

Utbildningsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till utbildningsnämnden

Datum:
2022-04-27

Diarienummer:
UBN-2022-01910

Handläggare:
Outi Ceder, Ida Väisänen

Synpunkter gällande överflytt av trafiksamordning till Region Uppsala

Förslag till beslut

Utbildningsnämnden föreslås besluta

1. **att** nämnden inte har något att erinra mot att ansvaret för planering av skolskjuts med taxi överlämnas till region Uppsala under de förutsättningar som framgår av föredragningen i ärendet,
2. **att** nämnden förutsätter att förflyttningen inte medför ökade kostnader för skolskjuts med taxi per resa,
3. **att** ändringar i nuvarande rutiner och överenskommelse om transportregler mellan utbildningsförvaltningen och gatu- och samhällsmiljönämndens trafikcentral enligt **bilaga 1a-b** görs i samverkan,
4. **att** uppdra till förvaltningen att ombesörja att berörda elever och vårdnadshavare på lämpligt sätt informeras,
5. **att** nämnden i den del som rör skolskjuts med taxi ges möjlighet att lämna synpunkter på den slutliga överenskommelsen mellan Uppsala kommun och region Uppsala,
6. **att** överlämna detta beslut till kommunstyrelsen för fortsatt hantering av ärendet, och
7. **att** uppdra till förvaltningen att ta fram former för dialog med vårdnadshavare.

Ärendet

Regionen har genom sin trafik- och utvecklingsnämnd beslutat att överta ansvaret för den särskilda kollektivtrafiken från de kommuner som önskar. Bland annat ingår planering och genomförande av skolskjuts med taxi. Beslut till enskilda om skolskjuts får dock inte överlämnas utan måste vara kvar i respektive kommun. För utbildningsnämnden innebär en sådan förändring inga skillnader mot idag. Planering

och beställning sker från en regional central i stället för som idag den kommunala trafikcentralen. Nämnden förslår att besluta att den under vissa förutsättningar inte har något att erinra mot att ansvaret enligt ovan flyttas till regionen.

Arbetsutskottet beslutade vid sitt möte den 25 april 2022 om ett tillägg i förslaget till beslut:

att uppdra till förvaltningen att ta fram former för dialog med vårdnadshavare.

Beredning

Frågan om Uppsala kommun önskar överlämna ansvaret för den särskilda kollektivtrafiken från kommunen till regionen behandlas parallellt i utbildningsnämnden, gatu- och samhällsmiljönämnden och omsorgsnämnden. Ett samordnat svar sammanställs i kommunstyrelsen för att därefter behandlas i kommunfullmäktige.

Om kommunfullmäktige ställer sig positiv till ett överlämnande vidtar arbete med praktiskt genomförande och att utforma villkor och nödvändiga avtal. Under hösten 2022/våren 2023 planeras ett mer detaljerat underlag finns framtaget för fullmäktige att ta ställning till.

Ärendet har beretts av utbildningsförvaltningen, kommunledningskontoret, stadsbyggnadsförvaltningen samt vård- och omsorgsförvaltningen. Samråd har också skett med förvaltningen på regionens trafik och utvecklingsnämnd.

Barn-, jämlikhets- och näringslivsaspekter har beaktats i ärendet. Förslaget bedöms inte innebära några skillnader mot idag.

Föredragning

Överflytt av särskild kollektivtrafik

Särskild kollektivtrafik är samlingsnamnet för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts. De kallas även särskilda persontransporter eller samhällsbetalda transporter. Syftet med de här transporterna är att resenärer med särskilda behov ska ha möjlighet att resa. I Uppsala län hanteras idag i enlighet med lagstiftningen alla transporter utom sjukresor av kommunerna. Lagstiftningen ger möjlighet för kommunerna att överlämna det mesta av ansvaret till regionerna. I landet har regionerna i de flesta län övertagit hela eller delar av ansvaret. Cirka 50 procent av landets kommuner har överlåtit myndighetsutövningen och anordnande till regional nivå, medan cirka 80 procent har överlåtit enbart anordnandet av trafiken.

Fördelarna med en regional hantering av den särskilda kollektivtrafiken är möjligheten till ökad samordning av transporter, tydlighet för och likabehandling av brukare och möjlig kostnadseffektivisering i första hand genom gemensam upphandling av olika typer av transporter. Besparingspotentialen är beroende av en rad faktorer, främst det totala antalet resor och regelverk för de olika restyperna. Risker och nackdelar som har identifierats är att en centraliserad myndighet skapar större geografiska avstånd mellan de sökande och handläggare samt att vissa avtalsförhållanden kopplat till riksfärdtjänst behöver samordnas.

Regionstyrelsen beslutade 2016 att uppdra till regiondirektören att, i samarbete med berörda kommuner och brukarorganisationer, utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral kan

organiseras. Utredningen resulterade i en rapport 2017 ”Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län” (**Bilaga 2**). I Regionplan och budget 2020–2023 gavs uppdrag till regionens förvaltning att påbörja genomförandet av samordning av alla särskilda persontransporter.

Samtidigt med regionens hantering gav Uppsala kommunfullmäktige i Mål och budget 2020 uppdrag till kommunstyrelsen och gatu- och samhällsmiljönämnden att arbeta för att överföra ansvar för färdtjänst till Region Uppsala, att fördjupa samarbetet och i lämpliga delar teckna avtal med Regionen.

Regionen började tillsammans med berörda kommuner arbetet med en samordning av trafiken våren 2021. Regionens förslag till genomförande är att under 2022/2023 arbeta för en verksamhetsövergång från Uppsala kommun och därefter koppla på de kommuner i länet som önskar.

Hösten 2021 beslutade regionens Trafik- och utvecklingsnämnd (**Bilaga 4**) att överta ansvaret från de kommuner i länet som önskar lämna över ansvaret för utförande av all trafik och beställning. I övertagandet ingår också att regionen genomför kravställning, upphandling och uppföljning av färdtjänst, riksfärdtjänst, omsorgsresor, arbetsresor och studieresor för färdtjänstbeviljade samt skolresor som sker med anropstyrd trafik. I Uppsala kommun benämns sådana skolresor i stället skolskjuts med taxi.

Kommunerna erbjöds också i regionens beslut att överlämna ansvaret för myndighetsutövningen för färdtjänst och riksfärdtjänst samt möjlighet att överlämna ansvaret för planering av skolresor och för omsorgsresor med anropstyrd trafik till Region Uppsala. Beslut till enskilda om skolskjuts får dock inte överlämnas utan måste vara kvar i respektive kommun.

Ett överlämnande enligt regionens erbjudande berör huvudsakligen gatu- och samhällsmiljönämnden som idag hanterar all färdtjänst, riksfärdtjänst och beställning av skolskjuts med taxi. Trafikcentralen hanterar även resor till och från daglig verksamhet som inte sker med vanlig kollektivtrafik eller i omsorgsnämndens egen regi.

Uppsala kommuns regelverk kring transporterna som ger riktlinjer för bland annat tider för beställning, omvägar och väntan på resa planeras initialt att behållas. På sikt och med fler anslutna kommuner ökar behovet av samordning av regelverken för att effektivisering ska kunna ske. Förändringar ska ske i samverkan mellan berörda kommuner och regionen. Frågan om regelverk avses hanteras i särskilt avtal längre fram i processen. Bilagt finnas gällande regelverk som berör utbildningsnämnden (**Bilaga 1a-b**).

Uppsala kommun har idag långt gående hållbarhetskrav i sin upphandling av transportörer inom den särskilda kollektivtrafiken. Miljökraven har tagits fram i samverkan med regionen och är till stor del likalydande men skillnader kan komma att behövas. Även denna fråga avses hanteras i särskilt avtal längre fram i processen.

Konsekvenser för utbildningsnämnden

För utbildningsförvaltningen innebär en övergång av ansvaret endast att beslut om skolskjuts med skoltaxi ska planeras och verkställas av regionen i stället för som idag gatu- och samhällsmiljönämndens Trafikcentral. En verksamhetsövergång av Trafikcentralen till en regional beställningscentral förväntas innebära att kontinuitet i planering och samverkan kan upprätthållas. Utbildningsnämnden har dessutom redan i dag en väl fungerande samverkan med regionen för de skolresor som sker med regionens ordinarie kollektivtrafik.

Utbildningsnämnden ansvarar fortsatt för reglemente, riktlinjer och beslut rörande skolskjuts med taxi. Antalet elever med beslut om skolskjuts med taxi uppgår idag till cirka 670. Förändringen bedöms idag inte innebära någon påverkan av bemanningen på utbildningsförvaltningen.

Alternativet till att överlåta ansvaret för planeringen till regionen, om en verksamhetsövergång av Trafikcentralen genomförs, är att utbildningsnämnden inrättar en egen planerings- och beställningscentral med egna avtal med taxibolag. Alternativet bedöms inte ändamålsenligt och inte kostnadseffektivt. Snarare kan den begränsade volymen innebära stora svårigheter att verkställa transporterna.

Mot den bakgrunden föreslås nämnden inte ha något att erinra mot att ansvaret för planering av skolskjuts överlämnas till region Uppsala i det fall en verksamhetsövergång av gatu- och samhällsmiljönämndens Trafikcentral genomförs. Regionen bedömer att förändringen initialt kan innebära vissa ökade kostnader för att därefter bli kostnadsneutral och på sikt kunna ge kostnadsbesparingar. De initiala kostnadsökningarna bedöms inte påverka utbildningsnämnden.

Innan förändringen kan genomföras behövs upphandlingar, nya avtal, nya IT-system och genomförande av processer rörande organisation och medarbetare. Ett genomförande blir därför aktuellt tidigast hösten 2023. För att arbetet ska kunna påbörjas behöver berörda nämnder och kommunfullmäktige under första halvåret 2022 ta ställning till regionens erbjudande om överlämnande (**Bilaga 3 och 4**).

Under hösten 2022/våren 2023 förväntas ett tydligare underlag finns framtaget som nämnden ska kunna ge synpunkter på. Förvaltningen förslås få i uppdrag att informera de som berörs av skolskjuts med taxi. Bedömningen idag är dock att en överflytt inte kommer att påverka de som har skolskjuts med taxi i någon högre grad.

Ekonomiska konsekvenser

Inga med föreliggande förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 27 april 2022
- Bilaga 1a, Transportregler för skolskjuts med taxi (2020-12-10)
- Bilaga 1b, Avtal avseende samordning av skolskjuts med taxi (2021-01-18)
- Bilaga 2, Rapport 2017, Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län
- Bilaga 3, PM Samordning särskild kollektivtrafik - inriktning framtida omfattning
- Bilaga 4, Trafik- och samhällsutvecklingsnämndens 22 oktober 2021

Utbildningsförvaltningen

Susana Olsson Casas
Utbildningsdirektör

Utbildningsförvaltningen**Datum**

2020-12-10

Diarienummer

UBN-2020-08391

Handläggare

Outi Ceder, Magdalena Olander

Dokument

Överenskommelse UBF skolskjuts – Trafikcentralen

Transportregler för skolskjuts med taxi

Skolskjuts med taxi beviljas vissa elever efter ansökan och är att jämställa med skolskjuts med buss. Taxiturerna planeras för att så effektivt som möjligt utnyttja resurserna. Det innebär att en taxi hämtar upp flera elever under samma tur och att samma taxi kör flera turer både morgon och eftermiddag. Varje ändring som görs på individnivå påverkar därför flera andra elever och ökar kostnaderna för kommunen. Ambitionen är därför att skapa en så stabil planering som möjligt över läsåret – precis som för skolskjutsen med buss.

Planeringsförutsättningar för samtliga verksamheter

- Planeringen av skolskjutstaxi görs två gånger per läsår – hösttermin och vårtermin. Sista datum för att lämna in tider annonseras på skolan och på [upsala.se/trafikcentralen](https://www.upsala.se/trafikcentralen).
- Skolan informerar trafikcentralen om elevens schema och ramtider. Endast en skolskjutsplanering per termin görs så elevens ramtider bör uppges med den marginal som krävs för att rymma eventuella schemaändringar.
- I de fall skolskjuts med buss finns till skolan planeras lämning och hämtning med skolskjutstaxi i möjligaste mån så att den följer samma tider som skolskjutsen med buss.
- Ändringar i planeringen av skolskjutstaxi görs endast om eleven flyttar, byter skola, blir långvarigt frånvarande eller av medicinska skäl. Ändringar ska meddelas trafikcentralen senast 14 dagar innan den nya planeringen ska gälla.
- Inga tillfälliga eller kortvariga förändringar görs i planeringen.
- Nya elever som beviljas skolskjutstaxi ska få en planering inom 14 dagar.
- Resorna ska planeras så att eleverna får rimliga restider. Med rimliga restider menas att elever som bor i kommunens centralare delar ska ha en restid som understiger 45 minuter men att restiden kan bli upp till 90 minuter för elever som bor i kommunens yttre delar.
- För elever med fast planering tilldelas fasta omlopp i första hand elever som åker regelbundet samma tider dagligen måndag till fredag. Ett fast omlopp är en planering med i möjligaste mån samma elever och samma chaufför. Övriga elever får rörliga omlopp.
- Elever med oregelbundet behov av skolskjuts kan efter samråd med trafikcentralen få en öppen planering i stället för en fast planering. En öppen planering innebär att eleven inte i förväg bokas på ett omlopp utan elevens resor bokas efter behov.

- Resor som inte ska utnyttjas avbeställs i första hand via appen "Mina resor Uppsala kommun". Avbeställningen ska göras så tidigt som möjligt men minst 60 min innan angiven tid för hämtning.

Utförande för samtliga verksamheter

- Eleven ska vara på plats och färdig att kliva in i skolskjutsen vid angiven tid för hämtning.
- Om en elev beviljad skolskjuts på grund av en funktionsnedsättning missar skolskjutsen på grund av sin funktionsnedsättning kan eleven i vissa fall få en ny skolskjuts inom 60 minuter efter det att trafikcentralen har kontaktats.
- Eleven ska ankomma till skolan i god tid före skolstart men inte tidigare än 30 minuter innan.
- Elevens tid för hämtning planeras till max 30 minuter efter skoldagens slut enligt uppgiven ramtid. Elevens schema ska rymmas inom ramtiden men behöver inte sammanfalla helt med ramtiderna.
- Vid oförutsedda händelser kan eleven få vänta på skolskjutsen. Vid utebliven skolskjuts ska hemmet eller skolan kontakta trafikcentralen för att få information. Trafikcentralen ska skyndsamt åtgärda problemet med den uteblivna skolskjutsen och dokumentera händelsen.
- Endast en begränsad mängd utrustning får medföras i skolskjutsen. Utrustningen får inte äventyra säkerheten eller ta plats från andra elever.

Särskilda bestämmelser för förskoleklass, grundskola och gymnasium

- Hämtning och lämning av elever samordnas i första hand till skolskjutshållplatser.
- Eleven lämnas utan krav på att tas emot av en vuxen vid skolan respektive skolskjutshållplatsen/hemmet.
- Efter tre outnyttjade, icke avbokade körningar (s.k. bom-körningar) avbryts reseplaneringen för eleven för att åter upptas på vårdnadshavares begäran. Planeringens återupptagande sker inom 14 dagar från det att vårdnadshavare har lämnat in begäran. Ingen garanti finns att man återfår sitt gamla omlopp.

Särskilda bestämmelser för resursenhet

- Hämtning och lämning av elever samordnas i första hand till skolskjutshållplatser.
- Eleven lämnas utan krav på att tas emot av en vuxen vid skolan respektive skolskjutshållplatsen/hemmet. Om särskilda skäl föreligger kan krav ställas på att eleven ska tas emot av en vuxen.
- Behov av resor under lov ska meddelas trafikcentralen i god tid. Sista datum för att lämna in tider annonseras på skolan och på <https://www.uppsala.se/trafikcentralen>.

Särskilda bestämmelser för särskola

- Hämtning och lämning av eleven sker vid hemmet respektive skolan om inte vårdnadshavare har lämnat ett skriftligt medgivande att eleven får lämnas vid en skolskjutshållplats.
- Skolpersonal eller vårdnadshavare tar alltid emot eleven vid taxin om inte vårdnadshavare har lämnat ett skriftligt medgivande att eleven får lämnas ensam vid hemmet respektive skolan.
- Behov av resor under lov ska meddelas trafikcentralen i god tid. Sista datum för att lämna in tider annonseras på skolan och på <https://www.uppsala.se/trafikcentralen>.

Telefontider hos Trafikcentralen

- Avbokning av resor görs i första hand via appen "Mina resor Uppsala kommun".
- För övriga frågor hänvisas till Trafikcentralen på telefon 018-727 30 30.

Öppettider

Helgfri måndag-fredag	06.00 – 18.00
Söndag	17.00 – 22.00

**Stadsbyggnadsförvaltningen
Utbildningsförvaltningen**

Handläggare

Kristina Stavlind
Outi Ceder, Magdalena Olander

Datum

2021-01-18

Diarienummer

UBN-2021-00263

Dokument

Avtal

Avtal avseende samordning av skolskjuts med taxi

1. Parter och definitioner

Beställare	Utbildningsförvaltningen (UBF), enheten för myndighet och resursplanering inom avdelningen systemstöd Kontaktperson: Enhetschef för myndighet och resursplanering
Utförare	Stadsbyggnadsförvaltningen (SBF), Enheten för särskild kollektivtrafik, trafikcentralen Kontaktperson: Enhetschef särskild kollektivtrafik
Leverantör	Taxibolag upphandlade som utförare enligt "Upphandling av samhällsbetalda persontransporter" (KSN-2017-3487)
Resenär	Elev med beslut om skolskjuts med taxi
Transport och resa	Leverantören tillhandahåller en transport och resenären får en resa.

2. Utförarens uppdrag

Utföraren åtar sig att för beställarens räkning samordna och planera alla transporter av skolskjuts med taxi enligt denna överenskommelse och enligt "Överenskommelse UBF skolskjuts – Trafikcentralen Transportregler för skolskjuts med taxi" (UBN-2020-08391).

Det innebär att trafikcentralen ska:

- Samordna och planera skolskjuts med taxi enligt skolskjutsbeslut i Uppsala kommun.
- Samordna och planera icke-lagstadgade resor utanför skoltid enligt lokala politiska beslut. Beställning görs bland annat av vårdnadshavare.
- Upprätta en reseplanering för varje elev med beslut om skolskjuts med taxi.
 - Fast planering – Resorna planeras i förväg och gäller för en längre tid.
 - Fasta omlopp – I möjligaste mån samma elever och samma chaufför.
 - Rörliga omlopp – Både elever och chaufför kan variera.
 - Öppen planering – Resorna bokas efter behov.

- Samordna och planera resorna på ett kostnadseffektivt sätt.
- Vara tillgängliga via telefon, e-post och appen "Mina resor Uppsala kommun".
- Tillse att leverantören har tillräcklig information om resenärens funktionsnedsättning och/eller särskilda behov i samband med och under resan.
- Meddela leverantör ändringar i reseplaneringen fortlöpande.
- Tillse att resorna håller överenskommen kvalitet (se punkt 4).
- Kontrollera, dokumentera och följa upp klagomål på verksamheten (se punkt 5).
- Granska, följa upp och vidarebefordra faktureringen från leverantörerna (se punkt 5).
- Samverka med beställaren i syfte att erbjuda en kostnadseffektiv tjänst av hög kvalitet.

3. Beställarens ansvar

För att utföraren ska kunna utföra sitt uppdrag ska beställaren:

- Delge trafikcentralen alla beslut om skolskjuts med taxi och fortlöpande informera trafikcentralen om ändringar i besluten.
- Se till att utbildningsförvaltningens verksamheter delger trafikcentralen nödvändig information för att göra reseplaneringarna.
- Samverka med utföraren i syfte att erbjuda en kostnadseffektiv tjänst av hög kvalitet.

4. Kvalitetskrav

- Skolskjuts med taxi ska genomföras på ett säkert, tryggt och värdigt sätt.
- Resenären, dess vårdnadshavare och andra berörda ska vid kontakt med trafikcentralen få ett respektfullt bemötande.
- Elever eller andra berörda ska skyndsamt meddelas om det uppstår problem med transporten (t.ex. kraftig försening eller utebliven transport).

5. Uppföljning

Trafikcentralen ska:

- Ansvara för att följa upp verksamheten avseende kvalitet.
 - Ta emot klagomål avseende skolskjuts med taxi.
 - Kontrollera och dokumentera klagomål.
 - Följa upp klagomål avseende leverantör.
- Ansvara för att följa upp ingångna avtal avseende kostnader.
 - Granska och följa upp faktureringen från leverantören och säkerställa att faktureringen är korrekt och innehåller med leverantören överenskommen information.
 - Vidarebefordra fakturor avseende skolskjuts med taxi till utbildningsförvaltningen.

- Varje månad redovisa till utbildningsförvaltningen kostnaden för skolskjuts med taxi. Av redovisningen ska framgå
 - Resenärens namn och personnummer.
 - Den verksamhet som resan är bokförd på.
 - Kostnad för resan.
 - Om resenären har haft en assistent eller motsvarande bokad på transporten.
 - Icke avbokade resor med uteblivna resenärer (s.k. bom-körningar).
 - Namn på de resenärer vars reseplaneringar har avbrutits på grund av att de har haft tre eller fler outnyttjade, icke avbokade resor (s.k. bom-körningar).
- Fortlöpande kalla till avstämning med utbildningsförvaltningen.

6. Pris och fakturering

Den överenskomna ersättningen är 2 870 616 kr för år 2021, med en årlig justering uppåt enligt prisindex kommunal verksamhet (PKV).

Trafikcentralen fakturerar utbildningsförvaltningen månadsvis i efterskott med 1/12 av den årliga ersättningen.

7. Avtalstid

Detta avtal gäller från och med 2021-01-01 till och med 2021-12-31 (1 år). Om parterna är överens kan avtalstiden justeras.

Uppsägningstiden är 6 månader för båda parter. Om parterna är överens kan en kortare uppsägningstid accepteras.

Om avtalet inte har sagts upp vid avtalstidens slut förlängs avtalet automatiskt i ytterligare 1 år.

8. Tvist

Tvist kring detta avtal ska, om parterna inte kommer överens, avgöras av kommunstyrelsen.

Denna överenskommelse har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna tagit varsitt.

Utbildningsförvaltningen
2021-01-

Stadsbyggnadsförvaltningen
2021-01-

Susana Olsson Casas
Utbildningsdirektör

Christian Blomberg
Stadsbyggnadsdirektör



Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län

*Utredning av förutsättningar och förslag till etablering av gemensam
beställningscentral*

Kollektivtrafikförvaltningen UL, Region Uppsala





Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Inledning	5
3	Bakgrund och grundläggande förutsättningar för samordning av särskild kollektivtrafiken i Uppsala län	7
4	Omvärldsbeskrivning och analys	9
4.1	Erfarenheter och exempel där beställningscentraler drivs i egen regi.....	11
4.2	Utmaningar vid samordning av särskild kollektivtrafik	12
4.3	Resenärsperspektivet.....	12
4.4	Bedömda och verkliga samordningsvinster vid samordning av särskild kollektivtrafik i andra län	13
4.5	Lagstiftning och reglering	14
5	Beskrivning av befintlig organisation, hantering av den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län	17
5.1	Nuvarande organisation	17
5.2	Avtal.....	18
5.3	Beställningsfunktion, uppföljning och utveckling	18
5.4	Styrkor och svagheter i nuvarande organisation	19
5.5	Ekonomi, volymer.....	19
6	Förslag	25
6.1	Organisation	25
6.2	Gemensam beställningscentral – allmänt om effekter.....	27
6.3	Tid, process och aktiviteter.....	30
6.4	Tidplan.....	32
6.5	Ekonomi och personal	34
6.6	Verksamhet och funktioner i en beställningscentral.....	35
6.7	Principer för kostnadsfördelning mellan huvudmän	41
7	Mål, affärsidé och förslag till servicenivå	43
7.1	Vision, övergripande mål och verksamhetsmål	44
7.2	Servicenivåer	46
8	Beslut, avtal och styrdokument.....	49
8.1	Direktiv och styrdokument.....	53
9	Fortsatt arbete	55
	Referenser	57



1 Sammanfattning

Landstingsstyrelsen i Uppsala län beslutade i november år 2016 att utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral kan organiseras. Kollektivtrafikförvaltningen UL fick i uppdrag att genomföra utredningen som redovisas i denna rapport.

I utredningen föreslås en tidplan som innebär att verksamheten i en ny beställningscentral startar den 1 okt 2019. Med sikte på detta datum innehåller utredningen förslag till tidplaner för samverkan och fördjupad utredning samt för upphandling av transporter och IT-system för beställningscentralen.

I första skedet bör ansvaret för planering, upphandling och utförande av resor i färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts, sjukresor, omsorgsresor, särskilda omsorgsresor, tjänsteresor samt eventuella övriga kommunala resor samlas i den gemensamma beställningscentralen under Region Uppsala.

Myndighetsutövningen, det vill säga prövning av rätt till färdtjänst, föreslås initialt vara en fortsatt fråga för respektive kommun. Det betyder att handläggningen föreslås organiseras som idag i respektive kommun i Uppsala län.

Verksamheten i den gemensamma beställningscentralen i Uppsala län kan också från start drivas utifrån de olika huvudmännens befintliga regelverk för färdtjänst, skolskjutsar, sjukresor och övriga resor. Det är dock en stark rekommendation att en samordnad upphandling av transporter genomförs redan till start av den nya beställningscentralen. Förberedelser för en sådan upphandling bör påbörjas snarast.

Överflyttning av ansvar från de enskilda kommunerna när det gäller färdtjänst, skolskjutsar och omsorgsresor sker i en takt som de enskilda kommunerna bestämmer. I initialskedet kommer därmed beställningscentralens verksamhet att omfatta de resor som idag administreras av sjukreseenheten samt resor i de kommuner som valt att ansluta sig till beställningscentralen.

Fördelning av kostnader för verksamheten och för de resor som hanteras av beställningscentralen föreslås utredas ytterligare i samråd mellan berörda aktörer i länet. I denna utredning skissas på två tänkbara modeller som underlag för fortsatt diskussion.

Ett annat centralt område är beslut om vilka servicenivåer som ska tillämpas. Servicenivåerna styr villkoren för resan och har stark påverkan på kostnader och resursbehov för beställningscentralen. I utredningen föreslås att utgångspunkten för diskussion om servicenivåer blir de nivåer som gäller för färdtjänsten i Uppsala kommun och för sjukresor i Region Uppsala.

SLUTRAPPORT



Denna rapport avslutas med förslag till fortsatt arbete, inklusive en översiktlig tid- och aktivitetsplan. Mest angeläget är att kollektivtrafikförvaltningen omedelbart startar arbetet med att bilda en samverkansgrupp och en politisk styrgrupp med representanter för länets kommuner och Region Uppsala. Samverkansgruppen bör initialt diskutera förslagen i denna utredning och behov av fördjupad utredning. Gruppen bör också, under ledning av kollektivtrafikförvaltningen, få ansvar för att ta fram förslag till organisation för fortsatt arbete och detaljerad tidplan. Att ta fram beslutsunderlag för en modell för kostnadsfördelning samt förslag till mål och servicenivåer föreslås också bli samverkansgruppens ansvar.



2 Inledning

Landstingsstyrelsen i Uppsala län beslutade i november år 2016 att, i samarbete med berörda kommuner och brukarorganisationer, utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral (BC) kan organiseras. Kollektivtrafikförvaltningen UL har fått i uppdrag att genomföra denna utredning.

Som grund för beslutet låg flera studier, bland annat en förstudie "Länsgemensam särskild kollektivtrafik – Samordnad beställningscentral" som genomförts av Landstingets ledningskontor. Förstudien ger rekommendationer om omfattning, organisation och samverkan, kostnadsfördelning, beställningscentral, upphandling mm. Slutsatser och ställningstaganden i förstudien utgör utgångspunkt för förslagen i denna utredning.

Denna utredning syftar till att förbereda samordning av den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län. Utredningen ska ge ett konkret förslag över hur Region Uppsala och Kollektivtrafikförvaltningen UL ska organisera regionens särskilda kollektivtrafik.

Utredningen ska också ge förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral kan organiseras. Utredningen ska även ge underlag för överenskommelser om överlåtelse av ansvar för den särskilda kollektivtrafiken till Region Uppsala.

Samordning ska ske när det gäller upphandling, beställning och utförande av transporter i den särskilda kollektivtrafiken. Med särskild kollektivtrafik menas färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor, skolskjuts och omsorgsresor. Samordning kan också ske när det gäller kompletteringstrafik och övriga resor i kommuner, till exempel tjänsteresor.

Samordning av särskild kollektivtrafik hos en gemensam huvudman och etablering av en beställningscentral i regionen kräver en utredning med en bred ansats där de grundläggande förutsättningarna klargörs initialt och där utredningens förslag utgår från en analys av dessa förutsättningar. Utifrån detta kan ett inriktningsbeslut för fortsatt arbete fattas. Inriktningsbeslutet ska klargöra förutsättningarna för en mer detaljerad utredning som bland annat ska innehålla praktiska frågor för etablering av beställningscentral, regelverk och former för trafikupphandling.

Mot bakgrund av ovanstående har utredningen genomförs i två delar. I del 1 klargjordes förutsättningarna för samordning av den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län, denna del gav också konkreta förslag, bland annat när det gäller organisation, ekonomi, kommunikation och samverkan.



SLUTRAPPORT

Utifrån resultatet av del 1 genomförs utredningens del 2. De båda delarna dokumenteras som dokumenteras i denna slutrapport med konkreta förslag för övergång till en samordnad organisation och etablering av beställningscentral. Slutrapporten ger underlag för fortsatt diskussion mellan ansvariga huvudmän för att sedan omedelbart kunna följas av praktiskt arbete med överlämnande av ansvar till Region Uppsala och etablering av beställningscentral.

Innehållet i utredningens första del beskrev bakgrund och utgångsläge i Uppsala län när det gäller den särskilda kollektivtrafiken.

Del 1 innehöll också en omvärldsbeskrivning med exempel på regional organisation och samverkan i beställningscentral i andra delar av landet. Denna del av utredningen mynnade ut i förslag när det gäller:

- Organisation
- Ekonomi
- Kommunikation och samverkan
- Tillståndsgivning och regelverk
- Verksamhet och funktioner i beställningscentral

Utredningens andra del redovisas tillsammans med slutsatser från del 1 i denna slutrapport. Rapporten kompletterar underlaget och fördjupar grunden för etablering av en gemensam beställningscentral och innehåller förslag till tid- och aktivitetsplan. Innehåll i del 2:

- Tid- och aktivitetsplan för etablering av beställningscentral, överlåtelse av ansvar till Region Uppsala samt för upphandling av transporter
- Politiska beslut, avtal och överenskommelser
- Mål, affärsidé och förslag till servicenivåer
- Bemanning, utrustning och system

Utredningen första del har genomförts under sommaren och hösten år 2017, rapport redovisades den 2 oktober. Del 2 påbörjades i anslutning till att den första delens slutsatser och förslag formuleras, slutredovisning sker den 31 oktober år 2017.

ÅF Infrastructure har genomfört utredningen på uppdrag av Region Uppsala, Kollektivtrafikförvaltningen. Beställare var trafikdirektör Johan Wadman. Uppdragsledare på ÅF var Bengt Stålnér, övriga deltagande konsulter var bitr uppdragsledare Monica Lundin och Isa Haeggman.



3 Bakgrund och grundläggande förutsättningar för samordning av särskild kollektivtrafiken i Uppsala län

Som nämns i föregående kapitel har denna utredning om länssamordning av den särskilda kollektivtrafiken föregåtts av tidigare utredningar. Redan år 2005 föreslog en utredning¹ att UL skulle få ett övergripande ansvar för länets sjukresor och för färdtjänsten i de kommuner som önskade överlåta ansvaret. År 2007 gav ULs ägare bolaget i uppdrag att ansvara för en gemensam beställningscentral för färdtjänst och sjukresor. Processen avbröts senare.

Regionförbundet föreslog år 2013 att ge landstinget i uppdrag att göra en översyn av reglerna för färdtjänst och sjukresor och att förbereda en gemensam upphandling av beställningscentral och transporter.

År 2015-16 utreddes frågan på nytt, denna gång av landstinget² som tog fram två alternativa förslag. Huvudförslaget innebar en samordnad länsgemensam upphandlad särskild kollektivtrafik med gemensamt regelverk och en länsgemensam beställningscentral där ansvaret för färdtjänst mm överförs till landstinget. Utredningen slog fast en rad fördelar med en samordnad särskild kollektivtrafik på regional nivå:

- Effektivare system: "en väg in för medborgare och transportörer"
- Fler fordon att välja på ger kortare väntetider
- Lägre kostnader genom effektivisering av både administration och reseplanering
- Ökad kvalitet i handläggning av ärenden och högre rättssäkerhet
- Mer jämlika resmöjligheter i länet med samordnat regelverk
- Stärkt regionsamverkan
- Ökade möjligheter att åka färdtjänst inom hela länet ger färre riksferdtjänstresor, vilket underlättar för resenärerna
- Ger förutsättningar för ökad samordning med övrig kollektivtrafik
- Underlättar samlad uppföljning
- Positiva miljöeffekter

¹ Samordning av färdtjänst och sjukresor i Uppsala län. Regionförbundet i Uppsala län 2005

² Länsgemensam särskild kollektivtrafik – Samordnad beställningscentral. Landstinget i Uppsala län 2016



Utredningen föreslog följande inriktningar för det fortsatta arbetet:

Beställningsverksamhet: En länsgemensam beställningscentral etableras och ska organisatoriskt tillhöra kollektivtrafikförvaltningen UL.

Trafikupphandling: Gemensam upphandling av all anropsstyrd trafik med taxi. Den gemensamma upphandlingen ska omfatta både sjukresor och färdtjänst, samt om möjligt skolskjutsar och omsorgsresor, det vill säga all särskild kollektivtrafik. Upphandlingen ska, enligt utredningen, utformas på så sätt att förutsättningarna för det samlade lokala utbudet av befintlig lokal taxitrafik i största möjliga utsträckning kvarstår. Utredningen konstaterade också att denna inriktning förutsätter att Uppsala kommun samordnar beslut kring egna resor; färdtjänst, skolresor och omsorgsresor. Det bedömdes finnas möjligheter att genomföra en samlad upphandling från år 2018.

Myndighetsutövning: Regelverket för färdtjänstresor och sjukresor ska samordnas och harmoniseras med avseende på kostnaden för resenären, antalet resor, ledsagare och dylikt.

Ekonomi och volymer: utredningen bedömde att det finns en potential till kostnadseffektivisering inom området reseplanering. Slutsatsen var att besparingar kan göras i den särskilda kollektivtrafiken genom att planera och samordna resandet mer effektivt utan att för den skull ge avkall på kvalitén. **Utredningen redovisade dock inte något underlag för denna slutsats.**

Utredningens huvudförslag var att ge en huvudman, Region Uppsala, ansvar för all särskild kollektivtrafik i berörda kommuner:

- Gemensam beställningscentral, senast från år 2018
- Samma planeringssystem och telefonväxel
- Samordnat regelverk för sjukresor och färdtjänst
- Gemensam prövning av tillståndsansökningar, myndighetsutövning
- Samordnad upphandling av transportörer från år 2018
- Beställningscentralen läggs under Kollektivtrafikförvaltningen UL
- **Respektive huvudman står för sina egna kostnader för resor och administration; genom avtal eller skatteväxling**
- **Samarbetet regleras i särskilt avtal mellan regionen och berörda kommuner**
- Öppet för fler kommuner att senare ansluta sig till avtalet

Den nu aktuella utredningen utgår från ett beslut i landstingsstyrelsen att utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral. Uppdraget att genomföra utredningen gavs till Kollektivtrafikförvaltningen UL i början av år 2017.



Denna utredning utgår till stor del från förslag och inriktningar i landstingets tidigare utredning. Det fanns behov av att fördjupa kunskapsunderlaget, framförallt när det gäller beskrivning av befintlig organisation och den nuvarande praktisk hantering av den särskilda kollektivtrafiken. Sammanställda uppgifter om omfattning, kostnader och regelverk mm för den särskilda kollektivtrafiken hos respektive huvudman utgör också en grundläggande förutsättning för denna utredning.

4 Omvärldsbeskrivning och analys³

Inom befintlig lagstiftning kan kommuner, landsting och kollektivtrafikmyndigheter (RKM) samverka i stor omfattning om den särskilda kollektivtrafiken och detta sker på flera håll i landet.

I flera län sker också en mycket långtgående organisatorisk samordning av de olika trafikformerna. Förutom att skolskjutsar utförs inom ramen för den allmänna kollektivtrafiken är samordning av färdtjänstresor och sjukresor via en gemensam beställningscentral mycket vanlig.

Samordning av länens *samtliga* färdtjänstresor och sjukresor i en gemensam beställningscentral som organiseras under RKM sker i fem län. Även i övriga län sker samordning främst av färdtjänst och sjukresor samt i varierande grad skolskjutsar. Trafiken samordnas dock inte fullständigt i dessa län på grund av att kommunerna i olika grad har valt att behålla det formella och praktiska ansvaret för färdtjänstresorna inom kommunen.

I några län samordnas alla sjuk- och färdtjänstresor, dock står färdtjänsten i en enda kommun i varje län utanför den länsgemensamma trafiksamordningen. Oftast har flera kommuner i de olika länen valt att stå utanför den länsvisa samordningen. Den gemensamma samordningen av färdtjänst, sjukresor och beställningscentral sker oftast inom ramen för RKMs organisation.

I de län som har valt att behålla det före detta länstrafikbolaget hanteras trafiksamordningen ofta inom ramen för bolagets verksamhet. Huvudmannen ansvarar oftast för det praktiska arbetet med upphandling, beställningsmottagning och fördelning av köruppdrag i en gemensam regional beställningscentral.

Beställningscentralerna drivs i de flesta län av entreprenörer som efter upphandling har uppdrag att sköta mottagning av beställningar, samordning och trafikledning. Pågående utveckling innebär dock att BC i allt fler län drivs i egen regi av RKM.

Allt fler län arbetar aktivt med samordnad trafik genom att genom att fler kommuner överlåter ansvaret för det praktiska arbetet med färdtjänsten till RKM. I flera län

³ Innehållet i detta kapitel är hämtat från rapporten Allmän och särskild kollektivtrafik, analys av för- och nackdelar med samlad lagstiftning. SKL 2014



pågår också utredningar på vilket sätt RKM kan ges större ansvar för kommunernas planering och upphandling av skolskjutsar.

Sammantaget kan konstateras att det finns stora ambitioner runt om i landet när det gäller samordning och integrering av de olika trafikformerna men att det finns stora skillnader mellan länen i hur stor del av den allmänna och särskilda som är integrerad.

Hela ansvaret för all särskild kollektivtrafik med undantag av viss skolskjutstrafik har samlats hos RKM i några län. I Stockholm, Kalmar, Jönköping, Örebro, Halland och Dalarna sker organisatorisk samordning av länens alla färdtjänstresor och sjukresor i en gemensam beställningscentral som organiseras under RKM. I dessa län har RKM också tagit över det formella ansvaret för kommunernas färdtjänst. Därmed ligger också ansvaret för myndighetsutövningen, för färdtjänstlegitimering, reglering och taxa samlat i en och samma organisation.

Organisatorisk samordning sker även i övriga län, dock är samordningen inte total på grund av att kommunerna i olika utsträckning har valt att behålla det formella och praktiska ansvaret för färdtjänsten inom kommunen. I Värmland, Jämtland och Västernorrland sker en långtgående organisatorisk samordning av sjukresor och färdtjänstresor, dock står färdtjänsten i en kommun i varje län utanför den länsgemensamma samordningen.

Pågående utveckling innebär att RKM får ett allt större ansvar för den särskilda kollektivtrafiken genom att fler kommuner överlåter ansvaret för det praktiska arbetet med färdtjänsten.

I kommunerna organiseras kollektivtrafik på olika sätt. I vissa kommuner sker handläggning av färdtjänst på en förvaltning med koppling till den sociala sidan och planering och handläggning av skolskjuts ligger på skolförvaltningen eller motsvarande. I kommunerna blir det dock allt vanligare att ansvaret för all särskild kollektivtrafik samlas i samma enhet och med ett samlat politiskt ansvar i en nämnd. Exempel på sådana kommuner är Norrköping (Tekniska nämnden) och Sala (Kommunstyrelsen).

Som nämns ovan har många kommuner valt att överlåta ansvaret för färdtjänst på RKM. Vanligast är att RKM då sköter planering, upphandling och beställning av resor. De allra flesta kommunerna har fortfarande kvar ansvaret för de delar som handlar om myndighetsutövning, det vill säga beslut om färdtjänstlegitimering. Detsamma gäller för skolskjuts där det är mycket vanligt att RKM stöder kommunerna i upphandling och planering men där beslut om rätt till skolskjuts med hänsyn till gällande lagstiftning måste fattas i respektive kommun. I flera av de kommuner som fortfarande hanterar den särskilda kollektivtrafiken inom den egna organisationen pågår diskussioner eller utredningar i syfte att samla ansvaret för det praktiska arbetet på regional nivå hos RKM.



De kommuner som är tveksamma till att ge RKM ansvar för delar av den särskilda kollektivtrafiken ser en fara i att de administrativa avstånden blir för stora och att det kan uppstå brister i kommunikationen mellan kommunen och RKM. Flera kommuner påtalar vikten av att dialogen fungerar på ett bra sätt så att till exempel barnens behov i skolskjutstrafiken tillgodoses även om ansvaret för planering, upphandling och utförande ligger hos RKM. Detsamma gäller för handläggning av ansökan om färdtjänst. **Flera kommuner uttrycker tveksamhet till att överlåta myndighetsutövningen till RKM med hänvisning till att avståndet mellan de sökande och beslutsfattarna riskerar att öka.**

Även kommuner som inte fattat beslut om att överlåta ansvaret på RKM ser fördelar med att ansvaret ligger på regional nivå. De fördelar som tas upp är samordningsmöjligheter, tydlighet och behovet av ett system med likvärdig handläggning och utförande. Det är också vanligt att kommunerna tror på en kostnadseffektivisering om ansvaret överlåts, i första hand genom gemensam upphandling av transporter, gemensam beställningscentral och trafikledning.

4.1 Erfarenheter och exempel där beställningscentraler drivs i egen regi

Flera län har drivit beställningscentral under mycket lång tid och där har frågan om beställningscentral i egen regi eller upphandlad beställningscentral inte diskuterats. Den egna beställningscentralen är en naturlig del av verksamheten som inte ifrågasätts. Att ha all verksamhet som rör kollektivtrafik samlad på ett ställe anses i dessa län som en fördel. Möjlighet till bättre verksamhetsuppföljning och utveckling av verksamheten är andra fördelar.

Flera utredningar visar att en vanlig synpunkt bland huvudmän är fördelen med att beställningscentralen är belägen nära resenärerna med minskad risk för missförstånd på grund av språkliga eller dialektala skillnader. Att ha en beställningscentral i egen regi upplevs också som en fördel för att kunna bygga upp den egna kompetensen och för möjligheten att ha ansvaret för all kollektivtrafik samlad på en plats. Man anser också att det går att bygga upp ett långsiktigt och gott samarbete med transportörerna. Det upplevs även som en fördel att det byggs upp en stor kunskap kring hur färdtjänsten kan utvecklas. Man tror att kunskap riskerar att gå förlorad om ett nytt bolag kommer in vid en upphandling av beställningscentral.

Var beställningscentralen är belägen är för många en symbolfråga och man pekar ofta på trygghetsaspekter med att ha beställningscentral i det egna länet. Det verkar finnas en inbyggd trygghet i att veta att den som tar emot beställningen sitter geografiskt nära resenären.



4.2 Utmaningar vid samordning av särskild kollektivtrafik

Företrädare för de län där ansvaret är samlat organisatoriskt hos RKM, visar att det finns goda erfarenheter av samordning hos en enskild huvudman. Samordningen har positiva effekter på möjligheten att utveckla de olika trafikformerna utifrån perspektivet integrerad kollektivtrafik. Möjligheterna att genomföra upphandlingar av transportörer med en gemensam fordonsflotta för samtliga transportuppdrag för mer effektiv trafik är en erfarenhet i flera län.

Regionala företrädare framhåller följande, ej rangordnade, faktorer för organisation och samverkan som de viktigaste för integrering av olika trafikformer:

- Ett samlat regelverk för allmän och särskild kollektivtrafik
- Viljan från alla aktörer från nationell nivå och nedåt
- Kunskap bland beslutsfattare om fördelar med ett integrerat trafiksystem
- En organisation med acceptans och mandat att driva arbetet med integrering
- En fungerande samverkan med samarbetsvilja och dialog mellan olika parter
- Acceptans för förändringar hos alla parter
- Förtroende och närhet till medborgarna

4.3 Resenärsperspektivet

Det finns en relativt omfattande kunskap om resenärernas behov i allmän och särskild kollektivtrafik. För resenärer i den särskilda kollektivtrafiken är det extra viktigt att känna trygghet före och under resan. Dessa resenärer har ofta särskilda behov som skiljer sig från resenärer i den allmänna kollektivtrafiken. Detta gäller oavsett om resan görs inom ramen för färdtjänst, sjukresor eller skolskjuts.

Informationsbehov för resenärer i kollektivtrafiken 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 människor med funktionsnedsättning behöver ofta mer detaljerad information än övriga resenärer på grund av svårigheter att snabbt förflytta sig eller att uppfatta den information som finns. Dessa resenärer är mer beroende av att det som utlovas fungerar, har svårare att hantera störningar och att hitta alternativa lösningar till det som inte fungerar. Brist på information före resan kan bidra till att resan helt enkelt inte blir av, på grund av den oro och otrygghet informationsbristen skapar.



Bemötandet och den personliga servicen är extra viktig för de resenärer som har någon form av funktionsnedsättning. Allmänt i kollektivtrafiken är personalens bemötande en av de viktigaste faktorerna för hur kvaliteten upplevs. Erfarenheter och forskning visar att en bra personlig service ger en grundläggande förutsättning för människor med funktionsnedsättningar att överhuvudtaget kunna resa med kollektivtrafiken. Ett återkommande önskemål från dessa grupper är hjälp och stöd från en annan person.

Det är angeläget att dessa gruppers önskemål om personlig service och möjlighet till stöd och hjälp från en annan människa tas på allvar och att kollektivtrafiken planeras utifrån detta. Det handlar egentligen om att på olika sätt skapa en grundläggande trygghet för resenärerna.

Med hänsyn till de starka önskemålen om personligt stöd vid planering och genomförande av resor i kollektivtrafiken är det centralt att bygga upp kunskap och skapa förståelse för resenärernas behov och förutsättningar hos de personer som arbetar i den särskilda kollektivtrafiken. Förarna är nyckelpersoner när det gäller att se till att resenärens behov av information och service blir tillgodosedda. För att förarutbildning ska ge effekt måste dock hela organisationen inklusive de funktioner som föraren kommer i kontakt med, till exempel driftledning, trafikplanering och resenärservice, ha kunskap, förståelse och acceptans för att nya resenärsgupper med särskilda behov kommer att finnas ombord på fordonen.

Hela organisationen måste ha samma bild av det som föraren förväntas åstadkomma ifråga om bemötande och service, i annat fall kommer en riktad utbildning endast ha effekt på kort sikt. Därför bör tjänstemän inom både operatörs- och huvudmannasidan också omfattas av utbildningsinsatser med syfte att öka förståelsen för dessa resenärsgruppers förutsättningar och behov.

4.4 Bedömda och verkliga samordningsvinster vid samordning av särskild kollektivtrafik i andra län

Det övervägande skälet för den länsgemensamma samordningen av den särskilda kollektivtrafiken är ekonomiska vinster och ökad kostnadseffektivitet. I olika utredningar bedöms allmänt att det fortfarande finns en stor outnyttjad potential för samordning av resor i den särskilda kollektivtrafiken. Som skäl till att samordning inte sker i större utsträckning anges bland annat att ett system där olika huvudmän har ansvar för olika trafikformer kräver en mycket bred insikt om möjligheterna för samordning och om de ekonomiska vinster som finns i en ökad samordning av olika trafikformer.

På regional nivå bedöms det alltså allmänt finnas en outnyttjad potential för integrering av de olika trafikformerna. Det gäller både samordning mellan skolskjuts och allmän linjelagd kollektivtrafik samt samordning mellan de olika formerna av



särskild kollektivtrafik. Det krävs en utbyggd och kompetent regional organisation för att kunna arbeta med och utnyttja samordningspotentialen. Det finns också stora skillnader i befolkningsstruktur och bebyggelsestruktur för olika delar av ett län som påverkar samordningsmöjligheterna. Även på kommunal nivå är det vanligt med uppfattningen att det finns outnyttjade möjligheter att samordna de enskilda resorna och integrera de olika trafikformerna, i synnerhet när det gäller skolskjutstrafiken.

En exakt bedömning av besparingspotentialer för samordning av särskild kollektivtrafik i ett län är svår att göra beroende på att potentialen är beroende av en rad faktorer, främst det totala antalet resor och regelverken för de olika restyperna.

Ju fler resor som sker i ett län desto större är möjligheten att samordna resor och därmed sänka kostnaden per resa. I Uppsala län är frågan därmed vilka delar av den särskilda kollektivtrafiken som kommunerna är beredda att överlåta till en länsgemensam samordning. Besparingspotentialen är också starkt beroende av hur reglerna för de olika resorna ser ut. Till exempel är öppettider, förbeställningstider och tillåten omvägstid starkt styrande för möjligheter att samordna resor i färdtjänsten och för sjukresor.

Tidigare har besparingspotentialen för samordnad trafik beräknats till 25-30 procent av de totala kostnaderna. Enbart en samordning av beställningsfunktioner för länsomfattande sjukresor och färdtjänst beräknas till 20 procent av de totala kostnaderna. Enligt en tidigare bedömning av SKL, kan det finnas en besparingspotential på cirka 35 procent genom att samordna den allmänna och särskilda kollektivtrafiken.

Potentialen för samordning av den särskilda kollektivtrafiken har bedömts i Jönköpings län. Landstinget hade då ansvar för sjukresorna medan kommunerna ansvarade för färdtjänsten och skolskjutsar. Resultatet visade att 15 – 20 miljoner kronor av totalt 74 miljoner kronor, motsvarande 20 – 27 procent av kostnaderna, kunde sparas genom ökad samordning av den särskilda kollektivtrafiken.⁴

4.5 Lagstiftning och reglering

Beställningscentral i egen regi

Rätten för en regional kollektivtrafikmyndighet att i egen regi sköta en gemensam beställningscentral regleras i Lag (2010:1065) om Kollektivtrafik, 2 kap 12 §: "Efter överenskommelse med landstinget eller en kommun i länet får den regionala kollektivtrafikmyndigheten upphandla persontransport- och samordningstjänster för sådana transportändamål som kommunerna eller landstinget ska tillgodose samt samordna sådana transporttjänster."

⁴ Uhlin G, (1999) Fördjupad granskning av särskild kollektivtrafik, Ernst & Young



Ovanstående gäller den kommunalrättsliga delen. När det gäller de upphandlingsrättsliga reglerna gäller bestämmelserna i Lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) med tillämpning av den så kallade Teckal-principen (EU-domstolens praxis i C107-98) som medger undantag från upphandlingsskyldigheten enligt LOU. Genom denna praxis är det tillåtet för ett regionförbund att driva kommunal verksamhet utan föregående upphandling.

Färdtjänst

I lagen om färdtjänst (SFS 1997:736) anges att kommunen ansvarar för att ordna resor för den som inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken på egen hand. Det är kommunens ansvar att ordna färdtjänst av god kvalitet inom kommunen för sina innevånare. I särskilda fall kan färdtjänst ordnas mellan hemkommunen och en annan kommun. Frågor om tillstånd prövas av den kommun där den sökande är folkbokförd. Kommunen kan överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten. Även tillståndsprövningen kan överlåtas till den regionala kollektivtrafikmyndigheten. Färdtjänst får enbart utnyttjas till resor som inte bekostas på annat sätt.

Riksfärdtjänst

I lagen om riksfärdtjänst (SFS 1997:735) regleras kommunens skyldigheter att lämna ersättning för reskostnader för personer som till följd av ett stort och varaktigt funktionshinder måste resa på ett särskilt kostsamt sätt. Kommunen får liksom för färdtjänsten överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten som även får hantera tillståndsfrågor om tillstånd. Ansökan om riksfärdtjänst ska ske i den kommun den sökande är folkbokförd i eller till den regionala kollektivtrafikmyndigheten om kommunen överlåtit sina uppgifter.

Om sökanden beviljas riksfärdtjänst så betalar resenären en egenavgift och kommunen betalar den överskjutande reskostnaden. Egenavgiften fastställs av staten och motsvarar ungefär 2:a klass resa med tåg med dåvarande affärsverket SJ, enligt regeringens förordning (SFS 1993:1148).

Sjukresor

I lagen om reskostnadsersättning vid sjukresor (SFS 1991:419) regleras möjligheterna att ersättas för reskostnader till och från sjukvårdsbesök. Det är varje sjukvårdshuvudman som bestämmer vilka resor som ska ersättas och hur stor egenavgiften ska vara. Sjukvårdshuvudmannen inom vars område sökanden är bosatt prövar ansökan och betalar ersättningen. Den som har rätt till färdtjänst har i många län automatiskt rätt till sjukresa.

Skolskjuts

Skollagen (SFS 2010:800, kap 10, § 32-33, 40, kap 11, § 30-31, 39 och kap 18, § 30-31, 35) reglerar när en elev i grundskolan, grundsärskolan och gymnasiesärskolan har rätt till skolskjuts. Gymnasieelever och andra elever som är



berättigade till studiehjälp enligt studiestödslagen kan få skolskjuts om färd-vägen är längre än sex kilometer (SFS 1991:1110).

Kommunen är skyldig att ordna kostnadsfri skolskjuts för elever i grundskolor, grundsärskolor och gymnasiesärskolor med offentlig huvudman om eleven går i den skola kommunen anvisat om sådan behövs på grund av färdvägens längd, trafikförhållanden, elevens funktionsnedsättning eller någon annan särskild omständighet. Kommunen kan dock ibland vara skyldig att anordna skolskjuts även för elever i fristående skolor eller i annan kommunal skola än den som kommunen anvisat. Villkoret är att det inte innebär "ekonomiska eller organisatoriska svårigheter" för kommunen. Kommunen får fritt organisera skolskjutsverksamheten på lämpligt sätt utifrån de trafikförhållanden som råder. Skolskjuts behöver inte anordnas från bostadsadressen eller anpassas till varje elevs skoltider. Ibland har en elev, med hänsyn till sina personliga förhållanden, särskilda skäl att få gå i en skola i en annan kommun än hemkommunen. Om eleven måste övernatta i skolkommunen har hon eller han rätt till skolskjuts mellan den tillfälliga bostaden och den plats där utbildningen bedrivs under samma förutsättningar som gäller för elever som bor i kommunen. Detta gäller även för elever i grundskolan, grundsärskolan och gymnasiesärskolan. Elever i specialskola och sameskola har rätt till resor som krävs för utbildningen. Staten ska stå för kostnaderna för resorna.

Förordning om skolskjutsning (SFS 1970:340) anger formerna för skolskjuts utifrån säkerhetsperspektivet.



5 Beskrivning av befintlig organisation, hantering av den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län

Detta kapitel innehåller en beskrivning av utgångsläget för samordning av den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län. Kapitlet innehåller nuvarande resandevolymer, kostnader och intäkter för den särskilda kollektivtrafiken för respektive huvudman. Sammanställningen visar också på befintliga avtal och löptider för de nu gällande avtal som huvudmännen har inom området.

Uppgifter har samlats in via intervjuer, e-post samt genom uppföljande telefonkontakter under perioden juni-september 2017. Fullständiga uppgifter har inte erhållits från alla kommuner, svaren har därför kompletterats med statistik från Trafikanalys.⁵

5.1 Nuvarande organisation

Den särskilda kollektivtrafiken är upphandlad av olika trafikföretag och ansvaret för trafiken ligger hos olika nämnder och förvaltningar i kommunerna. Region Uppsala, kollektivtrafikförvaltningen, ansvarar för den praktiska hanteringen av länets sjukresor med tillhörande beställningscentral. Huvudman för övriga delar av den särskilda kollektivtrafiken är respektive kommun. Denna trafik omfattar färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjutsresor, omsorgsresor, kompletteringstrafik och eventuella övriga kommunala resor.

Hanteringen av den särskilda kollektivtrafiken skiljer sig åt mellan länets kommuner. Gemensamt är dock att ansvaret är splittrat på flera förvaltningar i kommunerna. Till exempel ansvarar ofta utbildningsförvaltning eller motsvarande för planering och upphandling av skolskjutsar medan ansvaret för färdtjänst ligger på omsorgsförvaltningen. Även det politiska ansvaret för särskild kollektivtrafik är uppdelat i kommunerna. Vanligast är att ansvaret ligger på respektive facknämnd. Utifrån de uppgifter kommunerna lämnat kan konstateras en generellt svag organisatorisk samordning av den särskilda kollektivtrafiken, både på tjänstemannanivå och i den politiska organisationen.

Denna utredning har inte fullt ut kunnat precisera befintliga personella resurser för arbete med färdtjänst och skolskjutsar i länets kommuner. De personer som arbetar med dessa frågor har ofta även andra arbetsuppgifter, till exempel ligger ansvaret för beslut om färdtjänst i vissa kommuner på en eller flera handläggare som även

⁵ Trafikanalys är en statlig myndighet med uppgift att ta fram kunskapsunderlag till beslutsfattare inom transportpolitiken



arbetar med andra frågor. En fullständig bild av antal årsarbetare för särskild kollektivtrafik i varje kommun kan ges först efter fördjupad utredning.

5.2 Avtal

Kommunernas avtal för resor i färdtjänst och skolskjuts har slutits med en rad olika trafikföretag, både med företag med stark lokal anknytning och med företag som har verksamhet inom ett större geografiskt område.

Avtalen för färdtjänst, skolskjuts och sjukresor har olika löptider runt om i länet. Några avtal går ut vid årsskiftet 2017/2018 samt under år 2018 medan några kommuner redan har genomfört upphandling med trafikstart under år 2017. Ett par kommuner planerar att inleda upphandlingsarbete av särskild kollektivtrafik under det kommande året. De avtal som precis upphandlats kan med överenskomna avtalstider och optioner för förlängning som längst gälla till 2021. Löptiderna för avtalen har stark påverkan på vid vilken tidpunkt fullständig samordning av resor kan ske i en gemensam beställningscentral.

5.3 Beställningsfunktion, uppföljning och utveckling

Beställningsfunktionen för färdtjänst är organiserad via de upphandlade företagen i kommunerna. Resenären bokar själv sin resa med transportören, undantaget Uppsala kommun. För skolskjutsresor upprättar kommunen beställningar i samband med att beslut fattas. Vissa kommuner planerar skolskjutsrutterna medan andra överlåter detta till transportören. Sjukresor, som inte görs inom ramen för den allmänna kollektivtrafiken, bokas av resenären via landstingets beställningscentral efter att vårdintyg har erhållits.

Samordning av resor i särskild kollektivtrafik eftersträvas men är inte vanligt förekommande sett över hela länet, flera kommuner uppger att ansvaret för samordning är inskrivet i avtal med trafikföretaget. Undantaget är Uppsala kommun och Region Uppsala där den egna beställningscentralen arbetar aktivt med samordning av resor.

Flera kommuner uppger att de har bristfälligt eller inget kontinuerligt systematiskt uppföljningsarbete med avsikt att arbeta förebyggande. Dock har kommunerna i allmänhet och regionen uppföljningssamtal med transportörerna vid klagomål från resenärerna och avvikelser samt att de har regelbundna avstämningsmöten. Några kommuner har kvalitetsuppföljning inkluderat i sina avtal, där de upphandlade bolagen ska rapportera olika angivna kvalitetsparametrar.



5.4 Styrkor och svagheter i nuvarande organisation

På direkta frågor om upplevda styrkor i nuvarande organisation uppger flera intervjupersoner kommunens närhet till invånarna, snabb handläggning och hög kompetens i den egna organisationen. Som svagheter nämns sårbarhet i en liten organisation med endast en handläggare. Att handläggare också har andra arbetsuppgifter upplevs som en nackdel. Någon kommun tar också upp närheten till de sökande som en negativ faktor där god personkännedom riskerar en för generös bedömning av ansökan om färdtjänst. Flera kommuner påtalar behovet att samordna verksamheten organisatoriskt, både inom den egna kommunen och på länsnivå.

5.5 Ekonomi, volymer

Volymer i form av antal resenärer, resor och tillstånd inom den särskilda kollektivtrafiken varierar naturligtvis beroende på kommunstorlek. I vissa delar saknas underlag, uppgifter när det gäller skolskjuts har beräknats efter erhållen information och har sammanfattats i tabell, se nedan. Offentlig statistik från Trafikanalys har använts där det inte har varit möjligt att erhålla önskade uppgifter.

Mot bakgrund av detta är det i det fortsatta arbetet angeläget att volymer och kostnader kontrolleras och analyseras ytterligare. Insamlade uppgifter om volymer bedöms dock som tillräckliga för att kunna beräkna behov för en gemensam beställningscentral.

Av insamlade uppgifter om kostnader för färdtjänst, riksferdtjänst och skolskjutsar framgår att bruttokostnaden totalt för dessa resor uppgår till ca 185 mkr/år. Det ska poängteras att detta är preliminära kostnader då uppgifterna dels omfattar år 2015 (ferdtjänst), dels år 2016 (skolskjuts). I ett par kommuner avser kostnadsuppgifterna för skolskjuts en prognos för år 2017. Se tabell kap 6.5.

Det sammanlagda antalet resor i färdtjänst, riksferdtjänst, skolskjuts och sjukresor uppskattas år 2015 till knappt 900 000 resor. Till detta ska läggas resor kompletteringstrafik, omsorgsresor och övrig trafik som kan samordnas i beställningscentralen. Nästan hälften av resorna görs som skolskjutsar, flertalet av dessa är troligen så kallade fasta resor som schemaläggs i förväg för varje termin.

Som framgår av tabellen "Avtal" nedan skiljer sig avtalstiderna för nu gällande avtal för färdtjänst och skolskjutsar mycket åt mellan länets kommuner. Ett par upphandlingar planeras till hösten 2017, några avtal löper ut vid kommande årsskifte medan andra avtal har längre löptider.

SLUTRAPPORT



Nedan redovisas, i tabellform, uppgifter om

- Kostnader och intäkter för färdtjänst och skolskjutsar
- Antal resor i färdtjänst riksferdtjänst och skolskjuts
- Antal resor som skolskjuts i den allmänna, linjelagda kollektivtrafiken
- Gällande avtal för den särskilda kollektivtrafiken i respektive kommun

SLUTRAPPORT



Kostnader färdtjänst och skolskjutsar år 2016, milj kr

	Enköping	Heby	Håbo	Knivsta	Tierp	Uppsala	Älvkarleby	Östhammar	Summa Mkr
Kostnad färdtjänst 2015	11,47	3,73	5,76	4,19	4,95	68,90	2,23	4,20	105,43
Intäkt färdtjänst 2015	0,89	0,13	0,16	0,28	0,05	16,51	0,00	0,65	18,68
Netto- kostnad färdtjänst 2015	10,58	3,60	5,60	3,91	4,90	52,39	2,23	3,55	86,75
Kostnad skolskjuts 2016	5,50	9,00	2,04	4,05	uppgift saknas	48,60	0,61	10,50	80,30

Uppgifterna om kostnad för skolskjuts för Heby och Östhammar avser en prognos för år 2017

SLUTRAPPORT



Antal resor år 2016

	Enköping	Heby	Håbo	Knivsta	Tierp	Uppsala	Älvkarleby	Östhammar	Summa
Färdtjänst	32 866	6 612	18 035	14 745	19 217	188 832	11 587	10 024	301 918
Riksfärdtjänst	318	143	71	80	507	2 761	61	134	4 075
Skolskjuts*	38 000	?	30 400	10 820	?	200 960	7 600	40 280	328 060
* antal enkelresor har uppskattats genom antagande att varje elev som beviljats skolskjuts gör två enkelresor/ dag under 190 skoldagar							<i>Summa färdtjänst och skolskjuts</i>		634 053
								Sjukresor taxi 2015	224 354
							<i>Summa alla resor</i>		858 407

Antal resor år 2016

	Enköping	Heby	Håbo	Knivsta	Tierp	Uppsala	Älvkarleby	Östhammar	Summa
Färdtjänst	32 866	6 612	18 035	14 745	19 217	188 832	11 587	10 024	301 918
Riksfärdtjänst	318	143	71	80	507	2 761	61	134	4 075
Skolskjuts*	38 000	?	30 400	10 820	?	200 960	7 600	40 280	328 060
							<i>Summa färdtjänst och skolskjuts</i>		634 053
								Sjukresor taxi 2015	224 354
							<i>Summa alla resor</i>		858 407

SLUTRAPPORT



Antal resor år 2016

	Enköping	Heby	Håbo	Knivsta	Tierp	Uppsala	Älvkarleby	Östhammar	Summa
Skolskjuts i allmän kollektivtrafik*	329 840	202 920	121 600	383 420	439 280	4 277 660	210 140	470 820	6 435 680

* antal skolskjutsresor i allmän kollektivtrafik har uppskattats genom att multiplicera antal skolkort/månad med 2 enkelresor/dag * 190

SLUTRAPPORT



Avtal

	Enköping	Heby			Håbo			Knivsta			Tierp	Uppsala			Älvkarleby	Östhammar	Region U
Färdslog	Färdtjänst, daglig verksamhet, växelvis boende och skolskjuts	Färdtjänst	Ord skolskjuts	Särskild skolskjuts	Färdtjänst, riksfärdtjänst	Skolskjuts	Intern-transporter	Färdtjänst	Skolskjuts - grundskola	Skolskjuts - särskola	Uppgift saknas	Färdtjänst	Omsorg	Skolskjuts	Färdtjänst, skolskjuts, riksfärdtjänst	Färdtjänst, glesbygds-färdtjänst, daglig verksamhet, skolskjuts	Sjukresor
Löptider	3 år+1		6 år+2	3 år 9 mån	1,5 år 1+1	2 år 1+1			2 år1+1	Uppgift saknas	Uppgift saknas	Oklar löptid, option 1 år	Oklar löptid, option 1 år	Oklar löptid, option 1 år		2 år 1+1	Oklar löptid, option minst 1 år
Löper ut år (inkl option)	2 021	2017-12-31	2025-06-30	2018-12-31	2018-09-30	2 021		2017-12-31	2 021	Uppgift saknas	Uppgift saknas	2019-09-30	2018-12-31	2018-12-31	2017-12-31	2 021	2019-09-30
Status	Överklagad upphandling	Upphandling inledd		Upphandling inledd, samordnas med färdtjänst			Tillfälligt avtal. Upphandlas hösten 2017	Upphandling hösten 2017, avser färdtjänst/arbetsresor		Nytt avtal med Trafikcentralen	Uppgift saknas				Ska upphandlas	Upphandling just genomförd, exitklausul	



6 Förslag

6.1 Organisation

Som en utgångspunkt för det fortsatta arbetet föreslås att samordning av särskild kollektivtrafik i en länsgemensam beställningscentral sker stegvis. Kollektivtrafikförvaltningen föreslås få ansvar att bilda en enhet för beställningscentralens verksamhet.

I första steget bör ansvaret för planering, upphandling och utförande av resor i färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts, sjukresor, omsorgsresor, särskilda omsorgsresor, och tjänsteresor samt eventuella övriga kommunala resor samlas i den gemensamma beställningscentralen under Region Uppsala.

Myndighetsutövningen, det vill säga prövning av rätt till färdtjänst, föreslås initialt vara en fortsatt fråga för respektive kommun. Det betyder att handläggningen föreslås organiseras som idag i respektive kommun i Uppsala län.

Verksamheten i den gemensamma beställningscentralen kan också från start drivas utifrån de olika huvudmännens befintliga regelverk för färdtjänst, skolskjutsar, sjukresor och övriga resor.

Ansvaret för upphandling och samordning av samtliga resor i den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län bör successivt överföras till en gemensam beställningscentral i Region Uppsalas regi. Förberedelser för en gemensam upphandling bör därför påbörjas snarast, se vidare kap 6.3 och 6.4.

Regelverket och tillståndsgivningen är centrala parametrar för systemets effektivitet. Det finns stora vinster i att på sikt flytta över dessa funktioner till den gemensamma beställningscentralen för ökad effektivitet och en likartad bedömning av rätt till färdtjänst. En samordning av dessa funktioner ger även ökade möjligheter att göra avvägningar när det gäller servicenivåer. Exempel på sådana avvägningar är möjligheten att i regelverket förskjuta den önskade upphämtningstiden och den tillåtna omvägstiden för resorna. Detta ger ökad kostnadseffektivitet men försämrar samtidigt kvalitén för resenärerna genom längre vänte- och restider.

Mot bakgrund av ovanstående föreslås att en arbetsgrupp med representanter för länet kommuner bildas i samband med att beställningscentralen etableras. Arbetsgruppens uppgift bör vara att skapa ett länsgemensamt regelverk för färdtjänstresor och att ta fram underlag för att flytta myndighetsutövningen till en gemensam funktion i beställningscentralen.

De resor som bör samordnas i den gemensamma beställningscentralen är:



SLUTRAPPORT

- resor i färdtjänst och riksfärdtjänst
- skolskjutsresor
- sjukresor
- övriga resor som kan samordnas, till exempel så kallade omsorgsresor och kompletteringstrafik

De resor som hanteras av sjukreseenheten föreslås överföras i och med att den gemensamma beställningscentralen etableras. Överflyttning av ansvar från de enskilda kommunerna när det gäller färdtjänst, skolskjutsar och omsorgsresor sker i en takt som de enskilda kommunerna bestämmer. I initialskedet kommer därmed BCs verksamhet att omfatta de resor som idag administreras av sjukreseenheten samt resor i de kommuner som valt att ansluta sig till beställningscentralen.

I ett första skede föreslås att samordningen omfattar planering, upphandling och genomförande av samtliga resor i den särskilda kollektivtrafiken. Som nämns ovan bör dock inriktningen på sikt vara att skapa ett gemensamt regelverk för all färdtjänst i länet för att på så sätt skapa förutsättningar för effektiviseringar i planering och utförande av resorna. Nu gällande regelverk (Landstingsfullmäktige 2015-11-23) för ersättning för sjukresor föreslås ses över inför etablering av den nya BC.

Även upphandling och planering av skolskjuts föreslås samordnas i beställningscentralen, handläggning och beslut om rätt till skolskjuts ska däremot ligga kvar på den enskilda kommunen.

De uppgifter som föreslås ligga kvar initialt hos de kommuner som har överfört ansvaret för resor i särskild kollektivtrafik på Region Uppsala blir därmed:

- Reglemente och beslut om rätt till färdtjänst
- Reglemente och beslut om rätt till skolskjuts

De uppgifter som föreslås överföras initialt på Region Uppsala:

- Upphandling av färdtjänst, skolskjutsar och övriga resor som kan samordnas, till exempel så kallade omsorgsresor och kompletteringstrafik för de kommuner som överlåtit ansvaret
- Planering och utförande av resor i färdtjänst, skolskjuts och sjukresor och övriga resor som kan samordnas, till exempel så kallade omsorgsresor och kompletteringstrafik för de kommuner som överlåtit ansvaret
- Reglemente, upphandling och prövning av rätt till sjukresa

Det är angeläget att BC kan hantera så stor del som möjligt av resorna i den särskilda kollektivtrafiken redan från start. Ju fler resor som finns att samordna desto större möjligheter att samplanera resor för största kostnadseffektivitet. Beslutet att



ansluta sig till den gemensamma beställningscentralen ligger självklart hos var och en av länets kommuner. Initialt kan verksamheten i BC därför komma att omfatta endast en del av länets resor i den särskilda kollektivtrafiken. Det är viktigt att skapa en enkel hantering för inträde i den gemensamma BC för de kommuner som eventuellt beslutar sig för att inte överlämna ansvaret från och med den tidpunkt när den gemensamma beställningscentralen etableras.

Anslutning till den gemensamma beställningscentralen föreslås ske på enklaste sätt genom beslut i den aktuella kommunen kombinerat med en begäran om anslutning till Region Uppsala. Beslut om anslutning sker efter utredning om påverkan på volymer och eventuella förändringar i resursbehov för beställningscentralen med anledning av de tillkommande resorna. En mer specificerad arbetsgång för löpande anslutning föreslås tas fram i samband med etablering av beställningscentralen.

6.2 Gemensam beställningscentral – allmänt om effekter

Att etablera en länsgemensam beställningscentral för särskild kollektivtrafik innebär naturligtvis stora förändringar jämfört med dagens situation. Idag har var och en av länets kommuner formellt och praktiskt ansvar för färdtjänsten, Region Uppsala ansvarar för sjukresor. Helt eller delvis överföring av ansvaret till en beställningscentral inom ramen för Region Uppsala innebär minskat ansvar för de kommuner som väljer att överföra arbetsuppgifter eller ansvar för färdtjänst.

Etablering av en länsgemensam beställningscentral för särskild kollektivtrafik innebär också att verksamheten i de nuvarande beställningscentralerna i Uppsala kommun och Region Uppsala, sjukreseenheten, flyttas till den nya beställningscentralen.

En möjlighet för varje kommun är att besluta om att det praktiska arbetet med upphandling, planering, samordning och utförande av resorna ska flyttas till Region Uppsala, beställningscentralen. Vid ett sådant beslut behåller kommunen ansvaret för den så kallade myndighetsutövningen, det vill säga prövning av ansökan om färdtjänst. Resor med färdtjänsten kan också fortsatt ske med kommunens eget regelverk som grund. Enligt gällande lagstiftning behåller kommunen det formella ansvaret för skolskjutsar. Kommunens kan därför också välja att behålla ansvaret för planering av skolskjutsar eftersom detta ofta kräver intern samordning och samverkan mellan olika skolenheter.

Sammantaget innebär detta alternativ alltså att kommunens uppgifter när det gäller upphandling läggs på beställningscentralen och att resursbehovet för upphandling av färdtjänst och skolskjutsar därmed minskar. Behovet av löpande kontakter mellan kommunen och transportörerna när det gäller färdtjänsten försvinner också i detta alternativ.



Ett annat alternativ för respektive kommun är att överlämna hela ansvaret för färdtjänsten till Region Uppsala, beställningscentralen. Förutom de uppgifter som alternativet ovan innehåller ges då också Region Uppsala ansvar för myndighetsutövningen.

Behovet av ett fortsatt kommunalt engagemang inom dessa områden kvarstår dock även om ansvaret samlas i en regional organisation. Ett regionalt ansvar kräver samverkan med den lokala nivån, till exempel när det gäller praktiska frågor som rör invånarnas resbehov. Det är därför, även i fortsättningen, nödvändigt med grundläggande kompetens inom sakområdet hos kommunerna.

Oavsett vilket alternativ de olika kommunerna väljer ger samordningen positiva effekter på möjligheten att utveckla de olika trafikformerna utifrån perspektivet integrerad kollektivtrafik. Gemensamma upphandlingar ger även goda förutsättningar att minska länets kostnader på grund av större möjligheter för transportörerna att använda sin fordonsflotta på ett mer effektivt sätt.

För huvudmännen är de ekonomiska aspekterna centrala när det gäller organisatorisk samordning med möjligheter till kostnadsbesparingar. Ett samlat ansvar ger också möjlighet att följa upp verksamheten på ett bättre sätt genom att statistikinsamling och analyser är lättare att genomföra.

Denna utredning föreslår att Region Uppsala, kollektivtrafikförvaltningen ges i uppdrag att etablera en beställningscentral för särskild kollektivtrafik. Förutom försäkran om tillräckliga ekonomiska resurser måste myndigheten ges möjlighet att bygga upp den egna kompetensen för att klara ett sådant uppdrag. En annan grundläggande förutsättning för att kunna ta på sig det samlade ansvaret är acceptans från länets kommuner.

Genom att samla ansvaret för den särskilda kollektivtrafiken hos en huvudman kan ekonomiska incitament för anpassning av tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken skapas. Region Uppsala, kollektivtrafikmyndigheten, kan genom att stärka tillgängligheten till den allmänna kollektivtrafiken minska behovet av särlösningar. Detta frigör ekonomiska resurser till ytterligare trafikutveckling. En sådan utveckling skulle ge fler människor ökade möjligheter att använda den allmänna kollektivtrafiken och på sikt innebära fler resmöjligheter för alla resenärer.

För kollektivtrafikmyndigheten är det viktigt med insikten om att etablering och drift av en beställningscentral är en komplex verksamhet som ställer stora krav på den egna organisationen. I planeringsskedet är frågor om organisation och samverkan med länets kommuner centrala, när verksamheten har startat måste arbetet bedrivas med tydligt resenärsfokus. Arbetet med samordning av den särskilda kollektivtrafiken har starka inslag av långsiktighet och strategisk utveckling, verksamheten är dock i första hand operativ där den enskilda resan måste planeras och utföras utifrån resenärens behov. Brister när det gäller resurser, kompetens, fungerande rutiner



eller samverkan mellan olika aktörer kommer att ha direkt påverkan på tjänsten och därmed också på resenärernas upplevda kvalitet.

I kapitel 4.3 redovisas generell kunskap om resenärens behov när det gäller resor i kollektivtrafiken. Denna kunskap bör ligga till grund vid planering av verksamheten i den nya beställningscentralen. Särskilt viktigt är resenärernas behov av information, bemötande och personlig service. För att den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län ska fungera på ett bra sätt ur resenärens perspektiv måste alla aktörer samverka för att skapa en grundläggande trygghet hos resenärerna.

Ansvaret för den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken utövas av flera olika huvudmän. **Många av dagens sjukresor görs av personer som har tillstånd till färdtjänst. Enligt färdtjänstlagen får dock färdtjänsten inte användas för resor som ska bekostas av annan huvudman. Detta innebär att resenären inte kan använda färdtjänsten till ett vårdbesök på sjukhuset.** Om resan däremot görs för att besöka någon på samma sjukhus är det tillåtet att använda färdtjänsten. För resenären är det ingen skillnad på dessa resor, de har samma start- och slutpunkt. Att de olika resorna i exemplet ovan görs i olika system innebär inte bara att trafiken uppfattas som ologisk och svår att förstå av resenären, de olika restyperna styrs också av olika regelverk vilket innebär att restider och prissättning skiljer sig åt.

Att kollektivtrafikens organisering och reglering gör systemet svårt att förstå är allvarligt eftersom enkelhet är en av de faktorer som värderas högst av kollektivtrafikresenärer. Att samla ansvaret för resor i särskild kollektivtrafik hos en huvudman ger ökade förutsättningar att utforma regelverk och avgifter utifrån ett resenärsperspektiv.

Rättvisaspekten med enhetliga bedömningar i myndighetsutövningen blir en positiv effekt av en organisatorisk samordning som omfattar hela länet. Det betyder till exempel att en ansökan om färdtjänst bedöms likvärdigt oavsett i vilken kommun i länet man är bosatt. Det innebär också att enhetliga regler och samma prissättning gäller för resor i hela länet och att det finns möjlighet att anpassa regler för sjukresor till de gemensamma reglerna för färdtjänst.

Regelverket styr kvaliteten på resan och har därmed stor betydelse för resenärens upplevelse av kollektivtrafiken. **I den särskilda kollektivtrafiken styr regelverket till exempel inom vilket område resan kan göras, hur långt i förväg resan måste beställas, hur stor avvikelse från önskad restid och hur lång omvägstid som tillåts. Möjligheterna att ta med en medresenär, som inte uppfyller de formella kraven för till exempel färdtjänst, anges också i regelverket.**

Ett system som omfattar hela länet och där reglerna för resan är desamma oavsett vilken kommun resenären tillhör får därmed positiva effekter när det gäller rättvisa, förståelse och överblickbarhet. Ett sådant system har också goda förutsättningar att skapa acceptans hos resenärerna.



6.3 Tid, process och aktiviteter

I och med denna utredning har Region Uppsala påbörjat det praktiska arbetet med att etablera en BC för serviceresor i länet.

Parallellt med att utredningen avslutas måste ett strukturerat samråd med länets huvudmän för den särskilda kollektivtrafiken etableras. Det krävs ett brett samråd som bland annat ska klargöra vilka huvudmän som är beredda att flytta ansvaret för upphandling, planering och genomförande från den egna verksamheten till en gemensam beställningscentral. Dessa samråd och diskussioner ska resultera i en överenskommelse och avtal om överflyttning av ansvaret för resorna. Parallellt med detta kan arbetet med att starta upp den nya beställningscentralen börja.

I kap 5.5 sammanfattas situationen när det gäller avtalen vad gäller längd och trafikformer. Av sammanfattningen framgår att avtalen för färdtjänst, skolskjuts och sjukresor har olika löptider runt om i länet. Ett par kommuner planerar att inleda upphandlingsarbete av särskild kollektivtrafik under det kommande året. De avtal som precis upphandlats kan med överenskomna avtalstider avropas som längst till år 2021.

En samordnad upphandling av transporterna ger förutsättningar att samordna de enskilda resorna kostnadseffektivt och också att göra gemensamma avvägningar när det gäller servicenivåer. Det är angeläget att avtalstiderna i möjligaste mån samordnas för att så snart som möjligt kunna genomföra samordnade trafikupphandlingar.

Det första steget i etablering av beställningscentralen är att bilda en samverkansgrupp och att rekrytera en chef. Tillsammans med samverkansgruppen ska denne sedan detaljplanera organisation och uppstart. Lämpligen gör man detta så snart som möjligt efter att beslut har fattats om att etablera beställningscentralen.

Andra steget är att anskaffa ett IT-system som garanterat klarar verksamheten och i vilket säljaren kan ge bra utbildning och support. Kommunikationssystemet som hanterar informationsöverföring mellan beställningscentralen och fordonen kan vara en del av IT-systemet och behöver anskaffas och testas.

I andra steget påbörjas också rekryteringen av övrig personal. Arbetsledarna anställs först så att dessa kan hjälpa till med övrig personalrekrytering och planering av verksamheten. Arbetsledarna ska också utbildas av systemleverantören. Detsamma gäller den person som ska ansvara för IT-systemet. Övrig personal bör i huvudsak kunna utbildas av arbetsledarna.



SLUTRAPPORT

Lokaler, kontorsinredning och IT-hårdvara behöver anskaffas. Detta är den enklaste delen men måste vara klar i tid och funktionstestat innan start av den nya beställningscentralen.

Mycket viktigt är att alla befintliga register kan föras över via datafiler från kommunernas/transportörernas nuvarande IT- system till det nya IT-systemet. Om data måste överföras manuellt är risken för fel stor, det är dessutom ett tidskrävande arbete. Det nya IT-systemet har ett stort antal parametrar som måste bli korrekta för att transporterna och transportoptimeringen ska bli riktig, dessa måste testas och trimmas innan trafikstart. Hur detta ska ske behöver studeras närmare.

Nedan presenteras ett förslag till tidplan för upphandling av nya transportörsavtal och etablering av beställningscentralen. Förslaget utgår från gällande transportörsavtal, från behov av formella avtal och överenskommelser och från behov av tid för att alla funktioner i beställningscentralen ska kunna skapas. Sådana funktioner är till exempel IT-system, personal och lokaler.

Observera dock att fortsatt utredningsarbete måste ske parallellt med upphandling av nya transportörsavtal och etablering av beställningscentralen, se kap 9 Fortsatt arbete.



SLUTRAPPORT

6.4 Tidplan

Som framgår av tabellen i kap 5.5 löper transportörsavtalen, inklusive möjlighet till utnyttjande av optioner som längst till 2019-09-30 (Uppsala kommun och Region Uppsala). Det har i denna utredning inte varit möjligt att få fullständiga uppgifter om avtalens längd i de olika kommunerna. Löptider för de olika avtalen måste därför granskas ytterligare i det fortsatta arbetet.

Mot bakgrund av underlaget om avtalens löptider i denna rapport föreslås att en samordnad trafikupphandling planeras med trafikstart 2019-10-01. Gällande avtal bör om möjligt förlängas till denna tidpunkt, upphandlingar som nu genomförs bör ha avtalstider som stämmer med denna tidpunkt. Som påtalades i delrapporten är det av största vikt att en dialog om samordnade avtalstider mellan kollektivtrafikförvaltningen och länets kommuner startar så snart som möjligt.

Förberedelsetiden för transportörerna är minimum 6 månader, vilket behövs för en bra trafikstart. För att genomföra den upphandling av transportörer, som nu ska genomföras bör förfrågningsunderlaget då ha skickats ut i början av oktober år 2018 för att trafikstart ska kunna ske den första oktober år 2019. Innan förfrågningsunderlaget kan skrivas behöver affärsidé, mål och organisation vara beslutade och formulerade.

Tidplanen nedan förutsätter en överenskommelse om att en samordnad upphandling av transporter ska ske redan till uppstart av den nya beställningscentralen.

Tidsperiod	Upphandling transporter
Snarast	Beslut om anpassning av avtalstider
1 jan-1 sept 2018	Affärsidé och förfrågningsunderlag tas fram
1 okt 2018	Förfrågningsunderlag skickas ut
1 dec 2018	Anbud lämnas in
1 feb 2019	Avtalstilldelning sker
1 okt 2019	Trafikstart

SLUTRAPPORT



Tidsperiod	Upphandling IT-system
1 jan-1 juli 2018	Verksamhetsplan, organisation, specificera IT-system och förfrågningsunderlag tas fram
Dec 2017-1 april 2018	Chef för och beställningscentralen rekryteras
1 sept 2018	Förfrågningsunderlag IT-system skickas ut
1 nov 2018	Anbud lämnas in
1 feb 2019	Avtalstilldelning för IT-system
1 april 2019	IT-personal börjar arbeta
1 aug 2019	Lokaler och övrig utrustning anskaffas
1 maj-30 sept 2019	Installation, tester och provdrift av IT-system
1 aug 2019	Övrig personal till beställningscentralen börjar arbeta succesivt
1 okt 2019	Trafikstart



SLUTRAPPORT

6.5 Ekonomi och personal

I denna rapport görs en översiktlig bedömning av kostnader för en läns gemensam BC i Uppsala län. Bedömningen utgår från insamlade uppgifter om befintliga kostnader för olika restyper, resvolym och personalresurser i kommunerna. Som framgår av tabellerna i kap 5 har det inte varit möjligt att få in uppgifter från samtliga kommuner. Bedömning av kostnader för en gemensam BC har därför gjorts utifrån de insamlade uppgifterna kombinerat med uppskattning utifrån erfarenheter av etablering av BC i andra län. De kostnader som anges i denna rapport är följaktligen ungefärliga, i det fortsatta arbetet måste en mer noggrann budget för den gemensamma beställningscentralen göras.

Av insamlade uppgifter om kostnader för färdtjänst, riksfärdtjänst och skolskjutsar framgår att bruttokostnaden totalt för dessa resor uppgår till ca 185 mkr/år. Det ska poängteras att detta är preliminära kostnader då uppgifterna dels omfattar år 2015 (färdtjänst), dels år 2016 (skolskjuts). I ett par kommuner avser kostnadsuppgifterna för skolskjuts en prognos för år 2017. Se tabell i kap 5.5.

Det sammanlagda antalet resor i färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och sjukresor uppskattas år 2015 till knappt 900 000 resor. Till detta ska läggas resor kompletteringstrafik, omsorgsresor och övrig trafik som kan samordnas i beställningscentralen. Nästan hälften av resorna görs som skolskjutsar, flertalet av dessa är troligen så kallade fasta resor som schemaläggs i förväg för varje termin. Dessa resor ligger därmed utanför den löpande beställningsverksamheten och kräver mindre personalresurser.

Utifrån underlaget ovan kan resursbehov och kostnader för en läns gemensam BC beräknas. En läns gemensam beställningscentral i egen regi som hanterar samtliga resor i den särskilda kollektivtrafiken i Uppsala län bedöms ha ca 25 årsarbetare. Detta inkluderar då beställningsmottagning, trafikledning, resenärtjänstfunktion, ansvarig för IT-system samt arbetsledning. En förutsättning är att personal i de flesta funktioner ska kunna ta emot beställningar under samtalsstoppar.

Sammanlagt innebär detta en personalkostnad på 12-14 mkr/år. Kostnader för övertid, OB- tillägg etc. tillkommer med upp till 1 mkr/år. Till detta kommer årliga overhead-kostnader inklusive licens- och drift av IT-system, lokalhyra, inventarier, telefoni etc. dessa kostnader bedöms till 2-3 mkr/år. Licens- och driftskostnad av planeringssystemet bedöms till 1,5 -2 mkr/år.

Vid start av den nya beställningscentralen behöver register och annat samordnas med de nuvarande beställningscentralerna vilket medför extra kostnader. Därtill kommer kostnader för rekrytering och utbildning av den nya personalen samt inköp av möbler, datorer etc. Totalt tillkommer uppstart- och övergångskostnader på uppskattningsvis 4-5 mkr.



Sammantaget innebär detta att kostnaden för beställningscentralen bör hamna på mellan 21-24 mkr/ år inklusive uppstarts- och övergångskostnader. Notera att ovanstående kostnader är bedömningar utifrån dagens volymer, den beräknade kostnaden förutsätter att volymen färdtjänstresor, skolskjutsresor och sjukresor som ska hanteras i beställningscentralen motsvarar dagens volym. Det innebär att spannet på 21-24 mkr/år kan komma att vidgas vid förändringar i beställningsvolym och/eller servicenivå. Det innebär också att den beräknade kostnaden måste justeras utifrån antalet resor i de kommuner som väljer att ansluta sig till beställningscentralen från start.

Summan är också starkt beroende av hur många personer som kommer att jobba i beställningscentralen, vilket i sin tur är beroende av vald servicenivå (öppettider, svarstider etc.) Varje tillkommande årstjänst medför en ökad kostnad på omkring 0,5 mkr/år. Kostnader för fördjupat utredningsarbete samt kostnader för interna arbetsinsatser i Region Uppsala och i berörda kommuner är inte medräknade.

Kostnaderna ovan gäller endast för beställningscentralen. Graden av samplanering är av stor vikt för kostnaden för hela verksamheten inklusive transporterna. Beroende på hur väl en ny beställningscentral kan samplanera transporterna ökar eller minskar kostnaderna för den totala verksamheten. På längre sikt är kostnaderna för de resor som hanteras i beställningscentralen är starkt beroende av kommande trafikupphandlingar samt av regelverket för skolskjutsar i varje kommun.

6.6 Verksamhet och funktioner i en beställningscentral

Att driva en beställningscentral för särskild kollektivtrafik är en omfattande verksamhet. I huvudsak ska följande moment utföras:

- Tillståndsgivning – resenärsregister (eventuellt fortsatt kommunalt ansvar)
- Register över priser, transportavtal, linjetrafik m.m.
- Beställningsmottagning
- Trafikledning - olika typer av register
- Kommunikation - körorder till fordonen
- Ekonomisk ersättning till trafikföretag
- Resenärsupplysning, mottagning av resenärsynpunkter
- Kvalitetsuppföljning trafikföretag
- Kvalitetsuppföljning resenärer
- Optimera och driva IT-systemet



Beställningsmottagningen måste använda ett planeringssystem för beställningar, trafikplanering, trafikledning, ekonomiska avräkningar och övrig efterbearbetning, till exempel statistikproduktion. Det tekniska systemet måste ha teknik för förmedling av köruppdrag mellan beställningscentralens planeringssystem och fordonen samt mellan planeringssystemet och transportörsföretagets eget trafikledningssystem.

Kommunikation och samverkan

Den särskilda, anropsstyrda kollektivtrafiken är en mycket resenärintensiv verksamhet med flera inblandade aktörer med olika mål för sin egen verksamhet. Utmaningen är att förena dessa mål och att få samtliga inblandade aktörer att samarbeta för att nå de övergripande verksamhetsmål som beställaren har ställt upp. Detta förutsätter en kontinuerlig och strukturerad dialog mellan aktörerna. Det gäller både i den dagliga verksamheten med detaljerade frågeställningar och i frågor av mer långsiktig karaktär.

Samarbetet och dialogen måste bygga på en förståelse och respekt för varandras roller och förutsättningar. Erfarenheter visar att brister när det gäller dialog och samverkan mellan olika aktörer direkt påverkar verksamheten negativt, till exempel genom försämrad kvalitet för resenärerna.

Betydelsen av en konstruktiv dialog mellan olika aktörer kan därför inte nog poängteras. Ett särskilt ansvar faller på Region Uppsala att skapa former och forum för dialog mellan den egna organisationen, beställningscentralen, kommunerna, transportörer och resenärernas intresseorganisationer.

Genom att sätta tydliga mål för verksamheten och genom att ha en av alla accepterad process för samverkan och dialog ges förutsättningar för att uppnå de uppsatta kvalitetsmålen. Brister i detta avseende ger utrymme för feltolkningar, missförstånd och motsättningar mellan olika aktörer.

Innan verksamheten i beställningscentralen startas bör en enkel men väl förankrad kommunikationsplan tas fram. Planen bör visa på principer för kommunikation och samverkan på en strategisk nivå samt mer detaljerat beskriva formerna för löpande samverkan mellan de intressenter som nämns ovan.

Tillståndsgivning

Tillståndsgivningen sköts av speciell personal antingen hos respektive huvudman eller centraliserat till regionen. Tillståndsgivningen bygger initialt på respektive huvudmans regelverk för färdtjänsten. Inriktningen bör vara att skapa ett gemensamt regelverk för all färdtjänst i länet. Det är också en fördel om reglerna för färdtjänst och sjukresa är så lika som möjligt.

Regelverket och tillståndsgivningen är också viktiga parametrar för systemets effektivitet. I regelverket kan till exempel ges möjlighet att förskjuta den önskade upphämtningstiden och justera den tillåtna omvägstiden för resorna. Ju längre tid beställningscentralen har möjlighet att förskjuta den önskade upphämtningstiden



desto större förutsättningar för ökad kostnadseffektivitet. En hög tillåten omvägstid ger ökade möjligheter till samordning av resor vilket också påverkar kostnadseffektiviteten positivt.

Register

För att beställningscentralen ska kunna förmedla resor med hög kvalitet och effektivitet krävs ett flertal register. Idag finns data om priser, transportörsavtal med mera hos respektive huvudman. Vid samordning i en ny beställningscentral krävs att alla dessa data förs över till det nya systemet. Bästa sättet är att direkt kunna överföra data mellan de befintliga systemen och det nya systemet. Att föra över register manuellt är tidsödande och medför ofta många fel i data vilket kan innebära kvalitetsproblem vid start av en ny beställningscentral. Erfarenheter från uppstart av nya beställningscentraler visar att brister i registren orsakar stora problem när det gäller genomförandet av själva transporterna, för redovisning och för fördelning av ersättningar till trafikföretagen.

Aktuella resenärsregister måste finnas och vara samordnade med registren i beställningscentralens datasystem. Förutom resenärens personliga uppgifter ska registret också innehålla information om villkoren för den aktuella resenärens resa. Avvikelser från det normala, till exempel när det gäller villkor för samåkning och maximal omvägstid är centrala i resenärregistret. Av detta följer att registret är viktigt för att transporter ska kunna utföras på ett riktigt sätt.

Beställningsmottagning

Beställningsmottagningens verksamhet består i att:

- svara för mottagning av beställningar avseende resor i anropsstyrd trafik
- ändra och avbeställa resor i bokningssystemet
- ge service till resenär som önskar information om bokade resor
- upplysa resenären om gällande regelverk, och personliga resenärsvillkor
- flytta samtal från resenär till rätt instans, till exempel till kundtjänst, färdtjänst- eller sjukresehandläggare

Beställningsmottagningen tar emot samtalen, lägger in önskad resa i datasystemet och får ett förslag som redovisas för resenären. Bokning av resor ska göras så att ett resealternativ som svarar mot resenärens sökprofil och kommunens regelverk väljs. Om inte en resa är möjlig inom de önskade och fastlagda tiderna, behöver en annan resa erbjudas till resenären. Alternativt kopplas då resenärsamtalet över till trafikledningen som kanske kan hitta en resa genom att bryta upp redan planerade körscheman för att omdisponera.

Vid schemalagda (fasta) resor väljer resenären att boka flera resor med samma destination och i samma tidsläge under flera dagar eller för en längre period, till



SLUTRAPPORT

exempel en månad eller en termin. Denna typ av resenärer kräver ofta en hög grad av regelbundenhet med hämtning vid fasta tidpunkter. I vissa fall kan samma förare och fordon behövas för att resenären ska uppleva trygghet. Uppläggningsen av dessa resor hanteras av trafikledningen. Akuta eller enstaka förändringar hanteras dock av beställningsmottagningen.

Trafikledning och kommunikation

Trafikföretagens arbete styrs av trafikledningen. Kommunikationen mellan beställningsmottagning och trafikledning sker i huvudsak genom bokningssystemet, men kan även ske via telefonkontakt om något problem uppstår vid beställningstillfället. Det förekommer i vissa beställningscentraler att personalen arbetar både med beställningsmottagning och i trafikledningen.

Trafikledningens uppgift är:

- Förarbete – system, fordonsbehov etc.
- Planering – automatiskt men ibland manuellt
- Förmedling till fordon - automatiskt men ibland manuellt
- Förarsupport
- Trafikövervakning
- Resenärlarm – bil kommer inte etc.
- Bokning av fasta resor – ansvaret för detta kan också ligga hos beställningsmottagningen

Resenärens hämtnings- och lämningsadress ska kunna skrivas ut i bilarna med en GPS position.

Ekonomisk ersättning till transportörer

Datasystemet beräknar oftast den ekonomiska ersättningen till transportörerna, skickar en kontrollista och gör utbetalningen. Systemet hanterar också viten och andra avdrag från ersättningen. Alla uppgifter måste då ha registrerats antingen automatiskt eller manuellt av trafikledningen.

Resenärsupport

Den resenärsupport som inte är akut, som upplysning om regler, resenärklagomål etc., kan skötas via webbsida och telefonupplysning. Akuta ärenden, som till exempel att en bil inte kommer hanteras av trafikledningen direkt eller via beställningsmottagningen. Resenärsupporten kan antingen skötas av beställningsmottagningen eller till exempel av den kundtjänst som hanterar ärenden för den allmänna kollektivtrafiken.



SLUTRAPPORT

Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljning ska göras av beställningsmottagningens och transportörernas verksamhet. Uppföljningen av beställningsmottagning sker vanligtvis genom statistik från verksamheten med hjälp av resenärintervjuer och mottagna resenärsynpunkter. Alla dessa delar är nödvändiga för att kunna göra en riktig bedömning av verksamheten. I princip ska styr- och uppföljningsmetoderna av beställningscentralen vara desamma.

Transportörernas verksamhet följs också den upp med hjälp av i datasystemet rapporterade avvikelser, resenärintervjuer och inlämnade resenärsynpunkter. Avvikelser från i transportörsavtalet satta villkor bör vara behäftade med viten. Uppföljning av transportörernas sätt att fullgöra uppdraget görs lämpligen av beställningscentralen enligt en väl dokumenterad och av alla accepterad rutin.

Ofta har beställningscentralen ett eget ansvar för en del av verksamhetsuppföljningen. Det kan till exempel innebära att beställningscentralen ska lämna en kvalitetsrapport varje månad som innehåller avvikelser kopplade till:

- personal, utbildning, kunskaper mm
- organisation
- metoder och rutiner
- avtalade krav
- minskad resenärnöjdhet
- ökade resenärklagomål

IT-system⁶

Det finns fyra större IT-system för administration och optimering av serviceresor, dessa är PLANET, SAM3001, ALFA och PASS. Svårigheten när ett nytt system ska införas kan vara att föra data mellan de system som används idag och att trimma olika parametrar som styr fordonsoptimeringen. Som nämns ovan är fel register en mycket vanlig orsak till inkörningsproblem. Det måste finnas möjlighet att koppla över till ett parallellt system om huvudsystemet av någon anledning gå ner. Man kan antingen äga IT-systemet och driva det i egen regi eller hyra in sig i ett system.

⁶ Innehållet i detta avsnitt är hämtat från "Enhetlig Statistik och Styrningsinformation för FLEXtrafik, ESSFLEX". Westerlund, Y och Brickzén L. Rapport på uppdrag av Trafikanalys 2017



A. PLANET (Planit Sweden AB, ingår i Trapeze Group)

Detta system utvecklades ursprungligen av Volvo Transportsystem och installerades i en pilotversion i Borås år 1985, den första samordnade flextrafiken i landet och först med mobildata. Systemet kännetecknas bland annat av att trafikflödet optimeras så att fordonens körtid utnyttjas så effektivt som möjligt och att en stor del av resorna utförs som så kallade avropsresor med taxifordon, med ett avtal om pris per minut när de står till systemets förfogande. Transportörsföretaget behöver då garantera tillgänglighet av fordon i tid och rum. Detta kan orsaka en konflikt eftersom det ibland är mer lönsamt för föraren att ta en privatresenär. Därför används även så kallade fasta fordon som upphandlas mer traditionellt, ofta specialfordon eller personbilar som kan ta rullstolar. Ersättningen till transportörerna är tidsbaserad och beräknas bland annat utifrån en körtidsmatris mellan olika PLANET-områden. Systemet används i hela Danmark samt av samtliga huvudmän i Västsverige och av några huvudmän i mellersta Sverige.

B. SAM3001 (Malmator AB, ingår i Trapeze Group)

Systemet utvecklades ungefär parallellt med PLANET av Malmö Stad i samarbete med företaget Enator i ett joint venture. Det sattes i drift i Malmö år 1985, Stockholms Läns Landsting valde att göra en egen version på systemet, Samplan, delvis tillsammans med ett annat företag. SAM3001 optimerar trafikflödet utifrån principen att fordonen skall köra kortast möjliga sträcka. Systemet kan hantera att använda taxifordon med avropsavtal även om man, i jämförelse med PLANET-systemet, i större utsträckning förlitar sig på fasta fordon för att ha bättre kontroll på utbudet. Ersättningen till transportörerna baseras normalt på körsträcka enligt en vägdatabas eller systemets egna beräkningar. Dessutom beräknar man samordningsvinsten genom att jämföra kostnaden för en teoretisk singelresa (ej samordnad, direkt från resenärens start- till måladress) med kostnaden för en samordnad resa. SAM3001 används av Malmö kommun, Östgötatrafiken, Dalatrafik och flertalet regionala kollektivtrafikmyndigheter i norra Sverige.

C. PASS (Trapeze Europé, ingår i Trapeze Group)

Detta system utvecklades i Nordamerika på 1990-talet och introducerades för första gången på den svenska marknaden i samband med en upphandling för Skånetrafiken och Blekinge år 2001 och ungefär samtidigt för Jönköpings län. Efter inkörningsproblem under flera år på den nya svenska marknaden med helt annorlunda krav på systemet än vad som på den tiden förekom i USA har PASS efterhand stabiliserats och uppges nu fungera enligt önskemål hos beställarna. Tidigare hade man i princip inga avropsbilar i USA utan styrde normalt sina interna eller upphandlade fasta fordonsflottor. Idag börjar användning av taxi bli vanligare även i Nordamerika och systemet kan hantera avropsbilar. Ersättningen baseras normalt på körsträcka eller på kombination av körsträcka och tid.



D. Alfa (Snapcode)

Har utvecklats under de senaste åren av ett innovationsbolag i Lund i samarbete med SAMRES, den största privata aktören i Norden vad gäller drift av beställningsfunktionen för flextrafik. Systemet uppges till sin grundläggande filosofi ha vissa likheter med SAM3001 men också ha mer flexibla definitioner av bland annat resurser, resenärer och ersättningsmodeller. SAMRES använder Alfa-systemet i Oslo, Estland och i några svenska uppdrag. Dessutom finns systemet sedan något år i drift i Sörmlandstrafiken och i Kronobergs län.

6.7 Principer för kostnadsfördelning mellan huvudmän

Val av modell för kostnadsfördelning mellan de huvudmän som valt att ansluta sig till BC är styrande för respektive huvudmans kostnader. Nedan skissas på två tänkbara principiella modeller för kostnadsfördelning. I det fortsatta arbetet bör en samverkansgrupp bildas för att arbeta fram ett detaljerat förslag till modell för fördelning av kostnader för resor och verksamhet i den gemensamma beställningscentralen. Den principiella modellen nedan utgår från att kostnaderna för verksamheten fördelas mellan de huvudmän som överlåtit verksamheten. När det gäller färdtjänst och riksfärdtjänst utgörs kostnaderna av myndighetsutövning, beställningscentral, trafikkostnader (exkl. egenavgifter), ledningsfunktion, IT-kostnader samt övriga administrativa kostnader.

Modell 1

Kostnaderna för **färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts, omsorgsresor, kompletteringstrafik och övriga resor** fördelas proportionellt på kommunerna efter beställning/nyttjande:

- Beställningscentral – antalet resor per huvudman
- Myndighetsutövning (om relevant) – antalet befintliga färdtjänstillstånd
- Trafikkostnader – en mix mellan antalet resor och genomsnittlig reslängd baserat på en kostnad per resa och kilometer för varje kommun

Kostnaderna för länets **sjukresor** bärs av Region Uppsala.

Borde inte totalen fördelas per resa om samordning ska gynnas?

Kostnaderna för verksamheten i BC, utöver själva resorna, fördelas proportionerligt mellan huvudmännen utifrån det totala antalet resor.



Modell 2

En enklare princip som kan tillämpas är:

- Fördelning av kostnaderna för **all färdtjänst, upphandlad skolskjuts omsorgsresor, kompletteringstrafik och övriga resor** beräknas utifrån kommunernas invånarantal
- Kostnaderna för länets **sjukresor** bärs av Region Uppsala
- De gemensamma kostnaderna för beställningscentralen fördelas efter antalet resor för varje huvudman i förhållande till det totala antalet resor som hanteras i beställningscentralen.

Ett sådant befolkningsbaserat finansieringssystem kan tillämpas som förberedelse för en skatteväxling där kostnaderna täcks av ett regionalt skatteuttag. Detta kan dock tillämpas först när samtliga kommuner har valt att överlämna ansvaret för färdtjänsten till Region Uppsala.

Det finns naturligtvis andra möjligheter att fördela kostnaderna, enkelhet och rättvisa bör vara ledord för den modell som väljs. Som nämns ovan kan en modell för kostnadsfördelning bestämmas först efter en länsgemensam diskussion mellan huvudmännen där ett mer detaljerat förslag arbetas fram.



7 Mål, affärsidé och förslag till servicenivå

För att kunna erbjuda resenärerna en bra produkt krävs att man har en tydlig affärsidé, eventuellt en vision samt tydliga och mätbara mål. Vilken service som kan erbjudas begränsas av de ekonomiska resurser man har att tillgå. För serviceresorna i Uppsala län kan den kortsiktiga affärsidén vara att ge färdtjänst- och sjukreseresenärer en bättre service än i nuvarande system och den långsiktiga affärsidén kan vara att i större utsträckning integrera serviceresor i den allmänna kollektivtrafiken.

God kännedom om resenären är centralt för att lyckas. Om man på sikt ska utöka serviceresor till att betjäna även resenärer i den allmänna kollektivtrafiken kommer resenärskategorierna att bli fler. Kraven på servicereseverksamheten kommer att bli mer komplex.

I affärsidén bör ingå på vilket sätt man avser att utföra serviceresorna. Ett flertal organisationer och företag ska samverka för att genomföra resan. Dessa är:

- Kommunerna och Region Uppsala, som, beroende på vilken modell som väljs, beslutar om regler, ekonomi och tillstånd att resa.
- Kollektivtrafikförvaltningen eller beställningscentralen, som samordnar beställarna, upphandlar, administrerar och kontrollerar entreprenörernas verksamhet.
- Beställningscentralen som tar emot resenärens beställning, planerar trafiken, förmedlar köruppdragen till fordonen och kontrollerar transportörerna.
- Transportörerna som genomför själva resan.
- Tillståndsgivarna, beställningsmottagarna och transportörens förare som har direktkontakt med resenärerna.

För att hela reskedjan ska fungera och för att resenären ska få en positiv resupplevelse, måste var och en av de ingående parterna känna till helheten och vad deras eget uppdrag i kedjan är. Det ska finnas ett övergripande mål och delmål för var och en av parterna. Gränserna i uppdragen och samverkansformerna över gränserna måste vara tydliga. Även om delar av verksamheten drivs av entreprenörer bör man, när avtal väl är skrivna, betrakta hela verksamheten som en gemensam organisation.

Kommunikationen mellan den part som har ansvaret, resenärerna och allmänheten måste vara väl utvecklade. Även kontakterna med kommuner och Region Uppsala, vilka är beställare och finansierare, måste vara goda. Det måste vara tydligt vilken service man kan förvänta sig och hur denna servicenivå ska uppnås.



Servicenivåerna för den särskilda kollektivtrafiken är en avvägning mellan tillgängliga resurser och innehållet i det regelverk som styr resorna. I kap 7.2 ges exempel på mål för verksamheten och till servicenivåer, till exempel för svarstider i beställningsmottagning, tillåten förskjutning av restid och tillåten omvägstad.

7.1 Vision, övergripande mål och verksamhetsmål

En ny verksamhet kan med fördel styras av en väl förankrad vision av vad man vill uppnå på mycket lång sikt med verksamheten.

Visionen blir samtidigt en utgångspunkt för formulering av övergripande mål och verksamhetsmål. Vision och övergripande mål ska i första hand omfatta så kallade serviceresor som är den gemensamma benämningen för färdtjänst och sjukresor. Ambitionsnivån för skolskjutsar och övriga resor som beställningscentralen ska administrera bestäms av respektive huvudman. Formulering av mål på olika nivåer omfattar i denna utredning därför endast de serviceresor som hanteras av den länsgemensamma beställningscentralen.

Utveckling av övergripande mål och verksamhetsmål måste göras i samverkan mellan verksamhetsansvariga för beställningscentralen och representanter för de huvudmän som har lämnat över ansvaret för resor i den särskilda kollektivtrafiken. Förslag till mål för den praktiska verksamheten i beställningscentralen bör tas fram av ansvarig chef i samverkan med personalen och beslutas av kollektivtrafiknämnden.

Arbetet med att formulera övergripande mål och utvecklingsmål föreslås starta omgående. Måldiskussionerna bör föras i ett regionalt forum, till exempel i en samverkansgrupp med representanter från Region Uppsala och samtliga kommuner i länet.

Vision för serviceresor

En vision uttrycks oftast som ett framtida tillstånd man vill uppnå, visionen uttrycker vanligen ett idealtillstånd och behöver därför inte uppfylla formella krav på realism, tidsbundenhet eller mätbarhet. Formulering av en vision för en ny, gemensam verksamhet bör göras i samverkan mellan de huvudmän som överlåter ansvaret för serviceresorna till beställningscentralen. På så sätt skapas en gemensam bild av vad som ska åstadkommas med verksamheten på lång sikt.

Övergripande mål

En vision för verksamheten kan dock ersättas av ett övergripande mål, en så kallad portalparagraf, exempelvis:

”Invånarna i Uppsala län ska ges likvärdiga möjligheter att kunna arbeta, studera och delta i olika aktiviteter i samhället. För människor som, på grund av



SLUTRAPPORT

funktionsnedsättning, inte kan resa i den allmänna kollektivtrafiken, erbjuder Region Uppsala en serviceresor som är anpassad efter resenärens behov”

Utvecklingsmål

Det övergripande målet utgör ramen för vad man vill uppnå med verksamheten. Utgångspunkten för det övergripande målet bör vara en tydlig inriktning för den särskilda kollektivtrafiken. Denna inriktning kan formuleras i ett antal utvecklings- eller inriktningsmål, till exempel:

- *Samlat huvudmannaskap för färdtjänst och riksferdtjänst i Uppsala län år 2025*

Ett samlat huvudmannaskap för färdtjänst, riksferdtjänst och sjukresor gör att alla invånare kan få en likvärdig myndighetsbedömning och friheten att resa i hela länet inom ramen för den regionala organisationen för serviceresor.

- *Fysisk tillgänglighet och ökade resmöjligheter i den allmänna kollektivtrafiken*

Den fysiska tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken ska förbättras för varje år. Den allmänna kollektivtrafiken ska utvecklas för ökade resmöjligheter och personer med funktionsnedsättning ska få nödvändig service så att de klarar av att resa i den allmänna kollektivtrafiken i så stor utsträckning som möjligt. För de resenärer som inte klarar av att genomföra hela resan med allmän kollektivtrafik på grund av funktionsnedsättning ska Region Uppsala erbjuda en serviceresor som är trygg och väl anpassad efter resenärens behov.

Verksamhetsmål

Som en sista del i arbetet med mål och inriktningar ska ett antal verksamhetsmål tas fram. Dessa mål kan formuleras i allmänna termer och preciseras för mätbarhet. Som hjälpmedel för att följa upp resenärernas upplevda kvalitet kan man använda ANBARO som är ett verktyg som Svensk Kollektivtrafik har arbetat fram för mätning av kvalitet i den anropsstyrda trafiken.

Verksamhetsmålen kan till exempel omfatta resenärens bedömning av beställningsmottagning, tidspassning, fordonets bekvämlighet och bemötande från föraren. Exempel på verksamhetsmål:

- *Kvalitet*

Serviceresor ska vara väl anpassade efter resenärens behov. Resenärerna ska uppleva att resan med särskild kollektivtrafik är trygg, effektiv och punktlig. Vid all kontakt med resenären ska service och bemötande hålla en hög nivå. Minst 80 procent av resenärerna ska ge färdtjänst-/sjukresor generellt 4 eller 5 i betyg på en femgradig skala.



– Beställningsmottagning

Telefonbeställning av serviceresor ska upplevas som snabbt, enkelt och pålitligt av resenärerna. 80 procent av samtalen ska besvaras inom 40 sekunder, 100 procent av samtalen ska besvaras inom 60 sekunder. Detta kan kompletteras med mål för svarstider och bekräftelse vid beställning via webbsida eller i app.

– Ekonomi

Verksamheten ska präglas av en balans mellan service och kostnadseffektivitet. Samordningsvinst, det vill säga den grad av lägre kostnad som blir resultatet av att resorna kan samordnas, ska uppgå till 15 procent totalt för färdtjänst och sjukresor.

7.2 Servicenivåer

Verksamhetsmålen bör utgöra grund för beslut om de servicenivåer som ska tillämpas i beställningscentralen. Servicenivåerna styr villkoren för resan och har stark påverkan på kostnader och resursbehov för beställningscentralen. Ju högre service, till exempel genom korta svarstider, desto större behov av personal som tar emot samtal. Graden av samordning av resorna är också en fråga om servicenivå. Krav på att beställning av resa ska göras långt i förväg ger stora möjligheter till samordning av resor men inskränker resenärens möjligheter att resa med kort framförhållning. Detsamma gäller tillåtna omvägstider, en lång omvägstid ger förutsättningar för samordning men förlänger samtidigt resenärens restid.

Nedan ges exempel på servicenivåer i andra län och förslag till servicenivåer som utgångspunkt för fortsatta diskussioner. Eftersom servicenivån är starkt styrande både för verksamhetens kostnader och för resenärernas upplevda kvalitet av verksamheten föreslås att servicenivåer bestäms i samverkan mellan beställningscentralen och de huvudmän som valt att lämna över ansvaret för serviceresorna.

Utgångspunkten för att bestämma servicenivåer i den nya beställningscentralen blir en detaljerad genomgång av de nivåer som tillämpas idag hos respektive huvudman. Inför en gemensam upphandling av transporter utgör detta grunden för att ta fram ett regelverk där förbeställningstider, svarstider, möjlighet att flytta på önskad avresetid, tillåtna omvägstider mm läggs fast.



SLUTRAPPORT

Omvägstid

Runt om i landet tillämpas olika tillåtna omvägstider, det vill säga den extra tid som en resa tar jämfört med tiden för kortaste resväg mellan start- och målpunkt.

Exempel på tillåten omvägstid:

”För resor inom kommunen kan omvägstiden uppgå till cirka 30 minuter och för resor utanför kommunen till cirka 60 minuter” (Värmlands län)

”Resor under 3 mil, max omvägstid 20 minuter, resor över 3 mil, max omvägstid 30 minuter” (Stockholms län)

”Acceptabel restid/omväg motsvarar restiden med linjetrafik/allmänna kommunikationer” (Jönköpings län)

”Den totala restiden kan som mest fördubblas på grund av samordning, men kan aldrig förlängas med mer än 60 minuter”. (Östhammars kommun)

Som utgångspunkt för diskussion och beslut om tillåten omvägstid för färdtjänst- och sjukresa i Uppsala län föreslås nuvarande regler för färdtjänst i Uppsala kommun och gällande regler för sjukresa:

- *”Resande måste godta en extra restid som kan vara upp till dubbelt så lång som ordinarie restid. Den övre gränsen för den extra restiden ska vara 60 minuter” (Region Uppsala, sjukresor)*
- *”Omvägstiden ska vara max 20 minuter vid en resa inom en zon och max 40 minuter vid en resa mellan flera zoner. (Uppsala kommun, färdtjänst)*

Öppettider

När det gäller öppettider för beställning av resa och färdtjänstens trafikdygn föreslås att de tider som nu gäller i Trafikcentralen i Uppsala kommun och för färdtjänst i Uppsala kommun utgör utgångspunkt för fortsatt diskussion.

I Uppsala kommun kan man resa dygnet runt i färdtjänsten, resan måste dock beställas under Trafikcentralens öppettider: vardagar kl 6.00–22.00, helgdagar kl 8.00–22.00.

Förbeställningstid

Den kortast möjliga tiden mellan beställning av resa och tidpunkten för resan kallas förbeställningstid och är starkt styrande för möjligheten att samordna resorna.

Exempel på förbeställningstider:



"Beställning av färdtjänstresa inom kommunen får göras senast en timme före resans start för att möjliggöra samordning av resor. Entreprenören har rätt att förskjuta resan i tid med högst 60 minuter genom senare- eller tidigareläggning" (Tierps kommun)

"Resa i hemkommunen ska beställas i god tid, gärna någon dag i förväg och inte senare än 1 timme före önskad avresetid. Länsfärdtjänst ska beställas före kl. 16.00 dagen före avresa. För alla resor i samtliga kommuner gäller att färdtjänstresan skall vara förbeställd senast kl 23.00" (Jönköpings län)

"För ökad möjlighet till samåkning ska resan beställas minst 60 minuter före önskad avresetid inom kommunen. Är resan längre och går över kommungräns ska den bokas dagen innan. Undantag från riktlinjer för förbeställningstid kan ske i enskilda fall om särskilda skäl bedöms föreligga" (Värmlands län)

Som utgångspunkt för diskussion om gemensamma regler för minsta tillåtna förbeställningstid föreslås gällande regler för färdtjänst i Uppsala kommun och nuvarande regler för sjukresor i länet.

Beställning av färdtjänst i Uppsala ska göras senast 30 min innan önskad avresa och sjukresa ska beställas senast dagen innan och tidigast 14 dagar före planerat besök.

Förskjuten restid

Även möjligheten till förskjuten restid är styrande för i vilken grad resor kan samordnas. Regler för möjlig förskjuten restid bestämmer beställningscentralens möjligheter att justera resenärens önskade avresetid. Exempel:

"Samordningstiden är 45 minuter kring den önskade avresetiden. För arbetsresor är samordningstiden 30 minuter kring den önskade avresetiden" (Halmstad kommun)

"För att kunna samordna resorna på bästa sätt kan resan förskjutas eller tidigareläggas 30 min" (Jönköpings län)

"För resor inom kommunen kan avresetiden justeras med upp till 60 minuter utifrån önskad avresetid. För resor utanför kommunen kan justering ske med upp till 120 minuter" (Värmlands län)

Som utgångspunkt för diskussion om regler för förskjuten restid föreslås gällande regler för färdtjänst i Uppsala kommun på max 20 min förskjuten restid.



8 Beslut, avtal och styrdokument

När en länsgemensam beställningscentral etableras ska parternas förhållande regleras i avtal och överenskommelser. De avtal som i första hand kan komma i fråga är:

- 1. *Avtal om överlåtelse av uppgifter enligt Lag om färdtjänst (nedan SFS 1997:736) och Lag om riksfärdtjänst (nedan SFS 1997:735) mellan huvudmännen, det vill säga länets kommuner och Region Uppsala.***

Nedan ges exempel på vad detta avtal bör innehålla och exempel på hur avtalet kan formuleras.

Region Uppsala, kollektivtrafikförvaltningen

Beskrivning av Region Uppsalas uppgifter i den regionala kollektivtrafiken och ambitioner när det gäller framtida utveckling, till exempel att allt fler resor som idag sker i den särskilda kollektivtrafiken ska kunna ske i den allmänna kollektivtrafiken

Överlåtelse

X kommun överlåter jämlikt 4 § Lag (1997:736) om färdtjänst och 3 § Lag (1997:735) om riksfärdtjänst sina uppgifter enligt nämnda lagar till Region Uppsala. Region Uppsala övertar jämlikt ovan nämnda lagrum ansvaret för färdtjänst och riksfärdtjänst.

Uppdraget

Region Uppsala har vid fullgörande av sina uppgifter enligt detta avtal samma skyldigheter som kommunen hade haft för det fall överlåtelse ej kommit till stånd.

Ansvar

Region Uppsala ska upphandla, organisera och tillhandahålla för färdtjänsten/ riksfärdtjänsten erforderliga anropsstyrda transporter.

Beställningsfunktion

Region Uppsala ska organisera och tillhandahålla en beställningsfunktion för beställning, samordning och utförande av resor.

Personal

Överlåtelsen av huvudmannaskapet för färdtjänst och riksfärdtjänst innebär övergång av verksamhet enligt 6 (b) § lag (1982:80) om anställningsskydd och 28 § lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet.



SLUTRAPPORT

Regelverk

Region Uppsala ska utarbeta och fastställa ett länsgemensamt regelverk för de kommuner som har överlåtit uppgiften om färdtjänst och om riksferdtjänst till Region Uppsala. Region Uppsala fastställer regelverket efter samråd med kommunerna.

Tillstånd för färdtjänst

Frågor om tillstånd till färdtjänst och riksferdtjänst ska fortsatt handläggas och prövas av X kommun

Alternativt:

Frågor om tillstånd till färdtjänst och riksferdtjänst ska handläggas och prövas av Region Uppsala. De tillstånd för färdtjänst och riksferdtjänst som X kommun och Region Uppsala beslutat fram till dag för överlåtelse ska gälla i enlighet med fattade beslut.

Avgifter

Grunderna för prissättningen i (egenavgifter) fastställs jämlikt § 10 Lag (2010:1065) om kollektivtrafik i trafikförsörjningsprogram för Region Uppsala.

Finansiering

Med anledning av överlåtelsen av huvudmannaskapet för färdtjänst och riksferdtjänst övertar Region Uppsala även finansieringsansvaret för färdtjänst och riksferdtjänst för kommunens invånare från och med dag för överlåtelse. [Beskrivning av bestämmelser för finansiering, inklusive regler för indexering]

Ekonomi, budget fakturering

I denna paragraf regleras tidpunkt för när budget för kommande år ska vara beslutad, vad budgeten omfattar och villkor för fakturering till resp huvudman. Formerna för ekonomisk rapportering regleras också i denna paragraf.

Samråd

Former för samråd mellan avtalsparterna beskrivs.

Trafikförsörjningsprogram

Region Uppsala ska varje mandatperiod fastställa ett regionalt trafikförsörjningsprogram med en redovisning av omfattningen av trafik enligt lagen (1997:736) om färdtjänst och lagen (1997:735) om riksferdtjänst och grunderna för prissättningen för resor med sådan trafik

Sekretess

Det följer av Sekretesslagens 7 kap 37 § att sekretess gäller i ärende om färdtjänst för uppgift om enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men. Handlingar som förvaras hos X kommun och Region Uppsala i ärendet om färdtjänst omfattas av undantag från registreringsskyldighet enligt 15 kap 1 § i Sekretesslagen.



Ändringar, tillägg

Ändringar och tillägg till detta avtal ska vara skriftliga och undertecknade av båda parter för att vara giltiga.

Tvist

Svensk lag ska tillämpas på detta avtal. Tvist i anledning av detta avtal och som inte kan lösas av parterna gemensamt ska avgöras av allmän domstol.

Avtalets giltighetstid, uppsägning

Avtalet träder i kraft den xxxx-xx-xx och löper därefter med x år i sänder om det inte sagts upp av någon part senast x månader före avtalsperiodens utgång. Eventuell uppsägning ska vara skriftlig och delges samtliga kommuner i länet.

2. Avtal om upphandling och samordning av anropsstyrd trafik

Som alternativ till ovanstående kan avtal för överlåtande av ett begränsat område, till exempel upphandling av transporttjänster och samordning av resor. Detta avtal kan användas för de kommuner som vill behålla det formella ansvaret för färdtjänsten men överlämna ansvaret för upphandling av transporterna till Region Uppsala. Avtalet kan innehålla:

Uppdraget

Ansvaret och innehållet i uppdraget för Region Uppsala beskrivs. Till exempel driva beställningscentral, upphandla transporttjänster, säkra att kvalitet i beställningscentralen och i transporter upprätthålls, se till att resor samordnas för kostnadseffektivitet.

Kvalitet, kommunikation

Här kan principer för samordning och prissättning regleras. Också öppettider och servicenivåer kan regleras här. Alternativt kan ett särskilt avtal för servicenivåer komplettera detta avtal. Formerna för samråd mellan Region Uppsala och respektive huvudman klargörs, liksom behovet av formella forum för samråd under avtalstiden.

Fördelning av kostnader

Överenskommen fördelning av kostnader för verksamheten i beställningscentralen och för transporter.

Ekonomi, budget fakturering

I denna paragraf regleras tidpunkt för när budget för kommande år ska vara beslutad, vad budgeten omfattar och villkor för fakturering till resp huvudman. Formerna för ekonomisk rapportering regleras också i denna paragraf.

Sekretess

Redovisning av bestämmelser i Sekretesslagen, se exempel 1 ovan

Avtalstid, uppsägning



Datum för avtalets ikraftträdande, avtalslängd och bestämmelser för uppsägning, till exempel möjlighet att säga upp avtalet i förtid.

Tvist och hävning

Beskrivning av hur tvist och en önskan hos en part att häva avtalet ska hanteras, se exempel 1 ovan

3. Samarbetsavtal

Region Uppsala och de kommuner som inte önskar ansluta sig till beställningscentralen kan sluta ett samarbetsavtal som reglerar samverkan avseende särskild kollektivtrafik.

Ett sådant avtal kan visa på det gemensamma målet att gemensamt och kostnadseffektivt svara för särskild kollektivtrafik, samt att verka för affärsmässig konkurrens mellan olika transportörer.

Avtalet kan också innehålla en förklaring om att parterna är överens om att samverka så att effektivast möjliga samordning inom och mellan den särskilda och allmänna kollektivtrafiken uppnås.

Kärnan i ett samarbetsavtal är en avsiktssklausul där det framgår att kommunen på sikt kan komma att överlämna ansvaret för resor i den särskilda kollektivtrafiken till Region Uppsala eller att överlämna ansvaret för upphandling och samordning av transporterna. En avsiktsförklaring kan också klargöra att parterna även ska verka för en harmonisering av regelverken på sikt. Det ska framgå av avtalet att huvudmannen har det politiska och ekonomiska ansvaret för särskild kollektivtrafik inom sina respektive verksamhetsområden.

Samarbetsavtalets innehåll hålls på en övergripande nivå och kan kompletteras med ett uppdragsavtal, se nedan.

4. Uppdragsavtal

I ett uppdragsavtal kan Region Uppsala ges i uppdrag att verkställa kommunernas uppgifter som huvudman för särskild kollektivtrafik utan att formellt överlämna ansvaret. Uppdragsavtalet kan samordnas med samarbetsavtalet så att det utgör ett gemensamt avtal.

Uppdragsavtalet ska reglera omfattningen av uppdraget för Region Uppsala, till exempel att svara för upphandling, samordning och utförande av resor i särskild kollektivtrafik. Det bör också framgå att beställningscentralen särskilt ska verka för



SLUTRAPPORT

att avtalad kvalitet upprätthålls på resor och tjänster samt att beställningscentralen ska se till att resor samordnas och planeras för stor kostnadseffektivitet.

Uppdragsavtalet kan också innehålla mål om att regionen ska arbeta vidare med att utveckla nya resmöjligheter för i så stor utsträckning som möjligt föra över resandet till den allmänna kollektivtrafiken. Det kan också finnas mål för kvalitet och service.

Samverkan som vilar på ett uppdragsavtal drivs med fördel via en samrådsgrupp för särskild kollektivtrafik och som utgör en kontaktlänk mellan beställningscentralen och huvudmännen för att på tjänstemannanivå utbyta information och diskutera utvecklingsfrågor som rör den särskilda kollektivtrafiken i länet.

Former för fakturering, betalning och uppföljning av verksamheten kan också regleras i uppdragsavtalet.

8.1 Direktiv och styrdokument

Som komplement till avtal kan huvudmännen ge beställningscentralen direktiv för uppdraget att handha resorna i den särskilda kollektivtrafiken. Sådana direktiv kan omfatta faktorer som annars skulle regleras i avtal. Till exempel:

Servicenivåer, se även kap 7.2

Efter diskussion i till exempel en samverkansgrupp, kan huvudmännen tillsammans uppdra åt beställningscentralen att tillämpa en viss servicenivå när det gäller:

- Öppettider, när kan man beställa resan via telefon?
- Tid för resa, under vilka tider kan resan genomföras?
- Förbeställningstid, hur långt i förväg måste resan senast beställas?
- Avisering, ska beställningscentralen erbjuda bekräftelse genom återuppringning?
- Omvägsfaktor, vilken högsta tillåtna tid för resa, i förhållande till tid för direktresa, ska tillåtas?
- Anpassad avresetid, inom vilket tidsintervall kan resan ändras utan dialog med resenären? Vanligt är att resan kan senareläggas cirka 5-10 minuter för att ge utrymme till oförutsedda händelser.
- Förskjuten avresetid, inom vilket tidsintervall kan tidpunkten för resan anpassas i syfte att öka samordningsgraden?
- Andra standardfaktorer, till exempel när det gäller möjligheter till byte till allmän kollektivtrafik, antal resenärer per fordon, betalningsmöjligheter mm.



Mål och uppföljning, se även kap 7.1

Huvudmännen kan också gemensamt besluta om verksamhetsmål för beställningscentralen och bestämma hur uppföljning av verksamheten ska ske. Till exempel kan målen avse kostnadseffektivitet, uppnådd samordningsgrad för resorna, maximala svarstider i beställningscentralens växel mm.

Uppföljning av verksamheten är en central del i en succesiv utveckling av beställningscentralens verksamhet. Former för uppföljning och beslut om vilka faktorer (indikatorer) som ska följas upp, inklusive tidsintervall för uppföljning bör beslutas efter samråd mellan Region Uppsala och huvudmännen.



9 Fortsatt arbete

Denna utredning bildar en grund för etablering av en länsgemensam beställningscentral för särskild kollektivtrafik i Uppsala län. Utredningen visar på behov av ytterligare, fördjupad utredning inom några områden. Det har till exempel inte varit möjligt att få fullständiga uppgifter från kommunerna när det gäller nu gällande avtalstider och nuvarande kostnader för färdtjänst och skolskjutsar. Underlaget saknar också fullständiga uppgifter om antalet årsarbetet i kommunerna inom det aktuella området. I det fortsatta arbetet kan det framkomma att ytterligare uppgifter måste kompletteras.

Det underlag som finns bedöms, trots ovan nämnda saknade uppgifter, vara tillräckligt för att ge de rekommendationer och förslag som denna rapport innehåller. I det fortsatta arbetet är det dock angeläget att insamlade uppgifter kompletteras för att öka noggrannheten inför detaljplanering av etablering av beställningscentralen.

I kap 6.4 ges förslag till tidplan för samordnad upphandling av transporter och av IT-system för beställningscentralen. Tidplanen utgår från trafikstart den 1 oktober 2019. Nedan ges ett förslag till tidplan för den process som måste komplettera arbetet med dessa upphandlingar.

Mest angeläget är att kollektivtrafikförvaltningen omedelbart startar arbetet med att bilda en samverkansgrupp med representanter för länets kommuner och Region Uppsala. Samverkansgruppen bör initialt diskutera slutsatser och förslag i denna utredning. Gruppen måste också diskutera fortsatt arbete, behov av fördjupad utredning och organisation för arbetet, till exempel behov av att bilda en politisk styrgrupp för det fortsatta arbetet.

En annan viktig uppgift för gruppen är att följa upp de nu gällande avtalen inom området och belysa möjligheter att samordna avtalstiderna inför en gemensam upphandling av transporter. Mot bakgrund av detta är viktigt att samtliga kommuner i länet är representerade i samverkansgruppen, även de kommuner som i första skedet inte har för avsikt att överlämna hela eller delar av ansvaret för färdtjänst och skolskjutsar till beställningscentralen.

I nästa skede är en central uppgift för samverkansgruppen att arbeta fram ett detaljerat förslag till modell för fördelning av kostnader för resor och verksamhet i den gemensamma beställningscentralen. Inom ramen för detta arbete måste det göras en detaljerad bedömning av kostnader för resor som hanteras av beställningscentralen. Bedömningen bör utgå från nuvarande kostnader per resa för de kommuner som väljer att från start ansluta sig till beställningscentralen.

SLUTRAPPORT



Även uppgiften att formulera mål och att ta fram en modell för uppföljning av beställningscentralens verksamhet bör hanteras av gruppen, detsamma gäller förslag till de servicenivåer som ska tillämpas.

Översiktligt förslag till fortsatt arbete:

Tidsperiod	Aktivitet	Ansvar
Omgående	Samordning av avtalstider för färdtjänst och skolskjuts utifrån tidplan i denna utredning	Kollektivtrafikförvaltningen
Omgående – dec 2017	Organisation bildas, samverkans- och styrgrupp	Kollektivtrafikförvaltningen
Omgående - feb 2018	Redovisning och diskussion av innehåll och förslag i rapporten	Kollektivtrafikförvaltningen
Omgående - feb 2018	Precisering av ytterligare utredningsbehov, detaljerad tid- och aktivitetsplan för fortsatt arbete tas fram	Kollektivtrafikförvaltningen Samverkansgruppen
dec 2017-mars 2018	Rekrytering av chef för beställningscentralen	Kollektivtrafikförvaltningen
1 jan-1 juli 2018	Verksamhetsplan, organisation och IT-system för BC preciseras. Förfrågningsunderlag för IT-system tas fram	Kollektivtrafikförvaltningen Chef beställningscentralen
1 jan-1 juli 2018	Beslut i kommuner om överlämnande av ansvar till Region Uppsala för resor i särskild kollektivtrafik, detaljerad tidplan tas fram	Respektive kommun Kollektivtrafikförvaltningen Samverkansgruppen
1 jan- 1 aug 2018	Affärsidé: vision, mål, verksamhetsmål System för kvalitetsuppföljning	Kollektivtrafikförvaltningen Samverkansgruppen Chef beställningscentralen
1 jan-1 juli 2018	Modell för fördelning av kostnader, beslut om ev gemensamt regelverk och servicenivåer	Kollektivtrafikförvaltningen Samverkansgruppen Chef beställningscentralen
1 jan-1 sept 2018	Förfrågningsunderlag för upphandling av transporter tas fram	Kollektivtrafikförvaltningen Chef beställningscentralen
1 jan- 1 aug 2018	Avtal och styrdokument tas fram	Kollektivtrafikförvaltningen Samverkansgruppen Chef beställningscentralen



Referenser

- Börjesson M (2007). FINAL Fullständig integrering av anropsstyrd trafik och linjetrafik, Vinnova.
- Börjesson M, Westerlund Y (2009). Utveckling av anropsstyrd trafik. Litteraturinventering med sammanställning av hittillsvarande erfarenheter av anropsstyrd trafik i Sverige och internationellt, Vägverket.
- Eriksson T, Börjesson M (2012). Effekter av ändrade regler för sjukresor i Skåne.
- Governo (2014) Hur är särskilda persontransporter organiserade? En sammanställning av intervjuer i Jönköping, Uppsala och Dalarna
- Junesjö P. Svenska Färdtjänstföreningen, presentation 2013-11-07.
- K2 forskningscentrum och Svensk kollektivtrafik. Färdplan, kollektivtrafikens roll i en hållbar samhällsutveckling 2013.
- Landstinget i Uppsala län (2016). Länsgemensam särskild kollektivtrafik – Samordnad beställningscentral
- Malmö stad. Protokoll och diverse yttranden angående ställningstagande om överlåtelse av färdtjänst till region Skåne, se 2011.
- Olsson A (2003). Hela Resan – en nödvändighet för att nå målet om tillgänglig kollektivtrafik år 2010, Slutrapport i projektet Hela Resan 2003-03-01.
- SKL (2006). Sammanställning över nationell enkät om skolskjuts.
- SKL (2014) Allmän och särskild kollektivtrafik, analys av för- och nackdelar med samlad lagstiftning.
- SOU 1999/2000:79 Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken.
- SOU 2009/10:200 Ny kollektivtrafiklag april 2010.
- Ståhl A, Westerlund Y (2017). Kollektivtrafikens betydelse för de äldres mobilitet och välbefinnande – Analys av resor och kostnader för mobilitetstjänster för äldre Institutionen för Teknik och samhälle Lunds tekniska högskola och CASE centrum för äldreforskning Lunds universitet
- Trafikanalys (2014). Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter
- Trafikanalys (2016). Uppföljning av integrerad kollektivtrafik i Dalarna och Kalmar län

SLUTRAPPORT



Trafikanalys (2017). Sveriges officiella statistik. Färdtjänst och riksfärdtjänst.

Westerlund, Brickzén (2017) Enhetlig Statistik och Styrningsinformation för FLEXtrafik, ESSFLEX. Förslag till Trafikanalys.

Intervjuer med företrädare för skolskjuts och färdtjänst i kommuner i Uppsala län och med företrädare för sjukresor på Region Uppsala.

Serviceresor, Trafik och samhälle
Ellen Åberg
Tfn 070-8869947
E-post ellen.aberg@regionuppsala.se

PM

PM - Samordning av särskilda kollektivtrafik i Uppsala län, framtida omfattning

Bakgrund

Regionstyrelsen beslutade 2016-11-08, § 278, att uppdra till regiondirektören att, i samarbete med berörda kommuner och brukarorganisationer, utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral kan organiseras. Trafik och samhälle, tidigare Kollektivtrafikförvaltningen UL, fick i uppdrag att genomföra en utredning som genomfördes och resulterade i rapporten *"Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län"* som genomfördes 2017. I Regionplan och budget 2020–2023 gavs Trafik och samhälle i uppdrag att *"påbörja genomförandet av samordning av alla särskilda persontransporter"*. 1 februari 2021 skapades en ny avdelning Serviceresor och en chef tillsattes med uppdraget att påbörja arbetet med en samordning. Arbetet syftar till att uppfylla det verksamhetsuppdrag för 2021 som givits av trafik- och samhällsutvecklingsnämndens *"2021 ska Region Uppsala inleda samordningen av särskilda persontransporter mellan regionen och intresserade kommunerna."*

Erfarenheter och underlag

Svenska Färdtjänstföreningens överlämningsstatistik visar att runt 50 procent av landets kommuner har överlåtit myndighetsutövningen (enligt färdtjänstlagen) till regional nivå, medan cirka 80 procent har överlåtit anordnandet av trafiken (enligt kollektivtrafiklagen).

I SKL:s rapport *"Allmän och särskild kollektivtrafik, analys för- och nackdelar med samlad lagstiftning"* som genomfördes 2014, uppger man att fördelarna med en samordning av den särskilda kollektivtrafiken är möjligheten till ökade samordningsmöjligheter, tydlighet och behovet av ett system med likvärdigt utförande. Utöver ovanstående anges även möjligheten att uppnå kostnadseffektivisering om ansvaret överläts, i första hand genom gemensam upphandling av transporter, gemensam beställningscentral och trafikledning. Utredningen *"Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län"* belyser även potentiella samordningsvinster. Här anger man att det på regional nivå finns en stor outnyttjad potential för samordning av resor i den särskilda kollektivtrafiken. Det gäller både samordning mellan skolskjuts och allmän linjelagd kollektivtrafik samt

Region Uppsala

samordning mellan de olika formerna av särskild kollektivtrafik. Det krävs en utbyggd och kompetent regional organisation för att kunna arbeta med och utnyttja denna samordningspotential. En exakt bedömning av besparingspotentialen för samordning av särskild kollektivtrafik i ett län är dock svår att avgöra då potentialen är beroende av en rad faktorer, främst det totala antalet resor och regelverk för de olika restyperna. Ju fler resor som sker i ett län desto större är möjligheterna att samordna resor och sänka kostnaderna per resa. I Uppsala län skulle därav ovanstående påverkas av hur stor omfattning av resorna som överlämnas till Regionen.

Myndighetsutövning

Utredningen ”Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län” redogör för att det finns stora vinster i att på sikt flytta över myndighetsansvaret till Regionen och att överförandet bör ge en ökad effektivitet och en likartad bedömning av rätt till färdtjänst. Samtidigt som frågan initialt föreslås vara en fortsatt fråga för respektive kommun.

Information från Svenskkollektivtrafik visar att fler och fler regionala kollektivtrafiksmyndigheter utökat sin ansvarsomfattning och övertar hela ansvaret för färdtjänst och riksfärdtjänst från kommunerna. Med hela ansvaret innefattas förutom ansvar för trafik och beställningscentral, även ansvaret för myndighetsutövningen, tillståndsprövning och tillhörande reglemente kopplat till färdtjänst och riksfärdtjänst.

Erfarenheter från Region Gävleborg, Region Jämtland Härjedalen och Region Västmanland visar på att det är lättare att uppnå effektiviseringsvinster och kostnadsbesparingar om omfattning av ansvaret för myndighetsutövningen kopplat till färdtjänst överlämnas till Regionerna. Region Jämtland Härjedalen uppger att överlämnandet av myndighetsutövningen för färdtjänst är det som ger den största möjlighet till kostnadseffektivisering och ser det som en så stor ekonomisk framgångsfaktor att det har med det som ett krav vid en ”kommunanslutning”.

Utöver möjligheten att uppnå effektivisering och kostnadsbesparingar uppges ett förstärkt likabehandlingsperspektiv för invånarna av Region Jämtland Härjedalen och Västra götalandregionen. Region Västmanlands återslagrapportering av effekter från överlämning av myndighetsutövning av färdtjänst till kommunfullmäktige visar utöver effektivare verksamhet på ökad rättssäkerhet och bättre kvalitet efter ett överlämnande till Regionen.

I en ny rapport framtagen av en arbetsgrupp bestående av deltagare från Sotenäs kommun, Vänersborgs kommun och Västra trafik har man kartlagt för och nackdelar med en samorganisering med Västra götalandregionen gällande myndighetsutövande inom färdtjänst och riksfärdtjänst.

Rapporten visar att kommunerna skulle uppnå bättre förutsättningar kring ökad kompetens och rättssäkerhet genom en gemensam organisation, vilket ytterst också

påverkar den enskilde sökande positivt kopplat till flera delar bland annat belyser man fördelen med "en väg in" och bättre möjligheter för minskade handläggningstider. Arbetsgruppen bedömer också ett sådant förslag som fördelaktigt ur ett ekonomiskt perspektiv då det inträder stordriftsfördelar.

Risker och nackdelar som har identifierats är att en centraliserad myndighet skapar större geografiska avstånd mellan de sökande och handläggare samt att vissa avtalsförhållanden kopplat till riksfärdtjänst behöver samordnas.

Intressen hos kommuner i Uppsala län

I Uppsala län finns ett intresse av överlämnande av myndighetsutövningen hos de kommuner som Trafik och samhälle har haft dialog med. Uppsala kommun har i dialog uppgett att ett överlämnande av myndighetsutövningen är något som man ser bör eftersträvas. Man anser även att detta bör ske i samband med ett överlämnande av ansvar för "anordnandet" av trafiken. Enköpings kommun har efterfrågat Region Uppsalas ståndpunkt kopplat till en framtida möjlighet till överlämning och Östhammars kommun arbetar med att internt utreda sitt ställningstagande kopplat till en framtida omfattning av överlämnande.

Att inte kunna erbjuda de kommuner som önskar ett överlämnande av myndighetsutövningen för färdtjänst skulle därav kunna innebära att vissa kommuners önskemål inte tillgodoses och att man riskerar att gå miste om de positiva effekterna som ett helt samlat ansvar kan ge.

Vi rekommenderar därför att göra det möjlig för kommunerna att även lämna över ansvaret för myndighetsutövningen för färdtjänst och riksfärdtjänst till Region Uppsala.

Reglemente, regelverk och ansvar

Vid ett övertagande av myndighetsutövningen för färdtjänst övertas även ansvar för tillhörande reglementen/regelverk och ansvar för prövning av lagen flyttas över från kommun till Region. Olika tillämpningsanvisningar eller tolkningar av lagen för olika kommuninvånare är inte möjligt enligt gällande lagstiftning.

Kommunernas ansvar för: regelverk, mål, tillämpningsanvisningar och ekonomiska villkor för hur resenären får nyttja den anropstyrda trafiken bibehålls dock genom avtal med kommunerna. För att på sikt kunna eftersträva en regionövergripande gemensam samordning bör man i de avtal som tecknas även avtala om att enhetliga regelverk ska eftersträvas, detta i syfte att minska kostnaderna och förenkla för resenärerna, beställningscentral och övrig administration.

De delar som överlämnas till Region Uppsala ska fortsatt finansieras helt av berörd kommun.

Planering av skolresor med anropstyrd trafik

Svensk Kollektivtrafik saknar samanställning över hur många kommuner som överlämnat ansvaret kopplat till planeringen av skolresor men i utredningen "Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län" uppger man att det är mycket vanligt att RKM stöder kommunerna i planeringen. Utredningen förslår även att planering av skolskjuts är en del som från start bör överlämnas till Region Uppsala.

Planering av skolresor med anropstyrd trafik i Uppsala län sker idag hos ansvarig kommun eller hos kommunens upphandlade taxibolag. Hur hanteringen av skolresor med anropstyrd trafik i sin helhet hanteras skiljer sig åt hos de olika kommunerna. I Uppsala kommun sker handläggningen och besluten hos utbildningsförvaltningen medan planeringen av själva resan, dialog inför, under och efter resan sker hos Trafikcentralen som tillhör stadsbyggnadsförvaltningen som även ansvarar för beställning, utförande och upphandling av den anropstyrda trafiken. Hos andra kommuner i länet har man valt att lägga över ansvaret för själva planeringen på sitt upphandlade trafikbolag, vilket innebär att kommunen endast ansvarar för handläggning och beslut.

Att planera själva resan är delvis ett komplext arbete som idag till stor del sker manuellt. Förutom att planera själva körningen behöver man säkerställa att resan sker med hänsyn till elevernas behov. Detta kan innefatta behov av hjälpmedel i bilen, behov av att resa med en särskild förare samt säkerställande av rutiner för hämtning/lämning av eleven.

Att föra över ansvaret för beställning, utförande, upphandling och uppföljning till Region Uppsala utan att erbjuda kommunerna överlämnande kring ansvar för planeringen av skolresor skulle innebära att de kommuner som idag har lagt ansvaret på det upphandlade trafikföretaget skulle behöva att "ta hem" arbetsuppgiften. Att erbjuda kommunerna övertagande av planeringen skulle således kunna ses som underlättande för kommunerna. Vidare så skulle planeringsförfarandet förmodligen kunna vara svårt för kommunerna att få till fullt ut om ansvaret för resterande delar har överlämnats till Region Uppsala. De delar som överlämnas till Region Uppsala ska fortsatt finansieras helt av berörd kommun.

Vi rekommenderar därför att göra det möjlig för kommunerna att även lämna över ansvaret för planering av skolresor med anropstyrd trafik till Region Uppsala.

Förslag på framtida omfattning avseende samordning av särskild kollektivtrafik

1. Region Uppsala tar över ansvaret från kommun som önskar lämna över ansvar avseende: utförande av trafik och beställning, kravställning, upphandling och uppföljning av färdtjänst, riksförtjänst, omsorgsresor, arbetsresor och- studieresor för färdtjänstbeviljade samt skolresor som sker

med anropstyrd trafik. Skollagen (2010:800). Lag (2010:1065) om kollektivtrafik.

2. I samband med att Region Uppsala tar över ansvar från kommun enligt beslut 1 erbjuds kommunerna även möjlighet att överlämna ansvaret för myndighetsutövningen för färdtjänst och riksfärdtjänst. Detta innebär att ansvar för reglemente, handläggning och prövning kopplat till färdtjänst och riksfärdtjänst övergår till Region Uppsala. De tillstånd för färdtjänst och riksfärdtjänst som berörd kommun beslutat fram till dag för överlåtelse ska gälla i enlighet med fattade beslut. Lag (1997:736) om färdtjänst och lag om riksförtjänst (1997:735).
3. I samband med att Region Uppsala tar över ansvar från kommun enligt beslut 1 erbjuds kommunerna även möjlighet att överlämna ansvaret för planering av skolresor med anropstyrd trafik till Region Uppsala. Ansvar för planering av själva "körningen" utifrån kommunernas fattade beslut övergår till Region Uppsala. Reglemente och beslut om rätt till skolskjuts ansvarar kommunerna fortsatt för. Lag (2010:1065) om kollektivtrafik och Skollagen (2010:800).

§ 87/21

Dnr TSN2021-00060

Samordning särskild kollektivtrafik - inriktning framtida omfattning

Förslag till beslut

Trafik och samhällsutvecklingsnämndens beslut.

1. Region Uppsala tar över ansvaret från kommun som önskar lämna över ansvar avseende: utförande av trafik och beställning, kravställning, upphandling och uppföljning av färdtjänst, riksförtjänst, omsorgsresor, arbetsresor och- studieresor för färdtjänstbeviljade samt skolresor som sker med anropstyrd trafik.
2. I samband med att Region Uppsala tar över ansvar från kommun enligt beslut 1 erbjuds kommunerna även möjlighet att överlämna ansvaret för myndighetsutövningen för färdtjänst och riksfärdtjänst. Detta innebär att ansvar för reglemente, handläggning och prövning kopplat till färdtjänst och riksfärdtjänst övergår till Region Uppsala. De tillstånd för färdtjänst och riksfärdtjänst som berörd kommun beslutat fram till dag för överlåtelse ska gälla i enlighet med fattade beslut.
3. I samband med att Region Uppsala tar över ansvar från kommun enligt beslut 1 erbjuds kommunerna även möjlighet att överlämna ansvaret för planering av skolresor med anropstyrd trafik till Region Uppsala. Ansvar för planering av själva "körningen" utifrån kommunernas fattade beslut övergår till Region Uppsala. Reglemente och beslut om rätt till skolskjuts ansvarar kommunerna fortsatt för.

Ärendebeskrivning

Regionstyrelsen beslutade 2016-11-08, § 278, att uppdra till regiondirektören att, i samarbete med berörda kommuner och brukarorganisationer, utreda och komma med förslag på hur en samordnad särskild kollektivtrafik med en gemensam beställningscentral kan organiseras. Trafik och samhälle, tidigare Kollektivtrafikförvaltningen UL, fick i uppdrag att genomföra en utredning som genomfördes och resulterade i rapporten *"Samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län"* som genomfördes 2017. I Regionplan och budget 2020-2023 gavs Trafik och samhälle i uppdrag att *"påbörja genomförandet av samordning av alla särskilda persontransporter" och ett av trafik- och*

samhällsutvecklingsnämndens verksamhetsuppdrag för 2021 är att ”2021 ska Region Uppsala inleda samordningen av särskilda persontransporter mellan regionen och intresserade kommunerna.”.

Arbetet med en samordning påbörjades under våren 2021 och Trafik och samhälle arbetar med att identifiera förutsättningarna för ett övertagande från initialt Uppsala kommun men även påbörjat dialogen med Östhammars och Enköpings kommun. Trafik och samhälle har identifierat kommunernas verksamheter kopplat till den särskilda kollektivtrafiken genom dialog med berörda kommuner. Utöver ovanstående har praktiska förberedelser inför en framtida verksamhetsövergång under 2022 påbörjats. För att komma vidare i arbetet med att ta över ansvaret från initialt Uppsala kommun men även skapa en inriktning inför det framtida arbetet, behöver beslut om framtida omfattning tas.

Erfarenheter från andra regioner och mer information om innebörden av myndighetsutövningen och planering av skolresor som sker inom ramen för särskilda persontransporter beskrivs i ”PM-samordning av särskild kollektivtrafik i Uppsala län, framtida omfattning.”

Ellen Åberg, avdelningschef serviceresor, ger en muntlig föredragning av ärendet.

Kostnader och finansiering

Samordningen i sin helhet bedöms initialt innebära en viss kostnad kopplat till utveckling/anpassning av systemstöd och interna personalresurser för implementation och övertagande av verksamheterna som behövs för ett utökat uppdrag. Därefter bedöms kostnaderna vara kostnadsneutralt ur ett ekonomiskt perspektiv för att på sikt kunna ge kostnadsbesparingar med anledning av de effektiviseringsmöjligheter som en samordning ger.

De delar som överlämnas till Region Uppsala ska fortsatt finansieras helt av berörd kommun.

Finansieringen sker enl. befintlig budget.

Konsekvenser

Beslutsförslaget bedöms inte medföra några större konsekvenser på kort sikt men skapar nödvändiga förutsättningar för det fortsatta arbetet med att samordna den särskilda kollektivtrafiken i länet vilket som i sin tur bör stärka förutsättningarna för likabehandling, effektivisering och minskad sårbarhet.

Beredning

Ärendet har beretts med Synskadades riksförbund Uppsala län, Pensionärsrådet, Rådet för delaktighet, Funktionsrätt Uppsala kommun och Funktionsrätt Uppsala län.

Yrkanden

Ordförande Johan Örjes (C) yrkar bifall till föreliggande förslag.

Ordförande finner att trafik- och samhällsutvecklingsnämnden beslutar enligt föreliggande förslag.

Kopia till

Handläggaren informerar berörda parter.