



**Uppföljning av integrerad  
kollektivtrafik i Dalarna  
och Kalmar län**

**Rapport  
2016:18**



**Uppföljning av integrerad  
kollektivtrafik i Dalarna  
och Kalmar län**

**Rapport  
2016:18**

**Trafikanalys**

Adress: Torsgatan 30

113 21 Stockholm

Telefon: 010 414 42 00

Fax: 010 414 42 10

E-post: [trafikanalys@trafa.se](mailto:trafikanalys@trafa.se)

Webbadress: [www.trafa.se](http://www.trafa.se)

Ansvarig utgivare: Brita Saxton

Publiceringsdatum: 2016-09-28

# Förord

I Trafikanalys instruktion ingår att utvärdera och analysera samt redovisa effekter av genomförda åtgärder inom transportområdet med utgångspunkt i de transportpolitiska målen.

Trafikanalys har tidigare haft regeringsuppdrag om lagstiftningen för särskilda persontransporter<sup>1</sup>, där vi föreslår förenklingar för länen att integrera de olika typerna av särskilda persontransporter med varandra och med kollektivtrafiken.

Här följer två fallstudier med praktiska erfarenheter från två län som själva gått vidare med den integreringen inom ramen för befintlig lagstiftning: Dalarnas och Kalmar län.

Uppdraget har genomförts av Markör Marknad & Kommunikation AB (Markör).

Projektledare på Markör och huvudsaklig författare till rapporten har varit Fanny Wigeborn. Projektledare på Trafikanalys har varit Tom Petersen.

Stockholm i september 2016

Brita Saxton

Generaldirektör

---

<sup>1</sup> Trafikanalys Rapport 2014:7



# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>7</b>
<b>Summary</b> .....	<b>9</b>
<b>Ordförklaring</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>13</b>
1.1 Reformer och utredningar .....	13
1.2 Bakgrund och syfte .....	15
1.3 Metod .....	17
<b>2 Dalarnas län</b> .....	<b>19</b>
2.1 Situationen .....	19
2.2 Konkreta åtgärder .....	20
2.3 Konkreta planer.....	23
2.4 Förväntade och realiserade effekter .....	24
2.5 Negativa erfarenheter och rekommendationer .....	26
2.6 Användande av trafik- och statistiksystem.....	28
2.7 Resultat av resenärsundersökningen.....	29
<b>3 Kalmar län</b> .....	<b>33</b>
3.1 Situationen .....	33
3.2 Konkreta åtgärder .....	34
3.3 Konkreta planer.....	37
3.4 Förväntade och realiserade effekter .....	37
3.5 Negativa erfarenheter och rekommendationer .....	40
3.6 Användande av trafik- och statistiksystem.....	41
3.7 Resultat av resenärsundersökningen.....	42
<b>4 Jämförelse mellan länen</b> .....	<b>45</b>
<b>5 Analys och slutsatser</b> .....	<b>53</b>
5.1 Avslutande kommentarer .....	55
<b>6 Referenser</b> .....	<b>57</b>
<b>Bilaga: Metodbeskrivningar</b> .....	<b>61</b>
<b>Bilaga: Intervjupersoner</b> .....	<b>63</b>
<b>Bilaga: Samtalsguide Intervjuer tjänstemän</b> .....	<b>65</b>
<b>Bilaga: Telefonintervjuer resenärer</b> .....	<b>67</b>
<b>Bilaga: Resultat resenärsundersökning</b> .....	<b>71</b>





# Sammanfattning

Sedan många år används den så kallade normaliseringsprincipen i handikappolitiken. På trafikområdet innebär det att den fysiska miljön och de kollektiva färdmedlen utformas med hänsyn till behoven hos personer med funktionsnedsättning, äldre och barn.

Genom att kollektivtrafik är kostnadseffektiv jämfört med färdtjänst, sjukresor och skolskjuts med taxi, kan man om kollektivtrafiken görs mer tillgänglig också minska på behovet av kostsamma särlösningar. Därför har det under lång tid varit en ambition från regionalt håll att integrera ordinarie linjelagd kollektivtrafik med anropsstyrd trafik (flextrafik) och med transporter som kräver särskilt tillstånd, vilka till största delen är kommunernas ansvar.

I denna rapport studeras två län som har kommit långt i denna integrering: Dalarnas och Kalmar län. I Kalmar län har integreringsprocessen skett över en längre tid, medan man i Dalarnas län försökt genomföra omfattande förändringar på kort tid. Rapporten fokuserar på upplevda effekter för resenärerna.

Kartläggningen har genomförts dels med hjälp av intervjuer med tjänstemän och politiker i både regionala kollektivtrafikmyndigheter och kommuner, och dels genom en enkät med resenärer i kollektivtrafiken. Dessutom har en skrivbordsstudie av befintlig dokumentation genomförts.

Av intervjuerna och enkäten framkom det att de allra flesta är nöjda med integreringen, såväl tjänstemän och politiker som resenärer. Tjänstemännen och politikerna upplever att trafiken blivit mer *effektiv* i termer av att trafiken har möjlighet att omfatta fler, genererar kortare resor och kortare vänte- och bytestider. De upplever också en förbättring för de allra flesta med *volymökningar*, framför allt i samband med införandet av starka stråk i båda län. Det finns inget som tjänstemännen direkt ångrar med integreringen. Däremot är flertalet överens om att en del saker kunde gjorts annorlunda.

Många av de problem man upplever idag är sådant som kan drabba den enskilde resenären på grund av att integreringen fortfarande inte gjorts fullt ut, till exempel vad gäller användandet av den anropsstyrda trafiken, fordonsanpassning och biljettsystem. *Information och kommunikation* är faktorer som båda län lyfter fram som centrala för att integreringen ska fungera, något som blir än mer kritiskt när genomförandet av integreringen ska ske på kort tid.

Följande faktorer framhölls av tjänstemän/politiker som viktiga vid integreringen:

- Gemensamt regelverk för olika typer av tillstånd
- Gemensamt biljettsystem över länsgränserna
- Tydlig tidplan
- Tydlig ansvars- och kostnadsfördelning mellan den regionala kollektivtrafikmyndigheten och kommunerna
- Kontakter med intresseorganisationer och representanter för pensionärer och grupper med funktionsnedsättningar
- Tydligare förankring av den anropsstyrda trafiken genom information till allmänheten

I resenärsundersökningen var det ungefär en femtedel av respondenterna som någon gång reste med kollektivtrafiken. 11 procent av dessa hade någon gång under det senaste året rest med anropsstyrd kollektivtrafik och en av tio hade rest på särskilt tillstånd (2 procent av befolkningen 18–84 år). Kännedomen om integreringen hos allmänheten kan dock sägas vara låg. Det är svårt för resenärerna att ha åsikter om integreringen i stort, man har snarare åsikter baserade på de egna erfarenheterna i kollektivtrafiken. Exempel på två sådana områden där resenärerna upplever att det blivit bättre i och med integreringen är *fordonsanpassningen* och *biljettsystemet*. I Dalarna tycker man i stor utsträckning att *beställningsfunktionen* blivit sämre, och i Kalmar anser resenärerna att deras *egenkostnad* och deras möjlighet till *kontantbetalning* har försämrats mest.

Möjligheten till uppföljningar av denna typ av förändringar begränsas av bristande datatillgång. Trafikanalys rekommenderar de regioner som planerar eller redan är inne i ett förändringsarbete att identifiera och följa samhällsekonomiskt relevanta indikatorer för både besparingar och kostnader. De olika planerings- och optimeringssystemen för linjetrafik respektive anropsstyrd trafik ger många möjligheter till datauttag och uppföljningsindikatorer. Ett standardiseringsarbete inom Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) eller Svensk Kollektivtrafik för att ta fram lämpliga indikatorer skulle kunna vara en väg framåt.

# Summary

The so-called “normalization principle” has been applied in disability policy for many years. In the transport sector, this entails that the design of the physical environment and means of public transport should take into account the needs of functionally impaired individuals, the elderly, and children.

Because public transport is more cost-effective than are mobility services (for example, special transportation services, non-emergency medical transport services, and school transport by taxi), the need for expensive specialized solutions can be reduced if public transport is made more accessible. There have consequently long been regional aspirations to integrate regular fixed-route public transport with on-call services (i.e., flexible public transport, or para-transit) and with services that require special permits, which are largely the responsibility of the municipalities.

Two counties (i.e., Dalarna and Kalmar) that have made considerable progress in this integration process are studied in this report. The process has been unfolding over an extended period in Kalmar, while in Dalarna extensive changes have been attempted in a short time.

This report focuses on riders’ experiences of the effects of this process, based both on interviews with civil servants and politicians (in both regional public transport authorities and municipalities) and on a telephone survey of public transport riders. A desk study of existing documentation has also been performed.

The interviews and surveys reveal that the vast majority of civil servants, politicians, and riders are pleased with the integration. The civil servants and politicians find that the services have become *more efficient* in that they can serve more people while generating shorter trips and shorter waiting and transfer times. In both counties, they also see an improvement for the vast majority of users in terms of *increased supply*, primarily along high-demand routes with growth potential. There is nothing that the civil servants outright regret with respect to this integration. On the other hand, most of them agree that some things could have been done differently.

Many of the problems experienced today could affect the individual rider because the integration process has still not been completed in terms of, for example, the use of on-call services, vehicle adaptations, and ticketing systems. *Information and communication* are factors that both counties cite as key to properly working integration, which is even more critical when the integration process is to take place over a short time.

The civil servants/politicians identify the following factors as important to the integration process:

- consistent regulations for different types of permits
- consistent ticketing system across the county boundaries
- clear scheduling
- clear division of responsibilities and costs between the regional public transport authority and the municipalities

- contacts with stakeholder organisations and representatives for retired persons and groups with functional impairments
- fostering earlier public acceptance of on-call services by disseminating information

Roughly one-fifth of the respondents in the survey had ever travelled using public transport. Eleven per cent of them had used an on-call public transport service within the last year, while one in ten had travelled on a special permit (i.e., 2 per cent of the population 18–84 years of age). However, public awareness of the integration process is low. It is difficult for the riders to have opinions on the integration in general, and they are more likely to form opinions based on their personal experiences of public transport. Examples of two such areas where riders find that integration has improved matters are *vehicle adaptation* and *the ticketing system*. Respondents in Dalarna largely found that the *demand function* had become worse, while those in Kalmar felt that their *personal costs* and opportunity to *pay in cash* had deteriorated the most.

The possibilities to make follow-ups like this one are limited by access to data. The recommendation of Transport Analysis to regions planning or already pursuing a change process, is to define and follow socio-economically relevant variables and indicators for *both* savings and costs. The different planning and optimisation systems for regular and demand-responsive public transport offer many possibilities for data extraction and follow-up indicators. Standardization work, aiming at suitable indicators, within the Swedish Association of Local Authorities and Regions (SKL) and the Swedish Public Transport Association could be a way forward.

# Ordförklaring

*Anropsstyrd trafik* – trafik som endast utförs då en person i förväg begärt att få resa, eller vars sträckning eller tidtabell går att påverka i förväg. Trafiken benämns *flextrafik* i Dalarnas län och *närtrafik* i Kalmar län.

*Anslutningsresa* – resa som innebär minst ett byte mellan anropsstyrd trafik och linjelagd trafik. Även kallad *kopplad resa*, *samordnad resa* eller *kombinerad resa*.

*Kompletteringstrafik* – i Dalarnas län anropsstyrd anslutningstrafik. Kompletteringstrafik körs vanligtvis med mindre fordon i områden och på tider då det saknas buss- och tågtrafik.

*Kollektivtrafik* – persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering.

*Närtrafik* – i Kalmar län anropsstyrd anslutningstrafik. "Närtrafiken utgör komplement/ersättning för linjetrafik i områden med lågt resande. Den ska fungera för vissa vardagsresor som inköp, service och fritidsaktiviteter, men är inte primärt avsedd för studie- eller arbetspendling."<sup>2</sup>

*Linjelagd trafik* – när ett fordon används för persontransporter som följer fasta hållplatser och en fast tidtabell.

*Regional kollektivtrafikmyndighet (RKM)* – myndigheten som har det politiska och ekonomiska ansvaret för kollektivtrafiken i länet, och i vissa fall även över länsgräns. RKM har också ansvar för de särskilda persontransporterna. 2012 ersatte RKM de tidigare trafikhuvudmännen. RKM:s ansvar regleras i lagen (SFS 2010:1065) om regional kollektivtrafik. I Dalarnas län är RKM organiserat i kommunalförbundet Region Dalarna, och i Kalmar län i landstinget.

*Servicetrafik* – omfattar trafik där resenären har ett särskilt behov och därmed svårigheter att resa i linjetrafiken. Används som benämning av trafiken, snarare än utgår från kravet på särskilt tillstånd. I Kalmar län benämns resor som kräver särskilt tillstånd *serviceresor*.

*Stråktrafik* – trafik längs med stråk med hög efterfrågan, i regel mellan större orter, som motiverar en hög turtäthet. I Dalarnas län skiljer man på regionala och lokala stråk, i Kalmar län mellan starka och svaga stråk.

*Särskilda persontransporter* – alla persontransporter, eller pekuniär ersättning för resa, som kräver särskilt tillstånd från myndigheterna, till exempel färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor, skolskjuts, m.m.

---

<sup>2</sup> Paulsson, S. och Johansson, L. (2014), sid. 95.



# 1 Inledning

Sedan 1960-talet används den så kallade normaliseringsprincipen i handikappolitiken.<sup>3</sup> På trafikområdet innebär det att såväl den fysiska miljön som de kollektiva färdmedlen bör utformas med hänsyn till behoven hos personer med funktionsnedsättning.<sup>4</sup> Genom att kollektivtrafiken är kostnadseffektiv jämfört med vanlig färdtjänst med taxi kan man om kollektivtrafiken görs mer tillgänglig minska behovet av kostsamma särlösningar.

## 1.1 Reformen och utredningar

Sedan 1970-talet har ambitionen i svensk transportpolitik varit att anpassa kollektivtrafiken till personer med funktionsnedsättning.<sup>5</sup> På 1970-talet byggdes även systemet med färdtjänst och riksfärdtjänst ut, till en början med statlig medfinansiering. Från 1982, då färdtjänst blev obligatoriskt för kommunerna att erbjuda, och fram till 1997 var färdtjänst en form av socialt bistånd enligt den äldre socialtjänstlagen<sup>6</sup>, som syftade till att medborgaren skulle uppnå en skälig levnadsnivå.<sup>7</sup> Det krävdes då inte alltid att man hade en funktionsnedsättning för att få färdtjänst, utan det kunde till exempel beviljas för att undvika geografisk isolering, och man kunde också ha flera tillstånd: ett i varje kommun där man vistades någorlunda varaktigt.

Den så kallade Samrese-utredningen<sup>8</sup> konstaterade 1995 att

- linjetrafiken måste bli betydligt mera handikappanpassad,
- specialtransporterna måste integreras i den allmänna kollektivtrafiken
- inom länen måste man tillämpa en prissättning av specialtransporterna, som är skälig i förhållande till den i linjetrafiken.

De kommunalekonomiska besparingarna av en sådan anpassning och integrering beräknades av Samrese-utredningen till 20–25 procent.

Sedan 1998 gäller att färdtjänst är en transportpolitisk åtgärd för en förbättrad tillgänglighet, och i första hand ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken istället för en form av socialt bistånd.<sup>9</sup> I reformen 1998 inrättades inte bara lagarna om färdtjänst och riksfärdtjänst, utan även lagen om ansvar för viss kollektivtrafik<sup>10</sup>. Möjligheten att överlåta kommunens ansvar för färdtjänst och riksfärdtjänst till den dåvarande trafik huvudmannen infördes, samtidigt som den

<sup>3</sup> Nirje, B. (2003), *Normaliseringsprincipen*, Studentlitteratur; Prop. 1996/97:156 *Avveckling av specialsjukhus och vårdhem*, kap. 4.1; Hallerfors, H. (2003), *Normaliseringsprincipen som sprängde sönder anstaltstänkandet*

<sup>4</sup> Trafikutskottets betänkande 1997/98:TU10 *Transportpolitik för en hållbar utveckling*, kap. 3.3.3.

<sup>5</sup> Lag (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik, Prop. 1978/79:99 om en ny trafikpolitik, TU 1978/79:18, rskr 1978/79:419; Förordning (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik. "Kollektivtrafik" används här i inledningen i bred bemärkelse, och omfattar såväl regional kollektivtrafik under beslut om allmän trafikplikt från regionala kollektivtrafikmyndigheter, som kommersiell långväga kollektivtrafik och flyg. Kapitlen om Dalarnas och Kalmar län handlar dock enbart om regional kollektivtrafik under beslut om allmän trafikplikt.

<sup>6</sup> SFS 1980:620

<sup>7</sup> Freij, H. m.fl. (2012), *Färdtjänsthandbok*, SKL Kommentus Media AB och Svenska Färdtjänstföreningen, s. 20.

<sup>8</sup> SOU 1995:70, s. 10

<sup>9</sup> Prop. 1996/97:115 *Mer tillgänglig kollektivtrafik*; *Färdtjänsthandbok*, s. 22.

<sup>10</sup> Lag (1997:736) om färdtjänst, lag (1997:735) om riksfärdtjänst, lag (1997:734) om ansvar för viss kollektiv persontrafik

tidtabellbundna kollektivtrafiken skulle anpassas för att bli tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar. 1996 anslogs det även 1,5 miljarder kronor i statliga medel på fem år för anpassningen av fordon och fysiska miljöer.

I propositionen *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*<sup>11</sup> fastslogs vidare att hela samhället skulle tillgänglighetsanpassas till 2010. Vad gäller kollektivtrafiken föreslogs följande:

- Tillgängligheten till transportsystemet bör fortlöpande förbättras och beaktas vid all planering och upphandling av infrastruktur, färdmedel, trafik och övriga tjänster.
- Arbetet bör ha som mål att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för funktionshindrade senast år 2010. Med detta mål som utgångspunkt ska en trafikslagsövergripande planering genomföras, där kollektivtrafik med stort utbud och resande prioriteras.
- Gällande föreskrifter om tillgänglighet för funktionshindrade till färdmedel inom olika trafikslag bör ses över och skärpas. (s. 48)

I propositionen föreslogs även, inom angränsande områden, att:

- krav bör införas i plan- och bygglagen på att enkelt åtgärdade hinder i befintliga lokaler dit allmänheten har tillträde och på befintliga allmänna platser bör vara eliminerade år 2010, och kraven på tillgänglighet i samband med nybyggnad och ombyggnad bör förtydligas.
- bemötandet skulle förbättras. "Bemötande handlar inte bara om mötet mellan människor utan även om hur samhället i lagar, resursfördelning m.m. visar vilken syn på personer med funktionshinder som råder." (s. 1)

I utredningen *Kollektivtrafik med människan i centrum*<sup>12</sup> fastställs 2003 på nytt – liksom i Samrese-utredningen – att "färdtjänst" är en del av kollektivtrafiken och att ett viktigt mål för att få fler att resa kollektivt är att se till *hela resan* – dvs. resan från dörr till dörr. Liknande slutsatser drogs i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag*<sup>13</sup>.

Här bör man dock skilja på den av lagen reglerade rätten till "färdtjänst", och den anropsstyrda trafiken (i dagsläget oftast taxi eller rullstolstaxi) som används för att försörja ett transportbehov. Inom konceptet *integrerad kollektivtrafik* ingår nämligen anropsstyrd kollektivtrafik med mindre och mellanstora fordon som *både* är anpassade för personer med funktionsnedsättning och öppna för allmänheten.

I och med den nu gällande kollektivtrafiklagens<sup>14</sup> ikraftträdande 1 januari 2012 inrättades regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) i varje län<sup>15</sup>. RKM ska regelbundet fastställa mål för den regionala kollektivtrafiken i trafikförsörjningsprogram, som vid behov ska uppdateras (2 kap. 8 §). De regionala trafikförsörjningsprogrammen ska dels innehålla (numreringen följer lagens numrering):

4. tidsbestämda mål och åtgärder för anpassning av kollektivtrafik med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning,
5. de bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer (2 kap. 10 §)

---

<sup>11</sup> Prop. 1999/2000:79

<sup>12</sup> SOU 2003:67

<sup>13</sup> SOU 2009:39

<sup>14</sup> SFS 2010:1065

<sup>15</sup> RKM kan organiseras i landstinget, i ett kommunalförbund, eller som en gemensam nämnd. I Gotland är kommunen RKM, och i Stockholm landstinget (2 kap. 2 §).



Internationella lagar och konventioner styr utvecklingen i Sverige. EU-lagstiftningen utformas alltmer för att främja en gradvis anpassning mot ett mer tillgängligt samhälle, till exempel genom förordningar om passagerares rättigheter<sup>16</sup> och tillgänglighetsdirektivet<sup>17</sup>. Förenta Nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning<sup>18</sup>, som Sverige skrev under 2008, ledde till att bristande tillgänglighet sedan 1 jan 2015 är en diskrimineringsgrund enligt diskrimineringslagen.<sup>19</sup>

## 1.2 Bakgrund och syfte

Sedan 1998 pågår i flera län ett långsiktigt arbete med att samordna planeringen och i vissa fall även samordna myndighetsutövningen av olika typer av trafik, samordna upphandlingar samt harmonisera reglerna för kommunernas och landstingens ansvar för de olika typerna av samhällsbetalda transporter (särskilda persontransporter) och med kollektivtrafik.<sup>20</sup>

Trots att upphandlingslagstiftningen på grund av de många ansvarsnivåerna i många fall ställer hinder i vägen för integrering av olika typer av trafik och beställningscentraler, förekommer det arbete på regional nivå med att integrera linjetrafik med beställningstrafik med varierande grad av flexibilitet i tid och rum. Skälen för detta arbete är huvudsakligen att åstadkomma effektivisering och hejda kostnadsökningar för skattebetalarna. Projektet är föranlett av att det i framtiden kan ske regelförändringar som underlättar för kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter att i högre grad integrera planeringen och utförandet av särskilda persontransporter, som kräver tillstånd, med den öppna kollektivtrafiken (inklusive anropsstyrd kompletteringstrafik). Projektet syftar bland annat till att undersöka de eventuella negativa konsekvenserna en sådan integrering kan ha för resenärerna i kollektivtrafik och med särskilda persontransporter.

Nationellt (till exempel inom Svensk kollektivtrafik eller Sveriges Kommuner och Landsting) finns inga mål för integrerad kollektivtrafik, utan dessa sätts regionalt av varje län.<sup>21</sup> I ett flertal län arbetar man aktivt med integrering av särskilda persontransporter och allmän kollektivtrafik. Enligt Svensk kollektivtrafik har man i flera län kommit långt, och förutom i Kalmar och Dalarna har även bland annat Västra Götaland och Gävleborg lagt ned ett betydande arbete på

---

<sup>16</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen); Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen); Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen).

<sup>17</sup> Förslag till Europaparlamentets och Rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster, KOM(2015) 615 slutlig

<sup>18</sup> [www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna/vilka-rattigheter-finns-det/rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning](http://www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna/vilka-rattigheter-finns-det/rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning) (2016-06-17)

<sup>19</sup> SFS 2008:567

<sup>20</sup> Med kollektivtrafik menas i det följande enbart linjelagd och anropsstyrd trafik som är tillgänglig för allmänheten. Med särskilda persontransporter menas färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts, och även vissa andra typer av resor som anordnas av kommuner för att personer med funktionsnedsättning ska kunna nå sin dagverksamhet med mera.

<sup>21</sup> Det finns däremot ett nätverk av myndighetsexperter inom anropsstyrd trafik och integrerad kollektivtrafik, MERIT (Mötesplats för Erfarenhetsutbyte om Integrerad Trafik): [www.svenskkollektivtrafik.se/natverk-och-mo-ten/merit/](http://www.svenskkollektivtrafik.se/natverk-och-mo-ten/merit/)

detta område. Åren 2012–2014 genomfördes ett projekt i de fem grannlänerna Halland, Kronoberg, Jönköping, Kalmar och Blekinge, där de under drygt ett år tillsammans arbetade med frågor om anropsstyrd trafik på landsbygden.<sup>22</sup>

Några farhågor som diskuteras handlar om balansen mellan resenärs- och effektivitetsperspektiven: då regionala kollektivtrafikmyndighetens (RKM) samordningsarbete, där det förekommer, styrs av kostnadspress riskerar resenärerna att hamna i kläm i form av längre resor, fler byten, mer anpassning av avrese- och ankomsttider, försämrade resevillkor, mer komplicerade betalningar etc. RKM och kommuner kanske inte heller optimerar sin trafik i tillräcklig grad med hänsyn till den heterogenitet som finns bland de grupper som nyttjar särskilda persontransporter, t.ex. arbetande och pensionärer som har mycket olika krav på restider, tillförlitlighet och andra faktorer kring hur resan genomförs.

Samtidigt finns en stor potential att med ny informations-, kommunikations- och positioneringsteknik, datorstöd och nya flexibla fordon, åstadkomma bättre och effektivare transporttjänster. Det finns också potential till organisatorisk optimering genom att samla fler typer av särskilda persontransporter hos en huvudman, och i synnerhet genom att flera större kommuner samordnar sin trafik med RKM:s trafik.

Det är därför intressant att följa upp integreringsarbetet ur ett *samhällsekonomiskt perspektiv* och ett *resenärsperspektiv*, som också tar hänsyn till resenärernas res- och väntetider, och samtidigt undersöker hur förändringarna påverkar olika gruppers möjligheter att resa kollektivt.

Syftet med föreliggande rapport är att följa upp utvecklingen av integreringen mellan allmän kollektivtrafik och särskilda persontransporter i Dalarnas och Kalmar län. Valet av just länstrafiken i Dalarna och Kalmar som beskrivs i denna rapport beror på att dessa län har uttalade mål och har kommit en god väg i integreringsarbetet avseende trafikplanering, reseinformation och biljetter. Kartläggningen syftar till att:

- Följa upp integreringen och beskriva genomförda och planerade åtgärder i respektive län
- Identifiera samhällsekonomiska effekter av integreringen
- Identifiera effekter för olika resenärsgupper
- Identifiera eventuella risker med integreringen och rekommendationer och erfarenheter som kollektivtrafikmyndigheterna har
- Utvärdera möjligheterna för att med hjälp av trafik- och statistiksystem kunna mäta effekterna och samhällsnyttan av integreringen och i det fall data finns tillgängligt analysera dessa effekter.

Resten av rapporten fortsätter med en metodbeskrivning i avsnitt 1.3. I kapitel 2 avhandlas nuläget samt åtgärder och effekter av integreringen i Dalarnas län. Därefter följer motsvarande kartläggning för Kalmar län i kapitel 3. Kapitel 4 analyserar likheter och skillnader mellan länen, och rapporten avslutas med analys och slutsatser i kapitel 5.

---

<sup>22</sup> Paulsson, S. och Johansson, L. (2014); Hallands, Kronobergs, Jönköpings, Kalmar, Blekinge och Västra Götalands läns regionala kollektivtrafikmyndigheter (2014).

## 1.3 Metod

Undersökningen består av tre övergripande frågeställningar:

- implementeringen av integreringen och dess effekter
- trafikplanerings- och uppföljningssystem: vilka analyser kan göras?
- attityder till och effekter av integreringen ur ett resenärsperspektiv.

Metoden som använts är kvalitativ för de två första delarna, medan den tredje behandlas med en kvantitativ ansats i form av en resenärsundersökning.

I resenärsundersökningen i avsnitt 2.7, 3.7 och i bilagan Metodbeskrivningar drogs ett slumpmässigt urval på 2 000 individer av befolkningen 18–84 år bosatta i Dalarnas och Kalmar län. Totalt gjordes 1 694 intervjuer med personerna i urvalet, varav 857 i Dalarnas och 837 i Kalmar län. Av samtliga resenärer var det 358 personer som reser med kollektivtrafiken över huvud taget och alltså ingick i undersökningen.

De olika metoderna beskrivs i närmare detalj i bilagan Resultat resenärsundersökning.

### Avgränsningar och definitioner

Resultatet för denna rapportering omfattar två län: Dalarnas län och Kalmar län. Rapporten söker svar på de övergripande frågeställningarna vad som gjorts i termer av integrering samt vilka positiva och negativa effekter som uppstått. Integrering definieras som samordning mellan särskilda persontransporter och kollektivtrafik som bekostas av det allmänna. Det kan röra sig om situationer där personer med särskilt tillstånd gör en del av sin resa med linjelagd trafik eller delar fordon med den anropsstyrda trafiken. Kartläggningen försöker också fånga upp huruvida dessa personer reser helt med linjelagd trafik istället för att använda sig av en särskild persontransport. Även integrering i ett större perspektiv, som samordning mellan anropsstyrd och linjelagd trafik, beskrivs i rapporten.

Utförarnas och resenärernas syn på integrering har undersökts. Alla typer av resenärer tillfrågades, både dem som reste med särskilda persontransporter och dem som reste med kollektivtrafiken.

Traditionellt har det varit vanligast att linjetrafiken varit öppen för allmänheten, medan särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor, skolskjuts, särskoleskjuts) försörjts med anropsstyrd trafik, oftast taxi.<sup>23</sup> Men det är inte enbart transporter som kräver tillstånd som kan försörjas med anropsstyrd trafik, som är ett sätt att anpassa utbudet efter variationer i efterfrågan i tid och rum. Det är alltså skillnad mellan resenärens *behov av tillstånd* för resan, och *typen av trafikering* (Figur 1.1). Medan begreppen kollektivtrafik och särskilda persontransporter är en fråga om resenärens behov av *särskilt tillstånd*, har trafiktyperna linjetrafik och anropsstyrd trafik att göra med den ansvarige huvudmannens *utförande* av trafiken. När de olika typerna av trafik är integrerade med varandra har alla fyra rutorna i Figur 1.1 smält samman – det spelar ingen roll om man har tillstånd eller ej, om trafiken är anropsstyrd eller ej, och alla får resa med all trafik.

---

<sup>23</sup> Ett undantag är skolskjuts av större volym, som försörjs med linjetrafik i kommunal regi och då inte är öppen för allmänheten. När emellertid skolskjuts istället på uppdrag av kommunen handläts upp av trafikhuvudmannen (senare av RKM), ingår den dock i det allmänna linjenätet.

RESANDE	TRAFIKERINGSTYP	
	Linjetrafik	Anropsstyrd trafik
Inget tillstånd krävs		
Tillstånd krävs		

Figur 1.1: Fyra olika fall av resande och trafikering i integrerad kollektivtrafik, efter behov av tillstånd och typ av trafikering. Efter integrering har de fyra fälten smält samman.

”Integrering” kan i kollektivtrafiksammanhang betyda en mängd olika saker, och det finns också några olika betydelser av ordet i den här rapporten, varav några listas här:

- integrering av *särskilda persontransporter med kollektivtrafiken*
- integrering av *stråktrafik med anslutande anropsstyrd trafik*
- integrering av *trafikformer i upphandlingen*
- integrering av *beställnings- och biljettsystem*.

När och var det handlar om den ena eller andra sortens integrering ska förhoppningsvis framgå av rubriken och det övriga sammanhanget.

## 2 Dalarnas län

### 2.1 Situationen

Den regionala kollektivtrafikmyndigheten (RKM) i Dalarna är Region Dalarna, vilket är ett regionförbund som bekostas till 60 procent av kommunerna och till 40 procent av landstinget. AB Dalatrafik (i den fortsatta framställningen kallat Dalatrafik) är ett aktiebolag som ägs av regionen, dvs. av kommunerna och landstinget gemensamt.<sup>24</sup> Även före 2012 ägdes Dalatrafik till hälften av landstinget och till hälften av kommunerna i länet, men då genom direkt ägande.

Sedan det nya trafikavtalet började gälla 1 juli 2014 finns det inget avtal om kostnadsfördelning mellan landstinget och kommunerna.<sup>25</sup> För kollektivtrafikens del innebär det att driftsunderskottet enligt kollektivtrafiklagen<sup>26</sup> ska delas lika mellan landstinget och kommunerna. Denna fördelning omfattar dock inte de särskilda persontransporterna, varför kostnaderna för dessa måste lyftas ut och gör fördelningen komplicerad. Detta resulterade i 40 miljoner kronor i extra tillskott från kommunerna för 2015 och 2016, som ersättning för skolskjutsen.<sup>27</sup>

*Den goda resan* var ett styrdokument som togs fram av Landstinget Dalarna, Dalarnas kommunförbund och Dalarnas kommuner 2003, och som beskrev ett nytt framtida kollektivtrafiksystem med en hög grad av integrering med samhällsbetalda resor. Fokus har legat på att integrera de olika typerna av samhällsbetalda resor, men det finns även en ambition att underlätta anslutningsresandet med till exempel cykel och gång, samt till distanspendling med tåg och expressbussar. För enskilda resor innebär det exempelvis upprättandet av gångstråk och cykelvägar och för kollektiva resor i form av integrerade resecenter med tåg och buss.

I och med *Den goda resan* kom sjuk- och färdtjänstresor att integreras och omfatta hela länet, samt gälla för ett obegränsat antal resor. Färdtjänsten och tillstånden togs över av regionen från att ha varit kommunernas ansvar. Skolskjuts öppnades upp för allmänheten. Sjukresor sköttes redan sedan tidigare av Dalatrafik på uppdrag av landstinget. Sedan 2007 sköter det privata företaget Samres AB den praktiska delen av integreringen av sjukresor, färdtjänst och anropsstyrd trafik åt Dalatrafik, eftersom det är till deras beställningscentral resenärerna ringer och bokar dessa typer av resor. Dalatrafiks avtal med Samres löper fram till 2017.

Ett annat led i det strategiska arbetet var rapporten *Tågpendling i Dalarna* som kom 2008, och lämnade förslag till utveckling av stråktrafiken för att länka samman de olika orterna i Dalarna där pendlingsresandet var som störst.<sup>28</sup> Tidigare gick buss och tåg till viss del parallellt med varandra, vilket innebar stora merkostnader.

Sedan 2012 och införandet av den nya kollektivtrafiklagen ägs Dalatrafik av Region Dalarna. Det innebär att det är regionen som har ansvaret för utveckling av länets regionala kollektivtrafik. Regionala utvecklingsfrågor som tidigare sköttes av länsstyrelsen har nu förts över på

<sup>24</sup> Region Dalarna är formellt ett kommunalförbund. Kostnadstäckningen var fram till 1 juli 2014 60 procent från kommunerna och 40 procent från landstinget (Region Dalarna, 2005).

<sup>25</sup> Landstinget Dalarna (2016), *Årsredovisning 2015* (s. 22)

<sup>26</sup> SFS 2010:1065, 2 kap. 6 §

<sup>27</sup> Referat från direktionssammanträden den 16 december 2015, [www.regiondalarna.se/nyhet/klubbat-av-direktionen-20/](http://www.regiondalarna.se/nyhet/klubbat-av-direktionen-20/) och den 4 maj 2016, [www.regiondalarna.se/nyhet/klubbat-av-direktionen-22/](http://www.regiondalarna.se/nyhet/klubbat-av-direktionen-22/) (2016-09-07)

<sup>28</sup> Jonsson, O., Wärnfeldt, Y. och Elmquist, A.-L. (2008).

Region Dalarna. Ett nytt trafikförsörjningsprogram och en ny målbild trädde i kraft den 1 januari 2012, och har formulerats i ett antal föresatser som relaterar till transportpolitiken nationellt. Dessa är tänkta att vara ett detaljerat styrdokument med mätbara mål för att underlätta uppföljning. Gällande integrering har bland annat följande mål definierats:

- "Vi ska knyta samman områden och koncentrera resurser och åtgärder till de stråk där kollektivtrafiken kan ge störst nytta."
- "Vi ska ha ett hela-resan-perspektiv och göra resan snabbare och effektivare genom att utveckla knut- och bytespunkter. Dessa ska även fungera bra för anslutningsresor med bil och cykel. Alla ska ha en positiv upplevelse av tillgängligheten."
- "Vi ska sudda ut administrativa gränser där resenärerna inte upplever några hinder mellan olika ansvarsområden."

Den stora trafikförändringen genomfördes 2014 då trafiken lades om i stråk, så kallade stomlinjer – den så kallade "bussrevolutionen". En omfattande marknads- och informationsinsats gjordes. När integreringen först ägde rum fanns det dock en del oklarheter kring kostnadsfördelningen och vem som skulle stå för kostnaden för trafiken (se avsnitt 2.5). Enligt ett flertal källor på Dalatrafik fanns brister i kommunikationen till beställarna (kommuner och landsting). Kommunerna hade inte uppfattat att de skulle beställa anropsstyrd trafik, så kallad flextrafik som anslöt till stomlinjerna. Detta resulterade i att det fattades trafik som tidigare funnits. Efter ett beslut i Region Dalarnas direktion skedde en komplettering av trafiken under hösten 2014. För kommunernas beställning av flextrafiken och landsbygdslinjer ser processen nu ut så att Dalatrafik planerar kollektivtrafiken och utarbetar förslag som ges till kommunerna. Kommunerna lägger sedan in beställningar till Dalatrafik av den trafik som de är beredda att betala för. Detta förfarande tar ett år och tar sin början i januari. Kommunerna har möjlighet att ta beslut om tilläggsköp eller göra egna upphandlingar om det behövs kompletteringar.

Upphandlingen 2014 behandlade integrerad kollektivtrafik i den bemärkelsen att trafikslagen upphandlades tillsammans och att Dalatrafik upphandlade alla trafiktyper som tidigare varit kommunernas ansvarsområde. Denna upphandling kom att överklagas av den tidigare entreprenören, vilket gjorde att Dalatrafik gick ut och direktupphandlade trafik på ett och ett halvt år.<sup>29</sup> Överklagandet och direktupphandlingen ledde till ett omfattande ordkrig i media under 2014, mellan Dalatrafik och Region Dalarna å ena sidan och den tidigare entreprenören å den andra, som påverkade allmänhetens bild av kollektivtrafiken negativt. Trafiken med de nya entreprenörerna startade den 3 juli 2016, efter denna undersöknings genomförande.

Här nedan redovisas resultatet av intervjuerna med tjänstemän och politiker i Dalarnas län i avsnitt 2.2–2.6. Resultatet från enkäten med resenärer redovisas i avsnitt 2.7.

## 2.2 Konkreta åtgärder

### Integrering av särskilda persontransporter med kollektivtrafiken

Redan i *Den goda resan* formulerades målsättningen att den särskilda transporten skulle integreras med den allmänna kollektivtrafiken. Det man hoppas uppnå med integreringen är effektivitet, dvs. ökat nyttjande av fordonen och att den som har en funktionsnedsättning ska kunna resa med samma trafik som alla andra.<sup>30</sup> För att uppnå effektivitet kommer man att behöva

<sup>29</sup> Region Dalarna (20 februari 2014), *Ny gemensam kollektivtrafik i Dalarna*.

<sup>30</sup> enligt normaliseringsprincipen, se avsnitt 1.1 ovan

överge trafik i de områden där underlaget är för litet. Idag anses det inom direktionen att det går linjetrafik i flera områden som egentligen borde försörjas med anropsstyrd trafik, eftersom de har så låg beläggning.

Alla särskilda transporter ligger sedan 2007 under Dalatrafik i en gemensam beställningscentral, BC Dalarna som administreras av Samres AB. Skolskjutstrafik och färdtjänst som tidigare låg på kommunerna, samt sjukresor som tidigare var landstingets område, ansvarar nu därmed Region Dalarna för. Färdtjänsten Dalarna, som är en enhet inom regionen, har numera även hand om utfärdandet av färdtjänstillstånd.

Man försöker samköra färdtjänst och sjukresor med den allmänna kollektivtrafiken i den mån det går. Att sjukresor och färdtjänst fortfarande används som begrepp beror främst på att det är olika finansiering och tillståndsgivning av resorna. I praktiken betyder integreringen att man ofta åker med ett mindre fordon i till exempel färdtjänst, och får byta till ett större i den allmänna trafiken, och ofta försöker beställningscentralen koordinera så att även personer med särskilda behov kan åka med flextrafiken. Det handlar därmed inte om en full integrering mellan särskilda persontransporter och kollektivtrafiken, utan om kombinerade resor. Olika typer av serviceresor samordnas också.

Det finns efter integreringen fler mindre fordon i trafiken, som man handlat upp för att säkerställa tillgängligheten för grupperna med särskilda behov. Man har sett över behovet och eftersträvat att ha rätt fordonsstorlek för rätt behov. De mindre fordonen har börjat trafikera linjer som inte är så högt belagda, även i stadstrafik.

Skolskjuts har öppnats upp och de flesta linjer är nu öppna för allmänheten att åka på, vilket gör att även arbetspendlare kan åka kollektivt hela vägen. Här ser man positiva effekter som minskar bilåkandet. De linjer som fortfarande bara tar skolbarn har det varit tal om att också öppna upp för allmänheten.

Särskoleresor är fortfarande individuella och har därmed inte ändrats sedan integreringen. Detta på grund av de särskilda behov som finns för denna grupp. Situationen är olika beroende på vilket behov som finns. En del barn som går i särskola åker med kollektivtrafiken, medan de som har behov av det åker med särskilda transporter.

Fordonen har blivit mer anpassade med låga insteg och liftar. Enligt Dalatrafik har man också upphandlat säkrare fordon som ett led i det löpande säkerhetsarbetet. Bland annat innebär det att ingen ska behöva stå, och att det ska finnas bälten som fungerar för alla. De flesta intervjuade är överens om att fordonen blivit bättre. Det finns dock de som menar att beläggningen på stadsbussarna idag är för stor, och att det går ut över dem med särskilda behov. Ett konkret förslag är att införa ledbussar som en lösning på problemet.

Som ett led i integreringen och som en effekt av att systemet blivit mer komplext trycker man inte längre några papperstidtabeller. Istället hänvisar man till hemsidan eller beställningscentralen, där man kan beställa en personlig tidtabell. Detta är en tjänst som blivit ganska välutnyttjad, enligt många tjänstemäns uppfattning. Information om avgångar finns liksom tidigare på hemsidan och i Dalatrafiks app. I samband med detta planerades också information i realtid på digitala skyltar, men den satsningen lades ned av kostnadsskäl.

## **Utveckling av stomlinjer och anslutning med anropsstyrd trafik**

Ett annat exempel på effektivisering är att trafiken har koncentrerats till starka stråk. Stråktrafiken går mellan de största städerna och går tätare, stannar på färre ställen och gör inte så många avstickare som förr. Det gör att restiderna har reducerats. Framför allt innebär det en

förbättring för arbetspendlare och gymnasieungdomar som åker i rusningstrafik. Där det tidigare gick busslinjer på landsbygden har man nu ett system med kompletterande anropsstyrd trafik, så kallad flextrafik, som ansluter till stråktrafiken. Utmaningen ligger i att förankra denna modell hos resenärer och potentiella resenärer, så att det är tydligt hur man ska gå till väga för att resa kollektivt när man bor långt från de starka stråken. Kunskapen om flextrafiken är liten på flera håll i länet, och det finns ett behov att kommunicera till allmänheten vad den innebär och hur den fungerar. Den allmänna uppfattningen bland tjänstemän och politiker är att den nya stråktrafiken är ett konkurrenskraftigt alternativ till bilen, medan flextrafiken fortfarande behöver kommuniceras tydligare och att den har stor nyttjandepotential. Ett högre utnyttjande medför dock automatiskt högre kostnader för det allmänna.

Införandet av stråktrafiken utgår från målsättningen att 90 procent av länets invånare ska kunna nå regioncentra (Borlänge/Falun) inom en timmes restid. Detta mål har inte uppnåtts ännu. Den övergripande uppfattningen bland de intervjuade är att de allra flesta fått det bättre medan några fått det sämre efter införandet, där de som bor nära de stora stråken är de som gynnats mest.

Huvudtanken är att trafikslagen ska vara separerade: tåget ska användas för långväga resande och bussen för kortväga. Denna uppdelning eftersträvas för att inte lämna utrymme för kostsamt "parallellåkande" med buss och tåg. I samband med detta är planen att skapa angringspunkter för buss i anslutning till järnvägen, så att man integrerar de olika trafikslagen. Ett exempel på detta är det nya resecentret i Falun. För att integrera de ännu kortare resorna ska det utformas gång- och cykelstråk i anslutning till resecentren.

## Integrering i upphandlingen

Upphandlingen 2014 delades upp i sex trafikområden, där både större och mindre fordonstyper ingick. Upphandlingen ledde till att två entreprenörer fick uppdraget: en för stadstrafiken i Falun och Borlänge, och ett samverkansbolag<sup>31</sup> för resten av länet.

Entreprenörerna som fått trafikuppdragen går på regelbundna möten med syfte att förankra integreringen och hålla samma standard. Betalsystemet är numera detsamma för alla fordon och bolag, utom i taxibilarna (kompletteringstrafik). I och med att man upphandlade service- och linjetrafik tillsammans kan personalen disponeras under hela arbetsdagen, och resorna kan planeras mer effektivt.

Dalatrafik tillhandahåller numera depåer<sup>32</sup>, något man menar sänker instegströskeln för anbudslämnare. Fler mindre bolag har kunnat vara med och lämna anbud i och med samordningen. Den stora efterfrågan på mindre fordon har också bidragit till att fler mindre taxibolag kunnat delta i anbudsgivningen.

## Integrering av biljettsystem och beställningscentral

Man beslöt att inte ändra biljettsystemet BIMS<sup>33</sup> vid övergången vid den så kallade "bussrevolutionen" 2014 (se avsnitt 2.1). Systemet har funnits sedan 2007 och är gemensamt med Länstrafiken Örebro, X-trafik i Gävleborg, Karlstadsbuss, Värmlandstrafik, Upplands lokaltrafik

---

<sup>31</sup> SamBus, som organiserar 23 privata bussbolag. SamBus bildades 1996, [www.sambus.se](http://www.sambus.se).

<sup>32</sup> Depåer är underhållsverkstäder för tankning, städning, överföring av data, annat dagligt underhåll samt reparationer av fordonen. De större bussbolagen äger ibland egna depåer, men dessa måste också vara strategiskt placerade för att kunna optimera trafiken.

<sup>33</sup> *Betalsystem i Mellansverige*



och Tåg i Bergslagen. I Dalarna införde man systemet så sent som ett år innan integreringen. Det finns dock en önskan om ett mer enhetligt system.

I och med integreringen bokar färdtjänstresenärer via beställningscentralen för att kunna göra en kombinerad resa med kollektivtrafiken. Den kombinerade resan ska alltid vara förstahandsvalet vid beställningar till beställningscentralen. Att ansluta till kollektivtrafiken eller resa med andra resenärer på tillstånd i samma specialtransport innebär i de flesta fall längre restider, fler byten och fler stopp på vägen för dessa resenärer, än om de hade rest hela vägen själva i ett särskilt fordon.

För den rena färdtjänsten har Dalatrafik valt att tillämpa en avståndsrelaterad taxa för egenavgifterna, istället för den zontaxa som gäller för linjetrafiken. Det fanns önskemål om att implementera Dalatrafiks zontaxa även för färdtjänsten, men det visade sig svårt att tillämpa denna rättvist på grund av zonernas geografiska skillnader.

Något som inte följt med i införandet av mindre fordon är biljettmaskiner. Planer fanns på att införa en bärbar biljettmaskin hösten 2014, med de genomfördes aldrig och är nu skjutna på framtiden. I taxibilarna saknas därför möjligheter att betala med kollektivtrafikens reskassa eller att visa periodkort, varför man vid en kombinerad resa som börjar med taxi ska betala till chauffören i taxin<sup>34</sup>. Betalningen sker med kontanter eller betalkort. Kvittot används sedan som färdbevis för fortsatt färd i kollektivtrafiken. Egenavgiften är då motsvarande en zon i kollektivtrafiken, oavsett färdlängd. Den som vill eller måste resa med färdtjänsttaxi hela vägen betalar istället en avståndsrelaterad taxa.

## 2.3 Konkreta planer

Generellt sett är de intervjuade tjänstemännen och politikerna överens om att integreringen har varit positiv, och det finns inga planer på att gå tillbaka till det tidigare systemet. Modellen med stomlinjer, integreringen av särskilda transporter och en samordnad upphandlingsprocess där entreprenörerna lämnar gemensamt anbud förväntas ligga fast.

Erfarenheten som gjorts är dock att det hade behövts mer tid för att implementera alla delar av integreringen, och att kommunikationen av förändringarna utåt kunde ha varit bättre. Inom Dalatrafik är man överens om att kommunikationen till kommuner och landsting i samband med trafikbeställningarna behöver bli bättre för att få en högre samstämmighet framöver.

Ambitionen är att Region Dalarna och Landstinget Dalarna ska övergå i en region med direktvalt parlament 2019, från nuvarande kommunalförbund, vilket innebär att direktionen inte kommer att bestå av representanter från kommuner och landsting som idag. Detta i sin tur kan komma att spela roll för beslutandet kring kollektivtrafikens utformning och ansvarsfördelning.

2017 planerar Dalatrafik att ta ytterligare steg i integreringsarbetet och införa ett gemensamt kollektivtrafiksystem för alla resenärer, genom att öppna upp de särskilda persontransporterna i taxi för allmänheten<sup>35</sup>. Det kommer i så fall innebära att även resenärer utan särskilt tillstånd kommer att kunna resa i dessa anropsstyrda fordon.

Biljettsystemet BIMS förväntas ha en avskrivningstid på tio år, och det finns inga planer på att byta ut det inom någon snar framtid. Det är osäkert hur länge kontanthantering kommer att

<sup>34</sup> För närvarande 30 kronor. Med mobilbiljett och reskassa är priset något lägre. [www.dalatrafik.se/sv/kort-och-priser/zoner/pris-enkelbiljett-vuxen1/](http://www.dalatrafik.se/sv/kort-och-priser/zoner/pris-enkelbiljett-vuxen1/) (2016-08-25)

<sup>35</sup> Kollektivtrafikmyndigheten i Dalarnas län (2014), *Regionalt trafikförsörjningsprogram för Dalarnas län 2015–2019*, s. 25.

finnas kvar på bussarna. Utvecklingen går mot kontantfrihet, men det finns fortfarande stor efterfrågan på kontantbiljetter. Fortsätter man med kontantbetalning på bussarna kommer det att innebära en stor investering i form av anpassning till de nya mynten. Det finns planer på att göra systemet med reskassa mer tillgängligt, där man ska kunna fylla på sitt kort på närmaste serviceställe och på nätet. Idag går det bara att köpa och fylla på reskassa på bussen och stationerna.

Under 2016 kommer man att göra en översyn av prisstrategin. En ny prisstrategi som sänker kostnaderna för dem som reser sällan, och utanför rusningstrafik, skulle kunna öppna upp för ett ökat resande med kollektivtrafiken. Även avgiftsfri kollektivtrafik diskuteras för att få fler att åka kollektivt, så som man gjort i Avesta. Där har det lett till ett ökat kollektivt resande, men på kvällstid och helger är utbudet alltför lågt.

Övriga tekniska satsningar i framtiden är system för realtidsinformation på hållplatserna och biljettmaskiner i de mindre fordonen.

## 2.4 Förväntade och realiserade effekter

### Samhällsekonomiska effekter

Dalatrafikens uppfattning är att resenärernas upplevelser av det nya trafiksystemet inte är självklart bättre. Dalatrafik upplever att många resenärer är missnöjda med integreringen, vilket inte nödvändigtvis har så mycket att göra med hur själva trafiken fungerar idag, som med de brister som uppkom i samband med andra händelser, som turbulensen omkring upphandlingen (se avsnitt 2.1 ovan). Integreringen ägde rum 2014 och det anses fortfarande för tidigt att dra slutsatser om de effekterna. Effekterna av integreringen förväntas visa sig först efter ett par år.

På Dalatrafik upplever man volymökningar generellt, men de har svårt att uttala sig säkert och i så fall vad dessa volymökningar beror på. Statistiken brister, i och med att man börjat mäta antalet betalande passagerare<sup>36</sup>, och i och med att resenärer i anslutande anropsstyrd trafik inte kan använda sina vanliga färdbevis. Framför allt är det stråktrafiken som står för de största volymökningarna. Bussresande har blivit mer attraktivt för pendlare i och med res-tidsminskningar och fler linjelagda turer. Trafiken är mer omfattande och vänt- och bytestiderna har blivit kortare.

Enligt Trafikanalys kollektivtrafikstatistik har antalet påstigningar i kollektivtrafiken i Dalarnas län varit oförändrat mellan 2012 och 2015, medan antalet personkilometer ökat med 18 procent.<sup>37</sup> Åren 2013 och 2014 var antalet påstigningar lägre. Nöjdheten med senaste resan i kollektivtrafiken ligger på samma nivå 2015 som 2011, 80 procent.<sup>38</sup> Åren 2012–2014 var den något högre.

De resenärer som upplever en större ineffektivitet är troligtvis de som tidigare hade en busslinje som stannade på småvägar nära hemmet men som nu måste beställa flextrafik. En ineffektivitet ligger också i att kunskapen om flextrafiken bland allmänheten är otillräcklig.

<sup>36</sup> Tidigare räknades biljettförsäljning, med ett schablonpålägg för omstigningar.

<sup>37</sup> Trafikanalys (2016), *Lokal och regional kollektivtrafik 2015*, Statistik 2016:26.

<sup>38</sup> Svensk kollektivtrafik (2016), *Årsrapport 2015 – Kollektivtrafikbarometern* (s. 23)

Uppfattningen bland politiker och tjänstemän är att planeringen har blivit mer effektiv, eftersom Dalatrafik står för alla typer av trafik och de olika trafikslagen har närmat sig varandra i utförande. Det finns en tät dialog mellan Dalatrafiks planerare och kommunerna där man försöker fånga upp de behov som finns. Att Dalatrafik sedan utarbetar ett förslag på trafik till kommunerna gör att planeringen blir mer konkret och begränsad i tid. Mot detta talar röster som menar att planeringen blivit svårare och mer komplex i och med integreringen, och att den innebär större kostnader då fler har anställts för att planera trafiken. Från kommunpolitikernas håll är man mer osäker på effekterna av den nya trafikplaneringen. En av de intervjuade uppger att det återstår att se vilken potential systemet har, och att det ännu är för tidigt att uttala sig.

Några exakta uppgifter om kostnader för administration och trafik före och efter integreringen finns inte att tillgå. Det kan möjligen ha att göra med att det är svårt att separera kostnader från varandra, att personal jobbar med flera olika saker, och att det inte funnits tillräckligt starkt utvärderingsfokus i förändringsarbetet. Det är inte ovanligt i förändringsarbete att resurserna förbrukas till själva förändringen – speciellt när den som i Dalarnas fall inte förlöper enligt de ursprungliga planerna. Att samla in information för utvärdering kommer då i andra hand.

Det finns både de som säger att administrationskostnaden har sjunkit i förhållande till trafik-kostnaden, och de som menar motsatsen. Man är dock överens om att både administrations- och trafik kostnader har ökat i absoluta tal. Det är dock svårt att härleda kostnadsökningen till integreringen, eftersom den till stor del beror på kostnader i samband med de rättsliga processerna efter upphandlingen – bland annat tecknandet av ett provisoriskt bussavtal. Administrationskostnaderna har också ökat i och med att man lagt över uppgifter på regionen efter det att den blivit ansvarig kollektivtrafikmyndighet.

## **Effekter för målgrupper med särskilda behov**

De som åker särskoleskjuts är troligtvis den grupp som upplevt minst förändring. Både innan och efter integreringen har de haft egen trafik reserverad för dem. En elev i särskolan åker på det tillstånd för särskilt transportbehov som den har. Fordonen som används i särskoleskjuts sätts även in i annan trafik, men denna korsanvändning av fordon är av ringa omfattning.

Många skolskjutsar är numera öppna för alla. Tidigare kunde skolskjutsarna åka ända hem till folk, men i och med integreringen har man märkt upp på- och avstigningsplatser. 100 nya hållplatser har tillkommit. Effekten har blivit att det på flera håll är många fler resenärer som åker på skolskjutslinjerna. Där har man behövt sätta in extratrafik. Man har även arbetat med säkerhetsfrågor, så att dessa resor ska vara tillgängliga för alla.

Uppskattningsvis är det fler äldre och färdtjänstberättigade som reser i kollektivtrafiken nu än före integreringen. Både sjukresor och färdtjänst har fått ett större utbud av trafik. Medan resenärerna tidigare fick åka taxi hela vägen, kan de nu få resa en del av färdsträckan med allmän kollektivtrafik. Om intyget tillåter det, planeras resorna så att omstigningar sker till kollektivtrafiken för att effektivisera trafikeringen. Utfärdandet av tillstånd för färdtjänst sker nu mycket snabbare än tidigare, och man har planer på att ytterligare korta ned väntetiderna. Det har gjorts försök att styra över resande till linjetrafik genom att erbjuda alla över 65 år ett månads-kort för 270 kr, på vilket man kan åka obegränsat i hela länet. De som har färdtjänstillstånd gynnas också med ett liknande kort.

Volymen av antal tillstånd har gått ner kraftigt, men eftersom det inte finns några restriktioner för hur mycket man får resa är uppfattningen bland tjänstemännen att resandet totalt sett inte har gått ner. Sett till antal resor tror man att det rör sig om i stort sett samma volym.

Denna uppfattning motsågs dock av officiell statistik. År 2000 fanns ungefär 14 100 färdtjänsttillstånd och år 2014 ungefär 8 100 tillstånd i Dalarnas län.<sup>39</sup> Per invånare minskade antalet tillstånd under samma period från 51 per 1 000 invånare till 29 år 2015. Samtidigt *minskade* också antalet färdtjänstresor per tillstånd från 27 till 13 resor per år, enligt den officiella statistiken. År 2015 var denna siffra den lägsta bland alla Sveriges län. Sammantaget har alltså antalet resor totalt med färdtjänst i Dalarnas län minskat med två tredjedelar, från 320 000 färdtjänstresor per år till 104 000 resor. Samtidigt har kostnaden för färdtjänst och riksfärdtjänst ökat med 27 procent (fram till 2014).

I dessa siffror ingår dock inte eventuellt resande i kollektivtrafiken, så en möjlig förklaring till minskningen är att det har skett en överflyttning till kollektivtrafiken, samtidigt som kostnaderna fortfarande bokförs på färdtjänsten. Som noterats ovan har antalet påstigningar i kollektivtrafiken varit oförändrat mellan 2012 och 2015, men efter att ha gått ned med 7 procent till 2014 återtog det 2015 sin gamla nivå. Det kan också vara så att de resterande färdtjänstresorna är längre – till exempel för att det är lättare att resa kortare sträckor i kollektivtrafiken – och de blir därmed dyrare i genomsnitt. I så fall blir ju även egenavgifterna högre på grund av den tillämpade avståndstaxan.

Sjukresor och färdtjänst har efter integreringen större tillgång till den allmänna kollektivtrafiken, och dessa resor integreras nu även i större utsträckning med varandra. Det innebär att resorna kan innebära större påfrestningar för den enskilde, på grund av ett högre tempo och fler byten. Detta kompenseras i någon mån av att det nu är ekonomiskt mycket mer fördelaktigt för dem som har tillstånd och reser i kollektivtrafiken.

## Effekter för övriga resenärer

Stråktrafiken har inneburit större komfort med kortare restider, färre stopp och tätare turer mellan orter. Lättast är det att åka kollektivt för arbetspendlare utmed de stora stråken, och för resande i stadstrafik i Borlänge och Falun. De som inte längre har någon hållplats utan får kombinera resan med den inom- eller mellankommunala landsbygdstrafiken eller kompletteringstrafiken kan ha fått längre resor. Trots förbättringarna med stråktrafiken menar flera av de intervjuade att det uppstod ett stort missnöje i samband med förändringarna och att det framför allt är detta som hörs i debatten. Enligt en av de intervjuade är kollektivtrafiken på landsbygden ofta något som allmänheten vill ha, trots att man kanske inte använder den till vardags. Det finns ändå ett värde av den om behovet skulle uppstå (så kallat optionsvärde). För att kompletteringstrafiken ska upplevas som tillgänglig krävs då att informationen om den och hur man beställer den blir mer utspridd.

## 2.5 Negativa erfarenheter och rekommendationer

Ingen av de intervjuade tjänstemännen och politikerna ångrar integreringen. Alla är överens om att grundtanken är god och att det på det stora hela blivit bättre. Själva planeringen och implementeringen får kritik då flera av de intervjuade tycker att dessa moment kunde ha skötts bättre. Tidsaspekten kommer in som en viktig framgångsfaktor när man utvärderar genomförandet av integreringen. Upphandlingen 2014 tog så lång tid att man inte hann med att arbeta med integreringsfrågorna i den utsträckning man hade velat. Hade man haft mer tid på sig och

<sup>39</sup> Trafikanalys (2016), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2015*, Statistik 2016:24.

utarbetat en mer detaljerad plan, så skulle man inte stött på så många problem under själva implementeringen.

Ett av problemen var att projektet inte hade förankrats hos *kommunerna*, som inte förstod vilken som var deras uppgift i det nya systemet. Det finns olika åsikter om vad som var orsaken till detta. Flera av regionens politiker och tjänstemän ansåg att det berodde på att kommunerna inte ville betala för trafik med ett osäkert resenärsunderlag, och att de hade en annan syn på vad som var inom- och mellankommunal trafik. Det fanns en rädsla att beställa ny trafik eftersom de inte visste om de skulle få stå för kostnaderna. En annan åsikt som förs fram är att när en förändring sker bör inte allt ske på samma gång, utan att det finns ett värde i att ha kvar vissa rutiner. Dessa menar att det var nog med en trafikupphandling som byggde på ett helt nytt system, det hanns inte med att implementera andra projekt också. Att allt dessutom skedde med så kort varsel försvårade processen ytterligare.

*Trafikverket* har varit begränsande i och med att väntetiderna på nya hållplatser med avkörningsfickor i stråktrafiken är två år eller mer på Trafikverkets vägar, enligt Dalatrafik. Detta har medfört längre restider på berörda sträckor, då man fått köra omvägar när man använder provisoriska hållplatser.

En negativ erfarenhet är hur *biljettsystemet BIMS* fungerar i det nya systemet. Resandet registreras inte i de mindre fordonen, i och med att det inte går att ta betalt i dessa. Det gör det svårt att jämföra och se effekter av förändrade resmönster före och efter integreringen, så som man kan göra i stråktrafiken. Andra praktiska problem, som att det saknas en viss *körkortsbehörighet*, har uppstått när efterfrågan ökat och därmed också behovet av större fordon.

Problem som den *enskilde* kan uppleva när transporter integreras är att anpassningen till personer med funktionsnedsättning inte har skett fullt ut. Exempelvis görs inte alltid hållplatsutrop på bussar, eftersom resenärer klagat på att det låter för mycket. Detta utgör ett problem för synskadade. När man samordnar med flera specialtransporter i samma bil har det inkommit klagomål på att restiderna blir längre, eftersom det är fler stopp på färden. En annan aspekt av anpassningsgraden är att det fortfarande kostar olika mycket att resa med färdtjänst och sjukresor, då de styrs av olika lagar och regler.

Det har från resenärer även kommit klagomål på beställningscentralen och kundtjänst, som administreras av Samres. Det gäller frågor som förseningar, beställningar som uteblir och språksvårigheter med de beställningscentraler som är lokaliserade utomlands.

En rekommendation och erfarenhet man vill dela med sig av till andra län är att det måste till en organiserad kraftsamling politiskt för att ta fram kollektivtrafiklösningar som fungerar för alla. En av de intervjuade påpekade att det främst ska vara skattefinansierade medel som tillgodoser detta behov, så att det inte tvingas lösas på ideell väg, med exempelvis så kallade byabussar. Man framhåller att trots att det är positivt med ideella initiativ, finns en risk att de bara löser problemet på ställen där det finns entusiaster. Många linjer har fått lägga ned när intresset svalnat, vilket leder till instabilitet i systemet. Man har stött på kapacitetsproblem med byabussarna om de ska kunna vara öppna för alla. Då krävs högre körkortsbehörighet, och färre kan därmed vara chaufförer. Det blir då en avvägning mellan att satsa på byabussar och på den allmänna kollektivtrafiken, som ska vara öppen för alla.

## 2.6 Användande av trafik- och statistiksystem

Det beställar- och samordningssystem som används för den anropsstyrda trafiken av Dalatrafik idag heter SAM3001. Det kommunicerar information för bland annat allmän kollektivtrafik, färdtjänst, sjukresor och anpassade linjer, och tillhandahålls och administreras av Samres. Statistiken från SAM3001 läggs av Dalatrafik senare in i ett system som heter Malmator. BIMS är det system som används för biljetterna.

Samres rapporterar idag oidentifierad data till Trafikanalys avseende färdtjänst, riksfärdtjänst och kollektivtrafik som underlag för nationell statistik. På Dalatrafik menar man att det finns en ett par månaders eftersläpning i att få fram resandestatistik.

Indikatorer som Dalatrafik tar fram är handläggningstid för färdtjänstillstånd och hur många som har färdtjänst per kommun. Det finns dock möjlighet att ta fram fler mått och göra fler analyser på det dataunderlag som finns idag. I BIMS registreras antal påstigningar, men inte avstigningar, vilket gör att man inte kan se fyllnadsgraden på ett visst fordon en viss tid. Det går att se hur man har rest i zoner men man menar att det vore intressant att kunna ta fram mer detaljerad statistik.

Samres kan ur sina system ta fram och därmed följa upp och mäta ett flertal vinster av integrering, här kallat samordning, till exempel:

- *Samordningseffektivitet* – använd resurs i förhållande till den resursåtgång som hade fordrats om varje resa hade utförts utan samordning, mäts i antal resurser och resursanvändningen i termer av tid och sträcka.
- *Samordningsvinst i kronor* – faktisk transportörsättning i förhållande till en teoretisk transportörsättning om varje resa hade utförts utan samordning
- *Samordningsvinst i kilometer* – faktiskt körda kilometer i förhållande till om varje resa hade utförts var för sig
- *Samordningsgrad* – andelen resor som på något sätt samordnats med minst en annan resa
- *Resor per timme* – antalet resenärer som rest med fordonen som transportören ställt till förfogande.

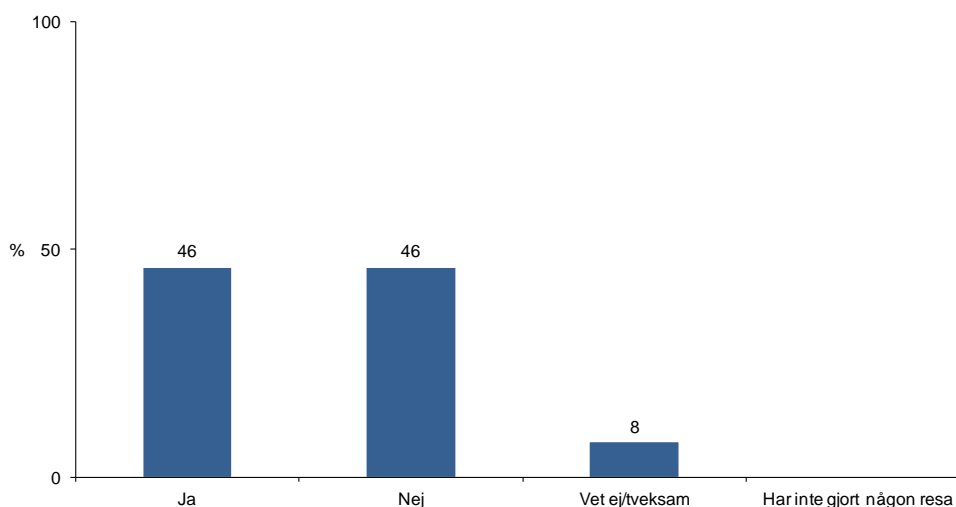
I och med att resenären uppger typ av resa vid beställning så registreras detta, och följaktligen går det att följa samordningen av resor. Detta görs av Samres. Dalatrafik, i sin tur, registrerar resor som görs av personer med särskilt tillstånd i den allmänna linjelagda kollektivtrafiken. Resor som görs med mindre fordon i anropsstyrd trafik registreras dock inte i BIMS, i och med att det ännu inte finns biljettmaskiner i dessa. När det görs anslutningsresor och resenären byter från t.ex. en sjukresa till linjelagd busstur syns detta i SAM3001, i och med att Samres kontaktar förarna vid omstigningar. Det kan dock finnas problem med att se alla omstigningar, särskilt på fordon där utrustningen inte är så lätt att kommunicera med, så som på tåg. Även Dalatrafik har ett system som visar om samma kort visas vid omstigningar i den allmänna kollektivtrafiken (alltså vid byten mellan fasta linjer). Att resa med anslutning är en utveckling som Dalatrafik vill driva på och som kommuniceras som en viktig del i integreringen. Samres menar dock att det i verkligheten berör mycket få personer, och att de flesta väljer att resa hela vägen med antingen linjelagd eller anropstyrd trafik.

Dalatrafik uppger att de inte är helt nöjda med den statistik som går att få fram ur BIMS idag. Avgörande för hur insamlingen av information sker i framtiden är hur biljetterna ska utformas. Deras system håller att på att utvecklas och man kommer troligtvis gå mot en molnbaserad lösning. Fördelen med BIMS är att det används av flera län<sup>40</sup> och att statistik därmed är jämförbar över länen.

## 2.7 Resultat av resenärsundersökningen

I Dalarnas län var det 857 personer som besvarade enkäten. 80 procent av de svarande uppgav att de aldrig reser med kollektivtrafiken. Endast 5 procent uppgav att de gör det ofta eller alltid. Av dem som reser med kollektivtrafiken hade 12 procent någon gång under det senaste året rest med *anropsstyrd* kollektivtrafik – drygt 2 procent av befolkningen 18–84 år.<sup>41</sup>

8 procent (13 personer) av dem som reser kollektivt åtminstone ibland har gjort en resa med särskilt tillstånd under det senaste året, varav skolskjuts (4 procent) och sjukresa (2 procent) var vanligast. Endast 1 procent har gjort en färdtjänstresa. Av dem som åkt på särskilt tillstånd uppgav 46 procent (sex personer) att de varit med om att deras resa helt eller delvis ersatts med ordinarie kollektivtrafik (Figur 2.1). Osäkerheten är stor eftersom det är ytterst få personer som uppgivit att de rest på tillstånd.



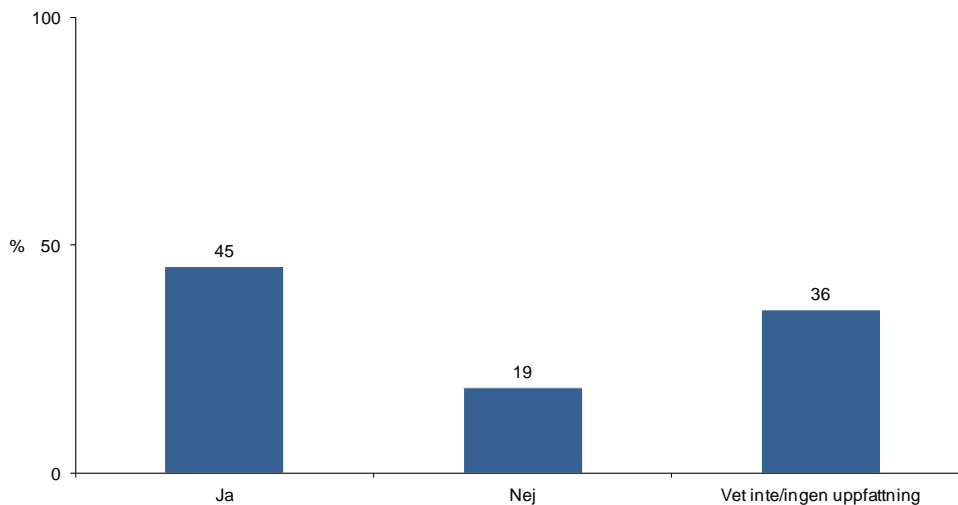
**Figur 2.1: Integrering av resor på särskilt tillstånd, Dalarna. Svar på frågan: "Har någon av dina resor med färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresa eller skolskjuts ersatts helt eller delvis med ordinarie kollektivtrafik vid något tillfälle?"**

**Antal observationer: 13**

45 procent av dem som reser med kollektivtrafiken tycker att det är bra att man integrerar särskilda persontransporter med den allmänna kollektivtrafiken, och 36 procent har ingen uppfattning (Figur 2.2).

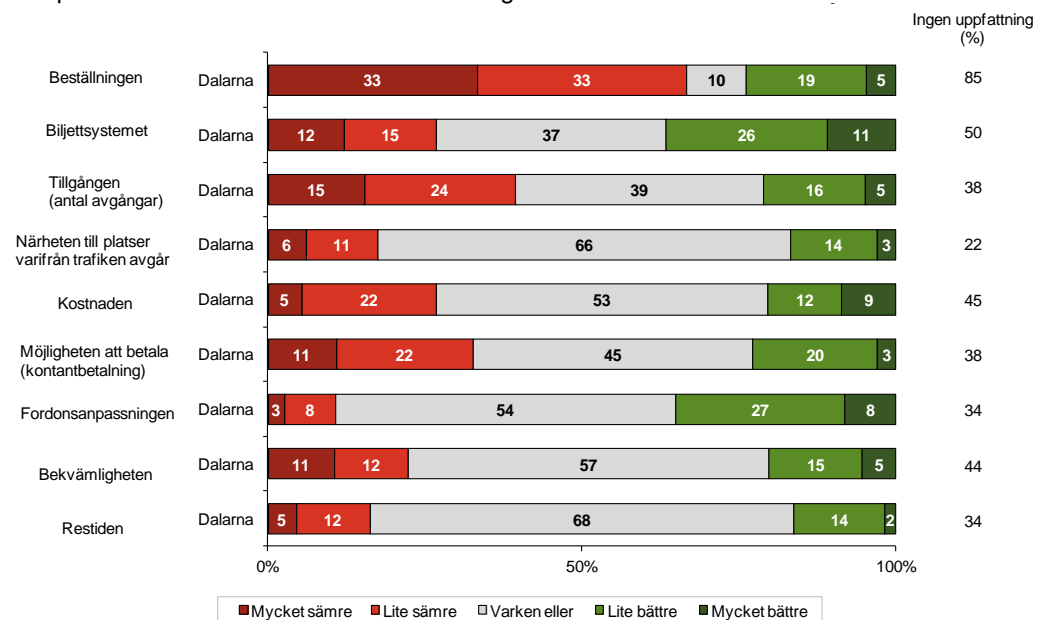
<sup>40</sup> Se sidan 20

<sup>41</sup> När det gäller skolskjuts lyder frågan om de har barn som utnyttjat skolskjuts.



**Figur 2.2: Inställning till integrering bland dem som rest kollektivt åtminstone ibland, Dalarnas län. Svar på frågan: "Tycker du att det är bra att man försöker integrera särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts) med den allmänna kollektivtrafiken?"**  
 Antal observationer: 170

I Dalarna tycker resenärerna främst att *beställningen* (67 procent) och *tillgången på trafik* (39 procent) blivit sämre efter integreringen (Figur 2.3). De allra flesta har dock ingen uppfattning om förändringen medfört en förbättring eller försämring på beställningen, vilket troligtvis beror på att de inte beställt resa via beställningscentral<sup>42</sup>.



**Figur 2.3: Förändring i och med integreringen enligt resenärerna, Dalarna. Svar på frågan "Sedan integreringen av särskilda persontransporter i den allmänna kollektivtrafiken, har det då blivit bättre eller sämre med avseende på...?"**  
 Antal observationer: 170

<sup>42</sup> I dessa fall har man inte rest anropsstyrt utan i linjelagd trafik utan att förbeställa resa. Alla resenärer svarar på frågan.



Ett flertal hade en negativ upplevelse av beställningen och en av de intervjuade uppgav att det var många knapptryckningar för att komma fram till handläggare. En annan uppgav att man måste beställa resa en dag i förväg. En tredje uppgav att det var svårt att få den tid man ville på grund av anpassning till andra resenärer. Resenärer är missnöjda med att *antalet avgångar* är färre, att man fått *längre resväg* pga. ändrad linjesträckning och att *tillgängligheten på avlägsna orter* blivit mycket sämre. Ett flertal uppger att de reser mer sällan till följd av detta.

De faktorer som får bäst betyg är *biljettsystemet* och *fordonsanpassningen*, 37 respektive 35 procent av alla resenärer anser att de har förbättrats. Majoriteten tycker dock att fordonsanpassningen, bekvämligheten, restiden, närheten till hållplatser samt kostnaden förblivit oförändrad.

Bland de intervjuade finns klagomål gällande biljettsystemet, bl.a. saker som att biljettautomaterna inte fungerar, och att det inte går att köpa biljett på bussen. Integreringen är heller inte helt oproblematiserad vad gäller skolskjuts. Ett flertal resenärer uppgav att de upplever att bussarna är fullare än tidigare och det är svårt att få sittplats på vissa tider, särskilt när skolbarn och övriga resenärer ska samsas.

Det är *fordonsanpassningen* och *biljettsystemet* som har haft störst nettoförbättring (andelen som uppger att det blivit bättre minus andelen som uppgett att det inneburit en försämring).

Av den stora andelen "vet ej"-svar kan man dra slutsatsen att kunskapen om integrering är låg hos allmänheten, även hos dem som reser kollektivt. Den är högre hos dem som reser på särskilt tillstånd, förutom med avseende på biljettsystemet och kostnaden, men även i den gruppen är andelen som svarat "vet ej" hög. Det kan bero på att de inte reser så ofta och därför har svårt att uttala sig om resultatet av de förändringar som skett.



## 3 Kalmar län

### 3.1 Situationen

Kalmar länstrafik (KLT) är sedan 2012 en förvaltning inom landstinget, som nu är den regionala kollektivtrafikmyndigheten i Kalmar. Före 2012 var KLT som trafik huvudman ett aktiebolag, Kalmar läns Trafik AB, som ägdes till hälften av landstinget och till hälften av de 12 kommunerna.

I praktiken har landstinget delegerat alla myndighetsuppgifter på en Trafikstyrelse, med hälften av medlemmarna från landstinget och hälften från kommunerna i länet. Det finns även en tjänstemannasamverkan mellan KLT och kommunerna i länet i det så kallade Kollektivtrafikrådet.

Redan i slutet av 1990-talet formulerades mål om ett fullständigt tillgängligt samhälle och en kollektivtrafik som är tillgänglig för alla. Denna process har framskridit successivt med åtgärder i flera steg och fortgår än idag. I trafikförsörjningsprogrammet för 2013–2021 står att läsa att man arbetar utifrån målsättningarna:

- En trafik för alla
- Hela resan
- Tänk tåg – kör buss
- Bäst för flest
- Kunden framför allt

Ambitionen med både att införa stråktrafik och att integrera särskilda persontransporter med kollektivtrafiken går att utläsa i målformuleringen i trafikförsörjningsprogrammet.

På 1980-talet inrättades en beställningscentral för färdtjänst inom länstrafikbolaget KLT, och sedan dess har man arbetat för att successivt integrera färdtjänsten med den allmänna kollektivtrafiken i alltfler kommuner.

I Nybro kommun började man redan år 2000 med anropsstyrd kollektivtrafik (i Kalmar län kallad *närtrafik*). 2008 påbörjades arbetet med att bygga stråktrafik i länet, med matartrafik in till stråken i form av närtrafik, enligt devisen "Bäst för flest".

Innan 2012, då landstinget blev regional kollektivtrafikmyndighet, var det kommunerna som ansvarade för färdtjänstillstånden, men trafiken handlades i många kommuner upp av KLT och beställningarna gick genom den gemensamma beställningscentralen inom KLT. Vid övergången 2012 fördes även myndighetsutövningen (tillståndsgivning och beslut om egenavgifter) för färdtjänsten över till landstinget för alla kommuner, med ett gemensamt regelverk.

När trafikupphandlingen gjordes 2008 fanns ett funktionskrav på att alla fordon skulle vara tillgänglighetsanpassade. Olika transporter samordnades i högre grad, vilket innebar att fordon som användes i KLT:s ordinarie trafik började användas även i färdtjänst och sjukresor. Dock kan inte närtrafikens fordon även användas i rusningstrafiken, eftersom de då är uppbundna i linjetrafik.

I KLT samordnas färdtjänstresorna med sjukresor i den gemensamma beställningscentralen för hela länet. I dagsläget är det bara särskoleskjuts och kollektivtrafik till sjöss som upphandlas av kommunerna, och i en del kommuner även skolskjuts. I praktiken har de flesta kommuner valt att överlåta upphandlingen av skolskjuts till RKM.

Större delen av integreringsarbetet gjordes alltså åren innan 2012. Trafiken har sedan dess utvecklats successivt mot en utökad etablering av närtrafik, och med allt fler resenärer i kollektivtrafiken istället för separata sjuk- eller färdtjänstresor.

Det finns ett avtal med Migrationsverket som innebär att de köper kort till alla nyanlända. Asylsökande får ett 30-dagarskort med obegränsat resande med tåg och buss inom länet. Tidigare fick inte alla detta kort, men detta har ändrats i och med att det under hösten 2015 kommit så många på kort tid och att asylboenden ofta läggs långt utanför städerna. Det har lett till ett ökat resande och i sin tur till tätare turer, vilket kommer alla till del.

Här nedan redovisas resultatet av intervjuerna med tjänstemän och politiker i Kalmar län i avsnitt 3.2–3.6. Resultatet från enkäten med resenärer redovisas i avsnitt 3.7.

## 3.2 Konkreta åtgärder

### Integrering av särskilda persontransporter med kollektivtrafiken

Arbetet med att integrera särskilda persontransporter med kollektivtrafiken påbörjades runt millennieskiftet, ett stort arbete gjordes 2010–2011 med en harmonisering av färdtjänsten i länet. Idag försöker KLT styra över dem som vill beställa färdtjänst eller sjukresor till den anropsstyrda trafiken, om det stämmer i tid och är förenligt med resenärens behov. Enligt uppgift görs hälften av närtrafikresorna av någon som har särskilt tillstånd. Kalmar har en av de lägsta kostnaderna för färdtjänst- och sjukresor på grund av denna integrering. Man arbetar mycket med tillfälliga tillstånd och ledsagarlösningar.

Sedan KLT blev en förvaltning inom landstinget 2012 har man ett större övergripande ansvar för trafiken och ansvarar för trafikplanering, kundservice, trafikinformation, serviceresor samt myndighetsutövning av färdtjänst och riksfärdtjänst. KLT planerar och beställer även den anropsstyrda trafiken. Då det redan fanns en väl fungerande anropsstyrd trafik i Nybro kommun, anpassade man sig vid övergången efter den befintliga modellen där. Skolskjuts är fortfarande ett kommunalt ansvar, men uppgiften att planera, samordna och handla upp trafik kan läggas över på KLT genom "tilläggsansvar". Merparten av länets kommuner har därför överlåtit ansvaret att upphandla, och för vissa att planera, trafiken till KLT. Man har inrättat Trafikstyrelsen inom regionala kollektivtrafikmyndigheten (RKM) för den politiska styrningen av KLT, och Kollektivtrafikerådet på tjänstemannanivå, för att stärka samverkan mellan kommunerna och landstinget. Landstinget, som är den egentliga RKM, har delegerat myndighetsuppgifterna till Trafikstyrelsen.

Färdtjänst och sjukresor är avgiftsfria om de görs med kollektivtrafiken. Denna åtgärd genomfördes för färdtjänsten 2012, men det var redan sedan tidigare möjligt att resa kostnadsfritt med kollektivtrafiken på sin kallelse till vården. Egenavgiften för färdtjänsten följer zontaxan sedan 2012 och är alltså samma som när man reser med kollektivtrafiken. Tidigare hade man ett eget regelverk i kommunerna, så egenavgiften kunde skilja sig åt mellan kommunerna. KLT har en egen beställningscentral dit man kan ringa och boka resa där man i många fall dirigerar vidare till anropsstyrd trafik. Den anropsstyrda trafiken försöker man samordna i största

möjliga mån med den linjelagda trafiken. Det är också möjligt att göra en kombinerad resa, det vill säga åka med särskild persontransport en delsträcka när det behövs och med kollektivtrafik resterande sträcka. Sjukresor har samordnats med tiderna i sjukvården så att sjukvården anpassar sina tider efter patienternas beställda sjukresor. Det finns också en patientbuss "Friskan", i KLT:s regi, avsedd för sjukresor för patienter som reser till och från Linköpings universitetssjukhus, sedan mer än tio år tillbaka.

Fordonen hanterar inte längre kontanter, men istället kan resenären be att få en faktura på beställningen hemskickad. KLT har dragit ned på produktionen av tryckta tidtabeller, men den har inte upphört helt. Det finns även en service att resenärerna kan beställa en personlig tidtabell. I övrigt hänvisar man till reseplanerare i form av en mobil-app respektive på hemsidan. Nyligen har även den anropsstyrda trafiken kommit med som alternativ i KLT:s reseplanerare. Enligt tjänstemännen har man arbetat med att både anpassa buss- och tågfordon. Stångåldalsbanan och Tjustbanan menar man är helt tillgänglighetsanpassade.

KLT har sedan tio år tillbaka kontinuerligt bjudit in till arbetsgrupper där man tillsammans med representanter för funktionsnedsättnings- och pensionärsorganisationerna diskuterar trafikfrågor ur ett användarperspektiv. Den senaste tiden har man övergått till att arbeta ut mot intresseorganisationer för dessa grupper på samma sätt som man arbetar inom landstinget i övrigt. KLT arbetar också med bemötandebildning och det finns krav på att personalen som är anställd av entreprenörerna ska ha gått den. Utbildningen av personal har pågått länge, men har på senare tid förankrats starkare i integreringstanken, då den handlar om hur man ska bemöta alla resenärer. Utbildningen ges till förare av samtliga trafikslag, från små till stora fordon och från servicetrafik till linjetrafik. Vid nya upphandlingar ställer man krav på personalövertagande, trots att detta faller inom en juridisk gråzon.

Skolskjutsen har öppnats upp för allmänheten i flertalet kommuner och i dialog med kommunerna planeras ännu fler att öppna upp 2017. I flera kommuner har man haft öppna skolskjutsar i över 20 år. Både fordon för skolskjuts och särskoleskjuts har tillgänglighetsanpassats. Tanken är att de som går i särskolan ska ha möjligheten att kunna åka med den reguljära trafiken. Särskoleskjutsen har dock förblivit förbehållen tillståndsinnehavare. De flesta elever som går i särskola använder sig av särskoleskjuts med specialtransporter då det i flesta fall finns behov av en särskild lösning. Särskoleskjuts planeras ofta tillsammans med serviceresor, vilket innebär att de kan samordnas med sjukresor och färdtjänst samt mellan kommuner. Samordning mellan fordon som används till särskoletransport och linjetrafik är relativt liten.

Satsningar i form av reklamkampanjer och utveckling av hemsida och appar har gjorts för att nå ut med informationen. Samtidigt har man behållit en del gamla system som att information går att få per telefon för att tillgodose allas behov. Trots marknadsföringen har förändringarna mötts av en hel del missnöje, som inte minst har tagit sig uttryck i media. Det har till stor del handlat om färdtjänstillstånd där man blivit mer restriktiv med att bevilja tillstånd. Utveckling av stomlinjer och anslutning med anropsstyrd trafik

I samband med att man började bygga starka stråk 2008, gjordes en övergång från linjelagd trafik till anropsstyrd trafik där resandeunderlaget varit litet. Detta är ett led i målsättningen "en trafik för alla" på så sätt att särskilda persontransporter kan integreras i den anropsstyrda trafiken. Det innebär också en effektivisering utifrån målsättningen "bäst för flest". Enligt KLT är den anropsstyrda trafiken tänkt att vara ett alternativ för alla men många av tjänstemännen och politikerna påpekade att det har varit relativt svårt att nå ut med denna information, både till kommuner och till allmänheten. Man lanserar närtrafiken i tre steg, där man just nu är på steg ett – att uppmärksamma allmänheten på att trafiken finns, och göra begreppet känt för alla. I det andra och det tredje steget kommer närtrafiken att utökas till att omfatta trafik på

både kvällar och helger. När KLT planerade för stråtrafiken separerades inte buss och tåg i olika modeller, utan stråken definierades utifrån var resandeströmmarna var som störst. Detta i linje med målsättningen "tänk tåg – kör buss".

Närtrafiken används mest av pensionärer och färdtjänstberättigade. Även skolungdomar som vill åka på lite andra tider har upptäckt och börjat utnyttja denna trafiktyp. Närtrafiken är inte tillgänglig i högtrafik, vilket gör att den oftast inte är ett alternativ för arbetspendling eller skolresor.

## **Integrering i upphandlingen**

Upphandlingsprocessen är integrerad på så sätt att alla typer av fordon upphandlas tillsammans. Ett och samma fordon kan ingå i flera trafiklösningar. Ambitionen är att alla fordon ska kunna användas i både linje-, och anropsstyrd trafik, för färdtjänst och sjukresor. På så sätt kan man effektivisera och använda fordonen bättre. I dagsläget finns ett 20-tal entreprenörer, och själva upphandlingen var uppdelad på ungefär 50 delupphandlingar. Till det kom ett antal små upphandlingar. Det har gjort att det finns ett brett spann av anbudslämnare, från små till stora företag, vilket ger upphov till en konkurrenssituation på marknaden och gynnar den lokala taxiförsörjningen. Man menar att samordning är praktiskt i områden med få anbudslämnare, men att de större orterna behöver konkurrensen. Samordning mellan anbudslämnare är därmed inte något man i sig eftersträvar i integreringen.

De avtal som gäller nu handlades upp 2008, och då fanns det krav på fordonsstorlek, plats för permobiler, ramp, hiss, lift och låggolv och att informationssystem både ska vara visuella och hörbara ombord. Det är personer med funktionsnedsättning och deras behov som driver denna utveckling. Integreringen har fört med sig att det idag finns fler mindre fordon som sätts in i den anropsstyrda trafiken. En ny upphandling gjordes 2015–2016 med planerad trafikstart i augusti 2017.

## **Integrering av biljettsystem**

Många framhåller att det inte hänt så mycket ur ett integreringsperspektiv med biljettsystemet, och att det bör utvecklas och integreras mer. I dagsläget finns olika system och biljettkostnader inom länet. Små- och medelstora fordon har inte samma system som stora bussar. Det innebär att om man gör en kombinerad resa med taxibil och stor buss måste respektive resa betalas på vart och ett av fordonen. Färdtjänsten har sitt eget biljettsystem, kostnaden är dock densamma som för kollektivtrafik. Det är en utmaning att informera allmänheten om hur det fungerar i och med de olika kostnaderna och systemen.

KLT hanterar en rad olika biljetter, både egna biljetter och från angränsande län. KLT ingår i Sydtaxan<sup>43</sup>, som är ett biljettsamarbete med Blekinge, Halland, Jönköping, Kronoberg och Skåne. Sydtaxan innebär att man kan resa på ett gemensamt kort över länsgränserna, men det är inget eget biljettsystem. I Kalmar ser flera av de intervjuade gärna ett utvidgat samarbete med länen i Sydtaxan. En av de intervjuade uppger att det kommer att krävas politisk samverkan både lokalt och nationellt, för att förenkla för resenärer. Mellan Östergötlands och Kalmar län kan man idag resa på KLT:s vanliga resekort.

---

<sup>43</sup> [www.klt.se/Reseinfo/Resor-over-lansgrans/Sydtaxan/](http://www.klt.se/Reseinfo/Resor-over-lansgrans/Sydtaxan/)

### 3.3 Konkreta planer

Många menar att den stora utmaningen ligger i att marknadsföra anropsstyrd trafik som något som är till för alla för att den på allvar ska slå igenom. Tanken är att lansera den anropsstyrda trafiken i tre steg. Stegen som är kvar att införa är trafik på kvällar och helger, men för att det ska fungera förutsätter det att det finns en kunskap hos allmänheten om trafiken. Det andra steget planerar KLT att lansera i februari–mars 2016.

Enligt KLT kommer troligtvis resterande kommuner att öppna upp skolskjutsar för allmänheten 2017.

Det finns ytterligare planer på integrering. Mobil-appen ska utvecklas så att den omfattar alla resor för att förenkla för olika grupper. Man önskar att det vore lättare att planera sjukresor om dessa gick att synkronisera med besökstider på landstingets vårdplaneringstider när en patient bokar ett läkarbesök – även digitalt. Detta skulle kräva en integrering av vårdsystemet med kollektivtrafiksystemet. Ett annat förslag som diskuterats men inte konkretiserats är differentierad taxa i och utanför högtrafik för att locka fler sällanresenärer att börja åka kollektivt. I en intervju framkom att Kalmar län tillsammans med andra regionala kollektivtrafikmyndigheter så småningom kommer att ställa krav på ett enhetligt biljettsystem för resande över länsgränserna. Det kan till exempel resultera i en harmonisering mellan länen som ingår i Sydtaxan.

En kommunal tjänsteman vill inför nästa upphandling satsa mer på mindre och medelstora fordon som kan betjäna de särskilda persontransporterna och utöka närtrafiken. Andra röster menar tvärtom att det är fler jämstora fordon man behöver, men det förutsätter att man får ned resandet under morgonrusningen för att jämna ut resandet över dagen. En intervjuperson uppger att det behövs fler flexibla fordon som kan tjäna alla typer av resor, och inte så många olika varianter och storlekar. För att fordonen ska kännas igen och se mer enhetliga ut finns planer på att markera upp dem.

### 3.4 Förväntade och realiserade effekter

#### Samhällsekonomiska effekter

Den allmänna uppfattningen bland de intervjuade tjänstemännen och politikerna är att integreringen medfört en förbättring för de flesta vad gäller kortare restider, färre byten och fler avgångar i kollektivtrafiken. Arbetspendlingen längs de starka stråken har ökat och blivit ett konkurrenskraftigt alternativ till bilen. Det kollektiva resandet generellt och pendlingsresor i synnerhet har ökat markant sedan landstingets övertagande 2012 – enligt Trafikanalys statistik har antalet påstigningar ökat med 25 procent och antalet personkilometer med 58 procent mellan 2012 och 2015.<sup>44</sup> Dock har även bilresandet ökat vilket gjort att andelen som reser kollektivt är oförändrad. Även serviceresor i kollektivtrafiken har ökat, och resenären använder sig ofta av anropsstyrd trafik istället.

Enligt branschens egen undersökning ANBARO har nöjdheten med den anropsstyrda trafiken (färdtjänst och sjukresor) sjunkit sedan 2011 i Kalmar län. Den sammanlagda nöjdheten sjönk

---

<sup>44</sup> Trafikanalys (2016), *Lokal och regional kollektivtrafik 2015*, Statistik 2016:26.

från 96 procent av resorna 2011 till 91 procent 2015.<sup>45</sup> Denna utveckling följer trenden för riket, där nöjdheten sjönk från 95 till 91 procent under samma period.<sup>46</sup> För kollektivtrafiken har nöjdheten med senaste resan ökat från 79 till 83 procent.<sup>47</sup>

De fall där resenären kan ha upplevt en försämring är när den anropsstyrda trafiken inte är synkroniserad med resor vidare med linjelagd trafik, så kallade anslutningsresor. Det är inte alltid det går att planera anropsstyrd trafik till ett specifikt syfte, t.ex. en viss fritidsverksamhet, vilket kan uppfattas som en försämring för den enskilde, om där tidigare gått linjelagd trafik. Den integrerade trafiken är samhällseffektiv på så sätt att den är mer flexibel, den utgår från de starka stråken enligt devisen ”bäst för flest”, och fordonsparken och personalresurserna utnyttjas mer effektivt. Fordonen är också bättre anpassade för fler resenärers behov.

Målsättningen har varit att antalet tillstånd i färdtjänsten ska minska, men att de som har tillstånd ska resa mer, något man också lyckats med. Antalet tillstånd minskade från 11 500 tillstånd år 2000 till 5 700 tillstånd år 2014.<sup>48</sup> Det är den största procentuella minskningen bland alla län under denna period – en halvering. Även räknat per invånare minskade antalet tillstånd med hälften, från 49 tillstånd per 1 000 invånare till 24 år 2015. De senaste åren har antalet resor per färdtjänstillstånd fördubblats och man har idag det näst högsta färdtjänstutnyttjandet i riket, 49 resor per tillstånd<sup>49</sup>. Nettoeffekten blev att det totala antalet resor först minskade och sedan ökade igen från 2010. KLT uppger också att handläggningstiden för färdtjänstillstånd har effektiviserats och att den numera tar avsevärt kortare tid än tidigare.

Kostnaderna för kundtjänst och trafikplanering har ökat. I en annan intervju påpekades att administrationskostnaden är låg i förhållande till den trafik man har. Genom att hålla nere kostnaderna för särskilda persontransporter kan man spara mycket eftersom de står för en relativt stor andel av den totala trafikkostnaden. Särskolekskjuts kan planeras tillsammans med serviceresor, vilket innebär att det finns en samordning både över restyper och över kommungränser. Här finns utrymme för ökat fordonsutnyttjande och kostnadsbesparingar. KLT uppger att de sparade pengarna ska gå till återinvesteringar.

Trafikplaneringen har enligt några blivit enklare och mer effektiv, enligt andra mer komplicerad men ändå effektiv. Att det av vissa upplevs som svårare har främst att göra med samordningen av olika trafikslag. Det är tydligare struktur och därför tydligare och i viss mån enklare. Planeringen har inneburit en utmaning i det att den måste samordnas mellan kommun och landsting, och informationen har inte alltid varit lätt att nå ut med. Den 2:e november 2015 startade man en ny organisation för all planering för både linje- och närtrafik (tidigare hade planeringen för dessa varit uppdelade) och man hoppas att resultatet blir en effektivare organisation.

## Effekter för målgrupper med särskilda behov

För grupperna med särskilda behov har trafiken på många sätt blivit mer tillgänglig. Det är lätt att ringa och beställa resa och man kan ta rullstol och permobil (men inte elmoped) ombord på fordonen i kollektivtrafiken. KLT har även arbetat med att anpassa tåg, och Stångådalsbanan och Tjustbanan (Kustpilen) är handikappanpassade. För äldre utan färdtjänst är det enkelt och kostnadsbesparande att använda närtrafiken istället för att söka färdtjänstillstånd. Det skulle dock kunna uppstå problem, om det finns personer som nekas färdtjänst trots att de är i behov

<sup>45</sup> Kollektivtrafikmyndigheten i Kalmar län (2016a), *Färdtjänst och sjukresor 2015 - nöjdhetsmätningar ANBARO*.

<sup>46</sup> Svensk kollektivtrafik (2016), *ANBARO årsrapport 2015 – Barometer för anropsstyrd trafik* (s. 29)

<sup>47</sup> Svensk kollektivtrafik (2016), *Årsrapport 2015 – Kollektivtrafikbarometern* (s. 23)

<sup>48</sup> Trafikanalys (2016), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2015*, Statistik 2016:24.

<sup>49</sup> Det högsta färdtjänstutnyttjandet finns i Skåne med 52 resor per år per tillstånd. Antalet tillstånd i länet mäts per den 31 december, medan resandet sker under hela året.



av det. Det finns personer som i många fall kan åka med ordinarie kollektivtrafik, men som ibland behöver en särskild lösning och därmed upplever hinder att åka.

Möjligheterna att resa med den anropsstyrda trafiken på kvällar och helger upplevs som otillräcklig av många. Uppfattningen bland tjänstemännen är att både färdtjänstresorna och sjukresorna har ökat med både särskilda persontransporter och kollektivtrafik. Nackdelen är att resorna ofta blir längre, med fler byten och med omvägar för att hämta upp andra resenärer. Det finns en större grad av anpassning till trafiken idag än när den särskilda trafiken gjordes med särskilda lösningar. Detta kan leda till problem om man t.ex. måste infinna sig en viss tid eller inte kan stanna så länge som man vill. Många med funktionsnedsättningar ska också kunna sköta ett arbete.

Även om det har diskuterats mycket så har KLT ingen differentierad taxa på tider utanför högtrafik. Det innebär en relativt oförändrad situation för hemmavarande och arbetslösa. För hemmavarande kan det dock vara en fördel att de kan anpassa sin tid efter närtrafiken om de inte har någon speciell tid att passa. Den anropsstyrda trafiken ställer större krav på planering från resenärens sida, i och med att trafiken måste förbeställas.

Skolskjutsen har i och med öppnandet för allmänheten linjelagts, vilket har ställt större krav på utbildning av förarna. Det blir en tydligare linjesträckning och större tillgänglighet för alla när skolskjutsarna öppnas upp för alla. Å andra sidan kan vissa uppleva sämre service när man inte längre får skjuts ända hem. Här kan det skilja sig åt mellan de kommuner som har öppnat upp skolskjutsarna för allmänheten och de som inte har det. Särskoleskjuts finns kvar som en särskild lösning och för de elever som behöver den. Här har ingen förändring skett. Gymnasieungdomar har börjat utnyttja den anropsstyrda trafiken som ett komplement till den linjelagda trafiken. En annan källa på KLT trodde inte att gymnasieungdomarna hade särskilt stor kunskap om denna trafik och att den med fördel skulle kunna utnyttjas mer.

## **Effekter för övriga resenärer**

Utbudet längs starka stråk har blivit bättre, och trafikeras både kvällar och helger, medan linjeutbudet längs svaga stråk har försämrats. Effekten av prioriteringen av starka stråk får effekter för alla resenärstyper. För dem som åker med stråktrafiken har det blivit bättre tillgänglighet och kvalitet med fler och tätare avgångar, restider och byten samt wifi på bussar, medan det har blivit försämringar för dem som åker anropsstyrd trafik till arbetet. Den anropsstyrda trafiken går inte i högtrafik, vilket gör att det är besvärligt för pendlare att resa in till stråken. Där det tidigare funnits linjelagd trafik på kvällar/nätter och helger finns idag ingen anropsstyrd trafik än, vilket också kan uppfattas som en försämring i service. Det är möjligt att man tappat resenärer, då främst sällanresenärer på grund av all negativ publicitet i media. Betalningsstrukturen som den är idag gynnar också dem som reser ofta, uppger en intervjuperson på KLT.

Att den allmänna kollektivtrafiken har blivit mer tillgänglig för alla innebär att det kan ta extra tid när flera rullstolar ska åka med bussen. I det avseendet kan restiderna ha försämrats. Det är dock smidigare för de nya mindre fordonen att ta sig fram på småvägar, vilket förbättrar tillgängligheten. En person uppger att utbudet blivit mer svårbegripligt, inte minst för dem som reser sällan. Särskilt svårt är det att resa över länsgränser.

## 3.5 Negativa erfarenheter och rekommendationer

Många av de negativa erfarenheterna som nämnts av de intervjuade har att göra med att det funnits brister i implementeringen, inte av integreringen i sig. Sådana erfarenheter har handlat om att informationen mellan Trafikstyrelsen och primärkommunerna varit bristfällig och saknat kontinuitet. Vidare finns det åsikter att kommunerna inte arbetat med att införa anropsstyrd trafik i tillräckligt stor utsträckning samt informera allmänheten om den, vilket gjort att utbud och resande skiljer sig åt beroende på i vilken kommun man bor.

En av de intervjuade anser att samverkan mellan kommun och KLT var bristfällig när det gällde etableringen av ett framtida resecenter i Kalmar kommun, och att infrastrukturen inte har anpassats till bussen, vilket man menar gjort att bilen som färdmedel prioriterades i Kalmar kommun på bekostnad av det kollektiva resandet.

De intervjuade menar också att det fortfarande finns saker att göra ur tillgänglighetssynpunkt för personer med funktionsnedsättning vad gäller fordonen. Det är i dagsläget inte möjligt att ta ombord alla typer av hjälpmedel, t.ex. elmopeder. Likaså kan det uppstå problem om flera rullstolsburna ska resa med bussen samtidigt. Vid sådana tillfällen vore det en fördel av att ha flexibla fordon där man kan frigöra ytor. Vad gäller trafikplaneringen finns en risk med anslutningsresor som nämnts tidigare. På grund av byten och upphämtning av andra resenärer kan res- och väntetider bli långa. Förutom de faktorer som har att göra med fordon eller trafiklösningar så påpekar man att den fysiska miljön bör förbättras, t.ex. tillhandahålla mer tillgängliga hållplatser och bytespunkter, biljettautomater och försäljningsställen. En effekt man inte räknat med var att integreringen har fört med sig att taxinäringen förlorat inkomster, i och med att det görs färre resor med taxibilar i de särskilda persontransporterna. Det är å ena sidan ett tecken på en effektivisering av användandet av de offentliga resurserna, men samtidigt finns det risk att sämre ekonomiska förutsättningar för taxibranschen leder till färre taxibilar, och därmed minskad tillgång till taxi för andra typer av resor och resenärer, minskad konkurrens och på sikt dyrare taxiresor.

Olika regelverk för färdtjänst och sjukresor har inneburit problem för informationsspridningen vad gäller öppen närtrafik, på grund av att färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolresor bestäms av olika lagar. Med olika lagar som grund har det skapats olika egenavgifter för dessa särskilda persontransporter, vilket är svårt att förklara och försvara för kunden. Ur ett integreringsperspektiv kan det kännas orättvis för kunden då samma service innebär vitt skilda egenavgifter, t.ex. då man måste resa till sjukhuset i egen transport<sup>50</sup>. Inledningsvis hade man mediala problem i och med att man började neka färdtjänstillstånd, men det finns en större acceptans bland allmänheten i nuläget.

En rekommendation till dem som vill införa integrerad kollektivtrafik är att ha stort tålamod och mycket kontakter med intresseorganisationer och nyckelpersoner för att förankra systemet. Att det finns en helhetssyn på integreringen och en samsyn internt mellan dem som arbetar med kollektivtrafik och dem som arbetar med särskilda persontransporter ses som centralt. Även ansvarsfrågan har lyfts upp som en kritisk faktor, att det inte i alla lägen tydliggjorts vilken aktör som bar ansvar för det ena och det andra. Exempelvis fanns en osäkerhet kring ansvaret

---

<sup>50</sup> Egenavgiften för färdtjänst är samma som zontaxan i kollektivtrafiken, men en sjukresa i särskilt fordon hela vägen kostar 125 kronor, och tillåts endast om det finns särskilda skäl (det finns ett högkostnadsskydd från 2 250 kronor per år). Att resa på tillstånd i kollektivtrafiken är helt kostnadsfritt, även om den kräver en anslutningsresa.

för hållplatser och väderskydd, och informationen i anslutning till dessa. Uppdelningen på kommunen som markägare och väghållare, och landstinget som kollektivtrafikansvarig, komplicerar ansvarsfördelningen. Även Trafikverket är en viktig aktör som väghållare av statliga vägar och därmed ansvarig för vissa hållplatser. I vissa fall, då det behövs en extrabeställning av något slag, har det tvistats om huruvida det gäller ett tillköp från kommunens sida eller om det varit KLT:s ansvarsområde.

## 3.6 Användande av trafik- och statistiksystem

Det biljettsystem som Kalmar använder sig av heter FARA och det används av flera län idag. För att kunna koppla informationen till andra system krävs att KLT har flera gränssnitt för applikationsprogrammering. Kalmar län är det område som kommit längst av de två pilotområdena i X2 AB:s (sedermera Samtrafikens) projekt *Samordnade informationssystem – Teknikplattform för den samlade kollektivtrafiken (SIS-teknik)*<sup>51</sup>.

Tjänstemännen uppger att man har problem med FARA som gör att all resandestatistik inte är synlig. Det finns exempelvis ett visst mått av manuell registrering för vissa grupper, och situationer som gör att allt resande inte registreras. Det har bland annat varit problem med att registrera resenärer på tåglinjerna, till exempel Tjustbanan. Andra mätproblem har varit med skolresandet, då skolbussarna saknar viseringssystem. Därmed uppstår svårigheter att mäta det totala resandet och integreringen på dessa typer av transporter. Det finns planer på att införskaffa nya biljettmaskiner inför det nya trafikavtalet 2017. Systemet för beställningscentral som används är WinHast och är egenutvecklat av KLT.

Avidentifierad statistik lämnas idag till Trafikanalys för färdtjänst, riksfärdtjänst och kollektivtrafik, som underlag för regional och nationell statistik.

KLT tar inte fram statistik för den så kallade särtrafiken<sup>52</sup>. Däremot finns statistik över dem som har särskilt tillstånd och rest med kollektivtrafik. KLT gör uppföljningar av integreringen genom att mäta antal resor med särskilt tillstånd som görs i den öppna trafiken på individnivå och på vilket slags tillstånd man rest. Individdata lämnas dock inte ut av sekretesskäl, utan måste först avidentifieras. För färdtjänstresenärer sker registreringen vid viseringen ombord på fordonet, då de registreras på ett särskilt sätt i systemet. Det går däremot inte att få fram hur många färdtjänstresenärer det rör sig om. Precis som i Dalarna poängterar man att denna typ av resor är vanligare än resandet med särskilt anordnad trafik. Utbudet i den linjelagda trafiken är betydligt större.

Uppgifter om biljettintäkter och kostnader finns att få, och man håller för närvarande på att analysera effekterna av integreringen genom att titta på KLT:s kostnader för trafiken relaterat till reslängd och restid. Förutom statistik över antal resor i kollektivtrafiken gör KLT uppföljningar av anslutningsresorna, dvs. när resenären gör en kombinerad resa. Man tar också fram ett nyckeltal på egenkostnaden för färdtjänst, som för närvarande ligger på 150 kr för en genomsnittlig färdtjänstresa på 10–11 km. Detta nyckeltal har legat relativt konstant sedan alla kommuner anslöt sig 2012. Det är svårt att peka på utvecklingen av den genomsnittliga egenavgiften, eftersom integreringen har pågått successivt sedan 1992.

<sup>51</sup> Samtrafiken (19 februari 2016), *Vad händer i projektet Samordnade informationssystem (SIS-teknik)?*

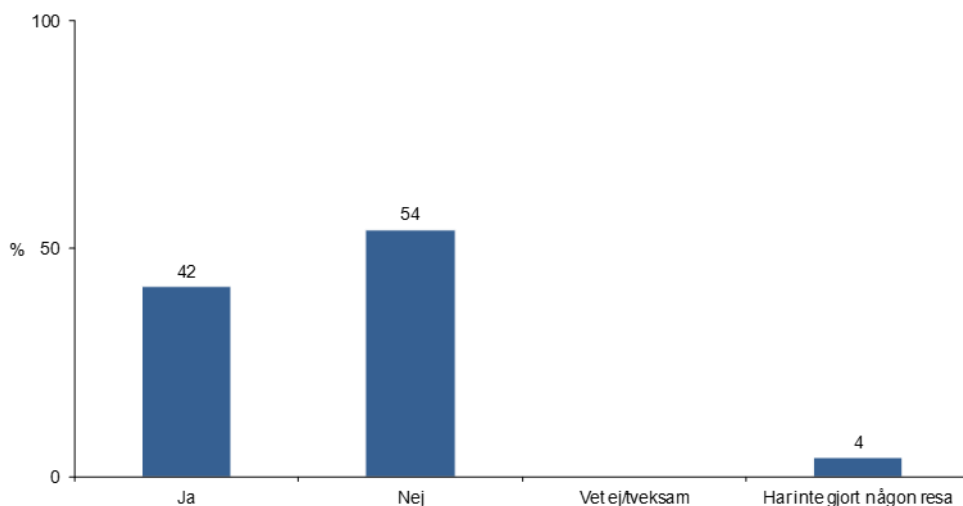
<sup>52</sup> Resor till grundsärskola och gymnasiesärskola.

Utvecklingen av nästa generations biljettsystem pågår, och KLT planerar att upphandla system som ska kunna fungera med angränsande läns system.

### 3.7 Resultat av resenärsundersökningen

I Kalmar län var det 837 personer som besvarade enkäten. Bland dem som deltagit i undersökningen uppgav 23 procent att de någon gång reser kollektivt. Endast drygt var tionde av dessa hade någon gång under året använt sig av den anropsstyrda trafiken, eller drygt 2 procent av befolkningen 18–84 år.<sup>53</sup>

13 procent (24 personer) av dem som reser kollektivt åtminstone ibland har någon gång under det senaste året gjort en särskild persontransport<sup>54</sup>, varav sjukresor (7 procent) och skolskjuts (5 procent) var vanligast. 2 procent hade gjort en färdtjänstresa och 1 procent en resa med riksfärdtjänst. Av dem som reste på tillstånd hade 42 procent (10 personer) varit med om att deras resa integrerats med kollektivtrafiken (Figur 3.1). Osäkerheten är stor eftersom det är ytterst få personer som uppgivit att de rest på tillstånd.



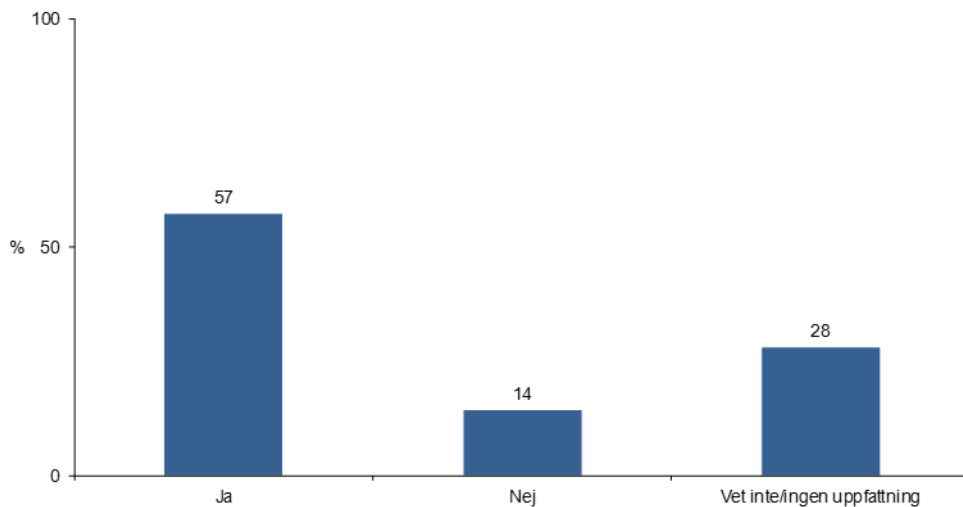
**Figur 3.1: Integrering av resor på särskilt tillstånd, Kalmar. Svar på frågan: "Har någon av dina resor med färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresa eller skolskjuts ersatts helt eller delvis med ordinarie kollektivtrafik vid något tillfälle?"**

**Antal observationer: 24**

Majoriteten av dem som rest kollektivt åtminstone ibland, 57 procent, är positiva till integreringen av särskilda persontransporter, 14 procent är negativa och 28 procent har ingen uppfattning (Figur 3.2).

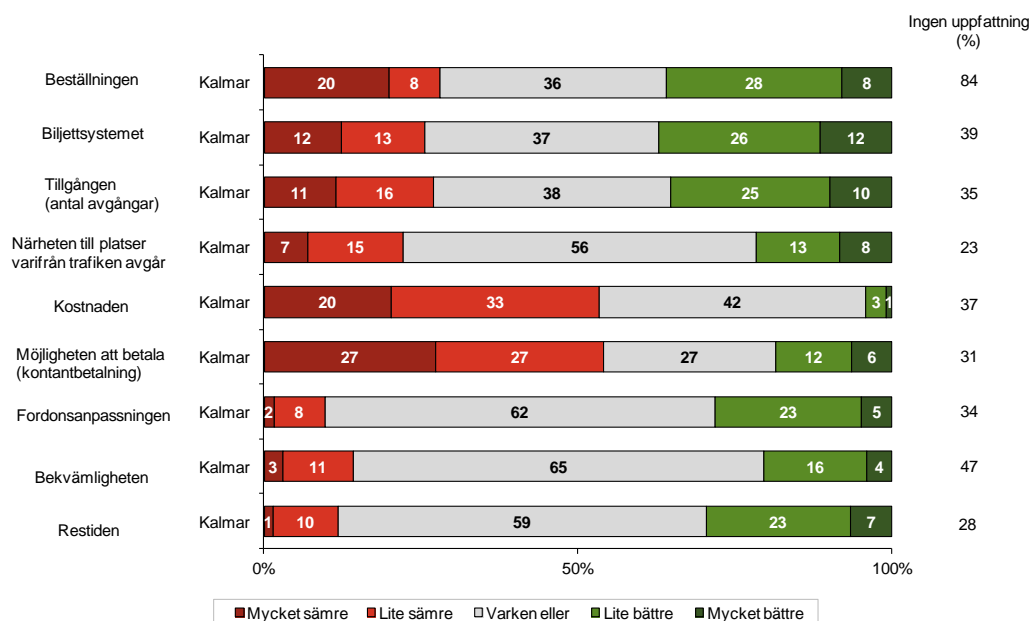
<sup>53</sup> När det gäller skolskjuts lyder frågan om de har barn som utnyttjat skolskjuts.

<sup>54</sup> Dvs. en serviceresa, med KLT:s terminologi.



**Figur 3.2: Inställning till integrering bland dem som reser kollektivt åtminstone ibland, Kalmar län. Svar på frågan: "Tycker du att det är bra att man försöker integrera särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts) med den allmänna kollektivtrafiken?"**  
**Antal observationer: 188**

Resande i kollektivtrafiken i Kalmar upplever att det blivit sämre efter integreringen i termer av *biljettkostnader* (53 procent) och *möjligheten att betala kontant* (54 procent) (Figur 3.3). Priserna höjdes vid årsskiftet 2014/15 efter att ha varit oförändrade under flera år, och man har tagit bort möjligheten att betala kontant ombord på fordonen och istället infört elektroniska kort med reskassa. Flera resenärer uppger att de tycker att det är för dyrt, och föredrar därför att köra bil eller cykla framför att ta bussen. Man tycker framför allt att det borde bli billigare för pensionärer. En del av de intervjuade menar också att borttagandet av kontantbetalningen exkluderar människor från att resa med kollektivtrafiken, så som pensionärer och minderåriga utan betalkort. En annan menar att spontanåkandet minskar. Det kan även vara problematiskt ur tillgänglighetssynpunkt, eftersom man inte kan ladda på reskassa på kortet på så många hållplatser, och det finns inte tillräckligt många försäljningsställen. Det missgynnar dem som bor i glesbygd, menar en av de intervjuade.



**Figur 3.3: Förändring i och med integreringen enligt resenärerna, Kalmar län. Svar på frågan "Sedan integreringen av särskilda persontransporter i den allmänna kollektivtrafiken, har det då blivit bättre eller sämre med avseende på...?"**  
**Antal observationer: 187**

De faktorer som får bäst betyg är *biljettsystemet* (38 procent), *beställningen* (36 procent) och *tillgången på trafik* (35 procent). Av dem som är missnöjda med dessa faktorer finns de som pekar på att det blivit längre väntetider, uteblivna transporter och att biljettsystemet är krångligt, att automaterna ofta inte fungerar, att de är svårhanterliga och att man måste åka långt för att lösa biljett. Man menar också att informationen är bristfällig och att det behövs samordning av olika system så att man vet vad som gäller.

Störst nettoförbättring (andelen som uppger att det blivit bättre minus andelen som uppgett att det inneburit en försämring) hade *fordonsanpassningen* och *restiden*.

Det råder en okunskap om integreringen och vad den inneburit, vilket bland annat syns på att en stor andel svarat "vet ej" på frågan om inställning till integreringen och vilka effekter den fått.

## 4 Jämförelse mellan länen

Enligt kollektivtrafikbarometern (KOLBAR)<sup>55</sup> var marknadsandelen för kollektivtrafiken i Dalarnas och Kalmar län 7 (9) procent respektive 11 (10) procent år 2015 (2014), vilket ligger betydligt lägre än riksgenomsnittet. Länen har liknande förutsättningar i det avseendet att de båda till stor del består av glesbygd. Dalarna är dock 2,5 gånger så stort till ytan och har därmed betydligt större avstånd att överbygga, och skillnaden i täthet mellan stads- och landsbygdskommuner är också större där.

Enlig vår resenärsundersökning var det 20 procent i Dalarna och 23 procent i Kalmar som någon gång gör en kollektivtrafikresa (se avsnitt 2.7 och 3.7).

Nöjdheten enligt de officiella mätningarna ANBARO (anropsstyrd trafik) visar på en sjunkande nöjdhet, men mätningen KOLBAR (kollektivtrafik) visar inte på någon märkbar förändring.

### Jämförelse djupintervjuer med tjänstemän

Processen med att integrera trafik påbörjades i början av 2000-talet för båda länen. Dock skedde övergången till integrering mer successivt för Kalmar medan Dalarnas övergång innebär att fler moment implementerades samtidigt. Målen är något mer specifika i Dalarna. Däremot specificeras inte explicit i "Vi ska"-satserna att särskilda transporter ska integreras med den allmänna kollektivtrafiken. Kalmars motto "En trafik för alla" kan, om än i väldigt generella termer, sägas inbegripa detta. Effektivitetsmål har formulerats i båda län i form av större nytta för de flesta. Detta knyter starkt an till satsningarna på stråktrafik. Kalmar har integrerat de särskilda persontransporterna mer i kollektivtrafiken, så att man reser med allmän trafik hela vägen.

Gemensamt för de båda länen är att kommunerna överlätit en stor del av ansvaret för den särskilda kollektivtrafiken på RKM. Ansvaret för skolskjuts, färdtjänst och riksfärdtjänst ligger på kommunerna, men planering och upphandling kan överlåtas till landstinget eller regionen, och i fallet med färdtjänst och riksfärdtjänst även myndighetsutövningen. I Dalarna sker i stort sett all skolskjuts inom ramen för kollektivtrafiken, medan i Kalmar län några kommuner fortfarande handlar upp skolskjutsen själva.

Administrationen skiljer sig åt på så sätt att beställningscentralen har lagts ut på Samres i Dalarna medan KLT själva ansvarar för denna i Kalmar. Enligt vad som framkommit i intervjuerna förefaller Kalmar ha större erfarenhet av förankring med en rad olika funktionsnedsättnings- och pensionärsorganisationer som tillvaratar de olika gruppernas intressen och behov i trafiken. KLT har även ett samarbete med vården.

Båda länen har infört en koncentrerad trafik till starka stråk och byggt ut med anropsstyrd trafik som ansluter till dessa. Man upplever att resandet har ökat och att det blivit bättre för dem som reser med stråktrafiken i form av antal avgångar, byten och tider. Administrationskostnaderna har visserligen ökat, men ger mer i form av ett ökat resande i båda länen.

<sup>55</sup> Svensk kollektivtrafik (2016), *Årsrapport 2015 – Kollektivtrafikbarometern* (s. 32). "Marknaden" för kollektivt resande, som den definieras i KOLBAR, utesluter färdtjänst, cykel och gång, men inkluderar kommersiell taxitrafik.

Man arbetar mycket med att få över resor som annars hade skett med en individanpassad lösning till att göras med den allmänna kollektivtrafiken, både genom beställningscentralen och genom att skapa incitament hos resenärerna.

Exempel på incitament är gratis resor för grupper med färdtjänst- och sjukresetillstånd, och subventionerade resor för pensionärer. I Dalarna kan man, om man har färdtjänstillstånd, resa på ett särskilt kort i den allmänna kollektivtrafiken där man endast betalar för en zon för alla resor inom länet. I Kalmar åker färdtjänstresenärer gratis med den allmänna kollektivtrafiken i sin egen kommun och upp till fyra mil in i angränsande kommun. I båda länen kan man åka gratis med den allmänna kollektivtrafiken till sjukhus eller annan vårdinrättning vid uppvisande av remiss. Skolskjutsen har också haft en liknande utveckling där man mer och mer går mot att öppna upp den för allmänheten.

Särskoleskjutsarna har man däremot i de flesta fall valt att inte integrera. Båda länen är överens om att all trafik inte ska integreras utan att det finns ett behov av att behålla särskilda transporter där det är motiverat. Det pågår också diskussioner för att öka incitamenten till kollektivt resande på tider utanför högtrafik i båda länen, då främst genom en taxedifferentiering. I Dalarna erbjuder kommunen i Avesta kostnadsfri kollektivtrafik för resenärer och ett subventionerat månadskort för pensionärer. Båda länen har fört en diskussion om mer flexibla starttider i skolan, vilket kan vara en lösning för att sprida ut resandet i högtrafik och bättre utnyttja fordonsflottan.

KLT är sedan 2012 en förvaltning inom landstinget, medan Dalatrafik är ett bolag som tidigare var trafik huvudman men som nu ägs av regionförbundet, där både kommuner och landsting ingår. Liksom i Dalarna är det den regionala nivån i Kalmar län som beslutar om färdtjänstillstånd, men när det gäller själva trafikplaneringen fungerar det kommunala medinflytande på olika sätt i de två länen. Detta har bland annat lett till tvister om kostnadstäckningsansvaret mellan kommunerna och landstinget i Dalarna.

I Kalmar län har beslut om allmän trafikplikt delegerats till en Trafikstyrelse, där kommunernas politiker ingår, och samtidigt samarbetar kommunernas tjänstemän inom ett Trafikråd. I Dalarna garanteras det kommunala medinflytandet på strategisk nivå av Region Dalarnas direktion, som tar de strategiska besluten tillsammans med kollektivtrafikerådet, som är en nämnd med sju ledamöter. Inom Region Dalarna, som ju är regional kollektivtrafikmyndighet, styrs planeringen genom långsiktiga strategiska dokument som trafikförsörjningsprogrammet samt ägardirektiv till Dalatrafik. Men det finns även andra arenor där kommunerna kan utöva inflytande, som utvecklats sedan Region Dalarna bildades 2002:

- en årlig trafikbeställarkonferens
- Dalatrafiks besök i respektive kommun för att stötta dem i beställningen av lokal trafik
- stråkvisa träffar mellan kommunerna längs vissa stråk och landstinget.<sup>56</sup>

Även om svårigheterna tagit sig uttryck på olika sätt har båda länen haft en utmaning i samordningen och kommunikationen mellan kommun och landsting. I Dalarna hade kommunerna inledningsvis inte tagit sin del av ansvaret på hemmaplan, och därför inte beställt någon anropsstyrd trafik. I Kalmar län menar tjänstemännen att kommunikationen ut till kommunerna och allmänheten hade kunnat fungera bättre. Liksom i Dalarna upplever man i Kalmar svårig-

---

<sup>56</sup> Isaksson, K. och Heikkinen, S. (2013), *Kollektivtrafik för lokal och regional utveckling – förutsättningar för strategiskt kollektivtrafikarbete i Dalarna och Östergötland 2000-2011* (s. 34)



heter med att informationen om den anropsstyrda trafiken inte nått ut till allmänheten i tillräckligt hög grad. Att man måste beställa trafiken viss tid i förväg är troligtvis en bidragande faktor till missnöje hos en del av resenärerna i båda länen.

Det finns i båda länen vissa motsättningar mellan kommuner och landsting, och trögheter i kontakten med staten påverkar möjligheterna att anpassa linjesystemet enligt integreringens principer. Ett exempel är att kommunerna ser den anropsstyrda trafiken som en kostnad och därför har incitament att inte beställa eller inte marknadsföra närtrafik/kompletteringstrafik. I Kalmar län ställdes krav på biogasfordon i kollektivtrafikupphandlingen, vilket innebar att kommunerna måste tillhandahålla tankstationer. Detta fick läggas ner eftersom infrastrukturen saknades. I Dalarna uttrycktes missnöje med den tid det tog för Trafikverket att göra avkörningsfickor i anslutning till nya hållplatser på statlig väg.

Kommunikationen mellan kollektivtrafikmyndighet och resenärer brast i Dalarna när linjer upphörde och man införde en ny typ av trafik. Båda län har bedrivit liknande strategier i att försöka få ned antalet färdtjänstillstånd och effektivisera handläggningen. Här kan Kalmar län sägas ha lyckats med sin målsättning, då man har minst antal färdtjänstillstånd per invånare av alla län. Det görs också många fler resor per tillstånd i genomsnitt i Kalmar län, näst flest i landet.

I Dalarna har man i dagsläget ett större samarbete med grannlänen än vad Kalmar har, i och med att man har samma biljettsystem och det gemensamma bolaget Tåg i Bergslagen AB. Kalmar har ett biljettsamarbete (Sydntaxan) när det gäller vissa resor över länsgränserna, men det är olika biljettsystem i angränsande län. Kalmar har idag som enda län en överenskomst med Migrationsverket som ger asylsökande månadskort, vilket Dalarna inte har.

När det gäller upphandlingen har länen valt att tillämpa olika modeller. Dalarna upphandlar all trafik i ett eller ett fåtal avtal, medan Kalmar arbetar direkt med flera entreprenörer. När det gäller fordonsanpassning så har båda län gått mot större anpassning och fler mindre fordon, och man har ambitionen att tillgänglighetsanpassa ytterligare.

Sammanfattningsvis har både Dalarna och Kalmar kommit en god bit på vägen med att integrera trafik. Det är dock svårt att avgöra vilket län som kommit längst, eftersom det finns många aspekter av integrering där Dalarna och Kalmar i vissa fall valt att satsa på olika projekt och tillvägagångssätt på en mer detaljerad nivå. På en övergripande nivå är dock likheterna vad gäller implementering och erfarenheter av integreringen anmärkningsvärt stora.

Tabell 4.1: Jämförelse mellan Dalarnas och Kalmar län.

	Dalarnas län	Kalmar län
<i>Regional kollektivtrafikmyndighet (RKM)</i>	Kommunalförbund	Landstinget
<i>Länstrafiken</i>	RKM-ägt bolag (före 2012 bolag/trafikhuvudman gemensamägd av kommuner och landsting)	Förvaltning (före 2012 bolag/trafikhuvudman gemensamägd av kommuner och landsting)
<i>Kollektivtrafikandel enligt KOLBAR 2015 (2014)<sup>57</sup></i>	7 % (9 %)	11 % (10 %)

<sup>57</sup> Svensk kollektivtrafik (2016), Årsrapport 2015 – Kollektivtrafikbarometern (s. 32).

Tabell 4.1, forts: Jämförelse mellan Dalarnas och Kalmar län.

	Dalarnas län	Kalmar län
<i>Antal trafikområden i aktuell avtalsperiod</i> <sup>58</sup>	2	7
<i>Landareal (km<sup>2</sup>)</i> <sup>59</sup>	28 029	11 165
<i>Antal tätorter</i> <sup>60</sup>	106	91
<i>Tätortsgrad (%)</i> <sup>61</sup>	80	78
<i>Färdtjänstillstånd per 1 000 invånare</i> <sup>62</sup>	29	24
<i>Antal färdtjänstresor under året per tillstånd den 31 dec</i> <sup>63</sup>	13	49
<i>Kostnader färdtjänst och riksfärdtjänst, kr/resa</i> <sup>64</sup>	583	235
<i>Kostnader linjetrafik, kr/utbudskm</i> <sup>65</sup>	37	37
<i>Kostnader linjetrafik, kr/påstigning</i> <sup>66</sup>	71	77
<i>Implementeringsprocess</i>	Mycket på en gång	Successiv
<i>Omfattning av särskilda persontransporter i kollektivtrafiken</i>	Färdtjänst, sjukresor, skolskjuts	Färdtjänst, sjukresor, (skolskjuts i nästan alla kommuner)

<sup>58</sup> Trafikanalys avtalsundersökning, opublicerat arbetsmaterial för 2014

<sup>59</sup> 1 jan 2016, SCB

<sup>60</sup> Avser 2010, SCB. Tätorter är områden med minst 200 invånare och som mest 200 meter mellan byggnaderna. Andelen fritidshus är som mest 50 procent av alla byggnader på orten.

<sup>61</sup> Den andel av befolkningen i länet som bor i tätort. Avser 2010, SCB.

<sup>62</sup> Trafikanalys (2016), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2015*, Statistik 2016:24.

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> Trafikanalys (2015), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2014*, Statistik 2015:18.

<sup>65</sup> Trafikanalys (2016), *Lokal och regional kollektivtrafik 2015*, Statistik 2016:26. Utbudskilometer är den sammanlagda sträcka som fordon och vagnar trafikerar under ett år.

<sup>66</sup> *Ibid.*

Tabell 4.1, forts: Jämförelse mellan Dalarnas och Kalmar län.

	Dalarnas län	Kalmar län
<i>Vad har inte integrerats?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betalningssystemet: viseringar i taxi och på tåg</li> <li>- Särskoleskjuts</li> <li>- Viss anropsstyrd trafik är inte öppen för allmänheten</li> <li>- Olika taxor för färdtjänst och sjukresor om de inte sker i kollektivtrafik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Särskoleskjuts och kollektivtrafik till sjöss</li> <li>- Olika taxor för färdtjänst och sjukresor om de inte sker i kollektivtrafik</li> </ul>
<i>Egenavgifter för färdtjänst</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Med taxi: avståndsbaserad</li> <li>- Med kollektivtrafik: avgift motsvarande en zon i kollektivtrafiken, oavsett reslängd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Med taxi: samma zontaxa som i kollektivtrafiken</li> <li>- Med kollektivtrafik: avgiftsfritt</li> </ul>
<i>Egenavgifter för sjukresor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Med taxi, specialfordon och flyg: 100–150 kr (med högkostnads-skydd 2 400 kr/år)</li> <li>- Med kollektivtrafik: avgiftsfritt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Med taxi: 125 kr (med undantag för vissa patientgrupper; högkostnads-skydd 2 250 kr/år)</li> <li>- Med kollektivtrafik: avgiftsfritt</li> </ul>
<i>Positiva erfarenheter</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Högre effektivitet i produktionen</li> <li>- Ökat resande i starka stråk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Högre effektivitet i produktionen</li> <li>- Ökat resande</li> <li>- Minskat behov av färdtjänstillstånd</li> </ul>

Tabell 4.1, forts: Jämförelse mellan Dalarnas och Kalmar län.

	Dalarnas län	Kalmar län
<i>Problemområden under implementeringen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- För kort tid för planering innan</li> <li>- För många projekt att implementera samtidigt</li> <li>- Själva upphandlingen</li> <li>- Ökade kostnader på kort sikt</li> <li>- Kommunikation med kommunerna</li> <li>- Trafikverket (hållplatsfickor)</li> <li>- Fel körkortsbehörighet</li> <li>- Biljettvisering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation med kommuner</li> <li>- Kommunikation med allmänheten</li> <li>- Biljettsystem</li> <li>- Betalningsmöjligheter</li> <li>- Sällanresenärer drabbas</li> </ul>
<i>Problemområden efter implementeringen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resandestatistik (biljettsystemet)</li> <li>- Konflikter mellan resenärer med skilda behov</li> <li>- Bristande kunskap om flextrafiken</li> <li>- Sämre service i svaga stråk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Närtrafik i rusningstid</li> <li>- Trafikutbud på kvällar och helger</li> <li>- Kunskap om den anropsstyrda trafiken</li> <li>- Sämre service i svaga stråk och för vissa elever med skolskjuts</li> </ul>
<i>Övrigt</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Migrationsverket finansierar kollektivtrafik för asylboende</li> </ul>

## Jämförelse resenärsundersökning

Det är en något större andel av befolkningen i Kalmar än i Dalarna som reser med kollektivtrafiken (jämför föregående avsnitt). Sällanresenärerna är betydligt mer förekommande än vane-resenärerna i båda länen.

Den anropsstyrda trafiken används i stor sett lika mycket i Dalarna och i Kalmar. En högre andel av kollektivtrafikresenärerna i Kalmar uppger att de har gjort någon resa med särskilt tillstånd under det senaste året, 13 procent jämfört med åtta procent i Dalarna.<sup>67</sup> Detta har sin grund i att det var en större andel av de intervjuade i Kalmar som hade gjort en sjukresa. På

<sup>67</sup> Enligt officiell statistik är det 29 invånare av 1 000 som har färdtjänstillstånd i Dalarnas län, medan 24 av 1 000 har det i Kalmar län (Tabell 4.1). Till detta kommer sjukresetillstånd, som utfärdas för varje besökstillfälle, samt skolskjutstillstånd, som utfärdas en gång per termin eller läsår.

grund av det låga antalet som uppgett att de rest på särskilt tillstånd är det för osäkert att säga något om skillnaderna i integrering av transporter mellan länen. Det går inte att avgöra om det finns någon skillnad i hur stor andel av alla tillståndsresor som helt eller delvis gjorts med den allmänna kollektivtrafiken.

Det bör påpekas att kännedomen om integrering och förändringar i kollektivtrafiken i allmänhet är liten. Det innebär att de allra flesta resenärer kan uttala sig om förändringar som påverkat dem direkt, så som biljettpreiser och biljettsystem, men har svårt att bedöma integreringens roll i förändringarna. Resultatet bör därför tolkas med försiktighet då ett flertal andra faktorer kan ligga till grund för resenärernas bedömning.

I Dalarna upplever resenärerna i mycket större utsträckning att *beställningen* blivit sämre. I Kalmar är det istället *biljettkostnaden* och *möjligheten att betala kontant* områden där man upplever störst försämring. Det är viktigt att påpeka att den stora majoriteten resenärer i båda län antingen uppgett att de inte har någon uppfattning eller tycker att de olika aspekterna av integreringen varken gjort det bättre eller sämre.

I Kalmar var en större andel av kollektivtrafikresenärerna positiva till integreringen än i Dalarna, som både hade en större andel negativa och som inte hade någon uppfattning.

Tabell 4.2: Jämförelse mellan Dalarnas och Kalmar län – resenärsperspektivet.

	Dalarnas län	Kalmar län
<i>Positiva till integreringen</i>	45 %	57 %
<i>Rest på särskilt tillstånd i kollektivtrafiken</i>	46 %	42 %
<i>Främsta förbättringar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biljettsystemet</li> <li>- Fordonsanpassning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biljettsystemet</li> <li>- Beställning</li> <li>- Tillgång på trafik</li> </ul>
<i>Största försämringar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beställningen</li> <li>- Tillgång på trafik</li> <li>- Möjlighet att betala (kontant)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Möjlighet att betala (kontant)</li> <li>- Biljettkostnaden</li> </ul>



## 5 Analys och slutsatser

Alla förändringar som observerats i studierna beror inte på integreringsprocesserna, utan kan också vara ett resultat av en samtidig modernisering. Det är därmed svårt att isolera effekterna av själva integreringen, både för tjänstemännen och för resenärerna. Från kommunalt håll i Dalarna, och i synnerhet ur resenärsperspektivet, är det också svårt att särskilja effekter av integreringen från effekter av misslyckad upphandling, rättsprocess, tillfällig direktupphandling och därav ökade kostnader.

Det finns ett stort stöd för integreringen hos tjänstemännen och även majoriteten av resenärerna är positiva. *Enligt tjänstemännen* har de vidtagna åtgärderna lett till en större effektivitet. Framgångsfaktorer är kortare restider och resvägar på de starka stråken, vilket lett till ett visst ökat resande. Men även om integreringen inneburit en förbättring för de flesta, har optimeringen av kollektivtrafiken medfört en försämring för ett antal personer, framför allt i glesbygd och i vissa fall för dem med särskilda behov.

Från en effektiviseringshorisont anser tjänstemännen också att man lyckats minska antalet färdtjänstillstånd och öka antalet resor per tillstånd. Här finns dock problem med underlagen för att följa upp resandet objektivt, då resandet räknas i olika system för anropsstyrd trafik respektive kollektivtrafik. Det finns också stora skillnader mellan länen: enligt officiell statistik har Kalmar län flest resor per färdtjänstillstånd i landet, medan Dalarnas län har minst. Nettokostnaderna per färdtjänstresa har i båda länen ökat kraftigt. Det är inte uteslutet att många tidigare resenärer i färdtjänst och med sjukresor har flyttat över till kollektivt resande, eftersom detta också har ökat<sup>68</sup>, men underlagen för att kunna påvisa en överflyttning är bristfälliga. Dalarna har dessutom bytt avtalsmodell och metod för insamling av resandet i samband med övergången, vilket också gör jämförelser över tiden vanskliga.

*Resenärerna* har betydligt svårare att bedöma utfallet av integreringsåtgärderna och många tycker att det varken blivit bättre eller sämre. Detta tyder på att integreringen hittills har genomförts utan avgörande negativa följdverkningar.

*Kunskapen* om integreringen hos resenärerna i allmänhet är låg. Här finns en utmaning i att kommunicera innebörd, orsaker och praktisk information kring integreringen. Det uppstod i Dalarna i det första skedet av implementeringen mycket klagomål, något som till viss del hade kunnat undvikas om kommunikationen varit bättre. Detta har till viss del att göra med brister i kommunikationen mellan kommun och region/landsting. I Dalarna handlade det om missförstånd vad gällde beställansvar och kostnadsfördelning mellan kommun och region, och i Kalmar om att informationen om den anropsstyrda trafiken inte nått ut i den grad man önskat. I intervjuerna med resenärer framkom också missnöje efter integrationen med framför allt beställningscentralen och tillgången på resor i Dalarna medan det var kostnaden och möjligheten att betala kontant i Kalmar som väckte störst missnöje. På många håll upplevde resenärer att dessa faktorer gjort att incitamenten att resa kollektivt minskat.

Det finns trösklar hos allmänheten att börja använda anropsstyrd trafik, och många upplever att biljett- och regelsystemen är krångliga. En annan faktor som försvårar integreringen är det faktum att sjukresor, färdtjänst och skolresor bestäms av olika lagar och att priserna skiljer sig åt beroende på typ av resa. I Dalarna har det även lett till diskussioner i efterhand mellan

<sup>68</sup> Trafikanalys (2016), *Lokal och regional kollektivtrafik 2015*, Statistik 2016:26.

landstinget, som är pressat ekonomiskt<sup>69</sup>, och kommunerna om fördelningen av kostnaderna för skolskjuts och andra särskilda persontransporter. Ett gemensamt regelverk för särskilda persontransporter och kollektivtrafik som administrerades av samma huvudman skulle därför kunna underlätta integreringen.

Det finns en uppfattning hos tjänstemännen att man borde arbeta mot mer enhetliga system, gärna nationellt. Resenärernas bild av biljettsystemet är delad, men det är fler som tycker att det blivit bättre än som tycker att det blivit sämre. Det finns fortfarande en utmaning i att inkludera alla grupper i samhället i kollektivtrafiken. Hemmavarande och personer som reser utanför rusningstid har i dagsläget fortfarande incitament att ta bilen, och här har båda länen diskuterat hur det ska bli enklare att resa kollektivt för denna grupp. Fordonsanpassningen har kommit en god bit på väg men kan förbättras ytterligare, då det finns saker som försvårar resandet för vissa grupper. Det är också en av de faktorer som flest resenärer upplever har blivit bättre.

Något som framhålls av båda län är en önskan om en *industristandard* vad gäller beställar- och biljettsystem för att kunna optimera trafiken. Att inte samma standard råder för olika län försvårar både för resenärer och trafikplanerare och innebär ett hinder för framtagning av jämförbar statistik, vilket kan sägas hämma integreringen.

Båda län visar att det ligger en utmaning i att samordna integreringen mellan kommun och landsting. Dels beror det på att ansvarsfrågan inte är helt klar, och dels på att kommunikationen mellan myndigheterna inte fungerat. Detta kan i sin tur härledas till modellen för den politiska styrningen i länet. Kalmar har en modell med starkare regional förankring, i och med att det är en del av landstingets förvaltning, medan Dalarna har ett starkare kommunalt inflytande.

Det finns för- och nackdelar med båda modeller. En stark regional förankring kan verka negativt genom att återkopplingen till kommunerna blir svagare, medan ett stort kommunalt inflytande kan förlänga beslutsprocesser och leda till tungrodd administration. Något motsägelsefullt kan tyckas, har det varit Dalarna som haft störst problem vid kommunikationen med kommunerna, där förankringen vid införandet av de starka stråken inte fungerade. En annan lärdom från implementeringarna är att undvika att hamna i tidsbrist, och istället introducera förändringar stegvis och över längre tid.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att det saknas rutiner för att följa upp effekterna av en integration mellan anropsstyrd trafik och linjetrafik på ett systematiskt sätt. De två trafikformerna använder olika digitala planeringssystem som inte är integrerade, och som följer olika standarder för gränssnitt mot omvärlden.<sup>70</sup> De biljett- och viseringssystem som används för anropsstyrd trafik är andra än de som används i kollektivtrafiken, så resenären måste betala på olika sätt och resan registreras därför i olika system. I Dalarna försvåras uppföljningen av andra samtida händelser såsom den överklagade upphandlingen, direktupphandlingen av tidigare operatörer, och därav ökade kostnader som bollades mellan kommuner och landsting.

Att integrera två tekniskt helt olika system – ett för linjetrafik och ett för anropsstyrd trafik – innebär svårigheter av rent teknisk natur, förutom de juridiska och ekonomiska. Detta får även konsekvenser för möjligheterna att följa upp kostnader, utbud och resande, eftersom rutinerna

---

<sup>69</sup> Landstinget Dalarna (2016), *Årsredovisning 2015*.

<sup>70</sup> Gränssnitten är SUTI för anropsstyrd trafik (Standardiserat Utbyte av Trafik Information, [www.suti.se](http://www.suti.se)) och NOPTIS för linjetrafik (Nordic Public Transport Interface Standard, [www.noptis.org](http://www.noptis.org)). Ett projekt har pågått sedan 2012 för att integrera dessa två standarder med varandra (Samtrafiken, 2016).



och indikatorer för uppföljning skiljer sig åt, och data från olika system ofta inte är jämförbara. Det vore därför en god idé att planera för vilka indikatorer från vilket system som hur

Kunskapen om de olika systemen är fragmenterad inom organisationerna, och finns inte sällan utanför dem bland upphandlade leverantörer och konsulter. Det är inte många personer som har en överblick över alla tekniska, ekonomiska och juridiska aspekter av de olika typerna av trafik (till exempel om dataintegritet och upphandling).

Det saknas också incitament för att ta fram jämförbara data, så länge man tycker sig ha en hyfsad kontroll över verksamheten inom länet. Den måluppfyllnad som finns är på en mycket grov nivå och omöjlig att utvärdera seriöst. Nationella föreskrifter saknas också, och även tillsyn över leveransen av uppföljningsindikatorer. Det saknas också möjligheter att koppla kostnader till aktiviteter, till exempel för ökad eller överflyttad administration vid överflyttning av uppgifter från kommuner till landsting eller regionförbund. Dessa förhållanden gör det mycket svårt att följa upp effekter av en integrering på till exempel administrationskostnader och produktionseffektivitet.

Att följa upp effekterna för resenärer på ett objektivt sätt via enkäter försvåras av att en relativt liten andel av befolkningen har erfarenhet av kollektivtrafik, och än färre av trafik som kräver särskilda tillstånd. Enligt Svensk kollektivtrafiks årliga undersökning ANBARO, som enbart frågar personer som genomfört en anropsstyrd resa (färdtjänst och sjukresor), har den sammanfattande nöjdheten med den uppvisat en sjunkande tendens i Kalmar län såväl som i riket som helhet sedan 2011. Hur nöjdheten utvecklats i Dalarnas län är inte känt, eftersom de undersökningar som görs inte publicerats på ett jämförbart sätt. Nöjdheten med resandet i kollektivtrafiken har inte påverkats märkbart negativt, enligt Svensk kollektivtrafiks undersökning Kollektivtrafikbarometern (KOLBAR; se avsnitt 2.4 och 3.4).

I intervjuerna har tjänstemän och politiker uttalat sig om den samhällsekonomiska effektiviteten, och i många fall bedömt den som förbättrad i och med integrationen. Det är dock mycket vanskligt att dra några slutsatser om detta utan en grundlig genomgång av de positiva och negativa effekterna, samt insamling och analys av relevanta data. Sådana data inkluderar till exempel de väntetider och omvägar som resenärerna ibland tvingas till, turtätheten i stråktrafiken, tillförlitligheten i tjänsterna, förändrade offentliga utgifter med mera.

## 5.1 Avslutande kommentarer

Uppföljningar av detta slag är svåra att genomföra om det inte funnits en särskild beredskap från början. De indikatorer som länen följer säger inte mycket om objektiva effekter på till exempel restid, omvägar, väntetider, antal byten, svårigheter att betala, tillgänglighet och användbarhet. Enkäter till befolkningen lider också av att andelen personer med erfarenheter från kollektivtrafiken är begränsad i många län.

Integreringen har den goda ambitionen att spara på offentliga medel och effektivisera kollektivtrafikförsörjningen. Men samhällets uppgift är vidare än så och det samhällsekonomiska utfallet sammanfaller inte nödvändigtvis med inbesparade offentliga medel utan kan även innebära någon form av kostnad för den enskilde. Det skulle vara till stor glädje för uppdragsgivarna till kollektivtrafikens aktörer, för forskningen, och ytterst för medborgarna, att kunna följa både kostnader och nyttor av förändringar.

Därför är Trafikanalys rekommendation för län som planerar eller redan är inne i ett förändringsarbete att identifiera vilka indikatorer, för både besparingar och kostnader, som är samhällsekonomiskt relevanta att följa. De olika planerings- och optimeringssystemen för linjetrafik respektive anropsstyrd trafik ger många möjligheter till datauttag och uppföljningsindikatorer, men intrycket är att detta inte utnyttjas i den grad som är möjlig. Några skäl kan vara bristande intern tillgång till uppföljningskompetens, eller att beställningscentralerna i många fall är utlokaliserade till en konsult.

Ett standardiseringsarbete inom Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) eller Svensk Kollektivtrafik för att ta fram lämpliga indikatorer skulle kunna vara en väg framåt – till exempel ett utvidgat "Öppna jämförelser" för integrerad anropsstyrd och linjelagd kollektivtrafik. Ett samlat påverkansarbete från branschen och upphandlande myndigheter på leverantörerna av planeringssystemen, i syfte att skapa enklare gränssnitt samt automatiskt framtagande av uppföljningsindikatorer, skulle också kunna ge positiva resultat.

## 6 Referenser

AB Dalatrafik (feb 2015), pressinfo om Kollektivtrafikbarometern (KOLBAR) med resultat från KOLBAR 2005–2014 [www.dalatrafik.se/globalassets/pressmaterial/pressinfo-presskonferens-150209-2.pdf](http://www.dalatrafik.se/globalassets/pressmaterial/pressinfo-presskonferens-150209-2.pdf)

Börjesson, M. (2010), *Internationella erfarenheter av kollektivtrafik på landsbygden*, Urbanet Analyse Notat 28/2010, en del av KID-evalueringen: *Bedre og mer samordnet kollektivtransport i distriktene? : evaluering av KID-ordningen 2007-2009*, <http://evalueringsportalen.no/evaluering/bedre-og-mer-samordnet-kollektivtransport-i-distriktene-evaluering-av-kid-ordningen-2007-2009>

Börjesson, M. (2002), *Funktionshinderades resmöjligheter – Sammanfattning av senaste årens forskning*, [www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-02-04.pdf](http://www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-02-04.pdf)

Freij, H. m.fl. (2012), *Färdtjänsthandbok*, SKL Kommentus Media AB och Svenska Färdtjänstföreningen.

Förenta Nationerna (2008), *Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*, [www.regeringen.se/rattsdokument/sveriges-internationella-overenskommelser/2008/01/so-200826/](http://www.regeringen.se/rattsdokument/sveriges-internationella-overenskommelser/2008/01/so-200826/).

Hallands, Kronobergs, Jönköpings, Kalmar, Blekinge och Västra Götalands läns regionala kollektivtrafikmyndigheter (2014), *Kollektivtrafik på landsbygd – framtidens modell*, presentationer från slutkonferens 8 maj 2014: [www.regionhalland.se/utveckling-och-tillvaxt/kurs-och-konferens/kollektivtrafik-pa-landsbygden-framtidens-modell/?id=25845](http://www.regionhalland.se/utveckling-och-tillvaxt/kurs-och-konferens/kollektivtrafik-pa-landsbygden-framtidens-modell/?id=25845) (2016-09-08)

Hallerfors, H. (2003), *Normaliseringsprincipen som sprängde sönder anstaltstänkandet*, Intra nr 3/2003, [www.tidskriftenintra.se/resources/arkiv/ideologi/303normalisering.htm](http://www.tidskriftenintra.se/resources/arkiv/ideologi/303normalisering.htm)

Isaksson, K. och Heikkinen, S. (2013). *Kollektivtrafik för lokal och regional utveckling – förutsättningar för strategiskt kollektivtrafikarbete i Dalarna och Östergötland 2000–2011*, VTI rapport 792. [www.vti.se/sv/publikationer/kollektivtrafik-for-lokal-och-regional-utveckling--forutsattningar-for-strategiskt-kollektivtrafikarbete-i-dalarna-och-ostergotland-2000-2011/](http://www.vti.se/sv/publikationer/kollektivtrafik-for-lokal-och-regional-utveckling--forutsattningar-for-strategiskt-kollektivtrafikarbete-i-dalarna-och-ostergotland-2000-2011/)

Jonsson, O., Wärnfeldt, Y. och Elmquist, A.-L. (2008), *Tågpendling i Dalarna – Förutsättningar och förslag till trafikupplägg*, TFK och Region Dalarna, Slutrapport 2008-11-10. [www.bergs-lagsbanan.se/Userfiles/Archive/51/Dokument/Tagpendling\\_i\\_Dalarna\\_Slutrapport.pdf](http://www.bergs-lagsbanan.se/Userfiles/Archive/51/Dokument/Tagpendling_i_Dalarna_Slutrapport.pdf)

Kollektivtrafikmyndigheten i Dalarnas län (2012), *Regionalt trafikförsörjningsprogram för Dalarnas län 2012–2016*, [www.regiondalarna.se/wp-content/uploads/2014/01/Kollektivtrafik\\_2012\\_05\\_22\\_rev-1.pdf](http://www.regiondalarna.se/wp-content/uploads/2014/01/Kollektivtrafik_2012_05_22_rev-1.pdf)

Kollektivtrafikmyndigheten i Dalarnas län (2014), *Regionalt trafikförsörjningsprogram för Dalarnas län 2015–2019*, [www.regiondalarna.se/wp-content/uploads/2014/12/Trafikforsorjningsprogram-Dalarna-2015-2019.pdf](http://www.regiondalarna.se/wp-content/uploads/2014/12/Trafikforsorjningsprogram-Dalarna-2015-2019.pdf)

Kollektivtrafikmyndigheten i Kalmar län (2012), *Regionalt trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2013–2021*. [www.klt.se/PageFiles/4843/LTKalmar\\_Trafikforsorjningsprogram\\_2013-2021.pdf](http://www.klt.se/PageFiles/4843/LTKalmar_Trafikforsorjningsprogram_2013-2021.pdf) (2016-09-08)

- Kollektivtrafikmyndigheten i Kalmar län (2016a), *Färdtjänst och sjukresor 2015 - nöjdhetsmätningar ANBARO för Kalmar län*, [www.klt.se/Om-oss/Statistik/Kundomdomen/Fardtjanst-och-sjukresor-201311/](http://www.klt.se/Om-oss/Statistik/Kundomdomen/Fardtjanst-och-sjukresor-201311/) (2016-09-08)
- Kollektivtrafikmyndigheten i Kalmar län (2016b), *Kollektivtrafikbarometern 2015 - nöjdhetsmätningar för Kalmar län*, [www.klt.se/Om-oss/Statistik/Kundomdomen/Kollektivtrafikbarometern-2014/](http://www.klt.se/Om-oss/Statistik/Kundomdomen/Kollektivtrafikbarometern-2014/) (2016-09-08)
- Landstinget Dalarna, Dalarnas kommunförbund och Dalarnas kommuner (2003), *Den Goda Resan i Dalarna*, [www.ltdalarna.se/handling/styrelse/ls20031110webb3/rapporten%20beslut%202.pdf](http://www.ltdalarna.se/handling/styrelse/ls20031110webb3/rapporten%20beslut%202.pdf)
- Landstinget Dalarna (2016), *Årsredovisning 2015*, [www.ltdalarna.se/Global/Om\\_landstinget/Ekonomi/Arsredovising/%C3%85R2015\\_KORR.pdf](http://www.ltdalarna.se/Global/Om_landstinget/Ekonomi/Arsredovising/%C3%85R2015_KORR.pdf) (2016-09-08)
- Maasing, U. (2014–15), artiklar om "upphandlingskaoset" i Dalarna, *Bussmagasinet*, [www.bussmagasinet.se/?s=dalarna+upphandling](http://www.bussmagasinet.se/?s=dalarna+upphandling)
- Nirje, B. (2003), *Normaliseringsprincipen*, Studentlitteratur;
- Paulsson, S. och Johansson, L. (2014), *Kollektivtrafik på landsbygd – framtidens modell*, slutrapport juni 2014, Region Halland, Dnr. RS120298. [www.regionhalland.se/Page-Files/103007/KPL%20Projektrapport%20slutversion\\_140624.pdf](http://www.regionhalland.se/Page-Files/103007/KPL%20Projektrapport%20slutversion_140624.pdf) (2016-06-17)
- Prop. 1978/79:99 *om en ny trafikpolitik.*
- Prop. 1996/97:115 *Mer tillgänglig kollektivtrafik.*
- Prop. 1996/97:156 *Avveckling av specialsjukhus och vårdhem.*
- Prop. 1999/2000:79 *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken.*
- Region Dalarna (2005), *Förbundsordning för Region Dalarna*, Dnr RD 2005/176
- Region Dalarna (19 februari 2014), *Ny gemensam kollektivtrafik i Dalarna*, [www.regiondalarna.se/nyhet/ny-gemensam-kollektivtrafik-i-dalarna-2/](http://www.regiondalarna.se/nyhet/ny-gemensam-kollektivtrafik-i-dalarna-2/) (2016-08-30)
- Samtrafiken (2016), *Vad händer i projektet Samordnade informationssystem (SIS-teknik)?*, [www.samtrafiken.se/nyheter/2016/02/19/vad-hander-i-projektet-samordnade-informationssystem-sis-teknik/](http://www.samtrafiken.se/nyheter/2016/02/19/vad-hander-i-projektet-samordnade-informationssystem-sis-teknik/), [www.samtrafiken.se/utvecklingssamverkan/projekt/samordnade-informationssystem-mellan-linjelagd-och-anropsstyrd-trafik-sis-teknik/](http://www.samtrafiken.se/utvecklingssamverkan/projekt/samordnade-informationssystem-mellan-linjelagd-och-anropsstyrd-trafik-sis-teknik/) (2016-09-08)
- SOU 1995:70 *Allmänna kommunikationer – för alla?*
- SOU 2003:67 *Kollektivtrafik med människan i centrum.*
- SOU 2009:39 *En ny kollektivtrafiklag.*
- Svensk kollektivtrafik (2016), *Årsrapport 2015 – Kollektivtrafikbarometern*, [www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/aktuellt/publikationer/kolbar-arsrapport-2015.pdf](http://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/aktuellt/publikationer/kolbar-arsrapport-2015.pdf). (2016-09-08)
- Sveriges Kommuner och Landsting (2014), *Allmän och särskild kollektivtrafik- Analys av för- och nackdelar med en samlad lagstiftning.* [webbutik.skl.se/sv/artiklar/allman-och-sarskild-kollektivtrafik-analys-av-for-och-nackdelar-med-en-samlad-lagstiftning.html](http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/allman-och-sarskild-kollektivtrafik-analys-av-for-och-nackdelar-med-en-samlad-lagstiftning.html) (2016-09-08)

Trafikanalys (2014), *Förstudie om lagstiftningen för särskilda persontransporter*, rapport 2014:7, [www.trafa.se/kollektivtrafik/lagstiftningen-for-sarskilda-persontransporter-4013/](http://www.trafa.se/kollektivtrafik/lagstiftningen-for-sarskilda-persontransporter-4013/). (2016-09-08)

Trafikanalys (2016), *Lokal och regional kollektivtrafik 2015*, Statistik 2016:26. [www.trafa.se/kollektivtrafik/kollektivtrafik/](http://www.trafa.se/kollektivtrafik/kollektivtrafik/) (2016-09-08)

Trafikanalys (2015), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2014*, Statistik 2015:18. [www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/](http://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/) (2016-09-08)

Trafikanalys (2016), *Färdtjänst och riksfärdtjänst 2015*, Statistik 2016:24. [www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/](http://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/) (2016-09-08)

Trafikutskottets betänkande 1997/98:TU10 *Transportpolitik för en hållbar utveckling*.

Trivector (2005), *Handbok för landsbygdstrafik*, EU-projektet ARTS [www.trivector.se/trivectorforetagen/trivector\\_traffic/produkter\\_tjanster/kollektivtrafik/landsbygdstrafik/](http://www.trivector.se/trivectorforetagen/trivector_traffic/produkter_tjanster/kollektivtrafik/landsbygdstrafik/) (2016-09-08)

Trivector (2011), *Samordnad kollektivtrafik på landsbygd – Del 2*, Slutrapport från forskningsuppdrag finansierat av Vinnova. Rapport 2011:05, med Bilagor, [www.trivector.se/trivectorforetagen/trivector\\_traffic/produkter\\_tjanster/kollektivtrafik/landsbygdstrafik/](http://www.trivector.se/trivectorforetagen/trivector_traffic/produkter_tjanster/kollektivtrafik/landsbygdstrafik/) (2016-09-08)

Westerlund, Y. och Börjesson, M. (2010), *Utveckling av anropsstyrd trafik*, <https://online4.ineko.se/trafikverket/Product/Detail/43814> (2016-09-08)



# Bilaga: Metodbeskrivningar

## Skrivbordsstudie

Undersökningen startade med en skrivbordsstudie, vilken syftade till att fungera som en kunskapsplattform att stå på vid konstruktionen av frågor, genomförande av intervjuer och slutlig analys. Informationen togs fram i samarbete med de berörda kollektivtrafikmyndigheterna.

Materialet till skrivbordstudien omfattar de berörda kollektivtrafikmyndigheternas egen dokumentation om integrerad kollektivtrafik, trafikförsörjningsprogram, omvärldsbevakning och allmänna skrivelser om integrerad kollektivtrafik. Skrivbordsstudien har fungerat som underlag, komplement och bakgrundsinformation till intervjumaterialet vid rapportframställningen (se Referenser, kapitel 6 ovan).

## Djupintervjuer med ansvariga

Intervjuer med tjänstemän och politiker bokades och genomfördes under mellan den 21 oktober och 11 november 2015. Sammanlagt gjordes elva intervjuer med representanter från Dalarnas län och 17 intervjuer med representanter från Kalmar län. Utöver det gjordes en intervju med Kalmar och tre med Dalarna som enbart behandlade frågan om trafik- och statistiksystem. Dessa intervjuer genomfördes den 19-21 januari 2016.

I Dalarna intervjuades sex representanter för Dalatrafik, fyra från Region Dalarna och ett kommunalråd. Många av dem som intervjuades hade flera uppdrag, så som fullmäktigeledamot i landstinget eller ledamot i trafikstyrelsen eller kollektivtrafikirådet.

I Kalmar intervjuades elva personer med anknytning till KLT, fyra personer på kommunal nivå, en person i regionförbundet och en person i landstingsrådet.

Frågorna utgick från ett manus och intervjupersonerna fick frågorna god tid i förväg. Alla intervjuer genomfördes av samma person som besatt god kännedom om kollektivtrafik och politisk-administrativa förhållanden i länen. Intervjuaren tog del av informationen från skrivbordsundersökningen innan det att intervjuerna genomfördes. Intervjuerna tog från 26 till 120 minuter och det fanns stor möjlighet till anpassning efter de enskilda intervjupersonernas svar. Alla intervjuer har dokumenterats.

Frågorna omfattade totalt 20 frågor fördelade på tre områden.

- Övergripande frågor: mål, utveckling, erfarenheter och rekommendationer kring integreringen
- Konkreta effekter av integreringen: samhällsekonomisk effekt, effekter för olika resenärsgupper, informationsbehov, biljettsystem, fordon, upphandling
- Övriga frågor: användning av ny teknik, integreringens organisationsfördelar, eventuella risker med integreringen, trafik- och statistiksystem

## Enkätundersökning resenärer

Metoden för resenärsundersökningar var telefonintervjuer (CATI – *Computer-assisted telephone interviewing*). Undersökningen pågick under vecka 47–49.

Frågeformuläret bestod av sju frågor som kan delas in i två kategorier:

- Resvanor: om man reser kollektivt, har använt anropsstyrd trafik, rest på särskilt tillstånd och om någon sådan resa varit integrerad
- Attityder: inställning till integrering, uppfattning av hur olika faktorer förändrats sedan integreringen



# Bilaga: Intervjupersoner

## Lista över kontaktpersoner Dalarna

- Abbe Ronsten – Kommunalråd (s) Sätters kommun, ledamot i direktionen Region Dalarna, ordförande kollektivtrafikerådet
- Amelie Sahlin – Enhetschef Region Dalarna
- Bengt Benjaminsson – Produktionschef Dalatrafik
- Björn Falk – VD Samres
- Bengt Hamelius – Infrastrukturchef Dalatrafik
- Conny Strand – VD Dalatrafik
- Håkan Jansson – Kollektivtrafikstrateg Region Dalarna
- Inga-Britt Kronnäs – Ordförande AB Dalatrafik, fullmäktigeledamot (s) Landstinget Dalarna
- Kent Söderlund – Strateg Region Dalarna
- Leif Lindström – Kommunalråd (v) Borlänge kommun, vice ordförande kommunstyrelsen, ordförande serviceutskottet
- Lars Grahn – Informationsansvarig Dalatrafik
- Leif Nilsson – Ordförande Region Dalarna, ledamot i Trafikstyrelsen, ledamot i styrelsen för Tåg i Bergslagen
- Sofia Jarl – Vice ordförande (c) Trafikstyrelsen, vice ordförande Region Dalarna

## Lista över kontaktpersoner Kalmar

- Anders Svensson – Ordförande Trafiknämnden, Östra Smålands Kommunalteknikförbund, ÖSK (kommunerna Högsby och Hultsfred)
- Anna Thore – Ledamot (mp) Trafikstyrelsen, KLT
- Christina Davidsson – Ledamot (c) Trafikstyrelsen, KLT, kommunalråd Nybro kommun
- Conny Karlsson – Trafik- och produktionschef, KLT
- Christer Ohlsson – Marknadschef, KLT
- Daniel Niklasson – Planarkitekt Västerviks kommun
- Helena Ervenius – Områdesansvarig hållbarhet och kommunikationer, Regionförbundet i Kalmar län
- Katharina Seijsing – Trafik- och planeringschef, KLT

- Kent Ingvarsson – Vice ordförande (m) i Trafikstyrelsen, KLT
- Karl-Johan Bodell – Trafikdirektör och förvaltningsansvarig, KLT
- Linda Fleetwood – Landstingsråd (v), Kalmar läns landsting
- Lars Lindahl – Personal- och administrativ chef, KLT
- Magnus Danlid – Ledamot (c) Trafikstyrelsen
- Mikael Kalin – Infrastrukturstrateg, Kalmar kommun
- Michael Leijonhud – ansvarig för skolskjuts i Hultsfreds kommun, medlem av KLT:s Trafikråd samt chef för Infrastrukturkanaliet<sup>71</sup>
- Per Ålind – Utredare, KLT
- Ulf Nilsson – Ordförande (c) Trafikstyrelsen, KLT

### **Lista intervjupersoner Svensk Kollektivtrafik**

- Björn Sundvall
- Mattias Andersson

---

<sup>71</sup> ett samarbete mellan kommunerna längs med Stångådalsbanan mellan Kalmar och Linköping: [www.infrastrukturkansliet.se/om-oss/bakgrund--malsattning/](http://www.infrastrukturkansliet.se/om-oss/bakgrund--malsattning/)

# Bilaga: Samtalsguide Intervjuer tjänstemän

Intervjuerna bokas upp av konsultens telefoncentral och genomförs därefter via telefon.

## Intro

Hej!

<Konsulten> har fått i uppdrag av Trafikanalys att kartlägga och analysera hur integrerad/samverkande kollektivtrafik fungerar inom just ert län.

## Först några mer övergripande frågor som jag undrar om du kan svara på.

Har ni formulerat tydliga mål och syften med integrationen?

Om du skulle beskriva hur den har utvecklats i omfattning och tidsmässigt hur ser det då ut? (Region Dalarna bildades 2003, det kan ju vara en lämplig gräns. I Kalmar kanske när de gick med i Öresundståg?)

Vilka problem har ni stött på under resans gång och hur har ni hanterat dessa?

Finns det några andra erfarenheter som du vill lyfta fram när det gäller ert arbete med att integrera kollektivtrafik?

Kan du lyfta fram något/några exempel som du skulle vilja ha gjort?

Kan du lyfta fram något/några exempel som man kanske kan dela med sig av till andra län?

## Nu tänkte jag att vi skulle prata lite mer om konkreta effekter av den integrering som ni har gjort

Jag tänkte att du skulle få ta ställning till om det arbete ni gjort åstadkommit en liten eller stor effekt och att du sen motiverar din bedömning.

Vilken samhällsekonomisk effekt (effekter på resenärernas res-, bytes- och väntetider, jämfört med den tidigare situationen eller om man kan få mer trafik för pengarna, eller lägre administrationskostnader) har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft? (hur ser det ut för olika resenärgrupper)? Motivera.

Vilken trafikplaneringseffekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft? Dvs har det blivit enklare och effektivare eller svårare och ineffektivt att planera trafiken? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på målgrupper med funktionsnedsättningar, äldre (utan färdtjänst), hemmavarande (t.ex. hemarbetande utan bil), samt gymnasieungdomar (t.ex. kvällar och helger). Skiljer effekterna mellan olika funktionsnedsättningar, t.ex. rörelse, hörsel, syn?? Dvs har ni ökat deras tillgänglighet eller har den blivit mer begränsad? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på målgrupperna som åker skolskjuts och särskolskjuts? Dvs har ni ökat deras tillgänglighet eller har den blivit mer begränsad? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på målgruppen som gör sjukresor? Dvs har ni ökat deras tillgänglighet eller har den blivit mer begränsad? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på informationsbehovet? Dvs har behovet av att kommunicera trafiklösningar ökat eller minskat? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på biljett/viseringssystemet? Dvs har ni fått förändra systemet eller inte? Motivera.

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på fordonsparken? Dvs har ni fått förändra den eller inte? Motivera

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på upphandlingsprocessen? Dvs på vilket sätt integreringen av trafik har påverkat upphandlingen – dels förfrågningsunderlaget, men också responsen från operatörerna ? Motivera

Vilken effekt har ert arbete med integrerad kollektivtrafik haft på kunderna/resenärerna Dvs de resenärer som inte ingår i grupperna i fråga 9-11 i kollektivtrafiken? Har de fått det sämre eller bättre (t ex restider/byten/betalningar/fordonsstandard)? Motivera

### **Övriga frågor**

På vilket sätt har ni börjat använda ny teknik i samband med integreringen av kollektivtrafiken? Ge något/några exempel och motivera

Finns det några organisatoriska fördelar genom att man integrerar kollektivtrafiken med särskilda persontransporter?

Vilka eventuella risker ser du med att integrera olika typer av kollektivtrafik och särskilda persontransporter?

Option. Om man skulle utgå ifrån era system (biljettförsäljning/trafikplanering (omlopp/tidtabeller) Inte minst beställningscentralen (BC) för den anropsstyrda trafiken, eller data från den eftersom den administreras av SAMRES. T.ex. "Vilka data begär ni ut från SAMRES?" (i Dalarna i alla fall, i Kalmar vet jag inte vem som kör BC), vilka kvalitetsdata som är möjliga att få ut.etc), vad skulle man då kunna få ut ur dessa idag som visar på effekter av en integrerad kollektivtrafik? Resonera samt fråga efter kontaktperson för att undersöka detta mer i detalj.

### **Frågor trafik- och statistiksystem**

Vad heter systemen? Har ni olika system till olika typer av resor eller biljetter?

Kan Trafikanalys få tillgång till statistik?

Vilka indikatorer tas fram idag? Vilka uppföljningar görs?

Kan man på något sätt mäta integreringen i siffror? Hur?

Kan man se statistik för olika grupper så som den anropsstyrda trafiken, färdtjänsten, sjukresor, skolskjuts?

Går det att mäta samhällseffektivitet i form av kortare restider ställt mot kostnader?

Finns statistik över kostnader för trafiken (färdtjänst, anropsstyrd)?

Kan man se flöden bättre efter integreringen?

Kan man mäta förändrat resande i förhållande till förändrade kostnader?

# Bilaga: Telefonintervjuer resenärer

## Intro

Hej, jag heter NN och ringer från <Konsulten>. <Konsulten> har fått i uppdrag av Trafikanalys att samla in uppgifter om integrerad/samverkande kollektivtrafik i Dalarna/Kalmar. Jag undrar om jag skulle kunna få ställa några frågor till dig. Intervjun tar ca 3 minuter.

(Om inte, fråga om du kan återkomma senare idag/ikväll)

Med integrerad/samverkande kollektivtrafik menar vi t ex när allmän kollektivtrafik ersätter särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts) helt eller delvis.

## Fråga 1

Hur ofta reser du med kollektivtrafiken inom länet?

Aldrig, avsluta och tacka för intervjun

Ibland/sällan

Ofta/alltid

## Fråga 2

Tycker du att det är bra att man försöker integrera särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts) med den allmänna kollektivtrafiken?

Ja

Nej

Vet inte/ingen uppfattning

## Fråga 3

Har du under det senaste året använt dig av sök-anropsstyrd kollektivtrafik (dvs du ringer eller bokar på internet/mobiltelefon för att beställa en resa med den allmänna kollektivtrafiken, s.k. kompletteringstrafik (ej särskilda resor))?

Ja

Nej

Vet inte

## Fråga 4

Har du tillstånd för att resa med färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresa eller åker dina barn/du själv skolskjuts?

Färdtjänst  
Riksfärdtjänst  
Sjukresor  
Skolskjuts  
Nej, gå till fråga 6

### Fråga 5

Har någon av dina resor med färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresa eller skolskjuts ersatts helt eller delvis med ordinarie kollektivtrafik vid något tillfälle?

Ja  
Nej  
Vet inte/tveksam  
Har inte gjort någon resa, gå till fråga 7

### Fråga 6

Jag kommer nu att läsa upp ett antal faktorer som jag vill att du bedömer på en 5-gradig skala där 1 = Mycket sämre och 5 = Mycket bättre. Du kan även svara Ingen uppfattning eller inte aktuellt

Sedan Dalarna/Kalmar län integrerade mer av särskilda transporter i den allmänna kollektivtrafiken har det då blivit bättre eller sämre avseende

Beställningen  
Biljettsystemet  
Tillgången (antal avgångar)  
Närheten till platser varifrån trafiken avgår/hållplatser  
Kostnaden  
Möjligheten att betala (kontantbetalning)  
Fordonsanpassningen (ombordstigning, sittplats, bält etc)  
Bekvämligheten (byten) på resan  
Restiden

De som svarar 1 eller 2 på fråga 6 får motivera varför det blivit sämre.

### Fråga 7

Har du några övriga synpunkter som gäller integrerad/samverkande kollektivtrafik?

---

Nej, avsluta och tacka för intervjun

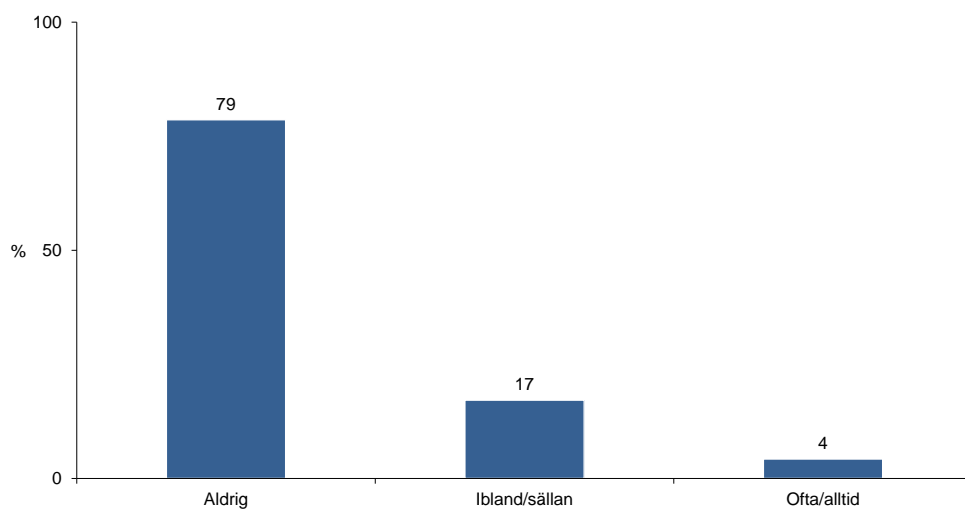
**Tack för din medverkan!**



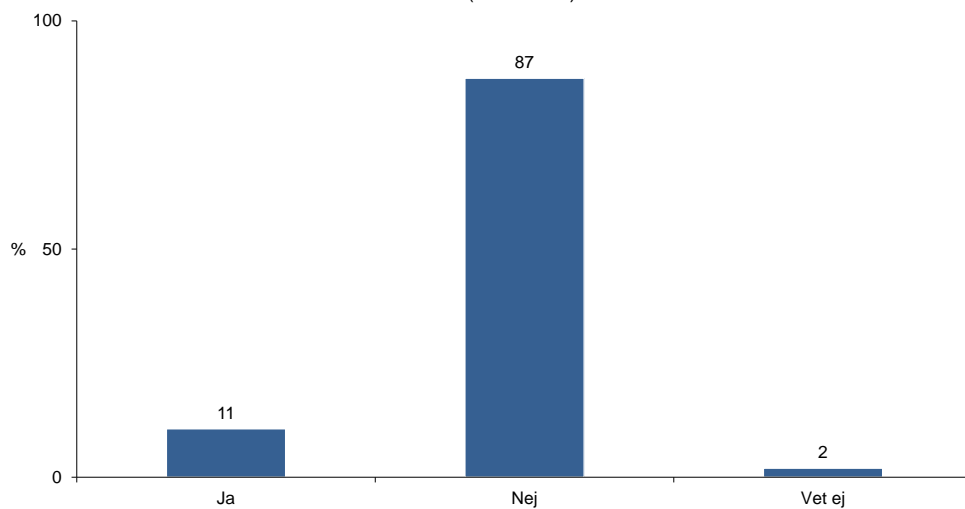


# Bilaga: Resultat resenärsundersökning

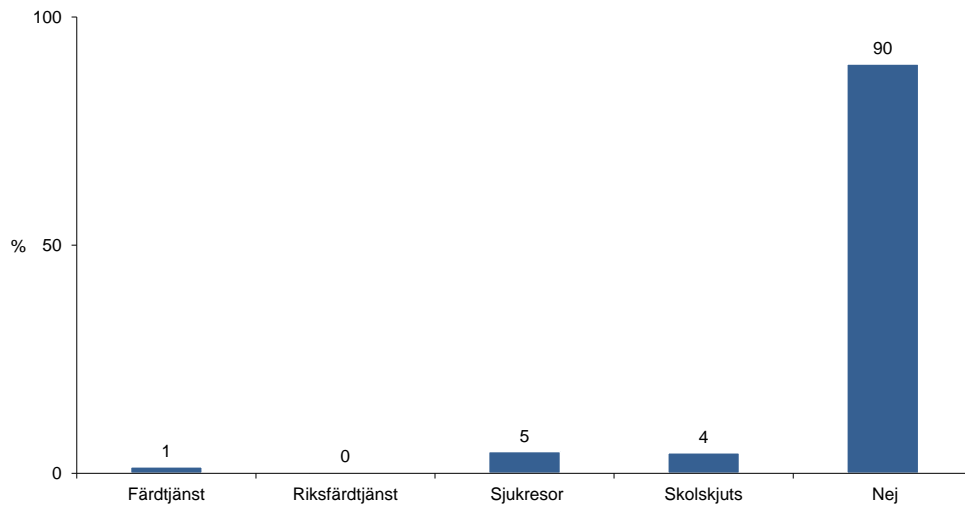
Hur ofta reser du med kollektivtrafiken inom länet?  
(Bastal 1674)



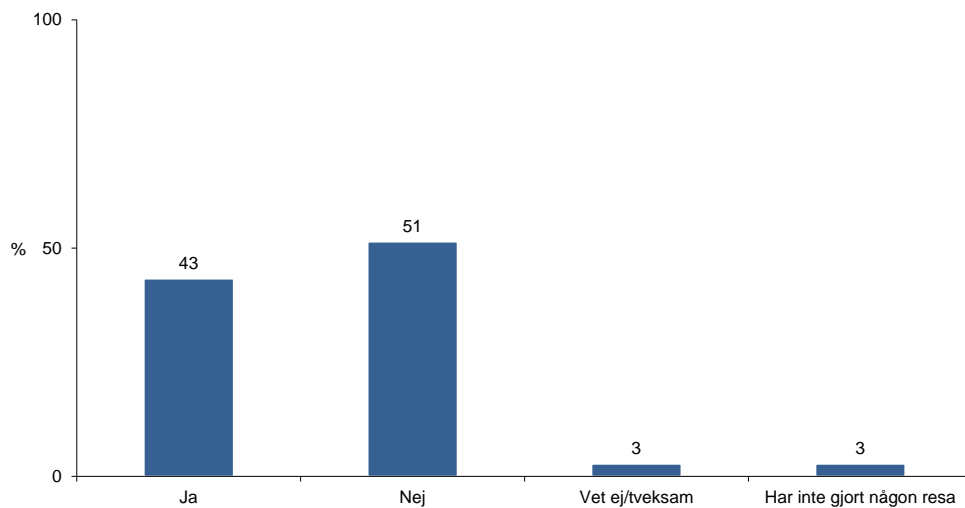
Har du under det senaste året använt dig av sk anropsstyrd kollektivtrafik (dvs du ringer eller bokar på internet/mobiltelefon för att beställa en resa med den allmänna kollektivtrafiken, s.k. kompletteringstrafik (ej särskilda resor))?  
(Bastal 358)



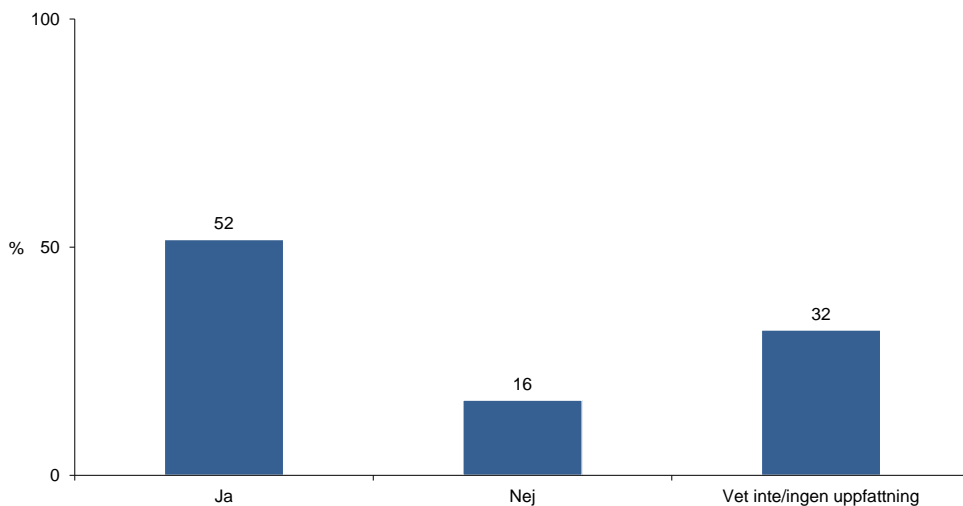
**Andel med tillstånd  
(Flera svar möjliga)**  
(Bastal 358)



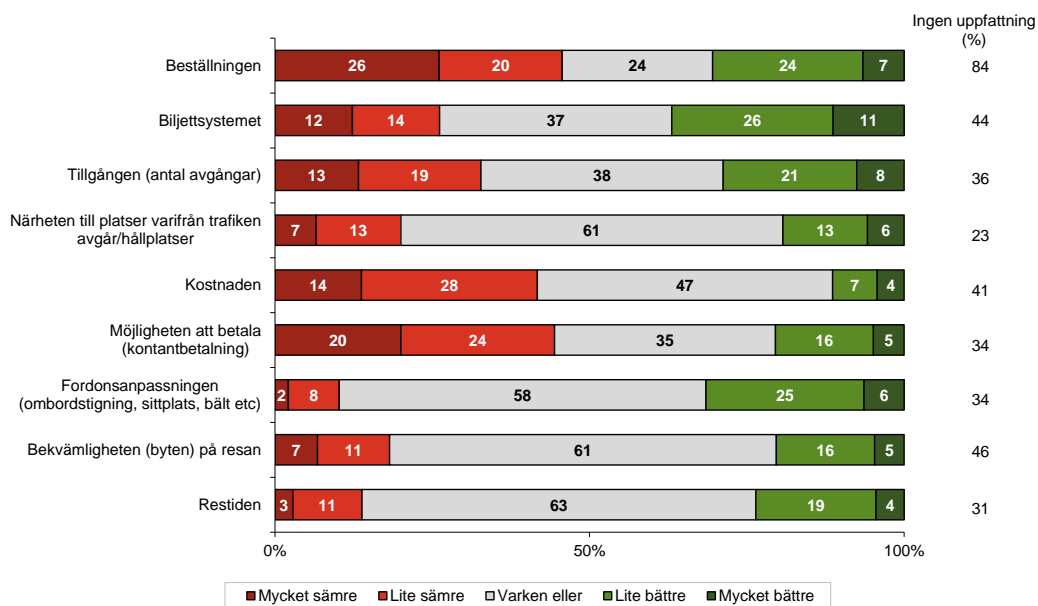
**Har någon av dina resor med färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresa eller skolskjuts ersatts helt eller delvis med ordinarie kollektivtrafik vid något tillfälle?**  
(Bastal 37)



**Tycker du att det är bra att man försöker integrera särskilda persontransporter (färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts) med den allmänna kollektivtrafiken?**  
(Bastal 358)



**Sedan integreringen av särskilda transporter i den allmänna kollektivtrafiken, har det då blivit bättre eller sämre avseende på..?**





Trafikanalys är en kunskapsmyndighet för transportpolitiken. Vi analyserar och utvärderar föreslagna och genomförda åtgärder inom transportpolitiken. Vi ansvarar även för officiell statistik inom områdena transporter och kommunikationer. Trafikanalys bildades den 1 april 2010 och har huvudkontor i Stockholm samt kontor i Östersund.