



Malmö stad

Serviceenämnden

Rapport färdtjänst och skolskjuts, kvartal 2 2026

Inledning

Serviceresor har fått i uppdrag av serviceenämnden att kvartalsvis rapportera status för färdtjänst och skolskjuts, både muntligt och skriftligt. Syftet med rapporteringen är att ge serviceenämnden en samlad bild av verksamheternas utveckling, resultat och kvalitet samt att redovisa genomförda förbättringsåtgärder, identifierade utmaningar och planerade utvecklingsinsatser.

Under kvartal 2 2026 har Serviceresor fortsatt arbetet med att utveckla färdtjänst- och skolskjutsverksamheten med målet att erbjuda en tillgänglig, rättssäker och effektiv service för Malmöborna. Arbetet har under perioden präglats av verksamhetsutveckling, digitalisering och anpassning till de förändrade regler och taxor för färdtjänst som infördes den 1 oktober 2025 som beslutades av tekniska nämnden.

Rapporten visar att verksamheten genomför ett stort antal resor varje kvartal samtidigt som flera utvecklingsinsatser pågår för att förbättra kvaliteten, stärka avtalsuppföljningen och skapa bättre förutsättningar för både resenärer och trafikleverantörer. Samtidigt kvarstår utmaningar kopplade till punktlighet, tekniska system och kvalitetssäkring av statistik.

Färdtjänst

Under kvartalet genomfördes 98 239 färdtjänstresor, vilket innebär en minskning med cirka 15 procent jämfört med motsvarande period föregående år. Minskningen bedöms i huvudsak vara en effekt av de förändrade regler och avgifter som infördes hösten 2025, vilka har påverkat resmönster och resandevolymer.

Verksamheten har under kvartalet haft särskilt fokus på handläggningstider samt fortsatt utveckling av de administrativa systemen för att stödja de nya regelverken. Arbetet syftar till att skapa en mer effektiv och rättssäker handläggning samtidigt som servicen till Malmöborna förbättras.

Ett viktigt utvecklingsarbete har bedrivits inom projektet *Lyssna och Lär*. Under sommaren har användartester genomförts av den nya e-tjänsten, ansökningsblanketten och informationsmaterialet för färdtjänst. Testerna omfattar personer med och utan färdtjänststillstånd, anhöriga samt gode män och förvaltare. Synpunkterna används för att förbättra tjänsternas tillgänglighet och användarvänlighet innan den planerade lanseringen under

hösten. Projektet är ett led i arbetet med att göra kontakten med kommunen enklare och mer begriplig för den enskilde.

Statistik över handläggning, beslut och avslag visar att avslagsstatistiken omfattar både ansökningar om färdtjänst och ansökningar om olika tillägg, exempelvis ensamåkning, framsättesplats eller särskilda abonnemang. Detta innebär att statistiken behöver analyseras i sitt sammanhang för att ge en rättvisande bild av verksamheten.

Punktlighet och leveranskvalitet

Trots att antalet resor minskat har antalet försenade resor ökat något jämfört med samma period föregående år. Analysen visar att ett identifierat systemfel har påverkat trafikplaneringen genom felaktiga tidsberäkningar mellan fordonens positioner och planerade hämtningstider. Serviceresor har inlett ett arbete tillsammans med systemleverantören för att åtgärda problemet.

Förseningarna visar samtidigt att verksamheten fortsatt är beroende av väl fungerande tekniska system och en nära samverkan med trafikleverantörerna. Ett fortsatt utvecklingsarbete krävs därför för att förbättra leveranssäkerheten och minska antalet avvikelser.

Synpunkter och avtalsuppföljning

Under kvartalet inkom närmare 600 synpunkter från resenärer via Kontaktcenter och Malmö stads digitala kanaler. Synpunkterna registreras och följs upp tillsammans med respektive trafikleverantör och utgör en viktig del i det löpande kvalitetsarbetet.

Serviceresor har även fortsatt arbetet med avtalsuppföljning. Ett nytt och mer effektivt arbetssätt för hantering av viten och uppföljning av avtal håller på att utvecklas. Under hösten planeras både interna och externa workshops med syfte att stärka samarbetet med trafikleverantörerna, skapa en gemensam syn på kvalitetskrav och utveckla mer systematiska arbetssätt för uppföljning.

Parallellt pågår även arbete med upphandling av fordon för specialtransporter.

Skolskjuts

Under kvartal 2 genomfördes totalt 57 398 skolskjutsresor. Verksamheten har haft en stabil produktion och har i huvudsak kunnat möta elevernas behov av transporter till och från skolan.

Den största delen av resorna genomfördes med personbil, medan drygt 6 000 resor utfördes med specialfordon. För personbilstrafiken uppgick andelen

förseningar till 16 procent och bomkörningar till 2,1 procent av resorna. Någon tillförlitlig jämförelse med föregående år kan ännu inte göras eftersom statistiken för personbilstrafiken fortfarande kvalitetssäkras.

För specialfordonen ökade antalet resor med drygt 12 procent jämfört med samma period 2025. Samordningsgraden låg kvar på 51 procent samtidigt som andelen bomkörningar ökade något jämfört med föregående år. Den ökade efterfrågan på specialfordon ställer fortsatt höga krav på planering, kapacitet och samordning.

Fortsatt utveckling

Under kvartalet har dialog förts med Arbetsmarknads- och socialförvaltningen om ett tilläggsavtal till befintligt ramavtal. Syftet är att möjliggöra en snabbare uppstart av skolskjuts vid akuta placeringar, där elever behöver kunna påbörja sin skolgång utan onödiga dröjsmål. Dialogen med trafikleverantören visar att en sådan lösning är möjlig, även om den innebär vissa merkostnader. Arbetet återupptas efter semesterperioden.

Även inom skolskjutsverksamheten planeras interna och externa workshops under hösten för att utveckla arbetssätt, stärka samarbetet med leverantörerna och förbättra avtalsuppföljningen.

Samlad bedömning

Kvartal 2 har präglats av ett omfattande utvecklingsarbete där verksamheten arbetar parallellt med att förbättra den dagliga leveransen och att utveckla långsiktiga arbetssätt. Flera viktiga initiativ har tagits för att öka tillgängligheten genom digitalisering, förbättra kundupplevelsen och stärka kvaliteten i handläggning och avtalsuppföljning.

Samtidigt visar rapporten att det finns områden som fortsatt behöver utvecklas. Ökade förseningar inom färdtjänsten, beroendet av fungerande tekniska system och behovet av förbättrad statistik och uppföljning inom skolskjutsen är frågor som kräver fortsatt fokus.

De planerade insatserna under hösten – bland annat utvecklade e-tjänster, förbättrad avtalsuppföljning, gemensamma workshops med leverantörerna och fortsatt utveckling av administrativa processer – bedöms ge goda förutsättningar att stärka verksamhetens kvalitet, öka leveranssäkerheten och skapa en mer tillgänglig och effektiv service för Malmöborna.