Region Stockholm

Färdtjänstverksamheten

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-09-13

Ärende
FTN 2019/9

Infosäkerhetsklass
K1 (öppen)

Färdtjänstnämnden
2019-10-01 punkt 4

Delårsrapport 2019 per augusti

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till delårsrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 13 september 2019 samt delårsrapport 2019 per augusti.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

att godkänna delårsrapport 2019 per augusti för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

att förklara paragrafen omedelbart justerad.

Sara Catoni
Tf förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

DELÅRSRAPPORT 2019
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
Diarienummer FTN 2019/9
RS 2019-0237

Färdtjänstnämnden

Delårsrapport
Aug 2019

Innehållsförteckning

1. Inledning 3
1.1 Väsentliga händelser per augusti 4

2. Styrning och ledning 5
2.1 Mål och Uppdrag 5
2.1.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 5
2.2 Intern kontroll 8
2.2.1 Arbetet med intern kontroll 8
2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 8
2.2.3 Försäkran 9
2.3 Anmodan 10

3. Verksamhet 12
3.1 Resande i särskild kollektivtrafik 12

4. Ekonomi 13
4.1 Resultat 13
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans 16
4.3 Investeringar 16

5. Risker och möjligheter 17

6. Ledningens åtgärder 17

7. Nämnd-/styrelsebehandling 17

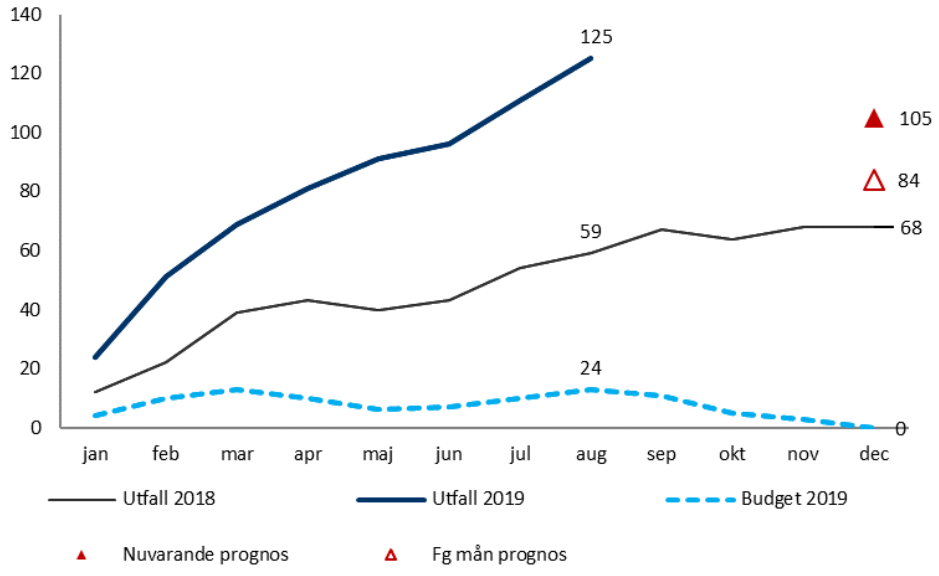
1. Inledning

Färdtjänstverksamheten rapporterar till färdtjänstnämnden från och med 2019. Färdtjänst är ett komplement till kollektivtrafik för personer med tillstånd för färdtjänst. Resorna utförs av upphandlade taxi-, buss- och specialfordonsföretag. I färdtjänstverksamheten ingår även sjukresor och tjänsteresor. I färdtjänstverksamhetens redovisning ingår kostnader för utförd trafik, upphandlad beställningscentral och kundservice samt kostnader för verksamhetens IT-system, personal och informationsproduktion.

Färdtjänstnämnden gick in i år 2019 med en budget i balans och årsprognosen indikerar en ekonomi i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 105 mkr att jämföra med en årsbudget på 0 mkr.

Prognosen omfattar något högre resenärsintäkter till följd av högre resande än budgeterat för främst sjukresor. Trafikkostnaderna prognostiseras därmed minska med 110 mkr. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger däremot budget, vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2019 jämfört med resultat 2018 och budget 2019. Utfallet per aug är +125 mkr. Prognosen per helår uppgår till 105 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 12,3 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 21 procent jämfört med budget. Årets prognos uppgår till 36,8 mkr jämfört med 58,6 mkr. Detta är en konsekvens av beroenden till andra projekt vars tidplaner har blivit förskjutna.

1.1 Väsentliga händelser per augusti

Under årets första månader har det skett ett antal väsentliga händelser inom verksamheten där ett urval återges nedan.

- 1 januari begränsades tilldelning av fritidsresor till 500 för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi samtidigt som en högre tilldelning av färdtjänsttaxi till 216 fritidsresor skett.

- 1 april genomfördes avtalsstart för färdtjänsttaxi där Taxi Stockholm, Sverigetaxi och Taxikurir är leverantörer.

- Inom verksamheten pågår upphandling av nya avtal för Rullstolstaxi, Bårtaxi, Närtrafik, Beställningscentral, Resegaranti och Kundtjänst.

- 1 juli infördes förändring av tilldelningen av resor för resenärer med tillstånd för färdtjänsttaxi. Detta ger resenären en ökad flexibilitet i nyttjandet av sina resor.

- 1 juli infördes reviderade Riktlinjer för Färdtjänsten.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål och Uppdrag

2.1.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Attraktiva resor

Nöjdheten med särskild kollektivtrafik mäts i en separat kundundersökning, och redovisas per månad. Indikatorn redovisar utfallet på svar från 26 färdtjänstresenärer som kontaktas via telefon dagen efter sin utförda resa och får svara på frågor om den specifika resan.

Andelen nöjda resenärer för särskild kollektivtrafik når målet på 86 procent för delåret 2019.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg. år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik *(Regionfullmäktige)*	86%	86%		>=86%	>=86%
Kommentar Andelen nöjda resenärer inom särskild kollektivtrafik är 86 % (utfall avser januari - juli) vilket innebär att vi uppnått målvärde för delåret. Nöjdheten varierar mellan månaderna och vi ser en korrelation mellan nöjdhet och tidspassning.					
Punktlighet - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	89%	88%		>=94%	>=94%
Kommentar Punktligheten för färdtjänsten är 89 procent för 2019 (utfallet avser jan-juli), vilket är 5 procentenheter lägre än måltalet på 94 procent. Det nya avtalet för färdtjänsttaxi med högre ersättning, har gett positiva effekter på tidspassningen.					

Uppdrag från Regionfullmäktige	
 Pågående enligt plan	**Utvärdera dessa förändringar: fritidsresor, ökad flexibilitet att välja mm**
LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag	
Kommentar Färdtjänstnämnden har fått information på nämnden i juni om resultat av införande av begränsning till 500 resor för rullstolstaxi färdtjänst. Flexibel tilldelning för färdtjänsttaxi har införts 1 juli, vilket innebär att utvärderingen kan ske först under hösten.	
 Pågående enligt plan	**Utreda hur resegarantin kan utvecklas**
LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag	
Kommentar Nytt avtal med andra incitament kopplat till Resegarantin infört 1 april. Utvärdering av Resegarantin kommer att redovisas för nämnden under hösten.	
 Pågående enligt plan	**Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd**
LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag	

Uppdrag från Regionfullmäktige
Kommentar Trafikförvaltningen kommer att genomföra en uppdragsanalys som kommer tydliggöra ramarna för uppdraget. Det innebär bland annat att ange vilka faktorer som måste tydliggöras inom ramen för utredningen som exempelvis juridiska och ekonomiska aspekter. Uppdragsanalysen kommer även identifiera de intressenter som påverkas av en förändrad tillståndsprocess, exempelvis de kommuner som trafikförvaltningen har befintliga avtal med, trafikförvaltningen och de medborgare som ansöker om tillstånd för färdtjänst. Uppdragsanalys kommer att initieras med start september 2019.

Trygga resor

Trygga resor är ett nytt mål för färdtjänstnämnden från och med augusti 2018.

Andelen resenärer som känner sig trygga i den särskilda kollektivtrafiken når inte upp till målet om 71 procent men har ökat med 2 procentenheter sen tertialet.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg. år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Andel trygga resenärer i särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	69%	65%	◆	>=71%	>=71%
Kommentar Andel trygga resenärer i särskilda kollektivtrafiken har ökat med två procentenheter till 71 procent. En ökning från föregående mätperiod med 2 procentenheter men lägre än måltalet på 71 procent. Under hösten kommer färdtjänstverksamheten via Anbaro (kundundersökning) fråga resenären vad trygghet innebär för dem för att kunna sätta in rätt åtgärder.					

Effektiva resor

Antal resor för den särskilda kollektivtrafiken når inte det beräknade budget målet om 2741 antal (tusen) resor för delåret 2019 utan utfallet ligger på 2556 (tusen) antal resor. Färdtjänst antal resenärer/tillstånd har ökat med 1,7 procent jämfört med delåret 2018 från 67 463 till 68 595.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg. år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Antal resor total - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	2 556	2649	◆	>=4317	>=4317
Kommentar Antal resande är 3,5 procent lägre jämfört med föregående år. Minskningen berör främst färdtjänsttaxi där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan kl.15-18 vilket påverkat resandet. Detta förklaras främst av sämre tidspassning avseende färdtjänsttaxi med anledning av att ett begränsat antal fordon funnits till förfogande. Det nya taxiavtalet som trädde i kraft i april ger ökad tillgänglighet till fler fordon, vilket påverkar resandet. Det totala antalet utförda resor för färdtjänsten understiger planerat antal resor för perioden. När det gäller sjukresor ger vårdenheterna ut fler tillstånd än tidigare år.					

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg. år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Färdtjänst - antal resenärer/tillstånd *(Nämnd)*	68 595	67 463	◆	>=71 000	>=71 000

Kommentar

För antalet tillstånd fortsätter värdet att ligga på en relativt låg nivå.

Tillgänglig och sammanhållen region

Uppdrag från Regionfullmäktige

▶ Pågående enligt plan **Ta fram en ny färdtjänst-applikation**

LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 49

Kommentar

Arbetet med den nya appen pågår och enligt tidplan ska en första lansering ske under hösten 2019.

▶ Pågående enligt plan **Bättre möta resenärer med särskilda behov**

LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 50

Kommentar

En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för Färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen tar fram under 2020. Utifrån antagen utredning Framtida inriktning Färdtjänst pågår också ett arbete kring nytt trafikhanteringssystem, målsättningen är att implementera systemet i samband med nästa avtalsstart 2022. Ett internt kunskapsunderlag om äldre och personer med funktionsnedsättningars mobilitet ska sammanställas och vara klart under 2019, detta för ökad kunskap att strategiskt styra utvecklingen av trafiksystemet för resenärer med särskilda behov.

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

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

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av interkontrollplan för ett visst verksamhetsår görs riskanalys inom färdtjänstområdet. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens budgetarbete.

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

För det aktuella verksamhetsåret finns en särskild plan för uppföljning av de föreslagna riskhanteringsåtgärderna med syfte att följa upp att åtgärder för riskhantering fungerar tillfredsställande inom färdtjänstens verksamhet. Uppföljningarna görs tertialvis och redovisas i särskild ordning till färdtjänstnämnden och till regionledningskontoret. Den uppdaterade internkontrollplanen presenteras som bilaga till aktuellt tertialbokslut.

Enligt Region Stockholm budget ska regionstyrelsen under 2019 fastställa riktlinjer för internkontroll inom Region Stockholm. Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen att säkra en korrekt värdering av förmågan att uppfylla verksamhetens mål. Trafikförvaltningen har ett pågående arbete med att ta fram en huvudprocesskarta som även omfattar färdtjänsten och är en del av starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

För delåret 2019 har Färdtjänstverksamheten inte rapporterat någon risk med hög riskvärdering. Nedan sammanfattas de två högst värderade riskerna utifrån bilaga " FTN Uppföljning av Internkontrollplan per augusti 2019";

Kompetensförsörjning

Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sitt uppdrag: Under 2019 har färdtjänstverksamheten många initiativ utöver förvaltningsuppdraget och det krävs noga prioritering och kommunikation. Det finns pågående arbete för att hantera risken men den

har samma riskvärdering i delårsrapporteringen. Risken kvarstår med en medium riskvärdering.

Bristande tillgänglighet av förare
Att tillgängligheten av förare på marknaden är begränsad, speciellt vid vissa tidpunkter: Konsekvensen blir att resenärernas bilar blir sena eller uteblir vilket kan medföra att leverantörer påförs viten. Ett antal förbyggande åtgärder utförs bland annat i form av att taxiförbundet har en dialog med regeringen och kräver arbetsmarknadspolitiska åtgärder samtidigt som taxileverantörerna arbetar aktivt med rekryteringskampanjer. Färdtjänstverksamheten har löpande dialog med taxileverantörerna kring förartillgängligheten. Risken har fått en lägre riskvärdering i delårsrapporteringen på grund av vidtagen åtgärd. Risken kvarstår dock med en medium riskvärdering.

För ytterligare information hänvisas till bilaga " FTN Uppföljning av Internkontrollplan per augusti 2019".

2.2.3 Försäkran

Färdtjänstnämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med Policy för intern kontroll LS 1303-0431.

2.3 Anmodan

Anmodan
Pågående enligt plan **Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att fortsatt säkerställa åtgärder för att minska konsultkostnader och att intensifiera arbetet med att skifta ut konsulter.** RS 2018-1077 **Delår 2019** Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. För att uppnå ett affärsmässigt och effektivt användande av konsulter har Trafikförvaltningen tagit fram en Handbok för konsultanvändning. Handboken ska vägleda organisationen i tillvägagångssätt vid användande och anskaffning av konsulter, för att säkra leverans av rätt kvalitet och till lägsta möjliga kostnad, och för uppföljning och styrning av konsulter. Vad som kvarstår är att säkerställa att hela organisationen efterlever handboken. Under 2016 infördes dagboksrapporteringskrav/TF:s timdagboksmall (minimikrav) för konsultfakturor. Månadsvis görs ett slumpmässigt urval på fakturor för att följa upp att timdagbok biläggs konsultfakturan och att konteringen är korrekt. Under T1 2019 bildades sektionen "Risk och Internkontroll" med fokus att stärka intern styrning och kontroll. Sektionen kommer bestå av sektionschef och tillika riskansvarig, riskmanager, internkontrollspecialist/ dataanalytiker samt (två) internkontrollspecialister som även följer upp revisionsrekommendationer. Rekrytering av sektionschef, riskmanager och en internkontrollspecialist pågår. Sektionen kommer påbörja arbetet med att etablera ett internt kontrollramverk vilket på sikt kommer skapa förbättrad internkontroll vid hantering av externt verksamhetsstöd/konsulter. Pågående enligt plan **Regionstyrelsen anmodar de nämnder och bolag med en investeringsverksamhet att intensifiera arbetet med styrning och uppföljning av investeringar genom att proaktivt och löpande arbeta med kvalitetssäkring av investeringarnas prognoser. Status, avvikelser och risker följs upp i landstingets tertial-, delårs- och årsrapportering.** RS 2018-1077 **Delår 2019** Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Insatser inom *investeringsstyrning* fortsätter och en pågående genomlysning av arbetssätt i investeringsprocessen ska resultera i tydliggörande av arbetssätt, roller och kompetenskrav, från tidiga skeden till effekthemtagning. Även åtgärder för att stärka den ekonomiska rapporteringen och förbättrat systemstöd. Ett *Investeringsråd* har etablerats under förvaltningsledningen för att säkerställa framdrift, uppföljning och rapportering samt omprioriteringar av investeringar utifrån verksamhetsplan och budget. Pågående enligt plan **Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med att integrera informations- och IT-säkerhet i sina verksamhetsprocesser och att ha ett tydligt fokus på att åtgärda identifierade avvikelser beträffande styrning, ledning och regelefterlevnad inom området.** RS 2018-1077 **Delår 2019** Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Dessa verkar integrerade i trafikförvaltningen organisation och styrning. Handlingsplan för informationssäkerhet är fastställd 2019-04-26. I samband med fastställande av handlingsplan har även beslut tagits om införande av ledningssystem för informationssäkerhet.

Anmodan

”Informations- och IT-säkerhet i projekt och upphandlingsprocessen” är påbörjad genom att nya uppdaterade informations- och it-säkerhetskrav i upphandlingar är införda under våren 2019.

Pågående enligt plan

Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med säkerhet och krisberedskap.

RS 2018-1077

Delår 2019

Färdtjänstnämnden köper förvaltningstjänster från trafikförvaltningen. Inom ramen för säkerhetsskyddsarbetet aktualiseras även risk- och hotbilden mot verksamheten ur ett antagonistiskt perspektiv genom en uppdatering av TF:s säkerhetsskyddsanalys. Trafikförvaltningen har även genomfört riskworkshops i arbetet med att uppdatera den regionövergripande RSA kring extraordinära händelser, som ska tas fram varje mandatperiod. Inför alla trafikupphandlingar och drift- och underhållsupphandlingar sker en ”särskild säkerhetsskyddsbedömning” (enligt SÄPO:s föreskrifter) för att utröna huruvida upphandlingen helt eller delvis behöver omges av säkerhetsskyddsåtgärder.

3. Verksamhet

3.1 Resande i särskild kollektivtrafik

Resande: Redovisning av antal resande i tusental jämfört med budget och föregående år, samt prognos

Resande särskild kollektivtrafik (totalt tusental)	Utfall 1908	Utfall 1808	Förändr. 1908-1808	Prognos 2019	Budget 2019	Avvik PR-BU	Bokslut 2018
Särskild kollektivtrafik, resor totalt[3]	2 556	2 649	-3,5%	4 080	4 317	-237	4 071

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall jämfört med motsvarande period föregående år

Antal resande är 3,5 procent lägre jämfört med föregående år. Minskningen berör främst färdtjänsttaxi där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan kl.15-18 vilket påverkat resandet. Detta förklaras främst av sämre tidspassning avseende färdtjänsttaxi med anledning av att ett begränsat antal fordon funnits till förfogande. Det nya taxiavtalet som trädde i kraft i april ger ökad tillgänglighet till fler fordon, vilket påverkar resandet. Det totala antalet utförda resor för färdtjänsten understiger planerat antal resor för perioden. När det gäller sjukresor ger vårdenheterna ut fler tillstånd än tidigare år.

Prognos jämfört med budget

Skillnaden mellan prognos och budget innebär en minskning med 5,5 procent för antalet resor. Minskningen avser främst färdtjänsttaxi. Detta förklaras främst av sämre tidspassning avseende färdtjänsttaxi med anledning av att ett begränsat antal fordon funnits till förfogande. Det nya taxiavtalet som trädde i kraft i april ger ökad tillgänglighet till fler fordon.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2019 jämfört med budget samt resultat 2018.

Resultat (mkr)	Ack utfall 1908	Ack budget 1908	Avvik utf-bu 1908	Ack utfall 1808**	Prognos 2019	Budget 2019	Avvik PR-BU	Bokslut 2018**
Verksamhetsanslag	789	789	0	678	1183	1 183	0	1 017
Resenärsintäkter	130	129	1	125	195	193	2	190
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	228	191	37	186	336	297	39	294
Övriga intäkter	2	0	2	3	2	0	2	5
Verksamhetens intäkter	**1148**	**1 109**	**40**	**992**	**1716**	**1 674**	**42**	**1 505**
Köpt färdtjänsttrafik	-696	-798	102	-689	-1124	-1 234	110	-1 058
Sjukresor	-250	-205	-45	-207	-362	-317	-45	-323
Tjänsteresor	-5	-5	0	-5	-8	-8	0	-7
Övriga kostnader	-71	-75	4	-31	-115	-113	-2	-48
Verksamhetens kostnader	**-1022**	**-1 083**	**61**	**-931**	**-1609**	**-1 671**	**63**	**-1 436**
Avskrivningar	-2	-2	0	-2	-2	-2	0	-2
Finansnetto	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultat*	**125**	**24**	**101**	**59**	**105**	**0**	**105**	**68**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

** År 2018 ingick färdtjänstverksamheten i trafiknämndens ansvarsområde.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 101 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 105 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 125 mkr och överstiger periodens budget med 101 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter överstiger budget totalt med 1 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[1] understiger periodens budget med 6 mkr till följd av färre antal resor för främst färdtjänsttaxi. Resenärsintäkterna avseende sjukresor [2] (egenavgifter) överstiger periodens budget med 7 mkr till följd av fler antal sjukresor.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor.[3]

[1] Resenärernas avgift för resor beslutas av landstingsfullmäktige och uppgår till 78 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 890 kr per månad för fullbetalande och 590 kr för resenärer med rabatt. En medresenär kan tas med för 20 kr per resa. Färdtjänstresenärer reser med SL utan avgift och kan då ta med sig en medresenär. Resenärsavgiften faktureras resenären månatligen.

[2] Resenärernas avgift för sjukresor är 140 kr per resa med taxi, tåg eller flyg. Högkostnadsskydd finns och uppgår till 1 400 kr per tolvmånadersperiod. Avgiftsnivån beslutas av landstingsfullmäktige. Avgiften faktureras resenären.

[3] Färdtjänsten handlar upp tjänsteresor för andra landstingsförvaltningars/bolags räkning. Färdtjänsten betalar leverantören för utförda resor och fakturerar beställaren motsvarande belopp.

Tjänstereseintäkterna understiger budget med 1 mkr som en följd av lägre rese volymer än budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger budget vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen med 38 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter utgörs till största delen av inkassoåterbäring och överstiger budget 2 mkr. Dessa budgeteras ej.

Trafikkostnader för färdtjänsten understiger budget med 102 mkr. Kostnaderna minskar till följd av färre antal resor. Resorna med färdtjänsttaxi minskar med 144 967 resor motsvarande 10 procent där leveranserna har varit sämre för främst tidspassningen vardagar mellan klockan 15-18 vilket påverkat resandet. Detta förklaras främst av sämre tidspassning avseende färdtjänsttaxi med anledning av att ett begränsat antal fordon funnits till förfogande. Det nya taxiavtalet som trädde i kraft i april ger ökad tillgänglighet till fler fordon, vilket påverkar resandet.

Rullstolstaxi minskar med 101 895 resor motsvarande 15 procent dock blir det genomsnittliga priset per resa högre då rullstolsresenärer reser längre resor och den positiva ekonomiska avvikelsen blir därmed inte lika stor. Kostnaderna påverkas också av vitesbelopp från leverantörer 17 mkr vilket ej budgeteras.

Kostnader för sjukresor uppgår till 250 mkr vilket är en ökning med 45 mkr jämfört med budget. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 462 413 resor, en ökning mot budget med 27 713 resor motsvarande 6 procent och rullstolstaxi sjukresor 220 880 resor en ökning med 42 717 resor motsvarande 24 procent. Fler färdtjänstresenärer med tillstånd för rullstolstaxi har vid förändringen från resor efter behov till 500 resor i större utsträckning än tidigare använt sig av sjukresekort vilket innebär att sjukresor ökar marginellt. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Kostnader för tjänsteresor är i nivå med budgeterat. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen som understiger budget med 3 mkr. Drift- och underhåll samt kundförluster vilka understiger budget marginellt med 1 mkr.

Kapitalkostnaderna har inga avvikelser gentemot budget.

Prognos jämfört med budget
Prognostiserat årsresultat per april uppgår till 105 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr.

Intäkterna från tjänsteresor ska täcka kostnaderna för dessa resor. Färdtjänsten tar därutöver ut en avgift för att täcka sina administrationskostnader på 2 procent.

Resenärsintäkterna beräknas öka med totalt 2 mkr. För färdtjänstverksamheten minskar resenärsintäkterna med 3 mkr till följd av färre antal resor för främst färdtjänsttaxi. Resenärsintäkterna avseende sjukresor ökar med 5 mkr till följd av fler antal resor.

Tjänstereseintäkterna understiger budget med 1 mkr som en följd av lägre rese volymer än budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas överstiga budget med vilket genererar högre intäkter från Hälso-och Sjukvårdsförvaltningen med 40 mkr.

Övriga intäkter utgörs till största delen av inkassoåterbäring och bedöms överstiga budget med 2 mkr. Dessa budgeteras ej.

Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 110 mkr. Färdtjänsttrafikens kostnader minskar till följd av färre antal resor för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi. Viten för året beräknas till 22 mkr vilket ej har budgeterats.

Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 362 mkr. Det är en ökning med 45 mkr motsvarande 14 procent jämfört med budget. Fler färdtjänstresenärer med tillstånd för rullstolstaxi har vid förändringen från resor efter behov till 500 resor i större utsträckning än tidigare använt sig av sjukresekort vilket innebär att sjukresor ökar marginellt. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Övriga kostnader, köpta tjänster från trafikförvaltningen lägre än budgeterat. Trafikförvaltningen har fakturerat 3 mkr för mycket för perioden jan-juni 2019, vilket är mer än 5 procent för delåret. Specialistkonsulter beräknas öka med 5 mkr, utvecklingsarbeten i Samplan och Mina Sidor mer komplext.

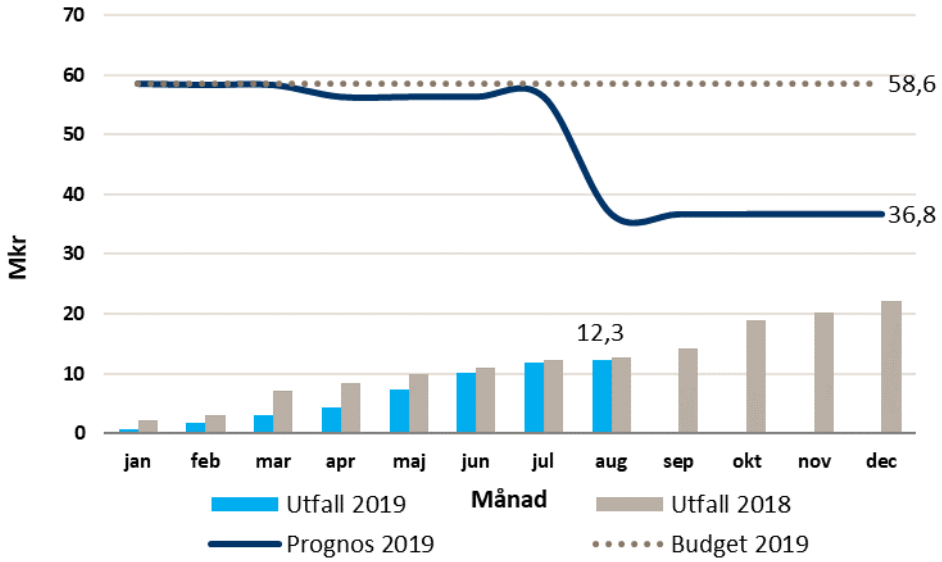
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2019 med en budget i balans. Årsprognosen indikerar en ekonomi i balans.
Färdtjänstverksamheten arbetar löpande med effektiviseringar för att varje skattekrona ska användas så effektivt som möjligt.

4.3 Investeringar

Investeringarna som pågår för färdtjänsten är nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten samt utveckling av en ny app.

Investeringar: Översiktsdiagram som visar färdtjänstnämndens utfall, budget och prognos för 2019.



Årets utgift jämfört med årets budget

Investeringsutfallet uppgår till 12,3 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 21 procent jämfört med budgeterat 58,6 mkr.

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 36,8 mkr jämfört med 58,6 mkr i budget. Detta är en konsekvens av beroenden till andra projekt vars tidplaner har blivit förskjutna.

5. Risker och möjligheter

Det är fortsatta utmaningar för taxibranschen att rekrytera förare.

Om resenären väljer SL- trafiken istället minskar resandet inom färdtjänsten och vice versa. Antalet färdtjänst resor och pris per resa har en stor påverkan på färdtjänstverksamhetens ekonomi.

6. Ledningens åtgärder

Färdtjänstverksamheten verkar integrerat inom trafikförvaltningen och styrs av trafikförvaltningens ledning. Flera viktiga åtgärder har genomförts under årets i syfte att fortsatt stärka utvecklingen av verksamheten.

Åtgärder har främst genomförts inom följande områden; intern styrning och kontroll, verksamhetsutveckling, inköp och upphandling, konsultväxling, Region Stockholms modell för kompetensplanering, kompetensförsörjningsplan, IT-utveckling och marknadsfrågor.

7. Nämnd-/styrelsebehandling

Denna delårsrapport per augusti 2019 behandlas på färdtjänstnämndens möte den 1 oktober 2019.

Stockholm 2019-09-13

Sara Catoni
Tillförordnad Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Avdelningschef

Bilaga
FTN Uppföljning av Internkontrollplan per augusti 2019

Färdtjänst 2019 - IKP uppföljning T2

Se rutin "Riskhantering och internkontrollplan", TN-S-598575

FTN 2019/9

Bilaga till tertialrapport augusti 2019

Tertialsvis rapportering av åtgärder av riskerna och ny

- Grönt = åtgärder har gett önskad effekt
- Gult = avvikelse 20 procent, det vill säga merparten av den önskade effekten är uppnådd men vissa delar kvarstår
- Rött = har ej fått önskad effekt

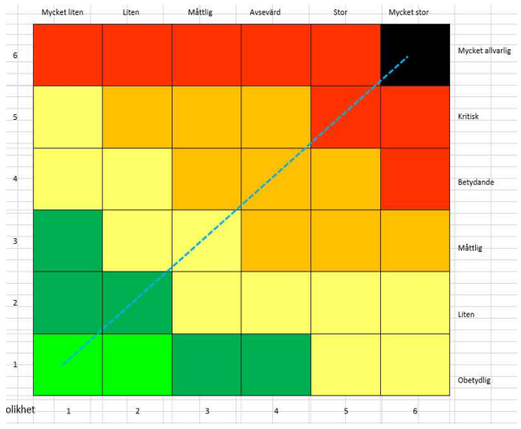
#	Riskkategori	Risk	Korresponderande mål enligt strategisk karta	Beskrivning av risken	Riskägare	Värdering: Effekt	Värdering: Sannolikhet	Värdering: Värde	Kommentar	Förslag till: rutiner, kontrollmoment, förebyggande åtgärder, avvärjande åtgärder	Avdelning som leder arbetet med att samordna åtgärder för risken	Konkretisering av riskens konsekvens	Konkretisering av åtgärdsförslagen - aktiviteter för att hantera riskerna (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Ange datum när aktiviteterna beräknas vara klara (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Grön Gul Röd: Ange status för arbetet med att hantera risken (vid flera aktiviteter ange a, b, c osv)	Ny värdering med hänsyn till pågående eller utförd riskhantering: Effekt	Ny värdering med hänsyn till pågående eller utförd riskhantering: Sannolikhet	Ny värdering med hänsyn till pågående eller utförd riskhantering: Värde	Datum för uppdatering av riskvärdering	Avdelning som leder arbetet med att åtgärda risken	Hur väl de åtgärder som genomförts enligt plan haft önskad effekt
1	4. Operativa risker	Att tillgängligheten av förare på marknaden är begränsad vilket kan få betydande effekt för färdtjänst och sjukresor.	Effektiva resor	Leverantörerna har svårt att rekrytera förare	Färdtjänst	4	6	4,90	Vid vissa tillfällen på dygnet finns begränsat med förare tillgängliga dvs. taxileverantörer kan inte leverera på grund av förarbrist. Konsekvensen blir att resenärernas bilar blir sena eller uteblir samt att leverantörer får viten.	Taxiförbundet har dialog med regeringen och kräver arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Leverantörerna aktivt arbetar med rekryteringskampanjer Färdtjänsten har löpande dialog med taxileverantörerna	Färdtjänst	Finns inte tillräckligt med tillgängliga bilar för att köra våra resenärer	Upphandling av färdtjänsttaxi som kan resultera i att fler leverantörer ska lägga anbud som kommer innebära att tillgången till fordon och förare ökar	Avtalsstart 2019-04-01	Avtalsstart 1 april vilket inneburit fler leverantörer samt större tillgång till bilar vilket innebär bättre tidspassning	3	4	3,46	2019-08-17	TA	Utvärdering av utfallen sedan avtalsstart visar att tidspassningen ökat vilket vi ser som en konsekvens av de nya avtalen då vi nu har tre leverantörer. Sverigetaxi, Taxi Kurir samt Taxi Stockholm
2	11. Personalrelaterade risker	Att färdtjänsten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sitt uppdrag	Tryggad kompetensförsörjning	Förvaltningsuppdraget är prioritet men många övriga uppdrag och initiativ kräver deltagande från medarbetare.	Färdtjänst	3	5	3,87	Under 2019 har Färdtjänsten många initiativ utöver förvaltningsuppdraget som måste prioriteras	Prioritera och kommunicera tydligt de uppgifter som nedprioriteras	Färdtjänst	Hög stressnivå vilket kan innebära sjukskrivningar	Rekrytering genomfört på olika områden för att möta antalet uppdrag och arbetsuppgifter, dock tar det viss tid innan detta ger effekt då medarbetare måste läras upp.	Löpande	Arbete med att rekrytering pågår samtidigt som det under hösten kommer påbörjas ett arbete med att dokumentera samtliga uppdrag inom sektionen för att skapa ett tydligt underlag för prioriteringar	3	5	3,87	2019-08-17	TA	Nya medarbetare måste läras upp vilket tar tid innan det ger effekt
3	2. Förtroenderisk	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen	Hållbarverksamhet	Bristande leveranser i vår tjänst (se bland annat operativ risk ovan) till en utsatt grupp och färdtjänstresan kan ofta vara det enda alternativet. Brister i vår leverans får därför stora konsekvenser för den enskilda. Enskilda resenärers upplevelser kan t.ex. bildsättas och påverka det allmänna förtroendet för hela verksamheten. Särskilt utmanade kan det bli för förvaltningen att hantera givet gällande regler om sekretess för enskildas person	Färdtjänst	2	4	2,83	Färdtjänstresenärer är en utsatt grupp och färdtjänstresan kan ofta vara det enda alternativet. Brister i vår leverans får därför stora konsekvenser för den enskilda. Enskilda resenärers upplevelser kan t.ex. bildsättas och påverka det allmänna förtroendet för hela verksamheten. Särskilt utmanade kan det bli för förvaltningen att hantera givet gällande regler om sekretess för enskildas person	Ang. den operativa leveransen se bland annat ovan. Bra rutiner inkl. stöd från kommunikation och juridik i hantering av frågor från resenärer och media	Färdtjänst	Stort medialt fokus på färdtjänsten	Nytt avtal kopplat till Färdtjänsttaxi vilket kommer innebära bättre tidspassning kommer succesivt öka förtroendet för Färdtjänsten	Avtalsstart 2019-04-01	Nytt avtal kopplat till Färdtjänsttaxi har inneburit bättre tidspassning vilket bl a succesivt kommer öka förtroendet för Färdtjänsten	2	3	2,45	2019-08-17	TA	Med nya avtalet har tidspassningen förbättrats, dock kommer det att ta tid innan resenären känner av förbättringen och förtroendet ökar
4	5. Informationssäkerhetsrisker	Att intrång sker i system som innehåller känsliga personuppgifter	Hållbarverksamhet	Att intrång sker i kritiska system vilket får till konsekvens att färdtjänst inte följer de lagar och regler som finns avseende exempelvis GDPR dvs. att utomstående kommer in i våra system	IT-avdelningen	5	1	2,24	De flesta av Färdtjänstens system innehåller känsliga personuppgifter	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	Färdtjänst	Personuppgiftsincidenter	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	Löpande	Löpande arbete från IT-avdelningen för att minimera risken	5	1	2,24	2019-08-17	TA	Arbete från IT genomförs löpande
5	4. Operativa risker	Beställningar av resor kan inte genomföras	Effektiva resor	Trafikhanteringssystemet Samplan slutar att fungera	IT-avdelningen	5	1	2,24	Trafikhanteringsystemet är viktigt vid beställning och genomförande av resor	Reservrutiner finns hos leverantörerna att de själva ska hantera beställningar om Samplan slutar fungera. Dock kommer det ge stora konsekvenser för resenärerna samt vara svårt för Färdtjänsten att säkerställa att resor blivit genomförda vilket resulterar i intäktsbortfall samt svårighet av verifiera resenärernas resesaldo	Färdtjänst	Resenären kan inte genomföra sina resor	Se över rutiner kopplat till att resenären vid bristande möjlighet att beställa via färdtjänstens system kan beställa direkt från leverantörerna	2019-09-30	Avtalsstart 2019-05-01 och ingen aktivitet kopplat til denna risk är genomfört	5	1	2,24	2019-08-17	TA	Omfallsplaner kan inte testas i praktiken men att informera och kommunicera planen ger effekt om risken uppstår.
6	12. Finansiella risker	Att resenärer reser så många resor de har rätt till	Hållbarverksamhet	SLL utställer ett reselöfte i antal tilldelade resor som vida överställer budgeterat normalt utfall. Vid en övergripande beräkning/skattning kan kostnader för resor uppgå till 6-7 miljarder om utlovade resor utnyttjas fullt ut efter tilldelning av hela resenärsgruppen.	Färdtjänst	5	1	2,24	Sannolikheten är låg. Men ändå en reell riskfaktor som bör finnas med vägt mot SLL:s resenärslöfte om utlovad resemängd.	Noga följa utfallet av resor och analysera eventuella förändringar	Färdtjänst	Utfall över budget	Följer kontinuerligt resandestatistiken och det ekonomiska utfallet.	Genomförs månadsvis	Månadsvis rapportering samt analys av utfallet	5	1	2,24	2019-08-17	TA	Månadsvisa analyser för att jämföra utfall med budget.

Riskkategorier

1. Omvärldsrisker
   - Nationella politiska risker
   - Terrorism och politiskt våld
   - Katastrofrisker
     - Naturkatastrofrisk
2. Förtroenderisk
3. Strategiska risker
4. Operativa risker
   - Bristande måluppfyllse
   - Ansvarsrisker
   - Avtalsrelaterade risker
   - Försäljnings- och intäktsrelaterade risker
   - Efterlevnadsrisker ("compliance")
     - Oegentligheter, mutor eller korruption
5. Informationssäkerhetsrisker
   - Åtkomst, bevarande, tillgänglighet, etc.
   - IT-baserade risker
6. Likviditetsrisk
7. Hållbarhets- (miljö-)relaterade risker
8. Projektrelaterade risker
9. Upphandlingsrisker
   - Bästa val
   - Regelefterlevnad
10. Leverantörsrisk - uppfyller inte åtaganden
11. Personalrelaterade risker
12. Finansiella risker
13. Risk för kvalitetsbrister eller avbrott i vår leverans
14. Risker med anläggningstillgångar och fordon

Effekt = Effekt på verksamheten under den period det tar att återställa händelsen till utgångsläget.

Beakta aspekterna:
-Miljö/hälsa
-Trafikleverans
-Kundnöjdhet
-Ekonomi
-etc.



Färg	Trafikförvaltningen - tolkning	Risknivå
Svart	Avbryt arbetet och sätt in effektiva åtgärder omedelbart	Extremt hög
Röd	Sätt in effektiva åtgärder omedelbart	Mycket hög
Orange	Effektiva åtgärder behövs. Agera redan på kort sikt efter behov.	Hög
Gul	Riskerna måste reduceras så långt det är praktiskt möjligt	Medium
Grön	Inför ändamålsenliga kontroller på kort och medellång sikt	Låg
Ljusgrön	Övervaka och minska riskerna där det är ändamålsenligt	Mycket låg

Sannolikhet = En bedömning av hur troligt det är att en händelse inträffar. Här uttrycks det inom en subjektiv skala som inte är relaterad till vissa procentsatser