

**Skýrsla framkvæmdaráðs ferðapjónustu fatlaðs fólks
til eigenda Strætó bs.**

13. desember 2015

Efnisyfirlit

	bls
Inngangsorð	3
1. Almennar niðurstöður framkvæmdaráðsins	3
2. Þarfir fatlaðs fólks	4
3. Rekstur bílaflotans	5
4. Aðkoma sveitarfélaga	6
5. Ýmis skipulags og stjórnunarmál ferðaþjónustu	7
6. Lokaorð	8
7. Aðgerðalisti	10

Inngangsorð

Föstudaginn 6. mars 2015 var haldinn sameiginlegur fundur eigenda og stjórnar Strætó bs. í Ráðhúsi Reykjavíkur. Samþykkt var á fundinum að skipa framkvæmdaráð yfir ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Í þessari skýrslu er samantekt á helstu viðfangsefnum framkvæmdaráðsins, greining á verkefninu og tillögur um framhald reksturs ferðaþjónustunnar.

Í framkvæmdaráðinu áttu sæti Þorkell Sigurlaugsson skipaður af Samtökum sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu (SSH) sem formaður. Tryggvi Friðjónsson framkvæmdastjóri Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra og Bryndís Snæbjörnsdóttir formaður Landssamtakanna Þroskahjálpar voru fulltrúar fyrir hönd hagsmunasamtaka. Fulltrúar sveitarfélaganna voru Birna Sigurðardóttir, deildarstjóri á skrifstofu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og Soffía Ólafsdóttir deildarstjóri Fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðar. Jóhannes Rúnarsson framkvæmdastjóri Strætó bs. var starfsmaður framkvæmdaráðsins. Fljótlega ákvað Strætó bs. að tillögu framkvæmdaráðs að ráða stjórnanda yfir ferðaþjónustuna, Erlend Pálsson (sviðsstjóra akstursþjónustu) í samráði við framkvæmdastjóra Strætó bs. Sú ákvörðun var mjög mikilvæg, enda verkefnið í stjórnunarlegum vanda eftir að fyrri sviðsstjóri lét af störfum. Eftir að nýr sviðsstjóri var ráðinn tók hann virkan þátt í starfi framkvæmdaráðsins.

Hlutverk framkvæmdaráðsins var að bera faglega og fjárhagslega ábyrgð á rekstri verkefnisins innan vébanda Strætó bs. og stjórna innleiðingu þeirra breytinga sem lagðar eru til í skýrslu sérstakrar stjórnar (svokallaðrar neyðarstjórnar). Framkvæmdaráðið tók við hlutverki sérstakrar stjórnar sem hafði starfað í um mánaðartíma frá því 5. febrúar 2015. Tillögur sérstakrar stjórnar voru yfirgripsmiklar og var ætlað að tryggja örugga og eðlilega þjónustu og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks eins fljótt og kostur er.

Framkvæmdaráðið hafði umboð til að gera þær breytingar sem það taldi nauðsynlegar til að bæta þjónustu og framkvæmd ferðaþjónustunnar. Ekki taldi ráðið þó ástæðu til að ráðast í róttækar breytingar á þjónustunni á meðan það starfaði, en innleiddi ýmsar tillögur sérstakrar stjórnar og fylgdist með framkvæmd þeirra.

Á vettvangi Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og í samráði við framkvæmdaráðið og stjórn Strætó bs. var á sama tíma einnig unnið að mati á stjórnsýslulegu fyrirkomulagi ferðaþjónustunnar til framtíðar. Framkvæmdaráðið hafði að nokkru leyti hliðsjón af því starfi og greiningarvinnu sem þar fór fram í október og nóvember 2015.

1. Almennar niðurstöður framkvæmdaráðsins

Framkvæmdaráðið hélt sinn fyrsta fund 19. mars 2015. Fyrst í stað voru um það bil vikulegir fundir þar sem farið var yfir ýmis verkefni og nokkrir fundir haldnir með hlutaðeigandi aðilum. Formaður ráðsins hefur einnig haldið Páli Guðjónssyni, framkvæmdastjóra SSH, upplýstum um gang mála hjá ráðinu. Framkvæmdaráðið, framkvæmdastjóri Strætó og sviðsstjóri akstursþjónustu strætó, eftir að hann var ráðinn, framkvæmdu margar af þeim fjölmörgu tillögum sem sérstök stjórn lagði til í sinni lokaskýrslu.

Framkvæmdaráðið staðfestir þá niðurstöðu sérstakrar stjórnar að margt fór úrskeiðis við undirbúning verkefnisins, bæði hjá sveitarfélagunum og Strætó bs., en auk þess kom framkvæmdaráðið auga á ýmsa frekari annmarka.

- Upphaflegt markmið um almenningssamgöngur einsleits hóps fatlaðs fólks sem byggir á rekstri svipaðs bílafloata er ekki raunhæft.
- Alvarlega skorti á samráð við hagsmunasamtök fatlaðs fólks og notendur þjónustunnar og verkefni sem þetta var ekki vel til þess fallið að setja í útboð með þeim hætti sem gert var.
- Við breytingarnar var reynslumiklum starfsmönnum sem höfðu víðtæka þekkingu á þörfum notenda þjónustunnar sagt upp störfum, sem síðan átti eftir að hafa slæmar afleiðingar.
- Við innleiðingu breytinganna voru sveitarfélögin og þeir sem sinntu velferðarþjónustu á þeirra vegum ekki nægilega virkir þátttakendur og gerendur í breytingaferlinu.
- Ekki voru metnar þarfir fatlaðs fólks, sem er með mismunandi fötlun og ekki horft til samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.
- Strætó bs. hafði ekki á að skipa starfsfólki með næga þekkingu á þörfum notenda til að taka þetta verkefni að sér eða undirbúa það með viðunandi hætti.

Í ljós hefur komið að umfang var mun meira og kostnaður vanáætlaður við þetta verkefni. Viðunandi þjónusta og hagkvæmni í rekstri næst ekki fyrr en eftir nokkra mánuði og jafnvel nokkur misseri og þá með samstarfi margra aðila. Ýmislegt er samt hægt að lagfæra á næstu mánuðum og sumt af því er í vinnslu.

Lagt er til að verkefnið verði áfram innan Strætó bs., en í sjálfstæðari og afmarkaðri einingu, sem nær betur yfir heildarstjórn á ferðaþjónustu fyrir fatlað fólk. Hér að neðan eru niðurstöður framkvæmdaráðsins um einstaka þætti ferðaþjónustunnar og í lok skýrslunnar á blaðsíðu 10 er listi yfir þær aðgerðir sem ráðast þarf í.

2. Þarfir fatlaðs fólks.

Þarfir fatlaðs fólks voru ekki skilgreindar nægilega vel við undirbúning breytinga á þjónustunni og sama gildi um val á bílum, tölvukerfi, rekstur á þjónustuveri og skipulagningu reksturs. Strætó bs. sóttist eftir þessu verkefni og tók við því eins og um tiltölulega einfaldar almenningssamgöngur fatlaðra væri að ræða. Vandamálin hafa síðan komið upp enda er fatlað fólk með mjög mismunandi þarfir. Um 20% farþega eru t.d. í hjólastól (af ýmsum gerðum) og fötlun mjög mismunandi. Hjólastólar eru mjög takmarkandi þáttur hvað varðar kröfur til bíla, ferðatíma og hvar stólarnir eru í bílunum. Fram hefur komið að hliðarstuðning vantar og erfitt að sitja í bílunum. Síðan eru aðrir hópar með annars konar skerðingar sem kalla á ólíkar lausnir svo sem geðfatlaðir, blindir, fólk með mikla fötlun, þroskahömlun eða einhverfu. Sumir eru almennt í löngum skipulögðum ferðum, en flestar eru stuttar og stakar ferðir. Stundvísi og fyrirvaralitlir ferðatímar geta í sumum tilvikum skipt öllu máli, en hjá öðrum snýst þetta meira um reglulegar ferðir þar sem hópar ferðast saman. Við val á bílum og fjölda þeirra, rekstri þjónustuvers og val á tölvukerfi hefði m.a. þurft að taka tillit til þessara þátta.

Gott dæmi um sérstakar þarfir ákveðins hóps fatlaðra eru blindir farþegar, en þar var gerður fyrir nokkrum árum samningur við Blindrafélagið um ferðaþjónustu fyrir þann hóp fatlaðra. Með nýjum samningi Blindrafélagsins og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar frá 20. mars 2015 er í 11. gr. fjallað um möguleika á að Blindrafélaginu sé heimilt að veita ferðaþjónustu til fatlaðra einstaklinga sem ekki falla að skilgreiningu á notendum skv. samningum á grundvelli sérstaks samning sem

gerður yrði á milli Blindrafélagsins og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar þar að lútandi. Slíkur viðaukasamningur hefur ekki verið gerður, en framkvæmdaráðið telur að skoða þurfi frekar möguleika á slíkum samningi. Einnig þarf að kanna hvort vilji er fyrir því að slíkur samningur gildi ekki bara fyrir Reykjavík heldur einnig önnur sveitarfélög sem aðild eiga að ferðaþjónustu fatlaðra á höfuðborgarsvæðinu.

Skólaakstur fatlaðra barna bættist við haustið 2015. Sá akstur var ekki hluti af ferðaþjónustu fatlaðra á sínum tíma og hefur víða erlendis verið haldið utan við hefðbundið ferðaþjónustukerfi fatlaðra t.d. af þeim sem nota núverandi tölvukerfi. Gerð hefur verið könnun á viðhorfi notenda í skólaakstri og slíkt hefði þurft að gera hjá öðrum notendum.

Upplýsingamiðlun og samskipti við notendur hefur verið bætt, en mikilvægt að bæta um betur m.t.t. upplýsinga um þarfir notenda í tölvukerfum ferðaþjónustunnar. Ekki hafa verið settar myndir af notendum í tölvukerfið en langt komið með að safna símanúmerum og netföngum sem myndi áreiðanlega auðvelda störf bílstjóra. Til þess að svo sé þarf að tryggja það að félagsþjónusta sveitarfélaga setji myndir af notendum inn í kerfið samhliða því að notendur fái samning og heimild til að nýta ferðaþjónustu fatlaðra eins og vikið er að því í 4. kafla.

Eitt mikilvægasta verkefnið er að samræma þjónustupörf, tegund bíla og stýringu flotans. Þau markmið sem lagt er upp með þ.e. að hafa ferðatíma sem stystan, fyrir ólíka hópa fatlaðra, og nýta bíla vel eru ósamrýmanleg. Breyta þarf því samsetningu bílaflotans, stærð bíla og notkun þeirra. Það er verkefni sem þarf að undirbúa á árinu 2016.

3. Rekstur bílaflotans.

Í rekstri eru um 30 sérútbúnir bílar, svokallaðir A bílar, sem eingöngu eru nýttir fyrir þessa þjónustu. Hópbílar annast rekstur þeirra að loknu útboði sem fór fram árið 2014. Aksturstímanýting á A bílum er mjög hár eða 94%. Að auki eru um 50 rammasamningsbílar, svokallaðir B bílar, sem eru reknir af um 20 akstursaðilum og eru í tilfallandi akstri þegar búið er að fullnýta A bíla. Notkun þeirra er misjöfn. Jafnframt eru almennir leigubílar notaðir eftir þörfum. Bílum hefur fjölgað og þeir eru almennt í góðu ástandi. Mikið hefur verið gert í úrbótum varðandi öryggismál og bílar eru yfirleitt að uppfylla ströngustu skilyrði. Viðbragðsáætlanir hafa verið gerðar og handbók bílstjóra komin í alla bíla.

Farnar eru um 2.100-2.200 ferðir á sólarhring og starfsemin er mjög umfangsmikil. Þjónustusvæðið er stórt með tilheyrandi kostnaði. Til að mæta markmiðum um hámarksferðatíma hvers notanda er m.a. algengt að fáir farþegar séu í hverri ferð. Þegar óskað var eftir einum bíl til að taka marga farþega á einn stað voru dæmi um það að margir bílar koma á staðinn þegar eingöngu er þörf á einum bíl. Að mestu er búið að koma í veg fyrir þetta.

Til að leysa vandamál í rekstrinum hefur verið lögð áhersla á að auka fastar ferðir og ákveðnir bílstjórar sinni ákveðnum notendum og hefur það bætt þjónustuna. Erfiðlega hefur þó gengið að samræma þau markmið sem lagt var upp með í fjölda ferða, ferðatíma farþega og ná fram góðri nýtingu á bílum.

Hluti af vandanum við ferðaþjónustuna er að allir A bílar voru eins, en henta notendum misvel. Algengt er að aðeins 1-2 farþegar séu í hverjum bíl, en bílarnir taka 8 farþega, 6 í sæti og 2 hjólastóla. Það er því kostnaðarsamt að keyra svo stórar sérútbúnar bifreiðar um höfuðborgarsvæðið með fáa farþega. Þá er hæð þessara bíla frá jörðu einnig of mikil fyrir suma farþega svo eitthvað sé nefnt. Að útbúa alhliða bíla sem þjóna eiga öllum fötluðum í einu almenningssamgöngukerfi hefur ekki reynst vel. Horfa ætti til þess möguleika í framtíðinni að

þjóða upp á sérútbúna minni bíla í almennum rekstri m.a. með aðgengi fyrir hjólastóla og þá breyta lögum eða reglugerðum ef á þarf að halda. Vísast þar meðal annars til reglugerðar um gerð og búnað ökutækja nr. 822/2004 með síðari breytingum. Skoða þarf löggjöf hér á landi og bera saman við það sem gerist í öðrum löndum sem við berum okkur saman við til að geta tekið í notkun hentugri bíla.

Mikil starfsmannavelta hefur verið á bílstjórum í ferðaþjónustunni enda mikil eftirspurn eftir vönum bílstjórum t.d. fyrir ferðamannaþjónustu. Dregið hefur þó úr þessu með haustinu 2015. Eitthvað hefur borið á kvörtunum vegna bílstjóra m.a. vegna þess að þeir rata ekki vel um það stóra þjónustusvæði sem þeir sinna. Þeir hafa heldur ekki góðar upplýsingar um þarfir og fötlun farþeganna og þeirra ferðavenjur. Þetta þarf að lagfæra. Í eldra kerfi voru bílstjórar og bílar að sinna tilteknum farþegum og þekking á þörfum þeirra meiri. Það var meira persónuleg þjónusta, en hér var horfið frá henni sem er í andstöðu við hugmyndafræðina um sjálfstætt líf, sem m.a. NPA (notendastýrð persónuleg aðstoð) byggir á.

Ekki er nein vissa fyrir því að allir bílstjórar uppfylli nú þær kröfur sem gera þarf til þeirra sem veita fötluðu fólki þjónustu. Bæta þarf undirbúning nýrra bílstjóra og mikilvægt að nýliðaþjálfun sé skilgreind. Gæðaeftirlit þarf að vera tryggt, þar með regluleg námskeið fyrir bílstjóra. Einnig er mikilvægt að skilgreind sé reglubundin endurmenntun og þjálfun allra starfsmanna til að viðhalda hæfni þeirra og þekkingu. Allir bílstjórar hafa verið auðkenndir með einkennisspjöldum og bílstjórar í A bílahópi hafa fengið samræmdan klæðnað. Þá hafa bílstjórar nú möguleika á að tala beint úr talstöðvum í þjónustuver.

4. Aðkoma sveitarfélaga

Yfirfærsla upplýsinga frá sveitarfélögum um notendur ferðaþjónustunnar til Strætó bs. var óviðunandi. Að veita einstaklingi aðgang að ferðaþjónustu fatlaðra er verkefni sem þarf að skilgreina vel, með þjónustustig, tímalengd samnings og fleira í huga. Gera þyrfti samning við hvern og einn notanda ásamt mynd, símanúmeri og netfangi sem þjónustuver og bílstjórar hefðu síðan aðgang að.

Eitt stærsta tækifæri til aukinnar hagkvæmni og bættrar þjónustu felst í því að skilgreina vel þarfir og réttindi notenda og skila þeim upplýsingum til ferðaþjónustu fatlaðra. Notendur verða þá líka að átta sig á sínum skyldum og upplýsingagjöf. Nauðsynlegt er að gera sveitarfélögin og félagsþjónustu þeirra virkari og gera þarf þjónustukönnun meðal farþega í samstarfi sveitarfélaga og ferðaþjónustu fatlaðra innan Strætó bs.

Sveigjanleiki hefur verið aukinn svo og eftirlit með ferðum bíla meðan framkvæmdaráðið var að störfum. Unnið hefur verið að því að fá nánari upplýsingar frá sveitarfélögum um þarfir einstakra notenda. Ganga þarf einnig frá sameiginlegum tilmælum frá starfsmönnum félagsþjónustu til þeirra staða sem annast þjónustu við fatlaða t.d. vinnustaða, heimila og hæfingarstöðva. Sveitarfélögin þurfa síðan að haga sinni þjónustu með sem hagkvæmustum hætti með þarfir notenda í fyrirrúmi.

Samráðshópur félagsmálastjóra hefur skilgreint hlutverk og hittist nú reglulega og ræðir m.a. málefni ferðaþjónustu fatlaðra. Hópurinn hefur mikilvægu hlutverki að gegna við að gera breytingar á sameiginlegum reglum, tilmælum eða öðrum grundvallaratriðum sem snúa að samstarfi sveitarfélaganna. Verkefni samráðshóps félagsmálastjóra er enn mikilvægara þegar skipunartíma framkvæmdaráðs er lokið.

Endurskoða þarf sameiginlegar reglur, þjónustulýsingu og samninga í tengslum við ferðaþjónustuna. Samræming á gjaldskrá, fjölda ferða og árskortum einstakra sveitarfélaga hefur enn ekki farið fram. Ferðaþjónusta fatlaðra þarf að hafa sérstaka handbók til að vinna eftir sem er aðgengileg fyrir alla bílstjóra, starfsmenn þjónustuvers og aðra starfsmenn Strætó bs. og síðast en ekki síst notendur þjónustunnar. Mikilvægt er fyrir notendur að nýta einnig þau úrræði sem eru í notkun tölvupósts og heimasíðu, því skyndilegar hringingar fjölda manna vegna afbókana hefur mjög oft sprengt upp álagið í þjónustuveri.

5. Ýmis skipulags og stjórnunarmál ferðaþjónustu

Umræður voru um það innan framkvæmdaráðsins hvort ástæða væri að gera einhverjar breytingar á stjórnskipulagi ferðaþjónustunnar innan Strætó bs. Ýmis sjónarmið voru uppi í því efni, en ákveðið að leggja ekki fram neinar sérstakar tillögur um það. Mikilvægt væri samt í öllum tilvikum að reksturinn fái tilhlýðilega athygli og forstöðumaður sé yfir þessum málaflokki í heild sinni. Á fyrri hluta næsta árs þarf að hefja vinnu við flokkun notenda eftir þjónustupörf. Þetta þarf að gerast í samstarfi fulltrúa farþega, félagsþjónustu sveitarfélaga og bílstjóra. Einn aðili innan félagsþjónustu viðkomandi sveitarfélags þarf að vera tengiliður við forstöðumann (sviðsstjóra) ferðaþjónustu fatlaðra hjá Strætó bs. vegna þessa verkefnis.

Stjórnandi ferðaþjónustu. Æskilegt er að forstöðumaður ferðaþjónustunnar sé stjórnandi yfir allri ferðaþjónustu fatlaðra, en ekki eingöngu akstursþjónustu. Ábyrgð á stjórnun og rekstri upplýsingakerfisins, röðun á bíla, rekstur þjónustuversins, samskipti við bílastjóra, félagsþjónustu sveitarfélaganna og notendur/foreldra, þarf að vera sem mest á einni hendi. Enn er sitt hvor stjórnandinn (sviðsstjóri) yfir akstursþjónustu annars vegar og þjónustuveri hins vegar. Styrkja þarf ferðaþjónustuna, rekstrarlega og stjórnunarlega m.a. til að bæta þjónustu og auka hagkvæmni í rekstri. Stoðþjónusta Strætó bs. þarf að styðja við verkefnið svo sem á sviði fjármála, og tölfræðigreininga með hagkvæmni og góða þjónustu að leiðarljósi.

Rekstur þjónustuvers. Starfsmönnum hefur verið fjölgað í þjónustuveri Strætó bs., en þrátt fyrir það er á álagstímum of langur biðtími. Yfir 70% af álagi þjónustuversins er vegna ferðaþjónustu fatlaðra og rekstur þess ætti að vera undir stjórn sviðsstjóra ferðaþjónustu fatlaðra, en ekki hluti af hefðbundnu þjónustuveri Strætó bs. Mikilvægt er að greina álagstíma og skipuleggja fjölda starfsmanna í þjónustuveri m.t.t. þess til að minnka biðtíma. Ráðning starfsmanna, þjálfun þeirra og viðmót þarf að taka mið af þeim notendum sem verið er að þjóna. Leitast ætti við að ráða fleiri fatlaða til starfa í þjónustuveri, en það myndi vera í samræmi við 27. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks. Gera þarf breytingar á rekstri þjónustuversins m.a. afgreiðslutíma sem tengist þá skipulagsbreytingum á ferðaþjónustunni almennt og upplýsingum um notendur þjónustunnar.

Tölvukerfið. Undanfarna mánuði hefur komið í ljós að kerfið hentar ekki nægjanlega vel þeim þörfum sem það á að sinna. Á það m.a. við um röðun á bíla, ferðatíma og það hversu margir (eða fáir) eru að ferðast í hverjum bíl á milli tiltekinna staða. Oft er einnig krafa um að margir ferðist saman í bíl á tiltekin stað og þetta er erfitt að uppfylla með núverandi tölvukerfi. Unnið hefur verið að úrbótum, en breytingar eru kostnaðarsamar og erfiðar þar sem sækja þarf alla þjónustu um tölvukerfið til Trapeze í Danmörku. Innan Strætó bs. er þó verið að koma starfsmanni betur inn í tæknilega hlið kerfisins til að minnka þörf á aðstoð að utan. Að mati framkvæmdaráðsins er ekki líklegt að skipta þurfi um tölvukerfi, en þeim möguleika ber að halda opnum. Hvetur ráðið til að kannað verði hvaða aðrir kostir koma til greina.

Þjónustuhópur. Samkvæmt lið 3.3.6. í þjónustulýsingu sameiginlegrar ferðaþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu dags. 19. maí 2014 skal starfa þjónustuhópur til þess að fylgjast með framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Meginverkefni þjónustuhópsins er að fara yfir framvindu þjónustunnar og árangur og fjalla um atriði sem betur mega fara. Einnig er honum ætlað það hlutverk að koma með tillögur til úrbóta varðandi fyrirkomulag og framkvæmd þjónustunnar. Þjónustuhópurinn hefur verið óvirkur, en hann gegnir afar mikilvægu hlutverki og því er mikilvægt að virkja hann Starfslýsing hans hefur verið endurskoðuð og liggur fyrir frá framkvæmdaráði hér að neðan.

Fulltrúi samráðshóps félagsmálastjóra sveitarfélaga sem tilheyra þjónustusvæði ferðaþjónustunnar þ.e. Hafnarfirði, Garðabæ, Kópavogs, Reykjavík, Seltjarnarnesi og Mosfellsbæ auk Strætó bs., fulltrúar hagsmunaaðila og verktaka skipa þjónustuhópinn. Fulltrúi Strætó skal vera hópsstjóri þjónustuhópsins. Starfsmaður hópsins skal skipaður af sveitarfélögunum sem tilheyra þjónustusvæði ferðaþjónustunnar.

Í þjónustuhópnum eiga sæti 9 aðilar.

- Tveir fulltrúar Strætó, annar þeirra er sviðsstjóri akstursþjónustu (ferðaþjónustu fatlaðra).
- Tveir fulltrúar samráðshóps félagsmálastjóra, annar þeirra starfsmaður hópsins.
- Þrír fulltrúar eftirgreindra hagsmunasamtaka, Öryrkjabandalags Íslands, Landssamtakanna Proskahjálpar og Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra.
- Tveir fulltrúar verktaka, annars vegar úr A-hluta og hins vegar úr B-hluta útboðs um ferðaþjónustuna.

Hópsstjóri boðar reglulega fundi hópsins, eigi sjaldnar en á átta til tíu vikna fresti. Hann tryggir að fundargerðir séu ritaðar og að ábendingar og ákvarðanir um aðgerðir séu skráðar. Fulltrúar í þjónustuhópnum geta kallað til aukafunda ef þörf krefur.

Meginverkefni þjónustuhópsins er að fara yfir framvindu þjónustunnar og árangur og fjalla um atriði sem betur mega fara. Einnig er honum ætlað það hlutverk að koma með tillögur til úrbóta varðandi fyrirkomulag og framkvæmd þjónustunnar. Beinir þjónustuhópurinn tillögum sínum til Strætó og til samráðshóps félagsmálastjóra sveitarfélaga, en Strætó skal almennt nýta afrakstur þjónustuhópsins til úrbóta og eftirfylgni í þjónustunni.

6. Lokaorð.

Vinna framkvæmdaráðsins horfði til skýrslu sérstakrar stjórnar frá því í febrúar og einnig til þess þríhliða hlutverks sem Strætó bs. var ætlað í upphaflegu samkomulagi sveitarfélaganna.

- Í fyrsta lagi rekstur þjónustuvers og upplýsingakerfis,
- í öðru lagi annast útboð og umsjón með samningum við verktaka og
- í þriðja lagi að annast samskipti við samráðshóp félagsmálastjóra sveitarfélaganna einkum að því er varðar uppgjör kostnaðar og innheimtu fargjalda.

Komið hefur í ljós að starfsemin er mun viðameiri en gert var ráð fyrir og reksturinn á illa samleið með hinu hefðbundna almenningssamgöngukerfi Strætó bs. Annars vegar er hópflutningakerfi

almenningsvagna og hins vegar er meira sérhæft aksturs- og þjónustukerfi í kringum markhópa fatlaðra.

Skipuleggja þarf starfsemina innan Strætó bs. með tilliti til fenginnar reynslu. Framkvæmdaráðið er þeirrar skoðunar að eðlilegt sé að halda starfseminni innan Strætó bs. og sem hluta af þjónustuframboði félagsins á sviði almenningsgangna. Hægt er að skipuleggja megnið af starfseminni í formi almenningsgangna þótt reksturinn sé sérhæfður fyrir fatlaða og aldraða.

Framkvæmdaráðið hefur lagt áherslu á ýmsar lagfæringar í rekstrinum og samstarfið við framkvæmdastjóra Strætó bs. og sviðsstjóra akstursþjónustu hefur verið gott. Margt er samt óunnið og verkefnið umfangsmeira en var á valdi framkvæmdaráðsins að takast á við. Mikilvægt er að stjórnskipulag ferðaþjónustunnar sé skilvirkt og stjórnir SSH og Strætó bs. hugi vel að því verkefni. Verkefnið þarf að fá þá athygli og stjórnun sem það þarf, sem er sérstaklega mikilvægt til að ná fram nauðsynlegum breytingum á næstu misserum og árum. Samkvæmt tillögu framkvæmdaráðsins þurfa stjórn og stjórnendur þess að taka við því verkefni. Framkvæmdaráðið hvetur til áframhaldandi samstarfs við alla hagsmunaaðila, ekki síst fatlaða, sem er mikilvægt við allar breytingar sem verða gerðar.

Reykjavík, 13. desember 2015

Birna Sigurðardóttir

Bryndís Snæbjörnsdóttir

Soffía Ólafsdóttir

Tryggvi Friðjónsson

Þorkell Sigurlaugsson

7. Aðgerðalisti

Hér að neðan er samandregið yfirlit um helstu niðurstöður og aðgerðir sem ráðast þarf í og er verkefni þeirrar stjórnar og stjórnenda sem vinna áfram að þessu mikilvæga verkefni:

- *Huga þarf að skipulagi og stjórnun ferðaþjónustu fatlaðra en framkvæmdaráðið ákvað að fjalla ekki sérstaklega um það í þessari skýrslu.*
- *Tryggja þarf að sviðsstjóri akstursþjónustu (ferðaþjónustu fatlaðra) verði stjórnandi yfir allri ferðaþjónustu fatlaðra, en ekki eingöngu akstursþjónustu.*
- *Virkja þarf betur samráðshóp félagsmálastjóra varðandi ferðaþjónustu fatlaðra. Endurskoða þarf þjónustulýsingu í því sambandi.*
- *Gangsetja þarf þjónustuhópin strax og manna hann virkum þátttakendum.*
- *Bílaflotinn hentar ekki fyrir ferðaþjónustu fatlaðra og kortleggja þarf nauðsynlegar breytingar á honum.*
- *Skóða þarf löggjöf og reglugerðir m.t.t. öryggisbúnaðar í bílum samhliða skoðun á breytingu bílaflotans.*
- *Núverandi tölvukerfi verði rýnt til gagns af þar til bærum aðilum í tengslum við endurskipulagningu á rekstrinum og hvort aðrir kostir komi til greina.*
- *Sveitarfélögin þurfa öll að hafa frumkvæði að því að ræða við fatlaða um þeirra þjónustuhörf og gera þarf könnun meðal notenda til að sníða þjónustuna að þeirra hörfum.*
- *Setja þarf myndir af farþegum í tölvukerfið auk símanúmera og netfanga og nánari upplýsingar um notendur.*
- *Skilgreina skal hjólastólanotendur ferðaþjónustunnar sérstaklega og nokkra aðrar sérþarfir svo mæta megi sérstökum hörfum.*
- *Viðunandi þjónusta verður ekki tryggð nema með breyttum samningum við akstursaðila og breyttum bílaflota. Það er langtíma verkefni.*
- *Rekstur og mönnun þjónustuvers þarf að miðast við álag og endurskipuleggja þarf rekstur, afgreiðslutíma og mönnun þjónustuvers. Það þarf að gera í nánú samstarfi við alla hagsmunaaðila.*
- *Vinna þarf að því að dreifa vinnuálagi bílstjóra með áherslu á að nýta betur tíma á milli kl. 9 og 11 og síðan 13-15 eftir hádegi. Þetta er hægt að gera í samstarfi við notendur.*
- *Meta þarf þjónustuhörf nokkurra aðila og þá hvort endurskoða megi gjaldskrá fyrir sértæka og sérhæfða þjónustu og hvort nýta megi aðra ferðamöguleika svo sem almenningsvagna, ferðaþjónustu blindra eða leigubíla.*