Region Stockholm

Färdtjänstnämnden

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-11-26

Ärende
FTN 2019-0001
Infosäkerhetsklass
K1 (öppen)

Färdtjänstnämnden
2019-12-11, punkt 5

Förslag till verksamhetsplan 2020 samt internkontrollplan för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

Ärendebeskrivning
Ärendet omfattar förslag till verksamhetsplan samt internkontrollplan för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilagor.

Beslutsunderlag
Tjänsteutlåtande den 11 december 2019 av tillförordnad förvaltningschef samt verksamhetsplan 2020 och internkontrollplan för färdtjänstnämnden.

Förslag till beslut
Färdtjänstnämnden föreslås besluta

att fastställa förslag till verksamhetsplan 2020 och internkontrollplan 2020 för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

att till regionfullmäktige överlämna föreliggande förslag

att förklara paragrafen omedelbart justerad

Förslag och motivering

Bakgrund
Färdtjänstnämndens förslag till verksamhetsplan 2020 har rapporterats i enlighet med regionfullmäktiges beslutade krav och riktlinjer.

Ekonomiska konsekvenser
Färdtjänstnämndens förslag till verksamhetsplan 2020 och internkontrollplan är i enlighet med regionfullmäktige beslutade krav och riktlinjer och har således inga andra ekonomiska konsekvenser.

Sara Catoni
Tillförordnad förvaltningschef trafikförvaltningen

Bilaga 1:
Verksamhetsplan 2020 för färdtjänstnämnden inklusive bilagor

Bilaga 2:
Internkontrollplan 2020 färdtjänstnämnden

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2019-0830/ FTN
2019-0001

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2020

Verksamhetsplan

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 6
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 7
3.2.2 Analys och slutsatser 7
3.3 Information och kommunikation 8
3.4 Övervakning 8
3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument 8
3.4.2 Hantering av brister och avvikelser 9

4 Sammanställning av risker 10

1 Bakgrund

Enligt kommunallagen 6 kap. 6 § 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 § har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om Policy för intern kontroll för Region Stockholm och bolag, LS 1303-0431. Policyns krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet.

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

Färdtjänstnämnden arbetar i enlighet med ”Policy för internkontroll för Stockholms läns landsting och bolag” från 2013.

Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen. Trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll innebär att planen föregår av en riskanalys inom färdtjänstverksamheten. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetsplanering.

Risker beskrivs inom färdtjänstverksamheten utifrån målen. Resultatet presenteras i planen för intern kontroll som visar riskläget och föreslagen riskhantering. Riskerna framtagna för färdtjänstnämnden ställs sedan mot riskerna avseende de övergripande styrningsfrågorna och ledningens toleransnivå då förvaltningschefen tillsammans med ledningsgruppen prioriterar och eventuellt konsoliderar riskerna. De mest väsentliga riskerna selekteras ut till den slutliga planen för intern kontroll. Den färdigställda planen för intern kontroll tas upp för beslut i färdtjänstnämnden.

För det aktuella verksamhetsåret finns en särskild plan för uppföljning av de föreslagna riskhanteringsåtgärderna med syfte att följa upp att åtgärder för riskhantering fungerar tillfredsställande inom färdtjänstnämnden. Uppföljningarna görs tertialsvis och redovisas i särskild ordning till färdtjänstnämnden och till regionledningskontoret.

Regionstyrelsen ska enligt Region Stockholm budget under 2019 fastställa riktlinjer för intern kontroll inom Region Stockholm.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen att säkra en korrekt värdering av förmågan att uppfylla verksamhetens mål. Trafikförvaltningen har ett pågående arbete med att ta fram en huvudprocesskarta och är en del av starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

En gemensam sektion för Risk och intern kontroll håller även på att byggas upp inom trafikförvaltningen för att på så sätt ytterligare stärka upp arbetet. Det pågår även ett arbete med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och intern kontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att i mer detalj konkretisera arbetet med risk och intern kontroll inom trafikförvaltningen.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Färdtjänstnämndens arbete med riskhantering har sammanfattningsvis resulterat i sju verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i planen för internkontroll. Analysen av dessa visar att nämnden har utmaningar vad avser kompetensförsörjning och risk för driftstörningar i leverans från leverantörer. Vidare påvisar riskbedömningen att det finns en viss risk för ökat resande, IT störningar samt intrång i system. I Regionfullmäktiges budget 2019 om resetilldelning för rullstolstaxi har skett en prövning som lett fram till Kammarrättsdom. Domen tillåter inte förändringar i ett gynnande beslut. I dagsläget sker en juridisk bedömning av domen. Om

Kammarrättsdomen vinner laga kraft kan det innebära ökade kostnader. Färdtjänstnämndens samlade bedömning av de övergripande riskerna visar att om en eller flera av dessa materialiseras bedöms de inte innebära en kritisk verksamhetspåverkan.

3 Intern kontroll

Intern kontroll definieras som en process där nämnd/styrelse, ledningen i förvaltningen/bolaget och övrig personal samverkar för att med rimlig grad av säkerhet se till att nämnden/ bolaget:

- Uppfyller fastställda mål, bedrivs effektivt och ändamålsenligt,
- Följer tillämpliga lagar, föreskrifter, avtal och styrande dokument,
- Bedrivs säkert så att verksamheten skyddas samt,
- Har tillförlitlighet i rapportering och information.

Intern kontroll inom Region Stockholm 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
- Åtgärder och kontrollaktiviteter
- Information och kommunikation
- Övervakning

Regionstyrelsen har det övergripande ansvaret för att se till att det finns en god intern kontroll i hela Region Stockholm. Detta innefattar ansvar för att se till att statusen på den interna kontrollen följs upp och avrapporteras i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.

Nämnden/bolaget tar i samband med budgetarbetet fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid delårsrapportering och årsbokslut.

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

Förvaltningschefen/bolagschefen rapporterar omedelbart brister i den interna kontrollen till nämnden/styrelsen. Nämnden/styrelsen säkerställer att förvaltningschef/bolagschef vidtar åtgärder som hanterar bristerna så att den interna kontrollen är tillräcklig. Vid misstanke om brott vidtar nämnden/styrelsen utan oskäligt dröjsmål, åtgärder och informerar regionens ledning och dess revisorer.

Nämnden/styrelsen lämnar årligen en försäkran i styrrapporten om att man genom förvaltningschefen/bolagschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig intern kontroll. Denna plan för intern kontroll utgör grunden för den försäkran.

3.1 Styr- och kontrollmiljö

I trafiknämndens och 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. Trafikförvaltningens verksamhet regleras genom tillämpliga lagar för den verksamhet förvaltningen administrerar. Region Stockholms styrning av förvaltningens verksamhet sker genom budget och olika övergripande styrdokument såsom direktiv, arbetsordningar, Region

Stockholms policyer och investeringsstrategi.

Trafikförvaltningen 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.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Det genomförs löpande riskbedömningar avseende frågor som rör en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, efterlevnad av tillämpliga lagar och förordningar samt finansiell rapportering. Avseende finansiell rapportering resulterar arbetet i att så kallade kontrollmål kan tas fram, vilka definierar kraven på att finansiella rapporter inte ska innehålla väsentliga fel. För övriga områden görs prioritering av riskerna baserat på riskernas typ och uppskattade konsekvenser.

Riskbedömningarna uppdateras regelbundet för att täcka in förändringar som väsentligen påverkar intern styrning och kontroll.

Färdtjänstnämnden har genomfört riskanalyser i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen 2020. Sådan riskanalys har legat till grund för uppdatering av plan för intern kontroll 2020. Färdtjänstnämnden 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.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen att säkra en korrekt värdering av förmågan att uppfylla verksamhetens mål. Trafikförvaltningen har ett pågående arbete med att ta fram en huvudprocesskarta och är en del av starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

3.2.2 Analys och slutsatser

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden;

Risk: Att leverantörerna har svårt att rekrytera förare

Leverantörerna har svårt att rekrytera förare vilket innebär en risk att tillgången på förare är mindre än efterfrågan vilket kan innebära brister i leveranserna för färdtjänst och sjukresenärer. För att hantera risken planeras löpande avtalsuppföljning med leverantörer gällande tidspassning samt kontrollmoment kopplat till att följa upp detta.

Risk: Att beslut om förändringen för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi inte kan förändras från resor efter behov till 500 resor

Ökat resande med rullstolstaxi med anledning av Förvaltningsrättens samt Kammarrättens beslut att färdtjänstverksamheten inte har rätt att begränsa till 500 fritidsresor kan resultera i ökade kostnader. För att hantera detta görs löpande uppföljningar av nuvarande domar samt månadsvis ekonomisk uppföljning av kostnader avseende rullstolstaxi.

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

Förvaltningsuppdraget är prioritet men många övriga uppdrag och initiativ kräver deltagande från medarbetare vilket innebär en risk att färdtjänstens förvaltningsuppdrag inte blir utfört enligt arbetsordningen. För att hantera risken planeras det att genomföras en analys på samtliga uppdrag som färdtjänstverksamheten ska utföra enligt arbetsordningen samt tillkommande projekt och uppdrag enligt verksamhetsplanen. I tillägg planeras kontrollment för att följa upp detta.

Risk: Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen

Bristande leveranser i vår tjänst till en utsatt grupp kan medföra en negativ upplevelse och bild av vår verksamhet och med sänkt förtroende som följd. För att hantera risken planeras dialog med resursgruppen för att hitta indikationer på eventuella bristande leveranser i kombination med uppföljning av produktionsstatistik samt inkomna kundärenden samt kontrollmoment kopplat till att följa upp detta.

3.3 Information och kommunikation

Färdtjänstnämnden som köper tjänster ifrån trafikförvaltningen följer trafikförvaltningens, informations- och kommunikationsvägar som avseende intern styrning och kontroll är upplagda så att arbetsordning, planer, strategier, riktlinjer samt instruktioner för olika befattningshavare läggs ut framförallt på förvaltningens intranät så att det når rätt befattningshavare i verksamheten. Kunskap om dessa dokument och uppgifter om var någonstans aktuella versioner kan erhållas är etablerad i organisationen.

Informationssäkerhet avseende sådana delar av intranätet och andra platser där riktlinjer och instruktioner av olika slag är publicerade följs av en särskild sektion inom förvaltningen.

Det pågår även ett arbete med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och intern kontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att i mer detalj konkretisera och arbetet med risk och intern kontroll inom trafikförvaltningen.

3.4 Övervakning

3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument

Färdtjänstnämnden arbetar i enlighet med ”Policy för internkontroll för Stockholms läns landsting och bolag” från 2013 och det pågår även ett arbete med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och intern kontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att i mer detalj konkretisera och arbetet med risk och intern kontroll.

3.4.2 Hantering av brister och avvikelser

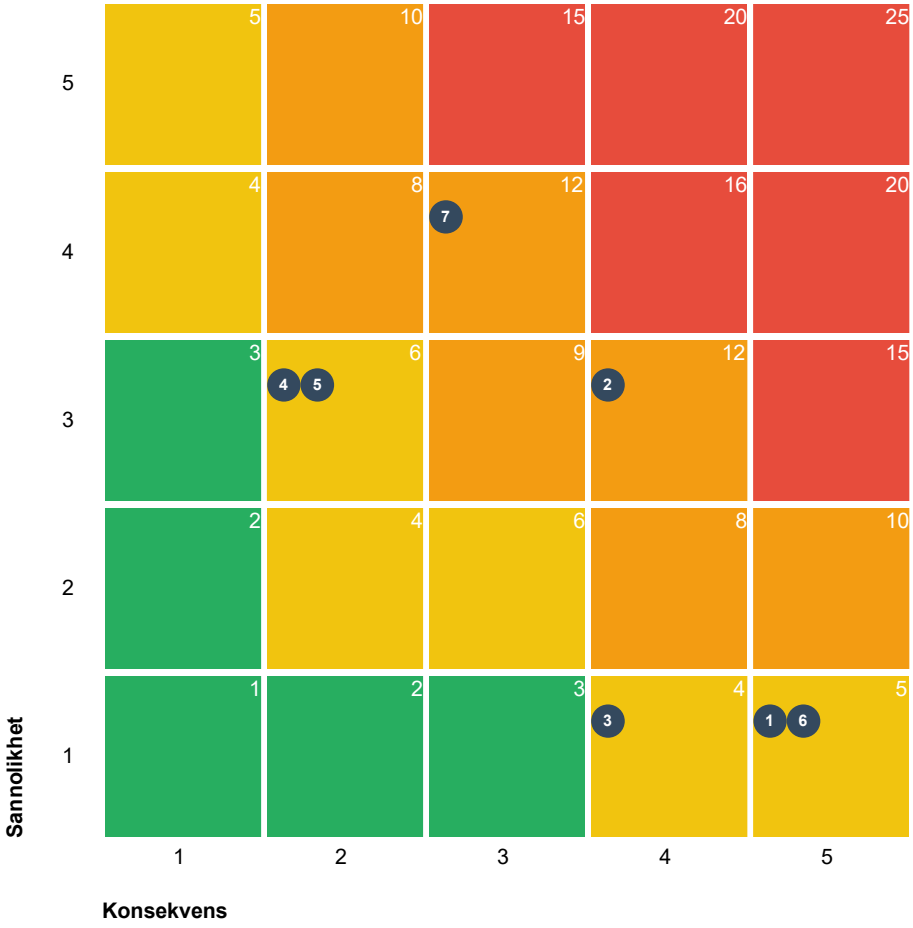
Trafikförvaltningens internrevision utför särskilda granskningar av efterlevnaden av intern styrning och kontroll inom förvaltningen samt följer upp att föreslagna förbättringsåtgärder genomförs.

Regionrevisorerna och trafikförvaltningens internrevision har i revisionsrapporter identifierat brister i intern styrning och kontroll. Bristerna har med några undantag valts att åtgärdas, undantagen är för de interna revisionerna dokumenterade i så kallade riskacceptanser vilka registreras, diarieförs och följs upp av internrevisionen.

I samband med årsbokslutet kommer förvaltningschefen att inhämta bekräftelse från samtliga linjeansvariga chefer angående försäkran att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå tillräcklig intern kontroll inom trafikförvaltningen vilket även inkluderar färdtjänstverksamheten.

Regionrevisorernas samlade bedömning avges i årsrapporten.

4 Sammanställning av risker



2 Hög risk 5 Medelhög risk | Totalt: 7

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

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolik - Det är mycket troligt att problem ska uppstå	Mycket allvarlig - Konsekvensen uppfattas som mycket allvarlig och får helt enkelt ej inträffa
4	Sannolik - Det är troligt att problem ska uppstå	Allvarlig - Konsekvensen är så stor att den helst inte får inträffa
3	Möjlig - Det är mindre troligt att problem ska uppstå	Kännbar - Konsekvensen uppfattas som besvärande
2	Mindre sannolik - Det är inte troligt att problem ska uppstå	Lindrig - Konsekvensen uppfattas som liten
1	Mindre sannolik - Det är inte troligt att problem ska uppstå	Lindrig - Konsekvensen uppfattas som liten

Verksamhetsspecifikt mål/Rubrik	Lokalt mål	Risk				Riskägare
Ett resultat i balans		1		14786	Att resenärer reser samtliga resor de blivit tilldelade	
		2		28991	Att beslut om förändringen för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi inte kan förändras från resor efter behov till 500 resor	
Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar		3		14784	Att intrång sker i system som innehåller känsliga personuppgifter	
Kärnverksamheten ska prioriteras		4		28990	Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sitt uppdrag	
Attraktiva resor		5		14783	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen	
		6		14785	Beställningar av resor kan inte genomföras	
Effektiva resor		7		14174	Att leverantörerna har svårt att rekrytera förare	

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2019-0830
FTN 2019-0001

Färdtjänstnämnden

Verksamhetsplan 2020

ÅR 2020

Innehållsförteckning

1 Inledning 4

2 Planering och uppföljning 5
2.1 Verksamhetsfakta 5
2.2 Ledning, styrning och uppföljning av nämnd/bolag 5

3 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter 7
3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet 7
3.1.1 Ett resultat i balans 7
3.1.2 Hållbar investeringsutveckling 7
3.2 En hållbar regional utveckling 8
3.2.1 Social hållbarhet 8
3.2.2 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar 8
3.2.3 Kärnverksamheten ska prioriteras 8
3.2.4 Hög innovations- och digitaliseringsgrad 9
3.2.5 Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen 9
3.3 Region Stockholm ska bli en hållbar arbetsgivare 9

4 Nämndspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter 10
4.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 10
4.1.1 Attraktiva resor 10
4.1.2 Trygga resor 11
4.1.3 Effektiva resor 11
4.1.4 Tillgänglig och sammanhållen region 11

5 Intern kontroll och regelefterlevnad 13
5.1 Resultat och analys från riskbedömningen 13
5.2 Regelefterlevnad 13

6 Verksamhetstal 18
6.1 Avtal och överenskommelser 18
6.2 Resande i särskild kollektivtrafik 18

7 Ekonomi 19
7.1 Resultatbudget 19

7.1.1 Intäkter 19
7.1.2 Kostnader 20
7.2 Balansräkning 22
7.3 Investeringar 22

1 Inledning

Omvärld
Medianåldern för färdtjänstresenärer är idag 75 - 79 år. Över de senaste åren har det varit en minskning av antalet personer med färdtjänsttillstånd. Det har varit positivt ur ett ekonomiskt perspektiv för färdtjänstverksamheten i landet. Det förväntas bero på en kombination av allt mer tillgänglig kollektivtrafik och en friskare befolkning, vägt mot att medellivslängden ökar. Det finns dock en framtida utmaning att hantera den stora grupp äldre som sannolikt kommer ha behov av färdtjänst. Trafikhuvudmän i Sverige har som gemensam uppgift att möjliggöra för färdtjänstens resenärer att i större utsträckning använda sig av den allmänna kollektivtrafiken.

Tillgänglighetsanspassningen av den allmänna kollektivtrafiken har i större utsträckning möjliggjort att färdtjänstverksamhetens resenärer kan resa i den allmänna kollektivtrafiken och resenär med tillstånd för färdtjänst har möjlighet att kostnadsfritt åka i den allmänna kollektivtrafiken. Under 2018 genomförde färdtjänstresenärer 4,5 miljoner resor i den allmänna kollektivtrafiken och 4,1 miljoner färdtjänst- och sjukresor med den särskilda kollektivtrafiken.

För taxibranschen i Stockholm finns en större efterfrågan än tillgång på taxibilar varför det i vissa områden och tider råder brist på tillgängliga bilar. En orsak till detta är att samtliga taxibolag har svårigheter att rekrytera förare.

Ekonomiska förutsättningar
Färdtjänstnämnden redovisar ett budgeterat nollresultat år 2020 och planåren 2021-2023 i enlighet med regionfullmäktiges budget. Färdtjänstnämnden hade inom trafiknämnden 2018 ett överskott på 68 mkr som främst berodde på färre resor med färdtjänsttaxi samt viten från leverantörer. Prognosen för 2019 indikerar ett överskott om 106 mkr av huvudsakligen samma anledningar som år 2018 samt regleringen av 500 resor (fritidsresor) av rullstolstaxi färdtjänst som har minskat resandet.
Den viktigaste förutsättningen för en budget i balans är att resandet med färdtjänst är i nivå med budget.

Nyckelfaktorer
Varje resa är en marginalkostnad som varierar beroende på längd, tid på dygnet samt fordonstyp.

Antal tillstånd beräknas under 2020 vara 69 500 vilket innebär en sänkning jämfört med budget 2019. Nivån för tillstånd har varit kring 68 500 2018/2019.

Färdtjänstnämnden kalkylerar en indexökning på 3,7 procent för 2020 för färdtjänst och en schablonmässig ökning resterande planår. För färdtjänsttaxi är antalet resor beräknat att minska med 4 procent utifrån 2019 års budget. För rullstolstaxi beräknar färdtjänstnämnden en minskning med 8 procent för antalet resor gentemot 2019 års budget.

Grundförutsättningarna för detta styrs av tilldelningen av resor i färdtjänsttaxi 216 resor (fritidsresor) och för rullstolstaxi 500 resor (fritidsresor).

2 Planering och uppföljning

2.1 Verksamhetsfakta

Allmänt om nämnden

Färdtjänstnämnden ansvarar för Region Stockholms särskilda persontransporter vilket innebär resor för personer med funktionshinder enligt lagen (1997:736) om färdtjänst, gällande avtal mellan Region Stockholm och länets kommuner, samt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik, vad avser färdtjänstresor.

Färdtjänstnämnden ska planera och löpande följa upp de särskilt anordnade persontransporterna med utgångspunkt i gällande regionalt trafikförsörjningsprogram, regionplan och regional utvecklingsstrategi.

Region Stockholms sjukresor, enligt lag 1991:419 om resekostnadsersättning vid sjukresor, utförs enligt regionfullmäktiges beslut i färdtjänstsystemet på uppdrag av och budget hörande till Hälso- och sjukvårdsnämnden och ett avtal mellan förvaltningarna. Hälso- och sjukvårdsnämnden har budgetansvar för sjukresorna och Färdtjänstnämnden utföraransvaret.

Färdtjänstnämnden ska meddela tillstånd till färdtjänst och därtill hörande villkor, och upphandla, ingå och följa upp avtal hänförliga till färdtjänstverksamheten.

Nämnden ska samverka med berörda kommuner, regionala kollektivtrafikmyndigheter, övriga myndigheter, kollektivtrafikföretag, samt med företrädare för pensionärer och personer med funktionsnedsättning.

Till stöd för färdtjänstnämnden finns ett färdtjänstutskott.

2.2 Ledning, styrning och uppföljning av nämnd/bolag

Region Stockholm är en koncern med ett omfattande uppdrag som bland annat innefattar kollektivtrafiken. Regionfullmäktige har därför tagit beslut om att ledningen och styrningen av Region Stockholm ska ske utifrån en gemensam vision och gemensamma mål som gör att Region Stockholm har en samlad inriktning för verksamheten. Den gemensamma visionen är *En attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion med frihet för invånarna att själva forma sina liv och fatta avgörande beslut.* Styrningen ska integreras i planering och uppföljning på alla nivåer i Region Stockholm och därmed också gälla för färdtjänstnämnden och trafikförvaltningen.

I förvaltningens uppdrag ligger att bereda och verkställa beslut om inriktning och omfattning för särskilda persontransporter i Regionen. Förvaltningen ansvarar för upphandling, styrning och uppföljning av avtal.

Beställarstyrning
All trafik utförs av företag som färdtjänstnämnden upphandlar i konkurrens. För att kunna erbjuda en så bra trafik som möjligt, är det avgörande att färdtjänstnämnden har ett affärsmässigt och förtroendefullt samarbete med de företag som färdtjänstnämnden sluter avtal med.

Verksamhetsstyrning
Den ekonomiska styrningen utgår från budgeten, som anger mål och ekonomiska förutsättningar för verksamheten. Till den beslutar färdtjänstnämnden om en verksamhetsplan för att leda och styra verksamheten via mål, uppdrag och aktiviteter. Färdtjänstnämnden köper förvaltningsstöd av trafikförvaltningen som är gemensam förvaltning för färdtjänstnämnden och trafiknämnden.

Trafikförvaltningen styrs genom mål och uppdrag/aktiviteter från förvaltningschefen till avdelningscheferna inom organisationen. Trafikförvaltningens mål återfinns i den strategiska kartan.

Status för uppdrag per mål	Ej påbörjad	Pågende enligt plan	Pågående med avvikelse	Avslutad

Verksamhetsplanen följs upp genom ekonomisk månadsuppföljning, inklusive prognoser. Verksamhetsplanen följs upp genom en tertialvis ledningsrapportering där utvecklingen av indikatorer och uppdrag avrapporteras. Styrningen grundar sig på ett aktivt arbete med riskanalys och riskhantering, både för att fatta verksamhetsbeslut men även för att följa upp att beslutade mål uppnås.

I Region Stockholms miljömål och miljöprogram stipuleras de hållbarhetsmål som ska styra organisationens arbete under kommande år. Andra styrdokument beskriver på olika detaljnivåer hur arbetet med måluppfyllelse ska drivas. I återkommande ledningsrapporteringar redovisas arbetets framdrift samtidigt som interna och externa revisioner belyser områden som kan förbättras eller effektiviseras.

3 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter

3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet

Färdtjänstnämnden skall fokusera på kärnverksamheten och använda sina resurser på ett effektivt sätt. Stockholmsregionens invånare ska vara i fokus och användandet av varje skattekrona ska ske på ett ansvarsfullt sätt. Expertstöd ska nyttjas på ett förståndigt sätt vid tillfälliga arbetstoppar.

3.1.1 Ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens resultatkrav är fastställt till 0 kr 2020 och planåren 2021-2023. De ekonomiska förutsättningarna utgår från ett historiskt perspektiv med analyser av utfall för antal resor och kostnaden för pris per resa från vilka nivåerna för budget 2020 har beräknats. Överstiger nämnden beräknade nivåer kommer det krävas förändringar i styrande riktlinjer för att stävja ökningen av kostnader för budget 2020 samt planåren 2021-2023.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav	Regionfullmäktige	>=0mkr	

3.1.2 Hållbar investeringsutveckling

Färdtjänstnämnden ska verka för en god kostnadskontroll där prioriteringar av investeringsmedel är tydliga och hållbara för framtiden.

En god utgiftskontroll på investeringar är nödvändig, liksom att tydliga prioriteringar av nyinvesteringar och ersättningsinvesteringar görs för att säkra en hållbar kostnadsutveckling

Arbetet med att utveckla investeringsstyrning och implementera den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen är ett fortsatt prioriterat område inom trafikförvaltningen, vilka färdtjänstnämnden köper sina tjänster ifrån. Arbetet fortsätter under 2020 med fokus på att främst:

- Harmonisera trafikförvaltningens processer (investeringsprocessen, beslutsprocessen mm) med ny riktlinje om åtgärdsvals- och investeringar.
- Fortsätta utveckling och införandet en TKI-modell (Tid, Kostnad, Innehåll) för investeringsprojekt.
- Modell och styrmetod för effekthemtagning av program och projekt.
- Utvecklad status- och ekonomirapportering.
- Stärka kostnadsmedvetenheten och ordning och reda i beslutsprocessen för investeringar.
- Riskhantering och internkontroll (RI) - kartläggning investeringsprocess - risker och kontroller dokumenterade för processen - riktlinjer och mallar för riskanalys.

3.2 En hållbar regional utveckling

Trafikförvaltningen, vilka färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån, arbetar inom hållbarhetsområdet genom tillämpningen av ett flertal policydokument som beslutats av regionfullmäktige, bland annat landstingets miljöprogram 2017-2021 där Region Stockholm har krav på fossilfrihet vilket färdtjänstnämnden ska arbeta långsiktigt för att uppnå.

3.2.1 Social hållbarhet

Färdtjänstnämnden arbetar med målen i den regionala utvecklingsplanen (RUFS) och det regionala trafikförsörjningsprogrammet (TFP), samt kraven i Region Stockholms uppförandekod för leverantörer. För att nå de beslutade målen arbetar färdtjänstnämnden genom de köpta tjänsterna från trafikförvaltningen aktivt och systematiskt för att den allmänna kollektivtrafiken ska vara tillgänglig, säker och trygg – oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning eller etnisk bakgrund.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet	Regionfullmäktige	Ja	Ja

3.2.2 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Färdtjänstnämnden ska i enlighet med rekommendationer från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvars–och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor. Trafikförvaltningen vilka färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån övar årligen sin krisledningsorganisation. Samövning sker också med trafikförvaltningens leverantörer vilka nämnden köper tjänster ifrån och Samverkan Stockholmsregionen.

Aktivitet	Status
Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor.	–

3.2.3 Kärnverksamheten ska prioriteras

Färdtjänstnämnden ska fokusera på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet under 2020.

Trafikförvaltningen vilka färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån arbetar med ett antal åtgärder för att effektivisera hela verksamheten, till exempel:

- Utveckling av förvaltningens systemstöd och datahantering för att stärka analyskapacitet, uppföljning och styrning.
- Implementering av ny huvudprocesskarta som ska bidra till tydlighet kring gemensamma arbetssätt inom trafikförvaltningen, och implementering av en uppdaterad leda- och styra process som tydliggör hur trafikförvaltningen leds och styrs i en gemensam riktning.

- Fortsatt utveckling av investeringsstyrning med fokus på att ta hem effekter av tidigare genomförda aktiviteter inom området.
- Fortsatt arbete med att skapa långsiktigt mer effektiva trafikavtal genom utvecklad samverkan mellan parterna, nedbrutna handlingsplaner i avtalen samt konsekvent uppföljning av avtalen med efterkalkyler och strategisk måluppföljning.

Aktivitet	Status
Säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs.	

3.2.4 Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Färdtjänstnämnden avser under 2020 slutföra implementering av ett nytt gemensamt tillståndssystem som möjliggör effektivare och mer rättssäker hantering av tillståndhandläggning. 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 direktdialog med handläggare samt kunna följa handläggningsprocessen digitalt. Det kommer även finnas förutsättningar för att hantera kundärenden digitalt. I ämnesområdet digital tillgänglighet kommer nämnden att beakta IT-tillgänglighetsfrågor och dess utveckling i IT-system för funktionsnedsatta.

Nämnden kommer att fortsätta arbetet med att öka tillgänglighetsanpassningen av webbtjänster och samtidigt förbättra säkerheten kring resenärsinformation genom att införa inloggning via bank-id.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt	Regionfullmäktige	Ja	Ja

3.2.5 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.

Färdtjänstberättigad inom Regionen erhåller ett SL-Accesskort som berättigar till fritt resande med en (1) ledsagare i SL-trafiken och Waxholmsbolagets trafik.

3.3 Region Stockholm ska bli en hållbar arbetsgivare

Färdtjänstnämnden infordrar tjänster från trafikförvaltningen som ska vara en attraktiv arbetsgivare. Det blir fortsatt viktigt att kunna rekrytera, behålla och utveckla medarbetare då förvaltningen verkar i en bransch där konkurrensen om kvalificerade medarbetare är hård. För att kunna leverera med hög kvalitet i en god arbetsmiljö krävs systematiskt arbete med kompetensförsörjning.

4 Nämndspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter

4.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Färdtjänstnämnden ansvarar för målet attraktiv kollektivtrafik och färdtjänst med god kvalitet i ett hållbart transportsystem. Färdtjänstnämndens indikatorer, som styr mot det av regionfullmäktige beslutade målet Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem, återfinns nedan. Indikatorn Nöjda resenärer särskild kollektivtrafik återfinns även i det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

De mål som redovisas för färdtjänsten är kopplade till nöjd kund (86 %). Färdtjänstnämnden följer kontinuerligt upp verksamheten för att säkerställa god kvalitet. Vid brister i leveransen finns olika åtgärder i avtalen som kan tillämpas för att uppnå önskade förbättringar.

Begreppet Trygga resor har utifrån färdtjänstnämndens erfarenhet en något annan definition än i den allmänna kollektivtrafiken. Trygga resor är delvis korrelerat till tidspassning och bedömningen är att värdet succesivt kommer förbättras i takt med att tidspassningen på färdtjänsttaxi ökar.

Under 2020 kommer färdtjänsten implementera ett nytt tillståndssystem som kommer underlätta arbetet för tillståndsverksamheten och även för de kommunala handläggarna. Systemet kommer även att underlätta för de som ansöker att följa sitt ärende.

4.1.1 Attraktiva resor

Nytt avtal för färdtjänsttaxi trädde i kraft i april 2019 och har genererat nöjdare resenärer och bättre tidspassning. Avtalsuppföljningen kommer att bli mer kontinuerlig och strukturerad med en tätare dialog med leverantörerna.

Under 2020 kommer en förstärkt uppföljning av indikatorer för funktionen gällande resegaranti att genomföras. Kopplat till detta kommer även under 2020 en rapport tas fram rörande resegarantins funktion och förslag till förbättringar för resegaranti.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik	Regionfullmäktige	>=86%	>=86%
Punktlighet - särskild kollektivtrafik	Nämnd	94%	

Uppdrag	Status
Utvärdera dessa förändringar: fritidsresor, ökad flexibilitet att välja mm	▶
Utreda hur resegarantin kan utvecklas	▶

Uppdrag	Status
Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd	▶

Aktivitet	Status
Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas.	–

4.1.2 Trygga resor

Färdtjänstnämnden har haft ett målvärde på 71 procent för andel trygga resenärer i särskild kollektivtrafik 2019. För Budget 2020 höjs målvärdet till 76 procent för att nå upp till det regionala trafikförsörjningsprogrammet målvärde 2030, som ligger på 84 procent. Det kommer att krävas ett intensivt arbete för att nå upp till det nya målvärdet. Att inte riskera utsättas för hot och våld ska vara en självklarhet inom färdtjänsten.

Färdtjänstnämnden kommer att arbeta för att öka tryggheten under färdtjänstresan. Ett första steg är att öka kunskapen om vad resenärerna upplever som tryggt respektive otryggt. Inledningsvis kommer resursgruppens åsikter att tas till vara genom en workshop om trygghet. Färdtjänstnämnden kommer via Anbaro (kundundersökning) att utöka frågorna om trygghet för att urskilja och statiskt säkerställa vilka trygghetsfaktorer som är särskilt angeläget att arbeta vidare med.

I syfte att öka tryggheten har färdtjänstnämnden redan nu utökat uppföljningen av förare och leverantörer exempelvis genom utökad systematisk uppföljning av resenärernas synpunkter på färdtjänstresan med riktade åtgärder.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel trygga resor - särskild kollektivtrafik	Regionfullmäktige	>=76%	>=76%

Andel trygga resor är felaktig benämning. Den korrekta benämningen är Andel trygga resenärer- särskild kollektivtrafik.

4.1.3 Effektiva resor

Färdtjänstnämndens resultatkrav är fastställt till 0 kr 2020 och planåren 2021-2023. Nämnden har beräknat vilka nivåer antalet resor kan uppnå till för att resultatkravet på noll ska kunna hållas. Överstiger nämnden beräknade nivåer kommer det krävas förändringar i färdtjänstens riktlinjer för att stävja ökningen av kostnader för budget 2020 samt planår 2021-2023.

4.1.4 Tillgänglig och sammanhållen region

För att många av stockholmsregionens medborgare ska kunna ta sig till arbete, studier, förtroendeuppdrag och fritidsaktiviteter krävs det att de har tillgång till en väl fungerande färdtjänst.

Färdtjänstnämnden ska utreda möjligheten att utöka den anropsstyrda närtrafiken som ofta trafikerar de områden där många äldre bor. En anropsstyrd närtrafik förväntas ge

resenären en mer trygg och tillgänglig resa.

Under 2020 ska den nya tillgänglighetssäkrade digitala applikationen presenteras och fortsätta utvecklas.

Uppdrag	Status
Ta fram en ny färdtjänst-applikation	▶
Bättre möta resenärer med särskilda behov	▶

Aktivitet	Status
Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen.	–
Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken.	–

5 Intern kontroll och regelefterlevnad

5.1 Resultat och analys från riskbedömningen

Färdtjänstnämndens arbete med riskhantering har sammanfattningsvis resulterat i sju verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i planen för internkontroll. Analysen av dessa visar att nämnden har utmaningar vad avser kompetensförsörjning och risk för driftstörningar i leverans från leverantörer. Vidare påvisar riskbedömningen att det finns en viss risk för ökat resande, IT störningar samt intrång i system. I Regionfullmäktiges budget 2019 om resetilldelning för rullstolstaxi har skett en prövning som lett fram till Kammarrättsdom. Domen tillåter inte förändringar i ett gynnande beslut. I dagsläget sker en juridisk bedömning av domen. Om Kammarrättsdomen vinner laga kraft kan det innebära ökade kostnader. Färdtjänstnämndens samlade bedömning av de övergripande riskerna visar att om en eller flera av dessa materialiseras bedöms de inte innebära en kritisk verksamhetspåverkan.

5.2 Regelefterlevnad

Styrande dokument

Färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån trafikförvaltningen. Trafikförvaltningens verksamhet regleras genom tillämpliga lagar för den verksamhet förvaltningen administrerar. Region Stockholms styrning av förvaltningens verksamhet sker genom budget och olika övergripande styrdokument såsom direktiv, arbetsordningar, Region Stockholms policyer och investeringsstrategi.

Region Stockholms övergripande styrande dokument för kollektivtrafiken är Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län och Regional utvecklingsplan för Stockholmsregionen (RUFS).

Trafikförvaltningens strategiska ramverk består av styrande dokument för kollektivtrafiken: strategier, riktlinjer och utvecklingsplaner. För planering av verksamheten upprättas investeringsplan, förvaltningsplaner och verksamhetsplaner.

Trafikförvaltningens arbetsordning sammanfattar hur trafikförvaltningen styrs, kontrolleras och följs upp. Arbetsordningen innehåller också förvaltningschefens fördelning av ansvar.

Inom hållbarhetsområdet tillämpas ett flertal policydokument som beslutats av regionfullmäktige (tidigare landstingsfullmäktige), bland annat landstingets miljöprogram 2017-2021. En kontinuerlig lagbevakning säkerställer trafikförvaltningens kunskapsläge avseende nya lagkrav inom hållbarhetsområdet. Dessa omsätts till styrande dokument, exempelvis riktlinjer för miljö- och sociala hållbarhetsfrågor.

Informationssäkerhet
Målet med trafikförvaltningens informationssäkerhetsarbete är att i hela sin verksamhet arbeta systematiskt utifrån Region Stockholms ledningssystem och därigenom säkerställa adekvat skydd för förvaltningens information. Inom projektet effektivare region ser man över styrande dokument inom bland annat informationssäkerhetsområdet. Trafikförvaltningens styrande dokument avses att successivt harmoniseras med de centralt uppdaterade dito eller helt eller delvis ersättas av dessa.

Grunden för trafikförvaltningens informationssäkerhetsarbete är informationssäkerhetsklassning av de informationsmängder som skapas och hanteras inom olika verksamhetsdelar. Utifrån klassningen skall skyddsbehov i IT-tjänster och IT-system definieras och fastställas. Utbildningsstrukturen för medarbetare, konsulter och entreprenörer har setts över och nya utbildningsinsatser har tagits fram för några områden och fler är att vänta. Samverkan mellan informationssäkerhetsstyrningen och implementationen i form av specifika krav som görs på IT-avdelningen ses för närvarande över för att effektivisera verksamheten.

Trafikförvaltningens nu gällande handlingsplan för informationssäkerhetsområdet sträcker sig fram till 2021 och omfattar bland annat föreslagna organisatoriska förändringar, resurstillsättningar och förändrade processer för ett ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete som ligger i linje med Region Stockholms centrala direktiv och styrande dokument.

Ledningens genomgång när det gäller informationssäkerhet kommer att införas under 2020 och samordnas med den övriga ledningsrapporteringen. Ett systemstöd för att samla in och hantera informationssäkerhetsincidenter avses införas under 2020, liksom samma typ av internrevisioner inom informationssäkerhetsområdet som redan genomförs för trafiksäkerhets- och brandområdet.

Säkerhet och krisberedskap
Trafikförvaltningen övar årligen sin krisledningsorganisation. Samövning sker också med trafikförvaltningens leverantörer och Samverkan Stockholmsregionen.

Inom ramen för den återupptagna totalförsvarsplaneringen kommer såväl alternativa som skyddade ledningsplatser att utredas i samverkan med Region Stockholm Säkerhet och beredskap. Även behovet av krigsplacering av viss nyckelpersonal hos trafikförvaltningen och entreprenörerna kommer att utredas under 2020 och resten av planperioden.

I syfte att långsiktigt optimera strategisk samverkan mellan trafikförvaltningen och polismyndigheten, avses en särskild samverkansöverenskommelse myndigheterna emellan att träffas under 2020.

Anti-korruption
Inom Region Stockholm finns antagna riktlinjer för anti-korruption och representation samt en anti-korruptionspolicy. Syftet med riktlinjen är att konkretisera regionens anti-korruptionspolicy och förtydliga vad som anses olagligt eller olämpligt när man erbjuds förmåner och gåvor från personer eller företag som man har att göra med i tjänsten. Därutöver belyses frågor om mutor och jäv. Inom Region Stockholm finns även sedan juni 2019 en central visselblåsarfunktion. Funktionen är avsedd för allvarliga oegentligheter/ missförhållanden t.ex. lagbrott och allvarliga avsteg från Region Stockholms styrande dokument. Anmälaren har möjlighet att vara anonym.

Ett annat styrande dokument som trafikförvaltningen förbundit sig att följa är FN:s Global Compact där princip nummer 10 lyder ”företag ska arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor”.

Ett tredje viktigt kompletterande styrdokument i arbetet mot korruption är trafikförvaltningens förhållningssätt avseende muta och andra oegentligheter. Styrdokumentet gäller för alla anställda och konsulter inom trafikförvaltningen. Syftet är att främja en god kultur och motverka oegentligheter inom trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen arbetar förebyggande för att förhindra alla former av oegentligheter kopplade till trafikförvaltningens verksamhet. Centrala verktyg i arbetet är styrdokumenten inom området, löpande utbildning och information till anställda, kravställning i avtal, centraliserad upphandlingsfunktion, och stöd av trafikförvaltningens jurister och internrevisorer. Risker för oegentligheter och korruption är också ett kontinuerligt prioriteringsområde för trafikförvaltningens internrevision.

Trafikförvaltningen vill inte bara förhindra att korruption i snäv bemärkelse förekommer, utan vill även bedriva en verksamhet som är helt fri från alla typer av korruption och beteenden som kan skada allmänhetens förtroende. Trafikförvaltningens arbete ska bedrivas med fokus på beställarrollen. Det får aldrig finnas grund för att ifrågasätta trafikförvaltningens professionalism och objektivitet. Varje år skickar trafikförvaltningen sommar- respektive julbrev till samtliga leverantörer. I breven påminner förvaltningschefen om trafikförvaltningens förhållningssätt mot muta och andra oegentligheter i preventivt syfte. Vid upphandling är motverkande av oegentligheter en central del för trafikförvaltningen. Rutiner, delegations- och beslutsordningen, och avtalsgranskningsrutin kompletterar styrdokumentens vägledning vid upphandling.

Miljö
Trafikförvaltningens miljöarbete tar utgångspunkt i Miljöprogram för Region Stockholm 2017-2021, och det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Arbetet med att öka inslaget av förnybart drivmedel i trafiken fortsätter.

Social hållbarhet
Trafikförvaltningen, liksom hela Region Stockholm, arbetar utifrån en definition av hållbar utveckling som handlar om att säkerställa goda livsvillkor för alla människor, nu och i framtiden. För trafikförvaltningen handlar det i första hand om att se till att invånarna i länet får tillgång till en väl fungerande och hållbar kollektivtrafik. Trafikförvaltningen arbetar med målen i den regionala utvecklingsplanen (RUFS) och det regionala trafikförsörjningsprogrammet (TFP), samt kraven i Region Stockholms uppförandekod för leverantörer. För att nå de beslutade målen arbetar trafikförvaltningen aktivt och systematiskt för att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig, säker och trygg – oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning eller etnisk bakgrund.

Jämlikhet och jämställdhet
Jämlikhet och jämställdhet ingår i trafikförvaltningens utbildningsprogram avseende social hållbarhet, reviderade riktlinjer för social hållbarhet och trafikförvaltningens metod för sociala konsekvensbeskrivningar. En ny rapport (Communication on progress) ska tillställas FN:s sekretariat för Global Compact. Samma rapport ska även tjäna som trafikförvaltningens hållbarhetsrapport i enlighet med den nya lagstiftningen om hållbarhetsrapportering.

Utbildningsprogram för förvaltningens medarbetare genomförs avseende olika aspekter av social hållbarhet liksom arbete med att identifiera och värdera sociala konsekvenser i olika studier och utredningar. Särskilt fokus kommer läggas på att utveckla och implementera det strategiska trygghetsarbetet för ökad trygghet i och i anslutning till kollektivtrafiken. Ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv ingår också i kvalitativa kundundersökningar, fokusgrupper och analyser. Trafikförvaltningen arbetar med att bredda representationen i medborgardialoger för att få en jämn spridning av deltagare avseende socioekonomisk status, kön, ålder och etnicitet.

Nationella minoriteter och minoritetsspråk
Trafikförvaltningens arbete med nationella minoriteter och minoritetsspråk pågår inom ramen för Region Stockholms övergripande kommunikationsuppdrag.

Barnkonventionen
Barnkonventionen ingår i trafikförvaltningens utbildningsprogram avseende social hållbarhet, riktlinjer för social hållbarhet och trafikförvaltningens metod för sociala konsekvensbeskrivningar. Trafikförvaltningen arbetar med delaktighet genom att utveckla metodik och rutiner för dialog med barn och barnkonsekvensanalys (en del av social konsekvensanalys) i planerings- och investeringsprocessers tidiga skeden.

Folkhälsa
Trafikförvaltningen samarbetar med övriga Region Stockholm i arbetet med att planera sin verksamhet inom området med utgångspunkt från den nya folkhälsopolicyn. I detta arbete läggs särskild vikt på barnperspektivet, trygghet och tillgänglighet.

Arbete för tillgänglighet
Arbetet fortsätter med att göra den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig för alla resenärsgrupper. Färdtjänstnämnden och förvaltningen ska fortsätta med regelbunden samverkan och samråd med funktionshinders- och pensionärsorganisationer med syfte att fortsatt verka för tillgänglighet och god kvalitet på funktionen färdtjänst inom Region Stockholm. Tillgänglighetsarbetet följs upp med hjälp av tillgänglighetsdatabasen enligt fastställda kriterier enligt indikator ”Fullt tillgänglig linje eller bytespunkt”.

Uppförandekod för leverantörer
Region Stockholms uppförandekod är en integrerad del av förvaltningens riktlinjer för social hållbarhet och ligger till grund för de beslut som fattas i verksamheten och som påverkar miljö, resenärer, samhälle och andra intressenter. Verksamheten bedrivs som minimum efter de lagar och regler som gäller inom respektive verksamhetsområde där trafikförvaltningen eller leverantörer är verksamma. Trafikförvaltningen fortsätter implementering av de branschgemensamma riktlinjer inom social hållbarhet som togs fram tillsammans med Skånetrafiken och Västtrafik och som har Region Stockholms uppförandekod som utgångspunkt.

6 Verksamhetstal

6.1 Avtal och överenskommelser

1 april 2020 sker trafikstart av nya avtal för rullstolstaxi, bårtaxi, callcenter och närtrafik. 1 oktober 2020 planeras avtalsstart för kundservice för färdtjänst och sjukresor.

6.2 Resande i särskild kollektivtrafik

Resande särskild kollektivtrafik (totalt tusental)	Utfall 2018	Budget 2019	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Särskild kollektivtrafik, resor totalt[3]	4071	4247	4 140	4140	4140	4140

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Färdtjänstnämndens har beräknat antal resor till totalt 4 140 (tusental) resor för budget 2020, vilket är en sänkning med 107 (tusental) resor gentemot 2019 års budget på 4 247 (tusental) resor. Antalet resor för färdtjänstresor 2020 är 3 076 (tusental) resor. Detta gäller det sammanlagda budgeterade antalet för färdtjänsttaxi och rullstolstaxi inklusive bårtaxi.

För färdtjänsttaxi beräknas antalet resor minska med 4 procent utifrån 2019 års budget och för rullstolstaxi en minskning med 8 procent för antalet resor gentemot 2019 års 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.

Den viktigaste förutsättningen för en budget i balans är att resandet med färdtjänst är i nivå med budget.

Sjukresor är budgeterat till 1 027 (tusental) resor där ingår både taxi för sjukresor samt rullstolstaxi för sjukresor. Sjukresor beräknas öka med 83 (tusental) resor gentemot 2019 års budget. Färdtjänstnämnden har budgeterat tjänsteresor till 38 (tusental) resor vilket är en minskning med 6 (tusental) resor jämfört med 2019 års budget. Intäkterna för sjukresor och tjänsteresor motsvarar väl kostnaderna för sjukresor och tjänsteresor, vilket innebär att färdtjänstverksamhetens nettoresultat inte påverkas av de ökade kostnaderna för sjukresor (resultatneutralt).

7 Ekonomi

7.1 Resultatbudget

Resultat (mkr)	Utfall 2018**	Budget 2019	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Verksamhetsanslag	1 017	1 183	1 226	1 270	1 316	1 363
Resenärsintäkter	190	193	203	209	210	212
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	294	297	386	397	408	420
Övriga intäkter	5	0	16	1	0	0
Verksamhetens intäkter	**1 505**	**1 674**	**1 831**	**1 877**	**1 935**	**1 995**
Köpt färdtjänsttrafik	-1 058	-1 234	-1 279	-1 313	-1 358	-1 404
Sjukresor	-323	-317	-410	-422	-434	-448
Tjänsteresor	-7	-8	-12	-12	-12	-12
Övriga kostnader	-48	-113	-119	-114	-114	-116
Verksamhetens kostnader	**-1 436**	**-1 671**	**-1 820**	**-1 860**	**-1 918**	**-1 978**
Avskrivningar	-2	-2	-11	-17	-17	-17
Finansnetto	0	0	0	0	0	0
Resultat*	**68**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.
** År 2018 ingick färdtjänstverksamheten i trafiknämndens ansvarsområde.

7.1.1 Intäkter

Verksamhetens intäkter uppgår i budget 2020 till 1 831 mkr vilket innebär en ökning om 157 mkr jämfört med budget 2019 och en ökning om 326 mkr jämfört med utfall 2018. Jämförelser per kategori följer nedan.

Anslag

Verksamhetsanslaget uppgår till 1226 mkr i budget 2020 en ökning med 3,6 procent jämfört med budget 2019. Ökningen jämfört med tidigare års nivåer förklaras främst av finansiering av ökade kostnader till följd av indexuppräkning av kostnaden för pris per resa.

Resenärsintäkter

Intäkter avseende resenärsavgifter inom färdtjänstverksamheten beräknas till 203 mkr, vilket är 9 mkr eller 5 procent högre än budget 2019. I jämförelse med utfall 2018 uppgår intäktsökningen till 13 mkr, motsvarande 7 procent. Färdtjänstverksamheten följer prisjusteringen inom SL-trafiken vilket innebär att högkostnadsskyddet för vuxna uppgår till 930 kr och för pensionär, ungdom och student 620 kr, vilket beräknas generera en intäktsökning för 2020.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor

Ersättning för sjukresor från HSN (Hälso- och sjukvårdsnämnden) och för dess IT-relaterade kostnader (372 mkr). Sjukvården har det fulla kostnadsansvaret för sjukresorna vilka handlas upp och administreras av färdtjänstnämnden. Övriga

intäkter (13 mkr) avser annan vidarefakturering av sjukresor (andra regioner) samt tjänsteresor. Budgeten 2020 uppgår till 386 mkr vilket innebär en ökning om 89 mkr motsvarande 30 procent jämfört med budget 2019. Jämfört med utfall 2018 ökar intäkterna med 92 mkr motsvarande drygt 31 procent. Den stora förändringen av intäkter för ersättningen av sjukresor mellan 2020 och 2019 är att ett nytt avtal med ökade priser för färdtjänsttaxi började gälla under 2019 vilket inte hade medtagits i 2019 års budget.

Övriga fakturerade kostnader
Intäkter avseende vidarefakturering (16 mkr) från trafiknämnden till färdtjänstnämnden för avskrivningskostnader som har legat i AB SL men tillhör färdtjänstnämnden.

7.1.2 Kostnader

Verksamhetens kostnader uppgår i budget 2020 till 1 820 mkr vilket innebär en ökning om 148 mkr jämfört med budget 2019 och en ökning om 384 mkr jämfört med utfall 2018. Jämförelser per kategori följer nedan.

Köpt färdtjänsttrafik
Jämfört med budget 2019 ökar kostnaderna för köpt färdtjänsttrafik med 46 mkr. Ökningen beror huvudsakligen på en högre kostnad pris per resa med en indexökning med 3,7 procent inom såväl färdtjänsttaxi som rullstolstaxi. För färdtjänsttaxi beräknas antalet resor minska med 4 procent utifrån 2019 års budget och för rullstolstaxi en minskning med 8 procent för antalet resor gentemot 2019 års budget. Jämfört med utfall 2018 ökar kostnaderna med 221 mkr vilket berodde på att ett nytt avtal för färdtjänsttaxi trädde i kraft under 2019.

Sjukresor
Kostnaderna för sjukresor ökar med 93 mkr jämfört med budget 2019. Ökningen beror främst på att ett nytt avtal för Färdtjänsttaxi började gälla under 2019 vilket inte hade medtagits i 2019 års budget för sjukresor. Indexuppräkning ger en högre kostnad pris per resa samt ett högre resande, då fler färdtjänstresenärer med tillstånd för rullstolstaxi i större utsträckning använt sig av sitt sjukresekort. Jämfört med 2018 ökar kostnaderna för sjukresorna med 87 mkr. Intäkterna för sjukresor motsvarar väl kostnaderna för sjukresor vilket innebär att färdtjänstverksamhetens nettoresultat inte påverkas av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Tjänsteresor ökar med 4 mkr jämfört med budget 2019. Ökningen beror huvudsakligen på att ett nytt avtal för taxi börjar gälla under 2019 med ett högre pris per resa. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen. I budget 2020 uppgår denna ersättning till drygt (61 mkr) och inkluderar även övriga allmänna kostnader (overhead) såsom lokalkostnader, administrativ service, IT-kostnader med mera. Övriga kostnader utgörs även av drift- och underhåll (35 mkr) samt kundförluster (5 mkr) vilka ökar med 6 mkr jämfört med budget 2019. Jämfört med utfall 2018 ökar de övriga kostnaderna med 71 mkr. Ökningen beror huvudsakligen på den nya faktureringsmodellen[1] . Färdtjänstnämndens förvaltningsorganisation har ingen egen personal utan förvaltningsstöd erhålls från trafikförvaltningen mot en ersättning baserad på självkostnadsprincip och inga fria nyttigheter. Förskjutning i projektet nytt Färdtjänstsystem leder till högre driftkostnader då de äldre systemen fortsatt måste hållas i drift vilket genererar ökade kostnader. Därutöver ökar kostnaderna främst till följd av ett ökat behov av expertstöd för att utveckla IT-system.

Avskrivningar
Avskrivningar kopplade till färdtjänstsystem uppgår till 11 mkr i budget 2020 vilket är 9 mkr högre än budget 2019 och utfall 2018. Ökningen beror på att det nya tillståndssystemet för färdtjänst som avses driftsätts 2020.

Framtida kostnadsutveckling 2021-2023
Mellan åren 2020 och 2023 förväntas verksamhetens kostnader öka i genomsnitt med 4 procent per år, varav trafikkostnaderna utgör 3 procent. Färdtjänsttrafiken inklusive sjukresor och tjänsteresor står för ca 93 procent av nämndens samtliga verksamhetskostnader.

Det nya avtalet för färdtjänstaxi som trädde i kraft 1 april 2019 har genererat en ökad tillgänglighet på fordon, vilket påverkat resandet och i en jämförelse med 2018 ökar resandet varje månad. Fortsätter denna ökning till 2014 års utfall av antal resor för färdtjänsttaxi, kommer de budgeterade nivåerna inte att hållas. En förändring av antalet resor samt priset per resa får således stor effekt på nämndens ekonomi.

För sjukresorna erhåller dock färdtjänstnämnden ersättning från hälso- och sjukvårdsnämnden varvid sjukresekostnaderna är resultatneutrala för färdtjänstnämnden. Sjukresorna står för ca 23 procent av nämndens totala verksamhetskostnader.

Konsekvenser nya upphandlingar
Callcenter upphandlingen som träder i kraft 1 april 2020 kommer att generera lägre kostnader med cirka 3 mkr. Kundservice avtalet har ännu inte tilldelats under nu pågående upphandling och konsekvenserna är därmed oklara.

[1] I samband med verksamhetsövergången från trafiknämnden till färdtjänstnämnden har en faktureringsmodell tagits fram i syfte att debitera färdtjänstnämnden för det förvaltningsstöd som trafiknämnden tillhandahåller färdtjänstnämnden. Faktureringen avser personella resurser och allmänna kostnader (overhead). Bakgrunden till detta är landstingsfullmäktiges (nuvarande regionfullmäktige) beslut att färdtjänstnämnden inte ska ha en egen förvaltningsorganisation utan istället köpa förvaltningstjänster av trafiknämnden. Dessa kostnader täcks av ett ökat anslag.

7.2 Balansräkning

Balansräkning	Utfall 2018	Prognos 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anläggningstillgångar	44,0	80,0	86,5	106,4	126,6	146,8
- varav andelar i dotterbolag	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Omsättningstillgångar	119,8	119,8	119,8	119,8	119,8	119,8
- varav kassa och bank	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1	14,1
SUMMA TILLGÅNGAR	163,8	199,8	206,3	226,2	246,4	266,6
Eget kapital	115,2	221,3	221,3	221,3	221,3	221,3
Avsättningar	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Skulder	48,7	-21,6	-15,0	4,9	25,1	45,3
- varav långfristiga skulder	0,0	-70,2	-63,7	-43,7	-23,5	-3,3
- varav kortfristiga skulder	48,7	48,7	48,7	48,7	48,7	48,7
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	163,8	199,8	206,3	226,2	246,4	266,6

***mkr**

Färdtjänstnämndens totala budgeterade tillgångar uppgår till 206 mkr 2020, en ökning med 7 mkr jämfört med 2019 års prognos. Ökningen består av budgeterade investeringar på 18 mkr vägt mot avskrivningar på 11 mkr. Investeringarna finansieras genom nya långfristiga lån för verksamheten. Färdtjänstnämndens resultatkrav är fastställt till 0 kr 2020 och planåren 2021-2023.

Under planåren 2021-2023 ökar de totala budgeterade tillgångarna med 60 mkr. Ökningen består av budgeterade investeringar på 111 mkr vägt mot avskrivningar på 51 mkr. Investeringarna finansieras även för planåren genom nya långfristiga lån.

7.3 Investeringar

Objekt	2020	2021	2022	2023	2024
Nyinvesteringar <100 mkr	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ersättningsinvesteringar <100 mkr	18,0	36,7	36,7	36,7	5,0
Summa	18,0	36,7	36,7	36,7	5,0

Investeringsvolymen för 2020 uppgår till 18 mkr för projekt nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten. Projektet berörs av förseningar i andra projekt, förseningar från leverantörer, samt att kopplingen till övriga färdtjänstsystem har visat sig vara mer komplext än projektet kunnat förutsäga. Konsekvensen av detta blir att tidplanen påverkas och att den totala investeringsvolymen för projektet beräknas öka med ca 20 mkr. Förskjutningen i tidplanen innebär även att ca 29 mkr av investeringsvolymen för

2019 inte upparbetas enligt plan och då belastar budgeten för 2020 i en större omfattning. För att färdtjänstverksamheten ska kunna slutföra projektet finns ett behov av att utöka investeringsvolymen under 2020 med ca 32 mkr.

Effekten av att inte genomföra investeringen innebär stor risk för att färdtjänstverksamheten inte kan utföra sin myndighetsutövning på grund av att befintliga system nått slutet på sin livslängd. Konsekvensen av att inte förnya systemstöden innebär att en effektivare, mer rättssäker och transparent hantering av tillståndshandläggningen inte kan realiseras.

Investeringsvolym för 2020-2029 uppgår till 158 mkr, och 133,1 mkr för perioden 2020-2024. Främst består investeringsplanen av det nya trafikhanteringssystemet Samplan, vilket planeras till 2021 (95 mkr) och väntas pågå i tre år. Byte av trafikhanteringssystemet är ett behov beskrivet i utredningen om framtida inriktning färdtjänst.

Denna verksamhetsplan för 2020 och planår 2021–2023 har nämnd-/styrelsebehandlats 2019-12-11.

Datum

Sara Catoni
Biträdande förvaltningschef trafikförvaltningen

Catarina Strömsten
Ekonomidirektör
Verksamhetsstyrning och ekonomi