Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1085

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Tomas Zaar
070-786 3614
tomas.zaar@regionstockholm.se

Studie inför trafikaffär E53 Anropsstyrd Närtrafik



Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1085

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Förord

Trafikaffär E53 Anropsstyrd Närtrafik utgör den planerade efterträdaren till den befintliga trafikaffären E44 Anropsstyrd Närtrafik. Trafikstart för E53 planeras ske mars 2027.

Denna rapport utgör resultatet av genomförd studie inför trafikaffär E53. Rapporten ligger till grund för och sammanfattas i ett tjänsteutlåtande tillställt trafiknämnden som ett beslutsärende i februari 2026 om att godkänna affärsinriktningen samt inleda upphandling.

Innehållet i rapporten blir därmed direkt styrande för det upphandlingsprojekt som ska genomföra upphandlingen av trafikaffär E53, vilket också är studiens primära syfte. Rapporten är därtill utformad för att i dess helhet kunna delges leverantörsmarknaden, med syfte att kunna ge anbudsintressenter en orientering om inriktning och omfattning för trafikaffär E53.

I rapporten diskuteras övergripande nutida och framtida behov av trafikering, utveckling och andra förutsättningar för att bedriva Anropsstyrd Närtrafik. Även om framtiden alltid innehåller varierande mått av osäkerhet, är avsikten med dessa redogörelser att ge intressenter en så bra och balanserad bild som möjligt av en trolig utveckling baserat på vad som är känt vid rapportens upprättande.

Parallellt med studien för E53 har också studie inför kommande trafikaffär E54 Färdtjänsttaxi genomförts.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1085

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Innehållsförteckning

Förord 2
1 Sammanfattning 5
2 Bakgrund till trafikaffär E53 6
3 Omfattning av trafikaffär E53 8
3.1 Avtalsområde 8
3.2 Betydande förändringar 9
3.3 Trafik 9
3.4 Relaterade tjänster 10
3.5 Utredningar och frågor med möjlig påverkan på E53 10
4 Beskrivning av avtalsområdet 13
4.1 Resande och trafik 13
4.2 Kundmiljöer, fordon och depåer 14
5 Erfarenheter från E44 15
5.1 E44 måluppfyllelse 15
5.2 Övriga erfarenheter från trafiken i E44 16
5.3 Utmaningar i befintligt avtal 22
5.4 Utvecklingsområden för trafikaffär E53 23
5.5 Utvecklingsområden för trafikförvaltningen 25
6 Prognostiserat resandebehov och trafikutbud 28
6.1 Metod och osäkerheter 28
6.2 Regionens prognostiserade utveckling och resandebehov 28
6.3 E53-avtalets prognostiserade utveckling och resandebehov 29
6.4 Marknadsdialog 40
7 Affärsutformning av E53 44
7.1 Mål med trafikaffären 44
7.2 Ingående tjänster 47
7.3 Ersättningsmodell 49

7.4 Incitament och drivkrafter 49
7.5 Fördelning av affärsrisker..... 50
7.6 Avtalstid 51
8 Förkalkyl 52
9 Upphandlingsstrategi 52
10 Riskanalys avseende upphandlingsfasen..... 53
11 Särskild säkerhetsskyddsbedömning (SSB), samt totaltförsvarsberedskap..... 53

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1085

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Sammanfattning

Trafikaffär E53 föreslås omfatta samma funktion och som Anropsstyrd Närtrafik i E44, vilket innebär Anropsstyrd Närtrafik i Region Stockholm, en kollektivtrafiktjänst riktad främst till äldre och personer med funktionsnedsättning. Tjänsten kompletterar färdtjänst och ordinarie kollektivtrafik och syftar till att erbjuda portnära, tillgängliga och resurseffektiva transporter. En förändrad indelning har inte övervägts, och det bedöms inte för då nuvarande indelning av affär till omfattning bedöms bibehålla attraktiviteten på leverantörsmarknaden och kunna ge den mest kostnadseffektiva lösningen.

Det innebär också en riskfördelning som är väl balanserad mellan parterna utifrån möjligheten att dels räkna på risken i anbudet, dels förebygga och hantera risken. Utöver detta ska även modellen säkerställa att rätt drivkrafter finns för att uppnå målen.

Aktuell affär bedöms ha potential till ökad elektrifiering, och kalkylen baseras på antagandet att en del av trafiken succesivt elektrifieras. Detta ligger även inom ramen för de ambitioner Regionen har på sikt för att möjliggöra en emissionsfri färdtjänsttrafik.

En rimlig prognos över kommande resande inom särskilda persontransporter fås genom utvecklingsplaner för systemet och dessa visar på en över tid ökat behov av resor inom färdtjänsten.

Avtalstiden sätts till 4 år inklusive eventuella optioner från mars 2027 till februari 2031, vilket också är enligt trafikförvaltningens riktlinjer för trafikaffärer.

Inom trafikförvaltningen pågår i nuläget ett antal projekt och försök med anropsstyrd/dynamisk busstrafik där även befintliga Närtrafikslinjer i bussavtal ingår och konceptet ses över på ett övergripande plan där den avtalsmässiga hemvisten för trafiken ses över. Beslut som tas inom ramen för det arbetet kan komma att påverka utformningen av den kommande affären och upphandlingen av E53 vilket behöver omhändertas i upphandlingsfasen.

2 Bakgrund till trafikaffär E53

Närtrafiken, som ligger under varumärket SL, ska erbjuda en grundläggande tillgång till kollektivtrafik lokalt inom staden/tätorten som sammanbinder bostadsområden, målpunkter, centrum och bytespunkter. Närtrafikens roll är att erbjuda närhet för resenärer med särskilda behov. Trafikkonceptet närtrafik riktar sig särskilt till målgruppen äldre och personer med funktionsnedsättningar, men är öppen för alla att använda sig av. Konceptet kännetecknas av förmågor som korta gångavstånd, tillgång till sittplats, stannar nära och ofta, extra mjuk gång, lugnt tempo, tid för på- och avstigning, förväntad hjälp av föraren. Linjelagd och anropsstyrd närtrafik utförs lokalt i ett antal av länets kommuner.

Anropsstyrd Närtrafik i Region Stockholm är en kollektivtrafiktjänst riktad främst till äldre och personer med funktionsnedsättning. Tjänsten kompletterar färdtjänst och ordinarie kollektivtrafik och syftar till att erbjuda portnära, tillgängliga och resurseffektiva transporter. Uppdraget är omfattande och ställer höga krav på leverantörens organisation, kompetens och kvalitetssäkring. Det finns tydliga mål om tillgänglighet, trygghet och effektivitet. Samverkan med kommuner och kontinuerlig uppföljning är avgörande för att säkerställa att tjänsten möter målgruppens behov. Trafiken bedrivs med mindre fordon, bokas via beställningscentral och utförs helgfria vardagar mellan kl. 9–16. Avtalet omfattar fyra geografiska anbudsområden med totalt 15 trafikområden.

Övergripande mål
Minska antalet färdtjänstresor.
Förbättra tillgängligheten till kollektivtrafik.
Skjuta upp behovet av färdtjänst genom alternativ transport.
Delmål
Öka resandevolymen genom informationsinsatser.
Förbättra kundnöjdhet och trygghet.
Stärka samverkan med kommuner.

Resenärer beställer sin resa via telefon från mötesplats eller gatuadress. Trafiken bedrivs med mindre bussar eller personbilar, anpassade för smala gator och portnära hämtning. Tjänsten är en del av den allmänna kollektivtrafiken och tillgänglig för alla med giltigt färdbevis. Beställning sker senast 20 minuter före avgång via beställningscentral.

Leverantören ska tillhandahålla bland annat trafikledning och trafikplanering, fordon och förare, förarsupport och administrativ funktion, kontaktfunktioner mot kommuner och beställare samt ersättningsresor vid fordonsbortfall. Resenärer ska erbjudas trygg, säker och kvalitativ resa. Förare ska ha utbildning i bemötande, funktionsnedsättningar och säkerhetsrutiner. Etik och värdighet är centrala – diskriminering, olämpligt uppträdande och negativa kommentarer om beställaren är förbjudna. Leverantören ansvarar för: Trafikledning vid störningar, Förarsupport och kontaktfunktioner, Utrustning: taxameter, BKU, beställningsutrustning, Personalens utbildning, språkkunskaper och behörighet, Fordonskrav: låggolvsfordon, rullstolsanpassning, alkolås, AC, säkerhetsutrustning, Egenkontroll av fordon två gånger per år. Leverantören ska även dagligen kontrollera fordon och förare, rapportera olyckor, incidenter och kundsynpunkter, delta i kvalitetsmöten med kommuner samt sammanställa synpunkter och förbättringsförslag kvartalsvis.

Ersättningspriser:

- Startavgift (fast belopp per dag)
- Timme i trafik
- Kilometer i trafik

Måluppfyllelse och andra erfarenheter från avtalet diskuteras i kapitel 5.

3 Omfattning av trafikaffär E53

3.1 Avtalsområde

Uppdraget omfattar fyra geografiska anbudsområden med flera trafikområden.

Anbudsområde	Trafikområde	Linjer
Anbudsområde 1	Blackeberg – Vällingby	Linjelagd Närtrafik linje 909 Islandstorget – Tunets Servicehus - Islandstorget
	Vällingby – Grimsta – Råcksta	Anropsstyrd Flexlinje 911
	Sundbyberg	Linjelagd Närtrafik 951 Rissne – Sundbybergs C – Råsunda
	Bromma – Nockeby	Anropsstyrd Närtrafik linje 101
Anbudsområde 2	Dalen sjukhus – Hammarbyhöjden – Kärrtorp	Linjelagd Närtrafik linje 904 Dalens sjukhus . Hammarbyhöjden – Kärrtorp – Dalens sjukhus
	Hagsätra – Rågsved – Högdalen	Anropsstyrd Närtrafik linjer 900 och 902
	Svedmyra – Högdalen	Linjelagd Närtrafik linje 906 Svedmyra – Högdalens sjukhus – Svedmyra
	Gubbängen . Svedmyra	Linjelagd Närtrafik linje 903 Gubbängen – Tallkrogen – Svedmyra – Tallkrogen – Gubbängen
	Gubbängen – Hökarängen	Linjelagd närtrafik linje 901 Gubbängen – västra Hökarängen – Gubbängen

	Liljeholmen – Örnsberg	Delar av linjelagd Närtrafik linje 907 Västertorp – Axelsberg – Örnsberg – Aspudden – Liljeholmen
	Skärholmen – Vårberg	Linjelagd Närtrafik linje 914 Skärholmen – Vårberg – Skärholmen
	Huddinge – Stuvsta	Linjelagd Närtrafik linje 971 Huddinge c – Källbrink – Stuvsta – Huddinge c
Anbudsområde 3	Mörby – Kevinge – Djursholm	Anropsstyrd Närtrafik linje 910
	Upplands Väsby	Linjelagd Närtrafik linje 959 Runby Löwenströmska sjukhuset
Anbudsområde 4	Nynäshamn	Anropsstyrd Närtrafik linje 820

3.2 Betydande förändringar

Den största förändringen jämfört med E44 består av ökade krav på energieffektivisering.

Inom trafikförvaltningen pågår i nuläget ett antal projekt och försök med anropsstyrd/dynamisk busstrafik där även befintliga Närtrafikslinjer i bussavtal ingår och konceptet ses över på ett övergripande plan där den avtalsmässiga hemvisten för trafiken ses över. Beslut som tas inom ramen för det arbetet kan komma att påverka utformningen av den kommande affären och upphandlingen av E53 vilket behöver omhändertas i upphandlingsfasen.

3.3 Trafik

Trafik avropas i avtalet enligt linjer och indelat i anbudsområden. Dagens resandebehov och trafik beskrivs övergripande i kapitel 4, medan det prognosticerade resandebehovet och trafikutbudet beskrivs övergripande i kapital 6.

3.4 Relaterade tjänster

I enighet med andra trafikavtal inkluderar E53-avtalet en rad kringliggande tjänster. Ingående tjänster diskuteras i korthet i kapitlen 5 och 7. Inga stora förflyttningar på principiell nivå har identifierats behövliga utan ändringar som kan bli aktuella har hittills bedömts kunna ske inom ramen för arbetet med upphandlingsdokumentationen och respektive bilaga.

3.5 Utredningar och frågor med möjlig påverkan på E53

3.5.1 Ökad samplanering

Region Stockholms miljömål och en framtida ökning av antalet äldre medför att trafikeringen av färdtjänst och sjukresor med taxi behöver bli mer resurseffektiv. En fördjupningsstudie av tidigare utredningar som genomförts 2017 och 2021 har därför tagits fram och med fokus på ett förändrat trafikeringsupplägg. Studien behandlar även en fördjupad genomgång av resmönster för färdtjänst och sjukresor med taxi. I syfte att undersöka hur olika trafikeringsparametrar påverkar och vilka förändringar som behövs göras i trafikeringsupplägget för att nå de uppsatta målen, har en simuleringsmodell utvecklats. En nulägesmodell har kalibrerats och validerats med historiska data för att ha som jämförelse med resultaten av olika trafikeringsupplägg. Studien rekommenderar ett trafikeringsupplägg som bygger på förändringar i flera huvudsakliga parametrar:

- Samplanering utan geografisk begränsning.
- En övergång från fasta avgångstider till flexibla avgångstider.
- Förskjutningstider som ger upphov till ett intervall på 20 minuter.
- Möjliggör dynamisk samplanering (fler resenärer per transportuppdrag).
- Behåll nuvarande regler för omvägstid.
- Utöka förbeställningstiden till 30 minuter där den är 20 minuter idag respektive 60 i minuter i det övriga länet för att öka möjligheten till samplanering.
- Samplanering tillåts oavsett ”rätt” eller ”fel” riktning.

Införandet av det rekommenderade trafikeringsupplägget föreslås att genomföras i flera steg. Först föreslås att samplaneringsavståndet tas bort, vilket innebär att samplanering tillåts över hela länet. När denna förändring är implementerad och eventuella tekniska och praktiska problem är utredda och åtgärdade, förslås att nästa större förändring av regelverket sker genom att utöka rutternas längd (dynamisk samplanering) Genom att implementera flexibla avgångstider och öka antalet resenärer som kan samplaneras skapas ett

effektivare trafikeringsupplägg anpassat för framtida resande. Förändringarna leder till en effektivare trafikering, i linje med trafikförvaltningens och regionens mål att minska kollektivtrafikens negativa klimat- och miljöpåverkan till 2035. I de simuleringar av trafikeringsupplägget som genomförts uppnås en ökad samplaneringsgrad (från 1,15 till 1,41), en minskning i fordonskilometer samt en minskning av antalet transporter som krävs för att genomföra transportuppdragen. Den ökade samplaneringen innebär även en ökning av resenärernas samlade restid. Antalet transporter per år prognosticeras minska efter ett införande av det föreslagna trafikeringsupplägget. Införs trafikeringsupplägget år 2027 prognosticeras volymen av antal transporter per år sjunka till 2023 års nivå. När det kommer till fordonskilometer uppskattas den potentiella minskningen vara 8–9 miljoner fordonskilometer per år. Den effektivare trafikplaneringen innebär även minskade klimatutsläpp, då färre fordonskilometer krävs för att utföra samma antal resenärers resor. Med det föreslagna trafikeringsupplägget beräknas utsläppen minska med 15 procent. Utsläppen per personkilometer, som är ett viktigt mått i regionens klimatmål, beräknas sjunka med cirka 25 procent.

3.5.2 Nytt trafikhanteringssystem

Tidskritiskt är när ett nytt trafikhanteringssystem kan finnas på plats samt att frågor kopplade till affärsmodell och upphandling behöver klargöras inom ramen för studie inför upphandling av taxi. Flera föreslagna behov och åtgärder har beroenden till funktioner i nytt trafikhanteringssystem. Dessa beroenden behöver klarläggas för att säkerställa en sammanhållen utveckling.

Under hösten 2023 pågick åtgärdsvalsfas för nytt trafikhanteringssystem. Beslut om att inleda inriktningsfasen gjordes i TN:s januarinämnd 2024, och beslut om genomförandefas gjordes i Regionfullmäktige mars 2025.

Genomförandefas planeras ske 2025–2028. Ett nytt trafikhanteringssystem kan framöver ge möjlighet till nya eller utveckling av redan befintliga tjänster. Nuvarande trafikeringsupplägg har funnits sedan införandet av nuvarande trafikhanteringssystem, mindre justeringar har gjorts över tid. Större förändringar har varit svåra att göra i systemet.

Implementering av nytt trafikhanteringssystem synkroniserar inte med närmsta trafikstart Färdtjänsttaxi (1 april 2024), det innebär att beslut behöver övervägas om förändringar ska ske under pågående trafikavtal. Konsekvenser av att skjuta på förändringar ytterligare en avtalsperiod behöver ses utifrån att förvaltningens möjlighet avstannar till minskade trafikkostnader och utsläpp. Översyn av kravställning kopplat till hållbar omställning (bland annat krav om

energieffektivisering) är också av stor vikt. Beslut om vägval behövs kopplat till hur drivande och ambitiös förvaltningen ska vara i omställningen.

Ett nytt trafikhanteringssystem är en förutsättning för att genomföra förändringar i trafikeringsupplägg. I ovan nämnd trafikeringsstudie ges rekommendation på förändringar av trafikeringsupplägg, dess parametrar blir ingångsvärden i det nya trafikhanteringssystemet. Ett systemstöd är även strategiskt viktigt för att kunna utveckla former av samordning av anropsstyrd kollektivtrafik och särskilda persontransporter.

3.5.3 Förnybar driftenergi och energieffektivisering (TFP 2025

Region Stockholms kollektivtrafik är på god väg mot en fordonsflotta med helt förnybar driftenergi. För de särskilda persontransporterna är ambitionen att de ska drivas på helt förnybar energi till år 2030. Det krävs tillgång till elektricitet för att upprustning och utbyggnad av kollektivtrafiken ska kunna vara möjlig för att kunna nå uppsatta miljömål. I Stockholms län finns det begränsat med effekt och därför kan det behövas utbyggnad eller uppgradering av elnätet för att klara av den ökade belastningen. Det finns utmaningar kopplade till tillgång och pris för el och förnybara drivmedel vilket bör tas i beaktande vid kravställning.

4 Beskrivning av avtalsområdet

Kapitlet syftar till att ge en överblick av det samlade avtalsområdet och trafiken, inte en detaljerad beskrivning. Uppgifterna är därför inte kompletta, utan övergripande och ungefärliga. Områdets utveckling diskuteras vidare i avsnitt 6.

Trafiken omfattar 16 linjer varav 8 är Anropsstyrda. Trafiken utförs vardagar mellan 09-16 och är i första hand anpassad för personer som har svårt att ta sig till och resa med den ordinarie kollektivtrafiken, men är öppen för alla som har ett giltigt färdbevis i form av färdtjänstbevis eller SL-kort. Målgruppen är främst äldre och personer med funktionsnedsättning och linjerna trafikerar områden där det bor många äldre. Över tid planeras den linjelagda trafiken att bli mer anropsstyrd för att komma närmre resenärerna. Målet med den Anropsstyrda Närtrafiken är att vara resurseffektiv och tillgänglig. Genom att trafikera ett område med Anropstyd Närtrafik erbjuds äldre och personer som behöver extra stöd och hjälp på resan fler resealternativ inom kollektivtrafiken.

Delmålen med den Anropsstyrda Närtrafiken är att

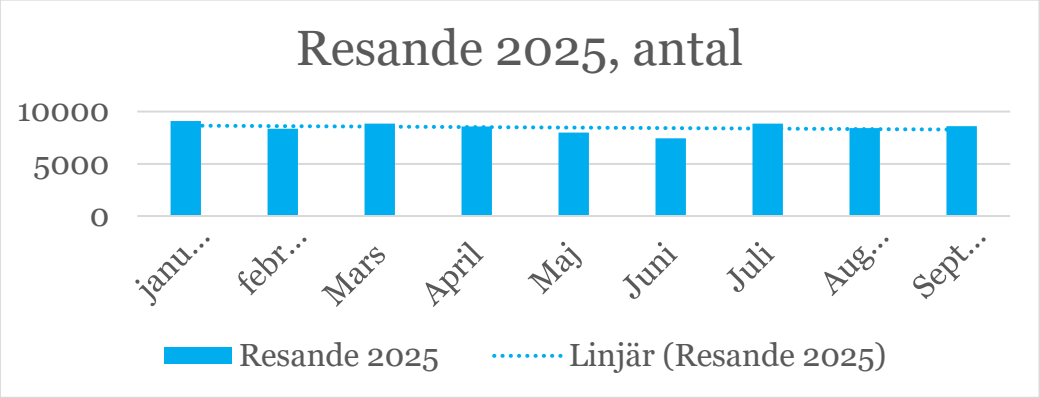
• minska antalet lokala resor med färdtjänst

• ansluta resor till den övriga kollektivtrafiken

• erbjuda ett resande som innebär att behovet av färdtjänst kan skjutas på framtiden.

4.1 Resande och trafik

Fram tills nu har trafikförvaltningen haft problem med att följa resandeutvecklingen då det har funnits tekniska problem att mäta påstigande i trafiken. Endast resande i den anropsstyrda har kunnat mätas men tyvärr ej i den linjelagda bara. I nuläget har påstigande data dock kunnat tas fram för 2025 och redovisas nedan; tabellen visar att det under 2025 varit ett tämligen konstant resande i trafiken. Ser man till resandet i relation till aktuella kostnader så ger detta en kostnad på ca 200 sek per resenär i dagsläget.



4.2 Kundmiljöer, fordon och depåer

Inom Närtrafiken där trygghet och kundbemötande är viktiga faktorer på grund av den kundgrupp som avses är det kritiskt att tillhandahållande av fordon säkerställs. I gränsdragningen för affären är det leverantörerna som på egen hand ska tillhandahålla fordon och förare samt tillse att dessa lever upp till de krav som ställs.

5 Erfarenheter från E44

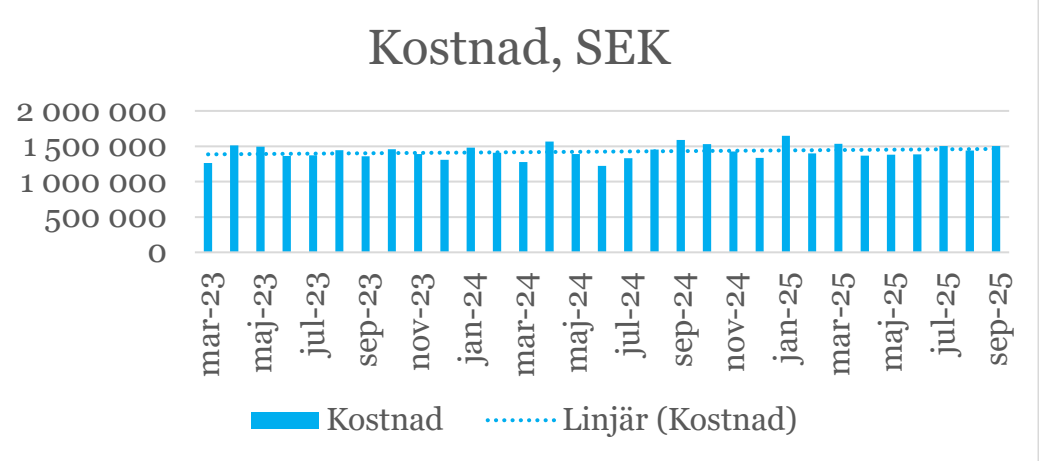
Beskrivningen av erfarenheter från E44 baseras på statistik samt intervjuer med främst affärsförvaltare inom trafikförvaltningens trafikavdelning. År 2025 gjordes en utvärdering av E44, och erfarenheterna som presenteras här baseras både på denna utvärdering och på senare datainsamling och analyser.

5.1 E44 måluppfyllelse

5.1.1 Ekonomisk effektivitet

5.1.1.1 Årlig kostnadsutveckling

Nedan redovisas den totala kostnadsutvecklingen över tid. Utvecklingen visar att kostnaden för avtalet under avtalsperioden har varierat men överlag ökat något.



Sett till kostnadsbilden över tid och på ett övergripande plan så har avtalet ökat i kostnad för trafikförvaltningen. Dock har index ökat med ca 11 % under avtalsperioden varför en del av kostnadsökningen kan härledas till denna.

5.1.2 Ekonomisk effektivitet jämfört med andra avtal

En variabel som är användbar i en studie av ekonomisk effektivitet är kostnad per utbudskilometer. Detta då det visar hur stor kostnaden är för det utbud som erbjuds resenärerna. Detta kan sedan användas för att se kostnadsutveckling över tid men även för att jämföra mellan olika avtalsområden. Eftersom olika avtalsområden har olika ersättningsmodeller och skilda förutsättningar i

trafikupplägg ska man därför dock vara försiktig med jämförelser mellan olika trafikområden. Då färdtjänsten som trafikslag är unikt i trafikförvaltningens avtalsportfölj så är det svårt att jämföra med andra avtal i andra trafikslag.

5.1.3 Slutsatser kostnadsutveckling

Den totala kostnaden för trafiken har under avtalsperioden ökat men en del av denna ökning kan härledas till viss del från indexökning. Dock har resandet inte kunnat påvisas någon ökning som skulle kunna härledas i större del till kostnadsökningen

5.1.4 Slutsatser kvalitet och trafik

Analysen visar att kostnaden för avtalet har ökat signifikant under avtalsperioden. Samtidigt så har de kvalitetsfaktorer som kan mätas visat på en positiv utveckling. Det är dock viktigt att vidare analysera bakomliggande kostnadsdrivande faktorer inför kommande avtal för att inte riskera en alltför hög kostnadsutveckling.

5.2 Övriga erfarenheter från trafiken i E44

5.2.1 Trafikdrift, inklusive rapportering och uppföljning

Avtalet ställer krav på leverantören avseende trafikdrift, rapportering och uppföljning för att säkerställa en trygg, tillgänglig och resurseffektiv trafiklösning för målgruppen. Trafikdriften omfattar ansvar för att resan utförs enligt beställning, att fordon och förare är på plats under hela trafikeringstiden samt att trafiken planeras och leds på ett sätt som möter resenärernas behov. Leverantören ska tillhandahålla funktioner för trafikledning, trafikplanering och förarsupport, inklusive en hotline för akuta ärenden. Dessa funktioner ska vara bemannade och nåbara under hela trafiktiden.

Rapportering och uppföljning är centrala delar i avtalet. Leverantören ska dagligen kontrollera att fordonen är rätt utrustade, att BKU (bärbar konduktörsutrustning) används för att validera biljetter och att data överförs till backoffice-systemet. Vidare ska leverantören rapportera olyckor, incidenter och kundsynpunkter skyndsamt, samt delta i regelbundna uppföljningsmöten med beställaren. Rapporteringen omfattar statistik över utförda tjänster, avvikelser och kvalitetsindikatorer, vilket ska ske på svenska och enligt fastställda mallar. Beställaren har rätt att genomföra stickprovskontroller och följa upp leveransen genom kundundersökningar, resenärsräkningar och oanmälda resor.

En utmaning under nuvarande avtal är att systemstödet för BKU inte är fullt integrerat med SL-BIW, vilket begränsar möjligheten att få ut komplett statistik och följa upp resandeutvecklingen. Detta påverkar även möjligheten att tillämpa bonusmodellen kopplad till resandeökning. Brister i digital integration och otydliga krav kring trafikplanering har medfört att uppföljningen blivit mer resurskrävande för både beställare och leverantör. Trots detta har förbättringar skett, bland annat genom minskat antal inställda turer och en förbättrad dialog med leverantören.

5.2.2 Kundservice - Trafikinformation/störningsinformation

Avtalet innehåller tydliga krav på leverantörens ansvar att tillhandahålla kundnära service, inklusive hantering av trafikinformation och störningsinformation. Leverantören ska dygnet runt ha en bemannad beställningscentral/produktionsenhet med utbildad personal som kan ge stöd till förare och hantera uppkomna trafikrelaterade problem. Funktionen ska vara tillgänglig med prioriterade telefonnummer för både förare och Beställaren, inklusive ett särskilt hotline-nummer för brådskande ärenden. Vid driftstörningar, exempelvis tekniska fel i Beställarens resesystem, ska Leverantören omedelbart kunna ta emot och hantera beställningar manuellt, samt informera Beställaren enligt fastställda rutiner. Leverantören har även ansvar att aktivt följa upp beställda resor och identifiera risk för uteblivna transporter, med syfte att undvika resegarantiärenden. Vid förseningar ska resenären informeras om beräknad ankomsttid, antingen via telefon eller godkända SMS/internettjänster. Beställaren har rätt att kontrollera tillgänglighet och funktionalitet i dessa tjänster, och brister kan leda till vite. Leverantören ska också kunna hantera kundsynpunkter och rapportera incidenter, vilket är en viktig del av det gemensamma kvalitetsarbetet. Strategiskt sett är en välfungerande kundservice med tydlig trafikinformation avgörande för att skapa trygghet och tillit hos resenärerna, särskilt i en verksamhet som riktar sig till personer med särskilda behov.

Kundservice och informationshantering är centrala delar i avtalet, då målgruppen består av resenärer med särskilda behov och höga krav på trygghet och tillgänglighet. Avtalet ställer krav på att leverantören ska säkerställa att resenärerna får korrekt och aktuell information om trafiken, inklusive tidtabeller, mötesplatser och eventuella störningar. Informationen ska tillhandahållas både i fysisk form, genom foldrar och anslag på mötesplatser, och digitalt via beställarens kanaler. Leverantören ansvarar för att uppdatera

och distribuera foldrar vid förändringar i trafikeringen samt skyndsamt översända uppdaterade versioner till beställaren för publicering i digitala kanaler.

En särskild utmaning har varit hanteringen av störningsinformation. Avtalet föreskriver att leverantören ska digitalt överföra tidtabellsdata och störningsinformation till beställaren, men i praktiken har detta krävt manuella rutiner och extra resurser.

Kundservice omfattar även förarens informationsansvar. Föraren ska informera resenären vid förseningar och bistå med relevant information om anslutande kollektivtrafik. Detta är särskilt viktigt då resenärerna ofta har begränsad digital vana och förlitar sig på muntlig information. Avtalet kräver att informationsmaterial om SL:s tjänster, ledsagning och tillgänglighetsgaranti finns i fordonen, vilket har fungerat väl i uppföljningen.

Strategiskt sett är kundservice och trafikinformation avgörande för att uppnå målet om ökad kundnöjdhet och minskat behov av färdtjänst. Inför kommande avtalsperiod bör fokus ligga på:

- Digital integration mellan leverantörens system och SL:s informationsplattformar för realtidsuppdateringar.
- Standardiserade rutiner för störningsinformation som minskar manuella insatser.
- Utökad utbildning för förare i kundbemötande och informationsgivning, särskilt vid avvikelser.

Sammanfattningsvis har avtalet lagt en god grund för kundservice, men brister i teknisk integration och automatisering begränsar effektiviteten. Förbättrade digitala lösningar och tydligare krav på informationsflöden är nyckeln till att höja kvaliteten och skapa en mer robust kundupplevelse.

5.2.3 Fastighet, depå och kundmiljöer

Avtalet innehåller begränsade men viktiga krav kopplade till fastighet, depå och kundmiljöer. Leverantören ansvarar för att fordonen förvaras och underhålls i lämpliga lokaler som uppfyller krav på säkerhet, arbetsmiljö och funktionalitet. Depåmiljön ska möjliggöra daglig tvätt, städning och laddning av utrustning, inklusive BKU och beställningsutrustning, för att säkerställa driftsäkerhet och hygien. Avtalet förutsätter att leverantören har rutiner för förvaring av

utrustning i låsta, klimatanpassade utrymmen med god mobilnätstäckning, vilket är avgörande för dataöverföring och uppkoppling.

Kundmiljöerna omfattar mötesplatser och hållplatser inom Trafikområdena. Leverantören har ansvar för tillsyn av dessa platser, inklusive renhållning, skyltning och uppdatering av tidtabeller och informationsmaterial. Kraven är tydliga: hållplatstavlor ska vara rena, väl synliga och försedda med aktuella stolptidtabeller. Vid brister ska leverantören rapportera till beställaren och åtgärda enligt överenskommen rutin. Detta är särskilt viktigt under övergången från linjelagd till anropsstyrd trafik, då kundmiljöerna ofta behöver anpassas för att möta målgruppens behov av trygghet och tillgänglighet.

Strategiskt sett har avtalet lagt grunden för en fungerande depå- och kundmiljöstruktur, men det finns utvecklingsområden. Brist på digital integration för störningsinformation och tidtabellsdata har inneburit manuella processer, vilket påverkar effektiviteten. Inför kommande avtalsperiod bör fokus ligga på:

- Standardiserade krav på depåfunktioner, inklusive miljöanpassning och energieffektivitet.
- Digitaliserad tillsyn och rapportering av kundmiljöer för att minska manuella insatser.
- Förbättrad samverkan med kommuner kring mötesplatser för att höja kvalitet och kundnöjdhet.

Sammanfattningsvis är depå- och kundmiljöfrågorna avgörande för att säkerställa en trygg och tillgänglig trafiklösning. Genom att stärka tekniska lösningar och tydliggöra ansvarsfördelning kan nästa avtalsperiod skapa bättre förutsättningar för både drift och kundupplevelse.

5.2.4 Trafikplanering

Trafikplanering är en central funktion i avtalet och syftar till att säkerställa en resurseffektiv trafik som möter målgruppens behov av lokala transporter. Avtalet ställer krav på att leverantören, i nära samråd med beställaren, utför kontinuerlig trafikplanering och trafikutveckling. Detta omfattar både den dagliga planeringen av turer och strategiska förändringar, exempelvis övergången från linjelagd till anropsstyrd trafik. Leverantören ska bidra med erfarenheter från utförd trafik och kunskap om resenärernas behov, vilket är avgörande för att optimera körslingor och minska tomkörning.

En särskild utmaning har varit att balansera effektivitet med tillgänglighet. Trafiken bedrivs i 60-minutersintervaller under vardagar, vilket kräver noggrann planering för att undvika förseningar och samtidigt täcka alla hämtpunkter. Föraren ansvarar för att manuellt planera körslingan utifrån inkommande beställningar, vilket ställer höga krav på lokalkännedom och flexibilitet.

Strategiskt sett har avtalet lagt en god grund för trafikplanering, men utvecklingsbehov finns. För att höja effektiviteten och kundnöjdheten bör nästa avtalsperiod fokusera på:

- Digitalisering av planeringsprocessen med stöd för dynamisk ruttoptimering.
- Förbättrad dataanalys för att identifiera mönster i efterfrågan och anpassa trafikeringen.
- Tydligare samverkansrutiner mellan leverantör och beställare för snabbare beslut vid förändringar.

Sammanfattningsvis är trafikplanering en nyckelfaktor för att uppnå målet om resurseffektiv och tillgänglig närtrafik. Genom att stärka tekniska lösningar och skapa mer agila processer kan framtida avtal ge både ökad kostnadseffektivitet och bättre kundupplevelse.

5.2.5 Fordon

Fordonens utformning och funktion är en viktig del i avtalet, då de ska möta höga krav på säkerhet, miljö, hållbarhet, tillgänglighet och komfort för en målgrupp med särskilda behov. Avtalet föreskriver att fordonen ska vara låggolvsfordon, anpassade för rullstolsburna resenärer och uppfylla Transportstyrelsens föreskrifter (TSFS 2016:22) samt relevanta EU-direktiv. Fordonen får inte vara äldre än sex år från första registreringsdatum, vilket säkerställer modern standard och minimerar driftstörningar. Beställaren har rätt att under avtalsperioden utfärda kompletterande anvisningar för fordonsutrustning och är öppen för förbättringar kopplade till säkerhet, komfort och miljö.

Detaljerade krav omfattar bland annat semiautomatiska fasthållningsanordningar för rullstolar, komfortbälten, ABS- och ESP-system, kupéluftfilter samt alkolås enligt ISO 39001. Fordonen ska vara välskötta, tvättade och representera Beställaren på ett professionellt sätt. Dessutom krävs egenkontroller två gånger per år, där säkerhetskritiska funktioner som däck,

bälten och fasthållningssystem granskas och dokumenteras. Fordon som inte uppfyller kraven får inte återinsättas i trafik innan godkänd kontroll har genomförts.

Strategiskt sett har avtalet lagt en robust grund för fordonsstandard, men utvecklingsmöjligheter finns. Inför kommande avtalsperiod bör fokus ligga på:

- Ökad miljöprestanda, exempelvis krav på fossilfria drivmedel eller eldrift samt energieffektivisering.
- Digitaliserad fordonsuppföljning för effektivare kontroll och rapportering.
- Innovation för kundkomfort, såsom förbättrad klimatanpassning och smarta säkerhetslösningar.

Sammanfattningsvis har fordonskraven i avtalet bidragit till en trygg och tillgänglig trafiklösning, men framtida avtal bör stärka hållbarhetsaspekter och teknisk utveckling för att möta både kundförväntningar och regionala miljömål.

5.2.6 Samverkan med kommuner, och andra väghållare-

Kollektivtrafiken som trafikförvaltningen ansvarar för är i stor utsträckning beroende på externa parter som exempelvis kommuner, Trafikverket samt i viss mån övriga väghållare, detta då trafikförvaltningen till skillnad från spårtrafiken inte äger all infrastruktur som är nödvändig för att utföra trafiken. Utöver depåer och vissa terminaler är det i princip endast väderskydden som är egendom som trafikförvaltningen står för. I övrigt är det respektive väghållare som tillhandahåller samt underhåller till exempel vägar och hållplatser. Kommunen är en viktig part eftersom busstrafiken i stort sett alltid utgör en kritisk del av kommunens försörjning och förmåga att transportera invånare till och från skola, arbete och bostad.

Samverkan med kommuner är en viktig del av avtalet för Anropsstyrd Närtrafik E44 och syftar till att säkerställa hög kvalitet, kundnöjdhet och resurseffektivitet. Avtalet anger att beställaren, i samarbete med berörda kommuner, ska anordna årliga kvalitets- och utvecklingsmöten per kommun inom varje anbudsområde. Leverantören är skyldig att delta vid dessa möten och bidra med underlag som speglar resenärernas behov, synpunkter och förslag på trafikförändringar. För att möjliggöra detta ska leverantören systematiskt samla in synpunkter från resenärer och förare under året och sammanställa dessa kvartalsvis. Sammanställningen ska lämnas till beställaren senast två veckor före planerade möten.

Denna samverkan är särskilt viktig vid förändringar i trafikupplägg, exempelvis övergången från linjelagd till anropsstyrd trafik, samt vid tillfälliga förändringar

i gatumiljön som påverkar framkomlighet och mötesplatser. Kommunerna har en central roll i att tillhandahålla säkra och tillgängliga mötesplatser, vilket kräver löpande dialog om skyltning, belysning och snöröjning. Avtalet förutsätter att leverantören fungerar som en aktiv part i dessa diskussioner och rapporterar brister som kan påverka resenärernas trygghet.

Strategiskt sett har avtalet etablerat en struktur för samverkan, men det finns utvecklingsmöjligheter. Inför kommande avtalsperiod bör fokus ligga på:

- Digitaliserad dialog och rapportering för snabbare hantering av åtgärdsbehov.
- Tydligare ansvarsfördelning mellan beställare, kommuner och leverantör för mötesplatser och väghållning.
- Gemensamma kvalitetsindikatorer som följs upp regelbundet för att mäta effekten av samverkan.

Trafikförvaltningen är ansvarig för alla kommunkontakter i länet, genom den kontakt som samhällsplanerare på SU har sektorsvis. Utöver detta så sker även kontakter på en mer kortsiktig nivå där dialogen med kommuner och väghållare är mer inriktad på att belysa de utmaningar eller förändringar som behövs i dagens trafik. I den dialogen så är de olika trafikutövarna en viktig del eftersom de är trafikförvaltningens förlängda arm i dialogen. I avtalen mellan trafikförvaltningen och trafikutövarna så är det även kravställt att det inom ramen för uppdraget även ingår samverkan med kommuner och andra intressenter. Sammanfattningsvis är samverkan med kommuner och väghållare avgörande för att skapa en trygg, tillgänglig och effektiv trafiklösning. Genom att stärka strukturer och digitala verktyg kan nästa avtalsperiod ge ännu bättre förutsättningar för kundnöjdhet och hållbar utveckling.

5.3 Utmaningar i befintligt avtal

Det nuvarande avtalet för Anropsstyrd Närtrafik E44 har inneburit flera operativa och strategiska utmaningar som påverkar både uppföljning och utveckling av trafiken. En central brist är att systemstöd för BKU (Bärbar Konduktörsutrustning) saknas, vilket innebär att avtalet inte är anslutet till SL-BIW. Detta begränsar möjligheten att integrera dataflöden och skapa en transparent uppföljning av trafikproduktion. Som en följd får trafikförvaltningen inte ut komplett statistik för samtliga linjer, vilket försvårar analys av resandeutveckling och gör det omöjligt att tillämpa bonusmodellen enligt avtalets intentioner. En ytterligare utmaning är den otydliga kravställningen kring planering och utveckling av trafiken. Leverantören har begränsade resurser för att arbeta med dessa frågor, vilket hämmar proaktiv

utveckling och anpassning till förändrade behov. Detta har i praktiken lett till att trafikförvaltningen fått ta ett större ansvar för strategisk planering än vad som var avsett i avtalskonstruktionen. Vid avtalsstart uppstod dessutom betydande merarbete för nuvarande leverantör på grund av bristfällig uppföljning och avtalsefterlevnad hos tidigare leverantör. Detta har påverkat effektiviteten negativt och fördröjt implementeringen av förbättringsåtgärder. Trots dessa utmaningar har avtalet medfört vissa förbättringar. Antalet inställda turer har minskat markant – från i genomsnitt 21 resor per månad under 2023 till endast 2 resor per månad under 2025. Dessutom har dialogen och samarbetet med leverantören förbättrats, vilket skapat bättre förutsättningar för att hantera operativa frågor och lösa problem snabbare. Sammanfattningsvis visar utvärderingen att avtalet har bidragit till ökad stabilitet i trafiken, men att brister i systemstöd, uppföljning och kravställning begränsar möjligheterna att fullt ut realisera avtalets strategiska mål. Inför kommande avtalsperiod bör fokus ligga på att säkerställa digital integration, tydligare ansvarsfördelning och incitament som driver utveckling och kvalitet.

5.4 Utvecklingsområden för trafikaffär E53

Baserat på erfarenheterna från E44 behöver trafikaffär E53 utvecklas inom de områden och i den riktning som beskrivs nedan.

5.4.1 Utgå från affärsdesignen av trafikaffärer E44

Det är viktigt också utifrån ett standardiseringsperspektiv på trafikaffärerna, samtidigt som respektive avtalsområdes specifika förutsättningar måste omhändertas. Generella ställningstaganden i utformningen är numera fastställda i riktlinjer trafikaffärer, som är ett styrande dokument. Vidare är det viktigt att tillvarata och inkludera de utvecklingsarbeten som pågår med avseende på trafikering och trafikhanteringssystem inom trafikförvaltningen inför kommande avtal.

5.4.2 Tillvarata erfarenheter från nyliga affärer, överprövningar och pandemin

Erfarenheter från upphandlingsfaser, förberedelseperioder och trafikstarter av andra trafikaffärer ska inkluderas både vid detaljutformningen och själva upphandlingen av trafikaffär E53. Vidare bör även erfarenheter från överprövningsprocesser och hanteringen av dessa nyttjas i samband med detaljutformningen av upphandlingsdokumentationen.

5.4.3 Behåll grundtanken med ett helhetsåtagande som utgångspunkt

Grundtanken med att se trafikaffären som ett helhetsåtagande är fortfarande en affärsmässigt bra utgångspunkt men det är viktigt att definiera vad som avses. En mer relevant tolkning av *helhetsåtagande* är att trafikutövaren ska göra ”allt” för att säkra kvalitet på utförd tjänst, vilket vill säga att trafiken utförs som planerat och avtalat. Det behöver dock inte innebära att riskfördelningen ska vara obalanserad eller att ersättningen i alla lägen ska vara uttömmande, oavsett vilka risker som faller ut.

5.4.4 Balansera riskfördelningen

Riskerna i E53 behöver balanseras mellan trafikutövaren och trafikförvaltningen, både med tanke på själva upphandlingen och efterföljande avtalsperiod. Risker som antingen inte går att räkna på, som inte kan förbyggas eller vars konsekvenser inte kan hanteras av trafikutövaren ska inte omfattas av anbudspriset, vilket följer av trafikförvaltningens affärsstrategi och riktlinje för trafikaffärer. Om dessa risker faller in behöver mekanismer finnas på plats för hur de då hanteras och regleras ekonomiskt. Exempel på hantering kan vara fördefinierade ekonomiska villkor, formler för omräkning av priser, fördefinierade förhandlingssituationer och tydlighet kring beslutsrätt i vissa frågor, styckepriser för volymer som är rörliga med mera.

I teorin är tanken att det finns ett samband mellan risknivån och den förväntade avkastningen, vilket skulle medföra att anbudspriset innehåller ett riskpåslag i proportion till risknivån. Det kan stämma för varor och tjänster som handlas på en nära nog perfekt marknad, men dessa förutsättningar är inte uppfyllda vid upphandling av en trafikaffär. I en upphandlingssituation finns bara en vinnare och konsekvensen av en obalanserad riskfördelning blir därför att anbudsgivarna för att vinna affären lockas att sätta ett för lågt pris på risken, alternativt att de avstår från att lämna anbud vilket minskar konkurrensen.

Under avtalstiden kommer relationen mellan leverantören och beställaren att påverkas negativt om avkastningen understiger det som förväntas givet risknivån. Det har historiskt lett till propåer om omförhandling av avtalet och tecknande av tilläggsavtal, som enbart grundar sig i en obalanserad riskfördelning. Om riskfördelningen i stället är balanserad, och de affärsrisker som ligger på trafikutövaren går att räkna på och hantera av denne om de faller ut, läggs grunden för en positiv affärsrelation. De förhandlingsframställningar som någon av parterna kan komma att inge grundas i stället på att risker som medvetet hållits utanför anbudskalkylen inträffar. I vissa fall kan det finnas förutbestämda mekanismer för den ekonomiska regleringen, det vill säga det

blir inte ens en förhandling utan en ren avtalstillämpning. Med en balanserad och tydligt beskriven riskfördelning blir det också lättare för trafikförvaltningen att avfärda eventuella förhandlingsframställningar som saknar grund i avtalet.

5.4.5 Utformning av ersättningsmodellen med avseende på risk

Ersättningsmodellen kan delas in i tre huvudkomponenter; ersättning för det uppdrag som genomförs, kompletterande incitament samt riskfördelning och ändringshantering. Utformningen av ersättningsmodellen inverkar på risknivån

5.4.6 Rapportering och uppföljning

Den pågående digitaliseringen skapar möjligheter att systematiskt samla in och lagra data om exempelvis resande och trafik, om tillgångars skick och status och om energiförbrukning. Systematiskt insamlad data av god kvalitet rörande till exempel påstigande och avstigande kan användas för att underlätta och underbygga studier inför trafikaffärer på en mer detaljerad nivå. Realtidsdata från trafiken kan i än större utsträckning än i dag komma resenärer till gagn genom aktuell information om trafik, störningar och trängsel. Vidare kan informationen förstås användas för uppföljning av trafikleveransen, och utveckling av verksamheten och leveranserna under förvaltningsfas.

5.5 Utvecklingsområden för trafikförvaltningen

Erfarenheterna från E44 samt slutsatser från denna och tidigare trafikaffärer och studier utgör basen för de utvecklingsområden som identifierats relevanta även för E53 I flera fall är det en utveckling som sker successivt över en längre tid och delvis redan pågår. Det viktiga är att utveckling sker metodiskt i nedanstående riktning för att trafikaffär E53 ska få så bra förutsättningar som möjligt, både under upphandlingsfasen och i efterföljande förvaltning av kommande trafikavtal.

5.5.1 Fortsätt utveckla systemägarskap, tillgångsförvaltning och avtalsägarskap

Den förflyttning som pågår mot en mer aktiv roll för trafikförvaltningen som både systemägare och ägare av avtal medför ett fortsatt behov av att också utveckla processer, kompetens, verktyg och organisation. För att trafiken ska vara attraktiv krävs bland annat att trafikförvaltningen fortsätter förfina processer för att planera, prioritera och genomföra investeringar och reinvesteringar i befintliga tillgångar.

5.5.2 Skapa förutsättningar för en modern digital trafikinformation

Trafikinformation, och inte minst störningsinformation, är en mycket viktig komponent av SL:s erbjudande. Genom en väl fungerande trafikinformation

kan SL:s varumärke stärkas, om vi exempelvis kan förhindra att resenärer ger sig ut i trafiken när den ibland inte går som det är tänkt. På så sätt kan också en bra och proaktiv störningsinformation minska behovet av ersättningstrafik. Arbete pågår med att designa framtida tjänster inom trafikinformationsområdet gentemot resenärerna. De områden som trafikförvaltningen beslutar att utveckla kan komma att påverka kravställningen i E53. Upphandlingsprojektet E53 behöver därför ta del av planerna inom utvecklingsarbetet, för att avgöra om och i så fall hur kravställningen i trafikaffärens upphandlingsdokumentation påverkas. Utformning av kravställning inom området trafikinformation behöver även ske i linje med beslutad målarkitektur för IT.

5.5.3 Fortsätt driva mot en mer datadriven organisation

För att ta tillvara de möjligheter som en mer datadriven och automatiserad rapportering medför behöver trafikförvaltningen fortsätta utvecklas mot att bli en mer datadriven organisation. Arbete pågår för att ytterligare koppla ägarskap och skapa strukturerad verksamhetsnytta av den data som härrör ur trafikleveransen. Den kan således i ännu högre utsträckning användas för att öka kvalitet i beslut och effektivitet i genomförandet inom en mängd olika områden, till exempel uppföljning, trafikanalyser, trafikbeställningar, reglering av ersättning och incitament, utveckling av individualiserad trafikinformation, med mera.

5.5.4 Hantering av elektrifieringens beredskapskonsekvenser

I takt med att graden av elektrifierad kollektivtrafik ökar behövs även en ökad tydlighet på systemnivå avseende förväntningarna på kollektivtrafiksystemet ur ett beredskapshänseende. Trafikförvaltningens förhållningssätt till redundans av elektrisk kapacitet och/eller alternativa drivmedel vid större och långvariga strömavbrott är utomordentligt viktig i både det interna arbetet och i kravställning i avtal. Trafikförvaltningens kapacitet att upprätthålla den ordinarie trafiken och rollen som del i totalförsvarsplaneringen, exempelvis i kris, behöver belysas.

5.5.5 Fortsätt stärka avtalsstyrning och strategiska avtalsfrågor

Trafikförvaltningen ser att avtalsuppföljning är ett utvecklingsområde med potential och att det behöver fortsätta att bedrivas verksamhetsutveckling inom området trafikaffärer. Rutiner för strategiska och taktiska avtalsutvärderingar har utvecklats och börjat tillämpas. Det finns fortfarande utrymme att stärka avtalsstyrningen under trafikaffärens hela livscykel, framför allt under förvaltningsskedet. Den data som hämtas in från fordonen genererar både operativa och strategiska insikter, både inom avtal och i jämförelser mellan

avtal, som kan informera avtalsstyrningen. Det är ofrånkomligt att det under de omkring tio år som ett trafikavtal ofta löper kan behöva tecknas tilläggsavtal. Det är viktigt att det inte bara sker utifrån varje enskilt avtals perspektiv, utan även med en helhetssyn på trafiken och totalekonomin.

6 Prognostiserat resandebehov och trafikutbud

E53-studien har föregåtts av en Utvecklingsplan som trafikförvaltningen reviderat under 2025, vilken analyserar resandebehovet och diskuterar möjliga framtida utvecklingsbehov inom Färdtjänstsystemet. En stor del av informationen i kapitel 6 i den här studien är hämtad ur Utvecklingsplanen vilken besvarar hur färdtjänsten på en systemnivå bör utvecklas för att nå målen i den regionala utvecklingsplanen för Stockholms län RUFS 2050 och Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län 2035

6.1 Metod och osäkerheter

Utvecklingsplan Särskilda persontransporter, som kapitel 6 i den här studien i stor utsträckning bygger på, beskriver det samlade utvecklingsbehoven för att möta efterfrågan på resor och mål i trafikförsörjningsprogrammet. Utöver målstyrda scenarier finns även andra planer och framtidsbilder. Exempel på sådana är regionens investeringsbudget, depåplanering och prognoser rörande framkomligheten. Eftersom det faktiska framtida utfallet kommer påverkas av både kommande politiska beslut och omvärldsfaktorer som trafikförvaltningen delvis saknar inflytande över (exempelvis inflyttning), analyserar trafikförvaltningen olika scenarier med syfte att kunna vara tydlig med osäkerheter och samtidigt försöka ge en så god och välbalanserad bild av framtiden som möjligt.

6.2 Regionens prognostiserade utveckling och resandebehov

6.2.1 Regionens prognostiserade utveckling

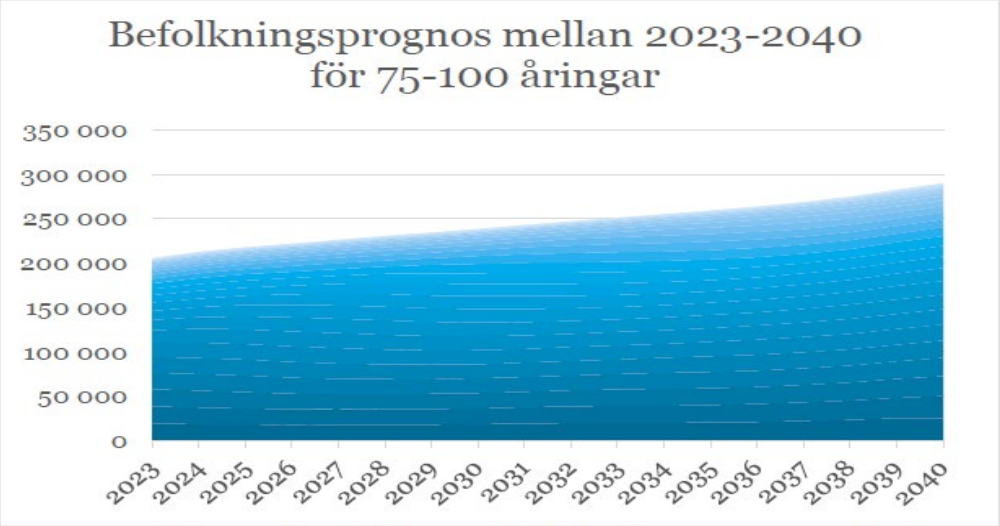
Region Stockholms senaste befolkningsprognos[1] beräknar att befolkningen i Stockholms län ökar med omkring 65 863 personer, eller cirka 3 procent mellan 2025 och 2031. Det är en ökning från 2 485 495 personer år 2025 till cirka 2 551 358 år 2031. Det är barnafödandet och invandringen som driver befolkningsökningen. Indirekt drivs även ökningen av inrikes inflyttning; många unga vuxna flyttar till länet, vilket genererar ett positivt födelsenetto. Störst procentuell förändring sker bland personer som är 80 år och äldre. Denna grupp beräknas öka med 51 procent. I länet ökar antalet invånare ökar mest i Stockholms stad

[1] Befolkningsprognos för Stockholms län; https://www.regionstockholm.se/statistik-och-fakta/befolkning/ingang-1234/

6.3 E53-avtalets prognostiserade utveckling och resandebehov

E53-områdets prognostiserade resandebehov

Ett flertal faktorer påverkar resandet inom Anropsstyrd Närtrafik; den demografiska utvecklingen, dels trafikens utförande (punktlighet, tillgång till fordon, förarnas bemötande) dels resenärernas upplevelse av den samma för viljan att nyttja den (tillit, trygghet). Utöver detta så påverkas resandet av antalet resenärer i systemet och av politik beslutade regelverk och riktlinjer. Den största andelen av personer med färdtjänsttillstånd tillhör ålderskategorin 75 år och äldre. Bedömningen är att resandet påverkas av ökningen inom den ålderskategorin, om inte genom fler färdtjänstresenärer så inom ramen för sjukresor då vårdbehovet troligen kommer öka i samband med ökningen av äldre. [2]

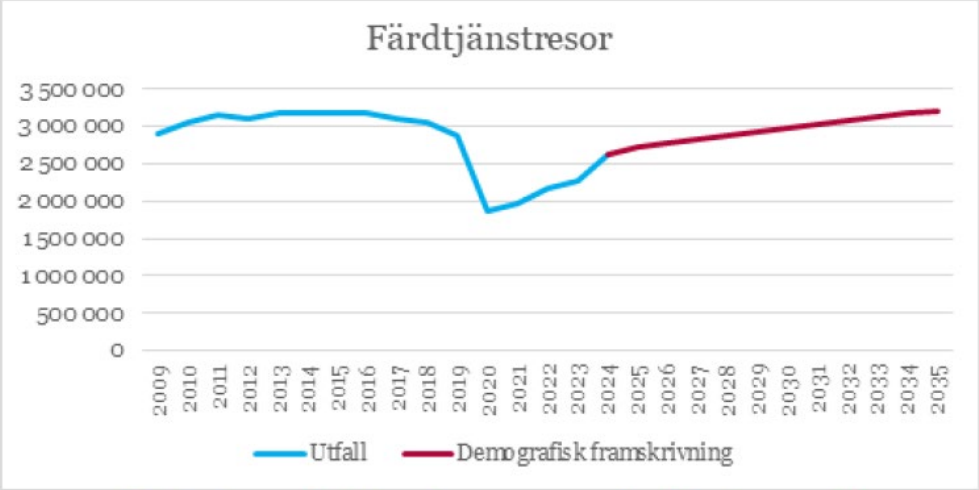


Figur 1 Befolkning efter ålder i Stockholms län. Region Stockholm (SCB)

Under åren 2009–2019 var resandet relativt stabilt, trots en förväntan om ett ökat resande på grund av en ökad äldre befolkning. Resandet har ännu inte stabiliserat sig sedan pandemin, men under 2024 ökade såväl resor med färdtjänsttaxi som rullstolstaxi och resandet låg jämförelsevis på 90 procent av 2019 års volymer. Skillnader finns dock i återhämtning vad gäller färdtjänsttaxi

[2] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

och rullstolstaxi. I den demografiska framskrivningen för färdtjänst visar prognosen en årlig ökning på cirka 2 procent och totalt 23 procent mellan 2024 och 2035. Från ca 2,6 miljoner resor år 2024 till ca 3,2 miljoner år 2035. Det innebär en ökning i resande med ca 600 000 resor.[3]



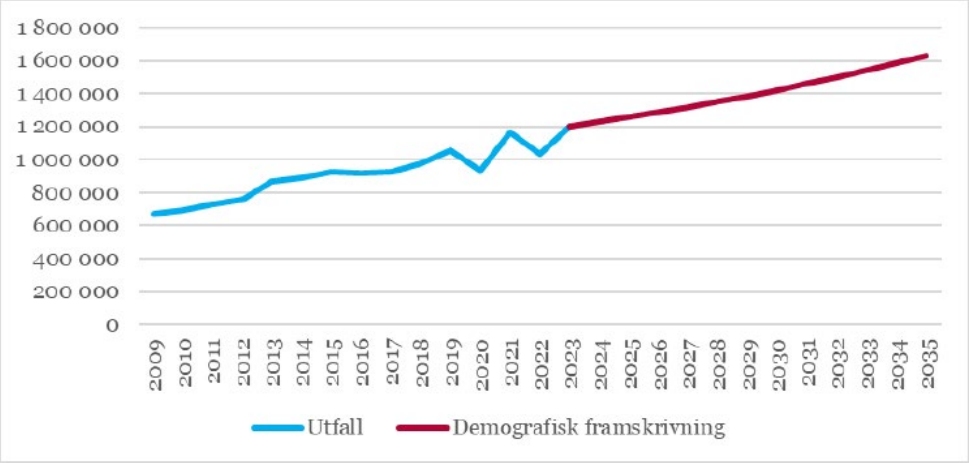
Figur 2 Utfall och demografisk framskrivning av antalet färdtjänstresor för Region Stockholm.

I scenario- och sannolikhetsbedömning visar prognosen på osäkerheten med olika framtida utfall. Resultaten visar på en viss spridning av det möjliga utfallet, där utfallet år 2035 kan förväntas bli -14 procent till + 47 procent högre än nivån år 2024. Det mest troliga är en ökning i linje med tidigare trender, dvs. en ökning som i stort drivs av att befolkningen (andelen äldre) och att därmed det totala vårdbehovet ökar.

Över tid är det tydligt att resandet med sjukresor ökar. Åren 2009–2019 visade på en relativt jämn uppgång av resandet med en årlig genomsnittlig ökning på ca 5 procent. Sjukresorna minskade visserligen i början av pandemin men återgick relativt snabbt till de nivåerna som var innan. Resorna under år 2024 överstiger antal resor under samma period under år 2019 med över 20 procent. I den demografiska framskrivningen för sjukresor visar prognosen en årlig ökning på cirka 2–3 procent och totalt 37 procent mellan 2023–2035. Från ca

[3] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

1,2 miljoner resor år 2024 till ca 1,6 miljoner år 2035. Det innebär en ökning i resande med drygt 400 000 resor.



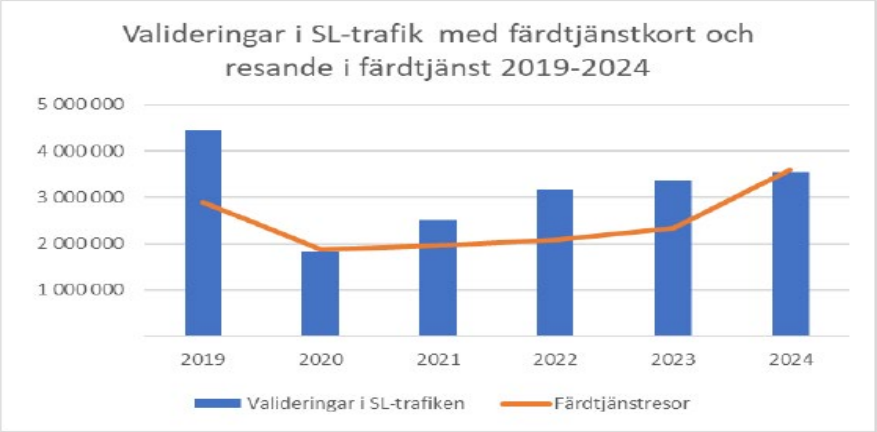
Figur 3 Utfall och demografisk framskrivning av antalet sjukresor för Region Stockholm.

Utifrån scenario- och sannolikhetsbedömning visar prognosen på osäkerheten med olika framtida utfall. Resultaten visar på en viss spridning av det möjliga utfallet, från en oförändrad utveckling till en ökning på runt 70 procent, med ett medeltal på cirka 30 procent ökning. Det mest troliga är en ökning i linje med tidigare trender, dvs. en ökning som drivs av att befolkningen (andelen äldre) och att därmed det totala vårdbehovet ökar. En ökning av behovet av sjukresor medför därför behov av ökad kapacitet i leverantörsledet, även om stor osäkerhet om storleken på den ökningen förekommer.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och trafikförvaltningen har från slutet av 2023 arbetat för att försöka minska antalet sjukresor som utförs samt antalet tillstånd för sjukresor som registreras av vården. Detta för att försöka minska kostnaden för sjukresor. Under 2025 kommer ett arbete påbörjas med att revidera regelverket för sjukresor i syfte att få antalet tillstånd och antalet sjukresor att minska.

Färdtjänstresenärer kan resa obegränsat i den allmänna kollektivtrafiken utan avgift med en medföljare. Drygt 3,5 miljoner valideringar gjordes år 2024 (jmf. med 4,4 miljoner 2019) i kollektivtrafiken med färdtjänstkortet, som består av ett kombinerat färdtjänst- och SL-kort. Under 2023 har antalet unika kort som nyttjats i kollektivtrafiken (med det nya färdtjänst och SL-kortet) varit drygt 27 700 stycken, det innebär cirka 40 procent av färdtjänstresenärerna. Det finns

stora individuella skillnader bland färdtjänstresenärerna om och när man kan nyttja kollektivtrafiken; beroende på var man ska resa, vilket trafikslag som finns tillgängligt, erfarenhet av den aktuella resrutten och dagsformen. Största andelen av färdtjänstresenärer reser med trafikslag buss, därefter tunnelbana, pendeltåg, lokalbana och sjötrafik. Flera färdtjänstresenärer reser även med Närtrafiken.



Figur 4 Valideringar i SL-trafik med färdtjänstkort år 2017–2024 samt antal resor med färdtjänst under samma period. Källa: Rust 4 Ticket Validation och Agresso (via Analysplattform Trafik – detaljerad färdtjänst).

6.3.1 E53-områdets utvecklingsbehov

Utvecklingsplanen för färdtjänst som system har identifierat ett att antal behov som bedöms vara kritiska för att på sikt bibehålla befintlig funktion och möjliggöra övergripande långsiktiga mål. Behoven är även kopplade till trafikförvaltningens mål 2035. Nedan redogörs för dessa på en övergripande nivå.

6.3.1.1 Kund och resenärsservice

Förvaltningens fortsatta digitala utveckling är avgörande för att förbättra resenärens upplevelse och effektivisera interna processer. Målet är att hela resan – från planering till kundservice – ska hålla samma nivå som annan samhällsservice. Fokus ligger på att öka tillgängligheten i alla kanaler, särskilt genom förbättrad trafik- och störningsinformation. Digitala tjänster ska vidareutvecklas för att nå fler resenärsgrupper, samtidigt som analoga kanaler behålls för dem som behöver det.

För att möta olika behov krävs skräddarsydda lösningar inom digitala kanaler, kundservice och förenklade processer som tillstånd, resebevis, fakturor och klagomål. Ett viktigt steg är att öka graden av självbetjäning och digitalisera manuella rutiner, vilket höjer intern effektivitet.

Datadrivna beslut är en central förutsättning. Det innebär att befintliga data och statistik måste kartläggas, kvalitetssäkras och användas strategiskt. Grundläggande funktioner, som valideringar i anropsstyrd trafik, behöver säkerställas.

Slutligen ska utvecklingen bidra till jämlika förutsättningar genom att underlätta resor i den allmänna kollektivtrafiken, inklusive Närtrafiken, och samordna där det finns rådighet.

6.3.1.2 Strategi för kommunikation och digitala tjänster

Det finns ett tydligt behov av en kommunikationsstrategi som klargör hur förvaltningen ska kommunicera med resenärer och hur varumärket Färdtjänst ska uppfattas i relation till övriga trafikslag. Strategin ska inkludera en kanalstrategi för att skapa en strukturerad, heltäckande och inkluderande informationshantering som förbättrar resenärernas upplevelse.

Utvecklingen omfattar även arbetssätt och systemstöd för kundinsikter och uppföljning. Genom att förstå resenärers och andra målgruppers behov kan tjänster förbättras och nya lösningar utvecklas. Idag saknas möjlighet för resenärer att ge direkt återkoppling på utförda resor, vilket är ett uttalat önskemål. Det finns också behov av kontinuerlig insamling av insikter från andra aktörer, som kommunala handläggare och vårdgivare, samt att definiera vilken information som är relevant och hur den ska inhämtas.

Systembyten, som införandet av FENIX-plattformen och SoFT, påverkar möjligheten att ta ut statistik, vilket gör det viktigt att säkerställa fungerande uppföljning och analys framåt.

6.3.1.3 Trafik- och störningsinformation

Trygghet och kundnöjdhet är starkt kopplade till tillgången på korrekt trafik- och störningsinformation. Bristande tidspassning och osäkerhet kring om fordonet kommer påverkar resenärens tillit negativt. Även kortare störningar kan skapa stor oro om uppdaterad information saknas. Intresseorganisationer lyfter behovet av realtidsinformation och tydliga notifieringar som centrala kvalitetsförbättringar.

Utvecklingen ska fokusera på digitala kanaler som app, SMS och webb, med funktioner som automatiserade störningsmeddelanden, beräknad ankomsttid och möjlighet till tidig kontakt mellan resenär och förare. Realtidsinformation om fordonspositionering är en prioritet för ökad trygghet och service.

Nuvarande system saknar stöd för att hantera realtidsdata, men lösningar planeras i samband med nytt trafikhanteringssystem (driftstart 2027).
Resegaranti

Idag ligger ansvaret för försenade eller uteblivna fordon på resenären, som själv måste kontakta resegarantin efter 20 minuter. Detta skapar långa väntetider och minskar tryggheten. En automatiserad funktion för hantering av förseningar skulle kunna förbättra kundupplevelsen, men kräver systemstöd och funktionalitet i det kommande trafikhanteringssystemet.

Det finns behov av att utreda hur resegarantin ska utvecklas, inklusive ansvarsfördelning och eventuell koppling till trafikledning. Temporära lösningar ses över innan det nya systemet är på plats.

Planerade åtgärder omfattar digitaliserad och förenklad hantering av ersättningsärenden samt automatiserad resegarantiprocess för att minska antalet manuella ärenden. Utvecklingen är planerad till Q1–Q4 2027 och ska kopplas till det nya trafikhanteringssystemet för ökad trygghet och attraktivitet.

6.3.1.4 Planera resa och hänvisning till andra trafikslag

Fysisk tillgänglighet i kollektivtrafiken är avgörande för att personer med funktionsnedsättning ska kunna resa. Många färdtjänstresenärer kombinerar redan färdtjänst och kollektivtrafik, särskilt där tillgängligheten är god eller resenären känner sig trygg. Ett långsiktigt projekt pågår för att förbättra tillgängligheten, och inom Närtrafiken finns behov av strategisk inriktning och översyn av riktlinjer.

Det finns också behov av tjänster som gör det enklare för resenärer att välja trafikslag utifrån sina förutsättningar och att hänvisa till andra alternativ, exempelvis Närtrafiken. En förbättrad reseplanerare för färdtjänsten är planerad, med funktioner som visar hela resan inklusive SL-trafiken, föreslår färdvägar anpassade till resenärens rörelsehinder och ger information om störningar. Utvecklingen är planerad till Q1 2027–Q2 2028 och kan kopplas till det nya trafikhanteringssystemet.

6.3.1.5 Utveckling av resebevis

Färdtjänst, sjukresor och tjänsteresor använder olika typer av resebevis, vilket skapar behov av att utreda nya tekniska lösningar och bärare (fysiska eller digitala). Analysen bör även omfatta funktioner som foto på resebevis och krav på taxametrar i fordonen samt hur förändringar påverkar intressenter som taxileverantörer.

Nuvarande färdtjänstkort är kombinerade med SL-kort och byttes ut 2022–2023. På grund av begränsad giltighetstid måste en stor mängd kort bytas igen från december 2028, vilket påverkar tidplanen för eventuella nya lösningar. För sjukresekort börjar nummerserien ta slut, och en ny lösning måste finnas innan hösten 2026. Dessa tidsramar behöver beaktas i den kommande behovsanalysen.

6.3.1.6 Ombudstjänster

En betydande del av resebokningarna görs av ombud, exempelvis vårdgivare eller anhöriga, men idag saknas särskilda tjänster för ombudshantering. Beställningar sker ofta via resenärens inloggning, vilket innebär säkerhetsrisker. Det finns potential att öka användningen av digitala beställningskanaler bland ombud istället för telefonbokning, men detta kräver utveckling av autentisering och systemstöd.

En behovsanalys ska genomföras för att identifiera krav utifrån resenärers och ombuds behov, inklusive säkerhet och uppföljning. Analysen bör även ta hänsyn till systemets långsiktiga uppdrag och samverkan med vårdgivare. Utvecklingen planeras till Q1–Q4 2026 och syftar till att öka tryggheten för resenärer vid användning av ombud i digitala tjänster.

6.3.1.7 Drift och trafikering

Systemet har haft höga nivåer av nöjdhet och trygghet tack vare nya trafikavtal med god tidspassning. Fokus framåt är att bibehålla dessa nivåer samtidigt som ett ökat resande kräver kapacitet och robusthet. Effektivare trafikeringsupplägg kan minska kostnadsutvecklingen, men måste balanseras mot rätten till färdtjänst och individuella val.

Det är viktigt att följa taxibranschens villkor och säkerställa fordonskapacitet genom en översyn av trafikaffären. Ökad tillgänglighet i kollektivtrafiken och Närtrafiken kan bidra till kostnadseffektivitet genom att försena inträdet till färdtjänsten och överföra resenärer.

Långsiktigt behövs en utvecklad dialog med kommuner och intressenter för samordning samt arbetssätt för att motverka fusk och bedrägeri. Detta är avgörande för att undvika ekonomiska förluster och upprätthålla rättssäkerhet och förtroende hos resenärer och leverantörer.

6.3.1.8 Avtal och upphandling

Färdtjänst har historiskt upphandlat resor enskilt, vilket gett god tidspassning tack vare hög tillgänglighet. Utmaningar uppstår vid fordonsbrist, särskilt när resandebehovet överstiger kapaciteten eller när leverantörer prioriterar mer lönsamma körningar. Den största bristen gäller rullstolstaxi, främst under morgon och eftermiddag, och väntas öka på grund av höga investeringskostnader för specialfordon. Nya fordonsmodeller är inte alltid kompatibla med alla rullstolar, vilket kräver lösningar som förlängd maxålder, ändrade krav på fordonsmodell och effektivare samplanering.

Det nya Färdtjänsttaxiavtalet (E44) från april 2023 har minskat sårbarheten och förbättrat tidspassningen, men ytterområden är fortsatt utmanande. För att möta osäkerheten i taxibranschen behövs utredning av alternativa affärsmodeller och en långsiktig strategi. Kortare avtalsperioder ger flexibilitet men begränsar kontinuitet och tid för utredningar. Erfarenheter från regioner med längre avtal bör beaktas. Det är tidskritiskt att säkerställa ingångsvärden inför kommande upphandlingar för att undvika förseningar i utvecklingen.

6.3.1.9 Ny trafikhanteringsförmåga

Trafikleverantörerna ansvarar för fordon och drift, medan trafikförvaltningen hanterar systemstöd för beställningar och samordning. En central del är att trafiken produceras enligt plan. Historiskt har IT-systemen varit föråldrade, men nytt tillståndssystem infördes 2022. Nästa steg är att ersätta trafikhanteringssystemet Samplan, vilket är avgörande för framtida utveckling.

Ett nytt system kan möjliggöra effektivare ruttplanering, samplanering och nya tjänster, samt förbättrad samordning med kollektivtrafiken. Det krävs analys av beställningscentralens roll och eventuell trafikledning. Tidplanen är kritisk: åtgärdsval hösten 2023, planeringsfas 2024 och genomförande Q3 2025–Q4 2027. Flera behov är beroende av funktioner i det nya systemet, vilket måste klargöras för en sammanhållen utveckling. Åtgärden är finansierad och inkluderar upphandling av systemet samt intern utveckling av stödjande tjänster.

6.3.1.10 Trafikeringsupplägg

Det finns stor potential att skapa ett mer resurs- och miljöeffektivt trafikeringsupplägg. Trafikeringsstudien för färdtjänst och sjukresor visar att ett nytt upplägg kan öka samplaneringsgraden med över 23 % (procent), minska körsträckan med cirka 15 % och reducera antalet fordon med nästan 20 % på en simulerad dag. Förändringarna föreslås införas stegvis och är beroende av kommande upphandlingar och justeringar i trafikavtalen. Studiens resultat ska ge ingångsvärden till både det nya trafikhanteringssystemet och nästa upphandlingsstudie för taxi (E54) under 2025. Detta är avgörande för att säkerställa ett mer kostnads- och miljöeffektivt system framåt.

6.3.1.11 Uppföljning av oegentligheter hos resenär, vårdgivare och trafikleverantörer

Förvaltningen behöver stärka ekonomisk kontroll och motverka missbruk av tillstånd och ersättningar. Idag sker uppföljning av trafikleverantörer inom avtalsramen, men uppföljning av oegentligheter hos resenärer och vårdgivare har varit sporadisk på grund av bristande resurser och systemstöd.

Det finns behov av styrdokument som tydliggör policy och riktlinjer för uppföljning, inklusive gränsdragningar av ekonomiska och juridiska aspekter. Arbetet kräver samordning mellan färdtjänstsektionen och andra funktioner som juridik och verksamhetsutveckling. Samtidigt pågår kravställning för nytt kundärendesystem som ska inkludera stöd för uppföljning. Löpande åtgärder för hantering av missbruk behöver utvecklas.

Planerade insatser under Q2–Q4 2025 omfattar framtagande av styrdokument, utveckling av arbetssätt och systemstöd för kundinsikter och uppföljning.

6.3.1.12 Energi och fordon

För att minska klimatpåverkan inom särskilda persontransporter krävs en tydlig riktning mot hållbar omställning. Region Stockholms mål är 100 % förnybar energi i transporter till 2030, vilket innebär både elektrifiering och energieffektivisering. Ett mer resurseffektivt trafikeringsupplägg med ökad samplanering är centralt för att minska utsläpp och energiförbrukning. Kommande upphandlingar bör inkludera krav på elfordon eller andra fossilfria alternativ i kombination med enerieffektivisering

Datadriven uppföljning och samordning

För att kunna följa upp utsläpp och energiförbrukning krävs säkrare fordonsdata och IT-stöd för energiledning. Samordning med kommunerna är viktig, både kring fordonskrav och laddinfrastruktur. Dialog med kommuner

och leverantörer ska säkerställa att hinder för elektrifiering identifieras och lösningar tas fram.

Hållbar omställning och marknadsutveckling

Elektrifieringen av personbilar och taxi går snabbt, men utvecklingen av eldrivna specialfordon (rullstolstaxi) är långsammare. Förvaltningen behöver följa teknikutvecklingen och EU:s nya miljöbilsdirektiv (Clean Vehicle Directive), som kräver att 38,5 % av upphandlade fordon drivs på el eller vätgas. Undantag gäller tills vidare för rullstolstaxi. Bonus för elfordon har införts i nuvarande avtal, men krav har ännu inte ställts på grund av begränsad laddinfrastruktur. Stockholm stad arbetar aktivt med utbyggnad, vilket möjliggör skärpta krav framöver.

Handlingsplan och mål

Handlingsplanen för grön omställning anger 55 % energieffektivisering till 2030 jämfört med 2019, mätt som kWh/sittplatskilometer. Till 2035 krävs ytterligare effektivisering, bättre samplanering och kundval. Energieffektivisering har redan börjat kravställas i avtal för rullstolstaxi och kommer införas i kommande avtal för taxi och Närtrafik. Ett systematiskt energiledningsarbete ska stödjas av IT-system och energikartläggningar.

Fordonskrav och upphandling

Entreprenörer byter fordon med intervall på 3–6 år (maxålder sex år, åtta år för elfordon och rullstolstaxi), vilket ger möjlighet att införa nya krav successivt. Förvaltningen ska vid varje upphandling ta hänsyn till marknadens mognadsgrad och kommunernas infrastrukturutbyggnad. Krav på större fordon för fler passagerare eller mindre fordon för ökad elektrifiering kan bli aktuella. Utvecklingen av eldrivna rullstolstaxifordon pågår, med första låggolvsmodellen under 3,5 ton planerad till 2025.

Sociala krav och riskhantering

Elektrifieringen medför nya risker kopplade till mänskliga rättigheter vid tillverkning av batterier och fordon. Region Stockholm har yillsammans med andra regioner och kommuner infört en uppförandekod som gäller alla upphandlingar, med krav på leverantörer att säkerställa sociala villkor vid fordonsanskaffning. Riskkartläggning från 2023 ligger till grund för uppföljning.

Planerade åtgärder (2024–2026)

IT-stöd för energiledning: Införs för rullstolstaxi Q4 2024, därefter för alla färdtjänstavtal.
Energisakkunnig: Ansvarar för energikartläggning och energieffektivisering.
Krav i avtal: Högre krav på fordon och drivmedel, inklusive utfasning av fossil diesel senast 2030.
CVD-krav: 38,5 % av upphandlade fordon ska drivas på el eller vätgas.
Dialog med kommuner: Samordning kring laddinfrastruktur och fordonskrav.
Studier inför upphandling: Taxi och Närtrafik 2025, rullstolstaxi 2026.

6.3.1.13 Ekonomi

Färdtjänstens totalkostnad för 2025 prognostiseras till cirka 1,3 miljarder kronor, vilket är en ökning med 100 miljoner jämfört med 2024. Trafikkostnaderna för köpt färdtjänsttrafik utgör den största delen av kostnaderna eftersom trafikleverantörerna äger fordonsflottan och systemet saknar egna tillgångar utöver IT-system. Region Stockholm betalar för varje genomförd resa, vilket gör att förändringar i antal resor eller pris per resa får stor effekt på ekonomin. Driftkostnaderna står för över 90 % av totalkostnaderna. Intäkterna består främst av vidarefakturering till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för sjukresor och till vårdenheter för tjänsteresor, vilket gör dessa kostnader resultatneutrala. Biljettintäkterna från egenavgifter uppgår till cirka 215 miljoner kronor (2024), vilket ger en kostnadstäckning på 10–13 %, betydligt lägre än för den allmänna kollektivtrafiken.

Prognos för kostnadsutveckling

Mellan 2019 och 2024 har kostnaderna ökat kraftigt, särskilt för taxi inom färdtjänst (+50 %), medan rullstolstaxi ökat med cirka 10 %. Kostnadsökningen drivs främst av nya avtal. Prognosen för 2035 anger en total kostnad på cirka 2,2 miljarder kronor, vilket är 25 % högre än 2024 (räknat i dagens prisnivå). Kostnaden per resa förväntas öka ytterligare på grund av inflation, lönekostnader, fordonstyper, bränslemix och resandevolymer.

Prognosökningar per trafikslag (2035 jämfört med 2024):

Taxi färdtjänst: +20 %
Rullstolstaxi färdtjänst: +23 %
Taxi sjukresa: +30 %
Rullstolstaxi sjukresa: +33 %
Totalt: +25 % (färdtjänst +21 %, sjukresor +31 %).

Investeringsutgifter

Investeringarna inom särskilda persontransporter är små jämfört med övriga kollektivtrafikslag och avser främst IT-system, eftersom systemet saknar fysiska tillgångar som fordon och depåer. För 2025 är den största investeringen ersättning av trafikhanteringssystemet Samplan, med en total investeringsutgift på 124 miljoner kronor. Under perioden 2025–2027 är utgiften cirka 118,8 miljoner kronor, enligt prognos 113 miljoner. Genomförandet planeras mellan 2025 och 2028, efter inriktnings- och planeringsfasen 2024.

Nyckelinsikter gällande ekonomi kan sammanfattas i följande punkter;

- Driftkostnader dominerar systemets ekonomi (90 % av totalkostnaderna).
- Kostnadsökningen fram till 2035 är betydande, särskilt för sjukresor.
- Biljettintäkterna täcker endast en liten del av kostnaderna (10–13 %).
- Investeringar är främst IT-relaterade, med fokus på nytt trafikhanteringssystem.
- Prognoser och upphandlingar är avgörande för att hantera kostnadsutvecklingen.

6.4 Marknadsdialog

Trafikförvaltningen har inom ramen för kommande studiearbete inför upphandling av trafikaffärerna E53 Anropsstyrd Närtrafik samt E54 Färdtjänsttaxi genomfört en marknadsdialog med parter från leverantörsmarknaden. Följande information delgavs trafikförvaltningen uppdelat i ämnesområden;

Förartillgång

Under den genomförda marknadsdialogen framkom varierande uppfattningar bland deltagande aktörer gällande tillgången på förare. Vissa företag lyfte fram en påtaglig förarbrist som ett hinder för verksamhetens expansion och för att möta framtida krav på tillgänglighet och service. Denna brist kopplades ofta till konkurrens om arbetskraft, låga ersättningsnivåer och utmaningar med att attrahera förare till deltids- eller obekväma arbetstider. Samtidigt hävdade andra aktörer att det inte råder någon generell brist på förare, utan att tillgången är tillräcklig under förutsättning att affärsmodellen är attraktiv och att arbetsvillkoren är konkurrenskraftiga. Dessa företag pekade på möjligheten att rekrytera förare från en bredare arbetsmarknad, särskilt genom flexibla anställningsformer. Sammanfattningsvis visar marknadsdialogen att synen på

förartillgång är splittrad och det finns både utmaningar och möjligheter, och framtida trafikaffärer bör ta höjd för denna komplexitet i utformningen av kravställning och affärsmodell. Överlag är dock trafikförvaltningens analys att förartillgången är god.

Kvalitet

Flera aktörer efterfrågar ett tydligare fokus på kvalitet i kommande upphandlingar. Det handlar dels om att säkerställa god service till resenärerna, särskilt inom färdtjänsttrafiken där kundgruppen ofta har särskilda behov, dels om att motverka prisdumpning som vissa aktörer menar snedvrider konkurrensen.. Flera aktörer föreslår att trafikförvaltningen bör efterfråga certifieringar såsom ISO eller likvärdiga kvalitetsledningssystem, som ett sätt att säkerställa att leverantörer har etablerade rutiner för kvalitetssäkring. Det finns också önskemål om att införa krav på referenser från liknande uppdrag samt omställningskrav vid trafikstart. Sammantaget visar dialogen att kvalitet är ett centralt område där flera aktörer vill se skärpta krav och tydligare incitament i kommande trafikaffärer. Detta bör beaktas i den fortsatta utformningen av affärsmodeller och upphandlingsstrategi.

Elfordon

I marknadsdialogen framkom en bred samsyn bland aktörerna om att eldrift sannolikt kommer att bli standard inom närtrafik och färdtjänsttaxi på sikt. Många företag ser elektrifiering som ett naturligt steg mot en mer hållbar och framtidssäkrad fordonsflotta. Samtidigt lyftes flera praktiska utmaningar som behöver hanteras för att möjliggöra en bredare elektrifiering. En återkommande fråga gäller laddinfrastruktur, särskilt i länets ytterområden där tillgången till snabbladdning är begränsad. Detta påverkar möjligheten att köra längre sträckor utan att riskera driftstörningar. Flera aktörer pekade också på att det i dagsläget är svårt att få tag på eldrivna klass 1-fordon med nedsänkbart bakparti, vilket är en förutsättning för att kunna erbjuda rullstolstaxi med god tillgänglighet. Det fanns även en uppfattning att framtida krav bör fokusera på emissionsfri drift, snarare än att enbart specificera eldrift. Detta öppnar upp för alternativa tekniker såsom vätgas eller andra fossilfria lösningar, vilket kan ge större flexibilitet i fordonsval. Sammanfattningsvis visar dialogen att eldrift är en önskad och förväntad utveckling, men att upphandlingen behöver ta hänsyn till nuvarande tekniska och infrastrukturella begränsningar för att möjliggöra en realistisk och inkluderande omställning.

Språkkrav

Språkkrav diskuterades brett under marknadsdialogen och samtliga företag uppgav att de i grunden ställer krav på att förare innehar taxiförarlegitimation, vilket i sig innebär en viss nivå av språkkunskaper. Däremot varierar strategierna för att säkerställa att förarna har tillräckliga språkliga färdigheter för att kunna kommunicera med resenärer och hantera trafikuppdrag på ett tryggt och serviceinriktat sätt. Vissa aktörer använder intervjuer som ett verktyg för att bedöma språknivå, medan andra har utvecklat digitala lösningar för språktestning eller intern utbildning. Det framkom också att några företag ser ett värde i att Region Stockholm skulle kunna erbjuda språkkurser som ett stöd för branschens kompetensförsörjning, särskilt för nyanlända eller personer som står nära arbetsmarknaden. Samtidigt finns det företag som ser språkkraven som en integrerad del av sin rekryteringsprocess och som ett sätt att säkerställa rätt typ av personal. För dessa aktörer är språkkunskaper inte bara en praktisk förutsättning utan också en kvalitetsgaranti som bidrar till trygghet och kundnöjdhet, särskilt inom färdtjänsttrafiken där tydlig kommunikation är avgörande. Sammanfattningsvis visar dialogen att språkkrav är ett viktigt område där det råder samsyn om behovet, men där metoderna för att säkerställa kompetens varierar. Trafikförvaltningens slutsats är dock att ingen ytterligare kravställning än vad som finns i befintligt avtal är nödvändig

Upphandling och avtalskrav

Flera aktörer efterfrågar skärpta krav i upphandlingen för att säkerställa kvalitet och ansvarstagande. Ett återkommande förslag är att det bör kunna krävas in bevis på att anbudsgivare tillämpar arbetsrättsliga villkor för att motverka osund konkurrens och säkerställa goda arbetsförhållanden. Flera företag är positiva till kundvalssystemet som idag finns inom rullstolstaxi, och menar att detta borde utvidgas till att omfatta färdtjänsttaxi generellt. Det skulle kunna stärka kundens inflytande och bidra till ökad kvalitet och konkurrens.

Tilldelningsmetoden med kvotområden (50/30/20) uppfattas överlag som positiv, men vissa aktörer efterfrågar mer transparens kring hur tilldelningen faktiskt går till. Det finns även förslag om att komplettera kvotsystemet med andra mekanismer för att ytterligare främja mångfald och konkurrens. Bomersättningen (rabattariff) lyfts av flera företag som ett område där justeringar behövs – ersättningen anses vara för låg i förhållande till den faktiska kostnaden för uteblivna körningar. Samplanering av trafik ses inte som

ett större problem, även om det kan innebära färre uppdrag totalt sett. Flera aktörer menar att samplanering kan bidra till bättre resursutnyttjande, särskilt under dimensionerande tider (åsyftar den tid som det högsta antalet resurser används och på sätt dimensionerar produktionen).

Sammanfattningsvis visar dialogen att det finns ett brett engagemang kring upphandlingsmodellen, och flera konkreta förslag på hur avtalskrav kan utvecklas för att främja kvalitet, rättvisa villkor och en mer inkluderande marknad.

Anropsstyrd Närtrafik

Marknadsdialogen visar att intresset för att delta i kommande upphandling av Anropsstyrd Närtrafik är begränsat, särskilt bland företag som inte kör trafiken idag. De befintliga leverantörerna uttrycker att trafikformen fungerar väl i sin nuvarande utformning och ser inget större behov av förändring. Några andra aktörer har visat visst intresse för att lämna anbud, men överlag är engagemanget lågt. Flera aktörer lyfter att ett större inslag av resandeincitament skulle kunna öka attraktiviteten och bidra till bättre resursutnyttjande. Det finns också en tydlig önskan om att kvalitet i kombination med pris bör användas som grund för anbudstilldelning, snarare än att priset ensamt får styra. Detta ses som ett sätt att främja långsiktig hållbarhet och god service. Återkommande kvalitetsuppföljningar lyfts fram som positivt och något som bör förstärkas i kommande avtal. Det anses bidra till kontinuerlig förbättring och ökad trygghet för resenärerna. Sammanfattningsvis visar dialogen att Anropsstyrd Närtrafik är ett stabilt trafikslag med relativt låg konkurrens, men att det finns möjligheter att utveckla affärsmodellen genom incitament, kvalitetsfokus och uppföljning.

7 Affärsutformning av E53

Affärsinriktningen för kommande avtal tar fasta på några grundläggande principer för att uppnå önskade effekter under kommande avtalsperiod:

- Säkerställa resor för alla
- Säkerställa styrning av ekonomin
- Säkerställa bra trafikstarter

7.1 Mål med trafikaffären

Trafikförvaltningen har en standardiserad målmodell som utgör grunden för alla trafikaffärer. Målmodellen är förankrad i trafikförsörjningsprogrammet (TFP), trafikförvaltningens uppdrag och mål samt strategiska karta och strategier.

Den nu gällande målmodellen innehåller två övergripande mål (de två övre målen i tabell 1) och sex stödjande mål (övriga mål i tabell 1). De två övergripande målen ska betraktas som trafikförvaltningens mål och påförs inte trafikutövaren. Trafikaffären bidrar till uppfyllelse av de övergripande målen genom att på ett balanserat sätt styra mot de sex stödjande målen. Ersättningsmodell, incitament och riskfördelning skapar tillsammans drivkrafter för trafikutövaren att verka för att uppfylla de stödjande målen.

Målen med trafikaffär E5e har utvecklats ur den standardiserade modellen med hänsyn tagen till specifika behov och förutsättningar.



Tabell 1: Beskrivning av trafikförvaltningens målmodell och tillämpning i E53.

Målområde	Mål för E53
Kollektivtrafikens marknadsandel	Kollektivtrafikens marknadsandel målsätts inte explicit genom några mål på ökat resande inom avtalsområdet..
Årlig kostnadsutveckling	Målet från TFP om att den årliga kostnadsutvecklingen inte ska överstiga utvecklingen av index plus resandeutvecklingen är en rimlig ambition för de kostnader som ingår i trafikavtalet E53, utslaget på hela avtalstiden. Vidare beror totalkostnaden på eventuella nya tekniska lösningar eller dylikt som innebär tillkommande kostnader jämfört med vad som från början beräknats ingå i trafikaffären. Trafikförvaltningen bör i sin interna rapportering löpande följa kostnadsutvecklingen både med avseende på trafikavtalet E53 och alla övriga kostnader förknippade med affären.
Andel nöjda resenärer	Andel nöjda resenärer avser befintliga resenärer och är kritiskt för att bibehålla nuvarande marknadsandel. Andel nöjda resenärer avser upplevd kvalitet inom utvalda områden som målsätts kvantitativt med incitament kopplade till sig. Exakta målnivåer kommer att definieras i samband med framtagning av upphandlingsdokumentationen.
Andel trygga resenärer	Andel trygga resenärer avser befintliga resenärer och mäter andel resenärer som känner sig trygga när de reser ensam under kvällar och nätter. Kollektivtrafiken ska upplevas som så trygg att människor vill och vågar åka kollektivt oavsett trafikslag och tid på dygnet. Andel trygga resenärer målsätts kvantitativt och har incitament kopplade till sig på motsvarande sätt som andel nöjda resenärer.
Kvalitet på utförd trafik och övriga tjänster	Faktiskt levererad kvalitet är centralt för en attraktiv kollektivtrafik i E53. I korthet ska trafiken hålla tiden, fordon och kundmiljöer vara hela och rena samt störningar hanteras med så låg inverkan som möjligt för resenärerna, vilket uttrycks i trafikavtalet genom att definiera objektiva kvantifierbara och mätbara mål för bland annat punktlighet, andel utförd trafik och städning av fordon.

Målområde	Mål för E53
Förvaltning och utveckling av SL-tillgångar	Ej applicerbart i E53.
Intäktssäkring	Hanteras genom kravställning i avtal.
Hållbar kollektivtrafik	Området hanteras via krav på arbetsmiljö för förare, förmåga inom trygghet tillgänglighet, bemötande av resenärer och efterlevnad av sociala villkor, krav på fordon samt effektivisering inom energi- och miljöområdet. Kravställning som är relevant för fordonsanskaffning förtydligas i upphandlingsunderlaget.

7.1.1.1 Långsiktiga mål 2035

Målen i regionalt trafikförsörjningsprogrammet (TN 2020-0554) sätter en långsiktig strategisk inriktning för hur systemet ska utvecklas.



Under temana Tillgänglig region och Ansvarsfullt kollektivtrafik finns mål som har särskild bäring på de särskilda persontransporterna:

Fler mål i Trafikförsörjningsprogrammet har bäring på de särskilda persontransporterna, här lyfts de som bedöms ha särskild stor vikt för den framtida utvecklingen.

•

- Kollektivtrafiken bidrar till jämlika förutsättningar i regionen
- I de särskilda persontransporterna upplever resenären god kvalitet under hela resan
- Kollektivtrafiken minskar sin negativa påverkan på klimat, miljö och människa
- Kollektivtrafiken är resurseffektiv i planering, drift och förvaltning

7.2 Ingående tjänster

7.2.1 Utveckling av tjänster baserat på målmodellen och befintliga trafikaffärer E44

Basen för utformning av trafikaffär E53 och vilka tjänster som ska ingå är de befintliga trafikaffärerna E44. Konkret betyder det att huvudavtal och bilagor från E44 utgör grunden för utformning av huvudavtal och bilagor för E53. Anpassningar behöver dock göras för att synkronisera med andra avtal inom trafikförvaltningen i syfte att underlätta en systematisk avtalsuppföljning och förvaltning för att så långt det är möjligt öka graden av standardisering av trafikförvaltningens trafikaffärer, vilket möjliggör både ökad effektivitet och högre kvalitet i alla skeden i en trafikaffärs livscykel.

Utgångspunkten är fortfarande att trafikutövarna i E53 ska ha ett helhetsansvar för att uppdraget fungerar, vilket som beskrivits i tidigare avsnitt inte ska förväxlas med tillämpningen av en balanserad ersättningsmodell och riskfördelning mellan parterna. I tabellen nedan sammanfattas i stora drag de tjänsteområden som ingår i E53, med kommentarer rörande kända behov av utveckling jämfört med E44. Tabellen är strukturerad efter fyra av målmodellens stödjande mål. De stödjande målen upplevd kvalitet och trygghet är inte med i tabellen, då utfallet inom dessa områden är ett resultat av hur resenärerna uppfattar de tjänster som levereras inom de övriga fyra områdena:

- Kvalitet på utförd trafik och övriga tjänster
- Förvaltning och utveckling av SL-tillgångar

- Intäktssäkring
- Hållbar kollektivtrafik

Utöver krav på de nedan uppräknade ingående tjänsterna tillkommer generella krav inom rapportering, säkerhet, arbetsmiljö, samverkan, med mera.

Indelningen av tjänster i beskrivningen nedan är gjord enbart med tanke på att illustrera kopplingen mellan trafikförvaltningens målmodell, de huvudsakligen ingående tjänsterna, samt i följande avsnitt tillhörande ersättningsmodell och incitament.

Tabell 2: Ingående övergripande tjänster relaterat till stödjande mål i E53.

Målområde	Ingående tjänster för E53 och relation till mål
Kvalitet på utförd trafik och övriga tjänster	Huvudsakliga tjänster som ingår är: • Planering, ledning och produktion av trafik. • Kundservice och trafikinformation. • Städning, drift och underhåll samt hantering av kundmiljöer, inklusive fordon • Samverkan enligt en strukturerad modell med trafikförvaltningen och externa parter, till exempel kommuner, väghållare, markägare, Trafikverket med flera, i frågor med inverkan på trafiken, framkomlighet och resenärsupplevelsen.
Förvaltning och utveckling av SL-tillgångar	Ej applicerbart i E53.
Intäktssäkring	Hanteras genom kravställning.
Hållbar kollektivtrafik	Hållbarhet innefattar följande områden där det finns en kravställning att utgå från i E53: • Arbetsmiljö • Trygghet • Tillgänglighet • Bemötande och efterlevnad av sociala villkor • Efterlevande av miljökrav • Förtydligade krav avseende trafikutövarens fordonsanskaffning, med särskild hänvisning till miljöaspekter och arbetstagares villkor i leverantörskedjan.

Målområde	Ingående tjänster för E53 och relation till mål
	• Krav på emissionsfria fordon • *Effektivisering av energianvändning och annan medieförbrukning*. Ett bidrag på området är elektrifieringen av fordonen, vilket bidrar till ökad energieffektivitet.

7.3 Ersättningsmodell

Ersättningsmodellen för särskilda persontransporter ska enligt trafikförvaltningens Riktlinje för trafikaffärer (RiTA) i huvudsak bestå av produktionsersättning.

Ersättningsmodellen i det befintliga avtalet för Anropsstyrd Närtrafik är utformad för att balansera kostnadseffektivitet med tillgänglighet och kvalitet för målgruppen, främst äldre och personer med funktionsnedsättning. Modellen bygger på en kombination av fasta och rörliga ersättningskomponenter. Avtalet garanterar leverantören en lägsta ersättning per trafikdag och fordon, motsvarande:

- 7 driftstimmar per linje och dag
- 70 kilometer körsträcka per linje och dag

Denna grundersättning är avsedd att täcka kostnader för förare, lönekostnader, dagligt underhåll (tvätt, städning), samt transport till och från garage. Det innebär att även om faktisk trafiktid är begränsad till sju timmar, ska ersättningen möjliggöra en hel dagslön för föraren, vilket är ett viktigt incitament för att säkerställa kontinuitet och kvalitet i bemanningen.

Produktionsersättningen är indelat i tre komponenter:

- Startavgift – ett fast belopp per dag som täcker transport till/från startpunkt inom Trafikområdet.
- Pris per timme i trafik – rörlig ersättning baserad på faktisk trafiktid.
- Pris per kilometer i trafik – rörlig ersättning baserad på faktisk körsträcka.

7.4 Incitament och drivkrafter

Med incitament avses alla former av bonus, viten, villkorade ersättningar och specifika möjligheter till innehållande av betalning, i syfte att säkerställa

drivkrafter för trafikutövaren att verka för uppfyllelse av målen med trafikaffären. Incitament är i första hand kopplade till de stödjande målen i trafikförvaltningens målmodell för trafikaffärer, men kan även användas för att uppnå önskade resultat inom andra specifikt utpekade områden.

Tabellen nedan listar de incitament och drivkrafter som rekommenderas i E53 per respektive stödjande mål för trafikaffären, baserat på E44 samt Riktlinje Trafikaffärer.

Tabell 3: Rekommenderade incitament och drivkrafter i E53 per stödjande mål.

Stödjande mål	Beskrivning av incitament
Andel nöjda resenärer	• Bonus för ökat resande
Andel trygga resenärer	• Se ovan
Kvalitet på utförd trafik och övriga tjänster	• Vite vid otillräcklig fordonskontroll • Ej Utförd BKY • Vite vid bristande språkkunskap • Generellt vite
Intäktssäkring	• Vite BKU • Hanteras genom kravställning.
Hållbar kollektivtrafik	• Vite gällande miljökrav • Vite vid Resegarantiärende • Bonus/viten för energi bör övervägas.

Utöver de specifika incitament och drivkrafter som beskrivits ovan ska möjligheten att innehålla betalning finnas som ett generellt verktyg vid undermåliga leveranser eller underlåtenhet att avhjälpa påpekade brister. Det hindrar inte att innehållande av betalning också kopplas direkt till specifika områden med förutbestämda nivåer för innehållandet.

7.5 Fördelning av affärsrisker

7.5.1 Principer för riskfördelning mellan parterna

Grundprincipen enligt trafikförvaltningens affärsstrategi är att ”Trafikförvaltningen ska fördela risker i varje specifik affär på den part som bäst kan förutse, förebygga och hantera risken, i syfte att minska kostnader”. Principen måste tillämpas utifrån en förståelse för att det är vid anbudstillfället som trafikförvaltningen kan tillgodogöra sig en kostnadseffektivisering. När grundersättningsnivån väl är fastställd kommer effektiviseringar i

trafikdriften till stor del att tillfalla trafikutövaren. Ur det perspektivet är det viktigt att risker som läggs på trafikutövaren verkligen kan prissättas, förebyggas och hanteras av trafikutövaren. Annars kommer anbudspriset, åtminstone i teorin, att beläggas med en extra riskpremie och kalkylförutsättningarna blir generellt otydliga, vilket är negativt för båda parter, både i själva upphandlingsskedet och under förvaltningsfasen.

Risker som inte kan prissättas i anbudet och/eller inte kan hanteras av trafikutövaren under avtalsperioden bör inte ingå. Erfarenheten visar att det totalt under hela avtalstiden tenderar att tillkomma ett antal tilläggsavtal, som har sin grund i en från början obalanserad riskfördelning. Det gör till slut att affären som helhet blir svår att analysera och överblicka. Det är bättre att från början lyfta bort risker som trafikförvaltningen råder över samt risker som ingen av parterna råder över. Om dessa risker faller ut behöver det redan vid anbudstillfället och i avtalet finnas mekanismer för hur de ska hanteras. Det kan till exempel ske genom att skriva in en rätt till förhandling om vissa villkor under vissa förutsättningar. Tilläggsavtal går således inte att undvika och är normalt för stora komplexa affärer med lång löptid. Den stora fördelen med en balanserad riskfördelning blir emellertid att anbudet blir kalkylerbart samt att tilläggsavtal kan tecknas enligt fördefinierade principer och villkor. En tydlig och balanserad riskfördelning i affären medför även att trafikförvaltningen enklare kan avvisa omotiverade förhandlingsframställningar. Totalekonomin och affärsrelationen blir bättre med en balanserad riskfördelning.

7.5.2 Identifierade större affärsrisker och föreslagen hantering i E53

Dels har förhållandevis generiska risker identifierats för avtalsområdet, exempelvis relaterade till framtida resandevolymer, framkomlighet, trafikstörande verksamhet, förberedelser av depåer för laddning av batterielektriska bussar, dels trafikala aspekter relaterade till trafikdrift med emissionsfria fordon.

7.6 Avtalstid

7.6.1 Förutsättningar inför E53 och utblick efter E53

Enligt trafikförvaltningens riktlinjer för trafikaffärer ska ett trafikavtal för särskilda persontransporter normalt sett givet tillämplig lagstiftning och typen av avtalsupplägg ska vara 3-4 år och ha 4 år som maximal avtalstid. Det kan övervägas om en något kortare grundavtalstid är lämplig till exempel i syfte att

bättre sammanfalla med tidpunkt för nya avtalsförutsättningar kommer på plats eller medge en annan verksamhetsområdesindelning.

7.6.2 Rekommenderad avtalstid för E53

Givet förutsättningarna föreslås en avtalstid om 4 år inklusive optioner. Baserat på riskbild och framtida händelser som antas påverka avtalet bör upphandlingsprojektet vidare utreda om avtalstiden med optioner bör vara 2 +1 +1 år alternativt 3 +1 år.

Under antagandet att E53 inte överprövas planeras E53 att starta i mars 2027 och gälla till och med februari 2031. Trafikförvaltningen bör om möjligt förbehållas rätten att anpassa exakt slutdatum inom ett spann om +/- 4 månader.

8 Förkalkyl

Baserat på en genomsnittlig avtalstid om 4 år inklusive eventuella optioner och baserat på prognosticerat trafikutbud har ett antaget kontraktsvärdet beräknats för den kommande trafikaffären. Detta är belagt med sekretess och behandlas i separat bilaga till tjänsteutlåtandet som ligger till grund för beslut om affärsinriktning och att inleda upphandling.

9 Upphandlingsstrategi

Upphandlingen av trafikaffär E53 kommer att genomföras i enlighet med LOU (Lagen om offentlig upphandling).

Upphandlingen kommer att genomföras som ett förhandlat förfarande med föregående annonsering. Utvärdering och tilldelning kommer att ske utifrån det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

Preliminär tidplan för upphandlingen enligt tabell nedan.

Aktivitet/Fas	Tid
Kvalificering av leverantörer	Kvartal 1 2026
Publicering UD	Kvartal 2 2026
Anbudsinlämning	Kvartal 2 2026
Tilldelningsbeslut	Kvartal 2/3 2026
Driftstart	Kvartal 2 2027

Tabell 4 - Preliminär tidplan för upphandling.

10 Riskanalys avseende upphandlingsfasen

Studien har genomfört en initial riskanalys. Riskanalysen med avseende på upphandlingens genomförande ska inte förväxlas med analysen av affärsrisker i själva trafikaffären enligt avsnitt 7 ovan. Upphandlingsprojektet kommer att fördjupa riskanalysen och baserat på denna löpande sörja för en god riskhantering under hela upphandlingen.

De mest framträdande riskerna inför upphandlingen av E53 beskrivs i tabellen nedan.

Risk	Åtgärder för att minska risken
System för uppföljning	• Omhänderta behov av verksamhetsutveckling i löpande avtalsförvaltning.

11 Särskild säkerhetsskyddsbedömning (SSB), samt totaltförsvarsberedskap

Inom ramen för det säkerhetsskyddsarbete som åligger trafikförvaltningen har en särskild säkerhetsskyddsbedömning inte bedömts vara nödvändig. Uppdraget bedöms inte vara säkerhetskänsligt enligt säkerhetsskyddslagen, men omfattas av grundläggande krav på informationssäkerhet och personskydd. Syftet är att skydda resenärernas integritet, upprätthålla förtroende för tjänsten och säkerställa kontinuitet i verksamheten.

Under upphandlingsfasen behöver erforderliga krav i avtalen omhänderta detta via lämplig kravställning. Utöver detta åligger det en framtida trafikutövare att vara delaktig i den totalförsvarsplanering som kravställs i avtal.