



KONSEK TRØNDELAGE IKS
Seilmakergata 2
7725 STEINKJER

Vår dato: 10.05.2023
Deres dato:

Vår referanse: 201943496-72
Deres referanse:

Vår saksbehandler:
Harald J. Overrein

Forvaltningsrevisjon AtB – status

Formålet

Formålet med dette brevet er å gi en status på oppfølgingen av forvaltningsrevisjon av AtB, rapport FR 1034/2022, jf. fylkestingets vedtak i sak 61/22.

Bakgrunn

Fylkestinget behandlet 19.10.2022 sak 61/22 rapport nr FR 1034/2022 forvaltningsrevisjon AtB. Følgende ble vedtatt:

1. Fylkestinget forventer at AtB og fylkeskommunen i felleskap bidrar til å øke rolleforståelsen, avklare forventninger og forbedre dialoglinjer mellom fylkeskommunen og AtB.
2. Fylkestinget ber fylkesdirektøren påse at det i aktuelle avtaler mellom fylkeskommunen og AtB stilles krav om at:
 - a) AtB sørger for en bedre oversikt over innmeldte avvik og kundeforhold, og bruke dette i forbedringsarbeidet.
 - b) AtB setter opp tydeligere målsettinger for sin kundeservice, og vurderer å etablere en serviceerklæring.
 - c) AtB sikrer at tilbydere oppfyller kvalifikasjonskrav.
3. Fylkestinget ber fylkesdirektøren rapportere til kontrollutvalget om status for oppfølging av vedtaket innen juni 2023.
4. Fylkestinget ber fylkesdirektøren legge fram en sammenligning av AtB og andre administrasjonsselskaper og fylkesadministrasjoner for kollektivtrafikk når det gjelder:
 - a. omfang og kostnader knyttet til administrasjon
 - b. strategier og måloppnåelse innenfor omdømmearbeid
 - c. metodikk og systematikk rundt målinger av kundetilfredshet, samt oppnådde resultater

Forvaltningsrevisjons anbefalinger

Revisor anbefaler i rapportens kapitel 10.2:

- AtB og TrFK bør fortsette arbeidet med klargjøring av rolleforståelse og dialoglinjer.
- AtB bør se på om det er mulig å få en forbedret totaloversikt når det gjelder avvik og hvilken informasjon kundeforholdene gir.
- AtB bør sette opp tydeligere målsettinger for sin kundeservice, og gjennomføre kontinuerlige målinger, herunder vurdere å etablere en serviceerklæring

I det nedenstående vil fylkesdirektøren redegjøre for status på disse punktene i den oppsatte rekkefølge, og avslutningsvis kommentere status på vedtak 2 c om oppfylging av kvalifikasjonskrav.

Status – klargjøring av rolleforståelse og dialoglinjer

På det tidspunktet mandatet for regionanbudet 2021 ble utredet, gjaldt det mellom Trfk og AtB en rammeavtale som ble signert i 2014 og en 4-årlig leveranseavtale inngått i 2018. Eierstrategien erstattet i 2020 (FT sak 83/20) den tidligere rammeavtalen. I juni 2022 ble det inngått en ny leveranseavtale for perioden 2022-2025. Denne suppleres av et årlig oppdragsbrev som vedtas av hovedutvalg transport.

Revisjonsrapporten konkluderer med at det er noen utfordringer knyttet til aktørens rolleforståelse. AtB er eid av TRFK, samtidig som AtB er tjenesteleverandør til fylkeskommunen basert på oppdrag. Eierstrategien og leveranseavtalen for 2022 – 2025 tydeliggjør eier- og oppdragsgiverrollen, og bygger i stor grad på læring fra foregående år. Disse styringsdokumentene angir en klar rolle- og oppgavefordeling, og danner et godt utgangspunkt for tydelig rolleforståelse og gode dialoglinjer mellom Trfk og AtB.

Leveranseavtalen omhandler kun fylkeskommunens oppdragsgiverrolle. Denne rollen forvaltes både på politisk og administrativt nivå, henholdsvis slik at hovedutvalget for transport er politisk myndighet for oppdragsgiverrollen, mens fylkesdirektøren er hovedutvalgets representant i daglig samhandling med AtB.

Som et ledd i å styrke den administrative dialogen med AtB, gjennomførte samferdselsavdelingen i Trfk en intern omorganisering ultimo 2021. Ved å realokere interne ressurser ble det opprettet en egen seksjon, seksjon oppdragsstyring, som har ansvaret for oppdragsstyringen av AtB. Dette har resultert i en mer strukturert og målrettet oppdragsstyring av AtB.

Partene har etablert jevnlig avklaringsmøter mellom fylkesdirektøren og AtB. Partene er omforent om at dette er en konstruktiv møtearena. AtB deltar videre på alle møtene i hovedutvalget for transport, både for å gi orientering, være tilgjengelig for spørsmål, samt få et direkte innblikk i og forståelse for aktuelle politiske drøftinger og vedtak innenfor fagfeltet.

Fylkesdirektøren vurderer at det er en positiv utvikling i samspillet mellom Trfk og AtB, men at det er viktig med et kontinuerlig søkelys på rolleforståelse og gode dialoglinjer mellom organisasjonene.

For å videreutvikle dialogen og samspill mellom fylkeskommunen og AtB, er fylkesdirektøren opptatt av å:

- Videreutvikle dialogen på alle nivå, og forsterke forståelse og respekt for de ulike rollene.
- Videreutvikle felles metodikk for de store anskaffelsene som sikrer framdrift, god politisk involvering/påvirkning, og at strategiske beslutninger blir tatt på riktig tid.
- Samordne kommunikasjonen bedre, spesielt i forhold til saker som kan bli krevende og som sikrer et felles ansvar for hverandres omdømme.
- Etablere god faglig kunnskap om planlegging og drift av kollektivtransport.

Status – forbedret totaloversikt når det gjelder avvik og hvilken informasjon kundeforholdene gir

AtB opplyser at de mottar ca. 250 000 ulike kundeforholdelser i året. Disse har et stort spenn. Forholdelsene blir fulgt opp. AtB vil i løpet av året anskaffe et nytt system for kundeforholdshåndtering som vil gi en bedret oversikt over kundeforholdelsene, herunder hvilken informasjon disse gir.

Fylkesdirektøren mener AtB viser at de i dag har god oversikt og håndtering av kundeforholdelser, og er tilfreds med at AtB synes å arbeide systematisk med forbedring og utvikling av sine tjenester.

Fylkesdirektøren vurderer at det er hensiktsmessig at all oppfølging og avvikslogging av individuell skoleskyss er satt i system og håndteres av seksjonen som organiserer skoleskyss i AtB. Dette sikrer en bedre og tettere oppfølging av en av de mer sårbare gruppene av reisende. Øvrige kundeforholdelser følges opp av AtB sitt kundesenter.

Denne strukturen sikrer etter fylkesdirektørens vurdering en helhetlig oppfølging av avvikshåndtering.

Status – målsettinger, kundeservice, målinger og serviceerklæring

Revisor anbefaler at AtB bør sette opp tydeligere målsettinger for sin kundeservice, og gjennomføre kontinuerlige målinger, herunder vurderer å etablere en serviceerklæring. AtB har faste mål på kundetilfredshet og kundeservice som skal oppnås hvert år.

For måling av kundetilfredshet benyttes en metode som er basert på en kundetilfredshetsindeks. AtB har opplyst at dette er en metode som benyttes av svært mange bedrifter.

Kundetilfredshet (KTI) måles på en skala fra 0-100 poeng, hvor henholdsvis 70 og 75 poeng regnes som godt fornøyd og meget godt fornøyd. Leveranseavtalen 2022 -2025 inneholder resultatmål for tjenestekvalitet hvor det beskrives at AtB skal ha en total kundetilfredshet (KTI) på minst 72 poeng for hvert tjenesteområde, og at det skal gis informasjon ved avvik (KTI) til fylkesdirektøren.

Målingene gjennomføres av ekstern leverandør. Fra januar 2023 gjennomføres alle undersøkelser om bord på transportmidlene og kontinuerlig gjennom hele året. Tilsvarende gjennomføres det målinger knyttet til AtBs kundesenter og billettkontroll. Det måles blant annet på service, renhold, trygghet og sikkerhet. Metoden benyttes også av

Ruter, Brakar og Skyss. Videre opplyser AtB at de gjennomfører en rekke andre markeds – og brukerundersøkelser.

Fylkesdirektøren mener på denne bakgrunn at det nå er satt tydelige mål for kundeservice og kundetilfredshet hos AtB. AtB opplyser at det er opprettet en AtB-servicestandard knyttet til kundeopplevelser, men at AtB pr i dag ikke har etablert en serviceerklæring. Dette er noe AtB vil vurdere behovet for.

Status - Oppfylfilling av kvalifikasjonskrav

Når det gjelder fylkestingets vedtak punkt 2 c om kvalifikasjonskrav, fremgår det av forvaltningsrevisjonen punkt 4.7 at AtB dokumenterer at alle kvalifikasjonskrav er tilstrekkelig vurdert.

Kontrollutvalgets leder kommenterte i fylkestinget at kontrollutvalgets merknad om kvalifikasjonskrav var basert på de erfaringer som ble gjort med Christiania taxi ved oppstart i august 2021.

AtB har informert fylkesdirektøren om at erfaringer fra evalueringsprosessen og oppstartsforberedelsene nå er bygd inn i anbudet for ITS / Fleksibel transport. Kvalitet er ved dette anbudet brukt som evalueringskriterium (70 % pris og 30 % kvalitet), og med seks underkriterier på kvalitet. Disse omhandler verdikjeden fra planlegging til gjennomføring og oppfølging av skyssen. Videre omhandler forbedringstiltakene gjennomføring av flere forhandlingsmøter for å gjennomgå oppdragets krav og tilbyders løsninger, samt møter mellom kommune / skole, operatør og AtB.

Med vennlig hilsen

Konrad Pütz

Dette dokumentet er godkjent med elektronisk signatur