

## Kontantfria Serviceresor

### Förslag till beslut

Nämnden föreslås föreslå regionfullmäktige

1. Inför kontantfritt resande inom Serviceresor den 1 juli 2011
2. Anta ändringar i allmänna resevillkor för färdtjänst och sjukresor med taxifordon under rubriken Betalning till "Egenavgift ska erläggas"
3. Justerade resevillkor har giltighet från den 1 juli 2011.
4. Såväl ekonomi som kundnöjdhet ska följas upp efter genomförande den 1 juni 2011.

### Sammanfattning av ärendet

Nuvarande betalningssystem inom färdtjänst och sjukresor bygger på kontant betalning till förare. Önskemål, synpunkter och krav på modernare betalningssätt återkommer ständigt. Förslaget innebär en övergång till fakturering av samtliga sjuk- och färdtjänstresor inom Region Skåne.

### Ärendebeskrivning

Genom övervägande av olika betalningssätt har vi kommit fram till att den bästa lösningen, framförallt för kunden, är att övergå från kontant betalning till fakturering.

Ändrat betalningssätt får till följd att nuvarande resevillkor för färdtjänst och sjukresa med taxifordon behöver ändras. Idag anges det i resevillkoren att "egenavgift erläggs till föraren". Skrivningen bör ändras till "egenavgift ska erläggas". Se bil 1.

### Ekonomiska konsekvenser och bedömning

De resurser som läggs ner idag på den manuella fakturahantering, som sker då personer av olika anledning inte kan betala sin egenavgift, genererar sammantaget ca 138 arbetstimmar per månad. Förslagen automatiserad fakturahantering av alla egenavgifter (efter uppstart o intrimning) genererar uppskattningsvis ca 4 arbetstimmar per månad.

Vi genomför ca 1 200 000 färdtjänst och sjukresor (år 2009). Av dessa betalar uppskattningsvis idag ca 80 % av resenärerna sin egenavgift kontant i bilen, resterande kunder får vi fakturera i efterhand.

Genom att slopa kontant betalning i bilen sparas, lågt räknat, ca 1 minut per resa. Vi har idag 320 fordon inom Serviceresor vilket innebär att vi skulle spara ca 50 timmar per fordon och år. Besparingen sker genom effektivisering av omlopp och minskade utbetalningar av garantiersättning etc. Ett fordon i schema kostar i snitt ca 250 kr i timmen. Beräknat på 250 kr/tim med 50 timmar per fordon och år och 320 fordon innebär det en besparing/effektivisering på 4 miljoner.

Skånetrafikens beställningscentral (SV och NV) har ca 8 000 kunder i månaden som reser ca 50 000 resor i månaden. Beställningscentral Östra Skåne (Samres AB) har motsvarande antal resor och därmed också ca. 8 000 kunder. Malmö stads beställningscentral (Trafikövervakningscentralen) utför ca 10 000 sjukresor i månaden vilket motsvara ca 1 600 kunder. Totalt innebär det att Skånetrafiken har omkring 18 000 kunder i månaden som kommer att faktureras.

Kostnad tillkommer för att framställa fakturor och för utskick av dessa. Dessutom tillkommer kostnader för banktjänst.

Programvara för denna hantering finns redan i Skånetrafikens bokningssystem nuvarande funktionalitet, som används i halva Skåne. Programmet kräver vid uppstart endast viss anpassning och indatering.

Malmö stad och Samres AB med beställningscentralen Östra Skåne använder idag ett annat bokningssystem men kommer från sommaren 2011 att börja arbeta i Skånetrafikens bokningssystem. Malmö stad hanterar redan fakturering för sina färdtjänstresenärer vilket innebär att de även kan fakturera sjukresenärer i samma system från den 1 juli 2011.

Nuvarande faktureringsavgift som normalt tas ut enligt beslut i Region Skåne kan inte gälla för denna betalning, då fakturering kommer att vara det enda alternativet för betalning. Däremot kommer Region Skånes sedan tidigare fastställda regler vid påminnelse om betalning att tillämpas.

#### **Kopplingar till policier och tidigare beslut**

Detta ärende kan kopplas till Handlingsprogrammet om att säkerställa intäkter och dessutom utgöra en del av projektet kontantfri kollektivtrafik, avgränsat till att omfatta den särskilda kollektivtrafiken, d v s Skånetrafikens färdtjänst och sjukresor med Serviceresor.

En förutsättning för ändrat betalningssätt är att beslut om resevillkor för färdtjänst och resevillkor för sjukresor justeras. Beslutet om nya resevillkor måste antas av regionfullmäktige.

#### **Uppföljning**

Dagligen intervjuar vi i en kundbarometer ett antal färdtjänst- och sjukresenärer i Skåne. Vi kan följa om kundernas betyg på tjänsten ändras till följd av denna

Datum 2010-09-27 Dnr 26/2010-040

förändring. Vi har också möjlighet att under avgränsad till ställa specifika frågor kring betalning till våra kunder.

Genom vårt kundärendehanteringssystem mäter vi kontinuerligt missnöjdheten. Här kan vi följa och studera förändringen i ärende som handlar om betalning.

Lars-Ingvar Ljungman  
ordförande

## Bilaga 1

### Ärendebeskrivning

När kund reser färdtjänst eller sjukresa med taxifordon betalar de resan kontant vid resans start. Det finns i huvudsak inga andra alternativ att betala sin resa på än kontant.

För många kunder innebär kontantbetalning stora svårigheter. Uppskattningsvis har så många som 2/3 av kunderna svårigheter. Kunderna är darriga av ålder och har svårt att hålla i pengar, är synsvaga, dementa, många kunder har en utvecklingsstörning och har svårt att förstå pengars värde, är reumatiker eller av andra anledningar är svårt värkbrutna med krumma händer och fingrar, osv.

Politiskt har frågan lyfts om kontantfria sjuk- och färdtjänstresor flera gånger, dels vid överläggningar med hälso- och sjukvårdsnämnden, dels i samband med behandling av nytt sjukreseregulering och dels genom motioner i regionfullmäktige om betalning av färdtjänst. Frågan har också varit uppe i brukarråden och i de politiska beredningarna. Nämnden för kollektivtrafik besvarade senast en motion till regionfullmäktige hösten 2009 med att Skånetrafiken strävar mot kontantfritt resande inom Serviceresor liksom inom den allmänna kollektivtrafiken.

Återkommande hör kunder av sig till oss, främst genom anhöriga och gode män, med önskemål om att få egenavgift på faktura. Att hitta sätt att ta betalt på annat sätt skulle innebära att vi är lyhörda för kunders önskemål.

Kundnöjdheten skulle troligen öka avsevärt och föraren skulle kunna koncentrera sig på att bara ta hand om kunden.

Malmö stad har sedan flera år hanterat betalning av färdtjänstresor via faktura. Vid övergång till fakturahantering underlättas därför också framtida samarbete med Malmö stad.

Administrativt hanterar vi idag de undantag när vi inte kan få betalt egenavgift kontant vid resans start. Denna manuella hantering kräver mycket personella resurser. Det är resor när:

- personer saknar kontanter vid inresa till sjukhus
- väldigt förvirrade personer som inte kan hantera kontanter som reser till daglig verksamhet
- delbetalning av sjukresa
- arbetsresa inom färdtjänsten

Skånetrafiken har diskuterat frågan och försökt hitta enkla lösningar på problemen att ta in egenavgift. Dels har fortsatt utveckling av förskottsbetalning diskuterats, för- och nackdelar med nuvarande betalningssystem och fakturering övervägts. Besök har också gjorts hos Movia i Köpenhamn, som har mångårig erfarenhet av fakturering av egenavgifter.

Vi har kommit fram till att den bästa lösningen är att övergå till fakturering även om det är ett helt nytt sätt att ta betalt än vad vi är vana vid.

Fakturahantering är det sätt som har flest fördelar. De två viktigaste aspekterna är tidsfaktorn dvs. tiden över vilka som skall betala vad skapas direkt i systemet och

Datum 2010-09-27 Dnr 26/2010-040

kan skickas direkt till banken. Den andra är kvalitetssäkringen, då ingen manuell registrering sker.

Vi har kommit fram till och även rekommenderats att endast ge kunder ett alternativ till betalning, dvs. inte kombinera möjlighet att betala kontant i bil med valet att bli fakturerad. Det blir väldigt rörigt både i intäktssäkringen men också för kunderna.

Närtrafikresenärer kommer inte att kunna faktureras eftersom uppgift om personnummer inte kan registreras vid bokning. För närtrafikresenärer måste därför alternativ för betalning tas fram. Flertalet av dessa reser på periodkort eller har redan köpt sin biljett vid en anslutningsresa. En lösning är att behålla kontanthantering för dessa få resor alternativt kan kreditkortsläsare ställas som krav i alla taxifordon.

Nuvarande hantering av tjänstekortsresor och andra faktureringsresor kan också ingå i ett faktureringsystem. Tjänstekortsresorna hanteras idag manuellt via Skånetrafiken. Omfattningen är inte så stor.

Förarna kommer att kunna koncentrera sig på att bara utföra resan på ett bra sätt och inte på att ta betalt, vi får därmed nöjdare kunder, dessutom sparas många timmar i fordonen.

Vid en övergång till fakturering säkras också intäkterna genom effektivare hantering samtidigt som det personellt innebär en stor resursbesparing.

En fil över vilka som skall betala vad skapas enkelt i resesystemet och skickas direkt till banken. Hanteringen kvalitetssäkras då ingen manuell registrering sker i något led.