Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-11-30

Ärende
FTN 2021-0034

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-1233 16 51
jens.plambeck@regionstockholm.se

Färdtjänstnämnden
2022-12-15, punkt 4

# Beslut om inledande av upphandling av E44 Rullstolstaxi (färdtjänst och sjukresor)

## Ärendebeskrivning

Nuvarande avtal rullstolstaxi löper ut 31 mars 2024. Aktuellt ärende utgör beslutsunderlag avseende framtida affärsinriktning samt inledande av upphandling för nytt rullstolstaxiavtal gällande från och med 1 april 2024 och med maximalt fyra års avtalstid.

## Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Bilaga 1 – E44 Rullstolstaxi - Kostnadsanalys *(HEMLIG enligt 19 kap 3§ första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))*

## Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Nämnden godkänner affärsinriktningen för upphandlingen av rullstolstaxi i enlighet med detta tjänsteutlåtande samt bilaga 1.

2. Förvaltningschefen uppdras att i enlighet med i detta tjänsteutlåtande angivna förutsättningar inleda och genomföra upphandlingen av rullstolstaxi, inklusive att fastställa slutgiltig upphandlingsdokumentation.

3. Förvaltningschefen uppdras att återkomma till trafiknämnden med förslag till tilldelningsbeslut.

4. Paragrafen justeras omedelbart.

## Förvaltningens motivering till förslaget

### Bakgrund

*Uppdraget och leverantörerna*

Rullstolstaxi genomförs idag av sex leverantörer. Leverantörerna har ett helhetsansvar för uppdraget, som omfattar utförande av färdtjänstresor och sjukresor med rullstolstaxi, i huvudsak inom länet men även en liten andel resor över länsgränsen. I uppdraget ingår även att tillhandahålla och bemanna callcenter för beställningsmottagning via telefon samt trafikledning, fordon med förare och resurser för administration.

*Resande och kundvillkor*

Som ett resultat av ett politiskt beslut, får resenärerna själva välja vilken av leverantörerna de vill ska utföra resan, så kallat *kundval*. Resenärer som har tillstånd för rullstolstaxi har tillstånd för att genomföra 512 fritidsresor per år.[1] Under 2021 var det genomsnittliga resandet per person med tillstånd för rullstolstaxi ca 55 resor per år.

Under 2021 genomfördes det på årsbasis 880 000 sjuk- och färdtjänstresor. Antal färdtjänstresor har minskat kraftigt sedan 2018, dels på grund av att ett maxtak på antal resor per resenär har införts, dels på grund av pandemin. Antal sjukresor har däremot ökat.

*Mål*

Målen i dagens avtal rör framför allt nöjda resenärer inom de tre områdena i) resan, ii) förarens bemötande och iii) beställningsmottagningens bemötande. Insikt, bemötande och förståelse för funktionsnedsatta resenärers situation är

[1] Resenärer som har tillstånd för ensamåkning eller är under 25 år har ett resesaldo som inte är begränsat till antalet.

av avgörande betydelse för en god leverans. Resenärerna är överlag nöjda med leveransen. Utfallet varierar mellan leverantörerna, men ligger generellt högt. Även intresseorganisationerna är överlag nöjda med rullstolstaxiverksamheten.

*Ersättningsmodell*
Grundersättningen i dagens avtal baseras på:
- en grundavgift inkl. service/säkerhet, per transport
- färd med resenär i fordon, per kilometer

Dessutom ges en schablonersättning på 2,0% för att kompensera för situationer som inte täcks av reseersättningen samt extra ersättning för bilbarnstol, ledarhund, trappklättring etc. Bonus finns för hög kundnöjdhet samt för samplanering. Viten finns för försening (resegaranti), låg kundnöjdhet, brister i fordonskontroll, miljökrav och språkkunskap, samt vid ej uppfyllda avtalskrav.

Det är trafikförvaltningen som satt priserna i upphandlingen och utvärderingen har baserats på en tilldelning till de bolag som uppfyller kvalitetskraven.

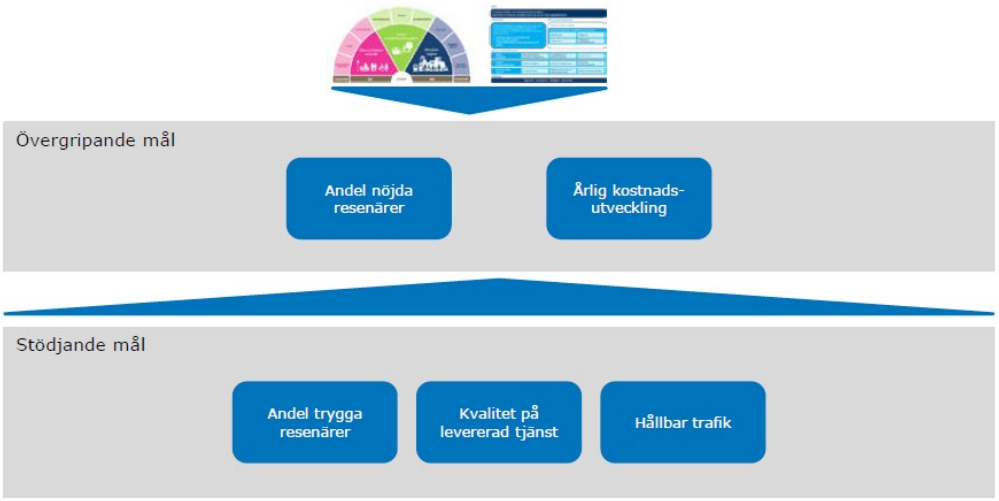
**Överväganden**
Pandemin och de begränsningar den inneburit gör det svårt att förutse hur det totala resandet under de närmsta åren kommer att utvecklas. Då resandevolymerna ännu inte stabiliserats är det svårt att avgöra om och i så fall när resandet med färdtjänst kommer upp i samma volymer som innan pandemin.

*Affärsmodell*
Nuvarande affärsmodell är resultatet av ett politiskt beslut om kundval och kommer att bestå även in i nästa avtal.

Under upphandlingen avser trafikförvaltningen undersöka möjligheterna till att avropa andra tjänster av leverantörerna av rullstolstaxi. Under pandemin stöttade rullstolstaxi Region Stockholm med bland annat transport av PCR-tester samt avlastning åt ambulanssjukvården. Om möjligt, skulle det vara fördelaktigt att inkludera denna möjlighet i nästa avtal.

*Mål och ersättningsmodell*
I samband med studier inför nya trafikaffärer inom färdtjänsten (initialt för färdtjänsttaxi), har en målmodell tagits fram som grundar sig på den standardiserade målmodell som tagits fram för buss- och spårtrafiken, dock med anpassning utifrån färdtjänstverksamhetens särskilda förutsättningar och

villkor. Figur 1 illustrerar grafiskt målområdena samt relationen mellan de styrande dokument som målen hämtas från och vilka som ses relevanta för kommande trafikaffär. Målnivåerna kommer att sättas under upphandlingen. Hänsyn kommer att tas bland annat till trafikförsörjningsprogrammets mål för särskilda persontransporter.




**Figur 1. Målmodell för kommande avtal rullstolstaxi (E44)**

I Tabell 1 beskrivs målen specifikt för trafikaffär E44 Rullstolstaxi. En del av målen kommer att kopplas till incitament i ersättningsmodellen.

**Tabell 1. Beskrivning av målen för E44 Rullstolstaxi**

| Mål | Beskrivning av målet i E44 Rullstolstaxi |
|---|---|
| Andel nöjda resenärer | Att bibehålla en hög nöjdhet bland resenärerna ses som högt prioriterat i avtalet. Exakta målnivåer kommer att definieras i samband med framtagning av upphandlings-dokumentationen, men grundar sig i trafikförsörjningsprogrammet. |
| Årlig kostnadsutveckling | Totalkostnaden för rullstolstaxi beror i hög grad av de förutsättningar som råder och de krav och villkor som styr verksamheten, vilket ligger utanför trafikaffärens ansvar och rådighet. Detta mål ska därför snarast ses som |

| Mål | Beskrivning av målet i E44 Rullstolstaxi |
|---|---|
| | en indikator att följa, men inte beläggas med incitament för trafikutövarna.<br><br>Grunden för en balanserad kostnadsutveckling i kommande rullstolstaxiavtal är en väl genomförd upphandling med relevant kravställning och en aktiv avtalsförvaltning. |
| Andel trygga resenärer | Att bibehålla en hög trygghet bland resenärerna ses som högt prioriterat i avtalet. Exakta målnivåer kommer att definieras i samband med framtagning av upphandlings-dokumentationen, men grundar sig i trafikförsörjningsprogrammet. Därtill ställs relevanta krav kopplat till parametrar som påverkar tryggheten t.ex. bemötande och språkkunskaper. |
| Kvalitet på levererad tjänst | Faktisk levererad kvalitet är centralt för en attraktiv rullstolstaxiverksamhet. För rullstolstaxiavtalet handlar det framför allt om en omfattande kravställning på bland annat tillgänglighet och säkerhet. Att kundval råder skapar drivkrafter för att upprätthålla hög kvalitet i leveransen. |
| Hållbar kollektivtrafik (energi och miljö) | Hanteras via kravställning på t.ex. fordon och bränsle, men också genom drivkrafter för ökad användning av HVO och för ökad elektrifiering av fordonsflottan. |
| Hållbar kollektivtrafik (social hållbarhet) | Hanteras via hög kravställning på bland annat tillgänglighet och bemötande samt arbetsrättsliga villkor. Täcks även till del av upplevd kvalitet inom området: *Personalens bemötande.* |

Ersättningsmodellen föreslås förbli i huvudsak densamma i kommande avtal, som i innevarande avtal, med undantag för de tillfälliga tilläggsersättningarna. Följande justeringar föreslås till kommande avtal:

- *Ersättningsnivåerna* behöver utvärderas och ses över i upphandlingsfasen, för att säkerställa att maximal ekonomisk effektivitet utifrån den givna ersättningsmodellen uppnås. Gällande ersättningsnivåer för tilläggstjänster såsom pälsdjur i bil, avses ersättningen ensas med nivåerna i färdtjänsttaxiavtalet.
- Ett incitament för *ökad trygghet* läggs till för att stimulera trygghetsskapande beteenden och bidra till uppfyllelse av målet i trafikförsörjningsprogrammet. Incitamentet utformas på samma sätt som incitamentet för kundnöjdhet.
- Incitament för *ökad elektrifiering* införs i form av ökad ersättning för resor som utförs med elfordon.
- *Index* regleras två gånger per år istället för en gång per år.

*Elektrifiering*
För eldrivna rullstolstaxifordon pågår utveckling av lättare fordon (under 4 ton) för att klara gränsen för B-körkort. Bedömningen är dock att varken utvecklingen av elektrifierade varianter av dessa specialfordon, eller laddningsinfrastrukturen är tillräckligt mogen för att kravställa elfordon i avtalet. Detta kan dock bli aktuellt för kommande upphandlingar framöver.

*Avtalstid och upphandling*
Avtal inom färdtjänsten upphandlas som ramavtal enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Längsta avtalstid vid upphandling i öppet förfarande, klassisk sektor, är fyra år inklusive optioner. Optionernas totala längd får inte överstiga grundavtalets längd. Möjliga fördelningar mellan avtalstid/optionstid är följaktligen 3+1, 2+2 eller 2+1+1 år. Under upphandlingen kommer den exakta utformningen av avtalstiden att fastslås.

Parallellt med genomförandet av denna upphandling har regionfullmäktige uppdragit åt trafiknämnden att utreda möjligheterna att överväga en ny upphandlingsmodell med auktorisationsförfarande inom färdtjänsten. Skulle en sådan utredning bli klar och eventuella slutsatser tidsmässigt gå att inarbeta i denna upphandling kommer förvaltningen göra det efter att man informerat nämnden/utskottet.

*Ekonomiska konsekvenser*
Kostnadsanalysen för den framtida trafikaffären utgör en separat bilaga och innehållet klassas som HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

*Riskbedömning*
De risker som identifierats sammanfattas i Tabell 2 tillsammans med hur de omhändertagits.

**Tabell 2. Risker**

| Risk | Hantering i upphandlingen/avtalet |
|---|---|
| Trafikförvaltningen sätter priset eftersom kundvalet gör det komplicerat att ha olika priser. Detta riskerar att inte ge marknadspris i avtalet. | I budget 2023 specificeras uppdraget att se över en liknande auktorisationsmodell även för färdtjänsttaxi. Kundvalsmodellen kommer då att utvärderas i sin helhet. |
| Krav på elfordon riskerar brist på anbud | Region Stockholm har som mål att transporter ska genomföras fossilfritt. En utmaning är att inom Rullstolstaxi finns för närvarande inte tillgång till elfordon som det gör inom personbilsbranschen. I upphandlingen har det därför valts att endast driva på denna utveckling med incitament. |
| Förarbrist | Inom taxinäringen råder en hög personalomsättning samt brist på förare vilket gör det svårt att rekrytera och hinna utbilda alla i tid. Försvårande omständigheter är långa arbetsdagar och låga löner. Detta är problem som marknaden/branschen arbetar med. Krav på skäliga arbetsvillkor ställs i upphandlingen, men tillgång till förare ansvarar leverantören för. |

*Säkerhetskonsekvenser*
Förslag till beslut innebär inga/oförändrade säkerhetskonsekvenser.

*Konsekvenser för miljön*
Då kundvalet gör att varje enskild resenär själv väljer och bokar med den leverantör som önskas (inom ramen för de bolag som ingår i avtalet), sker i

praktiken mycket sällan någon samplanering av resor. Detta kan bidra till utsläpp i högre utsträckning än om samåkning skett.

För att öka andelen resor som körs med miljövänligt bränsle, ges redan i dagens avtal en högre ersättning för resor som körs med ”grön diesel”. Detta incitament avses behållas och kompletteras med ett ekonomiskt incitament för användning av elfordon. På detta sätt avses de negativa miljökonsekvenserna minskas.

Den standardiserade kravbilagan till trafikförvaltningens riktlinje miljö avseende färdtjänst kommer att användas i anpassad form, för att säkerställa en hög och proaktiv kravställning på miljöfaktorer i upphandlingen.

*Sociala konsekvenser*
Syftet med upphandlingen är att erbjuda resor till en utsatt grupp i samhället. Det är därför viktigt med en väl genomförd upphandling med fortsatt högt satta krav kring säkerhet, bemötande och anti-diskriminering för att bidra till positiva, sociala konsekvenser för samhället i allmänhet och rullstolstaxiresenärerna i synnerhet.

Upphandlingsmyndighetens riktlinjer för Schyssta villkor kommer att integreras i kravställningen inom området arbetsrättsliga villkor. Dessutom kommer den särskilda bilagan som finns för färdtjänsten i trafikförvaltningens Riktlinje Social hållbarhet anpassas för rullstolstaxiverksamheten och användas i upphandlingen för att säkerställa att ändamålsenliga krav ställs inom området.

## Expedieras till

-

David Lagneholm
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling