Färdtjänstverksamheten
Trafikförvaltningen
Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-05-15

Ärende
FTN 2019/9

Infosäkerhetsklass
K1 (öppen)

Färdtjänstnämnden
2019-06-12 punkt 6

Tertialrapport 2019 per april

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till tertialrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 15 maj 2019 samt tertialrapport 2019 per april

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

att godkänna tertialrapport 2019 per april för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

att förklara paragrafen omedelbart justerad.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

Trafikförvaltningen
Verksamhetsstyrning och ekonomi

TERTIALRAPPORT 2019
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
Diarienummer FTN 2019/9

Färdtjänstnämnden

Tertialrapport April 2019

Innehållsförteckning

1. Inledning 3
1.1 Väsentliga händelser per april 4

2. Styrning och ledning 5
2.1 Mål 5
2.1.1 Uppfyllelse av mål och indikatorer 5
2.1.2 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 5
2.2 Anmodan 7

3. Verksamhet 8
3.1 Resande i särskild kollektivtrafik 8

4. Ekonomi 9
4.1 Resultat 9
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans 12
4.3 Investeringar 12

5. Risker och möjligheter 13

6. Ledningens åtgärder 13

7. Nämnd-/styrelsebehandling 13

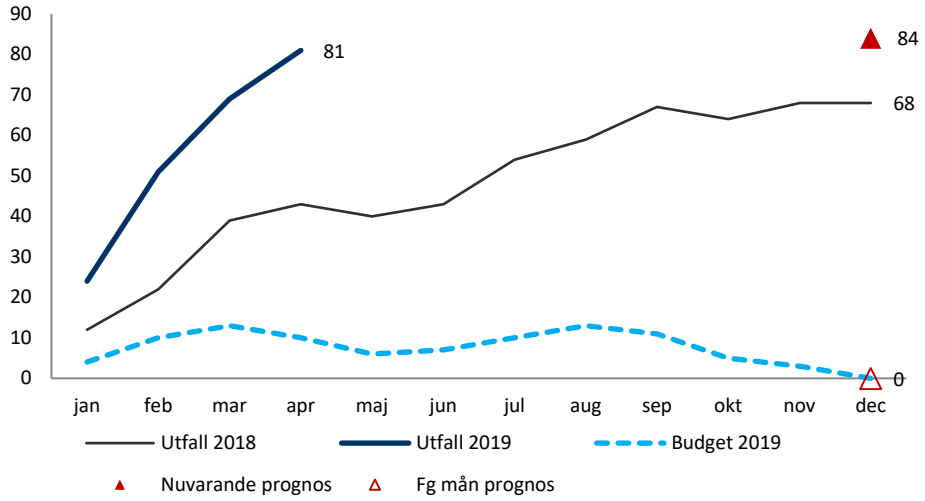
1. Inledning

Färdtjänstverksamheten rapporterar till färdtjänstnämnden från och med 2019. Färdtjänst är ett komplement till kollektivtrafik för personer med tillstånd för färdtjänst. Resorna utförs av upphandlade taxi-, buss- och specialfordonsföretag. I färdtjänstverksamheten ingår även sjukresor och tjänsteresor. I färdtjänstverksamhetens redovisning ingår kostnader för utförd trafik, upphandlad beställningscentral och kundservice samt kostnader för verksamhetens IT-system, personal och informationsproduktion.

Färdtjänstnämnden gick in i år 2019 med en budget i balans och årsprognosen indikerar en ekonomi i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 84 mkr att jämföra med en årsbudget på 0 mkr.

Prognosen omfattar något lägre resenärsintäkter till följd av lägre resande än budgeterat för främst färdtjänst. Trafikkostnaderna prognostiseras därmed minska med 91 mkr. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger däremot budget, vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2019 jämfört med resultat 2018 och budget 2019. Utfallet per april är +81 mkr. Prognosen per helår uppgår till 84 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 4,4 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 7,5 % jämfört med budget. Årets prognos uppgår till 56,4 mkr, vilket är en marginell skillnad jämfört med budgeterat 58,6 mkr.

1.1 Väsentliga händelser per april

Under årets första månader har det skett ett antal väsentliga händelser inom verksamheten där ett urval återges nedan.

- Färdtjänstverksamheten rapporterar till färdtjänstnämnden från och med 2019. Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen, vilka verkar integrerat i trafikförvaltningens organisation.

- Vid årsskiftet begränsades tilldelning av fritidsresor till 500 för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi samtidigt som en högre tilldelning av färdtjänsttaxi till 216 fritidsresor skett.

- Den 1 april genomfördes avtalsstart för färdtjänsttaxi där Taxi Stockholm, Sverigetaxi och Taxikurir är leverantörer.

- Inom verksamheten pågår upphandling av nya avtal för Rullstolstaxi, Bårtaxi, Beställningscentral och kundtjänst.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Uppfyllelse av mål och indikatorer

Övergripande mål	Mål	Prognos-upp-fyllelse mål*	Indikator	Utfall	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige	Prognos-upp-fyllelse indikator**
Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem	**Attraktiva resor**	▬	**Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik**	85%	>=86%	>=86%	◆

* Målet prognosticeras uppfyllt om minst hälften av de indikatorer som följs upp för nämnden/bolaget i tertialrapporten prognostiseras uppfyllda 2019

** Jämfört med nämnds/bolags målvärde om det finns, annars mot fullmäktiges målvärde

2.1.2 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Attraktiva resor

Nöjdheten med särskild kollektivtrafik mäts i en separat kundundersökning, och redovisas per månad. Indikatorn redovisar utfallet på svar från 15 färdtjänstresenärer som kontaktas via telefon dagen efter sin utförda resa och får svara på frågor om den specifika resan.

Andelen nöjda resenärer för särskild kollektivtrafik når inte målet på 86 procent för tertial 1 2019 utan utfallet landar på 85 procent.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik *(Regionfullmäktige)*	85%	86%	◆	>=86%	>=86%
Kommentar Andelen nöjda resenärer inom särskild kollektivtrafik ligger på 85 procent (utfallet avser januari–mars), en procentenhet till måltalet på 86 procent 2019. Leverantörerna av färdtjänsttaxi arbetar kontinuerligt med utbildningsinsatser av förare för att successivt förbättra kvaliteten.					
Punktlighet - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	87%	88,7%	◆	94%	
Kommentar Punktligheten för färdtjänsten är 87 procent för 2019 (utfallet avser januari-mars), vilket är 7 procentenhet lägre än måltalet på 94 procent. En kombination av olika omständigheter orsakar bristerna i punktlighet speciellt i innerstaden vardagar mellan klockan 15 till 18. Stockholm växer och trängseln i trafiken ökar. Detta sker samtidigt som högkonjunkturen skapar ett generellt ökat resande i taxinäringen och en stor brist på taxiförare. Färdtjänstverksamheten har kontinuerliga uppföljningsmöten med leverantörerna.					

Trygga resor

Trygga resor är ett nytt mål för färdtjänstnämnden från och med augusti 2018.

Andelen resenärer som känner sig trygga i den särskilda kollektivtrafiken ligger stilla på 67 procent tertial 1 2019 och når inte målet om 71 procent för 2019.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Andel trygga resenärer i särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	67%			>=71%	
Kommentar					
Andel trygga resenärer håller sig på 67 procent för 2019 (utfallet avser januari-mars), vilket är en oförändrad nivå från 2018, dock 4 procentenhet lägre än måltalet på 71 procent. Mätningen av trygga resor i särskild kollektivtrafik började mätas i augusti 2018. Det nya taxiavtal som trädde i kraft 1 april kan innebära att tidspassningen ökar vilket i sin tur kan medföra en ökad trygghet.					

Effektiva resor

Antal resor total för särskild kollektivtrafik når inte upp till beräknat mål på 1421 för tertial 1 2019 utan utfallet landar på 1304. Färdtjänst antal resenärer/tillstånd har ökat med 1 procentenheter jämfört med tertial 1 2018 från 67 850 till 68 445 2019.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Antal resor total - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	1 304	1 378			
Kommentar					
Antal resande är 5,4 procent lägre jämfört med föregående år. Minskningen berör främst färdtjänsttaxi där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan kl.15-18 vilket påverkat resandet. Det totala antalet utförda resor för färdtjänsten understiger planerat antal resor för perioden. När det gäller sjukresor ger vårdenheterna ut fler tillstånd än tidigare år.					
Färdtjänst - antal resenärer/tillstånd *(Nämnd)*	68 445	67 850		71 000	
Kommentar					
För antalet tillstånd fortsätter värdet att ligga på en relativt låg nivå, 68 445.					

2.2 Anmodan

- *Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att fortsatt säkerställa åtgärder för att minska konsultkostnader och att intensifiera arbetet med att skifta ut konsulter.*
  RS 2018-1077

Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Dessa verkar integrerade i trafikförvaltningens organisation och styrning. Färdtjänstverksamheten bidrar till att uppfylla anmodan inom ramen för trafikförvaltningens arbete. Trafikförvaltningen arbetar för att minska konsultkostnader och att konsultväxla dem.

- *Regionstyrelsen anmodar de nämnder och bolag med en investeringsverksamhet att intensifiera arbetet med styrning och uppföljning av investeringar genom att proaktivt och löpande arbeta med kvalitetssäkring av investeringarnas prognoser. Status, avvikelser och risker följs upp i landstingets tertial-, delårs- och årsrapportering.*
  RS 2018-1077

Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Dessa verkar integrerade i trafikförvaltningens organisation och styrning. Färdtjänstverksamheten bidrar till att uppfylla anmodan inom ramen för trafikförvaltningens arbete. Trafikförvaltningen arbetar för att öka styrningen och uppföljningen av investeringar.

- *Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med att integrera informations- och IT-säkerhet i sina verksamhetsprocesser och att ha ett tydligt fokus på att åtgärda identifierade avvikelser beträffande styrning, ledning och regelefterlevnad inom området.*
  RS 2018-1077

Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Dessa verkar integrerade i trafikförvaltningens organisation och styrning. Färdtjänstverksamheten bidrar till att uppfylla anmodan inom ramen för trafikförvaltningens arbete. Trafikförvaltningen arbetar för att integrera informations- och IT-säkerhet i sina verksamhetsprocesser.

- *Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med säkerhet och krisberedskap.*
  RS 2018-1077

Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Dessa verkar integrerade i trafikförvaltningens organisation och styrning. Färdtjänstverksamheten bidrar till att uppfylla anmodan inom ramen för trafikförvaltningens arbete. Trafikförvaltningen arbetar för att ytterligare intensifiera arbetet med säkerhet och krisberedskap.

3. Verksamhet

3.1 Resande i särskild kollektivtrafik

Resande: Redovisning av antal resande i tusental jämfört med budget och föregående år, samt prognos

Resande kollektivtrafik (totalt tusental)	Utfall 1904	Utfall 1804	Förändr. 1904-1804	Prognos 2019	Budget 2019	Avvik PR-BU	Bokslut 2018 [1]
Särskild kollektivtrafik, resor totalt[3]	1 304	1 378	-5,4%	4 158	4 317	-159	4 071

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall jämfört med motsvarande period föregående år

Antal resande är 5,4 procent lägre jämfört med föregående år. Minskningen berör främst färdtjänsttaxi där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan kl.15-18 vilket påverkat resandet. Det totala antalet utförda resor för färdtjänsten understiger planerat antal resor för perioden. När det gäller sjukresor ger vårdenheterna ut fler tillstånd än tidigare år.

Prognos jämfört med budget

Skillnaden mellan prognos och budget innebär en minskning med 4 procent för antalet resor. Minskningen avser främst färdtjänsttaxi.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2019 jämfört med budget samt resultat 2018.

Resultat (mkr)	Ack utfall 1904	Ack budget 1904	Avvik utf-bu 1904	Ack utfall 1804**	Föränd % mot fg år	Prognos 2019	Budget 2019	Avvik PR-BU	Bokslut 2018**
Verksamhetsanslag	394	394	0	339	16,4%	1183	1 183	0	1 017
Resenärsintäkter	67	64	2	64	5,1%	193	193	-1	190
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	111	99	11	96	15,0%	330	297	34	294
Övriga intäkter	1	0	1	1	-30,4%	1	0	1	5
Verksamhetens intäkter	**573**	**558**	**15**	**500**	**14,6%**	**1707**	**1 674**	**34**	**1 505**
Köpt färdtjänsttrafik	-328	-394	66	-333	-1,4%	-1143	-1 234	91	-1 058
Sjukresor	-124	-107	-17	-107	16,4%	-356	-317	-40	-323
Tjänsteresor	-2	-3	0	-2	-0,3%	-7	-8	0	-7
Övriga kostnader	-37	-38	1	-14	159,0%	-115	-113	-1	-48
Verksamhetens kostnader	**-491**	**-541**	**50**	**-456**	**7,7%**	**-1621**	**-1 671**	**50**	**-1 436**
Avskrivningar	-1	-1	0	-1	-2,1%	-2	-2	0	-2
Finansnetto	0	0	0	0	86,5%	0	0	0	0
Resultat*	**81**	**16**	**65**	**43**	**86,4%**	**84**	**0**	**84**	**68**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

** År 2018 ingick färdtjänstverksamheten i trafiknämndens ansvarsområde.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 65 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 84 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 81 mkr och överstiger periodens budget med 65 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter överstiger budget totalt med 2 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[1] understiger periodens budget med 4 mkr till följd av färre antal resor för främst färdtjänsttaxi. Resenärsintäkterna avseende sjukresor [2] (egenavgifter) överstiger periodens budget med 6 mkr till följd av fler antal sjukresor.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor.[3] Tjänstereseintäkterna understiger budget med 1 mkr som en följd av lägre

[1] Resenärernas avgift för resor beslutas av landstingsfullmäktige och uppgår till 78 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 890 kr per månad för fullbetalande och 590 kr för resenärer med rabatt. En medresenär kan tas med för 20 kr per resa. Färdtjänstresenärer reser med SL utan avgift och kan då ta med sig en medresenär. Resenärsavgiften faktureras resenären månatligen.

[2] Resenärernas avgift för sjukresor är 140 kr per resa med taxi, tåg eller flyg. Högkostnadsskydd finns och uppgår till 1 400 kr per tolvmånadersperiod. Avgiftsnivån beslutas av landstingsfullmäktige. Avgiften faktureras resenären.

[3] Färdtjänsten handlar upp tjänsteresor för andra landstingsförvaltningars/bolags räkning. Färdtjänsten betalar leverantören för utförda resor och fakturerar beställaren motsvarande belopp. Intäkterna från tjänsteresor ska täcka kostnaderna för dessa resor. Färdtjänsten tar därutöver ut en avgift för att täcka sina administrationskostnader på 2 procent.

resevolymer än budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger budget vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen med 12 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter utgörs till största delen av inkassoåterbäring och överstiger budget 1 mkr. Dessa budgeteras ej.

Trafikkostnader för färdtjänsten understiger budget med 66 mkr. Kostnaderna minskar till följd av färre antal resor. Resorna med färdtjänsttaxi minskar med 87 140 resor motsvarande 12 procent där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan klockan 15-18 vilket påverkat resandet och rullstolstaxi minskar med 53 140 resor motsvarande 15 procent. Kostnaderna påverkas också av vitesbelopp från leverantörer vilket ej budgeteras.

Kostnader för sjukresor uppgår till 124 mkr vilket är en ökning med 17 mkr jämfört med budget. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 247 867 resor, en ökning mot budget med 7467 resor motsvarande 3 procent och rullstolstaxi sjukresor 113 889 resor en ökning med 19 589 resor motsvarande 21 procent. Fler färdtjänstresenärer med tillstånd för rullstolstaxi har vid förändringen från resor efter behov till 500 resor i större utsträckning än tidigare använt sig av sjukresekort vilket innebär att sjukresor ökar marginellt. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Kostnader för tjänsteresor är i nivå med budgeterat. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster vilka understiger marginellt 1 mkr gentemot budget.

Kapitalkostnaderna har inga avvikelser gentemot budget.

Prognos jämfört med budget

Prognostiserat årsresultat per april uppgår till 84 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr.

Resenärsintäkterna beräknas minska med totalt 1 mkr. För färdtjänstverksamheten minskar resenärsintäkterna med 4 mkr till följd av färre antal resor för främst färdtjänsttaxi. Resenärsintäkterna avseende sjukresor ökar med 3 mkr till följd av fler antal resor.

Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas överstiga budget med vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen med 34 mkr.

Övriga intäkter utgörs till största delen av inkassoåterbäring och bedöms överstiga budget med 1 mkr. Dessa budgeteras ej.

Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 91 mkr. Färdtjänsttrafikens kostnader minskar till följd av färre antal resor för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi.

Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 356 mkr. Det är en ökning med 40 mkr motsvarande 13 procent jämfört med budget. Fler färdtjänstresenärer med tillstånd för rullstolstaxi har vid förändringen från resor efter behov till 500 resor i större utsträckning än tidigare använt sig av sjukresekort vilket innebär att sjukresor ökar marginellt. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Övriga kostnader, främst köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster, ökar marginellt gentemot budget.

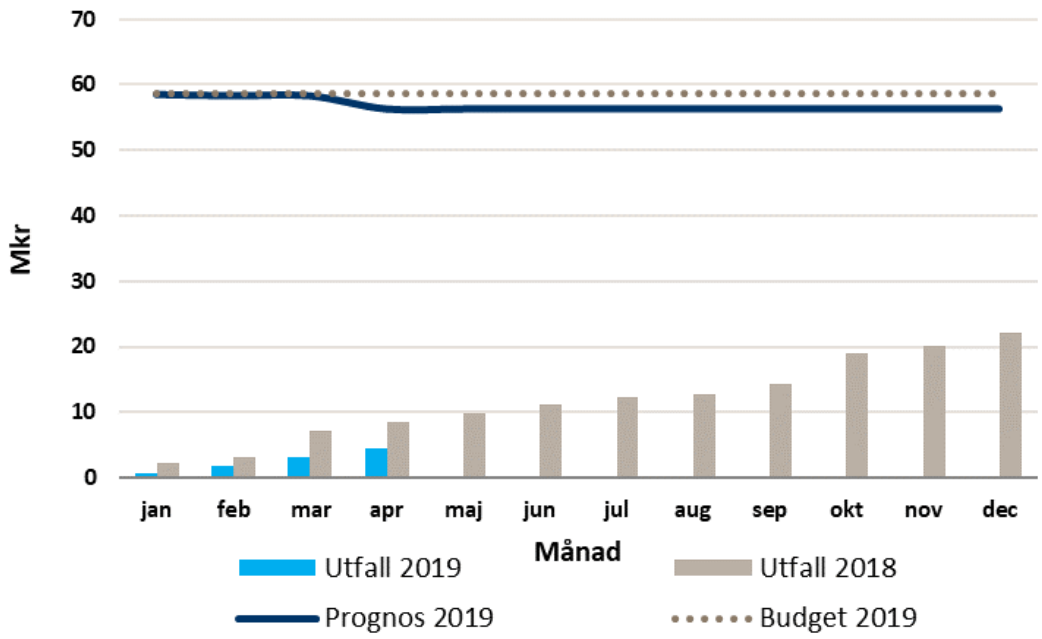
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2019 med en budget i balans. Årsprognosen indikerar en ekonomi i balans.
Färdtjänstverksamheten arbetar löpande med effektiviseringar för att varje skattekrona ska användas så effektivt som möjligt.

4.3 Investeringar

Investeringarna som pågår för färdtjänsten är nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten samt utveckling av en ny app.

Investeringar: Översiktsdiagram som visar färdtjänstnämndens utfall, budget och prognos för 2019.



Årets utgift jämfört med årets budget

Investeringsutfallet uppgår till 4,4 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 7,5 procent jämfört med budgeterat 58,6 mkr.

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 56,4 mkr och är i nivå med årets budget.

5. Risker och möjligheter

Det är fortsatta utmaningar för taxibranschen att rekrytera förare.

Om resenären väljer SL- trafiken istället minskar resandet inom färdtjänsten och vice versa. Antalet färdtjänst resor har en stor påverkan på färdtjänstverksamhetens ekonomi.

6. Ledningens åtgärder

Färdtjänstverksamheten verkar integrerat inom trafikförvaltningen och styrs av trafikförvaltningens ledning. Flera viktiga åtgärder har genomförts under årets första månader i syfte att fortsatt stärka utvecklingen av verksamheten.

Åtgärder har främst genomförts inom följande områden; intern styrning och kontroll, verksamhetsutveckling, kategoristyrt inköp, konsultväxling, Region Stockholms modell för kompetensplanering, kompetensförsörjningsplan, IT-utveckling, marknadsfrågor samt den interna kommunikationen.

7. Nämnd-/styrelsebehandling

Denna tertialrapport för perioden januari-april 2019 behandlas på färdtjänstnämndens möte den 12 juni.

Stockholm 2019-05-15

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Avdelningschef

Färdtjänst 2019 - IKP uppföljning T1

Se rutin "Riskhantering och internkontrollplan", TN-S-598575

FTN 2019/9

Bilaga till tertialrapport april 2019

Tertialsvis rapportering av åtgärder av riskerna och ny

- Grönt = åtgärder har gett önskad effekt
- Gult = avvikelse 20 procent, det vill säga merparten av den önskade effekten är uppnådd men vissa risker kvarstår
- Rött = har ej fått önskad effekt

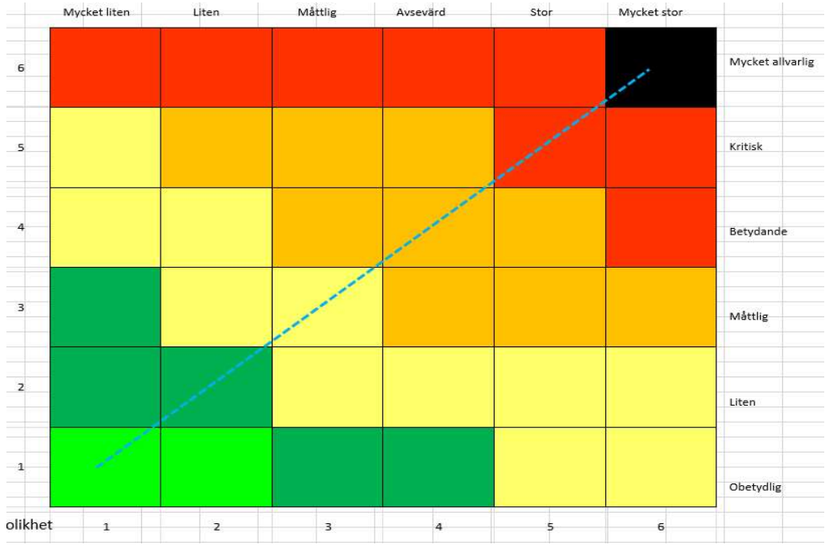
#	Riskkategori	Risk	Korresponderande mål enligt strategisk karta	Beskrivning av risken	Riskägare	Värdering			Kommentar	Förslag till: rutiner, kontrollmoment, förebyggande åtgärder, avvärjande åtgärder	Avdelning som leder arbetet med att samordna åtgärder för risken	Grön Gul Röd				Ny värdering med hänsyn till pågående eller utförd riskhantering			Datum för uppdatering av riskvärdering	Avdelning som leder arbetet med att åtgärda risken	Hur väl de åtgärder som genomförts enligt plan haft önskad effekt
						Effekt	Sannolikhet	Värde				Konkretisering av riskens konsekvens	Konkretisering av åtgärdsförslagen - aktiviteter för att hantera riskerna (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Ange datum när aktiviterna beräknas vara klara (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Ange status för arbetet med att hantera risken (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Effekt	Sannolikhet	Värde			
1	4. Operativa risker	Att tillgängligheten av förare på marknaden är begränsad vilket kan få betydande effekt för färdtjänst och sjukresor.	Effektiva resor	Leverantörerna har svårt att rekrytera förare	Färdtjänst	4	6	4,90	Vid vissa tillfällen på dygnet finns begränsat med förare tillgängliga dvs. taxileverantörer kan inte leverera på grund av förarbrist. Konsekvensen blir att resenärernas bilar blir sena eller uteblir samt att leverantörer får viten.	Taxiförbundet har dialog med regeringen och kräver arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Leverantörerna aktivt arbetar med rekryteringskampanjer Färdtjänsten har löpande dialog med taxileverantörerna	Färdtjänst	Finns inte tillräckligt med tillgängliga bilar för att köra våra resenärer	Upphandling av färdtjänsttaxi som kan resultera i att fler leverantörer ska lägga anbud som kommer innebära att tillgången till fordon och förare ökar	Avtalsstart 2019-04-01	Avtalsstart 1 april vilket inneburit fler leverantörer samt större tillgång till bilar vilket innebär bättre tidspassning	3	5	3,87	2019-05-15	TA	Utvärdering av april månads utfall visar att tidspassningen ökat vilket vi ser som en konsekvens av de nya avtalen då vi nu har tre leverantörer. Sverigetaxi, Taxi Kurir samt Taxi Stockholm
2	11. Personalrelaterade risker	Att färdtjänsten inte har tillräckligt med pesonal/resurser för att klara av sitt uppdrag	Tryggad kompetensförsörjning	Förvaltningsuppdraget är prioritet men många övriga uppdrag och initiativ kräver deltagande från medarbetare.	Färdtjänst	3	5	3,87	Under 2019 har Färdtjänsten många initiativ utöver förvaltningsuppdraget som måste prioriteras	Prioritera och kommunicera tydligt de uppgifter som nedprioriteras	Färdtjänst	Hög stressnivå vilket kan innebära sjukskrivningar	Rekrytering genomfört på olika områden för att möta antalet uppdrag och arbetsuppgifter, dock tar det viss tid innan detta ger effekt då medarbetare måste läras upp.	Löpande	Vissa rekryteringar har genomförts och andra återstår	3	5	3,87	2019-05-15	TA	Nya medarbetare måste läras upp vilket tar tid innan det ger effekt
3	2. Förtroenderisk	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen	Hållbarverksamhet	Bristande leveranser i vår tjänst (se bland annat operativ risk ovan) till en utsatt grupp kan medföra en negativ upplevelse och bild av vår verksamhet och med sänkt förtroende som följd.	Färdtjänst	2	4	2,83	Färdtjänstresenärer är en utsatt grupp och färdtjänstresan kan ofta vara det enda alternativet. Brister i vår leverans får därför stora konsekvenser för den enskilda. Enskilda resenärers upplevelser kan t.ex. bildsättas och påverka det allmänna förtroendet för hela verksamheten. Särskilt utmanade kan det bli för förvaltningen att hantera givet gällande regler om sekretess för enskildas person	Ang. den operativa leveransen se bland annat ovan. Bra rutiner inkl. stöd från kommunikation och juridik i hantering av frågor från resenärer och media	Färdtjänst	Stort medialt fokus på färdtjänsten	Nytt avtal kopplat till Färdtjänsttaxi vilket kommer innebära bättre tidspassning kommer succesivt öka förtroendet för Färdtjänsten	Avtalsstart 2019-04-01	Avtalsstart 1 april vilket inneburit fler leverantörer samt större tillgång till bilar vilket innebär bättre tidspassning som i förlängningen kan öka färdtjänstens förtroende	2	4	2,83	2019-05-15	TA	Med nya avtalet har tidspassningen förbättrats, dock kommer det att ta tid innan resenären känner av förbättringen och förtroendet ökar
4	5. Informationssäkerhetsrisker	Att intrång sker i system som innehåller känsliga personuppgifter	Hållbarverksamhet	Att intrång sker i kritiska system vilket får till konsekvens att färdtjänst inte följer de lagar och regler som finns avseende	IT-avdelningen	5	1	2,24	De flesta av Färdtjänstens system innehåller känsliga personuppgifter	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	Färdtjänst	Personuppgiftsincidenter	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	Löpande	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	5	1	2,24	2019-05-15	TA	Arbete från IT genomförs löpande
5	4. Operativa risker	Beställningar av resor kan inte genomföras	Effektiva resor	Trafikhanteringssystemet Samplan slutar att fungera	IT-avdelningen	5	1	2,24	Trafikhanteringssystemet är viktigt vid beställning och genomförande av resor	Reservrutiner finns hos leverantörerna att de själva ska hantera beställningar om Samplan slutar fungera. Dock kommer det ge stora konsekvenser för resenärerna samt vara svårt för Färdtjänsten att säkerställa att resor blivit genomförda vilket resulterar i intäktsbortfall samt svårighet av verifiera resenärernas resesaldo	Färdtjänst	Resenären kan inte genomföra sina resor	Se över rutiner kopplat till att resenären vid bristande möjlighet att beställa via färdtjänstens system kan beställa direkt från leverantörerna	2019-09-30	Avtalsstart 2019-05-01 och ingen aktivitet kopplat till detta är genomfört	5	1	2,24	2019-05-15	TA	Omfallsplaner kan inte testas i praktiken men att informera och kommunicera planen ger effekt om risken uppstår.
6	12. Finansiella risker	Att resenärer reser så många resor de har rätt till	Hållbarverksamhet	SLL utställer ett reselöfte i antal tilldelade resor som vida överställer budgeterat normalt utfall. Vid en övergripande beräkning/skattning kan	Färdtjänst	5	1	2,24	Sannolikheten är låg. Men ändå en reell riskfaktor som bör finnas med vägt mot SLL:s resenärslöfte om utlovad resemängd.	Noga följa utfallet av resor och analysera eventuella förändringar	Färdtjänst	Utfall över budget	Följer kontinuerligt resandestatistiken och det ekonomiska utfallet.	Geomförs månadsvis	Månadsvis rapportering samt analys	5	1	2,24	2019-05-15	TA	Månadsvisa analyser för att jämföra utfall med budget.

Riskkategorier

1. Omvärldsrisker
   - Nationella politiska risker
   - Terrorism och politiskt våld
   - Katastrofrisker

Naturkatastrofrisk

2. Förtroenderisk
3. Strategiska risker
4. Operativa risker
   - Bristande måluppfyllse
   - Ansvarsrisker
   - Avtalsrelaterade risker
   - Försäljnings- och intäktsrelaterade risker
   - Efterlevnadsrisker (“compliance”)
     Oegentligheter, mutor eller korruption
5. Informationssäkerhetsrisker
   - Åtkomst, bevarande, tillgänglighet, etc.
   - IT-baserade risker
6. Likviditetsrisk
7. Hållbarhets- (miljö-)relaterade risker
8. Projektrelaterade risker
9. Upphandlingsrisker
   - Bästa val
   - Regelefterlevnad
10. Leverantörsrisk - uppfyller inte åtaganden
11. Personalrelaterade risker
12. Finansiella risker
13. Risk för kvalitetsbrister eller avbrott i vår leverans
14. Risker med anläggningstillgångar och fordon



Effekt = Effekt på verksamheten under den period det tar att återställa händelsen till utgångsläget.

Beakta aspekterna:
-Miljö/hälsa
-Trafikleverans
-Kundnöjdhet
-Ekonomi
-etc.

Sannolikhet = En bedömning av hur troligt det är att en händelse inträffar. Här uttrycks det inom en subjektiv skala som inte är relaterad till vissa procentsatser

Färg	Trafikförvaltningen - tolkning	Risknivå
Svart	Avbryt arbetet och sätt in effektiva åtgärder omedelbart	Extremt hög
Röd	Sätt in effektiva åtgärder omedelbart	Mycket hög
Orange	Effektiva åtgärder behövs. Agera redan på kort sikt efter behov.	Hög
Gul	Riskerna måste reduceras så långt det är praktiskt möjligt	Medium
Grön	Inför ändamålsenliga kontroller på kort och medellång sikt	Låg
Ljusgrön	Övervaka och minska riskerna där det är ändamålsenligt	Mycket låg