Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-09-10

Ärende
FTN 2021-0007

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ulrik Waldau
ulrik.waldau@sll.se

Färdtjänstnämnden
2021-09-29 punkt 7

Delårsrapport för färdtjänstnämnden per augusti 2021

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till delårsrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 10 sept 2021 samt delårsrapport 2021 per aug inklusive bilagor.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Delårsrapport 2021 per augusti inklusive bilagor för färdtjänstnämndens verksamhetsområde godkänns.

2. Paragrafen justeras omedelbart.

Sara Catoni
Biträdande Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

DELÅRSRAPPORT 2021
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
FTN 2021-0007

Färdtjänstnämnden

Delårsrapport
Augusti 2021

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning ... 3
1.1 Väsentliga händelser ... 4
1.2 Bedömning av risker och möjligheter ... 4
1.3 Ledningens åtgärder ... 5
2. Styrning och ledning ... 6
2.1 Mål ... 6
2.1.1 Mål och indikatorer ... 6
2.2 Intern kontroll ... 13
2.2.1 Arbetet med intern kontroll ... 13
2.3 Resultat och analys från riskbedömningen ... 13
3. Verksamhet ... 15
3.1 Resande i särskilda persontransporter ... 15
4. Ekonomi ... 16
4.1 Resultat ... 16
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans ... 21
4.3 Investeringar ... 22
4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar ... 23
5. Nämndbehandling ... 24

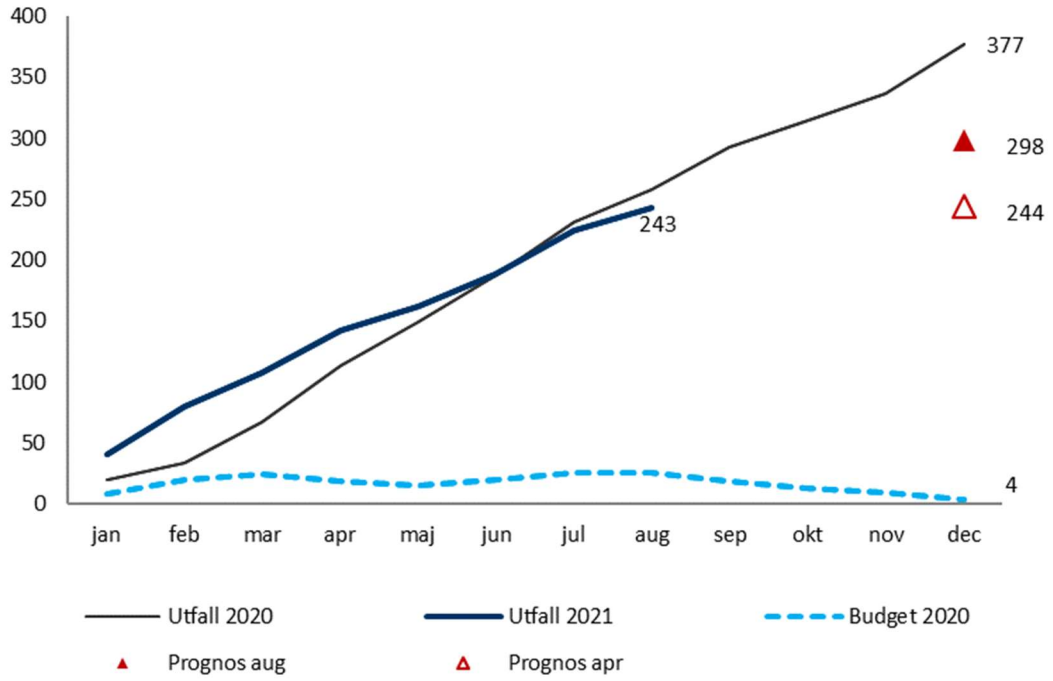
1. Sammanfattning

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-, närtrafik- 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 samt resenärsintäkter.

Färdtjänstnämnden gick in i år 2021 med en budget i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 298 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Situationen med corona/covid-19 har påverkat och kommer fortsatt att påverka färdtjänstverksamheten under lång tid framöver. Köpt färdtjänsttrafik prognostiseras därmed minska med 93 mkr. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2021 jämfört med resultat 2020 och budget 2021. Utfallet per aug är +243 mkr. Prognosen per helår uppgår till +298 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 25,3 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 44,8 % jämfört med budget. Årets budget uppgår till 56,5 mkr och prognosen uppgår till 55,4 mkr.

1.1 Väsentliga händelser

Situationen med corona/covid-19 har påverkat och kommer fortsatt att påverka färdtjänstverksamheten under lång tid framöver. Detta efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten att personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år ska undvika att träffa andra människor och uppmaning att arbeta på distans och social distansering oavsett ålder. Rådande situation har kraftigt minskat resandet med färdtjänsten. I samband med covid-19 minskade antalet personer med färdtjänsttillstånd mer markant och en stor del av minskningen är sannolikt att hänföra till Folkhälsomyndighetens rekommendationer att personer över 70 år skulle undvika kontakter vilket i sin tur inneburit att ett antal personer avvaktat med att söka tillstånd. Ett urval av väsentliga händelser per augusti;

- Färdtjänstnämnden beslutade om stöd till rullstolstaxi (jan-sept), bårtaxi (jan-sept) och beställningscentralen (jan-sept) med anledning av kraftigt minskade antal resor.
- Färdtjänstnämnden beslutade om borttagande av samplanering med anledning av covid-19 (jan-sept).
- Fortsatt höga volymer för PCR tester, totalt har det utförts cirka 1,1 miljoner tester sen pandemin startade.
- Fortsatt att stötta ambulanssjukvården i Region Stockholm med liggande transporter.
- Lansering klar av App för Iphone för färdtjänsten. Lanserat möjligheten att logga in på Mina Sidor och App med BankID.
- Beslut om fortsatt inriktning och hantering av projektet om nytt tillståndssystemet har fattats av färdtjänstnämnden. Arbete pågår med förnyat genomförandebeslut.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.
De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna uppföljning är följande:

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

Den här delårsuppföljningen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången och att risken sänkt förtroende för färdtjänstleveransen ökat. Denna förändrade värdering är en konsekvens av covid-19 har inneburit ett minskat resande vilket i

sin tur resulterat i att antalet fordon har minskat och förare valt att byta yrke. När sedan efterfrågan ökar, i takt med att restriktioner släpper och smittspridning minskar, finns brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möte den ökade efterfrågan. Detta kan i sin tur leda till sänkt förtroende för färdtjänsten. För vidare analys av risker, se avsnitt 2.2 Intern kontroll.

1.3 Ledningens åtgärder

Trafikförvaltningens ledning har tillsammans med medarbetare och chefer ägnat inledningen av året till att fortsätta arbetet med att hantera tillkommande uppdrag med anledning av pandemin parallellt med att säkerställa basuppdraget i form av ett stabilt trafikutbud, en god kundservice och tillståndshantering. Kontinuerlig prioriteringsdialog och resursöversyn har varit nödvändig.

Trafikförvaltningen har under årets första månader skickat ut enkäter till alla medarbetare för att samla in lärdomar av nya arbetssätt som kan förbättra både arbetsmiljön och medverka till en effektivare förvaltning.

Arbetet mot ett ökat processorienterat arbetssätt och processbaserad verksamhetsutveckling fortsätter inom förvaltningen. Aktiviteten syftar till att fortsätta det pågående processarbetet för att förändra och effektivisera arbetssättet i organisationen.

Under perioden har internkontrollarbetet fortsatt att stärkas inom områdena konsultförsörjning och bokslutsprocessen. Vidare pågår arbete med att integrera den systematiska riskhanteringen i verksamhetens processer för att stödja verksamhetsbeslut och förvaltningens uppföljning mot beslutade effektmål. Trafikförvaltningens väsentliga risker och åtgärder har diskuterats i ledningen och ett arbete har påbörjats att etablera ett trafikförvaltningsövergripande riskregister. Arbetet kommer att fungera som underlag för framtagande av Plan för intern kontroll.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2021 med en budget i balans. Årets prognos för färdtjänstnämnden uppgår till 298 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Uppdrag	
✔ Avslutad	Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin
(Regionfullmäktige)	
RS 2020-0469	

Kommentar

Taxibranschen har haft stora utmaningar under pandemin med kraftigt sänkta resevolymer, både kopplat till färdtjänst- och sjukresor men även hela den privata marknaden. Färdtjänstverksamheten köper en resa i taget och är beroende av en fungerande taximarknad där det finns tillgängliga bilar som kan ta våra resenärers beställningar. I och med de minskade reservvolymerna så har det även påverkat antalet bilar som finns på marknaden vilket initialt bidragit till bättre tidspassning för resor, men det totalt lägre antalet körningar i taxibranschen ger nu effekt då det totala antalet tillgängliga fordon minskat.

Trafikförvaltningen har skickat ut en enkät till alla medarbetare i syfte att ta reda på lärdomar och erfarenheter avseende nya arbetssätt under pandemin. Enkätsvaren visar att trafikförvaltningens medarbetare delar den bild som generellt kommer till uttryck i andra genomförda undersökningar, dvs. flera medarbetare ser fördelar med ett flexibelt arbetssätt där vissa arbetsuppgifter med fördel ur bland annat effektivitetshänsyn utförs från hemmet medan andra arbetsuppgifter med fördel ur bland annat behovet av samverkan och interaktivitet utförs från kontoret. Inspel från enkäten rörande den fysiska arbetsmiljön har delgivits Serviceförvaltningen inom projektet Samlokalisering 2. Inspel från enkäten rörande den digitala arbetsmiljön fördjupas inom IT-organisationen. Trafikförvaltningen kommer definiera arbetssätt efter pandemin utifrån regionens ramar.

Arbetet med att beakta och implementera lärdomar från pandemin i verksamheten kommer att vara ett löpande arbete inom trafikförvaltningen.

Hållbar investeringsutveckling

För att uppnå målet hållbar investeringsutveckling har trafikförvaltningen arbetat med ett flertal aktiviteter som ingår i att stärka investeringsstyrning.

Arbetet med att utveckla investeringsstyrning och implementera den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen (ÅIP) är ett fortsatt prioriterat område under 2021. Vidare har fler förbättringar genomförts inom system och processutveckling (prognos, budget och uppföljning av investeringar). Investeringsverksamheten arbetar efter gemensamma kalkylmallar och principer tillsammans med en generisk successiv analysmetod. Ett utvecklat arbetssätt med förvaltningsplaner som stöd för investeringsplanering och uppföljning skapar förutsättningar för att höja förmågan

ytterligare. Arbete med att utveckla och etablera interna kontroller avseende konsultanskaffning samt implementera metodik och mallar enligt ny rutin för riskhantering pågår.

En hållbar regional utveckling

Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Attraktiva resor

Nöjdheten med särskilda persontransporter mäts i en separat kundundersökning, och redovisas per månad. Indikatorn redovisar utfallet på svar från 30 färdtjänstresenärer som dagligen kontaktas via telefon dagen efter sin utförda resa och får svara på frågor om den specifika resan. Andelen nöjda resenärer för särskilda persontransporter uppnår målet med ett utfall på 89 procent för delåret 2021.

Punktligheten för särskilda persontransporter uppgår till 93 procent för delåret 2021 vilket är under målvärde 94 procent det är fortsatt höga värden, dock har tidspassningen försämrats senaste månaden då antalet tillgängliga fordon har minskat på taxi i allmänhet.

Andelen resenärer som känner sig trygga i den särskilda persontransporten uppnår målet om 76 procent och uppgår till 78 procent.

Under hösten 2020 påbörjades utredning att utreda övergripande förutsättningar för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Utredningen avses slutföras under första halvåret 2021 och kommer redovisa nuläge och förutsättningar för att överta hela ansökningsprocessen. Dialog har skett med kommunförbundet Storsthlm och med olika intresseorganisationer. Utredningen kommer redogöra på övergripande nivå förutsättningar för ett övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd och vilka framgångsfaktorer och utmaningar som finns. Utredningen identifierar också möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i nuvarande ansökningsprocess. Utredningens resultat ska utgöra underlag för färdtjänstnämndens fortsatta överväganden för att kunna ta ställning till frågan om och i sådana fall på vilket sätt arbetet med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ska fortsätta.

Den 16 juni gick utredningen upp som ett beslutsärende i färdtjänstnämnden. Nämnden beslutade att godkänna utredningen *Förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd*. Färdtjänstverksamhetens förslag är att uppdraget bedöms som avslutat.

En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för Färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med att ta fram under 2021. Utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt. Trafikeringsstudien avser att aktualitetspröva utredningen Framtida inriktning för färdtjänst, förslag på nytt trafikupplägg men också nuvarande trafikupplägg. Detta för att definiera och föreslå ett resurseffektivt trafikeringsupplägg för färdtjänsttrafiken i Stockholms län. Resultatet från trafikeringsstudien ger också ingångsvärden till nytt trafikhanteringssystem

och studier inför upphandling av nya trafikavtal för färdtjänsten. Trafikeringsstudien ska leda till bibehållen eller ökad kundnöjdhet och möjlighet till en mer effektiv trafikplanering samt peka på vilka möjligheter det finns till större samordning med annan anropsstyrd trafik som exempelvis närtrafik.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Nöjda resenärer - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	89 %	90 %	●	>=86 %	>=86 %
Kommentar Det ackumulerade värdet för nöjda resenärer är 89 procent vilket är över utsatt målnivå på 86 procent men en minskning har skett sedan tertial 1. En bidragande orsak till det höga värdet är att det sannolikt är en konsekvens av covid-19 som inneburit borttagande av samplanering samt att tidspassningen ökat. Under senare månader har dock en minskning av tidspassningen skett och bedömningen är att det påverkar utfallet på nöjdheten. Anledningen till den minskade tidspassningen hör ihop med det allmänt minskande resandet i taxibranschen vilket inneburit att antalet tillgängliga taxibilar minskat (utfallet avser jan-juli).					
Andel trygga resor - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	78 %	74 %	●	>=76 %	>=76 %
Kommentar Målet för trygghet är 76 procent och utfallet för delåret är 78 procent vilket innebär att färdtjänstverksamheten överträffar målet. Värdet har succesivt förbättrats och färdtjänstverksamheten ser det som en effekt av covid-19 som inneburit borttagen samplanering samt bra tidspassning, dock sker en försämring på tidspassningen maj till juli vilket påverkat trygghetsvärdet värdet något (utfallet avser jan-juli).					
Punktlighet - särskilda persontransporter *(Nämnd)*	93 %	95 %	◆	94 %	
Kommentar Det ackumulerade värdet för tidspassningen är 93 procent vilket är under det utsatta målvärde på 94 procent. Covid-19 har påverkat tidspassningen vilket resulterat i att tidspassningen succesivt ökat men under senare månader har en minskning skett vilket troligen är ett resultat av att antalet fordon minskat. Anledningen till detta är att covid-19 inneburit att efterfrågan minskat på taxi i allmänhet vilket i sin tur påverkat bolagens fordonsflotta. Tillgängliga fordon för att ta färdtjänst- och sjukresor har därmed minskat (utfallet avser jan-juli).					

Uppdrag	
✔ Avslutad	Ta fram en ny färdtjänst-applikation

(Regionfullmäktige)

LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 49

Kommentar

App för Android och IOS är framtagen och i drift och färdtjänstverksamhetens förslag är att uppdraget avslutas.

▶ Pågående enligt plan	Bättre möta resenärer med särskilda behov

(Regionfullmäktige)

LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 50

Kommentar

En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för Färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med att ta fram under 2021. Utifrån trafikförvaltningens arbete med att ta fram en *Utvecklingsplan kundservice*, planeras också framtagande av en vision - *Drömresan* - vilken beskriver framtida resenärers behov samt förväntan på upplevelsen av den särskilda kollektivtrafiken. Drömresan handlar om vad resenärer kommer kunna att förvänta sig, både av själva resan men också av olika tjänster runt omkring som underlättar livet i stort. Drömresan blir den riktning i vilken kundupplevelsen bör utvecklas. På trafikförvaltningen pågår utvecklingsarbete som direkt korrelerar mot att bättre möta resenärer med särskilda behov, bland annat framtagande av olika digitala lösningar i App och webbsidor.

Trafikförvaltningen har tidigare genomfört en utredning *Framtida inriktning för färdtjänsten* som godkändes mars 2017. Under 2020 och 2021 aktualitetsprövas den del av utredningen som avsåg trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien beräknas bli klar under 2021 och kommer användas som underlag till arbetet med ett nytt trafikhanteringssystem. Trafikeringsstudien ska leda till bibehållen eller ökad kundnöjdhet och möjlighet till en mer effektiv trafikplanering samt peka på vilka möjligheter det finns till större samordning med annan anropsstyrd trafik som exempelvis närtrafik.

✔ Avslutad	Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd

(Regionfullmäktige)

LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag

Kommentar

Under hösten 2020 påbörjades utredning att utreda övergripande förutsättningar för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Utredningen färdigställdes under april 2021.

Utredningen redovisar nuläge och förutsättningarna för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Dialog har skett med kommunförbundet Storsthlm och med olika intresseorganisationer. En enkät har skickats ut till alla kommuner i länet för att kartlägga de organisatoriska förutsättningarna och ansvarsfördelningen inom regionen. Utredningen redogör på övergripande nivå förutsättningar för ett övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd och vilka framgångsfaktorer och utmaningar som finns. Utredningen identifierar också möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i nuvarande ansökningsprocess. Utredningens resultat ska utgöra underlag för färdtjänstnämndens fortsatta överväganden för att kunna ta ställning till frågan om och i sådana fall på vilket sätt arbetet med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ska fortsätta.

Den 16 juni gick utredningen upp som ett beslutsärende i färdtjänstnämnden. Nämnden beslutade att *godkänna utredningen Förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd*.
Färdtjänstverksamhetens förslag är att uppdraget bedöms som avslutat.

Uppdrag	
Ej påbörjad	Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas.
(Nämnd)	
Kommentar	
Arbetet påbörjas under hösten 2021.	
Pågående enligt plan	Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen.
(Nämnd)	
Kommentar	
Utvecklingen av ytterligare funktioner i färdtjänst-applikationen kommer vara avhängigt resurser i trafikförvaltningens applikationsteam, planering av införande av ytterligare funktioner pågår.	
Pågående enligt plan	Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken.
(Nämnd)	
Kommentar	
En översyn av samtliga närtrafiklinjer har genomförts där förvaltningen räknat antal påstigande, gått igenom linjesträckningarna samt kontrollerat skickat på hållplatser. Under slutet av 2021 kommer översynen av eventuellt ytterligare anropsstyrd närtrafik att vara klar.	

Social hållbarhet

Trafikförvaltningen tillämpar Sveriges regioner och landstings uppförandekod för leverantörer för att främja hållbara leverantörskedjor. Trafikförvaltningen arbetar även systematisk för att beakta sociala hållbarhetsaspekter, som demokrati, antidiskriminering, folkhälsa, jämlikhet, jämställdhet, barnperspektivet, mångfald, tillgänglighet och trygghet. Vid samtliga upphandlingar kompletteras därför uppförandekoden med en kravbilaga avseende social hållbarhet som anpassas efter den typ av upphandling som genomförs inom verksamheten.

Trafikförvaltningen upprättar årligen en hållbarhetsredovisning. Den senaste hållbarhetsredovisningen avseende år 2020 är färdig och publicerad. Arbetet med hållbarhetsredovisning avseende år 2021 har påbörjats.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Det finns en väl fungerande och årligen övad krisledningsorganisation inom trafikförvaltningen som även vid behov tar hand om ärenden som gäller färdtjänst och sjukresor, det vill säga färdtjänstnämndens ansvarsområden.
Arbetet med klimat-, risk- och sårbarhetsanalyser är i en utvecklingsfas för hela regionen såväl som för trafikförvaltningen. Åtgärder tydliggörs i handlingsplaner och aktiviteter genomförs. Trafikförvaltningen har en väl fungerande metodik för krishantering inklusive regelbundna krisledningsövningar. Arbetet med säkerhetsskyddsplanen pågår enligt plan. Trafikförvaltningen avser att avvakta direktiv från Regionledningskontoret innan arbetet kring totalförsvar och pliktplaneringsplanen startar.

Uppdrag	
Ej påbörjad	Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar - och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor.
(Nämnd)	
Kommentar	
Färdtjänstnämnden avvaktar direktiv från regionledningskontoret innan arbetet med frågan kring totalförsvar och pliktplaneringsplan påbörjas.	

Kärnverksamheten ska prioriteras

Färdtjänstnämnden fokuserar på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet och detta arbeta kommer att fortsätta under 2021.

Uppdrag	
Pågående enligt plan	Säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs.
(Nämnd)	
Kommentar	
Färdtjänstens uppdaterade riktlinjer har beslutats i färdtjänstnämnden i augusti 2021. På arbetsplatsträffar inom färdtjänstverksamheten och internt mellan medarbetare pågår löpande arbete för att diskutera olika ärenden med målet att säkerställa att besluten fattas på samma grunder.	

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Färdtjänstnämnden fortsätter arbetet under 2021 med ett nytt gemensamt tillståndssystem som möjliggör effektivare och mer rättssäker hantering av tillståndhandläggning. Det kommer att finnas förutsättningar att hantera ansökningar och kundärenden digitalt. Det innebär även att det skapas förutsättningar för att resenären själv skall kunna påbörja en digital ansökning av färdtjänsttillstånd och även ha möjlighet till en direkt dialog med handläggare samt kunna följa handläggningsprocessen digitalt. Färdtjänstnämnden har lanserat App och inloggning via bankID och kommer under 2021 arbeta med att vidareutveckla den digitala servicen till resenärerna. I ämnesområdet digital tillgänglighet kommer nämnden att beakta IT-tillgänglighetsfrågor och dess utveckling i IT-system för funktionsnedsatta.

Färdtjänstnämnden kommer att arbeta vidare med att följa hållbar innovation inom transportsektorn för att långsiktigt minska sitt klimatavtryck. Under 2020 beslutades om en process för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt vilken fortsättningsvis kommer att användas vid innovationsinitiativ.
Trafikförvaltningen har under 2021 tagit fram förslag till en innovationsprocess som en del av Plan för samverkan för att utveckla kollektivtrafiken i Stockholmsregionen (FTN 2020-0050). Planen, och Innovationsprocessen, har godkänts i Färdtjänstnämnden september 2020.

Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen

Färdtjänstnämnden bidrar till ett transporteffektivt samhälle genom att verka för ett ökat resande med den allmänna kollektivtrafiken för färdtjänstresenärer.

Trafikförvaltningen bidrar till utvecklingen för ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen genom framtagandet av Kollektivtrafikplanen som syftar till att beskriva hela kollektivtrafikens utveckling på lång sikt och hur den utvecklingen bör se ut för att uppnå de regionala målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet och RUFS 2050.

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

Trafikförvaltningen [1] bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk för att fatta verksamhetsbeslut samt för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Trafikförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866). Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.
För det aktuella verksamhetsåret finns en risksammanställning avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker som följs upp med kontroller och åtgärder. Genom den tertialvisa ledningsrapporteringen görs uppföljning som redovisas i särskild ordning till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen och därmed färdtjänstverksamheten att säkra en korrekt värdering av vår förmåga att uppfylla verksamhetens mål. Det krävs en utvecklad ansats som bland annat inkluderar en grundlig genomgång av verksamhetens processer på samtliga nivåer, identifierade risker, identifierade kontroller, identifierade åtgärder och uppföljning av kontroller och åtgärder. Det pågår ett arbete med att etablera en huvudprocesskarta som är starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Under 2020 och början av 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Syftet är att mer i detalj tydliggöra arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också inom färdtjänstverksamheten.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under detta delår inte har påverkats av covid-19. Färdtjänstverksamhetens bedömning är även att covid-19 inte kommer påverka arbetet med att utföra den interna kontrollen som förväntat framöver.

2.3 Resultat och analys från riskbedömningen

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp.
Ledningsgruppen tar beslut om vilka av identifierade risker som bedöms ha störst verksamhetsövergripande påverkan där åtgärder alternativt kontroller behöver följas upp

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster av trafikförvaltningen.

under kommande verksamhetsår varvid dessa risker ingår i färdtjänstnämndens risksammanställning och som en del i Plan för intern kontroll.
Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i sex verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i Plan för intern kontroll.
Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.
De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna uppföljning är följande:

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att minska sannolikheten för att dessa risker materialiseras eller minska deras negativa påverkan på verksamheten.
Riskernas värdering har påverkats med anledning av covid-19 då efterfrågan av resor minskat markant för färdtjänstens verksamhet.

Den här delårsuppföljningen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången och att risken sänkt förtroende för färdtjänstleveransen ökat. Denna förändrade värdering är en konsekvens av covid-19 har inneburit ett minskat resande vilket i sin tur resulterat i att antalet fordon har minskat och förare valt att byta yrke. När sedan efterfrågan ökar, i takt med att restriktioner släpper och smittspridning minskar, finns brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möte den ökade efterfrågan. Detta kan i sin tur leda till sänkt förtroende för färdtjänsten.

Under detta delår har arbetet med kontroller och åtgärder fortsatt för att minska sannolikheten och konsekvensen för riskerna. Det har varit ett fortsatt fokus på att hantera konsekvenserna av pandemin i hela verksamheten och därmed av riskerna kopplat till det. Inget avvikande har noterats i uppföljningen detta delår. Arbetet har genomförts som förväntat.

3. Verksamhet

Avtal och upphandlingar
Upphandling av anropsstyrd närtrafik har avbrutits efter inkommen överprövning. Trafikförvaltningens bedömning var att domslutet sannolikt skulle gå oss emot till följd av otydlig utvärderingsmodell varför tilldelningsbeslut togs tillbaka. Upphandlingen kommer att göras om med ny uppstart under september 2021.

3.1 Resande i särskilda persontransporter

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

Resande särskilda persontransporter (totalt tusental)	Utfall 2108	Utfall 2008	Förändr. 2108-2008	Prognos 2021	Budget 2021	Avvik PR-BU	Avvik % PR-BU	Bokslut 2020
Särskilda persontransporter, resor totalt[3]	2 024	1 810	11,8%	3 184	3 521	-337	-9,6%	2 809

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall i jämförelse med föregående år
Antal resor är 11,8 procent högre jämfört med föregående år. Situationen med covid-19 började påverka färdtjänstverksamheten i mars 2020 i samband med restriktionerna som kom från Folkhälsomyndigheten. Det totala antalet resor har ökat med 214 913 resor jämfört med 2020 vilket främst beror på taxi sjukresor.

Antalet sjukresor har ökat med totalt 205 333 resor jämfört med motsvarande period 2020. Detta beror med största sannolikhet på vaccinationsresor för personer över 70 år i kombination med sjukresor för personer över 70 år eller att man är i riskgrupp.

Antalet tjänsteresor har minskat med totalt 1352 resor jämfört med motsvarande period 2020. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

Prognos i jämförelse med budget
Skillnaden mellan prognos och budget innebär en minskning med 336 358 resor, motsvarande cirka 9,6 procent. Minskningen är främst en följd av covid-19 med minskat resande efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2021 jämfört med budget samt resultat 2020. Verksamhetsinterna intäkter och kostnader ingår ej i resultaträkningen nedan.

Resultat (mkr)	Ack utfall 2108	Ack budget 2108	Avvik utf-bu 2108	Ack utfall 2008	Prognos 2021	Budget 2021	Avvik PR-BU	Bokslut 2020
Verksamhetsanslag	817	817	0	817	1 226	1 226	0	1 226
Resenärsintäkter	114	111	3	92	173	167	6	148
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	270	264	6	218	414	411	4	346
Övriga intäkter	194	0	194	85	180	1	180	187
Verksamhetens intäkter	**1 395**	**1 193**	**202**	**1 213**	**1 993**	**1 804**	**190**	**1 907**
Köpt färdtjänsttrafik	-775	-783	9	-640	-1 111	-1 205	93	-1 026
Sjukresor	-298	-287	-11	-234	-455	-444	-12	-377
Tjänsteresor	-4	-5	1	-3	-7	-7	1	-5
Övriga kostnader	-75	-84	9	-75	-120	-127	8	-120
Verksamhetens kostnader	**-1 151**	**-1 158**	**7**	**-953**	**-1 693**	**-1 783**	**90**	**-1 527**
Avskrivningar	-2	-8	7	-2	-2	-16	14	-3
Finansnetto	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultat*	**243**	**26**	**216**	**258**	**298**	**4**	**294**	**377**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 216 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 298 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 243 mkr och överstiger periodens budget med 216 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter

Resenärsintäkter överstiger budget totalt med 3 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[2] understiger periodens budget med 2 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter)[3] överstiger periodens budget med 5 mkr till följd av att färre resenärer når upp till högkostnadsskyddet för sjukresor och fler antal resor än budgeterat.

[2] Resenärernas avgift för resor beslutas av regionfullmäktige och uppgår till 84 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 950 kr per månad för fullbetalande och 640 kr för resenärer med rabatt. En medresenär kan tas med för 40 kr per resa. Färdtjänstresenärer reser med SL utan avgift och kan då ta med sig en medresenär. Resenärsavgiften faktureras resenären månatligen.

[3] 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 regionfullmäktige. Avgiften faktureras resenären.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor och överstiger budget med 6 mkr.[4] Tjänstereseintäkterna är i nivå med budget. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger budget vilket genererar högre intäkter från hälso-och sjukvårdsförvaltningen med 6 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter
Övriga intäkter överstiger budget med 194 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader som uppgår till 192 mkr. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. Dessa uppdrag utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefaktureras till hälso-och sjukvårdsförvaltningen för liggande transporter och till Karolinska Universitetssjukhuset för kostnaden av PCR tester. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna för uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna uppgår till 775 mkr vilket understiger budget med 9 mkr. Avvikelsen beror främst på färdtjänsttaxi, där utfallet uppgår till 272 mkr vilket understiger budget med 63 mkr. Kostnaden pris per resa är lägre taxiindex slutade på 0,7 procent vilket ger lägre kostnader för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi. Beslut har även tagits i nämnden om stöd till beställningscentralen som är en del av den totala kostnaden för färdtjänsttaxi för jan-sept 2021. Dock har inget stöd utgått för denna trafikform 2021. Antalet färdtjänsttaxi resor uppgår till 884 431 resor, en minskning mot budget med 107 508 resor motsvarande 11 procent. Situationen med covid-19 har inneburit en minskning av antalet resor för färdtjänsttaxi.

Kostnader för rullstolstaxi uppgår till 250 mkr vilket är en minskning med 34 mkr jämfört med budget. Antalet rullstolstaxi resor uppgår till 358 591 resor, en minskning mot budget med 109 409 resor motsvarande 23 procent. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-sept 2021 (även sjukresor ingår i detta beslut, det har dock ej utgått något stöd för sjukresor under 2021). Stödet för rullstolstaxi är beräknat till cirka 65 mkr per aug 2021. Beslut har även tagits i nämnden om stöd till bårtaxi för jan-sept 2021 dock har inget stöd utgått för denna trafikform 2021.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm och övrigt köpt trafik färdtjänst och uppgår till 215 mkr vilket överstiger budget med 99 mkr.

Uppdragen till Region Stockholm överstiger budget med 192 mkr vilket utgörs av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte

[4] Färdtjänstverksamheten handlar upp tjänsteresor för andra regionförvaltningars/bolags räkning. Färdtjänstverksamheten 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.

färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Kostnaden för övrigt köpt trafik färdtjänst understiger budget, består av en riskpost om 90 mkr.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten uppgår till 9 mkr vilket är en minskning med 7 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal och minskning av antal ärenden.

Sjukresor
Kostnader för sjukresor uppgår till 298 mkr vilket överstiger budget med 11 mkr. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 557 030 resor, en ökning mot budget med 91 853 resor motsvarande 20 procent. Detta beror med största sannolikhet på vaccinationsresor för personer över 70 år i kombination med sjukresor för personer över 70 år eller att man är i riskgrupp. Antalet sjukresor för rullstolstaxi är 208 183 resor en minskning med 16 182 resor motsvarande 7 procent. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor uppgår till 4 mkr vilket understiger budgeterat med 1 mkr. Antalet tjänsteresor uppgår till 15 932 resor och har minskat marginellt med 519 resor jämfört med budgeterat. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster vilka understiger med 9 mkr gentemot budget. Avvikelsen avser främst drift- och underhåll och beror främst på förskjutningar inom projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* som senarelägger leveransen och förseningar av den nya webbmiljön.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna utgörs främst av avskrivningar och utfallet understiger budget med 7 mkr och beror främst på förskjutningar inom projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* som senarelägger leveransen.

Covid-19-effekt på utfall
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens utfall är minskning av antalet resor vilket genererar både lägre kostnader för köpt trafik och minskade resenärsintäkter.

Prognos i jämförelse med budget
Prognostiserat årsresultat uppgår till 298 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på minskade resenärsintäkter och ett lägre resande till följd av covid-19.

Jämfört med prognosen per april (tertialrapport) bedöms resultatet förbättras med 55 mkr, vilket främst beror på en sämre resande prognos vilket genererar lägre kostnader för köpt färdtjänsttrafik (+39 mkr) (Region Stockholm uppdrag ökar med 110 mkr jämfört med

tidigare prognos, motsvarande intäkt finns dock under övriga intäkter vilka ej har budgeteras). Resenärsintäkter är högre än beräknat (+ 16 mkr), färre resenärer når upp till högkostnadsskyddet för sjukresor och fler antal resor än budgeterat.

Resenärsintäkter
Resenärsintäkter beräknas öka med totalt med 6 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter beräknas understiga budget med 1 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter) beräknas överstiga budget med 7 mkr till följd av att färre resenärer når upp till högkostnadsskyddet för sjukresor och fler antal resor än budgeterat.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor och beräknas till 4 mkr. Tjänstereseintäkterna är i nivå med budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas överstiga budget, vilket genererar ökade intäkter från hälso- och sjukvårdsförvaltningen med 5 mkr och beror främst på ett ökat resande med sjukresor taxi.

Övriga intäkter
Övriga intäkter beräknas öka med 180 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader och beräknas till 178 mkr. Uppdragen till Region Stockholm. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester men motsvaras av kostnader under köpt trafik. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Resterande avvikelse för övriga intäkter avser främst inkassoåterbäring vilket ej budgeteras.

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 93 mkr. Färdtjänsttrafikens kostnader minskar till följd av färre antal resor för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi till följd av covid-19.

Prognosen för antalet resor för färdtjänsttaxi beräknas till 1 434 974 resor en minskning mot budget med 198 995 resor och en minskning av kostnader med 69 mkr. Prognosen för antalet resor för rullstolstaxi beräknas till 563 033 resor en minskning mot budget med 227 467 resor och en minskning av kostnader med 52 mkr. Resande prognosen för färdtjänsttaxi är 73 procent respektive 62 procent för rullstolstaxi jämfört med 2019 års nivåer. Kostnaden pris per resa är lägre taxiindex slutade på 0,7 procent för både färdtjänstaxi och rullstolstaxi. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-juni (även sjukresor ingår i detta beslut) och utfallet blir då inte lika lågt som resandeprognosen indikerar. Stödet har beräknats för januari-december.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst uppgår utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm, övrigt köpt trafik färdtjänst och resegarantin, vilket beräknas överstiga budget med 41 mkr. Avvikelsen utgörs främst av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, vilket

beräknas överstiga budget med 178 mkr, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Övrigt köpt trafik färdtjänst består av en riskpost om 135 mkr denna kostnad bedöms vara noll i prognosen. Resegarantin beräknas uppgå till 2 mkr en minskning med 4 mkr. Det beror främst på att antalet resor minskar till följd av covid-19 vilket också påverkar antalet ärenden till resegarantin.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten beräknas till 14 mkr vilket är en minskning med 10 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal och minskning av antal ärenden.

Sjukresor
Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 455 mkr. Det är en ökning med 12 mkr jämfört med budget. Prognosen för antalet resor för sjukresor taxi beräknas till 831 438 resor en ökning mot budget med 105 938 resor. Detta beror med största sannolikhet på vaccinationsresor för personer över 70 år i kombination med sjukresor för personer över 70 år eller att man är i riskgrupp. Prognosen för antalet resor för sjukresor rullstolstaxi beräknas till 327 071 resor, en minskning mot budget med 15 429 resor. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor beräknas till 7 mkr vilket beräknas understiga budget med 1 mkr. Prognosen för antalet resor för tjänsteresor beräknas till 27 135 resor, en minskning mot budget med 216 resor en marginell skillnad. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster vilka beräknas understiga budget med 8 mkr. Avvikelsen avser främst drift- och underhåll där förskjutningar inom projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten som* senarelägger leveransen och förseningar av den nya webbmiljön.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna beräknas minska till 2 mkr. Det är en minskning med 14 mkr jämfört med budget och beror på att projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* har försenats.

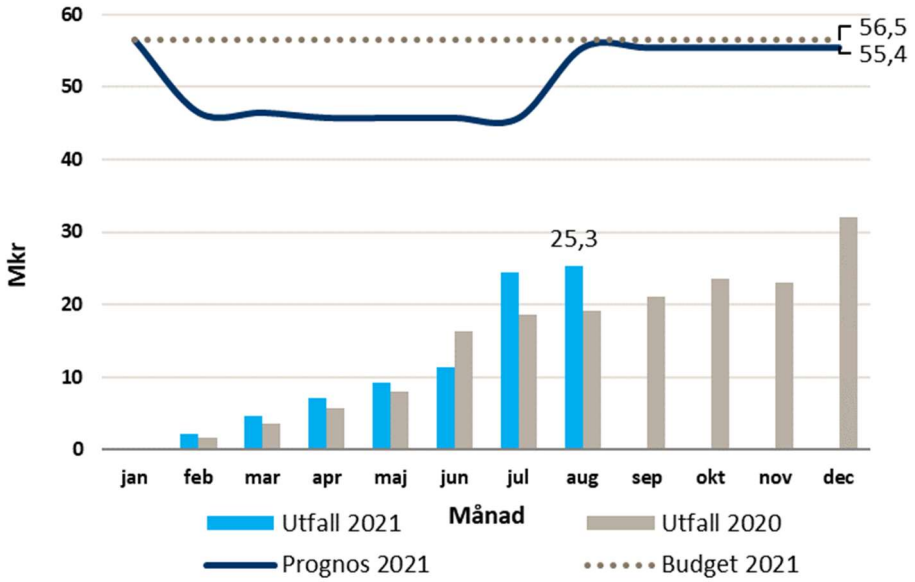
Covid-19-effekt på prognos
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens prognos är minskning av antalet resor vilket genererar både lägre kostnader för köpt trafik och minskade resenärsintäkter.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2021 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

Investeringar: Översiktsdiagram som visar färdtjänstnämndens utfall, budget och prognos för 2021.



Årets utgift jämfört med årets budget

Ackumulerat utfall till och med aug uppgår till 25,3 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 44,8 procent jämfört med budgeterat 56,5 mkr.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Trafikförvaltningen tillsatte efter strandad dialog med Sopra Steria, en intern task force för genomlysning av projektet som avslutades i maj. Task force förslag till lösning som rekommenderades och beslutades utifrån analysen var att trafikförvaltningen tar över ledning, styrning och ansvar för leveransen. Leveransavtalet med Sopra Steria har avslutats och förvaltningen utvecklar därmed systemet vidare internt. Utvalda resurser från Sopra Steria tas in som konsulter till trafikförvaltningen för att säkerställa kunskap om och erfarenhet om produkten. Sedan i mitten av augusti är projekt och utvecklingsteam i princip fulltaliga och har kommit långt i övertagandet av systemutvecklingen. Den direkta effekten av denna betydande förändring är dock att projekttidplanen förskjutits framåt och därmed också behovet av en mer omfattande projektbudget.

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 55,4 mkr och investeringsbudgeten för året uppgår till 56,5 mkr vilket ger en prognosavvikelsen på 1 mkr jämfört med budget.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Prognosen för året överstiger budget med 21,4 mkr och projektet finansieras av ospecificerade investeringsmedel. Prognosen överstiger tidigare budget som en följd av att projektet förändrats i sin grundstruktur och därigenom behöver hantera både en större

engångskostnad samt ökade löpande kostnader. En uppgörelse nåddes i maj 2021 med den tidigare leverantören Sopra Steria vilket innebar att trafikförvaltningen övertar leveransansvaret för projekt *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* i sin helhet. I den ökade prognosen ryms därigenom dels en slutreglering av det gamla avtalet med Sopra Steria, dels ökade kostnader för fortsatt systemutveckling i trafikförvaltningens regi.

Totalprognosen överstiger totalbudget med 68,4 mkr. Ett nytt genomförandebeslut är under framtagande.

Genomförbarhet och risk
Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Övertagandet av hela systemleveransen överflyttar även leveransansvaret av områden (icke funktionella krav) som den tidigare leverantören, trots återkommande påpekanden, aldrig hanterat på ett adekvat sätt. Inom ramen för detta arbete finns risk att projektet först i ett sent skede upptäcker systembrister som kommer behöva stora förändringsinsatser för att åtgärda. Om detta skulle inträffa kommer det att påverka tidplan och budget.

Migrering av data från de gamla system som ska ersättas är en omfattande och komplex uppgift. Området har dessutom drabbats särskilt hårt av att enskilda resurser har lämnat projektet. Sammantaget finns risk att detta område påverkar projektet negativt genom en förskjutning av den planerade lanseringen.

Möjligheten att prioritera inom fastställt investeringsutrymme bedöms inte som möjligt med anledning av den genomförda förändringen av hur projektet är organiserat och trafikförvaltningens övertagande av leveransansvaret. Det är fastställt att projektet kommer att behöva tillföra medel för att kunna realisera uppställda mål och strategier.

4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2021	Prognos 2021	Budget 2021	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar		1,9	1,8	1,8	3,3 %
Ersättningsinvesteringar	25,3	53,5	54,7	29,4	47,3 %
Totalt investeringar	**25,3**	**55,4**	**56,5**	**31,2**	**45 %**

5. Nämndbehandling

Delårsrapporten per augusti 2021 behandlas i färdtjänstnämnden den 29 september 2021.

Stockholm 2021-09-10

Sara Catoni
Biträdande Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef

Bilagor
FTN Plan för intern kontroll 2021 delårsrapport

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0773

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2021, Delår

Delår 2021

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Sammanfattning 4
2.1 Arbetet med intern kontroll 4
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 4

3 Intern kontroll 6
3.1 Styr- och kontrollmiljö 7
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 7
3.2.2 Analys och slutsatser 8

4 Sammanställning av risker 9

1 Bakgrund

Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725) ska varje nämnd inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 § samma lag har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm, RS2019-0866. Riktlinjens krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för tertial-, delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet och i Stödet.

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk för att fatta verksamhetsbeslut samt för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Trafikförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866). Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

För det aktuella verksamhetsåret finns en risksammanställning avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker som följs upp med kontroller och åtgärder. Genom den tertialvisa ledningsrapporteringen görs uppföljning som redovisas i särskild ordning till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen och därmed färdtjänstverksamheten att säkra en korrekt värdering av vår förmåga att uppfylla verksamhetens mål. Det krävs en utvecklad ansats som bland annat inkluderar en grundlig genomgång av verksamhetens processer på samtliga nivåer, identifierade risker, identifierade kontroller, identifierade åtgärder och uppföljning av kontroller och åtgärder. Det pågår ett arbete med att etablera en huvudprocesskarta som är starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Under 2020 och början av 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Syftet är att mer i detalj tydliggöra arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också inom färdtjänstverksamheten.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under detta delår inte har påverkats av covid-19. Färdtjänstverksamhetens bedömning är även att covid-19 inte kommer påverka arbetet med att utföra den interna kontrollen som förväntat framöver.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp.

Ledningsgruppen tar beslut om vilka av identifierade risker som bedöms ha störst

verksamhetsövergripande påverkan där åtgärder alternativt kontroller behöver följas upp under kommande verksamhetsår varvid dessa risker ingår i färdtjänstnämndens risksammanställning och som en del i Plan för intern kontroll.

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i sex verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i Plan för intern kontroll.

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna uppföljning är följande:

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att minska sannolikheten för att dessa risker materialiseras eller minska deras negativa påverkan på verksamheten.

Riskernas värdering har påverkats med anledning av covid-19 då efterfrågan av resor minskat markant för färdtjänstens verksamhet.

Den här delårsuppföljningen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången och att risken sänkt förtroende för färdtjänstleveransen ökat. Denna förändrade värdering är en konsekvens av covid-19 har inneburit ett minskat resande vilket i sin tur resulterat i att antalet fordon har minskat och förare valt att byta yrke. När sedan efterfrågan ökar, i takt med att restriktioner släpper och smittspridning minskar, finns brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möte den ökade efterfrågan. Detta kan i sin tur leda till sänkt förtroende för färdtjänsten.

Under detta delår har arbetet med kontroller och åtgärder fortsatt för att minska sannolikheten och konsekvensen för riskerna. Det har varit ett fortsatt fokus på att hantera konsekvenserna av pandemin i hela verksamheten och därmed av riskerna kopplat till det. Inget avvikande har noterats i uppföljningen detta delår. Arbetet har genomförts som förväntat.

3 Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppfyller fastställda mål
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedriver verksamheten ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera.
- har tillförlitlighet i rapportering och information

Intern kontroll inom Region Stockholm regleras i riktlinjen för intern kontroll RS 2019-0866 och utgår från COSO-modellen, detta innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- Styr- och kontrollmiljö
- Riskbedömning
- Kontroller och åtgärder
- Information och kommunikation
- Övervakning och uppföljning.

Regionstyrelsen har ett övergripande ansvar för regionens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen har också uppsiktsansvar och ska övervaka hur den interna kontrollen sköts i nämnder och bolag samt utforma, utveckla och följa upp Region Stockholms arbete med intern kontroll.

Nämnden/bolaget har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde och ska säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Detta innebär att varje styrelse och nämnd har ett ansvar för att det finns en organisation och processer för den interna kontrollen.

Nämnden/bolaget tar i samband med budget och verksamhetsplaneringen fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid tertial-, delårs- och årsrapportering.

Nämnden/styrelsen försäkrar sig genom förvaltningschefens/bolagschefens återrapportering och revisorernas granskning att den interna kontrollen är tillräcklig och att planen för intern kontroll genomförs.

Förvaltningschef/bolagschef ska vid behov föreslå åtgärder för att säkerställa en tillfredställande intern kontroll. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd/styrelse. Förvaltningschef/bolagschef ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår. Vid välgrundad misstanke om brott ska som regel polisanmälan göras. Vidare ska nämnd/bolagsstyrelse och andra relevanta beslutsfattare omedelbart informeras.

Planen för intern kontroll utgör nämndernas och bolagens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll. Den utgör samtidigt grunden för den information om intern kontroll som nämnderna och bolagen redovisar i andra rapporter.

3.1 Styr- och kontrollmiljö

I färdtjänstnämndens uppdrag och delegation till förvaltningschefen säkerställs en tydlig roll- och ansvarsfördelning till gagn för en effektiv hantering av verksamhetens risker.

Färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån trafikförvaltningen. Förvaltningens ledning har etablerat styrande dokument och instruktioner till förvaltningen och kommunicerar en sådan kultur och etiska värderingar som lägger grunden för att förvaltningens verksamhet ska prestera de leveranser färdtjänstnämnden och regionfullmäktige beslutat om.

Förvaltningen ansvarar för det system av intern styrning och kontroll som krävs för att hantera väsentliga risker i den löpande verksamheten. Här ingår bland annat arbetsordning, planer, strategier, riktlinjer samt instruktioner för olika befattningshavare för att de skall förstå och inse betydelsen av sina respektive roller.

Uppföljning av risker, kontroller och åtgärder sker tertialvis enligt regionledningens anvisningar. Färdtjänstverksamheten rapporterar status och effekt av kontroller och åtgärder. Resultatet kommuniceras och rapporteras till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är färdtjänstverksamhetens samlade bedömning att covid -19 inte har påverkat förvaltningens möjlighet till styrning och kontroll negativt.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Trafikförvaltningen genomför löpande riskbedömningar avseende frågor som rör en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, efterlevnad av tillämpliga lagar och förordningar samt finansiell rapportering. Prioritering görs av riskerna baserat på riskernas typ och uppskattade konsekvenser.

Färdtjänstverksamheten har genomfört riskanalyser i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen för 2021. Dessa riskanalyser har legat till grund för den risksammanställning som är en del av Plan för intern kontroll för verksamhetsåret 2021.

I denna delårsuppföljning har uppföljning av risker med tillhörande kontroller och åtgärder genomförts.

Färdtjänstverksamheten bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk, både för att fatta verksamhetsbeslut men även för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Den pågående pandemin har påverkat färdtjänstens verksamhet under året. Men det är färdtjänstverksamhetens samlade bedömning att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under detta delår inte har påverkats av covid-19.

3.2.2 Analys och slutsatser

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden;

Risk: Att efterfrågan av fordon är större än tillgången.

Risken är att enskilda åkerier gör konkurs eller minskar sin verksamhet vilket påverkar leverantörens förmåga att utföra uppdraget.

För att hantera risken följs respektive leverantör upp av avtalsförvaltare. Färdtjänstverksamheten har ökat periodiciteten med den löpande avtalsuppföljningen med leverantörerna för att följa upp hur väl efterfrågan av bilar överensstämmer med tillgången.

Risk: Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

Risken är att incidenter inträffar vilket får till konsekvens att färdtjänstverksamheten inte följer de lagar och regler som finns avseende exempelvis (GDPR).

För att hantera den här risken görs löpande uppföljningar av incidenter. Ärende- och informationsansvarig hanterar och sammanställer månadens incidenter samt medverkar i riskbedömningar av IT-system samt uppdaterar personuppgifts-behandlingar.

Risk: Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.

Förvaltningsuppdraget är prioritet men många övriga uppdrag och initiativ kräver deltagande från medarbetare vilket innebär att färdtjänstverksamhetens förvaltningsuppdrag inte blir utfört enligt arbetsordningen.

För att hantera risken görs kvartalsvis uppföljning av verksamheten. Färdtjänsten följer löpande upp aktivitets-/uppdragslista och där tidplaner inte håller så ska det på dessa uppdrag genomförs konsekvensanalyser för att kunna prioritera om bland uppdragen/aktiviteterna.

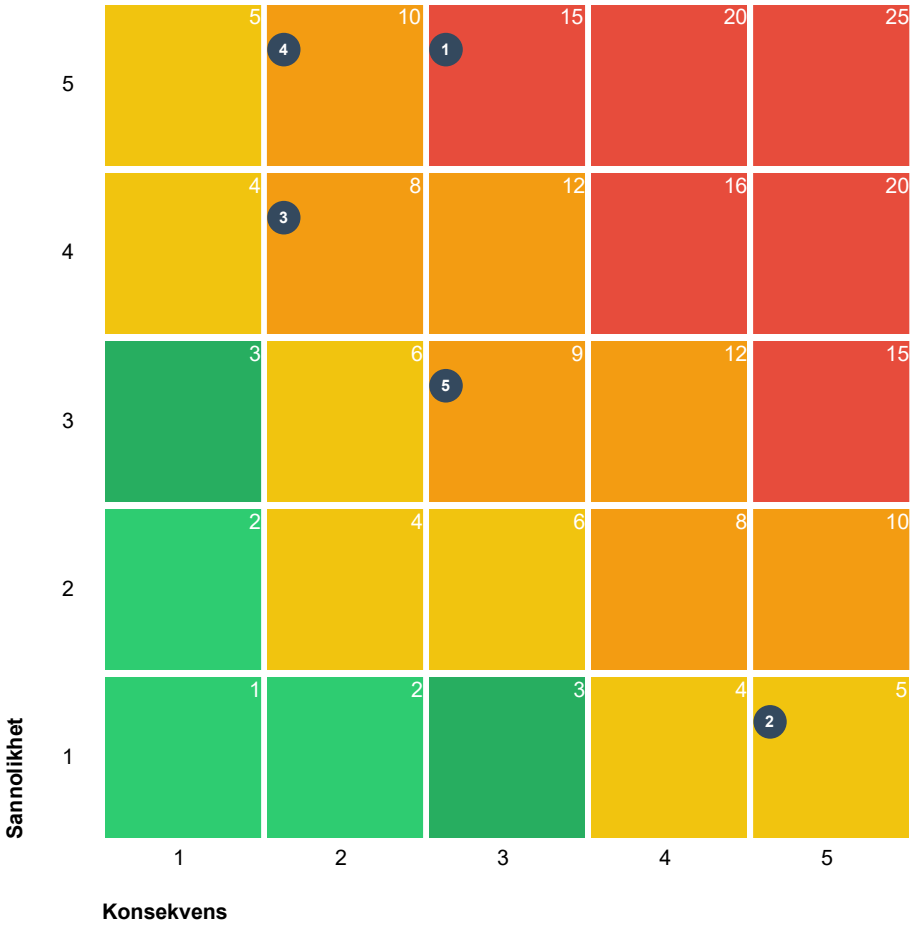
Risk: Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

Bristande leveranser till en utsatt grupp kan medföra en negativ upplevelse och bild av färdtjänstverksamheten med sänkt förtroende som följd.

För att hantera den här risken genomförs löpande uppföljning av leverantören.

Färdtjänstverksamhetens bedömning är att arbetet med kontroller och åtgärder har genomförts som planerat under detta delår.

4 Sammanställning av risker



1 Mycket hög risk | 3 Hög risk | 1 Medelhög risk | Totalt: 5

Mycket hög risk	
Hög risk	
Medelhög risk	
Låg risk	
Mycket låg risk	

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Katastrofal - Mycket allvarlig, får inte inträffa
4	Hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Kritisk - Allvarlig, får helst inte inträffa
3	Medel, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Signifikant - Kännbar, uppfattas som besvärande
2	Låg, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Mindre - Lindrig, uppfattas som liten
1	Mycket låg, detaljerad beskrivning finns under	Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten

	hjälptexterna, klicka på frågetecknet.

Verksamhetsspecifikt mål/Nämndspecifikt mål	Lokalt mål	Risk				
Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem		1		48482	↗	Att efterfrågan av fordon är större än tillgången
		2		48483	→	Tidigare lagda beställningar av resor kan inte genomföras och nya resor kan inte beställas.
		3		48484	↗	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen
Kärnverksamheten ska prioriteras		4		48481	→	Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga
		5		48480	→	Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag