

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-23Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0438Handläggare  
Jens Plambeck  
08-686 1651Trafiknämnden  
2014-10-07, punkt 14Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## Värdighetsgaranti inom kollektivtrafiken

### Ärendebeskrivning

Trafikförvaltningen föreslår att värdighetsgarantin som trafiknämnden beslutade om den 11 mars 2014 ska bli en del av riktlinjen för social hållbarhet som är under utarbetande. Vidare föreslår trafikförvaltningen att resenärsombudsmannen får ett utökat ansvarsområde till att gälla för all kollektivtrafik, särskild såväl som allmän. Genom detta tillvägagångssätt tar trafikförvaltningen ett samlat grepp kring dessa viktiga frågor samtidigt som trafikförvaltningen säkrar en likabehandling av alla resenärer inom kollektivtrafiken.

### Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 23 september 2014.  
Den 11 mars 2014 (trafiknämndens protokoll nr 3/2014) beslutade trafiknämnden om en värdighetsgaranti inom färdtjänsten. I förslaget till beslut (2014-03-11) skriver Alliansen bl.a. följande om värdighetsgarantin:

"Alliansen ser allvarligt på uppgifter om att det finns brister i kvalitet och bemötande av resenärerna inom färdtjänsten. Det är nödvändigt att Trafikförvaltningen kontinuerligt följer upp kraven på kvalitet och bemötanden så att de är i enlighet med färdtjänstavtalen. Trafikförvaltningen får därför i uppdrag att utreda möjligheten till ytterligare åtgärder som förbättrar kvaliteten och bemötandet inom färdtjänsten samt utreder möjligheten att införa så kallade "mystery shoppers" som provåker färdtjänsten och därefter återkommer till trafiknämnden.

Trafikförvaltningen får även i uppdrag att i dialog med brukarorganisationerna, taxibranschen och färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen påbörja ett värdegrundsarbete kring bemötandefrågor. Arbetet skall resultera i införande av en värdighetsgaranti inom färdtjänsten där det tydligt deklarerats vad som är en god kvalitet, ett gott bemötande och vilka tjänster som färdtjänstresenären har rätt till. Genom att strategiskt arbeta med kvalitet och bemötandefrågor ökar möjligheten att upptäcka och arbeta bort missförhållanden. Värdighetsgaranti inom färdtjänsten skall omfatta både bemötandet hos beställningscentralerna med lokalkunskap och goda språkkunskaper, bemötandet och servicen hos förarna, samt bemötandet hos kundtjänst och resegarantin.

Trafikförvaltningen får även i uppdrag att återkomma till Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen om hur resenärerna ska bli kompenserade om inte färdtjänsten lever upp till värdighetsgarantin.”

I att-satserna som beslutades av Trafiknämnden gavs trafikförvaltningen följande uppdrag:

- att utreda möjligheten till ytterligare åtgärder som förbättrar kvalitén och bemötandet inom färdtjänsten samt utreder möjligheten att införa så kallade "mystery shoppers" som provåker färdtjänsten och därefter återkommer till trafiknämnden
- att i dialog med brukarorganisationerna, taxibranschen och färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen påbörja ett värdegrundsarbete kring bemötandefrågor. Arbetet kring en gemensam, värdegrund skall resultera i införande av en värdighetsgaranti inom färdtjänsten
- att återkomma till Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen hur resenärerna ska bli kompenserade om inte färdtjänsten inte lever upp till värdighetsgarantin.

## **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* godkänna trafikförvaltningens förslag till tillvägagångssätt för implementering av en värdighetsgaranti i enlighet med detta tjänsteutlåtande.

## **Förvaltningens förslag och motivering**

### *Sammanfattning*

Trafikförvaltningen föreslår att en värdighetsgaranti blir en del av den riktlinje för social hållbarhet som är under framtagande inom avdelning Strategisk utveckling. Idag sker fler resor inom den allmänna kollektivtrafiken av färdtjänstberättigade än inom den särskilda. Under 2013 skedde 4,1 miljoner resor med färdtjänstkort inom den allmänna kollektivtrafiken. Genom att integrera de punkter som trafiknämndens beslut innefattar i riktlinjen för social hållbarhet blir de gällande för hela kollektivtrafiken och inte enkom för den särskilda kollektivtrafiken. På så vis stärks alla resenärer i sitt resande inom Stockholms kollektivtrafik, såväl allmän som särskild.

*Förslag och överväganden*Förslag avseende arbetet med riktlinje för social hållbarhet där följande aspekter bör belysas särskilt:

- I det arbete som sker med bemötande, trygghet & service inom området social hållbarhet bör trafikförvaltningen belysa de utmaningar som finns inom den särskilda kollektivtrafiken
  - I utformandet av kontrollfunktionerna bör trafikförvaltningen eftersträva representation från såväl operatörer (inklusive taxibranschen) som samverkansråden för funktionsnedsatta och pensionärer.
- Trafikförvaltningen bör verka för att handläggningen av eventuella kränkningar sker på samma sätt oavsett färdmedel
- Ett särskilt avsnitt kring värdighet bör inarbetas för att belysa hur trafiknämndens beslut införlivas i riktlinjen

Förslag avseende hur resenärerna ska bli kompenserade om inte Färdtjänsten lever upp till värdighetsgarantin

- Kompensation utifrån eventuella kränkningar bör vara densamma oavsett färdmedel, resenärsbemötandet är lika viktigt inom all verksamhet
  - Inom särskild kollektivtrafik finns dock en utökad kravbild och denna måste hanteras utifrån gällande lagar, regler, policys, riktlinjer och andra styrande dokument. Detta är något som inarbetas i de upphandlingar som görs av färdtjänstverksamheten.
- Förvaltningschefen bör få i uppdrag att redovisa hur kompensationen kommer att fungera i samband med att förfrågningsunderlaget för upphandling av färdtjänstverksamheten färdigställs.

Förslag till utökat ansvar för resenärsombudsmannen:

- Trafikförvaltningen bör utöka ansvaret för resenärsombudsmannen till att omfatta även särskild kollektivtrafik

Verksamhetsmässigt föreslår trafikförvaltningen att resenärsombudsmannen får ett utökat ansvar eftersom resenärsombudsmannen idag inte har ansvar för särskild kollektivtrafik. Då trafikförvaltningen ansvarar för både allmän och särskild kollektivtrafik bör resenärsombudsmannen ansvarsområde utökas till att gälla all kollektivtrafik. Det är dock viktigt att tydliggöra det utökade ansvaret så att det inte uppstår otydligheter/konflikter mellan resenärsombudsmannens roll och kundservice respektive tillståndsgivning för färdtjänst. Värdighetsgarantin ska inte missförstås som ytterligare en möjlighet att ompröva eller överpröva fattade beslut.

Givet att Färdtjänsten ska upphandlas inom en snar framtid behöver värdighetsgarantins aspekter samordnas med arbetet som pågår inom E26 – förstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten. Denna förstudie föreslås ligga som beslut till trafiknämnden den 4 november, således är det av vikt att besluta om en inriktning för hantering av värdighetsgarantin innan E26 skickas ut till nämndens ledamöter i slutet av oktober. För att en integrering ska vara möjlig var planen att beslut skulle tas under trafiknämndens sammanträde den 23 september 2014. Nämnden beslöt vid detta sammanträde att återremittera ärendet för en vidare beredning i färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen.

### **Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

Den föreslagna implementeringen av en värdighetsgaranti bedöms inte få signifikant budgetpåverkan. Dock kommer en närmare precisering av de ekonomiska konsekvenserna att redovisas i samband med att förfrågningsunderlaget för upphandling av färdtjänstverksamheten färdigställs.

### **Sociala konsekvenser**

Genom föreliggande förslag kan trafikförvaltningen ta ett samlat grepp kring värdegrundsfrågor och resenärsrättigheter samtidigt som trafikförvaltningen säkrar en likabehandling av alla resenärer inom kollektivtrafiken. Förslaget bedöms ha positiva sociala konsekvenser.

### **Konsekvenser för miljön**

Förslaget bedöms inte medföra några miljökonsekvenser.

Anders Lindström  
Förvaltningschef

Jens Plambeck  
Chef Strategisk utveckling