

Handläggare  
Fredrik Linde

Beslutsunderlag  
2025-01-21

Diarienummer  
SN-2025/12

Socialnämnden

## **Avtalsuppföljning av färdtjänst och riksfärdtjänst (SN-2023/225 respektive SN-2023/226)**

### **Sammanfattande bedömning**

Avtalsrelationen upplevs som väl fungerande och i gott samarbete med myndighetsutövning. Leverantören har genomgått en rad organisatoriska förändringar under året med anledning av ekonomiska besparingar. Utvecklingsarbete sker dels genom fortbildning av befintlig personal, dels genom etablering av en ny beställningsprocess för hur förare antar uppdrag från beställningarna. En förändring som kan ha viss negativ påverkan för Knivstas färdtjänstresenärer är att beställningscentralen är flyttad till Lettland.

Förvaltningen ser ett behov av att under fortsatta avtalsperioden följa hur man utvecklar tjänsten, specifikt avseende beställningscentralens funktion och införandet av det nya trafikhanteringssystem (Icabby). Det är också viktigt att vidare säkerställa att verksamheten kan bedrivas i händelse av yttre påverkan eller kris, där företrädare för leverantören inte har kunnat delge en samlad bild av hur man arbetar med riskhantering och beredskap. Vård- och omsorgskontoret ska också se över processen för inkommande klagomål gällande färdtjänst, om denna kan förenklas och påskyndas för hantering hos Cabonline.

Förvaltningens bedömning är att Cabonline alltså är en stabil avtalspartner i egenskap av att vara marknadens största leverantör, med god förmåga att tillse färdtjänst och riksfärdtjänst utifrån tillgänglig personal och fordon.

### **Verksamheten**

Avtalen avser färdtjänst och riksfärdtjänst till Knivstas invånare (SN-2023/225 respektive SN-2023/226) och startade i december 2023. Avtalets slutdatum är 30 november 2025, med möjlighet till förlängning två gånger á 1 år. I dagsläget har cirka 390 personer beslut om färdtjänst och 22 personer beslut om riksfärdtjänst. Riksfärdtjänst varierar stort från månad till månad. Leverantör för färdtjänsten meddelar att de haft cirka 250 unika färdtjänstresenärer från Knivsta under året.

### **Året som gått**

Flera förändringar har skett inom Cabonline-koncernen under året. Cabonline har genomfört förändringar både i moderbolaget och de två avtalade dotterbolagen. Verksamheternas lokalkontor i landet har slagits samman, vilket bland annat har medfört att beställningscentralen i Uppsala inte längre finns. Centrala funktioner i företaget utgår istället från regionala kontor, för färdtjänsten utgår större delen av administrationen från Stockholm, medan riksfärdtjänsten utgår ifrån Sundsvall. Avvikelsehantering hanteras ifrån Sundsvallskontoret för hela organisationen.

Det som främst påverkar tjänsterna till Knivsta-bor är dock förändringar av leverantörens beställningscentral, som flyttat från Sverige till Lettland. Avtalsansvariga förmedlar att det i tidiga utvärderingar bland annat i Värmland framkommit ett missnöje med kommunikation

med den enskilde resenären vid bokning. Avtalsansvariga meddelar att ett utvecklingsarbete pågår, för att ytterligare stärka beställningscentralens språkförmåga.

Det är också viktigt att i sammanhanget uppmärksamma förändringar som sker i länet som inte är direkt relaterade till leverantören Cabonline. Uppsala kommun och Region Uppsala har samlat färdtjänstuppdraget till en nämnd, och för dessa färdtjänstuppdrag genomför de en gemensam upphandling. Detta kan dels påverka marknaden för färdtjänst i länet, dels vara relevant för socialnämnden i Knivsta kommun där ett erbjudande om att också ingå i denna lösning kan komma i närtid.

## Personal, utbildning och fortbildning

Båda leverantörer inom Cabonline-koncernen förmedlar att de inte har några rekryteringssvårigheter. Det råder idag ett överskott på utbildade förare och branschen är under hårt tryck, främst av de senare årens så kallade gig-jobb. Man förmedlar också att det gjorts neddragningar i antalet förare, se senare avsnitt om ekonomiska förutsättningar. Idag arbetar 14 medarbetare med utgångspunkt från Uppsala, varav 6 stycken förare kör färdtjänst för Knivsta. Man bedömer att tillgången på förare är god och det inte är några svårigheter att rekrytera i det område som Knivsta tillhör.

Avtalsansvariga hos Cabonline uppger att medarbetare inte har en kompetensutvecklingsplan men att införandet av ett nytt trafikhanteringssystem (Icabby) medför både nya grundutbildningar och fortbildning i företaget. Nya förare genomgår grundutbildning för Cabonlines policys och principer, däribland service och trafiksäkerhet. Det ingår också utbildning i resenärernas behov, avtalens innebörd och hur taxametrar regleras. Varje år genomförs också utbildningar i hjärt- och lungräddning.

## Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Inom ramen för avtalsuppföljningen tillfrågas också leverantören om hur man arbetar med ständiga förbättringar inom ramen för sitt ledningssystem. Det som särskilt efterfrågas är hur man bedriver egenkontroll, avvikelshantering inklusive klagomålshantering, hur man arbetar med riskminimering samt vilka styrdokument som reviderats under avtalsperioden.

Leverantören återger en process för egenkontroll av fordon och att man har system och stickprovskontroller för medarbetares förmåga. I detta ingår och regelbundna alkoholkontroller och i förekommande fall drogtestar.

Cabonline nyttjar ett samlat avvikelssystem (Roxx) för alla typer av avvikelser i företaget, däribland för synpunkter och klagomål. Ett identifierat utvecklingsområde är hur klagomål från Knivsta-bor och Knivsta kommuns verksamheter enklare kan kopplas till leverantörens verksamhetssystem, så att det så fort som möjligt kan hanteras av ansvariga. Det pågår också ett arbete i företaget med att förbättra processer för hantering av synpunkter och klagomål, med anledning av omorganisationen av arbetsuppgifter. Avtalsansvariga hos leverantören uppger att inga allvarliga avvikelser har inträffat relaterat till Knivsta-bor eller resor i Knivsta.

Ingen av avtalsansvariga återger några förändringar av styrdokument. Förvaltningen uppfattar det som anmärkningsvärt med tanke på de stora förändringar som koncernen genomgår, både i den operativa verksamheten och i styrningen av företagen.

## Säkerhet och beredskap

Färdtjänsten är en samhällsviktig verksamhet och är en kommunal angelägenhet som socialnämnden i Knivsta ansvarar för. Kommunen som beställare behöver därför tillse att struktur för beredskap och civilt försvar är i likvärdig nivå som tjänster i offentlig regi, samt kan knyta an med Knivsta kommuns krisorganisation i händelse av påverkan. Inom ramen för vård- och omsorgskontorets arbete med civilt försvar och beredskap har kontoret för denna avtalsuppföljning därför efterfrågat uppgifter om färdtjänstleverantörens arbete inom området.

Organisationen har idag en krisledningsgrupp som ansvarar för att sammankalla de personer som kan bidra med kunskap om en eventuell krissituation, samt att leda arbetet i en krissituation. Cabonline återger att de har skriftlig planering för driftstörningar, driftstopp eller yttre påverkan på er verksamhet, utifrån en bedömning av beroenden för driften. Färdtjänst är också beroende av trafikledningssystemen, manuell hantering av beställningar och följsamhet av utförda resor är i princip omöjlig idag. Leverantören bedömer att en längre driftstörning hos leverantörens trafikledningssystem skulle betyda en direkt sänkning av den möjliga leveransvolymen.

Avtalsansvariga har under avtalsuppföljningen inte kunnat återge hur denna bedömning av beroenden och eventuell kontinuitetsplanering ser ut. Det framgår inte heller hur denna organisering ska kunna knyta an i beställares beredskapsorganisation. De avtalsansvariga hos Cabonline för färdtjänsten respektive riksfärdtjänsten har inte kunnat återge om eller hur de genomfört systematiska riskbedömningar för sin färdtjänstverksamheten, varken på företagsnivå eller beträffande färdtjänst till Knivsta-bor. Avtalsansvariga anger att företaget genomför riskbedömningar vid oförutsedda händelser och eller kriser, där det framför allt rör väderhändelser, brister på fordon eller drivmedel. Beträffande personella resurser vid kris eller krig kan inte leverantören beskriva hur de avser att fullgöra uppdraget. Företaget har inte angivit krigsplacering i sina anställningsavtal eller i sin krisledningsorganisation. Man meddelar att man har ett lager av förbrukningsmaterial men som inte är rikstäckande.

Utifrån beskrivningen ovan bedömer förvaltningen att tjänsten, i händelse av kris eller krig, kommer regleras av avtalens skrivelser om befrielse vid större påverkan som leverantören inte kan påverka själva (s.k. force majeure). Det finns därför behov av att ytterligare säkerställa leverantörens beredskap inom ramen för avtalen.

## Ekonomisk kontroll och ekonomiska förutsättningar

Förvaltningen har kontrollerat utförarens bokföring och gör en bedömning av risk för verksamheten. Det är viktigt att notera att ekonomisk kontroll av stora företag som ingår i koncerner inte återger den ekonomiska situationen på enskilda verksamheter eller avgränsade geografiska områden. Företaget betalar stadigvarande arbetsgivaravgifter, har en mycket god kreditrating och har inga betalningsanmärkningar eller skuldsaldo registrerat under 2024. Båda avtalade företag har samma moderbolag (Cabonline Group Holding AB), vars rörelsekapital och marginaler har försämrats kraftigt sedan 2023. Företaget anger själva i senaste kvartalsrapport (januari-september) att det minskade resultatet främst beror på minskade avtalsintäkter till följd av lägre volymer och färre antal anslutna bilar. Cabonline är alltjämt den största aktören på marknaden för färdtjänst och motsvarande offentligt finansierade tjänster.

## **Avtalsrelation och samarbete med beställare**

Förvaltningen bedömer att företaget är i en förändringsfas, där vissa förenklingar i tjänsten och en ökad kostnadskontroll inom företaget kan komma att påverka tjänsten under den fortsatta avtalsperioden. Detta märks framför allt i ökad administration i fakturahanteringen med företaget, som i högre grad kontrollerar utförda resor och hur de har ersatts.

Förvaltningen anser att kommunikation och kontakt med ansvariga funktioner i företaget har varit bristfällig under året, vilket också har påtalats vid senaste avtalsdialoger. Som exempel kan här nämnas utebliven information om den ansträngda ekonomiska situationen utifrån besparingar, samt flytten av beställningscentralen till Lettland. Detta kan delvis förklaras av omorganisationen och sammanslagningar av kontor inom företaget, men kommer att följas av förvaltningen framgent.