Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-11-08

Ärende
FTN 2021-0034

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-123 316 51
jens.plambeck@regionstockholm.se

Färdtjänstnämnden
2021-12-15, punkt 4

# Beslut om affärsinriktning samt inledande av upphandling av uppdragsavtal avseende färdtjänsttaxi (E44)

## Ärendebeskrivning

Nuvarande avtal färdtjänsttaxi förlängdes september 2021 och löper nu ut sista mars 2023. Aktuellt ärende utgör beslutsunderlag avseende framtida affärsinriktning för nytt färdtjänsttaxiavtal gällande från och med april 2023 och med maximalt 4 års avtalstid.

## Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Bilaga Kostnadsanalys (omfattas av sekretess enligt 19 kap 3§ första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till färdtjänstnämndens ledamöter)

## Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

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

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

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

## Förslag och motivering

### Sammanfattning

Nuvarande färdtjänsttaxiavtal gick i drift april 2019 med en avtalstid om 3+1 år. Under september 2021 förlängdes nuvarande avtal ett år vilket innebär att avtalen löper den, enligt LOU, maximala avtalstiden om fyra år. Avtalet löper därmed ut mars 2023. Med anledning därav har en studie inför ny trafikaffär genomförts. Aktuellt tjänsteutlåtande är en sammanfattning av studieresultatet och ett beslutsunderlag för kommande färdtjänsttaxiavtal med start april 2023.

Trafikförvaltningen anser att färdtjänsttaxiavtalet har fungerat tillfredställande och levererat kvalitet enligt avtal. Samtidigt har det varit en speciell situation i och med pandemin och dess påverkan på förutsättningar och resande.

Studien har utgått från gällande tekniska förutsättningar, tidigare fattade beslut samt i budget angivna ekonomiska ramar.

Jämfört nuvarande avtal förslås inga större förändringar utan i allt väsentligt ett avtal likt idag. Däremot kommer kravställningen och de exakta målnivåerna samt nivåerna på komponenterna i ersättningsmodell och incitament att närmare ses över i samband med att arbetet med upphandlingsdokumentationen tar vid. Detta sker efter att beslut fattats i enlighet med förslag i aktuellt ärende.

I samband med att det nu gällande färdtjänsttaxiavtalet (E33) startade infördes arbetsrättsliga villkor gällande arbetstid, semester och lön. Krav på området kommer ställas även i kommande avtal E44.

Sammanfattningsvis är affärsinriktningen i allt väsentligt oförändrad jämfört dagens avtal och målen för kommande affärer motsvarar de aktuella enligt *Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län.*

### Bakgrund

Det genomfördes ca 2,7 miljoner färdtjänsttaxiresor (inkl. sjukresor) 2019 och 1,9 miljoner 2020.

Avtal inom färdtjänsten upphandlas som ramavtal enligt LOU vilket medför att dessa avtal är relativt korta jämfört med övriga avtal inom kollektivtrafiken som kan vara upp till 10-14 år. Färdtjänsten har normalt använt fyra år som maximal avtalstid med varierande längd på grundavtalstid respektive optionstid. Gällande avtal E33 har en grundavtalstid om 3 år med maximal förlängning på 1 år. Förlängningsmöjligheten nyttjades september 2021.

Färdtjänsttaxiavtalet (E33) har i huvudsak fungerat väl. Bedömningen är att affärsinriktningen som sådan fungerat, men att kravställningen behöver uppdateras för att reflektera erfarenheterna från avtalsförvaltningen av nuvarande avtal samt de förändringar som skett sedan nuvarande avtal ingicks.

Utmaningen med att färdtjänsttaximarknaden utgörs av ett fåtal stora aktörer kvarstår. Mindre leverantörer och enmansbolag knyts till de stora aktörernas respektive varumärke, vilket innebär en begränsad konkurrens. Avtalsstrukturen och affärsinriktningen som sådan bedöms dock som ändamålsenlig och kravställningen tillfredsställande vad gäller att möta behoven.

Kostnaden för trafikeringen för taxi (både färdtjänst och sjukresor) år 2019 var cirka 750 miljoner kronor. Med cirka 2,7 miljoner taxiresor ger det en snittkostnad på 273 kronor/resa. Snittpriset per samplanerad resa är 179 kronor, för resor som ej samplanerats är snittpriset 302 kronor/resa.

En viktig faktor att ta med i beräkningen, utöver indexuppräkning, är det nya avtalet för färdtjänsttaxi och sjukresor taxi som började gälla 2019-04-01. Avtalet medförde förändrade kostnader för utförandet av trafiken. Den ökade ersättningen har påverkat både tidspassning, trygghet och resenärernas nöjdhet positivt. För personer med tillstånd för taxi skedde en ökning av tilldelning från 198 till 216 resor. Detta har gett effekt på det totala resandet och även för de totala kostnaderna.

*Mål och syfte*
Syftet med studien har varit att utifrån styrande dokument, mål och riktlinjer utarbeta en affärsinriktning till grund för genomförande av upphandling och kommande avtal om färdtjänsttaxi.

Affärsinriktningen består av följande parametrar, se figur 1, och nyttjas inom kollektivtrafiken i stort vilket vill säga i SL-trafik likväl som i Färdtjänsten.

Däremot anpassas innehållet till respektive affär för att reflektera de olika trafikslagens och verksamheternas förutsättningar och möjligheter.




**Figur 1 - Affärsinriktning enligt Riktlinjer Trafikaffärer**

*Omfattning och avgränsning*
Studien har inte närmare tittat på villkoren för färdtjänstverksamheten (resetilldelning, samplaneringsgrad etc.) utan endast på utformningen av den kommande trafikaffären. Vad gäller angränsande projekt och beroenden så har en separat utredning (*Trafikeringsstudie färdtjänst och sjukresor* FTN 2021-0030) närmare undersökt möjligheten att finna fram ett förändrat och mer resurseffektivt upplägg för framtiden. Resultatet av detta arbete och utgångspunkt för aktuell studie är att det redan idag, inom ramen för nuvarande upplägg för färdtjänsttaxi, går att se över möjligheterna att öka resurseffektiviteten genom exempelvis ökad samplanering. Det konstateras även att nytt trafikhanteringssystem skulle kunna ge ytterligare möjligheter som nuvarande systemstöd inte fullt ut kan hantera. Nytt trafikhanteringssystem dröjer dock fortsatt och kommer inte finnas på plats till starten av nytt avtal E44.

## Överväganden och motivering

Studien tar utgångspunkt i gällande tekniska förutsättningar, tidigare fattade beslut i nämnden samt i budget angivna ekonomiska ramar.

I huvudsak är ingångsvärdena för utformning av kommande avtal låsta till dagens situation. Justeringar och anpassningar kommer genomföras i syfte att

höja kvaliteten i leveransen. Det handlar då framförallt om att se över nivåer gällande mål samt ersättningsmodell och incitament.

Givet erfarenheter från förvaltningen av nuvarande avtal samt utifrån gällande förutsättningar rekommenderas en affärsinriktningen som i allt väsentligt är oförändrad jämfört dagens avtal.

*Trafikförsörjningsprogrammets mål för särskild kollektivtrafik*
Målen för kommande trafikaffär tar utgångspunkt i trafikförsörjningsprogrammets mål för särskild kollektivtrafik enl. nedan.[1]

Fokusområde tryggt och tillgängligt följs upp via ANBARO[2]. Måltalen för indikatorerna om nöjdhet utgår från att den redan höga nivån för andelen nöjda ska bibehållas, trots den utmaning en ökande befolkning innebär.

| Indikatorer för tryggt och tillgängligt | Utfall 2019 | Mål 2020 | Mål 2030 |
|---|---|---|---|
| **Andel nöjda resenärer** | 86% | 86% | 86% |
| **Andel trygga resenärer** | 70% | 76% | 84% |

[1] Indikatorer som enbart berör allmän kollektivtrafik är inte inkluderade i tabellerna. Fullständig redovisning återfinns i Trafikförsörjningsprogram för Region Stockholm, 2017.

[2] Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan och är en löpande kvalitetsundersökning.

| Indikatorer för miljöanpassat, säkert och resurseffektivt | Basår (2015) | Mål 2020 | Mål 2030 |
|---|---|---|---|
| **Andel förnybar energi i allmän kollektivtrafik på land och vatten samt i särskild kollektivtrafik** | 82 % | 95 % [3] | 100 % |
| **Energieffektivisering i allmän kollektivtrafik på land och vatten samt särskild kollektivtrafik** | +5 % [4] | 10% [2] | 15 % |
| **Minskning i utsläpp (basår 2011) av partiklar från allmän kollektivtrafik på väg och vatten samt särskild kollektivtrafik** | 31 % | 50 % | 75 % |
| **Minskning i utsläpp (basår 2011) av kväveoxider från allmän kollektivtrafik på väg och vatten samt särskild kollektivtrafik** | 35 % | 50 % | 75 % |

*Mål för färdtjänsttaxi*

I samband med studien inför nya trafikaffärer 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. På den översta nivån handlar det om att balansera den upplevda kvaliteten mot kostnadsutvecklingen. Modellen säger inget om vilken balans som är den rätta, men dock att det är viktigt att hitta en ändamålsenlig nivå. För att kunna bidra till de övergripande målen finns de stödjande målen som dels tar sikte på den levererade kvaliteten som kan mätas objektivt, men även andelen trygga resenärer som är ett viktigt område för färdtjänstresenärerna och som mäts genom den upplevda tryggheten. Därtill finns även hållbarhet som ett stödjande mål där kravställningen utgör basen för målområdet. Nedan figur illustrerar grafiskt målområdena samt relationen mellan de styrande dokument som målen hämtas från och vilka som ses relevanta för kommande trafikaffär.

[3] För indikatorerna om andel förnybar energi och energieffektivisering gäller måltalen år 2021, i enlighet med Region Stockholms miljöprogram 2017–2021.

[4] Mellan 2011–2015 har energianvändning per personkilometer ökat. Personkilometer = antal resenärer multiplicerat med resornas längd.




**Figur 2 - Målmodell för kommande avtal färdtjänsttaxi (E44)**

*Ersättningsmodell och incitament*

Ersättningsmodellen består i huvudsak av komponenterna listade till höger. Modellen är anpassad till att trafikförvaltningen köper enstaka resor på en befintlig (taxi)marknad och inte som i SL-trafiken köper ett helhetsansvar för en tjänsteleverans.

Som komplement tillika drivkraft för att nå målen finns vissa incitament enligt tabellen nedan. Exakta nivåer på dessa beståndsdelar kommer att fastställas under arbetet med upphandlingsdokumentation.

| Ersättningsmodell |
| --- |
| • Priskategorier<br>• Tidstariff<br>• Sträcktariff<br>• Grundavgift<br>• Extra tillägg<br>• Framkörningsavg.<br>• Rabattariffer<br>• Särskild ersättning<br>• Schabloners.<br>• Indexering |

**Figur 3 - Ersättningsmodellens ingående delar**

| Målområde | Incitament för att nå målen med trafikaffären |
|---|---|
| Årlig kostnadsutveckling | Inget särskilt incitament, men en viktig indikator att löpande följa upp. Totalkostnaden för färdtjänsttaxi beror emellertid i hög grad på de förutsättningar som råder och de krav och villkor som styr verksamheten (antal tillstånd, resetilldelning, samplaneringsgrad, beställningstid osv.), vilket ligger utanför trafikaffärens ansvar och rådighet.<br><br>Grunden för en balanserad kostnadsutveckling i kommande färdtjänsttaxiavtal är en väl genomförd upphandling i konkurrens och en aktiv avtalsförvaltning. |
| Andel nöjda resenärer | Incitament för andel nöjda resenärer innebär möjlighet till bonus för hög andel nöjda resenärer. Målnivå kommer från trafikförsörjningsprogrammet. Exakta nivåer kommer att definieras i samband med framtagning av upphandlingsdokumentationen. |
| Andel trygga resenärer | Incitament för andel trygga resenärer konstrueras på motsvarande sätt som för övriga områden inom upplevd kvalitet och definieras närmare i samband med framtagning av upphandlingsdokumentationen. Därtill ställs relevanta krav kopplat till parametrar som påverkar tryggheten t.ex. bemötande och språkkunskaper. |
| Kvalitet på utförd trafikleverans | Faktisk levererad kvalitet är centralt för en attraktiv färdjänsttaxiverksamhet. Måltal och incitament kommer finnas t.ex. kopplat till tidspassning. |
| Hållbar kollektivtrafik (energi och miljö) | Hanteras via kravställning på t.ex. fordon och bränsle, inga särskilda incitament. |
| Hållbar kollektivtrafik (social hållbarhet) | Täcks till dels av upplevd kvalitet inom området:<br>- Personalens bemötande<br><br>Kommer även adresseras via relevanta krav på arbetsrättsliga villkor. |

**Figur 4 - Incitament kopplade till respektive mål för trafikaffären**

*Risk och ansvarsfördelning*

Krav på arbetsrättsliga villkor tillkom i samband med upphandlingen av idag gällande avtal E33. Krav inom detta område anses fortsatt behövligt att ställa.

Exakt utformning av kravställningen på området fastställs i upphandlingsdokumentationen.

*Avtalstid*
Avtalstiden för kommande avtal är enligt gällande upphandlingslagstiftning (LOU) för färdtjänsttaxi begränsad till max fyra år. Exakt utformning av avtalstiden inom lagstiftningens ram fastställs i upphandlingsdokumentationen.

*Upphandling*
Upphandlingen kommer genomföras i öppet förfarande enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Inbjudan till upphandling publiceras i upphandlingsverktyget Tendsign samt i EU:s gemensamma annonsdatabas Tenders Electronic Daily (TED). Kvalificering av anbudsgivare sker genom kravställning av teknisk och yrkesmässig kapacitet samt ekonomisk stabilitet.  Tilldelningsgrund för upphandlingen kommer att vara det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Tilldelningsbeslut planeras till kvartal 3 år 2022.

*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*
Nytt biljett- och betalsystem kommer innebära ett behov av att säkerställa rätt tekniska förutsättningar att kunna hantera de nya korten inom färdtjänstverksamheten. Utrustningen i fordonen kommer att behöva bytas ut, men i dagsläget är det oklart vad detta kommer innebära och när i tid det kommer ske. I fortsatt arbete behöver det fastställas om det ska tas höjd för detta under kommande avtalsperiod och hur risk- och ansvarsfördelningen mellan parterna i så fall lämpligen utformas baserat på principen att den som bäst kan förebygga samt hantera konsekvenserna av risken också bör ansvara för den.

Givet en begränsad leverantörsmarknad föreligger viss risk att delar av trafiken kan bli utan anbud. Risken är inte unik för denna upphandling utan har varit närvarande även vid tidigare upphandlingar av färdtjänsttaxi. Hantering av risken är att under fortsatt arbete vid behov ytterligare se över utformningen av anbudsområden, risker, volymer och kravställning.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-11-08

Ärende
FTN 2021-0034

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

*Konsekvenser för miljön*
Trafikförvaltningen har sedan senast upphandling av verksamheten uppdaterat riktlinjer för miljö. Kraven inom området kommer ses över i samband med framtagandet av upphandlingsdokumentation.

*Sociala konsekvenser*
Krav på arbetsrättsliga villkor ställs även i kommande upphandling.

Sara Catoni
Biträdande förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling