

Välfärdsområdesfullmäktige 09.12.2025

Svar på den av ledamot Berglund och ledamot Wickströms och 22 andra ledamöter inlämnade fråga till välfärdsområdesstyrelsen om hur färdtjänsterna fungerar i den västra delen av välfärdsområdet

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Ojaniemi Pasi
Diov Leila

Beslutsförslag

Välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. anteckna för kännedom välfärdsområdesstyrelsens svar på fullmäktigefråga, och

Svar på fullmäktigefrågan

Bakgrund

Västra Nylands välfärdsområde har upphandlat en operatör för förmedling av persontransporter samt tillhörande transporter. Verksamheten har inletts stegvis sedan maj 2025. Transporterna omfattar både grupptransporter och individuella transporter. För närvarande har hela området övergått till verksamhet enligt de nya avtalen, med undantag för ett äldre avtal som fortfarande används i Esbo. Detta avtal övergår till den nya verksamhetsmodellen i februari 2026.

Start av den nya verksamheten

Det ordnas cirka 1 700 persontransporter per dag. Genom de nya avtalen skaffas omkring 850 fordon för transporterna. Antalet upphandlade fordon kan vid behov ökas, vilket också har gjorts i den västligaste delen av området direkt efter den första konkurrensutsättningen. För närvarande finns det tillräckligt med fordon för att ordna transporterna, och exempelvis i Raseborg har man fått fler fordon samt chaufförer med kunskaper i svenska för grupptransporter.

Vid starten av verksamheten enligt de nya avtalen har det

särskilt inom grupptransporter i den västra delen av området förekommit utmaningar på grund av bristfälliga eller helt saknade kundprofiluppgifter från tiden med de gamla avtalen. Kundprofiluppgifterna innehåller bland annat uppgifter om kundens språk. Dessa uppgifter har nu samlats in för alla kunder. Dessutom har fler digitala tjänster införts för beställning av grupptransporter efter starten.

För beställningar på svenska finns ett separat telefonnummer och ett svenskspråkigt team hos förmedlingsoperatören.

Sedan början av maj har reklamationsgraden för transporter under införandet av de nya avtalen varit 0,52 %. Antalet telefonsamtal uppgår till cirka 20 000 per månad, och svarsprocenten är 95 procent. Införandet av verksamheten har följts noggrant och avvikelser har åtgärdats. Kunderna har fått information om tjänsten via flera kanaler, och införandet av transporterna har regelbundet följts upp i rådet för personer med funktionsnedsättning.

2. konstatera att fullmäktige frågan är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Redogörelse

Bilaga

- 1 Ledamot Berglunds och ledamot Wickströms fråga till välfärdsområdesstyrelsen om hur färdtjänsterna fungerar i den västra delen av välfärdsområdet

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria

Välfärdsområdesstyrelsen 24.11.2025 § 268

§ 268

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar ge följande svar på frågan som riktats till välfärdsområdesstyrelsen:

Svar på fullmäktigefrågan

Bakgrund

Västra Nylands välfärdsområde har upphandlat en operatör för förmedling av persontransporter samt tillhörande transporter. Verksamheten har inletts stegvis sedan maj 2025. Transporterna omfattar både grupptransporter och individuella transporter. För närvarande har hela området övergått till verksamhet enligt de nya avtalen, med undantag för ett äldre avtal som fortfarande används i Esbo. Detta avtal övergår till den nya verksamhetsmodellen i februari 2026.

Start av den nya verksamheten

Det ordnas cirka 1 700 persontransporter per dag. Genom de nya avtalen skaffas omkring 850 fordon för transporterna. Antalet upphandlade fordon kan vid behov ökas, vilket också har gjorts i den västligaste delen av området direkt efter den första konkurrensutsättningen. För närvarande finns det tillräckligt med fordon för att ordna transporterna, och exempelvis i Raseborg har man fått fler fordon samt chaufförer med kunskaper i svenska för grupptransporter.

Vid starten av verksamheten enligt de nya avtalen har det särskilt inom grupptransporter i den västra delen av området förekommit utmaningar på grund av bristfälliga eller helt saknade kundprofiluppgifter från tiden med de gamla avtalen. Kundprofiluppgifterna innehåller bland annat uppgifter om kundens språk. Dessa uppgifter har nu samlats in för alla kunder. Dessutom har fler digitala tjänster införts för beställning av grupptransporter efter starten.

För beställningar på svenska finns ett separat telefonnummer och ett svenskspråkigt team hos förmedlingsoperatören.

Sedan början av maj har reklamationsgraden för transporter under införandet av de nya avtalen varit 0,52 %. Antalet telefonsamtal uppgår till cirka 20 000 per månad, och svarsprocenten är 95 procent. Införandet av verksamheten har följts noggrant och avvikelser har åtgärdats. Kunderna har fått information om tjänsten via flera kanaler, och införandet av transporterna har regelbundet följts upp i rådet för personer med funktionsnedsättning.

Dessutom beslutar välfärdsområdesstyrelsen föreslå välfärdsområdesfullmäktige att välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. anteckna välfärdsområdesstyrelsens svar på fullmäktigefrågan för kännedom och
2. konstatera att fullmäktigefrågan är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Ledamöterna Berglund och Wickström samt 22 andra har i sin fråga till välfärdsområdesstyrelsen vid välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde den 7 oktober 2025 § 94, lyft fram problem med den nya transportmodellen som införts i Västra Nylands välfärdsområde. Enligt frågan har förnyelsen inte lyckats, och det har inkommit omfattande respons om brister i tjänsten. Färder har uteblivit, service har inte alltid erbjudits på nationalspråken och väntetiderna har i många fall varit orimligt långa. I vissa fall har klienten till och med transporterats till fel adress. Kontakt har tagits med tjänsteinnehavare, men problemen har inte lösts. Många företagare har inte velat delta i upphandlingen på grund av den låga prisnivån, och den nuvarande serviceproducenten känner inte området tillräckligt väl. Frågeställarna undrar vilka åtgärder välfärdsområdesstyrelsen avser välfärdsområdesstyrelsen vidta för att trygga färdtjänsternas funktion i västra delarna av välfärdsområdet?

Enligt 27 § i förvaltningsstadgan kan ledamöter framställa frågor till välfärdsområdesstyrelsen om ärenden som gäller välfärdsområdets eller välfärdsområdeskoncernens förvaltning.

Om frågan har undertecknats av minst 15 fullmäktigeledamöter ska välfärdsområdesstyrelsen ge sitt svar på frågan senast vid det första sammanträdet som hålls efter att nio veckor förflutit sedan frågan lämnades in till

välfrädsområesfullmäktiges sekreterare eller meddela orsaken till att frågan ännu inte kunnat besvaras. Frågan och svaret på den eller meddelandet om orsaken till att frågan inte har besvarats ska tas upp på föredragningslistan för välfrädsområesfullmäktiges sammanträde.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom Verkställighet

Beslutshistoria