

2008-05-22

Stockholms Läns Landsting  
Hantverkargatan 45  
104 22 Stockholm

## **Ansökan**

### **Ny metod för fördelning av färdtjänstkörningar på taxichaufförer**

1 bilaga

Med stöd av bifogade projektförslag ansöker vi om medel från Stockholms Läns Landsting till en förstudie för att utröna behov och möjligheter att genomföra rubricerade förslag.

Förslaget stöds av Sveriges Pensionärsförbund, Pensionärernas Riksorganisation, Synskadades Riksförbund och De Handikappades Riksförbund. Generalsekreterare Hans Lenkert i SPF är samordnare av stödet.

Vi ansöker om 15 000 kr för denna förstudie och hoppas att Landstinget ställer sig positivt.

Med vänlig hälsning

Mårten Gantelius  
projektledare

## Projektansökan

### Ny metod för fördelning av färdtjänstkörningar på taxichaufförer

#### Förslag

Alla färdtjänstkunder ska upprätta en lista över 30<sup>1</sup> favoritchaufförer oavsett beställningscentral. Även friåkare med godkänt taxametersystem ska kunna väljas. Det ska utarbetas programvara som passar färdtjänstens system. Varje gång en färdtjänstkund beställer en resa ska programmet kunna svara på följande fråga: ”Finns någon av dessa 30 favoritchaufförer tillgänglig och inom rimligt<sup>2</sup> avstånd?” Den tillgänglige chaufför som är närmast får körningen.

#### Bakgrund

Många färdtjänstkunder önskar att få tillbaka det ”gamla” systemet då de kunde boka körningen direkt via taxibolagets beställningscentral. Detta skulle dock kräva stora resursförstärkningar i beställningscentralerna, och innebära stora ökade kostnader.

Då och då framförs kritik från olika håll mot landstingets upphandling av färdtjänsttjänster. Nedan beskrivs det som kan vara relevant i detta sammanhang.

Färdtjänstkundernas upplevelser och resultaten av det nya färdtjänstavtalet som trädde i kraft 2008-02-01 har varit de huvudsakliga incitamenten till att förslaget vuxit fram under vårens lopp.

#### Upphandlingskulturen i den offentliga sektorn – en del av bakgrunden

Exempelvis inom byggbranschen har det sedan länge funnits priskuranter som gett upplysningar om priset på byggprojekt +/- 10 %. Dessförinnan fanns historisk erfarenhetsöverföring som kanske ökade osäkerheten till +/- 20 %.

---

<sup>1</sup> Antalet 30 är en första gissning. Det måste alltid finnas en fri kvot för nya chaufförer och de som bättrar sig. Samtidigt måste chaufförer som lämnar kunder där de sannolikt inte har några ”favoritkunder” inom rimligt avstånd kunna få körningar därifrån utan att behöva ”tomma” till ett område där de kan få jobb. Detta kan regleras genom att ändra antalet favoritchaufförer och/eller styra maximiantalet kunder som chaufförer får vara favoritchaufförer åt.

<sup>2</sup> Vad som är ”rimligt” avstånd beror på befolkningstätheten varifrån kunden ska resa. Dvs. postnumret för avreseadressen bör kunna styra vad som är rimligt avstånd i varje enskilt fall.

När en anbudsgivare/entreprenör lägger ett bud som understiger ”rätt” pris med t.ex. 40 % vet alla insatta i byggbranschen att projektet är omöjligt att genomföra med en vinst för företaget. Dvs. om man inte underlåter att betala underleverantörer, underlåter att betala sociala avgifter och preliminär skatt för de anställda, fuskar med metoder och materialval osv., osv.

Slutresultatet är dålig kvalitet till hög kostnad. Detta kan knappast bedömas vara en rationell förvaltning av de svenska skattebetalarnas pengar. Saken blir inte bättre av att skattebetalarnas pengar kanaliseras till oseriösa aktörer, och att de seriösa aktörerna blir utestängda.

Upphandlingskulturens effekt på översättningsbranschen och taxibranschen är helt analog. De offentliga upphandlingsreglerna kräver en viss storlek och minimiomsättning för att en översättningsbyrå ska få lov att lämna ett anbud. När ”onormalt låga anbud”, som det refereras till längre ner i stycket om lagstiftningen, antas får det konsekvensen att översättarna – de som utför arbetet – tvingas arbeta för timförtjänster som ligger långt under andra lägre kvalificerade och lägre utbildade yrkesgrupper i Sverige. Duktiga, välutbildade och erfarna översättare accepterar naturligtvis inte dessa villkor utan söker sig nya kunder och vägar.

För företag gäller att det är förenat med stor risk att bygga sin verksamhet på några få, stora och dominerande kunder. Det samma gäller för branscher.

Cirka 60 % av taxibranschens intäkter kommer från färdtjänsten. Det gör taxibranschen till en av de mest sårbara branscherna i Sverige.

## **Kundnöjdhet**

Efter att ha väntat i 20 minuter har en färdtjänstkund rätt att ringa resegarantin och beställa en ny bil. Den beställningscentral vars chaufför inte klarat uppdraget får böter på 500 kr. Böterna betalas tillbaka till färdtjänsten, och kostnaderna för böterna placeras förr eller senare på åkarna och chaufförerna.

Efter dessa 20 minuter kan det dröja ytterligare 30 minuter innan en bil kommer. En färdtjänstkund, som i majoriteten av fallen har svårt att både stå och gå, kan alltså få vänta i 45 minuter eller t.o.m. längre tid i en port utan möjlighet att få sitta ner.

Summan av böterna utgör ett mått på det kollektiva straff som drabbar åkarna och taxichaufförerna. Andelen böter av totalantalet färdtjänstkörningar ger ett mått på färdtjänstkundernas kundnöjdhet. Om man vill få en uppfattning om hur mycket högre det verkliga antalet färdtjänstkunder är som fått vänta mer än 20 minuter måste man göra en undersökning bland kunderna. Denna information går inte att utläsa från taxibranschens köruppdrag och följesedlar.

Man bör inte glömma att återkommande kunder som man blivit vald av innebär en stor ökning av arbetsglädjen för taxichaufförerna. Vilket naturligtvis resulterar i ännu högre kundnöjdhet.

Det är inte otänkbart att en samhällsekonomisk beräkning skulle visa att det – bl.a. på grund av de friskvårdande effekterna – skulle vara samhällsekonomiskt lönsamt att sänka kraven för att få färdtjänst.

## Syfte

Syftet med förslaget är att färdtjänstkunderna ska slippa väntetider och få en ökad trygghet – gäller alla färdtjänstkunder i allmänhet men de synskadade i synnerhet - samt att resurser ska frigöras för att användas inom andra områden av landstingets verksamhet.

## Mål

Det övergripande målet för projektet är att långsiktigt förbättra kundservicen i kombination med att sänka kostnaderna och samtidigt förbättra villkoren för de aktörer som utför arbetet.

## En förstudie görs i två steg

Först en enkät för att utvärdera önskemålen hos färdtjänstkunder. Denna enkät görs via aktuella organisationer för handikappade, synskadade och pensionärer.

Med utgångspunkt från enkäten tar vi fram ett förslag hur vi ska gå vidare för att skapa en smidig anpassning till befintligt system.

### Projektledning

Mårten Gantelius ordf.	civilingenjör, översättare, taxichafför
Christina Jonsson sekr.	ordförande i SUSEC som arbetar med datasäkerhet inom universitetsvärlden, färdtjänstkund

### Projektmedlemmar

Jennie Gotsis	talatydligt.se, kommunikationskonsult
Björn Jonsson	IT-chef, systemvetare
Per-Erik Åkerman	styrelseordförande i Taxi Nynäs, taxichafför

## Miljöaspekt

Exempelvis Värmdö Taxi har förlorat färdtjänsten i Ormingelandet till Taxi 020 sedan den 1 februari 2008. I de – ganska vanliga – situationer när det var överskott på bilar i stan eller i Gustavsberg kunde chaufförerna köra till Orminge och vara ganska säkra på att det inte dröjde särskilt länge förrän de fick jobb. Nu måste bilarna köra till Gustavsberg eller till stan, vilket innebär fler tomkörningskilometrar.

Även bilarna i Taxi 020 tvingas till fler tomkörningskilometrar för att kunna uppfylla färdtjänstavgiften i Ormingelandet.

Varje onödig tomkörningskilometer är en onödig kostnad och en onödig miljöbelastning. Dvs. färdtjänstens sätt att upphandla motverkar deras egna uppsatta miljömål.

## Lagstiftning

Lag (2007:1091) om offentlig upphandling säger i kap. 12 , §3 om ”Onormalt låga anbud”:  
”En upphandlande myndighet får förkasta ett anbud om den finner att priset är onormalt lågt.

Anbudet får dock förkastas först sedan myndigheten skriftligen begärt en förklaring till det låga anbudet och inte fått ett tillfredsställande svar.”

Upphandlingskulturen torde fortsätta tills det första ”får” i lagtexten ersätts med ”skall”.

### **Sammanfattning**

En förstudie skulle kunna ge en bild av färdtjänstkundernas situation och precisera de problem som behöver tacklas. Svaren från färdtjänstkunderna skulle också ge en indikation på hur de önskar att förändringsprocessen ska fortskrida.