

**Vår referens:**

Ilona Holmgren  
[stk.funktionshinderradet@malmo.se](mailto:stk.funktionshinderradet@malmo.se)

**Mottagare:**

Kommunstyrelsen  
[registrera.stk@malmo.se](mailto:registrera.stk@malmo.se)

## **Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag Utredning av förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi, STK-2025-1978**

### **Yttrande från Malmö stads funktionshinderråd**

Rådet tackar för möjligheten att lämna synpunkter på slutrapporten avseende beställningscentral för färdtjänst. Synpunkterna i detta yttrande har lämnats av föreningar och funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare i rådet. Politikerna lämnar sina synpunkter i andra forum.

Rådet betonar vikten av rättigheter, tillgänglighet och användbarhet. FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är ett ansvar för stater, regioner och kommuner att förverkliga. Rådet poängterar vikten av att organisationerna tidigt involveras i utvecklingar som berör livet för personer med funktionsnedsättningar.

### **Resenärerna**

Rådet noterar att utredningen landar i bedömningen att riskerna med att etablera en samverkansorganisation tillsammans med Region Skåne är betydande, särskilt kopplat till olika regelverk, organisatorisk uppbyggnad och gemensam upphandling. Rådet ser värdet av att organisatoriska och ekonomiska risker analyseras noggrant innan förändringar genomförs.

Rådet betonar dock att färdtjänst inte enbart är en organisations- eller effektiviseringsfråga. Beställningscentralens funktion bör bedömas inte bara utifrån organisatoriska risker utan också utifrån hur systemet fungerar för den enskilde resenären.

Färdtjänst är en rättighetsbaserad transportform som möjliggör delaktighet i samhällslivet. Enligt artikel 9 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska tillgång till transporter säkerställas på lika villkor. Enligt artikel 19 är tillgänglig och fungerande rörlighet en förutsättning för självständighet och samhällsdeltagande.

### **Beställningscentral och leverantörer**

Att bygga upp en egen beställningscentral i Malmö stad för alla personbilsresor förefaller inte ekonomiskt försvarbart.

Rådet anser det är ytterst angeläget att även fortsättningsvis verka för att de leverantörer som upphandlas har sin beställningscentral i Sverige. Medarbetare som tar emot beställningar ska ha godtagbara kunskaper i det svenska språket. Detta är nödvändigt främst för att Malmöbor med funktionsnedsättning så självständigt som

möjligt ska kunna boka och avboka sina färdtjänstresor. Tjänsten bör även fortsättningsvis drivas av trafikbolagen. Malmö stad bör dock vara tydliga i upphandlingar om vilka krav man ställer på beställningscentraler och trafikplanering.

Kommunikation och en tydlig uppföljning ska ske med beställningscentralerna och här kan föreningarna vara till hjälp med utbildnings- och utvecklingsmöjligheter.

### **Användarvänliga lösningar**

Rådet vill framhålla att den fortsatta utvecklingen av färdtjänsten behöver inkludera en tydlig satsning på digitala och användarvänliga lösningar. Olika digitala tjänster måste utvecklas och erbjudas.

Den tidigare aviserade digitala applikationen för bokning och avbokning av resor samt möjlighet att följa fordonets väg i realtid är en viktig del av tillgänglighet, transparens och kvalitet i beställningsprocessen. Sådana funktioner stärker självständighet, förutsägbarhet och trygghet.

Rådet ser behovet av att ta fram bildstöd och lättläst information som tydliggör hur man beställer och avbokat färdtjänst, på olika sätt och i olika kanaler. Det ska vara enkelt att beställa och avboka färdtjänst exempelvis via digital tjänst, e-post, telefon eller sms. Exempelvis personer med hörselnedsättning, som idag inte kan ringa beställningscentralen skulle kunna leva ett mer självständigt och inkluderande liv.

### **Brister i nuvarande beställningssystem**

Rådet vill även passa på att påtala två brister i nuvarande beställningssystem.

Det gäller färdtjänstresor som avbokats utan resenärernas kännedom och som inte kunnat spåras. Avbokningarna har orsakat uteblivna fordon med stora besvär för en ofta skör grupp av berörda färdtjänstresenärer och deras närstående. Rådet menar att anlitade beställningscentraler måste kunna spåra vem som bokat och avbokat resor.

Det gäller även beställningssystemet som medför att resenärer som planerar en ytterligare resa först måste återresa till sin ursprungsadress, innan nästa resa kan påbörjas. Rådet anser att detta medför onödig belastning av fordon i trafik och av färdtjänstresenärers resor.

### **Aktiv involvering och återkoppling**

Rådet betonar vikten av aktiv involvering. Organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning bör involveras aktivt, tidigt och strukturerat i utveckling som rör färdtjänstens utformning, så att deras perspektiv ges reellt inflytande.

Slutligen vill rådet få återkoppling efter beslut i ärendet samt hur bifogade synpunkter beaktas framöver. Beslut kan skickas till rådet via [stk.funktionshinderradet@malmo.se](mailto:stk.funktionshinderradet@malmo.se).

Malmö den 24 mars 2026

Roko Kursar, ordförande, Malmö stads funktionshinderråd