Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1086

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

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

Studie inför trafikaffär E54 Färdtjänsttaxi



Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1086

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Förord

Trafikaffär E54 Färdtjänsttaxi utgör den planerade efterträdaren till den befintliga trafikaffären E44 Färdtjänsttaxi. Trafikstart för E54 planeras ske 1 april 2027.

Denna rapport utgör resultatet av genomförd studie inför trafikaffär E54. 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 E54, 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 E54.

I rapporten diskuteras övergripande nutida och framtida behov av trafikering, utveckling och andra förutsättningar för att bedriva färdtjänsttrafik. 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 E54 har också studie inför kommande trafikaffär E53 Anropsstyrd Närtrafik genomförts.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1086

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Innehållsförteckning

Förord 2
1 Sammanfattning 5
2 Bakgrund till trafikaffär E54 6
3 Omfattning av trafikaffär E54 9
3.1 Avtalsområde 9
3.2 Betydande förändringar 9
3.3 Trafik 9
3.4 Relaterade tjänster 9
3.5 Utredningar och frågor med möjlig påverkan på E54 9
4 Beskrivning av avtalsområdet 12
4.1 Resande och trafik 12
4.2 Kundmiljöer, fordon 14
5 Erfarenheter från E44 15
5.1 E44 måluppfyllelse 15
5.2 Övriga erfarenheter från färdtjänsttrafiken i E44 21
5.3 Utmaningar i befintligt avtal 25
5.4 Utvecklingsområden för trafikaffär E54 25
5.5 Utvecklingsområden för trafikförvaltningen 27
6 Prognostiserat resandebehov och trafikutbud 30
6.1 Metod och osäkerheter 30
6.2 Regionens prognostiserade utveckling och resandebehov 30
6.3 E54-områdets utvecklingsbehov 35
6.4 Marknadsdialog 42
7 Affärsutformning av E54 46
7.1 Mål med trafikaffären 46
7.2 Ingående tjänster 49
7.3 Ersättningsmodell 51

7.4 Incitament och drivkrafter 53
7.5 Fördelning av affärsrisker....54
7.6 Avtalstid....55
8 Förkalkyl....55
9 Upphandlingsstrategi....55
10 Riskanalys avseende upphandlingsfasen....56
11 Särskild säkerhetsskyddsbedömning (SSB), samt totaltförsvarsberedskap....56

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Affärsutveckling

RAPPORT
2025-12-05
Version: 0.9

Ärende/Dok. id.
TN 2025-1086

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Sammanfattning

Trafikaffär E54 föreslås omfatta samma område och funktion och som befintlig affär för Färdtjänsttaxi i E44, vilket innebär färdtjänstresor, sjukresor och tjänsteresor i Region Stockholm. En förändrad indelning har inte övervägts, och det bedöms inte nödvändigt 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. För att kunna hantera den kostnadsökning detta kommer att innebära över tid så förutsätts trafiken att få en ökad samplanering över tid, samt även att systemstöd för detta utvecklas och driftsätts.

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

2 Bakgrund till trafikaffär E54

Färdtjänst är ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken som får anlitas av personer som har fått färdtjänsttillstånd (”Färdtjänst”). Berättigade till Färdtjänst är personer som på grund av funktionsnedsättning, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Sjukreseverksamheten avser resor till och från och inom sjukvården. Sjukresa får användas av den som har tillstånd till sjukresa. Tillstånd beviljas den patient som på grund av en aktuell behandling eller ett aktuellt medicinskt tillstånd har väsentliga svårigheter att förflytta sig eller att använda allmän kollektivtrafik för resor till och från vård och behandling. Tjänstereseverksamheten avser taxiresor för anställda inom Region Stockholm inklusive dess bolag och förvaltningar.

Trafiken är helt anropsstyrd, utförs länsövergripande i samtliga 26 kommuner i regionen (samt i begränsad omfattning över länsgränsen till Uppsala, Bålsta och Gnesta) och består framför allt av trafik med taxi och rullstolstaxi. Trafiken är omfattande, Region Stockholm är landets största taxiköpare och en av världens största upphandlare av taxitjänster. För att nyttja trafiken krävs särskilt tillstånd. På det sättet skiljer sig de särskilda persontransporterna från kollektivtrafiken, som är öppen för alla. Regionala riktlinjer och regelverk kompletterar lagstiftningarna i tillståndsgivningen för såväl färdtjänst som sjukresor. I tillståndsbedömningen är utgångspunkten en medicinsk bedömning utifrån förmågan att ta sig till eller att resa med kollektivtrafiken. De särskilda persontransporterna har därför starka kopplingar till kollektivtrafiksystemets förmåga, och ska ses som ett komplement till kollektivtrafiken. De särskilda persontransporterna bidrar – tillsammans med kollektivtrafiken – till ett tillgängligt och hållbart transportsystem för alla, där det säkerställs att personer med funktionsnedsättning får tillgång till transporter på lika villkor som andra. För de som inte kan använda kollektivtrafiken är de särskilda persontransporterna en central del för att tillgängliggöra regionen.

Särskilda persontransporter har en viktig roll att bidra till ökad jämlikhet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning, i likhet med andra i länet, fritt ska kunna bosätta sig, arbeta, studera och ha en aktiv fritid. I Kollektivtrafikplan 2050 ligger färdtjänst och sjukresor under samlingskoncept behovsprövad trafik, vars roll benämns vara att erbjuda en grundläggande tillgång till kollektivtrafik lokalt och regionalt för personer som inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken på grund av funktionsnedsättning. Årligen beslutar politik om tilldelning av resor för färdtjänst, vilket sätter den reella

tillgången till antal fritidsresor att nyttja. Utöver det kan särskild ansökan göras för extra tilldelning till exempelvis arbete och utbildning. För sjukresor är det en patients vårdgivare som beviljar tillstånd till och från vård och behandling. Som all kollektivtrafik bygger färdtjänst och sjukresor på att resenärer samåker. Undantag från samåkning regleras vid tillståndsgivning och vid särskilda beställningsförutsättningar som även kan kräva särskild avgift.[1]

E44-avtalet för Färdtjänsttaxi utgörs av ett ramavtal för trafikförvaltningen att avropa färdtjänstresor, sjukresor och tjänsteresor med Färdtjänsttaxi. Trafikavtalet startade 1 april 2023 och har flera leverantörer vilka är uppdelade i kvotområden. Avtalet har en avtalstid på tre år och har från och med 2025-09-01 förlängts ytterligare ett år till och med 2027-03-31 genom att avtalets option om förlängning lösts ut. Uppdraget omfattar utförande av sjukresor och färdtjänstresor med Färdtjänsttaxi i huvudsak inom länet men även en mindre del resor över länsgränsen samt tjänsteresor med taxi. Ramavtalet ger Beställaren rätt att avropa Transportuppdrag och Leverantören en skyldighet att utföra Transportuppdrag upp till avtalad Transportkapacitet. Transportkapaciteten styr hur många Transportuppdrag från ett visst Kvotområde som, under en timme, maximalt får tilldelas av Beställaren. Transportuppdragen som avropas från avtalad Transportkapacitet fördelas enligt en rangordning. Antalet Transportuppdrag kan variera över tid med hänsyn till bland annat förändrade kundvanor och resmönster, politiska beslut och förändrad tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken. Beställaren garanterar således inget minsta antal Transportuppdrag Leverantören har möjlighet att i Beställarens resesystem söka och acceptera ytterligare Transportuppdrag i form av Extrakvoter, Rabattuppdrag och Ersättningsresor utöver avtalad Transportkapacitet. Om Beställaren avropar dessa uppdrag har Leverantören en skyldighet att utföra dem.

Leverantören får ersättning för uppdraget i form av transportersättning uppdelad på en rad faktorer som sträcktariff, tidtariff, hämtning och lämningstillägg, grundavgift, framkörningsavgift. Till detta kommer även en schablonersättning på 0.5% av totalbeloppet för godkända resor vilket ska kompensera för kostnader som inte täcks av reseersättningen till sanering av fordon. Ersättningen till leverantörer inom färdtjänsttaxi regleras i ramavtalet och bygger på en brytpunktstaxa som differentieras utifrån tid på dygnet, veckodag och särskilda tillägg. Modellen är utformad för att ge incitament till

[1] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

kvalitet, punktlighet och kundnöjdhet, samtidigt som den möjliggör flexibilitet vid varierande efterfrågan.

I grunden så utgår ersättning per genomförd transport och består av:

- Sträcktariff (SEK/mil) och tidtariff (SEK/timme) med olika nivåer för lågtariff (vardagar 09–16), högtariff (övrig tid) och storhelgstariff.
- Grundavgift per resa.
- Framkörningsavgift, med maxbelopp beroende på avstånd.
- Tillägg för särskilda behov, till exempel bilbarnstol, ledarhund/servicehund, ö-tillägg och resegarantiärenden.

Rabattariff

För resor som leverantören aktivt söker i beställarens system (rabattuppdrag) tillämpas en särskild rabattariff med lägre ersättning, vilket möjliggör ökad samordning och kapacitetsutnyttjande.

Schablonersättning

Utöver reseersättning utgår en månatlig schablonersättning motsvarande 0,5 % av godkända transportbelopp. Denna kompensation täcker kostnader som inte ersätts direkt, exempelvis sanering av fordon eller vite som inte beror på leverantören.

Dataskyddsrelaterad ersättning

Leverantören har rätt till ersättning för verifierat merarbete vid hantering av personuppgifter enligt GDPR, till exempel vid registerutdrag eller konsekvensanalys.

Bonus och vite

Ersättningsmodellen innehåller ekonomiska incitament:

- Bonus utgår vid hög kundnöjdhet och god tidspassning.
- Vite tillämpas vid förseningar, bristande fordonskontroller, utebliven miljöredovisning eller avbrott i tillgänglighet.

Indexjustering

Ersättningen indexeras enligt Taxiindex för anropsstyrd trafik, med justering var sjätte månad under avtalsperioden.
Måluppfyllelse och andra erfarenheter från avtalet diskuteras i kapitel 5.

3 Omfattning av trafikaffär E54

3.1 Avtalsområde

Avtalet E54 planeras att bestå av särskilda persontransporter i form av färdtjänsttaxi och sjukresor samt tjänsteresor inom Region Stockholm.

3.2 Betydande förändringar

De största förändringarna jämfört med E44 består av att:

- Trafikuppdragen planeras att på sikt fördelas enligt beslutad utredning om förändrat trafikeringsupplägg, i syfte att effektivisera trafiken och leda till högre kostnadseffektivitet.
- Ett nytt trafikhanteringssystem planeras att införas under avtalstiden vilket bland annat ska möjliggöra en ökad samplanering.
- Ökade krav på energieffektivisering

3.3 Trafik

Trafik avropas i avtalet enligt ett i förväg upprättat kvotsystem 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 likhet med andra trafikavtal inkluderar E54-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 E54

3.5.1 Förändrat trafikeringsupplägg med 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 bland annat; Samplanering utan geografisk begränsning, övergång från fasta avgångstider till flexibla avgångstider, dynamisk samplanering (fler resenärer per transportuppdrag) samt 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.

Införandet av det rekommenderade trafikeringsupplägget föreslås att genomföras i flera steg och förändringarna syftar 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, 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 2028 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. För genomförande av ett förändrat trafikeringsupplägg krävs ett nytt trafikhanteringssystem.

3.5.2 Nytt trafikhanteringssystem

Vid införandet av ett nytt trafikhanteringssystem är det viktigt att klargöra när det nya systemet kan finnas på plats samt att frågor kopplade till affärsmodell och upphandling klargörs 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 och att på sikt kunna realisera den effekt som eftersträvas.

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

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 trafikhanteringssystemetEtt 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 utgörs till stor del av en fordonsflotta med helt förnybar driftenergi och för de särskilda persontransporterna är ambitionen att de ska drivas på helt förnybar energi till år 2030. Detta kräver tillgång till elektricitet och laddmöjligheter för fordon för att upprustning och utbyggnad av kollektivtrafiken ska kunna vara möjlig för att kunna nå uppsatta miljömål. Det finns dock utmaningar kopplade till tillgång och pris för el och förnybara drivmedel. Därför bör utfasningen av fossila bränslen ske både genom elektrifiering samt förnybara bränslen som RME och HVO.

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.

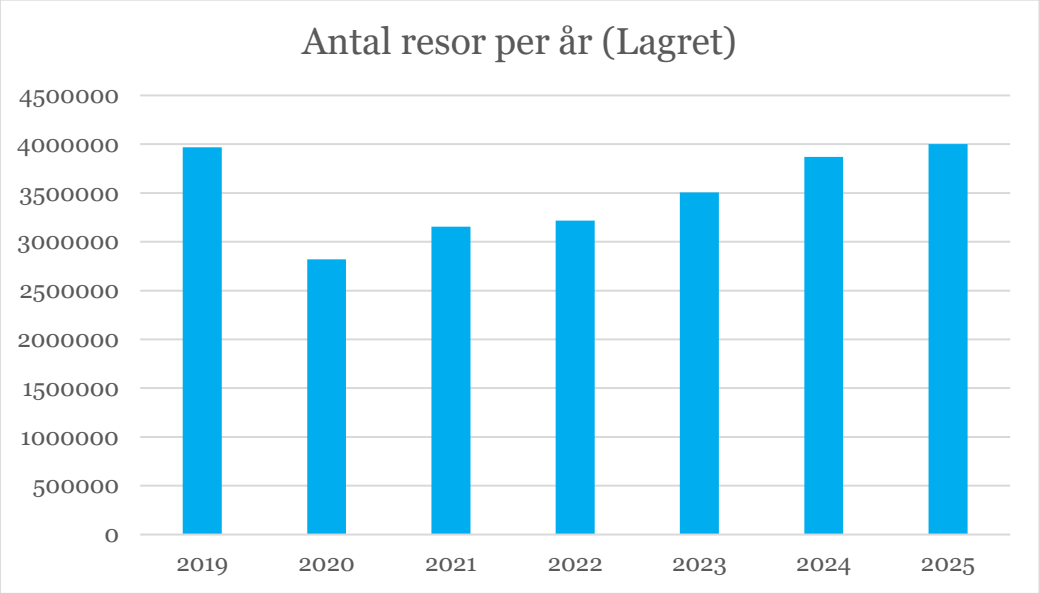
Avtalet omfattar som tidigare nämnts särskilda persontransporter inom Region Stockholm , inklusive viss begränsad trafik över länsgränsen. Det nuvarande avtalet E44 består av färdtjänsttaxi, sjukresor samt tjänsteresor inom Region Stockholm. I avtalsområdet finns ett flertal större målpunkter som i hög grad frekventeras ofta så som sjukhus och liknande.

4.1 Resande och trafik

Inom området som helhet genomfördes under 2022 cirka 3,2 miljoner resor och vilka utfördes av ca 2500 fordon och närmare 5000 förare. Färdtjänsten omsatte under samma tid ca 1,6 miljarder sek. Av invånarna i Stockholms län har ca 3 % tillstånd att resa med Färdtjänsten, vilket motsvarar ca 63 00 personer. Medianåldern för en färdtjänstresenär är 80 år. [2]

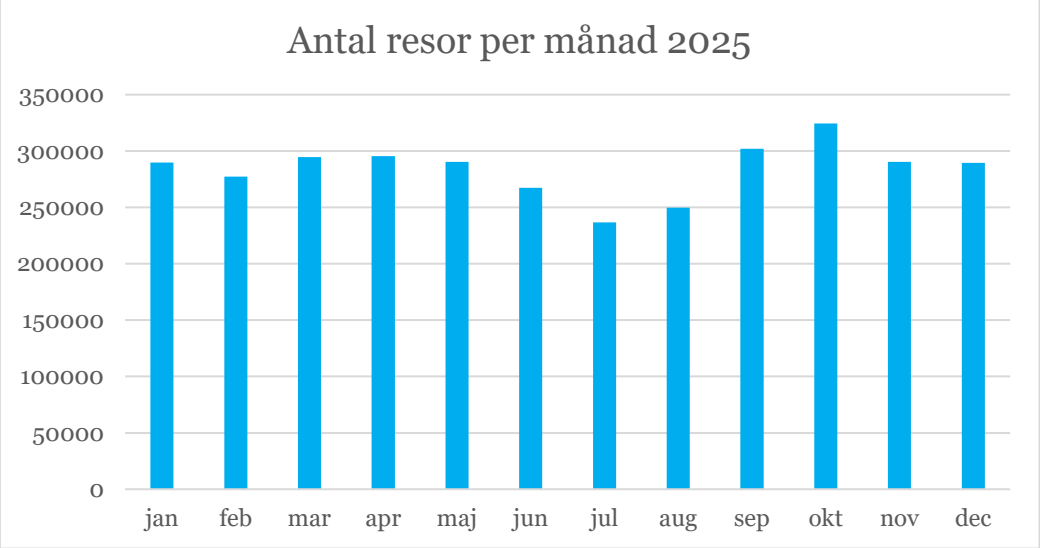
Nedan presenteras antalet resor över tid. Resandet sjönk under pandemin i ungefär i linje med genomsnittet av andra trafikavtal. Resandets återhämtning efter pandemin har också varit i linje med andra områden.

[2] https://www.regionstockholm.se/globalassets/2.-kollektivtrafik/fakta-om-sl-och-lanet/fakta-om-sl-och-lanet-2022.pdf . Uppgifterna avser en vintervardag, 2022.



Figur 1 Antal resor per år

I grafen nedan presenteras hur resandet fördelar sig över vardagar under 2025 per månad;



Figur 2 Antal resor per månad 2025, vardag

Medelhastigheten per resa är ca 41 km/h, medelreslängden är ca 16,5 km och andelen godkända resor med avseende på tidspassning är ca 95%. (Källa APT Färdtjänst)

4.2 Kundmiljöer, fordon

Inom färdtjänsten 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 i huvudsak 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

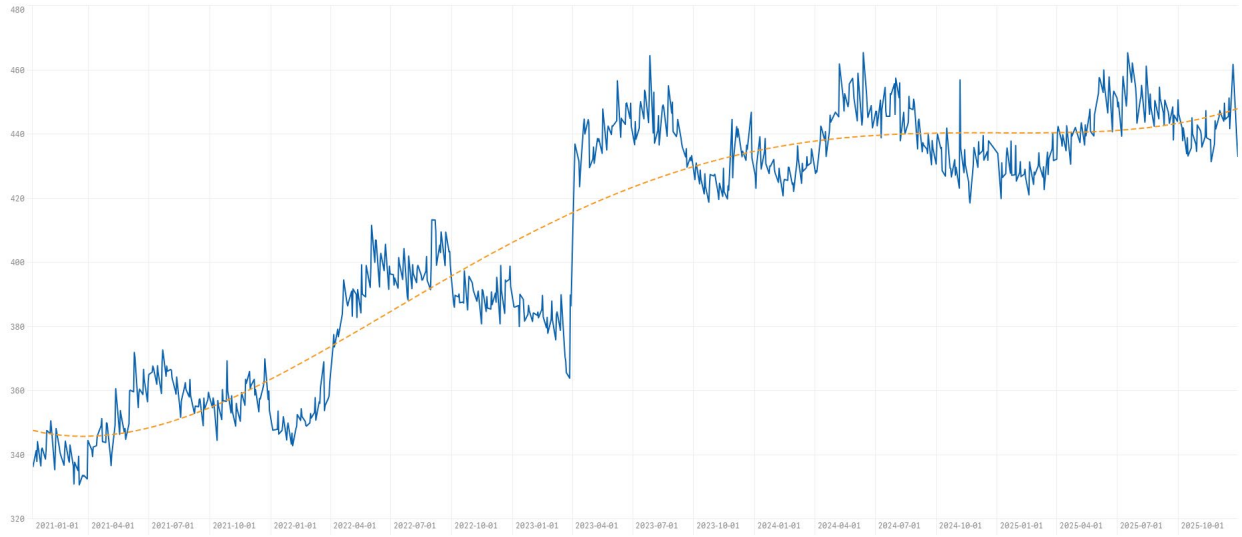
5.1.1 Ekonomisk effektivitet

5.1.1.1 Årlig kostnadsutveckling

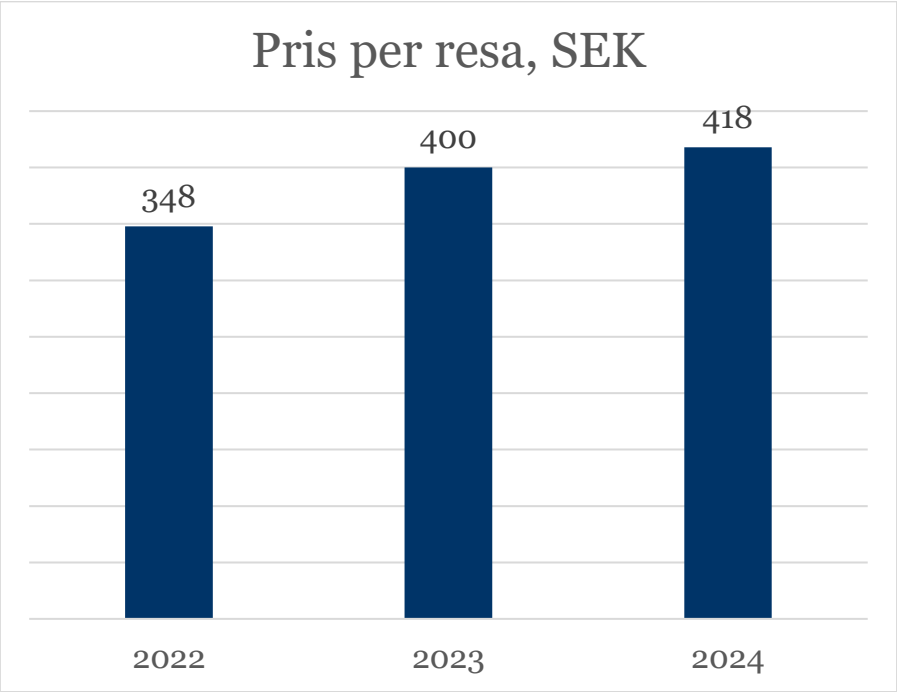
Nedan redovisas den totala kostnadsutvecklingen över tid i olika faktorer.

Kostnad per resa

Nedan visas kostnaden per resa vardagar under perioden 2021 – 2024. Detta visar att kostnaden per resa har ökat något över tid samt under den innevarande avtalsperioden.



Figur 3 Kostnad per resa, SEK, vardagar



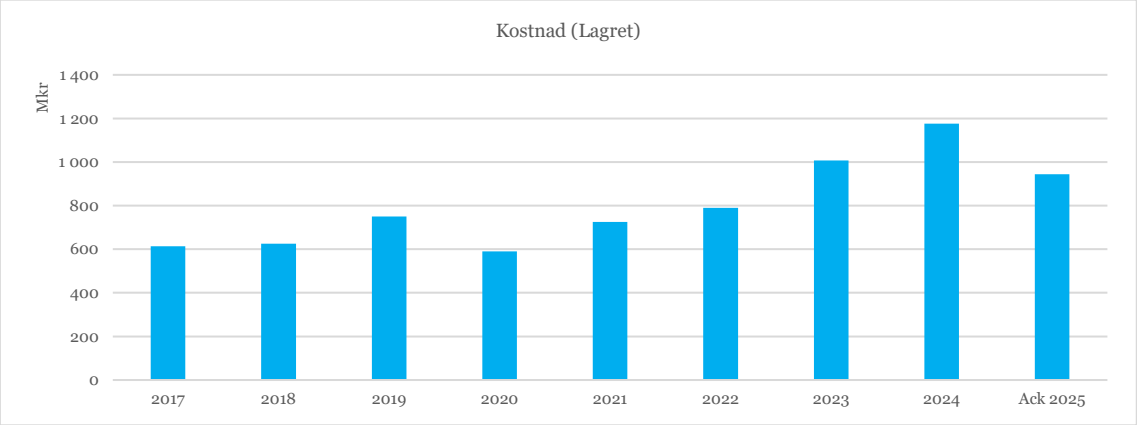
Figur 4 Kostnad per resa, SEK

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. Dock är det tydligt att kostnader för färdtjänsttaxi har ökat över tid, vilket inte endast bör ha sin grund i en ökad resandevolym.

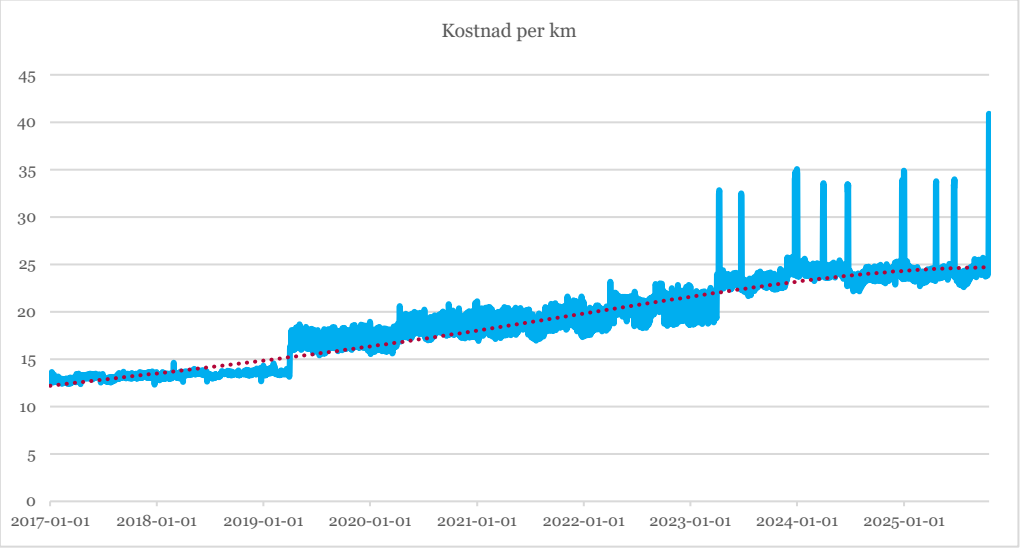
5.1.3 *Slutsatser kostnadsutveckling*

Sett till kostnadsbilden över tid och på ett övergripande plan har avtalet avsevärt ökat vilket visas nedan.



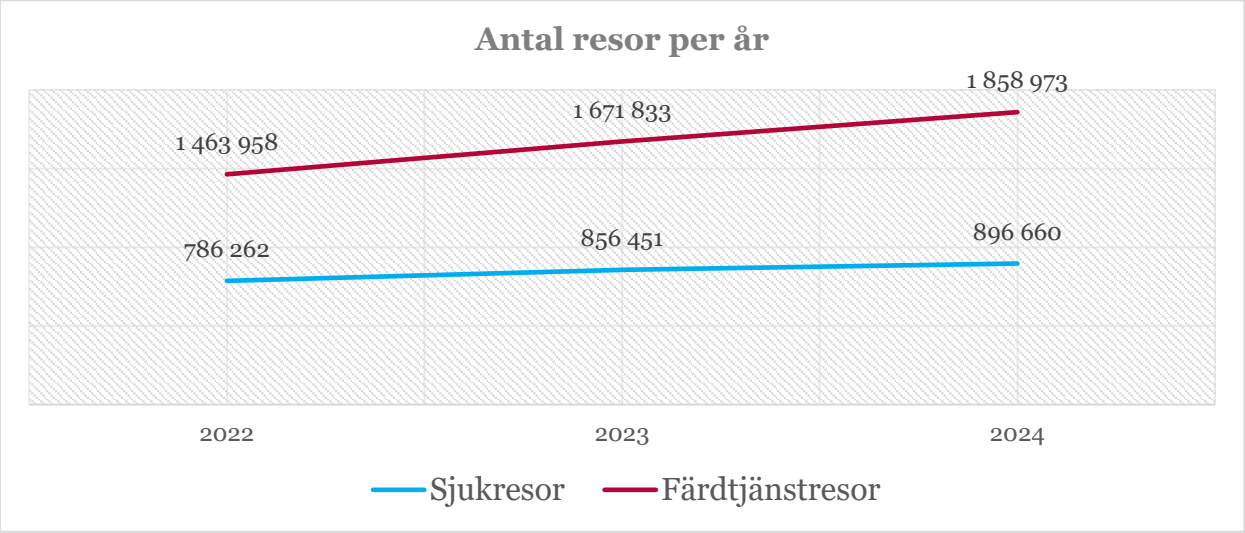
Figur 5 Kostnad (Mkr) per år

Vid varje nytt avtalstillfälle (1 april 2019 respektive 1 april 2023) har prisnivån även ökat vilket ses i grafen nedan. Detta visar att fokus inför kommande avtalsperiod bör ligga på att minimera effekterna av den förmodade kostnadsökningen genom bland annat kravställning och verksamhetsutvecklingsområden.



Antal resor per år

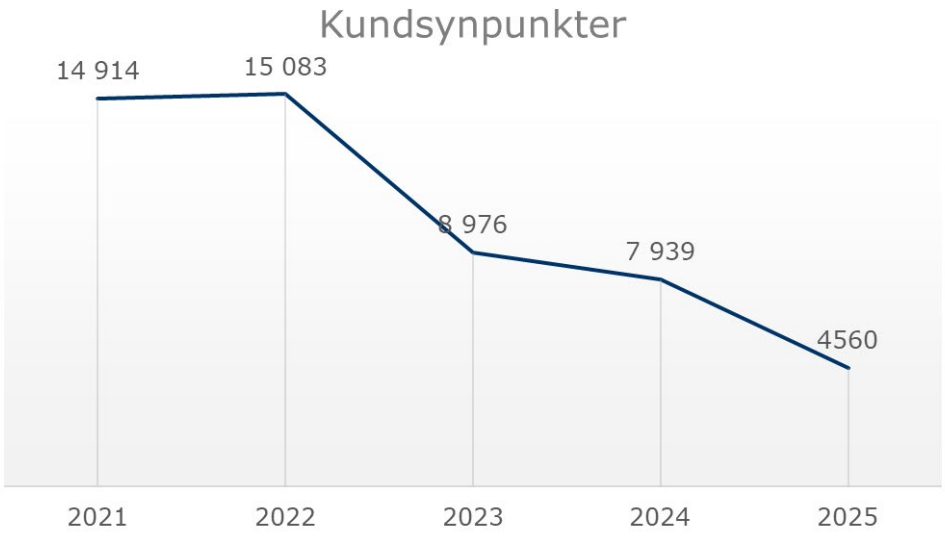
Nedan visas grafer över antalet resor inom ned färdtjänsttaxi inom Färdtjänsten per år för perioden 2022 – 2024. Antalet resor för både färdtjänst samt sjukresor har tydligt ökat under perioden.



Figur 6 Antal sjuk- och färdtjänstresor per år

5.1.4 *Kundsynpunkter*

En faktor att ta i beaktande vid utvärdering av kvalitetsnivåer är antalet kundsynpunkter. Detta kan ses som ett mått på hur nöjda resenärer är då det i huvudsak är negativa synpunkter som delges.

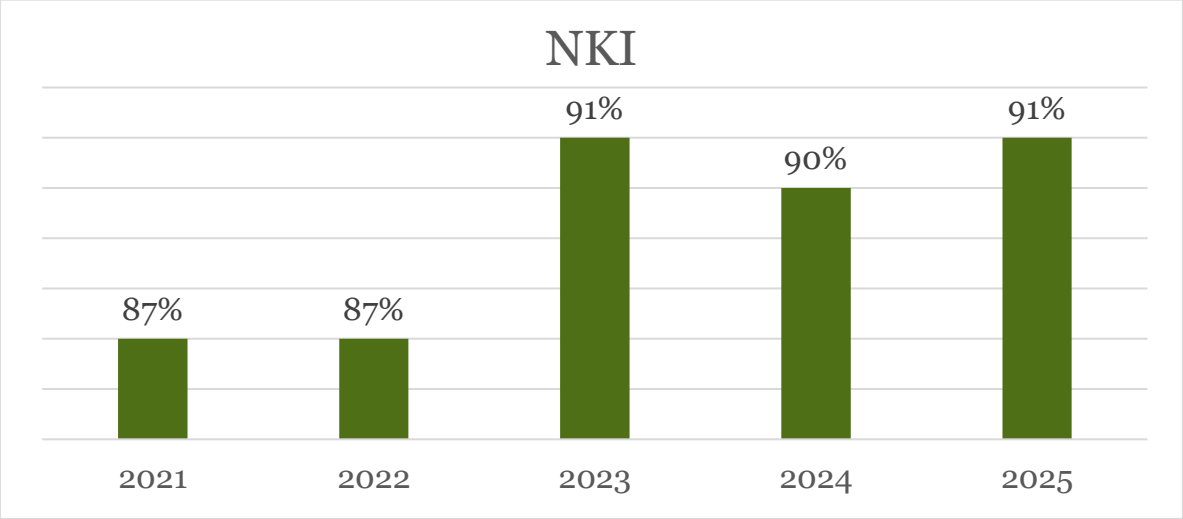


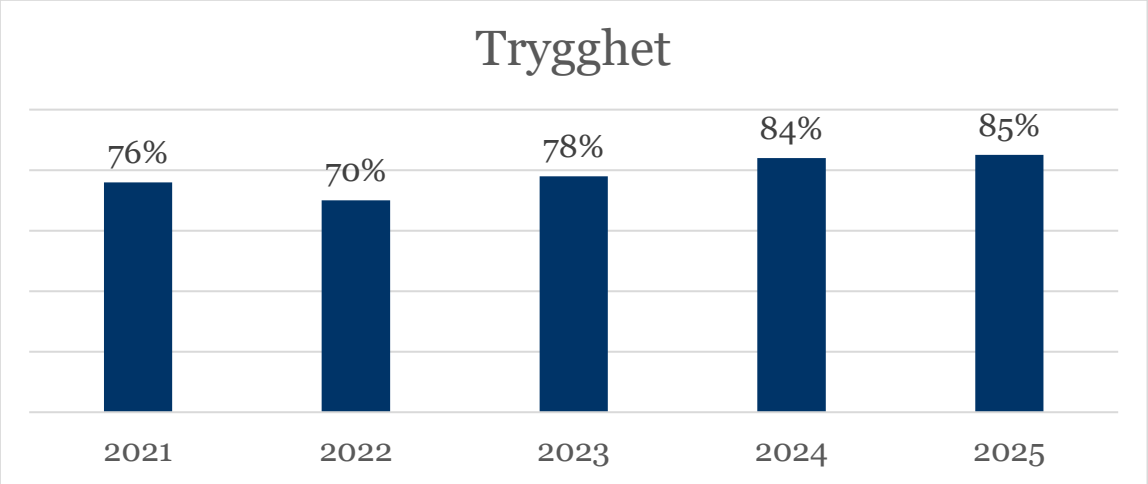
Figur 7 Antal kundsynpunkter

Grafen ovan visar tydligt en signifikant nedåtgående trend under avtalsperioden.

Kundnöjdhet/Trygghet

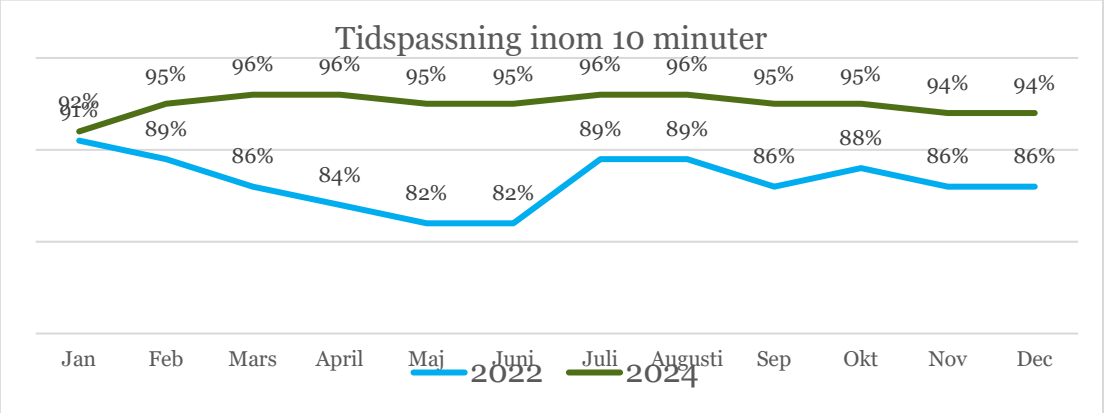
Nedan återges resultateten för nöjdhet med NKI och trygghet. Bonus/viten beräknas halvårsvis utifrån resultatet inom 2 mätområden. Det gäller upplevelsen av resan i sin helhet samt förarens bemötande. För att erhålla bonus ska minst 91% ha gett betyget 4 eller 5 baserat på en femgradig skala. Bonus erhålls med 0,25 procent av godkänd transportersättning under mätperioden. Vite tas ut när färre än 83 procent har gett betyget 4 eller 5 inom ett eller båda mätområdena. Vitet beräknas till 1% av leverantörens godkänd transportersättning och 4% om resultatet är 81% kundnöjdhet eller lägre.





5.1.5 Tidspassning

Ett sätt att mäta kvalitet över tid är att se på hur stor andel av resorna som görs med godkänd tidpassning, dvs inom 10 minuter. Nedan visas resultatet för 2022 respektive 2024- Målvärdet är 94% inom 10 minuter.



Tidspassningen inom 10 minuter i direktupphandlade områden är enligt nedan;

Område	**2022**	**2024**
Lidingö	75 %	94 %
Ekerö	76 %	95 %

Utvecklingen visar att kvaliteten i avseende på godkänd tidspassning har signifikant ökat under avtalsperioden.

5.1.6 Slutsatser kvalitet och trafik

Analysen visar att kostnaden för avtalet har ökat signifikant under avtalsperioden, även inräknat den indexering av ersättningen som avtalet innehåller. Index ligger på ca 3% i nuläget. 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 färdtjänsttrafiken i E44

5.2.1 Trafikdrift, inklusive rapportering och uppföljning

Avtalet ställer omfattande krav på leverantörens ansvar för trafikdrift, där helhetsansvaret innefattar planering, genomförande och uppföljning av uppdraget. Leverantören ska tillhandahålla samtliga resurser – fordon, förare, trafikledning och administration – och säkerställa att trafiken bedrivs dygnet runt med hög tillgänglighet och kvalitet. Rapportering är en central del av avtalet och omfattar både initial avrapportering inför trafikstart och löpande

rapportering under hela avtalsperioden. Leverantören ska rapportera utbildningar, fordonsstatus och andra nyckeldata via Beställarens system, främst RIOR och SUTI, med krav på realtidsfunktionalitet och teknisk stabilitet. Beställaren har rätt att ändra rapporteringskrav och system, vilket kräver att leverantören har en flexibel och robust teknisk infrastruktur.

Uppföljning sker genom Beställarens egna metoder, inklusive revisioner, stickprov, kundundersökningar och systematisk ärendehantering. Avvikelser hanteras genom krav på åtgärdsplaner och uppföljning tills avtalade krav åter är uppfyllda. Leverantören ska även följa upp underleverantörer, fordonskontroller och kundnöjdhet, samt vara beredd att genomföra kompletterande utbildningar vid upprepade brister. Strategiskt sett är trafikdriftens kvalitet och uppföljningsbarhet avgörande för att möta resenärernas behov och Region Stockholms mål för tillgänglig kollektivtrafik. Avtalet ger goda förutsättningar för styrning och kontroll, men ställer samtidigt höga krav på leverantörens förmåga att hantera komplexitet, teknik och kvalitetsstyrning.

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.

5.2.3 Fastighet, depå och kundmiljöer

Avtalet ställer krav på att leverantören har tillgång till ändamålsenliga lokaler för trafikledning, driftverksamhet och utbildning. Dessa lokaler ska vara etablerade i god tid före trafikstart och anslutna till Beställarens tekniska system, vilket är avgörande för att säkerställa en fungerande trafikdrift och rapportering. Leverantören ska även kunna visa att lokalerna uppfyller krav på arbetsmiljö, säkerhet och funktionalitet. Utöver trafikledningslokaler ska leverantören tillhandahålla utbildningslokaler med tillgång till utbildare och utrustning för genomförande av både grund- och kompletterande utbildningar. Beställaren har rätt att delta vid utbildningstillfällen och kontrollera att lokalerna är lämpliga för ändamålet. Kundmiljöer i form av fordon är också en del av den fysiska miljön som påverkar resenärens upplevelse. Avtalet ställer krav på att fordonen ska vara rena, trafiksäkra, allergianpassade där så krävs, och utrustade med exempelvisalkolås och GPS. Leverantören ska genomföra fordonskontroller två gånger per år och dokumentera dessa, med möjlighet för Beställaren att delta.

5.2.4 Trafikplanering

Trafikplaneringen inom avtalet är en central komponent för att säkerställa att transportuppdrag utförs med hög kvalitet, punktlighet och effektivitet. Leverantören har ett självständigt ansvar att planera trafiken utifrån de transportuppdrag som tilldelas via Beställarens resesystem. Detta inkluderar att utse lämpligt fordon, optimera körvägar och hantera samordnade resor med upp till fyra passagerare. Avtalet ställer krav på att trafikplaneringen ska ske med hänsyn till lokala förutsättningar, såsom framkörningstider, geografisk spridning och resenärers särskilda behov. Leverantören ska ha tillgång till uppdaterade kartverktyg och GPS-navigering, samt säkerställa att operatörer har god lokalkännedom. Vid samplanering ska kortaste och mest kostnadseffektiva färdväg väljas, med möjlighet att använda kollektivtrafikfält där det är tillåtet. Beställaren har rätt att följa upp trafikplaneringen genom kvalitetsmöten, statistik över tidspassning och kundsynpunkter. Brister i planering som leder till förseningar eller uteblivna resor kan medföra vite. Leverantören ska även kunna hantera extrakvoter och ersättningsresor vid tillfälligt högt resbehov, vilket kräver flexibilitet i trafikledningen.

5.2.5 Fordon

Fordonens kvalitet, funktion och tillgänglighet är avgörande för att färdtjänstverksamheten ska kunna levereras med hög säkerhet, komfort och tillförlitlighet. Avtalet innehåller detaljerade krav på fordonsstandard,

utrustning och uppföljning, vilket skapar goda förutsättningar för en trygg och inkluderande kundmiljö. Leverantören ansvarar för att samtliga fordon uppfyller myndighetskrav och är lämpliga för trafikformen färdtjänsttaxi. Det innebär bland annat krav på tillräcklig takhöjd, låga trösklar, god sikt, luftkonditionering, antisladdsystem och alkolås enligt gällande standard. Fordonen ska vara utrustade med GPS-navigering, bälteskuddar och bilbarnstolar, samt ha lastutrymmen som möjliggör säker transport av hjälpmedel och djur. Avtalet ställer särskilda krav på allergianpassade fordon, som ska utgöra minst 12 procent av vagnparken och vara fria från starka dofter, rök och djur. Fordonens ålder får inte överstiga sex år, och Beställaren har rätt att bedöma lämpligheten av enskilda bilmodeller. Leverantören ska genomföra fordonskontroller två gånger per år och dokumentera att samtliga avtalskrav är uppfyllda. Beställaren har rätt att delta i kontrollerna och kan ta fordon ur trafik vid brister.

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 skillnadfrån för tunnelbane- och lokalbanetrafiken 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. Avtalet innehåller indirekta men viktiga komponenter som förutsätter samverkan med kommuner och andra väghållare. Leverantören ansvarar för att trafiken fungerar i hela Stockholms län, inklusive områden med särskilda förutsättningar såsom öar med färjeförbindelse, landsbygd och tätortsmiljöer. För att detta ska fungera krävs att leverantören har god kännedom om lokala trafikförhållanden, tillgång till nycklar för bommar, och uppdaterad geografisk information – vilket i praktiken innebär samverkan med lokala väghållare. Vid trafikplanering och framkörning till adresser där tillgängligheten är begränsad, exempelvis vid vårdinrättningar, skolor eller bostadsområden med fysiska hinder, är det avgörande att leverantören har etablerade rutiner och kontaktvägar med berörda kommuner. Detta gäller även vid störningar, driftavbrott eller behov av alternativa färdvägar, där snabb samverkan med väghållare kan vara avgörande för att undvika förseningar eller inställda resor. Avtalet ställer krav på att leverantören ska kunna hantera särskilda transportbehov och efterregistrering av resor från öar, vilket förutsätter lokal samverkan och anpassade rutiner. Strategiskt bör framtida

avtalsutformning tydligare definiera roller och ansvar i samverkan med kommuner och väghållare, samt inkludera incitament för proaktivt samarbete i syfte att stärka tillgängligheten och resenärernas upplevelse.

5.3 Utmaningar i befintligt avtal

5.3.1 Otydliga kravställningar

Kraven i avtalet är i vissa delar oklart formulerade, vilket har lett till missförstånd och olika tolkningar mellan beställare och leverantörer. Detta har påverkat avtalsefterlevnaden och skapat osäkerhet kring ansvarsfördelning.

5.3.2 Brist på systemstöd

Det saknas digitala verktyg för att automatiskt kontrollera fakturaunderlag, hantera utbetalningar, innehålla ersättning och upptäcka fusk eller oegentligheter. Detta har resulterat i omfattande manuell hantering, vilket ökar risken för fel och ineffektivitet.

5.3.3 Otillräckliga ekonomiska incitament

Nuvarande modell saknar tydliga ekonomiska styrmedel vid bristande avtalsefterlevnad. Även om bonus- och vitessystem finns, är de inte tillräckligt kopplade till centrala kvalitetsparametrar för att driva önskat beteende.

5.3.4 Felaktiga bilagereferenser

Hänvisningar till bilagor i ramavtal och uppdragsbeskrivning är delvis felaktiga, vilket försvårar tolkning och tillämpning av avtalet.

5.3.5 Avsaknad av krav på proaktivt kvalitetsarbete

Det finns inga tydliga krav som säkerställer att leverantörerna aktivt arbetar med att hantera kundklagomål eller förebygga fusk och oegentligheter.

5.3.6 Skillnader mellan avtalen för taxi och rullstolstaxi

Kravställningen skiljer sig mellan dessa två avtalsformer, vilket skapar komplexitet och risk för inkonsekvent kvalitet. Målsättningen är att på sikt harmonisera kraven för att uppnå enhetlighet.

5.4 Utvecklingsområden för trafikaffär E54

Baserat på erfarenheterna från E44 bedöms trafikaffär E54 ha ett behov av att utvecklas inom de områden och i den riktning som beskrivs nedan.

5.4.1 Utgå från affärsdesignen av befintliga trafikaffärer

Det är viktigt 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 E54. 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 E54 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 tidspassning och antal resande kan användas för att underlätta och underbygga studier inför trafikaffärer på en mer detaljerad nivå. 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 E54 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 E54 ska få så bra förutsättningar som möjligt, både under upphandlingsfasen och i efterföljande förvaltning av kommande trafikavtal.

5.5.1 Fortsätt utveckla systemägarskap 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 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.

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.

5.5.3 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 trafiken genererar både operativa och strategiska insikter, både inom avtal och i jämförelser mellan

avtal, som kan informera avtalsstyrningen. 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

E54-studien har föregåtts av Utvecklingsplan Särskilda persontransporter 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

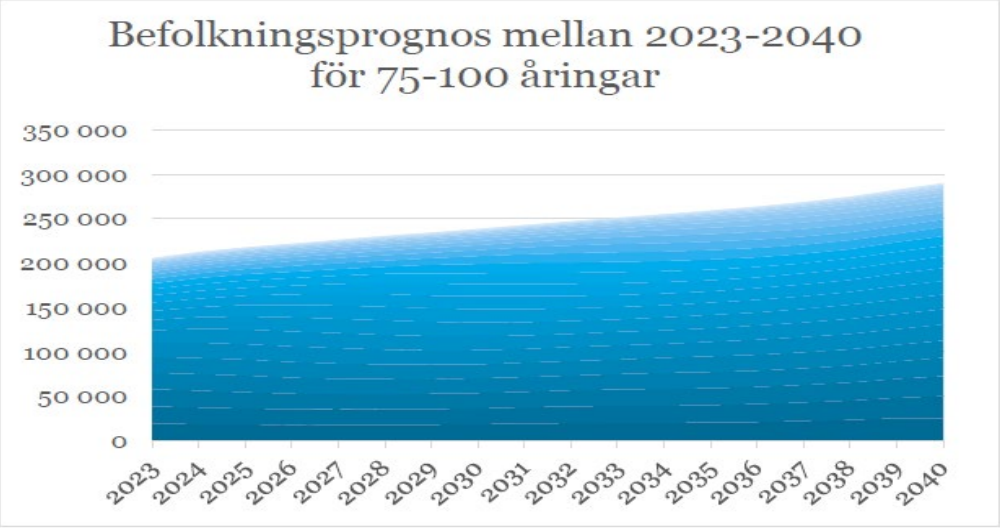
Region Stockholms senaste befolkningsprognos[3] beräknar att befolkningen i Stockholms län ökar med omkring 65 863 personer, eller cirka 3 procent mellan 2025 och 2031. Det är en ökning från 2 485 495 personer år 2025 till cirka 2 551 358 år 2031. Det är barnafödandet och invandringen som driver befolkningsökningen. 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

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

mest i Stockholms stad. E54-avtalets prognostiserade utveckling och resandebehov

6.2.2 E54-områdets prognostiserade resandebehov

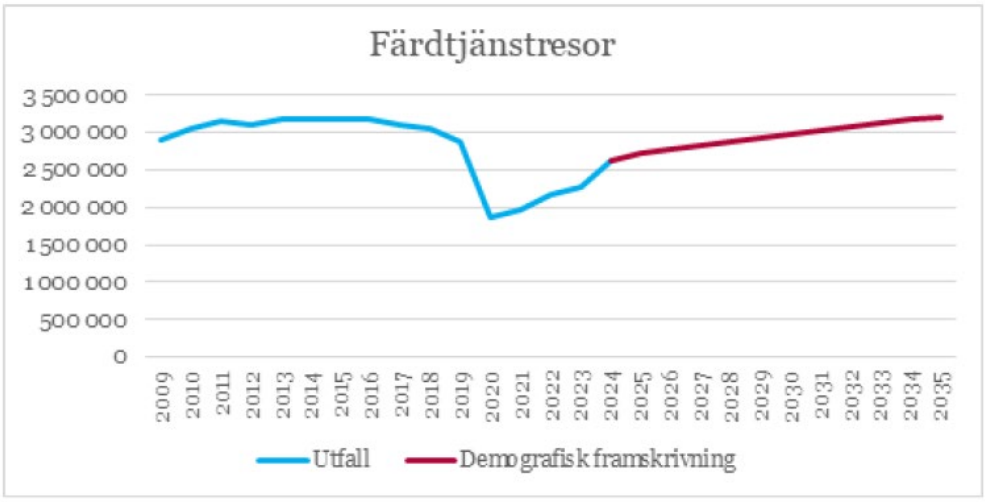
Ett flertal faktorer påverkar resandet inom färdtjänsttaxi; den demografiska utvecklingen, dels trafikens utförande (punktlighet, tillgång till fordon, förarnas bemötande) dels resenärernas upplevelse av den samma för viljan att nyttja den (tillit, trygghet). Utöver detta påverkas resandet av antalet resenärer i systemet (antal tillstånd för färdtjänst och sjukresor) samt av politik beslutad tilldelningsnivå av resor (hur många resor en person kan erhålla med sitt tillstånd) och av politiskt 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. Andra faktorer som kan komma att påverka utvecklingen av resandet är förändringar i tilldelning och eventuella förändringar i riktlinjer och regelverk samt organisering av vården.[4]



Figur 8 Befolkning efter ålder i Stockholms län, Region Stockholm (SCB)

[4] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

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 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.[5]



Figur 9 Utfall och demografisk framskrivning av antalet färdtjänstresor för Region Stockholm

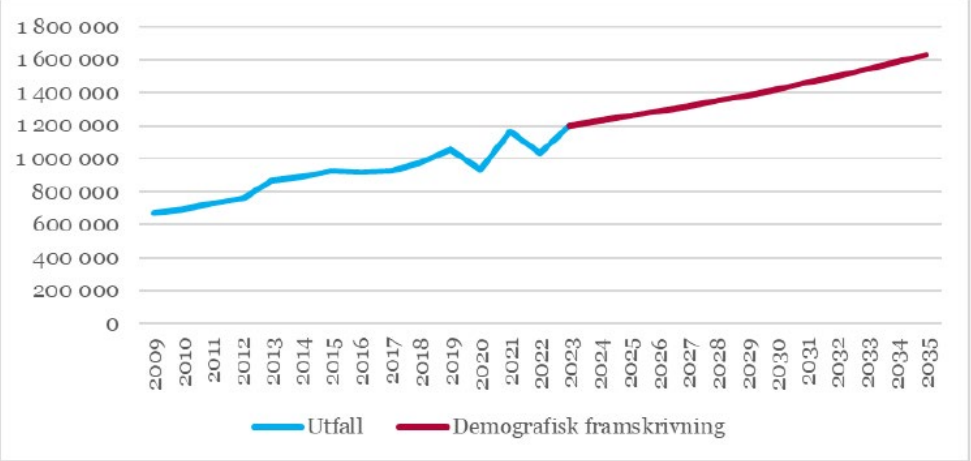
I scenario- och sannolikhetsbedömning visar prognosen på osäkerheten med olika framtida utfall. Resultaten visar på en viss spridning av det möjliga utfallet, där utfallet år 2035 kan förväntas bli -14 procent till + 47 procent högre än nivån år 2024. Det mest troliga är en ökning i linje med tidigare trender, dvs.

[5] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

en ökning som i stort drivs av att befolkningen (andelen äldre) och att därmed det totala behovet av färdtjänstresor ökar.[6]

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

Antal sjukresor, utfall och framskrivning



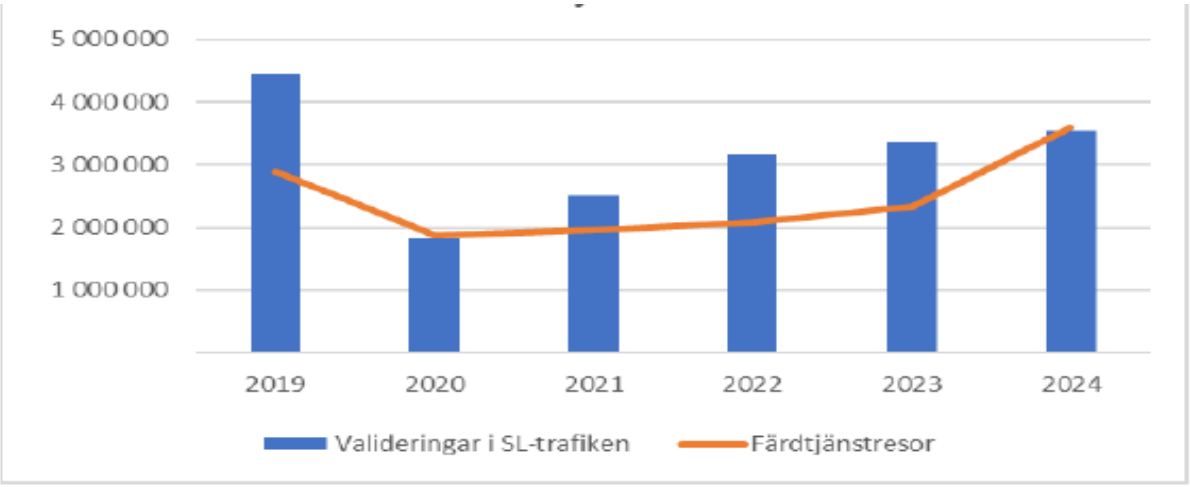
Figur 10 Utfall och demografisk framskrivning av antalet sjukresor för Region Stockholm

Utifrån scenario- och sannolikhetsbedömning visar prognosen på osäkerheten med olika framtida utfall. Resultaten visar på en viss spridning av det möjliga

[6] SL-S-3262982 Utvecklingsplan Särskilda persontransporter

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.

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 11 Valideringar i SL-trafik med färdtjänstkort och resande i färdtjänst 2019–2024

6.3 E54-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 befintlig 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.

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, trafikplanering 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 cirka 22 %,(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 har gett ingångsvärden till både det nya trafikhanteringssystemet och denna 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 hosresenär, 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 övergång tfrån fossila bränsle

till andra förnybara bräsneln som HVO och RME eller elektrifiering samt energieffektivisering. Ett mer resurseffektivt trafikeringsupplägg med ökad samplanering är centralt för att minska utsläpp och energiförbrukning. Kommande upphandling bör inkludera krav på elfordon eller andra fossilfria alternativ.

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 och bättre samplanering. 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. Region Stockholm har 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;

6.4.1 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.

6.4.2 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.

6.4.3 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. 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.

6.4.4 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.

6.4.5 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.

7 Affärsutformning av E54

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

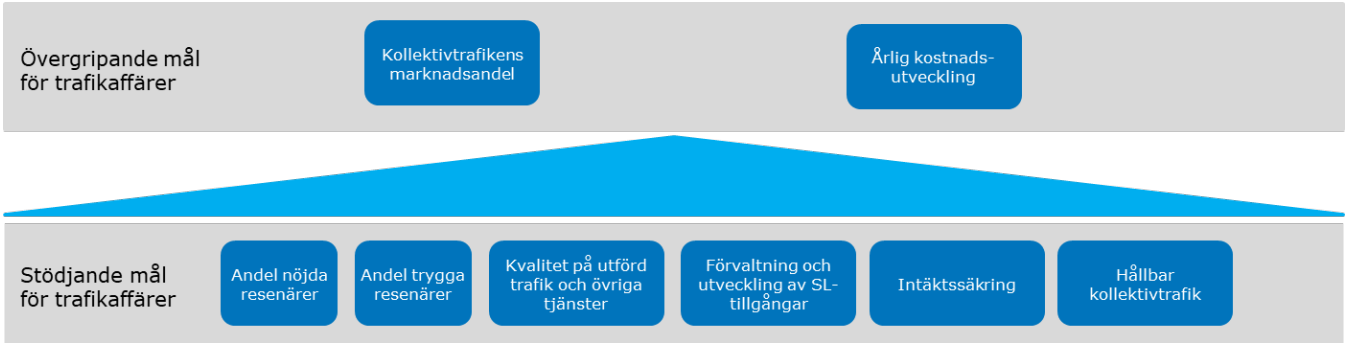
- Säkerställa resor för alla
- Säkerställa styrning av ekonomin
- Säkerställa bra trafikstarter

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 E54 har utvecklats ur den standardiserade modellen med hänsyn tagen till specifika behov och förutsättningar.



Figur 12 Målmodell för Trafikaffärer

Tabell 1: Beskrivning av trafikförvaltningens målmodell och tillämpning i E54.

Målområde	Mål för E54
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 E54, 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 E54 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 E54. 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 E54
Förvaltning och utveckling av SL-tillgångar	Ej applicerbart i E54.
Intäktssäkring	Ej applicerbart i E54.
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.



Figur 13 Mål TFP 2035

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 E54 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 E54. 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 E54ska 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 E54, 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 E54.

Målområde	Ingående tjänster för E54 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 E54.
Intäktssäkring	Ej applicerbart i E54.
Hållbar kollektivtrafik	Hållbarhet innefattar följande områden där det finns en kravställning att utgå från i E54: • 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. • Inriktning i kommande upphandling att, så tidigt som möjligt och utifrån affärens geografiska och operativa förutsättningar, ställa krav på 100 procent emissionsfri fordonsanvändning*Effektivisering av*

Målområde	Ingående tjänster för E54 och relation till mål
	energianvändning och annan medieförbrukning. Ett bidrag på området är elektrifieringen av fordonen, vilket bidrar till ökad energieffektivitet.

7.3 Ersättningsmodell

Ersättningsmodellen för färdtjänsttaxi inom särskilda persontransporter ska enligt trafikförvaltningens Riktlinje för trafikaffärer (RiTA) ha en ersättning bestående av följande komponenter:

Grundersättning baserat på utförda uppdrag, det vill säga per transport.

- Olika priser kan vara aktuella utifrån när (vardag dagtid, vardag kvällstid samt lördag och söndag) transporten sker. Därigenom fås en bättre matchning mellan ersättningen och kostnadsstrukturen för att utföra transporten.

Framkörningsavgift

- Ersättning per transport vars nivå varierar mellan en grundavgift och en maximal framkörningsavgift som i sin tur varierar mellan två olika typer av kvotområden (områden med generellt längre respektive kortare framkörningar). Nivåerna anges av beställaren som anbudsförutsättning under upphandlingen

Brytpunktstaxa

- Innebär att taxan växlar mellan att ta betalt per kilometer och tid beroende på fordonets hastighet. Det innebär att om fordonet står i kö slår taxan automatiskt över till att ta betalt för tid och om fordonet kör i en viss hastighet växlar taxametern över till att ta betalt per kilometer. Taxan kan variera mellan olika veckodagar och typer av helger (vilket även gäller framkörningsavgiften)

Särskild ersättning

- Kan till exempel handla om resor med bilbarnstol eller ledarhund

Tillkommande incitament kopplat till:

- Tidspassning
- Kundnöjdhet

Därav följer att kommande ersättningsmodell bör utformas som nedan;

Produktionsersättning i form av en brytpunktstaxa som differentieras utifrån tid på dygnet, veckodag och särskilda tillägg och utgår per genomförd transport och bestående av:

- Sträcktariff (SEK/mil) och tidtariff (SEK/timme) med olika nivåer för lågtariff (vardagar 09–16), högtariff (övrig tid) och storhelgstariff.
- Grundavgift per resa.
- Framkörningsavgift, med maxbelopp beroende på avstånd.
- Tillägg för särskilda behov, till exempel bilbarnstol, ledarhund/servicehund, ö-tillägg och resegarantiärenden.

Rabattariff

För resor som leverantören aktivt söker i beställarens system (rabattuppdrag) ska tillämpas en särskild rabattariff med lägre ersättning, vilket möjliggör ökad samordning och kapacitetsutnyttjande. Den exakta procentsatsen för ersättningen fastställs under upphandlingsfasen.

Schablonersättning

Utöver reseersättning utgår en månatlig schablonersättning motsvarande en mindre del av godkända transportbelopp. Denna kompensation ska täcka kostnader som inte ersätts direkt, exempelvis sanering av fordon och den exakta procentsatsen ska fastställas under upphandlingsfasen, dock högst 0,5 %.

Dataskyddsrelaterad ersättning

Rätt till ersättning för verifierat merarbete vid hantering av personuppgifter enligt GDPR, till exempel vid registerutdrag eller konsekvensanalys.

Bonus och vite

- Bonus och/eller vite vid hög respektive låg kundnöjdhet och god respektive låg tidspassning.
- Vite vid förseningar, bristande fordonskontroller, utebliven miljöredovisning eller avbrott i tillgänglighet.

Indexjustering

Indexering av ersättningen enligt serviceindex för anropsstyrd trafik, med justering var sjätte månad under avtalsperioden.

Det är dock viktigt att under upphandlingsfasen följa utvecklingen och vid behov anpassa ersättningsmodellen efter eventuellt tillkommande insikter. Ersättningsmodellen kan behöva kompletteras på grund av den förändring i trafikeringsupplägg (med ökad samplanering som följd) som planeras ske under avtalstiden. Detta behöver dock utredas mer grundligt under upphandlingsfasen.

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 E54 per respektive stödjande mål för trafikaffären, baserat på E44 samt Riktlinje Trafikaffärer.

Tabell 3: Rekommenderade incitament och drivkrafter i E54 per stödjande mål.

Stödjande mål	Beskrivning av incitament
• Andel nöjda resenärer	• Bonus/viten kopplat till utfallet av mätning av tidspassning • Bonus/viten enligt mätning i Anbaro
Andel trygga resenärer	• Se ovan
Kvalitet på utförd trafik och övriga tjänster	• Vite vid otillräcklig fordonskontroll • Vite vid avbrott • Punkvite vid enskilda trafikuppdrag
Intäktssäkring	• Ej applicerbar i E54
Hållbar kollektivtrafik	• Vite gällande miljökrav • Vite vid Resegarantiärende • Bonus/viten gällande 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 E54

Dels har förhållandevis generiska risker identifierats för avtalsområdet, exempelvis relaterade till framtida resandevolymer, avtalsuppföljning,

möjligheter för laddning av batterielektriska fordon, dels trafikala aspekter relaterade till trafikdrift med emissionsfria fordon.

7.6 Avtalstid

7.6.1 Förutsättningar inför E54 och utblick efter E54

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 E54

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 E54 inte överprövas planeras E54 att starta 1 april 2027 och gälla till och med 31 mars 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 E54 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 E54 beskrivs i tabellen nedan.

Risk	Åtgärder för att minska risken
Trafikhanteringssystem	• Omhänderta risker avhängiga till införandet genom avtalsskrivningar och avtalstid.
Samplanering	• Säkerställa att beslutad verksamhetsutveckling genomförs.
System för uppföljning	• Intern fokus på att förbättra möjligheterna att följa upp avtalet systematiskt.

Tabell 5 Risker

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.