

Trafikavdelningen
Färdtjänst

RAPPORT
2016-11-17

Ärende/Dok. id.
TN 2016-1422

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937
sara.catoni@sll.se

Rapport åtgärder inom avtalsförvaltning avtal *Färdtjänsttaxi* – TN/FTB

Uppmätta värden gällande främst tidspassning av beställda färdtjänstresor med taxi, men också uppmätt nöjdhet hos resenärer, har befunnits tydligt sämre inom färdtjänsttaxi under de senaste cirka tre månadernas avtalsuppföljning.

Försämringarna har skapat ett behov att finna olika förbättringsåtgärder och en åtgärdsplan. Förvaltningen har fört och för fortsatt dialog med leverantörerna i avtal Färdtjänsttaxi (Taxi Kurir och Sverigetaxi). I samverkan och i enlighet med avtalen har ett antal åtgärder nedan fastställts. Leverantörerna kommer också utöver nedan beskrivet och överenskommet att prova andra åtgärder med avsikten att trimma planering och effektivitet.

Aktivitetsplan

Sammanställning till nu överenskomna aktiviteter;

- IT-utveckling hos leverantörerna. Zonindelningen av taxitrafikens planeringsområden inom länet har ändrats och fortsatt justeras med syfte att öka tidspassningen genom effektivare fordonsplanering.
- Samverkan IT-tekniskt och personellt mellan de två avtalade bolagen har förbättrats gällande planering. Inom kort kommer tekniskt samtliga taxifordon att vara tillgängliga för samtliga uppdrag från två centraler. Det ökar tillgänglighet eftersom leverantörernas fordon i olika områden kan samverka och planeras i manuell riktad trafikledning till nytta för färdtjänstresenärerna
- Hanteringen av resegarantifunktionen har prioriterats och kommer att prioriteras ytterligare. Personal anställs och utbildas för att ta hand om inkomna ärenden. En särskild back-up-grupp taxibilar planeras.
- I Norrtälje kommun (Norrtäljeområdet) ökas resurserna, ca 15 bilar sätts in och trafikleds åter i riktning Norrtälje stad för att bibehålla lokal kapacitet under högtrafik.

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

Trafikavdelningen
Färdtjänst
Klicka här för att ange text.

RAPPORT
2016-11-17

Ärende/Dok. id.
TN 2016-1422

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Flera trafikledare har anställts och utbildas. Ett antal har redan börjat. De behövs av tre skäl; dels att manuellt övervaka och planera trafik enligt ovan, dels att generellt manuellt övervaka och åtgärda trafiken, dels att stödja förare. Trafikledarna ska trimma planeringen manuellt.
- Extra fordonsresurser har tagits fram av leverantörerna och har köpts in för att hantera försenad
- e färdtjänstresor; dels från resegarantin, dels efter trafikledningens planeringsåtgärder.
- Leverantörerna har tilldelat extra resurser utöver direkta trafikledare till trafikledningsfunktionen med avsikt att jobba för att alla bilar är tillgängliga och inte exempelvis tar rast i *peak*-tider under trafikdagen.
- Till dags dato har cirka 500 förare kallats in för en specialutbildning som syftar till att ytterligare öka tillgängligheten. Utbildningen fortsätter.
- För att säkerställa tidspassning i innerstaden kommer ett antal fordon att handplockas och dediceras till färdtjänsten under *peak*-tider. Antalet kommer att bearbetas löpande.
- Ett incitamentsprogram har tagits fram för att locka fler förare till innerstaden och färdtjänst.
- Leverantörerna kommer också att pröva tillfälliga åtgärder underhand.

I avsikt att öka nöjdhet och servicegrad pågår en löpande utbildning av förare.

Åtgärderna träder ikraft omgående (IT-åtgärder efter tekniskt färdigställande) och gäller i första hand fram till den 31/12. Löpande uppföljning sker.

Sammantaget förväntas åtgärderna att ge tydliga effekter som driver mot bättre funktion inom Färdtjänsttaxi.

Färdtjänstförvaltningen följer löpande åtgärderna i avtalsförvaltning och statistikrapporter samt inkomna resenärssynpunkter.

2016-11-17

Sara Catoni
Chef Trafikavdelningen