Malmö stad
Stadskontoret

Tjänsteskrivelse

Datum
2026-10-20

Vår referens
Anders Eriksson
Verksamhetscontroller
anders.p.eriksson@malmo.se

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket

STK-2025-1977

Sammanfattning

I Malmö stads budget 2023 tilldelades tekniska nämnden ”Uppdrag budget 2023 – Genomföra en översyn av färdtjänstregelverket samt utreda förutsättningarna för en beställningscentral för färdtjänst i egen eller regional regi”. En del av ärendet handlade om förseningsersättning, även benämnd resegaranti.

Ärendet behandlades av kommunfullmäktige den 30 januari 2025. Tekniska nämnden redovisade då förutsättningar för resegaranti i ”PM Resegaranti för färdtjänstresenärer i Malmö stad”. Kommunfullmäktige beslutade att ge tekniska nämnden i uppdrag att under hösten 2025 återkomma med ekonomiska konsekvenser och förslag till eventuellt regelverk för förseningsersättning.

Tekniska nämnden beslutade att lämna redovisning i ärendet den 15 december 2025 till kommunfullmäktige. Nämndens redovisning omfattar ekonomiska och organisatoriska konsekvenser för införande av förseningsersättning samt förslag till regelverk för förseningsersättning, när en hämtning är 30 minuter försenad.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige godkänner tekniska nämndens redovisning av ekonomiska konsekvenser och förslag till regelverk för förseningsersättning.
2. Kommunfullmäktige antar styrdokument Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad, att börja gälla från den 1 januari 2027.
3. Kommunfullmäktige uppmanar tekniska nämnden att beakta Kommunala pensionärsrådet Malmös och Malmös funktionshinderråds yttranden i det fortsatta arbetet med färdtjänst.

Beslutsunderlag

- Tekniska nämnden beslut 231215 § 317 Reservation (SD)
- Ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för införande av förseningsersättning(TN-2024-409-35)
- Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad
- Remissvar Kommunala pensionärsrådet Malmö
- Remissvar Malmö stads funktionshinderråd
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 261026 Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2026-10-26
Kommunstyrelsen 2026-11-04
Kommunfullmäktige 2026-12-15

Beslutet skickas till

Servicenämnden
Tekniska nämnden
Kommunala pensionärsrådet Malmö
Malmö stads funktionshinderråd
Stadskontoret, ekonomiavdelningen
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. I detta ärende ingick tekniska nämndens redovisning av förutsättningar för resegaranti (”PM Resegaranti för färdtjänstresenärer i Malmö stad”). I korthet visade detta PM att en resegaranti inom färdtjänsten kunde jämföras med rätten till den så kallade förseningsersättningen i kollektivtrafiken. En möjlig grundutformning för förseningsersättning redovisades med utgångspunkt i den allmänna kollektivtrafiken. Det framgick även att det inte finns lagstadgad rättighet till ersättning vid förseningar av färdtjänstresor som därmed är ett frivilligt åtagande för kommunen. Kommunfullmäktige beslutade att ge tekniska nämnden i uppdrag att under hösten 2025 återkomma med ekonomiska konsekvenser och förslag till eventuellt regelverk för förseningsersättning.

Tekniska nämnden beslutade den 15 december 2025 att återrapportera ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för införande av förseningsersättning, samt att föreslå kommunfullmäktige att besluta att anta riktlinjer för förseningsersättning. Nämnden beslutade även att uppdra åt fastighets- och gatukontoret att utreda kostnaden för förseningsersättning efter 20 minuter, samt att återkomma till nämnden för beslut om att förseningsersättning ska utgå efter 20 minuter från 1 januari 2027.

Stadskontoret har inför beredning av ärendet haft dialog med fastighets- och gatukontoret.

I beredningen av ärendet har Kommunala pensionärsrådet Malmö (KPR) samt Malmö stads funktionshinderråd yttrat sig.

Tekniska nämnden

Tekniska nämnden beslutade den 15 december 2025 att återrapportera ”Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket” (TN-2024-409) till kommunfullmäktige. I ärendet föreslår nämnden att kommunfullmäktige ska besluta att anta riktlinjer för förseningsersättning. Nämnden beslutade även att uppdra åt fastighets- och gatukontoret att utreda kostnaden för förseningsersättning efter 20 minuter, samt att återkomma till nämnden för beslut om att förseningsersättning ska utgå efter 20 minuter från 1 januari 2027.

Tekniska nämnden har bifogat följande två dokument.

- ”Ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för införandet av en förseningsersättning”. Redogörelsen visar bland annat att det genomförs omkring 500 000 resor med färdtjänst per år i Malmö, varav ungefär 2,5 procent är försenade med 30 minuter eller mer. Resurser för hantering av förseningsersättning har beräknats med stöd av serviceförvaltningen. Beräkningarna visar på behov av ekonomisk förstärkning med omkring 1 200 000 kronor varje år i nya personalkostnader (motsvarande 130–155 procent av tjänst). Till detta beräknas kostnader om 245 000 kronor för krediteringar av egenavgifter och utbetalning av ersättningar. Bedömningen är att kommunfullmäktige behöver besluta om att tillföra 1 445 000 kronor (2025-årsnivå), för att inte belasta färdtjänstens ordinarie budget.

- Styrdokumentet ”Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad” föreslås för reglering av förseningsersättning gällande färdtjänst i Malmö stad. I inledningen redovisas att lagstadgad rätt saknas till förseningsersättning inom samhällsbetalda resor. Varje myndighet äger rätten att besluta om sådana ersättningar. Dokumentet redogör för vad en försening innebär samt visar rätten och möjligheter för kompensation i Malmö stad, efter 30 minuters

försening. Dokumentet visar även hur nedsättning av avgift ska ske samt skildrar förutsättningar för ersättning om resan löses på egen hand.

En skriftlig reservation har lämnats från (SD)

Kommunala pensionärsrådet Malmös yttrande

KPR har inhämtat synpunkter från SPF Seniorerna, PRO och SKPF och lämnar sammanfattningsvis följande synpunkter i sitt yttrande:

- KPR lyfter behovet av god lokalkännedom hos både beställningscentralens personal som hos chaufförer. Detta då många äldre beställer resor till platser snarare än adresser vilket ställer andra krav på personalen.

- KPR tillstyrker förslaget att använda begreppet förseningsersättning. KPR vill dock framhålla att regelverket måste vara tydligt och lätt att förstå, att det ska vara enkelt att anmäla en försening och få stöd i processen, att tidsgränser och ersättningsnivåer i möjligaste mån harmonierar med Skånetrafikens nivåer samt att handläggningen även fortsättningsvis hanteras av den förvaltning som ansvarar idag.

- Avseende tidsgräns för försening att dagens praxis uppfattas vara 15 minuter och att det inte förlängs. Detta då många äldre ofta väntar utomhus.

- KPR framför att den ekonomiska utredningen bör genomföras skyndsamt så att de nya reglerna kan träda i kraft snarast.

Malmö stads funktionshinderråds yttrande

Malmös stads funktionshinderråd har inhämtat synpunkter från rådets föreningar samt funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare. Rådet är positiva till en reglerad modell för förseningsersättning inom färdtjänsten då detta stärker rättssäkerheten. Rådet framför att systemet måste utformas i enlighet med FN:s funktionsrättskonvention och lämnar sammanfattningsvis följande förtydliganden:

- Avseende förseningsersättningen så framför rådet att den inte kan ersätta behovet av en tillförlitlig, trygg och fungerande färdtjänst. En förseningsersättning är en liten kompensation för de som inte kommer i tid till exempelvis möten, arbete eller på andra sätt vill vara aktiv i samhället.

- Rådet framför att det behöver vara enkelt att ansöka om ersättning. Därför är det viktigt med tydliga riktlinjer och att det inte ska krävas hög administrativ, språklig eller digital förmåga för att ansöka.

- Rådet skriver att det är bra att utredningen visar det ekonomiska förutsättningarna för arbete med förseningsersättning. Det är dock önskvärt att

trafikbolagen levererar enligt avtal och att viteshanteringen mot bolagen fungerar. Rådet anser även att det är orimliga krav på ersättning i de fall en resenär glömt att avboka eller är försenad och att även detta bör lyftas i utredningen.

Slutligen önskar rådet få återkoppling efter beslut i ärendet samt hur bifogade synpunkter beaktas framöver.

Stadskontorets förslag

Stadskontoret konstaterar att tekniska nämnden har återrapporterat ekonomiska och organisatoriska konsekvenser och förslag till regelverk för förseningsersättning, i enlighet med kommunfullmäktiges tidigare beslut.

Förseningsersättning medför enligt förslaget att Malmöbor kan söka kompensation om en färdtjänstresa blir 30 minuter försenad. Stadskontoret gör bedömningen att en förseningsersättning kompenserar färdtjänstresenärer mot förlorad tid, extra kostnader och för störningar som resenärerna själva inte kan påverka och bidrar till att skydda extra utsatta grupper vad gäller hälsa och ekonomi. Färdtjänst berättigas endast personer som har varaktiga funktionsnedsättningar och svårigheter att förflytta sig på egen hand eller med kollektivtrafiken.

Avseende tekniska nämndens beslut att uppdra åt fastighets- och gatukontoret att utreda kostnaden för förseningsersättning efter 20 minuter, samt att återkomma till nämnden för beslut om att förseningsersättning ska utgå efter 20 minuter från 1 januari 2027 så har utredningen påbörjats. Fastighets- och gatukontorets bedömning är att uppdraget i sig är komplext och påverkas av bland annat systemlösningar för IT och pågående avtal med leverantörer av färdtjänst. Bedömningen är att det inte kommer gå att genomföra till den 1 januari 2027. Stadskontoret noterar därmed att, beroende på vad utredningen visar, och efterföljande beslut i tekniska nämnden, kan det innebära att riktlinjerna för förseningsersättning behöver justeras.

Stadskontoret föreslår att Kommunfullmäktige beslutar att godkänna tekniska nämndens redovisning av ekonomiska konsekvenser och förslag till regelverk för förseningsersättning, att kommunfullmäktige antar styrdokument Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad att börja gälla från den 1 januari 2027, samt att uppmana tekniska nämnden att beakta Kommunala pensionärsrådet Malmös och Malmö stads funktionshinderråd i det fortsatta arbetet.

Tekniska nämnden bör i budgetskrivelse för 2027 redogöra för de ekonomiska effekterna av förseningsersättning för kommunbidraget 2027.

Ansvariga

Nicklas Löfström Nämndsekreterare
Susanna Jakobsson Enhetschef
Anna Westerling Ekonomidirektör
Jonas Rosenkvist Stadsdirektör