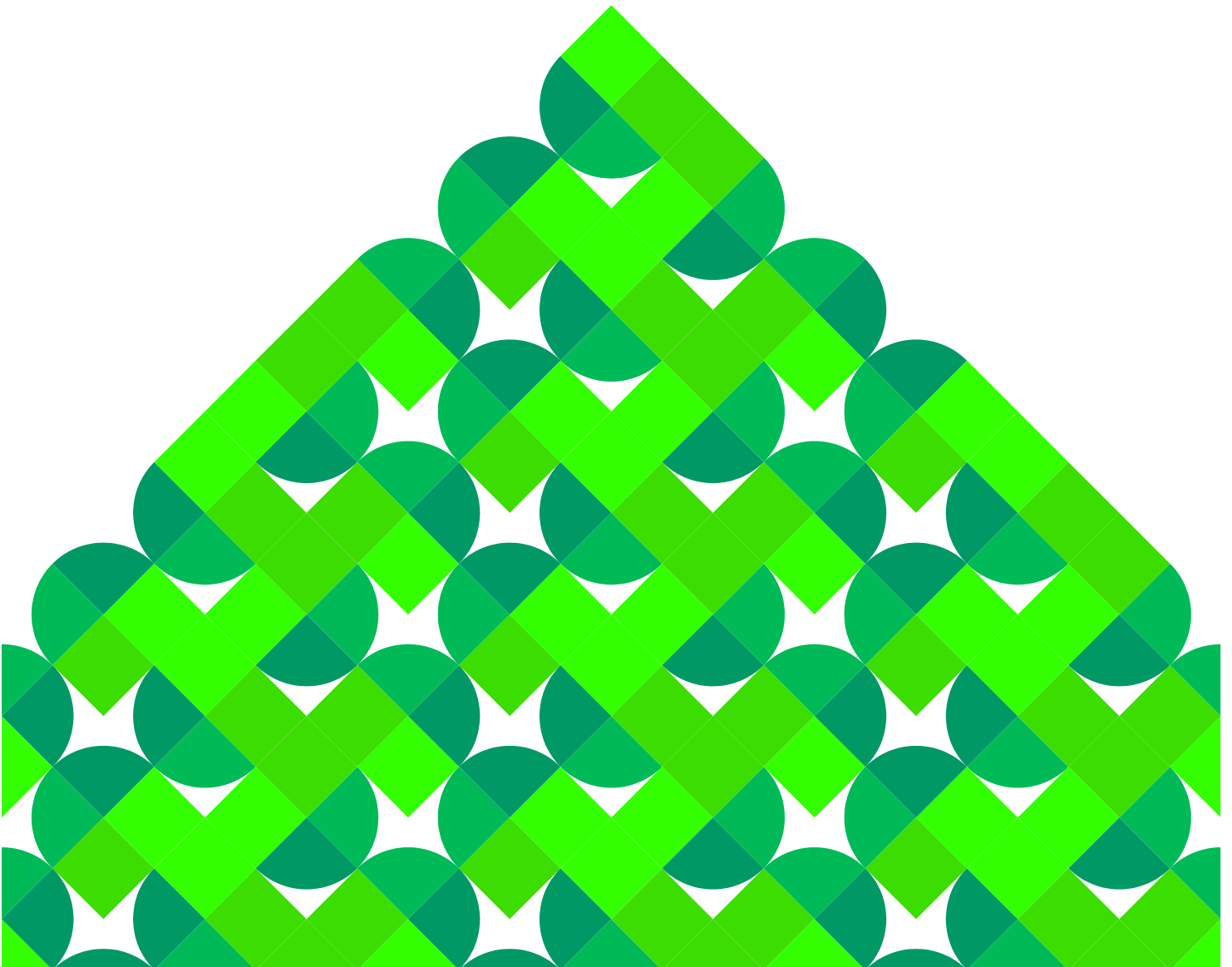


# Kvalitet i färdtjänsten

Redovisning av ett regeringsuppdrag



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2018  
Kvalitet i färdtjänsten

Nummer 2018:19  
ISBN: 978-91-87883-54-5 (pdf)

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats [www.mfd.se](http://www.mfd.se).  
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
E-post: [info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
Telefon: 08-600 84 00

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>6</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>7</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>8</b>
Uppdraget.....	8
Metod och genomförande .....	10
Avgränsningar.....	11
<b>Färdtjänst som färdstätt</b> .....	<b>12</b>
Vad är färdtjänst? .....	12
Många resor men färre får tillstånd .....	13
Kommunen ansvarar för färdtjänst av god kvalitet .....	15
Möjlighet att fördela ansvar för färdtjänst .....	15
Färdtjänst – från upphandling till resa .....	16
<b>Kvalitet i färdtjänsten</b> .....	<b>18</b>
Begreppet god kvalitet .....	18
Resenärernas perspektiv på god kvalitet .....	19
Trygg och jämlik resa i tid .....	19
Konsekvenser av brister i kvalitet.....	20
Övergrepp i färdtjänsten.....	26
Upphandlande myndigheters och leverantörers perspektiv .....	27
Upphandling – en svår process.....	28
Många huvudmän saknar ledningssystem .....	33
Brist på förare .....	34
Skillnader i regler och villkor .....	35
Regelverken skiljer sig åt .....	35
Regler för färdtjänstillstånd .....	35
Regler för resans omfattning .....	36
Regler för kostnader och antal resor .....	36

Villkor för beställning och väntetid .....	37
Regler för medresenärer och service .....	37
Så jobbar några kommuner och regioner.....	38
Serviceresor Göteborg.....	38
Trafik för alla i Kalmar.....	40
Gott bemötande i Kronoberg.....	41
<b>Analys och diskussion .....</b>	<b>43</b>
Bristande kvalitet får stora konsekvenser för den enskilde.....	43
Ökad tillgänglighet minskar behovet av individuella lösningar.....	44
Systematiskt arbete för en likvärdig färdtjänst av god kvalitet .....	45
Kvalitetsaspekter ur tre nivåer .....	46
God kvalitet på individnivå .....	46
God kvalitet på lokal nivå.....	47
God kvalitet på nationell nivå .....	47
Skillnader i synen på kvalitet.....	48
Två typer av färdtjänstresenärer .....	48
Färdtjänst ur ett jämställdhets- och barnperspektiv.....	49
Tydliga rutiner vid övergrepp .....	50
Digitaliseringens möjligheter.....	51
Appar för färdtjänstresenärer .....	52
Digitala verktyg som stöd för upphandlande myndigheter.....	52
Självkörande fordon.....	52
<b>Förslag på åtgärder.....</b>	<b>54</b>
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete .....	54
Tillsyn av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	56
Stöd och vägledning för upphandlande myndigheter .....	57
Behov av kompletterande statistik .....	58
Standard för kvalitet i utförandet av färdtjänst.....	59
Utredning om kvalitet i myndighetsutövning vid beslut om färdtjänst	60

<b>Referenser.....</b>	<b>61</b>
<b>Bilaga 1 Metoddiskussion .....</b>	<b>63</b>
Metod i kartläggningen.....	63
Dialogmöten och telefonintervjuer .....	64
<b>Bilaga 2 Samråd.....</b>	<b>67</b>

# Förord

Kvalitet i färdtjänsten är Myndigheten för delaktighets redovisning av ett regeringsuppdrag om kvaliteten i utförandet av färdtjänstresor.

Personer med funktionsnedsättning i alla åldrar ska kunna använda färdtjänst på ett säkert och tryggt sätt. Trots att många resenärer är nöjda med färdtjänsten som sådan, finns brister i kvaliteten. Att bli bemött på ett korrekt sätt, punktlighet och tillgång till information är exempel på god kvalitet.

Vi vill särskilt tacka de personer som har tagit sig tid att medverka vid dialogmöten, intervjuer och som har svarat på enkätfrågor. Resenärernas och utförarnas uppfattningar om kvalitet i färdtjänst har, tillsammans med den statistik som finns, legat till grund för våra förslag. Erika Johansson och Mille Salomaa Lindström har varit utredare och projektledare i detta regeringsuppdrag. Emelie Lindahl har varit ansvarig avdelningschef.

Sundbyberg i november 2018

Malin Ekman Aldén  
Generaldirektör

# Sammanfattning

Kvaliteten i färdtjänst brister. Det visar den kartläggning över kvalitet i färdtjänsten som Myndigheten för delaktighet, MFD, har gjort inom ramen för ett regeringsuppdrag om kvaliteten i utförandet av färdtjänstresor. Många resenärer är överlag nöjda, men när färdtjänsten inte fungerar får det stora konsekvenser för den enskilde. Möjligheten att använda färdtjänst är för många en förutsättning för att kunna vara delaktiga i samhället på lika villkor som andra.

De problem som kartläggningen visar handlar om:

- Bristande likvärdighet i färdtjänsten. Regelverket ser olika ut i kommuner och regioner.
- Brister i utförandet av färdtjänsten, till exempel när det gäller punktlighet, säkerhet, flexibilitet och bemötande.
- Bristande kunskapsnivå hos personal, till exempel vad avser kompetensen hos medarbetare på beställningscentraler och färdtjänstförare.
- Brister i upphandlingsprocessen.
- Brister i systematik när det gäller kvalitetsarbetet hos upphandlande myndigheter.

MFD lämnar i rapporten ett antal förslag på åtgärder som kan förbättra kvaliteten i färdtjänst. Förslagen bygger på resenärernas syn på god kvalitet och en kartläggning av hur utförare av färdtjänst arbetar med kvalitetsutveckling. MFD föreslår:

- Krav på ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Tillsyn av kvalitetsarbetet.
- Vägledning för upphandling av färdtjänst.
- Utredning om kompletterande nationell statistik.
- Tjänstestandard för kvalitet i utförandet av färdtjänst.
- Utredning av myndighetsutövningen vid beslut om färdtjänstillstånd.

# Inledning

För att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva självständigt och vara delaktiga i samhället är tillgången till transporter väsentligt. Det förutsätter en tillgänglig allmän kollektivtrafik. För vissa individer är dock inte den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig, vilket innebär att det som komplement måste finnas särskilda transportlösningar för att kunna delta i samhället. Färdtjänst är en sådan lösning.

Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att, med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt, uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund.<sup>1</sup> Fungerande transporter och en färdtjänst av god kvalitet bidrar till att nå det funktionshinderspolitiska målet. Inom det transportpolitiska området är det övergripande målet att säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgarna.<sup>2</sup> Transportsystemet ska utformas, fungera och användas så att alla får en grundläggande tillgänglighet med god kvalitet i hela landet. Färdtjänsten är på så sätt också en del av transportpolitiken.

## Uppdraget

I regeringens proposition om nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken lyfter regeringen ett antal brister inom

---

<sup>1</sup> Proposition 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken; Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken Socialutskottets betänkande 2017/18:SoU5; Riksdagsskrivelse 2017/18:86.

<sup>2</sup> Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter; Riksdagsskrivelse 2008/09:257.



färdtjänst och anser att det finns behov av att utreda kvaliteten inom färdtjänsten med fokus på den enskilde resenären.<sup>3</sup>

I regleringsbrevet för 2018 fick därför MFD i uppdrag av regeringen att kartlägga och analysera kvaliteten i utförandet av färdtjänstresor.<sup>4</sup> Analysen ska göras från ett resenärsperspektiv och ett utförarperspektiv. MFD har identifierat tre områden som ingår i begreppet utförande: upphandlingen av leverantörer som åtar sig att köra färdtjänst (taxibolag), beställningscentraler som tar emot färdtjänstbokningar och själva färdtjänstresorna.

I denna rapport redovisas de brister som färdtjänstresenärer upplever samt de utmaningar som har att göra med upphandling, genomförande och uppföljning av färdtjänst. Resultaten av kartläggningen redovisas i kapitlet Kvalitet i färdtjänsten. I detta kapitel presenteras också hur Göteborgs stad, Kalmar län och region Kronoberg jobbar med färdtjänst i respektive kommun, län och region. Dessa exempel kan fungera som en vägledning och ett stöd för kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter.

I rapporten lämnar MFD avslutningsvis ett antal förslag till åtgärder för att förbättra kvaliteten i färdtjänsten.

Rapporten vänder sig i första hand till regeringen som del i ett underlag för nya beslut och uppdrag som leder till ökad kvalitet i färdtjänsten.

Rapporten vänder sig också till andra som vill få en fördjupad kunskap om kvalitet i färdtjänst, till exempel upphandlande myndigheter, branschorganisationer, funktionshindervisorganisationer och färdtjänstresenärer.

---

<sup>4</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Myndigheten för delaktighet.

## Metod och genomförande

MFD har kartlagt och analyserat färdtjänsten både ur ett resenärsperspektiv och ur ett utförarperspektiv. Kunskap har samlats in på följande sätt:

- Dialogmöten, telefonintervjuer och en enkätundersökning av färdtjänstresenärernas erfarenheter av kvalitet i färdtjänst.
- En enkätundersökning med fokus på upphandling och uppföljning i syfte att kartlägga hur huvudmännen (kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter) arbetar med kvalitet i färdtjänst.
- Djupintervjuer med sex regionala kollektivtrafikmyndigheter, fem kommuner och fem taxibolag.
- Samråd med huvudmän, beställningscentraler, sakkunniga och färdtjänstförare i syfte att kartlägga deras erfarenheter av kvalitetsaspekter inom färdtjänstutövningen.
- Kartläggning av regler och villkor i ett urval av kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter. Kartläggningen baseras på information som finns på deras webbsidor.
- Intervjuer och dialogmöten med medarbetare och chefer i kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter.

Under arbetets gång har MFD beaktat transportpolitikens övergripande mål om jämställdhet och barns möjligheter att använda sig av transportsystemet på ett tryggt och säkert sätt.

I metoddiskussionen (bilaga 1) finns en mer utförlig beskrivning av hur MFD har gått tillväga vid kartläggningen. I bilaga 2 redogörs för de samråd som MFD har haft med olika aktörer och intressenter i genomförande av uppdraget.

## **Avgränsningar**

I denna rapport behandlas inte myndighetsutövningen vid beslut om färdtjänstillstånd, det vill säga beslut om vem som har rätt till färdtjänst. Det innebär att MFD inte har gjort någon kartläggning eller analys av kvaliteten i bedömningar eller beslut av rätten till färdtjänst.

Riksfärdtjänst har inte heller ingått i MFD:s kartläggning eller analys.

# Färdtjänst som färd sätt

I detta kapitel beskrivs syftet med färdtjänst, hur färdtjänsten är reglerad och hur färdtjänstutförandet går till.

## Vad är färdtjänst?

Färdtjänst är en skattefinansierad verksamhet och ett tillståndsprövat transportmedel som fungerar som ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänst regleras i lagen (1997:736) om färdtjänst, färdtjänstlagen. Färdtjänstlagen innehåller grundkrav för verksamheten och den överlämnar åt kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter att utforma färdtjänstens innehåll och detaljer.<sup>5</sup>

Det transportpolitiska målet är att säkerställa en samhällseffektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgarna och näringslivet i hela landet.<sup>6</sup> Transportsystemet och den allmänna kollektivtrafiken ska vara utformat så att det är användbart för alla, även personer med funktionsnedsättning. Transportsystemets och den allmänna kollektivtrafikens utformning, funktion och användning ska medverka till en grundläggande tillgänglighet och användbarhet för alla. Det framgår av funktionsmålet i propositionen Mål för framtidens resor och transporter.<sup>7</sup>

Färdtjänstlagen finns till för att erbjuda en lösning i situationer där den allmänna kollektivtrafiken inte är ett lämpligt alternativ för en enskild individ. Färdtjänst ingår i de resor som kallas särskilda persontransporter och styrs av specifika lagar. Fyra typer av resor utgör särskilda

---

<sup>5</sup> SKL Kommentus Media och Svenska Färdtjänstföreningen (2012) Färdtjänst handbok, sid 41 ff.

<sup>6</sup> Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter, sid 15 f.

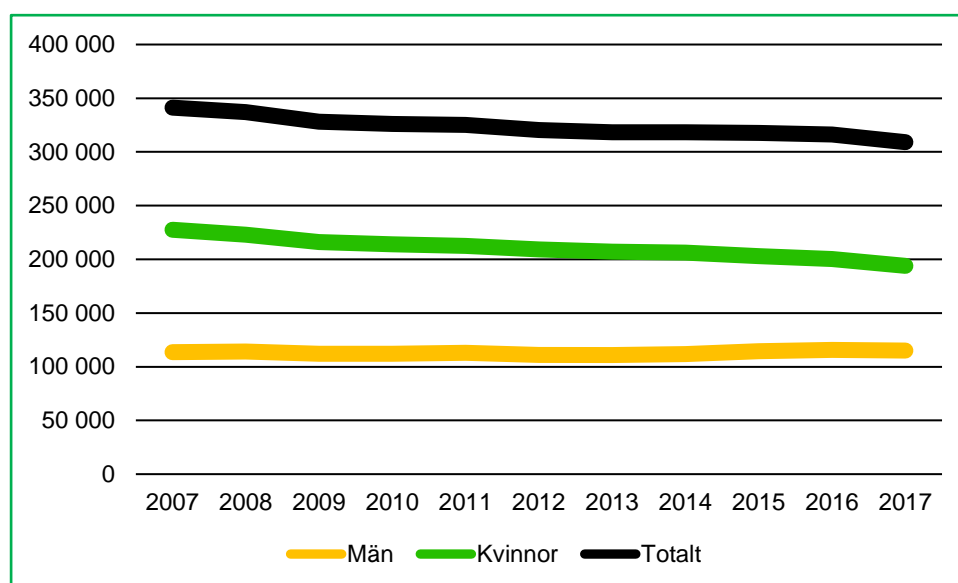
<sup>7</sup> Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter, sid 18 ff.

persontransporter: skolskjutsar, sjukresor, riksfärdtjänst och färdtjänstresor.<sup>8</sup>

## Många resor men färre får tillstånd

År 2017 genomfördes cirka 11 miljoner resor med färdtjänst. Samma år hade 309 000 personer i Sverige färdtjänstillstånd. Antalet personer som har färdtjänstillstånd har minskat med 30 procent sedan 1991.<sup>9</sup>

**Diagram 1. Antal personer med färdtjänstillstånd**



Antal personer med färdtjänstillstånd 2007–2017.

Källa: Trafikanalys

Ett av det viktigaste sättet att nå målen för funktionshinders- och transportpolitiken är att arbeta för att tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken ska öka och därmed minska behovet av individuella lösningar. Transportsystemet ska utformas så att det är tillgängligt för så många som möjligt oavsett funktionsförmåga. Ett tillgängligt

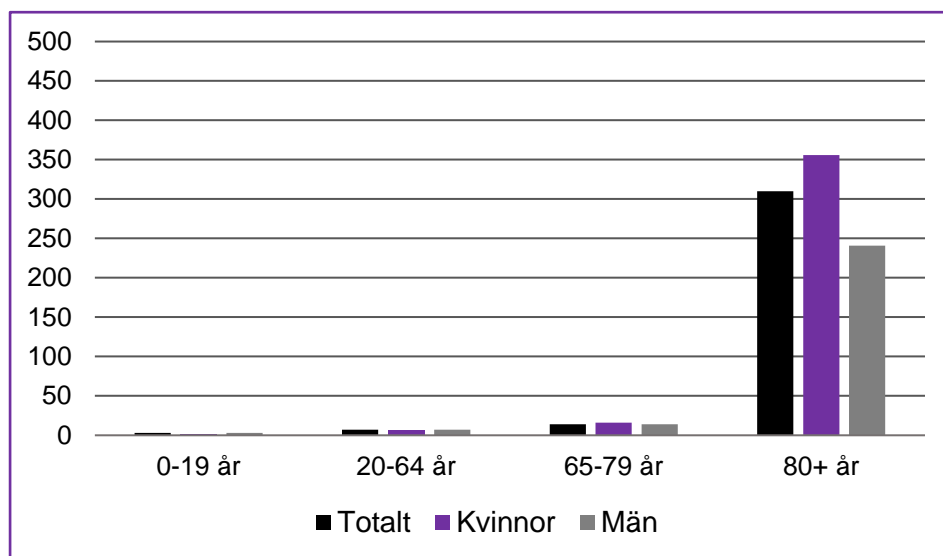
<sup>8</sup> Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter, sid 27 f.

<sup>9</sup> Trafikanalys Färdtjänst och riksfärdtjänst (2017) Statistik 2018:21.

transportsystem minskar samtidigt kostnaderna för samhället.<sup>10</sup> Om minskningen av antalet färdtjänstillstånd är en effekt av ökad tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken går dock inte att sluta sig till från befintlig statistik.

Av alla personer med färdtjänstillstånd år 2017 var 79 procent 65 år eller äldre. Samma år hade kvinnor färdtjänstillstånd i nästan dubbelt så hög utsträckning som män. Cirka 39 tillstånd per 1 000 kvinnor, jämfört med 23 tillstånd per 1 000 män.<sup>11</sup> Cirka två procent av alla personer med färdtjänstillstånd är barn mellan 0 och 19 år.<sup>12</sup> Det innebär att knappt 6 400 barn är berörda av kvaliteten i färdtjänst.

**Diagram 2. Antal personer per 1 000 av befolkningen med färdtjänstillstånd efter ålder och kön**



Antal färdtjänstillstånd fördelat på ålder och kön år 2017.  
Källa: Trafikanalys.

<sup>10</sup> Proposition 1996/97:115 Mer tillgänglig kollektivtrafik; proposition 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken.

<sup>11</sup> Trafikanalys Färdtjänst och riksfärdtjänst (2017) Statistik 2018:21.

<sup>12</sup> Trafikanalys Färdtjänst och riksfärdtjänst (2017) Statistik 2018:21, sid 18.

Statistiska centralbyrån samlar varje år in uppgifter om kommunernas kostnader för färdtjänst och riksfärdtjänst.<sup>13</sup> År 2017 var de totala kostnaderna 4 005 miljoner kronor och intäkterna<sup>14</sup> var 1 081 miljoner kronor. År 2017 var nettokostnaden för färdtjänst och riksfärdtjänst 2 924 miljoner kronor.<sup>15</sup>

## **Kommunen ansvarar för färdtjänst av god kvalitet**

Kommunerna är huvudmän för färdtjänst och har en lagstadgad skyldighet att erbjuda denna tjänst. I 3 § färdtjänstlagen framgår att varje kommun ansvarar för färdtjänst av god kvalitet. Kommunen ska ordna färdtjänst inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun.

Färdtjänstlagen reglerar också vem som har rätt att få färdtjänst. Det finns flera grundläggande krav för att en person ska bedömas ha rätt till färdtjänst, bland annat bedömningen av väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel.

Inom ramen för de krav som färdtjänstlagen ställer på huvudmannen har kommunen stora möjligheter att skapa egna regler för vad som ska gälla för färdtjänsttillstånd. Det kan handla om bestämmelser om antal resor inom en tidsperiod, bestämmelser om medresenär och ledsagare samt geografiskt område för resan.

## **Möjlighet att fördela ansvar för färdtjänst**

Kommunen får överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten.<sup>16</sup> En stor andel kommuner har utnyttjat denna möjlighet

---

<sup>13</sup> Dessa kostnader redovisas inte var för sig.

<sup>14</sup> Intäkterna består av taxor och avgifter som betalas av resenärerna.

<sup>15</sup> Trafikanalys Färdtjänst och riksfärdtjänst (2017) Statistik 2018:21.

<sup>16</sup> Lag (1997:736) om färdtjänst 4 §.

och överlämnat hela eller delar av ansvaret till regionala kollektivtrafikmyndigheter.<sup>17</sup>

Det är vanligare att kommunerna överlämnar ansvaret att utöva färdtjänst än att de överlämnar ansvaret att bevilja färdtjänstillstånd (myndighetsutövningen).<sup>18</sup> Drygt hälften av landets kommuner har överlämnat myndighetsutövningen till regionala kollektivtrafikmyndigheter, medan över tre fjärdedelar av kommunerna har lämnat över upphandling och genomförande av trafiken.<sup>19</sup>

I de regionala kollektivtrafikmyndigheternas uppgifter ingår att redovisa omfattningen av färdtjänst och grunderna för avgifter. Detta ska registreras i ett trafikförsörjningsprogram. De kommuner som inte har överlämnat delar eller hela ansvaret för färdtjänst till regionala kollektivtrafikmyndigheter ska redovisa ovanstående uppgifter i särskilda trafikförsörjningsprogram.<sup>20</sup>

## **Färdtjänst – från upphandling till resa**

Kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten kan upphandla en leverantör som genomför färdtjänstresor. För resenären kan färdtjänsten sägas bestå av tre delar:

- ansöka om färdtjänstillstånd
- boka en resa
- själva transporten.

En ansökan behandlas av en kommun eller en regional kollektivtrafikmyndighet. Den beställningscentral där resenären bokar

---

<sup>17</sup> Regionala kollektivtrafikmyndigheter kan vara organiserade på olika sätt, som regioner, landsting, regionförbund eller kommunalförbund.

<sup>18</sup> SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning, sid 57 f.

<sup>19</sup> SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning sid 57 f.

<sup>20</sup> Lag (2010:1065) om kollektivtrafik, 2 kapitlet.



resan och utföraren av resan upphandlas nästan uteslutande på den privata marknaden.

Enligt 7 § färdtjänstlagen ska tillstånd till färdtjänst meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Utifrån detta prövar kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten de ansökningar som skickas in. Det finns inga generella bestämmelser för hur prövningen ska gå till.

Till skillnad från allmän kollektivtrafik, som körs enligt tidtabell och fasta linjer, är färdtjänst så kallad anropsstyrd trafik. Det innebär att resenären måste planera och beställa sin resa i förväg. När en person ska boka en färdtjänstresa kontaktar hen en beställningscentral. Beställningen kan ske genom att personen ringer, beställer via internet eller bokar via en app i en smart telefon. Dessa möjligheter finns dock inte överallt i landet.

Färdtjänsten utförs i princip uteslutande av upphandlade taxibolag. Den upphandlande myndigheten, en kommun eller en regional kollektivtrafikmyndighet, ställer i allmänhet krav på taxibolagen att förare ska ha större kunskap för att få utföra en färdtjänstresa än vad som krävs för en vanlig taxiresa. Det gäller till exempel kunskap om funktionsnedsättningar och hjälpmedel.

Oftast sker en färdtjänstresa med taxibil men vid behov används specialfordon, till exempel då en person inte kan förflytta sig från en rullstol till ett bilsäte. En resa med färdtjänst är en form av kollektivtrafik och därför går det inte att ställa samma krav på färdtjänstresan som på en taxiresa. Det kan innebära att en färdtjänstresenär ibland måste dela fordon med andra och acceptera längre resväg och längre restid. Detta kallas för en samplanerad resa.

## Kvalitet i färdtjänsten

I detta kapitel redogörs för vad resenärerna och utförarna ser som god kvalitet och vilka brister som de uppfattar finns med färdtjänst. Redogörelsen utgår från den kartläggning som MFD har gjort.

I arbetet med kartläggningen av kvaliteten i färdtjänst har dialogmöten och telefonintervjuer genomförts med olika grupper av resenärer: barn och deras föräldrar, ungdomar, vuxna i arbetsför ålder och pensionärer. Personer som finns med i MFD:s undersökningspanel Rivkraft har också svarat på frågor om resor med färdtjänst.

För att få reda på hur utförarna arbetar med kvalitet har MFD genomfört intervjuer och en enkätundersökning.

MFD har också genomfört en kartläggning av regler och villkor i ett urval av kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter. Kartläggningen baseras på information som finns på deras webbsidor.

## Begreppet god kvalitet

Det saknas en samstämmig definition av vad god kvalitet i färdtjänst innebär. I kartläggning och analys av begreppet god kvalitet har MFD dels utgått från den bestämmelse om kvalitetsmål som finns i färdtjänstlagen, dels resenärernas förväntningar och upplevelser av god kvalitet, dels utförarnas indikatorer i sitt arbete med att utveckla kvalitet.

Sedan 2006 anges i 3 § färdtjänstlagen att färdtjänst ska vara av god kvalitet. I förarbetena till bestämmelsen anges att god kvalitet till exempel kan vara att resenären bemöts på ett korrekt sätt, att resan sker på ett trafiksäkert sätt eller att både hämtning och ankomst sker i tid. Det anges också att prövningen av tillstånd till färdtjänst, villkor med mera sker på ett objektivt och korrekt sätt.<sup>21</sup> I förarbetena uttrycker regeringen

---

<sup>21</sup> Proposition 2005/06:160 Moderna transporter, sid 245.

att det är underförstått att begreppet god kvalitet innebär att kvaliteten ska utvecklas systematiskt och fortlöpande och att personalen har den utbildning som krävs och får kompetensutveckling.<sup>22</sup>

I MFD:s kartläggning uttrycker flera resenärer att färdtjänstresan är något mer än bara en transportfråga. För resenären innebär kvalitet i färdtjänst att upplevelsen av resan är positiv och att resan motsvarar förväntningar som har att göra med delaktighet, trygghet och möjligheten att leva ett självständigt liv.

## Resenärernas perspektiv på god kvalitet

”God kvalitet är att taxin kommer på utlovad tid, att resan går smidigt även om samåkning är aktuell, att chauffören tar ansvar för att hitta till adressen och att jag blir vänligt och respektfullt bemött.”

Deltagare i Rivkraft

## Trygg och jämlik resa i tid

Sammanfattningsvis visar MFD:s kartläggning att det finns en samstämmighet i synen på god kvalitet mellan olika resenärsgupper och mellan olika åldrar.

God kvalitet för resenärerna handlar främst om punktlighet, flexibilitet, trygghet, information och gott bemötande. Flertalet resenärer nämner att utförandet av färdtjänst ser olika ut i landet vilket leder till ojämlika villkor. Det kan se olika ut när det gäller flexibiliteten i beställningen, den geografiska omfattningen av resan, kostnaden och möjligheten att ta med barn, djur, hjälpmedel och ledsagare. Detta upplevs vara skillnader som är omotiverade.

---

<sup>22</sup> Proposition 2005/06:160 Moderna transporter, sid 244 ff.

Resenärerna anser att färdtjänst måste kunna beställas på ett flexibelt sätt. Det gäller både tidpunkten när man kan göra sin beställning och på vilket sätt beställningen kan genomföras rent praktiskt.

Kartläggningen visar även att det är viktigt för resenären att färdtjänstförarna har rätt kompetens för att skapa en trygg och säker resa för resenären. Det kan gälla kunskap om funktionsnedsättningar och hur dessa påverkar resenärernas funktions- och aktivitetsförmåga, kunskap i svenska språket och kunskap att hantera barnstolar, ledar- och assistanshundar, hjälpmedel och annan typ av utrustning.

Samstämmigheten hos resenärerna i kartläggningen är hög när det gäller vikten av ett gott bemötande från förare, kundtjänster och beställningscentraler. Bemötandet är nära knutet till upplevelsen av god kvalitet.

Föräldrar beskriver olikheter i möjligheten att ta med barn på resan. Det finns skillnader i tillgång till bilbarnstolar, kostnader för barn och antalet barn som kan följa med. Möjligheten till ”viaresor”, det vill säga resor där man kan hämta eller lämna barn på olika platser eller hämta varor, tas också upp i kartläggningen som något som inte är likvärdigt i landet.

Resenärerna tycker att det är bra att färdtjänst finns och erbjuds som tjänst. De nämner också olika fördelar med färdtjänst baserat på de lokala regelverken. Många resenärer anser exempelvis att det fungerar bra med maxtaxa, fakturabetalning och resor över kommungränserna. Resenärerna beskriver även att de flesta förare har ett gott bemötande.

## **Konsekvenser av brister i kvalitet**

Generellt kan sägas att resenärer som reser dagligen med färdtjänst är mindre nöjda än de som reser mer sällan. Överlag anser dock resenärerna att färdtjänst fungerar bra. Men när det inte fungerar som det ska kan konsekvenserna för den enskilde bli mycket stora. Den som reser med allmän kollektivtrafik kan välja olika transportsätt om det skulle uppstå något fel i trafiken. Detta kan i många fall vara en omöjlighet för en resenär som behöver färdtjänst.

Kartläggningen visar att många resenärer upplever en stor oro kopplat till sin färdtjänstresa. Många väljer att helt avstå från att använda färdtjänst på grund av risken att den inte fungerar. De som har möjlighet väljer andra transportsätt.

Flera resenärer tar upp svårigheten att påtala brister eller lämna synpunkter. Det är till exempel inte alltid tydligt hur det ska gå till att lämna synpunkter. Det framkommer att återkopplingen från kundtjänst är bristfällig och oftast sker i form av standardbrev. Oron i samband med färdtjänstresan beskrivs mestadels i termer av bristande punktlighet, att inte kunna komma fram i tid eller att inte bli upphämtad alls.

### **Bristande punktlighet är den största problematiken**

”Resorna är ofta dåligt koordinerade utefter vart respektive person reser ifrån och vart man ska. Detta gör att det är svårt att planera tidsmässigt. Restiden och resvägen blir långa.”

Deltagare i Rivkraft

När det gäller punktlighet ger resenärerna en samstämmig bild: det är den del av färdtjänsten som anses fungera absolut sämst. Resenärerna vittnar om bilar som inte kommer eftersom körningarna inte har blivit ”accepterade” av föraren eller att det inte finns tillgång till någon bil. Resenärerna får heller inte alltid veta om bilen är sen eller om körningen har blivit accepterad.

För resenären innebär brister i punktligheten att det kan vara svårt att ha, och att behålla, ett arbete och att man blir försenad till aktiviteter som är viktiga för resenären. Konsekvensen av detta är att resenären antingen måste räkna med orimligt mycket tid i anslutning till en planerad aktivitet eller att aktiviteten inte går att genomföra. Det är ineffektivt och medför en osäkerhet hos resenären.

God kvalitet är att bilen hämtar upp och lämnar av på utsatt tid. Punktligheten påverkas till exempel av resor som är samplanerade. Samplanering innebär att resenärer måste vara beredda att dela fordon med andra, att ibland behöva acceptera längre resväg och längre resetider. När en resa samplaneras händer det ofta att planeringen inte utgår från den rutt som är mest tidseffektiv för resenären. Samåkningar tar ofta mer tid än nödvändigt eftersom föraren åker omvägar för att plocka upp andra resenärer. Resenären får inte heller alltid reda på att resan är samplanerad. Flera resenärer vittnar om att de inte har kommit i tid till planerade aktiviteter eftersom de inte har planerat för en längre resväg och att information om att resan är samplanerad har uteblivit.

Resenärerna tycker inte att samplanerade resor i sig är ett stort problem men att det brister i information och många upplever att resorna är dåligt planerade. Den som ska resa vill veta när och hur resan ska genomföras.

### **Få alternativ att boka resan påverkar flexibiliteten**

”Man kan inte använda sms när man bokar, ombokar eller avbokar. Överhuvudtaget kan man inte kontakta färdtjänsten via sms – ett stort hinder när man är döv som jag är. Att boka hemma via appen i datorn är helt OK, men befinner jag mig utanför hemmet kan jag inte kontakta färdtjänsten utan att leta upp en hörande person som kan ringa.”

Deltagare i Rivkraft

Många resenärer beskriver brist på flexibilitet i systemet när man ska beställa sin färdtjänstbil. Det går till exempel bara att boka färdtjänst under vissa tider och det finns regler för i hur god tid bokningen måste ske. Bokningen ska ske mellan 1 och 24 timmar före själva resan. De begränsade möjligheterna att beställa resan gör att resenärerna är mindre flexibla och upplever exkludering från samhälls- och kulturlivet. Det går

inte heller alltid att välja hur beställningen ska gå till. Flera resenärer påtalar fördelarna med att kunna boka sin färdtjänst på olika sätt som till exempel via telefonsamtal, via datorn eller via en app. Att få information om resan via sms, telefon eller via app ses också som positivt.

Flera resenärer efterfrågar en större flexibilitet i resegarantin. Det finns ofta begränsningar i systemet som reglerar när det är möjligt för resenären att anmäla att en taxi inte kommer. Ibland måste det hinna gå ett visst antal minuter innan det går att beställa en ersättningsbil. När resenären sedan har anmält en utebliven resa, måste personen även ringa kundtjänst för att få sitt konto justerat.

Resenärerna anser också att det är krångligt att klaga eller lämna synpunkter och att det ofta är en brist på respons från den som tar emot synpunkterna.

## **Kompetens och säkerhet skapar trygghet**

”Det är alldeles för vanligt att man kör för vårdslöst och för fort.”

Deltagare i Rivkraft

Förarens kompetens är viktig för att resenären ska känna sig trygg. Här brister det i kvalitet enligt MFD:s kartläggning. Resenärerna beskriver att förare saknar kunskap om olika typer av funktionsnedsättning och hur det påverkar resesituationen. Förare kan ha svårt att förstå olika behov som resenären kan ha till följd av sin funktionsnedsättning. Exempel på sådana situationer kan vara då föraren hjälper resenären in och ut ur bilen eller att föraren hämtar upp en person med synnedsättning på rätt sida av vägen, i stället för att begära att personen ska korsas gatan för att kunna stiga in i bilen.

Säkerhetsaspekter påverkar hur trygg man som resenär känner sig på resan. Säkerhet är ofta relaterat till hur föraren hanterar fordonet. Till exempel med vilken hastighet föraren kör, hur föraren hanterar

säkerhetsbälte och kunskap om hur man spänner fast en rullstol eller andra hjälpmedel. Många resenärer beskriver också att de måste visa vägen när föraren inte hittar eftersom föraren inte kan hantera en GPS. Detta skapar också otrygghet.

Resenärerna beskriver även att det är problematiskt då personalen på beställningscentraler har dåliga språkliga- och geografiska kunskaper. Det räcker inte alltid att ha en karta eller GPS att utgå ifrån för att hitta bästa vägen och förstå trafiksituationen. Bristfälliga kunskaper i svenska språket kan leda till att resenären har svårt att göra sig förstådd och att det uppstår missförstånd.

Ytterligare svårigheter möter resenärer som reser med assistans- eller ledarhund. Några deltagare i kartläggningen berättar att hundekipage kan ha svårigheter att få en bil då förare kan vara allergiska mot pälsdjur. Resenärer med assistans eller ledarhund upplever också en problematik då till exempel hjälpmedel finns med i bilen. Säkerhetsaspekter kan medföra att hunden måste sitta fastspänd i sele i baksätet. När en hund i tjänst är med under färden ställs höga krav på förarens kompetens och korrekt hantering av hunden. Upplevelsen är att vissa förare väljer bort dessa körningar.

## **Bemötande**

”De verkar tro att jag bara är lat och därför har färdtjänst. Har fått höra många gånger ”du vet att du kan gå dit” bara för att min funktionsnedsättning inte syns på utsidan.”

Deltagare i Rivkraft

Bemötandet från färdtjänstförare varierar stort. Resenärerna vittnar om att förare ofta är kritiska till färdtjänst överlag och att flera förare diskuterar öppet hur dåligt betalt de har när de tar färdtjänstkörningar. Många resenärer blir negativt bemötta och ifrågasatta. Ibland behöver en resenär stå till svars under färden och förklara varför de har beviljats



färdtjänst. Vissa taxiförare har en negativ attityd gentemot resenärer med funktionsnedsättning, vilket påverkar resenärernas upplevelse av resans kvalitet. Många resenärer vittnar också om stressade förare.

Ett gott bemötande gör att resenären kan känna sig trygg. Kartläggningen visar att om en resenär möter en förare som har kunskap om funktionsnedsättningar och vet hur hjälpmedel ska hanteras, så har det en avgörande betydelse för resenärens upplevelse av kvalitet i resan.

## **Resa med barn**

Kartläggningen visar att reglerna för att som förälder i behov av färdtjänst resa med barn ser olika ut i landet och att det många gånger kan vara mycket svårt att resa med barn. De olika regelverken kan till exempel gälla hur många barn man får ta med sig, hur många resor man får göra och storleken på egenavgifter. En förälder berättar att hon som resenär får ta med sig upp till tre barn. En sådan regel kan innebära att föräldrar som har fler än tre barn inte kan välja att göra resor där hela familjen kan följa med.

Regler kring barnets ålder och när barnet kan följa med ser också olika ut i landet, enligt kartläggningen. I vissa kommuner får barn, oavsett ålder, alltid följa med kostnadsfritt, medan det i andra kommuner finns en åldersbegränsning.

Resenärer vittnar om att det kan vara en utsatt situation för barnet att sitta i ett fordon med resenärer som har olika behov och olika typer av funktionsnedsättningar. Det kan till exempel vara att en rullstol inte är tillräckligt säkrad i fordonet, vilket leder till osäkerhet och otrygghet att ta med barn. Att inte veta om bilen har bilbarnstol och om föraren har kompetens att hantera den skapar också otrygghet.

Resenärernas upplevelse av ojämlikhet speglas också i att resenärer inte alltid tillåts göra kortare stopp, till exempel för att hämta eller lämna barn på skola och förskola. På vissa platser i landet tillåts ett kort stopp för att hämta eller lämna barn, men bara på ett ställe. Om barnen finns på olika adresser måste resenären boka flera resor, vilket tar mycket tid.

Förälderns möjlighet att följa med sina barn på matcher och träningar är också starkt begränsad. Dessa resor anses inte vara ett behov som föräldern har, utan räknas mer som barnets behov att ha med sina föräldrar.

## Resa med hjälpmedel

Möjligheten att ta med hjälpmedel på resan varierar i landet. På många orter medför tillämpningen av lokala villkor att enbart de hjälpmedel som behövs för själva resan får tas med. Detta kan till exempel innebära att du inte kan ta med en elrullstol eftersom du inte behöver den för att ta dig till en viss plats, trots att du behöver rullstolen när du är framme. På andra orter är reglerna och villkoren mer generösa och tillåter resenären att ta med sig hjälpmedel för att kunna delta i aktiviteter. De olika lokala villkoren får konsekvenser för den enskilde resenären när hen ska resa i en annan kommun som hanterar hjälpmedel på annat sätt än hemkommunen. Det kan medföra att det är svårt att resa över kommungränser och det kan till och med innebära att en person undviker att flytta till en kommun med sämre villkor.

## Övergrepp i färdtjänsten

Det finns ingen komplett nationell statistik som rör övergrepp i färdtjänsten. I medier har det framkommit uppgifter om övergrepp, men inte hur stor omfattningen av dessa är. I MFD:s kartläggning, både vid dialogmöten och i undersökningspanelen Rivkraft, framkommer vissa uppgifter om övergrepp<sup>23</sup> i färdtjänst. Till antalet är det få individer som tar upp övergrepp i kartläggningen men det är möjligt att det finns ett mörkertal.<sup>24</sup>

Nordens välfärdscenter, en institution under Nordiska ministerrådet, har i rapporten När samhället inte ser, hör eller förstår identifierat två kategorier av övergrepp som personer med funktionsnedsättning riskerar

---

<sup>23</sup> Med övergrepp avses dels handlingar som kan rubriceras som brott, såsom sexuella övergrepp, dels subjektiva upplevelser, såsom kränkningar.

<sup>24</sup> Socialstyrelsen (2011) Sällan sedda.

att utsättas för. Dels övergrepp i stöd- eller vårdssituationer som är direkt relaterade till att personen har en funktionsnedsättning. Dels olika typer av våld som alla riskerar att utsättas för, men som inte hade ägt rum om den utsatta inte hade haft en funktionsnedsättning.<sup>25</sup>

Gemensamt för bägge kategorierna är att någon utnyttjar en situation där personen inte har förmåga att göra motstånd. I resa med färdtjänst kan denna utsatta situation uppstå när en förare ska hjälpa en resenär att spänna bältet eller när en person ska stiga i eller ur ett fordon. En utsatt situation kan också uppstå när en person har en intellektuell funktionsnedsättning eller en begränsad fysisk rörelseförmåga.<sup>26</sup>

I MFD:s kartläggning har det inte framkommit några uppgifter om barn som har utsatts för övergrepp. Internationella studier visar att barn med funktionsnedsättning löper 3–7 gånger större risk att utsättas för någon typ av övergrepp än andra barn. Mest sårbara är barn med intellektuell eller psykosocial funktionsnedsättning.<sup>27</sup>

## Upphandlande myndigheters och leverantörers perspektiv

”Helt klart behöver en upphandling göras där kvalitet, inte minimikostnad, avgör.”

Deltagare i Rivkraft

De upphandlande myndigheterna uppger att det är resenärernas upplevelse av färdtjänst som ytterst avgör kvaliteten i färdtjänst, till exempel punktlighet och gott bemötande. Det framkommer av vår kartläggning. När den upphandlande myndigheten har slutit ett avtal med en leverantör

---

<sup>25</sup> Nordens välfärdscenter (2016) När samhället inte ser, hör eller förstår.

<sup>26</sup> Nordens välfärdscenter (2016) När samhället inte ser, hör eller förstår.

<sup>27</sup> Nordens välfärdscenter (2016) När samhället inte ser, hör eller förstår.

som ska utöva färdtjänst och trafikera ett område, har kommunen i princip tre instrument för att styra kvaliteten:

- Följa upp att leverantören följer kontraktet.
- Följa upp klagomål för att fånga in resenärernas reaktioner på kvaliteten.
- Arbeta med fortlöpande kvalitetsutveckling för att på så sätt upprätthålla och öka kvaliteten under pågående avtalsperiod.

## **Upphandling – en svår process**

Generellt anser både kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter att upphandlingen av färdtjänst är komplicerad. Det krävs både kompetens, rutiner och processer för hur upphandlingar ska genomföras, och kompetens att kunna ställa krav. Att ställa krav i upphandling förutsätter kunskap inom många olika områden, exempelvis fordonens utformning, tekniska förutsättningar, förarnas kompetens och avtalsuppföljning.

Personal i kommunerna upplever sig i regel ha lägre kompetens inom de olika områden som upphandlingen av färdtjänst än vad personal vid regionala kollektivtrafikmyndigheter upplever. Detta kan försvåra upphandlingsprocessen och gör den sårbar. Vissa kommuner får upphandlingsstöd av andra närliggande kommuner eller regionen, medan andra är helt beroende av den interna kompetensen. Regionala kollektivtrafikmyndigheter har i allmänhet en mer stabil och mindre personbunden upphandlingsorganisation med rutiner och processer för hur upphandling ska genomföras.

## **Komplexa underlag gör det svårt att delta i upphandlingar**

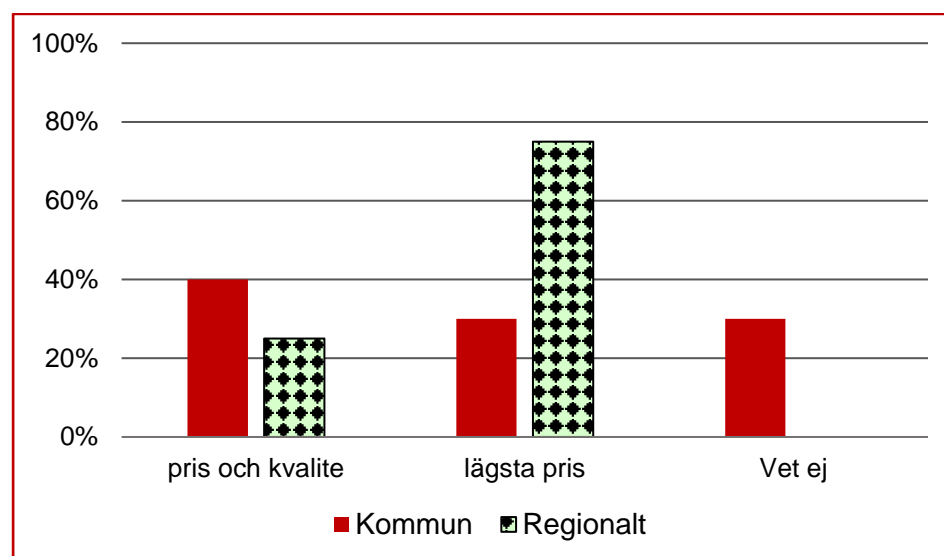
Det är inte bara de upphandlande myndigheterna som uppfattar upphandling som svårt och komplext. Flera leverantörer uppger att de har svårigheter att delta i upphandlingar. Upphandlingsunderlaget är ofta omfattande och mindre utövare har inte alltid personal med kompetens inom upphandlingsområdet. Många kommuner och regionala

kollektivtrafikmyndigheter för dialog med leverantörerna inför en ny upphandling för att undersöka utövarnas förutsättningar och kapacitet, vilket generellt uppskattas av båda parter.

### Lägsta pris är svårt att förena med krav på kvalitet

Både kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter ställer kvalitetskrav i upphandlingar. I enlighet med lagen om offentlig upphandling har den upphandlande myndigheten också krav på sig att säkerställa transparens, motverka oegentligheter och undvika slöseri med offentliga medel.<sup>28</sup> Kartläggningen visar att det inte alltid är enkelt att förena detta med högt ställda krav på kvalitet. Det är ofta lägsta pris som är den avgörande faktorn när avtal ska tilldelas. Detta gäller särskilt regionala kollektivtrafikmyndigheter där tre fjärdedelar anger att den senaste upphandlingen utvärderades utifrån lägsta pris.

**Diagram 3. Hur utvärderades den senaste upphandlingen?**



<sup>28</sup> Lag (2016:1145) om offentlig upphandling; Konkurrensverket (2014) Upphandlingsreglerna – en introduktion.

## **Lokalkännedom en kvalitetsaspekt vid upphandling**

Upphandlingar som resulterar i avtal med en eller några få leverantörer är vanligt i kommuner. Regionerna har i regel avtal med ett större antal utövare och dessa har i sin tur fler underleverantörer kopplade till sig än vad kommunernas leverantörer har.

Antalet leverantörer och underleverantörer spelar roll på så sätt att en kommun kan bli beroende av ett eller ett par företag för att kunna uppfylla sitt färdtjänstansvar. I regionerna är konkurrensen mellan utövare större. I och med detta blir inte regionerna lika beroende som kommunerna av sina utövare. Däremot kan risken för överprövning av upphandlingarna bli större i och med att fler och större aktörer är involverade i regionens färdtjänstverksamhet.

I flera kommuner anser man att en av de största fördelarna med att stå utanför ett regionalt samarbete är just möjligheten att kunna upphandla lokala utförare. Den lokala taxiverksamheten har god lokalkännedom och kännedom om de specifika resenärerna. Däremot kan det vara en nackdel och sårbart att vara beroende av ett fåtal lokala utförare. Vissa regionala kollektivtrafikmyndigheter, särskilt i stora län, väljer att dela upp upphandlingen i geografiska områden och upphandla utövare fördelat på kommun. Lokalkännedomen kan vara mindre i ett geografiskt område med många utövare, men i dag finns tekniska verktyg som GPS, vilket underlättar och gör att taxiförare enkelt kan navigera även i okända trakter.

## **Uppföljning synliggör brister**

Det räcker inte att ställa krav på kvalitet i upphandlingen. Den upphandlande myndigheten måste också följa upp att leverantören uppfyller de krav som ställs. Kravställning och kravuppfyllelse går hand i hand. Kommunerna menar att en hög andel av leverantörerna uppfyller de avtal som tecknas. Regionala kollektivtrafikmyndigheter bedömer däremot att leverantörerna inte lika ofta uppfyller avtalen. De beskriver att det finns brister i punktlighet och tillgång till fordon eller förare.

När en leverantör inte uppfyller avtalet har den upphandlande myndigheten möjlighet att dela ut vite. Det är vanligare att leverantörer som inte uppfyller avtal med regionala kollektivtrafikmyndigheter beläggs med vite, jämfört med kommuner. Flera regionala kollektivtrafikmyndigheter delar regelbundet ut viten, vilket hos vissa har resulterat i att man avser att stärka kvalitetskraven vid nästkommande upphandlingar. Eftersom användningen av viten ökar finns en risk att leverantörer börjar räkna in denna kostnad i sina anbud. Detta riskerar att göra färdtjänstupphandlingarna dyrare.

## Olika metoder för uppföljning

Det finns i huvudsak tre sätt att följa upp kvaliteten i färdtjänst:

- Uppföljning som huvudmännen gör tillsammans med leverantörerna.
- Hantering av klagomål.
- Uppföljning genom att mäta kundnöjdheten.

En majoritet av både kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter genomför uppföljningar tillsammans med leverantörerna. I de flesta fall har huvudmannen uppföljningsmöten tillsammans med leverantören eller leverantörerna och det finns ett nära och väl fungerande samarbete kring eventuella kvalitetsbrister och åtgärder.

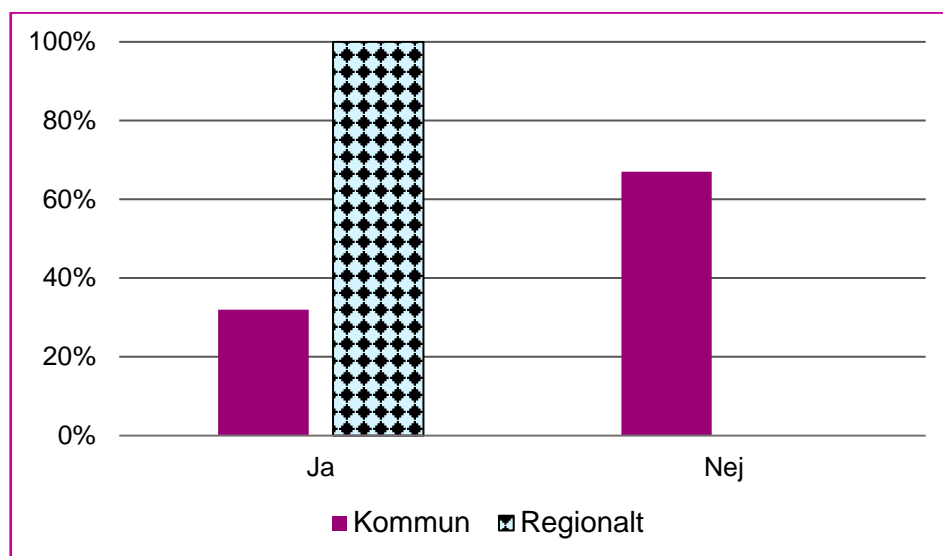
Eftersom uppföljning, precis som upphandling, är en resurs- och kompetensfråga har de stora kommunerna och de regionala kollektivtrafikmyndigheterna en fördel i att de ofta har formaliserade metoder för uppföljning. Samtidigt har många kommuner fler leverantörer och underleverantörer att samarbeta med, vilket kan försvåra kommunikationen. Kartläggningen visar att flertalet kommuner i undersökningen saknar systematiserad uppföljning. Den sker i stället vid behov, till exempel när det kommer in klagomål.

Klagomål är en viktig källa till information om färdtjänstens kvalitet. Hantering av klagomål påverkar dessutom förtroendet hos resenärerna. Det finns ingen samlad nationell statistik över klagomål inom färdtjänst.

De upphandlande myndigheterna hanterar dessutom klagomål på olika sätt, vilket har med både myndighetens storlek och myndigheternas sätt att definiera klagomål att göra. Majoriteten av klagomålen rör punktlighet och bemötande. I många fall vänder sig resenären till föraren med klagomål. Huvudmännen uppger att det är viktigt att ha en dialog med leverantörerna för att kunna hantera klagomålen och för att kunna sätta in åtgärder och göra förbättringar.

Ett tredje sätt att följa upp färdtjänsten är att mäta kundnöjdhet för att på så sätt ta reda på hur resenärerna upplever resans kvalitet. En majoritet av kommunerna anger att de inte mäter kundnöjdhet, medan samtliga regioner anger att de gör det. De flesta mäter kundnöjdhet med hjälp av barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO.

**Diagram 4. Mätte ni resenärernas nöjdhet under 2017?**





ANBARO är en löpande kvalitetsundersökning som har genomförts varje år sedan 2004. Cirka 30 000 telefonintervjuer genomförs varje år.

Resenären får vid detta tillfälle svara på frågor om den senast genomförda resan.<sup>29</sup>

Den senaste rapporten för 2017<sup>30</sup> visar att de flesta resenärer är nöjda med sina färdtjänstresor. 90 procent av färdtjänstresenärerna svarar att de är nöjda med både beställningen och resan sammantaget. Resultaten från 2013 visar att den positiva bilden är stabil. Det finns dock en skillnad mellan färdtjänstresenärer. Personer som reser med färdtjänst dagligen, vilka till stor del utgörs av personer som reser till jobb eller skola, är lite mindre nöjda. Skillnaden ligger på mellan fem och tio procentenheter för olika delar av utförandet av färdtjänst. Det är ingen uppseendeväckande skillnad, men den är noterbar och förefaller vara stabil över tid.<sup>31</sup>

## **Många huvudmän saknar ledningssystem**

För att utveckla kvalitet på ett fortlöpande och systematiskt sätt i en verksamhet krävs ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. I dagsläget är det långt ifrån alla huvudmän som har ett sådant. Av de kommuner som har deltagit i MFD:s kartläggning anger över 80 procent att de inte har något ledningssystem eller att de inte vet om de har det. Bland regionerna svarar cirka hälften att de har ett ledningssystem och hälften att de inte har det. När det gäller de regionala kollektivtrafikmyndigheterna ser det olika ut vad som ingår i ledningssystemen och hur omfattande det är. Vissa har egenkonstruerade lösningar medan andra har ISO-certifierade system.

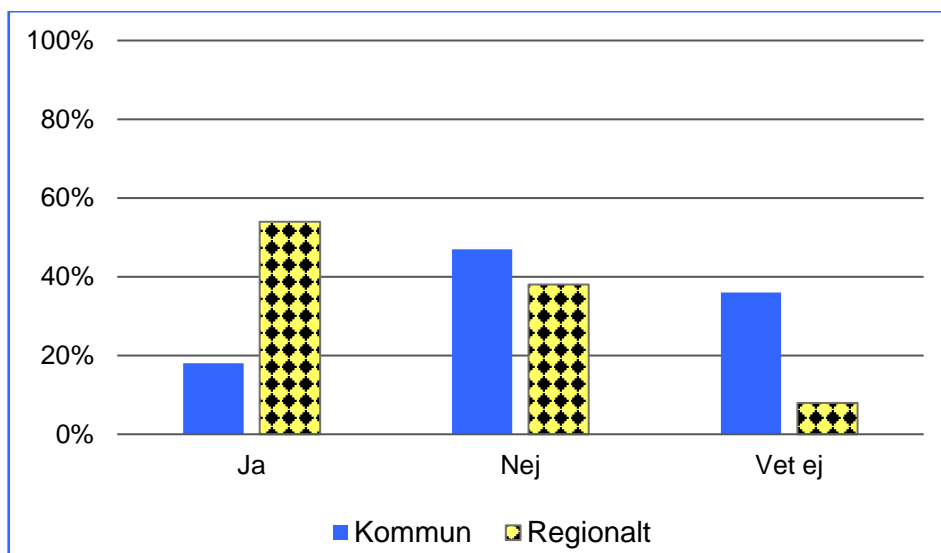
---

<sup>29</sup> ANBARO utförs på uppdrag av bransch- och intresseföreningen Svensk Kollektivtrafik, regionala kollektivtrafikmyndigheter samt landsting och kommuner. Det är inte alla huvudmän som använder sig av ANBARO, vilket påverkar statistiken.

<sup>30</sup> Barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO, Årsrapport 2017.

<sup>31</sup> Barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO, Årsrapport 2017.

**Diagram 5. Har ni ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten?**



## Brist på förare

Av kartläggningen framgår att en problematik för alla huvudmän är den påtagliga bristen på förare. En genomgående bedömning är att det är svårt att rekrytera personer med rätt kompetens och att bristen på förare är det största kvalitetsproblemet i dagsläget. Många huvudmän satsar därför på förarutbildningar och förarcertifiering trots att frågan om kompetens i praktiken ligger på leverantörerna och inte på de upphandlande myndigheterna. Genom att satsa på att höja förarnas kompetensnivå hoppas huvudmännen att kunna bidra till att höja statusen på föraryrket. Det faktum att många förare i dag jobbar i en bransch med hård konkurrens, obekväma arbetstider och relativt låga löner gör yrket mindre attraktivt, vilket kan vara en förklaring till att det kan vara svårt att få tag på personal med rätt kompetens.

## **Skillnader i regler och villkor**

Regler och villkor för färdtjänst skiljer sig åt i landet. Det kommunala självstyret innebär att kommunerna har en stor frihet i att utforma regelverket för färdtjänst efter de förutsättningar som finns i den enskilda kommunen eller regionen. Skillnader behöver inte vara problematiska i sig men de kan leda till negativa konsekvenser för den enskilde.

### **Regelverken skiljer sig åt**

Färdtjänstlagen reglerar inga detaljer i utförandet av färdtjänst. Varje huvudman har möjlighet att skapa egna regelverk för hur färdtjänstresorna ska fungera, till exempel beslut om färdtjänstillstånd, villkor för resor och den service resenärerna erbjuds. Kartläggningen av regler och villkor i ett urval av kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter visar att det finns skillnader i landet. Det är i stor utsträckning samma typ av förmåner som regleras, men nivån på förmånerna och villkoren skiljer sig ofta åt.

Kartläggningen visar också att sättet att informera resenärerna om regler och villkor för färdtjänsten varierar. Det innebär att resenären inte alltid är informerad om vad hen kan förvänta sig. De flesta huvudmän har information om färdtjänst på sin webbplats. Vilken information, hur detaljerad den är och hur den presenteras skiljer sig åt.

### **Regler för färdtjänstillstånd**

När det gäller premisserna för att söka tillstånd för färdtjänst framgår inte några tydliga skillnader mellan huvudmännen. Den kommun eller regionala kollektivtrafikmyndighet som är ansvarig för att dela ut färdtjänstillstånd prövar de ansökningar som kommer in.

Det framgår inte hur bedömningen görs men kartläggningen visar att det finns skillnader i hur rutinerna ser ut vid handläggning. Vissa huvudmän kräver läkarintyg medan andra begär intyg vid behov. Samtliga

huvudmän delar ut både permanenta och tidsbegränsade tillstånd. Med vilka intervall de tidsbegränsade tillstånden omprövas varierar.

## **Regler för resans omfattning**

Enligt färdtjänstlagen ska huvudmännen, om det finns särskilda skäl, erbjuda färdtjänst mellan kommunen och en annan kommun och färdtjänst i eller mellan andra kommuner. När det gäller resor till angränsande kommuner visar kartläggningen på en skillnad om det är kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten som har huvudmannaskapet för färdtjänsten. Kartläggningen visar att alla regionala kollektivtrafikmyndigheter medger resor till angränsande kommuner inom regionen. De flesta kommunala huvudmännen ordnar resor till grannkommuner. Det finns dock exempel på kommuner som inte medger resor till en angränsande kommun. Det är också vanligt att kommunen begränsar antalet resor, eller antalet kilometer som färdtjänstresenärerna får färdas i den angränsande kommunen.

## **Regler för kostnader och antal resor**

Huvudmännen har rätt att ta ut en egenavgift av färdtjänstresenärerna. Eftersom färdtjänsten är en form av kollektivtrafik har många huvudmän kopplat egenavgiften till taxorna i den vanliga kollektivtrafiken. Regionala kollektivtrafikmyndigheter har i princip tre avgiftsmodeller: avståndsbaserad, fast avgift inom zoner eller kollektivtrafiktaxa. Hos kommunerna förekommer modeller som procentandelar av taxameterbelopp. Den faktiska bilden av hur mycket färdtjänstresenärerna betalar för sina resor är ofullständig.

I kartläggningen av skillnader i regler och villkor erbjuder ungefär 75 procent av huvudmännen ett obegränsat antal resor för personer med färdtjänstillstånd. De övriga har någon form av antalsbegränsning.

Ungefär hälften av huvudmännen beviljar färdtjänst dygnet runt, vilket innebär att personen är fri att resa när hen vill. Den andra hälften av

huvudmännen erbjuder inte färdtjänst på natten, men medger ofta något senare resor på fredags- och lördagskvällar.

## **Villkor för beställning och väntetid**

Färdtjänst är så kallad anropsstyrtrafik som inte körs enligt tidtabell och efter fasta linjer. Det innebär att resenären måste planera och beställa sin resa i förväg och att resan ofta samplaneras.

Villkoren för hur lång tid i förväg en resa måste bokas varierar. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna kräver att resenären bokar resan mellan en och två timmar innan resan ska ske. De flesta av dessa accepterar att bokningen sker en timme i förväg. De kommunala huvudmännen uppvisar en betydligt spretigare bild. Den kortaste beställningstiden är en halvtimme innan önskad avresetid, men det finns också kommuner som kräver att man bokar sin resa redan dagen före.

## **Regler för medresenärer och service**

Många färdtjänstresenärer behöver hjälp för att kunna genomföra resor. Detta behov har lagstiftaren tagit höjd för redan i färdtjänstlagen, där det framgår att om tillståndshavaren har behov av ledsagare ska detta anges i tillståndet.<sup>32</sup>

Det finns även andra sätt att underlätta färdtjänstresor, till exempel att föraren erbjuder stöd. Enligt kartläggningen förväntas föraren, som ett minimum, hjälpa resenären in och ut ur bilen. Föraren har också alltid krav på sig att färden sker säkert. Ibland ingår det i servicen att föraren hjälper resenären till och från ytterdörren. Över hälften av huvudmännen erbjuder denna service. Däremot är det ovanligt att föraren förväntas hjälpa resenären upp och ner för trappor.

De flesta av de huvudmän som ingår i kartläggningen tillåter att egna barn under 18 år får följa med i färdtjänstbilen. Det finns ibland

---

<sup>32</sup> Lag (1997:736) om färdtjänst.

restriktioner, antingen för hur många barn som får följa med eller restriktioner för barnets ålder. En servicenivå som skiljer sig åt mellan kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter är om medföljande barn måste betala för sin resa eller inte. De flesta regionala kollektivtrafikmyndigheter tar ut en avgift medan merparten av kommunerna inte gör det.

## **Så jobbar några kommuner och regioner**

Flera kommuner och regioner har hittat arbetssätt som är strukturerade och som syftar till att öka kvaliteten i färdtjänst. Några exempel på detta är Göteborgs stad, Kalmar län och Region Kronoberg.

### **Serviceresor Göteborg**

I Göteborg kallas färdtjänst för Serviceresor. Verksamheten har upphandlat fordon, har egen kundtjänst och egen beställningscentral. De arbetar systematiskt med kvalitet i såväl certifiering (utbildning) av förarna, upphandling, uppföljning, servicenivå som information.

I avtal med trafikföretagen ingår krav på utbildning. En del utbildningarna genomförs av Serviceresor, en del har upphandlats med extern part och en del bedriver trafikföretagen i egen regi. Slutprovet är webbaserat och förarcertifikatet gäller i fem år.

Förarcertifieringen omfattar tre delar: formell utbildning, självstudier och prov. Svensk kollektivtrafik har tagit fram ett branschgemensamt material som består av en utbildningshandbok, ett bildspel och förarcertifieringsprov<sup>33</sup>. Utöver detta används lokala material. I Göteborg utbildas också ett antal förare till försteförare. Det är förare som får ett större ansvar och som har behörighet att vara handledare till andra förare.

---

<sup>33</sup> I dag certifieras förare enligt Svensk kollektivtrafiks nationella certifiering även hos Västtrafik, Skånetrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Jönköpings Länstrafik, Hallandstrafiken, Länstrafiken Örebro, Dalatrafik, X-trafik, Blekingetrafiken och Värmlandstrafik.

När upphandling av trafikföretag sker ställs höga kvalitetskrav. Att leverantörerna lever upp till kraven följs upp i enkäter som resenärerna svarar på och alla händelser, synpunkter och klagomål redovisas i en händesedatabas. Varje år genomförs drygt 300 inspektionsresor. Dessa kvalitetskontroller utgår från ett resenärsperspektiv. Dessutom har verksamheten en anställd kvalitetssamordnare som driver frågor som rör kvalitetsutveckling. I avtalet med leverantören finns ett vitessystem kopplat till inrapporterade händelser. Vitet föregås alltid av en utredning där berörda parter får lämna sin version av händelsen.

Avtalen med trafikföretagen ställer också krav på att förarna ska ha rimliga arbetsvillkor. Det finns inte krav på att företaget ska ha ett kollektivavtal, däremot ställs krav på lönevillkor, ersättning vid obekvämt arbetstid, arbetskläder och försäkringar. Att företagen har kvalitetsledningssystem och miljöledningssystem är ytterligare krav som Serviceresor ställer i avtalen.

De förare som kör färdtjänst i Göteborgs stad har särskilda krav på sig. Det kan handla om ansvar för att fordonet är trafiksäkert och uppfyller miljömässiga krav. I föraruppdraget ingår också att följa en bemötandekodex. Föraren ska vara professionell och artig, köra fordonet mjukt, smidigt och trafiksäkert, meddela kunden om förseningar på mer än 15 minuter, ha god geografisk kännedom och samtala på svenska om inte alla i fordonet behärskar ett annat språk. Det finns också en uttalad och definierad servicenivå som alltid ingår i uppdraget.<sup>34</sup>

För att öka tryggheten för resenärerna och professionaliteten hos förarna upphandlas också fasta bilar och särskilda förare som kör merparten av färdtjänstresorna i Göteborg. Bilarna är gröna för att de ska vara lätta att känna igen.

---

<sup>34</sup> Hälsa på resenären och presentera sig, hjälpa resenären i och ur fordonet, hjälpa resenären med handbagage, hjälpa resenären till och från fastighetens entrédörr, hjälpa resenären med bilbältet och kontrollera resenärens legitimation före resans utförande om inte annat framgår av körordern.

Resenären får tydlig information om vilka villkor och förutsättningar som gäller för resorna. Det kan handla om vad som gäller då resenären har assistanshund eller sällskapsdjur med sig på resan, antalet resor, det geografiska området för resorna och priser för resan.

I mätningar av kundnöjdhet<sup>35</sup> framgår att resenärerna har blivit mer nöjda med färdtjänsten sedan förändringar har genomförts. Förändringarna, som har genomförts successivt sedan 2015, gäller förarcertifieringen, dedikerade fordon, upphandlingsprocessen och ett systematiskt arbete med att utveckla kvalitet i färdtjänstresorna.

## Trafik för alla i Kalmar

Kalmar Läns Trafik (KLT) har åren 2000–2017 halverat antalet färdtjänstillstånd i länet. Det har varit möjligt tack vare att KLT under denna period har arbetat strategiskt med tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken. Kalmar läns trafikförsörjningsprogram för 2017–2025 arbetar med målsättningar som ”en trafik för alla”, ”hela resan från dörr till dörr” och ”bäst för flest”.<sup>36</sup>

En av ambitionerna som beskrivs i trafikförsörjningsprogrammet är fortsatt utbyggnad av stråktrafiken<sup>37</sup> och att integrera särskilda persontransporter med den allmänna kollektivtrafiken genom att så långt som möjligt anpassa fordon och trafikupplägg för resenärer med funktionsnedsättningar.<sup>38</sup> Detta arbete har pågått sedan millennieskiftet och idén är att en del av de som vill beställa färdtjänst eller sjukresor i stället ska kunna välja den allmänna kollektivtrafiken. Närtrafiken fyller här en viktig funktion. Närtrafiken kan beskrivas som en allmän

---

<sup>35</sup> Barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO.

<sup>36</sup> Trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2017–2025.

<sup>37</sup> Trafik som körs med hög turtäthet, taktfast tidtabell samt i regel sammanbinder större orter.

<sup>38</sup> Trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2017–2025.



anropsstyrd kollektivtrafik<sup>39</sup> som kompletterar eller ersätter linjelagd trafik i vissa geografiska områden. Närtrafiken kan användas av alla oavsett om resenären har färdtjänsttillstånd eller inte. Kalmar har en av de lägsta kostnaderna för färdtjänst- och sjukresor på grund av denna integrering. KLT arbetar mycket med tillfälliga tillstånd och ledsagarlösningar.<sup>40</sup>

KLT har arbetat aktivt med att involvera funktionshinders- och pensionärsorganisationer i syfte att diskutera trafikfrågor ur ett användarperspektiv. KLT ställer krav på att personal som är anställd av entreprenörer ska genomgå en utbildning som fokuserar på bemötande av alla resenärer i kollektivtrafiken.

Målsättningen har varit att resenärer med färdtjänsttillstånd ska kunna välja den allmänna kollektivtrafiken i stället för färdtjänst. Från år 2000 till år 2017 har antalet färdtjänsttillstånd minskat med cirka 5 800. Samtidigt har antal resor per person under tidsperioden ökat. År 2017 genomfördes 48 resor per person, att jämföra med år 2000 då det genomfördes 20 resor per person.<sup>41</sup>

## **Gott bemötande i Kronoberg**

Länstrafiken Kronoberg arbetar strukturerat mot målet att få nöjda resenärer, entreprenörer och uppdragsgivare. Bemötande är en viktig del i detta arbete. Den resenär som ringer till beställningscentralen för att boka en resa ska mötas av vänlighet, kunnsighet och professionalitet. Den medarbetare som tar emot samtal får en utbildning i att bemöta resenären, och samtalen utvärderas.

---

<sup>39</sup> Trafik som körs först efter att resenären har efterfrågat (anropat) den hos beställningscentral.

<sup>40</sup> Trafikanalys (2016) Integrering av kollektivtrafik och anropsstyrd trafik – hur påverkas resenärerna?, sid 34 ff.

<sup>41</sup> Trafikanalys, Statistik 2018:21; Statens institut för kommunikationsanalys, Färdtjänst och riksfärdtjänst 2000.

Beställningscentralen har tagit fram en servicepolicy som beskriver verksamhetens vision, mål och värdegrund. Med utgångspunkt i servicepolicyn, med en aktiv coachning och mätning av medarbetarnas bemötande vid samtal med resenären, ska målen nås.

Ett telefonsamtal följer alltid en viss struktur. Samtalet delas in i fyra delar; inledning, faktainsamling, information och avslut. Denna struktur ligger till grund för mätning av bemötandet i samtalen med resenären. I mätningen följer en utvärderare medarbetarens samtal och bedömer om medarbetaren lever upp till de krav som ställs i servicepolicyn.

## Analys och diskussion

Funktionshinderspolitikens utgångspunkt är FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen slår fast rätten att leva ett självständigt liv och delta i samhället på lika villkor som andra.<sup>42</sup> Att personer med funktionsnedsättning på lika villkor ska ha tillgång till transport och kommunikationer handlar därför om att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället.

MFD:s kartläggning av befintlig statistik som rör kvalitet i utförandet av färdtjänst visar att många delar i färdtjänst fungerar bra och att resenärerna generellt är nöjda med färdtjänstverksamheten. I dialogmöten och enkätundersökningar, som MFD har genomfört för att fördjupa kunskapen, framträder dock en bild som visar att det finns brister i kvaliteten. Det handlar bland annat om punktlighet, förarnas bemötande, trygghet, servicenivå, flexibilitet och brist på information. Det finns också skillnader i förutsättningar, regler och villkor i landet.

Färdtjänst är en transportpolitisk fråga men också en funktionshinderspolitisk insats för att personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället. Att arbeta med kvalitetsutveckling i färdtjänst är nödvändigt för att säkerställa full delaktighet för alla, oavsett funktionsförmåga.

### **Bristande kvalitet får stora konsekvenser för den enskilde**

Den yttersta konsekvensen av brister i kvalitet och skillnader i villkor är att personer med funktionsnedsättning inte kan vara fullt delaktiga i samhällslivet. Det finns en risk att personer som upplever att bristerna i färdtjänst är stora hellre väljer att avstå från att resa. Det kan i sin tur leda till ökad isolering. Bristande kvalitet i färdtjänst kan också leda till

---

<sup>42</sup> FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26.

svårigheter i yrkeslivet. Kartläggningen visar att resenärer känner oro över hur arbetsgivare och kollegor kan komma att reagera på brister avseende punktlighet. En person som är beroende av färdtjänst för att ta sig till och från arbetet kan riskera sin anställning om färdtjänstbilen kontinuerligt är försenad.

De demografiska utmaningarna som Sverige står inför innebär även att färdtjänst behöver kunna möta de behov som en växande äldre befolkning innebär. Inom en snar framtid kommer en fjärdedel av landets befolkning att vara 65 år eller äldre. Många av dessa människor kommer att behöva färdtjänst för att ta sig till hälso- och sjukvårdstjänster samt delta i sociala och kulturella aktiviteter. De ansvariga för färdtjänst behöver möta dessa utmaningar genom att exempelvis arbeta med kvalitetsutveckling i verksamheten på ett systematiskt och fortlöpande sätt.

## **Ökad tillgänglighet minskar behovet av individuella lösningar**

Färdtjänstutövning hör till den transportpolitiska sektorn. Det är de nationella målen för transportpolitiken som ska ligga till grund för arbetet med kvalitet i utförandet av färdtjänst. Transportsystemet ska vara tillgängligt och användbart för så många resenärer som möjligt.<sup>43</sup> Genom att arbeta med universell utformning<sup>44</sup> som utgångspunkt och att identifiera och undanröja befintliga hinder ökar tillgängligheten i transportsystemet och den allmänna kollektivtrafiken. I takt med att tillgängligheten ökar kan också behovet av individuella lösningar såsom färdtjänst minska.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter.

<sup>44</sup> Universell utformning innebär att i utveckling och design ta hänsyn till människors olika behov och förutsättningar. Alla ska i största möjliga utsträckning kunna använda produkter, miljöer, program och tjänster utan behov av anpassning eller specialutformning.

<sup>45</sup> Proposition 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken, sid 55.

## **Systematiskt arbete för en likvärdig färdtjänst av god kvalitet**

Färdtjänstlagen preciserar inte i detalj förutsättningar och villkor för färdtjänst. Respektive huvudman kan bland annat fatta beslut om begränsningar i antalet resor, geografiska begränsningar inom kommunen, servicenivå, egenavgifter och högkostnadsskydd. Att det finns olikheter behöver i sig inte vara negativt. Lokala regler kan ha skapats utifrån demografiska skillnader och geografiska förutsättningar. Olika förutsättningar och regler leder dock till skillnader som innebär att färdtjänstresor inte utförs på ett likvärdigt sätt. Ett exempel är då resenärer på vissa orter måste ha lång framförhållning vid bokning av resa. Sådana villkor för bokning kan innebära att en enskild får svårigheter att genomföra en spontan resa. I detta avseende påverkas den enskildes möjlighet att leva oberoende och att fullt ut kunna delta på livets alla områden.

MFD anser att huvudmännen bör lägga fokus på att skapa strukturer för ett systematiskt och fortlöpande arbete med kvalitetsutveckling. Att följa upp arbetet och att använda sig av resenärernas erfarenheter är viktiga delar av ett systematiskt kvalitetsarbete. Den officiella statistiken som finns i dag är inte så omfattande och skulle behöva utökas för att skapa förutsättningar att göra jämförelser mellan olika regioner och kommuner. Ytterst är det en fråga om att skapa verktyg för kvalitetsutveckling och en ökad samsyn kring begreppet god kvalitet i färdtjänsten.

Kartläggningen visar tydligt att upphandling fyller en viktig funktion för att utveckla kvalitet i färdtjänsten. Att upphandlingen är central anser både resenärer och utförare. I upphandlingen ställs kvalitetskrav som ska möta resenärens behov och de upphandlande myndigheternas skyldighet att leva upp till lagar och andra föreskrifter. Kraven ska samtidigt vara sådana att leverantören har möjligheter och förutsättningar att leverera tjänsten.

Kartläggningen visar också att kompetensen i utförarledet är avgörande för upplevelsen av kvalitet. Kompetens kan handla om kunskap om olika

funktionsnedsättningar och kännedom om lokala geografiska förhållanden. Kunskaper i svenska språket och förmåga att kunna kommunicera med resenärer med kommunikativa funktionsnedsättningar lyfts särskilt av resenärerna.

## **Kvalitetsaspekter ur tre nivåer**

God kvalitet i färdtjänst kan ses från olika perspektiv och illustreras i tre nivåer. Den första nivån är individens perspektiv och visar resenärens syn på vad god kvalitet i färdtjänst innebär. Den andra nivån är det lokala eller regionala perspektivet och rör upphandlande myndigheters arbete med god kvalitet samt de lokalt utformade regelverken. Den tredje nivån är ett nationellt perspektiv och beskriver hur lagstiftaren och ansvariga myndigheter bestämmer regler och villkor för kvalitet samt hur myndigheter arbetar med statistik och tillsyn.

### **God kvalitet på individnivå**

Ur resenärens perspektiv är färdtjänsten något mer än bara en fråga om transport. På individnivå är god kvalitet nära kopplat till upplevelsen av resan. Det handlar om förväntningar på resan och om att kunna känna trygghet, säkerhet och delaktighet. Detta är centrala perspektiv för resenären som påverkar upplevelsen av god kvalitet.

Eftersom upplevelsen av färden är subjektiv är det en svår uppgift att sätta upp generella kvalitetskrav som möter resenärens förväntningar. Men det finns en rad aspekter av kvalitet som det råder en relativt stor samstämmighet kring resenärer emellan. Det handlar om punktlighet, bemötande, information och servicenivåer. Förarens bemötande är centralt ur ett resenärsperspektiv. Ett gott bemötande kräver att föraren är kunnig, lyhörd och empatisk i förhållande till resenären och dennes behov.

## **God kvalitet på lokal nivå**

På lokal nivå innebär god kvalitet att verksamheterna lever upp till de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lag, samt de mer detaljerade lokala reglerna och villkoren. Det handlar till exempel om bemötande, servicenivå, hantering av hjälpmedel och upphandlingsprocessen.

Några av de viktigaste förutsättningarna för att uppnå god kvalitet i färdtjänsten på lokal nivå är tillgången till personal med lämplig utbildning och kompetens. Genom att fortlöpande beakta behovet av kompetensutveckling stärks möjligheterna att upprätthålla en god kvalitet i färdtjänstens olika utförarverksamheter.

Det är på lokal nivå som ett systematiskt och fortlöpande arbete med kvalitetsutveckling bör ske. Det är också på denna nivå som den upphandlande myndigheten har möjlighet att ställa krav på taxibolag om vilka kvalitetskrav de ska uppnå.

## **God kvalitet på nationell nivå**

Färdtjänsten är en transportpolitisk fråga. Huvudmålet för färdtjänst på denna nivå är en transport av en resenär från punkt a till punkt b. I färdtjänstlagen står också att färdtjänst ska vara av god kvalitet. Exempel på vad god kvalitet kan innebära är punktlighet och bemötande. På ett mer övergripande plan ingår också att färdtjänstens verksamheter ska arbeta systematiskt och fortlöpande med att kvaliteten utvecklas och säkras. Personalen ska ha den utbildning som krävs och ska få kompetensutveckling. Huvudmålet ska erbjuda färdtjänst i enlighet med de intentioner, mål och övriga bestämmelser som lagen anger och på ett sådant sätt att den enskildes behov av transport tillgodoses. God kvalitet enligt detta synsätt är att resenären erhåller en resa på samma sätt som om hen hade rest med den allmänna kollektivtrafiken.

Genom att hinder för delaktighet i den ordinarie kollektivtrafiken identifieras och undanröjs kan de transportpolitiska målen om en tillräcklig transportförsörjning uppfyllas för de flesta, oavsett

funktionsförmåga. Detta innebär att behovet av individuella lösningar i form av färdtjänst kan minska succesivt.

## **Skillnader i synen på kvalitet**

För att kvalitet i färdtjänsten ska kunna förbättras behöver det finnas interaktion mellan de tre olika nivåerna och perspektiven. Resenärernas erfarenheter och synpunkter behöver tas tillvara på den lokala och nationella nivån och det är deras förväntningar och upplevelser som är måttstock för god kvalitet.

Under uppdragets gång har MFD identifierat att det finns olika syn på vad god kvalitet innebär. Skillnader finns bland annat i de lokala regelverken och i hur de upphandlande myndigheterna arbetar strukturerat med att utveckla kvaliteten. Kartläggningen visar dock att det finns några kvalitetsaspekter som både resenärer och utförare har en gemensam syn på. Punktlighet, trygghet, ett korrekt bemötande och att framföra fordonet på ett trafiksäkert sätt ses som centrala delar av god kvalitet i utförandet av färdtjänsten.

För att på bästa sätt kunna efterleva färdtjänstlagen och samtidigt väga in resenärernas synpunkter behöver verksamheterna arbeta systematiskt och fortlöpande med god kvalitet. I detta avseende behöver verksamheterna en tydlig och konkret riktlinje att arbeta efter och arbetet bör fokusera på alla delar av utförandet av färdtjänsten.

## **Två typer av färdtjänstresenärer**

MFD:s kartläggning visar att det går att urskilja två olika grupper av resenärer. Den ena gruppen reser inte så ofta, har inte punktlighet som ett absolut krav och är i allmänhet mer nöjd med färdtjänsten. Denna grupp genomför mestadels resor för att till exempel handla eller genomföra fritidsaktiviteter. Den andra gruppen reser oftare, exempelvis till och från arbete eller skola, och är framför allt i stort behov av punktlighet, visar kartläggningen. Denna grupp är generellt inte lika nöjd med kvaliteten i färdtjänsten.



Frågan om färdtjänst skulle kunna anpassas efter olika behov och faser i livet, har lyfts i samtal med resenärer som har deltagit i kartläggningen. Behovet av färdtjänst kan hos en person variera över tid. Flera resenärer har exempelvis lyft att det kan finnas behov av resor kopplat till föräldraskap eller ungdomars sociala aktiviteter. Men faktorer i omgivningen, som till exempel väderförhållanden, ljusförhållanden och skov i en kronisk sjukdom kan också öka behovet av färdtjänst för en person som under andra förhållanden skulle kunna använda sig av den allmänna kollektivtrafiken.

Kartläggningen visar att det för resenärerna är centralt att regelverk och bedömningar är flexibla så att färdtjänsten kan bli ett effektivt och ändamålsenligt komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Om detta inte sker riskerar människors möjlighet att självständigt kunna ta sig till och från arbete och studier samt genomföra vardagliga aktiviteter begränsas. Detta rör såväl den enskildes livskvalitet som samhälls-ekonomisk effektivitet.<sup>46</sup>

## **Färdtjänst ur ett jämställdhets- och barnperspektiv**

Transportsystemet ska vara utformat på ett sätt som svarar mot både kvinnors och mäns transportbehov. I MFD:s kartläggning har det framkommit uppgifter som pekar på att könsskillnader kan förekomma i färdtjänst. Det är främst berättelser om svårigheter att kombinera yrkesliv med att hämta och lämna barn på förskola och aktiviteter. Företrädesvis berättas dessa av kvinnor men uppgifter ges också av några män.

MFD:s kartläggning har i första hand fokuserat på hur man som resenär upplever kvaliteten i färdtjänst, snarare än skillnader mellan kvinnor och män i färdtjänstprocessen. Kunskapen om jämställdhet i färdtjänst ur ett resenärsperspektiv är bristfällig. I avsnittet om förslag till åtgärder pekar MFD på vikten av att ha ett jämställdhetsperspektiv när olika

---

<sup>46</sup> Fölster, S. Från Ta-sig-till-hållplats till Hämtas-hemma. Svenska taxiförbundet, 2018.

aktörer arbetar med frågor som systematiskt kvalitetsarbete och standarder för färdtjänst.

MFD har i dialogmöten mött ett mindre antal ungdomar och föräldrar med barn som har färdtjänstillstånd. Det finns inte ett tillräckligt underlag för att kunna dra slutsatsen att barns behov åsidosätts i utförandet av färdtjänst. Kartläggningen visar dock att det finns specifika svårigheter när det gäller att resa med barn och att barn ofta känner otrygghet, till exempel när barnet möter okända personer vid samåkningar. När det handlar om att barn ska kunna resa på ett tryggt och säkert sätt finns det anledning att understryka att det även här behöver finnas ett tydligt barnperspektiv i hela processen – från regelverk, myndighetsutövning, planering av resa, genomförande av färd till uppföljning. Barnperspektivet innebär att barnets bästa ska komma i främsta rummet i alla åtgärder som rör barnet och att barnet har rätt att uttrycka sina åsikter i alla frågor som berör det.<sup>47</sup>

## Tydliga rutiner vid övergrepp

Kunskapsnivån om övergrepp som personer med funktionsnedsättning utsätts för är relativt låg.<sup>48</sup>

MFD kan utifrån kartläggningen konstatera att det förekommer övergrepp i färdtjänsten. Omfattning och arten är övergrepp är emellertid inte känd. Det finns i sammanhanget ändå anledning att poängtera den dubbla utsatthet som framför allt drabbar kvinnor och barn i vissa utsatta situationer. En färdtjänstresa kan vara en sådan situation.

Det bör därför finnas tydliga rutiner för hur resenärer, anhöriga, upphandlande myndighet och taxibolag ska agera vid övergrepp.

---

<sup>47</sup> Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter, artikel 3 och 12.

<sup>48</sup> Socialstyrelsen (2011) Sällan sedda.

Färdtjänstresenärer och deras anhöriga bör ha tillgång till tillgänglig information om var de kan få hjälp och hur de ska agera vid anmälan.<sup>49</sup>

När det är barn som reser är det av särskild vikt att det finns tydliga rutiner för hur polisanmälan ska göras om det finns misstanke om att barnet har utsatts för brott av föraren i samband med färdtjänstresan. Kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten kan i avtal kräva att det finns rutiner för om och på vilket sätt föraren ska kunna fortsätta att arbeta i en sådan situation och om det kan finnas anledning att återkalla förarens taxilegitimation.<sup>50</sup> Lagöverträdelser som sker i färdtjänst ska hanteras inom rättssystemet.

Det behövs ytterligare kunskap om omfattningen av övergrepp i färdtjänsten och kunskapsnivån om övergrepp behöver öka hos personal i färdtjänstverksamheter. Att ställa krav på ökad kunskap inom dessa områden är något som en upphandlande myndighet skulle kunna göra i avtal med taxibolag som kör färdtjänst.

## **Digitaliseringens möjligheter**

Digitalisering kan bidra till ökad kvalitet. När det gäller färdtjänst kan det till exempel handla om att använda digital teknik för att ge resenären uppdaterad information om resan. Detta kan dels innebära ökad trygghet och delaktighet för resenären och dels bättre möjligheter för resenären att planera sin tid.

Digital teknik ska vara utformad så att så många som möjligt ska kunna använda sig av den. För den som inte kan använda de möjligheter som digital teknik kan erbjuda, är det nödvändigt att erbjuda andra alternativ.

---

<sup>49</sup> Med tillgänglig information menas här till exempel att webbplatser följer webbricklinjer och att information finns i alternativa format.

<sup>50</sup> Taxitrafiklag 2012:211, 4 kap. 6 §.

## **Appar för färdtjänstresenärer**

I dag finns en rad olika appar som underlättar vardagen för många som åker färdtjänst. Via en app kan resenären göra en bokning och få bekräftelse på den beställda resan. I andra appar kan resenären följa var fordonet befinner sig en tid före och efter planerad upphämtningstid, se fordonet på en digital karta och få avståndet till fordonet uppläst. Genom appar kan det också skapas möjlighet att lämna synpunkter direkt i anslutning till resan.

## **Digitala verktyg som stöd för upphandlande myndigheter**

Att upphandla transporttjänster för färdtjänst kan vara komplicerat och att följa upp avtal kan många gånger kan vara komplext. Resultatet av en upphandling innebär ofta att den upphandlande myndigheten sluter en rad olika avtal och avtalsparterna kan i sin tur ha flera underleverantörer. För att kunna utveckla kvaliteten på ett systematiskt och fortlöpande sätt behöver den upphandlande myndigheten stöd. För att underlätta detta arbete och skapa tydlighet i hela processen finns i dag digitala verktyg som kan bidra till systematik, både för den upphandlande myndigheten och för trafikföretagen.

## **Självkörande fordon**

Innovationer lyfts av regeringen som ett sätt att tillhandahålla tillgång till säkra, ekonomiskt överkomliga, tillgängliga och hållbara transportsystem för alla. Delmål 11 i Agenda 2030 handlar om att göra städer och bosättningar inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara.<sup>51</sup>

Den tekniska utvecklingen vad gäller automatiserade och uppkopplade fordon inom transportområdet har kommit långt både i Sverige och internationellt. Detta har resulterat i nya förutsättningar för lösningar i

---

<sup>51</sup> Proposition 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken; Handlingsplan Agenda 2030 2018–2020.

den allmänna kollektivtrafiken och även särskilda persontransporter.<sup>52</sup> Självkörande fordon kan på sikt skapa nya möjligheter som ger resenären flexibilitet och trygghet till en rimlig samhällskostnad. Det finns förutsättningar för att självkörande fordon kan komplettera och i vissa fall helt ersätta färdtjänsten.<sup>53</sup>

Anropsstyrda självkörande fordon kan inte bara ersätta privatbilar utan också vara ett alternativ till färdtjänst. Den flextrafik som i dag finns i stora delar av landet bygger på samma princip men behöver införlivas med den nya teknikens möjligheter. Det är resor som görs från önskad startpunkt till önskad destination utan att eget fordon används.

Självkörande fordon kan bidra till öka tillgängligheten, förbättra trafiksäkerheten, minska växthusgasutsläpp, bidra till samhälls-ekonomiska effekter och öka flexibiliteten i resandet för alla oavsett funktionsförmåga.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> SOU 2018:16 Vägen till självkörande fordon – introduktion Del 1 sid 231 ff.

<sup>53</sup> SOU 2018:16 Vägen till självkörande fordon – introduktion Del 1 sid 231 ff.

<sup>54</sup> Fölster, S. Från Ta-sig-till-hållplats till Hämtas-hemma, 2018.

## Förslag på åtgärder

I detta kapitel redovisar MFD förslag till åtgärder som kan förbättra kvaliteten i färdtjänst. Förslagen är ett resultat av den kartläggning och analys som har gjorts.

### Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

**Förslag:** Det införs ett krav på att upphandlande myndigheter ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten. Lämplig myndighet får ansvar för att ta fram en föreskrift för systematiskt kvalitetsarbete och allmänna råd för hur arbetet med ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska ske. Detta för att underlätta och ge stöd åt huvudmännen i genomförandet av föreskriften.

Den kartläggning som MFD har gjort visar att det finns brister i kvaliteten i färdtjänst. För att leva upp till färdtjänstlagen och dess intentioner om god kvalitet bedömer MFD att utförarna av färdtjänst behöver arbeta mer systematiskt och fortlöpande med att säkerställa god kvalitet. MFD föreslår därför att det införs ett krav på att upphandlande myndigheter ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten.

I dagsläget är det långt ifrån alla huvudmän som har ett sådant ledningssystem. I kartläggningens enkätundersökning svarar över 80 procent av de tillfrågade kommunerna att de inte har något ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete eller att de inte vet om de har det. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna svarar att cirka 50 procent har ett ledningssystem och ungefär 50 procent att de inte har det.

MFD föreslår att lämplig myndighet får i uppgift att ta fram en föreskrift för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten. Syftet med en föreskrift är att säkerställa att kvalitet i färdtjänst så långt som möjligt ska vara likvärdigt i landet och att utveckling av kvalitet i

utförandet av färdtjänst sker systematiskt och fortlöpande. Som förebild för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten kan exempelvis Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (2011:9) samt skollagens (2010:800) 4 kap. om systematiskt och kontinuerligt kvalitetsarbete i skolan användas.

MFD föreslår också att det kopplat till föreskriften tas fram allmänna råd för arbetet med ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Syftet med råden är att underlätta för och ge vägledning till kommunerna och de regionala kollektivtrafikmyndigheterna i deras arbete med kvalitetsutveckling.

Även Utredningen om samordning av särskilda persontransporter har föreslagit att den nya lagen om särskilda persontransporter ska innehålla bestämmelser om att det ska bedrivas ett systematiskt kvalitetsarbete i alla de verksamheter som erbjuder särskilda persontransporter.<sup>55</sup> Med systematiskt kvalitetsarbete avses att verksamheterna systematiskt och kontinuerligt ska planera, följa upp och utveckla särskilda persontransporter.<sup>56</sup>

Målet med ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är att synliggöra kvalitet och jämlikhet, vad verksamheten gör och vad det leder till. Genom att planera, följa upp, analysera, dokumentera och förbättra verksamheten kan utförare av tjänster skapa och dela kunskap om vad som leder till god kvalitet i verksamheten. Ett sådant ledningssystem bör också innefatta ett jämställdhets- och barnperspektiv.

---

<sup>55</sup> Persontransporter utgörs av skolskjutsar, sjukresor, riksfärdtjänst och färdtjänstresor.

<sup>56</sup> SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning, sid 227 ff.

## Tillsyn av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

**Förslag:** Lämplig myndighet får till uppgift att utöva tillsyn av kravet på ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i färdtjänsten.

Målet med tillsyn är att granska att en verksamhet lever upp till de lagar och föreskrifter som styr verksamheten. Om en tillsyn visar på brister, ska verksamheten uppmärksammas på dessa och därmed ges en möjlighet att åtgärda bristerna. Tillsynsansvarig bör ha mandat att genomföra sanktioner mot sådan verksamhet som inte uppfyller de krav som ställs enligt regelverket.

Transportstyrelsen är den myndighet som utövar tillsyn enligt kollektivtrafiklagen.<sup>57</sup> Lagen kräver att de regionala kollektivtrafikmyndigheterna ska upprätta regionala trafikförsörjningsprogram som ska ta sin utgångspunkt i de nationella transportpolitiska målen.

Transportstyrelsen har i dag tillsyn över vissa uppgifter om färdtjänst i de regionala trafikförsörjningsprogrammen. Tillsynen gäller omfattningen av färdtjänst och grunderna för prissättning i färdtjänsten. De kommuner som inte har överlåtit uppgifterna till regionala kollektivtrafikmyndigheter ska upprätta särskilda trafikförsörjningsprogram. Transportstyrelsen har i dag inte tillsynsansvar för kommunernas särskilda trafikförsörjningsprogram.

MFD anser att en tillsynsmyndighets roll även bör vara att meddela förelägganden och förbud samt att vid behov dela ut viten. Tillsynsmyndigheten bör också få tillsynsansvar över ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete hos de kommuner som inte har överlåtit uppgifterna till en regional kollektivtrafikmyndighet.

Tillsynsmyndigheten bör kunna avgöra självständigt om det finns skäl att fortsätta tillsyn i ärendet. Tillsynsmyndigheten bör ha mandat att kunna

---

<sup>57</sup> Lag (2010:1065) om kollektivtrafik.



begära in handlingar och redogörelser från verksamheterna och den bör också ha möjligheten att inspektera verksamheterna.

## Stöd och vägledning för upphandlande myndigheter

**Förslag:** Upphandlingsmyndigheten får i uppdrag att ta fram en vägledning för upphandling av färdtjänst.

Det är framför allt genom formulering av krav i upphandlingen som den ansvariga myndigheten kan påverka färdtjänstens utformning och därigenom dess kvalitet. MFD föreslår att Upphandlingsmyndigheten får i uppdrag att ta fram en vägledning för upphandling av färdtjänst.

MFD:s kartläggning visar att både kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter anser att upphandling är svårt. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna har dock i allmänhet en mer stabil och mindre personbunden upphandlingsorganisation. De har oftare rutiner och processer för hur upphandling av färdtjänst ska genomföras.

De upphandlande myndigheterna hjälper varandra och delar med sig av upphandlingsunderlag och mallar. Flera använder sig av branschorganisationen Svensk kollektivtrafiks upphandlingsmallar. MFD:s bedömning är att det finns behov av ytterligare upphandlingsstöd i form av vägledning för upphandlande myndigheter. En vägledning kan öka likvärdigheten i hur upphandlande myndigheter runt om i landet genomför upphandling av färdtjänst. Många brottas med samma svårigheter och ett upphandlingsstöd kan öka effektiviteten i upphandlingsprocessen och förbättra resultaten av upphandlingarna.

Ett uppdrag till Upphandlingsmyndigheten att ta fram en vägledning skulle innebära att de upphandlande myndigheterna får ett konkret verktyg och ett stöd i hela upphandlingsprocessen. En sådan vägledning kan med fördel lägga tonvikt på det systematiska arbetet i upphandlingsprocessen.

## Behov av kompletterande statistik

**Förslag:** Trafikanalys får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att ta fram kompletterande nationell statistik om kvalitet i färdtjänsten. Uppdraget bör ske i samråd med Statistiska centralbyrån.

Den officiella statistiken inom området färdtjänst består i dag av uppgifter från Trafikanalys och Statistiska centralbyrån. Trafikanalys redovisar årligen antalet färdtjänstillstånd uppdelat på ålder och kön, antalet resor och antalet tillståndsinnehavare som nyttjat sitt tillstånd. Statistiska centralbyrån samlar årligen in uppgifter om kostnader för färdtjänsten. Enligt MFD saknas dock nyckeltal för att kartlägga om minskningen av antalet färdtjänstillstånd är en effekt av ökad tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken.

I dag genomförs klagomåls- och synpunktshantering av respektive upphandlande myndighet och det finns inget nationellt system för insamlande av och jämförelse av klagomål och synpunkter avseende färdtjänsten. De flesta huvudmän mäter kundnöjdhet med hjälp av barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO. Det är dock flera huvudmän som inte använder sig av ANBARO.<sup>58</sup>

För att kunna mäta och följa utvecklingen av kvalitet i utförandet av färdtjänst behövs mer nationell statistik, vilket också har föreslagits av Utredningen om särskilda persontransporter.<sup>59</sup> MFD instämmer i detta förslag, men anser att statistiken även bör inkludera kvalitet ur ett resenärsperspektiv. Trafikanalys bör därför få i uppdrag att utreda förutsättningar för att ta fram kompletterande statistik som även inkluderar ett resenärsperspektiv.

---

<sup>58</sup> Statistiken i ANBARO är inte officiell.

<sup>59</sup> SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning.

## Standard för kvalitet i utförandet av färdtjänst

**Förslag:** Swedish Standards Institute, SIS, får i uppdrag att ta fram en nationell tjänstestandard som ska ge ökad kvalitetssäkring, effektivitet och jämlikhet i utförandet av färdtjänst.

En tjänstestandard är en standard som specificerar krav som en tjänst ska uppfylla, för att säkra att tjänsten når sitt syfte.<sup>60</sup>

För att utveckla kvalitet och likvärdighet inom uppföljning, kompetens, bemötande, trygghet och säkerhet i färdtjänsten föreslår MFD att SIS får i uppdrag att ta fram en svensk standard för kvalitetssäkring av färdtjänsten. Målet med en sådan standardisering är att skapa en samsyn mellan resenärer och färdtjänstutförare om vilka krav som är relevanta för att skapa kvalitet i färdtjänst för den enskilde resenären, att underlätta för upphandlande myndighet och leverantörer av färdtjänst och att verka för att allmänna resurser utnyttjas på ett samhällsekonomiskt effektivt sätt och bidra till kvalitetskonkurrens.<sup>61</sup>

En standard för kvalitet i färdtjänst bör inkludera ett resenärsperspektiv som också innefattar ett jämställdhets- och barnperspektiv. MFD:s kartläggning har visat att trygghet är en av de viktigaste aspekterna vad gäller kvalitet utifrån den enskilde resenärens perspektiv. Ett bra bemötande skapar trygghet. Bemötande från färdtjänstförare och trafiksäkerhet är områden där resenärerna upplever brister. Kompetenshöjande insatser är i dessa avseende viktiga vad gäller de enskilda förarna. Krav på färdtjänstförare bör därför ingå i en

---

<sup>60</sup> En standard är ett dokument, upprättat i konsensus och fastställt av erkänt organ, som för allmän och upprepad användning ger regler, riktlinjer eller deras resultat, i syfte att nå största möjliga ordning i ett visst sammanhang.

<sup>61</sup> Konkurrens som har sin utgångspunkt i kvalitetsindikatorer och som fokuserar på att få ut så mycket kvalitet i tjänsten som möjligt för de resurser som satsas.

tjänstestandard för kvalitet i utförande av färdtjänst, samt för att möjliggöra nationell certifiering. Detta ger upphandlande myndigheter en möjlighet att ställa tydligare krav i avtal med leverantörer.

MFD bedömer att en tjänstestandard för kvalitet i utförande av färdtjänst dessutom är ett bra komplement till ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, då en standard är ett stöd för leverantörer som åtar sig att köra färdtjänst.

## Utredning om kvalitet i myndighetsutövning vid beslut om färdtjänst

**Förslag:** Lämplig myndighet får i uppdrag att utreda kvaliteten i myndighetsutövningen vid beslut om färdtjänstillstånd och de villkor och förutsättningar som ligger till grund för dessa.

Kartläggningen av regler och villkor i kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter visar att det finns skillnader i färdtjänstens regelverk, vilket medför olika förutsättningar och villkor för god kvalitet i färdtjänsten. Flera resenärer har i kartläggningen påtalat upplevda hinder i myndighetsutövningen vad gäller beslut om färdtjänstillstånd som för den enskilde resenären är svår att särskilja från utförandet av färdtjänst.

Myndighetsutövning som sker vid beslut om färdtjänstillstånd har inte varit en del i MFD:s uppdrag att utreda kvaliteten i färdtjänst. MFD föreslår därför att lämplig myndighet får i uppdrag att utreda kvaliteten i myndighetsutövningen vid beslut om färdtjänstillstånd och de villkor och förutsättningar som ligger till grund för besluten.

# Referenser

Barometern för anropsstyrd trafik, ANBARO, Årsrapport 2017

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Folkhälsomyndigheten (2018) Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer

Fölster, S. Från Ta-sig-till-hållplats till Hämtas-hemma, Svenska Taxiförbundet, 2018

Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

Handlingsplan Agenda 2030 2018-2020

Konkurrensverket (2014) Upphandlingsreglerna – en introduktion

Lag (1997:736) om färdtjänst

Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

Lag (2016:1145) om offentlig upphandling

Landstinget i Kalmar län (2017) Trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2017 - 2025

Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken  
Socialutskottets betänkande 2017/18 soU5 och Riksdagsskrivelse  
2017/18:86

Nordens välfärdscenter (2016) När samhället inte ser, hör eller förstår

Proposition 1996/97:115 Mer tillgänglig kollektivtrafik

Proposition 1997/98:56 Transportpolitik för en hållbar utveckling  
Riksdagsskrivelse 2008/09:557

Proposition 2005/06:160 Moderna transporter

Proposition 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter

Proposition 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för  
funktionshinderspolitiken

Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Myndigheten för  
delaktighet

SKL Kommentus Media och Svenska Färdtjänstföreningen (2012)  
Färdtjänst handbok

Socialstyrelsen (2011) Sällan sedda

SOU 2018:58, Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning  
för ökad samordning

Statens institut för kommunikationsanalys, Färdtjänst och riksfärdtjänst  
2000

Trafikanalys (2016) Integrering av kollektivtrafik och anropsstyrd trafik  
– hur påverkas resenärerna?

Trafikanalys (2018) Färdtjänst och riksfärdtjänst 2017. Statistik 2018:21

Taxitrafiklag 2012:211

# Bilaga 1 Metoddiskussion

Att aktivt involvera funktionshindersrörelsens organisationer är ett självklart och integrerat arbetssätt för MFD. Arbetssättet tar sin utgångspunkt i artikel 4.3 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Artikeln slår fast att konventionsstaterna nära ska samråda med och aktivt involvera personer med funktionsnedsättning, däribland barn med funktionsnedsättning.

Funktionshindersrörelsens och det civila samhällets perspektiv, utgångspunkter, värden, kunskap och kompetens är en central del i MFD:s arbete med att ta fram kunskap om funktionshinderspolitikens genomförande. MFD utgår från de sex nationella principerna för samverkan mellan idéburna organisationer och det offentliga: självständighet och oberoende, dialog, kvalitet, långsiktighet, öppenhet och insyn samt mångfald.

Metoden i kartläggningen innefattar både en kvantitativ och en kvalitativ del. Den kvantitativa delen består av genomgång av befintlig statistik och regelverk som berör färdtjänsten. Den kvalitativa delen består av dialogmöten med grupper i olika åldrar, intervjuer samt enkät bland annat till MFD:s undersökningspanel Rivkraft.

## Metod i kartläggningen

En systematisk kartläggning av regelverket i färdtjänsten har genomförts och en sammanställning av statistik avseende antal personer som har färdtjänsttillstånd redovisas utifrån ålders- och könsfördelning. Den aktuella tidsperioden för sammanställningen av statistik är åren 2007–2017.

Kartläggningen innehåller också en kvantitativ enkätundersökning av samtliga regionala kollektivtrafikmyndigheters och 25 kommuners upphandling och uppföljning av färdtjänst. Dessutom genomfördes en

fördjupad kvalitativ undersökning där sex regionala kollektivtrafikmyndigheter och sex kommuner intervjuades om sitt arbete med upphandling och uppföljning av färdtjänsten, samt fem leverantörers arbete med kvalitet.

## **Dialogmöten och telefonintervjuer**

Dialogmöten som metod har i det här fallet som mål att göra användarna av färdtjänst delaktiga i utredningen. De bidrar därmed med sin expertkunskap inom området.

I syfte att aktivt involvera resenärer så brett som möjligt bjöds deltagarna in från följande funktionshinders- och pensionärsorganisationer:

- Funktionsrätt Sverige
- Lika Unika
- Nätverket Unga för tillgänglighet (Nuft)
- Autism- och Aspergerförbundet
- Attention
- Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH)
- Demensförbundet
- Neuroförbundet
- Personskadeförbundet (RTP)
- Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR)
- SPF Seniorerna
- Pensionärernas riksorganisation (PRO)

Organisationerna vidarebefordrade inbjudan i sina specifika kanaler och personerna som ville delta i dialogmötena ombads kontakta MFD för att anmäla sig.

I ett ytterligare steg i syfte att inkludera resenärer lades ett inlägg ut på MFD:s Facebooksida med information samt länk till anmälningsformulär.



Dialogmötena delades in i följande kategorier:

- barn/föräldrar till barn som använder färdtjänst
- ungdomar som använder färdtjänst
- vuxna i arbetsför ålder som använder färdtjänst
- pensionärer som använder färdtjänst.

Inom varje grupp önskades personer med erfarenhet av dagliga resor med färdtjänst samt med erfarenhet av mindre frekvent resande. Vid varje dialogmöte ställdes samma frågor till resenärerna vilket var viktigt för själva metoden för genomförandet. Följande frågor ställdes:

- Vad är god kvalitet i färdtjänsten?
- Vad fungerar bra i färdtjänsten i dag?
- Vilka brister i kvaliteten upplevs i dag av resenären?
- Vad skulle behöva förändras för att uppnå högre kvalitet?
- Övriga frågor, synpunkter eller erfarenheter?

I syfte att erhålla en så stor nationell spridning som möjligt avseende resenärernas erfarenheter valde utredningen att även genomföra telefonintervjuer med resenärer. Samma frågor ställdes vid telefonintervjuerna som vid de olika dialogmötena.

Dialogmöten hölls vid sex tillfällen. I juni 2018 hölls två dialogmöten och i augusti fyra stycken. Totalt deltog 60 resenärer i dialogmötena och 14 telefonintervjuer genomfördes.

År 2016 redovisade Trafikanalys att runt två av hundra personer med färdtjänstillstånd var personer under 19 år. Två dialogmöten med funktionshindersrörelsen som representerar barn och unga har genomförts där barnrättsperspektivet specifikt har lyfts.

Dialogmötena modererades av en utredare från MFD och utgick från de olika frågeställningar som skickats ut tillsammans med inbjudan. Ytterligare en utredare dokumenterade mötena. Vid telefonintervjuerna, ställdes samma frågor som under dialogmötena. Samma utredare som ledde dialogmötena genomförde telefonintervjuerna.

MFD:s undersökningspanel Rivkraft fick svara på frågor om kollektivtrafikens tillgänglighet med en fördjupning kring upplevd kvalitet i färdtjänsten.<sup>62</sup> Totalt svarade 2 254 personer, 73 procent svarsfrekvens. Cirka en tredjedel av de paneldeltagare som besvarade enkäten uppger att de har färdtjänst. Totalt är det 713 personer. Av dessa uppgav 68 personer att de har färdtjänst men reser aldrig med den vilket innebär att cirka var tionde aldrig nyttjar sin färdtjänst. Denna grupp svarade därmed inte på följdfrågorna i enkäten. Det innebär att 645 personer svarade på frågorna om hur de upplever kvaliteten i färdtjänsten.

---

<sup>62</sup> MFD:s har en undersökningspanel som heter Rivkraft. Panelen består av cirka 3 000 deltagare med funktionsnedsättning som svarar på frågor om tillgänglighet och livsvillkor.

## Bilaga 2 Samråd

Myndigheten för delaktighet har under kartläggningen genomfört samråd med följande organisationer, myndigheter och representanter från näringslivet:

- Synskadades Riksförbund
- Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR)
- Autism- och Aspergerförbundet
- Neuroförbundet
- Mag-Tarmföreningen Stockholm
- SPF Seniorerna
- Attention Stockholms län
- Afasiförbundet
- Ledarhundsföreningen
- Pensionärernas riksorganisation (PRO)
- Parkinsonförbundet
- Riksförbundet Sällsynta diagnoser
- Personskadeförbundet
- Astma och allergiförbundet
- Förbundet Sveriges Dövblinda (FSDB)
- Kommunala pensionärsrådet i Solna
- Särskild utredare för SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning
- Svensk Kollektivtrafik
- Svensk färdtjänstförening
- Svenska taxiförbundet
- Lunds kommun
- Region Kronoberg
- Trafikförvaltningen Färdtjänstverksamheten Stockholms läns landsting
- Serviceresor Trafikkontoret Göteborgs Stad
- Transportstyrelsen
- Trafikanalys

- Upphandlingsmyndigheten
- Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)
- Swedish Standards Institute (SIS)
- DRT Solutions AB

## Kvalitet i färdtjänsten

### Redovisning av ett regeringsuppdrag

Kvalitet i färdtjänsten är Myndigheten för delaktighets redovisning av ett regeringsuppdrag om kvaliteten i utförandet av färdtjänstresor.

Personer med funktionsnedsättning ska kunna leva självständigt och vara delaktiga i samhället. Färdtjänst bidrar till detta genom att vara ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Trots att många resenärer är nöjda med färdtjänsten som sådan, finns brister i kvaliteten. Att bli bemött på ett korrekt sätt, punktlighet och tillgång till information är exempel på god kvalitet.

I denna rapport föreslår MFD åtgärder som kan vara underlag för nya beslut och uppdrag som leder till ökad kvalitet i färdtjänst. Rapporten och dess förslag vänder sig i första hand till regeringen. Rapporten vänder sig också till andra som vill få en fördjupad kunskap om kvalitet i färdtjänst.

Myndigheten för delaktighet  
Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
08-600 84 00  
[info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
[www.mfd.se](http://www.mfd.se)  
Nummer: 2018:19