

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-02-13
VersionÄrende/Dok. id.
TN 2014-0463Infosäk. klass
K1 (Öppen)Handläggare
Jens Plambeck
08-686 1651
jens.plambeck@sll.seTrafiknämnden
2015-03-12, punkt 5

Framtida inriktning för Färdtjänsten- fas 1

Ärendebeskrivning

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning inför framtiden för färdtjänsten samt utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. För Stockholms läns landsting som helhet finns även ett behov av att se över möjligheterna till samordning med sjukresor och annan av Stockholms läns landsting upphandlad trafik.

Uppdraget om en utvecklad färdtjänst är uppdelat i två faser. Fas 1 är en inledande studie av förutsättningar samt tydliggör gällande målsättningar inom området. Djupare analyser och revideringar av målen sker i Fas 2.

Utredningen görs för att styra kommande upphandlingar inom färdtjänsten på kort och lite längre sikt. Den ska även tjäna som underlag i valet av systemstöd.

Parallellt med uppdraget har två angränsande förstudier genomförts som rör upphandling av färdtjänsten (E26) respektive systemstöd. Förstudien för systemstöd, SL-2013-3813, beslutades den 2 december 2014. Förstudie (E26), TN2014-0614, är också ett beslutsärende på trafiknämnden i mars. Rubricerad utredning har koordinerats med förstudie E26.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 13 februari 2015
Framtida inriktning för färdtjänstverksamheten i Stockholms län- fas 1,
(TN2014-0463)

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att godkänna utredningen Framtida inriktning för färdtjänstverksamheten - Fas 1 och att uppdra åt förvaltningschefen att återkomma till trafiknämnden med fas 2 i utredningen, enligt föreslagen inriktning.

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-02-13
VersionÄrende/Dok. id.
TN 2014-0463Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Förvaltningens förslag och motivering

Bakgrund

För driften av färdtjänstverksamheten finns ett flertal avtal som löper ut under första halvåret 2016. Trafikförvaltningen har därför genomfört en förstudie inför nya upphandlingar.

För att kunna bestämma vilken inriktning som ska gälla i den förstudie inför upphandling (E26) och upphandlingarna har utredningen "Framtida inriktning för färdtjänsten- Fas 1" genomförts. Utredningen har bedrivits parallellt med förstudie E26 och koordinerats med denna.

Utredningen behövs även för att underlätta valet av systemstöd som ska införskaffas. Nuvarande IT-system, bland annat reseplaneringssystemet Samplan, är föråldrat och kan inte längre uppgraderas och måste därför ersättas.

Allt arbete har utgått ifrån de lagar och riktlinjer som gäller för färdtjänsten. Andra viktiga utgångspunkter har varit målen i Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram och handikappolitiska program samt mål och inriktning i Stockholms läns landstings budget. Trafikförvaltningens övergripande strategier inklusive affärsmodell samt samlade erfarenheter av dagens verksamhet har även varit viktiga utgångspunkter. En grundfråga för verksamheten är även hur färdtjänsten ska utformas för att dess resenärer ska få resmöjligheter som är likvärdiga med andra invånare i länet. Färdtjänsten är inte bara en ersättning för kollektivtrafik, utan även en rörelsemöjlighet för de som har svårt att röra sig på egen hand.

Förslag och motivering

Utredningen tydliggör de förutsättningar och mål som är utgångspunkter i utvecklingen av färdtjänstverksamheten. Här redovisas även frågeställningar, varav några har börjat studeras i fas 1. I fas 2 kommer samtliga dessa att studeras vidare. Förslag på frågeställningar är följande:

- Koncept för utvecklad och samordnad närtrafik och anropsstyrd trafik
- Integrering av särskild kollektivtrafik (exempelvis särskolesor, skolskjuts, färdtjänst, omsorgsresor och sjukresor).
 - Integrering av allmän och särskild kollektivtrafik.

Trafikplanering, samplanering och kopplade resor

- Utveckla trafikplanering, eventuellt studera slingläggning.
- Utveckla kopplade resor.
- Ta fram nya riktlinjer för planering av färdtjänstresor.
- Studier av hur samplanering ska fungera i framtiden.

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-02-13
Version

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

Geografiska trafikområden (kvotområden)

- Inför framtida planeringsystem och upphandlingar bör områdesgränser och avtal analyseras vidare.

Tillstånd och regelverk

- Översyn av regler för ledsagning.
- Vidareutveckling av individuella tillstånd.
- Studera möjligheten till incitament för resenären att välja färd sätt.
- Översyn av resetilldelning.

Egenavgifter

- Översyn av färdtjänstens egenavgifter (inklusive koppling till kundval).

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Detta beslut innebär inga konsekvenser. Framtida beslut som följer av fas 2 i utredningen kan leda till ekonomiska konsekvenser.

Sociala konsekvenser

Mål och utgångspunkter i utredningen torde medföra positiva sociala konsekvenser för framtida beslut som följer av fas 2 i utredningen.

Samråd har skett med pensionärsrådet och samverkansrådet för funktionsnedsatta. Synpunkter från dessa samråd har tagits om hand i utredningen så långt möjligt i detta skede.

Konsekvenser för miljön

Detta beslut innebär inga konsekvenser. Framtida beslut som följer av fas 2 i utredningen kan leda till konsekvenser.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling

Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län – fas 1

-inklusive koncept för närtrafik och anropsstyrd
trafik



Innehållsförteckning

1	Inledning.....	6
2	Förutsättningar	8
3	Uppdraget	9
3.1	Bakgrund	11
3.2	Syfte och mål	11
3.3	Uppdragsorganisation.....	11
3.4	Preliminär tidplan.....	13
3.5	Avgränsning	13
4	Fakta om färdtjänsten.....	14
4.1	Särskild kollektivtrafik.....	14
4.2	Organisation och ansvar för färdtjänsten	14
4.3	Kundnöjdhet	15
5	Mål och måluppfyllelse	16
6	Regeringens uppdrag till Trafikanalys.....	21
7	Fortsatt arbete.....	22

Figurförteckning

FIGUR 1 PÅGÅENDE OCH PLANERADE STUDIER INOM FÄRDTJÄNSTVERKSAMHETEN, (DENNA STUDIE ÄR GRÖNMARKERAD)	10
FIGUR 2 UPPDRAGSORGANISATION	12

Tabellförteckning

TABELL 1 PRELIMINÄR TIDPLAN	13
TABELL 2 ÖVERGRIPANDE MÅL FÖR ALL KOLLEKTIVTRAFIK I STOCKHOLMS LÄN, STOCKHOLMS LÄNS LANDSTINGS TRAFIKFÖRSÖRJNINGSPROGRAM.....	17
TABELL 3 INRIKTNINGSMÅLET FÖR FÄRDTJÄNSTEN, STOCKHOLMS LÄNS LANDSTINGS REGIONALA TRAFIKFÖRSÖRJNINGSPROGRAM	18
TABELL 4 MÅL FÖR FÄRDTJÄNSTEN ENLIGT STOCKHOLMS LÄNS LANDSTINGS HANDLINGSPROGRAM "INTE BARA TRÖSKLAR".....	18
TABELL 5 BUDGETMÅL SOM STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING HAR SOM PÅVERKAR FÄRDTJÄNSTVERKSAMHETEN	19
TABELL 6 NUVARANDE MÅLTAL FÖR FÄRDTJÄNSTEN OCH NÄRTRAFIKEN I STOCKHOLMS LÄN	19

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Bilagor

Bilaga 1 – Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län

Bilaga 2 – Befolkningsprognos 2012-2020 och 2030

Bilaga 3 – Prognos färdtjänstillstånd 2012-2020

Bilaga 4 – Dagens Närtrafik

Bilaga 5 – Kundnöjdhet

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Sammanfattning

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

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning inför framtiden för färdtjänsten liksom även utreda nya trafiklösningar för närtrafik och anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. För Stockholms läns landsting som helhet finns även ett behov av att se över möjligheterna till samordning med sjukresor och annan av landstinget upphandlad trafik. En grundfråga för verksamheten är hur färdtjänsten ska utformas för att dess resenärer ska få resmöjligheter som är likvärdiga med andra invånare i länet. Färdtjänsten är inte bara en ersättning för kollektivtrafik, utan även en rörelsemöjlighet för de som har svårt att röra sig på egen hand.

I Stockholms läns landstings budget för 2014 poängteras behov av utveckling av faktorer som har inverkan på drift och utveckling av den särskilda kollektivtrafiken.

Färdtjänstverksamheten inom Stockholms län är väl fungerande med hög kvalitet. Trots att resandet minskar ökar emellertid kostnaden. Därför står färdtjänstverksamheten i Stockholms län inför stora utmaningar i framtiden. En betydande faktor är att befolkningstillväxten i regionen tillsammans med förändringar i åldersstrukturen på sikt medför en ökad efterfrågan på resor med färdtjänsten. Förväntade krav är att det ökade resandebehovet ska kunna tillgodoses mer resurs- och kostnadseffektivt i framtiden. Andra utmaningar är krav och behov av ökad samordning och integrering mellan allmän och särskild kollektivtrafik. Den tredje och avgörande utmaningen är att färdtjänstverksamhetens befintliga IT-system, först och främst för planering av resor, måste bytas ut. Med anledning av ovan beskrivna förutsättningar finns behov av en av landstinget beslutad framtida inriktning för färdtjänstverksamheten i Stockholms län redan inom ett par år. Färdtjänstverksamhetens speciella förutsättningar gör det extra viktigt att verksamheten utvecklas stegvis.

Uppdraget "Framtida inriktning för färdtjänsten i Stockholms län" har som syfte;

- o Att ta fram förslag på en framtida övergripande inriktning för färdtjänsten.
- o Att hålla samman och samla relevanta fakta och resultat från övriga delprojekt
- o Analysera, föreslå och prioritera möjliga och rimliga åtgärder på kort och lång sikt.

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Forts.

Resultatet av uppdraget ska leda till konkreta förslag till bättre lösningar för färdtjänsten, kostnadseffektiva lösningar för Stockholms läns landsting i stort samt bättre samordning med den allmänna kollektivtrafiken.

Uppdraget är uppdelat i två faser. Denna rapport, "Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län" - fas 1, utgör en första övergripande studie av förutsättningar för kommande djupare analyser i fas 2. Studien pågår under perioden januari 2014 till december 2015.

Parallellt med uppdraget "Framtida inriktning för färdtjänsten i Stockholms län" pågår följande förstudier:

- o **Förstudie** inför upphandling av färdtjänstverksamheten (E26).
- o **Förstudie** Framtida systemstöd för Färdtjänstverksamheten, Diarienummer: SL-2013-3813

Det fortsatta arbetet kommer huvudsakligen att utgå ifrån befintliga mål. Områden som i första hand ska studeras redovisas i avsnitt "Fortsatt arbete".

Då kommer fortsatt analys och utredning göras för färdtjänsten, närtrafiken och anropsstyrd trafik med sikte de upphandlingar som har kan ha driftstart tidigast 2018. Resultatet ska redovisas i en rapport som ska vara klar i slutet på 2015.

Inom ramen för detta arbete behövs en grundlig genomlysning av de olika trafikslagen; lagar och regelverk, utförandeansvar, ekonomiskt ansvar, regler för resandetilldelning och tillstånd, servicegrad (exempelvis ledsagning), tekniska beställnings- och planeringssystem (beställningscentral och IT-lösningar), betallösningar samt affärsmodell.

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Inledning

Möjligheterna för människor med funktionsnedsättningar att resa i den allmänna kollektivtrafiken har uppmärksammats i forskning och i praktisk utveckling under mycket lång tid. Samhället har länge haft stora ambitioner inom området och den allmänna kollektivtrafiken har utvecklats för att bli mer tillgänglig. Att bidra till en trygg, säker kollektivtrafik med god kvalitet och hög kundnöjdhet.

En långsiktig strävan har varit att dessa tillgänglighetsanpassningar på sikt skall möjliggöra ett friare resande och minska behovet av särskild kollektivtrafik. Utvecklingen har skett utifrån ett brett perspektiv med fokus på tillgänglighet i fordon, hållplatser och gatumiljö. Det återstår dock mycket arbete för att uppnå målen för (full) tillgänglighet till den allmänna kollektivtrafiken och samhällets infrastruktur.

I Stockholms läns landsting ansvarar trafiknämnden för färdtjänstverksamheten (utförandet) och Färdtjänstutskottet för myndighetsutövningen (tillståndsgivningen).

Trafikförvaltningen har av trafiknämnden ett generellt uppdrag att ta fram förslag till hur olika trafikslag kan förbättras utifrån mål- och inriktningar i Stockholms läns regionala Trafikförsörjningsprogram och landstingets budget.

Trafikförvaltningen har i uppdrag att fastställa en strategisk inriktning inför framtiden för färdtjänsten samt utreda nya trafiklösningar för anropsstyrd trafik inom den allmänna kollektivtrafiken. En grundfråga för verksamheten är hur färdtjänsten ska utformas för att dess resenärer ska få resmöjligheter som är likvärdiga med andra invånare i länet. Färdtjänsten ska inte bara vara en ersättning för kollektivtrafik, utan även en rörelsemöjlighet för de som har svårt att röra sig på egen hand.

För Stockholms läns landsting som helhet finns även ett behov av att se över möjligheterna till samordning med sjukresor och annan av landstinget upphandlad trafik. För ett fullt integrerat kollektivtrafiksystem med friare resande, ökad resenärsnytta och största möjlighet till resurs- och kostnadseffektivisering bör även möjligheterna till samordning med kommunernas skolskjutsar och specialtransporter utredas. Exempel från andra regioner i Sverige och Skandinavien visar att samordning av samhällets samlade behov av upphandlad anropsstyrd trafik ger såväl lägre kostnader som större kundnytta och bättre kapacitet med hög kundnöjdhet. Det kvarstår att utreda hur ökad samordning skulle kunna fungera för Stockholms läns speciella förutsättningar. Erfarenheter från andra regioner visar även att en ökad samordning av trafiken och utförandet inte nödvändigtvis behöver förutsätta en förändring av kostnadsansvaret för de olika resenärgrupperna.

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

I Stockholms läns landstings budget för 2014 poängteras följande som har inverkan på drift och utveckling av den särskilda kollektivtrafiken;

- En långsiktig strävan för färdtjänsten är att tillgänglighetsanpassningen av den allmänna kollektivtrafiken ska minska behovet av färdtjänst.
- Genom att öka kollektivtrafikens attraktivitet och tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning kommer behovet av färdtjänst liksom kostnaderna för färdtjänsten minska. Även tillståndshanteringen kan behöva ses över, anpassas till den ökade tillgängligheten och knytas närmare kommunernas ansökningsprocesser.
- Den särskilda kollektivtrafiken, färdtjänsten, finns till för de resenärer som inte alltid kan använda den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänsten ska utvecklas med betoning på kvalitet och kundfokus. Kundvalet inom färdtjänsten ska utvecklas i syfte att öka kvaliteten och valfriheten samt resultera i ett friare resande för de färdtjänstresenärer som sällan eller aldrig kan resa med den ordinarie SL-trafiken.
- På vissa ställen i länet finns busslinjer med få resande. Där finns förutsättningar för lösningar som ger bättre service för resenärerna och ett effektivare användande av resurser. Trafiknämnden kommer därför att utreda hur utbyggd anropsstyrd busstrafik på linjer med få resande kan införas.
- Öka resetilldelningen under 2014 för de resenärer som sällan eller aldrig har möjlighet att använda annat färdmedel än färdtjänst.
- Informationen om när hållplatser och stationer blivit mer tillgängliga måste bättre komma resenärerna till del, både genom hemsidan och riktade kampanjer.

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2 Förutsättningar

Färdtjänstverksamheten inom trafikförvaltningen är väl fungerande och med hög kvalitet. Trots att resandet minskar ökar emellertid kostnaden. Med en allt större andel äldre i befolkningen förväntas dock ett ökat resande i framtiden vilket ställer krav på att resandebehovet kan tillgodoses mer resurs- och kostnadseffektivt än idag. Dessutom är färdtjänstens nuvarande IT-system, bland annat reseplaneringssystemet Samplan, föråldrat och kan inte längre uppgraderas och måste därför ersättas, vilket kan bli ett relativt omfattande arbete och omställning. Omställningen blir stor eftersom samma system har används under en lång tid.

Färdtjänstverksamheten i Stockholms län står således inför stora utmaningar inför framtiden och en ny framtida inriktning behöver fastslås redan inom ett par års sikt. Färdtjänstverksamhetens speciella förutsättningar i form av exempelvis resenärer med särskilda behov gör att denna verksamhet behöver utvecklas stegvis.

Den stora befolkningstillväxten med därtill hörande förändring av bebyggelsestrukturer med utbyggnad av mer perifera förorter i Stockholm är ett av grundskälen till behovet av översyn och förslag på framtida inriktning av dagens system för den särskilda kollektivtrafiken. Ålderstrukturen bland befolkningen förändras nu och kommande år genom att det stora antalet födda under 1940-talet nu blir pensionärer. Den under lång tid pågående tillgänglighetsanpassningen av den allmänna kollektivtrafiken som bidrar till ökad tillgänglighet och integrering mellan allmän och särskild kollektivtrafik är en annan avgörande faktor. Den tredje avgörande faktorn är att färdtjänstens befintliga IT-system, först och främst för planering av beställda resor, behöver bytas ut. Fokus i arbetet med förslag på framtida inriktning är att den höga kundnöjdheten inom färdtjänsten ska bibehållas.

Trafikförvaltningens utgångspunkt är att färdtjänstresorna görs – liksom i övrig kollektivtrafik – tillsammans med flera passagerare. Detta beskrivs i riktlinjer för färdtjänst i Stockholms län¹:

”Färdtjänst är en särskild kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning. Kollektivtrafik innebär att man reser tillsammans med andra. Utgångspunkten är därför att resan med färdtjänst normalt samplaneras så att flera personer reser tillsammans. Om en person med tillstånd för färdtjänst behöver resa enskilt kan detta tillåtas om funktionsnedsättningen är av sådan art att det skulle vara oskäligt att kräva att personen reser tillsammans med andra. För att få resa enskilt måste personen lämna in en ansökan och läkarintyg till trafiknämnden som fattar beslut utifrån varje enskild persons behov.”

¹ Trafikförvaltningen Stockholms läns landsting, Riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, 2009, senast ändrad 2013-12-05

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Att IT-systemen behöver bytas ut möjliggör för trafikförvaltningen att i ett brett perspektiv se över förutsättningarna för en helt ny planeringsprincip med en IT-lösning som i högre utsträckning möjliggör mer kostnads- och resurseffektiv samplanering av resor. Sådana IT-system finns redan idag på marknaden och används i andra regioner i Sverige och Skandinavien².

3 Uppdraget

Uppdraget ”Framtida inriktning för Färdtjänst i Stockholms län” har som mål att ta fram underlag för en framtida övergripande inriktning för färdtjänsten. Arbetet med uppdraget leds av avdelningen Strategisk Utveckling (SU). Uppdraget ska pågå perioden jan 2014- dec 2015.

Uppdraget ”Framtida inriktning för färdtjänsten i Stockholms län” har som syfte;

- Att ta fram förslag på en framtida övergripande inriktning för färdtjänsten.
- Att hålla samman och samla relevanta fakta och resultat från förstudierna nedan.
- Analysera, föreslå och prioritera möjliga och rimliga åtgärder på kort och lång sikt.
- Att ta fram ett koncept för utvecklad och samordnad närtrafik och anropsstyrd trafik.

Uppdraget om en utvecklad färdtjänst, närtrafik och anropsstyrd trafik är uppdelat i två faser där denna rapport, ”Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län- fas 1”, utgör en första övergripande studie av förutsättningar för kommande fördjupade studier i fas 2.

Utredningen görs för att kunna bestämma vilken inriktning som ska gälla i ”Förstudie inför upphandling (E26)” och kommande upphandlingar på kort och lång sikt.

Utredningen har bedrivits parallellt med förstudie E26 och koordinerats med denna.

- **Förstudie** inför upphandling av färdtjänstverksamheten (E26). Förstudien redogör för gällande förutsättningar och erfarenheter från nuvarande situation, analyserar dessa i förhållande till övergripande mål för verksamheten och föreslår ett ramverk avseende affärsinriktning inför anskaffningsbeslut och genomförande av kommande upphandlingar.

Utredningen behövs även för att underlätta valet av systemstöd som ska införskaffas. Nuvarande IT-system, bland annat reseplaneringssystemet Samplan, är föråldrat och

² Förstudie Framtida systemstöd för Färdtjänstverksamheten, Diarienummer: SL-2013-3813

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

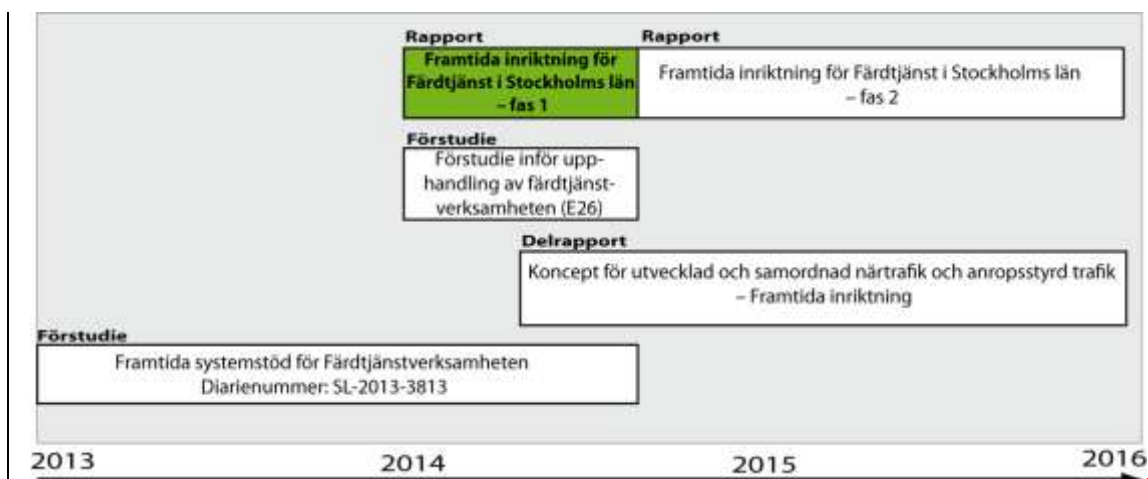
Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

kan inte längre uppgraderas och måste därför ersättas. Som ett första steg har en förstudie "Framtida systemstöd för Färdtjänstverksamheten" genomförts.

- **Förstudie** Framtida systemstöd för Färdtjänstverksamheten, Diarienummer: SL-2013-3813. Syftet är att skapa förutsättningar för trafikförvaltningen att fatta beslut om en lämplig uppsättning IT-system för färdtjänstverksamheten. Strategisk utveckling påbörjade arbetet med att ta fram en förstudie, Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten, SL-2013-3813, redan under 2013 med mål att på en övergripande nivå kartlägga och presentera förslag på ny systemlösning. Kartläggningen ska påvisa den mest lämpade lösningen för att täcka färdtjänstens nuvarande, planerade och långsiktiga behov.

I uppdraget "Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län" har ingått att samverka mellan de olika uppdragen.

Resultatet av uppdraget "Framtida inriktning för Färdtjänsten i Stockholms län" ska mynna ut i konkreta förslag till bättre lösningar för färdtjänsten, kostnadseffektiva lösningar för Stockholms läns landsting i stort samt bättre samordning med den allmänna kollektivtrafiken. Studien utgår ifrån de program, mål och riktlinjer som nämns under avsnitt "Mål och måluppfyllelse".



Figur 1 Pågående och planerade studier inom Färdtjänstverksamheten, (denna studie är grönmarkerad)

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.1 Bakgrund

Färdtjänstverksamheten sker inom ramen för de medel som landstingsfullmäktige i Stockholms län beslutar om i budgeten för verksamheten årligen. Den nya organisationen inom trafikförvaltningen medförde att färdtjänstnämnden ersattes av ett Färdtjänstutskott som hanterar beslut om färdtjänsttillstånd och Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen, som stöd till trafiknämnden. Trafiknämnden har det övergripande trafikansvaret för all kollektivtrafik i länet, vilket också omfattar den särskilda kollektivtrafiken.

Trafikförvaltningen upphandlar trafik för färdtjänst och sjukresor. Gruppen färdtjänsttillstånd inom Trafikförvaltningen sektion produktionservice, ansvarar för handläggningen av tillstånds- och tilldelningsärenden (myndighetsutövandet).

De färdtjänstberättigade i Stockholms län kan nyttja ett antal olika trafikslag beroende på var de bor, vart de vill resa och vilken funktionsnedsättning de har. Förutom allmän kollektivtrafik och färdtjänst med taxi och specialfordon finns några mindre trafikformer för t ex liggande transporter/ bårresor och för färdtjänst i skärgården (taxibåt).

3.2 Syfte och mål

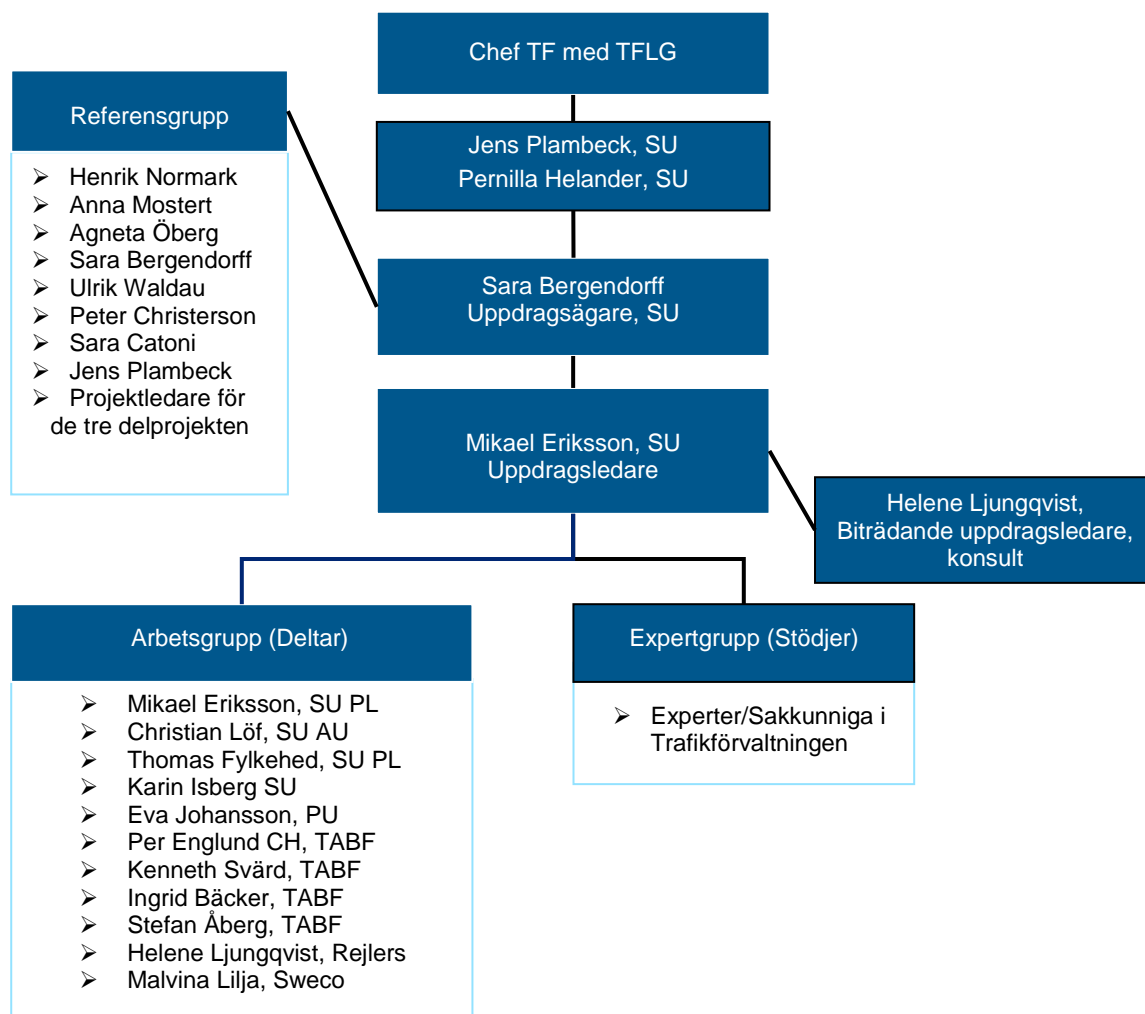
Syftet är att ta fram en långsiktig inriktning för färdtjänsten i Stockholms län. Målet med utredningen är att den för färdtjänsten ska ge tillräckligt underlag för pågående förstudier inför upphandlingar och kommande IT-lösning samt peka på en strategisk inriktning för färdtjänsten på längre sikt.

3.3 Uppdragsorganisation

Uppdragsledare är Mikael Eriksson, sektion Planering, avdelning Strategisk Utveckling. Uppdragsägare är sektionschef Sara Bergendorff.

Som grundläggande stöd för uppdragsledaren har funnits en uppdragsgrupp, med representanter från strategisk utveckling, trafikavdelningen, juridik samt projekt- och upphandling. En extern konsult har fungerat som samordnare och biträdande uppdragsledare. Ämnesexperter från linjen har stöttat förstudien efter behov.

Arbetet med utredningen har samplanerats med "Förstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten (E26)".



Figur 2 Uppdragsorganisation

3.3.1 Intressenter

Samverkan har skett med följande intressenter:

- Färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen
- Samverkansrådet för personer med funktionsnedsättning
- Resursgruppen för färdtjänst
- Pensionärsrådet

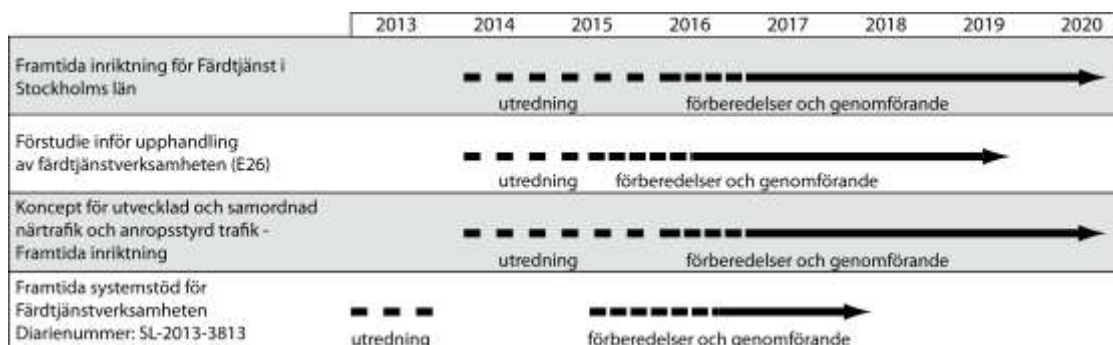
Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.4 Preliminär tidplan

Fas 1 har pågått under perioden jan 2014 till oktober 2014. Fas 1 och de båda förstudierna kommer att läggas fram till trafiknämnden för beslut i december 2014.



Tabell 1 Preliminär tidplan

Efter beslut i trafiknämnden fortsätter arbetet i fas 2 som beräknas vara klart i december 2015. Vad gäller E26 startar genomförandefasen efter beslut om förstudien. Då tas till att börja med förfrågningsunderlag fram. Enligt gällande tidplan ska förfrågningsunderlaget beslutas i december 2015 för att upphandling ska kunna påbörjas och trafik vara i drift den 1 februari 2016. Även arbete med framtagning av förfrågningsunderlag för upphandling av nytt IT-system planeras pågå under samma tidsperiod.

Resultat och implementering av förslag utifrån Framtida inriktning för färdtjänsten kan ske först i samband med nästa upphandling med driftstart tidigast 2018.

3.5 Avgränsning

Denna studie fokuserar på upphandlade tjänster och planeringsförutsättningar, ej på de organisatoriska aspekterna av färdtjänsten.

4 Fakta om färdtjänsten

4.1 Särskild kollektivtrafik

Färdtjänsten är en del av den särskilda kollektivtrafiken och riktar sig till en definierad målgrupp med särskilt tillstånd eller behörighet. Den särskilda kollektivtrafiken omfattar:

- Färdtjänst och riksfärdtjänst
- Sjukresor (som inte sker i ambulans, med egen bil eller med allmän kollektivtrafik)
- Särskoleresor och skolskjuts som inte utförs i den allmänna kollektivtrafiken
- Omsorgsresor och resor till daglig verksamhet

Stockholms läns landsting ansvarar för färdtjänst och sjukresor inom länet.

4.2 Organisation och ansvar för färdtjänsten

Ansvar för färdtjänst ligger i grunden på kommunerna. I Stockholms län har delar av detta ansvar överförts till den regionala kollektivtrafikhuvudmannen, en modell som även fler län sedan tagit efter. Ansvar för viss del av den särskilda kollektivtrafiken (se ovan) ligger i Stockholms län emellertid kvar hos kommunerna liksom även ansvaret för särskoleresor och skolskjutsar samt olika typer av omsorgsresor, exempelvis till dagcenter. Inom landstinget ligger ansvaret för färdtjänstresor hos trafiknämnden som även ansvarar för den allmänna kollektivtrafiken medan ansvaret för sjukresor ligger hos sjukvården. Ansvar för länets samlade behov av upphandlad särskild kollektivtrafik ligger idag således fördelat på länets 26 kommuner samt två olika delar av landstinget. Samordningen mellan dessa är idag begränsad.

Konsekvenser av modellen för den enskilde är resor i olika transportsystem med olika beställningskanaler och villkor. Det kan även innebära olika avgifter för resenärerna beroende på om det är en färdtjänstresa eller en sjukresa. Resenären kan uppfatta det uppdelade ansvaret och den splittrade lagstiftningen för allmän och särskild kollektivtrafik som svårbegriplig och ologisk. Till exempel får 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 oftast ingen skillnad på dessa resor. De har samma start- och slutpunkt och utförs på samma vis men med olika regelverk och prissättningar.

Otydligheten i var/vad färdtjänsten idag regleras samt hur den organiseras kan vara ett problem. Det finns vissa som tror att färdtjänsten lyder under sjukvården. I en undersökning gjord i Västmanland år 2010 bland färdtjänst och sjukresenärer visste

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

inte 28 % av de utfrågade att färdtjänst är en typ av kollektivtrafik³. Detta kan leda till att förväntningarna på resor med färdtjänst ställs för högt, och att resenären förväntar sig att resan ska motsvara en vanlig taxiresa där man exempelvis har högre krav på att taxin ska vara tillgänglig vid exakt den tidpunkt man önskar.

4.3 Kundnöjdhet

Ett växande antal färdtjänstberättigade upplever att färdtjänsten i Sverige försämrats de senaste 10 åren, vilket också ett flertal rapporter visat. Samtidigt visar de mätningar som görs inom färdtjänsten inom Stockholms län att kundnöjdheten är mycket hög och ligger konstant på ca 85-90% (allmän kollektivtrafik ligger på ca 70-75%). Upplevelser av försämringarna är svåra att mäta, men enkäter och andra frågematerial har visat att det handlar om allt från avslag på ansökningar, dålig tillgänglighet, långa väntetider, problem med samåkning och lång framförhållning vid beställningar av resor⁴.

Det bör, precis som inom den allmänna kollektivtrafiken, ske en avvägning av hur mycket av tillgängliga resurser som skall satsas på en så hög kundnöjdhet för dem som redan har tillstånd att resa i systemet och hur mycket som skall läggas på att göra det möjligt för fler att resa.

4.3.1 ANBARO

Myndigheten Trafikanalys hanterar nationell statistik om kundnöjdhet. Nöjdkund undersökning för Stockholms läns kollektivtrafik tas fram av trafikförvaltningen via ANBARO. Resultatet av den senaste undersökningen finns i bilaga 5. Underlaget som samlas in består av 8000 intervjuer per månad som genomförs i trafiken. Det finns dock ingen särskild statistik avseende de färdtjänstresenärer som reser i den allmänna kollektivtrafiken. Det pågår emellertid för närvarande en utredning inom trafikförvaltningen om hur man ska gå till väga för att kunna identifiera och lyfta ut färdtjänstresenärers omdömen.

ANBARO upplevs inte vara ett tillräckligt verktyg för att mäta färdtjänstresenärernas synpunkter. inom ramen för uppdrag Framtida inriktning för färdtjänsten bör en utredning om kompletterande verktyg för kundmätning göras.

³ Samtrafik i Västmanland, Dnr: VSF-1103009, Enkätundersökning kring kvalitet färdtjänst- och sjukresor 2010, 2011

⁴ Börjesson, Mats. Funktionshindrades möjligheter. Sammanfattning av senaste årens forskning. Vinnova rapport VR 2002:4 s 5 och Knutsson, Stig. Funktionshindrades värdering av färdtjänst. KTH Forskningsrapport TRITA-IP FR 00-73.2000.

5 Mål och måluppfyllelse

Färdtjänsten styrs av mål uppsatta i Lag (1997:736) om färdtjänst, Stockholms läns landstings riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, politiska beslut samt Stockholms läns landstings handikappolitiska program ”Inte bara trösklar”. En utförlig beskrivning av färdtjänstens styrande dokument finns i ”Förstudie inför upphandling av färdtjänstverksamheten (E26)”. Stockholms läns landstings mål finns beskrivna i Bilaga 1.

Viktiga utgångspunkter är även Stockholms läns regionala trafikförsörjningsprogram liksom trafikförvaltningens strategier och riktlinjer (bl.a. Riplan och Ritill⁵) lagar och regler som berör färdtjänsten liksom pågående regeringsuppdrag om samordning av resor. Ny lag angående LOU utifrån EU direktiv från januari 2014 ska även ligga till grund för föreslagna lösningar.

Det övergripande målet enligt Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram är att den allmänna kollektivtrafiken och närtrafiken genom ökad attraktivitet och tillgänglighet ska vara förstahandsval för de som kan och har möjlighet. Det långsiktiga målet enligt Trafikförsörjningsprogrammet är att färdtjänsten inte ska behövas då den allmänna kollektivtrafiken, dess bytespunkter och terminaler uppnått full tillgänglighet. För vissa resenärer kommer dock målet inte att räcka till, utan dessa resenärer kommer även fortsättningsvis att vara hänvisade till särskild kollektivtrafik, det vill säga färdtjänst⁶.

I Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram för framgår följande;

”Att fler personer med funktionsnedsättning kan resa med den allmänna kollektivtrafiken innebär att färdtjänstens resurser kan koncentreras till dem som inte kan använda kollektivtrafiken. Den pågående anpassningen av kollektivtrafikens tillgänglighet kommer på sikt också att innebära samordningsvinster genom fler kombinationsresor av färdtjänst och allmän kollektivtrafik. Med kombinationsresa menas att ena delen av resan görs med färdtjänst och den andra delen med kollektivtrafik”⁷.

Stockholms län har en vision om att Stockholm ska vara Europas mest attraktiva storstadsregion. Kollektivtrafiken ska även bidra till detta genom tre övergripande mål. Dessa mål redovisas i Tabell 2.

⁵ Trafikförvaltningens riktlinjer för planering och tillgänglighet.

⁶ Trafiknämnden, Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram september 2012, kap 3

⁷ Trafiknämnden, Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram september 2012, kap 3.6

Strategisk utveckling
 Planering

 PM
 2015-02-13
 Version 1.0

 Diarienummer
 SL 2014-2260

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Övergripande mål för all kollektivtrafik ⁸	
A. Attraktiva resor	Målet innebär att: <ul style="list-style-type: none"> – Kollektivtrafiksystemet ska utvecklas utifrån behov av enkelhet och långsiktighet, hög tillförlitlighet, trygghet, komfort, turtäthet, snabba resor och bekväma byten. – Kollektivtrafiken ska präglas av gott bemötande och lättillgänglig resenärsinformation. – Kollektivtrafiken ska utgöra grund för planering och utbyggnad av transportsystemet genom samverkan med bebyggelseutvecklingen
B. Tillgänglig och sammanhållen region	Målet innebär att: <ul style="list-style-type: none"> – Kollektivtrafiken ska bidra till ökad jämlikhet och jämställdhet i regionen – Kollektivtrafiken ska stödja ökad täthet och flerkärnighet i regionen – Kollektivtrafiken ska bidra till en hållbar och sammanhållen utvidgning av arbetsmarknadsregionen.
C. Effektiva resor med låg hälso-och miljöpåverkan	Målet innebär att: <ul style="list-style-type: none"> – Kollektivtrafikens negativa miljö- och hälsopåverkan ska minska – Kollektivtrafiken ska planeras och utföras för ökad kostnadseffektivitet

Tabell 2 Övergripande mål för all kollektivtrafik i Stockholms län, Stockholms läns landstings trafikförsörjningsprogram

De övergripande målen gäller all kollektivtrafik, både allmän och särskild. För färdtjänsten finns även särskilda mål som definieras i färdtjänstlagen, riktlinjer för färdtjänsten i Stockholms län, i trafikförsörjningsprogrammet, i politiska beslut samt i Stockholms läns landstings handikappolitiska program. I Tabell 3 och Tabell 4, redovisas de mål som framförallt har relevans för upphandlingen E26. Målen är inte nya utan kommer från Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram och Stockholms läns landstings program 2011-2015 för delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Vad gäller målet "Färdtjänst ska vara till för de som har störst behov" så ska det tolkas så att färdtjänsten finns till för de resenärer som inte alltid kan använda den allmänna kollektivtrafiken. Samtliga mål kommer att ses över i kommande revidering av trafikförsörjningsprogrammet.

⁸ Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram september 2012, kap 3.3–3.5

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Inriktningsmål för färdtjänsten ⁹	
D.	Färdtjänst ska vara till för dem som har störst behov
E.	Satsa på linjelagd färdtjänst där det finns lämpliga resandeströmmar och områden
F.	Koppla färdtjänstresor mot tillgänglig upphandlad kollektivtrafik
G.	Ge möjligheter till ett friare resande
H.	Öka resandet i kollektivtrafiken av färdtjänstberättigade

Tabell 3 Inriktningsmålet för färdtjänsten, Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram

Mål från Stockholms läns landstings handlingsprogram ¹⁰		
I.	Bemötande	Vision är att Stockholms läns landstings medarbetare och medarbetarna hos de verksamheter, som Stockholms läns landsting har avtal med, bemöter alla på ett respektfullt, serviceinriktat och professionellt sätt oavsett individuella olikheter.
J.	Kommunikativ tillgänglighet	Vision är att personer med funktionsnedsättning lever oberoende och deltar fullt ut på livets alla områden. Var och en har tillgång till och förstår den information man har behov av och har möjligheter att kommunicera på sina villkor.
K.	Fysisk tillgänglighet	Målet är att den fysiska tillgängligheten utvecklas varje år så att möjligheten att ta del av Stockholms läns landstings tjänster och verksamheter ökar för alla.

Tabell 4 Mål för färdtjänsten enligt Stockholms läns landstings handlingsprogram "Inte bara trösklar"

⁹ Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram för Stockholms län september 2012, kap 3.6

¹⁰ Stockholms läns landstings program 2011-2015 för delaktighet för personer med funktionsnedsättning, Mer än bara trösklar (2010)

Strategisk utveckling
 Planering

 PM
 2015-02-13
 Version 1.0

 Diarienummer
 SL 2014-2260
 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Stockholms läns landstings budgetmål 2014 ¹¹	
I.	En långsiktig strävan för färdtjänsten är att tillgänglighetsanpassningen av den allmänna kollektivtrafiken ska minska behovet av färdtjänst.
II.	Genom att öka kollektivtrafikens attraktivitet och tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning kommer behovet av färdtjänst liksom kostnaderna för färdtjänsten minska. Även tillståndshanteringen kan behöva ses över, anpassas till den ökade tillgängligheten och knytas närmare kommunernas ansökningsprocesser.
III.	Den särskilda kollektivtrafiken, färdtjänsten, finns till för de resenärer som inte alltid kan använda den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänsten ska utvecklas med betoning på kvalitet och kundfokus. Kundvalet inom färdtjänsten ska utvecklas i syfte att öka kvaliteten och valfriheten samt resultera i ett friare resande för de färdtjänstresenärer som sällan eller aldrig kan resa med den ordinarie SL-trafiken.
IV.	På vissa ställen i länet finns busslinjer med få resande. Där finns förutsättningar för lösningar som ger bättre service för resenärerna och ett effektivare användande av resurser. Trafiknämnden kommer därför att utreda hur utbyggd anropsstyrd busstrafik på linjer med få resande kan införas.
V.	Öka resetilldelningen under 2014 för de resenärer som sällan eller aldrig har möjlighet att använda annat färdmedel än färdtjänst.
VI.	Informationen om när hållplatser och stationer blivit mer tillgängliga måste bättre komma resenärerna till del, både genom hemsidan och riktade kampanjer.

Tabell 5 Budgetmål som Stockholms läns landsting har som påverkar färdtjänstverksamheten

Faktorer som mäts och följs upp ¹²	Nuläge	Mål 2020 och 2030
1 Antal färdtjänstberättigade i förhållande till länets totala befolkning.	3,5 %	3,5%*
2 Tidspassning vid taxiresa: uppdrag enligt överenskommen hämttid, andel av resorna då tidspassning är uppfylld.	93 %	94 %
3 Tillgänglighet till beställning taxiresa: samtal besvarade inom 1 minut.	96 %	Fortsatt hög nivå, ska vara minst 90 % *
4 Ansökningar färdtjänst: andel som behandlas inom en vecka	80 %	85 %
5 Nöjdhet anropsstyrd trafik**	89 % av kunderna gav 4 eller 5 i Anbarö.	Minst 90 % av kunderna ska ge 4 eller 5 i Anbarö.

Tabell 6 Nuvarande måttal för färdtjänsten och närtrafiken i Stockholms län

*Detta är den nivå som det ställs krav på i befintliga avtal med taxi och callcenter.

** Med anropsstyrd trafik här menas färdtjänst och sjukresor.

¹¹ Stockholms läns landstings budgetmål 2014

¹² Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram för Stockholms län september 2012, kap 3.6

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

I tabell 5 visas även budgetmål som Stockholms läns landsting har som påverkar färdtjänstverksamheten. Dessa påverkar färdtjänsten mer eller mindre direkt.

- Mål I, II, V & VI – påverkar färdtjänsten endast indirekt eftersom målen kan innebära förändringar i antalet resor med färdtjänsten som i sin tur kan innebära kostnadsförändringar.
- Mål IV – målet kan påverka färdtjänsten indirekt genom överflyttning av resenärer från färdtjänst till närtrafiken.
- Mål III – påverkar färdtjänsten direkt och är en stor utmaning inför nästa upphandling. Analys kring detta pågår.

De mätbara målen i Stockholms läns landstings regionala trafikförsörjningsprogram är samlade i tabell 6. Målen är i stort sett uppfyllda redan i dag. Måltalens huvudsakliga syfte blir därmed att upprätthålla dagens höga nivå samtidigt som länet växer och andelen äldre blir högre.

6 Regeringens uppdrag till Trafikanalys

Myndigheten Trafikanalys har fått i uppdrag av regeringen att genomföra en förstudie om den lagstiftning som reglerar särskilda persontransporter; färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och sjukresor¹³. I uppdraget har ingått en kartläggning av fakta och historik, en analys av lagstiftningen samt internationella jämförelser med goda exempel i några andra länder.

I rapporten¹⁴ som publicerades den 1 augusti 2014 konstateras bland annat att:

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

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

Förslag berör följande områden:

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

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

¹³ Regeringsuppdrag N2013/5567/TE

¹⁴ Trafikanalys, Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter, Rapport 2014:7, 2014

Strategisk utveckling
Planering

PM
2015-02-13
Version 1.0

Diarienummer
SL 2014-2260
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

7 Fortsatt arbete

I fas 2 kommer fortsatt analys och utredning utgå ifrån ovan beskrivna långsiktiga mål. Utredningen planeras vara klar i slutet av 2015. I arbetet ingår även inriktningen för närtrafiken och anropsstyrd trafik.

Nedan följer några frågeställningar som är aktualiserade i utredningsarbetet och som i första hand föreslås studeras vidare. Övergripande fokus för arbetet är god kvalitet i trafik-tjänsterna och hög resenärsnytta.

Gemensam målbild för färdtjänstverksamheten

- Arbeta med att skapa en gemensam målbild för färdtjänstverksamheten på längre sikt inom samtliga delar av trafikförvaltningen. Det ska ske inom ramen för arbetet med en revidering av Trafikförsörjningsprogrammet.

Koncept för utvecklad och samordnad närtrafik och anropsstyrd trafik

- Integrering av särskild kollektivtrafik (*exempelvis särskoleresor, skolskjuts, färdtjänst, omsorgsresor och sjukresor*)
- Integrering av allmän och särskild kollektivtrafik

Tillstånd och regelverk

- Översyn av regler för ledsagning.
- Vidareutveckling av individuella tillstånd.
- Studera möjligheten till incitament för resenären att välja färd sätt.
- Översyn av resetilldelning.

Trafikplanering, samplanering och kopplade resor

- Utveckla trafikplanering, eventuellt studera slingläggning.
- Utveckla kopplade resor.
- Ta fram nya riktlinjer för planering av färdtjänstresor.
- Studier av hur samplanering ska fungera i framtiden.

Geografiska trafikområden (kvotområden)

- Inför framtida planeringssystem och upphandlingar bör områdesgränser och avtal analyseras.

Egenavgifter

- Översyn av färdtjänstens egenavgifter (inklusive koppling till kundval).

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.e