



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-04-29

Vår referens

Anders Eriksson

Verksamhetscontroller

anders.p.eriksson@malmo.se

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi STK-2025-1978

Sammanfattning

I Malmö stads budget 2023 fick tekniska nämnden i uppdrag att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket samt utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi (STK-2024-535). Ärendet behandlades av kommunfullmäktige den 30 januari 2025. Vid tidpunkten pågick ett utredningsarbete med Region Skåne angående samverkan om beställningscentral för färdtjänst. Kommunfullmäktige beslutade att ge tekniska nämnden i uppdrag att slutrapportera förutsättningar för samverkan gällande beställningscentral mellan Malmö stad och Skånetrafiken i Region Skåne under hösten 2025.

Tekniska nämnden beslutade att slutrapportera ovanstående förutsättningar till kommunfullmäktige den 15 december 2025 i ärendet ”Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi” (TN-2024-410). I ärendet framgår att en arbetsgrupp med personal från Malmö stad och Skånetrafiken i Region Skåne har utrett förutsättningarna för samverkan om en beställningscentral för färdtjänst. Deras bedömning visar att det finns stora risker med att sätta upp en samverkansorganisation.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige godkänner tekniska nämndens utredning och anser att budgetuppdraget om att utreda förutsättningarna för en beställningscentral i egen eller regional regi därmed är slutfört.
2. Kommunfullmäktige uppmanar tekniska nämnden att beakta Malmö stads funktionshinderråds och Kommunala pensionärsrådet Malmös yttranden i det fortsatta arbetet med utveckling av färdtjänst i Malmö stad.



Beslutsunderlag

- Tekniska nämnden beslut 251215 § 318
- Tjänsteskrivelse fastighets- och gatukontoret
- PM Beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi(STK-2024-535-3)
- Remissvar Malmö stads funktionshinderråd
- Remissvar Kommunala pensionärsrådet Malmö
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 260518 Redovisning av kommunfullmäktige uppdrag att utreda förutsättningar för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2026-05-18

Kommunstyrelsen 2026-06-03

Kommunfullmäktige 2026-06-17

Beslutet skickas till

Tekniska nämnden

Servicenämnden

Kommunala pensionärsrådet Malmö

Malmö stads funktionshinderråd

Stadskontoret, ekonomiavdelningen

Stadskontoret, ekonomiavdelningens handläggare

Stadskontorets handläggare

Ärendet

I Malmö stads budget 2023 fick tekniska nämnden ett uppdrag gällande färdtjänst inom dåvarande målområde Trygghet och delaktighet. Ärendet ”Uppdrag budget 2023 – Genomföra en översyn av färdtjänstregelverket samt utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi” (STK-2024-535), behandlades av kommunfullmäktige den 30 januari 2025. Förutsättningarna för beställningscentral och trafikledning helt i egen regi samt helt i regional regi redovisades.

Vid tidpunkten för beslut pågick utredningsarbete med Region Skåne angående förutsättningarna för samverkan om beställningscentral för färdtjänst mellan Malmö stad och Region Skåne. Kommunfullmäktige beslutade att ge tekniska nämnden i uppdrag att under hösten 2025 slutrapportera förutsättningar för samverkan gällande beställningscentral mellan Malmö stad och Skånetrafiken i Region Skåne. I detta ärende redovisas tekniska nämndens slutrapport om förutsättningarna för samverkan.



I beredningen av ärendet har Kommunala pensionärsrådet Malmö och Malmö stads funktionshinderråd yttrat sig.

Tekniska nämndens underlag

Slutredovisning av beställningscentral inom färdtjänst

Tekniska nämnden behandlade ärendet ”Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi” (TN-2024-410) den 15 december 2025.

Tekniska nämnden redogör i ärendet för att en arbetsgrupp med representanter från Malmö stad och Region Skåne haft ett uppdrag om samverkan, inom området samhällsbetalda resor. Beställningscentral för färdtjänst har ingått i detta arbete. Arbetsgruppen har analyserat och kartlagt aktörernas ansvars- och verksamhetsområden. Bland annat genomförde arbetsgruppen en riskanalys av vilka större delen visade hög risk inom flera områden. De största riskerna gällde olika regelverk, organisationsuppbyggnad och gemensam upphandling. Arbetsgruppen har även undersökt hur risker kan minskas vid införande av en samarbetsmodell och funnit att ett införande skulle kräva omfattande organisatoriska förändringar. Bedömningen från nämnden är att förändringarna blir kostsamma och kräver mer tid än den tidsram som gavs för samverkan.

Arbetsgruppens rekommendation till presidiumet (tekniska nämnden i Malmö och kollektivtrafiknämnden i Region Skåne) den 27 februari 2025 var att avbryta utredningsarbetet i enlighet med ramarna i den gemensamma avsiktsförklaringen. Bedömningen var att en samverkansorganisation medförde alltför höga risker.

Angående samverkan beställningscentral för färdtjänst bedöms det finnas risk för stora investeringskostnader och kvalitetsrisker till följd av en snäv tidplan. Det finns också risk med ineffektivitet och felhantering vid beställningar kopplat till två olika system och två olika regelverk. Det framgår även att Malmö stad skulle behöva bygga upp en egen verksamhet för detta, under en snäv tidsplan.

Tidigare redovisning till kommunfullmäktige om beställningscentral

Nämnden har tidigare rapporterat till kommunfullmäktige om beställningscentral i egen regi och i regional regi, i ärendet ”Uppdrag budget 2023 – Genomföra en översyn av färdtjänstregelverket samt utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi” (STK-2024-535). Då rapporterades bland annat följande om beställningscentral:

- En beställningscentral helt i Malmö stads regi ger ökad rådighet och möjlighet till samplanering av fordonsslag med specialtransporter. Avseende ekonomi



beräknas kostnadsökningar om 21,8 miljoner kronor för Malmö stad (2024 års kostnadsnivå).

- En beställningscentral helt i regional regi medför ett totalt överlämnande av ansvaret för färdtjänst till den regionala kollektivtrafiknämnden, vilket inte bedöms vara en del av beställningen från kommunfullmäktige.
- I nuvarande persontrafikavtal med avtalsstart den 1 april 2024 har flera upphandlade leverantörer delade ansvar inom personbilstrafiken. Beställningsuppdrag fördelas via Malmö stad. Utöver att tillhandahålla fordon för köruppdrag har leverantörerna ansvar för beställningsfunktioner och för trafikledning av sina egna fordon som utför köruppdrag åt staden. Tre av fyra upphandlade leverantörer har beställningscentral och trafikledning i Sverige och den fjärde har beställningscentral utomlands. Avtalet innebär att fler beställningsuppdrag utförs i Sverige jämfört med tidigare avtal.
- Specialtransporter i Malmö stad bedrivs i egen regi, med fordon och chaufförer samt med egen beställningscentral och trafikledning. En av de upphandlade leverantörerna täcker upp under de tider Malmö stads egen beställningscentral och trafikledning inte är i drift.

Malmö stads funktionshinderråds yttrande

Malmö stads funktionshinderråd instämmer i att det inte förefaller ekonomiskt försvarbart att bygga upp en egen beställningscentral i Malmö stad för alla personbilsresor. Rådet framför vidare följande:

- Det är angeläget att även fortsättningsvis verka för att beställningscentraler finns på plats i Sverige och att de som tar emot beställningar har goda kunskaper i svenska språket. Detta bedöms särskilt viktigt för att personer med funktionsnedsättning självständigt ska kunna boka sina resor.
- Rådet framhåller att den fortsatta utvecklingen behöver innehålla en tydlig satsning på digitala och användarvänliga lösningar samt att det finns lättläst information om beställning av resor.
- Rådet vill i sammanhanget framföra två brister i det nuvarande beställningssystemet. Detta avser färdtjänstresor som avbokats utan resenärernas kännedom och att det nuvarande beställningssystemet gör att resenärer som planerar ytterligare en resa måste resa till ursprungsadressen innan de reser vidare. Rådet anser att detta medför onödig belastning av fordon och ett onödigt stort antal resor.



Kommunala pensionärsrådet Malmös yttrande

Rådet har i sitt yttrande inhämtat synpunkter från SPF Seniorerna, PRO och SKPF. Sammanfattningsvis anger rådet att man ser en beställningscentral i egen regi som bästa alternativ. En sådan enhet får en samlad kompetens avseende lokalkännedom, trafikledning och krav på språkkunskaper.

Stadskontorets bedömning och förslag

Stadskontoret konstaterar att uppdraget utredning av beställningscentral initierades i Malmö stads budget 2023. Det framgick i budgeten att ”Äldre och Malmöbor med funktionsvariation som är berättigade till det ska kunna lita på att färdtjänsten levererar. Många upplever idag svårigheter, otillfredsställande leverans och språkförbristningar till följd av att personal i beställningscentralerna är stationerade i andra länder och har bristande lokalkännedom.”

Stadskontoret konstaterar att tekniska nämnden slutrapporterat förutsättningarna för samverkan gällande beställningscentral mellan Malmö stad och Skånetrafiken i Region Skåne, i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Tekniska nämnden bedömer att det finns stora risker med att sätta upp en samverkansorganisation.

Stadskontoret föreslår att kommunfullmäktige föreslås godkänna tekniska nämndens utredning och att budgetuppdraget om att utreda förutsättningarna för en beställningscentral i egen eller regional regi därmed anses som slutfört. Vidare föreslås kommunfullmäktige besluta att uppmana tekniska nämnden att beakta Malmö stads funktionshinderråds och Kommunala pensionärsrådet Malmös yttranden i det fortsatta arbetet med utveckling av färdtjänst i Malmö stad.

Ansvariga

Nicklas Löfström Nämndsekreterare
Susanna Jakobsson Enhetschef
Anna Westerling Ekonomidirektör
Andreas Norbrant Stadsdirektör