

Handläggare  
Åhrman Josefine

Datum  
2016-09-05

Diarienummer  
GSN-2016-1611

Gatu- och samhällsmiljönämnden

## **Yttrande över remiss från Stockholms läns landsting om Framtida inriktning för färdtjänsten**

### **Förslag till beslut**

Gatu- och samhällsmiljönämnden föreslås besluta

**att** godkänna förslag till yttrande och skicka det till Stockholms läns landsting.

### **Sammanfattning**

Trafikförvaltningen i Stockholm läns landsting har skickat remiss till Uppsala kommun för yttrande av utredning om framtida inriktning för färdtjänsten.

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrdtrafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Utredningen görs dels för att slå fast en inriktning inför kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten och dels som underlag i valet av nytt trafikhanteringssystem.

Utvecklingen som presenteras i utredningen går i linje med Uppsala kommuns eget utvecklingsarbete med färdtjänsten de senaste två åren. Uppsala kommun har i remissvaret angivit synpunkter och erfarenheter på flera delar som utredningen belyser.

### **Ärendet**

Gatu- och samhällsmiljönämnden har beretts möjlighet att svara på utredningen ”Framtida inriktning för färdtjänsten” från Stockholms läns landsting.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Josefine Åhrman  
Enhetschef för särskild kollektivtrafik

Handläggare  
Åhrman Josefine

Datum  
2016-09-05

Diarienummer  
GSN-2016-1611

FÖRSLAG  
Stockholms läns landsting

## Yttrande över remiss om Framtida inriktning för färdtjänsten

Inledningsvis vill Uppsala kommun tacka Stockholms läns landsting för remissen. Utvecklingen som presenteras går i linje med Uppsala kommuns eget utvecklingsarbete med färdtjänsten.

Den bild som presenteras på försättsbladet av utredningen upplevs något missvisande. Färdtjänsten är en särskild kollektivtrafik som riktar sig till personer, oavsett ålder som har någon form av funktionsnedsättning som uppfyller lagen om färdtjänst. Att ha en bild på en äldre dam kan ge en felaktig bild av vad färdtjänst syftar till.

### Tillståndsgivning

I utredningen framkommer det att ansökningsprocessen av färdtjänsttillstånd sker hos respektive kommun. Grunden för en effektivisering av färdtjänsten, specifikt hänsyn taget till den stora befolkningsökning och den ökade andelen äldre, bör bygga på rättsäkerhet och likabehandling. Att förlägga en del av tillståndsgivningen på kommunerna för behovsprövning kan medföra att dessa två aspekter inte till fullo uppfylls.

### Nöjda kunder och resurseffektivitet

Förslagen som presenteras i utredningen går hand i hand med den utveckling som Uppsala kommun har arbetat med de senaste två åren, där fokus har legat på effektivisering av transportutförande och nöjd kundhet.

Januari 2015 förändrades färdtjänstsystemet i Uppsala kommun. Kommunen valde att frånga den traditionella lägsta prisupphandlingen och gjorde istället en kvalitetsupphandling. Det innebär att alla bolag som kör färdtjänst får en fast ersättning för färdtjänstuppgiften (450 kr för personbil i timmen, 600 kr i timmen för rullstolstaxi). Uppdragen fördelas sedan utifrån en kvalitetsrankning, där bolaget med högst kvalitetspoäng tilldelas flest körningar utifrån bolagets volym. En upphandlingsmodell som är unik för samhällsbetalda transportuppdrag i Sverige.

Eftersom upphandlingen bygger på kvalitet innebär det att enheten lägger ner resurser på kontinuerlig uppföljning i form av avvikelshantering, nöjd kundhet och avtal. Vi har

återkommande dialog med referensgrupper såsom intresseorganisationer och taxibolag. Då taxibolagen rankas efter kvalitet på utförande så utgår mycket hantering kring vitesföreläggande och bidrar till att taxibolagen själva aktivt arbetar med kvalitet för färdtjänsttransporter. Syftet med en kvalitetsupphandling var dels för att möjliggöra för mindre bolag och landsortsbolag att vara med i upphandlingen och dels för att skapa en högre kvalitet för våra färdtjänstkunder.

För att möjliggöra detta startade kommunen 2015 en trafikcentral i egen regi, detta innebar att enheten utökade från 8 medarbetare till 30. I samband med förändringen togs även nytt beslut kring regelverk som innebar förändring av egenavgifter, tillståndsgivning och transportregler. Genom denna effektivisering gick färdtjänstenheten, med en budget på 78 mkr från ett underskott på 9,6 mkr till ett överskott på 7 mkr, en ekonomisk utveckling som även fortsätter under 2016.

### Planeringssystem

Som presenteras i utredningen så har Uppsala kommun precis upphandlat nytt planeringssystem för samhällsbetalda persontransporter. Det nya planeringssystemet möjliggör dels en bättre uppföljning av transporterna och dels alternativa bokningsmöjligheter. Systemet möjliggör även för resenärer att få nödvändig information om resans utförande via sin mobila enhet.

### Slutsats

Utvecklingen går i linje med Uppsala kommuns eget utvecklingsarbete med färdtjänst. Färdtjänst är inte bara en viktig samhällsinsats som bidrar till att alla ska kunna vara lika delaktiga i samhället, färdtjänst är även en viktig del av taxibranschen. Genom att upphandla med fast ersättningsmodell och kvalitetsrankning anser Uppsala kommun att man möjliggör för fler taxibolag att få ta del av samhällsbetalda transportuppdrag samtidigt som det bidrar till högre kvalitet på utförandet. En utveckling som dessutom har bidragit till en resurs- och kostnadseffektivisering.

Gatu- och samhällsmiljönämnden

Johan Lundqvist  
Ordförande

Sara Östberg  
Sekreterare

Strategisk utveckling  
*Planering*

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Handläggare  
Mikael Eriksson/Helene Ljungqvist (konsult)  
08-686 1451  
mikael.b.eriksson@sll.se

## Framtida inriktning för färdtjänsten



**Stockholms läns landsting**  
Trafikförvaltningen  
105 73 Stockholm

Leveransadress:  
Lindhagensgatan 100  
Godsmottagningen  
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00  
Fax: 08-686 16 06  
E-post: [registrator.tf@sll.se](mailto:registrator.tf@sll.se)

Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

*Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan*

## Innehållsförteckning

|           |                                                                               |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Inledning .....</b>                                                        | <b>18</b> |
| <b>2</b>  | <b>Uppdraget .....</b>                                                        | <b>20</b> |
| 2.1       | Utmaningar .....                                                              | 20        |
| 2.2       | Läshänvisning .....                                                           | 21        |
| 2.3       | Frågor som studeras enligt beslut i Fas 1 .....                               | 21        |
| 2.4       | Syfte och mål .....                                                           | 21        |
| 2.5       | Tidplan .....                                                                 | 22        |
| 2.6       | Uppdragsorganisation .....                                                    | 23        |
| 2.7       | Frågor som överförs till kommande planeringsstudie inför upphandling .....    | 24        |
| 2.7       | Avgränsning .....                                                             | 26        |
| <b>3.</b> | <b>Definitioner .....</b>                                                     | <b>27</b> |
| <b>4.</b> | <b>Förutsättningar .....</b>                                                  | <b>29</b> |
| 4.1       | Lagar och riktlinjer som reglerar färdtjänst och sjukresor .....              | 30        |
| 4.2       | Regeringsuppdrag .....                                                        | 31        |
| 4.3       | Historik .....                                                                | 32        |
| 4.4       | Referenser .....                                                              | 33        |
| 4.5       | Typ av trafikslag i den särskilda kollektivtrafiken .....                     | 33        |
| 4.5       | Synpunkter från intresseintresseorganisationer .....                          | 33        |
| 4.6       | Resenärernas behov .....                                                      | 34        |
| 4.7       | Tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken .....                      | 35        |
| 4.8       | Samordning mellan allmän och särskild kollektivtrafik. ....                   | 37        |
| 4.9       | Hela-resan perspektivet .....                                                 | 38        |
| 4.10      | Miljöhänsyn .....                                                             | 38        |
| 4.11      | Upphandling av färdtjänsten i Göteborgs stad .....                            | 38        |
| 4.12      | Kostnader för färdtjänst-skolresor .....                                      | 39        |
| <b>5.</b> | <b>Fakta om färdtjänsten .....</b>                                            | <b>40</b> |
| 5.1       | Antal resor i färdtjänsten .....                                              | 40        |
| 5.2       | Organisation och ansvar för färdtjänsten .....                                | 42        |
| 5.3       | Sjukresor .....                                                               | 43        |
| <b>6</b>  | <b>Principer och mål .....</b>                                                | <b>44</b> |
| 6.1       | Principer vid utformning av framtidens färdtjänst .....                       | 44        |
| 6.2       | Gemensam målbild för färdtjänstverksamheten .....                             | 45        |
| <b>7</b>  | <b>Metod för genomförande av uppdrag .....</b>                                | <b>46</b> |
| 7.1       | Presentation av förslag .....                                                 | 46        |
| 7.2       | Utmaningar i utredningen .....                                                | 47        |
| 7.3       | Upplägg och effektbedömning av förslag .....                                  | 48        |
| <b>8</b>  | <b>Generella förslag .....</b>                                                | <b>49</b> |
| 8.1       | Koncept Färdtjänst i tätort och på landsbygd .....                            | 49        |
| 8.2       | Kvalitet inklusive bemötande, trygghet och säkerhet .....                     | 53        |
| 8.3       | Utbildning av förare .....                                                    | 56        |
| 8.4       | Information till kund .....                                                   | 57        |
| 8.5       | Taxesystem – Egenavgifter .....                                               | 59        |
| 8.6       | Ny Kundprofil .....                                                           | 62        |
| 8.7       | Förslag och effektbedömning av förslag - generell inriktning färdtjänst ..... | 63        |
| <b>9</b>  | <b>Trafikupplägg .....</b>                                                    | <b>66</b> |
| 9.1       | Inriktning för färdtjänstens trafikupplägg i framtiden .....                  | 66        |
| 9.2       | Förslag – Framtida trafikplanering .....                                      | 80        |
| 9.3       | Dagens trafikplanering .....                                                  | 82        |
| 9.4       | Planering av färdtjänsten i Sverige idag .....                                | 85        |
| <b>10</b> | <b>Tillståndprocessen och regelverk/riktlinjer .....</b>                      | <b>87</b> |
| 10.1      | Ansökningsprocessen .....                                                     | 87        |

Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|           |                                                                             |            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 10.2      | Tillstånd .....                                                             | 90         |
| 10.3      | Resetilldelning i framtida färdtjänst .....                                 | 94         |
| 10.4      | Förhållandet mellan färdtjänst och sjukresor .....                          | 97         |
| 10.5      | Servicelöfte .....                                                          | 97         |
| 10.6      | Färdtjänstkortet .....                                                      | 97         |
| 10.7      | Nya riktlinjer .....                                                        | 99         |
| 10.8      | Förslag på och effektbedömning av förslag– före resan .....                 | 99         |
| <b>11</b> | <b>Att resa med färdtjänsten .....</b>                                      | <b>102</b> |
| 11.1      | Trafikplanering med ruttplanering .....                                     | 102        |
| 11.2      | Samåkning/Samplanering .....                                                | 102        |
| 11.3      | Resegaranti/Förseningsersättning .....                                      | 102        |
| 11.4      | Bil på gatan .....                                                          | 102        |
| 11.5      | Kopplade resor .....                                                        | 103        |
| 11.6      | Ledsagare och Ledsagning .....                                              | 104        |
| 11.7      | Förslag på och effekter av åtgärder .....                                   | 104        |
| <b>12</b> | <b>Kundsynpunkter .....</b>                                                 | <b>106</b> |
| 12.1      | Dagens situation .....                                                      | 106        |
| 12.2      | Hantering av kundsynpunkter i framtiden .....                               | 107        |
| <b>13</b> | <b>Statistik och uppföljning .....</b>                                      | <b>109</b> |
| 13.1      | Statistik gällande samtal och beställningar .....                           | 110        |
| 13.2      | Rabattresa .....                                                            | 110        |
| 13.3      | Nyckeltal i färdtjänsten .....                                              | 110        |
| 13.4      | Miljörevision .....                                                         | 111        |
| 13.5      | Förslag på och effektbedömning av åtgärder – efter resan .....              | 112        |
| <b>14</b> | <b>Faktiska och bedömda kostnader för färdtjänstverksamheten .....</b>      | <b>113</b> |
| 14.1      | Kostnader för färdtjänstverksamheten år 2014 och 2015 .....                 | 113        |
| 14.2      | Kostnad per resa .....                                                      | 114        |
| 14.3      | Bedömd kostnadsutveckling till 2020 och 2030 .....                          | 116        |
| <b>15</b> | <b>Riskbedömning av förslagen .....</b>                                     | <b>118</b> |
| 15.1      | Risker i genomförda kostnadsbedömningar .....                               | 118        |
| 15.2      | Risker kopplade till tidplan för genomförandet .....                        | 118        |
| 15.3      | Riskbedömning av förslag på ny inriktning .....                             | 118        |
| 15.4      | Sannolikhet och konsekvens av identifierade risker .....                    | 119        |
| <b>16</b> | <b>Nya former och inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden .....</b> | <b>122</b> |
| 16.1      | Landsbygdstrafiken idag .....                                               | 122        |
| 16.2      | Erfarenheter från andra län .....                                           | 122        |
| 16.3      | Utvecklad landsbygdstrafik med anropsstyrd kompletteringstrafik .....       | 122        |
| 16.4      | Förutsättningar för anropsstyrd trafik på landsbygden .....                 | 123        |

## Bilagor

- Bilaga 1: Basfakta
- Bilaga 2: Synpunkter från intresseorganisationerna – referensgrupp Resenär
- Bilaga 3: Typresenärer
- Bilaga 4: PM Egenavgifter
- Bilaga 5: Kundvalsmodeller
- Bilaga 6: Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län
- Bilaga 7: Omvärldsanalys
- Bilaga 8: Sammanställning ANBARO 2014
- Bilaga 9: PM- Statistik och Uppföljning
- Bilaga 10: Nollvision för färdtjänsten, WSP/svenska taxiförbundet, juni 2015
- Bilaga 11: Färdtjänstens processer – karläggning
- Bilaga 12: Regelverk för sjukresor och sittande sjuktransporter i Stockholms län

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463  
 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

## Figurförteckning

|                                                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figur 1 Kostnader per fordonsslag 2011-2014. ....                                                      | 7   |
| Figur 2 Trafikslag inom kollektivtrafiken .....                                                        | 12  |
| Figur 3 Bedömd kostnadsutveckling till år 2030 .....                                                   | 14  |
| Figur 4 Tidplan för projektet inkluderande kommande planeringsstudie .....                             | 22  |
| Figur 5 Uppdragsorganisation .....                                                                     | 23  |
| Figur 6 Modell för analys utifrån typresenär .....                                                     | 35  |
| Figur 7 Antal färdtjänstresor 2011-2014 per fordonstyp .....                                           | 40  |
| Figur 8 Antal resor i snitt per resenär och antal resenärer 2013, uppdelat per kostnadsintervall. .... | 41  |
| Figur 9 Kostnader per fordonsslag 2011-2014. ....                                                      | 42  |
| Figur 10 Färdtjänstens organisation på trafikförvaltningen. ....                                       | 43  |
| Figur 11 Principer för samordning av allmän och särskild kollektivtrafik .....                         | 52  |
| Figur 12 Ruttplanering och samåkning .....                                                             | 73  |
| Figur 13 Kostnadsutveckling för färdtjänst i Stockholms län .....                                      | 77  |
| Figur 14 Beskrivning av hur kundvalsmodell "Val av transportör" kommer att fungera .....               | 78  |
| Figur 15 Tillståndsprocessen .....                                                                     | 87  |
| Figur 16 Antal taxiresenärer som reser mer än 150 resor .....                                          | 92  |
| Figur 17 Dagens registrering av beställda resor och utförda resor .....                                | 98  |
| Figur 18 Bokning och registrering av resa i framtida färdtjänst .....                                  | 98  |
| Figur 19 Resekostnader i förhållande till antal resor per färdtjänstresenär 2014 .....                 | 114 |
| Figur 20 Genomsnittskostnad per resa 2014 och 2015 .....                                               | 115 |
| Figur 21 Snittkostnad per resa i relation till antal resor färdtjänstresenärerna gör på ett år. ....   | 115 |

## Tabellförteckning

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabell 4 Sammanställning över förslag och effektbedömning <v resenärsnytta och resurseffektivitet .....    | 15  |
| Tabell 5 Skillnad mellan god service och gott bemötande .....                                              | 28  |
| Tabell 6 Projekt med tydliga samband .....                                                                 | 33  |
| Tabell 7 Antal sjukresor i Stockholms län och kostnader för dessa 2013-2015 .....                          | 43  |
| Tabell 8 Egenavgift i den särskilda kollektivtrafiken .....                                                | 59  |
| Tabell 9 Antal resor innan högkostnadsskydd uppnås .....                                                   | 60  |
| Tabell 10 Jämförelse mellan dagens trafikupplägg och föreslagen inriktning för framtidens färdtjänst ..... | 67  |
| Tabell 11 Skillnader mellan de två alternativa förslagen för framtida trafikupplägg .....                  | 69  |
| Tabell 12 Modellens alternativ har följande för- och nackdelar med föreslagna alternativ .....             | 70  |
| Tabell 13 Antal samtal till Callcenter 2015 .....                                                          | 84  |
| Tabell 14 Verksamheter som inkluderas i beställningscentraler i olika län .....                            | 86  |
| Tabell 15 Beställningscentralernas kostnad per beställd resa .....                                         | 86  |
| Tabell 16 Antal ansökning till tillståndsenheten 2011-2013 .....                                           | 88  |
| Tabell 17 Kundklagomål .....                                                                               | 107 |
| Tabell 18 Nyckeltal 2014 .....                                                                             | 110 |
| Tabell 19 Färdtjänstresenärernas totala resekostnader .....                                                | 113 |

## Kort sammanfattning

Färdtjänsten i Stockholms län består i dag av trafikslagen färdtjänst med taxi och specialfordon (inkluderande koncept rullstolstaxi samt liggande transporter), sjötaxi, närtrafikens linjelagda busstrafik samt närtrafikens anropsstyrda busstrafik. Färdtjänsten är uppdelad i olika avtal för färdtjänstresor med taxi, specialfordon inkluderande koncept rullstolstaxi, liggande transporter, närtrafik och beställningscentral.

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd<sup>1</sup> trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Utredningen görs dels för att slå fast en inriktning inför kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten och dels som underlag i valet av nytt trafikhanteringssystem.

Uppdraget om en översyn av inriktning för färdtjänsten i framtiden är uppdelat i två faser. Denna rapport är Fas 2 av utredningen. Fas 1 togs beslut om i trafiknämnden i mars 2015, TN 2014-0463.

Övergripande mål för färdtjänsten är enligt trafikförsörjningsprogrammet nöjda kunder och resurseffektivitet.

Den stora befolkningsökningen och den ökade andelen äldre bedöms medföra ökat resande och därmed ökade kostnader i framtiden. Den viktigaste utmaningen för färdtjänstverksamheten i framtiden är därför att erbjuda förbättrad kvalitet utan att öka kostnaderna.

Inriktningen för arbetet med utredningen har varit att genom hela processen arbeta tillsammans med intresseorganisationerna för funktionshinderfrågor för att få deras synpunkter dagens färdtjänst och på föreslagna förändringar.

En förutsättning för att hinna byta ut trafikhanteringssystemet innan nya avtal träder i kraft är att förlänga nuvarande avtal minst ett år, till april 2019. Nuvarande avtal löper till april 2018 men är möjliga att förlänga, som längst, till april 2020.

Avtalen är möjliga att förlänga till april 2020 om det är nödvändigt. I samband med att nya avtal kommer till kan flertalet förslag införas.

I utredningen föreslås bland annat samma regelverk för alla, en ny form av kundval och ändrad resetilldelning. Alla resenärer föreslås få samma resmöjligheter. Detta innebär att en stor grupp resenärer får möjligheter att göra fler resor än idag medan en liten grupp får något sämre resmöjligheter än idag.

---

<sup>1</sup> Anropsstyrd trafik = Resenärerna förbeställer sina resor, oberoende om det är linjelagda turer, flextrafik eller trafik med taxi/specialfordon. Att trafiken är anropsstyrd beskriver inte trafikslag utan bra under vilka förutsättningar trafiken körs.



Strategisk utveckling  
*Planering*

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Förslagen bedöms höja kvaliteten i färdtjänsten i form av bättre information till resenärerna samt genom en bättre uppföljning och kontroll av trafiken.

Förslagen bedöms även, genom införande av ett nytt trafikhanteringssystem och modell, medföra en effektivare planering och större kontroll av trafiken.

Förslagen bedöms minska kostnaderna år 2020 med ca 150-250 mnkr jämfört med uppräknig av dagens trafik, vilket bedöms motsvara ca 10-15 % av kostnaderna.

Den enskilt största risken för den i utredningen förslagna inriktningen för färdtjänsten är tidsaspekten, att uppsatt tidplan inte följs. Om beslut enligt plan inte tas och tidplanen förskjuts framåt finns risken att trafikhanteringssystemet inte hinner upphandlas och implementeras innan nya trafikavtal träder i kraft.

## Sammanfattning

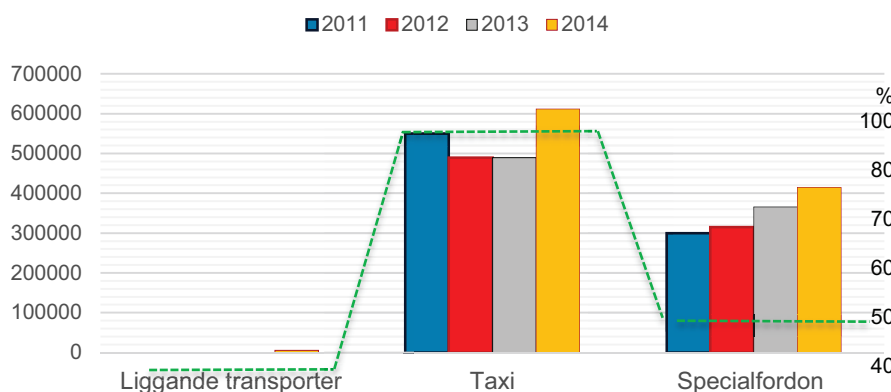
### Inledning

Kollektivtrafiken består enligt Lag om kollektivtrafik (2010:1065) av allmän och särskild kollektivtrafik. Den särskilda kollektivtrafiken, inkluderande färdtjänsten, är ett trafikslag som kännetecknas av omfattande lagreglering. Villkoren för resenären bestäms av yttre villkor i form av lagar men också av politiska beslut i form av riktlinjer där fördelning av antal resor regleras.

Färdtjänsten i Stockholms län består i dag av trafikslagen färdtjänst med taxi och specialfordon (inkluderande koncept rullstolstaxi samt liggande transporter), sjötaxi, närtrafikens linjelagda busstrafik samt närtrafikens anropsstyrda busstrafik. Färdtjänsten är uppdelad i olika avtal för färdtjänstresor med taxi, specialfordon inkluderande koncept rullstolstaxi, liggande transporter, närtrafik och beställningscentral.

Totalt har ca 70 000 personer i Stockholms län vid ett och samma tillfälle tillstånd att resa med färdtjänsten. Ca 58 000 har tillstånd för resor med färdtjänsttaxi och ca 12 000 för resor med koncept rullstolstaxi<sup>2</sup>. Under ett år hanteras tillstånd för ca 85 000 personer, d.v.s. det tillkommer och faller ifrån tillståndshavare.

Totalt gjordes under 2015 ca 4,1 miljoner resor o färdtjänstens regi med den särskilda kollektivtrafiken till en kostnad av 1,4 miljarder kr varav 280 mnkr är sjukresor. I den allmänna kollektivtrafiken gjordes drygt 5 miljoner resor av färdtjänstberättigade. 17 % av de färdtjänstberättigade har tillstånd för resor med koncept rullstolstaxi. Deras resor står för 44 % av färdtjänstresenärernas resekostnader. 1 % av resenärerna reser mer än 500 resor per år och de står för 16 % av de färdtjänstberättigades resekostnader. Andelen resor med färdtjänsttaxi har mellan 2014 och 2015 ökat med 1 % medan resandet med koncept rullstolstaxi ökat med 6 % utan att antalet färdtjänstberättigade ökat. Ökad kostnad för samma period var 40 mnkr. Koncept rullstolstaxi stod för större delen av kostnadsökningen.



Figur 1 Kostnader per fordonsslag 2011-2014. Staplarna visar de totala kostnaderna och den gröna streckade linjen visar andel resenärer i respektive fordonsslag

<sup>2</sup> Koncept Rullstolstaxi = Koncept som inkluderar tillstånd att resa med specialfordon, obegränsat resande, resa när man vill, resa ensam och beställa direkt till taxibolag.

Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

### Utredningens syfte och mål

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd<sup>3</sup> trafik inom den allmänna kollektivtrafiken.

Utredningen görs dels för att slå fast en inriktning till kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten och dels som underlag i valet av nytt trafikhanteringssystem.

Uppdraget om en översyn av inriktning för färdtjänsten i framtiden är uppdelat i två faser. Denna rapport är fas 2 av utredningen. Fas 1 togs beslut om i trafiknämnden i mars 2015.

### Mål och principer för färdtjänsten

Övergripande mål för färdtjänsten är enligt trafikförsörjningsprogrammet hög kundnöjdhet och resurseffektivitet. Ett antal principer har även varit centrala i utredningen. Principerna finns beskrivna i kapitel 6.

### Utmaningar

Färdtjänstverksamheten inom Stockholms län är väl fungerande, med relativt god kvalitet och med stort utbud för vissa grupper i form av tid, resor och frihet. Som beskrivits ovan ökar dock både resandet och kostnaderna trots all satsning på förbättrad tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken. Dessa förutsättningar, tillsammans med den stora befolkningstillväxten i regionen med förändrad åldersstruktur som på sikt medför en ökad efterfrågan på resor med färdtjänsten, gör att färdtjänstverksamheten står inför stora utmaningar i framtiden.

Utredningens övergripande fokus har varit att på bästa sätt väga samman resenärsnyttan och resurseffektiviteten i samtliga färdtjänstens ingående funktioner.

De viktigaste utmaningarna för färdtjänstverksamheten i framtiden bedöms vara:

1. Att kostnaderna i färdtjänsten ökar varje år. Det är liten del av färdtjänstresenärerna som står för en stor del av kostnadsökningen.
2. Att färdtjänsten upprätthåller en god kvalitet med nöjda resenärer.
3. Att färdtjänstverksamhetens befintliga IT-system, först och främst för planering av resor är ålderdomliga och måste bytas ut.
4. Att vid anskaffande av nytt trafikhanteringssystem se över möjligheterna till mer modern och effektiv trafikplanering mot bakgrund av risken för stora kostnadsökningar i framtiden. Med ett nytt trafikhanteringssystem skulle följande förbättringar kunna uppnås och säkerställas:
  - a. Kundval
  - b. Realtidsinformation till resenärerna
  - c. Effektivare fordonsplanering
  - d. Förbättrad kvalitet genom förbättrad uppföljning.

---

<sup>3</sup> Anropsstyrd trafik = Resenärerna förbeställer sina resor, oberoende om det är linjelagda turer, flextrafik eller trafik med taxi/specialfordon. Att trafiken är anropsstyrd beskriver inte trafikslag utan bra under vilka förutsättningar trafiken körs.

Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

5. Att möjliggöra en modell av kundval för alla färdtjänstresenärer. En viktig utgångspunkt i utredningen är att någon form av kundval införs för alla färdtjänstresenärer.
6. Att regelverk för färdtjänsten är lika för alla färdtjänstresenärer.
7. Att erbjuda en attraktiv färdtjänst med ökad samordning mellan allmän och särskild kollektivtrafik

För att nå effekter inom alla utmaningar krävs att samtliga delar inom färdtjänsten, från ansökningsprocess till uppföljning, hanteras som en helhet.

### **Utgångspunkter för framtida inriktning för färdtjänsten**

En utgångspunkt för utredning Framtida inriktning för färdtjänsten, fas 2 är de i fas 1 beslutade utredningsområdena.

Inriktningen för arbetet med utredningen har varit att genom hela processen arbeta tillsammans med intresseorganisationerna för funktionshinderfrågor för att deras synpunkter på bästa sätt ska tas tillvara.

Kollektivtrafiklagen (Lag om kollektivtrafik 2010:1065) reglerar rätten till färdtjänstresor för att personer med funktionsnedsättning ska kunna göra så kallade "väsentliga resor", d.v.s. arbetsresor, resor till skola/studier, lämna barn på förskola och liknande. Reglering av rätten till fritidsresor inkluderas inte i lagen utan rätten till visst antal fritidsresor beslutas om i respektive län/landstings riktlinjer för färdtjänsten.

Dagens koncept rullstolstaxi i färdtjänsten är unikt i Sverige, liksom kundval i kollektivtrafiken. Ruttplanering och/eller samplanering sker i större utsträckning i andra län. Kundnöjdheten bland färdtjänstresenärer är något lägre i Stockholms län än totalt i landet, ca 87 % mot ca 91 %. Detta trots att resmöjligheter och kostnaden för resenären är mer fördelaktig i Stockholms län än i landet i övrigt.

Inom färdtjänstverksamheten pågår även kontinuerlig utveckling av verksamheten, i dagsläget bl. a. outsourcing av färdtjänstens kundtjänst, ny hemsida och översyn av tillstånd och ansökningsblanketter. Detta arbete är så långt möjligt samordnat med denna utredning om framtida färdtjänst.

### **Samverkan med intresseorganisationerna**

Intresseorganisationerna för funktionshinderfrågor och pensionärer har ingått i en referensgrupp i utredningen. Syftet med referensgruppen har i första hand varit att samla in organisationernas synpunkter men även att ta upp idéer på förändringar för diskussion. Totalt 9 referensgruppsmöten har hållits samt tre separata möten med HSO<sup>4</sup>, DHR<sup>5</sup> och SRF<sup>6</sup>. Samtliga synpunkter från intresseorganisationerna finns sammanställda i Bilaga 2.

---

<sup>4</sup> Handikappföreningarnas samarbetsorgan

<sup>5</sup>Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder

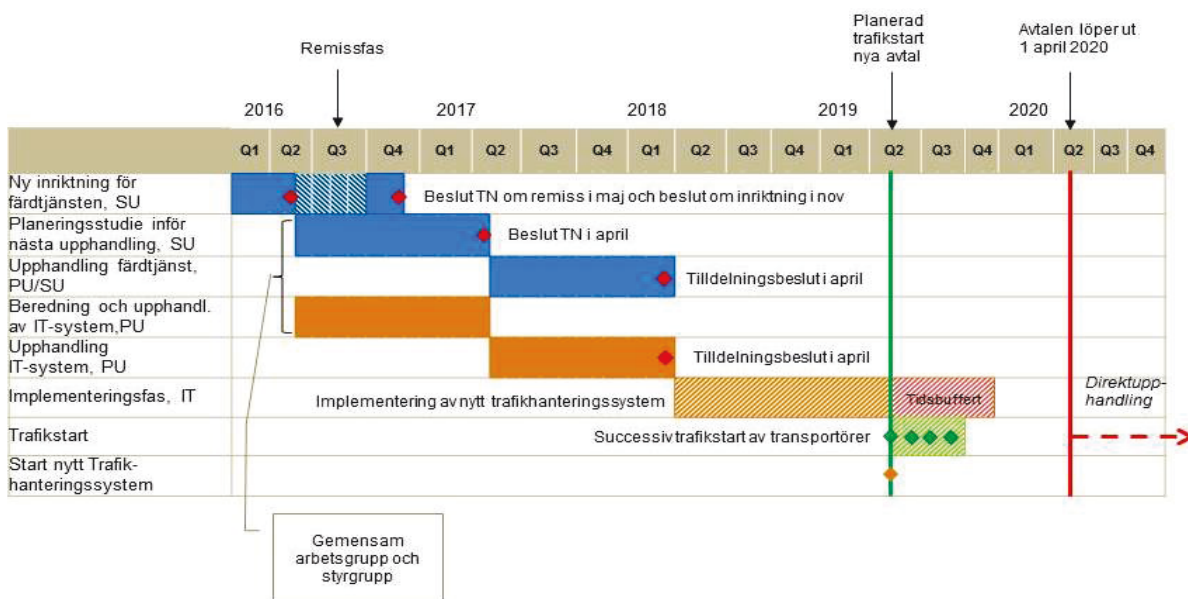
<sup>6</sup> Synskadades riksförbund

## Tidplan och genomförande

En förutsättning för att hinna byta ut trafikhanteringssystemet innan nya avtal träder i kraft är att förlänga nuvarande avtal minst ett år, till april 2019. Avtalen är möjliga att förlänga till april 2020 om det är nödvändigt. I samband med att nya avtal kommer till kan flertalet förslag införas.

Val av tidpunkt för trafikstart har ett starkt samband och behov av synkronisering med upphandlingen av ett nytt trafikhanteringssystem. Detaljerad tidplan presenteras i kapitel 2.3. Samordning av beslut, upphandling och implementering av nytt trafikhanteringssystem ger en tidplan som bygger på successiv trafikstart april-september 2019. Det finns endast små möjligheter till förskjutning av beslut om utredning, planeringsstudie, val av trafikhanteringssystem, upphandling av nya trafikavtal samt implementering av nytt trafikhanteringssystem om verksamheten ska vara i drift före april 2020.

Beskriven tidplan bygger på en nära samverkan mellan utredningsorganisationerna för denna utredning, planeringsstudien inför kommande upphandling (avdelning strategisk utveckling) och programstudien för nytt trafikhanteringssystem (avdelning projekt och upphandling).



## Frågor som överförs till kommande planeringsstudie

Affärsmodell och hantering av frågor i form av socialt ansvar bl a av branschen s å kallade "schyssta villkor", kommer att hanteras i kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten.

## Förslag till inriktning för färdtjänsten

I utredningen har en övergripande genomgång gjorts av färdtjänstverksamheten från ansökningsprocess till uppföljning av verksamheten. Utredningen har förslag på förändringar i vissa delar, medan andra delar föreslås oförändrade. I utredningen föreslås att trafikförvaltningen tar en större kontroll över trafiken samt ett större ansvar

för hanteringen av kundärenden och dialogen med resenärerna. Det innebär ett större ansvar än i hanteringen av den allmänna kollektivtrafiken. Skälet till det är att den särskilda kollektivtrafiken är annorlunda till sin karaktär med bl.a. ensamresor i ett taxifordon. Uppföljningen av trafiken föreslås däremot ske på samma sätt som för den allmänna kollektivtrafiken.

Förslagen kan även bestå av förstärkning och vidareutveckling av redan pågående utvecklingsarbeten. Förslagen kommer i vissa fall att innebära förändring av arbets- och upphandlingssätt och i vissa fall endast påverka delar av verksamheten. Det finns starka samband mellan en del av förslagen. Om beslut tas för genomförande av ett visst förslag är beslut om vissa andra delar nödvändiga.

I utredningen föreslås åtgärder som bedöms:

1. Höja kvaliteten i form av tydligare och enklare information, bokning samt genom hantering av synpunkter.
2. Öka resurseffektiviteten genom ruttplanering av köruppdrag och ökad samåkning.
3. Höja kvaliteten genom kontinuerlig uppföljning, både av mätbara data och av mätningar av upplevd kvalitet i utfört uppdrag.

#### *Trafikupplägg*

I utredningen föreslås en beställningscentral och ett trafikhanteringssystem som båda hanterar all anropsstyrdtrafik och även har information om SL:s övriga trafik.

Trafikhanteringssystemet ska möjliggöra följande funktioner:

- Effektivt utnyttjande av fordon.
- Information till resenärerna om olika resmöjligheter.
- Enkelt att boka och beställa via flera media.
- Information till resenärerna om när beställd bil kommer.
- Kundval.
- Systematisk uppföljning av genomförda transporter för att uppnå en hög kvalitet i utförd trafik.

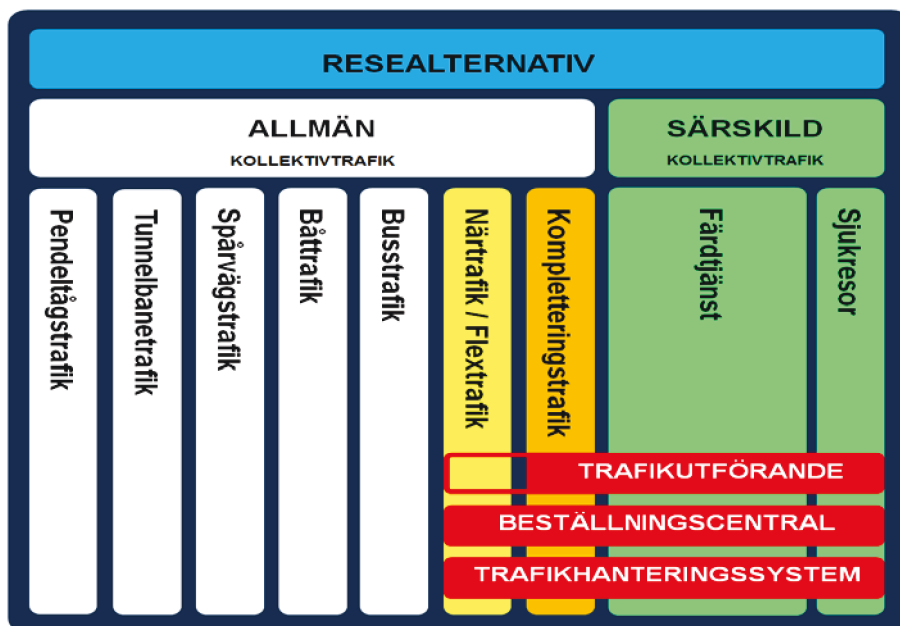
#### *Ny kundvalsmodell*

En ny kundvalsmodell "Val av transportör" enligt Förslag 9, kap 9, föreslås. Hur kostnadsdrivande kundval blir beror på hur trafiken planeras och i vilka fall undantags kan göras.

#### *Färdtjänsten i tätort respektive på landsbygden*

Färdtjänstresor i tätort föreslås kunna utföras i den allmänna kollektivtrafiken däribland kvarterslinjer, flextrafik och färdtjänst med taxi och specialfordon (inkluderande koncept rullstolstaxi). Se beskrivning av trafikslagen i Förslag 1A, kapitel 8.7. En studie av hur flextrafiken ska utformas föreslås genomföras parallellt med planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten 2016. Begreppet Närtrafik ersätts av kvarterslinjer och flextrafik. Se beskrivning i Förslag 1C (se kap 8.7).

Färdtjänstresor på landsbygden föreslås kunna ske, utöver färdtjänst, med allmän linjetrafik och anropsstyrd trafik. Utförlig beskrivning finns i Förslag 1B (se kapitel 8.7).



Figur 2 Trafikslag inom kollektivtrafiken

### Uppföljning av genomförd trafik

För att säkerställa en god kvalitet i färdtjänsten är systematisk kvalitetsuppföljning utifrån fastställda rutiner och rapporter av största vikt. Rapporterna som följer trafikförvaltningens arbetsordning och som följas upp och fungerar som underlag för förbättringsåtgärder.

### Resetilldelning

Dagens differentierade och ojämlika resetilldelning ändras så att alla färdtjänst-resenärer oberoende av funktionsnedsättning och färdtjänsttillstånd bedöms likartat utifrån samma regelverk. I utredningen föreslås ett tydligt och enkelt koncept med samma resmöjligheter för alla.

I utredningen föreslås en resetilldelning på 500 resor som fördelas månadsvis. Lagstadgade väsentliga resor (arbetsresor/skolresor/resor till förtroendeuppdrag och liknande resor) tillkommer och tilldelas vid ansökningstillfället och revideras årsvis.

Huvudinriktning för utredningens förslag har varit att de enligt lagen så kallade väsentliga resorna (till arbete, utbildning mm) ska tilldelas utan särskild ansökan. Därutöver har olika nivåer (300, 500 eller 700 resor per år) på antal resor utöver de väsentliga resorna analyserats, beräknats och riskbedömts.

I utredningen föreslås att resor till ideella och politiska förtroendeuppdrag inkluderas i "väsentliga" resor.

### Egenavgifter

Samma egenavgift för medresenär som för färdtjänstberättigad.



*Informationsåtgärder*

En av de viktigaste frågorna som representanter för intresseorganisationerna för funktionshindersfrågor har lyft är behovet av realtidsinformation om var beställd bil är, när den kommer och vilken bil som kommer. Färdtjänstresenärerna har även önskemål om bättre information om färdtjänstverksamheten och hur man kan resa i den allmänna kollektivtrafiken t.ex. med anropsstyrd flextrafik. De önskar även information om hur framförda synpunkter hanteras. I utredningen föreslås att en handlingsplan för informationsåtgärder tas fram.

*Hantering av kundsynpunkter*

Kundsynpunkter lämnas till många olika parter i hela färdtjänstverksamheten, från förare till affärsförvaltare. I utredningen föreslås att en rutin för insamling, hantering av kundsynpunkter och eventuella åtgärder som vidtagits utifrån inkomna synpunkter tas fram.

*Synkronisering av regler för all kollektivtrafik*

Regler och rutiner föreslås likställas mellan den särskilda kollektivtrafiken och den allmänna. Det gäller speciellt frågor kring information vid planering av resor, informationskanaler, förseningsersättning, hantering av kundärenden samt regler kring ersättning och betalningskrav. En effekt kan bli att fler färdtjänstresenärer utnyttjar den allmänna kollektivtrafiken.

**Konsekvenser för resenärerna**

Förslagen innebär att alla resenärer får information om att beställd bil är på väg och om eventuella förseningar. Kvaliteten i trafiken bedöms även bli bättre än idag.

*Färdtjänstresenärer med tillstånd för resa med taxi*

Dessa resenärer, ca 80 % alla färdtjänstberättigade, får möjligheten att göra mer än dubbelt så många resor som idag.

Kundval i form av "Val av transportör" införs även för färdtjänstberättigade med tillstånd att resa med taxi. Färdtjänstresenärerna får, precis som i hemtjänsten, välja en transportör som finns angiven som resenärens förstahandsval i kundprofil. Den nya modellen på kundval kan innebära att resenären inte alltid får vald transportör om bil befinner sig för långt från beställd adress. Resenär kan då välja att ta annan bil eller vänta.

Resetilldelningen för de färdtjänstresenärer som har rätt att åka ensamma i taxi begränsas från fritt resande till 500 resor plus väsentliga resor. Denna grupp utgör ca 4 % av den färdtjänstberättigade.

Resetilldelningen för de färdtjänstresenärer som är under 25 år begränsas från fritt resande till 500 resor plus väsentliga resor. Denna grupp utgör ca 2 % av den färdtjänstberättigade.

*Färdtjänstresenärer med tillstånd att resa med koncept Rullstolstaxi*

Istället för att ringa direkt taxibolagens växlar så ringer färdtjänstresenärerna till en gemensam beställningscentral för all anropsstyrd trafik. Resenärerna behöver bara hålla



rätt på ett enda telefonnummer och de får precis som idag information om vem och när bilen kommer.

Resetilldelningen föreslås begränsas från fritt resande till 500 resor plus väsentliga resor. Idag reser 1 % av färdtjänstresenärerna mer än 500 resor.

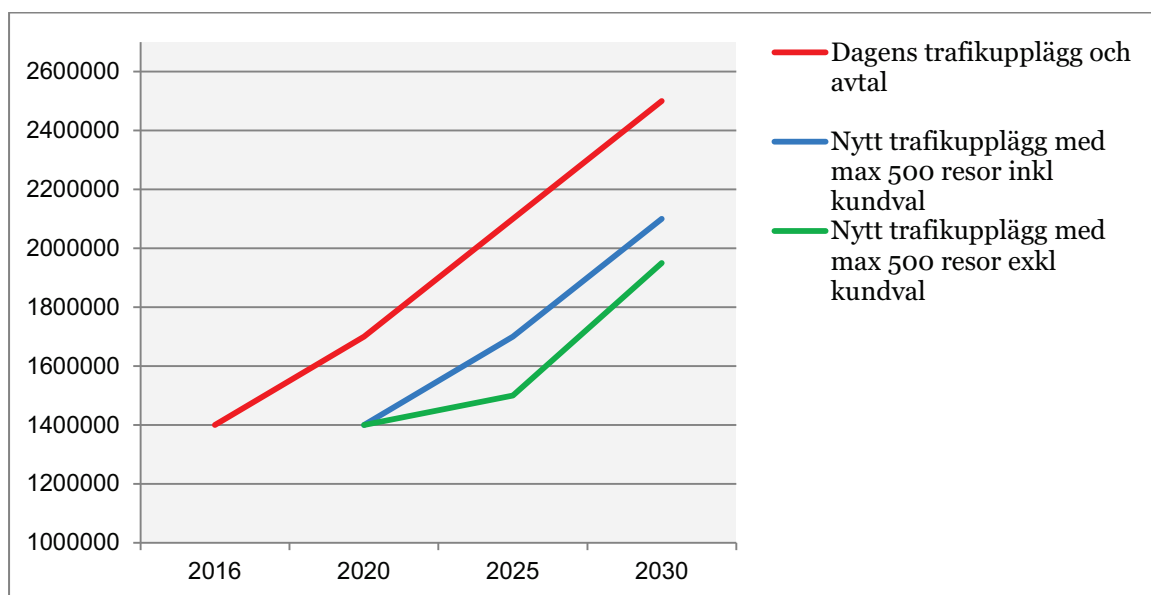
Kundval i form av "Val av transportör". Samma regler gäller för färdtjänstresenärer med tillstånd för resa med taxi, vilket kan innebära en liten försämring jämfört med idag..

### Faktiska och bedömda kostnader

År 2015 var kostnaderna för färdtjänstverksamheten 1,4 miljarder kr varav sjukresorna stod för 280 mnkr. Kostnaden per resa är i genomsnitt 305 kr. Intäkterna via egenavgifter motsvarar mindre än 15 % av kostnaderna.

Om dagens kostnader för färdtjänstverksamheten uppräknas till år 2020 och 2030 med en linjär resandeökning på 2 % per år och en indexjustering om 2 % per år beräknas färdtjänsten år 2020 att kosta ca 1,65 miljarder kr per år och år 2030 ca 2,2–2,3 miljarder kr per år. Med föreslagen förändring av kundval, resetilldelning, ruttplanering m.m. bedöms en besparing på ca 150-250 mnkr erhållas. Utan kundval bedöms besparingen bli ca 300-400 mnkr. Besparingen kan erhållas när nya avtal och nytt trafikhanteringssystem införs d.v.s. tidigast under 2019.

I beräkningarna har inte hänsyn tagits till eventuella kostnadsökningar med anledning av att taxiförarna är missnöjda med arbetsvillkoren och att kostnaderna är mycket låga idag. En upphandling med krav på schyssta villkor för taxiförarna kan leda till kostnadsökningar. I planeringsstudie inför kommande upphandlingar kommer analys göras av möjligheten att ställa sociala krav.



Figur 3: Bedömd kostnadsutveckling till år 2030

## Riskbedömning

Den enskilt största risken med föreslagna åtgärder är tidsaspekten, att uppsatt tidplan inte följs. Om beslut enligt plan inte tas och tidplanen förskjuts framåt finns risken att;

1. Trafiken måste direktupphandlas. Avtalen kan om det blir nödvändigt förlängas till april 2020. Tidsaspekten är den risk som får största konsekvenser ur aspekterna genomförande, upphandling, drift och kostnader.
2. Trafikhanteringssystemet inte hinner upphandlas och implementeras innan nya trafikavtal träder i kraft.

Om alternativet med att hantering av fordonsplanering sker i trafikhanteringssystemet med stöd av trafikstyrningsfunktion i beställningscentralen finns en risk att taxiförare inte loggar in i trafikhanteringssystemet och finns tillgängliga för att utföra uppdrag åt färdtjänsten utifrån uppsatt plan. Frågeställningen kommer att hanteras inom ramen för kommande planeringsstudie.

En risk om fordonsplanering görs av taxibolagen är att planering av beställda resor blir mindre effektiva och att kostnaderna blir högre.

Den i utredningen föreslagna resetilldelningen för färdtjänstberättigade är framtagen efter analys av erfarenheter från dagens resande. En risk vid införande av ett friare resande för en större grupp är att kostnaderna ökar pga den psykologiska effekten att resenärernas har möjlighet att resa mer. Hänsyn har vid beräkningarna tagits till detta, men risk finns att resenärerna ändrar sitt resebeteende på ett sätt som inte har kunnat förutses. Risken upplevs dock som liten då hälften av alla färdtjänstberättigade idag gör högst 10 resor per år.

En risk att beakta är att nya IT-system förändrar arbetsrutiner både hos trafikförvaltningen som transportörer. Sannolikheten för uppstartsproblem kan bedömas hög men konsekvenser inte så betydande.

## Sammanställning av förslag och bedömda effekter

För att uppnå rekommenderad inriktning för färdtjänsten har 27 olika förslag på åtgärder tagits fram, vissa av principiell karaktär, andra är mer detaljerade men avgörande för att nå bästa effekt av de principiella förslagen. I kapitlen 8-13 beskrivs varje förslag samt bakgrunden till dessa. I tabellen nedan återfinns en bedömning av förslagens sammanvägda effekter, resenärsnytta och resurseffektivitet.

*Tabell 1 Sammanställning över förslag och effektbedömning <v resenärsnytta och resurseffektivitet*

Skala vid sammanfattande effektbedömning:

|     |                 |    |                      |
|-----|-----------------|----|----------------------|
| +++ | Hög effekt      | ±  | Ingen effekt         |
| ++  | Medelhög effekt | -  | Liten negativ effekt |
| +   | Låg effekt      | -- | Stor negativ effekt  |

| Principförslag | Resenärs-<br>nytta | Resurs<br>effektivitet |
|----------------|--------------------|------------------------|
|----------------|--------------------|------------------------|

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|             |                                                                                                                                                                                                                         |     |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Förslag 1   | Olika trafikslag för färdtjänsten i tätort resp. landsbygd. Närtrafiken delas upp på kvarterslinjer och anropsstyrd flextrafik. På landsbygden föreslås integrering av allmän och särskild kollektivtrafik. Se kap 8.7. | ++  | ++  |
| Förslag 3   | Oförändrat taxesystem och egenavgifter. Se kap 8.7                                                                                                                                                                      | ±   | ±   |
| Förslag 6   | Nytt trafikhanteringsystem som kan hantera de i kapitel 9.3.2 redovisade funktionerna.                                                                                                                                  | +++ | +++ |
| Förslag 7   | En fristående beställningscentral för alla resor med anropsstyrd trafik, särskild som allmän kollektivtrafik. Se kap 10.12                                                                                              | ++  | +++ |
| Förslag 8   | Ruttplanering av samtliga färdtjänstresor. Se kap 11.14                                                                                                                                                                 | +   | +++ |
| Förslag 9*  | Ny kundvalsmodell "Val av transportör". Se kap 10.12                                                                                                                                                                    | ++  | --  |
| Förslag 10* | Meddelande till resenär i realtid. Se kap 11.14                                                                                                                                                                         | +++ | +   |
| Förslag 18  | Antalet resor begränsas till 500 resor + plus väsentliga resor för alla färdtjänstresenärer.** Se kap 10.12                                                                                                             | ++  | ++  |

| Övriga förslag |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Resenärs-<br>nytta | Resurs-<br>effektivitet |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Förslag 2      | En tydlig informationsplan för färdtjänsten. Se kap 8.7                                                                                                                                                                                                                                       | ++                 | ++                      |
| Förslag 4      | Systematisk uppföljningsrutin till varje kvalitetskrav som ställs i upphandlingarna. Skriftliga kvartalsrapporter enligt trafikavdelningen upprättad arbetsordning. Se kap 13.4.                                                                                                              | ++                 | +++                     |
| Förslag 5      | Specifikation på utbildningskrav av förare och annan personal. Utbildning av oberoende part. Se kap 8.7                                                                                                                                                                                       | +++                | ++                      |
| Förslag 11     | Uppföljning av trafiken via trafikhanteringssystemet                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                         |
| Förslag 12     | Transparent ansökningsprocess. Tydliggöra färdtjänstillståndets i två delar, tillstånd och resetilldelning. Mer transparent process. Se kap 10.12                                                                                                                                             | +++                | +++                     |
| Förslag 13     | Trafikförvaltningens riktlinjer för färdtjänsten utformas till ett tydligare styrdokument. Se kap 10.12                                                                                                                                                                                       | ++                 | +++                     |
| Förslag 14     | Färdtjänstresor går endast mellan beställd startadress och måladress. Via- resor är endast tillåtna för att hämta/lämna barn på förskola/skola eller liknande. Se kap 10.12                                                                                                                   | -                  | ++                      |
| Förslag 15     | Medresenär reser samma sträcka som färdtjänstresenär samt betalar samma egenavgift som färdtjänstresenären. Se kap 10.12                                                                                                                                                                      | -                  | ++                      |
| Förslag 16     | Justering av riktlinjer gällande:<br>1.Kollin- Två kollin får medtagas, dock ej mer än färdtjänstresenären eller ledsagare/medresenär kan bära till taxin. Se kap 10.12<br>2. Antal medföljande personer - ledsagare, medresenär och barn) färdtjänstresenär få ta med på resan. Se kap 10.12 | -                  | ++                      |
| Förslag 17     | Möjligheten att spärta färdtjänstkort samt skicka obetalda fakturor gällande egenavgifter till kronofogde. Se kap 10.12                                                                                                                                                                       | -                  | +++                     |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Förslag 19  | Ny kundprofil tas fram för alla färdtjänstberättigade.<br>Se kap 10.12                                                                                                                                                                                                               | +++ | ++  |
| Förslag 20  | Översyn av utformning av färdtjänstkort.<br>Se kap 10.12                                                                                                                                                                                                                             | ±   | +   |
| Förslag 21  | Regeln att färdtjänstresenärer automatisk har rätt till sjukresa samt synkronisering av regelverk för färdtjänsten och sjukreor bör utredas närmare. Se kap 10.12                                                                                                                    | -   | +++ |
| Förslag 22* | Resegarantifunktionen renodlas och jämföras med förseningsersättning inom den allmänna färdtjänsten. Se kap 11.14                                                                                                                                                                    | ++  | ++  |
| Förslag 23  | Enklare och ökade möjligheter för "Bil på gatan" för vissa. Se kap 11.14                                                                                                                                                                                                             | ++  | -   |
| Förslag 24  | System med kopplade resor utvecklas inte i detta skede. För resor över 30 km bör dock möjligheten övervägas att större delen av resan görs i ett trafikslag inom den allmänna kollektivtrafiken. Se kap 11.14                                                                        | -   | +   |
| Förslag 25  | En metod för systematisk hantering av kundsynpunkter tas fram En utredning görs om ett nytt sätt att samla och rapportera kundsynpunkter inkluderande Komplettering av frågor i ANBARO så att den likställs mer med kundundersökningen i den allmänna kollektivtrafiken. Se kap 13.4 | ++  | ++  |
| Förslag 26  | Opartisk miljörevisor genomför miljörevisionerna. Se kap 13.4                                                                                                                                                                                                                        | ±   | ++  |
| Förslag 27  | Så kallade rabattkörningar för transportörerna tas bort. Se kap 11.14                                                                                                                                                                                                                | ±   | +   |

\*) Avslås om beslut om huvudalternativ A tas.

## Inledning

### 1 Inledning

Sverige har under många år haft ambitionen att öka tillgängligheten till den allmänna kollektivtrafiken för människor med funktionsnedsättningar i syfte att möjliggöra ett friare resande och minska behovet av särskild kollektivtrafik. Att bidra till en trygg, säker kollektivtrafik med god kvalitet och hög kundnöjdhet.

Färdtjänsten är en transportform som kännetecknas av omfattande lagreglering huvudsakligen offentligt finansierad och i hög grad av politisk styrd. Villkoren för resenären bestäms vidare av politiska beslut om t ex riktlinjer och antal resor, tilldelningsbeslut som väger samman den sökandes behov med tagna beslut.

Trafikförvaltningen har ett generellt uppdrag att ta fram förslag på förvaltning och utveckling av kollektivtrafikens olika trafikslag utifrån mål- och inriktningar i Stockholms läns regionala Trafikförsörjningsprogram och landstingets budget. Trafikförvaltningen har av Trafiknämnden fått i uppdrag att fastställa en strategisk framtida inriktning för färdtjänsten samt utreda nya trafiklösningar för anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Uppdraget drivs av avdelningen Strategisk utveckling, sektion planering.

Färdtjänsten är en komplex verksamhet med många funktioner som ska harmoniera och fungera i ett sammanhängande system för att trafiken ska fungera tillfredställande. Verksamhetens komplicerande samband kan vara en anledning till att det generellt i landet fram till senaste åren varit ett lågt omvandlingstryck för att få effektiviseringar att äga rum. Det handlar både om utveckling av gemensamma regelverk, effektivare organisationsformer och om tekniska system som klarar av att kommunicera med andra tekniska system för samordnad planering och kommunikation. I samband med att många län har tvingats byta ut tekniska system har möjligheterna till en mer effektiv och samordnad färdtjänst studerats. I flera utredningar har behovet av samordning framförts. Myndigheten Trafikanalys har vid jämförelsen mellan kostnader och antal utförda resor i den särskilda kollektivtrafiken kommit fram till att produktiviteten sjunker<sup>7</sup>. I synnerhet på landsbygden. Andra skäl till allt fler pågående utvecklingsprojekt är att resenärerna upplever ökade brister i kvalitet och användbarhet. Sverige har till exempel skrivit under FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och "bristande tillgänglighet i samhället" kommer att införas som en diskrimineringsgrund enligt diskrimineringslagen (2008:567) från den 1 januari 2015.

Ett av huvudmålen med trafikhuvudmannareformen<sup>8</sup> var att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att använda allmän kollektivtrafik genom att anpassning för ökad användbarhet, samtidigt som färre skulle behöva utnyttja taxi/specialfordon.

Färdtjänsten skulle i stället betraktas som ett komplement till eller en del av kollektivtrafiken, för anslutningsresor eller de fall där funktionsnedsättningen gjorde att resor i allmän

<sup>7</sup> Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter, Rapport 2014:7

<sup>8</sup> Ny kollektivtrafik lag 2012

Strategisk utveckling  
*Planering*

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

kollektivtrafik ändå inte var möjlig. Samtidigt antogs att nya, mer flexibla, mer eller mindre anropsstyrda trafikformer skulle utvecklas med mellanstora fordon, såsom flexlinjer och servicelinjer. SL:s styrelse beslutade 2010 att anta en långsiktig tillgänglighetsplan med målsättningen att SL:s allmänna kollektivtrafik ska upplevas som det mest attraktiva resealternativet för resenärer med funktionsnedsättning.

## Utredningens uppdrag

### 2 Uppdraget

Denna rapport utgör Fas 2 i utredningen "Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län". Trafiknämnden fastställde rapporten, "Fas 1" i mars 2015. Fas 1 bestod av en övergripande studie av förutsättningar för kommande djupare analyser i Fas 2. Där fastställdes sju utredningsområden som skulle belysas i Fas 2. Se punkt 2.1. Uppdraget leds och genomförs på avdelningen Strategisk Utveckling (SU). Uppdraget ska pågå perioden jan 2014- dec 2016.

Parallellt med arbetet med denna utredning har en programstudie för färdtjänstens IT-plattform pågått. Den färdigställdes i november 2015. Programstudien bygger på en förstudie som fastställdes av trafiknämnden i december 2014. Delen "Trafikhanterings-system" togs inte med i studien utan kommer att hanteras separat och parallellt med kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten.

I uppdraget ingår även en översyn och förslag på hur anropsstyrd kollektivtrafik kan implementeras i den allmänna kollektivtrafiken och hur den kan integreras med färdtjänsten. Denna fråga behandlas i en separat rapport "Nya former och ny inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden i Stockholms län".

#### 2.1 Utmaningar

De viktigaste utmaningarna för färdtjänstverksamheten i framtiden är:

1. Att färdtjänstverksamhetens befintliga IT-system, först och främst för planering av resor är ålderdomliga och måste bytas ut.
2. Att vid anskaffande av nytt trafikhanteringssystem se över möjligheterna till mer modern och effektiv trafikplanering mot bakgrund av risken för stora kostnadsökningar i framtiden. Följande förbättringar skulle kunna uppnås och säkerställas:
  - a. Kundval
  - b. Realtidsinformation till resenärerna
  - c. Effektivare fordonsplanering
  - d. Förbättrad kvalitet genom förbättrad uppföljning.
3. Att möjliggöra en modell av kundval för alla färdtjänstresenärer. En viktig utgångspunkt i utredningen är att någon form av kundval införs för alla färdtjänstresenärer.
4. Att färdtjänsten upprätthåller en god kvalitet med nöjda resenärer.
5. Att regelverk för färdtjänsten är lika för alla färdtjänstresenärer.
6. Att kostnaderna i färdtjänsten ökar varje år. Det är liten del av färdtjänstresenärerna som står för en stor del av kostnadsökningen.

För att nå effekter inom alla utmaningar krävs att samtliga delar inom färdtjänsten, från ansökningsprocess till uppföljning, hanteras som en helhet.

En annan utmaning är att det ökade resandebehovet ska kunna tillgodoses mer resurseffektivt i framtiden, samtidigt som färdtjänsten upprätthåller en hög kvalitet. En annan utmaning är att erbjuda en attraktiv färdtjänst med ökad samordning mellan allmän och särskild kollektivtrafik.



## 2.2 Lëshänvisning

Denna rapport presenterar förslag på vissa förändringar och nyheter för färdtjänsten i framtiden. Förslagen är indelade i fem delområden:

1. Generella förslag på åtgärder i färdtjänsten
2. Trafikplanering – två alternativ
3. Delar av färdtjänsten – före resan
4. Delar av färdtjänsten – under resan
5. Delar av färdtjänsten – efter resan

Efter varje del presenteras förslag på åtgärder som även effektbedömts. De presenteras i tabellform med förslag, hänvisning till mer detaljerad beskrivning i rapporten, referensgruppernas synpunkter samt ett försök till bedömd effekt. Den bedömda effekten för varje förslag presenteras även i en effektbedömning av resenärsnytta och resurseffektivitet. På följande sidor i rapporten återfinns förslag på åtgärder/utveckling per delområde.

|                                                 |              |         |
|-------------------------------------------------|--------------|---------|
| 1. Generella förslag på åtgärder i färdtjänsten | kapitel 8.7  | sid 63  |
| 2. Trafikupplägg                                | kapitel 9.5  | sid 80  |
| 3. Delar av färdtjänsten - före resan           | kapitel 10.8 | sid 99  |
| 4. Delar av färdtjänsten - under resan          | kapitel 11.7 | sid 104 |
| 5. Delar av färdtjänsten - efter resan          | kapitel 13.5 | sid 112 |

## 2.3 Frågor som studeras enligt beslut i Fas 1

Området färdtjänst täcker många olika områden som har att hantera ett antal lagar och bestämmelser. I Fas 2 definierades ett antal områden som områden som skulle genomlysas i Fas 2. Dessa är:

1. Gemensam målbild för färdtjänstverksamheten
2. Koncept för utvecklad och samordnad närtrafik och anropsstyrd trafik
3. Tillstånd och regelverk
4. Trafikplanering, samplanering och kopplade resor
5. Geografiska trafikområden (kvotområden)
6. Tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken
7. Egenavgifter

Under arbetets gång och efter inhämtade synpunkter från resenärer och förvaltning har ytterligare fem områden identifierats och kommer att belysas i denna rapport:

- A. Kundval
- B. Bemötande
- C. Kvalitet, trygghet och säkerhet
- D. Information
- E. Statistik och uppföljning

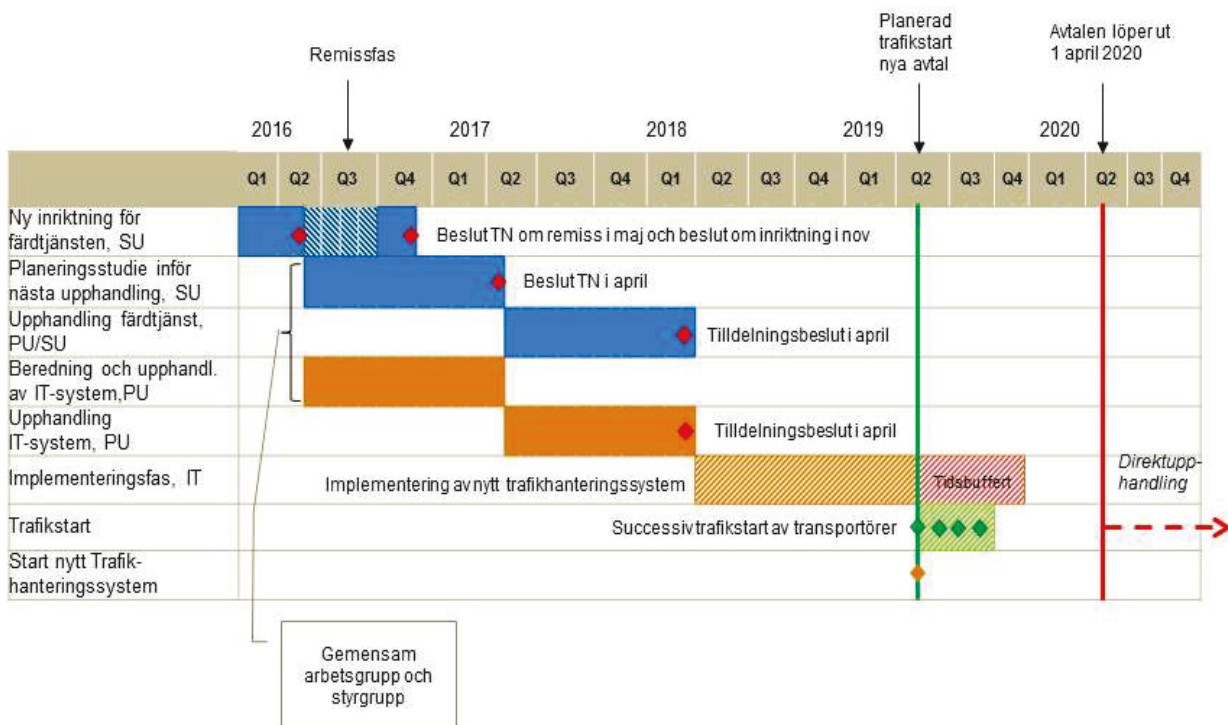
## 2.4 Syfte och mål

Syftet med utredningen är att ta fram en långsiktig inriktning för färdtjänsten i Stockholms län.

Målet är att utredningen ska ge tillräckligt underlag dels för kommande planeringsstudie inför upphandlingar av färdtjänstverksamheten och dels studier inför upphandling av trafikhanteringssystem.

## 2.5 Tidplan

Tidplanen förutsätter en förlängning av nuvarande avtal på ett år till våren 2019. Resultat och implementering av förslag utifrån Framtida inriktning för färdtjänsten kan ske först i samband med nästa upphandling, d.v.s. tidigast 2018 och senast 2020. Trafikstart har starkt samband med upphandling av nytt trafikhanteringssystem och måste där synkroniseras.



*Figur 4 Tidplan för projektet inkluderande kommande planeringsstudie och upphandling av nytt trafikhanteringssystem*

Den enskilt största risken för utredningen är tidsaspekten. En försening av någon del av aktiviteterna i tidplanen medför förskjutning av alla delar vilket kan resultera i att trafikstart måste skjutas till efter 1 april 2020, vilket innebär som tidplanen visar att trafiken måste direktupphandlas.

I tidsplanen har en bufferttid på 6 månader lagts in. Risk finns att något av de avtal som ska upphandlas inför trafikstart kan bli överprövat vilket brukar generera en försening om 6 månader.

Införande av nya trafiksystem kan leda till vissa förseningar pga. problem vid installation och utbildning. För att ta höjd för eventuella förseningar har en implementeringsfas på ett år lagts i tidplanen samt att inlagd tidsbuffert även kan omfattas att problem vid driftstart.

Det är viktigt att det sker en samordning mellan kommande trafikhanteringssystem och framtida trafikupphandlingar. Samordningen behöver även beakta avtalstider och eventuella förlängningsperioder i gällande ramavtal för färdtjänst och sjukresor. I kommande upphandling av ett nytt trafikhanteringssystem bör man vara uppmärksam på att inte kraven i en upphandling och lösning medför att leverantören skapar en ny produkt som endast kommer användas i Trafikförvaltningens verksamhet. Det ökar risken för tidsförskjutning, ökad sårbarhet och ökad risk för en kortsiktig lösning där trafikförvaltningen kommer att bli enda nyttjare. Om dagens upplägg i Samplan är tänkt att återskapas i ett framtida trafikhanterings-system bör Trafikförvaltningen vara förberedd på att det förmodligen krävs kundspecifika anpassningar till Trafikförvaltningen utöver det som normalt kan förväntas i samband med införande av nya standardsystem. I ett kommande arbete med genomförande av ett nytt trafikhanteringssystem bör man vara uppmärksam på att inte kraven i en upphandling och lösning medför att leverantören skapar en ny produkt som endast kommer användas i Trafikförvaltningens verksamhet.

Trafikstart för avtal gällande färdtjänst med taxi, rullstolstaxi, liggande transporter, beställningscentral startar som tidplanen visar successivt, d.v.s. med olika tidpunkter för när avtal för driftstart börjar gälla. Detta för att implementering av nya IT-system ska gå så smidigt som möjligt. Effekten blir att nytt trafikhanteringssystem driftsätts hos vissa transportörer parallellt med att trafiken planeras i Samplan hos andra. Målsättningen är att denna period med dubbla trafikhanteringssystem ska bli så kort som möjligt.

En förutsättning för att tidplanen ska hålla är en nära samverkan mellan avdelningarna strategisk utveckling, program och upphandling och trafikavdelningens sektioner färdtjänst och buss.

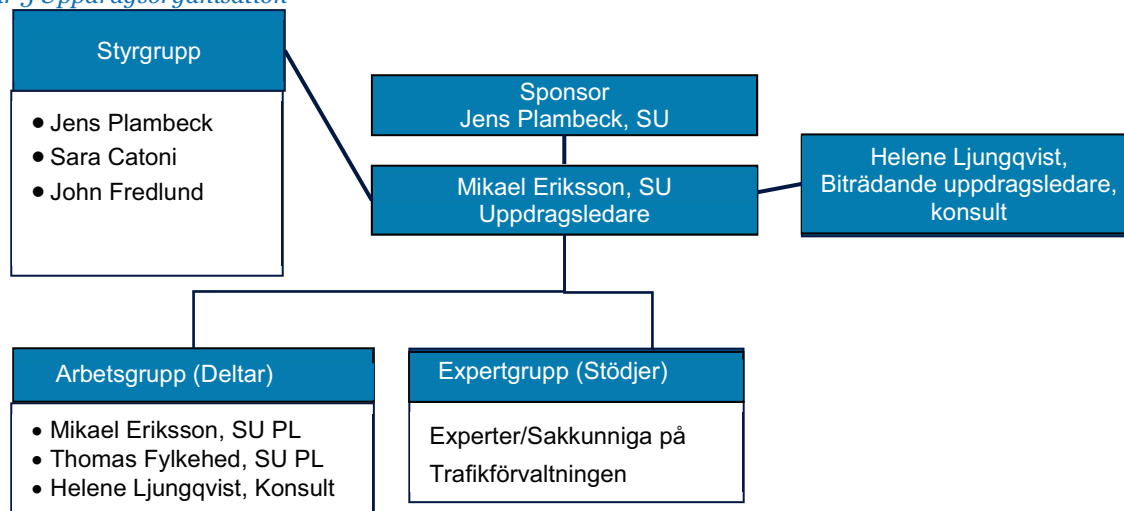
Förslag på organisation:

- 2.5.1.1.1.1 Representation från samtliga ovan nämnda avdelningar i respektive arbetsgrupp.
- 2.5.1.1.1.2 Gemensam styrgrupp för planeringsstudie, programstudie och upphandling av färdtjänstverksamhet och trafikhanteringssystem.

## 2.6 Uppdragsorganisation

Uppdragsledare är Mikael Eriksson, sektion Planering, avdelning Strategisk Utveckling. Uppdragsägare är trafikförvaltningens sektionschef Per Ekberg.

Figur 5 Uppdragsorganisation



### 2.6.1 *Intressenter*

Samverkan har skett med följande intressenter:

- Referensgrupp "Resenär"
- Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen
- Samverkansrådet för funktionsnedsatta

## 2.7 **Frågor som överförs till kommande planeringsstudie inför upphandling**

### 2.6.1 *Upphandling*

Hur framtida färdtjänstverksamhet kommer att upphandlas kommer att hanteras i kommande planeringsstudie inför upphandling. Kundnöjdheten är idag relativt hög men det finns en del brister i kvaliteten vilket även framförts från intresseorganisationer för funktionshinderfrågor. Krav ställs, men förutsättningarna för kontroll och uppföljning av verksamheten är mindre bra. I upphandlingen med trafikstart i februari 2016 har högre krav på kvalitet i form av utbildning av förare mm ställts. Effekten av dessa krav har inte kunnat utvärderas än varför synpunkterna i huvudsak gäller tidigare avtalsperiod. Förutsättningarna för uppföljning är dock desamma som för tidigare upphandlingar.

### 2.6.2 *Socialt ansvar*

Socialt ansvarstagande baserar sig på idén att alla – regering, företag, organisation och privatperson m fl. – har ett ansvar att skapa ett välfungerande samhälle. Socialt ansvarstagande i färdtjänsten omfattar dessutom kundens upplevda kvalitet i form av service, trygghet, bemötande och tillgänglighet.

Sveriges regioner och landsting arbetar med att hitta former för hur arbetet med socialt ansvarstagande i upphandling ska utformas för att kvaliteten i utförandet ska bli högre. Det är viktigt att konkretisera rutiner för uppföljningen så att leverantörer lever upp till gott bemötande av kunder, krav på mänskliga rättigheter, miljöhänsyn och arbetsvillkor.

### 2.6.3 *Socialt ansvar vid upphandling av trafik*

För att finna lösningar för högre kvalitet i färdtjänsten har frågan kring kollektivavtal diskuterats under senare år. LOU ger idag inte möjlighet till att ställa sådana krav. I de nya upphandlingsdirektiven (LOU-direktiv (2014/24/EU) som antogs av EU rådet och parlamentet våren 2014 betonas, mer än tidigare, den offentliga upphandlingen som ett verktyg för hållbar utveckling. Särskilt den sociala dimensionen är framträdande. Även i regeringens betänkande *Nya regler om upphandling*, SOU 2014:51, föreslås att de nya reglerna om sociala krav införs i den nya LOU som ska träda i kraft under 2017. Krav på sociala rättigheter och arbetsrättigheter, d.v.s. kollektivavtalsliknande villkor kan då bli möjligt att ställa i en upphandling under förutsättning att det är förenligt med de allmänna rättsprinciperna enligt EU-rätten. I Sverige tillämpas de allmänna

rättsprinciperna<sup>9</sup> vid all offentlig upphandling. På den svenska arbetsmarknaden tillämpas även *den svenska modellen*<sup>10</sup>. I Sverige regleras t ex minimilöner och olika lönevillkor genom kollektivavtal.

I den mediala debatten har frågor kring det sociala ansvaret i upphandling av färdtjänsttrafik benämnts ”schysta villkor”. Tanken är att schysta arbetsvillkor för taxiförarna ska medföra bättre kvalitet och bemötande i färdtjänsten. Det handlar om rimliga villkor gällande lön, ackord, pensioner och försäkringar.

Införandet av kollektivavtalsliknande villkor i färdtjänsten bedöms enligt representanter från taxibranschen medföra en kostnadsökning på ca 6-8%. Det skulle i färdtjänsttrafiken i Stockholm medföra en kostnadsökning på 80-100 MSEK per år.

Frågor gällande socialt ansvar förhållandet leverantör och trafikförvaltningens färdtjänstverksamhet är stark förknippat till arbetet i kommande planeringsstudie inför nästa upphandling och kommer därmed att hanteras inom ramen för planeringsstudien. De diskussioner som hittills förs kommer att ligga till grund för arbetet i planeringsstudien.

Upphandlingsmyndigheten och Transportarbetarförbundet startade i slutet av 2015 ett pilotprojekt inom persontransporter. Projektet går ut på att kunna ställa krav på schysta villkor i nivå med kollektivavtalen i upphandlingar av taxi, skolskjuts och färdtjänst. Projektet, ska mynna ut i ett förslag på krav som kan ställas i upphandlingar. Kraven ska gälla både miljö och sociala villkor för de anställda. Det kan till exempel handla om arbetstagarrättigheter, sysselsättningsmöjligheter, social integration, jämställdhet och likabehandling. Pilotprojektet planeras kunna presentera ett första förslag på kravlista i mars 2016.

#### 2.6.4 *Geografiska trafikområden (kvotområden)*

Dagen system för geografisk indelning av Stockholms län i upphandlingsområden (ca 30 st), kvotområden (75 st), hämtkvotsområden (702st) samt ytterligare en nedbrytning för planering i Samplan är komplicerad. Eftersom områdena inte följer någon etablerad geografisk uppdelning och att områdena idag inte finns digitaliserade förutom i Samplan föreslås att förslag om ny områdesindelning utreds i kommande planeringsstudie.

#### 2.6.5 *Långsiktiga nyckeltal*

Sektion färdtjänst följer månadsvis upp ett antal nyckeltal. Nyckeltalen ses över i arbetet med Trafikförsörjningsprogrammet.

#### 2.6.6 *Samordning av sjukresor med annan av landstinget upphandlad trafik*

En större översyn av samordningsmöjligheter till samordning med sjukresor och annan av landstinget upphandlad trafik för Stockholms läns landsting som helhet och att studeras i kommande planeringsstudie.

<sup>9</sup> De allmänna EU-rättsliga principerna vid upphandling är Likabehandlingsprincipen, Icke-diskrimineringsprincipen, Transparensprincipen, Proportionalitetsprincipen och Principen om ömsesidigt erkännande.

<sup>10</sup> *Svenska modellen* innebär att det utan inblandning av staten och lagstiftaren är arbetsmarknadens parter som, utöver gällande lagstiftning, tillsammans kommer överens om arbetsvillkoren för olika branscher.

## 2.7 Avgränsning

Denna studie omfattar inriktning och planeringsförutsättningar, ej de organisatoriska aspekterna av färdtjänsten. Däremot kan vissa förslag få en direkt påverkan på arbetsuppgifter och personalresurser.

Trafiknämnden har även gett trafikförvaltningen i uppdrag att studera möjligheterna att samla hela ansökningsprocessen om tillstånd för färdtjänst inom trafikförvaltningen. Uppdraget ligger utanför denna utredning men för- och nackdelar med en sådan organisatorisk förändring kommer att redovisas. Även synpunkter från intresseorganisationerna om detta finns noterade i Bilaga 2.

Denna utredning har inte studerat de delar av färdtjänsten som rör liggande transporter och sjötransporter. Anledningen är först och främst det låga utnyttjandet av dessa, men även att de berörs marginellt av förslagen i utredningen. I de fall dessa delar berörs kommer frågan att lyftas fram.



## Definitioner

### 3. Definitioner

#### Allmän kollektivtrafik

Den allmänna kollektivtrafiken definieras som linjelagd och anropsstyrd kollektivtrafik som är tillgänglig för allmänheten.

#### Särskild kollektivtrafik

Den särskilda kollektivtrafiken erbjuds en definierad målgrupp efter särskild prövning. Den särskilda kollektivtrafiken omfattar:

- Färdtjänst och riksferdtjänst
- Sjukresor (ej i ambulans, eller med allmän kollektivtrafik)
- Särskoleresor och skolskjuts som inte utförs i den allmänna kollektivtrafiken, huvudman är kommunerna
- Omsorgsresor och resor till daglig verksamhet (ingår enligt avtal i Stockholms län ej i trafikförvaltningens uppdrag)

#### Tätort och landsbygd

En tätort definieras i Sverige<sup>11</sup> som ett bebyggt område med minst 200 invånare och högst 200 meter mellan husen. Övriga områden definieras som glesbygd, vilket t.ex. gör att ytan i Stockholms län rent statistiskt utgörs av 95 % glesbygd och 5 % tätort. Befolkningstätheten är tvärtom, 4 % av länets befolkning bor på landsbygden. Stockholms län har anslutit sig till Landsbygdsprogrammets definition av landsbygd som innebär att till landsbygd räknas hela länet utom tätorter med fler än 20 000 invånare. Landsbygdsprogrammet lägger fast inriktningen för genomförandet av EU:s landsbygdsolitik i Sverige. I Glesbygdsverkets indelning i områdestyper är områden som ligger 5-45 minuters restid med bil från tätorter som är större än 3000 invånare benämns tätortsnära landsbygd. Områden på längre avstånd än 45 minuter benämns glesbygd.

Länsstyrelsen i Stockholms län har definierat tretton landsbygdskommuner; (Botkyrka, Ekerö, Haninge, Norrtälje, Nykvarn, Nynäshamn, Sigtuna, Södertälje, Upplands Bro, Vallentuna, Vaxholm, Värmdö samt Österåker kommun), samt områden i dessa som klassas som tätortsnära, glesbygd och tätorter i glesbygd.

#### Förseningsersättning

Den 1 april börjar en ny lag gälla som reglerar resenärers rättigheter vid förseningar i kollektivtrafiken. Lagen påverkar villkoren för det som tidigare kallades resegaranti. Lagen innebär också en ändring av återköpsreglerna i särskilda fall. Namnet resegaranti försvinner och ersätts av benämningen förseningsersättning.

Kollektivtrafikmyndigheterna kompenserar resenärer vid akuta förseningar i sin trafik. Resenär inkommer med önskan om ersättning för kostnader för taxi, egen bil eller att transportmedel vid förseningar eller andra skäl som planerad trafik drabbats av. För att få ersättning måste resenären kunna visa upp biljett för aktuell sträcka. I Stockholms län gäller rätt till förseningsersättning med olika storlek beroende på hur stor förseningen är, dock lägst 20 minuter.

---

<sup>11</sup> Enligt SCB

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463  
 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

### Resegaranti i färdtjänsten

Resegarantifunktionen finns kvar inom färdtjänsten. Här består Resegarantin av två delar:

1. Beställningscentral som färdtjänstresenärerna ringer när beställd bil uteblir.
2. Ersättning om färdtjänstresenär beställt bil från valfritt taxibolag och personen sänder in ett kvitto inom 3 månader. Resa måste dock finnas bokad i trafikplaneringssystemet Samplan.

### God service och gott bemötande

I det gemensamma projektet, "Förenkla på riktigt" mars 2015, mellan Länsstyrelser i samverkan och Näringsdepartementet, har begreppen god service och bemötande definierats. I tabellen nedan ges exempel på bra service och bemötande.

*Tabell 2 Skillnad mellan god service och gott bemötande*

| Exempel på bra service                                                | Exempel på bra bemötande                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| God språkförståelse                                                   | Korrekt, vänligt och professionell                                          |
| Tydlighet i vad man som kund kan förvänta sig                         | Att ta kunden och kundens behov på allvar                                   |
| Att ge realistiska besked om väntetider, belopp för ersättningar etc. | Att ta sig tid att lyssna och tänka sig in i kundens frågeställning         |
| Att få rätt svar på ett korrekt och vänligt sätt i rimlig tid         | Att kund känner sig välkommen och bli väl bemött oavsett ärende eller fråga |
| Korta svarstider                                                      | Personligt, empatiskt och korrekt                                           |
| En bra hemsida där det är lätt att hitta rätt                         | Ha lyhörd attityd                                                           |
| Transparens                                                           | Snabb återkoppling via e-post, brev eller telefon                           |
| Bra tillgänglighet                                                    | Att lyssna på kunden. Inte börja med invändningar.                          |
| Hänvisning i telefon som fungerar, tydligt besked om när man kan nås  | Att få möta en handläggare som bryr sig                                     |

### Närtrafik – definition i Stockholms län

Närtrafiken är trafik med mindre bussar och till för dem som har svårigheter att resa med den allmänna kollektivtrafiken. Närtrafiken är öppen för alla resenärer och trafikerar i vissa mindre områden i Stockholm, ej landsbygd. Närtrafiken i Stockholms län består av både linjelagda och flexibla linjer med avvikelser.

### Närtrafik- definition övriga län i Sverige

Närtrafik i övriga Sverige är anropsstyrd kollektivtrafik med taxi i områden där det inte finns ordinarie busstrafik och ett komplement till linjetrafiken. Den är oftast till för alla som vill åka från landsbygd till tätort eller tvärtom. Närtrafik hämtar vid dörren eller vid hämtpunkt och kör närmaste centralort. Närtrafik är resor med taxi och ska alltid förbeställas.

### Kvarterslinjer

Lokala linjer för främst service- inköps- och fritidsresor. Dessa dras nära service-inrättningar och handelsområden eller motsvarande och har normalt ingen tidspassning med stomlinjer. Linjerna trafikerar huvudsakligen under affärernas öppettider. Till skillnad mot Närtrafiken (se nedan) vänder sig kvarterslinjerna i första hand till alla resenärer varför de inte ska anpassas efter Närtrafikens krav på högst 200 meter som längsta gångavstånd (Riktlinjer för Planering av kollektivtrafiken i Stockholms län)



## Förutsättningar

### 4. Förutsättningar

Trafiknämnden har det övergripande trafikansvaret för all kollektivtrafik i länet, vilket också omfattar färdtjänsttrafiken som är en del av den särskilda kollektivtrafiken. Trafiknämnden ska på uppdrag från landstingsfullmäktige fullgöra landstingets uppgifter enligt lag om färdtjänst och fastställa riktlinjer. Detta ska ske inom ramen för de medel som landstingsfullmäktige beslutar om i budgeten för varje år. Trots att färdtjänstresandet med taxi minskar något ökar emellertid de totala kostnaderna. Samtidigt som färdtjänstberättigades resande i den allmänna kollektivtrafiken ökar så ökar även resandet inom konceptet "Rullstolstaxi". Med en allt större folkmängd i Stockholms län och dessutom en större andel äldre förväntas ett ökat resande även i framtiden vilket ställer krav på att resandebehovet kan tillgodoses mer resurs- och kostnadseffektivt än idag. Även ett ökat antal sjukresor noteras under senare år.

Den stora befolkningstillväxten medför förändring av bebyggelsestrukturer med utbyggnad av mer perifera förorter i Stockholm, vilket skapar svårigheter för trafikering med allmän kollektivtrafik. Dagens färdtjänstresenärer bor i huvudsak i mer centrala förorter, men med bedömd befolkningstillväxt förväntas även färdtjänstresenärerna i framtiden att bo mer perifert.

Förutom ett förväntat ökat resande är färdtjänstens nuvarande IT-plattform, bland annat reseplaneringssystemet Samplan, föråldrat och kan inte längre uppgraderas och måste därför ersättas.

Färdtjänstverksamheten i Stockholms län står således inför stora utmaningar inför framtiden. Tre avgörande faktorer bidrar till detta;

1. Högre andel äldre i Stockholms län.
2. Utväxling av den länge pågående satsningen på tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken och integrering av allmän och särskild kollektivtrafik.
3. Ny IT-plattform för färdtjänsten som ger nya förutsättningar för ett mer anpassat system för planering av beställda resor. Att IT-systemen behöver bytas ut möjliggör för trafikförvaltningen att i ett brett perspektiv se över förutsättningarna för en helt ny planeringsprincip med en IT-lösning som i högre utsträckning möjliggör mer kostnads- och resurseffektiv planering av resor.

Denna utredning lägger fokus på att den höga kundnöjdheten inom färdtjänsten ska bibehållas. Detta samtidigt som verksamheten skall vara så kostnadseffektiv som möjligt. Trafikförvaltningens utgångspunkt är att färdtjänstresorna görs – liksom i övrig kollektivtrafik – tillsammans med flera passagerare. Detta beskrivs i riktlinjer för färdtjänst i Stockholms län<sup>12</sup>:

*"Färdtjänst är en särskild kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning. Kollektivtrafik innebär att man reser tillsammans med andra. Utgångspunkten är därför att resan med färdtjänst normalt samplaneras så att flera personer reser tillsammans. Om en person med*

---

<sup>12</sup> Trafikförvaltningen Stockholms läns landsting, Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, 2009, senast ändrad 2013-12-05. Se Bilaga 1.

*tillstånd för färdtjänst behöver resa enskilt kan detta tillåtas om funktionsnedsättningen är av sådan art att det skulle vara oskäligt att kräva att personen reser tillsammans med andra.”*

Det långsiktiga målet är att färdtjänstresenärer i större utsträckning än idag ska kunna använda den allmänna kollektivtrafiken som ett komplement i sitt resande. Med fokus på ett hela-resan perspektiv ska den allmänna kollektivtrafikens tillgänglighet från informations- till bytespunkter och terminaler uppnå tillgänglighet enligt fastställda kriterier.

Mer än 90 % av alla färdtjänstresor i den särskilda kollektivtrafiken görs inom trafikformerna färdtjänst med taxi och i koncept rullstolstaxi. Övriga former av särskild kollektivtrafik, t.ex. skolskjutsar för funktionsnedsatta, står för övriga resor. Utredningen med mål att göra färdtjänsten mer lika för alla färdtjänstberättigade tar därför avstamp utifrån de olikheter som gäller i dessa två upplägg idag.

Förutom färdtjänstberättigades resor i den särskilda kollektivtrafiken görs många resor inom den allmänna kollektivtrafiken. Ca 60%<sup>13</sup> av alla färdtjänstberättigades resor görs i den allmänna kollektivtrafiken.

#### 4.1 Lagar och riktlinjer som reglerar färdtjänst och sjukresor

Färdtjänstverksamheten i Stockholms län styrs av färdtjänstlagen, riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, politiska beslut samt landstingets handikappolitiska program. Den allmänna och särskilda kollektivtrafiken regleras av ett flertal lagar:

- Lag om kollektivtrafik (2010:1065), Kollektivtrafiklagen
- Lag om färdtjänst (1997:736)
- Lag om riksfärdtjänst (1997:735)
- Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor (1991:419)
- Skollag (2010:800)
- Lag om kommunernas skyldighet att svara för vissa elevresor (1991:1110)
- Personuppgiftslag (1998:204)
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Denna splittrade lagstiftning gör det svårt att finna ett effektivt kollektivtrafiksystem där olika former av kollektivtrafik kan samordnas. Av statens budgetproposition för år 2013 framgår att regeringen bedömer att det finns anledning att undersöka hur regelverket kan moderniseras i syfte att underlätta för såväl brukare som behöriga myndigheter inom området.

Viktiga utgångspunkter är Stockholms läns regionala trafikförsörjningsprogram, trafikförvaltningens strategier och riktlinjer (bl.a. Riplan, Ritill och RiSoc<sup>14</sup>) lagar och regler som berör färdtjänsten liksom pågående regeringsuppdrag om samordning av resor<sup>15</sup>. Hänsyn har också tagits till ny lag om LOU utifrån EU direktiv från januari 2014.

Personuppgiftslagen (PuL) trädde i kraft 1998 och har till syfte att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks när personuppgifter behandlas. Begreppet

<sup>13</sup> Uppgift från trafikavdelningen sektion Färdtjänst

<sup>14</sup> Trafikförvaltningens riktlinjer för planering och tillgänglighet.

<sup>15</sup> Statistik från Trafikanalys

"behandlas" är brett, det omfattar insamling, registrering, lagring, bearbetning, spridning, utplåning, med mera. Personuppgiftslagen bygger på gemensamma regler som har beslutats inom EU, det så kallade dataskyddsdirektivet. Övriga EU-länder har alltså liknande skyddslagar vilket underlättar flödet av information inom unionen. I personuppgiftslagen finns regler för hur personuppgifter får behandlas. Lagen bygger i hög grad på samtycke och information till de registrerade. Det finns också regler om säkerhet och rättelse av felaktiga uppgifter. Företag, myndigheter, föreningar och andra kan utse personuppgiftsombud som självständigt kontrollerar att personuppgifter behandlas korrekt inom verksamheten.

#### 4.1.1 *Problematiken färdtjänstresor - sjukresor*

En hög andel av dagens sjukresor görs av personer som har färdtjänsttillstånd. Konsekvenser av modellen för den enskilde är gemensam upphandlad trafik för taxi och specialfordon där resor görs utifrån olika regelverk och egenavgifter och högstkostnadsskydd. Många resenärer uppfattar det uppdelade ansvaret och den splittrade lagstiftningen för allmän och särskild kollektivtrafik samt sjukresor som svårbegriplig och ologisk.

Det finns bland resenärerna en okunskap om att färdtjänsten regleras av kollektivtrafiklagen/färdtjänstlagen medan sjukresor regleras av sociallagen där ansvar ligger hos sjukvården. Rätten till sjukresor regleras i lagen (1991:419) om sjukreseersättning vid sjukresor.

Enligt överenskommelse mellan trafikförvaltningen och sjukvårdsförvaltningen i Stockholms län landsting ansvarar Trafikavdelningen, sektion färdtjänst för upphandling av sjukresor med taxi och specialfordon (ej liggande transporter) samordnat med färdtjänsten för samma trafikslag. Sektion Färdtjänst ansvarar även för hantering av egenavgifter och fakturering till sjukresenärer. Beslut om tillstånd till sjukresa ansvarar respektive landstingsansluten vårdavdelning inom sjukvården.

Denna splittrade lagstiftning gör ett svårt att finna ett effektivt kollektivtrafiksysteem där olika former av kollektivtrafik kan samordnas. Av statens budgetproposition för år 2013<sub>1</sub> framgår att regeringen bedömer att det finns anledning att undersöka hur regelverket kan moderniseras i syfte att underlätta för såväl brukare som behöriga myndigheter inom området.

År 1998 som färdtjänsten frikopplades från socialtjänstlagen. Trafikförvaltningen anser dock att de mjuka frågorna i gränslandet mellan färdtjänstlagen och socialtjänstlagen bör hanteras varligt men med respekt för de olika uppdragen.

## 4.2 **Regeringsuppdrag**

### 4.2.1 *Samordnad lagstiftning för all särskild kollektivtrafik*

Samhället har under många år haft ambitionen att öka tillgängligheten till den allmänna kollektivtrafiken för människor med funktionsnedsättningar. Uppdelningen av ansvaret för allmänna respektive särskilda kollektivtrafiken på olika huvudmän med olika regelverk är ett hinder för samordnad trafik. Uppdelningen kräver stora gemensamma insatser från olika huvudmän när det gäller samordning av tekniska system, samråd och överenskommelser om regelverk, prissättning och fördelning av kostnader.

Ur resenärens perspektiv kan det uppdelade ansvaret och den splittrade lagstiftningen för allmän och särskild kollektivtrafik uppfattas som svårbegriplig och ologisk.

Myndigheten Trafikanalys har på uppdrag av regeringen genomfört en förstudie om den lagstiftning som reglerar särskilda persontransporter; färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och sjukresor<sup>16</sup>. I uppdraget har ingått en kartläggning av fakta och historik, en analys av lagstiftningen samt internationella jämförelser med goda exempel i några andra länder.

I rapporten<sup>17</sup> som publicerades den 1 augusti 2014 konstateras bland annat att:

- De särskilda persontransporterna fungerar i många delar bra, men det finns flera anledningar att se över systemet och dess styrning.
- Det är dags att påbörja en reell omreglering som skapar förutsättningar för en effektiv och användaranpassad samordning av all kollektivtrafik, oavsett om den riktar sig till allmänheten eller till resenärer med särskilda behov.

Trafikanalys ger förslag på utgångspunkter för ett fortsatt arbete för en samordnad organisering av de särskilda persontransporterna och den allmänna kollektivtrafiken. Förslag berör följande områden:

- Ansvar och ansvarsfördelning
- Förutsättningar för upphandling
- Resenärers behov och rättigheter
- Gränsdragningar och definitioner
- Jämförbar statistik
- Utvecklade system.

Resultatet av Trafikanalys förstudie beaktas i det fortsatta arbetet med uppdrag ”Framtida inriktning för färdtjänsten i Stockholms län”.

#### 4.2.2 Uppdrag att utreda anropsstyrd kollektivtrafik i landsbygden

Trafikverket har fått regeringens uppdrag ”att redogöra för åtgärder som syftar till att stärka möjligheterna till kollektivt resande på landsbygden. Trafikverket ska även föreslå underhållsåtgärder som i närtid kan öka järnvägens funktionalitet utanför de stora och mest trafikerade banorna samt främja regional tillväxt och landsbygdens förutsättningar”. Av regeringsuppdraget framgår att satsningen på kollektivtrafik i landsbygd uppgår till ca 200 mkr/år 2016 – 2019. Uppdraget ska genomföras i samråd med bl.a. berörda regionala företrädare. Underlagsmaterial kommer att efterfrågas från Trafikverkets regioner vid två tillfällen. VTI har fått uppdraget att ta fram förslag på åtgärder. Uppdraget ska redovisas till regeringen den 31 mars 2016.

### 4.3 Historik

Färdtjänst som begrepp uppstod i mitten av 1900-talet. Se mer detaljerad beskrivning i Bilaga 1 Basfakta. Sommaren år 2011 sjösatte regeringen en strategi för genomförande av funktionshinderpolitiken för åren 2011-2016.

<sup>16</sup> Regeringsuppdrag N2013/5567/TE

<sup>17</sup> Trafikanalys, Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter, Rapport 2014:7, 2014

#### 4.4 Referenser

Nedan presenteras tidigare utredningar inom trafikförvaltningen som har betydelse för denna utredning. Övriga referenser återfinns i Källförteckning.

*Tabell 3 Projekt med tydliga samband*

| Beteckning                  | Namn                                                                       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Förstudie</b>            | Förstudie E26 inför upphandling av färdtjänstverksamheten                  |
| <b>Programstudierapport</b> | Programstudierapport Nytt systemstöd för färdtjänsten, dec 2015            |
| <b>TFP</b>                  | Regionalt trafikförsörjningsprogram, sept 2012                             |
| <b>Förstudie</b>            | Förstudierapport Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten, febr 2014 |
| <b>Kundservicestrategi</b>  | sept 2014                                                                  |

#### 4.5 Typ av trafikslag i den särskilda kollektivtrafiken

Mer specificerade koncept är:

1. Färdtjänst med taxi
2. Rullstolstaxi
3. Liggande transporter
4. Sjötransporter

Punkterna 3 Liggande transporter och 4 Sjötransporter hanteras inte i denna utredning, se kapitel 2.6 Avgränsningar.

Utöver dessa resmöjligheter finns avtal för färdtjänstresor med Vaxholmsbolaget och Arlanda Express. Denna utredning belyser inte närmare resor med dessa och inte heller resor i taxibåt. Förutsättningarna för de två sistnämnda är specifika och hanteras förslagsvis bättre separat. Liggande transporter kommer inte heller att utredas närmare utan här konstateras att en sammanslagning med sjukvårdens liggande transporter bör studeras separat.

#### 4.5 Synpunkter från intresseintresseorganisationer för funktionshinderfrågor och pensionärer

Intresseorganisationernas deltagande i referensgrupp i en utredning av detta slag är en ny modell för delaktighet. Syftet med referensgruppen var att samla in intresseorganisationernas synpunkter före förslag läggs fram. Att förslagen skulle utformas med synpunkterna som en grund. Förslag har därefter modifierats efter diskussion i referensgruppen. Samtliga synpunkter från referensgruppsmöten samt från övriga möten med intresseorganisationerna finns sammanställda med kommentarer i Bilaga 2. Sammanställningen gjordes efter 4 referensgruppsmöten och har skickats ut till intresseorganisationerna för synpunkter innan den fastlades. Inga kommentarer på sammanställningen inkom. I bilagan framgår hur synpunkterna tagits till vara i de förslag som läggs i denna utredning. Utöver dessa har andra synpunkter kommit utredningen tillhanda. Dessa finns dokumenterade i minnesanteckningar och även de ligger till grund för de förslag som presenteras i utredningen.

Totalt har 9 referensgruppsmöten hållits samt 1 möte med representanter för SRF<sup>18</sup>, kvällsmöten hos HSO<sup>19</sup> och DHR<sup>20</sup> med ett flertal medlemmar.

Vid referensgruppsmöte 9 gjordes en sammanställning av de enligt referensgruppens medlemmars viktigaste frågor för framtida inriktning för färdtjänsten. Dessa är:

1. Att få information om att bil är försenad
2. Säkerställande av ny bil vid "bomkörning".
3. Högre kvalitet i utförande och bemötande
4. Tryggt och säkert
5. Enklare ansökningsprocess
6. Ett färdtjänstkoncept
7. Bättre information
8. Resor efter behov
9. Kundval
10. Knutet till kollektivtrafiktaxan
11. Tydliga rutiner för samåkning, max 3 personer.
12. Likvärdiga rättigheter som resenärer i den allmänna kollektivtrafiken.

I samband med beskrivning av förslag för framtida inriktning i denna utredning beskrivs intresseorganisationernas syn på respektive fråga.

Referensgrupp Resenär har även påpekat problem vid omstigning vid kajer, dels tillgängligheten vid kajerna/bryggorna och dels ofta lång väntan på anslutande taxi.

#### 4.6 Resenärernas behov

Framtida inriktning för färdtjänsten utgår från resenärernas behov och förutsättningar att kunna resa i Stockholms län på ett enkelt och smidigt sätt, samtidigt som fokus ligger på utformning av en kostnadseffektiv verksamhet. Vid utformning av förslagen har arbetet utgått från ett antal typresenärer (Pelle, Javier, Ester, Axel och Malma) och hur det fungerar för dessa att ansöka, beställa och resa med färdtjänsten. Se beskrivning av dessa i Bilaga 3.

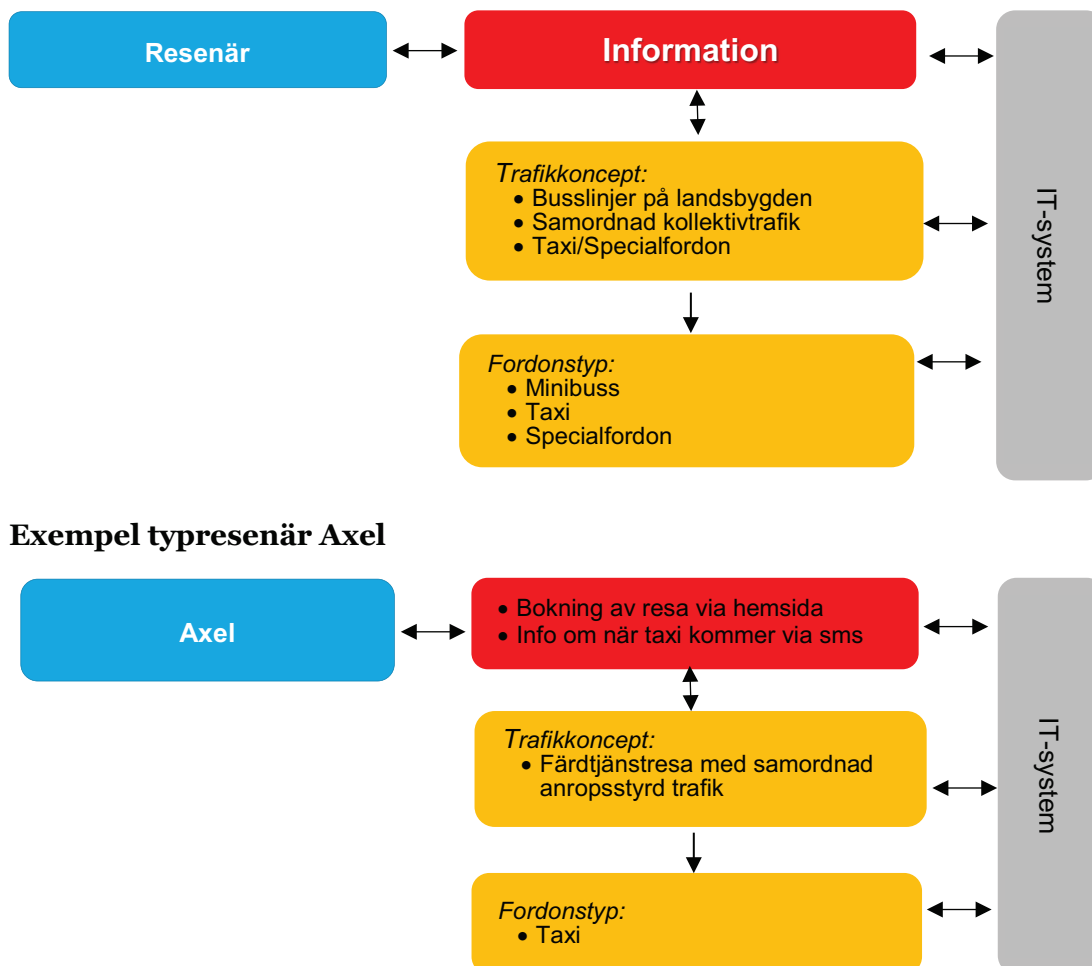
Förslagen har testats för de olika typresenärerna enligt modellen nedan.

---

<sup>18</sup> Synskadades riksförbund

<sup>19</sup> Handikappföreningarnas samarbetsorgan

<sup>20</sup> Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder



Figur 6 Modell för analys utifrån typresenär

#### 4.7 Tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken

Möjligheterna för människor med funktionsnedsättningar att resa i den allmänna kollektivtrafiken har uppmärksammats i forskning och i praktisk utveckling under mycket lång tid. Den allmänna kollektivtrafiken har under en längre period arbetat med tillgänglighetsanpassning av transportsystemet, bl. a för att möjliggöra resor för personer med funktionsnedsättning, äldre och barn. En långsiktig strävan har varit att tillgänglighetsanpassningarna på sikt skall möjliggöra ett friare resande och minska behovet av särskild kollektivtrafik. Se Kapitel 3, Definitioner.

Målet är att bidra till en trygg, säker kollektivtrafik med god kvalitet och hög kundnöjdhet. Utvecklingen har skett utifrån ett brett perspektiv med fokus på tillgänglighet i



fordon, hållplatser och gatumiljö<sup>21</sup>. Det återstår dock arbete för att uppnå målen för (full) tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken och samhällets infrastruktur.

Enligt resultat från mångårig forskning<sup>22</sup> är korta gångavstånd, max 200 meter, till den allmänna kollektivtrafiken avgörande för att äldre och färdtjänstresenärer ska nyttja den.

Ur en färdtjänstresenärs perspektiv kan tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken delas in i två kategorier:

1. Tillgängligheten till kollektivtrafik, d.v.s. gångavstånd till någon form av kollektivtrafik.
2. Tillgänglighetsanpassning av fordon, närmiljö och gångvägar till hållplatser samt även hissar på stationer.

Stockholms läns landstings inriktning är att alla människor, oberoende av funktionsförmåga, i största möjliga mån ska kunna delta i samhället utifrån den enskildes behov. För att kollektivtrafiken ska bli tillgänglig för alla resenärer krävs att flera aktörer (kommuner, landsting, Trafikverket m fl.) samverkar. För att uppnå tillgänglighet i kollektivtrafiken räcker det inte med att fordon är tillgänglighetsanpassade utan även hållplatser, gångvägar, stationer mm. När det gäller utformning av promenadstråk till hållplatser har kommuner ett stort ansvar. Målet om en tillgänglig kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning, som antagits av Riksdagen, till år 2010 är inte nådd. Arbetet fortgår bland inblandade parter. Olika former av allmän kollektivtrafik har olika trafikeringsuppdrag, vissa linjer går raka linjesträckningar för att minska körtiden med syfte att attrahera arbetspendlare.

Andra linjer, ofta kallade servicelinjer är mer yttäckande vilket bidrar till kortare gångväg till busshållplats och därmed längre körtider. Dessa linjer syftar till att äldre och personer med svårighet att gå längre sträckor ändå ska ha möjlighet att åka med den allmänna kollektivtrafiken. Den linjelagda "Närtrafiken" i Stockholm är exempel på detta. Den mer långsamma körstilen värderas högt äldre personer, speciell bland de som nyttjar servicelinjer och har färdtjänsttillstånd. Långsam körstil och hämtning vid avreseadress värderas högre än turtäthet. Byten upplevs negativt. Att gångavstånd inte är längre än 200 till hållplats är för denna typ av trafik avgörande<sup>23</sup>. Fokus på tillgänglighet för alla ställs mot resenärernas önskan och behov av korta och snabba kollektiva resor. Rakare linjesträckningar medför längre gångavstånd vilket i sin tur försvårar för personer som har svårigheter att gå längre sträckor. Effekten blir att färdtjänstresandet i taxi och koncept Rullstolstaxi ökar när linjesträckningarna i busstrafiken rätas ut.

Bristerna i tillgänglighet till kollektivtrafiken finns i huvudsak i glest bebyggda områden med svagt befolkningsunderlag. Av de resor som görs på landsbygden är andelen resor i den allmänna kollektivtrafiken mindre än fem % och många som reser med kollektivtrafiken är skolelever. Utveckling av kompletterande system i form av anropsstyrd kollektivtrafik med taxi (i övriga län kallad Närtrafik) sker i många län, t.ex. Västra Götaland, Skåne, Kalmar län och Dalarna.

<sup>21</sup> Anpassning av gatumiljö och övrig infrastruktur ligger på markägaren, d.v.s. oftast kommunerna.

<sup>22</sup> Agneta Ståhl, Lunds Universitet

<sup>23</sup> Studier av professor Agneta Ståhl, Lunds Universitet

Förutom korta gångavstånd under 200 m bör information före och under resan vara både visuell och hörbar, informationstavlor bör placeras i ögonhöjd, tidtabeller ska vara lätta att läsa och förstå, det ska vara lätt att köpa en biljett och hantera biljettautomater, låggolvsfordon är att föredra, lediga platser ska finnas ombord och föraren ska inte börja köra innan passagerarna har satt sig.

Människor med funktionsnedsättning är beroende av att den fysiska miljön i kollektivtrafiken är anpassad efter vad de olika funktionsnedsättningarna kräver. Det finns idag en mycket god kunskap om hur dessa miljöer ska vara utformade för att fungera. För rörelsehindrade är det extra viktigt att gångvägen till/från hållplatser är anpassad med en jämn beläggning, små höjdskillnader och sittmöjligheter utmed vägen.

Trots Stockholms läns landsting mål om en helt tillgänglig kollektivtrafik kommer det alltid att finnas personer som inte har möjlighet att nyttja den allmänna kollektivtrafiken.

Personer med synnedsättning är en grupp som har stora hjälpbehov för att klara resa med den allmänna kollektivtrafiken. De stora svårigheterna är främst att hitta från startpunkten till hållplatsen och att orientera sig från sluthållplatsen hela vägen till målet. Även om personer med synnedsättning reser kollektivt till platser som är välbekanta, kommer de i vissa situationer där den fysiska miljön tillfälligt förändrats. Det ställer stora krav på hur ett system med fullt tillgänglig "Hela-resan" ska kunna fungera.

Det kan ofta vara små förbättringar som utgör skillnader för dem som reser, till exempel att trottoarer är utan trappor och att det finns bänkar på gångvägen till busshållplatsen. Dessutom handlar strategier och åtgärder för att förbättra kollektivtrafiken inte bara om frågor som tillgängliga fordon, vindskydd och enkla trottoarer vid busshållplatser, utan också om frekvens och möjligheten att resa direkt till måladress utan byten.

#### **4.8 Samordning mellan allmän och särskild kollektivtrafik.**

Sedan många år tillbaka pågår runt om i landet arbete med samordning mellan den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken samt mellan de olika trafikformerna i den särskilda kollektivtrafiken. Ambitionen är att utnyttja samhällets transportresurser på ett mer effektivt sätt och att skapa ökad tillgänglighet till kollektivtrafiken.

Det finns alltså mycket starka ekonomiska incitament för samhället att på olika sätt utveckla kollektivtrafiksystemet mot ökat resande i den allmänna kollektivtrafiken. Av de intervjuer som genomförts inom ramen för denna studie framgår att ekonomiska faktorer och kostnadseffektivitet är huvudmotivet för samordning och integrering av de olika trafikformerna i samtliga län. Om år 2012 jämförs med år 2000 har resorna per person i den allmänna kollektivtrafiken ökat med knappt 20 procent. Motsvarande ökning i resor per person i färdtjänsten är drygt 2 procent.

Den samlade upphandlingen av köruppdrag för färdtjänsten och sjukresorna i Stockholms län räknas som ett av dessa lyckade samordningsprojekt. Ett effektivare fordonsutnyttjande ger positiva effekter på de olika huvudmännens kostnader. För att kollektivtrafikens ska bli fullt tillgänglig för alla resenärer krävs att flera aktörer samverkar. På trafikförvaltningen arbetar avdelningen Hållbar utveckling med

tillgänglighetsfrågor. Beskrivning av verksamhet och mål finns i Trafikförsörjningsprogrammet.

#### 4.9 Hela-resan perspektivet

Många olika former av funktionsnedsättningar har ett gemensamt, behovet av ett tillgängligt "Hela-resan perspektiv". I projektet Hela Resan<sup>24</sup> definierades att ett antal länkar i resekedjan måste fungera för att resan ska kunna genomföras; information före och under resan, korta och anpassade gångvägar till/från hållplats, tillgängliga och väl utrustade hållplatser, prissättnings- och betalsystem som är lätta att förstå och hantera, fordon som är anpassade för olika typer av funktionsnedsättningar, ett bemötande från personalen som bygger på insikt och omsorg om resenären och den fysiska miljön är centrala för möjligheten att resa.

Trafikförvaltningens definition finns beskriven i Trafikförsörjningsprogrammet.

#### 4.10 Miljöhänsyn

Hållbar utveckling har genom politiska beslut blivit ett prioriterat mål för EU-s politik och lagstiftning. Se 6 kapitel 3§ i lagen om offentlig upphandling (2007:1091).

Motsvarande paragraf återfinns även i lag om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster (2007:1092).

Trafikförvaltningen har idag högt ställda miljökrav i färdtjänsttrafiken. Dessa är reglerade i Trafikförvaltningens riktlinjer för miljö RiMiljö. De följer trafikförvaltningens fastställda riktlinjer för upphandlad trafik. Miljöegenskaper som ställs upp som kriterier i förfrågningsunderlaget måste dock följa vissa givna principer, såsom de grundläggande EG-rättsliga principerna.

Miljöstyrningsrådet ger enligt uppdrag från regeringen 2006 vägledning om hur miljökrav kan ställas upp i upphandlingar i syfte att skapa en hållbar utveckling. Kraven är frivilliga men rekommenderas att följas. Hållbarhetskriterier finns för personbilar och specialfordon där kriterierna är utformade som kontraktsvillkor. En faktor i kriterierna är socialt ansvar hos tillverkaren.

Vissa krav kan vara särskilt betungande och innebära merarbete för små taxiföretag, exempelvis krav på auktorisation. Detta gäller särskilt om kravet ska vara uppfyllt redan när anbudet ges in. Om trafikförvaltningen ändå väljer att ställa sådana krav, kan det få konsekvenser för, kostnadsbilden, konkurrensutsättningen vid upphandling.

#### 4.11 Upphandling av färdtjänsten i Göteborgs stad

I Göteborgs stad har färdtjänsten under 2015 upphandlats med högre krav på taxiföretagen. Inom vissa områden ställs krav på utbildning, löner, försäkringar, avtalspensioner, samt att taxiförarna ska få begripliga lönebesked. Dessutom ska taxiföretagen motarbeta diskriminering och korruption, främja jämnare könsfördelning könsfördelning (idag består förarkåren till 97 % av män). Resultatet av denna form av upphandling förväntas ge resenärerna får bättre kvalitet, tidshållning och bemötande.

---

<sup>24</sup> Olsson A (2003)

Avtalet omfattar också en successiv övergång till fordon som går på fossilfria bränslen till målet om helt fossilfria taxibilar från 2018. Resultatet av upphandlingen blev en kostnadsökning för färdtjänstverksamheten med ca 5 %<sup>25</sup>.

#### **4.12 Kostnader för färdtjänst-skolresor**

Dagens delade ansvar för skolskjuts skapar otydlighet om vilken budget som kostnaderna för resorna belastar. För elever med funktionsnedsättning, gäller olika regler beroende på i vilken skola eleven går. Går en elev i grundsärskolan i av kommunen anvisad skola kan eleven få skolskjuts, men om eleven har valt en annan skola kan färdtjänst komma i fråga. Att det ofta är olika huvudmän för dessa resor gör att ansvaret i många fall blir otydligt för elever och föräldrar. Den upphandling som vissa av Stockholms läns kommuner gjorts för dessa skolresor fungerar enligt HSO mycket dåligt. Föräldrar väljer därför att med högst kostnadsskydd om 490 kr boka färdtjänst med rullstolstaxi för skolresor. Detta har, enligt representant från HSO, under 2015-2016 ökat väsentligt. Kostnaderna för skolresorna läggs på budgeten för färdtjänst istället för avsedd budget hos kommunerna.

---

<sup>25</sup> <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6189093>

## Fakta om färdtjänsten

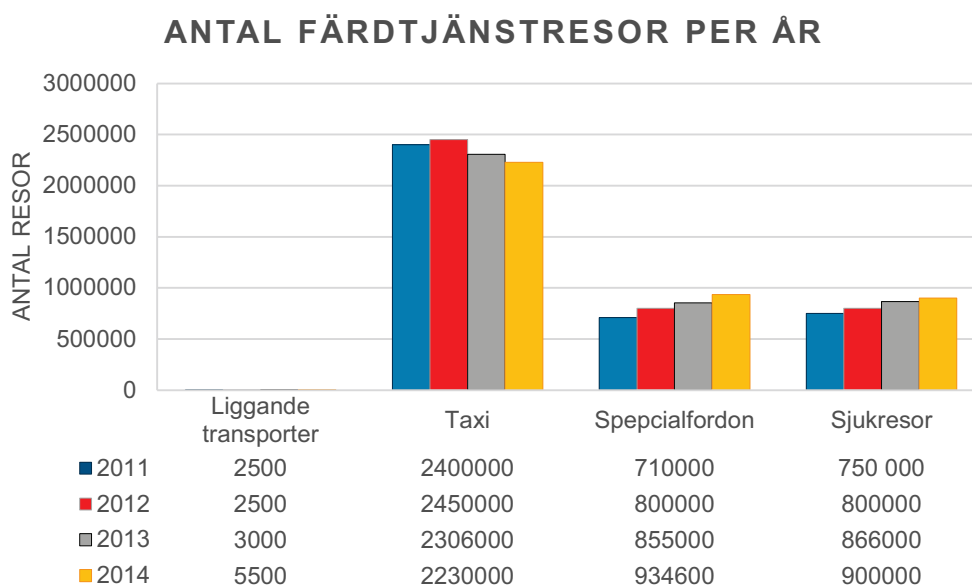
### 5. Fakta om färdtjänsten

I Bilaga 1 Basfakta, har statistik och analyser kring dagens färdtjänst samlats. I detta kapitel redovisas kortfattat viktiga fakta för de förslag som läggs för framtida inriktning för färdtjänsten.

Storstadsregionen Stockholms står inför en stor befolkningsökning, 28,7% mellan 2012-2030<sup>26</sup>, ca 550 000 personer. Stockholms stad beräknas under samma period öka med 22,9%, d.v.s. med 175 000 personer. År 2015 var 300 000 personer av Stockholmsregionens dryga två miljoner invånare 65 år eller äldre, d.v.s. 15 %. Enligt befolkningsprognosen för Stockholms län förväntas antalet äldre att växa till 450 000 personer år 2030, d.v.s. 17 %. Det skulle, om andelen färdtjänstresenärer förblir densamma, d.v.s. 3 %, innebära 13 500 nya färdtjänstresenärer. Det är främst åldersgruppen 65-84 som väntas öka under det kommande decenniet, uppskattningsvis med 70 000 personer.

#### 5.1 Antal resor i färdtjänsten

Totalt antal färdtjänstresor åren 2011-2014 visat i diagrammet nedan.



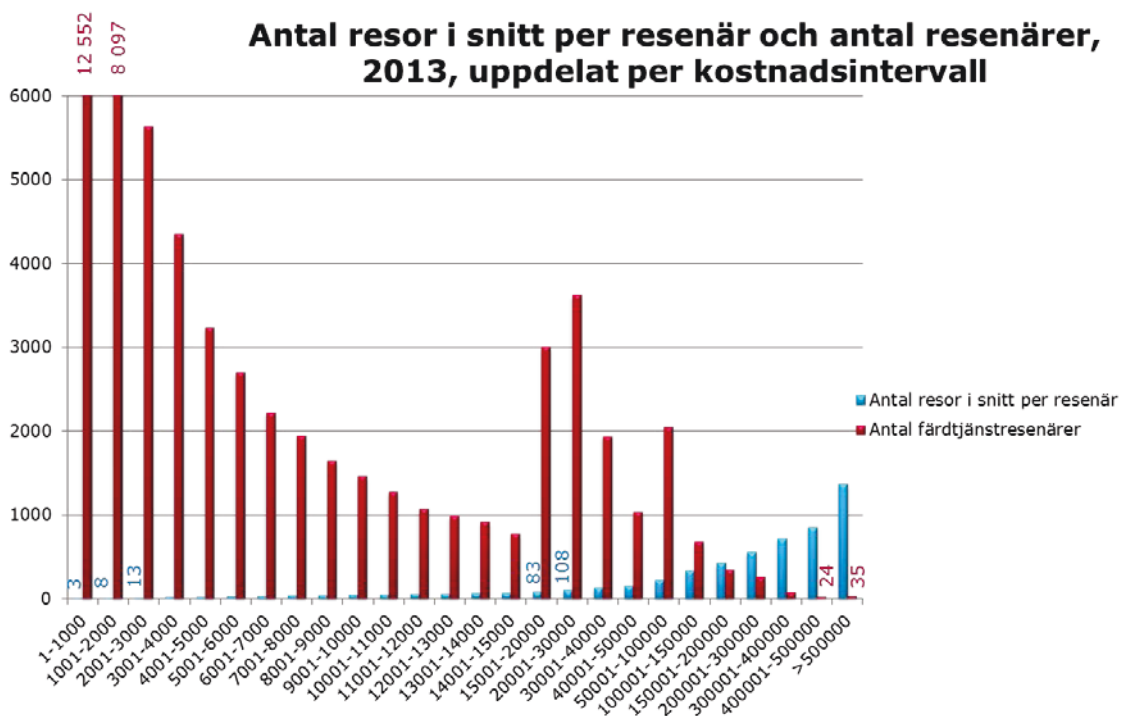
Figur 7 Antal färdtjänstresor 2011-2014 per fordonstyp

Mer specifikt kan följande konstateras:

- Antalet färdtjänstresor i Stockholms län var år 2014, 4 109 000 st. i den särskilda kollektivtrafiken till en kostnad om ca 1,2 miljarder kronor. 43 % av kostnaderna kommer från resor med koncept Rullstolstaxi och 57 % för resor med färdtjänsttaxi.

<sup>26</sup> Svenska Handelskammarens prognos.

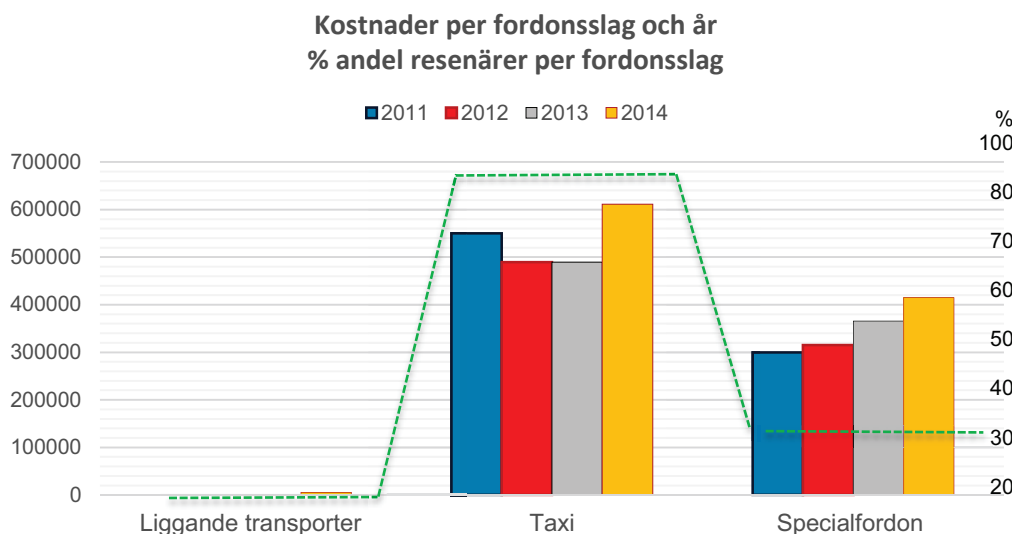
- Totalt innehar drygt 70000 personer färdtjänsttillstånd samtidigt. Under ett år är det betydligt fler ca 85000.
- Ungefär 45 % av färdtjänstresenärerna reser i genomsnitt ca 10 resor per år i färdtjänsten. De färdtjänstresenärer som reser mest (2 %) gör ca 460 resor per år.<sup>27</sup>
- 19000 personer med färdtjänsttillstånd gjorde inga resor alls med färdtjänsten.
- 35 färdtjänstresenärer reste i genomsnitt för 734 000 kr/år. De reser i snitt 1367 resor per år för en snittkostnad 537 kr/resa. 99,2 % av dessa resor är gjorda av personer med tillstånd för specialfordon (rullstolstaxi).
- 85 % av de som gjorde fler än 500 resor per år gjordes av personer med tillstånd för specialfordon/rullstolstaxi.
- 88 % av alla ca 4,5 miljoner resor är korta resor, under 30 km.
- Under 2014 gjordes ca 7000 resenärer resor längre än 60 km.
- 5,1 miljoner resor genomförs i den allmänna kollektivtrafiken



Figur 8 Antal resor i snitt per resenär och antal resenärer 2013, uppdelat per kostnadsintervall. Källa: Trafikförvaltningen statistik

Diagrammet visar förhållande mellan antal resor och kostnader. 12 552 färdtjänstresenärer gör mellan 1-3 resor per år till en kostnad om högst 1000 kr per resenär och år. 35 resenärer gör i snitt ca 1200 resor per år till en kostnad på mer än 500 000 kr per resenär och år.

<sup>27</sup> Trafikförvaltningens statistik, Färdtjänstresor per kostnadsintervall 2013



Figur 9 Kostnader per fordonsslag 2011-2014. Staplarna visar de totala kostnaderna och den gröna streckade linjen visar andel resenärer i respektive fordonsslag

## 5.2 Organisation och ansvar för färdtjänsten

Färdtjänstverksamheten sker inom ramen för de medel som landstingsfullmäktige i Stockholms län beslutar om i budgeten för verksamheten årligen. Färdtjänstutskottet och Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen hanterar färdtjänstärenden, som stöd till trafiknämnden.

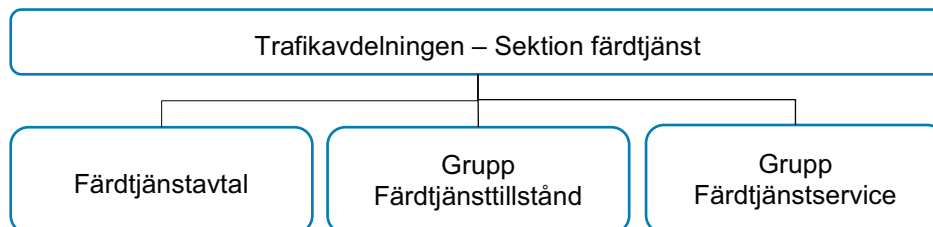
Ansvaret för färdtjänst ligger i grunden på kommunerna. Länets kommuner har sedan lång tid tillbaka genom avtal överlåtit åt Stockholms läns landsting att ansvara för färdtjänsten. Delar av detta ansvar har överförts till den regionala kollektivtrafik-huvudmannen, en modell som även fler län sedan tagit efter. Trafikförvaltningen har enligt avtalet ansvaret för att färdtjänst anordnas för kommunens invånare för resande inom Stockholms län.

Ansvaret för viss del av den särskilda kollektivtrafiken ligger emellertid kvar hos kommunerna. Det gäller utredning om färdtjänstillstånd, resor till daglig verksamhet liksom även ansvaret för resor till/från särskoleresor, skolskjutsar samt förskolor och fritidshem. Ansvaret för länets samlade behov av upphandlad särskild kollektivtrafik ligger idag således fördelat på länets 26 kommuner samt två olika delar av landstinget, sjukvården och trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen har via avtal med Stockholms läns Landsting ansvar för upphandling och planering och genomförande av sjukresor. Tillståndsgivning för sjukresor görs inom sjukvården medan utförande och kundfakturerings sköts av trafikförvaltningen.



Dagens tjänstemannaorganisation på trafikförvaltningen ser ut på följande sätt:



Figur 10 Färdtjänstens organisation på trafikförvaltningen.

Affärsförvaltning på Sektion färdtjänst förvaltar och följer upp genomförd trafik för färdtjänst och sjukresor. Grupp Färdtjänsttillstånd ansvarar för handläggningen av tillstånds- och tilldelningsärenden (myndighetsutövandet) och grupp färdtjänstservice hanterar i huvudsak kundärenden och extra tilldelning av resor.

Upphandling av färdtjänst följer trafikförvaltningens upphandlingsprocess.

### 5.3 Sjukresor

Resandet med sjukresor i Stockholms län ökar för varje år. Ökningen från 2011 till 2014 är närmare 20 %. Därefter har resandet stagnerat på en högre nivå.

Tabell 4 Antal sjukresor i Stockholms län och kostnader för dessa 2013-2015

|              | 2013        | 2014        | 2015        |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal Resor  | 870 043     | 892 795     | 887 174     |
| Totalkostnad | 237 836 523 | 245 895 591 | 249 200 415 |

## Principer och mål

### 6 Principer och mål

#### 6.1 Principer vid utformning av framtidens färdtjänst

Förutsättningarna för färdtjänstresenären bestäms av yttre villkor i form av lagreglering och politiska beslut om t ex riktlinjer och antal resor grundat på det bedömda behovet för respektive sökande. Förslag på principer är framtagna i samråd med verksamheten referensgruppen och därefter presenterats i samverkansrådet för färdtjänsten och som informationsärende i trafiknämnden i januari 2016.

I utredningen föreslås enligt principerna nedan, till skillnad mot inriktning för den allmänna kollektivtrafiken, att trafikavdelningen tar större ansvar för den särskilda kollektivtrafiken bland annat i styrning av planering av trafik, hantering av kundärenden och dialog med resenärerna. Förslaget bygger på färdtjänstens mot den allmänna kollektivtrafiken, annorlunda karaktär med ofta resa som enda resenär i ett taxifordon. Uppföljning av trafiken sker däremot enligt samma arbetsordning som för den allmänna kollektivtrafiken.

Övergripande mål för färdtjänsten enligt lagstiftning och trafikförsörjningsprogrammet för Stockholms läns landsting har varit utgångspunkt för förslag på framtida 9 principer. Dessa föreslås vara vägledande för hur färdtjänstverksamheten ska fungera i framtiden.

| Nr | Princip                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>Färdtjänsten ska vara ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken för de som sällan eller aldrig kan resa med den allmänna kollektivtrafiken.</p> <p><b>Kommentar:</b> Principen formulerad av referensgrupp Resenär (representanter från intresseorganisationerna)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2  | <p>Fokus för färdtjänsten är att erbjuda service till god kvalitet. Färdtjänsten bör därför utgå ifrån kunskap om kundernas behov och förväntningar.</p> <p><b>Kommentar:</b> Kontinuerlig kontakt med intresseorganisationer bör vara grunden för utformning och vidareutveckling av färdtjänsten i framtiden. Starkt önskemål från Referensgrupp Resenär. God kvalitet är en förutsättning för att all kollektivtrafik ska kunna utvecklas. God kvalitet är här kvalitet enkelhet, trygghet, tillgänglighet, pålitlighet och ett fungerande hela-resan-perspektiv.</p> |
| 3  | <p>Färdtjänstensverksamheten ska utföras med fokus på kostnadseffektivitet.</p> <p><b>Kommentar:</b> Nya rutiner för planering och uppföljning av både kostnader och kvalitet skapar förutsättningar för högre resurseffektivitet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4  | <p>Ansökningsprocessen i färdtjänsten präglas av enkelhet, tydliga bedömningsgrunder, hög kunskap om olika funktionsnedsättningar och dess behov samt transparens.</p> <p><b>Kommentar:</b> Ansökningsprocessen upplevs idag av färdtjänstkundernas som omständlig och med bristande informationsutbyte mellan läkare, kommunala handläggare, myndighetsutövare inom trafikförvaltningen och de sökande. Tänkbara åtgärder är tydligare och enklare ansökningsblanketter, gemensamt datastöd och ökad transparens.</p>                                                   |
| 5  | <p>Färdtjänsten är till för att förenkla vardagens resor för personer med funktionsnedsättningar. Att tillgodose behovet av väsentliga resor för att vardagen bör fungera på ett tillfredställande sätt.</p> <p><b>Kommentar:</b> Lag (1997:736) om färdtjänst reglerar grunderna för färdtjänsten. Färdtjänstresenärer bör ha samma möjlighet att nyttja färdtjänsten oberoende av funktionsnedsättning.</p>                                                                                                                                                            |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463  
 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | <p>Beställning, planering av resor med färdtjänsten bör präglas av enkelhet och tydlighet på ett för kunden, leverantören och trafikförvaltningen effektivt sätt.</p> <p><b>a.</b> Samtliga resebokningar sker på ett enkelt och tydligt sätt via personliga och digitala kanaler.</p> <p><b>b.</b> Bokning föreslås göras via en fristående beställningscentral. Beställningscentralen bör ha god kunskap i svenska språket och god lokalkännedom</p> <p><b>Kommentar:</b> Trafikförvaltningens utgångspunkt är att färdtjänstresorna görs – liksom i övrig kollektivtrafik – tillsammans med flera passagerare. Detta beskrivs i gällande riktlinjer för färdtjänst i Stockholms län<sup>28</sup> och föreslås oförändrat.</p> <p>För att alla färdtjänstresor, sjukresor, resor med närtrafiken och resor med anropsstyrd kollektivtrafik på landsbygden ska kunna samverka och planeras gemensamt för bästa alternativ till resenären föreslås en fristående (i egen regi eller upphandlad) beställningscentral för all trafik.</p> |
| 7 | <p>Planering av en resa samordnas i ett gemensamt trafikhanteringssystem kopplat till realtidsinformation samt ett för alla trafikformer gemensamt reseinformationssystem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8 | <p>Skapa möjlighet för resenärerna att välja transportör.</p> <p><b>Kommentar:</b> Olika former av kundval studeras i utredningen (Se bilaga 5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9 | <p>På landsbygden samordnas färdtjänstresor med annan form av anropsstyrd trafik. I tätbebyggda områden utvecklas system med flexibel anropsstyrd stadsdelstrafik med mindre bussar som samordnas med färdtjänsten i gemensamt trafikhanterings- och bokningssystem.</p> <p><b>Kommentar:</b> Trafiknämndens uppdrag till trafikförvaltningen omfattar även studier av effekter av ökad samordning och integrering mellan allmän och särskild kollektivtrafik, ”Nya former och ny inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden i Stockholms län”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 6.2 Gemensam målbild för färdtjänstverksamheten

### 6.2.1 Nu gällande mål

Stockholms län har en vision om att Stockholm ska vara Europas mest attraktiva storstadsregion. Kollektivtrafiken ska även bidra till detta genom fastlagda mål i Stockholms läns landstings trafikförsörjningsprogram.

Färdtjänsten styrs av mål uppsatta i Stockholms läns landstings riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, politiska beslut samt Stockholms läns landstings handikappolitiska program ”Inte bara trösklar”. Målen för Färdtjänsten i Stockholms län finns formulerade i Trafikförsörjningsprogrammet (TFP) för Stockholms län. De övergripande målen gäller all kollektivtrafik, både allmän och särskild. Målen i TFP är under revidering, samråd sker under våren 2016. Intresseorganisationer för personer med funktionsnedsättningar har deltagit i framtagandet av övergripande mål för färdtjänsten, t ex mål som även definierats som en princip, se kapitel 7 Princip 1. Färdtjänsten följs upp genom ett antal nyckeltal. Översyn av nyckeltal gör i samband med revidering av TFP. Beskrivning av nyckeltal återfinns i kapitel 14 Statistik och Uppföljning.

<sup>28</sup> Trafikförvaltningen Stockholms läns landsting, Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, 2009, ”Kollektivtrafik” innebär att man reser tillsammans med andra. Utgångspunkten är därför att resan med färdtjänst normalt samplaneras så att flera personer reser tillsammans.”

## Metod

### 7 Metod för genomförande av uppdrag

Metoden i utredningen har inledningsvis varit att inhämta en bred kunskapsbas om färdtjänstverksamheten i Stockholms län, samt även från andra län och länder. Vidare har granskning genomförts av styrande dokument såsom avtal, kravspecifikation och befintliga mål för verksamheten. Som grund för bedömningarna har information inhämtats genom;

- Synpunkter från tillsatt referensgrupp, 9 möten.
- Intervjuer med personal på Trafikavdelningen, Sektion Färdtjänst, Trafiknära IT, avdelningarna process- och upphandling och strategisk utveckling
- Intervjuer med Trafikanalys, Yngwe Westerlund, Movea i Danmark, kollektivtrafikmyndigheterna i Göteborg, Kalmar, Uppsala etc.
- Möte med taxiförbundet
- Separata möten med Handikapföreningarnas samarbetsorgan (HSO), Synskadades Riksförbund (SRF) och Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder (DHR)
- Arbete i arbetsgrupper
- Interna workshops
- Studiebesök i Danmark

#### 7.1 Presentation av förslag

Utvecklingsförslagen fokus är en framtida färdtjänst attraktiv för resenären samtidigt som den är resurseffektiv och anpassad för att möta en ökad befolkning med förändrad åldersstruktur.

De förslag som presenteras i inriktning för framtida färdtjänst är av större och mindre karaktär. Förslagen delas in i fyra delområden, generella förslag på åtgärder oberoende av hur trafiken planeras och specifika förslag för processer före resan, under resan och efter resan. Eftersom flera förslag är avhängigt val av hur trafiken planeras i framtiden inleds presentationen och beskrivning av förslag på trafikupplägg gällande planering av beställd färdtjänsttrafik och sambanden mellan dessa och övriga förslag.

Presentationen av förslag och inriktning är uppdelat enligt följande:

#### Generell inriktning

Kapitel 8 - Generella förslag åtgärder i framtida inriktning för färdtjänsten

#### Trafikupplägg

Kapitel 9 - Trafikplanering av framtida färdtjänst

#### Före resan

Kapitel 10 -Tillståndsprocessen och regelverk/riktlinjer

#### Under resan

Kapitel 11 - Att resa med färdtjänsten

#### Efter resan

Kapitel 12 –Kundsynpunkter

Kapitel 13 – Statistik och uppföljning

#### Samordnad anropsstyrd trafik på landsbygden

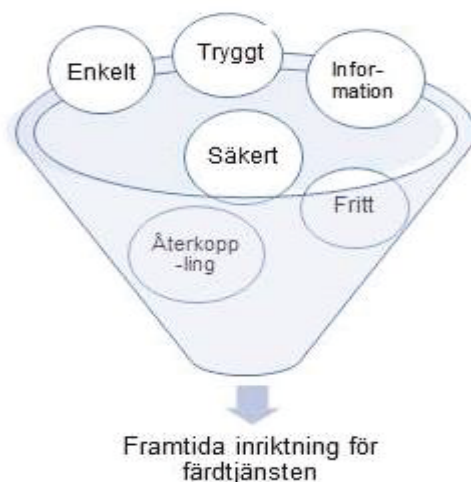
Kapitel 16 - Samordnad anropsstyrd trafik på landsbygden

## Sammanvägd rekommendation

### Kapitel 16 - Sammanvägd analys och rekommendation

#### 7.2 Utmaningar i utredningen

Under utredningens gång har många samtal förts med intresseorganisationerna och deras synpunkter har samlats i Bilaga 2. Synpunkterna har samlats under ett antal ledord för utredningen.



- **Resenärernas behov** - trafikförvaltningens strategi är att i allt arbete ha Resenären i fokus.
- **Tryggt**- Färdtjänstresenären ska känna sig trygg vid resa med färdtjänsten, att bilen kommer som utlovat, att föraren uppträder med god service och gott bemötande. Tryggheten i att lätt kunna beställa, förstå, att bil kommer eller att info skickas om bil blir försenat är de avgörande frågorna för färdtjänstresenärerna.
- **Enkelt** – för resenären, leverantören och trafikförvaltningen. Det ska vara enkelt att söka färdtjänst, processen ska vara enkel och snabb, det ska vara enkelt att beställa färdtjänst och det ska vara enkelt att resa med färdtjänsten.
- **Säkert**- Det är viktigt för färdtjänstresenärerna att resorna i färdtjänsten utförs trafiksäkert, att fastsättning av rullstol mm görs på rätt sätt, att fordon stannar på rätt sida av gatan mm. Idag upplevs brister gällande trafiksäkerheten.
- **Information**- Den viktigaste frågan för färdtjänstresenärerna för att uppnå trygghet, säkerhet i färdtjänsten är att information skickas till resenären om när taxin kommer, vilken bil som kommer och om bilen blir försenad. Önskemål finns också om att all information ska bli tydligare och enklare att tillgodogöra sig och att få information om alternativa resmöjligheter.
- **Fritt**-Färdtjänstresenärerna önskar ett fritt resande i färdtjänsten. Ansökan om resor upplevs som kränkande och intrång i den personliga integriteten.
- **Återkoppling**-Ett enklare sätt att lämna synpunkter och tydlig återkoppling önskas. Idag sker återkoppling endast om så begärs. Anmälan om incidenter som har stor personlig negativ påverkan för den enskilde resenären bör rutinmässig

återkoppling ske till anmälaren. Idag anser vissa att det inte är någon idé med att lämna synpunkter eftersom någon återkoppling på åtgärd inte ges.

- **Effektivt** - effektiva resor för resenären och trafikförvaltningen.

Färdtjänstresenärernas önskningar om både dagens och framtida inriktning för färdtjänsten kan kanaliseras till säkerställande av god kvalitet och service, mjuka parametrar i trafiken. Mjuka parametrar som via avtal kan ställas som skallkrav och följas upp med olika metoder. Exempel på mjuka parametrar är serviceanda, bemötande, certifiering i relevanta utbildningar. En utmaning är att i största möjligaste mån finna lösningar där dessa synpunkter tas om hand.

### 7.3 Upplägg och effektbedömning av förslag

I rapporten kommer varje område att kort presenteras med nuläge, problemställning, förslag på ny inriktning och effektbedömning.

Nya förslag för framtidens färdtjänstillstånd har sin utgångspunkt i att vara en del av kollektivtrafikens "hela-resan" perspektiv.

## Generell inriktning

### 8 Generella förslag

I detta kapitel redovisas ur ett övergripande och generellt perspektiv möjliga förslag för framtida färdtjänstverksamhet i Stockholms län utifrån tidigare beskrivna förutsättningar. Förslagen är av generell karaktär, specifika frågor presenteras i kapitel 8. Ett undantag är framtida möjligheter till kundval som är helt avhängigt hur trafiken kommer att planeras. Se kapitel 10.9. De frågor som vi bedömer är av generell karaktär är olika trafikformer för färdtjänsten, kvalitet, information, kundval, taxeyssystem och upphandling.

De förslag som presenteras i detta kapitel har i möjligaste mån utgått från synpunkter lämnade vid möten i Referensgrupp Resenär och de större mötena hos intresseorganisationerna och som sedan sammanvägts med framtida inriktning mot ökat resande i den allmänna kollektivtrafiken samt med utgångspunkt från färdtjänst till hög kvalitet med fokus på resurseffektivitet. Förslagen har diskuterats med sektion Färdtjänst på trafikavdelningen, Referensgrupp Resenär, styrgrupp, Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen samt Samverkansrådet för intresseorganisationerna.

Förslag kopplade till generell inriktning återfinns i kapitel 9.

#### 8.1 Koncept Färdtjänst i tätort och på landsbygd

Kollektivtrafik i tätort och på landsbygd utformas efter fysiska förutsättningar och befolkningstäthet. Den särskilda kollektivtrafiken utformas på liknande sätt. Färdtjänstverksamheten delas därför upp i två koncept med olika form av utbud:

1. Färdtjänst – tätort
2. Färdtjänst - landsbygd

Kunderbjudandet ser lite olika ut i dessa två koncept för färdtjänsten. Utbudet utgår från efterfrågan och möjligheten att möta krav och mål för både den allmänna och särskilda kollektivtrafiken. Se kapitel 3 "Definitioner".

##### 8.1.1 Koncept Färdtjänst i tätort

I tätortsmiljöer föreslås färdtjänsten utformas enligt följande koncept:

1. Tillgänglig allmän kollektivtrafik, i första hand kvarterslinjer enligt SLs riktlinjer. Kvarterslinjer<sup>29</sup> anpassas till personer med svårigheter att gå längre sträckor än 200 meter och är ett bra alternativ för vissa färdtjänstberättigade. Dagens linjelagda Närtrafik, 25-30 linjer, omvandlas till kvarterslinjer. Begreppet Närtrafik försvinner. Kvarterslinjerna kan ingå i avtal om busstrafik i den allmänna kollektivtrafiken med krav på en grundtrafik i form av krav på turtäthet som är generös eller upphandlas trafiken med produktionsavtal. Om fler använder kvarterslinjer och flextrafik istället för färdtjänsten så minskar kostnaden. Färdtjänstdebuten kan även skjutas upp. Ju fler som åker desto lägre blir kostnaden per resenär. Erfarenheten visar att först efter 2-3 år erhålls effektivitet i trafiken.

---

<sup>29</sup> Se kapitel 3 Definitioner



2. Flextrafik med mindre bussar. En yttäckande trafik utan fast linjesträckning inom ett begränsat område där resenärerna hämtas vid vissa punkter eller avreseadress. Gångavstånd till upphämningsplats från beställd adress får vara max 200 m. Flextrafiken bör vara öppna för alla resenärer men med specifikt syfte ersätta färdtjänstresor med taxi. Trafikering under längre tid per dygn bedöms även bidra till ökat utnyttjande av kvarterslinjer i stället för färdtjänstresor med taxi. Flextrafiken kostar på många håll lika mycket som lokal taxifärdtjänst. Statistiken visar att resandet inom områden med endast tillgång till anropsstyrd flextrafik i Göteborg minskade något till följd av de tillgänglighetsåtgärder som genomförts.

Parallellt med utredningen om framtida inriktning för färdtjänsten pågår en utredning av närtrafiken. **Denna utredning pågår ännu och beräknas klar under senhösten 2016.**

Dagens närtrafik består i huvudsak av särskilda närtrafikbusslinjer som trafikerar i vissa tätorter och stadsdelar. Huvudsyftet med närtrafiken är att vara ett alternativ till färdtjänsten men trafiken är öppen för alla resenärer att resa med.

I dagsläget har vissa närtrafiklinjer förändrats och blivit allt mer anropsstyrda och i några fall har linjesträckningen och hållplatserna helt ersatts av en lista med adresser som trafikeras. Även denna trafik bygger dock på en grundläggande linjesträckning även om den gentemot resenär presenteras som en adressförteckning. Konceptet har dock en begränsning genom att endast de adresser som ligger längs den grundläggande linjesträckningen kan erbjudas trafik. I många län runt om i landet har denna trafik utvecklats och blivit mer flexibel och yttäckande inom trafikeringsområdet och benämns då vanligen "flextrafik". Detta har möjliggjorts av nya IT-stöd för ruttläggning av beställda resor varmed den grundläggande linjesträckningen helt kan frångås.

En utveckling i samma riktning som beskrivs ovan avseende flextrafik kommer sannolikt att ske även inom närtrafiken i Stockholms län. Det innebär i så fall att dagens anropsstyrda närtrafik utvecklas till fullskalig flextrafik. Även de kvarvarande närtrafikbusslinjerna skulle då i viss utsträckning ersättas av flextrafik med undantag för områden och delsträckor där många reser och en ordinarie busstrafik i form av kvarterslinjer kan behövas. Med ett utvecklat koncept följer även möjligheter för trafikering av nya områden, tätorter och stadsdelar som idag saknar närtrafik.

En förutsättning för att kunna utveckla närtrafiken att bli mer anropsstyrd, flexibel och geografiskt tillgänglig är en utvecklad beställningscentral och nya trafikhanteringssystem som klarar samplanering och ruttläggning. För att få samordningsfördelar i form av en mer kostnadseffektiv trafik är det angeläget att beställningscentral och trafikhanteringssystem för anropsstyrd närtrafik samordnas med nya systemstöd för färdtjänstverksamheten.

### 3. Färdtjänstresor med taxi och specialfordon.

Referensgrupp resenär har påtalat ett antal problemområden för färdtjänstresenärer i den allmänna kollektivtrafiken, även inkluderande kvarterslinjer.

- Sittplats i den allmänna kollektivtrafiken, speciellt under rusningstid.
- Plats för rullstolar och rollatorer i busstrafiken. I varje buss finns en speciell plats för rullstolar med ryggplatta och säkerhetsbälte. Busstrafiken idag är högt utnyttjad bl. a reser personer med barnvagnar gratis i busstrafiken. En frågeställning är hur den allmänna kollektivtrafiken ska hantera en situation om en rullstolsburen väntar på en hållplats ihop med en resenär med barnvagn och det bara finns plats för en av dem. Ska en rullstolsburen ha företräde till rullstolsplatsen? Frågan föreslås utredas.
- Tillgänglighet för taxi och specialfordon i bussterminaler för enklare byte mellan färdtjänst och den allmänna kollektivtrafiken. Detta är en förutsättning för att så kallade kopplade resor ska fungera.
- Anpassning av plattformar i bussterminaler och hållplatser för mindre bussar som ska trafikera flextrafiken.
- Samlad information om alla resealternativ i reseplaneraren (se avsnitt Information nedan).
- Information om fungerande och icke fungerande hissar.
- Information om tillgänglighet från startadress till måladress, s.k. hela-resan perspektiv.

I en studie gjord av Lunds Universitet/Vinnova mellan 2003-2006 visades att flextrafiken användes i mycket stor utsträckning av färdtjänstberättigade och äldre personer, medan övriga servicelinjer nyttjades i samma omfattning som övrig allmän kollektivtrafik. Exempelvis framgick att andelen resenärer som använder rollator är hela 25 % i flextrafiken men bara 8 % i servicelinjerna. Gruppen 75 år och äldre reser oftare i servicelinjeområden och färdtjänstanvändarna mer i områden med anropsstyrd flextrafik. Den sistnämnda gruppen påpekar att de fortfarande behöver färdtjänsten för att resa på andra tider och till ställen dit servicetrafiken inte går.

Kostnaderna för Närtrafiken i Stockholm (både linjelagd och anropsstyrd) var år 2014 drygt 21 mnkr. Kostnaden per påstigande var 354 kr jämfört med flextrafiken i Göteborg där kostnaderna per påstigande var 306 kr och 168 kr i Örebro<sup>30</sup>.

#### 8.1.2 Koncept Färdtjänst i Landsbygd

Stockholms län har Sveriges tredje största landsbygdsbefolkning. Den är en av landets mest tätbefolkade och den växer i snitt med 1 000 personer årligen. Se definition av landsbygd i kapitel 3 "Definitioner".

Trafikförsörjning av landsbygden i framtiden utgår från en större samordning mellan den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken enligt modellen nedan. Detta beskrivs närmare i kommande rapport "Ny inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden i Stockholms län".

---

<sup>30</sup> Statistik från Trafikanalys

Bilden visar principerna för dagens situation, hur integrering av särskild och allmän kollektivtrafik fungerar i Västtrafik och förslaget hur det skulle fungera på Landsbygden i Stockholms län i framtiden, d.v.s. från nästa upphandling. Ofta är trafiken upphandlad i form av avropsavtal. Kostnaden för trafiken uppstår om någon ringer och beställer.



Figur 11 Principer för samordning av allmän och särskild kollektivtrafik

Förutsättningar för en väl fungerande färdtjänst på landsbygden skiljer sig från hur den kan utformas i tätbebyggda områden. För att kunna erbjuda en tillfredställande nivå samtidigt som utbudet bygger på samordning för öka resurseffektiviteten föreslås en samordnad anropsstyrd trafik med taxi på landsbygden. Det innebär att resor samordnas mellan resenärer i den allmänna kollektivtrafiken och färdtjänst- och sjukreseresenärer i taxi på landsbygden.

Färdtjänstresenärer kan enligt förslaget nyttja tre olika trafikformer för resor på landsbygden:

1. Linjetrafiken i aktuellt område
2. Samordnad anropsstyrd mellan allmän och särskild kollektivtrafik med taxi
3. Färdtjänst med taxi och specialfordon

Anropsstyrd trafik med taxi för alla föreslås införas på landsbygden där det idag inte finns annan allmän kollektivtrafik. Anropsstyrd trafik med taxi på landsbygden är ett koncept som inte har införts i Stockholms län men är utbrett i andra län och kommuner i Sverige. Denna form av anropsstyrd trafik kallas generellt för Närtrafik en vidareutveckling av tidigare "kompletteringstrafik".

Den anropsstyrda trafiken med taxi samordnas i möjligaste mån med färdtjänstresenärernas resor i respektive område. Förslaget utgår från att Färdtjänstresenärerna åker på sitt kostnadsfria accesskort för den allmänna kollektivtrafiken vilket stimulerar till integrering och minskad enskilt taxiåkande i områdena.

Erfarenheter<sup>31</sup> visar att nyckelfrågorna för samordning av de olika formerna inom särskild kollektivtrafik och den allmänna kollektivtrafiken är:

- Gemensamma klart uttalade mål för vad man vill åstadkomma med samordningen
- Anpassning av trafiken utifrån de olika resenärskategoriernas krav
- Skapa hanterbara områden och stora transportkvantiteter för samordning
- Gemensamt regelverk och gemensam prissättning
- Modell för fördelning av kostnader mellan olika parter
- Gemensamt boknings- och informationssystem

## 8.2 Kvalitet inklusive bemötande, trygghet och säkerhet

Kvalitet i färdtjänsten och vad som menas med kvalitet har diskuterats mellan färdtjänstresenärer och verksamheten under många år. Kvalitetsbegreppet har också utvecklats från ett kontrolltänkande till en helhetssyn baserat på principen om ständiga förbättringar<sup>32</sup>. Kvalitetsdefinitionerna är idag många och baserade på olika synsätt, men bör vara ett relativt begrepp där kundernas förväntningar värderas mot deras upplevelser. Den definition som används i många utvecklingsprojekt är att *"kvalitetsarbete är en förmåga hos organisationer att effektivt vidareutveckla och leda verksamheten så att slutprodukten tillfredsställer såväl kundernas som ägarnas och övriga intressenters behov och förväntningar"*.

Kvalitet är en övergripande fråga för framtida färdtjänst som hanteras och i flera sakfrågor i förslaget.

Intresseorganisationerna verkar för en kvalitetsförbättring inom färdtjänsten. De menar att det inte ställs tillräckliga kvalitetskrav i upphandlingen av färdtjänst idag. Synskadades Riksförbund anser att ett av problemen är att det inte i färdtjänstlagen idag uttrycks tydligt vad färdtjänsten ska ha för mål. Vidare anser de att

administrationen ökar medan servicen försämras<sup>33</sup>.

Inför varje ny upphandling tas uppföljningsrutiner fram. Dessa kan dels läggas in i befintligt trafikhanteringssystem och dels byggas upp rutiner för mätande av de mjuka delarna av kvaliteten.

Mycket av den kvalitet färdtjänstresenärerna upplever är krav som ställs i upphandlingarna. Bl. a. påtalas i både avtalen för Göteborg och Stockholm vikten av förarnas utbildning och behörighet, då bemötandet av resenärerna utgör en så pass väsentlig del av uppdraget och är avgörande för en god resa. Föraren ska vara serviceinriktad och uppträda artigt, korrekt och positivt mot resenären samt vara lyhörd för resenärens behov och önskemål. Uppkomna problem eller klagomål från resenären ska hänvisas till beställaren. Ingen resenär får diskrimineras eller särbehandlas på grund av funktionshinder, kön, religion, sexuell läggning etc.

Göteborgs stad har i senast genomförda upphandling ställt krav på transportörernas, dess anställda i sin kommande upphandling genom att ställa krav på löner, försäkringar

<sup>31</sup> Samlade erfarenheter från Göteborg, Skåne, Kalmar och Dalarna vid införande av anropsstyrd trafik på landsbygden.

<sup>32</sup> Kungliga vetenskapsakademien

<sup>33</sup> Nollvision för färdtjänsten, WSP 2015-06-29

och avtalspensioner. Stockholms senaste genomförda upphandling följer tidigare upplägg. Dock ställdes krav på andra förbättringar rörande bland annat utbildningskraven. Man ställer krav på att förarna ska ha ett branschmässigt försäkringsskydd och att man ska följa den praxis som finns i branschen. En formulering som dock innebär ett visst tolkningsutrymme.

Ytterst få resor med färdtjänst leder till allvarliga fel. Det visar en färsk studie av statistik från Göteborgs Stad och Stockholms Läns Landsting. - Trots att misstagen är ytterst få ser vi att det finns en förbättringspotential, säger Per Juth, förbundsdirektör i Svenska Taxiförbundet.

En färsk orsaksstudie och analys av de misstag som begås i färdtjänsten visar att ytterst få färdtjänstresor leder till allvarliga fel. Av 5,4 miljoner genomförda resor i Stockholm och Göteborg under år 2014 har<sup>34</sup>:

- 0,4 promille kommit för sent
- 0,04 promille har körts till fel adress
- 0,02 promille har lett till en olycka

Händelser kategoriserade som olyckor är ofta orsakade av att fordonet blivit påkört av annat fordon och är utanför förarens kontroll. Hälften av dem skulle dock gå att förebygga om föraren hade:

- Följt anvisningarna, t ex följt resenären till dörren
- Spänt fast säkerhetsbälte eller rullstol
- Kört mjukt och försiktigt
- Utformning av krav och uppföljning avtalen bidrar till att det blir fel.

Snäva tidsramar vad gäller väntetider leder till missnöje hos resenär, då fordonet inte får vänta längre än vad avtalet. Även PUL leder till incidenter. Personuppgiftslagen innebär att föraren inte får information om vilken funktionsnedsättning som brukaren har. Det är ett stort problem när det gäller personer som kan ge ett klart intryck och insisterar på att bli körda till annan adress än den uppgivna<sup>35</sup>.

För att vidareutveckla kvalitetsarbetet mot högre kundnöjdhet är det viktigaste verktyget att följa upp och mäta kundernas upplevelser av levererad produkt. För framtida färdtjänst föreslås följande:

Avgörande faktor för att säkerställa god kvalitet i upphandlad trafik och beställningscentral är fastställda kontinuerligt genomförda uppföljningar. De krav som ställs i upphandlingen måste i verksamheten har uppsatta uppföljningsrutiner för att kvalitetsparametrar ska kunna mätas och få långsiktigt effekt. Rutiner som kan vara fastställda rapporter ur trafikhanteringssystemet samt systematisk mätning och kontroll av mjuka kvalitetsparametrar. Uppföljning sker redan idag, men här finns förutsättningar för utveckling.

I upphandlingarna ska tydliga kvalitetskrav ställas.

---

<sup>34</sup> Nollvision för färdtjänsten, WSP 2015-06-29

<sup>35</sup> Uppgift från Per Juth, Svenska Taxiförbundet

Uppföljning och kontroll av kvalitet avseende kundnöjdhet, bemötande, utförande föreslås i framtida inriktning för färdtjänsten vara högt prioriterad där rutiner bör utvecklas för enkel och kontinuerlig uppföljning.

En annan nackdel som påtalas av resenärernas handlar om kvalitet och bemötande. Eftersom tillgången på fordon är god och att upphandlade bolags alla fordon finns tillgängliga är det svårt att försäkra att samtliga förare har kunskap och erfarenhet av denna kundgrupps speciella behov.

#### 8.2.1 Kvalitetskrav i avtal från februari 2016

Taxibolagen ska enligt de nya avtalen utveckla utbildningen av förare. Målet är att öka förarnas förståelse för att olika resenärsgruppers särskilda behov. En förlängd repetitionsutbildning införs även, där förare varje år uppdaterar sina kunskaper om att köra färdtjänst.

Avtalen ställer även högre krav på att förarna ska hitta bättre och ha en ökad lokalkännedom än tidigare. Alla förare ska kunna använda sig av GPS<sup>36</sup>. Det ska från 1 februari 2016 finnas i alla taxibilar.

Körkort och taxiförarlegitimation ska kontrolleras. Alla körkort kontrolleras mot Transportstyrelsens register. Om en förare saknar giltigt körkort eller taxiförarlegitimation, får den inte fortsätta att köra färdtjänst.

Från den 1 februari 2016 finns fler allergianpassade fordon (för dem med tillstånd att åka med dessa) och fordon med bilbarnstol inom Färdtjänsten.

#### 8.2.2 Bemötande

I kapitel 3 Definitioner beskrivs begreppen Bemötande och god Service. Begreppen blandas ofta samman. De flesta av klagomålen inom de båda kategorierna hamnar i ärendehanteringssystemet Boomerang under "Bemötande" Se mer information i kapitel Kundsynpunkter. Förslag på utveckling av hantering av kundsynpunkter och återkoppling till kund finns samlade i kapitel 12.

Bemötandet och den personliga servicen är extra viktig för resenärer med någon form av funktionsnedsättning. Erfarenheter och forskning visar att en bra personlig service är en grundläggande förutsättning för att människor med funktionsnedsättningar överhuvudtaget ska kunna resa med kollektivtrafiken<sup>37</sup>.

I kollektivtrafiken är det viktigt att bygga upp kunskap och skapa förståelse för resenärernas behov och förutsättningar i planering och genomförande av resor. Förarna är nyckelpersoner när det gäller att se till att resenärens behov av information och service blir tillgodosedda. Att förare, driftledning, trafikplanering och kundservice har bra utbildning i förståelse gällande dessa resenärers speciella behov. Hela organisationen

<sup>36</sup> Navigator eller GPS är ett tekniskt hjälpmedel för att leda bilen till rätt adress.

<sup>37</sup> Bl.a. "Om bemötande av människor med funktionshinder - E N A N T O L O G I" från S I S U S och "Attityder och bemötande mot funktionshindrade", Högskolan i Gävle, *Tanja Sjöstrand, 2008*



måste ha samma bild av det som föraren förväntas åstadkomma ifråga om bemötande och service, i annat fall får en riktad utbildning endast effekt på kort sikt.

### 8.2.3 Trygghet och säkerhet

Upplevelsen av trygghet är subjektiv och beroende av många faktorer. Upplevd otrygghet kan handla om en osäkerhet inför om hela resan kan genomföras utan att allt för stora hinder uppstår. Denna typ av osäkerhet är vanligare hos personer med funktionsnedsättning och andra medicinska hinder än hos kollektivtrafikresenärer i allmänhet. Osäkerheten blir tydligare när färdtjänstresenärer vill utnyttja den allmänna kollektivtrafiken, oftast beroende på bristande information om trafikens tillgänglighet. Det kan innebära att resenären därför föredrar färdtjänst före buss. Gruppen äldre är en mycket heterogen grupp och behoven skiftar naturligtvis markant mellan olika individer. Men ändras trafikmiljön så att den upplevs som trygg av de mest sårbara eller mest otrygga trafikanterna eller trafikantgrupperna gynnas sannolikt alla trafikanter. Arbetet för att öka tryggheten kräver ofta samverkan mellan olika aktörer. Ett lokalt angreppssätt med delaktiga medborgare är en viktig nyckel för framgång. Trafikförvaltningens Resecoachprojekt är ett mycket bra exempel på hur arbetet kan utföras.

## 8.3 Utbildning av förare

Krav på utbildning av förare ställs i alla upphandlingar av färdtjänsttrafik. Kraven varierar dock mycket. I Göteborgs stads senaste upphandling ställdes följande krav: Endast förare som uppfyller nedanstående utbildningskrav är godkända i Göteborg:

1. Genomfört kurs i hjärt- och lungräddning 2011 eller senare.
2. Godkänt resultat i språktest i svenska språket.
3. Inom fyra månader från första uppdrag genomfört certifiering med godkänt resultat (nationell certifiering genom Svensk Kollektivtrafik) inom fyra månader från första uppdrag genomfört beställarens förarutbildning.
4. Ha deltagit på beställarens vidareutbildning.
5. Ha deltagit på beställarens uppstartsutbildning.

Förarcertifikatet utfärdas enligt Svensk Kollektivtrafiks (branschorganisation) norm och består av tre delar, behörighet A, B och C. A och C står Svensk Kollektivtrafik för medan B är en lokal del (upphandlande färdtjänst, kan vara kommun etc.).

I SLLs senaste upphandling av färdtjänstverksamheten ligger ansvaret på utbildning hos leverantörerna. Ansvaret för förarutbildningen på leverantörerna själva som anordnas via Taxiförarnas Yrkesskola, där man som upphandlare ställer krav på innehållet. Taxibolagen tillhandahåller även egna utbildningar, bland annat färdtjänstutbildning för rullstolstaxi och trappklättarkurs. I avtalen för Stockholm regleras att bland annat följande ska ingå i utbildningen:

1. bemötande och service med betoning på insikt om äldre och funktionshindrades situation och behov vid resetillfället
2. empati och förståelse för att leva med funktionshinder
3. barns särskilda behov vid resa
4. lokalkännedom
5. säkerhet
6. regler om tystnadsplikt och etik



## 7. leverantörens alkohol-, drog- och trafiksäkerhetspolicy

**8.4 Information till kund**

Kollektivtrafikresenärernas informationsbehov är tätt sammankopplat med den osäkerhet de flesta resenärer känner vid en resa. Det kan gälla resväg, linjesträckning, avgångstider och system för prissättning och betalning. Äldre och funktionsnedsatta människor behöver ofta mer detaljerad information än övriga resenärer på grund av svårigheter att förflytta sig snabbt eller att uppfatta den information som finns. De är mer beroende av att det som utlovas fungerar, har svårare att hantera störningar och att hitta alternativa lösningar. Brist på information före resan kan leda till att resan inte blir av, på grund av den oro och otrygghet informationsbristen skapar. Bristen på information och kunskap om kollektivtrafiken ofta är utbredd bland äldre människor, vilket resulterar i att de reser mindre än de skulle ha gjort eller avstår helt från att använda kollektivtrafiken. Dessa skraddarsydda upplysningar är inte svåra att erbjuda exempelvis via Internet. Det visar forskningsprojektet "Effekter av en reseinformationstjänst" <sup>38</sup>. Forskningsrapporten visar på vikten av att utveckla riktade infotjänster på nätet och öka nyttan för så väl resenärer, leverantörer som myndigheter och kommuner. Förhoppningen är att verktygen ska öka kollektivtrafikens tillgänglighet och därmed i framtiden leda till fler äldre resenärer och resenärer med funktionsnedsättning ska utnyttja den allmänna kollektivtrafiken. Hög ålder, graden av funktionsnedsättning och vissa kombinationer av funktionsnedsättningar påverkar också behovet. Resultaten visar dessutom att det inte är särskilt svårt att tillhandahålla de uppgifter som har betydelse för äldre och personer med funktionsnedsättningar.

För resenärer i den allmänna kollektivtrafiken är information om resmöjligheter grundläggande, men för resor som samordnas och där olika huvudmän ansvarar för olika delar av resan kan det vara svårare att tillgodose detta informationsbehov. En kombinationsresa med allmän och särskild kollektivtrafik kräver idag att resenären hämtar information om resmöjligheter, avgångstider, priser och betalsystem via flera olika informationskanaler.

**8.4.1 Synpunkter på informationen idag**

Intresseorganisationerna önskar en kontinuerlig uppdatering av kommunikationen till resenärerna vid förseningar och vidta ändringar för att förbättra och utveckla och undvika synpunkter och klagomål.

Intresseorganisationerna önskar en smartphone applikation (app) för att enklare kunna beställa, få återkoppling, få reda på var beställd bil befinner sig mm. Även en utveckling av hemsidan önskas.

Trafikförvaltningens kundtjänst på sektion färdtjänst påtalat ett ofta förekommande problem som bottnar i okunskap om vad färdtjänst verkligen är. Färdtjänstresenärernas höga förväntan på service som inte ingår i färdtjänstens uppdrag är ofta källa till klagomål. Förutom att informationen till resenärer idag behöver förstärkas har många påtalat kunskapsbristen hos både kommunala handläggare och förare. Ökat kunskap kan delvis nås genom utbildning men även tillgänglig information.

---

<sup>38</sup> Rapport Trafikverket och Vinnova, Nina Vaara och Agneta Ståhl, 2001-2014

#### 8.4.2 *Informationen i framtida färdtjänst*

Stort fokus föreslås läggas på informationen till resenärerna. Grunden är en genomarbetad informationsplan där resenärernas behov tydliggörs och där behovet av koppling till den allmänna kollektivtrafiken tydliggörs.

Informationskampanjer skulle kunna samordnas bättre för att möta äldre människors resmönster. Nya sätt att sprida information med den senaste tekniken skulle också kunna organiseras i större utsträckning för att möta behoven hos äldre människor. Egentligen är problemet ibland inte brist på information, utan för mycket information eller fel slags information.

Inom trafikavdelning sektion Färdtjänst pågår ett arbete med uppdatering av färdtjänstens hemsida med visibel version för mobiler. Intresseorganisationerna är delaktiga och kan lämna synpunkter kring utformningen. Nästa steg i utvecklingen av hemsidan är koppling till Reseplaneraren och utveckling av "Mina sidor". Utredning Framtida inriktning för färdtjänsten föreslår tydlig, uppdaterad och integrerad information med den allmänna kollektivtrafiken. Trafikförvaltningens uppdrag är ansvar för både allmän och särskild kollektivtrafik med målsättning att fler färdtjänstresenärer reser med den allmänna kollektivtrafiken. En gemensam hemsida med samma startside vore att rekommendera.

Informationskampanjer skulle kunna samordnas bättre för att möta äldre människors resmönster. Nya sätt att sprida information med den senaste tekniken skulle också kunna organiseras i större utsträckning för att möta behoven hos äldre människor.

Att utveckla en separat smartphone app (applikation) har stora fördelar som bör utredas vidare. Ny version av SL:s biljett-app håller på att utvecklas där resan kan följas "under väg". En information som färdtjänstresenärerna önskar även för färdtjänsten. Inför utvecklande av en smartphone app för färdtjänsten är det viktigt att sätta upp tydliga mål med bedömd effekt. Användandet av internet och informationssökning kommer, med tanke på den explosionsartade utvecklingen fram till idag förmodligen fortsätta i samma utsträckning. Användandet bland pensionärerna ökar och då främst i det yngre spannet. Surfplattor blir allt populära bland äldre pensionärer, 8 %. Bland svenskar i åldern 55-74 år surfar 49 % via mobiltelefonen dagligen, visar siffror från Statistiska Centralbyrån. Bland äldre personer är användandet litet. Däremot har de tillgång till mobiler av äldre modeller. 94 % av de yngre pensionärerna har en egen mobil<sup>39</sup>. Över 80 % av färdtjänstresenärerna är över 80 år och övervägande av dessa använder inte smartphones i någon större utsträckning.

Tekniska lösningar kan bidra till ökad tillgänglighet, men innebär också utmaningar för många äldre. Tekniken måste vara så användarvänlig att äldre personer kan acceptera och känna igen sig. För att uppnå detta behövs mer kunskap om hur äldre personer uppfattar och använder teknik, både den de redan har och nyare teknik. Om befolkningen ökar med 27 %<sup>40</sup> till år 2030 och att andelen äldre ökar från 15-17% och att ökningen av användandet av smartphones och surfplattor ökar med samma takt som senare år kan en uppskattning göras att upp mot 50 % av de äldre, ca 225 000

<sup>39</sup> <http://www.soi2013.se/2-den-mobila-boomen/hur-manga-har-en-mobil-och-hur-manga-av-dem-har-en-smartmobil/>

<sup>40</sup> Statistiska Centralbyrån

personer kommer att ha tillgång till smartphones eller surfplattor år 2030.

Den demografiska förändringen med ett kraftigt överskott av äldre kräver innovation och effektivisering där teknik är en viktig del. Teknik för att underlätta det dagliga livets aktiviteter förväntas kunna bidra till bibehållen hälsa och ett friskt/aktivt åldrande. På Linköpings universitet pågår 2014-2017 en forskningsstudie om äldres förmåga att hantera ny teknik. Utveckling av hemsida och app för resor i färdtjänsten föreslås ta del av resultaten av detta projekt.

## 8.5 Taxesystem – Egenavgifter

Egenavgifterna utformas efter olika principer runt om i landet. Modellen i Stockholm med avståndsrelaterad taxa/egenavgifter finns också på många håll i landet. Stockholms fria resor i den allmänna kollektivtrafiken finns även på några andra håll i landet, bl. a i Göteborg på försök. Andra har samma taxa som i den allmänna kollektivtrafiken. Konsultföretaget Transek gjorde år 2004 en utredning om Taxor och högkostnadsskydd i färdtjänsten med förslag till och konsekvenser av alternativa taxekonstruktioner. Slutsatsen var att med gällande regler för högkostnadsskyddet ökar inte intäkterna i takt med att högkonsumenter reser mer eller längre. Detta gäller även idag. Det finansiella underskottet per resa trefaldigades under perioden 1980 till 2004 och skattefinansieringsgraden har fördubblades från ca 40 % i början av 1990-talet till över 85 % år 2014. Vilket kan jämföras med intäktsggraden i den allmänna kollektivtrafiken som är ca 50 %.

I nuvarande system betalar färdtjänstresenärerna 70 kr för varje påbörjad 30-kilometers-resa. Högsta månadskostnaden för resorna, det vill säga högkostnadsskyddet, är 790 kr (490 kr). Detta är samma pris som SL:s 30-dagarskort. För sjukresor gäller andra avgifter än för färdtjänstresor. För varje sjukresa tas en egenavgift ut på 140 kr per resa<sup>41</sup>. Högkostnadsskyddet för sjukresenärer är max 1400 kronor per år<sup>42</sup>.

Från effektivitetssynpunkt motverkar högkostnadsskyddet strävan att hushålla med knappa ekonomiska resurser som att öka intäkterna och dämpa kostnadsökningen. Skälet till att högkostnadsskydd infördes i färdtjänsten var att ge de färdtjänstberättigade en tillgänglighet som i så stor utsträckning som möjligt var samma som för övriga kollektivtrafikresenärer. Att man ska kunna resa för samma totala månadskostnad är en viktig beståndsdel för färdtjänstresenärerna.

*Tabell 5 Egenavgift i den särskilda kollektivtrafiken*

| Resa                        | Kostnad                                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| En resa per 30 km           | 70 kr                                                                                  |
| En resa med Arlanda Express | 70 kr per 30 km fram till Cityterminalen + 70 kr per enkelbiljett med Arlanda Express. |
| 1 medresenär                | 20 kr                                                                                  |
| Bil på gatan                | Särskild avgift: 50 % av taxameterbeloppet                                             |
| Bil för eget bruk           | Särskild avgift: 50 % av taxameterbeloppet                                             |
| Resa där djur tas med       | Särskild avgift: 50 % av taxameterbeloppet                                             |

<sup>41</sup> Färdtjänsten, Resa med färdtjänsten, februari 2014

<sup>42</sup> Färdtjänsten, Resa med färdtjänsten, februari 2014

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

Resenär som har tillstånd för assistanshundar och servicehundar betalar inget extra.

Se mer utförlig beskrivning i PM, Egenavgifter, Bilaga 4.

Den som reser få resor med färdtjänsten betalar mer per resa än den som reser många resor. Samtidigt skapar högkostnadsskyddet möjlighet för färdtjänstresor med stora resbehov att kunna utnyttja färdtjänsten till rimliga kostnader.

Några sammanställda uppgifter om utfallet av resor, kostnader och intäkter år 2013:

- 15 % av resenärerna gjorde högst 5 resor per år och de stod för 47 % av intäkterna, 0,009 %
- 79 personer (0,009 % av de färdtjänstberättigade) reste för 4 % (ca 36 mnkr) av kostnaderna och de stod för 1,5 % av intäkterna (ca 400 000 kr).
- 35 personer reser i snitt för 734 000kr/år och person.

Modellen med högkostnadsskydd ger följande ekonomiska effekter enligt tabell. Tabellen visar antal resor som görs innan högkostnadsskyddet träder in.

*Tabell 6 Antal resor innan högkostnadsskydd uppnås*

| Km per resa     | Egenavgift | Antal resor per månad som resenären betalar för vid högkostnadsskydd 790 kr/mån | Antal resor per månad som resenären betalar för vid högkostnadsskydd 490 kr/mån | Sjukresa med högkostnadsskydd på 1400 kr/år. |
|-----------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>0-30 km</b>  | 70         | 11 resor                                                                        | 7 resor                                                                         | -                                            |
| <b>31-60km</b>  | 140        | 5,6 resor                                                                       | 3,5 resor                                                                       | -                                            |
| <b>61-90 km</b> | 210        | 3,8 resor                                                                       | 2,3 resor                                                                       | -                                            |
| <b>Sjukresa</b> | 140 kr     | -                                                                               | -                                                                               | 10 sjukresor/år                              |

Modellen visar effekten utan reflektion över vilken effekt en förändring har för kunden. Nuvarande taxemodell ger en orättvis subventionering av färdtjänstresorna. Skillnaden beror på högkostnadsskyddet och på vilken nivå den ligger

- 88 % av alla resor är kortare än 30 km.
- Drygt 16 % av färdtjänstresenärerna med tillstånd för taxi reser totalt 132 resor per år, d.v.s. i genomsnitt 11 eller 7 resor per månad.
- 29 % av färdtjänstresenärerna med tillstånd för koncept Rullstolstaxi gör max 67 alt 42 resor per år, d.v.s. färre än de 5,6 eller 3,5 resor per månad.
- Om priset sänks på korta resor skulle intäkterna minska. 65 % av de korta resorna mellan 1-30 km är över 15 km.

För att stimulera färdtjänstresenärernas resor i den allmänna kollektivtrafiken åker dessa gratis på accesskort som skrivs ut på tre år eller längre om färdtjänstresenären har ett permanent tillstånd.

Priset skiljer sig från SL-taxan, men det är svårt att jämföra. En kort resa (1 zon) i SL-trafiken kostar idag, april 2016, 36 kr 50 kr vid kontant betalning), två zoner 54 kr (75 kr vid kontant betalning). Priserna gäller normalpris. En kort resa inom färdtjänsten blir dyrare, men när avstånden ökar lite blir kostnaderna ungefär desamma.

### 8.5.1 Taxesystem för sjukresor

En sjukresa i Stockholms län kostar upp till 140 kr för taxi och alltid 140 kr för specialfordon inklusive koncept rullstolstaxi. Högkostnadsskyddet är 1400 kr. Till skillnad mot färdtjänsten där högkostnadsskyddet gäller per månad gäller högkostnadsskyddet för sjukresor ett helt år räknat från första resdagen.

Dagens regelverk inom färdtjänsten med överenskommelse med sjukvårdsförvaltningen om sjukresor skapar vissa problem. Högre egenavgift och högkostnadsskydd i sjukvården än färdtjänsten samt möjligheten att göra hur många resor man vill i koncept Rullstolstaxi leder till att resor som egentligen är sjukresor görs med färdtjänsten. Effekten blir att kostnader som enligt nuvarande princip ska belasta sjukvårdsförvaltningen istället belastar trafikförvaltningen. Hur stor del av färdtjänstresorna som egentligen är sjukresor är idag okänt. I statistiken kan dock ses att resenärer med rätt att använda koncept rullstolstaxi i stort sett inte gör några sjukresor alls, medan sjukresor ökar bland taxiresenärer. För statistik om sjukresor, se Bilaga 1 Basfakta.

Den splittrade organisationen och den uppdelade lagstiftningen i kombination med LOU försvårar alltså i nuläget en samordning mellan de olika trafikformerna. Det är dessutom svårt för resenärerna att förstå systemet med skilda regelverk och prissättning. Tillstånd, villkor, egenavgifter, möjligheter till ledsagning och medföljare, skiljer sig åt beroende på syftet med resan, även om den sker mellan samma punkter. Detta drabbar resenärer som har tillstånd inom flera system, till exempel särskolskjuts och färdtjänst, eller färdtjänst och sjukresor.

### 8.5.2 Analys av förslag om förändring av km gränserna i egenavgiften

Enligt färdtjänstlagen får dock färdtjänsten inte användas för resor som ska bekostas av annan huvudman. Det innebär att man inte får åka färdtjänst till ett vårdbesök på sjukhuset. Om resenären däremot ska besöka någon på samma sjukhus är det tillåtet att använda färdtjänsten för resan. För resenären är det oftast ingen skillnad på dessa resor. De har samma start- och slutpunkt och utförs på samma vis men med olika regelverk och prissättningar. En fråga som diskuteras är att ändra km-gränserna så att första gräns för egenavgifter ligger på ett mindre km-avstånd. Se förslag nedan. I forskningsrapporten "Funktionshindrades värdering av färdtjänst"<sup>43</sup> beräknas hur priskänsliga olika färdtjänstresenärer är, med avseende på hur många resor dessa gör per månad. Som visades i avsnittet 3.3 ovan är fördelningen av resandet oerhört ojämnt fördelat. Priskänsligheten blir beroende av hur högt pris man betalar i utgångsläget. För gruppen lågkonsumenter som gör ett fåtal resor, är känsligheten för prishöjningar mycket stor. Så t.ex. ger 10 % prishöjning för de som betalar 70 kr idag ett resandebortfall på 9 % (priskänsligheten är -0,90). En prishöjning med 10 % för dem som gör mer än 50 resor per månad leder på andra sidan till ett resandebortfall på 1 % (priskänsligheten är -0,10).

### 8.5.3 Förslag på ändring av egenavgift för medresenär

Idag betalar medresenär 20 kr för en resa som medresenär. I utredningen föreslås en synkronisering av egenavgiften till att vara densamma som för den färdtjänstresenär medresenären reser med. Medresenär är inte detsamma som ledsagare som

---

<sup>43</sup> Doktorsavhandling av Stig Knutson vid KTH:s avdelning för Regional Planering

färdtjänstens myndighetsfunktion i samband med tillståndsprövning fattar beslut om. Medresenär har samma ansvar att vara den färdtjänstberättigade behjälplig under resan. Ledsagare åker gratis, men förslaget är därför att medresenär ur rättviseperspektiv bör betala detsamma som färdtjänstresenären. Medresenär betalar direkt till föraren. Eftersom egenavgiften, i förslag om nytt trafikhanteringssystem beräknas innan uppdrag genomförs, kan föraren ange vad medresenär ska betala.

#### 8.5.4 Egenavgifter i andra län

I Skåne betalar färdtjänstresenären utifrån hur lång resan är fågelvägen så att resenärerna inte drabbas ekonomiskt av samplaneringen och eventuella omvägar. Minsta avgift är 26 kr för resor 0-8 km, därefter kostar det ytterligare 6 kr alternativt 7 kr var 4:e km (intervallen 8-12 och 12-16 km kostar det 7 kr extra per intervall). Ungdomar har ett reducerat pris, dock ej pensionärer. I Skåne är resetilldelningen fri men det finns inte något högkostnadsskydd. Antalet resor kan begränsas i särskilda fall. Taxan för sjukresa är exakt samma som för färdtjänst men en sjukresa kostar aldrig mer än 124 kr, d.v.s. reser man längre än 68 km kostar det inget extra.

### 8.6 Ny Kundprofil

Resenärens reseprofil (färdtjänst och/eller sjukresa) avgör vilka resebokningar som kan genomföras för den specifika individen. I reseprofilen finns t ex information om resenären har rätt till bl. a ledsagare, ledar-, service- eller assistanshund, rullator och/eller andra hjälpmedel mm. Vid resebokningen och valet av resealternativ presenteras resenärens kostnad, egenavgift, för resan. Resenärens reseprofil (färdtjänst och/eller sjukresa) avgör vilka resebokningar som kan genomföras för den specifika individen. Resenär som aktivt gjort "kundval" beställer mot den aktuella transportörens fordon. "Kundvalet" är en del av reseprofilen som administreras i tillståndshanteringssystemet. Kundprofilen för den enskilda resenären avgör alltså vilket eller vilka resealternativ som kommer presenteras vid resebokningen.

För varje färdtjänstberättigad upprättas en kundprofil i tillståndsprogrammet. Kundprofil finns redan idag, men i förslaget nedan vidareutvecklas kundprofilen till spegling från tillståndssystem till trafikhanteringssystem och "Mina sidor" på hemsidan. Kundprofilen för den enskilda resenären avgör vilket eller vilka resealternativ som kommer presenteras vid resebokningen. Dessutom kan kundprofiler begränsa möjligheten till samplanering. Kundprofilerna finns idag i Samplan. Förslag på resa kan baseras på kundprofiler för varje kunds förutsättningar att kunna resa med olika fordon, alternativt på en bedömning av vissa kundgruppers förmåga att resa med olika trafikslag.

Ett för färdtjänsten och sjukresorna gemensamt tillståndssystem med personliga reseprofiler kan bidra till att trafikresurserna utnyttjas mer effektivt.

Färdtjänstresenärerna föreslås kunna se och även lägga till vissa uppgifter i sin kundprofil på "Mina sidor". De uppgifter som resenärerna föreslås kunna lägga till är speciella uppgifter som resenärerna önskar att förare ska se, t.ex. allergier, plats att stanna på utanför hemadress mm. Det gäller inte behov av möte vid port eller annan sådan service som inte ingår i färdtjänstuppdraget.



Kunder som har ett beviljat tillstånd kan om reseprofilen tillåter det ta en "bil på gatan" med den vanliga egenavgiften d.v.s. de behöver inte betala 50 % av taxameterpriset. Personer med speciella skäl, t ex resenärer med epilepsi, kan om tillstånd givits för detta ta "Bil på gatan" till den vanliga egenavgiften.

Förarna i färdtjänsten lyfter särskilt fram problem i informationsöverföringen mellan beställning och förare, vilket tar sig uttryck i att förarna inte alltid har den information som de anser sig behöva för att kunna utföra sitt uppdrag eller att de får felaktig information om resan. Information om resenärernas behov är problematisk ur integritetsperspektiv, samtidigt som det kan uppstå farliga situationer och onödigt obehag för både förare och resenärer om förarna inte har tillräcklig information om resenärerna, t.ex. resenärer epilepsi och utbildning i olika funktionshinder. För att försäkra sig om god kvalitet i resorna bör transportör försäkra sig om att förarna ges tillräcklig information för att utföra sitt uppdrag och för att undvika frustration från såväl förare som resenärer. Gränssnittet för vilken information som överförs från kundprofilen till förarna bör utredas närmare i kommande planeringsstudie.

På mina sidor föreslås funktionen att följa aktuella ärenden färdtjänstresenären har hos trafikförvaltningen. Det inkluderar pågående kundklagomålsärenden. Förslag på resa kan baseras på kundprofil för varje kund som beskriver de förutsättningar kunden har utifrån gjord utredning inför beslut om färdtjänst att kunna resa med olika fordon.

## 8.7 Förslag och effektbedömning av förslag - generell inriktning färdtjänst

Följande åtgärder gällande generell inriktning för framtida färdtjänst föreslås: Nedan beskrivs föreslagna åtgärder, deras bedömda effekt och synpunkter från referensgrupperna.

Ovan beskrivna förslag har analyserats ur perspektiven resenärsnytta och resurseffektivitet. I analysen har hänsyn tagits till de ledord som har lagts fast i samverkan med referensgrupp Resenär och samverkansrådet för intresseorganisationerna för funktionsnedsättning, presenterade i kapitel 5.3. Skala bedömning:

|                      |            |            |            |
|----------------------|------------|------------|------------|
| --                   | -          | +          | ++         |
| Ingen/Negativ effekt | Låg effekt | God effekt | Hög effekt |

Bedömning i tabell nedan jämfört med idag. Pil uppåt är positivt, neråt negativt.

| Nr                                           | Förslag                                                                                                                                                                                                                                                     | Status    | Resenärs-<br>nytta | Resurs-<br>effektivitet |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------------------|
| <b>Förslag 1:</b>                            | <b>Olika trafikslag för färdtjänsten i tätort resp. landsbygd. Utredning och försök med anropsstyrd flextrafik och anropsstyrd trafik med taxi på landsbygd föreslås starta parallellt med planeringsstudie inför kommande upphandling av färdtjänsten.</b> | <i>Ny</i> | ↗                  | ↗                       |
| Trafikslag i tätorten:                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                    |                         |
| 1. Den allmänna linjelagda kollektivtrafiken |                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                    |                         |



Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                                                                       |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Områdesvis anropsstyrd flextrafik mindre bussar.<br/>3. Färdtjänst med taxi och specialfordon.</p> <p>Närtrafiken ersätts med kvarterslinjer och flextrafik. Organisatorisk tillhörighet (förvaltning av flextrafiken) samt omfattning av trafikplikt bör utredas närmare.</p> <p>Trafikslag på landsbygden består av 3 olika trafikformer:</p> <p>1. Den allmänna kollektivtrafiken<br/>2. Anropsstyrd trafik med taxi<br/>3. Färdtjänst med taxi och specialfordon</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Argument:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se kapitel 8.1 samt Bilagorna 4 och 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Synpunkter:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Referensgrupp Resenär är positiva till en utveckling av flextrafik enligt presenterad modell. Förståelse för att olika koncept finns i tätort respektive landsbygd har visats, men med behov av förtydligande var gränserna mellan tätort och landsbygd går. Det kan finnas behov av extra tydlig information vid införande.                                                                                                                                                                   |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Bedömda effekter:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kvarterslinjer är lätta att hitta i Reseplaneraren och kan användas av alla resenärer. Gruppen 75 år och äldre reser oftare i servicelinjeområden och färdtjänstanvändarna mer i områden med anropsstyrd flextrafik <sup>44</sup> Anropsstyrd trafik med taxi på landsbygd kommer i vissa områden ge ett utökat utbud av kollektivtrafik. Kan den anropsstyrda trafiken ersätta befintlig linje/tur uppstår en kostnadsbesparing. Med integrering av färdtjänst bedöms effekten bli än större. |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Informationsplan för färdtjänsten inkluderande;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anpassning av hemsida (kundprofil, kundsynpunkter mm)</li> <li>Utveckling av smartphone app</li> <li>Samordning med den allmänna kollektivtrafiken</li> <li>Nya funktioner i nytt trafikhanteringsystem</li> <li>Rutiner för information till resenärer</li> </ul>                                                                                                                        | Ny         |    |    |
| <b>Argument:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se kapitel 8.4.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Synpunkter:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Resenärernas enskilt största önskan för en trygg och kvalitativt välfungerande färdtjänst är realtidsinformation om när beställd bil kommer. Referensgrupp Resenär önskar en enklare hantering av information om beställning av resa och möjligheter att lämna synpunkter direkt efter resa via smartphone app. Som exempel nämns Übers och Taxi Stockholms appar.                                                                                                                             |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Bedömd effekt:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nöjdare resenärer. En informationsplan skulle kunna lösa problemet som ofta inte är brist på information, utan för mycket information eller fel slags information.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Nuvarande taxesystem med egenavgifter kvarstår. Avgift för mederesenär förändras till att vara densamma som för den färdtjänstberättigade.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Förändring |  |  |
| <b>Argument</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ser kapitel 8.5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Synpunkter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Intresseorganisationerna önskar att egenavgiften är densamma som taxan i den allmänna kollektivtrafiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Bedömd effekt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Högre kostnad för mederesenärer. Högre intäkt till trafikförvaltningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Systematisk uppföljning av kvalitetskrav. Skriftliga kvartalsrapporter enligt trafikavdelningen upprättad arbetsordning.</b></p> <p>Fastställd uppföljningsrutin till varje kvalitetskrav som ställs i upphandlingarna. Uppföljning sammanställs i fastställda månads- eller kvartalrapporter.</p>                                                                                                                                                                                       | Förändring |  |  |
| <b>Argument</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se kapitel 8.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Synpunkter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Referensgrupp Resenär har påtalat stora kvalitetsbrister i beställning och utförande av resor. De efterfrågar någon form av betygssättning av transportörerna som underlag vid val av transportör, på samma sätt som i hemtjänsten.                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                                                                                       |                                                                                       |

<sup>44</sup> Studie genomförd av Lund tekniska Universitet/Vinnova 2033-2006.

Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                                                                                     |                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Bedömd effekt</i> | Genom systematisk, enhetlig och rutinmässig uppföljning bedöms kvaliteten på ett bättre sätt kunna kontrolleras för att åtgärder ska kunna vidtagas. Kvartalsrapporterna ska utgöra grund för diskussion med taxiföretagen om utveckling, uppföljning mot nyckeltal, avvikelser och synpunkter. |                   |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Förslag 5</b>     | <b>Framtagning av specifikation av utbildningskrav för förare och annan personal. Utbildning av oberoende part.</b>                                                                                                                                                                             | <i>Förändring</i> |  |  |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 8.3                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                                                                                     |                                                                                     |
| <i>Synpunkter</i>    | Referensgrupp resenär har framfört kritik mot bristande service, språkkunskap, dåligt bemötande, dålig lokalkännedom mm.                                                                                                                                                                        |                   |                                                                                     |                                                                                     |
| <i>Bedömd effekt</i> | Ökade och samlade krav med lika utbildning för alla förare skapar förutsättningar för högre kvalitet och mer nöjda kunder. Alla förare genomgår samma utbildning.                                                                                                                               |                   |                                                                                     |                                                                                     |

## Trafikupplägg

### 9 Trafikupplägg

I inriktningen för framtida färdtjänst föreslås både tekniska och andra lösningar, med resenären i fokus, som förbättrar samordningen mellan allmän och särskild kollektivtrafik. För att det ska möjliggöras finns två avgörande förändringar mot dagens trafikupplägg. I utredningen föreslås en beställningscentral och ett trafikhanteringssystem som båda hanterar all anropsstyrdtrafik och även har information om SL:s övriga trafik. Med detta som grund presenteras nedan föreslagen inriktning för ökad kundnöjdhet och möjligheter till effektiv trafikplanering.

Planering och utförande av färdtjänstresorna föreslås ske utifrån uppsatta principer (kapitel 6.1) samt ett antal utgångspunkter så att en effektiv planeringsmodell för såväl resenär som trafikförvaltning och transportör uppnås. Med de idag moderna system som finns och utvecklas på marknaden skapas förutsättningar för att nå uppsatta mål.

Trafikhanteringssystemet ska möjliggöra följande funktioner:

- Lika förutsättningar för alla färdtjänstberättigade.
- Effektivt utnyttjande av fordon.
- Mer information till resenärerna om olika resmöjligheter.
- Enkelt att boka och beställa via flera media.
- Information om var beställda fordon befinner sig.
- Systematisk uppföljning av genomförda transporter för att uppnå en hög kvalitet i utförd trafik.
- Kundval.

#### 9.1 Inriktning för färdtjänstens trafikupplägg i framtiden

I utredningen föreslås, till skillnad mot inriktning för den allmänna kollektivtrafiken, att större ansvar tas för den särskilda kollektivtrafiken bland annat gällande planering, övervakning och omdirigering av trafik, hantering av kundärenden samt dialog med resenärerna, överförs från transportörer till oberoende part (trafikavdelningen eller upphandlad part).

Med utgångspunkt att tekniken inte sätter hinder i vägen för val av planeringsmodell föreslås att framtida trafikplanering och genomförande av köruppdrag ska kunna hantera:

1. Alla resor, inklusive all övrig anropsstyrd trafik som anropsstyrd flextrafik och anropsstyrd taxi på landsbygd, beställs via en beställningscentral (beskrivning i kapitel 9.1.2).
2. Alla färdtjänstresor, sjukresor och övrig anropsstyrd trafik hanteras i ett och samma trafikhanteringssystem med gemensam beställningscentral för att öka integrering och mer resande i flextrafik<sup>45</sup>.
3. Alla resor ruttplaneras (beskrivning i kapitel 9.1.4) med ökade möjligheter till samåkning.

---

<sup>45</sup> Se beskrivning i kapitel 8.1.

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

4. Resenärer föreslås automatiskt via trafikhanteringssystemet få information om när bil kommer och var bil befinner sig. Informationen meddelas till smartphone app, hemsida eller telefon.
5. Möjlighet för fler taxibolag att få tillträde till färdtjänstmarknaden. Trafikplaneringsmodell som kan öppnas upp för mindre taxibolag utan egna telefonväxlar.
6. Att trafikförvaltningen får större rådighet över planering och utförande av köruppdrag än idag.
7. Tydliga uppföljningsrutiner som hanteras i trafikhanteringssystemet.

Hur den i utredningen föreslagna inriktningen skiljer sig mot dagens inriktning illustreras i tabellen nedan.

*Tabell 7 Jämförelse mellan dagens trafikupplägg och föreslagen inriktning för framtidens färdtjänst.*

|                                       | Dagens trafikupplägg                                                                                                                                                                                                                                                    | Föreslagen inriktning                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Upphandling</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Upphandling</b>                    | Antal taxibolag per avtalsområde (72 st). Avtalet reglerar viss kvot av alla färdtjänstresor per område.                                                                                                                                                                | Beroende på alternativ av framtida inriktning, se tabell 8 nedan.                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Beställning</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Beställnings-central</b>           | <b>En beställningscentral</b><br>Resenär med tillstånd för rullstolstaxi kan beställa direkt från taxibolaget.                                                                                                                                                          | <b>En beställningscentral för all anropsstyrd trafik</b><br>Ingen resenär kan ringa direkt till taxibolaget.                                                                                                                                                               |
| <b>Kundval</b>                        | <b>Endast rullstolstaxi</b><br>Endast resenärer med tillstånd för koncept rullstolstaxi kan idag göra kundval i form av att välja bolag. Antalet valbara bolag är 7 st. Resenären ringer direkt till bolagen vid beställning. På hemsida finns lista med telefonnummer. | <b>Alla resenärer</b><br>Kundvalsmodell "Val av transportör". Alla resenärer ges möjlighet att göra ett förstahandsval av transportör förutsatt att önskad transportör finns tillgänglig inom rimligt avstånd. Valet kan innebära längre väntetider.<br>Ett telefonnummer. |
| <b>Planering av beställda resor</b>   | Beställda resor planeras två och två och skickas till taxibolag. Tillkommande resor kan läggas till tidigare uppdrag. Ytterliga beställd resa kan läggas till. Kontakt tas med taxibolag som skickar fråga till aktuell bil. Föraren ska sedan godkänna ny resa.        | Beställda resor planeras i rutter. Se beskrivning i kapitel 9.1.4.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tillgängliga fordon och förare</b> | Alla avtalade taxibolags godkända fordon samt alla förare som har den utbildning som ställts krav på vid upphandlingen. Stickprovskontroller                                                                                                                            | Taxibolagens kvalificerade fordon och förare enligt krav vid upphandling som finns registrerade i trafikhanteringssystemet.                                                                                                                                                |
| <b>Restidpunkt</b>                    | <b>Fasta tider, avresa</b><br>Resenärer med tillstånd för resa med taxi kan endast boka efter tre fasta klocklag per timme.                                                                                                                                             | <b>Flexibla tider, avresa/ankomst</b><br>Resenär kan boka efter antingen önskad ankomsttid eller önskad avgångstid. Resenären anger själv önskad tidpunkt.                                                                                                                 |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | Avgångstider.                                                                                                                          | Resan tillhandahålls X min efter önskad avresetid och ankommer X min före önskad ankomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Trafikinformation</b>         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Realtids-information</b>      | <b>Ingen</b>                                                                                                                           | <b>Digital</b><br>Resenären kan digitalt följa resan i realtid och kan även följa bilen när den är på väg X min innan upphämtning.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Trafik-information</b>        | <b>Föraren</b><br>Taxiföraren ansvarar för att kontakta resenären per telefon om taxi är sen.                                          | <b>Beställningscentralen</b><br>Trafikinformation till resenärerna sker IT-baserat alternativt medelst automatisk uppringning                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Resegaranti</b>               | <b>Resenären</b><br>Om bil uteblir får resenären efter 20 minuter själv ringa Resegaranti och beställa ny resa.                        | <b>Beställningscentralen</b><br>Om bil uteblir (om föraren ej har bekräftat resan X min före upphämtning eller om upphämtning ej har registrerats) "larmar" beställningscentralen varpå åtgärder vidtas och resenär kontaktas.<br>Trafikhanteringssystemet fördelar om beställd resa till annan bil.                                                                                   |
| <b>Reseprofiler</b>              |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Resenärsprofil inför resa</b> | Viss kundprofil i Samplan. Viss information skickas till taxi.                                                                         | <b>Resenärsprofil delges</b><br>Inför resa delges föraren resenärsprofilen (namn, färdtjänst-ID, och ev. bild) för den som kommer att resa. Profilen som delges digitalt kan även innehålla relevant tilläggsinformation. Resenärsprofil finns tillgänglig via inloggning hemsida. Alla resenärens ärenden finns synliga. Koppling mellan tillståndssystem och trafikhanteringssystem. |
| <b>Förarprofil inför resa</b>    | <b>Ingen</b>                                                                                                                           | <b>Förarprofil delges</b><br>Inför resa delges resenären förarprofilen (namn, tjänste-ID, och ev. bild) för den som kommer att köra. Profilen som delges digitalt kan även innehålla relevant tilläggsinformation.                                                                                                                                                                     |
| <b>Fordonsprofil inför resa</b>  | <b>Ingen</b>                                                                                                                           | <b>Fordonsprofil delges</b><br>Inför resa delges resenären fordonsprofilen (fabrikat, fordons-ID och bild) för det fordon som kommer att köra. Profilen som delges digitalt kan även innehålla relevant tilläggsinformation.                                                                                                                                                           |
| <b>Uppföljning</b>               |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nöjd kund</b>                 | <b>Stickprov</b><br>En andel av resenärerna kontaktas slumpmässigt varje dag i syfte att utvärdera resenärernas syn på resan, (Anbarö) | <b>Samtliga resor</b><br>Som komplement till ANBARI föreslås resenärer har efter avslutad resa får möjlighet att betygsätta resan digitalt alternativt genom att ringa talsvar.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tidhållning</b>               | Två resor som avgår från samma "kvotområde" får samma avgångstid, vilket innebär att taxin alltid kommer för sent till en av           | <b>Samtliga resor</b><br>Alla resor loggas avseende planerad tid och faktisk tid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                      |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | resenärerna.                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Utförd trafik</b> | <b>Samtliga resor</b><br>Alla resor loggas avseende körsträcka och körtid. Planerad resa och utförd resa registreras i två olika IT-system. Kontroll kan inte göras i direkt anslutning till genomförd resa. | <b>Samtliga resor</b><br>Alla resor loggas avseende körsträcka och körtid. Uppföljning av verksamhet sker enligt fastlagda rutiner, dels via trafikhanteringsystem dels genom uppföljning av kvalitet. |

Föreslagen inriktning för framtidens färdtjänst har vidare preciserats i två alternativ med något olika rådighet över planeringen av beställda uppdrag. I det ena förslaget ligger uppgiften att fördela köruppdrag(rutter) kvar hos taxibolagen som idag (Alt 1) och i det andra alternativet görs fördelning av köruppdrag direkt på fordon i trafikhanterings-systemet i realtid (Alt 2). I tabellen visas skillnaderna mellan de två alternativen. I båda alternativen föreslås kvalificerade förare och fordon registreras i trafikhanterings-systemet.

Synpunkter från Trafikavdelningens sektion Färdtjänst, andra färdtjänstverksamheter i landet samt leverantörer har studerats och analyserats och ligger till underlag för alternativen nedan.

*Tabell 8 Skillnader mellan de två alternativa förslagen för framtida trafikupplägg.*

| Alt 1                                     |                                                                                         | Alt 2                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Upphandling</b>                        |                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Upphandling</b>                        | Taxibolag som garanterar viss volym per område (större än idag).                        | Samtliga taxibolag som uppfyller uppsatta krav erbjuds avtal.                                                                                                                        |
| <b>Beställning</b>                        |                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Beställnings-central</b>               | En beställningscentral för all anropsstyrd trafik. Viss trafikövervakningsfunktion.     | En beställningscentral för all anropsstyrd trafik. Viss trafikövervakning och trafikledningsfunktion                                                                                 |
| <b>Planering av köruppdrag</b>            | Köruppdrag planeras i rutter och fördelas till taxibolag.                               | Köruppdrag planeras i rutter i realtid och fördelas på närmaste/ mest fördelaktiga bil som finns inloggad i trafikhanteringssystemet.                                                |
| <b>Fördelning av köruppdrag på fordon</b> | Taxibolaget fördelar ut uppdrag till en av trafikförvaltningen kvalificerad bil/förare. | Uppdrag fördelas på i trafikhanterings-systemet inloggade fordon. Endast fordon och förare från avtalade taxibolag som är godkända och finns registrerade i trafikhanteringsystemet. |
| <b>Trafikinformation</b>                  |                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Realtids-information</b>               | Information till resenär skickas automatiskt från trafikhanteringssystemet.             | Realtidsinformation till resenär skickas automatiskt från trafikhanteringssystemet.                                                                                                  |
| <b>Resegaranti</b>                        | Resenär får ringa Resegaranti för att få ny bil om beställd bil är 20 min försenad.     | Trafikhanteringssystemet fördelar om beställd resa till annan bil.                                                                                                                   |
| <b>Reseprofil</b>                         |                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                                     |                                                                            |                                                                                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reseprofil förare och fordon</b> | Taxibolag garanterar via avtal att specificerad utbildning av förare sker. | Utbildningskrav av förare ställs i upphandling. Kvalificerade förare kan registreras i trafikhanteringssystemet |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 9.1.1 För- och nackdelar med de två föreslagna planeringsmodellerna

De två föreslagna planeringsmodellerna ökar båda möjligheten till effektivare planering av beställda färdtjänstresor. Resurseffektiviteten bedöms större i Alt 2 eftersom trafiken kan planeras i realtid. Risken för parallella köruppdrag minskar. Beställningscentralens övervakningsav trafik utökas i Alt 2 med viss styrning av trafik. Det kan vara något mer kostnadsdrivande, men trots detta bedöms Alt 2 ge en större effektivitet i utförande och kostnader. Genom ökad kontroll över levererad kvalitet bedöms kundnöjdheten höjas och färdtjänsten tryggare och säkrare. I tabell 9 nedan redovisas i utredningen identifierade för- respektive nackdelar med respektive alternativ.

Tabell 9 Modellens alternativ har följande för- och nackdelar med föreslagna alternativ

|                                                          | Alt 1                                                                                                                                                                                                          | Alt 2                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fördelar</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ruttplanering och fördelning av uppdrag på fordon</b> | Ett beprövat sätt att fördela fordonsresurser som transportörerna (taxiföretagen) är vana vid.<br>Planering av beställda resor görs i rutter vilket är mer effektivt än dagens sam-planering av max två resor. | Ruttplanering kan ske i realtid så att fordonsflottan optimeras samtidigt som resenärernas resor sker till hög kvalitet.<br>Bättre effektivitet i planering och genomförande av köruppdrag.               |
| <b>Resegaranti</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                | Resegarantifunktionen ingår i trafikhanteringssystemet.                                                                                                                                                   |
| <b>Kvalitet</b>                                          | Mer kontroll över att bil och fordon ställer uppsatta krav än i dagens trafikupplägg.                                                                                                                          | God kontroll över att bil och fordon stämmer med uppsatta krav.                                                                                                                                           |
| <b>Resurseffektivitet</b>                                | Högre än i dagens trafik                                                                                                                                                                                       | Något högre än i alternativ 1.                                                                                                                                                                            |
| <b>Upphandling</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                | Öppnar upp för mindre taxibolag att delta i upphandling.                                                                                                                                                  |
| <b>Nackdelar</b>                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ruttplanering och fördelning av uppdrag på fordon</b> | Ruttplaneringen mindre effektiv.<br>Risk för parallellkörning.                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Kundval</b>                                           | Val av transportör i form av önskemål, kan bli mycket kostnadsdrivande pga sämre möjligheter till effektiv ruttplanering.                                                                                      | Val av transportör minskar möjligheten till effektiv ruttplanering men effektiviteten blir något högre än i Alt 1 eftersom ruttplanering sker mot tillgängliga fordon synliga i trafikhanteringssystemet. |
| <b>Beställningscentral</b>                               | Beställningscentralens trafikövervakningsfunktion bedöms öka kostnaderna.                                                                                                                                      | Beställningscentralens trafikövervakning- och styrning av trafiken bedöms något mer resurskrävande än i Alt 1.                                                                                            |
| <b>Trafikantinformation</b>                              | Risk för brister i realtidsinformation till resenärerna pga osäkerhet i tillgång till fordons gps-position i realtid.                                                                                          |                                                                                                                                                                                                           |



Strategisk utveckling  
PlaneringRAPPORT  
2016-06-03  
Version 1Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|                    |                                                                                     |  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Resegaranti</b> | Resenären får ansvar att beställa bil efter 20 minuters försening, precis som idag. |  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

Ett övergripande antagande kan göras om att samma planeringsprinciper som för färdtjänsten även kan finnas för sjukresor, eftersom trafikformerna till viss del har gemensamma förutsättningar för upphandling, planering och genomförande.

#### 9.1.2 Beställningscentral

I utredningen föreslås en (precis som i nuvarande avtal) en fristående beställningscentral. I detta förslag kompletteras beställningscentralens uppgifter med all anropsstyrd kollektivtrafik, allmän som särskild. Förslaget är även att beställningscentralen kompletteras med funktioner för tillgänglighet till fordonsposition och omdirigering. För att bidra till att fler färdtjänstresor sker inom den allmänna kollektivtrafiken kommer trafikhanteringssystemet ha möjlighet att via en resebokning erbjuda resealternativ enligt följande ordning:

1. En resa med allmän kollektivtrafik
2. En kombination mellan särskild kollektivtrafik och den allmänna kollektivtrafiken
3. En resa med särskild kollektivtrafik

Placering av beställningscentral bör vara lokal, lokalkännedom, språkkunskaper och övervakning av trafik kräver mycket goda kunskaper om Stockholmsregionen. Att samla alla beställningar i ett callcenteravtal förväntas ge en kostnadseffektivisering genom lägre kostnad per samtal. Vidare förväntas en samlad kunskap om färdtjänsttrafikens samtliga beställningar kunna medföra viss effektivisering.

#### 9.1.3 Trafikplaneringfunktioner i nytt trafikhanteringssystem

Ett nytt trafikhanteringssystem som kan skapa gemensamma och samordnade planeringsförutsättningar och omfatta nedan beskrivna funktioner. Trafiksystemet föreslås kunna:

1. Hantera information kan hämtas från Tillståndssystemet, från de färdtjänstberättigades kundprofiler.
2. Hantera GIS och GPS data (geografiska informationssystem, kartor etc. och gränssnitt för resebeställningar) och se position på de i trafiken ingående fordonen.
3. Hantera all anropsstyrd trafik, allmän som särskild, bl a färdtjänst med taxi och specialfordon, flextrafik och anropsstyrd taxi på landsbygd.
4. Hantera aktuell information om vägnätet inklusive uppgifter om skyltade hastigheter som kan hämtas kontinuerligt.
5. Kunna löpande hämta information om adressuppgifter från extern källa. Dessa adressuppgifter kan kompletteras med adresser som är specifika för den särskilda kollektivtrafiken.
6. Hämta från berörda myndigheter information om transportörens trafiktillstånd, fordon samt utföra kontroll av taxiförarlegitimationer. Denna information kan användas som underlag för upprättandet och ajourhållning av de resurser som utgör grund för samplanering och förmedling av köruppdragen. Information om fordonens miljöegenskaper kan användas av trafikhanteringssystemet vid uppföljningen av den särskilda kollektivtrafikens miljö och hälsopåverkan.

7. Inkludera funktionalitet för återrapportering.
8. Skapa underlag för en så kallad självfaktura som uppfyller skatteverkets krav samt det avtal som träffats mellan Trafikförvaltningen och transportören.
9. Hantera bokning av resor både utifrån önskad avgångstid som ankomsttid.
10. Kunna övervaka utförande av transportuppdrag.
11. Ha information om samtliga förare (exempelvis relevant utbildning) och fordon (exempelvis allergifordon). Viss information om förare och fordon skall även delges resenären digitalt inför resa.
12. Ha möjlighet att lägga ut uppdrag på det bolag som har för uppdraget ledig och ändamålsenlig bil närmast. Hänsyn skall även kunna tas till prisbild och nöjdhet med utförare.
13. Ha möjlighet att paketera beställningar genom att ruttlägga och (när så skall ske) även samplanera flera beställda resor innan beställningen skickas ut till trafikutföraren.
14. Boka resor till antingen angiven avgångs-tid eller ankomsttid. Dagens regel om tre fasta avgångstider per timme försvinner.
15. Ha möjlighet att förändra/omplanera färdiga paket genom att addera ytterligare resor i den mån taxin är tillgänglig. Information om förändringar som påverkar bokade resenärer ska delges dessa automatiskt.
16. Kunna följa fordonet i realtid, från 15 min före upphämtning fram till avlämning. Realtidsinformationen skall vara tillgänglig digitalt för resenären inför (15 min före) och under resa.
17. Kunna larma vid "bomkörning", förseningar eller risk för förseningar som kräver åtgärd/omplanering av beställda resor.

De leverantörer av trafikhanteringssystem som medverkade i Programstudiens omvärldsanalys utgår från att deras lösningar löpande förmedlar köruppdragen till transportören och att återrapporteringen sker löpande direkt till trafikhanterings-systemet. I praktiken är det endast dagens Samplan som förmedlar köruppdrag vid fasta tillfällen och att återrapporteringen sker med hjälp av transportörens taxameterutrustning.

Föreslagen lösningsbeskrivning ger trafikförvaltningen, bl. a i enlighet med Utvecklingsplan Kundservice och arbetet med hållbar utveckling möjlighet att ta ansvar för hela resan – aktiviteter före (tillstånd, beställning), under (själva resan) och efter (hantering av synpunkter, uppföljning av avtal mm) kundens resa.

#### 9.1.4 Ruttplanering

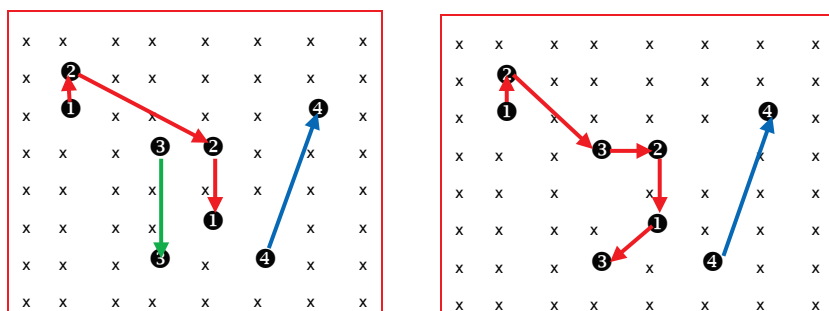
Ruttplanering sker inom många olika verksamheter, hemtjänst, sophantering, godstransporter mm. Ruttplanering innebär att resebokningar planeras utföras efter varandra utav samma fordon så resurseffektivt som det är möjlig utifrån de beställda resornas karaktär efter förutsättningar i respektive kundprofil inklusive eventuell kundval. En positiv effekt av ruttplanering är att fordonsresurserna används mer effektivt samt att framkörningsavgifter minimeras. Definitionen för ruttoptimering ger en vägledning om vad som menas:

*"Att finna den optimala lösningen på ett transportproblem givet gällande förutsättningar och restriktioner".*

Ruttplanering ökar möjligheten till bra samplanering bedöms vara en betydligt bättre lösning för framtidens färdtjänst både ur kostnadsperspektiv, enkelhet, och skapa trygghet för färdtjänstresenärerna.

Ruttplanering av färdtjänsttrafiken bygger på ett välutbyggt trafikhanteringssystem som kan hantera koppling av adresser, hastighetsuppgifter, avstånd, fordon, kunduppgifter, avtalsuppgifter, GPS mm. Se kapitel 9.3.2, funktionsbeskrivning.

Bilderna nedan beskriver två olika modeller för planering av beställda resor. Bilderna symboliserar fyra olika resor, nr 1,2,3 och 4. Start- och målpunkt är numrerad med respektive siffra. Bild till vänster visar hur samplanering i Samplan fungerar. För dessa fyra resor skickas uppdrag till tre fordon. Endast resor beställda inom fem minuter resväg från varandra samplaneras. Bild till höger illustrerar förslag på framtida ruttplanering. För uppdragen nyttjas två fordon. Resenär 1 samåker med resenär två, resenär tre samåker med resenär ett och två en liten del av sträckan och fortsätter resan med resenär två för att sista delen av sträckan åka ensam. Resenär fyra åker ensam i båda fallen.



Figur 12 Ruttplanering och samåkning

I utredningen föreslås att nytt trafikhanteringssystem kan hantera effektiv ruttplanering som resulterar i hög resurseffektivitet. Ett system som idag används av bl. a Göteborg och Köpenhamn.

Förändringar mot dagens modell är att planering av beställda resor paras ihop på ett mer effektivt sätt än idag, bl. a genom att dagens fasta avgångstider tas bort samt att beställning utefter en viss körsträcka kan ruttplaneras. Planeringen beaktar förutsättningarna för resenärerna som finns redovisade i kundprofilen inklusive eventuella "kundval" av transportör som gjorts. I dagens trafik kan inte köruppdrag som är skickade till transportör förändras. I utredningen föreslås ett trafikhanteringssystem med en funktion för effektiv ruttplanering samt att riktlinjerna för hur färdtjänstresor planeras i framtiden ska utgå från denna modell.

Tidigare utredningar och pågående eller avslutade projekt i olika län visar att en större samordning av transporterna kan sänka samhällets kostnader, upp till 20 %<sup>46</sup>. Med samhällets kostnader menas enbart skattebidraget för trafiken. Någon samhällsekonomisk kostnadsbedömning där uppgifter om t ex resenärernas tidskostnader, restidsosäkerhet, miljöeffekter, buller, offentliga investeringar har aldrig gjorts i Stockholms län.

<sup>46</sup> Prop. 1996/97:115 s. 33 f, SKL 2014, Holmlund 2014

I skolskjutsverksamheten i Östersund t ex minskade antalet fordon-km med 30 % när ruttplanering infördes. Göteborg stad fick inom färdtjänstverksamheten en enorm besparing vid införandet av trafikhanteringssystemet Planet med ruttplanering, 30-40 % de första åren. Införandet av ruttplanering enligt samma modell skulle i Stockholm inte nå samma effekter eftersom resorna redan idag samplaneras i viss utsträckning. 14 % av färdtjänst och sjukresorna i Stockholm samplaneras i dagsläget men denna samplanering bedöms kunna ökas. Därtill kan ett införande av ruttplanering ytterligare effektivisera trafiken. En ytterligare effektivisering om 10-20% har bedömts realistisk. Beräkningen bygger på att trafiken planeras i effektiva rutter om flera resor, där vissa resor görs som samåkning med upp till 3 personer i bilen vilket även innebär minskade tomkörningar och framkörningsavgifter. Många studier gällande effekten av ruttläggning har gjorts under senaste decenniet. En studie visar att bara genom översyn och förändring av algoritmer kan ge en effektivisering på 1-5%<sup>47</sup>.

I ett försök att analysera samband har med utgångspunkt från 2014 års kostnader för färdtjänstresor bedömdes om kostnaderna ska förbli på dagens nivå att högst 10 % av färdtjänstresenärerna kan göra kundval om resurseffektiviteten av ruttplaneringen är 10 %. Är resurseffektiviteten däremot 20 % kan 18 % av resenärerna göra kundval.

#### 9.1.5 Kundval

Valfrihetsreformer av olika slag har genomförts under de senaste två decennierna med en intensifiering under de senaste åren. Valfrihetssystem förknippas ofta med offentlig sektors verksamheter, att anamma principer som påminner om mer marknadsorienterade system i bl. a företagsvärlden. Ett samlingsbegrepp för denna trend har varit New Public Management (NPM)<sup>48</sup>. En av grundidéerna i NPM går ut på att ersätta de traditionella reglerna för hur saker och ting ska utföras i offentlig sektor med ett mer managementliknande ledarskap som innefattar klara mål och visioner samt noggrann måluppföljning. NPM kännetecknas bland annat av kvalitetsstyrning, målstyrning, konkurrensutsättning, decentralisering och uppföljning. Kundvalsmodeller är en del av NPM modellen. I organisationer som arbetar efter NPM har fokus flyttats från processtyrning till målstyrning. Kvalitén regleras av olika riktlinjer och krav.

Enligt Lars Norén, (Centrum för konsumtionsvetenskap, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet) som studerat kundvalsmodeller ur svenskt perspektiv, handlar kundval i Sverige mer om en politisk vilja att skapa förutsättningar för medborgarnas att fatta aktiva val som i sin tur påverkar hur offentlig verksamhet organiseras. Det är egentligen ett avsteg från kundvalets grundidé om en hierarkisk, planeringsorienterad organisering. Kundvalsmodellen utvecklades för vård och omsorgsverksamheter i kommunal regi.

Andra forskare menar att kundvalsmodeller bygger på att det finns tre aktörer, eller aktörsgrupper, som var och en fyller sin funktion<sup>49</sup>:

---

<sup>47</sup> FOKAT-projektet (Westerlund, 2006)

<sup>48</sup> A Public Management for all seas, Christopher Hood, rapport 1991

<sup>49</sup> Kundval i hemtjänsten, Caroline Andersson, rapport 2001 och Kundvalsmodeller. En studie av marknadsskapare och skapade marknader i kommuner och landsting. Gustav Kastberg, rapport 2005

Strategisk utveckling  
*Planering*RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

- **Kunderna** som ska göra aktiva val och tydligt konkretisera sina önskemål.
- **Leverantörerna** som tillhandahåller varan eller tjänsten i konkurrens. Kundvalsmodellen förutsätter att det finns flera leverantörer.
- **Politikerna**, som i modellen skall prioritera mellan olika verksamhetsområden, slå fast nivån på ersättningen.

Kundvalsmodellen är ett sätt att organisera verksamhet på inom offentlig sektor där valfrihet mellan olika producenter av offentlig service betonas

De avgörande kriterierna för att kundvalsmodellen ska få tänkt effekt och fungera är att det finns tillräcklig och tillgänglig information och att det finns en överkapacitet och flera leverantörer på marknaden. En förutsättning är även samt att beställare/myndighet kan sätta priset och grundnivån för tjänsten samt kan säkerställa att grundnivån och samhällskraven uppnås.

Med kundval inom den kommunala hemtjänsten menas att kunden själv väljer vilken utförare, kommunal eller privat, som kommer att verkställa den beviljade vården och omsorgen. Enligt socialstyrelsen är syftet med kundvalsmodellen inom vården: "att ge kunderna möjlighet att välja mellan olika utförare av de tjänster, som biståndsbeslutet berättigar till. Kundvalsmodellen skall vara så konstruerad att den ger förutsättningar för att ett flertal utförare skall kunna etablera sig och ge förutsättningar för konkurrens och kvalitet inom området"<sup>50</sup>.

Ersättningsmodellerna i kundvalsmodellen i Sverige skiljer sig från grundidén för kundval genom den anpassning till svenska förhållanden som gjorts. Lägsta pris i kombination med valda minimikrav är en metod som är lämplig att använda när kvalitén är mätbar, när upphandlaren har goda kunskaper om kostnaden för olika kvalitetsnivåer och när flera leverantörer har möjlighet att tillhandahålla den önskade kvalitetsnivån. En fast ersättning i kombination med ren kvalitetskonkurrens bör framför allt användas av myndigheter som har en fastlagd budget öronmärkt för ett visst ändamål. Fast ersättning används i huvudsak i kundval inom äldre vården.

I studien "Marknadsöppning – och sen? Samhällsekonomisk analys av förutsättningarna för en stärkt kollektivtrafik" gjord av VTI år 2013 på uppdrag av Trafikanalys görs en ansats till analys av kundvalets effekter på kollektivtrafiken. Studien gör dock endast en yttlig betraktelse av linjelagd trafik och jämför i huvudsak kundval med marknadsöppning.

Diskussioner har pågått inom trafikförvaltningen om möjligheten att införa kundval för alla färdtjänstresor. Den modell som finns inom koncept Rullstolstaxi har i tidigare utredningar<sup>51</sup> beräknats öka kostnaderna för färdtjänsten med minst 100-200 mnkr årligen i nuvarande trafik. Med ökad befolkning och större andel äldre beräknas ökningen bli än större. Möjlighet till kundval i nuvarande form för alla färdtjänstresenärer bedöms skapa ett komplext och otydligt men framförallt ineffektivt system med många transportörer som trafikerar olika områden i Stockholms län. Det

<sup>50</sup> Konkurrensutsättning inom äldreomsorgen och Att välja hemtjänst, Socialstyrelsen, rapporter 2004

<sup>51</sup> Förstudie inför upphandling av färdtjänsttrafiken, Trafikförvaltningen 2014.

blir svårt för resenärerna att veta vilket bolag de kan ringa beroende på var resan utgår från. Svårigheterna ökar med antalet upphandlade taxibolag.

Modellen som väljs påverkar också kostnaderna. För att studera möjligheterna till kundval i färdtjänsten i ny modell tillsattes i början av 2015 en arbetsgrupp (inom sektionerna färdtjänst på trafikavdelningen och planering på strategisk utveckling) har arbetat fram ett tänkt underlagsmaterial för utformning av eventuellt kundval för färdtjänsten i framtiden. Arbetsgruppen konstaterade att det blir svårare att samordna resor i form av samåkning och ruttläggning samt att kostnaderna för trafikförvaltningen ökar samtidigt som transportörerna är mycket positivt då de ser ökade intäkter.

Arbetsgruppens resultat har sedan presenterats och vidareutvecklats på workshops med bredare representation från trafikförvaltningen. Förslagen samt en mer utförlig rapport om kundvalsmodeller med bakgrund, syfte och utveckling finns i Bilaga 5.

#### 9.1.6 Kundval på trafikförvaltningen idag

Färdtjänstresenärer med tillstånd för koncept Rullstolstaxi och som valt kundval beställer resan direkt av upphandlade transportörer. Lista med telefonnummer finns på färdtjänstens hemsida. Vald transportör registrerar beställd resa i Samplan<sup>52</sup>.

Upphandlingen av koncept Rullstolstaxi är gjort utifrån en kundvalsmodell där kunden ringer direkt till Transportörerna och inte via en central beställningscentral. Resa kan beställas utan föreställningstid.

I Stockholm påbörjades diskussionerna om kundval 2006. Då infördes en patientvalsmodell och den uttalade ambitionen var att skapa förutsättningar för fler privata alternativ inom primärvården. Landstingets förvaltning valde att kalla modellen kundvalsmodell istället för sjukvårdens förslag patientvalsmodell. Kundval i kollektivtrafiken finns idag endast i Stockholm läns landstings färdtjänst inom koncept Rullstolstaxi.

Koncept Rullstolstaxi består av följande parametrar:

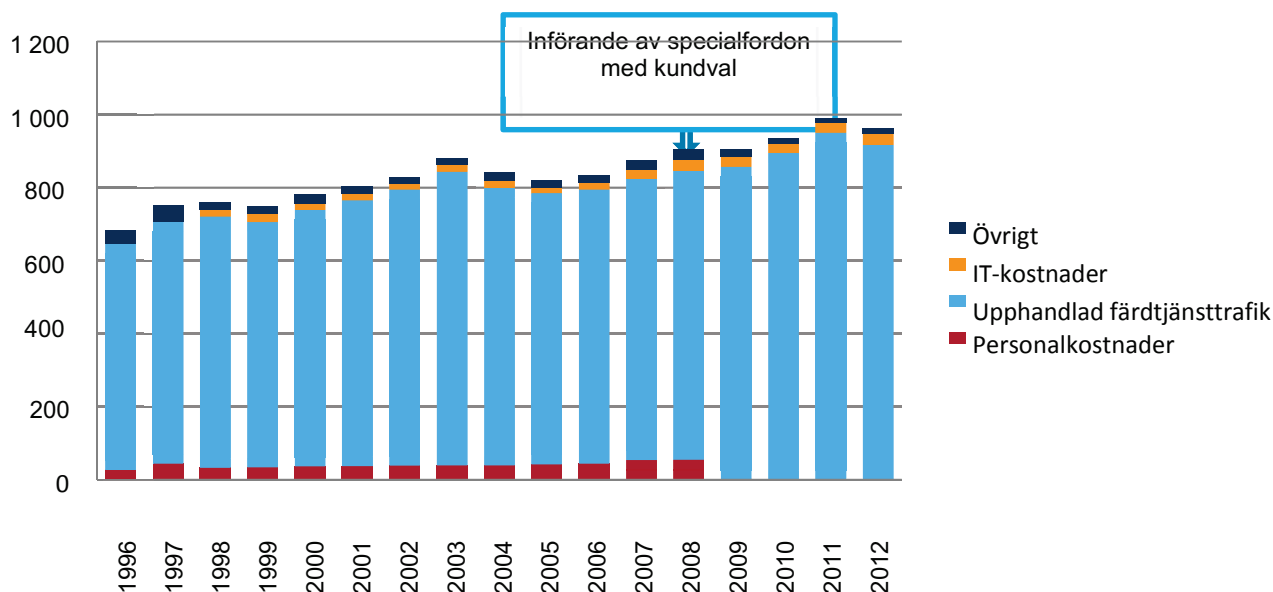
- Obegränsat resande
- Resa när som helst hela dygnet
- Ingen föreställningstid
- Resa ensam
- Direktresa
- Kundval

Kundval fungerar idag som en vanlig taxiresa som beställs via leverantörens taxiväxel. Skillnaden är att taxibolaget istället för landstingets beställningscentral lägger in resan i trafikförvaltningens planeringssystem Samplan och att resan betalas som färdtjänstresa.

---

<sup>52</sup> Trafikförvaltningens trafikhanteringssystem





Figur 13 Kostnadsutveckling för färdtjänst i Stockholms län (ej indexuppräknad), hämtat från förstudie inför upphandling av nuvarande avtal

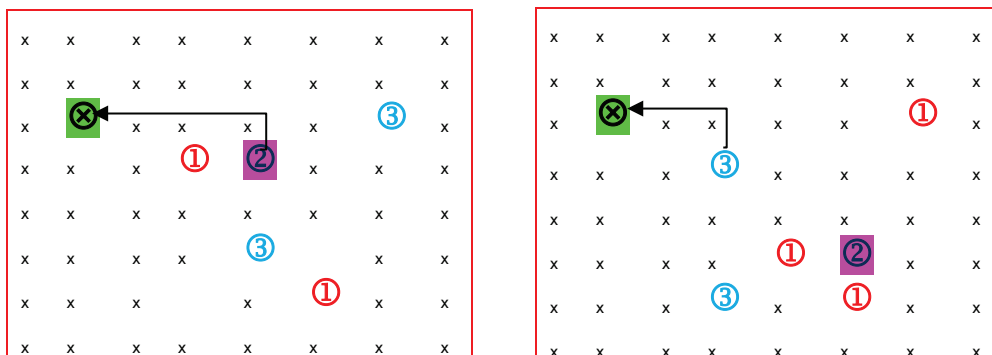
Kostnadsfördelningen mellan upphandlad trafik med färdtjänsttaxitrafik och med specialfordon förändrades när kundval infördes. Kostnaderna för koncept Rullstolstaxi ökade och har efter 2012 ökat än mer. Antalet resor per färdtjänstberättigad för koncept rullstolstaxi ökar liksom längden på resorna. En resa med specialfordon är i snitt dubbelt så dyr som en resa med färdtjänsttaxi. Det genomsnittliga priset år 2015 för färdtjänsttaxi var 285 kr och för specialfordon 421kr.

#### 9.1.7 Kundvalsmodell "Val av transportör"

Vartefter utredningen om Framtida inriktning för färdtjänst har fortgått och med analys av hur kundval ska kunna inkluderas i ett effektivt trafikplaneringssystem har en version av kundval bedömts möjlig att införa. Modellen kallas "Val av transportör". Modellen fungerar som kundval i t ex hemtjänsten. Färdtjänstresenärerna gör ett förhandsval om en till två transportörer. Dessa val finns tydliga i resenärernas kundprofiler. De förvalda transportörerna kommer att erbjudas resenären i första hand utifrån beslut i riktlinjer om gränser för framkörningskostnad. Detta regelverk föreslås finnas tydligt presenterat i det servicelöfte som presenteras till resenärerna. I de fall vald transportör inte finns tillgänglig enligt uppsatta riktlinjer erbjuder trafikhanteringssystemet en annan transportör att utföra den aktuella resan. Alternativt behöver resenären ändra sin resplan och framföra nytt önskemål om tid för avresa eller när den senast behöver vara framme. Kundval i denna form kan för kunden innebära längre väntetid på valt taxibolag.

Kundval i form av "Val av transportör" föreslås gälla för personer med färdtjänsttillstånd, ej sjukresenärer eller personer som reser på tjänstekort.





Figur 14 Beskrivning av hur kundvalsmodell "Val av transportör" kommer att fungera

Bil från valt bolag finns  
tillgänglig inom rimligt avstånd.  
Kund erbjuds bil från valt bolag.

Bil från valt bolag finns inte tillgänglig  
inom rimligt avstånd. Kund erbjuds bil från  
annat taxibolag alt erbjuds kund senare tid då  
valt bolag finns tillgänglig i närområde.

⊗ = Färdtjänstresenärens beställningsadress. Kundval "Val av transportör", taxibolag d2.

① ② ③ = Tillgängliga bilar från Taxibolag 1, 2 och 3.

#### 9.1.8 Realtidsinformation om beställt fordon

I dagens färdtjänst ligger ansvar för information till resenär om när bil kommer enligt avtalen på föraren. Kravet finns i nuvarande avtal, men enligt resenärerna händer det sällan. Idag sker stickprovskontroller eftersom trafikhanteringssystemet inte kan kontrollera om så sker.

I utredningen föreslås att ett trafikhanteringssystem ska kunna hantera automatisk realtidsinformation till resenärerna. Strax innan resenärens resa påbörjas ska resenären kunna få information om vilken transportör, fordon och förare som kommer utföra den aktuella transporten. Denna information ska kunna förmedlas tillsammans med tidpunkt och adress förhämtningen till resenärens mobila enhet eller till annat val sätt. Information om eventuell försening förmedlas också till resenären. Detta bidrar till att öka tryggheten för resenären.

#### 9.1.9 Öppna upp för fler och mindre taxibolag inom färdtjänstverksamheten

I dagens färdtjänst med taxi har färdtjänsten tillgång till hela taxiflottan hos avtalade parter, för närvarande Taxi Kurir och Taxi 020. Ett sådant system har för- och nackdelar. Fördelarna är att ett stort utbud av taxibilar finns till förfogande vilket skapar vissa garantier för att bil finns tillgänglig vid beställning. En nackdel med dagens system är kvotområden med procentuell tilldelning av köruppdrag. Beroende på upphandlingsmodell kan brist uppstå i kvotområden med liten befolkning. Detta förklaras med exempel i textruta till höger. En oligopolsituation riskerar att bli kostnadsdrivande.

Strategisk utveckling  
PlaneringRAPPORT  
2016-06-03  
Version 1Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

En trafikplaneringsmodell där fordonens position finns synligt i trafikhanterings-systemet möjliggör i större utsträckning än idag att mindre taxibolag kan konkurrera om färdtjänstuppdrag. Förutsättningar vid upphandling om krav på teknisk utrustning hos taxibolag har hittills varit styrande för deltagande i en upphandling. Med nya tekniska lösningar och med en gemensam beställningscentral och trafikhanteringssystem förändras förutsättningarna. Möjligheter finns idag för att en transportör med många fordon kan använda sitt eget bokning-/planeringssystem samt befintlig kommunikationslösning till/från utrustning som finns placerad i varje fordon samt att en mindre transportör med ett eller några få fordon kan använda enklare tekniska lösningar, t ex mobiltelefon eller surfplatta.

Ny inriktning bygger på att alla taxibilar ett visst antal minuter före utförandet av beställda resor i realtid rapporterar sin position till beställningscentralen.

I Alt 1 föreslås alla taxibilar på frivillig basis kunna välja att synliggöra sin position och tillgänglighet/körschema i realtid för att kunna bokas för uppdrag/tilläggsuppdrag. För de bolag som ej har egna IT-system eller som ej automatiskt kan överföra data till beställningscentralens system möjliggörs för att varje bil/förare till sin egen smartphone/surfplatta kan ladda ner en applikation som hanterar positionering, tillgänglighet, kommunikation och bokning och som är knuten till beställningscentralen.

*I område 10 finns två avtalade taxibolag, taxibolag A som har 60 % av uppdragen och taxibolag B som har 40 %. När kund Kalle ringer har båda bolagen fått uppdrag som fyller deras kvot. Taxibolag A har lediga bilar i området men kan inte få uppdraget att köra Kalle eftersom deras kvot är fylld (det finns en möjlighet att lägga in extrakvoter om man har lediga bilar och kvoten är fylld, men detta sker inte konsekvent). Kalle får meddelande av beställningscentral att inga bilar finns. Det avtal som gäller från och med februari 2016 underlättar problemet eftersom det endast är två bolag som har hela trafiken, men resultatet av upphandlingen motverkar istället möjligheten för mindre bolag att ansluta sig och etablera sig som färdtjänsttransportör. Se mer utförlig beskrivning i Bilaga 1 – Basfakta.*

För Alt 2 och för fordon som frivilligt synliggjort sin position kan bokning ske direkt i trafikhanteringssystemet. Systemet väljer då att:

1. I första hand tillfråga den bil som rapporterat sig tillgänglig närmast, som samtidigt uppfyller aktuella krav för den aktuella körningen och som erbjuder ur kostnadsperspektiv mest fördelaktiga resa.
2. I andra hand beställa centralt av det bolag som upphandlats för "garantitrafik" i aktuellt område.

En riks och en stor utmaning är hur säkerställa "garantitrafik", d.v.s. att det finns bolag som utför beställningar av trafik även där matchning inte kunnat ske med någon bil som självant anmält sin tillgänglighet. För att förare/fordon ska stärka sina möjligheter att få uppdrag föreslås att fordon/förare i trafikhanteringsystemet kan visa att de finns tillgängliga. På så sätt kan risken för brist på tillgängliga fordon minimeras.

#### 9.1.10 Uppföljning av köruppdrag

Återrapporteringen av de köruppdrag som transportören utfört sker idag inte mot trafikhanteringssystemet Samplan utan till systemet RIOR. Information om förmedlade köruppdrag exporteras automatiskt en gång per dygn från Samplan till RIOR för

uppföljning och ekonomisk reglering med transportörerna och underlag för fakturering av resenärernas egenavgifter<sup>53</sup>. Transportörerna begär betalning genom överföring av taxameteruppgifter på så kallade inlämningsuppgifter.

Efter utfört köruppdrag får föraren en sammanställning över uppdraget. Transportören får efter att trafikdygnet avslutats information (inkluderande den avtalade ersättningen för de utförda uppdragen) om samtliga köruppdrag som de anslutna fordonen utfört. I slutet av månaden aggregeras denna information och ligger till grund för ekonomisk reglering för utförda transporter. Detta för att underlätta intern redovisning hos åkaren eller transportören.

De leverantörer av trafikhanteringssystem som medverkade i Programstudiens omvärldsanalys utgår från deras lösningar att löpande förmedla köruppdragen till transportören och att återrapporeringen sker löpande direkt till trafikhanteringssystemet. I praktiken är det endast dagens Samplan som förmedlar köruppdrag vid fasta tillfällen och att återrapporeringen sker med hjälp av transportörens taxameterutrustning.

I nytt trafikhanteringssystem föreslås att uppgifter om beställda resor och utförda resor ligger i samma databas. Kontroll av körda uppdrag mot beställda resor kan göras direkt utan som idag överföring från Rior<sup>54</sup> vilket medför en tidsfördröjning. Genom att uppgifterna hanteras i samma system kan trafikhanteringssystemet istället för omvägen via RIOR ta fram fakturaunderlag till transportör utifrån de i ruttplaneringen lagda uppdragen. Idag registrerar planerade resor i Samplan medan utförda resor rapporteras ett dygn senare till RIOR. Om avvikelse skett ligger ansvar hos transportör att meddela detta. Denna rutin minskar arbetsbelastningen hos TF som idag sker med stickprovskontroller av fakturerad körning mot beställd körning. Ersättningsrutinen kan på så sätt till principen "omvänd fakturering" till taxiföretag. En enklare och snabbare hantering av fakturor och kontroll över resor.

## 9.2 Förslag – Framtida trafikplanering

| Nr               | Förslag                                                                                                                                                                                                                                           |             | Bedömd<br>resenärs-<br>nytta | Bedömd<br>resurs-<br>effektivitet |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Förslag 6</b> | <b><i>Nytt trafikhanteringssystem som kan hantera de i kapitel 9.1.2 redovisade funktionerna.</i></b><br><br><i>Funktionerna föreslås vara krav i kommande trafikupplägg. Vissa speciellt viktiga funktioner hanteras separat i förslag 7-11.</i> | <i>Nytt</i> | ↑                            | ↑                                 |
| <i>Argument</i>  | Se kap 9.1.2                                                                                                                                                                                                                                      |             |                              |                                   |

<sup>53</sup> En uppgradering av Samplan genomförs under vintern 2015/2016 så att beräkningsgrunderna för ersättning till trafikentreprenörerna baseras på vägsträckan istället för en matris som beskriver det geografiska förhållandet mellan olika områden.

<sup>54</sup> Se Bilaga 1 – Basfakta.

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |   |   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|
| <i>Synpunkter</i>       | Nytt trafikhanteringssystem med föreslagna funktioner har efterfrågats både ur tekniskt perspektiv inom trafikförvaltningen samt av resenärerna för ökad kvalitet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |   |   |
| <i>Bedömd effekt</i>    | Ökad kundnöjdhet, högre effektivitet, enklare administration, färre system och ökad trygghet i trafikförsörjningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |   |   |
| <b>Förslag 7</b>        | <b>Fristående beställningscentral för all anropsstyrd trafik</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Förändring     | ↑ | ↑ |
| <i>Argument</i>         | Se kapitel 9.1.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |   |   |
| <i>Synpunkter</i>       | Referensgrupp resenär har framfört stora problem med språkförståelse, speciellt gällande adresser. Referensgrupp Resenär önskar högre krav på svenska språket och kunskap om kända platser där exakt adress inte behöver anges.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |   |   |
| <i>Bedömd effekt</i>    | En fristående beställningscentral som inte är knuten till transportör bedöms av andra kollektivtrafikmyndigheter skapa bättre förutsättningar för effektiv planering av beställda körupdrag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |   |   |
| <b>Förslag 8</b>        | <b>Alla beställda färdtjänstresor samt all anropsstyrd trafik ruttplaneras.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ny             | — | ↑ |
| <i>Argument</i>         | Se kapitel 9.1.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |   |   |
| <i>Synpunkter</i>       | Färdtjänstresenärerna reagerar på att två resor i dagens system får samma tid. Effekten blir att 50 % av alla samplanerade resor upplevs försenade. Klagomål lämnas, trots att föraren utför uppdrag enligt Samplans planeringsmodell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |   |   |
| <i>Bedömda effekter</i> | Resurseffektivisering på ca 15 %. Viss ökad samåkning men fokus ligger på bättre utnyttjande av fordon och minskade parallellkörningar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |   |
| <b>Förslag 9</b>        | <b>Ny kundvalsmodell – Val av transportör.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Förändring, Ny | ↗ | ↓ |
| <i>Argument</i>         | Se kapitel 9.1.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |   |   |
| <i>Synpunkter</i>       | Tillfrågade färdtjänstresenärer med tillstånd för koncept Rullstolstaxi är tveksamma till förändring av kundvalsmodellen. De är oroliga över att alla resor ska beställas via en och samma beställningscentral. Den viktigaste för resenärerna är att få information om att beställd bil är väg och när den kommer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |   |   |
| <i>Bedömd effekt</i>    | <p>Nytan och effekten av kundvalsmodellen Val av transportör beror på fler sammanhängande faktorer som effekt av ruttplanering, funktioner i nytt trafikhanteringssystem och antal transportörer med avtal för resor i färdtjänsten samt form av avtal. Genom en utökad information till resenärerna om när fordon kommer samt en allmänt mer enkel och tillgänglig information minskar behovet av kundval i kollektivtrafiken. Fokus föreslås därför läggas på att utveckla system för realtidsinformation och trygghet och säkerhet.</p> <p>Kundval i form av val av transportör kan ge positiva effekter, men värdet är lite osäkert. Många av de kvalitetshöjande faktorer som färdtjänstresenärerna efterfrågar kan erbjudas i samband med införandet av nytt trafikhanteringssystem. Av stor betydelse har den kvalitet olika transportörerna levererar. Är skillnaden betydande mellan olika transportörerna är möjligheten till val av transportör en viktig faktor.</p> <p>Val av transportör kommer om efterfrågan bli stor att leda till färre samåkningsresor, ev. högre framkörningskostnader samt fler resor som ligger utanför systemet med ruttplanering, d.v.s. genom planering av fler uppdrag på ett och samma fordon kan fordonsutnyttjandet effektiviseras.</p> |                |   |   |
| <b>Förslag 10</b>       | <b>Meddelande till resenär i realtid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ny             | ↑ | ↗ |
| <i>Argument</i>         | Se kap 9.1.6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |   |   |
| <i>Synpunkter</i>       | Referensgrupp Resenär menar att ett av de största problemen i dagens färdtjänst är brist på information om att beställd bil är på väg, vilken bil som kommer och när den kommer samt om den är försenad. Genom realtidsinformation om att bil är på väg, när                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |   |   |

Strategisk utveckling  
Planering

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                                                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | bilen kommer samt möjligheten att snabbt återkoppla erfarenheter bedöms öka kvaliteten och tryggheten i färdtjänsten.                                                                                                                               |                   |                                                                                     |
| <i>Bedömd effekt</i> | Tryggare resenärer, ökad kundnöjdhet.                                                                                                                                                                                                               |                   |                                                                                     |
| <b>Förslag 11</b>    | <b>Uppföljning av trafiken via trafikhanteringssystemet</b>                                                                                                                                                                                         | <i>Förändring</i> |  |
| <i>Argument</i>      | Se kap 9.41.8                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                     |
| <i>Synpunkter</i>    | -                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                     |
| <i>Bedömd effekt</i> | Kontroll av körda uppdrag mot beställda resor kan göras direkt utan tidsfördröjning. ersättning till transportör förenklas genom att trafikhanteringssystemet ta fram fakturaunderlag till transportör utifrån de i ruttplaneringen lagda uppdragen |                   |                                                                                     |

Bedömning i tabell nedan jämfört med idag. Pil uppåt är positivt, neråt negativt.

### 9.3 Dagens trafikplanering

Idag använder färdtjänstverksamheten på trafikförvaltningen planeringssystemet Samplan för hantering av resebokningar och planering av färdtjänstresor innan köruppdrag förmedlas till trafikentreprenörerna förutförande.

Trafikförvaltningen äger sedan ca 20 år programrättigheterna till Samplan. Leverantören har därefter för eget kommersiellt bruk vidareutvecklat en produkt, Sam3001. Vid omvärldsbevakningen som genomfördes under programstudien framkom att leverantören planerar ersätta Sam3001 med ett helt nytt trafikhanteringssystem.

Det avtal för support och utveckling, som trafikförvaltningen har med leverantören av Samplan, gäller ett år i sänder och kommer inom snar framtid inte längre vara möjligt att förnyas. Det är ytterst svårt att göra förändringar i nuvarande system.

Detta regelverk utgår ifrån lagstiftning och politiska beslut. Planering av taxiresor bygger på ett regelverk som byggts in i Samplan. I Samplan finns även avtalsförutsättningarna för transportörernas affärsförhållande med Trafikförvaltningen. Vid förmedling och planering av köruppdrag gäller olika principer för taxi och koncept Rullstolstaxi beroende på helt olika avtalsformer.

#### *Färdtjänstresa med taxi*

Färdtjänst med taxi bygger på bokning via beställningscentral där val av transportör görs utifrån vunna kvoter för respektive område. Beställningscentral med hjälp av Samplan fördelar uppdragen utifrån dessa kvoter. Taxiplaneringen bygger på att resenärerna beställer sina resor till tre definierade avgångstider per timme.

Olika framkörningstider gäller i olika delar av länet beroende på om det är tätort eller landsbygd. Resor från länets ytterområden samplaneras en gång per hel timme och ska beställas senast en timme före avresan. Grunderna för samplaneringen i Samplan är komplex. Systemet är inställt på samordning av maximalt 2 kunder med medpassagerare. Totalt reser maximalt 4 passagerare i taxifordonet. En resa blir samordnad om resan är högst 3 mil och utgår ifrån tätbebyggda områden (s.k. lokalsamordning). För att samåka med andra kunder ska ett antal parametrar i Samplan uppfyllas varav en är att det ska vara maximalt 5 minuter mellan de två hämtadresserna. Samplan håller även reda på kundernas olika tillståndsvillkor. Dessutom kan kundprofiler begränsa möjligheten till samplanering. Kundprofilerna finns i Samplan. Se kapitel 8.7

Kundprofil. Planeringsparametrarna är uppbyggda på färdtjänstverksamhetens uppsatta specifikationer. Det handlar bl. a om att Stockholms läns geografiskt är indelat i 75 s.k. kvotområden nedbrutna i 702 mindre områdesindelningar. Mer detaljerad beskrivning finns i Bilaga 1, Basfakta.

Efter samplanering eller direkt om ingen samordning sker, förmedlas köruppdragen till vald transportörs egna boknings-/planeringssystem. Transportören avgör därefter vilken bil som får uppdraget. Fördelningen av köruppdrag sker mot den kapacitet som respektive transportör har avtalat villkor i de olika 75 kvotområdena.

Grunderna för samplaneringen i Samplan är komplex. Systemet är inställt på samordning av maximalt två kunder med medpassagerare. Totalt reser maximalt fyra passagerare i taxifordonet. Kundprofiler begränsar möjligheten till samplanering. Kundprofilerna finns i Samplan. Se kapitel 8.6 Ny Kundprofil.

I dagens system fördelas i Samplan skapade köruppdrag (max två stycken samplaneras) på de transportörer som trafikförvaltningen har avtal med. Förmedlingen av köruppdragen sker till den transportör som har bäst avtalsvillkor för det aktuella uppdraget. Transportörerna fördelar därefter uppdragen på lämpliga fordon. Ingen samplanering sker mellan de olika fordonsslagen. Olika framkörningstider gäller i olika delar av länet. De köruppdrag som redan har förmedlats till transportör ändras normalt inte. Trafikförvaltningen samplanerar resenärer som reser vid samma tidpunkt och som kan samåka utan för stora omvägar. Transportörerna utser lämpliga fordon för utförandet. Resor som inte behöver samplaneras (ensamåkning, resor med ledarhund mm) är inte bundna till de definierade avgångstiderna.

Färdtjänsttaxi har idag bara tre fasta avgångstider per timme. Kan medföra långa väntetider vid byte från annat färdmedel. Önskan om försäkran om säker ankomsttid har påtalats, t ex vid läkarbesök. Resor som inte behöver samplaneras är inte bundna till de definierade avgångstiderna.

#### *Koncept Rullstolstaxi*

Transportörerna av koncept Rullstolstaxi har via avtal skyldighet att registrera alla beställningar i Samplan. De kan välja att ta över beställningarna i eget system flera dagar i förväg – i den vanliga taxitrafiken erhålls uppdragen när det är dags att påbörja framkörningen.

Rullstolstaxiresor planeras idag manuellt av transportörerna vid önskemål från kunderna. Fr. o m avtal som startar 1 april 2016 förutsätts transportörerna samplanera när det är möjligt. Förutsättningarna för ett ökat samresande i rullstolstaxi är dock små. Koncept Rullstolstaxi har genom den i konceptet höga servicegraden av resenärerna upplevts som mycket positiv. Vad resenärerna upplever som mest positivt i konceptet är inte entydigt, men efter många samtal med färdtjänstresenärer har vi tolkat att möjligheten att via direktkontakt med taxiväxel/förare få veta när bilen kommer är den mest avgörande faktorn och därefter möjligheten att resa när man vill och hur mycket man vill. Mer sekundärt är vilket bolag som kör. Trygghet i information och säkerhet under resan är två mer framträdande faktorer.



Modulerna för rullstolstaxi och även liggande transporter har planeringsprinciper som bygger på att transportörerna tar ett större ansvar vid planeringen och Samplan ger inte samma stöd för samplanering som vid taxiplaneringen.

### 9.3.1 Beställning av resa i dagens färdtjänst

Färdtjänstresenärerna har idag möjlighet att beställa färdtjänstresa, sjukresa eller tjänstresa: via:

- Talsvar
- Mina Sidor (som nås via färdtjänstens webbplats)
- Callcenter

Via callcenter beställs färdtjänstresor med taxi, resor med koncept Rullstolstaxi för de som inte gjort kundval, liggande transporter, sjötransporter (sjötaxi) och resor med anropsstyrd närtrafik. Från och med våren 2016 samlas färdtjänstens hela callcenter verksamhet i ett avtal. Krav ställs som omfattar språk, lokalkännedom, pedagogik, och system. Antal samtal för beställning av taxiresor var:

Tabell 10 Antal samtal till Callcenter 2015

| Månad    | Antal besvarade samtal | Månad        | Antal besvarade samtal |
|----------|------------------------|--------------|------------------------|
| Januari  | 206935                 | Augusti      | 205361                 |
| Februari | 223351                 | September    | 237630                 |
| Mars     | 243670                 | Oktober      | 252887                 |
| April    | 238007                 | November     | 264000                 |
| Maj      | 248440                 | December     | 247349                 |
| Juni     | 234026                 | <b>Summa</b> | <b>2790058</b>         |
| Juli     | 188402                 |              |                        |

Det innebär att personalen ska tala mycket god svenska och ha pedagogisk förmåga att styra samtal och ge struktur för att få rätt uppgift av resenär. All personal skall innan de börjar ta emot beställningar ha genomgått en grundutbildning som innehåller delar om exempelvis planeringssystemet, geografin i området samt kännedom om vanliga adresser i området som trafikeras. Därutöver skall personal som har specialuppgifter, såsom trafikövervakning, ev. trafikstyrning, kundtjänst och fasta resor ha relevant utbildning för dessa uppgifter.

I dagens färdtjänst ska callcenter kontrollera resenärens kundprofil och om det finns en närtrafiklinje som kan användas. Det är enligt uppgift tveksamt om detta sker idag. Få resenärer enligt Referensgrupp Resenär får information om alternativ. Referensgrupp Resenär har tydligt påpekat svårigheten att beställa fordon till fasta platser som Globen, Konserthuset etc. Det finns idag ett projekt kring resecoaching för som har till uppgift att finna nya sätt att öka personer i denna kategori att använda den allmänna kollektivtrafiken i större utsträckning.

Ersättningen till callcenter är per genomförd beställning.



Kostnaderna för callcenter för beställning av färdtjänst med taxi uppgår till 2 % av dagens kostnader för den upphandlade färdtjänstverksamheten. Den årliga kostnaden för beställningscentralen i Stockholm var ca 15 mkr<sup>55</sup>

#### 9.4 Planering av färdtjänsten i Sverige idag

Det finns runt om i landet olika modeller för hur färdtjänstresor trafikplaneras. Planering för att så många resor som möjligt ska ske i form av samåkning görs i alla län, kraven ser lite olika ut vilket påverkar effekten. Stockholms län avviker från övriga dels avseende koncept Rullstolstaxi (som är unikt i sitt slag) och dels avseende hur köruppdrag skickas till taxitransportörerna. Mer information finns i Bilaga 7 Omvärldsanalys.

Fler län i landet arbetar med den särskilda kollektivtrafiken proaktivt med resecoaching och trafikupplysning

##### 9.4.1 Beställningscentraler i andra län

I samtliga län finns idag beställningscentraler för färdtjänst, i egen regi eller upphandlad. För att minska kostnaderna lades viss verksamhet av några aktörer ut i andra länder. Erfarenheten har varit splittrad, men problem har uppstått i första hand kring språkförståelse men också lokalkännedom. På senare år har större delar av beställningscentralernas verksamheter tagits tillbaka till Sverige. Med tanke på att den kundkategori som har behov av att utnyttja beställningscentralernas tjänster kan ha större problem med att artikulera, uttrycka sig etc. är språkförståelse och lokalkännedom avgörande faktorer för att beställning av resa och sedan resan ska kännas trygg och säker.

Vidare har utomeuropeiska länder ett krav på undertecknande om sekretess gällande hantering av personuppgifter. Länder som inte undertecknat denna sekretess kan inte delta eller verka i verksamhet som hanterar sådana uppgifter. Det har prövats enligt LOU vilka villkor som kan ställas på var beställningscentralen ligger – i Sverige eller utomlands, och i så fall i vilka länder – för att garantera sekretessen.

En trend är att taxibolag idag inte har något eget trafikplaneringssystem utan knyter sig till en leverantör som tillhandahåller detta till bolagens egna beställningscentraler.

Klagomålen på befintliga beställningscentraler har ökat senare år. I huvudsak är det språkkunskap och tillgänglighet som klagomålen gäller. I tabellen nedan redovisas förhållandena i vissa av landets län. I Uppsala, Jönköping och Östergötlands län sköts beställningscentralen i egen regi. I samtliga av nedan presenterade län<sup>56</sup> förutom Stockholm och Uppsala ingår all särskild kollektivtrafik inklusive skolskjuts samt alla allmän anropsstyrd trafik (linjer, turer, servicetrafik, anropsstyrd flextrafik) i beställningscentralens uppgifter. I flera uppdrag ingår även trafikledning.

<sup>55</sup> I Dalarna var kostnaden för beställningscentralen år 2012 ca 11 mkr. Då ingår både beställningsverksamhet och trafikledning.

<sup>56</sup> Uppgifter har inte gått att inhämta från alla län.

Tabell 11 Verksamheter som inkluderas i beställningscentraler i olika län

| Län          | Leverantör                               | Färdtjänst | Sjukresor | Skolskjuts | Allmän anropsstyrd trafik |
|--------------|------------------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------------|
| Dalarna      | Samres AB                                | x          | x         | x          | x                         |
| Gotland      | Samres AB                                | x          | x         | x          | x                         |
| Gävleborg    | X-trafik                                 | x          | x         | x          | x                         |
| Jämtland     | BC Jämtland AB (2 st)                    | x          | x         | x          |                           |
| Jönköping    | Jönköpings Länsstrafik                   | x          | x         |            |                           |
| Skåne        | Samres AB                                | x          | x         | x          | x                         |
| Stockholm    | Taxi Kurir, Roslagstaxi, Taxi Södertälje | x          | x         |            |                           |
| Uppsala      | Uppsala kommun                           | x          | x         |            |                           |
| V. Götaland  | Samres AB                                | x          | x         | x          | x                         |
| Östergötland | Östgötatrafiken                          | x          | x         | x          | x                         |

Frågan om att överlåta beställningscentraler till trafikhuvudmannen övervägdes även av Färdtjänstutredningen i sitt slutbetänkande *Färdtjänsten och riksfärdtjänsten* (SOU 2003:87). Man drog emellertid slutsatsen att det inte fanns några rättsliga möjligheter att undanta uppdrag till trafikhuvudmannen att bedriva beställningscentral för sjukresor, färdtjänst och riksfärdtjänst från upphandlingsskyldighet. Anledningen var att det fanns en marknad för sådana tjänster. Detta ansågs dock kunna försvåra en samordning av särskilda persontransporter<sup>57</sup>.

#### 9.4.2 Kostnader för att driva beställningscentral

Tabell 12 Beställningscentralernas kostnad per beställd resa

| BC/län                    | Kostnad per resa      | Antal resor |
|---------------------------|-----------------------|-------------|
| Kronoberg <sup>58</sup>   | 56,00 kr              | 230 000     |
| Jönköping                 | 33,55 kr              | 605 000     |
| Västernorrland            | 32,45 kr              | 493 000     |
| Norrbottn                 | 33,48 kr              | 230 000     |
| Västmanland <sup>59</sup> | 29,34 kr              | 598 000     |
| Halmstad <sup>60</sup>    | 28,41 kr              | 140 415     |
| Linköping                 | 19,70 kr              | 464 000     |
| Stockholm                 | 5,20 <sup>*)</sup> kr | 4 100 000   |

Kostnaderna för beställningscentraler varierar stort beroende på vilka funktioner som ingår i uppdraget. Kostnaden för trafikförvaltningens callcenter, d.v.s. ta emot och boka resor (i huvudsak taxi) som enda uppdrag var 2 % av de totala kostnaderna för färdtjänsten år 2015.

I Göteborg där beställningscentralen har ett större ansvar för beställning, trafikledning mm ligger kostnaderna på 15 % av de totala kostnaderna.

\*) Enligt budgetet

<sup>57</sup> Förbudet i konkurrenslagen hindrade taxiföretag utanför större tätortsområden och i glesbygd att, via en gemensam beställningscentral, upprätthålla en service för taxis kunder (Konkurrensverket 2007, s. 151-152). Undantag om att förbudet i konkurrenslagen inte gäller om samarbetet mellan taxiföretag eller mellan en beställningscentral och taxiföretag omfattar högst 40 taxifordon, och behövs för att tillgodose det samhälleliga intresset av tillgång till taxiservice (2 kap 5 §).

<sup>58</sup> Värdet hämtat från rapport från augusti 2013, beställd av Regionförbundet Södra Småland, utförd av Knowit Business Consulting AB.

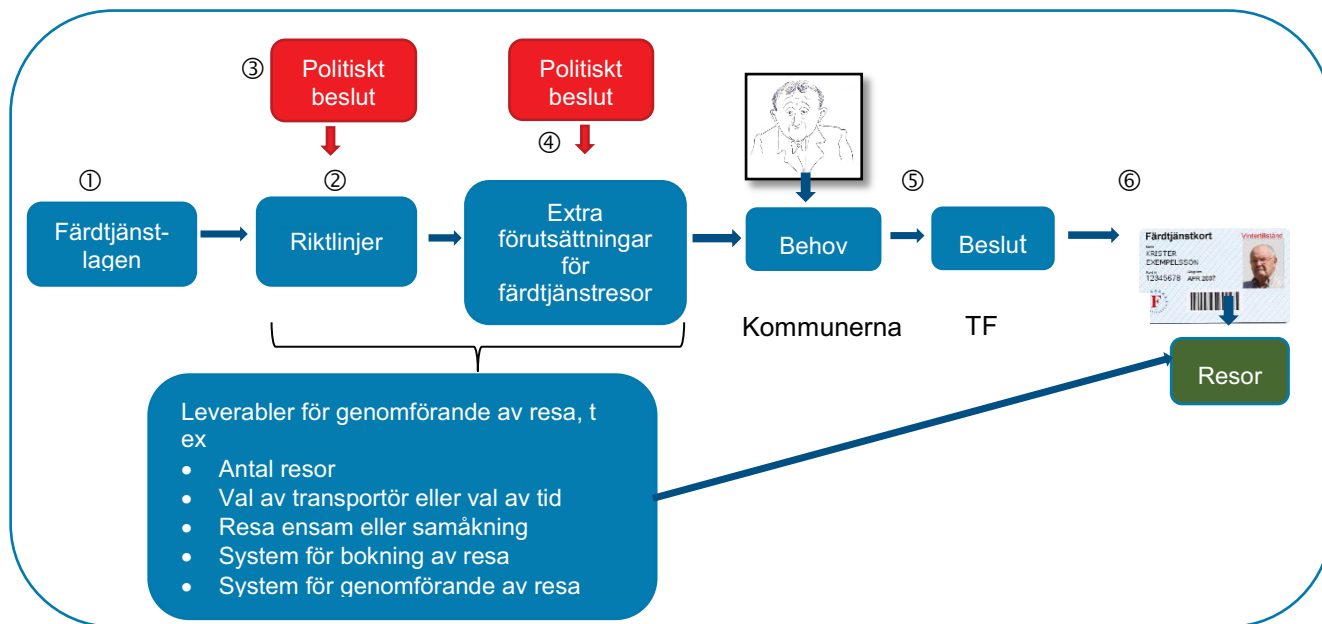
<sup>59</sup> Budgeten för 2013 som anger totala administrations- och driftskostnader till 17 651 000 kr.

<sup>60</sup> Hallandstrafiken hänvisade till sekretess. Uträkningen är därför baserad på fakturor som visar kostnader och antal resor som utförts åt Halmstad kommun.

## Tillståndprocessen

### 10 Tillståndprocessen och regelverk/riktlinjer

Processen från ansökan om färdtjänst till erhållande om beslut av färdtjänst kan illustreras på följande sätt:



Figur 15 Tillståndprocessen

- ① Lag (1997:736) om färdtjänst.
- ② Stockholms läns riktlinjer för färdtjänstresor. Riktlinjerna reglerar tolkning av färdtjänstlagen gällande tillstånd, ledsagning. Riktlinjerna är politiskt beslutade i färdtjänstutskottet.
- ③ Politiska beslut om antal resor och om extra variabler (spelregler) t ex kundval.
- ④ Lista på variabler utifrån riktlinjer och extra politiska beslut som styr utformning färdtjänstresorna. Dessa styr hur resorna planeras, utförs samt kostnader för resorna. Kundval i någon form är en av de variabler som styr hur resorna genomförs.
- ⑤ Idag söker person färdtjänstillstånd hos kommunen. Bedömning görs utifrån personens behov av resa, färdtjänstlagen och gällande riktlinjer.
- ⑥ Beslut fattas om hur tillstånd ska utformas. Här finns idag möjligheten att få tillstånd för taxi eller specialfordon, att få åka i framsäte, att få åka ensam och att få differentierat tillstånd beroende på sjukdomstillstånd och fysiska förhållanden. Tillstånd får enligt § 9 i färdtjänstlagen i skälig omfattning förenas med föreskrifter om:
  1. vilket färdssätt som får användas,
  2. inom vilket område resor får göras, och
  3. hur många resor tillståndet omfattar. Detta utgår från politiska beslut.

#### 10.1 Ansökningsprocessen

Ansökan om tillstånd för färdtjänst ska i nuläget lämnas in till den kommun eller stadsdelsförvaltning där den sökande är folkbokförd. Ansökan ska innehålla ett intyg från läkare som styrker den sökandes behov för färdtjänst (så kallat *färdtjänstintyg*). Utredningen är en mycket viktig del av ansökningsprocessen och som beslutsunderlag för Färdtjänsten.

Trafikförvaltningen och kommunerna har ett delat ansvar för färdtjänstansökningsprocessen. En överenskommelse är tecknad som går ut på att kommunerna ansvarar för den utredning som görs inför beslut om tillståndsgivning och Trafikförvaltningen är tillståndsgivare, d.v.s. myndighetsansvaret att fatta beslut om ansökan ska godkännas eller avslås. Överenskommelsen omfattar inte resor föranledda av kommunala beslut rörande aktiviteter för äldre och funktionshindrade inom grundskola, vård och omsorg. I § 5 står att kommuninvånare skall inte ansöka om färdtjänst till kommunen. Kommunen skall verkställa en utredning som ligger grund för landstingets prövning av sådan ansökan. I samma paragraf står även att ansökningsprocessen för färdtjänst skall vidareutvecklas och förbättras. Landstinget som myndighetsutövare har en ledande roll i utvecklingen av handlägningsprocess och IT-stöd i samband med detta.

Färdtjänstillstånd på Trafikförvaltningen behandlar omkring 30 000 ärenden per år, vilket innebär 100-150 ärenden per dag. Ca 25 personer arbetar med dessa ärenden. För antalet färdtjänstresenärer per kategori, se Bilaga 1 Basfakta och kapitel 6 "Fakta om färdtjänsten". Antal ansökningar under åren 2011- 2013 var:

*Tabell 13 Antal ansökning till tillståndsenheten 2011-2013*

|                                               | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015 |
|-----------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|------|
| Nyansökningar, Förlängningar, Återansökningar | 21 625 | 18 848 | 20 380 | 19 146 |      |
| Andel                                         | 12 %   | 11 %   | 12 %   |        |      |
| Ändringar/Omprövningar                        | 6808   | 9366   | 6466   | 6385   | 7494 |
| Tilldelningar                                 | 2816   | 2823   | 3218   |        |      |

Nuvarande rutiner för handläggning av ansökan om färdtjänst, ändring eller förlängning ser ut på följande sätt på trafikförvaltningen:

- Cirka 2- 4 veckor för nyansökningar och förlängningsansökningar
- Mindre än 1 vecka för ärenden om ändrat färdstätt
- Mindre än 1 vecka för ansökan om extra tilldelning av resor

Handläggningstiderna kan dock variera vecka från vecka, månad för månad och även år för år. Under en period under 2015 var pga. personalbrist handläggningstiden betydligt längre.

Hur den framtida processen för ansökan om färdtjänst bäst ska fungera finns lite delade meningar om bland intresseorganisationerna. Behovet av lokal koppling när det gäller färdtjänsten framhålls av vissa. De menar att besluten ska fattas närmare de som ansöker om färdtjänst. Att det utifrån resenärsperspektivet är bättre att besluten fattas närmare resenären. Andra intresseorganisationer påtalar vikten av en kontaktperson under hela ansökningsprocessen, att utredning och beslut görs på samma ställe.

#### 10.1.1 Behovsbedömning

Behovet av färdtjänst utreds och bedöms utifrån varje persons funktionsnedsättning i relation till tillgängligheten till allmänna kommunikationsmedel. Utgångspunkten är

tydligt att färdtjänsten som en del av den särskilda kollektivtrafiken ska vara ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken, d.v.s. bedömning utifrån de två lagar som reglerar kollektivtrafiken, Kollektivtrafiklagen och Färdtjänstlagen. Det har under utredningens gång framkommit att det finns en otydlighet i denna fråga, att färdtjänsten även är en servicefunktion utanför själva transportuppdraget. Denna otydlighet skapar misstro mot tillståndshandläggarna, där många beslut överklagas på felaktiga grunder. Intresseorganisationerna påtalar problemet med att den sökandes resbehov i stort inte kartläggs. Frågor ställs om den sökande kan ta sig till närmaste hållplats från hemmet. Det är alltså en mycket begränsad sfär som undersöks. De menar att frågorna istället borde vara inriktade på om den sökande kan genomföra de resor och förflyttningar han eller hon har behov av. Det som står i lagen är (§7) att färdtjänst ska meddelas dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, och har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. I Stockholms län riktlinjer kan förtydligas vad som kan anses som övriga behov.

#### 10.1.2 Läkarityg

Läkaritygets uppgift är att ge medicinsk beskrivning i förhållande till sökandes förmåga att använda allmän kollektivtrafik.

Läkarityget är mycket omfattande och upplevs av färdtjänstresenärerna som komplicerat men ändå inte anpassat till alla funktionsnedsättningar. Färdtjänstsektionens tillståndsenhet menar dock att det finns ett stort värde i ett utförligt läkarityg som i utredningen har väsentlig betydelse för beslut om tillstånd. Stort utrymme finns i läkarityget för den sökande att lämna uppgifter om sina speciella problem. Stor vikt läggs på att all relevant information finns tillgänglig inför beslut. Trots denna noggrannhet uppstår diskrepans om innehåll mellan den sökande och vad läkaren skrivit i upp till 20 %<sup>61</sup> av alla ansökningar. I utredningen föreslås inte någon förändring av läkaritygets utformning i detta skede. Det pågår idag en aktivitet på sektion Färdtjänst med syfte att medvetandegöra läkarna i sin roll som intygsskrivare.

#### 10.1.3 Ansökningsblanketter

Ansökningsblanketten finns idag inte att hämta ner från Färdtjänstens hemsida utan beställs inför varje ansökan eller för ett antal ansökningar samtidigt av handläggare på kommunen. På hemsidan finns däremot ansökningsblanketter om extratilldelning av resor, ca 10 olika blanketter.

SRF har i en skrivelse på uppdrag av sitt årsmöte 2014 påtalat att det i det frågeformulär färdtjänstutredarna använder inte ställs en enda fråga som specifikt rör synnedsättning. Däremot ställs en rad frågor som rör rörelseförmågan. SRF menar att bristerna i blanketten sannolikt bidrar till att utredningarna blir bristfälliga och att situationen för personer med synnedsättning inte beskrivs på ett relevant sätt. Trafikförvaltningen kräver dock ett intyg från ögonspecialist som bifogas ansökan. Trafikförvaltningens sektion färdtjänst har efter synpunkter från intresseorganisationerna påbörjat en översyn över utformning av ansökningsblanketten.

---

<sup>61</sup> Uppgift från Trafikavdelningen, sektion Färdtjänst

Översynen har en bred ansats där synpunkter från både intresseorganisationer, kommunala handläggare och personal på trafikförvaltningen inhämtats. Den nya utformade blanketten kommer sedan att läggas in i det nya tillståndsärendesystemet som är under upphandling. Vid införandet av systemet kommer alla blanketter att finnas digitaliserade. Det underlättar och bedöms korta ner ansökningsprocessen samtidigt som en transparens i hur ärenden ligger till i ansökningsprocessen skapas. Eftersom arbete pågår med utformning av ansökningsblanketten föreslås i denna utredning ingen annan åtgärd.

#### 10.1.4 *Transparent process*

Trafikförvaltningen, liksom kommunala handläggare och färdtjänstresenärer efterfrågar en mer transparent ansökningsprocess. Utredningen tolkar transparens i processen som möjlighet för inblandade parter att följa ett ärendes gång. Den kan för trafikförvaltningen och kommunala handläggare handla om tillgänglighet till tillståndsärendesystemet, med inloggning som ger rättighet till att följa ärende och att ge information till den sökande. Personuppgifter som hanteras inom rollen som myndighetsutövare kan enligt Personuppgiftlagen inte vara tillgänglig för andra myndigheter/personer. För den enskilde sökande kan transparens vara att de kan få information via den kommunala handläggaren (den person de haft kontakt med vid utredningen) likväl som via tillståndsenheten. De sökande föreslås också kunna följa ärenden via ny kundprofil på "Mina sidor" på hemsidan. Då krävs det att de sökande kan få en tillfällig inloggningskod som antingen permanentas eller stängs ned vid avslag.

#### 10.1.5 *Trafikförvaltningens och kommunernas ansvar*

Ett problem som tydliggjorts under utredningsarbetet är de skilda tillvägagångssätten gällande hantering av utredningar gällande ansökan om färdtjänst. I vissa kommuner är uppgiften endast en "bisyssla" medan det i större kommuner är en heltidstjänst. Kunskap om olika funktionsnedsättningar och speciella behov samt hanteringstid varierar stort. Det finns minst 300 kommunala handläggare idag, sannolikt fler, som runt om i kommunerna handlägger ansökningsärenden för färdtjänst.

Trafiknämnden har gett trafikförvaltningen i uppdrag att studera förutsättningarna för att eventuellt föra samman utredningsdelen med myndighetsutövningen på trafikförvaltningen. Effekten skulle ge positiva effekter i form av kortare beslutstider, ökat och mer homogen kunskap hos handläggarna som ger mer likvärdiga bedömningar och att den sökande har kontakt med en handläggare för hela ansökningsprocessen. Svårigheten är att hitta en effektiv organisation med personliga möten med de sökande i sina hemkommuner.

Utredning om framtida organisation gällande ansökan om tillstånd ingår inte i den här utredningens uppdrag men har en viss effekt på de förslag som läggs.

### 10.2 **Tillstånd**

Förutsättningarna för att erhålla färdtjänstillstånd är att personen har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med kollektivtrafiken, att funktionshindret ska vara bestående (minst tre månader eller längre) samt att du är folkbokförd i Stockholms län.

För att få tillstånd att resa med färdtjänst måste resenären ha mycket svårt att resa i den allmänna kollektivtrafiken och endast kunna gå kortare sträckor, ca 200m. Utöver detta



kan finnas andra förutsättningar som i sig vid bedömning av färdtjänstgrundande. Vidare krävs ett läkarintyg.

Personers rätt till färdtjänst regleras i *lagen (1997:736) om färdtjänst*. Lagen reglerar behov av färdtjänst och ledsagare. Enligt Färdtjänstlagen ska färdtjänsttillstånd omfatta resmöjligheter för resor som kan anses vara väsentliga för tillståndshavaren. Tillstånd till färdtjänst meddelas för viss tid eller tills vidare.

Enligt färdtjänstlagen får tillståndet för färdtjänst även i skälig omfattning innefatta:

1. Vilket färdmedel som får användas,
2. Inom vilket område resor får göras, och
3. Hur många resor tillståndet omfattar.

Trafikförvaltningen får enligt lag inte begränsa resor som anses vara väsentliga det vill säga resor till och från arbetet, studier, hämta och lämna barn med mera.

Vad begreppet "väsentliga resor" avser har tolkats på olika sätt av utövare och myndigheter. Frågan om dess innebörd har tagits upp i regeringsrätten.

Regeringsrättens menar att:

- Den typ av resor som ska rymmas inom begreppet "väsentliga resor" och som därmed inte ska begränsas till antalet är resor till arbete, skola, vissa andra studier (t.ex. universitetsstudier eller yrkesutbildningar), daghem, förskola och dagverksamhet d.v.s. resor som krävs för att den enskilde ska ha en fungerande vardag, dvs. de är en förutsättning för den dagliga livsföringen och till sin karaktär sådana att de inte låter sig begränsas till antalet utan måste företas i den omfattning verksamheten förutsätter.
- Resor till fritids-, motions- och rekreationsaktiviteter mm omfattas inte även om de för den enskilde är väsentliga genom möjlighet till förbättrade livsvillkor.

Regeringsrättens dom är vägledande vid bedömningen av hur många resor som ska beviljas. Hänsyn måste tas till individuella behov. Trafiknämnden kan därutöver i regelverk och riktlinjer bevilja tillstånd för annan typ av resa än vad som hänvisas till ovan.

#### 10.2.1 Resetilldelning i dagens färdtjänst

Landstingsfullmäktige beslutar via riktlinjer för färdtjänsten hur många resor per år som varje person med tillstånd för färdtjänst generellt tilldelas (så kallad *grundtilldelning*). Landstingsfullmäktige har i sin tur överlåtit till trafiknämnden att utifrån verksamhetens bestämmelser och ekonomiska förutsättningar besluta om ytterligare tilldelningar. Trafiknämnden har för 2015 fattat beslut om riktlinjer för färdtjänsten för 2016 för Stockholms län. I dagens riktlinjer finns bestämmelser om antal resor, typ av fordon, resenärens rätt till placering i fordonet, ensamåkning med mera, d.v.s. vad tillståndet omfattar. Trafiknämnden kan, utöver vad färdtjänstlagen reglerar, i regelverk och riktlinjer besluta om andra villkor t ex antal resor, avgifter etc. Dock måste beslut grunda sig på kollektivtrafiklagen och färdtjänstlagen, d.v.s. att färdtjänsten är en del av den särskilda kollektivtrafiken. Det var 1998 som färdtjänsten frikopplades från socialtjänstlagen. Trafikförvaltningen anser dock att de mjuka frågorna i gränslandet mellan de färdtjänstlagen och socialtjänstlagen bör beaktas.

Huvudprincipen för dagens riktlinjer är:



- Alla färdtjänstberättigade med rätt att åka med taxi får en tilldelning på upp till 198 resor per år. Resenärerna tilldelas, en grundtilldelning på 72 resor, med 18 resor per kvartal. Extra kvartalsresor tilldelas enligt om resenärens saldo efter respektive kvartal understiger 12 resor tilldelas automatiskt ytterligare 32 resor per kvartal. Resor kan sparas mellan kvartal men inte över årsskiften.
- Tillstånd för färdtjänst med specialfordon - Koncept Rullstolstaxi med obegränsat resande, ensamåkning, resa när som helst under dygnet och kundval.
- För särskilda behov kan ansökan om ännu fler extra resor göras.

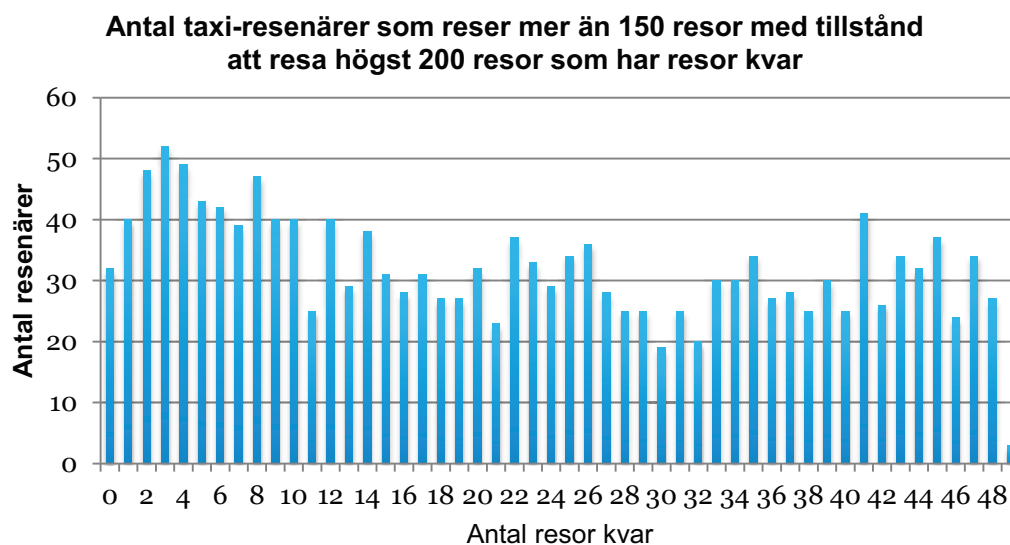
Utöver grundtilldelningen så kan färdtjänstresenär ansöka om extra färdtjänstresor om ändamålet med resorna är av så kallad väsentlig karaktär enligt vad färdtjänstlagen menar. Ändamål som kan ge fler färdtjänstresor till är:

- Arbetsresor
- Resor till vissa studier, till exempel universitetsstudier eller yrkesutbildningar
- Resor till och från barnets förskola, pedagogiska omsorg, fritidshem, förskoleklass, grundskola åk 1-3 och grundsärskola åk 1-3.
- Ett fast förtroendeuppdrag i en ideell, politisk och annan jämförbar organisation.
- Besök hos en närstående eller anhörig, om vård och boende ligger utanför det gemensamma hemmet.

Färdtjänstresenärer får med detta system ansöka om väsentliga resor som de enligt lag har rätt till, istället för att ansökan gäller fritidsresor vilket i lag inte är reglerat.

Tilldelningen av resor är större än utnyttjandet. I diagrammet nedan visas antal resor kvar bland de som har tillstånd för resor med taxi och är tilldelade mer än 150 resor.

I figur 15 visas antal resenärer med taxitillstånd som reser mer än 150 resor och har tillstånd att resa högst 200 resor, d.v.s. har resor kvar som de inte har rest upp. Totalt handlar det 1600 resenärer. Ungefär hälften, 708 personer har endast 20 resor kvar.



Figur 16 Antal taxiresenärer som reser mer än 150 resor med tillstånd att resa högst 200 resor, som har resor kvar. Källa: Trafikförvaltningen, statistik alla färdtjänstresor 2014

I nuvarande riktlinjer har vissa färdtjänstresenärer obegränsad tilldelning resor efter behov. Detta gäller för:

- Personer under 25 år (ca 3550 personer varav 650 inte gjorde någon resa alls under 2014.)
- Personer med tillstånd att resa i specialfordon (koncept rullstolstaxi) (ca 16650 per)
- Personer med tillstånd att resa i liggande transporter (ca 105 personer)
- Personer med tillstånd att undantas från samplanerat resande (3050 personer).

Totalt 3 800 färdtjänstberättigade, d.v.s. 5 % har tillstånd för att åka ensam i taxi och/eller koncept Rullstolstaxi. Av dessa var det ca 650 som under 2014 inte gjorde någon resa alls.

Tillståndet för färdtjänst ger även rätt till fritt antal kostnadsfria resor med kollektivtrafiken i Stockholm. Medresenär får idag följa med gratis i den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänstresenärer gör idag fler resor i den allmänna kollektivtrafiken än färdtjänstresor.

Övervägande delen av tillstånden är tidsbegränsade.

#### 10.2.2 Individuella tillstånd

Med individuella tillstånd menar sektion färdtjänst tillstånd om rätt att sitta fram i taxi, tillstånd för ensamåkning, vintertillstånd (tillstånd för perioden 1 november till 30 april) eller i form av resor. I dagsläget tilldelas främst individuella tillstånd i form av antal resor. Idag är det få personer som har vintertillstånd. Mer flexibla och individuella tillstånd är svåra att finna praktiska lösningar för, varken för den sökande eller för trafikförvaltningen att administrera.

#### 10.2.3 Färdtjänstillstånd till unga

I dagens färdtjänst reser alla under 25 år efter behov, d.v.s. utan några reserestriktioner varken i taxi eller i koncept rullstolstaxi.

Barn upp till 12 år har alltid rätt till ledsagare och barn under 7 år får inte resa ensamma.

#### 10.2.4 Utomlänsresor

Halva grundtilldelningen av resor kan bytas ut mot utomlänsresor. Det är resor i annat län t ex under en semester enligt i kommunen gällande villkor och egenavgifter. Egenavgiften ska faktureras enligt samma princip som i egna länet, men idag finns ingen teknisk lösning eller systemstöd för hantering av utomlänsresor varför färdtjänstresenärerna aldrig faktureras för dessa resor. Trafikförvaltningen står för hela kostnaderna.

I utredningen föreslås en omgående lösning, att i faktureringssystemet införa rutin för denna hantering.

#### 10.2.5 Missbruk i färdtjänsten

Sektions färdtjänst för statistik över inkomna ärenden om kända missbruk av färdtjänstlegitimationen. I snitt rapporteras 1-2 fall per vecka med personer som fastnat i kontroll nyttjande ett färdtjänstkort tillhörande annan person. Mörkertalet är dock stort så någon exakt uppgift om fuskets omfattning finns inte. Nyttjandet bedöms var dels rent

missbruk av färdtjänstkort men även okunskap om att färdtjänstkortens Accessdel är personlig till skillnad mot den allmänna kollektivtrafikens Accesskort.

Idag finns ingen funktion för att spärra färdtjänstkort. Det finns inte något systemstöd för att kontrollera eller spärra kort.

Förutom att kort missbrukas finns ett relativt stort antal personer som inte betalar sina fakturor. Enligt tidigare beslut få de förfallna fakturorna inte skickas från inkasso till Kronofogden. För de personer som inte betalt finns inte heller möjlighet att spärra kort. Effekten blir att personerna reser som vanligt och underlåter att betala egenavgift för sina resor. Enligt trafikförvaltningens jurister finns ingen grund för att inte hantera färdtjänstresenärer annorlunda än andra resenärer inom kollektivtrafiken varken gällande hantering av förfallna fakturor eller att spärra kort.

#### 10.2.6 Framtida färdtjänsttillstånd

Dagens uppdelning av beslut om tillstånd och beslut om tilldelning av resor separeras mer tydligt.

*Del 1* – Tillstånd om färdtjänst enligt färdtjänstlagen, d.v.s. rätt till färdtjänst och rätt till ledsagare. Grundtilldelning av resor flyttas till *Del 2* – tilldelning av resor och individuella behov.

*Del 2* – Tilldelning av alla resor och individuella behov. Både grundtilldelning av väsentliga resor och resor enligt beslutade riktlinjer.

Förslaget underlättar en mer individuell hantering av tilldelning av resor och andra behov den färdtjänstberättigade har.

### 10.3 Resetilldelning i framtida färdtjänst

Antalet resor per resenär ökar bland de som har tillstånd för koncept Rullstolstaxi, så även resornas längd. De som åker mer än 500 resor per år gör betydligt längre resor än de som gör färre resor.

Resandet inom färdtjänsten idag varierar för olika färdtjänstkunder från 0-3070 resor per år. 19 000 gjorde 2014 ingen resa alls med färdtjänsten med taxi eller specialfordon.

- 21 900 färdtjänstresenärer gjorde högst 10 resor under året.
- 19 300 färdtjänstresenärer gjorde 11-36 (grundtilldelning) resor under året.
- 8 600 färdtjänstresenärer gjorde 37-72 resor under året.
- 7 200 färdtjänstresenärer gjorde 73-150 resor under året.
- 2 300 färdtjänstresenärer gjorde 151-198 resor under året.
- 1 100 färdtjänstresenärer gjorde 199-300 resor under året.
- 1 100 färdtjänstresenärer gjorde 301-500 resor under året.
- 300 färdtjänstresenärer gjorde 501-700 resor under året.
- 200 färdtjänstresenärer gjorde mer än 700 resor under året varav 55 färdtjänstresenärer gjorde fler än 1000 resor.

Se mer detaljerad beskrivning i Bilaga 1 Basfakta.

En utgångspunkt i utredningen har varit att rättigheterna till att resa färdtjänst med taxi i större grad ska vara likvärdigt med resande med specialfordon (för vilka ett eget

koncept, Rullstolstaxi<sup>62</sup>, skapats som starkt avviker från färdtjänstresor med taxi). En annan utgångspunkt har varit analys av framtida utveckling utifrån prognos om ökat antal äldre i Stockholms län, ökat antal resor samt längre resor med Rullstolstaxi. Det fria resandet i koncept Rullstolstaxi i kombination med ensamåkning och bokning av resa enligt samma princip som vanlig taxi har drivit kostnaderna i färdtjänsten. 35 personer med färdtjänstillstånd för Specialfordon och då automatiskt koncept Rullstolstaxi genomförde i snitt 1 367 färdtjänstresor per år (3,75 resor per dag) som per person kostade mer än 500 000 kr per år.

Inom ramen för utredningen har fyra alternativa på förslag på resetilldelning inom färdtjänsten har studerats.

Alternativ 1 – Resor efter behov

Alternativ 2 – Friare resande för alla men med ett maximalt antal resande

Alternativ 3 – Tillstånd begränsade till visst geografiskt område.

Alternativ 4 – Differentierade tillstånd

### ***Alternativ 0 -Dagens färdtjänst***

- Ökat resande speciellt inom koncept Rullstolstaxi

Med en resandeökning bland befintliga färdtjänstresenärer, ökad befolkningsmängd med högre andel äldre samt en minskad kostnad pga. senaste upphandlingen beräknas kostnaderna för dagens trafikupplägg att öka med ca 200 mnkr.

### ***Alternativ 1 - Resor efter behov (tillstånd för obegränsat resande)***

Fördelar:

- Mindre administration för Trafikförvaltningen
- Mindre administration och väntande på besked för färdtjänstresenären.
- Ökad rättvisa för alla färdtjänstresenärer
- Enklare för alla färdtjänstresenärer

Nackdelar:

- Ökade kostnader
- Det finns en risk för att antalet resor ökar bland färdtjänstresenärer med tillstånd för resor med taxi.

Obegränsat resande är inte liktydigt med koncept Rullstolstaxi där fritt resande är en av fler parametrar. Fritt resande kan styras av restider, reslängd, ärende, samåkning, kundval mm. I förslaget nedan utgår vi från att all trafik ruttläggs och att alla resor beställs via en gemensam beställningscentral. Effekten av fritt resande är ändå ökande kostnader för färdtjänsten.

Arbetspendlare som arbetar heltid gör ca 440 resor till och från arbetet under ett år. Färdtjänsten enligt lag reglerar rätten att resa till och från arbetet, men ej i tjänsten. För dessa resor ansvarar arbetsgivaren.

---

<sup>62</sup> Koncept Rullstolstaxi innehåller, obegränsat resande, resa när jag vill, resa ensam, ingen samplanering, mycket kort förbeställningstid och kundval.

Färdtjänstresenärer med tillstånd för obegränsat resande (2014) reste i snitt 2,7 resor per dag.

Obegränsat resande bedöms öka antalet resor i färdtjänsten bland vissa färdtjänstresenärer. Obegränsat antal resor för alla som tilldelas färdtjänsttillstånd skulle minska det administrativa arbetet med hantering av tillståndsärenden inom Färdtjänstservice<sup>63</sup> i viss omfattning. Handläggningstiden skulle minska samt att det med stor sannolikhet skulle leda till att färre handläggare krävs för att klara arbetet. För att upprätthålla hög kvalitet i trafiken kommer systemet att kräva mer uppföljning. Omfördelning av tjänster kan därmed ske.

***Alternativ 2 Fritt resande upp till 700 resor.***

Möjlighet att resa 700 resor per år innebär 1,9 resor varje dag hela året.

***Alternativ 2 Fritt resande upp till 500 resor + väsentliga resor.***

***Alternativ 2 Fritt resande upp till 300 resor+ väsentliga resor.***

***Alternativ 3 – Tillstånd begränsade till visst geografiskt område.***

I dagsläget finns ingen geografisk begränsning i tillståndet mer än Stockholms län, men som tidigare beskrivet är egenavgiften avståndsrelaterad. Eftersom majoriteten av alla färdtjänstresor är under 30 km, i genomsnitt 16 km är ett förslag som analyserats att tillstånden skulle vara reglerade till den färdtjänstberättigades närområde. Vid närmare analys av för- och nackdelar föll förslaget bort tidigt då det skulle skapa mer administration och skapa besvär både för de färdtjänstberättigade och trafikförvaltningen. Vidare har förslaget bedömts mycket svårkommunicerbart och skapa problem även för transportörer. Förslaget har därför inte beräknats utan bedömts vara ett alternativ som inte är genomförbart.

***Alternativ 4 – Differentierade tillstånd***

Med differentierat tillstånd menas i detta förslag olika servicegrader olika tidpunkter på dygnet.

Ålderdomligt trafikhanteringssystem, regelverk, ensamåkning, kundval och stort antal resor under rusningstid är kostnadsdrivande faktorer. Kundval oavsett modell kräver en enligt gjorda studier en överkapacitet<sup>64</sup>. För att även upprätthålla hög kvalitet men även har fokus på resurseffektivitet är differentierat tillstånd en möjlighet. Förslaget byggde på t ex:

1. Samåkning obligatorisk vid arbetsresor. För fritidsresor kan friare val av resor göras.  
eller
1. Samåkning obligatoriskt vissa tider på trafikdygnet.  
eller
2. Differentierade egenavgifter för resor beroende på när resan sker.

---

<sup>63</sup> Intervju Martin Jägerbert, 2014-11-10

<sup>64</sup> Se underlagsrapport Kvalitet och kundval

Förslaget bedömdes som Alternativ 3 för komplicerat och svårt att sätta rätt gränser och vilka som skulle kunna söka för avvikelse att förslaget förkastades på tidigt stadium och har därför inte beräknats.

#### 10.4 Förhållandet mellan färdtjänst och sjukresor

I tidigare fattat beslut gäller att färdtjänstresenärer inte behöver söka sjukresor utan åker sjukresor på färdtjänstkortet. En god tanke, men effekten är att sjukresor görs inom färdtjänsten och att kostnaderna belastar färdtjänstens verksamhet och inte sjukvårdsförvaltningens. Drygt 22 % av alla resor med färdtjänsttaxi 2015 var sjukresor. Även sjukresor med koncept Rullstolstaxi ökar till knappt 20 % år 2015. Mörkertalet av hur många sjukresor som görs inom färdtjänsten utöver detta är stort. Hur många sådana resor som görs under ett år kan med dagens redovisnings och uppföljningssystem inte registreras. Ett skäl till att färdtjänstresenärerna åker färdtjänst i stället för sjukresa är att egenavgift och högkostnadsskydd är betydligt högre i sjukvården. Ett sätt att få en uppfattning av hur stor mörkertalet är, är att studera antal resor som går till och från sjukvårdsinrättningar. Statistiken ger inte sanningen eftersom färdtjänstresor kan göras till anhöriga på sjukhus och egna besök som inte klassas som sjukresa, men statistiken kan ge en uppfattning.

För att säkerställa att kostnaderna för sjukresor respektive färdtjänst belastar rätt konto och budget finns fler alternativ:

1. Budgeten för sjukresor överförs till trafikförvaltningen.
2. Resor med färdtjänst begränsas till adresser utanför sjukvården.
3. Den automatiska rätten att åka sjukresor på färdtjänstkortet tas bort. Frågan bör utredas gemensamt med hälso- och sjukvården.
4. Samtliga resor i färdtjänsten som går till eller från sjukinrättning faktureras sjukvården.

Punkterna 1,2 och 4 bedöms i nuläget svåra att finna fungerande lösningar på. Det tänkbara alternativet för att styra reskostnaderna till rätt förvaltningsbudget är alternativ 3.

#### 10.5 Servicelöfte

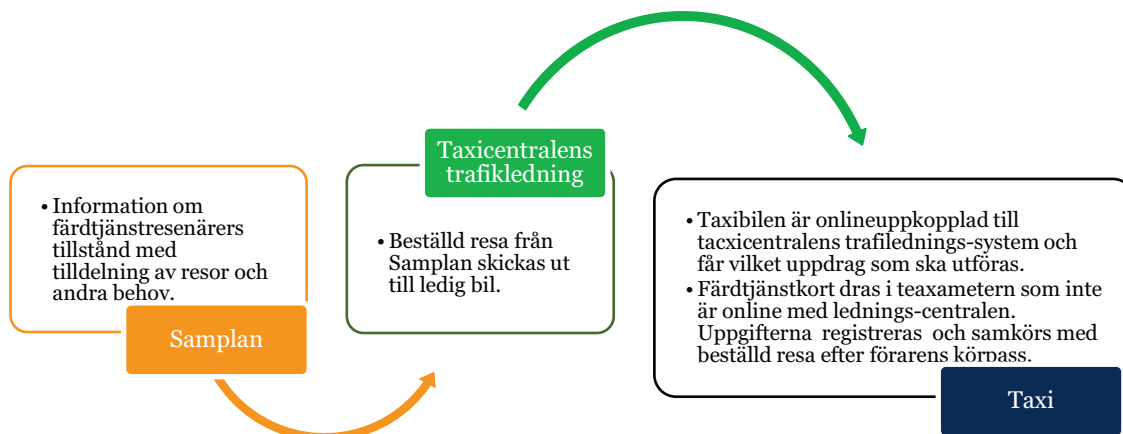
I riktlinjer och övriga grundförutsättningar ingår trafikförvaltningens servicelöften till färdtjänstresenärerna. Servicelöften består av kvalitetsnivåer till kund, t ex omvägstid, väntetider etc. Servicelöften är den del av färdtjänstens riktlinjer som beskriver färdtjänstresenärens rättigheter och skyldigheter. En tydlighet som gör att resenärerna vet vilka förväntningar de kan ha på resor i färdtjänsten. Idag upplev en viss otydlighet kring detta. Genom tydligt formulerade servicelöften kan en stor del av klagomålen kring resorna undanröjas.

#### 10.6 Färdtjänstkortet

Tre olika typer av kort är giltiga för resa i färdtjänsten, färdtjänstkort, sjukreskort och tjänstekort. I denna utredning hanteras färdtjänstresor varför en avgränsning till studie av färdtjänstkortet gjorts. Färdtjänstkortet i dagens användning visar på rätten att resa med färdtjänsten. Kortet är kopplat till färdtjänstresenär och de tilldelade resor personen har. Informationen finns i Samplan. När resa görs i taxi registreras resan i taxameter som inte är online mot informationen i Samplan. Det är först efter föraren avslutat sitt körpass som utförd resa kopplas till färdtjänstresenärens tillstånd.



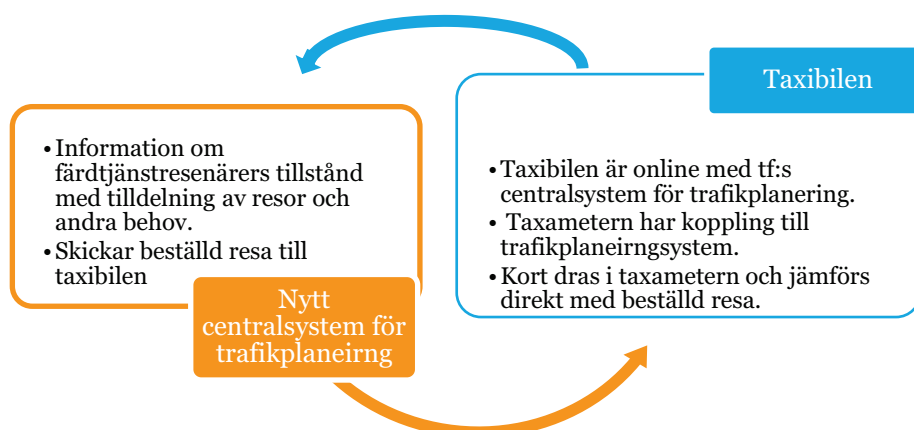
Dagens färdtjänstkort består av två sidor. Ena sidan som består av färdtjänsttillståndet, personuppgifter med foto och magnetremsa. Den andra sidan är accesskort laddat med fri tillgång till den allmänna kollektivtrafiken. Accesskortet läses av trådlöst med RFID standard. Dagens taxametrar i taxibilarna kan inte hantera trådlös överföring av uppgifter. Frågan bör belysas djupare i kommande studie inför upphandling av nytt trafikhanteringssystem.



Figur 17 Dagens registrering av beställda resor och utförda resor

En framtida målsättning för det kombinerade Färdtjänstkortet med Accesskort på ena sidan för registrering av resor i den allmänna kollektivtrafiken och färdtjänstkort med magnetremsa på andra sidan för registrering av färdtjänstresor är ett kombikort där alla resor kan hanteras trådlöst. Taxametrar på marknaden är ännu inte förbedda på trådlös korthantering.

Mer detaljerad beskrivning av resetilldelning finns i kapitel 10.2.1.



Figur 18 Bokning och registrering av resa i framtida färdtjänst

Om regelverk, tilldelning och trafikplanering finns i ett och samma system ökar kontrollfunktionen att beställd resa genomförs enligt det tillstånd färdtjänstresenären har. I trafikhanteringssystemet kan även arbets- och skolresor kopplas till vissa adresser



och endast tillåtas mellan dessa adresser. Vid bokning av resa kan beställningscentralen se vilka resor respektive färdtjänstresenär har rätt att göra. Förslaget hanterar inte sjukreskort och tjänstekort.

## 10.7 Nya riktlinjer

I riktlinjerna regleras förutsättningarna för hur färdtjänsten i Stockholms län ska utföras. I samband med att eventuella beslut om i denna utredning föreslagna åtgärder tas kommer befintliga riktlinjer att behövas uppdateras. Riktlinjerna styr utfallet av hur färdtjänstresorna genomförs och därmed kostnaderna för densamma. Förslag på förändringar i riktlinjerna kan effektivisera färdtjänsten oberoende av hur trafiken organiseras och planeras. Se tabell nedan. Riktlinjerna ska då gälla alla resor med färdtjänsten.

I riktlinjer regleras bl. a extraservice till resenärerna. Den extra service som finns idag, d.v.s. tjänst som avviker från huvuduppdraget att köra resenär mellan två adresser är för färdtjänstberättigade med tillstånd att åka med koncept Rullstolstaxi att bli hämtad och lämnad vid lägenhetsdörr. Denna extraservice måste den färdtjänstberättigade meddela vid beställningstillfället. Resenären betalar inget extra för tjänsten utan den kostnaden står trafikförvaltningen för. Vid sjukresor går det också att boka extra service.

I utredningen föreslås att färdtjänstens riktlinjer omformuleras till att tydligare även riktas till färdtjänstresenärerna som informationskälla, speciellt med tydligt formulerade servicelöften.

## 10.8 Förslag på och effektbedömning av förslag– före resan

Nedan beskrivs föreslagna åtgärder, deras bedömda effekt och synpunkter från referensgrupperna.

Skala bedömning:

|                      |            |            |            |
|----------------------|------------|------------|------------|
| --                   | -          | +          | ++         |
| Ingen/Negativ effekt | Låg effekt | God effekt | Hög effekt |

| Förslag           | Namn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Status     | Resenärs-<br>nytta | Resurs-<br>effektivitet |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Förslag 12</b> | <b>Transparent ansökningsprocess Tydliggöra hantering av Färdtjänstillståndets två delar, tillstånd och resetilldelning</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Förändring | ↑                  | ↑                       |
| Argument          | Se kapitel 10.1.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                    |                         |
| Synpunkter        | Referensgrupp Resenär menar att ansökningstiderna är långa och att de inte har information om var ärendet ligger i tillståndprocessen. Deras kontaktperson idag finns på kommunerna och handläggarna där har liten kunskap om ärendet efter det är skickat till trafikförvaltningen för beslut. Intresseorganisationerna har ställt sig positiva till alla former som kan bidra till enklare hantering av resetilldelning och justeringar av sin tilldelning av resor. |            |                    |                         |
| Bedömd effekt     | Enklare och snabbare ansökningsprocess, med färre samtal från de färdtjänstsökande. Det finns idag inget riktigt jämförbart hanteringssätt, men förslaget bedöms efter diskussion intern kunna ge snabbare process och minskad administration.                                                                                                                                                                                                                         |            |                    |                         |
| <b>Förslag 13</b> | <b>Anpassning av Stockholms läns landstings</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Förändring | ↑                  | ↑                       |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |                                                                                       |                                                                                       |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <b>riktlinjer för färdtjänsten till ett tydligare styrdokument.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ring       |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Argument</i>      | Riktlinjerna är och bör inte som det står i nuvarande riktlinjer i huvudsak vara ett stöd för de kommunala handläggarna utan föreslås utformas med tydligt ur ett resenärsperspektiv. Här ska tydligt kunna utläsas vad som gäller för färdtjänsten i Stockholms län. I riktlinjerna tydliggörs att färdtjänsten är en del av den särskilda kollektivtrafiken, att färdtjänst är till för persontransporter.                                                                                                          |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Kundtjänst menar att vissa delar i riktlinjerna idag lämnar utrymme för tolkning. Diskussioner med resenärer uppstår kring hur vissa meningar ska tolkas. Färdtjänstresenärerna är i vissa fall osäkra på vilka regler som gäller för färdtjänsten.                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Tydliga, lättkommunicerade riktlinjer förenklar för färdtjänstresenärerna, minskar samtal om tolkning av riktlinjerna till kundtjänst och gör det enklare att åka med färdtjänsten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 14</b>    | <b>Färdtjänstresor går endast mellan beställd startadress och måladress. Via- resor är endast tillåtna för att hämta/lämna barn på förskola/skola eller liknande verksamhet.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Förändring |    |    |
| <i>Argument</i>      | För att tydliggöra den särskilda kollektivtrafikens uppdrag. Viktigt att poängtera att resa adress till adress inte gäller direktresa utan att vägen precis som i den allmänna kollektivtrafiken gör omvägar för att andra ska kunna åka med.                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Viss otydlighet finns bland färdtjänstresenärer vad som menas med via-resa och vilka som kan göra dessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Färre diskussioner om vad och för vilka ändamål via-resor kan göras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 15</b>    | <b>Medresenär:</b><br>1) Reser samma sträcka som färdtjänstresenär.<br>2) Betalar samma egenavgift som färdtjänstresenären.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Förändring |  |  |
| <i>Argument</i>      | Regeln gäller idag men har inte tydliggjorts i riktlinjerna. Visst avvikelse har anmälts, d.v.s. hämta person på vägen etc. Anpassning till regler för medresenär i andra län.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkt</i>      | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Tydliggörande kommer att minska kostnaderna i viss utsträckning men möjliggöra bättre ruttplanering och samåkning. Så enkla och liktydiga regler som möjligt för alla som reser med färdtjänsten. Som medresenär finns inte krav på att person ska vara färdtjänstresenär behjälplig så reducerat pris är inte befogat.                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 16</b>    | <b>Justering av riktlinjer gällande:</b><br>1. Kollin -Två kollin får medtagas, dock ej mer än vad färdtjänstresenären eller ledsagare/medresenär kan bära till taxin.<br>2. Antal medföljande personer -(ledsagare, medresenär och barn)                                                                                                                                                                                                                                                                             | Förändring |  |  |
| <i>Argument</i>      | Regelverk måste tydliggöras att färdtjänst är särskild kollektivtrafik, inte service till och från fordonet. En person med tillstånd för färdtjänst får utan extra avgift ta med sig barn och syskon som inte fyllt 18 år. Den särskilda kollektivtrafiken inkluderande färdtjänsten är kollektivtrafik och bygger på att personer med särskilt tillstånd ska kunna resa tillsammans. För att ruttplanering ska få bra effekt föreslås att antal personer varje färdtjänstresenär får ta med sig på resan fastställs. |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Referensgrupp resenär påtalar problemet med utrymme för flera stora rollatorer. Många gånger skadas dessa då de trängs ihop i bagageutrymmet på bilen. Referensgrupp resenär önskar att hela familjer ska kunna åka färdtjänst tillsammans.                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Färre klagomål på förare för bristande service. Ökad samåkningseffekt då fler personers kolli kan lastas i bilen. Bättre ruttplanerings- och samåknings effekt vilket leder till lägre kostnader. Idag finns ingen statistik på hur många som följer med nuvarande                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                       |                                                                                       |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                                                                                       |                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | färdtjänstresenärer varför en effekt av förslaget inte kan räknas fram, utan den uppskattas ge de positiva effekter som beskrivits.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 17</b>    | <b>Möjligheten att spärra färdtjänstkort samt skicka obetalda fakturor gällande färdtjänstresors egenavgifter från inkasso till Kronofogden.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ny         |    |    |
| <i>Argument</i>      | För att minska missbruk av färdtjänstkort föreslås att korten efter längre missbruk kan spärras för fritidsresor och endast tillåtas användas för de s.k. väsentliga resorna. Nya systemstöd krävs. Identifiering av arbets-/skolresor kan vara att färdtjänstresenärerna får uppge start och måladress för dessa resor och att inga andra resor tillåts. Uppgifterna läggs in i resenärens kundprofil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Storleken på antal obetalda fakturor är inte känd, men upplevs av sektion färdtjänst som stor. Rättighetsprincipen återopas. Att det ska vara möjligt att fortsätta och åka i den särskilda kollektivtrafiken men att åtgärder vidtages i den allmänna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Om systemet inför beräknas obetalda fakturor att minska.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 18</b>    | <b>Alternativ 2B Fritt resande med tak på 500 resor+ väsentliga resor. De 500 resorna fördelas ut månadsvis.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Förändring |    |    |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 10.2.6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Se ovan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | <p>525 st. av 2014 års färdtjänstresenärer, dvs 1%, reste fler än 500 resor. Snittkostnad/resa var 402 kr/resa. Denna grupp gör tillsammans 125 000 resor utöver 500 resor per år, till en kostnad om drygt 50 mnkr. De kommer att påverkas av den föreslagna resetilldelningsnivån.</p> <p>Om kundvalsmodell "Val av transportör" införs beräknas kostnaderna år 2020 öka med ca 200 mnkr och utan kundval en reducering av kostnaderna med ca 50 mnkr.</p> <p>195 st. av 2014 års färdtjänst resenärer reste fler än 700 resor.</p> <p>4,4 % av de 61 000 färdtjänstresenärerna som år 2014 gjorde någon resa med färdtjänsttaxi eller specialfordon gjorde fler än 198 resor. 3 % har gjort fler än 300 resor, 1 % gör fler än 500 resor, 0,3 % gör fler än 700 resor och 0,09 % gör fler än 1000 resor. Ca 19 000 gjorde inga resor alls under med färdtjänsten med taxi eller specialfordon (inklusive rullstolstaxi) under 2014.</p> |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 19</b>    | <b>Ny Kundprofil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Förändring |  |  |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 8.6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | Färdtjänstresenärerna har via referensgrupp resenär framfört problem med att få information om ansökningsprocess, klagomålsärenden, information till förare om speciella behov mm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Nöjdare och tryggare färdtjänstresenärer, tydligare information och ökad transparens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 20</b>    | <b>Översyn av utformning av färdtjänstkort</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Förändring |  |  |
| <i>Argument</i>      | I flera län används inte färdtjänstkort utan färdtjänstresenärer uppger bara sitt personnummer alternativt visar vanligt leg. Hur frågan ska hanteras i Stockholms län bör utredas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Synpunkter</i>    | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <i>Bedömd effekt</i> | Enklare administration. Minskat fusk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                                                                                       |                                                                                       |
| <b>Förslag 21</b>    | <b>Regeln att färdtjänstresenärer automatisk har rätt till sjukreskort/sjukresa bör utredas.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Förändring |  |  |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 8.5.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                       |                                                                                       |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Synpunkter</i>    | Intresseorganisationerna har genom Referensgrupp Resenär framfört problem med två olika egenavgifter för resenärer som åker samma taxi.                                                                                         |
| <i>Bedömd effekt</i> | Färdtjänstens budget belastas idag med kostnader för resor som egentligen är sjukresor. I vilken omfattning är idag inte känt. Kostnaderna för sjukresor hamnar på färdtjänstens budget istället för på sjukvårdsförvaltningen. |

## Under resan

### 11 Att resa med färdtjänsten

#### 11.1 Trafikplanering med ruttplanering

I kapitel 9 beskrivs den i utredningen föreslagna inriktningen för planering och utförande av färdtjänsten i framtiden. I detta kapitel hanteras frågor i nära samband och som i vissa fall påverkas av val av modell för trafikplanering och drift.

#### 11.2 Samåkning/Samplanering

Samåkning är detsamma som att resenärer åker tillsammans till skillnad mot samplanering som är ett sätt att logistiskt lägga samman köruppdrag. Huvudsyfte med fordonsresurser. Ruttplanering är en utvecklad form av samplanering.

I föreslagna Servicelöften till kund regleras restriktioner för omvägens längd i tid. Se servicelöften i kapitel 10.5. Samplanering med samåkning respektive ruttplanering bedöms utifrån utvärdering av lång erfarenhet i flera andra städer som kostnads-effektiva.

#### 11.3 Resegaranti/Förseningsersättning

Resegaranti funktionen för färdtjänsten avviker från vanlig definition av resegaranti. Se Kapitel 3 Definitioner. I Stockholms läns färdtjänst består "Resegaranti" av att beställa ersättningsfordon om beställd bil är mer än 20 minuter försenad. Resegarantin fungerar idag som beställningscentral dit resenärer ringer, en speciell beställningscentral just för dessa tjänster. Ansvar ligger på resenären att meddela att beställt fordon är försenat eller uteblivit. Resenären har även rätt att avbeställa resan, samt att välja att själv lösa sitt problem utan att kontakta beställningscentral "Resegaranti". Om resenär löser problemet själv och bokar egen taxi får resenären betala och därefter begära ersättning för taxiresorna. Hantering och bedömning av dessa äskanden om ersättning hanteras inte av funktionen "Resegaranti" utan av funktionen Kundtjänst. I och med beslut om outsourcing av kundtjänsten kommer ersättningsärendena att ligga hos denna externa part. För att underlätta uppföljningen kompletterar ett separat system, GIS Karta, Skala nuvarande trafikhanteringssystem, Samplan.

Tjänsten för den så kallade Resegarantin, d.v.s. beställningscentral som tar emot samtal från kunder vars beställda fordon uteblivet eller blivit försenade mer än 20 minuter kommer från och med oktober 2016 hanteras av Färdtjänstens kundtjänst enligt avtal vid outsourcing av tjänsterna.

#### 11.4 Bil på gatan

Kunder som har ett beviljat tillstånd kan idag om reseprofilen tillåter det ta en "bil på gatan". Endast fordon som har avtal med trafikförvaltningen tillåts utföra dessa resor.

Föraren registrerar en "bil på gatan" resa direkt i trafikhanteringssystemet vilket ger möjlighet till fortsatt utnyttjande av det aktuella fordonet. På detta vis slipper kunden göra utlägg för hela kostnaden av transporten och trafikförvaltningen får möjlighet att minska hanteringen av kvitton som kunderna skickar in.

Möjligheten att även fortsättningsvis kunna ta "bil på gatan" föreslås finnas kvar, men att förenkla reglerna för detta. För att resenärerna lättare ska kunna urskilja de taxifordon som är avtalade för att köra färdtjänst bör markeras med en större dekal än dagens.

Betalning av resa föreslås förändras så att resa faktureras i efterhand precis som övriga färdtjänstresor, dock att kostnaden om 50 % av taxameterbeloppet kvarstår. Undantag ska kunna ges till vissa färdtjänstresenärer med speciella behov t ex epileptiker. Detta måste finnas angivet i kundprofilen att person har denna rätt och att föraren kan se detta när kort dras i bil.

### 11.5 Kopplade resor

Med kopplade resor menas att färdtjänstresan delas upp i fler delresor med omstigning mellan färdtjänstfordon och allmän kollektivtrafik. Det skulle kunna vara en resa från Österskär till Skogskyrkogården. Resan skulle då kunna vara färdtjänsttaxi från adress i Österskär till Roslagsbanan och färdtjänsttaxi från Östra Station till Skogskyrkogården. För att kunna utföra denna typ av resor behöver resenären en hög grad av personligservice längs hela resekedjan och det fordras en IT- och fysisk infrastruktur som måste tillgänglighetsanpassas i större omfattning än idag. Kunskap om fungerande hissar är avgörande vid denna typ av resor. Fokus på ett "hela resan" perspektiv är extra viktigt för att resan ska fungera tryggt och smidigt. Avgörande faktorer för att kopplade resor ska fungera är att:

För att tidspassning mellan fordonsslag ska fungera, d.v.s. att byten från taxi till buss/tåg och tvärtom, måste tiderna stämma, så att resenärer slipper långa väntetider.

Det finns fungerande omstigningspunkter, där byte och överlämning mellan olika transportörer enkelt och smidigt kan ske. Vid behov måste exempelvis taxi ha tillstånd att köra in och hämta/lämna på bussterminal. Det måste finnas angöringsplatser för taxi i direkt anslutning till stationsentréer.

Behov av större personella resurser i den allmänna kollektivtrafiken, en systematiserad enhetlig organisation för fler ledsagare, assistenter och annan servicepersonal runt om i länet.

Önskemål finns även från färdtjänstresenärerna om möjligheten till garanterad sittplats.

En befarad begränsning av effekten av kopplade resor är att ruttplaneringen blir mindre effektiv om taxi ska möta upp vid buss/tåg beroende på dels svårighet med tidspassning för den kund som är samplanerad med en resenär som ska till/från tåg och dels möjligheten att taxiföraren ska kunna fungera som ledsagare mellan taxi och annat fordonsslag. Den möjligheten försvinner om annan resenär finns i taxibilen. Den önskade kostnadseffektiviteten och det ökade användandet av den allmänna kollektivtrafiken av färdtjänstresenärer kan starkt befaras att utebli.

I denna utredning föreslås inte att fokus läggs på kopplade resor eftersom vi bedömer att ruttplanering skapar en större besparingseffekt. Undantag görs för resor längre än 30 km och där huvuddelen av resan kan göras i ett trafikslag inom den allmänna kollektivtrafiken.

## 11.6 Ledsagare och Ledsagning

Inom färdtjänst finns två närliggande begrepp med olika innebörd. Det är "ledsagare" och ledsagning".

*Ledsagare i färdtjänst:* Om funktionsnedsättningen gör att resenären har behov av hjälp under själva resan utöver den service som föraren kan ge, kan han eller hon få rätt att ta med sig ledsagare.

*Ledsagning i den allmänna kollektivtrafiken:* Personer med funktionsnedsättning, i huvudsak personer med synnedsättning, kan beställa ledsagning vid stationer vid byte mellan färdmedel. SL är anslutna till Ledsagningsportalen, som är ett system som hjälper trafikföretagens personal och resebyråanställda att beställa ledsagning i samband med bokning av resa. Inom SL-trafiken finns det möjlighet att beställa en ledsagare på många av de stora knutpunkterna där byte kan göras mellan buss och tunnelbana, pendeltåg eller annat tåg. Förslag på utveckling ingår inte i denna utredning.

Begreppen är desamma även i övriga län, men det skapar viss förvirring bland färdtjänstresenärerna. Vidare är det i huvudsak personer med synnedsättning som har tillgång till ledsagning. Fler andra färdtjänstkategorier skulle ha behov av denna tjänst.

## 11.7 Förslag på och effekter av åtgärder

|                      |                  |              |            |
|----------------------|------------------|--------------|------------|
|                      |                  |              |            |
| Ingen/Negativ effekt | Marginell effekt | Medel effekt | Hög effekt |

| Nr                   | Förslag                                                                                                                                                                                                                                                                          | Status                      | Bedömd resenärs-<br>nytta | Bedömdf<br>kostnads-<br>effektivitet |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| <b>Förslag 22</b>    | <b>Resegarantifunktionen renodlas, döps om till Förseningsersättning. Jämställs tydligare med resegaranti inom den allmänna färdtjänsten.</b>                                                                                                                                    | <i>Förändring</i>           | ↑                         | ↑                                    |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 11.12.                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |                           |                                      |
| <i>Synpunkter</i>    | Resegarantifunktionen med att kund ska ringa och beställa ny bil om beställd inte kommit inom 20 minuter fungerar inte tillfredställande. Väntetiderna i resegarantitjänstens beställningscentral upplevs som långa.                                                             |                             |                           |                                      |
| <i>Bedömd effekt</i> | Resegaranti fungerar idag som en annan beställningscentral än den de ringer till först. I nytt trafikhanteringssystem med funktionen omdirigering av fordon kan ske i trafikhanteringssystemet. Om fordonsplanering sköts av taxientreprenörerna kvarstår Resegarantin som idag. |                             |                           |                                      |
| <b>Förslag 23</b>    | <b>Enklare och ökade möjligheter för "Bil på gatan"</b>                                                                                                                                                                                                                          | <i>Förändring</i>           | ↑                         | —                                    |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 11.11.4.                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |                           |                                      |
| <i>Synpunkter</i>    | Referensgrupp Resenär har haft synpunkter på svårighet att ta bil på gatan. Vissa funktionsnedsatta har akuta behov att ta bil vid vissa tillfällen. Detta borde ingå i egenavgiften.                                                                                            |                             |                           |                                      |
| <i>Bedömd effekt</i> | Ökad kundnöjdhet och enklare hantering.                                                                                                                                                                                                                                          |                             |                           |                                      |
| <b>Förslag 24</b>    | <b>System med kopplade resor utvecklas inte i detta skede. För resor över 30 km bör dock möjligheten övervägas att större delen av resan görs i ett trafikslag inom den allmänna kollektivtrafiken.</b>                                                                          | <i>Marginell förändring</i> | ↓                         | ↗                                    |
| <i>Argument</i>      | Se kapitel 11.5.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |                           |                                      |
| <i>Synpunkter</i>    | Införandet av mer systematiska system med kopplade resor bedöms av färdtjänstresenärerna som svårt och kräver mer ledsagning, ökad tillgänglighet i terminaler mm.                                                                                                               |                             |                           |                                      |



Strategisk utveckling  
*Planering*RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|                      |                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | Genom upplysning om resealternativ kan frivilliga val av kopplade resor att stimuleras. |
| <i>Bedömd effekt</i> | -                                                                                       |

Regler för när ersättning och ny bil kan beställas utgår från samma principer som för den allmänna kollektivtrafiken.

Idag är det önskvärt att föraren ringer och meddelar en försening. Föraren ska vänta i minst fem minuter på hämtadress, om resenären inte finns på plats ska föraren även försöka kontakta resenären via telefon om möjligt, innan föraren lämnar adressen. Vid vetskap om minst 10 minuters försening ska resenären informeras om förseningen, resenären har då även möjlighet att vänta inne i bostaden till dess att taxibilen kommer fram och föraren återigen kontaktar resenären vid ankomst. I utredningen föreslås att begreppet Resegaranti byts ut mot SLs nya begrepp "Förseningsersättning", renodlas och får samma innebörd som den allmänna kollektivtrafikens. Att ha fler funktioner inom begreppet resegaranti skapar förvirring.

Hur hantering av beställning av ersättningsfordon sker beror på vilken form av trafikplanering som väljs.



## Efter resan

### 12 Kundsynpunkter

Ett växande antal färdtjänstberättigade upplever att färdtjänsten i Sverige har försämrats de senaste 10 åren, vilket också ett flertal rapporter visat. Samtidigt visar mätningar av färdtjänsten inom Stockholms län att kundnöjdheten är hög och ligger 2016 på 85 % (allmän kollektivtrafik ligger på ca 70-75%). Upplevda försämringar i färdtjänsten är handlar om allt från avslag på ansökningar, dålig tillgänglighet, långa väntetider, problem med samåkning och lång framförhållning vid beställningar av resor och framför allt förarnas beteende.

Resenärernas åsikter om hur verksamheten fungerar kan påvisa svagheter och bidra med värdefull information för den strategiska planeringen för trafikförvaltningen. Viktigt är därför att kundsynpunkter och klagomål hanteras som värdefulla förbättringsförslag och inspel till utveckling av färdtjänsten och bidrar dels till nöjdare kunder och dels att visa på problem i det nuvarande verksamhet och ligga till grund för produkt- och tjänsteutveckling förutom som idag bonus eller kvalitetsavgifter till transportör. Kunden har ett unikt perspektiv på verksamheten som kan vara svårt att fånga med traditionella undersökningsmetoder.

#### 12.1 Dagens situation

Synpunkter från Referensgruppen Resenär handlar om upplevda brister i hur kunden bemöts och hur synpunkter hanteras. De upplever även svårigheter att lämna synpunkter och återkoppling om vad som händer efter lämnad synpunkt. Långa köer till kundtjänst, bristande engagemang hos kundtjänstens personal samt otydlighet kring hur synpunkter kan lämnas anges som problem. Redan 2008 uppgav SRF att det tidvis är svårt att komma fram på telefon och efterlyser ett enkelt system för klagomålshanteringen kopplat exempelvis till automatbokningen, en mailadress eller på webben där man snabbt och lätt kan lämna synpunkter. SRF har på eget initiativ och på ett enkelt sätt, tagit in klagomål på försenade och uteblivna bilar från sina medlemmar.

Kundsynpunkter hanteras i programvaran Boomerang Färdtjänst. Arbete pågår för att ersätta Boomerang med ett för trafikförvaltningen gemensamt ärendehanteringssystem. Samtidigt pågår även inom trafikavdelningen sektion Färdtjänst arbete med att ta fram en ny kategoristruktur för enklare och tydligare kategorisering av ärenden.

I nuvarande Boomerang finns ett antal kategorier som synpunkterna kategoriseras under.

Färdtjänstservice sammanställer egen statistik och Affärsförvaltningen inom Färdtjänsten gör egna Excelfiler.

Förarna erhåller sannolikt synpunkter under resorna. Hur dessa systematiskt ska hanteras från förare till taxibolag till Färdtjänstens kundservice är idag inte helt klart. Uppföljning görs enligt rutiner upplagda för varje affärsförvaltare.

##### 12.1.1 Klagomål på färdtjänsten

WSP har genomfört en jämförande studie av inkomna synpunkter och klagomål 2015 för färdtjänstverksamheterna i Stockholm, Göteborg och Malmö. Studien visar att synpunkter kategoriseras olika i respektive stad vilket gör att alltså materialet inte helt

jämförbart. Under 2012 och 2013 utfördes mer än nio miljoner färdtjänstresor per år i Stockholm-, Göteborg- och Malmöområdet. Totalt antal inrapporterade händelser var 0,3 procent av utförda tjänster. Under 2014 gjordes i Stockholms län totalt 4,1 miljoner resor med färdtjänsten (inklusive sjukresor) vilka genererade 14 492 händelser, d.v.s. endast 0,35 procent av resorna resulterade i en inrapporterad händelse.

Detta kan jämföras med vanliga taxiresor där andelen händelser ligger på cirka 0,06 procent enligt uppskattning.

I studie visar på svårigheterna att analysera statistiken då många olika typer av synpunkter hamnar under kategorin bemötande, men egentligen handlar om något helt annat.

WSP menar också att man i Göteborg utgår från ett kundperspektiv medan i Stockholm mer utifrån den administrativa hanteringen. I Stockholm ligger majoriteten av händelserna under kategorin "Resa" (uteblivet/sent fordon, geografikunskaper, bemötande, säkerhet, skada mm).

De tre vanligaste händelsekategorierna i Stockholm har varit ganska stabila över tid men med viss variation sinsemellan. Under 2014 såg det ut på följande vis:

*Tabell 14 Kundklagomål*

| Klagomål                          |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Uteblivet eller försenat fordon   | 3 944 st. |
| Förarens bemötande*               | 3 369 st. |
| Felbeställningar                  | 2 134 st. |
| Bristande lokalkännedom (förare)  | 932 st.   |
| Förarnas bristande språkkunskaper | 172 st.   |
| Olyckor**)                        | 85 st.    |

\*) Föraren upplevs som otrevlig +Förarens servicenivå anses för låg står 70 % av klagomålen. Resten är, Synpunkter på förarens körsätt, Föraren lämnar resenären på fel adress, Föraren tal 85ar i mobilen

\*\*) Synpunkter gällande händelse i samband med resa hanteras olika i Stockholm och Göteborg. En person ramlade när han klev ur bilen men allt gick bra, kategoriseras som olycka i Stockholm medan det i Göteborg hamnar under tillbud. Nollvision för färdtjänsten, WSP 2015-06-29

Mer detaljerad beskrivning av jämförelsen återfinns i Bilaga 10.

### 12.1.2 ANBARO

Branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik analyserar med hjälp av intervju-verktyget ANBARO kundernas upplevelse av färdtjänsten i Sverige. Nöjd kund -undersökning för Stockholms läns kollektivtrafik tas fram av trafikförvaltningen via ANBARO. Resultatet av den senaste undersökningen finns i Bilaga 8. Underlaget som samlas in består av 8000 intervjuer i Stockholms län per månad. Det finns dock ingen särskild statistik avseende de färdtjänstresenärer som reser i den allmänna kollektivtrafiken.

## 12.2 Hantering av kundsynpunkter i framtiden

Kundernas synpunkter utgör en viktig informationsresurs. Kunden har ett unikt perspektiv på verksamheten som kan vara svårt att fånga med traditionella undersökningsmetoder.

I framtida inriktning för färdtjänsten bör fokus ligga på systematisk hantering av kundsynpunkter med syfte att vara underlag för ständig förbättring av färdtjänst-verksamheten. Resenärernas åsikter kring hur verksamheten fungerar kan påvisa svagheter och bidra med värdefull information för den strategiska planeringen för

trafikförvaltningen. Viktigt är därför att kundsynpunkter och klagomål hanteras som värdefulla förbättringsförslag och inspel till utveckling av färdtjänsten. Därför föreslås att en handlingsplan, för systematisk hantering och rapportering av kundsynpunkter med mål att vara viktigt inspel i fortsatta utvecklingsarbetet inom färdtjänsten. Rapporterna föreslås ska åtföljas av en åtgärdsplan med återkoppling till kund.

Grundidén är att sammanställning av i ärendesystemet registrerade kundsynpunkter presenteras i färdiga rapporter från ärendehanteringssystemet. Dagens manuella analyser med stöd av Excel försvinner. Rapporterna kan när så krävs kompletteras med kvalitativa metoder, t.ex. kunddialoger, intervjuer mm.

#### *12.2.1 Källor för insamling av kundsynpunkter*

Nedan föreslås källor där kundens synpunkter ska kunna lämnas och där de systematiskt och rutinmässigt sammanställs och lämnas till sektion färdtjänst för analys:

- Nya hemsidans första sida – tydlig ”knapp” för länk till formulär
- Trafikförvaltningens och färdtjänstens egen kundtjänst
- Resenärsombudsmannen
- Färdtjänstens beställningscentral
- Sektion färdtjänst
- Färdtjänstens upphandlade trafikföretag
- ANBARO
- Ny smartphone app med svarsformulär
- Sociala medier

## Statistik och uppföljning

### 13 Statistik och uppföljning

Enligt Konkurrensverkets mening är det viktigt att myndigheter följer upp och kontrollerar sina avtal, för att säkerställa att den kvalitet på varor och tjänster som har upphandlats. Det är också viktigt för myndigheter att beakta att det kan utgöra en väsentlig ändring av förutsättningarna om en leverantör under avtalstiden frångår de krav som ställts i upphandlingen. Om myndigheten, genom aktivt eller passivt agerande, accepterar att leverantören frångår uppställda krav kan detta stå i strid med upphandlingsreglerna.

Trafikförvaltningen har under innevarande avtalsperiod funnit en god modell för förvaltning av färdtjänstens olika avtal. Enligt fastställd trafikavdelningens arbetsordning ska det för större avtal finnas uppföljningsplaner innehållande information om:

- Uppföljningsparametrar (beställning och Trafikförvaltningens (TF:s) egen leverans)
- Uppföljningsparametrars koppling till mål
- Källa/metod för att inhämta resultat i uppföljningen
- Uppföljningsfrekvens
- Ekonomisk påverkan
- Verifieringsmetod för inhämtad fakta

I Bilaga 9, PM- Statistik och Uppföljning finns nuläge beskrivet. Några viktiga funktioner beskrivs kortfattat nedan.

Förvaltningen och utveckling av befintliga färdtjänstavtal görs på trafikavdelningens sektion färdtjänst där varje avtal har en ansvarig affärsförvaltare. Affärsförvaltare följer upp enligt avtalens återrapporteringskrav samt utreder akuta ärenden. En stor del av bonus och viten räknas ut automatiskt, men kan även läggas på manuellt om sektion färdtjänst får kännedom att avtalet inte följs. Uppföljningen mot leverantörerna görs av affärsförvaltarna och med hjälp av automatiska kontrollsystem. Varje affärsförvaltare har ansvar för en eller flera leverantörer och ett eller flera trafikavtal kopplat till de leverantörerna. Affärsförvaltarnas uppdrag är att följa upp enligt avtalens återrapporteringskrav samt hantera akuta ärenden.

En stor del av bonus och viten räknas ut automatiskt, men kan även läggas på manuellt om affärsförvaltaren får kännedom att avtalet inte följs.

Uppföljning av klagomål går vidare till affärsförvaltarna. Uppföljningen sker automatiskt utifrån 70 fastlagda kontrollpunkter<sup>65</sup> som samt uppföljning genom statistiksammanställning bland annat om taxametersträcka stämmer med teoretisk beräknad sträcka i Samplan och om färdtjänstkorten har dragits i början och slutet av resan. Dessutom sammanställs klagomål som inkommer från resenärerna.

---

<sup>65</sup> Bilaga 9

### 13.1 Statistik gällande samtal och beställningar

Statistik över besvarade samtal finns i kapitel 10.8.1.

#### 13.1.1 Fakturering till kund

Handläggningen av fakturering är idag en tidskrävande process. Dels beroende på hur olika regelverk för färdtjänst och sjukresor. Färdtjänstkunderna faktureras utifrån beställda resor och sjukresorna utifrån genomförda resor. Färdtjänstresenärerna kan betala via faktura eller autogiro, sjukresenärerna mot faktura.

Det finns idag ett betydande antal färdtjänstresenärer som inte betalar sina fakturor. Enligt tidigare beslut kan ärenden skickas till inkasso, men inte gå vidare till kronofogden.

### 13.2 Rabattresa

I dagens trafik sker en extra kontroll före fördelning av köruppdrag. Transportörerna ges möjlighet att under en begränsad tid tinga en enskild resa som finns registrerad i Samplan. En tingad resa (rabattresa) ger transportören möjlighet att få utföra uppdraget till ett rabatterat pris, s.k. rabattresa. Vid rabattresor får den transportör som sökt rabattresan köruppdraget.

I framtida förslag på trafikplanering kommer inte behovet av denna form av uppdrag att kvarstå.

### 13.3 Nyckeltal i färdtjänsten

Sektion färdtjänst följer upp verksamheten utifrån nyckeltal presenterade i tabellen nedan.

Tabell 15 Nyckeltal 2014

|                                                                                                     | Bokslut<br>2013 | Budget<br>2014 | Utfall<br>2014 | Uppföljning sker<br>av;          | Användningsområde                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kundsynpunkter<sup>1)</sup></b>                                                                  |                 |                |                |                                  |                                                                                                                          |
| Antal kundsynpunkter på transportörernas utförande av uppdrag                                       | 10 997          | -              | 11 029         | Affärsförvaltare                 | Kvalitetsupp-följning efter kundklagomål                                                                                 |
| Antal kundärenden per 10 000 färdtjänst- och sjukresor                                              | 27              | -              | 27             | Affärsförvaltare                 | ?                                                                                                                        |
| <b>Tillgänglighet till beställningscentral (mätbart mål angivet i Trafikförsörjningsprogrammet)</b> |                 |                |                |                                  |                                                                                                                          |
| Tillgängligheten till BC för specialfordon, genomsnittlig kötid i telefon                           | 27              | 60             | 34             | Följs bara upp på en transportör | Statistiken är inte användbar som gällande koncept rullstolstaxi utan endast för uppföljning av en specifik transportör. |
| Tillgänglighet till BC för taxi; Samtal besvarade inom 1 minut                                      | 98 %            | 90 %           | 97 %           | TFP                              | Måltal                                                                                                                   |
| <b>Tidspassning vid resa med specialfordon<sup>2)</sup></b>                                         |                 |                |                |                                  |                                                                                                                          |
| Uppdrag enligt överenskommen hämttid (inom 10 min) <sup>3)</sup>                                    | 89 %            | -              | 89,8%          | Affärsförvaltare                 | Uppföljning - viten                                                                                                      |
| Uppdrag >20 min efter                                                                               | 2,70 %          | -              | 2,8 %          | Affärsförvaltare                 | Uppföljning - viten                                                                                                      |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463  
 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                                                                             |        |      |        |                                                 |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|------|--------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| överenskommen hämttid <sup>3)</sup>                                         |        |      |        |                                                 |                                                         |
| <b>Tidspassning vid taxiresa<sup>2)</sup></b>                               |        |      |        |                                                 |                                                         |
| Uppdrag enl. överenskommen hämttid (inom 10 min <sup>4)</sup>               | 94,0%  | 94 % | 95 %   | Affärsförvaltare                                | Uppföljning - viten                                     |
| Uppdrag >20 min efter överenskommen hämttid <sup>4)</sup>                   | 1,10 % | 0 %  | 0,9 %  | Affärsförvaltare                                | Uppföljning - viten                                     |
| <b>Resegarantiärenden<sup>4)</sup></b>                                      |        |      |        |                                                 |                                                         |
| Tillgänglighet till resegarantin;<br>Genomsnittlig väntetid i telefon (sek) | 44     | 60   | 20     | Affärsförvaltare                                | Uppföljning - viten                                     |
| Antal resegarantiärenden <sup>5)</sup>                                      | 16901  |      | 14 117 | Affärsförvaltare                                | Uppföljning - viten                                     |
| Antal ärenden per 10 000 färdtjänst- och sjukresor med taxi                 | 57     | -    | 49     |                                                 |                                                         |
| <b>Nöjdkundindex (ANBARO)</b>                                               |        |      |        |                                                 |                                                         |
| Nöjd kund, svar på ANBAROS enkät, fråga 17.                                 | 87 %   | 90 % | 87 %   | Avdelning Strategisk utveckling, sektion Analys | Grund för fortsatt utveckling av färdtjänstverksamheten |

- 1) De kundsynpunkter som redovisas här är de som inkommit via kundtjänst eller webben. Synpunkter som inkommer till förare, beställningscentral, taxibolag ingår inte i statistiken. Någon rutin för registrering av dessa finns inte idag. Se vidare förslag på hantering av samtliga kundsynpunkter i kapitel 12.
- 2) Sammanslaget mål angivet i Trafikförsörjningsprogrammet.
- 3) Gäller endast resor med koncept rullstolstaxi (specialfordon) utan kundval, dvs resor beställs via beställningscentral. Statistik från taxibolag till vilka resenärerna ringer själva förs inte.
- 4) Följs upp efter inkomna kundklagomål.
- 5) Uppföljning enligt stickprov efter kundsynpunkter. Systematiskt uppföljning av ärenden med handlingsplan för taxibolag/förare görs inte idag.

I samband med beslut om reviderat Trafikförsörjningsprogram 2017 fastställs måltal för färdtjänsten. Vidare föreslås i denna utredning att färdtjänsten bör följas upp på ett mer automatiskt och systematiskt sätt utifrån avtalskrav och statistik från nytt trafikhanteringssystem. Med dessa utgångspunkter finns behov av översyn av nyckeltal verksamheten följs upp mot.

### 13.4 Miljörevision

Miljörevisionen ska enligt avtal utföras av oberoende och opartisk miljörevisor, en så kallad tredjepartsrevision. Miljörevisionen görs hos leverantörerna var 18:e månad eller vid avtalsförlängning då revision ska göras vid ett tillfälle under förlängningsperioden. Rapporten undertecknas och skickas via post till affärsförvaltningen på sektion färdtjänst på trafikförvaltningen. Det är leverantörernas uppgift att se till att detta görs och om det inte görs i tid har trafikförvaltningen rätt att ta ut vite för försenad miljörevision.

### 13.5 Förslag på och effektbedömning av åtgärder – efter resan

Nedan beskrivs föreslagna åtgärder, deras bedömda effekt och synpunkter från referensgrupperna.

Eftersom både trafikförvaltningen och leverantörer har intresse av att öka kundnöjdheten, föreslås i framtida inriktning för färdtjänsten att man i högre grad än tidigare bidrar till att systematisk sammanställa synpunkterna och hämta ut statistik som en utgångspunkt i analysarbetet för ökad kundnöjdhet. Kundsynpunkter består i alla verksamheter av både "ris och ros". De flesta är kvalitativa synpunkter och efter rensning av de oseriösa kan en välstrukturerad analys göras. Kundsynpunkterna är kvalitativa i sin karaktär, men kan även bearbetas kvantitativt om det finns tillräckligt med antal och ett system som gör det möjligt att kategorisera dem.

För att detta i sin tur ska vara möjligt måste alla resenärer få information om hur synpunkter och klagomål ska lämnas in. Denna information behöver tydliggöras ytterligare.

Skala bedömning:



| Nr                | Förslag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Status     | Bedömd resenärs-nytta | Bedömd kostnads-effektivitet |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|------------------------------|
| <b>Förslag 25</b> | <b>En utredning görs om ny metod för systematisk hantering av kundsynpunkter samt komplettering av frågor i ANBARO för likställande med kundundersökningen i den allmänna kollektivtrafiken.</b>                                                                                                                                                                                                      | Förändring | ↑                     | ↑                            |
| Argument          | Se kapitel 12. Undersökningar mellan allmänna och särskild kollektiv mäts på likartat sätt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                       |                              |
| Synpunkter        | ANBARO upplevs inte av färdtjänstresenärerna vara ett tillräckligt verktyg för att mätning av synpunkter, frågorna är för allmänna till sin karaktär. Referensgrupp Resenär uppger att de inte ringer in till kundtjänst med synpunkter och klagomål eftersom kötiderna är så långa.                                                                                                                  |            |                       |                              |
| Bedömd effekt     | Synpunkter direkt efter resan ger mer rätta uppgifter om resan. Registrering av ärenden görs i form av återkommande rapporter läggs in som parametrar i nytt ärendehanteringssystem. Dagens manuella analyser i Excel försvinner. Resultaten kan beskrivas med andra kvalitativa metoder, t.ex. intervjuer. Modellen kan för att tydliggöra att strukturerad form tagits fram kallas t ex Kunddialog. |            |                       |                              |
| <b>Förslag 26</b> | <b>Opartisk miljörevisor gör miljörevisioner.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ny         | —                     | ↑                            |
| Argument          | Miljörevision föreslås följa samma rutin som idag men med att en av trafikförvaltningen anlita opartisk miljörevisor genomför en revision lika för alla transportörer och leverantörer. Syftet är att få opartiska och likvärdiga revisioner mellan alla transportörer.                                                                                                                               |            |                       |                              |
| <b>Förslag 27</b> | <b>Så kallade rabattkörningar för transportörerna tas bort.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Förändring | —                     | ↗                            |
| Argument          | Se kapitel 11.13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                       |                              |
| Synpunkter        | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                       |                              |
| Bedömd effekt     | Med nytt koncept för trafikplanering försvinner behovet av denna typ av ersättning till transportör.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                       |                              |



## Kostnader

### 14 Faktiska och bedömda kostnader för färdtjänstverksamheten

Färdtjänstverksamheten i Stockholms län är omfattande och kostade år 2015 ca 1,4 miljarder kronor. I summan ingår kostnader för sjukresor samt alla ingående avtal samt en schablonberäknad kostnad för de ca 5 miljoner resor som färdtjänstresenärer gör i den allmänna kollektivtrafiken per år.

Kostnaderna har ökat på senaste tiden, speciellt för sjukresor och specialfordon. Både färdtjänstresor och sjukresor med koncept rullstolstaxi ökar. Andelen färdtjänstresenärer som har tillstånd för att resa med koncept rullstolstaxi är ca 17 %. Kostnaderna för specialfordon har ökat med ca 25 % på två år. Cirka 1300 resenärer står för 1/3 av kostnaderna för färdtjänst.

#### 14.1 Kostnader för färdtjänstverksamheten år 2014 och 2015

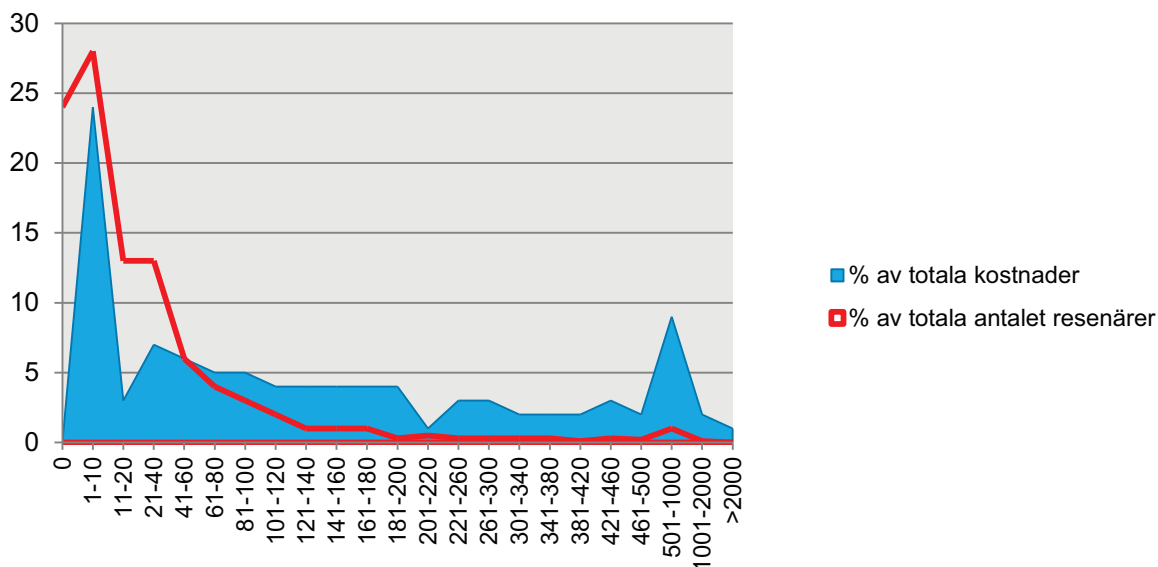
Resor med koncept rullstolstaxi står för 44 % av de färdtjänstberättigades resekostnader, men utgör 30 % av antalet färdtjänstresor 2015. Totalt sett har resandet ökat med 1 %, men resandet i koncept rullstolstaxi ökade 6 %. 19 % av alla resor med koncept rullstolstaxi var sjukresor. Av antalet resor med färdtjänsttaxi utgjorde 22 % sjukresor. Under 2015 gjordes 890 000 sjukresor med den upphandlade färdtjänstverksamheten. Sjukresorna står för 21 % av alla resor och resekostnader.

*Tabell 16 Färdtjänstresenärernas totala resekostnader fördelade på hur många resor som resenärerna gör per år. Den röda linjen visar antalet resenärer inom varje kategori. Källa: Trafikförvaltningen*

| Transportslag/<br>Resenärstyp       | Antal Resor      |                  |               | Totalkostnad, avrundat |                      |                |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------------|----------------------|----------------|
|                                     | 2014             | 2015             | Förändring %  | 2014                   | 2015                 | Förändring %   |
| <b>Totalt</b>                       | <b>4 108 946</b> | <b>4 136 500</b> | <b>+ 1 %</b>  | <b>1 140 600 000</b>   | <b>1 183 603 100</b> | <b>+ 3,6 %</b> |
| <b>Liggande transporter, totalt</b> | <b>2 630</b>     | <b>2 290</b>     | <b>- 13 %</b> | <b>4 460 800</b>       | <b>3 500 900</b>     | <b>- 2 %</b>   |
| Färdtjänstresenärer                 | 2 629            | 2 290            |               | 4 460 800              | 3 500 900            | - 21,4 %       |
| Sjukresenärer                       | 1                |                  |               | 0                      |                      |                |
| <b>Rullstolstaxi, totalt</b>        | <b>1 163 300</b> | <b>1 233 000</b> | <b>+ 6 %</b>  | <b>486 100 300</b>     | <b>519 600 700</b>   | <b>+ 7 %</b>   |
| Färdtjänstresenärer                 | 931 800          | 995 800          |               | 396 800 200            | 427 000 300          | + 7,6 %        |
| Sjukresenär                         | 231 500          | 237 200          |               | 89 300 100             | 92 600 400           | + 3,7 %        |
| <b>Taxi, totalt</b>                 | <b>2 943 000</b> | <b>2 901 200</b> | <b>- 1 %</b>  | <b>649 002 900</b>     | <b>660 501 500</b>   | <b>- 1,6 %</b> |
| Färdtjänstresenärer                 | 2 232 600        | 2 204 800        |               | 483 000 900            | 490 900 000          | - 1,5 %        |
| Sjukresenärer                       | 661 300          | 650 000          |               | 156 600 500            | 156 600 000          | - 0,8 %        |
| Tjänstresenärer                     | 49 100           | 46 400           |               | 9 400 600              | 9 000 400            | -              |
| Förvaltningsresenärer               |                  | 3                |               | 0                      | 1 070                | -              |

Till dessa kostnader kommer kostnaderna för dagens Närtrafik, samtalkostnad vid beställning av resa samt kostnader för färdtjänstresenärernas resor i den allmänna kollektivtrafiken. Kostnaderna för Närtrafiken i Stockholm (både linjelagd och anropsstyrd) var år 2014 drygt 21 mnkr. Kostnaden per påstigande var 354 kr jämfört

med flextrafiken i Göteborg där kostnaderna per påstigande var 306 kr och 168 kr i Örebro<sup>66</sup>.



Figur 19 Resekostnader i förhållande till antal resor per färdtjänstresenär 2014

Figur 18 visar förhållandet mellan kostnader för färdtjänstresor i förhållande till antal resor per färdtjänstresenär. De största kostnaderna genereras av de som åker 1-10 resor per år. I denna grupp finns också flest färdtjänstresenärer, ca 22 000 färdtjänstberättigade. Ca 8 % av kostnaderna ligger på resor gjorda av färdtjänstresenärer som gör mellan 500-1000 resor per år. Andelen färdtjänstresenärer i denna grupp är ca 1 %.

Skattefinansieringsgraden för färdtjänsttrafiken är hög, 85 % jämfört med den allmänna kollektivtrafikens, ca 50 %. Nuvarande taxesystem ger dyrare korta resor än i den allmänna kollektivtrafiken. I färdtjänsten kostar en resa oberoende av reslängd 0- 30 km, 70 kr mot lägsta biljettpris 36 kr (en zon).

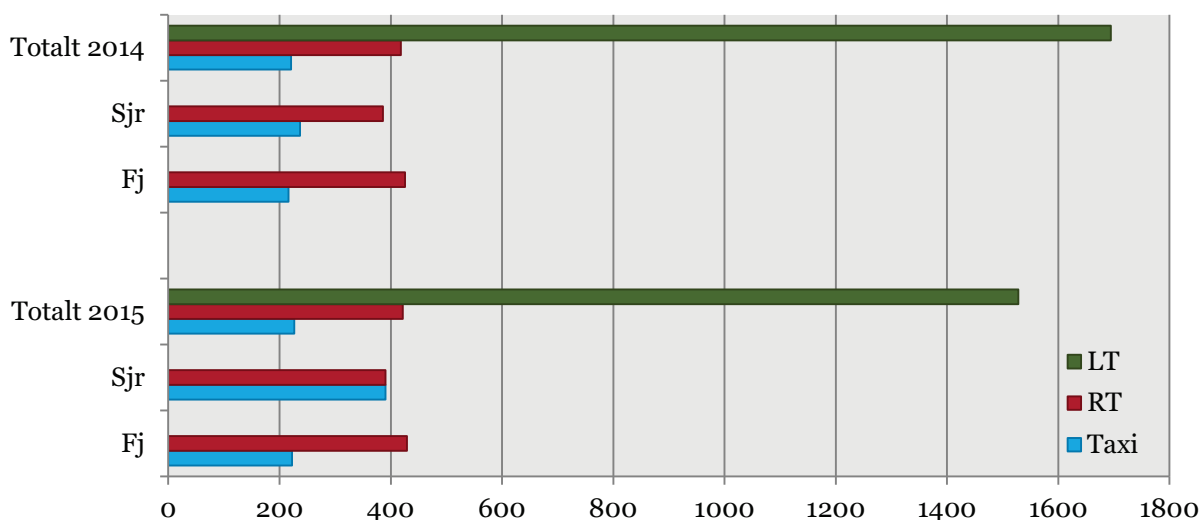
Högekostnadsskyddet har största effekt på reskostnaderna för färdtjänstresenärerna. Det uppnås efter högst 11 resor per månad och lägst 3,5 resor per månad beroende på ålder och fordonstyp (taxi eller specialfordon). Se tabell i kapitel 8.4. Om egenavgiften skulle ändras lika med SL-taxan och avståndsgrensarna skulle delas upp i kortare km-kategorier skulle om antalet färdtjänstresor antas vara detsamma som dagens nivå kommer intäkterna, vid sänkt pris på resor upp till 15 km till 36 kr, att minska med ca 10 mnkr. Det kan medföra ett ökat resande som i sin tur innebär att fler kommer upp i högekostnadsskyddet vilket inte kommer att generera högre intäkter än med nuvarande taxesystem.

## 14.2 Kostnad per resa

Kostnad per resa har ökat betydligt senare år, en genomsnittresa kostade 285 kr år 2015. En taxiresa kostade i genomsnitt 222 kr och en resa med koncept Rullstolstaxi kostade i genomsnitt 421 kr, en ökning från 417 kr året innan. Genomsnittkostnaden för en färdtjänstresa med koncept rullstolstaxi var 428 och för en sjukresa 390 kr. För

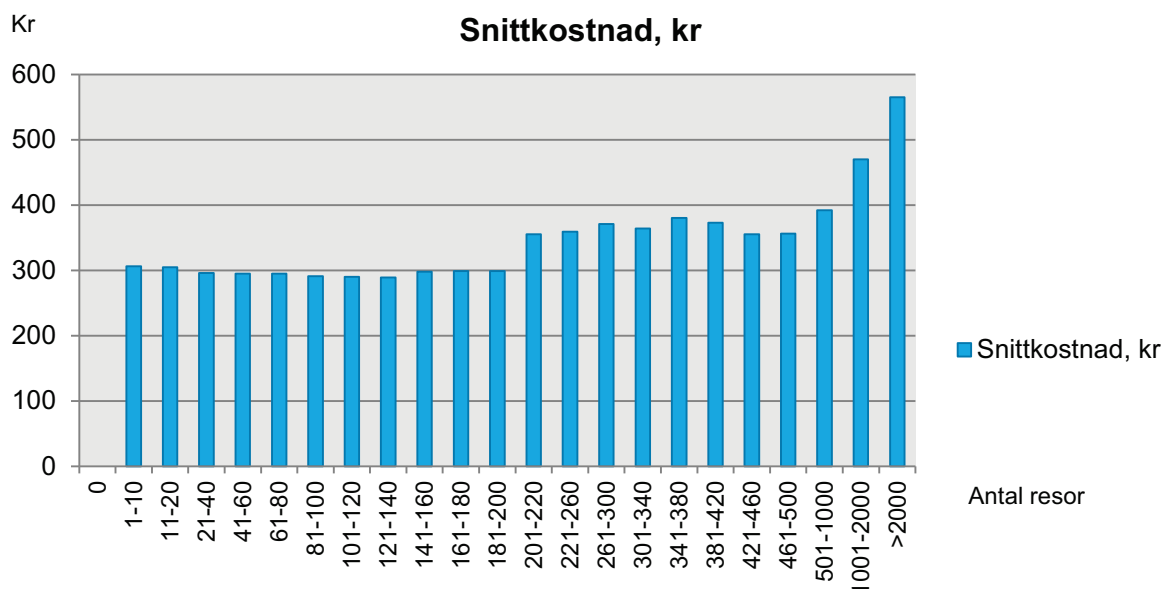
<sup>66</sup> Statistik från Trafikanalys

färdtjänsttaxi är förhållandena det omvända, genomsnittskostnaden för sjukresor med taxi var 240 kr och för färdtjänstresenärer 222 kr. Sjukresor har en annan ersättningsnivå, dvs annan km-kostnad och annat högkostnadsskydd.



Figur 20 Genomsnittskostnad per resa 2014 och 2015

Det görs endast ett fåtal resor med Liggande transporter (förkortat LT i figuren ovan), men dessa resor är av förklarliga skäl betydligt dyrare än övriga färdtjänstresor.



Figur 21 Snittkostnad per resa i relation till antal resor färdtjänstresenärerna gör på ett år.

Figur 20 visar att kostnad per resa ökar med antal resor färdtjänstresenärerna gör per år. I denna grupp består i stort sätt av färdtjänstresenärer med tillstånd till koncept Rullstolstaxi. Resor med koncept rullstolstaxi är dyrare per km än resa med färdtjänsttaxi, men även att färdtjänstresenärer som gör många resor också gör betydligt längre resor än övriga färdtjänstresenärer.

### 14.3 Bedömd kostnadsutveckling till 2020 och 2030

Den i utredningen föreslagna modellen för planering av färdtjänstverksamheten påverkar kostnadsutvecklingen positivt. Den prognostiserade befolkningsökningen i Stockholms län på 27 % till 2030 med en ökad äldre befolkning bedöms medföra ökat resande och därmed ökade kostnader. Om befolkningsökningen förmodas vara linjär, dvs en ökning med 2 % per år samt med indexuppräknings av befintliga avtal med 2 % per år fram till 2030, bedöms kostnaderna för färdtjänsten öka med 70-80 mnkr per år. Om kundval införs för alla skulle kostnaderna enligt kalkylen från tidigare förstudie öka med ytterligare 100-200 mnkr per år. Kundval i färdtjänsten är en kostnadsdrivande faktor då kundval minskar möjligheten till ruttplanering och samåkning.

Genom effektiv planering där beställda resor länkas samman till rutter bedöms kostnad per resa att minska. Förutsättningen är som beskrivet ett nytt trafikhanteringssystem där alla resor ruttplaneras som enligt erfarenheter från bl.a. Göteborg och Köpenhamn ger stora effekter på resursoptimeringen.

I dagens färdtjänst i Stockholms län är samplaneringsgraden ca 14 %. Med nya planeringsmetoder bedöms samåkningen och effekten av ruttplanering ge ytterligare en resurseffektivisering om 15 %.

Utöver ruttplanering och samåkning har landstingsfullmäktiges beslut om hur många resor som en färdtjänstresenär är berättigad till stor betydelse på kostnadsutvecklingen. Fyra alternativ har analyserats. Bedömd effekt av i kapitel 10.3 föreslagna nivåer på resetilldelning per år, upp till 300 resor, upp till 500 resor, upp till 700 resor per år och obegränsat antal resor per år har i utredningen uppskattats i form av besparingspotential inom intervall angivet i procent. Beräkningarna är mycket ungefärliga då vissa uppskattningar har behövts göras utifrån kunskap från andra län samt tidigare erfarenheter.

Alternativen jämförs mot bedömda kostnader år 2030 för befintlig trafik. Effekten av senaste upphandlingen har tagits med. Utgångspunkterna är som beskrivet ovan befolkningsutveckling, indexuppräknings och ruttplanering. En eventuell minskad ruttplaneringseffekt bedöms om taxibolagen som idag fördelar köruppdragen på fordon istället för att trafikhanteringssystem hanterar planering och fordonsfördelning med stöd av en trafikstyrningsfunktion hos beställningscentralen. De paket med köruppdrag taxibolagen får är då svårare att vid behov omfördela i realtid. Kostnaderna bedöms även öka vid kundvalsmodell "val av transportör".

Dagens kostnader för resor i färdtjänstens regi uppräknat till år 2020 bedöms bli ca 1,65–1,75 miljarder kr per år och 2,3–2,5 miljarder kr per år 2030.

#### *Alternativ resande efter behov*

Vid införande av modell resande efter behov beräknas kostnaderna minska med 1-2% om samtidigt föreslagen kundvalsmodell införs för alla. Om fritt resande utan kundvalsmodell val av transportör införs beräknas kostnaderna minska med 5-8 %.

#### *Alternativ max 700 resor per år*

Strategisk utveckling  
*Planering*

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463  
  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Vid begränsning av antal resor till max 700 beräknas kostnaderna minska med 8-12% om föreslagen kundvalsmodell införs. Om inget kundval införs beräknas kostnaderna vid ett friare resande med tak på 700 resor minska med 10-15%.

Vid begränsning av antal resor till max 500 beräknas kostnaderna minska med ca 14-16 % om föreslagen kundvalsmodell införs. Om inget kundval införs beräknas kostnaderna vid ett friare resande med tak på 500 resor minska med ca 23-25%,

Vid begränsning av antal resor till max 300 beräknas kostnaderna minska med strax under 18-23 % om föreslagen kundvalsmodell införs. Om inget kundval införs beräknas ett friare resande med tak på 300 resor minska med ca 25-28 %.

Beräkningen utgår från att ruttplaneringen görs i realtid, d.v.s. att trafikhanteringssystem hanterar ruttplanering av beställda köruppdrag och fordonsplanering med stöd av en trafikstyrningsfunktion vid beställningscentralen istället för att taxibolagen ansvarar för fördelning av uppdrag på fordon. Om taxibolag har ansvar för fordonsfördelning med endast små möjligheter till förändring av köruppdrag bedöms ruttplaneringseffekt minska. Vid införande av föreslagen kundvalsmodell "val av transportör" förväntas ruttplaneringseffekten och samåkningen att minska. Ruttplaneringseffekten bedöms lika för samtliga nedan beräknade alternativen.

I beräkningarna har inte hänsyn tagits till eventuella kostnadsökningar med anledning av att taxiförarna är missnöjda med arbetsvillkoren och att kostnaderna är mycket låga idag. En upphandling med krav på schyssta villkor för taxiförarna kan leda till kostnadsökningar. I planeringsstudie inför kommande upphandlingar kommer analys göras av möjligheten att ställa sociala krav.

## I utredningen bedömda risker

### 15 Riskbedömning av förslagen

Under utredningens gång har risker diskuterats, analyserats och dokumenterats. Olika former av analyser har gjorts. Workshops har hållits gällande risker med trafikhanteringssystemet, kundval och mål. I övrigt har risker diskuterats på arbets- och referensgruppsmöten. Möjliga risker har identifierats dels i projektarbetet, dels i förslagen och dels i driften av färdtjänsten. Riskbedömningar har gjorts i samråd med sektion affärsutveckling på avdelning strategisk utveckling, sektion färdtjänst på trafikavdelningen, avdelning program- och upphandling samt Referensgrupp Resenär.

#### 15.1 Risker i genomförda kostnadsbedömningar

Det är mycket svårt att bedöma kostnadseffekter av förslagen. Risk finns att avvikelser sker från gjorda kostnadsbedömningar. Osäkerheten är skäl till att kostnaderna bedömts i större intervall. Många olika faktorer kan påverka utfall. Beräkningarna som gjorts är gjorda på tillgängligt underlag.

Det finns en risk för att antalet resor ökar bland färdtjänstresenärer med tillstånd för resor med taxi. Ca 60 % av de färdtjänstberättigade med tillstånd för resa med taxi reser mellan 0-10 resor per år. De kommer med stor sannolikhet inte att öka sitt resande vid friare tilldelning av resor. Om övriga med tillstånd för resa med taxi ökar sitt resande med 10 % kommer kostnaderna per år öka med ca 5-10 kr. Enligt trafikförvaltningens statistik var det år 2013 ett fåtal taxiresenärer som reser upp alla sina 198 resor. Ca 470 resenärer med färdtjänsttillstånd för taxi (ca 1 %) har mindre än 10 resor kvar.

#### 15.2 Risker kopplade till tidplan för genomförandet

Den enskilt största risken för utredningen är tidsaspekten, att uppsatt tidplan i kap 2.4 inte följs. En försening av någon del av aktiviteterna i tidplanen medför förskjutning av alla delar vilket kan resultera i att trafikstart måste skjutas till efter 1 april 2020, vilket innebär att trafiken måste direktupphandlas.

I tidsplanen har en bufferttid på 6 månader lagts in. Risk för överprövning av något av de avtal som ska upphandlas kan bli överprövat vilket brukar generera en försening om 6 månader.

Införande av nytt trafikhanteringssystem leder ofta till vissa förseningar pga. problem vid installation och utbildning. Risk för överprövning och risk för problem vid installation gör att en tidsbuffert om sex månader kan vara för kort.

#### 15.3 Riskbedömning av förslag på ny inriktning

För att genomföra en riskanalys behövs det god kunskap om verksamheten. En djupgående genomgång har gjorts men det är osäkert om all fakta och alla samband tydligt är genomgångna. Färdtjänsten är en så komplex verksamhet att risk finns att förslag, ur ett helhetsperspektiv, inte får de effekter som förväntats.

Det kan finnas risk att ett nytt trafikhanteringssystem inte klarar de krav på trafikplanering som föreslås i utredningen, men bedöms mycket liten eftersom huvuddelen av förslagen som berör ett IT-system finns idag redan på marknaden.

Utgångspunkten vid införande av ett nytt trafikhanteringssystem är att starten av trafikavtalen införs successivt. Det innebär att t ex avtal gällande specialfordon startar före avtal för färdtjänst med taxi. Denna modell underlättar genomförandet om problem med uppstår i ett uppstartskede. Effekten blir att nytt trafikhanteringssystem kommer att vara i drift parallellt med Samplan under en övergångsperiod på några månader. I utredningen föreslagna modell för hantering av beställningar till i trafikhanteringssystemet inloggade fordon är i sin form obeprövad. I befintliga system finns ett antal "låsta" fordon för verksamheten. Risk finns att fordon enligt avtal inte loggar in enligt plan. Det kan innebära vissa problem hos transportörer och beställningscentral.

En risk med en gemensam beställningscentral för all anropsstyrd trafik framkom under arbete med föregående förstudie inför upphandling är sårbarheten. Det måste finnas redundans för att försäkra kontinuerlig drift.

#### **15.4 Sannolikhet och konsekvens av identifierade risker**

En riskanalys med bedömning av sannolikheter att risker uppstår och konsekvens av dessa har genomförts i syfte att minimera dessa risker, både på lång och kort sikt. I diagrammet nedan har de mest sannolika och kritiska av de risker som identifierats samlats. Sannolikheten att risken inträffar och konsekvensen av detta har bedömts i en tregradig skala, hög (röd), medel (gul) och låg (grön).



Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

 Handläggare  
 Mikael Eriksson/Helene Ljungqvist (konsult)  
 08-686 1451  
 mikael.b.eriksson@sll.se

|    | Risk                                                                                          | Sannolikhet | Konsekvens | Kommentar                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Att tidplanen inte hålls                                                                      |             |            | Att tidplan hålls av avgörande för införande av utredningen förslag samt upphandling och implementering. Senareläggande av beslut får stora konsekvenser både på upphandling och på trafikknaster. |
| 2  | Stor kostnadsökning om verksamheten fortsätter som idag.                                      |             |            | Resultat på hur utvecklingen sett ut senare år visat på att kostnaderna ökar varje år.                                                                                                             |
| 3  | Att kostnadsberäkningarna inte stämmer med kommande utfall                                    |             |            | Mycket svårt att göra exakta kostnadsberäkningar. Många olika faktorer kan påverka utfall. Beräkningarna är gjorda på tillgängligt underlag.                                                       |
| 4  | Upphandling av nytt trafikhanteringssystem kommer att överprövas                              |             |            | Risk bedöms stor.                                                                                                                                                                                  |
| 5  | Risk att upphandling av trafikutövare kommer att överprövas                                   |             |            | Upphandling av trafik utformas efter ny modell för trafikplanering enligt förslag i utredningen vilket kan öka risken för överprövning.                                                            |
| 6  | Problem med installation och drift av nytt trafikhanteringssystem vid start.                  |             |            | Implementering av nya datorsystem kan alltid innebära problem vid driftstart.                                                                                                                      |
| 7  | Svårigheter att lära personal nytt trafikhanteringssystem                                     |             |            | Många personer inom trafikförvaltningen och hos leverantörer ska lära sig trafikplanering i ett nytt system, vilket kan medföra tidsfördröjning.                                                   |
| 8  | En beställningscentral som hanterar alla beställningar kan medföra längre svarstider          |             |            | Kravställen i upphandling avgörande för utfall.                                                                                                                                                    |
| 9  | En beställningscentral för alla beställningar ökar sårbarheten.                               |             |            | Det finns behov av redundans.                                                                                                                                                                      |
| 10 | Kundval enligt föreslagen modell blir komplicerat både för kunden och ur planeringsperspektiv |             |            | Den kundvalsmodell som föreslås i utredningen är oprövad, så effekten är svår att bedöma.                                                                                                          |
| 11 | Med förslag om ökad resettilldelning kommer resandet generellt att öka                        |             |            | Viss ökning kommer att ske, men bedöms inte vara kostnadspåverkande.                                                                                                                               |
| 12 | Ruttplanering erhåller ingen effekt i storstaden                                              |             |            | Oro finns i organisationen att ruttplanering är svårt att få att fungera i Stockholm. Goda erfarenheter finns dock i Göteborg och Köpenhamn.                                                       |
| 13 | Minskat ansvar för taxibolagen minskar                                                        |             |            | Sektion färdtjänst är oroliga att trafikplanering utifrån förslaget kommer att minska                                                                                                              |

Strategisk utveckling  
*Planering*

RAPPORT  
2016-06-03  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

|    |                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | intresset att lämna anbud.                                                                            |  |  | intresset hos trafikentreprenörerna. Frågan har analyserats inom utredningen och sannolikheten bedöms inte vara hög.                                               |
| 14 | Minskat tillgång på taxifordon                                                                        |  |  | Referensgrupp Resenär är oroliga för att ruttplanering ska minska antalet tillgängliga fordon. Risken bedöms inte stor med utgångspunkt från omvärldserfarenheter. |
|    | Nytt upphandlat trafikhanteringssystem klarar inte av den trafikplanering som föreslås i utredningen. |  |  | På marknaden befintliga system hanterar trafikplanering enligt den modell som föreslås i denna utredning.                                                          |

Strategisk utveckling  
PlaneringRAPPORT  
2016-06-03  
Version 1Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0463Infosäk. klass  
K1 (Öppen)Handläggare  
Mikael Eriksson/Helene Ljungqvist (konsult)  
08-686 1451  
mikael.b.eriksson@sll.se

## 16 Nya former och inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden

Trafikförvaltningen fick av trafiknämnden den 13 maj 2014 ett uppdrag om att utreda nya lösningar för kollektivtrafik på landsbygden, däribland anropsstyrd trafik och samordning med färdtjänsten. Utmaningen för kollektivtrafiken på landsbygden är att göra den tillgänglig, användbar och relevant för dem som bor där utan att kostnaderna blir orimligt höga. Genom att införa anropsstyrd trafik och samordna trafikeringen med färdtjänsten såg nämnden möjligheter att förbättra kollektivtrafiktillgängligheten och använda resurserna effektivare genom att ersätta vissa busslinjer med få resande med anropsstyrd trafik.

Parallellt med denna utredning om färdtjänsten i framtiden pågår en utredning, ”Nya former och ny inriktning för kollektivtrafiken på landsbygden i Stockholms län”, om landsbygdstrafiken omfattande anropsstyrd trafik och kompletteringstrafik och beräknas presenteras efter sommaren 2016. Där beskrivs förslag på samordnad anropsstyrd allmän och särskild kollektivtrafik på landsbygden.

### 16.1 Landsbygdstrafiken idag

Dagens landsbygdstrafik består av busslinjer som utanför de starkare stråken ofta har såväl få resenärer som låg turtäthet. Skälet till detta är att bebyggelsetätheten på landsbygden vanligen är låg och att kollektivtrafiken på landsbygden inte kan konkurrera med bilens flexibilitet avseende turtäthet och geografisk tillgänglighet.

### 16.2 Erfarenheter från andra län

Erfarenheter från andra län tyder på att ett införande av anropsstyrd trafik på landsbygden leder till en överflyttning av resor från färdtjänst till allmän kollektivtrafik. Eftersom förutsättningarna för samplanering inom den allmänna anropsstyrda kollektivtrafiken är större än inom färdtjänsten så finns det möjligheter att minska kostnaderna för dessa resor. Exempel från andra regioner i Sverige och Skandinavien visar att samordning av samhällets samlade behov av upphandlad anropsstyrd trafik ger såväl lägre kostnader som större kundnytta och bättre kapacitet med hög kundnöjdhet. Enligt en tidigare bedömning av SKL, kan det finnas en besparingspotential på cirka 35 procent genom att samordna den allmänna och särskilda kollektivtrafiken.

### 16.3 Utvecklad landsbygdstrafik med anropsstyrd kompletteringstrafik

Om bussturer med få resenärer helt ersätts av anropsstyrd trafik som är områdesbunden och inte linjebunden så kan alla som bor på landsbygden erbjudas samma möjligheter att resa. I dagsläget når kollektivtrafiken endast dem som bor längs de större vägarna där är möjligt att trafikera med en busslinje.

**Stockholms läns landsting**  
Trafikförvaltningen  
105 73 StockholmLeveransadress:  
Lindhagensgatan 100  
Godsmottagningen  
112 51 StockholmTelefon: 08-686 16 00  
Fax: 08-686 16 06  
E-post: [registrator.tf@sll.se](mailto:registrator.tf@sll.se)Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

En möjlighet för Stockholms län för att minska trafikeringskostnaderna för landsbygdstrafiken är att införa anropsstyrning för bussturer med låg efterfrågan. På så vis kan såväl kostnaderna som miljöbelastningen minskas genom att trafik utförs endast när någon begärt att få resa. Eftersom samtliga resenärer anmäler sin resa i förväg kan trafiken vanligen utföras av bil istället för buss (om inte väldigt många begärt att resa) och även detta bidrar till att minska kostnaden och miljöbelastningen.

#### **16.4 Förutsättningar för anropsstyrd trafik på landsbygden**

För att kunna införa anropsstyrd trafik på landsbygden krävs såväl beställningscentral som ändamålsenliga trafikhanteringssystem. Även i utförandet av trafiken är det angeläget att samordna trafikeringen med färdtjänstverksamheten eftersom samma entreprenör som utför färdtjänstresor också kan utföra allmänna anropsstyrda resor. För att få samordningsfördelar i form av en mer kostnadseffektiv trafik är det angeläget att trafikutförande, beställningscentral och trafikhanteringssystem för anropsstyrd landsbygdstrafik samordnas med nya systemstöd och trafikavtal för färdtjänstverksamheten.

Förutsättningarna för att införa anropsstyrd trafik på landsbygden är i hög utsträckning beroende av val av framtida inriktning för färdtjänsten avseende upphandling, trafikutförande och systemstöd.

En viktig erfarenhet är betydelsen av ett enhetligt regelverk och en samlad organisation för utveckling av samordnad kollektivtrafik i glesbygd<sup>67</sup>.

---

<sup>67</sup> Se till exempel Börjesson, M (2007)

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463  
 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

## Källförteckning

|                                                                                                                                                                  |                                                             |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| Riktlinjer Planering av kollektivtrafiken i Stockholms län, 2015-02-09                                                                                           |                                                             | 2015      |
| "Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter, Rapport 2014:7                                                                                     |                                                             | 2014      |
| Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län                                                                                                                     | Trafikförvaltningen<br>Stockholms läns landsting            | 2013      |
| Färdtjänst och riksfärdtjänst, statistik                                                                                                                         | Trafikanalys                                                | 2013-2014 |
| Dubbel kollektivtrafik – alla ombord?                                                                                                                            | Gottfridsson H O Karlstad universitet 2013:3                | 2013      |
| Stråkstudie – Framtida kollektivtrafik i stråket Sydnärke                                                                                                        | Lundholm L Örebro Merkoll.                                  | 2013      |
| Färdplan, kollektivtrafikens roll i en hållbar samhällsutveckling.                                                                                               | K2 forskningscentrum och Svensk kollektivtrafik.            | 2013      |
| PM Samlad kollektivtrafiklagstiftning                                                                                                                            | Rusk J Sveriges Kommuner och Landsting, SKL                 | 2012      |
| Effekter av ändrade regler för sjukresor i Skåne                                                                                                                 | Eriksson T, Börjesson M                                     | 2012      |
| Samordning av linjetrafik och skolskjutsar                                                                                                                       | Wretstrand K Höganäs kommun                                 | 2011      |
| Äldres vardagliga resor. Val av färdmedel och erfarenheter av kollektivtrafik                                                                                    | Berg J, Levin L VTI rapport 734                             | 2011      |
| Slutredovisning av projekt Glitter                                                                                                                               | Börjesson M<br>Vinnova/Vägverket                            | 2003      |
| Kollektivtrafik i trafiksvaga områden                                                                                                                            | Börjesson M Delrapport till Kollektivtrafikkommittén        | 2003      |
| FINAL Fullständig integrering av anropsstyrd trafik och linjetrafik                                                                                              | Börjesson M<br>Vinnova                                      | 2007      |
| Utveckling av anropsstyrd trafik. Litteraturinventering med sammanställning av hittillsvarande erfarenheter av anropsstyrd trafik i Sverige och internationellt, | Börjesson M, Westerlund Y<br>Vägverket.                     | 2009      |
| Nollvision för färdtjänsten                                                                                                                                      | WSP                                                         | 2015      |
| Doktorsavhandling                                                                                                                                                | Stig Knutson                                                |           |
| Resa med färdtjänsten                                                                                                                                            | Färdtjänsten,<br>trafikförvaltningen                        | 2014      |
| Goda exempel på utformning av busshållplatser med betoning på funktionshinder och behov och möjligheter                                                          | Blomqvist P<br>Sweco                                        | 1999      |
| Hela Resan – en nödvändighet för att nå målet om tillgänglig kollektivtrafik 2010                                                                                | Olsson A Slutrapport i projektet Hela Resan 2003-03-01      | 2003      |
| Yttrande En ny kollektivtrafiklag SOU 2009:39,                                                                                                                   | Rusk J                                                      | 2009      |
| Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken.                                                                                 | SOU 1999/2000:79                                            | 2000      |
| Kollektivtrafik med människan i centrum                                                                                                                          | Slutbetänkande från Kollektivtrafikkommittén<br>SOU 2003:67 | 2003      |
| Ny kollektivtrafiklag                                                                                                                                            | SOU 2009/10:200                                             | 2010      |
| Fördjupad granskning av särskild kollektivtrafik,                                                                                                                | Uhlin G Ernst & Young                                       | 1999      |
| Erfarenheter av mål- och intressekonflikter av handikappanpassning av kollektivtrafiken                                                                          | Vägverket Publikation nr 2001:44.                           | 2001      |
| Servicelinjer eller flextrafik – när, var, hur? Erfarenheter – Jämförelser – Planeringsprinciper                                                                 | Westerlund Y, Carlsson G, Ståhl A, Tornberg J, Stålnér B    | 2006      |
| Regeringsuppdrag N2013/5567/TE                                                                                                                                   |                                                             |           |

Strategisk utveckling  
 Planering

 RAPPORT  
 2016-06-03  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass  
 K1 (Öppen)

|                                                                                                |                                                   |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
| Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter, Rapport 2014:7, 2014              | Trafikanalys,                                     |             |
| Brundtlandkommissionens rapport "Vår gemensamma framtid".                                      |                                                   |             |
| Svenska Handelskammarens prognos till 2030.                                                    |                                                   |             |
| Färdtjänstresor per kostnadsintervall 2013                                                     | Trafikförvaltningens statistik,                   |             |
| Kundval i hemtjänsten                                                                          | Caroline Andersson                                | <b>2001</b> |
| Kundvalsmodeller. En studie av marknadsskapare och skapade marknader i kommuner och landsting. | Gustav Kastberg Lund tekniska Universitet/Vinnova | 2005        |
| Konkurrensutsättning inom äldreomsorgen och Att välja hemtjänst                                | Socialstyrelsen                                   | 2004        |

### Länkar

<http://www.soi2013.se/2-den-mobila-boomen/hur-manga-har-en-mobil-och-hur-manga-av-dem-har-en-smartmobil/>

<http://www.sesnordic.se/nyheter-pessmeddelanden/internetanvandandet-bland-pensionarer-okar/>

### Presentationer

Johansson B. Kollektivtrafik på landsbygden Region Halland 2013.

Malm A-K. Serviceresor i Jönköpings län JLT 2013.

Lundholm L. Framtidens kollektivtrafik i stråket Sydnärke – Örebro. RKM Örebro län 2013.

### Intervjuer

Regionala Kollektivtrafikmyndigheter

Stockholm, Kenneth Swärdh

Västerbotten, Heidi Thörnberg

Norrbottnen, Kenneth Johansson och Charlotte Reinhold

A Public Management for all seas, Christopher Hood, rapport 1991