

Strategisk utveckling
Planering

RAPPORT
2016-06-03
Version 1

Ärende/Dok. id.
TN 2014-0463

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

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

Framtida inriktning för färdtjänsten



Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Innehållsförteckning

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

Strategisk utveckling
 Planering

 RAPPORT
 2016-06-03
 Version 1

 Ärende/Dok. id.
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

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

Bilagor

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

Strategisk utveckling
 Planering

 RAPPORT
 2016-06-03
 Version 1

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

Figurförteckning

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

Tabellförteckning

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

Kort sammanfattning

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

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd¹ trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. Utredningen görs dels för att slå fast en inriktning inför kommande planeringsstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten och dels som underlag i valet av nytt trafikhanteringssystem.

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

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

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

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

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

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

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

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

Strategisk utveckling
Planering

RAPPORT
2016-06-03
Version 1

Ärende/Dok. id.
TN 2014-0463

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

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

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

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

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

Sammanfattning

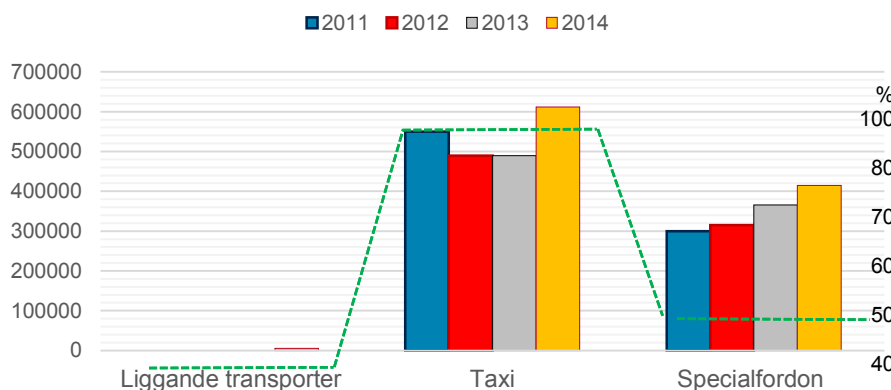
Inledning

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

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

Totalt har ca 70 000 personer i Stockholms län vid ett och samma tillfälle tillstånd att resa med färdtjänsten. Ca 58 000 har tillstånd för resor med färdtjänsttaxi och ca 12 000 för resor med koncept rullstolstaxi². Under ett år hanteras tillstånd för ca 85 000 personer, d.v.s. det tillkommer och faller ifrån tillståndshavare.

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



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

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

Utredningens syfte och mål

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning för framtiden för färdtjänsten och utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd³ trafik inom den allmänna kollektivtrafiken.

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

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

Mål och principer för färdtjänsten

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

Utmaningar

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

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

De viktigaste utmaningarna för färdtjänstverksamheten i framtiden bedöms vara:

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

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

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

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

Utgångspunkter för framtida inriktning för färdtjänsten

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

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

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

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

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

Samverkan med intresseorganisationerna

Intresseorganisationerna för funktionshinderfrågor och pensionärer har ingått i en referensgrupp i utredningen. Syftet med referensgruppen har i första hand varit att samla in organisationernas synpunkter men även att ta upp idéer på förändringar för diskussion. Totalt 9 referensgruppsmöten har hållits samt tre separata möten med HSO⁴, DHR⁵ och SRF⁶. Samtliga synpunkter från intresseorganisationerna finns sammanställda i Bilaga 2.

⁴ Handikappföreningarnas samarbetsorgan

⁵Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder

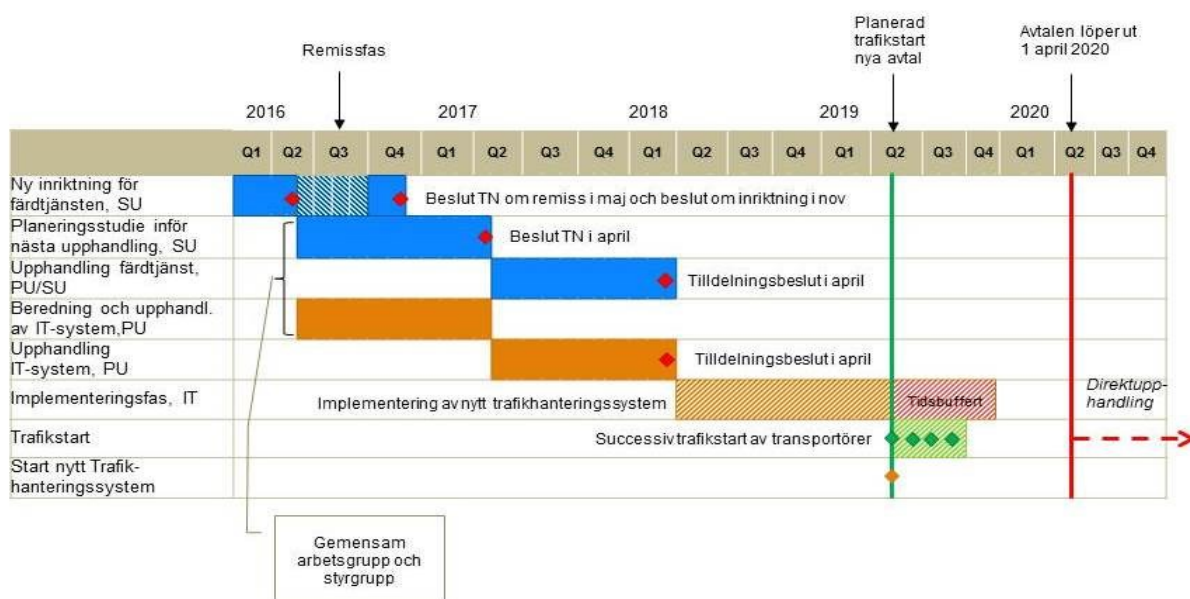
⁶ Synskadades riksförbund

Tidplan och genomförande

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

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

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



Frågor som överförs till kommande planeringsstudie

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

Förslag till inriktning för färdtjänsten

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

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

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

I utredningen föreslås åtgärder som bedöms:

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

Trafikupplägg

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

Trafikhanteringssystemet ska möjliggöra följande funktioner:

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

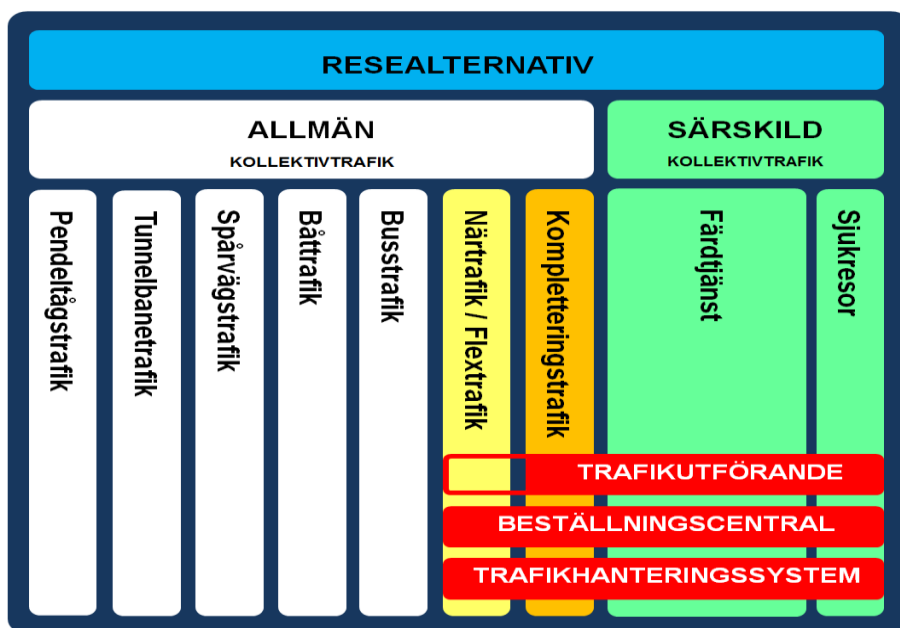
Ny kundvalsmodell

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

Färdtjänsten i tätort respektive på landsbygden

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

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



Figur 2 Trafikslag inom kollektivtrafiken

Uppföljning av genomförd trafik

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

Resetilldelning

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

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

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

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

Egenavgifter

Samma egenavgift för medresenär som för färdtjänstberättigad.

Strategisk utveckling
Planering

RAPPORT
2016-06-03
Version 1

Ärende/Dok. id.
TN 2014-0463

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Informationsåtgärder

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

Hantering av kundsynpunkter

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

Synkronisering av regler för all kollektivtrafik

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

Konsekvenser för resenärerna

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

Färdtjänstresenärer med tillstånd för resa med taxi

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

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

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

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

Färdtjänstresenärer med tillstånd att resa med koncept Rullstolstaxi

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

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

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

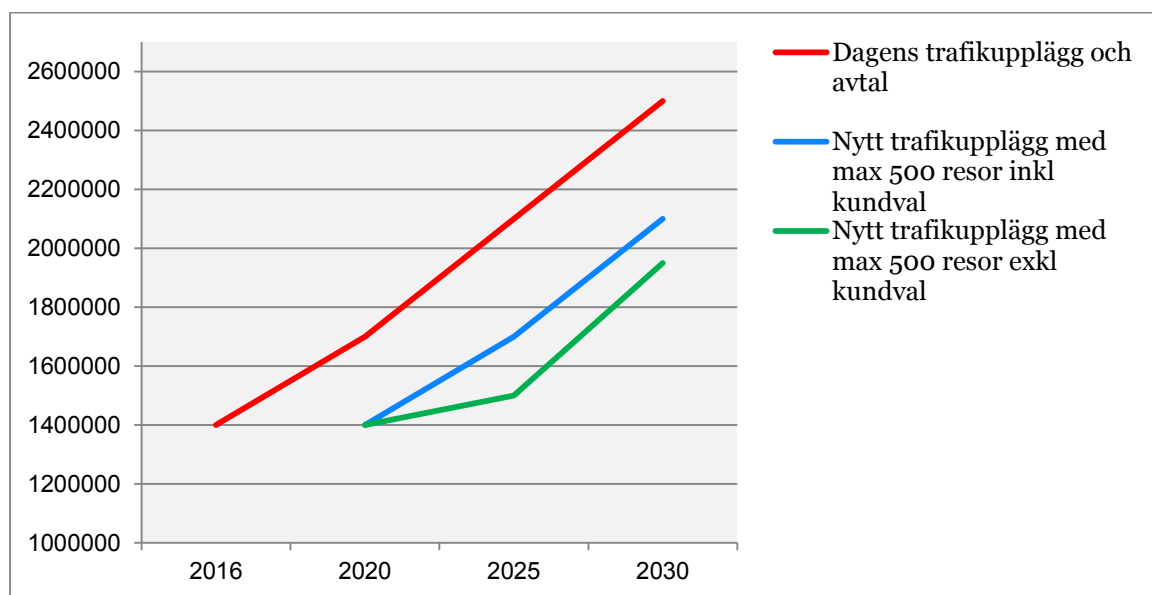
Kundval i form av "Val av transportör". Samma regler gäller för färdtjänstresenärer med tillstånd för resa med taxi, vilket kan innebära en liten försämring jämfört med idag..

Faktiska och bedömda kostnader

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

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

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



Figur 3: Bedömd kostnadsutveckling till år 2030

Riskbedömning

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

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

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

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

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

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

Sammanställning av förslag och bedömda effekter

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

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

Skala vid sammanfattande effektbedömning:

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

Principförslag	Resenärs- nytta	Resurs effektivitet
----------------	--------------------	------------------------

Strategisk utveckling
 Planering

 RAPPORT
 2016-06-03
 Version 1

 Ärende/Dok. id.
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

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

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

Strategisk utveckling
 Planering

 RAPPORT
 2016-06-03
 Version 1

 Ärende/Dok. id.
 TN 2014-0463

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

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

*) Avslås om beslut om huvudalternativ A tas.