



# Färdtjänsten

## Fördjupad granskning

Stadsrevisionen

Diarienummer: SR-2024-36

Beslutad av revisorskollegiet: 2024-06-17



## Granskningsansvariga

Revisorskollegiets styrgrupp TSM: Christer Ekelund (sammankallande), Jan Danielsson, Ann Karin Gillberg, Inger Leite och Berit Sjövall.

Sakkunniga från revisionskontoret: Martin Andersson (projektledare), certifierad kommunal yrkesrevisor och Erik Mogård, kommunal yrkesrevisor.

Kvalitetsgranskare: Ann-Mari Ek, revisionsdirektör, certifierad kommunal yrkesrevisor.

Sakkunniga revisorer har prövat sitt oberoende med mera i enlighet med Skyrevs rekommendation och inte funnit något hinder mot att utföra granskningen.

Omslagsfoto: Apelöga

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Slutsats</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Granskningens utgångspunkter</b> .....	<b>5</b>
2.1	Inledning.....	5
2.2	Syfte och revisionsfrågor .....	6
2.3	Revisionskriterier .....	6
2.4	Metod .....	7
<b>3</b>	<b>Bakgrund</b> .....	<b>7</b>
3.1	Kommunens ansvar för färdtjänsten.....	7
3.2	Översyn av färdtjänstkapacitet .....	8
<b>4</b>	<b>Resultat av granskningen</b> .....	<b>9</b>
4.1	Organisation och ansvar.....	9
4.2	Riktlinjer och avtal .....	11
4.3	System för klagomål och avvikelser .....	14
4.4	Systematisk uppföljning och kontroll .....	15

# 1 Slutsats

Färdtjänsten styrs av färdtjänstlagen och lagen om kollektivtrafik som innehåller grundläggande krav som kommunen måste uppfylla. Färdtjänsten ska vara av god kvalitet, dock regleras inte service utöver transporten. Därför ska kommunfullmäktige besluta om målsättningar och ambitionsnivå kring bland annat servicenivåer och grunder för avgifter i program och riktlinjer. Den upphandlade färdtjänsttrafiken styrs i avtal mellan Malmö stad och färdtjänstleverantörer. Tekniska nämnden har det övergripande ansvaret för kommunens färdtjänst, vilket inbegriper ansvar för finansiering och regelsystem. Servicenämnden ansvarar för myndighetsutövning och administration av färdtjänsten.

Utifrån genomförd granskning och dess syfte är den sammanvägda bedömningen att tekniska nämnden och servicenämnden har en tillräcklig styrning och uppföljning som säkerställer att utförandet av färdtjänst sker enligt gällande regelverk. Det finns dock otydligheter i rollfördelningen mellan de båda nämnderna, främst gällande organisering och uppföljning av färdtjänstverksamheten. Det finns mål, riktlinjer, rutiner och avtal som säkerställer styrning och uppföljning av färdtjänsten, förslag på förändringar i regelverket är vid granskningens genomförande utskickat på remiss. Brister som fanns i det tidigare färdtjänst-avtalet har åtgärdats. Det finns system för rapportering och hantering av klagomål, incidenter och avvikelser. Det sker systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll av kvalitet, verksamhet och avtal avseende färdtjänsten.

Granskningen visar att ansvaret enligt nämndernas reglementen är tydligt definierat. Dock finns otydligheter kring organiseringen av färdtjänsten mellan de båda nämnderna. Främst avser det behov att tydliggöra respektive nämnds roll i uppföljningen av ekonomi och verksamhet. Effektiv ekonomisk styrning och uppföljning av verksamheten försvåras av bristande transparens och otydliga ansvarsområden mellan nämnderna. Det pågår ett arbete mellan nämndernas förvaltningar fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen med att tydliggöra detta i en samverkansöverenskommelse kring färdtjänsten. Kommunfullmäktige beslutade i budget 2023 om ett uppdrag som bland annat avsåg utvärdering av styrmodeller. I återrapportering av uppdraget beslutade kommunfullmäktige att uppdra åt servicenämnden och tekniska nämnden att utreda om helhetsansvaret för färdtjänst bör ligga under en och samma nämnd.

Vidare visar granskningen att det finns mål, riktlinjer, rutiner och avtal som säkerställer styrning och uppföljning av färdtjänsten. Kommunfullmäktige har antagit program och riktlinjer för färdtjänsten som fastställer olika målnivåer för service och avgifter. Tekniska nämnden beslutade den 26 februari 2024 att skicka

ett förslag om ny modell för förseningsersättning, ny avgiftsmodell samt förändringar av riktlinjer på remiss till berörda nämnder och de två brukarråden. I personbilsavtalet för färdtjänsten som började gälla 1 april 2024 har de brister som fanns i det tidigare avtalet åtgärdats, exempelvis tillgänglighet, volymer och fordonskapacitet.

Vidare visar granskningen att det finns ett system för hantering och rapportering av klagomål, incidenter och avvikelser avseende färdtjänsten. Genom avtal har det säkerställts att de klagomål och synpunkter som leverantörerna får in rapporteras vidare till serviceförvaltningen. Inkomna klagomål och synpunkter från resenärer hanteras inom serviceförvaltningen.

Granskningen visar också att systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll sker av kvalitet, verksamhet och avtal avseende färdtjänsten. Det genomförs kontinuerliga resenärsundersökningar, det framställs statistik och andra underlag samt att det genomförs återkommande möten med färdtjänstleverantörerna. Det sker även återkommande möten avseende färdtjänsten mellan fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen. Som nämnts tidigare kan ansvaret för det systematiska arbetet med uppföljning och utvärdering behöva förtydligas mellan de båda nämndernas verksamheter.

## 2 Granskningens utgångspunkter

### 2.1 Inledning

Enligt färdtjänstlagen (1997:736) ska varje kommun anordna färdtjänst av god kvalitet inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. Lagen om riksfärdtjänst (1997:735) styr behovet av färdtjänst mellan olika kommuner. Ansvaret för färdtjänsten kan överlåtas till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet.

För att få färdtjänst i Malmö stad krävs att personen är folkbokförd i kommunen, har funktionshinder som inte är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel.

I Malmö stad har tekniska nämnden ansvaret för den strategiska styrningen av färdtjänsten och servicenämnden ansvarar för myndighetsutövning och administration av färdtjänsten. Utförandet av färdtjänsten ligger huvudsakligen på upphandlade taxibolag. Även enheten serviceresor inom serviceförvaltningen utför färdtjänst inom ramen för specialtransporter.

De senaste åren har det rapporterats om brister inom färdtjänsten i Malmö, exempelvis förseningar, för få bilar vissa tider och dålig service. Risk för bristande uppföljning och kontroll av avtal kan leda till att den som har beviljats färdtjänst inte får den service denne har rätt till. Bristande avtalsuppföljning kan även medföra ekonomiska risker för Malmö stad.

Utifrån genomförd riskanalys har de förtroendevalda revisorerna beslutat att under 2024 granska färdtjänsten.

## 2.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om tekniska nämnden och servicenämnden har en tillräcklig styrning och uppföljning som säkerställer att utförandet av färdtjänst sker enligt gällande regelverk.

Syftet har brutits ned till följande revisionsfrågor:

- Är organisation och ansvar avseende färdtjänsten tydligt definierade?
- Finns det mål, riktlinjer, rutiner och avtal som säkerställer styrning och uppföljning av färdtjänsten?
- Finns det system för hantering och rapportering av klagomål, incidenter och avvikelser avseende färdtjänsten?
- Sker det systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll av kvalitet, verksamhet och avtal avseende färdtjänsten?

### 2.2.1 Avgränsningar

Granskningsobjekt är servicenämnden och tekniska nämnden. Granskningen omfattar inte riksfärdtjänst och myndighetsutövningen avseende utfärdandet av färdtjänsttillstånd.

Granskningen är genomförd under perioden mars – juni 2024.

## 2.3 Revisionskriterier

- 6 kap. 6 § kommunallag (2017:725)
- Färdtjänstlagen (1997:736)
- Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

- Trafikförsörjningsprogram för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad för perioden 2022–2024 (KF 2023-04-27)
- Riktlinjer för färdtjänst i Malmö stad (KF 2023-04-27)
- Tekniska nämnden och servicenämndens reglementen

## 2.4 Metod

För att svara på granskningens syfte och revisionsfrågor har intervjuer och dokumentstudier genomförts. Därutöver har skriftliga frågor ställts via e-post till tjänstepersoner på berörda förvaltningar för information, avstämning och förtydliganden av olika frågeställningar.

Inom fastighets- och gatukontoret har intervjuer genomförts med sektionschef och projektkoordinator inom trafiksamordningssektionen samt med en av förvaltningens stadsjurister. Inom serviceförvaltningen har intervjuer skett med enhetschef och utvecklingssekreterare vid serviceresor. Det har även genomförts intervjuer med representanter för funktionshinderrådet och centrala pensionärsrådet. Totalt har nio personer intervjuats i granskningen.

Fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen har getts möjlighet att faktagranska rapporten.

## 3 Bakgrund

### 3.1 Kommunens ansvar för färdtjänsten

Färdtjänstlagen anger att med färdtjänst avses särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder. Lagen anger också under vilka förutsättningar färdtjänst ska erhållas. Färdtjänst ska primärt betraktas som en del i det kollektiva trafiksystemet och ett komplement till linjetrafiken.

En kommun som inte har överlåtit färdtjänstverksamheten till regional kollektivtrafikmyndighet måste upprätta ett trafikförsörjningsprogram. Programmet ska innehålla uppgifter avseende omfattningen av trafik och grunderna för prissättningen av färdtjänsten.<sup>1</sup> Grunderna för avgifterna får endast beslutas av kommunfullmäktige. Med grunderna menas principerna för resenärernas egenavgifter. Kommunen kan själv bestämma avgifterna för färdtjänsten, såväl nivå som

---

<sup>1</sup> Lag (2010:1065) om kollektivtrafik



avgiftskonstruktion. Lagens krav är endast att avgifterna ska vara skäligen och får inte överskrida tillståndsgivarens självkostnader.

Färdtjänstlagen innehåller de grundkrav som måste uppfyllas för att färdtjänsten ska motsvara lagens krav. Färdtjänst ska vara av god kvalitet, exempelvis när det gäller servicenivåer. Lagens innehåll behöver kompletteras med kommunens egna målsättningar och ambitionsnivå för verksamheten. Service utöver själva transporten regleras inte av färdtjänstlagen. Färdtjänst är i princip endast transport av en person från en punkt till en annan. Avser kommunen att tillhandahålla viss service utöver lagstadgad miniminivå, som ett komplement till själva transporten, bör beslut fattas om vilken service det gäller och ange detta i kommunens generella bestämmelser för färdtjänsten. Någon skyldighet att tillhandahålla tjänster utöver vad som följer av färdtjänstlagen finns inte.

### 3.2 Översyn av färdtjänstkapacitet

Med anledning av upprepade uteblivna och försenade resor, efter återgången från ensamåkning under pandemin till ”normalläge” genomförde serviceförvaltningen en kapacitetsbristsöversyn av färdtjänsten hösten 2022. Översynen konstaterade att antalet färdtjänstresor inte hade återgått till samma nivåer som före pandemin, likväl fanns det problem med tillgänglighet och kapacitet. Skälet till utförarnas kapacitetsbrist ska ha varit konkurser och förare som lämnat yrket. Antalet synpunkter ökade, främst uteblivna resor. Kundnöjdheten var ändå över lag hög (cirka 86 %) när de gäller senaste resan men något lägre avseende färdtjänsten generellt.<sup>2</sup> Enligt de intervjuade informerades servicenämnden.

Översynen föreslog att tillämpa längre förbeställningstider, begränsa bokningsmöjligheter under högtrafiktider, och öka samarbetet med hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen och funktionsstödsförvaltningen för att frigöra fordonskapacitet. Vidare föreslogs för att underlätta samordning och planering att tiden för telefonbokning av resor skulle ökas. Därtill föreslogs en översyn av taxan för att minska incitamentet för onödiga resor och införandet av en tillfällig resegaranti för att skapa trygghet för kunderna. Vid tiden för översynen pågick ett arbete för att säkerställa att kunderna får korrekt information vid förseningar genom kontinuerliga uppföljningsmöten med beställningscentralerna. Översynen föreslog också att det i kommande personbilsavtalet tydligt måste framgå hur avtalad volym och tillgängliga fordon hänger ihop, vilka volymer och resurser som krävs för att uppfylla leverenskravet, även vid ökad efterfrågan.

---

<sup>2</sup> Översyn av kapacitetsbrist inom färdtjänsten (Serviceförvaltningen 2022)



Enligt fastighets- och gatukontoret resulterade översynen i ett antal direkta åtgärder, exempelvis dispenser för fordon som fasats ut på grund av ålder och miljökrav. Det togs ett ordförandebeslut i tekniska nämnden om att reglera förbeställningstiden på färdtjänstresor till 60 minuter innan önskad avresetid från tidigare 15 minuter. Fastighets- och gatukontoret startade även en förvaltningsövergripande dialog innan översynen var klar för att hitta gemensamma lösningar. En av dessa lösningar var att vissa verksamheter inom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen och funktionsstödsförvaltningen skulle skjuta på sina tider för att underlätta planering och genomförande av resor med tillgängliga fordonsresurser.

## 4 Resultat av granskningen

I detta avsnitt redovisas resultatet av granskningen. Avsnittet är uppdelat utifrån revisionsfrågorna. Under varje revisionsfråga redovisas först bedömningar. Därefter följer en redogörelse av iakttagelser, det vill säga de intervju svar och dokumentstudier som ligger till grund för bedömningen.

### 4.1 Organisation och ansvar

Är organisation och ansvar avseende färdtjänsten tydligt definierade?

#### 4.1.1 Bedömning

Bedömningen är att ansvaret enligt nämndernas reglementen är tydligt definierat. Dock finns ottydligheter kring organiseringen av färdtjänsten mellan de båda nämnderna. Det handlar främst om behov att tydliggöra respektive nämnds roll i uppföljningen, något de båda förvaltningar för närvarande arbetar med. Fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen planerar att teckna en samverkanöverenskommelse kring färdtjänsten under innevarande år.

#### 4.1.2 Iakttagelser som ligger till grund för bedömning

**Tekniska nämnden** har det övergripande ansvaret för kommunens färdtjänst i enlighet med lagen (1997:735) om riksfärdtjänst samt lagen (1997:736) om färdtjänst innebärande ansvar för finansiering och regelsystem.<sup>3</sup> Detta innebär att nämnden har rollen som beställare och hanterar den strategiska styrningen av färdtjänsten i Malmö. Detta betyder bland annat ansvar för styrdokument, finansiering och uppföljning av kommunens arbete med färdtjänsten. Det är tekniska nämndens ansvar att se till att servicenämnden har verktyg som utförare att

---

<sup>3</sup> Reglemente för tekniska nämnden

uppnå de mål Malmö stad har för färdtjänsten.<sup>4</sup> Organisatoriskt ligger uppdraget på sektionen för trafiksamordning inom fastighets- och gatukontoret.

**Serviceämnden** fullgör de uppgifter som ankommer på kommunen i fråga om de uppgifter som enligt lagen (1997:736) om färdtjänst och lagen (1997:735) om riksfärdtjänst. Det innebär att serviceämnden ansvarar för myndighetsutövning avseende färdtjänst och riksfärdtjänst samt för administration av färdtjänst som innefattar bland annat beställningscentral för färdtjänstresor, avtalsuppföljning och kvalitetssäkring av upphandlade färdtjänstleverantörer.<sup>5</sup> Det vill säga nämnden har det operativa ansvaret och är utförare av färdtjänsten. I uppdraget ingår även beställningscentral för resor med specialfordon samt att utföra transporter med specialfordon i egen regi.<sup>6</sup> Organisatoriskt ligger uppdraget på enheten serviceresor inom serviceförvaltningen som också ansvarar för utförandet av kommunresor, skolresor, tjänsteresor och serviceresor för personbil och specialfordon.

Kommunfullmäktige beslutade att flytta beställaransvaret för färdtjänsten från kommunstyrelsen till tekniska nämnden från och med 1 januari 2020. Enligt de intervjuade har detta medfört att kommunens kunskaper om färdtjänsten har ökat. När fastighets- och gatukontoret tog över uppdraget blev det tydligt att kunskapen om färdtjänsten behövde förbättras och en projektkoordinator med lång erfarenhet av kommunal färdtjänst anställdes på heltid. Framför allt är det styrningen och uppföljningen av färdtjänsten som har förbättrats. Tidigare har serviceförvaltningens arbete med färdtjänsten skett relativt självständigt med mindre ekonomisk styrning och uppföljning av stadskontoret.

De intervjuade uppger att det nuvarande samarbetet mellan förvaltningarna fungerar bra. Fastighets- och gatukontoret är som beställare vana vid att följa andra förvaltningars arbete och serviceförvaltningen är på motsvarande sätt van vid sin roll som utförare av kommunala tjänster till andra förvaltningar. Det finns dock otydligheter i respektives nämnders roller och frågor som behöver klargöras, bland annat bristande transparens och otydliga ansvarsområden vilket försvårar effektiv ekonomisk uppföljning och styrning av verksamheten.

Enligt fastighet- och gatukontoret försvårar dessa organisatoriska otydligheter uppföljningen, främst av ekonomin men också gällande verksamheten. I tekniska nämndens ansvar för finansiering ingår skyldighet att genomföra ekonomisk uppföljning men nämnden har ingen insyn i serviceämndens ekonomi. Otydligheter finns även i uppföljningen av personbilsavtalet. Tekniska nämnden

<sup>4</sup> Trafikförsörjningsprogram för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad 2022–2024 (KF 2023-04-27)

<sup>5</sup> Reglemente för serviceämnden

<sup>6</sup> Trafikförsörjningsprogram för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad 2022–2024 (KF 2023-04-27)

har det övergripande ansvaret för färdtjänsten och är beställare och avtalsägare samtidigt som det är servicenämnden som genomför uppföljningen av leverantörerna i avtalet. Förvaltningarna söker fortfarande efter sina samverkansformer och arbetar med att tydliggöra detta. En samverkanöverenskommelse planeras vara plats mellan förvaltningarna under slutet av 2024. För mer kring uppföljning, se avsnitt 4.4.

Kommunfullmäktige beslutade i budget 2023 om ett uppdrag att inventera vilka modeller för internt köp och sälj som tillämpas i Malmö stad samt utvärdera ändamålsenligheten av sådana styrmodeller för staden som helhet. I återrapporteringen av detta uppdrag har kommunfullmäktige 23 maj 2024 beslutat att uppdraga åt servicenämnden och tekniska nämnden att utreda om helhetsansvaret för färdtjänst bör ligga under en och samma nämnd.

## 4.2 Riktlinjer och avtal

Finns det mål, riktlinjer, rutiner och avtal som säkerställer styrning och uppföljning av färdtjänsten?

### 4.2.1 Bedömning

Bedömningen är att det finns mål, riktlinjer, rutiner och avtal som säkerställer styrning och uppföljning av färdtjänsten. Kommunfullmäktige har antagit trafikförsörjningsprogram och riktlinjer för färdtjänsten som fastställer olika målnivåer för service och avgifter. Tekniska nämnden har genomfört en översyn av färdtjänstregelverket, förslag om ny modell för förseningsersättning, ny avgiftsmodell samt förändringar av riktlinjer är utskickad på remiss till berörda nämnder och brukarråd. I det nya personbilsavtalet för färdtjänsten har de brister som fanns i det tidigare avtalet åtgärdats, bland annat avseende tillgänglighet, volymer och fordonskapacitet.

### 4.2.2 Iakttagelser som ligger till grund för bedömning

Kommunfullmäktige har antagit trafikförsörjningsprogram och riktlinjer för färdtjänsten i Malmö stad. Tekniska nämnden har ansvaret för att ta fram dessa styrdokument. Vidare har även tekniska nämnden beslutat om tillämpningsanvisningar för att komplettera riktlinjerna.<sup>7</sup> Dessa regelverk styr målnivån för färdtjänsten i Malmö. Det senaste personbilsavtalet för färdtjänsten startade 1 april 2024.

<sup>7</sup> Tillämpningsanvisningar för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad (TN 2021-09-29)

**Malmö stads trafikförsörjningsprogram** omfattar bland annat organisering av färdtjänsten, grunder för prissättning, omfattning av trafik, brukardialog, koppling till kollektivtrafiken och miljöansvar.<sup>8</sup>

I budget 2023 fick tekniska nämnden tillsammans med berörda nämnder ett uppdrag om att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket. Inom ramen för detta uppdrag utreddes förutsättningarna för en resegaranti inom färdtjänsten samt genomfördes en översyn av avgifter för färdtjänst och riksfärdtjänst. Översynerna kom fram till ett förslag om en modell för förseningsersättning och en ny avgiftsmodell för färdtjänst och riksfärdtjänst vilket också innebär förändringar i riktlinjer och tillämpningsanvisningar. Tekniska nämnden beslutade på februarimötet att skicka ärendet på remiss till berörda nämnder och de två brukarråden.<sup>9</sup> Enligt fastighets- och gatukontoret är planen att remissvaren ska tas upp på tekniska nämndens möte i juni. Det finns ännu ingen fastslagen tidplan för beslut i kommunfullmäktige. Målsättningen är att avgiftsmodellen ska kunna tillämpas från och med april 2025.

**Enligt Malmö stads nuvarande avgiftsmodell** kan den som har beviljats färdtjänst välja mellan två olika abonnemang. I båda abonnemangen ingår fria resor med kollektivtrafiken i Malmö. Abonnemang 1 (184 kr/mån) har inget kostnadstak och avser den som åker mer sällan, det ingår fem resor varefter varje resa inom Malmö kostar 37 kr. Abonnemang 2 (624 kr/mån) avser den som behöver resa mycket inom Malmö till en fast månadskostnad, vilket är samma pris som ett periodkort för stadszontrafik med Skånetrafiken.

Enligt de intervjuade har Malmö en generös kostnadsdrivande avgiftsmodell som ligger högre än kraven i lagstiftningen. Malmö har en hög volym av färdtjänstresor jämfört med andra kommuner. Ungefär 30 procent av dem med färdtjänst har abonnemang 2 med fritt antal resor. Modellen tillåter en hög volym av fritt åkande och ger utrymme för att använda färdtjänsten som fri taxiverksamhet. Det handlar om en mindre grupp av personer som står för större mängd av resorna och i förlängningen kostnaderna, i kontrast till detta finns det en grupp som reser betydligt mindre. I princip medför detta att sällanåkarna bekostar de som åker mycket. I förslaget till ny avgiftsmodell och riktlinjer är detta en aspekt som har beaktats.

**När det gäller förslaget om ny avgiftsmodell** har bland annat abonnemangsformerna förändrats. Abonnemang 1 innehåller ingen fast månadsavgift utan baseras på en standardavgift som bygger på resans längd inom olika trafikeringss-

<sup>8</sup> Trafikförsörjningsprogram för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad 2022–2024 (KF 2023-04-27)

<sup>9</sup> § 67 Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag om att genomföra en översyn av färdtjänstregelverket (TN 2024-02-26)

zoner. Abonnemang två avser pendlingsresor och månadsavgiften baseras på avgiften för Skånetrafikens 30-dagarsbiljetter där sträckan mellan hemadress och pendlingsadress avgör avgiftsnivån. Abonnemang 3 avser den som har tillstånd till fritidsabonnemang enligt Malmö stads riktlinjer och avlägger en separat egenavgift för dessa resor.<sup>10</sup>

**Malmö stads riktlinjer för färdtjänst** innehåller bland annat definitioner av färdtjänst, ansökan om färdtjänst och utredning, återkallelse av färdtjänstillstånd, individuella villkor så som personbil, specialfordon, ensamåkning, ledsagare, trappklättring osv. Vidare reglerar riktlinjerna bland annat även service, bagage, hjälpmedel, ledarhund och medresenär och så vidare.<sup>11</sup>

I intervjuerna med brukarråden lyfts bland annat att det finns flera saker i riktlinjerna som inte blev som de önskade, bland annat att trappklättring endast beviljas i sex månader, därefter får man ansöka om bostadsanpassning eller byta bostad.

**Det nuvarande personbilsavtalet för färdtjänsten** började att gälla 2024-04-01 med en löptid om 2 år, med möjlighet till förlängning på 2 år. Beställare är tekniska nämnden och ansvarig för kvalitetsuppföljning av avtalet är service-nämnden. I avtalen har skapats förutsättningar för uppföljning och kontroll av utförarna. Det har både ställts krav på utförarna och givits möjlighet för kommunen att själv ta initiativ till kontroller och revisioner av verksamheten. Om utförarna inte uppfyller vissa delar av avtalet kan de bli belagda med viten, bland annat för förseningar, bristande tillgänglighet och kapacitetsbrist.

Enligt de intervjuade har volymer och fordonskapacitet säkerställts i det nya personbilsavtalet. Det är fyra leverantörer inom fyra områden, i stället för två leverantörer som i det tidigare avtalet. Förbeställningstiden ökades från 15 min till en timme i samband med kapacitetsproblemen efter pandemin och ligger kvar. Vitesbeloppen har höjts gentemot leverantörerna samt att hela vitesprocessen har tydliggjorts och automatiserats, avdrag görs numera direkt i stället för att som tidigare kräva vite i efterhand. Nu får leverantören gå till domstol direkt, i stället för som tidigare utredas tillsammans med kommunen. En annan viktig förändring i avtalet är att ansvarsutkrävandet för leverantören har tydliggjorts, uppdragen har blivit tvingande så bilarna kan inte tacka nej till en åkning och skicka tillbaka uppdraget till kommunen. Skolskjutsen, som utförs till 25 procent av specialtransporter, ligger numera utanför avtalet och upphandlas separat.

---

<sup>10</sup> Avgifter för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö (FGK 2024-01-30)

<sup>11</sup> Riktlinjer för färdtjänst i Malmö stad (TN 2021-01-31, KF 2023-04-27)

## 4.3 System för klagomål och avvikelser

Finns det system för hantering och rapportering av klagomål, incidenter och avvikelser avseende färdtjänsten?

### 4.3.1 Bedömning

Bedömningen är att det finns ett system för hantering och rapportering av klagomål, incidenter och avvikelser avseende färdtjänsten. Genom avtal har det säkerställts att de klagomål och synpunkter som leverantörerna får in rapporteras vidare till serviceförvaltningen. Inkomna klagomål och synpunkter från resenärer hanteras inom serviceförvaltningen.

### 4.3.2 Iakttagelser som ligger till grund för bedömning

Klagomål och avvikelser avseende färdtjänsten hanteras av serviceförvaltningen.

Under 2024 har det fram till och med april inkommit 582 synpunkter.

Antal inkomna synpunkter		Fördelning		
		jan-mars	april	
Januari	155			
Februari	111			
Mars	143			
April	173			
Summa	582			
		Förseningar	96	87
		Brister i kvalitet	293	84
		Regelverket	15	1
		Skada	2	1
		Beröm	3	1

Källa: Serviceförvaltningen

I samband med uppstarten av det nya avtalet ersattes det tidigare IT-systemet för planering och bokning av färdtjänst. På serviceresor har man varit förberedda på att det finns inkörningsproblem som kan medföra negativa avvikelser i färdtjänstresandet. Vid intervjuerna med brukarråden lyfts att det har inkommit många klagomål från deras brukarföreningar i samband med nytt bokningssystem och uppstart av nytt personbilsavtal. Det handlar om synpunkter på färdtjänsten, bland annat kring beställning av färdtjänstresa, försenade bilar och bemötandet från förare. Synpunkterna har också berört att åkarna inte har fått information om beslut avseende brukares behov för att kunna tillgodose dessa i samband med upphämtning, resa och avlämning. Enligt uppgift från råden ska dessa synpunkter ha lämnats till serviceförvaltningen.

Klagomål och synpunkter från resenärer registreras i det nya IT-systemet. Av avtalet med leverantörerna framgår att de har sju kalenderdagar på sig att besvara inkomna klagomål och synpunkter. Om klagomål och synpunkter lämnas till leverantören så ska de vidarebefordras till serviceresor. Om de inte vidarebefordras till serviceresor kan det anses vara ett bedrägligt beteende och ett vite kan utgå. Leverantören ska i samråd med serviceresor följa upp synpunkter och påpekanden om kvalitativa och säkerhetsmässiga brister i verksamheten.

Av avtalet framgår vissa krav på personalen. Det framgår bland annat att personal ska vara samarbetsvillig samt ha ett serviceinriktat och professionellt bemötande vid utförande av tjänsten. Konflikter med kund ska alltid undvikas och uppkomna problem och klagomål ska utan diskussion hänvisas till serviceresor.

Enligt avtalet med leverantörerna ska dokumentation kring incidenter hanteras inom leverantörernas egenkontroll och sedan rapporteras till serviceförvaltningen i den årliga kvalitetskontrollen.

Inom serviceförvaltningen finns handläggare som hanterar alla klagomål som kommer in. Vid intervjuerna framkommer att arbetssättet för att hantera klagomål och incidenter är samma som tidigare år men att de från och med 1 april 2024 ska hanteras i det nya IT-systemet. Handläggarna kan i efterhand följa varje färdtjänstresa i det nya IT-systemet, bland annat genom GPS-data. IT-systemet är nytt på marknaden och det har förekommit problem i uppstarten.

## 4.4 Systematisk uppföljning och kontroll

Sker det systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll av kvalitet, verksamhet och avtal avseende färdtjänsten?

### 4.4.1 Bedömning

Bedömningen är att det sker en systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll av kvalitet, verksamhet och avtal. Det genomförs kontinuerliga resenärsundersökningar, det framställs statistik och andra underlag samt genomförs återkommande möten med leverantörerna. Det finns även planerad uppföljning utifrån det nya avtalet med färdtjänstleverantörer. Det sker även återkommande möten avseende färdtjänsten mellan fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen. Ansvaret för det systematiska arbetet med uppföljning och utvärdering kan behöva förtydligas mellan de båda nämndernas verksamheter.



#### 4.4.2 Iakttagelser som ligger till grund för bedömning

Som nämnts i tidigare avsnitt ligger det övergripande ansvaret för färdtjänst på tekniska nämnden och utförandet på servicenämnden. För att tekniska nämnden ska kunna ta sitt ansvar behöver det finnas en struktur för hur information kring färdtjänstsverksamheten på ett ordnat sätt överlämnas från servicenämnden. Utifrån den uppdelning som finns mellan de båda nämnderna ska det ske en systematisk uppföljning, utvärdering och kontroll av kvalitet, verksamhet, ekonomi och avtal.

Vid intervjuer framkommer att fastighets- och gatukontorets arbete med att följa upp verksamheten har utvecklats under de senaste åren. Sedan tekniska nämnden fick ansvar för färdtjänsten 2020 har det efterfrågats mer uppföljning och utvärdering av verksamheten jämfört med hur det var när kommunstyrelsen hade ansvar för färdtjänsten, både vad gäller ekonomi och verksamhet. Det har även tagits fram mer statistik för färdtjänsten de senaste åren.

Vid intervjuer framkommer vidare att fastighets- och gatukontoret kommer att ha kvalitetsuppföljningsmöten med serviceförvaltningen var fjärde månad och uppföljningsmöten kring ekonomi varje månad. Det kommer även ske möten med hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, arbetsmarknads- och socialförvaltningen och funktionsstödsförvaltningen fyra gånger per år för att följa upp planering och utförandet av resor för deras verksamheter.

Under de senaste åren har ett samarbete skapats mellan fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen. Vid intervjuerna beskrivs att det förekommer återkommande kontakter och möten kring färdtjänst. Dessa kontakter har under intervjun beskrivits som personberoende. Det saknas nedskrivna och överenskomna rutiner för hur färdtjänsten ska följas upp och utvärderas mellan nämnderna.

Vid intervjun framgår att serviceförvaltningen följer upp hur resorna hanteras av leverantörerna. I Koll, Malmö stads gemensamma plattform för beslutsstöd, statistik och analys av data, har det skapats en möjlighet att följa färdtjänsten. Varje natt läses information kring färdtjänstresor in i Koll från föregående dag. Detta möjliggör att man kan få information om allt som hänt dagen innan, exempelvis vilka bolag som genomfört uppdrag, i vilka områden och under vilka tider. På detta sätt kommer det finnas möjlighet till att genomföra uppföljning för varje dag. Serviceförvaltningen är även på gång med att bygga upp en uppföljningsfunktion utifrån det nya avtalet i Koll.

Serviceförvaltningen mäter kontinuerligt kundernas upplevda kvalitet på färdtjänstresorna i en kundundersökning. I kundundersökningen mäts upplevelsen av resan, inklusive väntetider och resetider samt bemötande av föraren. De båda förvaltningarna följer upp det detta varje månad.

Inkomna klagomål och synpunkter samt kundundersökning och resande sammanställs årligen och diarieförs i ärendehanteringssystemet Platina. Sammanställningen finns även på månadsbasis. Sammanställningen går inte vidare till servicenämnden.

I avtalet med leverantörerna framgår att leverantörerna ska arbeta systematiskt med egenkontroll och genomföra årliga kvalitetskontroller. Den årliga kvalitetskontrollen sker i två steg, inledningsvis ska leverantören sammanställa information och sedan ska leverantören gå igenom informationen med serviceresor. Informationen handlar bland annat om avtalet, tillstånd, försäkring, fordon, personal samt dokumentation kring incidenter. Den årliga kvalitetskontrollen kommer ske för första gången nästa år.

Vid intervjuerna framgår att återkommande kontroller sker av leverantörer, fordon och förare. Innan ett fordon får användas till färdtjänst ska det genomgå en leveranskontroll av ett besiktningsbolag. Varje natt kontrolleras fordon gentemot Transportstyrelsens register. Varje förare kontrolleras om de har genomgått ett antal bestämda utbildningar och att de har körkort och taxiförarlegitimation. Även förare kontrolleras kontinuerligt gentemot register.

Enligt trafikförsörjningsprogrammet så ska det förekomma brukardialog med Malmö centrala pensionärsråd och Malmö stads råd för funktionshinderfrågor. Detta sker, enligt de intervjuade, löpande. Dessa två råd utser ledamöter som tillsammans med representanter för enheten serviceresor och fastighets- och gatukontoret på Malmö stad träffas en gång i halvåret samt vid behov vid större förändringar av färdtjänstverksamheten.

Vid intervjuer med fastighets- och gatukontoret framkommer att möten med de båda råden kommer att ske två gånger per år. Vid intervjuer med de två råden har det bland annat framkommit att det förekommit diskussioner mellan råden och representanter från serviceförvaltningen och fastighets- och gatukontoret inför framtagande av det nya färdtjänstavtalet.

I tekniska nämndens årsanalys för 2023 finns det med rapportering kring färdtjänst som en budgetavvikelse under den ekonomiska utvecklingen under året. Någon särskild verksamhetsrapportering av färdtjänsten finns inte med i årsana-

lysen förutom kopplat till ett budgetuppdrag kring färdtjänst där det framgår att budgetuppdraget ska rapporteras till kommunfullmäktige som ett särskilt ärende.

Uppföljning av transportkostnader sker, enligt de intervjuade, inom fastighets- och gatukontoret. Enligt ett internt uppföljningsdokument följs månadsvis bland annat prognos, budget och utfall för kostnader och antal resor. Även intäkter från bland annat de olika abonnemangsformerna och viten följs upp.

I servicenämndens årsanalys för 2023 finns det med en kortare verksamhetsrapportering kring färdtjänst men ingen ekonomisk rapportering. Vad gäller budgetuppdraget kring färdtjänst så konstateras att några delar har hanterats men att uppdraget är beroende av en annan utredning.

## Stadsrevisionens uppdrag

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Malmö granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna i revisorskollegiet och de sakkunniga revisorerna på revisionskontoret.

Utifrån resultatet i granskningen lämnas ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Rekommendationer lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten och syftar till att förbättra verksamheten. Stadsrevisionen följer upp om nämnden eller bolaget har genomfört åtgärder för att följa revisorernas rekommendationer.

Fördjupade granskningar rapporteras i sin helhet i enskilda rapporter som publiceras på [Stadsrevisionens hemsida](#). För varje nämnd och bolag skrivs dessutom en årsrapport som sammanfattar det gångna årets granskning och ger de förtroendevalda revisorerna underlag för sin ansvarsprövning utifrån kommunallagen.