

Färdtjänstnämnden **16 juni** 2022

FÖRVALTNINGSCHEFSINFORMATION

Erik Norling

Färdtjänstverksamheten

- Nöjd resenär- maj
- Trygga resenärer – utveckling
- Trygga resenärer – fördjupad information
- Tidspassning - utveckling
- Färdtjänsttillstånd maj
- Resande januari - maj
- Färdtjänstresor maj
- Upphandling Närtrafik
- Upphandling Färdtjänsttaxi
- Projektstatus



Nöjd resenär - maj

Svar på fråga: Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?

MAJ	2022	2021	2020	2019	2018	Måltal
NKI	89 %	86 %	91 %	84 %	84 %	**86 %**

Månad	Värde
Januari	90 %
Februari	89 %
Mars	87 %
April	88 %
Maj	89 %

Trygga resenärer – utveckling

Svar på fråga: Om du tänker på din senaste färdtjänst-/sjukresa, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en resa?

	2022 maj	2021 maj	2020 maj	2019 maj	2018 maj
Resenär svarat 4 el. 5	69 %	76 %	72 %	71 %	65 %
Resenär svarat 3	21 %	17 %	21 %	22 %	22 %
Resenär svarat 2	7 %	4 %	5 %	6 %	9 %
Resenär svarat 1	3 %	2 %	2 %	2 %	3 %
Tidspassning	82 %	92 %	97 %	88 %	85 %

Trygga resenärer – fördjupad information

Vad var det som gjorde att du kände dig missnöjd med tryggheten? (Resenärer som svarat 1 eller 2)

2022	januari	februari	mars	april
Lita på att bilen kommer	3	6	15	12
Covidrelaterat	4	1	0	0
Bemötande/service	1	5	8	4
Geografi	2	7	4	3
Språk	0	0	0	1
Utbildning förare	0	0	0	0
Körsätt	2	4	8	10
Samplanering	0	0	0	0
Trakasserier	0	0	1	0
Bokning	0	0	0	0
Talar i mobil	1	1	3	0
Säkerhet	1	3	0	0
Inte meddelat ankomst/försening	0	2	1	1
Övrigt	3	3	3	2
Totalt antal svar	17 st	32 st	43 st	33 st

Vad var det som gjorde att du kände dig nöjd med tryggheten? (Resenärer som svarat 4 eller 5)

april
30
0
201
3
4
0
271
0
0
1
0
10
0
247
767 st

Tidpassning - utveckling

År	Utfall	Kommentarer
Maj 2022	82 %	Förhållandevis bra tidpassning under januari – februari men sedan kraftig försämring och framförallt i områden där leverantörer offererat lägre priser. Kriget i Ukraina påverkar drivmedelspriser från januari vilket påverkar leverantörernas ekonomi och tidpassning.
Maj 2021	92 %	Pandemin resulterar i mycket bra tidpassning till och med augusti när FHM beslutar att förändra rekommendationerna. Försämringen märks framförallt i områden där leverantörer offererat lägre priser
Maj 2020	97 %	Pandemin från mars innebär att resandet minskar markant och tidpassningen förbättras
Maj 2019	88 %	Nytt avtal 1 april och märktes omedelbart förbättring, differentierade priser beroende på områden och högt pris i bland annat innerstaden. Taxi Stockholm offererat på 5 %
Maj 2018	85 %	Utmanande, leverantören (Cabonline) hade offererat samma pris i hela länet. Utmaningar med tidpassning speciellt i innerstaden.



Färdtjänsttillstånd maj

- 2 veckors handläggningstid
- Antalet tillstånd på stabil nivå
- Nya blanketter lanserade



Resande januari - maj

- Färdtjänsttaxi
  I jämförelse med 2019 års utfall uppgår resandet till 75 procent.

- Rullstolstaxi
  I jämförelse med 2019 års utfall uppgår resandet till 65 procent



Upphandling Närtrafik

- Bergkvara buss har vunnit upphandlingarna som kommer utföras av Traveller Buss
- Driftsstart 1 november 2022



Upphandling färdtjänsttaxi

- Nuvarande avtal gäller till och med 31 mars 2023
- 2 245 000 resor genomfördes 2021

Hur är den nuvarande situationen

- En stor leverantör ger sårbarhet. Taxi Kurir och Sverigetaxi (Cabonline) har 96,5% av volymen, Taxi Stockholm har 3,5%
- Svårt med tidpassning i vissa områden, den taktiska prissättningen påverkar leveransen. Låga priser i vissa områden påverkar förarlönen vilket försämrar tidspassningen
- Det finns förare som inte lever upp till färdtjänstens och resenärens förväntningar vilket påverkar resenärernas trygghet och nöjdhet
- Leverantörens förmåga att leverera har påverkats av Pandemin som påverkat tillgången på förare och fordon

Förbättringar i upphandlingen

- Tilldelningen förändras – 50%, 30% och 20%.
  - Ger fler leverantörer
  - Minskad sårbarhet
  - Fler fordon kör Färdtjänsttaxi
  - Tidspassning kommer förbättras
- Prissättningen från tre till två prisgrupper
  - Mindre taktik – mer affärsmässighet
- Gå igenom utbildningen med leverantörer före ”utbildningsstart”.
  - Att utbildningen genomförs som beskrivet
  - Ökad förståelse för ”varför” viss service måste ges

Detaljerade krav i upphandlingen

- Utbildningen
  - Skapa förståelse av effekter/konsekvenser av bra/dåligt beteende
- Leverantören
  - Ska aktivt arbeta för att för att förebygga resegarantiärenden
  - Ska årsvis ha möten med Intresseorganisationerna
  - Ska strukturerat följa upp förarna – redovisas för beställaren
- Trygghet
  - Leverantören ska strukturerat arbeta med trygghetsskapande åtgärder. Arbetet ska redovisas. *Följs upp via Anbaro*.
  - Beställaren ställer krav på att IT-mässigt få information var bil befinner sig.

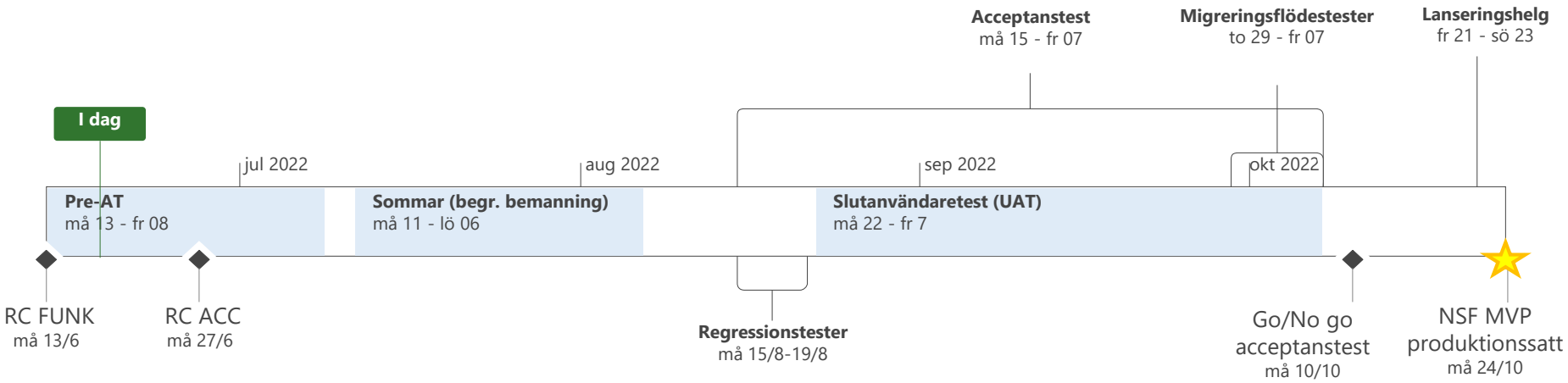
Projektstatus NSF

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

2022-06-15

Joel Almstedt

NSF MVP Projektidplan





TACK!