

Trafikförvaltningen
Trafikavdelning
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-02-02

Ärende
FTN 2020-0056

Handläggare
Ulrik Waldau
Ulrik.waldau@sl.se

Färdtjänstnämnden
2021-02-17, punkt 6

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Policybeslut att kundval i rullstolstaxi endast gäller val av leverantör

Ärendebeskrivning

Ärendet innehåller förslag till policybeslut avseende att kundval i rullstolstaxi endast gäller val av leverantör och inte val av enskild förare.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande

Förslag till beslut

Förvaltningschefen föreslår att färdtjänstnämnden beslutar följande:

1. Föreliggande förslag till policybeslut för kundval av färdtjänsttaxitrafik i trafikformen rullstolstaxi fastställs.

Förslag och motivering

Bakgrund

Kundval inom trafikformen Rullstolstaxi har utvecklats till en populär och uppskattad funktion som bidrar till nöjda resenärer och trygghet inom rullstolstaxi. Kundval innebär att resenären har möjlighet att välja bland sex upphandlade leverantörer. Det händer även att resenärer väljer enskilda förare för sina resor med färdtjänsten.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelning
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-02-02

Ärende
FTN 2020-0056

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

En del färdtjänstresenärer utför ett stort antal resor och en del förare utför ett stort antal körningar. Det kan vara helt i sin ordning och positivt, men det kan också vara del i något otillbörligt.

Färdtjänstverksamheten har uppmärksammat att det har utvecklats ett tillvägagångssätt där ett fåtal förare säljer resor på ett; dels olämpligt sätt, dels ett sätt som driver till ett ökat resande hos resenären som resenären egentligen inte har behov av. Möjligheten att välja förare kan upplevas som positivt ur ett resenärsperspektiv men kan även resultera i att förare utnyttjar resenärens fysiska eller kognitiva förmåga för att utföra fler resor med eller utan resenärens medgivande i syfte att öka sina intäkter. Detta ger ökad inkomst för de förare som tillämpar oseriösa och olämpliga sätt på bekostnad av seriösa aktörer. I vissa fall leder detta till ett mycket stort resande som resulterar i höga kostnader för färdtjänstverksamheten.

Möjligheten att själv välja förare och inte använda det fordon som befinner sig närmast geografiskt leder till att leverantörens resurser inte används på ett effektivt eller miljövänligt sätt.

Färdtjänstverksamheten har utifrån gällande regelverk ingen möjlighet att agera om en resenär utför ett mycket stort antal resor med samma förare, alternativt att förare utför ett mycket stort antal resor med ett begränsat antal resenärer. Detta beslut kommer att ge färdtjänstverksamheten ett verktyg för att kunna åtgärda ett eventuellt felbeteende.

Överväganden

För att kunna hantera ovan nämnda situationer, och till skydd för resenärerna och färdtjänstverksamheten, föreslås ett policybeslut att kundval i rullstolstaxi endast gäller val av leverantör. Ett sådant beslut föreslås utifrån nedan angivna överväganden:

- Prejudicerande och vägledande dom. Högsta förvaltningsdomstolen Regeringsrätten RR (1999-4216) i ärende som gäller särskild förare. Färdtjänsten bedöms som en förmån med allmän karaktär. Förmånen i sig är inte avsedd att vara individuellt anpassad. Färdtjänstlagen medför inte någon skyldighet för den som ansvarar för färdtjänsten att tillhandahålla en så individuellt anpassad färdtjänstförmån som ett tillstånd att anlita en särskild förare skulle utgöra.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelning
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-02-02

Ärende
FTN 2020-0056

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

- Kundval i upphandlad form är en möjlighet som kan erbjudas enligt Lag om offentlig upphandling LOU. Ett valfrihetssystem uppfyllande 2014/24/EU som tillämpas av Region Stockholm. Det policybeslut som föreslås beslutas här begränsar inte resenärens möjlighet till att välja mellan ett större antal leverantörer som vunnit avtal i upphandling med Region Stockholm.
- På möte med intresseorganisationerna 8 december 2020 informerade färdtjänstverksamheten om vårt önskemål att förtydliga att kundval inom Rullstolstaxi endast gäller val av leverantör. Det enhälliga svaret från intresseorganisationerna var att kundvalet handlar om val av leverantör – inte val av förare.
- Färdtjänstverksamheten kommer löpande i kontakt med ärenden där ett mycket stort antal resor genomförs av samma förare eller grupp av förare där man kan misstänka att resorna inte utförs på ett korrekt sätt. Nedan några exempel som Färdtjänstverksamheten uppmärksammat är:
 - Förare som under ett års tid endast kört en enda resenär.
 - Resenärer som reser från klockan 08:00 till 17:00 dagligen där majoriteten av resorna startar mellan 1 till 10 minuter efter att resan innan avslutats.
 - Resenärer som alltid åker med fordon från samma åkeri, och där misstanke finns att förarna på åkeriet arbetar tillsammans för att säkerställa att fordonen tjänar in tillräckligt med pengar.
 - Åkerier som har flera fordon men som endast kör ett fåtal resenärer och får ekonomisk bäring i detta.
 - Långa resor som delas upp på flertalet delresor, det vill säga att man gör flera stopp på vägen. Detta ökar kostnaden betydligt då varje ny resa ger ny framkörningsavgift till föraren
 - Resenärer som helt förändrar sitt resmönster när de reser med vissa förare. Från att ha rest ett fåtal resor till samma adresser, exempelvis mellan hemmet och vårdcentralen, börjar resenären istället resa en

Trafikförvaltningen
Trafikavdelning
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-02-02

Ärende
FTN 2020-0056

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

stor mängd resor, som ofta är flertalet resor per dag och där resenären aldrig hinner gå ur fordonet innan nästa resa påbörjas. Resandet återgår till tidigare resmönster när resenären slutar att åka med en viss förare.

- Klagomål som inkommit där anhöriga berättar att förare ringer upp resenären och erbjuder resor och resenären känner sig då tvingad till att resa.

Förslag till policybeslut

Mot ovanstående bakgrund och överväganden föreslås ett policybeslut bestående följande fyra punkter för kundval av färdtjänsttrafik i trafikformen rullstolstaxi,

1. Kundval av resa gäller endast val av leverantör och inte val av förare eller åkeri.
2. Färdtjänstverksamheten ska kunna agera gentemot leverantören och resenären där färdtjänstverksamheten utifrån resmönstret kan se att ett överutnyttjande av tjänsten sker.
3. Beställning av resa ska ske genom Leverantörens växelorganisation och IT-system som denne tillhandahåller enligt avtalet. Beställning av resa kan också ske genom färdtjänstens APP, Mina Sidor, färdtjänstens beställningscentral eller av färdtjänsten godkänt elektroniskt system hos leverantören.
4. Beställning får inte ske av förare eller direkt av anslutet åkeri.

Ekonomiska konsekvenser

Det finns resenärer som utför resor med samma förare till en kostnad om cirka en miljon kronor per år. Färdtjänstverksamheten gör en bedömning att denna förändring skulle kunna ge besparingar om mellan cirka 10 till 30 miljoner kronor per år för färdtjänstnämnden.

Riskbedömning

En liten grupp resenärer kan uppleva en viss försämring att inte kunna välja förare men kvalitén och leveransförmågan hos leverantören utifrån avtalets

Trafikförvaltningen
Trafikavdelning
Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-02-02

Ärende
FTN 2020-0056

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

intentioner följs löpande upp av färdtjänstverksamheten för att säkerställa trygga och nöjda resenärer.

Konsekvenser för miljön

Om antalet obefogade resor minskar samtidigt som den föraren som är närmast resenärens hämtadress får utföra resan ökar effektiviteten samt antalet transportkilometer minskar vilket är bra för miljön.

Sociala konsekvenser

Det finns fortfarande möjlighet att resa med rullstolstaxi där resenären bokat flera resor efter varandra, dock med den förutsättningen att resenären lämnar fordonet när de anlänt till den adressen resenären beställt sin resa till.

Sara Catoni
Biträdande Förvaltningschef

Ulrik Waldau
Sektionschef