.



Tabell 2: De totala kostnaderna ligger på drygt 90 mnkr. Diagrammet visar kostnaderna för biltransporterna, buss, inte tåg och flyg. (Översynen KTN/200133)

Orsaken till den markanta ökningen mellan 2017 och 2018 är nya avtal i samband med ny upphandling av transportföretag i länet utanför Karlstadsregionen där bristande konkurrens råder. Den bristande konkurrensen uppges vara ett resultat av flera olika faktorer, både nationellt och regionalt, som påverkat marknaden. Eftersom serviceresor utgör en väsentlig del av taxiföretagens intäkter föll ett antal företag bort i samband med den förra upphandlingen.

Ett mål är att serviceresor ska styra mot både samkörning (flera i samma fordon) samt samordning av de olika reseslagen, främst färdtjänst och sjukresor. Detta kan avläsas i antal bokningar i förhållande till antal utförda resor. De senaste tre åren har cirka 30 % av resorna kunnat samordnas och med en ökande trend. Kostnadsbesparingen för detta år 2019 ca 57 mnkr. Färdtjänst och sjukresor utgör den stora andelen, men samordning kan ske även med andra reseslag. Samordning med skolskjuts sker endast i något enstaka fall.

3.2. Myndighetsutövning, beställning och egenavgifter

Huruvida en person blir berättigad till sjukresa avgörs av beställningscentralen eller av sjukvårdspersonalen vid hemgång efter besök hos vårdgivare. Grund för besluten är det sjukresereglemente som gäller. Intervjuad handläggare vid beställningscentralen uppger att de allra flesta resenärer har god kunskap av om vad regelverket säger. När patienter är i behov av hemresa från en behandling vid sjukhus eller vårdcentral är det sjukvårdspersonalen som avgör om behov av gemensam taxibil eller egen taxibil föreligger.

Ersättningsnivåerna skiljer sig åt vid en jämförelse mellan olika regioner, men vid en jämförelse med fem andra regioner skiljer sig inte Värmland nämnvärt förutom att egenavgift tas ut för buss och tåg på 25 kr. I flera andra regioner är detta resesätt gratis.

Färdsätt	Enkel resa
Buss	25 kronor
Tåg	25 kronor
Servicelinje, Jumbolans	25 kronor
Anslutningsresa	25 kronor
Taxi	150 kronor
Taxi till och med 19 år	30 kronor
Privat bil *	90 kronor
Privat bil till och med 19 år	30 kronor
Liggande sjuktransport	150 kronor
Flyg	200 kronor

Tabell 1: Egenavgifter i Region Värmland. Källa: 1177 Vårdguiden maj 2020. Jumbolans kan ta både sittande och liggande passagerare samt rullstolar och trafikerar sträckan Karlstad, Kristinehamn och Örebro.

Det finns vissa patientgrupper som av olika skäl har behov av regelbundna besök i sjukvården där Värmlandstrafik gör avsteg från samåkningsprincipen. Ett exempel är dialyspatienter som är i stort behov av att komma i rätt tid. Därför erbjuds under coronapandemin speciella fordon med enbart dialyspatienter eller möjlighet till egen taxi. Under sommaren 2020 har vissa rutiner för dessa resenärer testats för att underlätta resandet och säkerställa ankomsttid.

Enligt intervjuad handläggare vid beställningscentralen fungerar bokningssystemet förhållandevis väl. Handläggarna kan se var fordonen befinner sig och på så vis göra rimliga bedömningar av bland annat tider för hämtning. Det finns dock fortfarande brister i systemet men enligt uppgift har IT löpande lyckats göra förbättringar utifrån de synpunkter som beställningscentralen haft. För att sjukvårdspersonalen ska kunna göra adekvata bedömningar gör beställningscentralen sporadiska informationsinsatser vid sjukhusen men det sker inte systematiskt och i begränsad utsträckning på grund av tidsbrist. Riktlinjerna finns på intranätet och på 1177 Vårdguiden. Eftersom sjukvårdspersonalen vid högt patienttryck och i diskussioner med patienten kan ha en benägenhet att ta den enkla vägen och intyga behovet av taxi eller egen taxi, ifrågasätter beställningscentralen bedömningen. Det kan resultera i att hänvisning till allmänna färdmedel eller samåkning blir resultatet. Intervjuad handläggare vid beställningsenheten uppger emellertid att det problemet inte är allmänt förekommande.

Under våren 2020 har en digital sjukresebokning på buss och tåg införts.

Enligt trafikdirektörens rapportering till nämnden i mars 2020 har sjukreseenheten haft en hög arbetsbelastning med utbetalningar, faktureringar och telefonsupport. Under hösten 2019 uppstod en hel del problem med faktureringen men dessa processer började fungera under mars/april 2020.

3.3. Bedömning

Den övergripande bedömningen är att sjukreseverksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt avseende kvalitet och kostnader. I de mätningar av kundnöjdheten som görs får Värmlandstrafik ett mycket bra resultat vilket beskrivs i avsnitt fem. Riktlinjerna för

sjukresor är enligt det underlag som finns i denna granskning väl kända både av personal och av resenärerna. Huruvida sjukvårdspersonalen har god kännedom kring riktlinjerna är svårt att grundligt bedöma inom ramen för denna granskning. Intervjuerna med handläggare och chefer ger inte någon indikation på att okunskapen är stor bland sjukvårdspersonalen. Information finns både på intranätet och på 1177 Vårdguiden och enheten för serviceresor gör sporadiska informationsinsatser gentemot sjukhusen.

Bokningssystem och telefontillgängligheten är god vilket bekräftas av beställningscentralens dagliga uppföljning. Se vidare avsnitt sex.

Vi ser positivt på att en översyn av hela regelverket för sjukresor och färdtjänst gjorts dels för att få en likvärdighet i hela länet dels för att riktlinjerna för Karlstad kommun och i övriga länet ser olika ut vad gäller frågan om förhållandet mellan färdtjänst och sjukresor.

Bedömningen är dock att målstyrningen kan utvecklas vilket vi kommenterar i avsnitt nio.

4. Färdtjänstverksamheten

Lag (1997:736) om färdtjänst gäller särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder (färdtjänst). Kommunen ansvarar för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. Kommunen får dock efter överenskommelse med regionen överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet. Samtliga 16 Värmlandskommuner har nu överlåtit ansvaret att utforma färdtjänsten och riksfärdtjänsten i kommunen till Region Värmland.

Enligt lagens 6 § får färdtjänst anlitas av den som efter ansökan har fått tillstånd till det. Frågor om tillstånd prövas av kommunen där den sökande är folkbokförd, eller, om kommunens uppgifter överlåtit till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet, av denna myndighet (tillståndsgivaren). Tillstånd till färdtjänst kan ges till dem som på grund av funktionshinder som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel, enligt samma lag 7 §. Tillståndsgivaren får ta ut en avgift för färdtjänst. Grunderna för avgifterna bestäms av tillståndsgivaren, men de ska vara skäliga och får inte överstiga tillståndsgivarens självkostnader.

Enligt Lag om riksfärdtjänst (1997:735) ska kommunen lämna ersättning för reskostnader för personer som till följd av ett stort och varaktigt funktionshinder måste resa på ett särskilt kostsamt sätt. Riksfärdtjänst får anlitas av den som efter ansökan fått tillstånd till det.

Tillstånd skall ges om:

1. resan till följd av den sökandes funktionshinder inte till normala reskostnader kan göras med allmänna kommunikationer eller inte kan göras utan ledsagare,
2. ändamålet med resan är rekreation eller fritidsverksamhet eller någon annan enskild angelägenhet,
3. resan görs inom Sverige från en kommun till en annan kommun,
4. resan görs med taxi, ett för ändamålet särskilt anpassat fordon eller med allmänna kommunikationer tillsammans med ledsagare, och
5. resan inte av någon annan anledning bekostas av det allmänna.

Enligt samma lag 8 § skall tillståndshavaren vid resa med riksfärdtjänst betala en avgift som motsvarar normala reskostnader med allmänna färdmedel. Regeringen meddelar närmare föreskrifter om dessa avgifter. Ersättning för en riksfärdtjänstresa lämnas med ett belopp som motsvarar skillnaden mellan reskostnaden och egenavgiften, till den som utfört transporten eller till den som har betalat transporten. Beslut om ersättning meddelas av tillståndsgivaren.

Tillståndsgivaren får återkalla ett tillstånd att anlita färdtjänst eller riksfärdtjänst om förutsättningarna för tillståndet inte längre finns. Ett tillstånd får också återkallas om tillståndshavaren gjort sig skyldig till allvarliga eller upprepade överträdelse av de föreskrifter som gäller för riksfärdtjänsten.

4.1. Färdtjänstverksamheten i Region Värmland

Alla kommuner i Värmland, förutom Karlstad, har ett gemensamt system för färdtjänst och riksfärdtjänst som samordnas i en gemensam beställningscentral. Region Värmland har i sin tur gett RVK i uppdrag att hantera den operativa verksamheten, bland annat

beställningscentralen och trafikledningen av fordon för färdtjänsten¹. Det är RVK som handlägger ansökan och beslutar om färdtjänstillstånd.

4.1.1. Överenskommelse och samverkan med kommunerna

Avtal om färdtjänstverksamheten tecknades med samtliga Värmlandskommuner, med undantag för Karlstad kommun, år 2010. Vid överlåtelsen till kommunalförbundet 2012 följde avtalen med, likaså vid överlåtelsen från kommunalförbundet till Region Värmland. Även om Karlstad kommun för närvarande har ett annat system för färdtjänst gick trafiken genom Karlstadbuss över till regionen den 1 januari 2019, och färdtjänsten övertogs av regionen 1 juli samma år. Region Värmland tog då över kommunens avtal med bland annat beställningscentralen Samres AB.

I de överenskommelser som ingåtts mellan kommunerna, förutom Karlstad, och regionen står att kommunen åtar sig att informera regionen i frågor av betydelse för verksamheten samt att vid behov delta i samrådsmöten och att vid behov ompröva och fastställa grunderna för egenavgifterna. Regionen åtar sig å sin sida att följa upp kontrakterad entreprenad och löpande göra avstämningar/regleringar med anlita entreprenör, dokumentera detta samt delge information till kommunen. Vidare ska regionen särredovisa kostnader och intäkter för trafiken samt enligt överenskommelse med kommunen lämna periodiska rapporter till kommunen. Kommunen ska informeras i frågor av betydelse, och regionen skall även vid behov kalla till samrådsmöten.

Vid intervju med representanter för Region Värmland framkommer vissa utmaningar med samverkan med kommunerna. När regionen övertog verksamheterna nedmonterade kommunerna de tjänster som de tidigare hade kring färdtjänst. Det har bidragit till att tjänstemännen inom regionen inte har någon att samråda med. Vid intervju med representanter från regionen beskrivs att de kallat till samrådsmöten men att kommunernas intresse varit svagt. Kontakt kan vid behov upprättas med kommunernas socialtjänst i tillståndsbedömningen. Övergripande frågeställningar, såsom hur väl färdtjänstverksamheten fungerar samt kostnader, kan hanteras av Värmlandsrådet där kommundirektörerna igår.

Regionen fakturerar respektive kommun halvårsvis baserat på föregående års utfall. Därefter sker årlig avstämning om kostnaderna motsvarade det verkliga utfallet, varpå en eventuell korrigerings kan göras. Vid intervju framförs önskemål om att färdtjänsten i likhet med övrig kollektivtrafik (exkl. skolskjuts) skatteväxlas så att regionen får betalningsansvar.

4.2. Utveckling av volymer och kostnader

Kostnaderna för färdtjänst har ökat årligen, förklaringarna är flera. Vid intervju beskrivs att kostnader vid upphandlingar av kollektivtrafiken samt taxiverksamheten ökat väsentligt under de senaste åren. Vad gäller länsfärdtjänst så beskrivs marknaden i princip som ett oligopol (se avsnitt om sjukresor). I Karlstad kommun däremot är taximarknaden överetablerad. De höga kostnaderna beskrivs även vara resultatet av höga krav och villkor vid upphandlingarna, exempelvis vad gäller förarvillkor, behörighet och branschstandard vad gäller fordonen. Signalerna från politiken har av förvaltningen tolkats som att färdtjänstverksamheten får kosta, men den måste fungera väldigt bra. Vidare beskrivs även

¹ Detta kan verka förvirrande men det beror som tidigare nämnts på att regionen har endast en förvaltning som lyder under regionstyrelsen.

att index ytterligare drivit upp kostnaderna. Enligt Trafikanalys har ekonomiutvecklingen i Värmland sett ut som följer (kr):

	2016	2017	2018	2019
Bruttokostnad	676 065	683 839	711 884	718 741
Bruttointäkt	205 431	204 557	218 061	194 625
Nettokostnad	470 634	479 281	493 823	524 116

Tabell 2: Kostnadsutvecklingen för färdtjänst i Värmland. Källa: Trafikanalys.

För att minska kostnaderna görs försök till att bland annat öka antalet samordnade resor, exempelvis att medföljande får följa med utan kostnad. Vidare sker samåkning. Trafikanalys följer årligen färdtjänstutnyttjandet i landet. År 2019 nyttjades färdtjänst av 66 procent av de som hade tillstånd. I Dalarna ligger utnyttjandet på 53 procent (lägst) och i Region Kalmar på 85 procent (högst).

Inom riksfärdtjänst kan enskilda resor uppgå till väsentliga belopp. Det finns dock inga möjligheter att hindra en berättigad person från att resa, däremot kan dialog föras om att de ska ha "normalt åkande". Med normalt resande åsyftas att det bör följa den allmänna kollektivtrafiken, vilken i stora delar av Värmland inte möjliggör allt för många resor tur och retur.

4.3. Myndighetsutövning och egenavgifter

Med hänvisning till att regionen övertog de avtal som Karlstad kommun hade vid tidpunkten för övertagandet 2019 tillämpas olika regelverk. Längre ner i avsnittet listas exempel på skillnader i regelverken. Det finns därutöver även skillnader i hur färdtjänstverksamheten bedrivs.

I Region Värmlands "Riktlinjer för färdtjänst" beskrivs hur färdtjänsten i Värmland fungerar för de 15 kommuner som anslutit sig till det länsgemensamma färdtjänstsystemet. Motsvarande riktlinjer finns för Karlstad kommun. I riktlinjerna anges att den sökandes funktionsnedsättning ska ha en varaktighet på minst tre månader. Vidare redogörs för regler avseende omvägstimid, beställningstimid, ledsagare/medresenär, hämtning/lämning, kringsservice, bagage och sällskapsdjur.

För närvarande finns dock flertalet skillnader i regelverket vad gäller såväl egenavgifter som tillämpning av kombinerade resor. Vidare får tillståndsinnehavare i Karlstad kommun, till skillnad från boende i övriga Värmland, nyttja färdtjänst vid sjukresor, något som hänger kvar från ett avtal som tecknades på 90-talet. I tabellen nedan listas ett antal skillnader i regelverket.

Regel	Övriga Värmland	Karlstad kommun
Omvägstid	Upp till cirka 30 minuter inom kommunen, och 60 minuter utanför kommunen.	Max 45 minuter

Förbeställningstid	Minst 60 min inom kommunen, utanför kommungräns dagen innan.	
Justerad avresetid	Upp till 60 min inom kommunen, och 120 min utanför kommunen.	5 min.
Sjuk- och behandlingsresor	Omfattas ej av färdtjänsten.	Omfattas av färdtjänsten inom Karlstad kommun.
Betalning		Pengar eller kontokort i bilen alternativt i förväg på bankgiro.
Stopp eller uppehåll	Ej tillåtet.	Tillåtet med ett stopp på 15 min. på kyrkogården.
Kombinerad resa/anslutningsresor		
Trafikområde	Hela Värmlands län samt upp till 30 km in i angränsande län i Sverige.	Karlstad kommun samt tre mil utanför kommungränsen.
Resor till/från annan kommun utanför trafikområde/kommungräns	Max 20 enkelresor per år. Reslängden är som längst 30 km per resa.	Obegränsat tre mil utanför kommungränsen.

I riktlinjer för riksfärdtjänst för samtliga kommuner, utom Karlstad kommun, anges att färdtjänsthandläggaren beslutar om färdstätt utifrån resenärens funktionsnedsättning och övriga omständigheter. Det för kommunen billigaste färdstättet ska användas, vilket innebär att tåg, buss, båt eller i vissa fall flyg ska användas i första hand. Allmänna kommunikationer i kombination med anslutningsresa, i andra hand och som sista alternativ används enbart servicetrafikens fordon. Samordning av resor ska ske där så är möjligt. Riksfärdtjänst beviljas endast inom Sverige och utanför trafikområdet (Värmlands län). Sökandes funktionshinder ska vara bestående i minst sex månader. Ansökan ska göras minst femton arbetsdagar (tre veckor) innan resan ska genomföras.

Sex handläggare arbetar med myndighetsutövningen avseende färdtjänst. Hälften hanterar ansökningar från boende i Karlstad kommun, medan övriga tre ansvarar för ansökningar från övriga Värmlandskommuner. Sedan juni 2020 går de under samma telefonväxel.

Ärendehanteringssystemet, Navet, är detsamma för alla handläggare och har nyttjats i flera år. Intervjuade handläggare är nöjda med systemet och tycker att det är användarvänligt. De uppger även att de har möjlighet att påverka systemets utformning och funktioner. Utredningen dokumenteras i Navet.

Avslag eller delavslag delges den sökande per brev samt muntligt via telefon om orsakerna till beslutet. Vid bifall informeras den sökande endast per brev. Statistik visar att runt två till tre procent av ansökningarna avslås. Intervjuade handläggare uppger att detta är relativt låga siffror jämfört med övriga Sverige. På förvaltningen har de diskuterat möjliga orsaker till utfallet, och bland annat kommit fram till att god information inneburit att personer som inte är berättigade färdtjänst inte ansöker om det. Vidare har politikerna, framförallt i Karlstad kommun, verkat för en generös tillämpning och hållning. Övriga Värmland har fler delavslag än Karlstad kommun. Det förklaras med att det i övriga Värmland tillämpas en regel som

innebär att sökande beviljas resa med specialfordon (exempelvis taxi) till hållplats, varifrån de får åka med den allmänna kollektivtrafiken. Denna tillämpning tillkom när länsfärdtjänsten skapades, vilket innebar att färdtjänstberättigade inte alltid behöver åka i specialfordon hela resan.

Lagar och regionens- respektive Karlstad kommuns riktlinjer för färdtjänstverksamheten nyttjas vid handläggningen av tillstånd. I övrigt finns inga dokument till stöd i handläggningsprocessen. Ärenden kan dock diskuteras kollegialt i gruppen. Handläggarna är även med i ett nätverk av handläggare verksamma inom färdtjänstområdet i andra regioner. Vidare har de tillgång till rättsdatabasen JP-infonet. Huvudregeln är att utredningssamtal hålls med varje sökande. Någon rutinbeskrivning för hur dessa samtal ska gå till eller lämpliga frågeställningar finns ej. Utredningen ska säkerställa att personen är folkbokförd i Värmland samt innehålla en bedömning av personens förmåga att förflytta sig på egen hand eller med allmänna kommunikationsmedel utifrån personens medicinska tillstånd. Medicinsk kompetens säkerställs enligt intervjuade genom tidigare erfarenhet från arbete inom vården, lång erfarenhet av handläggning inom färdtjänstområdet samt vid behov samtal med övriga handläggare. Läkarintyg begärs in vid behov, framförallt vid osäkerhet kring funktionsnedsättningens varaktighet. Vid intervju beskrivs betydande skillnader i handläggningen, där exempelvis Stockholm alltid kräver läkarintyg.

Vanligaste orsakerna till avslag uppges vara att den sökande inte uppfyller kriterierna för en full färdtjänst, personen har således tillräckligt god förmåga att förflytta sig på egen hand eller med allmänna kommunikationsmedel, alternativt att behovet av färdtjänst inte är varaktigt

Beslut om tillstånd ska fattas senast tre veckor efter inkommen ansökan. Längre handläggningstid kan förekomma om kompletterande uppgifter, såsom medicinskt utlåtande och liknade, behövs för beslutet. Vid intervju uppges att handläggningstiden uppgår till runt tre veckor.

4.3.1. Egenavgifter

Egenavgiften för en färdtjänstresa i Värmland (exkl. Karlstad kommun) följer den allmänna kollektivtrafikens pris gånger ett påslag, ungefär 50 procent. Det innebär att egenavgiften för resan är baserat på vad resan kostar för Värmlandstrafik att erbjuda den färdtjänstberättigade. Egenavgifter som beslutas av regionen har inte höjts sedan 2015. Kostnadstäckningen uppgår till runt 17–18 procent. Intervjuade representanter från regionens förvaltning upplever inte någon politisk vilja eller incitament att höja kostnaderna för egenavgifter. Detta trots att avtalen med utförarna blivit dyrare. I Karlstad kommun är egenavgifterna generellt sätt lägre än i övriga Värmland. Principer för egenavgifter, exempelvis om den ska vara oberoende avstånd eller kilometerbaserad, samt kostnadsnivå ska ses över inom ramen för den översyn av regelverk som pågår. Vid gemensam upphandling för hela Värmland ska dessa särregler inte finnas kvar, enligt intervjuade.

I Karlstad är egenavgiften kilometerbaserad enligt kommunens taxa som kom att gälla från 2019-12-15:

Vuxen, från 20 år

	Inom Karlstads kommun från bostadsadressen	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 0-10 km	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 10-20 km	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 21-30 km
0-15 km	39 kr	64 kr	89 kr	114 kr
16-25 km	44 kr	69 kr	94 kr	119 kr
26-35 km	47 kr	72 kr	97 kr	122 kr
36-45 km	54 kr	79 kr	104 kr	129 kr
46-	58 kr	83 kr	108 kr	133 kr

Barn och ungdom till och med 19 år

	Inom Karlstads kommun från bostadsadressen	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 0-10 km	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 10-20 km	Totalpris för resa utanför Karlstads kommungräns mellan 21-30 km
0-15 km	24 kr	49 kr	74 kr	99 kr
16-25 km	26 kr	51 kr	76 kr	101 kr
26-35 km	29 kr	54 kr	79 kr	104 kr
36-45 km	32 kr	57 kr	82 kr	107 kr
46-	35 kr	60 kr	85 kr	110 kr

Uttagande av avgifter kan ske på olika vis, men även det skiljer sig mellan Karlstad kommun och övriga. För boende i övriga Värmland ska betalning ske till föraren med betalkort före resan påbörjats. I de fall tillståndsinnehavaren inte kan hantera betalkort kan fakturabetalning nyttjas. I Karlstad kan den färdtjänstberättigade betala kontant eller betalkort i bilen innan resan påbörjas, alternativt betala resan på förhand via autogiro.

4.3.1.1 Riksfärdtjänst

Resenären betalar en egenavgift, vars storlek beslutas av regeringen. Avgiften motsvarar normala reskostnader med allmänna kommunikationer. Betalningsformerna vid riksfärdtjänst är olika beroende på fordon och företag.

4.4. Beställning och drift av verksamheten

Färdtjänstresor i Karlstad kommun bokas dygnet runt via den upphandlade beställningscentralen Samres AB. Beställning av färdtjänstresor i övriga Värmland sker via RVK:s interna beställningscentral i Munkfors. Utanför ordinarie öppettider (vardagar 07.00-19.00, helg 08.00-17.00 respektive 09.00-17.00 på röda dagar) går samtalen vidare till utförarnas jourtjänst.

I bokningssystemet finns information om den färdtjänstberättigade, så som medtagande av rullstol och behov av hjälp från bostaden. Informationen exporteras även till Alfa som är Samres AB:s bokningssystem.

4.5. Bedömning

I stora delar är vår bedömning att färdtjänstverksamheten är välfungerande och att det finns en systematik i styrningen och uppföljningen på förvaltningsnivå. Vi noterar att det inte finns någon utvecklad målstyrning avseende färdtjänst liksom för sjukresor. Andelen samkörningar ska öka är det enda målet som når upp till nämnden. I övrigt följs verksamheten med produktionsbeskrivningar och utfall. Vi avser med den kommentaren uppföljning på övergripande nivå. I kvalitetsrapporter och i avtalen med utförare finns däremot målsättningar som produktionsutfallet kan relateras till (se mer i kapitel 5).

Vi kan heller inte se att regionen redovisar sin kostnadseffektivitet till kommunerna för färdtjänsten. Regionen skickar fakturor utifrån existerande kostnader som betalas av kommunerna. Därmed har regionen inget starkt eller formellt incitament att arbeta för kostnadseffektivitet. Även om det är så att det inte finns tydliga mottagare i kommunerna för sådan redovisning bedömer vi att värdet av en sådan rapportering (data finns) är stort både för regionens servicetrafik internt och för kommunerna. Enligt chefen för servicetrafik har rapporteringen till kommunerna nyligen kompletterats med rapporter där samkörningseffekten framgår. Avsikten är att detta ska ske tertialvis i fortsättningen. Vi bedömer det som positivt.

Vi bedömer det som en brist att processen för tillståndsbedömning vid färdtjänst inte är dokumenterad och kvalitetssäkrad. Det finns risker med att kunskapen är personbunden.

5. Upphandling och uppföljning av avtalen för sjukresor och färdtjänst

Upphandling av transportföretag görs av respektive trafikavdelning, servicetrafik upphandlas av chefen för enheten servicetrafik. När det gäller upphandling av servicetrafikföretag skedde senaste upphandlingen 2018. Då upphandlades fyra företag som har en geografisk indelning (5 områden) i länet för alla kommuner förutom Karlstad. I Karlstad är 12 företag upphandlade och den senaste upphandlingen gjordes av Karlstad kommun 2016. Dessa företag genomför både sjukresor och färdtjänstresor vilka kan beställas vid kollektivtrafikförvaltningens beställningscentral. I avtalen från 2016 i Karlstad finns det angivet att huvudmannen Karlstad kommun har rätt att överlåta huvudmannaskapet till annan myndighet, vilket nyligen alltså har skett. Avsikten är att upphandling av servicetrafik nästa gång ska synkroniseras så att upphandling för hela länet sker samtidigt. Det kommer att ske 2023.

Enligt intervjuad chef för serviceresor ser konkurrenssituationen väldigt olika ut i Karlstad jämfört med övriga länet. I Karlstad finns i princip en överetablering av entreprenörer medan det i övriga länet i praktiken enligt uppgift råder ett oligopol. Det senare har varit en av orsakerna till att kostnaderna har ökat för den delen av länet.

Avtalen med transportföretagen, tillika kravspecifikationerna vid upphandling, innehåller detaljerade kravspecifikationer avseende körområden, ersättningsformer, kostnadsfördelningar, miljökrav, inställelsetider, viten, fordonens beskaffenhet samt vad som gäller vid avvikelser från kraven. Avvikelser från fordonskrav ska exempelvis godkännas av RVK².

Uppföljning sker med alla företag. Företagen är förbundna att medverka vid de uppföljningsformer som beställaren utformar. Arbetet bedrivs inom ramen för tre olika typer av mötesformer: produktionsmöten, kvalitetsmöten och affärsmöten. Produktionsmöten genomförs en gång i månaden, bortsett från under sommarmånaderna. Under dessa möten diskuteras bland annat inkomna synpunkter och klagomål, besiktningar, inställda turer, inträffade hot- och våldshändelser. Noterbart är att viten vid ett antal tillfällen har delats ut på grund av inställda turer. Kvalitetsmöten hålls kvartalsvis och innefattar både den reguljära linjetrafiken och skolskjutstrafiken. På kvalitetsmötena följer parterna bland annat upp vad som har gjorts under det senaste kvartalet, går igenom fordonens körda kilometer och följer upp de gemensamma målen. Dessa forum gäller för de tre granskade reseslagen färdtjänst, sjukresor och skolskjutsar.

Vi har tagit del av två protokoll från affärsmöten med transportföretag. Vid mötena behandlas resultaten från den senaste kvalitetsrapporten, eventuella förändringar i beställarens eller utförarens verksamhet, förändringar i fordonsparken och ersättningsfrågor. Vidare görs en uppföljning av mål som exempelvis samordning av resor, antal viten/1000 bokningar, beläggning, punktlighet och kundnöjdhet.

Kundnöjdheten följs kvartalsvis via systemet ANBARO (Svensk kollektivtrafik). Enkäter görs regelbundet till resenärer. De två senaste åren har Värmlandstrafik höga värden (94 – 97 %) vad gäller kunders nöjdhet med beställningar, resa, punktlighet m.m. resultatet är tre till fem procentenheter högre än för riket.

Beställningscentralen tar dagligen ut utförlig statistik som beskriver volymer och servicenivåer. I september var antalet inkomna samtal som begärt personlig service drygt

² Värmlandstrafik var ett bolag då upphandlingen gjordes.

18 000. Denna statistik visar svarstider, antal samtal som besvaras via call-back, ärendetider, tappade samtal m.m. Statistiken för september 2020 visar på endast 19 tappade samtal.

5.1. Bedömning

Vår sammanfattande bedömning av upphandlingen och avtalsuppföljningen avseende färdtjänst och sjukresor är att, trots en viss komplexitet eftersom relationen med Karlstad kommun varit ett särfall och nu är under förändring, avtalsuppföljningen fungerar på ett tillfredsställande sätt. Avtalen är vid en generell översyn ändamålsenliga och specificerar vilka krav som ställs på leverantörerna. Dessutom finns väl etablerade uppföljningsprocesser mellan beställare och utförare både på operativ nivå och på strategisk nivå och med en systematisk dokumentation.

När det gäller upphandlingen i länsdelarna utanför Karlstad är vår bedömning att det finns goda skäl att överväga riskerna med en för dålig konkurrens inför nästa upphandling 2023. Huruvida det är möjligt att upphandla fler aktörer och på så sätt understödja en fungerande marknad kan denna granskning inte ge något svar på.

6. Riktlinjerna för sjukresor och färdtjänst är föremål för förändringar

Som vi tidigare nämnt har förvaltningen tagit initiativ till en översyn av regelverket för färdtjänst och sjukresor. Översynen togs upp som ärende vid kollektivtrafiknämndens sammanträde den 30 september 2020 och ska gå på remiss till berörda kommuner brukarorganisationer. Syftet är att få en bred förankring och samsyn kring de regler som ska styra servicen till resenärerna inom servicetrafiken. Trafiken ska bidra till regionens vision om en "livskvalitet i världsklass".

Målsättningarna är:

- ▶ Sammanhållet regelverk i hela Värmland från 2023 och framåt.
- ▶ Hitta en bra balans mellan kundnytta och kostnader.
- ▶ Skapa en tillgänglig och anpassad trafik.
- ▶ Göra regelverken mer begripliga.

Det finns i huvudsak tre skäl till att översynen görs nu. Färdtjänst och sjukresor finns nu inom samma organisation, år 2023 ska ny upphandling av transportföretag ske synkroniserat för alla reseslag och Karlstad kommun har till regionen överlämnat hanteringen av färdtjänst till regionen.

Översynen utmynnar i ett stort antal förslag till förändringar avseende tillstånd, trafikeringsområde, bokningservice, resetider, förhållande mellan sjukresa och färdtjänst, egenavgifter samt flera detaljregler. Bland annat kommer egenavgiften på 25 kr vid sjukresa med allmän kollektivtrafik tas bort. Kontanter kommer att helt försvinna som betalningsmetod. För de förslag där det är relevant finns en konsekvensbeskrivning av hur kostnaderna förändras av förslagen.

7. Skolskjutsverksamheten

Skolskjuts används ofta som ett samlingsbegrepp för resor till grundskola, särskola och gymnasieskola. Samtliga av dessa transporter omfattas dock av olika regelverk och egentligen är det enbart de två förstnämnda, resor till grundskola och särskola som inbegrips av skolskjutsbegreppet. Resor från bostad till gymnasieskola benämns som elevresor.

Enligt skollagen har elever i grundskolan, grundsärskolan och gymnasiesärskolan med offentlig huvudman rätt till skolskjuts. Elever som går i fristående skola kan också erbjudas skolskjuts under vissa förutsättningar. Kommunen är således inte skyldig att anordna skolskjuts för elever i förskolan, pedagogisk omsorg, allmän förskola, förskoleklass, fritidshem, gymnasieskolan, sameskolan eller specialskolan. Däremot kan kommunen välja att på frivillig grund tillhandahålla skolskjuts för dessa grupper. Inom gymnasieskolan har elever enbart rätt till bidrag för elevresor.

Skollagen gör gällande att hemkommunen ska ombesörja att skolskjuts anordnas. Det innebär att kommunen kan överlåta ansvaret till en annan aktör. Inom Värmlands län har samtliga kommuner utom Karlstad genom avtal överlåtit till Region Värmland att ansvara för att planera, upphandla, kontraktera och administrera separat skoltrafik, för kommunernas räkning. Kommunerna ansvarar för att fatta beslut rörande enskildas rätt till skolskjuts.

7.1. Utveckling av kostnader

Regionen kompenseras av kommunerna för åtagandet att planera, upphandla, kontraktera och administrera separat skoltrafik för kommunernas räkning. Regionens intäkter regleras i avtal med respektive kommun. Av avtalen framgår att regionen erhåller en ersättning som motsvarar entreprenadkostnaden, enligt gällande entreprenadavtal, med påslag av 2 % administrationsavgift. Regionens fakturerar kommunen med en tolfedel av vid var tid gällande årskostnad per kalendermånad.

I tabellen nedan framgår kommunernas kostnader för skolskjutsverksamheten sedan 2017. Intäkterna styrs dels av indexuppräknings i avtalet med skolskjutsentreprenören, dels av kommunernas efterfrågan på skolskjuts.

Kommun	2017	2018	2019
Arvika	23 703 794	25 974 173	28 330 631
Eda	9 771 703	10 607 495	11 191 432
Filipstad	9 653 764	9 992 083	10 265 611
Forshaga	5 664 793	6 452 880	6 528 831
Grums	7 458 251	7 873 888	8 011 053
Hagfors	10 683 348	11 078 249	10 977 031
Hammarö	3 269 508	3 898 822	3 553 699
Kil	7 345 987	9 001 477	12 152 844
Kristinehamn	19 381 771	19 821 780	20 593 523
Munkfors	3 445 483	3 551 809	3 593 111
Storfors	5 366 406	5 506 141	5 232 515
Sunne	14 804 014	14 701 220	14 447 925

Säffle	14 230 292	14 686 230	14 010 604
Torsby	15 351 781	15 006 874	15 073 073
Årjäng	15 377 496	15 614 775	16 138 836
Totalt	165 508 392	173 767 896	180 100 718

Enligt regionens trafikchef är två procent av kommunens kostnader för skolskjutstrafiken tillräcklig för att finansiera regionens uppgifter inom skolskjutsverksamheten.

Regionen åtar sig genom avtal med respektive kommun planera skolskjutstrafiken och samordna denna med befintlig linjetrafik för att säkerställa att målet om *lägsta kostnad för skoltransporten* uppnås. Möjligheten att effektivisera verksamheten och hålla nere kostnaderna är främst kopplade till upphandling av leverantör och planering av körsträckor.

7.2. Upphandling och uppföljning av avtal

Under 2013 påbörjade Värmlandstrafik AB en upphandling av skoltrafik för 13 kommuner i länet, som genom avtal överlätit ansvaret för skoltrafiken till Region Värmland. Nu är det 15 kommuner som överlätit skolskjutsarna till regionen. Upphandlingar genomfördes 2015 och 2017. I gruppen som tog fram förfrågningsunderlaget ingick tre personer från dåvarande ledningsgruppen inom Värmlandstrafik och en extern upphandlingskonsult.

I den första upphandlingen 2013 tillämpades ett öppet förfarande enligt LOU. Anbud prövades i förhållande till kvalitet och pris enligt en upprättad utvärderingsmodell. Den utvärderingsmodell som tillämpades kallas för "Språngbrädan" och var vid denna tidpunkt relativt oprövad i detta sammanhang. Utvärderingen av kvalitet genomfördes av två oberoende och certifierade kvalitetsrevisorer. Därtill genomfördes företagsbesök hos anbudsgivarna, en så kallad kompletterande andrapartsrevision, för att kontrollera att lämnade uppgifter i kvalitetsutvärderingen är tillförlitliga. Avtal skrevs med ett flertal leverantörer. Avtalet omfattar tiden från och med tidtabellsskiftet december 2015 till tidtabellsskiftet december 2024 (10 år) med möjlighet att förlänga 2 år efter ömsesidig överenskommelse. Uppdragets omfattning består av entreprenadverksamhet omfattande tillhandahållande av trafikledning, fordon, förare, utrustning, ändamålsenliga lokaler och tekniska lösningar för fordonsuppställning, rengöring, underhåll och tillsyn samt personalutrymmen.

Kvalitetskrav på fordon och förare regleras genom lagar och föreskrifter. Detta hindrar dock inte upphandlande myndigheter att tillföra ytterligare krav, även om detta kan innebära merkostnader. I upphandlingen ställs miljökrav på leverantörens fordon som bygger på branschgemensamma rekommendationer. Vidare ställs krav, som inte ligger inom ramen för lagar och föreskrifter, på exempelvis leverantörens egenkontroll samt utbildning och introduktion av personal.

Påföljder vid fel och brister regleras i upphandlingens administrativa föreskrifter. Vite utgår om leverantören använder fordon som inte är anmälda och godkända av regionen, om leverantören genom eget beslut stället in beställd tur, om leverantören underlåter sig att vidta egenanmälan av avvikelser utifrån miljökrav eller underlåter sig att vidta erforderliga åtgärder samt om leverantören underlåter sig att vidta åtgärder avseende brister utifrån fordonsbesiktning. Vid allvarliga avvikelser har regionen rätt att häva avtalet med leverantören. Denna rätt äger regionen om leverantören exempelvis inte utför sina

åligganden och rättelse ej sker utan dröjsmål eller erinran eller om leverantören försätts i konkurs, träder i likvidation eller hamnar på sådant obestånd att leverantören inte kan fullgöra sin åligganden.

7.3. Avtalsuppföljning

Formerna för avtalsuppföljningen regleras i förfrågningsunderlaget. Det framgår att regionen ska organisera regelbunden uppföljning och att leverantören förbinder sig att medverka på dessa mötesformer som beskrevs i avsnitt sex.

Under året genomförs fem affärsmöten. Vid dessa möten deltar trafikdirektör, trafikchef och teknisk chef från regionens sida. På affärsmötena avhandlas i huvudsak ekonomiska frågor, däribland gemensamma projekt som kräver finansiering. Exempelvis beslutades inom ramen för detta forum att initiera ett gemensamt säkerhetsprojekt under 2015. Parterna upplevde att kommunerna inte prioriterade uppgiften att informera om trafiksäkerhet i samband med på- och avstigning vid busshållplatser. Genom ett samfinansierat projekt med kundvärdar har över 10 000 elever utbildats i trafiksäkerhet mellan 2015 och 2019.

Enligt förfrågningsunderlaget ska parterna i början av avtalsperioden gemensamt definiera målen för den gemensamma verksamheten, hur de ska göras mätbara och fastställa nyckeltal och styrtal för uppföljning och styrning av verksamheten. Enligt intervjuad trafikchef har regionens synsätt på styrning och samarbete med leverantören förändrats över tid. Tidigare var beställar- och utförarrollen mer renodlad och samarbetet präglad av utgångspunkten att parterna har olika intressen. Numera tillämpar regionen en mer samarbetsorienterad styrning i vilken gemensamma intressen och mål betonas. Att i början av avtalsperioden upprätta gemensamma mål är en del av denna nya styrning.³

Regionen ska genomföra stickprovsmässiga besiktningar av fordon med hjälp av extern part. Besiktningen ska genomföras årligen. Resultaten från besiktningarna ska dokumenteras i protokoll från kvalitetsmöten. Enligt intervjuade genomförs 75 kontroller årligen. Kontrollerna är dock uppdelade mellan olika trafikslag. Av protokoll från produktions- och kvalitetsmöten framgår att parterna följer upp resultat från fordonskontrollerna.

Regionen testade 2018 att skicka ut brev till vårdnadshavare för att undersöka kundnöjdheten. Enkäten skulle fyllas i av eleven tillsammans med vårdnadshavare. Svarefrekvensen var emellertid så låg att slutsatser utifrån material inte kunde dras. Sedan dess har regionen inte gjort något nytt försök att mäta kundnöjdheten genom en enkät. Däremot pågår ett arbete med att ta fram en applikation, i vilken resenärer ska kunna lämna omdömen.

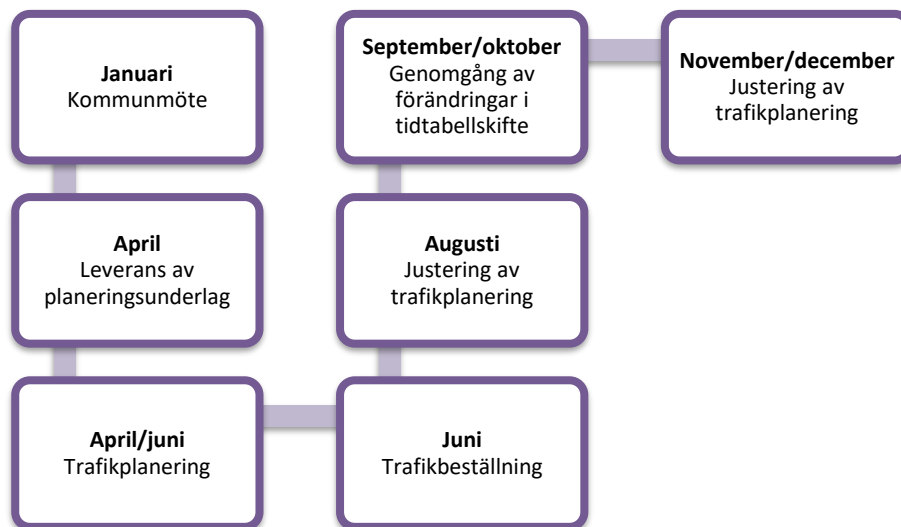
Synpunkter och klagomål från elever, vårdnadshavare eller andra medborgare följs upp inom ramen för produktionsmötena. Synpunkter gällande skolskjuts lämnas via regionens hemsida. Kommunen ansvarar för att informera elever och vårdnadshavare om hur synpunkter och klagomål ska skickas in.

Utöver den uppföljning som regionen utför förbinder sig leverantören genom överenskommelsen med regionen att årligen genomföra en självutvärdering som grund för kvalitetshöjande åtgärder. Resultat och åtgärder dokumenteras i protokoll från affärsmöten.

³ De gemensamma målen är följande: Trygg och säker resa, Ett gott bemötande, Avgång i rätt tid, Helt och rent fordon samt korrekt information vid störning.

7.4. Processen för skolskjuts

Arbetet med att besluta om, planera och leverera skolskjuts följer en bestämd process. I denna process ingår tre centrala aktörer som var och en ansvarar för separata delar men som tillsammans ska säkerställa att samtliga behöriga elever kan ta sig till och från skolan genom skolskjutstrafik. Kommunerna ansvarar för myndighetsutövningen kopplad till skolskjuts, regionen har i uppgift att planera och administrera skolskjutstrafiken och leverantören är utföraren av skolskjutstrafiken.



Planeringen av skolskjutstrafiken för kommande läsår inleds vid årsskiftet. I januari genomförs uppstartsmöten med kommunerna. I april ska kommunerna inkomma med ett planeringsunderlag till regionen i form av elevlistor och schemaramar. Det är kommunerna som beslutar om vilka elever som är berättigade att använda skolskjutstrafiken. Regelverken kan därmed skilja sig från kommun till kommun.

Utifrån kommunernas planeringsmaterial upprättar regionen en första planering av skolskjutstrafiken. Enligt intervjuade på regionen är målsättningen att så stor andel av eleverna som möjligt ska åka till och från skolan med den reguljära linjetrafiken i syfte att bespara kommunerna kostnader. När planeringen är klar hålls ett möte med entreprenören och berörd kommun. Vid detta tillfälle diskuteras planeringen och inblandade parter får möjlighet att komma med synpunkter. Utifrån inkomna synpunkter bearbetar regionen planeringen och skickar i juni en trafikbeställning till leverantören. Kommunerna tar också del av beställningen och går ut med information till vårdnadshavarna. I och med att beställningen inkommer till leverantören påbörjas ett arbete med att säkerställa tillräcklig kapacitet.

Det planeringsunderlag som framställs innan sommaren betraktas av inblandade som en grovplanering. Efter sommaren behöver i regel flera justeringar göras i relation till den tidigare planeringen. I detta skede, mellan sommarledigheten och skolstarten, säkerställs att planeringen för de runt 7 000 elevresenärerna är korrekt. Två veckor innan skolstart meddelas kommunerna planeringen. Därefter sker vissa mindre justeringar av rutterna vid olika tillfällen.

Utifrån den slutliga planeringen kommer regionen och leverantören överens om ersättning för utförandet. Ersättningen beräknas utifrån helåret och justeras fyra gånger per år.

Intervjuade inom regionen upplever att samarbetet med inblandade aktörer är välfungerande. Samarbetet har dock inte alltid varit lika välfungerande som det är idag. Tidigare fanns ingen bestämd process för skolskjutsverksamheten och regionen var inte nöjda med det planeringsunderlag som vissa av kommunerna levererade. Av den anledning tog man fram en skoltrafikplan för respektive kommun. Av skoltrafikplanen framgår den process som beskrivs ovan samt datum när kommunen ska leverera planeringsunderlag och vad planeringsunderlaget ska innehålla. Skoltrafikplanen undertecknas av utbildningschefen i respektive kommun och trafikchef på regionen.

7.5. Bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att skolskjutsverksamheten i allt väsentligt bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Verksamheten styrs av en fastställd process, inom vilken aktörerna har upprättat inarbetade rutiner. Skolskjutsprocessen är förankrad genom avtal med respektive kommun, med en tydligt formulerad ansvarsfördelning. Intervjuade upplever samarbetet som välfungerande.

I skolskjutsprocessen ingår uppföljning av leverantören. Uppföljning av leverantören bedrivs kontinuerligt och utifrån ett antal olika aspekter. Bland annat följer regionen upp inkomna klagomål, incidenter, inställda turer, besiktningar av fordon och gemensamma mål. Dessutom pågår ett projekt med att utveckla en applikation, i vilken resenärer ska kunna lämna omdömen. Enligt vår bedömning är regionens uppföljning av leverantören tillräcklig.

Uppföljningen kan rendera i sanktioner mot leverantören om avvikelser noteras. Sanktionerna regleras i förfrågningsunderlag. Enligt vår bedömning är det viktigt att regionen har en varierad arsenal av ingripandemöjligheter till sitt förfogande för att uppföljningen ska ge bästa möjliga resultat. En varierad uppsättning ingripandeverktyg gör det möjligt för regionen att anpassa ingripanden till rätt nivå. Det är särskilt viktigt vid mindre allvarliga överträdelser, som utan proportionerliga ingripandemöjligheter riskerar att lämnas onoterade på grund av att man inte vill vidta en alltför ingripande åtgärd. Enligt vår bedömning kan sanktionstrappan utvecklas. Framförallt kan utbudet av ingripandemöjligheter vid mindre avvikelser stärkas. I nuläget är vite den minst ingripande sanktionsmöjligheten. Vidare är vår bedömning att respektive krav på leverantören bör omfattas av någon form av sanktionsmöjlighet. Viten och hävning av avtal omfattar inte samtliga krav på leverantören, utan kan enbart används vid särskilda typer av avvikelser. Vad som är viktigt att notera är dock att regleringen av sanktioner togs fram i samband med upphandlingarna 2013, 2015 och 2017 och ligger således utanför ramen för denna granskning. Ansvarsfrågan för genomförandet av dessa upphandlingar har redan prövats. Vi har inte noterat några avvikelser när det kommer till regionens tillämpning av gällande sanktionsreglering.

8. Styrelse och nämnds uppföljning av verksamheten

Utöver delårsrapport 2 och årsredovisningen får kollektivtrafiknämnden nämnden vid varje sammanträde annan rapportering vilket vi återkommer till. I delårsrapport 2 samt i årsredovisningen 2019 dominerar den allmänna kollektivtrafiken helt. I årsredovisningen för år 2019 nämns färdtjänst och sjukresor endast marginellt i samband med organisationsförändringar och totala kostnader. Översynen som beskrivits ovan nämns som ett projekt för 2020. I övrigt finns inga analyser av verksamheten och inga avstämningar mot mål. I princip gäller detsamma för delårsrapporten per 30 augusti 2019.

Nämnden får däremot varje månad en så kallad "Direktörsrapport" med information om hela trafikverksamheten. Vi har tagit del av sex rapporter under 2020 och i dessa rapporter råder det omvända förhållandet, nämligen att rapportering kring serviceresor får ett stort utrymme. I rapporterna finns information om upphandlingar, samkörning, personalfrågor, beställningsledtider och kundnöjdhet. Det finns ingen systematik i vilken information som ges. Det styrs av den gånga månadens händelser vilket innebär att rapporterna från och med mars 2020 haft mycket information kring covid-19 som minskat resandet avsevärt.

Kollektivtrafiknämnden har en mätplan med ett antal (11) indikatorer sorterade i områdena tillgänglighet/service, ekonomi och miljö. Den enda indikatorn som berör servicetrafiken är samordningseffekten där målet är att den ska öka, vilket den gör. Enligt kollektivtrafiknämndens mätplan för 2021 kommer ytterligare en mätpunkt att läggas in för servicetrafiken, kundnöjdhet med målet 95 %.

Nämndens internkontrollplan genomförde en riskanalys för 2020 den 11 november 2019. I denna identifierades fem områden som viktiga:

- ▶ Intern kommunikation
- ▶ Personalförsörjning
- ▶ Beredskap vid naturkatastrofer
- ▶ Resenärsfokus; störning, ersättningsresor
- ▶ Kontroll av att ekonomiska felaktigheter uppstår

Det enda som följts upp hittills är den sista kring ekonomi. I protokoll från sammanträde den 20 augusti konstaterades att det finns tillfredsställande kontrollfunktioner för att upptäcka ekonomiska felaktigheter och avvikelser och att för att förebygga eventuella tvister och avtalsbrott med leverantörer. Resultatet skickas vidare till regionstyrelsen.

Regionstyrelsen har formellt ansvar för de två första punkterna i internkontrollplanen eftersom den är driftsnämnd för förvaltningen. I styrelsens internkontrollplan för 2020 framgår att det i maj månad görs en fördjupad verksamhetsuppföljning av kollektivtrafiken "utifrån måluppfyllelse samt ekonomi och personal inkl. hyrpersonal". I den rapport som redovisades den 26 maj för styrelsen finns utöver personalkostnader i förhållande till budget ingen information kring regionstyrelsens personalansvar.

8.1. Bedömning

Bedömningen är att nämnden får frekvent och innehållsrik information om servicetrafik och skoltrafik via direktörsrapporterna. Den externa intressenten har dock mycket små möjligheter att bilda sig en uppfattning om den verksamhet som är föremål för granskningen. Det finns en måluppföljning av ett fåtal parametrar men det gäller hela trafikverksamheten. Det går inte att utläsa någon typ av måluppfyllelse för service- och skolresor. Som vi tidigare

nämnt präglas uppföljningen på nämndnivå generellt av frånvaro av målsättningar utöver samkörningseffekten. Vi drar därför slutsatsen att ledamöterna i kollektivtrafiknämnden har ett bristande underlag för att kunna bedöma om verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt och ser positivt på att parametern kundnöjdhet kommer att finnas med i mätplanen för 2021.

Det görs heller inga helårsprognoser av det ekonomiska utfallet för de samhällsbetalda resorna vilket vi bedömer vara en brist.

Vi noterar att kollektivtrafiken har tagit med två parametrar i sin internkontrollplan som egentligen borde ligga under regionstyrelsens ansvar. I praktiken är det ändå kollektivtrafiknämnden som behöver följa dessa parametrar eftersom de är väsentliga för nämndens uppdrag. Vi ser inga praktiska problem med detta men ur en strikt ansvarsprövningssynpunkt är det styrelsen som ska ställas till svars om den interna kommunikationen och ledarskapet skulle väsentligt brista. Vi konstaterar att det är regionstyrelsen som har ansvaret för personalförsörjning och intern kommunikation men det är kollektivtrafiknämnden som följer upp detta i sin internkontrollplan.

9. Sammanfattande bedömning och rekommendationer

Nedan redogörs kortfattat för svaren på revisionsfrågorna.

Revisionsfråga	Svar
<p>Finns ändamålsenliga styrdokument, policys och riktlinjer avseende hanteringen av färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet och är dessa implementerade i den nya regionen?</p>	<p>Svaret är i stort sett ja. Det finns riktlinjer för både sjukresor och färdtjänst/riksfärdtjänst som är uppdaterade. Under hösten 2020 har förvaltningen gjort en översyn av dessa riktlinjer och tagit fram ett förslag till förändringar som avses att träda i kraft i samband med upphandling av transportföretag 2023. Syftet är dels att skapa ett sammanhållet och mer begripligt regelverk för hela Värmland dels en bra balans mellan kundnytta och kostnader.</p> <p>Riktlinjerna finns tydligt beskrivna på regionens hemsida. Sjukreseriktlinjerna finns dessutom på 1177 och information om färdtjänst och riks-färdtjänst finns på kommunernas hemsidor med länk till beställningscentralen.</p> <p>När det gäller skolskjutsar är det respektive kommun som beslutar om riktlinjerna och informerar om desamma men det är Region Värmland kollektivtrafik som utför trafiken. Skoltrafikplanerna tecknas med varje kommun. De reglerar datum och ansvar i skolskjutsprocessen och är viktiga för att planeringen.</p>
<p>Tillser styrelsen och nämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, att de erhåller en tillräcklig uppföljning och återsrapportering avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet? Är den interna kontrollen avseende hanteringen av färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet tillräcklig?</p>	<p>Delvis. I den formella uppföljningen som kollektivtrafiknämnden gör utifrån internkontrollplan, verksamhetsplan i delårsrapport och årsredovisning dominerar den allmänna kollektivtrafiken helt. De samhällsbetalda resorna nämns endast fragmentariskt. Det går inte för en extern läsare att i protokollen bilda sig en uppfattning om hur de samhällsbetalda resorna fungerar.</p> <p>Vid varje sammanträde får nämnden dock en "direktörsrapport". I denna finns ofta riklig information kring de samhällsbetalda resorna och dess utveckling vad avser kvalitet och kostnader. Kundnöjdhetsmätningar görs regelbundet och visar på mycket goda resultat. I de protokoll vi granskat finns dock ingen annan information om direktörsrapporterna än att de har presenterats.</p> <p>Vi bedömer vidare att den rapportering som sker till nämnden är svårbedömd eftersom det finns ytterst få målsättningar att relatera utfallen till. Det saknas också helårsprognoser.</p> <p>Regionstyrelsen är ansvarig för personal, organisation och intern kommunikation eftersom regionen har en sammanhållen förvaltning. I praktiken är det kollektivtrafiken som styr verksamheten men vid granskning av internkontrollplanernas riskområden och kontrollpunkter sker en sammanblandning vilket kan försvåra ansvarsprövningen.</p>

<p>Skер tillståndsbedömning och övriga hantering av färdtjänst och riksfärdtjänst i enlighet med gällande lagstiftning?</p>	<p>Ja. Det har i granskningen inte framkommit något som tyder på att så inte är fallet. Bedömningen av personens förmåga görs alltid och vid behov begärs läkarintyg.</p> <p>Vi bedömer dock det faktum att bedömningsprocessen inte finns dokumenterad som en brist. Kunskapen är alltför personbunden vilket är sårbart och kan skapa risker för olikhet i bedömningar trots att vissa ärenden kollegialt diskuteras i gruppen.</p>
<p>Finns ändamålsenliga bokningssystem avseende färdtjänst och sjukresor? Sker hanteringen av uttagandet av avgifter inom färdtjänsten samt egenavgifter inom sjukresor på ett ändamålsenligt sätt?</p>	<p>Ja. Vår bedömning är att beställningscentralen fungerar bra och har god tillgänglighet. Det IT-stöd som används fungerar i huvudsak väl. Samverkan med IT-tekniker fungerar enligt intervjuerna väl och vid problem kan dessa avhjälpas efterhand. Beställningscentralen har mycket god tillgång till daglig uppföljning av tillgängligheten och den visar på goda resultat.</p> <p>Tidigare har det uppstått problem i fakturering av avgifter men enligt direktörsrapporterna fungerar faktureringen tillfredsställande nu.</p>
<p>Skер upphandling samt avtalsuppföljning avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet på ett ändamålsenligt sätt?</p>	<p>I och med att Karlstad och övriga kommuner inte haft samverkan på samma sätt de senare åren när det gäller färdtjänst och skolskjutsar så har upphandlingar gjorts vid skilda tillfällen vilket skapat en viss ryckighet. Inför 2023 kommer dessa upphandlingar dock att kunna synkroniseras. Regionen har därför gjort en rigorös genomlysning av regelverken för sjukresor och färdtjänst som en del i förberedelserna för nästa upphandling av transportföretag. Vår bedömning är att nämnden vidtagit påtagliga åtgärder för en ändamålsenlig upphandlingsprocess. Ett problem i upphandlingen av transportföretag i länet utanför Karlstad är en svag konkurrenssituation.</p> <p>När det gäller uppföljning av avtalen är vår bedömning att den är god. De administrativa föreskrifterna är utgångspunkt i uppföljningen och det hålls frekventa möten med transportörerna på olika strategiska och operativa nivåer.</p>
<p>Finns det tydliga avtal och ansvarsfördelning mellan regionen och de värmländska kommunerna avseende färdtjänst, sjukresor och skolskjutsverksamhet? Sker fördelning av kostnader på avtalat sätt?</p>	<p>Vår bedömning är att så är fallet när det gäller skolskjutsverksamheten där samverkan är intensivast. Färdtjänsten hanteras i sin helhet av regionen, framgent även för Karlstad kommun. Kommunerna har därför inte så mycket resurser kvar för samverkan med regionen. I huvudsak kretsar dialogen mellan regionen och kommunerna kring de ekonomiska frågorna, d.v.s. regionens fakturering till kommunerna. Det finns dock forum på länsnivå där strategiska frågor kan tas upp men det sker sällan.</p> <p>Vår bedömning är att regionen inte har ett tydligt incitament att vara kostnadseffektiva i och med att regionen kan fakturera uppkomna kostnader. Vi rekommenderar därför att regionen i större utsträckning redovisar parametrar som visar kostnadseffektivitet. Enligt vad som framkommit i granskningen ska en redovisning av samkörningseffekten ske framgent vilket vi bedömer som positivt.</p>

Stockholm 2020-11-02

Anders Hellqvist, Liv Bongcam och Herman Rask. Anja Zetterberg (Kvalitetssäkrare)

EY

Bilaga 1: Intervjuade funktioner

- ▶ Trafikdirektör, d.v.s. båda biträdande
- ▶ Trafikchef bussresor (skoltrafik)
- ▶ Servicetrafikchef
- ▶ Enhetschef serviceresor
- ▶ Handläggare vid beställningscentralen (färdtjänst och sjukresor)
- ▶ Ordförande Regionstyrelsen
- ▶ Ordförande Kollektivtrafiknämnden
- ▶ Verksamhetsutvecklare inom RVK (Bussresor)
- ▶ Skolskjutshandläggare Arvika kommun

Bilaga 2: Revisionskriterier

Reglementen för regionstyrelsen (2019-09-01) och kollektivtrafiknämnden (2019-09-01). Reglementena anger exempelvis att:

- ▶ Regionstyrelsen ska utöva uppsikt över övriga nämnders och gemensamma nämnders beslut.
- ▶ Kollektivtrafiknämnden ska ansvara för upphandling och avtal avseende sjukresor, samt färdtjänst och samordna den regionala kollektivtrafiken med skolskjutsverksamheten.

Skollagen (2010:800) som omfattar:

- ▶ Rätten till skolskjuts för elever i grundskolan, grundsärskolan och gymnasiesärskolan i såväl allmän som fristående regi. Det finns en skyldighet att anordna kostnadsfri skolskjuts för elever om det behövs. Elevens hemkommun ska göra en bedömning av behovet i varje enskilt fall. Region kan efter överenskommelse med berörd kommun överta uppgiften att upphandla skolskjuts samt samordna trafiken (9 kap. 15b, 21a, 32 §§, m.fl.)

Lag om färdtjänst (1997:736) som reglerar:

- ▶ Transporter för personer med funktionshinder och reglerar kommunens ansvar avseende färdtjänsten. Kommuner får överlåta sina uppgifter enligt lagen till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet. Lagen reglerar även tillstånd till färdtjänst samt avgifter (1-16 §§)

Förordningen om egenavgifter vid resor med riksfärdtjänst (1993:1148) som anger:

- ▶ Hur beräkningen av den egenavgift som tillståndshavaren ska betala vid resa med riksfärdtjänst ska beräknas (1-3 §§)

Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor (1991:419) som omfattar:

- ▶ När regioner och kommuner ska lämna ersättning för resekostnader för sjukresor (1-4 §§).

Lagen om offentlig upphandling (2016:1145) samt *lagen om upphandling inom områdena vatten, energi, transport och posttjänster* (2007:1092):

- ▶ Lagarna anger hur upphandling och inköp av exempelvis varor, tjänster och transporter ska genomföras.

Lag 1991:419 om resekostnadsersättning vid sjukresor.