

Handläggare
Linnéa Lundbäck
Telefon: 08 508 10 100**Till**
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-08-25

Rapport "Framtida inriktning för färdtjänsten"

Remiss från kommunstyrelsen, dnr 151-969/2016

Förvaltningens förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Christina Klang
stadsdelsdirektörCecilia Näslund
t.f. avdelningschef

Sammanfattning

Trafikförvaltningen har av trafiknämnden fått i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Uppdraget om en översyn av inriktning för färdtjänsten i framtiden är uppdelat i två faser. Denna rapport utgör fas 2 av utredningen. I utredningen föreslås bland annat samma regelverk för alla, förbättrad information, höjda avgifter för medresenärer, en ny form av kundval och ändrad resetilldelning. Förvaltningen ställer sig bakom utredningen i sin helhet och är särskilt positiv till inriktningen mot förbättrad information till resenären.

Bakgrund

Trafikförvaltningen har ett generellt uppdrag att ta fram förslag på förvaltning och utveckling av kollektivtrafikens olika trafikslag utifrån mål och inriktningar i Stockholms läns regionala Trafikförsörjningsprogram och landstingets budget.

Trafikförvaltningen har av trafiknämnden fått i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Uppdraget om en översyn av inriktning för färdtjänsten i framtiden är uppdelat i två faser. Denna rapport utgör fas 2 av utredningen.

I mars 2015 togs beslut i trafiknämnden om fas 1, vilken bestod av en övergripande studie av förutsättningar för kommande djupare analyser i fas 2.

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har begärt yttrande över trafikförvaltningens rapport "Framtida inriktning för färdtjänsten". Remissen inkom till förvaltningen den 13 juni 2016. Remissinstanserna är förutom Östermalms stadsdelsnämnd även Älvsjö och Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, socialnämnden, trafiknämnden, stadsledningskontoret, Stockholms läns samtliga kommuner och flera angränsande läns kommuner och landsting, länets pensionärsorganisationer och handikappsorganisationer, resenärsorganisationer, näringslivsrepresentanter samt ett fyrtiotal trafikföretag (taxibolag, MTR, SJ AB, Keolis Sverige AB m.fl.). Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 26 augusti 2016.

Ärendet

Stockholms läns landstings inriktning är att alla människor, oberoende av funktionsförmåga, i största möjliga mån ska kunna delta i samhället utifrån den enskildes behov. Färdtjänsten ska vara ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken för de som sällan eller aldrig kan resa med den. Det övergripande målet för färdtjänsten är enligt trafikförsörjningsprogrammet nöjda kunder och resurseffektivitet.

Färdtjänsten i Stockholms län består idag av trafikslagen färdtjänst med taxi och specialfordon (inkluderande koncept rullstolstaxi samt liggande transporter), sjötaxi, närtrafikens linjelagda busstrafik samt närtrafikens anropsstyrda busstrafik. Totalt har cirka 70 000 personer i Stockholms län vid ett och samma tillfälle tillstånd att resa med färdtjänsten.

För att uppnå rekommenderad inriktning för färdtjänsten har 27 olika förslag tagits fram i utredningen "Framtida inriktning för färdtjänsten". Bland annat föreslås samma regelverk för alla, förbättrad information, höjda avgifter för medresenärer, en ny form av kundval och ändrad resetilldelning. Nedan fokuseras särskilt på tre områden som innebär betydelsefulla förändringar för resenären, både positiva och negativa: resetilldelning, information och kundval.

Resetilldelning

Enligt dagens riktlinjer får alla färdtjänstberättigade med rätt att åka med taxi en tilldelning på upp till 198 resor per år. Utöver grundtilldelningen tillkommer så kallade väsentliga resor (resor till arbete/skola/studier/för att hämta och lämna barn på förskola m.m.) som enligt lag inte får nekas resenären. Personer med tillstånd för färdtjänst med koncept rullstolstaxi har idag rätt till obegränsat resande och möjlighet att resa vid vilken tidpunkt som helst på dygnet. Även personer under 25 år samt personer med tillstånd att resa i liggande transporter har idag tillgång till obegränsat resande. Alla färdtjänstberättigade har rätt till fritt antal kostnadsfria resor inom den allmänna kollektivtrafiken i Stockholm.

I utredningen om inriktning för framtida färdtjänst föreslås samma resetilldelning för alla färdtjänstresenärer. Förslaget är att alla färdtjänstresenärer tilldelas 500 resor per år plus väsentliga resor. För de allra flesta färdtjänstresenärer innebär förslaget en större resetilldelning än idag, men för den grupp som tidigare haft rätt att resa obegränsat antal resor blir tilldelningen mindre. År 2014 gjorde 1 procent av de färdtjänstberättigade i Stockholms län fler än 500 resor per år. Det går att jämföra med cirka hälften av färdtjänstresenärerna som gör högst 10 resor per år. Sannolikheten att den senare gruppens resvanor förändras på grund av den ändrade resetilldelningen bedöms enligt utredningen vara liten.

Information

Framtida inriktning för färdtjänsten lägger stort fokus på information till resenärerna. Utredningen föreslår att en informationsplan tas fram, vilken bland annat ska inkludera anpassning och förbättring av hemsidan, utredning av möjligheterna att utveckla en smartphone applikation för färdtjänsten och rutiner för information till resenärer. Vidare föreslås resenärer automatiskt via trafikhanteringssystemet få realtidsinformation om när beställd bil kommer och var den befinner sig. Informationen ska meddelas via hemsida, smartphone applikation eller telefon. Information om försenad bil var en av de viktigaste frågorna enligt referensgruppens

medlemmar (representanter från intresseorganisationer för funktionshinderfrågor och pensionärer) och den föreslagna förbättringen av informationen bedöms i utredningen bland annat leda till ökad trygghet för färdtjänstresenärerna.

Kundval

I dagens trafikupplägg kan endast resenärer med tillstånd för koncept rullstolstaxi göra kundval i form av att välja bolag. I utredningen om framtida inriktning för färdtjänsten föreslås, till skillnad från idag, att *alla* personer med färdtjänstillstånd ska ges möjlighet att göra ett förstahandsval om en till två transportörer. Den föreslagna kundvalsmodellen kallas ”Val av transportör”. Valen sparas i resenärens kundprofil och kommer att erbjudas resenären i första hand. I de fall vald transportör inte finns tillgänglig kommer resenären erbjudas en annan transportör att utföra den aktuella resan, vilket kan medföra något längre väntetid för resenären.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningens stab i samråd med äldreomsorgsavdelningen, socialtjänstavdelningen och parkmiljöavdelningen. Stadsdelsnämndens funktionshindersråd och pensionärsråd har getts möjlighet att lämna synpunkter på remissen.

Förvaltningens synpunkter

Rapport ”Framtida inriktning för färdtjänsten” har ett stort antal förslag som syftar till att förbättra resandet med färdtjänst för resenären, och förvaltningen ställer sig bakom utredningen i sin helhet. Något av det mest positiva ur ett resenärsperspektiv är inriktningen mot förbättrad information, vilket enligt utredningens referensgrupper bedömts som ett av de viktigaste områdena att förbättra för att öka tryggheten hos resenärerna. Förvaltningen ställer sig positiv till en utveckling av hemsidan och att de tekniska lösningar som finns idag, så som smartphone applikationer och möjlighet att få realtidsinformation, utnyttjas inom färdtjänsten. I likhet med vad som uttrycks i utredningen instämmer förvaltningen i att tekniken måste vara användarvänlig och att det inför utvecklingen av de nya tekniska lösningarna kan behöva inhämtas mer kunskap om hur äldre personer samt personer med olika funktionsnedsättningar uppfattar och använder teknik. Informationen till resenärerna bör exempelvis vara både visuell och hörbar.

Den föreslagna ändringen av resetilldelningen – från 198 till 500 resor (plus väsentliga resor) – gör att tilldelningen av resor ökar för de allra flesta resenärerna. Förändringen uppskattas dock bara

beröra en liten del av färdtjänstresenärerna. Cirka hälften av färdtjänstresenärerna gör idag 0-10 resor per år och sannolikheten att deras resebeteende ändras av den ökade tilldelningen är liten, eftersom de redan med den nuvarande tilldelningen är långt ifrån att utnyttja alla resor. Förslaget är däremot positivt och innebär förenklingar för de resenärer som idag har svårt att få resorna att räckta till.

De som påverkas negativt av den förändrade resetilldelningen är de som idag gör fler än 500 resor per år, vilket motsvarar omkring 1 procent av de färdtjänstberättigade i Stockholms län. Det är således en liten grupp som begränsas, men för de enskilda individerna kan begränsningen sannolikt upplevas vara stor, vilket förvaltningen vill lyfta fram.

Den nya formen av kundval, ”Val av transportör”, gör att alla färdtjänstresenärer kommer att få möjlighet att göra ett förstahandsval om en till två transportörer. Att öka resenärens valfrihet och egenmakt över sitt resande kan tänkas bidra till större kundnöjdhet hos resenären, förutsatt att vald transportör finns tillgänglig. Det kan också tänkas leda till en förbättring av transportörer på sikt, då resenärernas val gör att de transportörer som uppfyller resenärens förväntningar bäst blir de som väljs i första hand. Däremot kan ”Val av transportör” samtidigt leda till att det blir svårare att samordna och ruttplanera de beställda färdtjänstresorna, vilket riskerar göra systemet ineffektivt i form av fler bilar med färre resenärer samt ökade kostnader för trafikförvaltningen. Detta uttrycks även i utredningen som en nackdel med det föreslagna kundvalet. I de fall resenärens valda transportör inte finns tillgänglig kommer resenären erbjudas en annan transportör, något som kan leda till längre väntetider för resenären, alternativt att restiden förlängs för flera resenärer genom längre omvägstider.

Den föreslagna kostnadsökningen för medresenärer, från 20 kr till 70 kr per resa, kan innebära betydande kostnadsökningar för en del färdtjänstresenärer med resesällskap, då resesällskapet många gånger är en förutsättning för att resmålet ska bli meningsfullt för den färdtjänstberättigade.

När nya inriktningar och åtgärder implementeras finns det i övergångsfasen alltid en risk för osäkerhet och missförstånd. Det är därför av stor vikt att informationen till de som berörs av förändringarna är tydlig, så att missförstånd och osäkerhet hos resenärerna undviks i största möjliga mån.

Förvaltningen föreslår sammanfattningsvis att stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på kommunstyrelsens remiss.

Bilaga

Framtida inriktning för färdtjänsten.

Bilagan återfinns på www.insynsverige.se/stockholm-ostermalm