Region Stockholm

Färdtjänstverksamheten

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-05-11

Färdtjänstnämnden
2022–05-24 punkt 4

Ärende
FTN 2022-0010

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Tertialrapport 2022 per april

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till tertialrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 11 maj 2022 samt tertialrapport 2022 per april enligt bilaga.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta:

1. Godkänna tertialrapport 2022 per april inklusive bilagor för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

2. Paragrafen justeras omedelbart.

David Lagneholm
Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

TERTIALRAPPORT 2022
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
FTN 2022-0010

Färdtjänstnämnden

Tertialrapport
April 2022

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
2.2 Intern kontroll ... 11
2.2.1 Arbetet med intern kontroll ... 11
2.3 Resultat och analys från riskbedömningen ... 11

3. Verksamhet ... 13
3.1 Resande i särskilda persontransporter ... 13

4. Ekonomi ... 14
4.1 Resultat ... 14
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans ... 18
4.3 Investeringar ... 19

5. Nämndbehandling ... 22

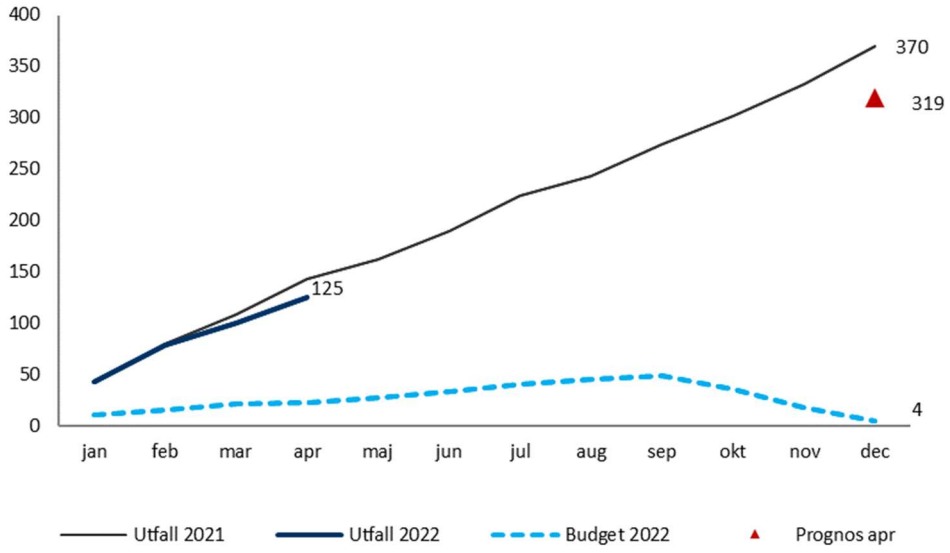
1. Sammanfattning

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 2022 med en budget i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 319 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Situationen med corona/covid-19 har påverkat färdtjänstverksamheten under en lång tid och efter att restriktionerna helt togs bort i februari 2022 ökar resandet igen. Köpt färdtjänsttrafik prognostiseras därmed minska med 271 mkr jämfört med budget. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2022 jämfört med resultat 2021 och budget 2022. Utfallet per april är +125 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 16,6 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 32,5 % jämfört med budget. Årets investeringsprognos uppgår till 63,8 mkr vilket är en ökning med 13 mkr jämfört med 51 mkr i budget.

1.1 Väsentliga händelser

Situationen med corona/covid-19 har påverkat färdtjänstverksamheten med både minskat antal resenärer och färre resor. I samband med covid-19 minskade antalet personer med färdtjänsttillstånd och en stor del av minskningen var sannolikt att hänföra till Folkhälsomyndighetens rekommendationer att personer över 70 år skulle undvika kontakter vilket i sin tur inneburit att personer avvaktat med att söka tillstånd. Hösten 2021 mildrades samhällets restriktioner och resandet ökade långsamt för färdtjänsten tills nya restriktioner kom i december. Restriktionerna släpptes åter den 9 februari 2022 och resandet ökar nu igen. Ett urval av väsentliga händelser per april;

- Beslut i färdtjänstnämnden om borttagen samplanering till och med september 2022.
- Beslut i färdtjänstnämnden om fortsatt trafikstöd för bårtaxi till och med juni 2022.
- De ökade drivmedelspriserna ökar kostnaderna för leverantörer vilket kan ge konsekvenser för tillgängliga fordon.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i fem verksamhetsövergripande risker för verksamhetsåret 2022. 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 att Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar. De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2022 är följande:

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckliga personalresurser för att klara av sitt uppdrag.

För vidare analys av risker och möjligheter, se avsnitt 2.3 Resultat och analys från riskbedömningen.

1.3 Ledningens åtgärder

Trafikförvaltningens ledning har tillsammans med medarbetare och chefer fortsatt arbetet med att hantera de ekonomiska och verksamhetsmässiga effekterna av pandemin parallellt med att säkerställa färdtjänstverksamhetens basuppdrag i form av en stabil trafikleverans, en god kundservice och beställningscentral och rättssäker och effektiv tillståndshantering. Kontinuerlig prioriteringsdialog och resursöversyn har varit nödvändig. Förvaltningens ledning har också intensifierat arbetet med att stärka attraktiviteten som arbetsgivare på många sätt. Två års pandemi har påverkat framtidens arbetsliv och kraven har ökat på större flexibilitet, att utmana rådande arbetssätt och tänka nytt ledarskap. Även regelverken rörande arbetsmiljö, försäkringar med mera är under förändring utifrån de nya förutsättningarna.

Pandemin har på olika sätt påverkat färdtjänsten, en konsekvens är att antalet taxifordon minskat markant. Under restriktioner kom uppmaningar från Folkhälsomyndigheter att människor skulle minimera sina sociala kontakter, arbeta hemma och sätta sig i karantän vid minsta symptom. Detta påverkade efterfrågan på taxi i en mycket stor omfattning och taxibranschen var tvungen att anpassa sin fordonspark efter rådande efterfrågan. Färdtjänstnämnden såg behov av att stötta branschen då risken annars fanns att leverantörer inte skulle finnas kvar. Detta innebar att färdtjänstnämnden fattade beslut om stöd till leverantörer av rullstolstaxi och Region Stockholm nyttjade färdtjänstens leverantörer att köra ut PCR-tester till medborgare. Hade inte dessa aktiviteter genomförts hade konsekvensen varit att det funnits betydligt färre fordon än vad som finns nu. När sedan restriktioner har släpptes så finns det trots tidigare stöd inte tillräckligt med fordon och förare för att möta efterfrågan. Även leveranstider inom bilindustrin har påverkats och där har de förnärvarande en väntetid på ett år för nya fordon. Sammantaget dessa förutsättningar ser färdtjänstverksamheten utmaningar med tidpassningen för färdtjänst- och sjukresor och arbetar intensivt tillsammans med leverantörer för att minska påverkan för resenärerna.

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. Områden som det är stort fokus på är tillgångsförvaltning, avtalshantering inom trafiken och investeringsprocessen.

Under årets inledande månader 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

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2022 med en budget i balans. Årets prognos för färdtjänstnämnden uppgår till 319 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Hållbar investeringsutveckling
För att uppnå målet hållbar investeringsutveckling har trafikförvaltningen arbetat med ett flertal aktiviteter som ingår i att stärka investeringsstyrningen. Att utveckla och förbättra investeringsstyrning är en omfattande och tidskrävande förändringsresa. Flera aktiviteter pågår bland annat för en fortsatt implementering av den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen (ÅIP) och en anpassning av den för reinvesteringar och IT-utvecklingsprojekt. Uppdaterade utvecklingsplaner per trafikslag har tagits fram och en genomförandeplan planeras till hösten.

Nya kalkylmallar och rutiner för stärkt investeringsstyrning har lanserats. Dokumenten beskriver när kalkyler ska genomföras i enlighet med ÅIP samt strukturen för dessa. Genom att enhetligt arbeta enligt de kravställda arbetssätten kan förvaltningen uppnå effektivare investeringsstyrning. Utbildning i de nya mallarna och rutinerna har påbörjats.

Arbete pågår med arbetssätt och processutveckling kring nyckeltal, samt implementation av projektstyrningsverktyg (Antura).

Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar
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 verksamhetsåret 2022.

Punktligheten för särskilda persontransporter uppgår till 89 procent för tertial 1 2022 vilket är under målvärde 94 procent. En kombination av att resandet i taxi generellt ökat efter pandemin samt att antalet tillgängliga fordon på taxi har minskat har resulterat i att tidspassningen försämrats. Pandemin har även resulterat i komponentbrist vilket påverkat leverantörernas möjlighet att få leverans av nya bilar. De förhöjda drivmedelspriserna med anledning av kriget i Ukraina påverkar tidpassningen då det resulterar i att bilar i större utsträckning står still i områden med högre ersättning än åker omkring för att få körningar. För att tillgången på bilar inte ska minska ytterligare tillåter nu färdtjänstverksamheten att bilar kan vara 7 år istället för de 6 som står i befintligt avtal. Färdtjänstverksamheten har

även utökat en av leverantörernas kvoter i innerstaden för att på så sätt öka tillgången på bilar.

Andelen resenärer som känner sig trygga i de särskilda persontransporterna uppnår inte målet om 76 procent och uppgår till 73 procent för tertial 1 2022. Under 2021 kompletterades kundundersökningen (Anbaro) med frågor till de resenärer som angav ett lågt värde på hur de upplevde tryggheten under gårdagens resa. Resenärens fick möjligheten att besvara dessa kompletterande frågor med frisvar. Utökningen av frågebatteriet grundade sig på att få en paritet mellan resultaten för nöjda resenärer och tidspassning och sätta det i relation till tryggheten.

Färdtjänstverksamheten kan utifrån nedan sammanställning av svaren konstatera att tryggheten till stor del handlar om tidpassning, förarens bemötande samt körsätt. 24 procent av resenärer som svarar lågt på trygghet anger att orsaken är tidpassning.

Indikator Trygghet 2022	Procent
Tidspass/lita på att bilen kommer	24 %
Bemötande/service	20 %
Körsätt	15 %
Geografi	7 %
Totalt	66 %

En del i att möta resenärer med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med att vilket utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Attraktiva resor: Nöjda resenärer - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	89 %	90 %		>=86 %	>=86 %
Kommentar Det ackumulerade värdet för nöjda resenärer är 89 procent (jan-mars) vilket är över utsatt målnivå på 86 procent. En bidragande orsak till värdet är en konsekvens av covid-19 som inneburit borttagande av samplanering samt att resandet under årets två första månader var lågt vilket inneburit bra tidpassning och även nöjda resenärer. Dock har nöjdheten försämrats under mars men är fortsatt över det utsatta målvärdet.					
Trygga resor: Trygga resenärer - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	73 %	78 %		>=76 %	>=76 %
Kommentar Målet för trygghet är 76 procent och det ackumulerade utfallet är 73 procent (jan-mars) vilket innebär att färdtjänstverksamheten är under det utsatta målet. Det finns en stor korrelation mellan tidpassning och de upplevda tryggheten och färdtjänsten ser även en eftersläpning av utfallet för trygghet. Under hösten 2021 har värdet för tidpassning varit lågt vilket gör att utfallet för den upplevda tryggheten var lågt under årets första månader.					

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Punktlighet - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	89 %	94 %		94 %	

Kommentar

Värdet för tidspassningen är 89 procent (jan-mars) vilket är under det utsatta målvärde på 94 procent. Anledningen till detta är att covid-19 innebar att efterfrågan minskade på taxi i allmänhet vilket i sin tur har påverkat bolagens fordonsflotta. Tillgängliga fordon för att ta färdtjänst- och sjukresor har därmed minskat och den totala efterfrågan av taxi överstiger tillgången av fordon vilket påverkar tidpassningen negativt.

Sammanfattningsvis så bedöms målet Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar ej som uppnått, men genom fortsatta åtgärder för tidpassning och trygghet skapas förutsättningar för att bryta en negativ trend.

Region Stockholm är tillgänglig för alla och bemötandet likvärdigt

Färdtjänstnämnden tillämpar Sveriges regioner och landstings uppförandekod för leverantörer för att främja hållbara leverantörskedjor. Färdtjänstverksamheten 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 2021 är färdig och publicerad.

2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta

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.

Kärnverksamheten ska prioriteras

Färdtjänstnämnden ansvarar för att särskilda persontransporter anordnas med god kvalitet inom länets kommuner för tillståndshavare. Med särskild persontransport avses färdtjänst- och sjukresor. Kärnverksamheten för färdtjänstverksamheten i Region Stockholm är kopplade till i huvudsak tre stödfunktioner: trafik, tillstånd och resenärsservice. Färdtjänstnämnden fokuserar på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet och detta arbeta kommer att fortsätta under 2022.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	1 mkr	0 mkr		3 mkr	Enligt budget 2022
Kommentar Administrationskostnaderna i utfall per april uppgår till 1 mkr. Administrationskostnaderna i prognos per april uppgår till 3 mkr i nivå med budget. Målet bedöms därmed uppnås.					

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Fokus under tertialet 1 2022 har varit Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten med planerad lansering hösten 2022 vilket tar mycket tid i anspråk för färdtjänstverksamheten. Kanalutveckling har skett för Mina sidor, Talsvar och App för att anpassas till att fungera ihop med det nya systemstödet.

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 de regionala målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Utvecklingsplanen för färdtjänst som har sin utgångspunkt från bland annat Kollektivtrafikplan visar utvecklingen för färdtjänsten de kommande 10 åren och med en utblick några år efter det.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Flertalet av de indikatorer som trafikförvaltningen mäter internt (till exempel AVI, JÄMIX, Sjukfrånvaro totalt, korttid och långtid) har ett utfall över mål under första tertialet. Trafikförvaltningens står sig även väl i den externa benchmark som fås genom Nyckeltalsinstitutets undersökningar/index AVI och JÄMIX.

Från och med 1 januari 2022 har medarbetare och chefer på trafikförvaltningen möjlighet att efter överenskommelse teckna individuella avtal om distansarbete. Så här långt har drygt 330 avtal tecknats. Årets process för mål, kompetens och lön har genomförts under perioden. PU-samtal har genomförts, ett av årets viktigaste samtal mellan chefer och medarbetare som värderar och synliggör arbetsinsatser, motiverar utveckling och är grundläggande för den årliga löneöversynen.

Vårens program för Hälsospåret har presenterats. Innehållet baseras på resultatet av hälsoundersökningen ”Hälsokollen” som genomfördes hösten 2021 samt enkät/utvärdering av Hälsospåret 2021. Resultatet visar ett behov av att fokusera på fysisk aktivitet och återhämtning för att möta signaler på ökat stillasittande samt upplevelse av stress och oro.

En hedersbelöning, med ceremoni och utdelning av gåva, för tio medarbetare med 30 år i tjänst eller 25 år med avgång i pension, har hållits i trafikförvaltningens lokaler och tillsammans med ordförande och förvaltningschef.
Det är ett fortsatt ansträngt resursläge på trafikförvaltningen med en fortsatt restriktiv hållning till utökning av personalramen. Detta samtidigt som kraven på verksamheten ökat i form av ett större uppdrag. Antalet tillsvidareanställda viker fortsatt nedåt vilket påverkar resursläget. Bakomliggande orsaker är avvaktan med att starta ersättningsrekrytering, ökat antal avgångar samt att de tillsättningar som görs är med en hög grad av interna kandidater (interna rörligheten ligger på drygt 30 procent). Arbetsmiljön påverkas negativt av detta.

Framåtriktat kommer personalomsättningen stiga kopplat till att konkurrensen om arbetskraften hårdnar samtidigt som rekryteringsbehovet och takten ökar kopplat till omorganisationer och verksamhetens utökade uppdrag. Kompetensplanering/-kartläggning pågår och är grunden för planering av fortsatta kompetensutvecklingsinsatser. Arbetet är långsiktigt och kommer att fortsätta under 2022.

Arbetet pågår enligt plan i de delar som omhändertas inom ramen för trafikförvaltningens Kompetensförsörjningsråd samt på avdelningsnivå där avdelningschef tillsammans med HR-partner utmanar respektive chef kopplat till uppkomna rekryteringsbehov.

Sammanfattningsvis så bedöms målet Attraktiv arbetsgivare vara delvis uppnått och de delområden som backar utvärderas och åtgärder planeras för att bryta negativ trend.

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 förvaltningens 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 fortsatt etablera en huvudprocesskarta vilket är starten för den förändringsresa som är påbörjad mot ett tydligare processorienterat arbetssätt.

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Under 2020 och 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Detta utvecklingsarbete kommer att fortsätta under 2022. 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 säkra den interna kontrollen under perioden har utförts som planerat.

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 godkänner ett förslag med identifierade risker som bedöms ha störst verksamhetsövergripande påverkan där åtgärder alternativt kontroller behöver följas upp under kommande verksamhetsår varvid dessa risker ingår i färdtjänstnämndens

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster av trafikförvaltningen.

risksammanställning och som en del i Plan för intern kontroll.

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i fem 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 att Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2022 vid denna tertialuppföljning är följande:

• Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.

• Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.

• Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

• Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

• Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckliga personalresurser för att klara av sitt uppdrag.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att minska sannolikheten för att dessa risker materialiseras eller minska deras negativa påverkan på verksamheten. Inget avvikande har noterats i uppföljningen.

Analysen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången och att risken sänkt förtroende för färdtjänstleveransen ökat ytterligare sen förgående uppföljning. Denna förändrade värdering är en konsekvens av att 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 restriktionerna blivit färre, blir det brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möta den ökade efterfrågan. Detta kan i sin tur leda till sänkt förtroende för färdtjänsten då tidspassningen blivit lägre. Det har även tillkommit en risk i denna tertial uppföljning per april, Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.

Kontroller och åtgärder följs upp enligt plan. Arbetet med att utföra kontroller och åtgärder sker som planerat.

3. Verksamhet

Avtal och upphandlingar
Upphandling av anropstyrd närtrafik annonserades under mars månad med sista anbudsdag i slutet av april. Tilldelning kommer att ske med fastställd kvalitet utifrån pris. Upphandling av färdtjänsttaxi är inledd med planerad tilldelning i september.

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 2204	Utfall 2104	Förändr. 2204-2104	Prognos 2022	Budget 2022	Avvik PR-BU	Avvik % PR-BU	Bokslut 2021
Särskilda persontransporter, resor totalt[3]	1 070	983	8,8%	3 192	3 427	-234	-6,8%	3 155

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall i jämförelse med föregående år
Antal resor är 8,8 procent högre jämfört med föregående år. Situationen med covid-19 började påverka färdtjänstverksamheten mars 2020 i samband med restriktionerna som kom från Folkhälsomyndigheten. Restriktionerna och smittspridningen i samhället har varierat sen pandemins start. Efter att restriktionerna helt togs bort 9 februari 2022 ökar resandet igen. Det totala antalet resor har ökat med 86 956 jämfört med 2021. 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 234 465 resor, motsvarande cirka 6,8 procent. Minskningen är främst en följd av covid-19. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2022 jämfört med budget samt resultat 2021.
Verksamhetsinterna intäkter och kostnader ingår ej i resultaträkningen nedan.

Resultat (mkr)	Ack utfall 2204	Ack budget 2204	Avvik utf-bu 2204	Ack utfall 2104	Föränd % mot fg år	Prognos 2022	Budget 2022	Avvik PR-BU	Bokslut 2021
Verksamhetsanslag	403	403	0	409	-1,5%	1 208	1 208	0	1 226
Resenärsintäkter	59	55	4	53	11,2%	168	166	2	179
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	145	140	4	135	7,6%	435	419	16	417
Övriga intäkter	62	0	61	105	-40,9%	45	1	44	265
Verksamhetens intäkter	**668**	**599**	**70**	**701**	**-4,7%**	**1 856**	**1 795**	**62**	**2 088**
Köpt färdtjänsttrafik	-338	-376	37	-369	-8,2%	-921	-1 192	271	-1 131
Sjukresor	-158	-155	-3	-149	6,0%	-473	-453	-20	-460
Tjänsteresor	-2	-2	0	-2	1,3%	-7	-7	0	-6
Övriga kostnader	-44	-42	-2	-37	19,7%	-132	-134	2	-118
Verksamhetens kostnader	**-543**	**-575**	**32**	**-557**	**-2,5%**	**-1 534**	**-1 787**	**253**	**-1 715**
Avskrivningar	-1	-1	1	-1	-11,5%	-4	-4	0	-2
Finansnetto	0	0	0	0	11,2%	0	0	0	0
Resultat*	**125**	**22**	**102**	**143**		**319**	**4**	**315**	**370**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 102 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 319 mkr i jämförelse med budgeterat om 4 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 125 mkr och överstiger periodens budget med 102 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter

Resenärsintäkter överstiger budget med 4 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[2] överstiger periodens budget med 2 mkr till följd av att färre når upp i högkostnadsskydd. Resenärsintäkterna avseende sjukresor[3](egenavgifter) överstiger budget med 2 mkr.

[2] Resenärernas avgift för resor beslutas av regionfullmäktige och uppgår till 86 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 970 kr per månad för fullbetalande och 650 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.[4] Tjänstereseintäkterna är i nivå med budget. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger budget vilket genererar högre intäkter från hälso-och sjukvårdsförvaltningen med 5 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter
Övriga intäkter överstiger budget med 61 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader som uppgår till 59 mkr. Färdtjänstverksamheten har haft uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. Dessa uppdrag utfördes av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefakturerades till hälso-och sjukvårdsförvaltningen för liggande transporter och till Karolinska Universitetssjukhuset för kostnaden av PCR tester. Uppdraget för PCR-tester avslutades 8 februari och uppdraget för liggande transporter 20 mars. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna för uppdragen påverkas inte färdtjänstnämndens nettoresultat (resultatneutralt).

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna uppgår till 338 mkr vilket understiger budget med 37 mkr. Avvikelsen beror främst på färdtjänsttaxi, där utfallet uppgår till 150 mkr vilket understiger budget med 8 mkr. Antalet färdtjänsttaxi resor uppgår till 482 187 resor, en minskning mot budget med 26 313 resor motsvarande 5 procent. Restriktionerna togs bort i februari och resandet ökar igen och i jämförelse med 2019 års utfall ligger färdtjänstaxi på 76 procent.

Kostnader för rullstolstaxi uppgår till 99 mkr vilket är en minskning med 3 mkr jämfört med budget. Antalet rullstolstaxi resor uppgår till 189 046 resor, en minskning mot budget med 3 334 resor motsvarande 2 procent. I jämförelse med 2019 års utfall ligger rullstolstaxi på 64 procent. För båtaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-juni 2022. Dock har inget stöd utgått 2022 då de liggande transporter som färdtjänstverksamheten utför åt Region Stockholm räknas av i stödet.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm och övrigt köpt trafik färdtjänst och uppgår till 71 mkr vilket understiger med 29 mkr. Uppdragen till Region Stockholm överstiger budget med 59 mkr vilket utgörs av kostnader för ambulanstransporter vilket innebär att transportera patienter med covid-19 och PCR-tester, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Budgeten för övrigt köpt trafik färdtjänst, består av en riskpost om 88 mkr.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten uppgår till 5 mkr vilket är en minskning med 1 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal än beräknat.

[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.

Sjukresor
Kostnader för sjukresor uppgår till 158 mkr vilket är en ökning med 3 mkr jämfört med budget. Avvikelsen beror främst på att kostnaden pris per resa är högre, taxiindex slutade på 6,1 procent vilket är högre än beräknat. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 277 256 resor, en minskning mot budget med 1 651 resor motsvarande cirka 1 procent och rullstolstaxi sjukresor 112 488 resor en ökning med 3 223 resor motsvarande 3 procent. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de minskade kostnaderna (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor uppgår till 2 mkr vilket är nivå med budgeterat. Antalet tjänsteresor uppgår till 8 263 resor och har minskat marginellt med 774 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 överstiger budget med 2 mkr och beror främst på högre kostnader för specialistkonsulter för utveckling av befintliga system som exempelvis RIOR och Samplan.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna utgörs främst av avskrivningar och utfallet är enligt budget.

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

Prognos i jämförelse med budget
Prognostiserat årsresultat uppgår till 319 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på ett lägre resande till följd av covid-19.

Resenärsintäkter
Resenärsintäkter beräknas öka med totalt 2 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter beräknas understiga budget med 2 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter) beräknas överstiga budget med 4 mkr till följd av 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. Tjänstereseintäkterna är oförändrade jämfört med budgeterat. Prognosen för antalet resor beräknas till 27 471 resor vilket är desamma som budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas överstiga budget, vilket genererar ökade intäkter från hälso- och sjukvårdsförvaltningen med 16 mkr.

Avvikelsen beror främst på högre taxi-index än beräknat vilket ger en högre kostnad pris per resa för både taxi och rullstolstaxi med sjukresor.

Övriga intäkter
Övriga intäkter beräknas öka med 44 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. 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 271 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 1 474 508 resor en minskning mot budget med 154 140 resor och en minskning av kostnader med 27 mkr. I jämförelse med 2019 års beräknas resandet för färdtjänstaxi till 75 procent. Prognosen för antalet resor för rullstolstaxi beräknas till 560 835 resor en minskning mot budget med 80 325 resor och en minskning av kostnader med 29 mkr. I jämförelse med 2019 års utfall beräknas resandet för rullstolstaxi till 61 procent. Kostnaden pris per resa är dock högre taxiindex slutade på 6,1 procent för både färdtjänstaxi och rullstolstaxi vilket är högre än beräknat.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst uppgår utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm, övrigt köpt trafik färdtjänst och resegarantin, vilket beräknas understiga budget med 221 mkr. Avvikelsen utgörs främst av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, vilket beräknas överstiga budget med 43 mkr, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Budget för övrigt köpt trafik färdtjänst består av en riskpost om 264 mkr denna kostnad bedöms vara noll i prognosen.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten beräknas till 15 mkr vilket är en minskning med 4 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre antal samtal.

Sjukresor
Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 473 mkr. Det är en ökning med 20 mkr jämfört med budget. Avvikelsen beror främst på att kostnaden pris per resa är högre, taxiindex slutade på 6,1 procent vilket är högre än beräknat. Prognosen för antalet resor för sjukresor med taxi beräknas till 789 980 resor vilket är i nivå med budgeterat. Prognosen för antalet resor för sjukresor med rullstolstaxi beräknas till 336 900 resor, vilket är desamma som budgeterat. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor beräknas till 7 mkr vilket är i nivå med budgeterat. Prognosen för antalet resor för tjänsteresor beräknas till 27 471 resor, vilket är desamma som 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 beräknas överstiga budget med 2 mkr. Avvikelsen avser främst drift-och underhåll där förvaltningskostnaden för det nya tillståndssystemet beräknas bli lägre.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna är i nivå med budgeterat.

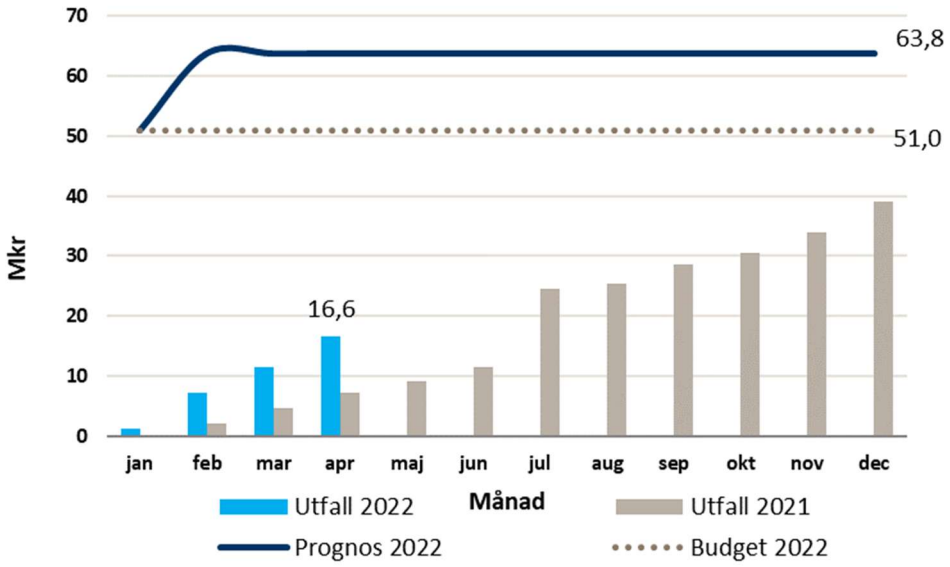
Covid-19-effekt på prognos
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens prognos är minskning av antalet resor vilket genererar lägre kostnader för köpt trafik.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2022 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 2022.



Väsentliga händelser och risker i investeringsobjekt

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

I samband med årsskiftet 2022 har fokus flyttat till att få det nya systemstödet att fungera helt med andra system i det befintliga IT-landskapet. Kravställningen och utveckling har kontinuerligt övergått till att hantera rättningar och kompletteringar istället för nya funktioner. Projektet har också till slut lyckats genomföra de resursförstärkningar som inleddes under hösten 2021.

I mitten av juni avslutas utvecklingsfasen för projektet och ersätts av en testfas som sträcker sig till lanseringen den 24/10 2022. Testfasen är uppdelad i två delar där den första delen, sker före sommaren och den andra delen påbörjas den 15/8 2022. Samtliga systemmiljöer för det centrala tillståndshanteringssystemet har etablerats, och blir operativa och validerade under perioden.

Årets utgift jämfört med årets budget

Investeringsutfallet uppgår till 16,6 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 32, 5 procent jämfört med budgeterat om 51 mkr. Huvudsaklig anledning till den högre upparbetningsgraden jämfört med samma period 2021 beror på att investeringsramen för 2022 om 51 mkr behöver utökas med 13 mkr och att det nya systemstödet för färdtjänstverksamheten är inne i sitt slutskede innan etablering av systemet.

Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2022	Budget 2022	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	0,3	3,0	-2,7	9,5 %
Ersättningsinvesteringar	16,3	48,0	-31,7	34 %
Totalt investeringar	**16,6**	**51,0**	**-34,4**	**33 %**

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 63,8 mkr och är 13 mkr högre än budgeterat 51 mkr. Sedan färdtjänstnämnden i september fattat beslut i ärendet ”Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten” (FTN 2020-0020) har dialog pågått mellan trafikförvaltningen och regionledningskontoret rörande de redovisningsmässiga bedömningarna i kalkylen, närmare bestämt om och i vilken omfattning delar av kalkylen ska belasta investerings- respektive driftbudget. Denna dialog fortsatte fram till årsbokslutet.

I Verksamhetsplanen för 2022 för färdtjänstnämnden beslutades förslaget till förnyat genomförandebeslut vilket innebar ingen ökad tilldelning av medel utifrån vad som tidigare föreslagits i septemberärendet. Dock flyttades 15 mkr från investering till drift i kalkylen. Beslutet innebar således en oförändrad total budgetram för projektet på 193,5 mkr. I och med den avslutande dialogen med regionledningskontoret behöver nu projektet ta del av de medel som flyttades till driften och flytta tillbaka dem som en investering. För färdtjänstnämnden innebär det att investeringsramen för 2022 om 51 mkr behöver utökas med 13 mkr.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
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 övertog 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 5 mkr och beror på att det flyttades 15 mkr från investering till drift i kalkylen. I och med den avslutande dialogen med regionledningskontoret behöver nu projektet ta del av de medel som flyttades till driften och flytta tillbaka dem som en investering. Beslutet innebar således en oförändrad total budgetram för projektet på 193,5 mkr. Projektet har status röd för kostnad då projektet är beroende av att investeringsramen för 2022 om 51 mkr utökas med 13 mkr för färdtjänstnämnden.

Status investeringsplanens genomförbarhet och risk

Investeringsplanen som helhet är beroende av en utökning av investeringsmedel och signalerar rött för kostnad.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Projektet ligger i fas enligt beslutad projektplanering med lansering i år, men kan konstatera flera riskområden som kan påverka projektets leverans avseende tid och omfattningen. Migrering av data från de gamla system som ska ersättas är en omfattande och komplex uppgift. Konkret innebär detta att stor del av det som behöver utvecklas innan testfasen inleds finns inom området samt att det finns ett mycket stor personberoende av de resurser som arbetar med migrerings utveckling. Sammantaget finns risk att detta område påverkar projektet negativt genom en förskjutning av den planerade lanseringen.
Icke-funktionella krav bland annat avseende IT- och informationssäkerhet samt prestanda har inte kunnat testas på ett tillfredställande sätt under utvecklingsfasen. Detta har dock påbörjats under våren 2022 men givet att arbetet fortfarande pågår finns risk att allvarliga fel hittas i ett sent skede.

Givet en lansering som ligger i linje med nuvarande projektplan bedöms projektets ekonomiska prognos som tillförlitlig och ligger inom ramen för genomförandebeslutet. Arbetet med att avlägsna risker samt minska deras effekter kommer att fortgå under 2022 till dess att system lanserats. Om budgeten för 2022 inte inrymmer hela det förnyade beslutet finns risk för att lansering och därmed mål och strategier inte kan realiseras.

5. Nämndbehandling

Tertialrapporten per april 2022 behandlas i färdtjänstnämnden den 24 maj 2022.

Stockholm 2021-05-11

David Lagneholm
Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef