

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR
2025-04-24
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Sofie Belander Nystedt
070 786 36 02
sofie.belander-nystedt@sl.se

Minnesanteckningar Resursgrupp 2025-04-23

Närvarande:

Sirkka Husso, SRF
Berit Hagström, Funktionsrätt Stockholms län
Carin Lemberg, DHR
Åse Johansson Kristiansen, Funktionsrätt Stockholms län
Patrik Englund, DHR
Birgitta Flognfeldt, Funktionsrätt Stockholms län
Johan Dibb, DHR
Christina Glasberg, Funktionsrätt Stockholms län
Christoffer Örnevik, SRF
Jenny Vowden
Pehr Elfstrand
Joel Andersson
Markus Windahl
Aphrodite Mitra-Vasilakou
Marika Jarding
Ulrik Waldau
Sofie Belander Nystedt

Agenda:

Allmän statistik – mars
Politiskt budgetuppdrag 2025
Digital utveckling
Cabonlines Trafiksystem
Avtalstider
Talsvar

Region Stockholm
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-123 316 00
Fax: 08-123 316 06
registrator.tf@regionstockholm.se


Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.regionstockholm.se

Kommande möten:

Ulrik presenterade ett förslag om att vi under kommande möten får en presentation från varje organisation som närvarar på resursgruppsmötena. En presentation om organisationernas uppdrag och vad ni har för roll inom organisationen. En presentation på 10-15 minuter per organisation och fördelat under flera kommande möten.

Trafikförvaltningen funderar vidare kring detta och återkommer till er med förslag.

Allmän statistik mars



2025-04-24
3
Trafikförvaltningen

Resenärens upplevelse

- Fortsatta höga värden kopplade till:
 - Nöjdhet (91 procent)
 - Trygghet (85 procent)
 - Tidspassning (94 procent)

Bildtext: Resenärens upplevelse
Fortsatta höga värden kopplade till:
Nöjdhet (91 procent)
Trygghet (85 procent)
Tidspassning (94 procent)

Förtydligande: Nöjdhet och trygghet gäller både taxi och rullstolstaxi för färdtjänst och sjukresor. Tidspassningen är endast taxi, även här både färdtjänst och sjukresor.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

PROTOKOLL
2025-04-24
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

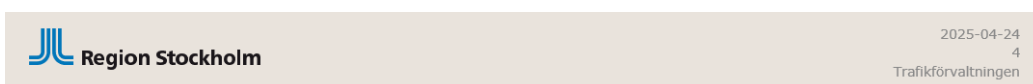
Åse meddelade att tidspassningen blivit bättre men gällande tryggheten är det ett stort problem att taxiförarna inte kliver ur taxin och hjälper till.

Kicki håller med om att tidspassningen är bra. Ett problem är att handtaget på många taxibilar sitter inne i dörren vilket gör det svårt att se handtaget. Detta i kombination av att förarna inte går ur taxibilen och hjälper till med att öppna dörren blir det ett problem.

Åse kompletterar med att det är viktigt att förarna hör av sig när taxin inte kommer i tid. Trafiksituationen i Stockholm gör ju att alla resor inte avgår i tid.

Carin frågade om inte alla förare går utbildningen ute hos taxibolagen. Svaret är att alla taxiförare går utbildningen.

Resande i färdtjänsttaxi – stadig ökning



Resande i färdtjänsttaxi – stadig ökning

	januari	februari	mars	Totalt
År 2025	161 382	153 606	169 562	484 550
År 2024	149 221	150 468	156 090	455 779
År 2023	117 861	122 711	133 365	373 937
År 2022	101 175	110 978	142 425	354 578
År 2021	92 362	99 581	105 515	297 458
År 2020	153 598	166 224	116 437	436 259
År 2019	151 301	147 850	167 681	466 832
År 2018	159 129	166 605	167 865	493 599
År 2017	165 557	166 818	180 676	513 051

Bildtext: Bilden visar antalet resor under månaderna januari, februari och mars samt även totalt för de 3 månaderna för åren 2017 till och med år 2025.

Ulrik berättade att andelen färdtjänsttaxiresor ökar successivt från år till år och att resandet har återhämtat sig helt från perioden vi hade pandemi.

År 2019 infördes en begräsning av antalet resor för resenärer som har tillstånd att resa med rullstolstaxi. Från resor efter behov till maximalt 500 resor per

kalenderår. Beslutet för detta tog Färdtjänstnämnden i slutet av år 2018 och infördes i början av år 2019.

Ulrik informerade att tilldelningen av färdtjänstresor för taxi har ändrats från 198 resor till 216 resor. Nästa ändring blev 228 resor. Den senaste ändringen var till 250 resor.

För rullstolstaxi har ändringen gått från resor efter behov till en begränsning på 500 resor och nu har rullstolstaxiresenärerna 512 resor på ett kalenderår. Sofie ställde en fråga om hur mycket resandet kan öka innan det påverkar tidspassningen och nöjdheten. Svaret från Ulrik och Aphrodite var att det är nästintill omöjligt att svara på då det är många parametrar som spelar in.

Carin frågade: "När ni upphandlar, hur upphandlar ni antalet resor"? Svaret är att vi upphandlar efter historiska värden om hur det har sett ut tidigare i olika områden och under olika tider.

Pehr lade till att det finns också en koppling till hur många färdtjänstillstånd vi har.

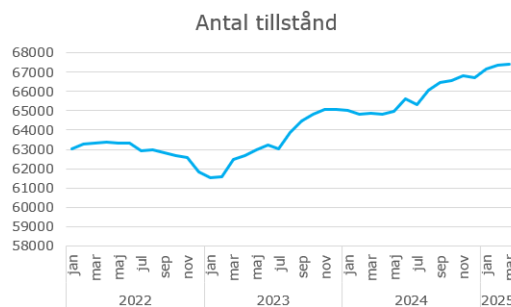
Diverse statistik - mars

Handläggningstid på Färdtjänstillstånd

5 veckor (4 veckor i februari)

Antal tillstånd

Mars 67 413 tillstånd
 Februari 67 352 tillstånd
 Januari 67 135 tillstånd



Bildtext: Bilden visar att handläggningstiden på ansökan av färdtjänstillstånd är 5 veckor, i februari var handläggningstiden 4 veckor.

Bilden visar även hur många aktiva färdtjänstillstånd vi har under januari (67135), februari (67352) och mars (67413).

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

PROTOKOLL
2025-04-24
Version

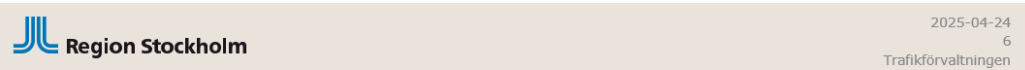
Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Ulrik berättade att antalet färdtjänstillstånd har ökat och är nu på en stabil nivå på omkring 67 300 tillstånd.

Vi får in cirka 23 000 ansökningar varje år till oss. 23 000 ansökningar som gäller alla slags ansökningar förutom ansökan av extra tilldelning av resor.

Antal beställningar per kanal



Antal beställningar per kanal

Antal beställningar		Resenärstyp				Totalsumma	
Bokat avreseår	Bokat avrese månad	Beställningskanal	Beställningsställe	Färdtjänstresenär	% Sjukresenär	% a	%
2025	2025, mars			239 641		117 320	356 961
		Beställningscentral		159 387	66,51%	80 457	239 844
		Internet		77 124	32,18%	34 558	111 682
			APP	59 017	24,63%	13 374	72 391
			WEB	18 107	7,56%	21 184	39 291
		Schemalagd		3 005	1,25%	2 267	5 272
		Talsvar		125	0,05%	38	163
Totalsumma				239 641		117 320	356 961

Bildtext: Bilden visar hur fördelningen av hur resenärerna beställer sina resor, genom vilka kanaler.

Ulrik berättade att 67 procent av beställningarna görs via samtal till vår beställningscentral. 31 procent sker via app och Mina Sidor. 1,5 % av beställningarna ligger som ett upplagt schema i trafikhanteringssystemet och 0,05 % görs via Talsvar.

Carin berättade att alla resenärer inte har tillgång till att kunna använda de digitala kanalerna.

Christoffer tycker att det skulle vara intressant att fördjupa sig i antalet unika resenärer och hur många resor som varje resenär reser. Går det att komma åt statistik för resenärer i olika åldersspann?

Patrik berättade att apparna (iOS och Android) är olika långt utvecklade vilket kan påverka hur de används.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

PROTOKOLL
2025-04-24
Version

Ärende/Dok. id.

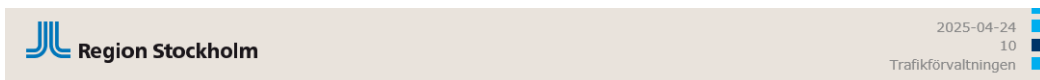
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Åse frågade hur personlig är egentligen koden som används i de digitala kanalerna?

Ulrik sa att det är en utmaning då allt ska fungera, vara praktiskt och säkert på alla håll och kanter.

Johan tyckte att det finns incitament idag att använda de digitala kanalerna då man får en skriftlig bekräftelse när du använder appen.

Talsvar



Talsvar

- Minskat antal beställningar via talsvar

Talsvar	jan	feb	mar
Antal beställningar	188	177	163

- Vi tittar på antalet unika användare av Talsvar (*93 unika resenärer senaste 5 månaderna*)
 - Väljer ut några stycken för djupintervjuer. Talsvar vs. [App/Mina Sidor](#).
 - Vad behöver vi göra för förbättringar för att dessa resenärer istället ska använda [app](#) och/eller [Mina Sidor](#)

Bildtext: Bilden visar antalet beställningar som görs per månad via Talsvar. Januari (168), februari (177) och mars (163). Det är 93 stycken unika resenärer som under de senaste 5 månaderna använt Talsvar för att beställa resa. Vi kommer att välja ut några resenärer för djupintervjuer för att få insikt i vad vi behöver göra för förbättringar i app och/eller Mina Sidor för att de skulle kunna användas istället.

Kort diskussion om att vi ska gemensamt (SRF och Trafikförvaltningen) hitta ett sätt att nå dem som använder Talsvar idag. Ulrik ber Sarah Sjöman kontakta Christoffer angående detta.

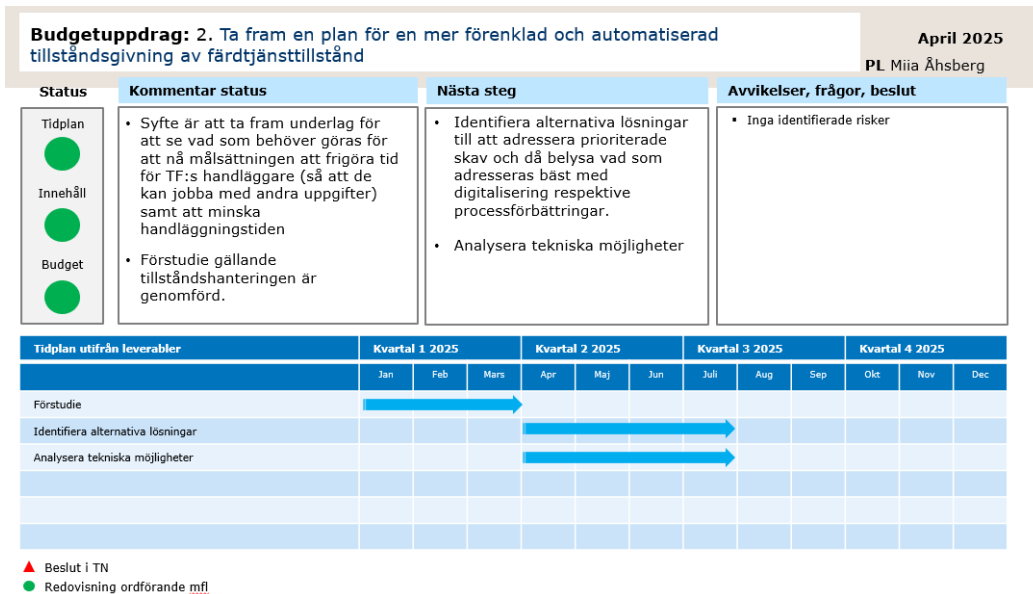
Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

PROTOKOLL
2025-04-24
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Budgetuppdrag



Bildtext: Bilden beskriver Färdtjänstens budgetuppdrag ”Ta fram en plan för en mer förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänstillstånd

Budgetdokumentet för år 2025 beslutas av politik hösten 2024. Här finns de uppdrag som politik ger de olika förvaltningarna inom Region Stockholm. Vårt budgetuppdrag för i år är ”Ta fram en plan för en mer förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänstillstånd”.

Ulrik förtydligade att syftet är att ta fram ett underlag för att se vad som behöver göras för att nå målsättningen att frigöra tid för handläggarna på Trafikförvaltningen. Anledningen är att vi då ska minska handläggningstiden samt få tid över till att även jobba med andra uppgifter. En förstudie kring detta är nu genomförd och Trafikförvaltningen jobbar vidare med att ta fram aktiviteter kring detta.

Christoffer – idag tar det lång tid att få tid för ett läkarbesök som krävs för att få läkarintyget som ska kompletteras ansökan.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst
Färdtjänstservice

PROTOKOLL
2025-04-24
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Har ni fler budgetuppdrag från föregående år eller för i år? Frågade Christoffer. Ulrik svarade att vi tidigare haft uppdraget att se över riktlinjerna för färdtjänst men att det arbetet inte är helt klart.

Cabonlines Trafiksystem

En del taxibilar har haft problem att dra färdtjänstkortet i taxametern och vill inte lämna tillbaka färdtjänstkortet till resenären innan kortdragningen gått igenom.

Avtalstider

Avtalstider

▪ <u>Färdtjänsttaxi</u>	2027-03-31
Rullstolstaxi	2028-03-31
Beställningscentral	2028-03-31
Kundservice	2028-09-30

Bildtext: Bilden visar hur länge våra avtal gäller. Färdtjänsttaxi gäller till 2027-03-31, Rullstolstaxi gäller till 2028-03-31, Beställningscentralen gäller till 2028-03-31 och Kundservice gäller till 2028-09-30

Workshop inför kommande upphandling av färdtjänsttaxi kommer att ske efter sommaren 2025.

Övrigt

Tiden för nästa möte behöver flyttas då det är en halvdag.