

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-11

Ärende
FTN 2020-0017

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-686 16 51
jens.plambeck@sll.se

Färdtjänstnämnden
2021-06-16, punkt 6

Beslut om utredning av förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd

Ärendebeskrivning

Trafikförvaltningen har fått i uppdrag av färdtjänstnämnden att utreda vilka övergripande förutsättningar det finns för Region Stockholm att överta hela ansökningsprocessen av färdtjänstillstånd.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag

- Utredningen *Förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd*

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Godkänna utredningen *Förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd*.

Förslag och motivering

Bakgrund

Trafikförvaltningen har fått i uppdrag av färdtjänstnämnden att utreda förutsättningarna för att Region Stockholm ska överta hela

ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd (Mål och budget 2019, LS 2017-1455). Färdtjänstnämnden lyfter att dagens uppdelning innebär att det i vissa fall blir dubbelarbete, och att det dessutom riskerar att skilja i bedömningen, beroende på vilken kommun den sökande bor i. Färdtjänstnämnden lyfter vidare att det finns behov av att se över om och hur det kan etableras en mer enhetlig och rättssäker bedömning.

Överväganden och motivering

Uppdraget att utreda förutsättningar för ett övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd är komplext och omfattar ett flertal perspektiv. Utredningen omfattar därför en grundläggande kunskapssammanställning av nuläget, med beskrivning av organisation och ansökningsprocess. Utredningen har också övergripande kartlagt de personella och organisatoriska resurserna för utredningsverksamheten i kommunerna.

Utredningen konstaterar att med ett övertagande skapas en myndighet som ansvarar för alla stegen i processen. Det skulle kunna ge möjlighet till effektivisering inom vissa områden och vara tydligare för den sökande. Det finns emellertid utmaningar som måste utredas och överväganden som måste beaktas vid ett eventuellt övertagande. Några av de största utmaningarna är att regionen och alla länets 26 kommuner ska komma överens om att ett övertagande ska ske och på vilket sätt. Detta kräver i sin tur ett nytt avtal där parterna framförallt måste hitta en modell för finansiering och kostnadsfördelning för de kostnader som idag finns hos kommunen, men istället förs över på regionen.

Utredningens slutsats är att ett alternativ till att ta över hela processen, är att utveckla och arbeta med förbättringar av den nuvarande processen. Trots vissa upplevda brister fungerar ansökningsprocessen i sin helhet bra idag. Detta sett utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv och utifrån ekonomiska och personella resurser med betoning på de lokala möjligheterna som finns.

En utmaning i dagens process och ansvarsfördelning är till exempel att få till en gemensam och effektiv hantering. Regionen saknar idag till vissa delar verktyg att kunna påverka och ställa krav på kommunerna. Effektiviteten och samordningen förväntas dock förbättras i och med att systemstödet SoFT tas i bruk. Utöver redan pågående utvecklingsarbete har utredningen identifierat möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i nuvarande process. Trafikförvaltningen ser bland annat potential i att utveckla dialogen med

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-11

Ärende
FTN 2020-0017

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

kommunerna inom ramen för samarbetet med Storsthlm om strategiska frågor och utveckling av nuvarande arbetssätt.

Utifrån nuläget och den analys som presenteras är trafikförvaltningens bedömning och rekommendation att utveckla och förbättra ansökningsprocessen i nuvarande ansvarsfördelning. Dessa förbättringar bedöms i princip kunna möta de utvecklingsbehov regionfullmäktige och färdtjänstnämnden tidigare identifierat i uppdraget till förvaltningen om att utreda förutsättningarna för övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. För förvaltningen uppdraget att utföra förbättringarna utifrån nu gällande ansvarsfördelning kommer dessa att följas upp och redovisas i nämnden.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet att godkänna utredningen innebär inga ökade kostnader.

Riskbedömning

Beslutet innebär i sig ingen risk.

Konsekvenser för miljön

Inga miljökonsekvenser förknippas med beslutet.

Sociala konsekvenser

Inga sociala konsekvenser förknippas med beslutet.

David Lagneholm
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jenny Vowden
08 686 33 13
jenny.vowden@sll.se

Förutsättningar för övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd

Region Stockholm
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Sammanfattning

Trafikförvaltningen har fått i uppdrag av färdtjänstnämnden att utreda förutsättningarna för att Region Stockholm ska överta hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Färdtjänstnämnden lyfter att dagens uppdelning innebär att det i vissa fall blir dubbelarbete, och att det dessutom riskerar att skilja i bedömningen, beroende på vilken kommun den sökande bor i. Färdtjänstnämnden lyfter vidare att det finns behov av att se över om och hur det kan etableras en mer enhetlig och rättssäker bedömning.

Utredningens syfte är att utreda övergripande förutsättningar för Region Stockholm att överta hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Syftet är också att fånga upp effektiviseringsområden för trafikförvaltningen i den nu gällande ansökningsprocessen. Utredningens resultat ska utgöra underlag för färdtjänstnämndens fortsatta överväganden för att kunna ta ställning till frågan om och i sådana fall på vilket sätt arbetet med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ska fortsätta.

Uppdraget genomfördes oktober 2020–april 2021 av trafikförvaltningen. Databesamling har skett via intervjuer, workshop, inläsning av dokumentation och en enkätundersökning.

Utredningen går igenom nuläge och förutsättningarna för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd, dels vad som reglerar färdtjänsten och dess verksamhet i olika lagrum och i det avtal som är mellan Region Stockholm och kommunerna, dels ansvarsfördelningen mellan de olika aktörerna. Utredningen beskriver också övergripande trafikförvaltningens och kommunernas organisationer, rätten till färdtjänst med bedömningsgrunder och beskrivning av processen för färdtjänsttillstånd. I utredningen lyfts också regionens och kommunala handläggares upplevelser av dagens process och förslag till utveckling. Resenärsorganisationerna ger den sökandes perspektiv.

Utredningen har tagit sin utgångspunkt i tre huvudsakliga frågeställningar som ligger till grund för analysen: varför ska ett övertagande ske, vilka är förutsättningarna för ett övertagande och vilka är framgångsfaktorerna och utmaningarna för ett övertagande?

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Med ett övertagande skulle det bli en myndighet som ansvarar för alla stegen i processen. Det skulle kunna ge möjlighet till effektivisering inom vissa områden och vara tydligare för den sökande. Det finns emellertid utmaningar som måste utredas innan ett eventuellt övertagande. Några av de största utmaningarna är att regionen och alla länets 26 kommuner ska komma överens om att ett övertagande ska ske och på vilket sätt. Detta kräver i sin tur ett nytt avtal där parterna framförallt måste hitta en modell för finansiering och kostnadsfördelning för de kostnader som idag finns hos kommunen men istället förs över på regionen.

Ett alternativ till att ta över hela processen är att utveckla den nuvarande processen och arbeta med förbättringar av systemet. En utmaning i dagens process och ansvarsfördelning är till exempel att få till en gemensam och effektiv hantering. Regionen saknar idag till vissa delar verktyg att kunna påverka och ställa krav på kommunerna, och det påverkar effektiviteten och samordningen i processen. Effektiviteten och samordningen förväntas dock förbättras i och med att systemstödet SoFT tas i bruk.

Det finns också en upplevd otydlighet i kommunikationen och ansvaret mellan regionen, kommunerna och medborgaren. Trafikförvaltningen ser här potential i att utveckla dialogen med kommunerna inom ramen för samarbetet med Storsthlm om strategiska frågor och utveckling av nuvarande arbetssätt. Trafikförvaltningen slutsats är, trots vissa upplevda brister, att ansökningsprocessen i sin helhet fungerar bra idag. Detta sett utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv och utifrån ekonomiska och personella resurser med betoning på de lokala möjligheterna som finns.

Trafikförvaltningens rekommendation är att resultatet av pågående förändringar och utvecklingsarbete bör inväntas och utvärderas innan beslut tas om att fortsätta arbetet med ett eventuellt övertagande. Det finns idag etablerade forum för dialog, där det finns möjlighet att diskutera utveckling av ansökningsprocessen tillsammans med kommunerna. Ansökningsprocessen fungerar idag bra utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv där kommunerna fyller en viktig roll i mötet med den sökande.

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	6
1.1.	Bakgrund till uppdraget.....	6
1.2.	Syfte och mål.....	6
1.3.	Frågeställningar och avgränsningar	7
1.4.	Genomförande	8
1.4.1.	Genomförande av enkätundersökning	8
1.5.	Rapportens disposition.....	9
2.	Nuläge och förutsättningar	11
2.1.	Regleringen av färdtjänstverksamheten i Stockholms län	11
2.1.1.	Lagstiftning.....	11
2.1.2.	Kommunallagen.....	11
2.1.3.	Lag om färdtjänst.....	12
2.1.4.	Rättssäkerhet	13
2.1.5.	Ansvarsfördelningen i Stockholms län	14
2.1.6.	Framtagandet av nuvarande avtal	15
2.1.7.	Samordning och samarbete	16
2.2.	Organisation	17
2.2.1.	Färdtjänstverksamheten inom Region Stockholm	17
2.2.2.	Kommunernas organisation	18
2.2.3.	Kommunernas handläggaresressurser	19
2.3.	Ansökningsprocessen för färdtjänsttjänstillstånd	21
2.3.1.	Rätten till färdtjänst och bedömningsgrunder	22
2.3.2.	Dagens ansökningsprocess	23
2.3.3.	Handläggningsstöd i processen	24
2.3.4.	Synen på dagens ansvarsfördelning	25
2.3.5.	Handläggningstiden i ansökningsprocessen	28
2.3.6.	Ansökningsprocessen för den sökande.....	30
2.3.7.	Synpunkter på kommunernas handläggning och organisation	31

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2.4.	Utveckling av nuvarande process	32
2.4.1.	Pågående utvecklingsarbete	32
2.4.2.	Kommunernas syn på trafikförvaltningens stöd	33
2.4.3.	Kommunernas syn på utvecklingsbehovet	36
2.5.	Frågan om eventuell förändring av ansvarsfördelningen i processen .	36
2.5.1.	Svar från enkätundersökning	37
2.5.2.	Möjligheter och risker med ett övertagande.....	37
3.	Analys.....	39
3.1.	Varför ska ett övertagande ske?.....	39
3.2.	Vilka är förutsättningarna för ett övertagande?.....	41
3.3.	Framgångsfaktorerna och utmaningarna för ett övertagande?	43
4.	Slutsatser	45
4.1.	Övergripande slutsatser.....	45
4.2.	Kommunens roll för ansökningsprocessen	46
4.3.	Rättssäker ansökningsprocess.....	47
4.4.	Överväganden vid ett övertagande	48
5.	Rekommendationer	50

Bilagor

Bilaga 1 Redovisning av enkätfrågorna som skickades ut till kommunerna i länet

Bilaga 2 Redovisning av inkomna enkätsvar

Bilaga 3 Redovisning av invånarantal, antal ansökningar av färdtjänstillstånd och antal utfärdade färdtjänstillstånd för länets kommuner

Bilaga 4 Utredningsbehov vid eventuellt beslut om övertagande av ansökningsprocessen

1. Inledning

1.1. Bakgrund till uppdraget

Trafikförvaltningen har fått i uppdrag av färdtjänstnämnden att utreda förutsättningarna för att Region Stockholm ska överta hela ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd (Mål och budget 2019, LS 2017-1455). Ansvaret i ansökningsprocessen i Stockholms län är idag delat mellan olika aktörer. Vid ansökan om färdtjänstillstånd sker idag en första bedömning av berörd kommun, medan beslut om slutlig tilldelning fattas av Region Stockholm. Färdtjänstnämnden lyfter att detta innebär att det i vissa fall blir dubbelarbete, och att det dessutom riskerar att skilja i bedömningen, beroende på vilken kommun den sökande bor i. Färdtjänstnämnden lyfter vidare att det finns behov av att se över om och hur det kan etableras en mer enhetlig och rättssäker bedömning.

1.2. Syfte och mål

Utredningens syfte är att utreda övergripande förutsättningar för Region Stockholm att överta hela ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd.

Resultatet ska utgöra underlag för färdtjänstnämnden att kunna ta ställning till frågan om och i så fall på vilket sätt arbetet ska fortsätta med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen. Syftet med utredningen är också att fånga upp effektiviseringsområden för trafikförvaltningen i den nu gällande ansökningsprocessen.

Målen för utredningen är att:

- Sammanställa övergripande regionala förutsättningar vad gäller ekonomiska, personella och organisatoriska resurser vid handlägningsprocessen vid tillstånd av färdtjänst.
- Sammanställa kommunernas intresse av att överlämna utredningsdelen för färdtjänst av ansökningsprocessen.
- Redogöra övergripande hinder och möjligheter för Region Stockholm vid ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen av färdtjänstillstånd.
- Ge förslag på fördjupningsfrågor för eventuellt vidare utredning.

1.3. Frågeställningar och avgränsningar

Utredningen har tagit sin utgångspunkt i tre huvudsakliga frågeställningar som ligger till grunden för analysen. Frågeställningarna framgår i nedanstående bild.



Bild 1 Analysmodell

Syftet med utredning har varit att undersöka förutsättningar för en ändrad ansvarsfördelning mellan kommuner och Region Stockholm i ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd. Den övergripande ansatsen, och tidsramen för utredningen, har legat till grund för ett antal nödvändiga avgränsningar.

Enligt uppdragets direktiv undersöks i huvudsak gränssnittet i ansvarsfördelningen mellan kommunerna och Region Stockholm i ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd. Avgränsningen innebär att utredningen inte undersöker förutsättningarna för ansökningsprocessen i sin helhet, den första delen av ansökningsprocessen där den sökande är i kontakt med värden för att få läkarbedömning och intyg är inte inkluderad.

Utredningen har heller inte undersökt påverkan på eventuellt andra delar inom vare sig kommunerna eller Region Stockholm utifrån frågan om en förändrad ansvarsfördelning, även om aspekterna berörs i analysdelen. Utredningen har inte heller gått djupare i frågan om hur ett övertagande skulle kunna se ut och hur organisation, ansvarsfördelningar och arbetssätt skulle behöva anpassas. Ovanstående frågor kräver sina egna fördjupade utredningar, se bilaga 4 Utredningsbehov vid eventuellt beslut om övertagande av ansökningsprocessen.

1.4. Genomförande

Utredningen genomfördes oktober 2020–april 2021. I arbetet med att kartlägga nuläget i dagens ansökningsprocess har intervjuer skett med två chefer och en verksamhetsansvarig på sektion Färdtjänst inom trafikförvaltningen. Intervjuer har även gjorts med representanter från kommunförbundet Storsthlm.

En workshop med fokus på SWOT-analyser har genomförts med ett urval av handläggare och tjänstepersoner vid trafikförvaltningen. Representanter från funktionshinders- och äldreorganisationer har intervjuats i grupp vid två separata tillfällen.¹

Utredningen har också inkluderat dokumentanalys i viss utsträckning, bland annat genomgång av relevant lagstiftning, Sveriges kommuner och regioners (SKR) och Svenska Färdtjänstföreningens (SFF) färdtjänsthandbok och underlag till avtal om färdtjänst mellan regionen och länets kommuner. Utredningen har också tagit del av minnesanteckningar från tidigare genomförda workshops med resenärs/brukarorganisationerna.

Vidare har även trafikförvaltningens interna material varit en del av källorna, exempelvis trafikförvaltningens process för ansökningsförfarandet, översiktlig verksamhetsbeskrivning och information på färdtjänstens hemsida.

1.4.1. Genomförande av enkätundersökning

För att fånga det kommunala perspektivet har en enkätundersökning gått ut till kommunerna i Stockholms län.² Syftet med enkätundersökningen har varit att övergripande kartlägga personella och organisatoriska resurser för utredningsverksamheten i kommunerna, samt även identifiera möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i processen.

Enkäten genomfördes som en webbenkät med utskick via e-post till kommunernas myndighetsbrevlådor. Enkäten skickades ut under november 2020. Enkäten var publicerad i två veckor och en påminnelse skickades under den tiden.

¹ I ena gruppen ingick Synskadades riksförbund Stockholm Gotland (SRF), Funktionsrätt Stockholms län och Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet Stockholmsavdelningen (DHR). I den andra ingick SKPF Pensionärerna och SPF Seniorerna. Både genomfördes 2020-11-24. Ett kompletterande samtal gjordes med Funktionsrätt Stockholm/FUB 2020-11-27.

² Se bilaga 1 Redovisning av enkätfrågorna som skickades ut till kommunerna i länet .

Enkäten skickades till samtliga 26 kommuner i Stockholms län. Då Stockholms stad är uppdelad i 13 stadsdelar som alla genomför utredningar i processen för färdtjänsttillstånd, var det totala antalet som mottog enkäten 38 kommuner och stadsdelar. I slutändan inkom svar från 33 av kommunerna och stadsdelsförvaltningarna, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 87 procent.³

Enkäten riktades till chefer/ansvariga för kommunernas del i processen för ansökan av färdtjänsttillstånd. Dock är de som svarat på enkäten i första hand kommunala handläggare som arbetar med utredningar i kommunerna, cirka två tredjedelar av de svarande är handläggare eller motsvarande. Cirka en tredjedel av de svarande är enhetschefer eller liknande.

Undersökningen har inte varit en totalundersökning utan har genomförts med ett slumpmässigt urval av kommunala handläggare och chefer som svarat på enkäten. Varje kommun fick lämna ett svar på enkäten, för två stadsdelar i Stockholms stad inkom trots detta fler svar. Dessa svar har hanterats manuellt i analysen för att inte påverka det totala resultatet.

Slutligen är det viktigt att påpeka att svaren från kommunerna är en indikation på vad ett urval av kommunala tjänstepersoner anser om dagens ansvarsfördelning och ansökningsprocess. Svaren bör därför tolkas med viss försiktighet och för att få en komplett bild skulle vissa frågor behöva följas upp med kommunerna.

1.5. Rapportens disposition

Rapportens första del är en inledning och beskrivning över uppdragets bakgrund, frågeställningar, genomförande och avgränsningar.

Andra delen beskriver förutsättningarna och nuläget i ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. I kapitlet redogörs för lagstiftning, organisation och upplägget av ansökningsprocessen. Vidare lyfts även olika synpunkter på processen och pågående utvecklingsarbete. Resultatet från enkätundersökningen redovisas också under olika avsnitt i kapitlet.

³ Se bilaga 2 Deltagande kommuner och stadsdelar i enkätundersökning om ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd, genomförd under november 2020.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Den tredje delen av rapporten är analysen av frågan om övertagandet utifrån de frågeställningar som utredningen utgått ifrån.

Den fjärde delen presenterar rapportens slutsatser och i den sista femte delen ger trafikförvaltningens rekommendationer för arbetet framöver.

I bilaga 1 redovisas enkätfrågorna som skickades ut till kommunerna i länet.

I bilaga 2 redovisas kommunerna och stadsdelarna som deltog i enkätundersökningen.

I bilaga 3 redovisas invånarantal, antal ansökningar av färdtjänstillstånd och antal utfärdade färdtjänstillstånd för länets kommuner.

I bilaga 4 redovisas behov av fördjupade utredningar vid ett eventuellt beslut om övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd.

2. Nuläge och förutsättningar

2.1. Regleringen av färdtjänstverksamheten i Stockholms län

I detta avsnitt beskrivs aktuell lagstiftning för färdtjänstverksamheten i Sverige och hur färdtjänstverksamhet i Stockholm regleras. Här beskrivs också hur regleringen ser ut mellan Region Stockholm och länets kommuner.

2.1.1. Lagstiftning

Färdtjänst är enligt lag ett kommunalt ansvar. De lagstiftningar som i huvudsak reglerar kommunernas skyldighet samt rätten till färdtjänst är följande

- Kommunallagen (2017:725)
- Lag (1997:736) om färdtjänst
- Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

Dessutom finns ytterligare lagstiftning för riksfärdtjänst, för omsorgsresor, sjukresor, skolresor, med mera så som Lag (1997:735) om riksfärdtjänst, Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, Socialtjänstlag (2001:453), lag (1991:419) om resekostnadsersättning vid sjukresor, Skollagen (2010:800), samt lag (1991:1110) om kommunernas skyldighet att svara för vissa elevresor.

2.1.2. Kommunallagen

Kommunallagen är grunden för all kommunal och regional verksamhet. I den regleras grunderna och styrningen av det kommunala eller regionala uppdraget. I kommunallagen anges ett antal viktiga principer som alla kommuner och regioner måste förhålla sig till i all sin verksamhet.

För det första får en kommun eller region som regel bara bedriva verksamhet inom det egna geografiska området eller som har koppling till dess medlemmar. Denna reglering brukar benämnas lokaliseringsprincipen. Denna princip utesluter dock inte att kommuner eller regioner bedriver verksamhet utanför det geografiska området men det måste finnas ett syfte med verksamheten som ska gagna den egna organisationen och dess medlemmar.

För det andra måste kommuner och regioner behandla alla sina medlemmar lika, om det inte finns särskilda skäl att inte göra det. Denna reglering kallas likställighetsprincipen. Principen innebär att kommuner eller regioner inte får behandla vissa kommunmedlemmar eller grupper av medlemmar olika, annat än om det finns en saklig grund. Likställighetsprincipen har sin grund i regeringsformen.

En tredje princip som den kommunala och regionala verksamheten ska byggas på är att de inte får ta ut högre avgifter än vad kostnaden för verksamheten faktiskt är. Denna princip kallas för självkostnadsprincipen.

Förutom kommunallagen så finns det många andra lagar och regler för den offentliga sektorn att förhålla sig till. Det en kommun eller region måste ägna sig åt regleras genom en omfattande speciallagstiftning. Därutöver kan kommuner och regioner ägna sig åt viss frivillig verksamhet så länge det följer de lagar och regler som finns.

2.1.3. Lag om färdtjänst

Lag (1997:736) om färdtjänst anger att tillstånd till färdtjänst ska 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. Tillståndet till färdtjänst kan meddelas för viss tid eller tills vidare, och får förenas med vissa föreskrifter.

Fram till 1997 var färdtjänsten en del av kommunernas socialtjänst, alltså en fråga om social omsorg där beslutet om färdtjänst kunde utgå från andra behov än det rena transportbehovet. I och med att färdtjänstlagen trädde i kraft övergick färdtjänsten från att vara en socialpolitisk fråga till att betraktas som en transportpolitisk fråga.

Särskilda persontransporter är ett samlingsnamn för olika transporter som är lagstadgade rättigheter för resenärer med särskilda behov och utgörs av:

- Färdtjänst och riksfärdtjänst.
- Skolskjuts som inte utförs i den allmänna kollektivtrafiken.
- Särskoleresor.
- Sjukresor.
- Omsorgsresor och resor till daglig verksamhet.

Ansvar för de olika delarna av de särskilda persontransporterna är uppdelat enligt lagstiftningen. Regionerna har ansvar för sjukresor och varje kommun ansvarar för övriga trafikformer.

Enligt färdtjänstlagen är anordnande av färdtjänst kommunens ansvar. Enligt färdtjänstlagen får en kommun överlämna sitt kommunala ansvar för färdtjänsten till regionen, enligt särskild överenskommelse, om den även är den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet, RKM⁴. Om överlåtelse av uppgiften skett ansvarar RKM för att färdtjänst anordnas.

2.1.4. Rättssäkerhet

Likställighet och rättssäkerhet är viktiga kriterier för all offentlig verksamhet, så även inom färdtjänstens område. En grundläggande rättssäkerhet är att en lagstiftning eller ett offentligt regelverk tillämpas efter generella normer, att det råder "likhet inför lagen", att tillämpningen är förutsebar och effektiv för kommunens eller regionens invånare. Någon nationell likställighet utöver de generella regler som anges i kommunallagen, färdtjänstlagen och förvaltningslagen finns inte.

I Sveriges kommuner och regioners och Svenska Färdtjänstföreningens färdtjänsthandbok konstateras att skillnaderna i färdtjänst mellan kommunerna och regionerna är stora. Både hur färdtjänsten är utformad och hur den kan nyttjas. Den kommunala självstyrelsen är något som lagstiftaren i många fall betonar. Det speglar också att färdtjänstlagen inte explicit föreskriver hur färdtjänsten ska utformas, inte heller vilka fordon som ska användas. Det är något som lagstiftaren överlätit till den färdtjänstansvarige att utforma.

Följande frågor kan en kommun vilja ta ställning till när det gäller färdtjänstens generella omfattning och nivå:

- Begränsningar i antalet resor.
- Föreskrifter om färdstätt.
- Geografiska begränsningar inom kommunen.
- Färdtjänst till/i angränsande kommuner.
- Färdtjänstens servicenivå.

⁴ I Kollektivtrafiklagen från 2010 övergick ansvaret för den allmänna kollektivtrafiken på den regionala kollektivtrafikmyndigheten (RKM). Trafikförvaltningen i Region Stockholm är RKM för Stockholms län.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Bestämmelser angående medresenär.
- Eventuella krav för att vara ledsagare.

Inom hela Region Stockholm gäller samma tillämpning av färdtjänstlagen, i och med att Färdtjänstnämnden har ansvaret för beslut utifrån regler och riktlinjer för färdtjänstverksamheten.

2.1.5. Ansvarsfördelningen i Stockholms län

För Stockholms län har färdtjänsten reglerats i ett avtal mellan länets kommuner och Region Stockholm (tidigare Stockholms läns landsting, SLL) sedan 1970-talet. Sedan dess har regionen hanterat färdtjänstverksamhet för kommunernas räkning enligt den uppdelning som fortfarande gäller idag.

Regionen utför enligt avtalet de resor som omfattas av färdtjänstlagen med undantag för de resor som är föranledda av kommunala beslut rörande aktiviteter för äldre och personer med funktionsnedsättning, så kallade omsorgsresor och som regleras enligt andra lagar.⁵ Dessa utförs, i enlighet med avtalet, fortfarande av respektive kommun för sina invånare. Utöver dessa utför även kommunerna skolskjuts och riksfärdtjänst som regleras i särskilda lagar.

Sammanfattningsvis regleras följande i avtalet:

- Regionen har tagit över ansvaret för färdtjänsten, inklusive det ekonomiska ansvaret.
- Regionen fastställer villkoren för färdtjänst. Riktlinjer, villkor, föreskrifter och resandets genomförande fastställs och beslutas av Regionen. Besluten sker utifrån regionfullmäktiges budgetram, reglemente och inriktningsdirektiv.
- Frågor om tillstånd prövas och beslutas av regionen. Kommunerna ska ta emot kommuninnevänares ansökan samt genomföra utredningen som ska ligga till grund för regionens prövning och beslut.
- Avgifterna för färdtjänsten bestäms av regionen.

⁵ Kommunerna utför följande resor enligt avtalet: resor till och från grundskola, särskola och fritidshem för barn med funktionshinder (ej förskola och gymnasium), resor till och från daglig verksamhet för personer tillhörande LSS personkrets 1 och 2, resor för äldre och funktionshindrade till och från dagverksamhet beslutad av kommunen, resor för äldre och funktionshindrade vid start och avslut i samband med vistelse vid växelvärd/korttidsvistelse som är beslutad av kommunen (undantag för egen fritidsresa i besökssyfte under växelvärd/korttidsvistelse för vilken regionen ansvarar).

- Regionen har en ledande roll för att utveckla och förbättra ansökningsprocessen (bland annat utveckla IT-stöd).
- Parterna ska samverka genom lokala samråd och ett regionalt råd.
- Regionen ansvarar för samråd med färdtjänstens resenärsorganisationer.

Avtalet gäller tills vidare och kan sägas upp med nio månaders uppsägningstid innan ett kalenderårsskifte.

Varje kommun äger rådighet över avtalet för sin kommun och varje kommun har beslutat om avtalet för egen del, det är alltså 26 likalydande beslut som har fattats i respektive kommunfullmäktige, såväl som att avtalet har beslutats av landstingsfullmäktige (numera regionfullmäktige).

2.1.6. Framtagandet av nuvarande avtal

Det nu gällande avtalet mellan länets kommuner och Region Stockholm gäller från och med 1 januari 2010. Avtalet bygger på den överenskommelse som funnits sedan 1970-talet och har endast genomgått mindre ändringar under åren. Arbetet med att förnya avtalet föregicks av ett förhandlingsarbete som pågick under några år. För kommunernas räkning var det dåvarande Kommunförbundet Stockholms län (KSL) som förhandlade med SLL om eventuella förändringar i avtalet. Förhandlingen handlade då främst om SLL skulle ha ett utvidgat ansvar för de kommunala omsorgsresorna som kommunerna fortfarande hade ansvar för enligt avtalet.

Parterna var nära att enas men i slutändan föll frågan på oenighet kring hur den ekonomiska regleringen skulle ske. Det avtalsförslag som parterna enades om innebar således att ansvaret mellan kommunerna och landstingen inte förändrades.

I arbetet med att aktualisera avtalet konstaterades också att ansvaret för kommunerna att utföra utredningar skulle kvarstå, däremot förtydligades i avtalet att regionen har en ledande roll att utveckla handläggningsprocessen, och att parterna ska verka för att hanteringen utvecklas och underlättas.⁶

⁶ Kommunförbundet Stockholms läns rekommendation daterad 2009-10-08, dnr 2007/0062.

2.1.7. Samordning och samarbete

StorSthlm har en samordnande funktion mellan Region Stockholm och kommunerna för färdtjänstavtalet. Organisationen är drivande om nya överenskommelser tas fram men de tecknar inte avtalen utan rekommenderar medlemmarna att besluta och skriva under avtal. Inom Storsthlm samordnas och diskuteras frågor om färdtjänst via nätverket för kommunala socialchefer. I nätverket har färdtjänsten, enligt uppgifter som framkommit i intervju med företrädare för Storsthlm, inte varit en ofta förekommande fråga, såvida det inte varit fråga om större problem i leveransen av själva färdtjänstresorna.

Enligt färdtjänstavtalet ska det finnas två olika forum för dialog om färdtjänstfrågor mellan kommunerna och regionen. Ett regionalt råd ska inrättas mellan regionen och Storsthlm för att följa upp avtalet och för att möjliggöra löpande förbättringar och förändringar av rutiner och hantering kring färdtjänst. Regionen och Storsthlm träffas ett par gånger per år för dialog och avstämning. Det är Storsthlm som är sammankallande och ansvarar avtalet. Den senaste mer övergripande uppföljningen av avtalet mellan regionen och Storsthlm skedde under 2017.

Enligt avtalet ska även kommunerna och regionen samverka genom lokala samråd för att identifiera och föreslå förbättringar av tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken, så att fler kommuninnevånare kan använda den. I avtalet anges även att den särskilda kollektivtrafiken⁷ ska avhandlas vid dessa tillfällen.⁸ Vid uppföljningen av avtalet 2017 var Storsthlm och trafikförvaltningen överens om att ha grundavtalet kvar i sin nuvarande utformning, det vill säga inte väcka frågan om en revidering av avtalet.

Enligt avtalet ansvarar också regionen för samråd med funktionshindersorganisationerna och för brukarsamråd med färdtjänstens resenärer. Regionen har varje år vid sex tillfällen samverkansråd tillsammans med funktionshindersorganisationerna och pensionärsorganisationerna, där lyfts frågor särskilt med koppling till färdtjänst och tillgänglighet i den allmänna

⁷ Särskild kollektivtrafik är ett begrepp som används för trafikformerna färdtjänst och sjukresor och avser alltså de särskilda persontransporter som utförs av trafikförvaltningen.

⁸ Lokala samråd finns inte i den form som beskrivs i paragrafen. Sedan paragrafen skrevs har ett kontinuerligt utvecklingsarbete skett inom regionen för att förbättra och utveckla länets kollektivtrafik, infrastruktur och tillgänglighet. Dialog och samverkan sker mellan trafikförvaltningen och kommunerna i många olika former och på olika nivåer.

kollektivtrafiken. Brukarsamråd med resenärerna görs i olika så kallade resursgrupper, detta görs regelbundet under året och när det finns särskilda frågor att ta upp för diskussion.⁹

Avtalet i sig upplevs inte vara bristfälligt av varken av regionen eller Storsthlm, även om det kan finnas förtydliganden och justeringar av mindre karaktär som skulle kunna göras. En viktig styrka med nuvarande avtal om färdtjänst som lyfts fram är att det faktiskt möjliggör resande med färdtjänst över hela länet. En annan fördel är att eftersom regionen även har ansvar för övrig kollektivtrafik så kan det finnas större möjligheter för färdtjänsten att samordnas med den.

2.2. Organisation

I detta avsnitt redovisas hur organisationen ser ut för färdtjänstverksamheten i Region Stockholm. I avsnittet redovisas också hur kommunernas organisation ser ut utifrån de svar som inkommit via enkätundersökningen inklusive en uppskattning av handläggaresurser som finns i varje kommun.

2.2.1. Färdtjänstverksamheten inom Region Stockholm

Färdtjänsten inom Region Stockholm styrs av en separat nämnd, färdtjänstnämnden. Färdtjänstnämnden ansvarar för särskilt anordnade transporter vilket innebär resor för personer med funktionshinder enligt lag (1997:736) om färdtjänst, lag (2010:1065) om kollektivtrafik samt enligt gällande avtal mellan Region Stockholm och länets kommuner.

Färdtjänstnämnden har ingen egen förvaltning utan köper den av trafiknämndens förvaltning och då sektion färdtjänst i huvudsak. Inom trafikförvaltningen ingår sektion färdtjänst i trafikavdelningen.

Färdtjänstnämnden har också tillgång till trafikförvaltningens övergripande stödresurser (ekonomi, juridik, strategi, kommunikation, IT) och köper även dessa tjänster av trafikförvaltningen.

⁹ Det finns en resursgrupp för färdtjänstfrågor som sektion färdtjänst sammankallar, och en resursgrupp för den allmänna kollektivtrafiken och tillgänglighetsfrågor som sektion hållbar utveckling, avdelning Strategisk utveckling, sammankallar.

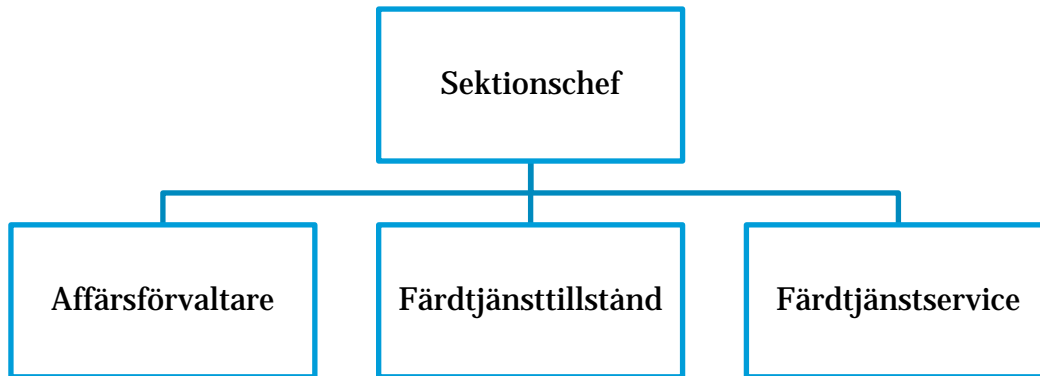


Bild 2 Organisationskarta för Sektion Färdtjänst

I bild 2 framgår en förenklad organisationskarta för Sektion Färdtjänst inom trafikförvaltningen. Färdtjänstsektionen har 66 anställda samt 13 support/stödpersonal och består av tre grupperingar; gruppen affärsförvaltare, gruppen färdtjänsttillstånd och gruppen färdtjänstservice.¹⁰ Den grupp som hanterar ansökningar om tillstånd är gruppen färdtjänsttillstånd, vissa ärenden hanteras också inom gruppen färdtjänstservice, så som extra tilldelning av till exempel arbetsresor och resor till och från vissa studier. Region Stockholm upphandlar den färdtjänsttrafik, inklusive beställningscentral och kundservice, som regionen ansvarar för i länet.

Färdtjänstnämndens budget 2020 var 1,8 mdkr varav sjukresor stod för 0,4 mdr.¹¹ Färdtjänsten är anslagsfinansierad till 86 procent, övriga 14 procent kommer från resenärerna, som betalar en avgift för sina resor. Det finns även ett högkostnadsskydd för färdtjänstresenären som motsvarar en 30-dagarsbiljett i SL-trafiken.

2.2.2. Kommunernas organisation

Varje kommun styr själva över hur de organiserar och bemannar sina funktioner som genomför utredningarna inom ramen för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Enkätundersökningen som gjorts inom ramen för denna utredning visar också att det skiljer sig åt mellan kommunerna i både vilken organisatorisk tillhörighet som verksamheten får och hur mycket resurser som

¹⁰ Sedan 2018 finns det även en färdtjänststrateg på Strategisk utveckling, Trafikförvaltningen.

¹¹ Sjukresor utförs av färdtjänstverksamheten men budgeten ägs av hälso- och sjukvårdsförvaltningen (resultatneutralt).

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

finns för utredningarna. Eftersom demografin och invånarnas behov av färdtjänst skiljer sig åt är det troligt att tänka att kommunerna prioriterar verksamheten olika även utifrån hur stora ansökningsvolymerna är i kommunen.

Enligt 15 av de svarande i enkäten är ansvaret för utredningarna uppdelade på flera förvaltningar.¹² För 18 av de svarande kommunerna anges att ansvaret för utredningarna enbart ligger på en förvaltning. Vanligast är att verksamheten återfinns under en förvaltning med ansvar för äldreomsorg och/eller socialtjänstverksamhet.

I 10 av de 33 svarande kommunerna sker handläggningen vid medborgarkontor/servicecenter eller motsvarande och återfinns då också inom en mer central förvaltning, så som kommunstyrelseförvaltning eller serviceförvaltning. Övriga 23 svarar att handläggning sker vid äldreområde/biståndsenhet/myndighetsenhet eller motsvarande inom äldreomsorg och/eller socialtjänst.

2.2.3. Kommunernas handläggarresurser

De kommunala handläggarnas huvudansvar är att genomföra utredningar av färdtjänstillstånd och lämna en rekommendation för beslut till trafikförvaltningen. Utredningen består i att säkerställa att all nödvändig dokumentation för ansökan lämnas in och är korrekt ifylld, att träffa sökanden och göra en bedömning inför beslutet som sedan ska fattas av trafikförvaltningen.

I de svarande kommunerna är det lika många som svarar att de har 1-2 handläggare som har 3-5 handläggare. Det går inte utifrån svaren i den här enkäten att se något samband med att antalet handläggare relaterar till storleken på kommunen.

¹² Noteras kan att 11 av de som svarat tillhör Stockholms stad där 13 stadsdelsförvaltningar utför utredningarna för sin respektive stadsdel.

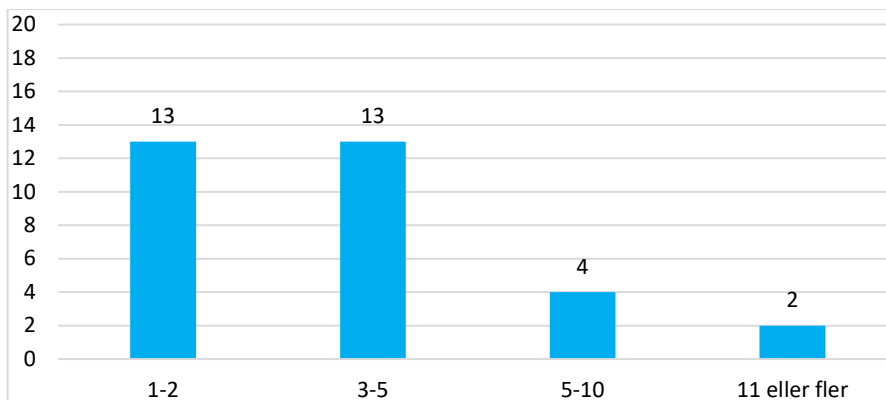


Diagram 1 - Antalet handläggare som arbetar med utredningar av ansökningar för färdtjänstillstånd i de svarande kommunerna och stadsdelarna

De svarande kommunerna fick också uppskatta hur många heltidstjänster som antalet handläggare motsvarar. Här anger flest kommuner att antalet handläggare motsvarar 1-2 heltidstjänster.

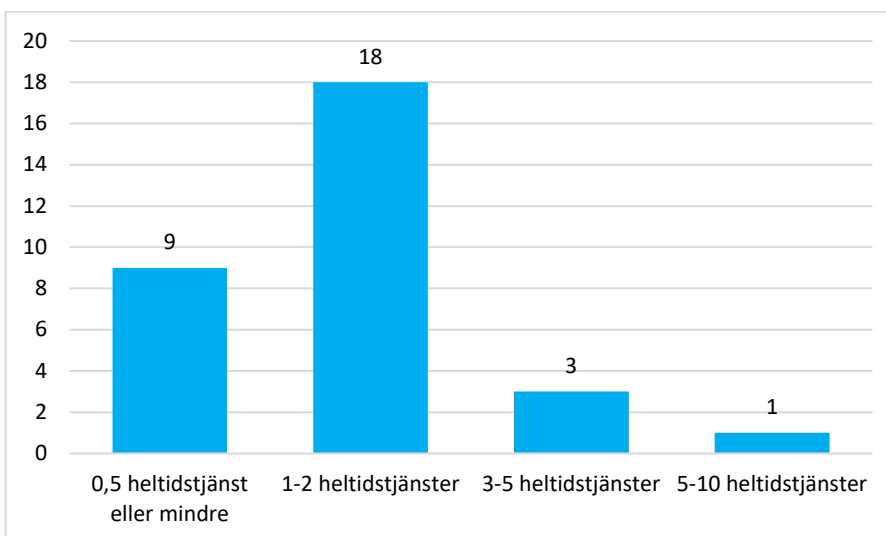


Diagram 2 – Uppskattning av antalet heltidstjänster som antalet handläggare motsvarar i de svarande kommunerna och stadsdelarna

I en övervägande majoritet i de svarande kommunerna uppges att handläggarna även arbetar med handläggning av andra typer av ärenden än utredningar för färdtjänstillstånd.

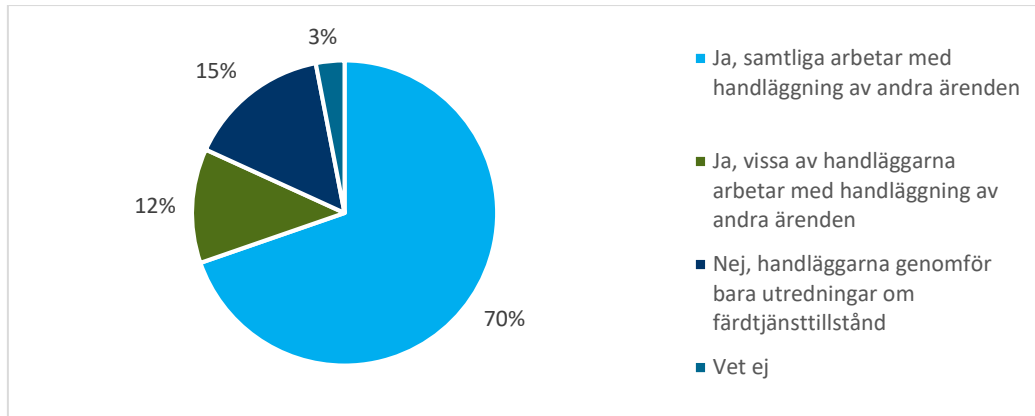


Diagram 3 – Andel av handläggarna som även arbetar med handläggning av andra ärenden.
(Totalt antal svar, n=33)

De svarande uppger följande som exempel på andra områden som handläggarna arbetar med:

- riksfärdtjänst
- seniorbostadskö
- KBF (Kommunalt bostadsbidrag)
- biståndshandläggning enligt LSS och SoL
- avgiftshandläggning
- faderskapsutredningar, vigslar
- parkeringstillstånd för rörelsehindrade
- skolskjutsutredningar
- samhälls-/kommunvägledning/kundtjänst/administration.

2.3. Ansökningsprocessen för färdtjänsttjänstillstånd

I detta avsnitt redovisas först rätten till färdtjänst och bedömningsgrunder, sedan översiktligt stegen i ansökningsprocessen för färdtjänsttjänstillstånd i såväl kommun som region. Avsnittet beskriver även hur ansvarsfördelningen ser ut och fungerar, inklusive kommunernas svar med deras syn på ansvarsfördelningen. I slutet av avsnittet redovisas synpunkter från resenärsorganisationerna och trafikförvaltningens handläggare om styrkor och svagheter i dagens process.

2.3.1. Rätten till färdtjänst och bedömningsgrunder

Bedömning av sökanden sker utifrån vissa principer hos beslutande myndighet. För att ens få ansöka ska man som sökande vara skriven i Stockholms län, ha en funktionsnedsättning som inte är övergående och består i mer än tre månader samt att man har en funktionsnedsättning som gör att man har väsentliga svårigheter att på egen hand förflytta sig eller att resa med allmän kollektivtrafik.

Innan ett beslut tas måste ett ärende bedömas som komplett för att ett beslut ska kunna tas. Det innebär att handläggare i beslutande myndighet, trots att det finns en utredning från kommunens handläggare, kan behöva utreda ett ärende ytterligare för att vissa frågor ska kunna bli besvarade. Som myndighet har man ett visst utredningsansvar inför ett beslut.

De som ansöker om färdtjänstillstånd är en mycket heterogen grupp. Vid bedömning av rätten till färdtjänst görs utvärdering utifrån den praxis som kan föreligga men också utifrån den vägledning som finns på över hundra olika funktionskoder. Funktionskoderna i sin tur är organiserade inunder olika kategorier så som diagnoser kopplade till rörelseapparaten, hjärt- och kärlsjukdomar, neurologiska sjukdomar, psykiatriska diagnoser, skador på sinnesorganen etc.

Det finns ingen entydig fingervisning om vem som har rätt till färdtjänst eller inte. Det ska av inkomna handlingar vara visat att den sökande har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmän kollektivtrafik. I enlighet med förvaltningslagen är det upp till den sökande att inkomma med de uppgifter man vill ska beaktas vid bedömning och inför ett beslut.

Enskild bedömning görs i varje enskilt ärende och bidragande faktorer till bifall eller avslag är individuellt. Bara för att du har en viss diagnos så betyder det inte att du per automatik har rätt (eller inte rätt) till färdtjänst. Det är beskrivningen av funktionshindret som är avgörande i det enskilda fallet.

Varje beslut kan överklagas till högre instans. En överklagan ska inkomma till beslutande myndighet inom tre veckor från det att man tagit del av beslutet, står det i förvaltningslagen. Det som sker när någon överklagat i tid, är att beslutande myndighet gör en omprövning av de nya uppgifterna. Många gånger

kan ett avslag ändras till bifall, eftersom kompletterande uppgifter inkommit efter myndighetens beslut. Kan myndigheten inte ändra sin bedömning utan vidhåller sitt avslag, överlämnas överklagan för beslut av högre instans. Denna rättsliga process är lika för alla sökanden och sker i enlighet med förvaltningslagen. I en överklagningsprocess ska alla bedömningar, uppgifter och intyg som hanterats i ärendet redovisas. Har ett beslut fattats av flera inblandade ska dessa personer vara omnämnda. Även ett beslut från förvaltningsrätten kan överklagas till högre instans inom besvärstiden (kammarrätten).

2.3.2. Dagens ansökningsprocess

Ungefär 30 000 färdtjänsttillstånd hanteras varje år på trafikförvaltningen, under ett normalt år.¹³ Cirka 20 procent av alla ansökningar avslås (5000-6000 ärenden per år). Det är cirka 1200 av de ärenden som överklagas som överlämnas till förvaltningsdomstol för avgörande i högre instans. Under de senaste åren har ca 93–94 procent av de överlämnade överklagningarna till förvaltningsdomstolen gått på färdtjänstnämndens linje.

I bild 3 framgår en översiktlig beskrivning hur ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ser ut i Region Stockholm.



Bild 3 – Översiktlig beskrivning av processen för färdtjänsttillstånd

¹³ Under 2020 har antalet ansökningar om färdtjänsttillstånd minskat på grund av covid-19 pandemin, troligtvis på grund av att viljan att söka tillstånd minskat men även viljan av att resa.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Den som vill ansöka om ett färdtjänsttillstånd i Region Stockholm börjar ansökningsprocessen med att ta kontakt med sin läkare som utfärdar ett läkarintyg. I läkarintyget beskrivs och verifieras funktionsnedsättningen.¹⁴ Intyget skickas till sökandens hemkommun.

I kommunen hamnar läkarintyget hos en handläggare som tar kontakt med den sökande och bokar in tid för ett personligt möte. I samband med mötet beskrivs sökandens funktionsnedsättning i en utredning. Kommunen utreder den sökandes svårigheter att förflytta sig på egen hand eller förmågan att resa med kollektivtrafik utifrån läkarintyg och den sökandes beskrivning. Den sökande får även en ansökningsblankett som ska fyllas i. När alla handlingar är ifyllda och inlämnade till kommunen så skickar den sökandes hemkommun alla handlingar (läkarintyg, utredning, ansökan och foto) samt kommunens bedömning (förslag till beslut) till handläggarna på trafikförvaltningen.

På trafikförvaltningen granskas handlingarna och utredningen som kommunen gjort. Om beslutsunderlaget är otillräckligt kan trafikförvaltningen begära in kompletteringar, exempelvis kan kommunen behöva göra ytterligare utredning, eller så behöver ärendet skickas vidare till en konsultläkare för bedömning.

När ärendet är komplett fattar trafikförvaltningen sedan beslutet utifrån alla de handlingar som föreligger i ärendet. Beslutet skickas till den sökande, och om tillstånd beviljas, beställs ett färdtjänstkort, det så kallade resebeviset, hem till den sökande via post. Vid avslag gäller särskilda regler för information och delgivning.

2.3.3. Handläggningsstöd i processen

Trafikförvaltningen ställer inga särskilda krav på kommunerna förutom att de ska följa de rutiner som finns i processen. För att skapa en så samordnad hantering som möjligt över länet har regionen tagit fram ett antal stödverktyg för kommunerna. Det finns en kommuntelefon, dit kommunala handläggare kan ringa för att ställa frågor. Trafikförvaltningen utbildar de kommunala

¹⁴ Bedömningen som läkaren ska göra är att beskriva svårigheterna för den sökande att förflytta sig på egen hand eller resa med den allmänna kollektivtrafiken. Läkaren tar inte ställning till rätten till färdtjänst, även om underlaget i sig väger tungt vid beslutsfattandet.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

handläggarna¹⁵, och det finns även en e-utbildning som är möjlig att ta del av direkt när en ny handläggare anställs i en kommun. Vidare använder alla kommuner samma blanketter och det finns en digital ansökningsapp, webbsekund, som används i processen. Färdtjänsthandboken är ett omfattande informationsrikt dokument som Sveriges kommuner och regioner och Svenska Färdtjänstföreningens tillhandahåller och som handläggare kan använda som stöd i handläggningen.

Genom att hantera en omfattande mängd ärenden har Sektion Färdtjänst en samlad erfarenhetsbank, handläggarna kan lagar och praxis, och det finns utvecklade rutiner samt ett gott internt samarbete.

2.3.4. Synen på dagens ansvarsfördelning

Ansvarsfördelningen som den ser ut idag uppfyller flera funktioner i ansökningsprocessen. En fördel som lyfts fram av tjänstepersonerna från trafikförvaltningen är att kommunerna har både närhet till sökanden och förutsättningar för en god lokalkännedom. Kännedom om mer lokala förhållanden upplevs från trafikförvaltningen som en fördel i att förstå behovet av färdtjänstillstånd, exempelvis kring hur förhållanden är i ett visst bostadsområde, hur lokaltrafiken ser ut och liknande.

Dagens uppdelning i ansökningsprocessen anses från handläggarna på trafikförvaltningen också ha en viktig fördel utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv då den säkerställer att varje ansökan blir ordentligt granskad i och med att både kommunen och trafikförvaltningen hanterar den. En annan aspekt som lyfts fram är att i och med att trafikförvaltningen inte har direktkontakt med den sökande uppfattas det som att det är lättare att vara objektiv och inte ta hänsyn till andra omständigheter än de som redovisas i ansökan vid beslutsfattandet.

I enkäten till kommunerna ombads de svara på att uppskatta hur tydlig de ansåg att ansvarsfördelningen upplevs både från ett internt och ett externt perspektiv. När det gäller tydligheten inom den egna kommunen uppskattar de allra flesta att den är väldigt tydlig eller ganska tydlig. Ingen har svarat att den är väldigt otydlig.

¹⁵ Utbildningen är en endagsutbildning där lag, bedömning och utredning tas upp. Utbildning för färdtjänsthandläggare erbjuds också av Svenska färdtjänstföreningen.

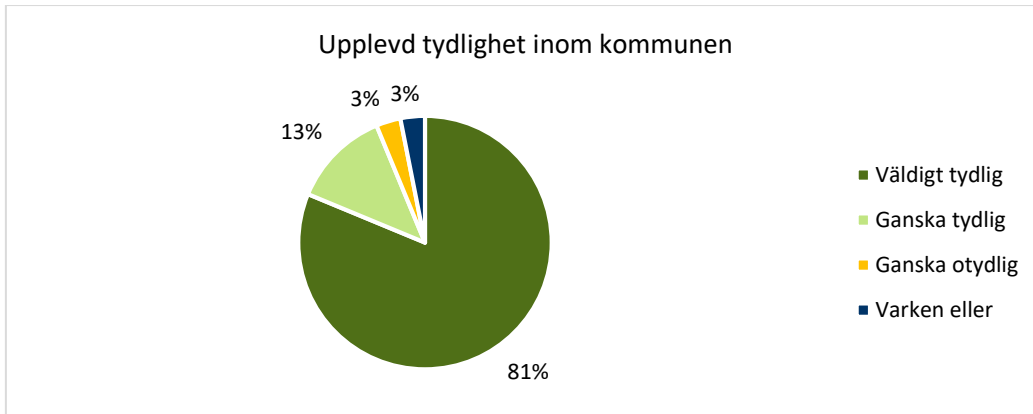


Diagram 4 – Uppskattning om ansvarsfördelningen mellan kommunen och regionen i ansökningsprocessen är tydlig eller otydlig i den egna kommunen (Antal svar n=32)

På frågan om hur de svarande tror att dagens ansvarsfördelning ter sig för de sökande så ser bilden annorlunda ut. Där uppger en majoritet att de tror att dagens ansvarsfördelning är ganska otydlig eller mycket otydlig för de sökande. Någon följdfråga om vem som ansvarar för en förtydligande information ställdes inte i enkäten. Här kan dock tilläggas att de som faktiskt berörs, dvs. de sökande, inte tillfrågats direkt så svaret bör tolkas med viss försiktighet.

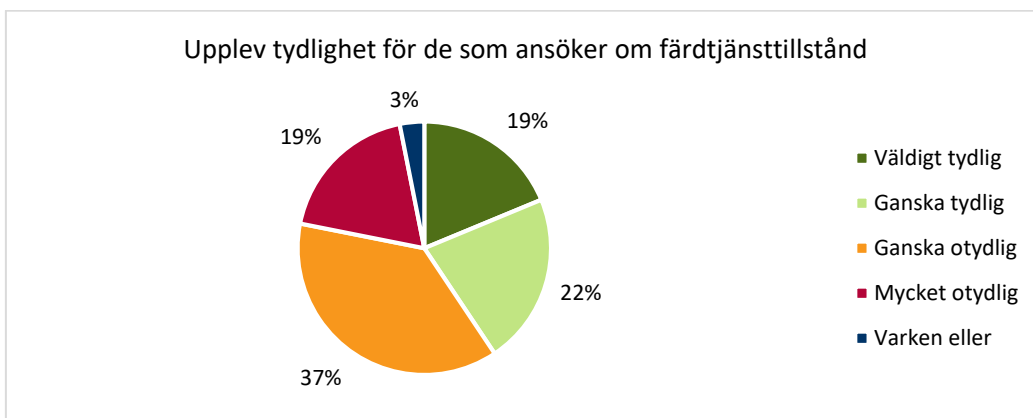


Diagram 5 – Uppskattning kring om ansvarsfördelningen mellan kommunen och regionen i ansökningsprocessen är tydlig eller otydlig för de som söker färdtjänstillstånd? (Antal svar n=32)

Kommunerna har även tillfrågats om hur ändamålsenlig de tycker att dagens ansvarsfördelning i ansökningsprocessen är utifrån ett antal områden.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

När det gäller frågan om rättssäkerhet så finns en delad bild. De flesta svarande har angett att dagens ansvarsfördelning inte är ändamålsenlig utifrån perspektivet rättssäkerhet, med fler som svarar ganska låg grad eller mycket låg grad. Det finns också en relativt stor grupp som tycker att dagens ansvarsfördelning är ändamålsenlig i mycket hög grad utifrån rättssäkerheten. Förmodligen finns här olika perspektiv på vad som avses med rättssäkerhet. (till exempel ärendets tidsåtgång, olika förhandsbesked, olika bedömningar av enstaka ärenden i kommunerna). Det är dock viktigt att komma ihåg att den aktuella frågan inte handlar om att bedöma rättssäkerheten generellt i processen, utan handlar om en upplevelse kring ansvarsfördelningens ändamålsenlighet för rättssäkerheten i dagens process.

De svarande anser att ansvarsfördelningen är övervägande ändamålsenlig för kommunens interna hantering och effektivitet samt utifrån lokalkännedom och service till de sökande. När det gäller frågan om dagens ansvarsfördelning är ändamålsenlig utifrån tydligheten för de sökande så är svaren mer delade. Nästan lika många tycker att dagens uppdelning är ändamålsenlig som de som tycker att det är mindre ändamålsenligt utifrån tydligheten för sökanden. Här finns anledning för trafikförvaltningen att fördjupa analysen av svaren kring hur ändamålsenlig den nuvarande processen kan uppfattas, för att uppnå en mer likartad process i alla kommuner.

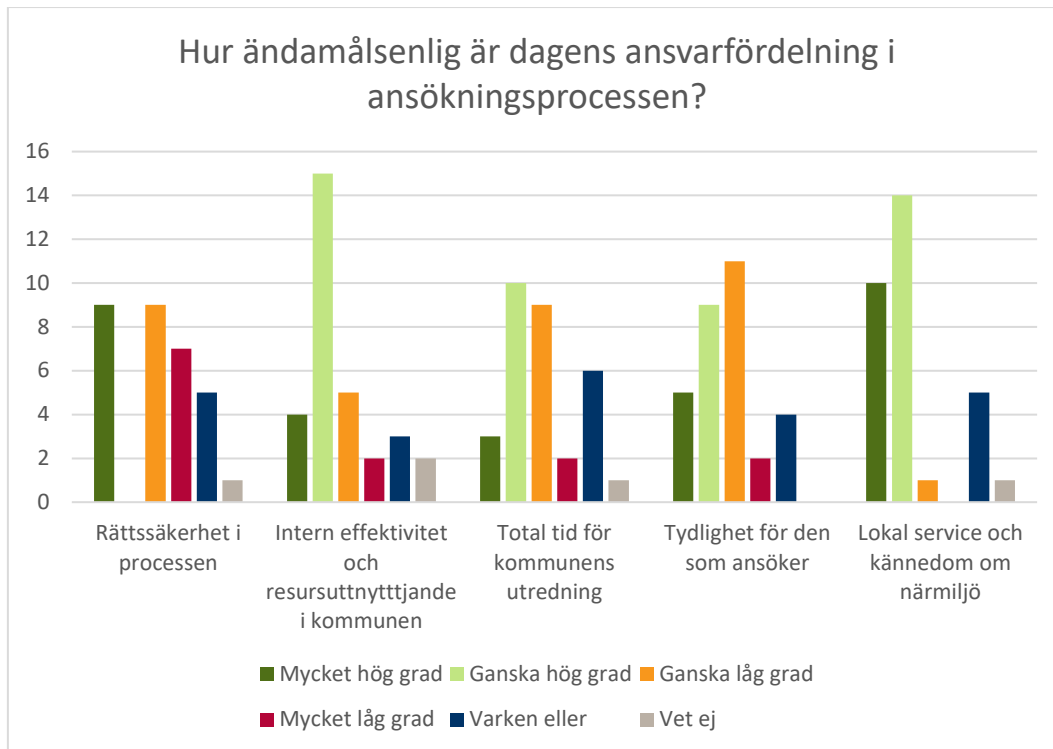


Diagram 6– Hur ändamålsenlig som dagens ansvarfördelning uppskattas vara utifrån ett antal områden.

2.3.5. Handläggningstiden i ansökningsprocessen

För att få en bättre bild av hur handläggningstiden i kommunerna ser ut ställdes ett antal frågor där de svarande har fått uppskatta genomsnittlig handläggningstid, både totalt för hela handläggningstiden hos kommunen och en uppskattning kring hur många arbetstimmar som går åt. Viktigt att notera här att de svarande ombetts att svara på handläggningstiden utifrån en normal hantering. I och med covid-19-pandemin under 2020 har processen anpassats för att minska smittspridningen, och de personliga mötena har inte genomförts som normalt.

Det finns en viss variation mellan kommunerna i hur lång total tid som ansökan befinner sig hos kommunerna. Vanligast är att de svarande uppskattar att en ansökan tar cirka 2 veckor att genomföra, från att den kommer in till dess att alla handlingar kan skickas vidare till trafikförvaltningen för beslut. Resultatet indikerar att det är en stor variation i handläggningstiderna hos kommunerna.

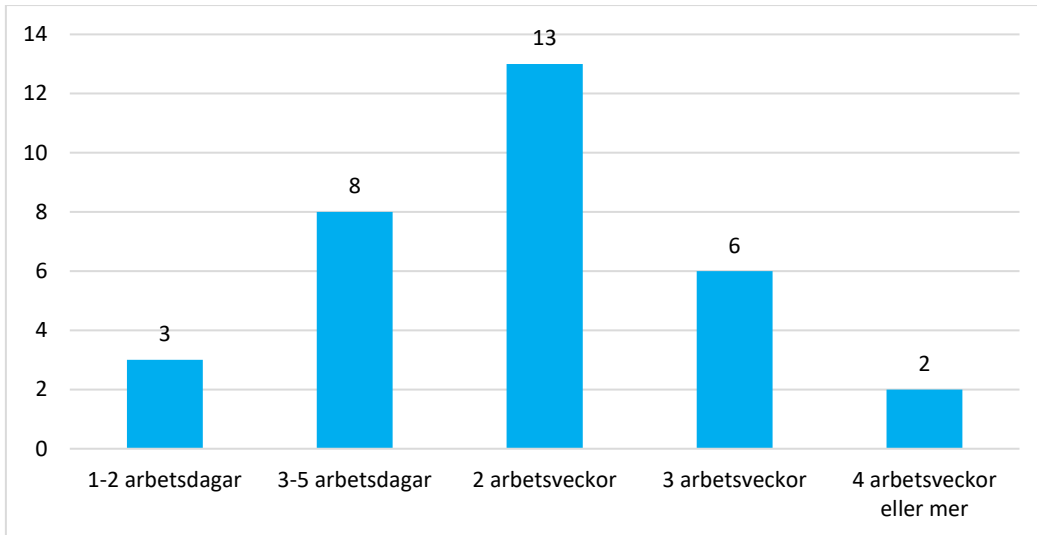


Diagram 7 – Uppskattad genomsnittlig total tid för kommunernas utredning, från att ansökan inkommer till kommunen till att handlingar skickas iväg till trafikförvaltningen för beslut

En övervägande majoritet av de svarande uppskattar att det tar 1-2 arbetstimmar att genomföra kommunens utredning för färdtjänstillstånd, inklusive att träffa den sökande och eventuell administration som handläggaren också ansvarar för. Det är väldigt få som anger att det tar kortare tid än 1-2 arbetstimmar.

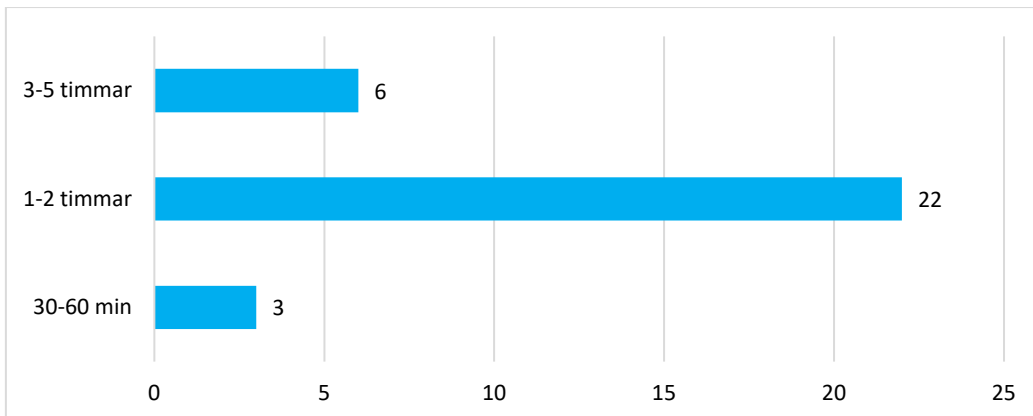


Diagram 8 - Uppskattad genomsnittlig arbetstid för utredning av ansökan om färdtjänstillstånd (inklusive administration, besök med sökande och handläggning)

De svarande har även fått uppskatta hur arbetstiden som de kommunala handläggarna lägger ned fördelas mellan administration, kontakt med den sökande och handläggning. Svaren skiljer sig givetvis åt mellan kommunerna

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

men den genomsnittliga uppskattade fördelningen är att 41 procent av utredningstiden går åt till kontakt med sökande (inklusive personligt möte), 39 procent av tiden är handläggning och 20 procent går åt till administration.

Istället för att en sökande besöker kommunens kontor kan hembesök från handläggaren vara ett alternativ om den sökande har stora problem att förflytta sig. På frågan om kommunerna erbjuder hembesök svarar 46 procent att de erbjuder det och 42 procent svarar ja, i vissa fall. De som svarat nej anger dock att annan förvaltning tar över vid hembesök och genomför dessa, så antagandet är att alla de svarande kommunerna genomför hembesök under vissa omständigheter.

2.3.6. Ansökningsprocessen för den sökande

Bilden av ansökningsprocessen hos resenärerna inom färdtjänsten skiljer sig åt och det finns många olika perspektiv kring vad som är viktigt i ansökningsprocessen. Den samstämmiga bilden från resenärsorganisationen är dock att handläggningen ska vara så lika som möjligt oavsett vilken kommun som en person bor i. Det är viktigt för organisationerna att alla kan ansöka om färdtjänst på lika villkor, oavsett hur ansvarsfördelningen i ansökningsprocessen ser ut. Resenärsorganisationerna har framhållit vikten av att reglerna om färdtjänst är begripliga, tillämpas likvärdigt och på lika villkor för alla sökande, oavsett hur ansvarsfördelningen i ansökningsprocessen ser ut.

Idag upplevs det från resenärsorganisationerna att hela ansökningsprocessen tar väldigt lång tid. Det tar lång tid från besöket hos läkaren för att få det första nödvändiga läkarintyget till dess att beslutet är fattat. För vissa grupper innebär en lång handläggningstid att de upplever en fränkoppling från samhället under tiden de väntar på beslutet, då de inte har möjlighet att resa med den allmänna kollektivtrafiken.

Ansökningsblanketten som den ser ut just nu kan enligt resenärsorganisationerna upplevas svårtydd och otydlig. Bland annat upplevs att syftet med vissa frågor är otydligt och att det kan leda till missförstånd. Det upplevs som att ha "fyllt i fel" kan vara till nackdel för den sökande. Resenärsorganisationerna lyfter därför fram vikten av att det ska vara enkelt att fylla i ansökan och att tydlig information om hur de ska fylla i blanketterna borde finnas tillgänglig. Blanketten behöver även vara mer tillgänglighetsanpassad och passa alla grupper av sökanden. Det efterfrågas även blanketter och information på fler språk.

Många lyfter att det är en fördel att genomföra det personliga mötet med just en kommunal handläggare. Eftersom kommunen finns på en lokal nivå så behöver en sökande ofta inte åka så långt för att genomföra besöket och utredningen.

Vissa av representanterna för resenärsorganisationerna tycker att det är viktigt med det personliga mötet med handläggaren och understryker att det måste vara möjligt att få träffa sin handläggare. Vissa lyfter även att det kan vara en fördel att i vissa kommuner är handläggaren som den sökanden träffar även ansvarig för att utreda och bedöma andra insatser och då kan ha ett helhetsperspektiv på den sökandens situation och behov. Samtidigt påtalas att sökanden ibland känner handläggaren och det finns en risk i att inte bli objektivt bedömd om relationen inte är "bra". Andra tycker dock att mötet med handläggaren inte är lika viktigt, eftersom de redan träffat en läkare som gjort en bedömning.

En del av representanterna undrar också vad egentligen kommunens handläggare ska tillföra i utredning utöver det som läkaren redan intygat. Det upplevs ibland som att samma underlag och uppgifter begärs in flera gånger för en ansökan. Andra lyfter fram att det borde kunna gå att göra ansökan och intyga sin identitet med bank-id istället för vid ett personligt möte.

2.3.7. Synpunkter på kommunernas handläggning och organisation

Bland trafikförvaltningens handläggare finns en upplevelse av att det skiljer sig mellan kommunernas utredningar. Eftersom varje kommun själva är ansvariga för att organisera sin verksamhet utifrån de egna lokala förhållandena och prioriteringarna så varierar kraven på de kommunala handläggarnas kompetens, men även hur mycket resurser som avsätts för att genomföra utredningarna. Detta innebär skillnader i hur mycket tid som läggs på en utredning men även inom vilken del av kommunen som handläggaren återfinns rent organisatoriskt. Det finns också upplevelser att det förekommer att kommunala handläggare lämnar oklara underhandsbesked om ett tillstånd kommer att beviljas eller ej, som skapar förväntningar och eventuella besvikelser hos de som söker. När det förekommer tror trafikförvaltningens handläggare att förfarandet kan av de sökande uppfattas som rättsosäkert.

Även resenärsorganisationerna har lyft att de upplever olikheter mellan kommunerna i handläggningsprocessen och att detta kan vara problematiskt. Exempelvis att kommunerna har olika nivå på sin service till den sökande. I

vissa kommuner kan exempelvis handläggare göra hembesök om en sökande inte kan ta sig till kommunens kontor, medan det finns upplevelser att andra kommuner inte erbjuder en sådan möjlighet. (Dock visar enkätundersökningen till kommunerna att de flesta erbjuder hembesök, men kanske inte i den utsträckning som sökande vill.) Även kunskapen hos de kommunala handläggarna upplevs som varierande enligt organisationerna och att de inte alltid har förståelse eller kunskap om sökandens behov.

Enligt resenärsorganisationerna finns behov av ökad likabehandling och enhetlig bedömning vid handläggningen då det idag upplevs som att det kan finnas risk för godtycke i bedömningarna. Resenärsorganisationerna tror dock att delar av de brister som finns i kommunerna delvis skulle kunna åtgärdas med styrning, regler och utbildning.

2.4. Utveckling av nuvarande process

I detta avsnitt beskrivs det utvecklingsarbete som sker hos trafikförvaltningen av dagens nuvarande process. I avsnittet redovisas även hur kommunerna ser på stödet de får från trafikförvaltningen och hur de ser på utvecklingsbehovet i dagens ansökningsprocess.

2.4.1. Pågående utvecklingsarbete

Enligt nuvarande avtal är det trafikförvaltningen som har den ledande rollen för utveckling av ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd och för IT-stöd till processen.

Ett av de viktigaste utvecklingsprojekten som pågår just nu är införandet av det digitala verktyget, SoFT, som är ett nytt IT-stöd för både trafikförvaltningen och kommunerna. SoFT, som står för "Sjukresor och FärdtjänstTillstånd", är ett modernt digitalt system för hantering av handläggningen. Den första versionen av SoFT förväntas kunna lanseras under 2021.

Systemet är tänkt att vara ett verktyg för trafikförvaltningen och kommunerna att hantera ansökningar och dokumentation. Det ska på sikt minimera den manuella hanteringen av dokument i ansökningsprocessen. Kommunerna kommer att få tillträde till SoFT via en webapplikation. Systemet ska vara transparent och det ska vara möjligt för exempelvis en kommunal handläggare och sökande att följa ärendet genom processen. Exempelvis kommer kompletteringar som idag begärs via post, kunna hanteras direkt mellan

kommunens handläggare och regionens. Detta kommer minska administration och ledtider i ett ärende avsevärt. Förhoppningen är att det nya systemet också ska kunna bidra till ökad samsyn och samordning i ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd.

Det har även pågått ett projekt på trafikförvaltningen för att förbättra alla blanketter som ingår i ansökningsprocessen; blanketter för ansökan, utredning, läkarintyg, ändringsblankett med flera. Arbetet med att utveckla blanketterna har skett i samarbete med resenärsorganisationerna och i samråd med kommunerna. De utvecklade blanketterna planeras att tas i bruk under 2021.

Förväntningarna i organisationen är stora på att dessa två projekt kommer att bidra till en förbättring av ansökningsprocessen.

2.4.2. Kommunernas syn på trafikförvaltningens stöd

Som tidigare nämnts har trafikförvaltningen ett särskilt ansvar för att leda utveckling och förbättring i ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. I enkäten så ställdes ett antal frågor om hur de svarande kommunerna och stadsdelarna ser på det stöd de får från trafikförvaltningen i dagsläget.

Av de som svarat på enkäten anser 71 procent att den rådgivning och stöd de får i utredningarna är mycket bra eller bra. Endast 3 procent har svarat mycket dåligt.

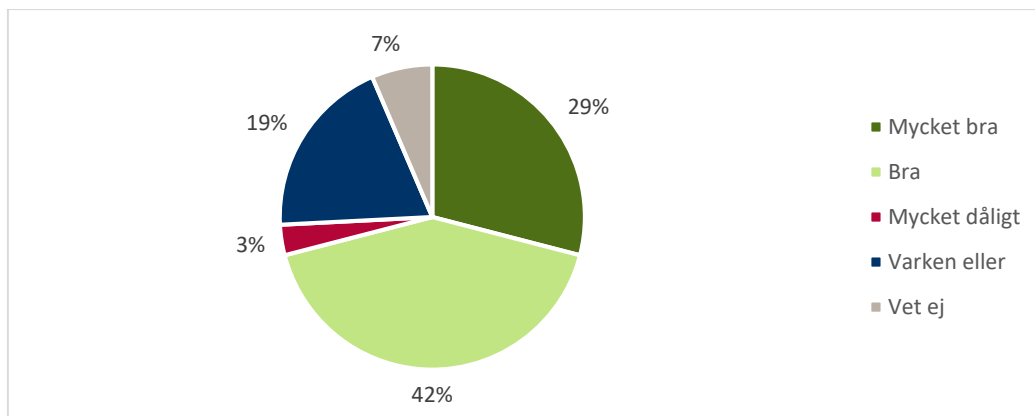


Diagram 9 - Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen – rådgivning och stöd vid utredningar (Antal svar, n=31)

De svarande verkar vara nöjda med den information som trafikförvaltningen ger till kommunen om exempelvis förändringar i regelverk, nyheter, etc., 65 procent har svarat mycket bra eller bra på den frågan.

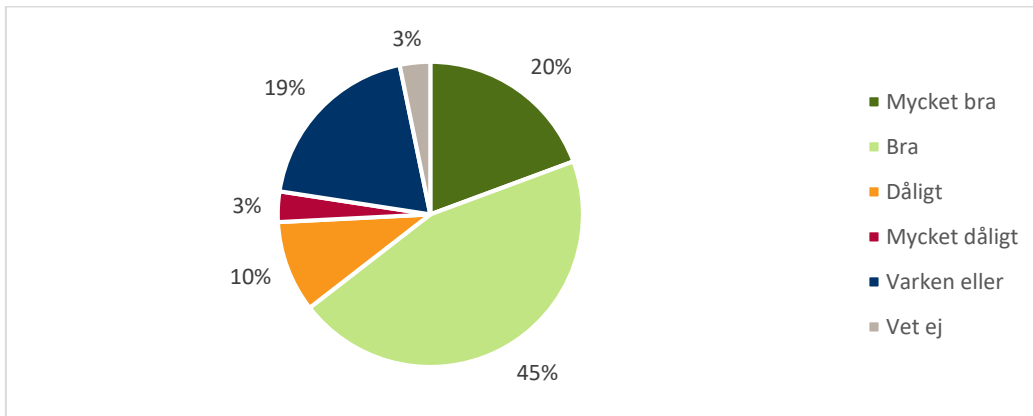


Diagram 10 - Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen - Information till kommunen (n=31)

När det gäller informationsmaterial till de sökande är det även där en majoritet som svarar att stödet är mycket bra eller bra. Andelen som svarat dåligt eller mycket dåligt ökar något jämfört med föregående fråga, men är på låga nivåer.

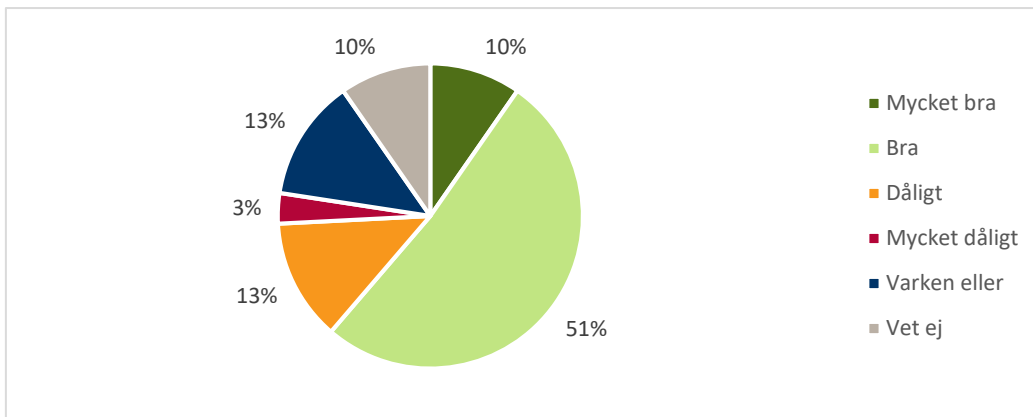


Diagram 11 - Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen - Informationsmaterial till sökanden (Antal svar n =31)

När det gäller frågan om upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen gällande utveckling av systemstöd förändras bilden. Här är det en övervägande del av de svarande som anser att stödet är varken bra eller dåligt. En liten större andel

anser att stödet är mycket bra eller bra jämfört med de som svarat dåligt eller mycket dåligt.

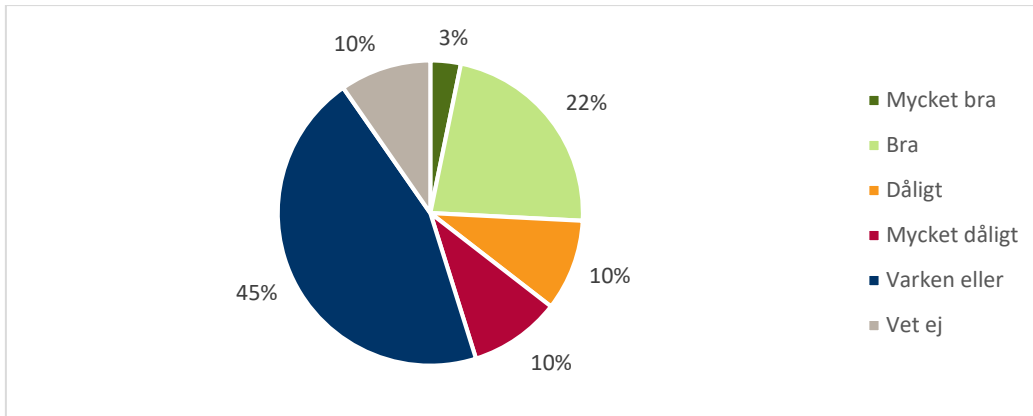


Diagram 12 - Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen - Utveckling av systemstöd i ansökningsprocessen (Antal svar n =31)

Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen i utvecklingen av rutiner och mallar är tydligt delat. Andelen som upplever att stödet är varken eller är den största gruppen, precis som vid frågan om utveckling av systemstödet. Sedan är det ganska jämnt mellan de som anser att stödet är mycket bra eller bra och de som anser att stödet är dåligt eller mycket dåligt.

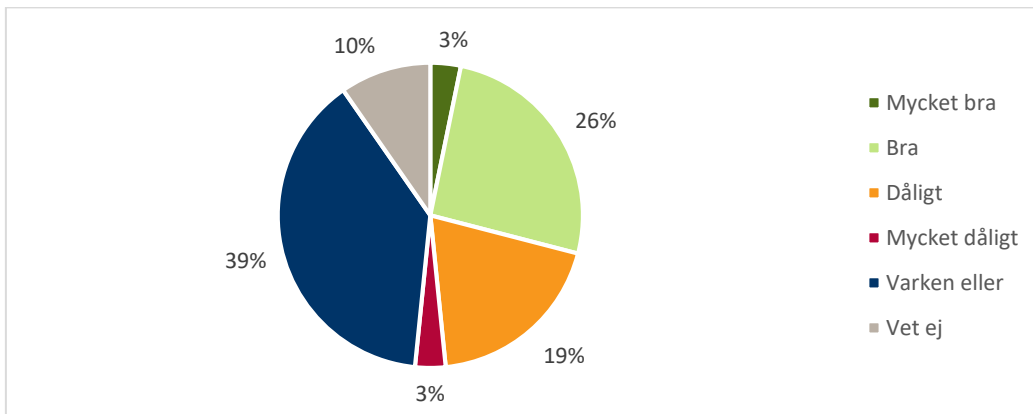


Diagram 13 - Upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen - Utveckling av rutiner och mallar i ansökningsprocessen (Antal svar n=31)

Sammantaget så kan upplevelsen av stödet från trafikförvaltningen hos de svarande kommunerna ändå summeras som rätt positiv men det finns också en

del utvecklings- och förbättringsområden. Eftersom inga följdfrågor ställdes på svaren och de visar på en spridning av uppfattningar, så kan en fördjupad analys i det fortsatta arbetet vara lämpligt.

Områden där det efterfrågas mer stöd från trafikförvaltningen:

- mer samverkan
- få veta mer om hur trafikförvaltningen jobbar
- mer återkoppling till handläggaren
- bättre digitala verktyg
- informationsmaterial på fler språk.

2.4.3. Kommunernas syn på utvecklingsbehovet

En övervägande majoritet av de som svarat på enkäten, 68 procent, svarar att den nuvarande ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd bör förbättras och utvecklas.

Det som kommunerna tar upp som utvecklingsområden är följande:

- ansökningsblanketten – tydliggöras och förbättras
- bättre systemstöd, öka digitaliseringen av ansökningsprocessen
- korta ansökningsprocessen
- se över om alla ansökningar/diagnoser verkligen kräver personliga möten.

Noteras kan att områdena blanketter och systemstöd är frågor som trafikförvaltningen redan arbetar med att utveckla och förbättra.

2.5. Frågan om eventuell förändring av ansvarsfördelningen i processen

I detta avsnitt redovisas svaren från enkäten angående frågan om eventuell förändring av ansvarsfördelningen i ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd. I avsnittet redovisas också möjligheter och risker med ett övertagande som framkommit utifrån trafikförvaltningens perspektiv.

2.5.1. Svar från enkätundersökning

I enkäten till kommunerna har inte frågan om hur de ställer sig kring ett eventuellt övertagande av ansökningsprocessen ställts eftersom de flesta som svarat är handläggare och saknar rådighet över en sådan frågeställning. En övergripande förändring av ansvarsfördelningen mellan kommunerna och Region Stockholm är en fråga av politisk karaktär, och bör hanteras på högsta ledningsnivå. Däremot ställdes frågan i enkäten om hur de tror att vissa områden skulle påverkas om regionen tog ansvaret för hela ansökningsprocessen.

Sammanfattningsvis tror de flesta svaranden att rättssäkerheten, handläggningstiden och tydligheten för den som ansöker om färdtjänst skulle påverkas övervägande positivt om regionen tar över ansökningsprocessen.

De svarande tror att den lokala servicen och kännedomen om närmiljön kommer påverkas övervägande negativt om regionen tar över. För kommunens egen effektivitet och resursutnyttjande, det vill säga hur väl kommunens resurser och verksamhet upplevs användas kopplat till dess ansvar inom färdtjänstansökningsprocessen, är resultatet mer splittrat, men fler tror att det skulle ha en mer positiv påverkan än en negativ påverkan. Det var också flera svaranden som trodde att det varken skulle bli positiv eller negativ påverkan inom det området.

2.5.2. Möjligheter och risker med ett övertagande

Vid workshop med medarbetare på sektion färdtjänst framkom ytterligare aspekter på vad en förändring av ansvarsfördelningen mellan Region Stockholm och kommunerna skulle innebära. Det som lyftes som möjligheter vid en förändring är att de skulle kunna göra färdtjänsten till en än mer sammanhållande funktion. Det kan också tänkas att det blir tydligare i kommunikation gentemot sökande och kommuner (som regionen fortfarande kommer ha avtal med). Det skulle eventuellt också kunna vara enklare att informera om vad färdtjänst är och slippa ansökningar i onödan.

Riskerna som lyftes fram med en förändrad ansvarsfördelning i ansökningsprocessen är att regionen i sådana fall skulle få en stor organisation, administrationen skulle öka och att fler personalresurser krävs. Det lyftes också en problematik med att regionen också skulle få ett större ansvar för medborgarna i och med att färdtjänsten är ett kommunalt ansvar. Till exempel

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

gäller det lokal kunskap som idag finns hos kommunen, bland annat kunskap om närområdet och andra hjälpinsatser som den sökande kan ha.

Vidare lyftes också farhågor om att en förändrad ansvarsfördelning skulle ge upphov till ökade kostnader som är svåra att överskåda eller uppskatta i dagsläget. Att kommunen förmodligen utför arbetsuppgifter idag som behövs för processen men som inte finns inbegripet i dagens hantering hos trafikförvaltningen.

3. Analys

Syftet med denna utredning är att utreda övergripande förutsättningarna för Region Stockholm att överta hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. För att kunna svara på detta behöver frågan analyseras utifrån ett antal perspektiv.

- Den första frågan som ställs är varför regionen skulle ta över hela ansökningsprocessen.
- Den andra frågan blir vilka som är förutsättningarna för att regionen skulle kunna ta över.
- Den tredje frågan är vad som krävs för att lyckas, det vill säga vilka som är framgångsfaktorerna och utmaningarna.

3.1. Varför ska ett övertagande ske?

Eftersom det finns upplevda utmaningar och förbättringsområden i ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd idag så kan det vara anledning nog att börja fundera på hur dessa kan utvecklas. Områden som rättssäkerhet, bemötande, handläggningstid och service är några som återkommer i samband med att ansökningsprocessen undersöks. Ett svar på att åtgärda de brister som upplevs finns skulle kunna vara att göra en ändring i ansvarsfördelningen mellan regionen och kommunerna och att regionen tar över hela ansökningsprocessen. Frågan om varför blir central att ställa sig i sammanhanget.

Om regionen tog över hela ansvaret för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd skulle det kunna innebära en möjlighet för ett helhetsansvar för färdtjänsten i länet. Regionen borde i sådant fall göra en helhetsbedömning av hela färdtjänstområdet och skulle i ett sådant sammanhang även kunna överväga att ta över alla eller delar av de övriga särskilda persontransporterna från länets kommuner. Vilka delar som är lämpliga att ta över skulle dock behöva utredas mer ingående.

Enligt dagens modell är det regionen som ansvarar för merparten av färdtjänstverksamheten på uppdrag av länets kommuner. Regionen står för kostnaderna för färdtjänstverksamheten.¹⁶ Således har regionen ett betydande

¹⁶ De kostnader som kommunerna har är framförallt kopplad till personalkostnader för administration och handläggning.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

ekonomiskt incitament att kunna styra verksamheten. Om regionen tar över hela ansökningsprocessen skulle regionen få ett tydligt samlat utvecklingsansvar för processen och möjlighet att både styra och följa upp processen mer strategiskt skulle öka. Ett samlat ansvar över upphandling och planering av all trafik skulle kunna skapa möjligheter till effektivisering.

För ansökningsprocessen skulle ett övertagande innebära att det blir en sammanhållen process med en tydlig ansvarig myndighet som ansvarar för alla stegen i processen. Det skulle även ta bort de lokala variationerna som finns i dagsläget kring resurser, hantering och bedömning inom länet. Detta skulle öka tydligheten för den som söker då stegen i processen, dvs. utredning, bedömning och beslut, skulle se lika ut för alla. Detta skulle även kunna garantera att alla som söker hanteras på samma sätt i processens alla steg och får en bedömning utifrån samma grunder (från början till slut). En samlad organisation skulle även kunna ge handläggare med ännu mer spetskompetens inom området.

Det finns en annan viktig aspekt som också bör beaktas i detta sammanhang och det är frågan om varför kommunerna skulle vilja lämna över ansvaret? Färdtjänsten är enligt lag en kommunal angelägenhet och kommunen är således den som behöver säkerställa att den finns tillgänglig för de kommunmedlemmar som har behov. Det kan alltså finnas krav som kommunerna skulle behöva ställa på regionen vid en förändring av dagens ansvarsfördelning för att säkerställa tillgången till färdtjänst till sina kommuninvånare. Vidare behöver även frågan ställas om vilka krav som i sin tur resenärerna kan ställa på både sin kommun och sin region.

Ett alternativ till att ta över hela processen är att utveckla och arbeta med förbättringar av den nuvarande processen om det upplevs som att det finns brister. Frågan behöver ställas kring vad som kan uppnås med ett övertagande som inte kan uppnås med nuvarande process och ansvarsfördelning?

Det finns ett antal utmaningar vid ett övertagande som skulle kunna ses som motiv till att inte göra en förändring i ansvarsfördelningen som är kopplad till just kommunens uppdrag och organisation. Om regionen tog över finns en farhåga att kännedomen om lokala förhållanden skulle tappas. Exempelvis kännedom om geografin i kommunen och kopplingen till möjligheten att ta sig till den allmänna kollektivtrafiken. Kommunen har även andra uppdrag inom det sociala området där de möter de personer som oftast behöver färdtjänsttillstånd. Om regionen tog över hela ansökningsprocessen så finns det en dimension av kommunernas kunskap om individens övriga behov som skulle

försvinna från processen. Alternativt kommer trafikförvaltningen kanske behöva ett fortsatt kommunalt stöd att sköta de personliga kontakterna. Slutligen har kommuner redan en infrastruktur som möjliggör att de sökanden kan möta handläggaren på plats i hemkommunen, och som är en viktig del utifrån hur dagens ansökningsprocess ser ut.

3.2. Vilka är förutsättningarna för ett övertagande?

Den viktigaste förutsättningen för ett övertagande i ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd är att regionen och alla länets 26 kommuner kommer överens om att ett övertagande ska ske och på vilket sätt. Eventuella förhandlingar kommer troligtvis att ske via Storsthlm som samordnar länsgemensamma frågor på kommunal nivå. Beslut ska sedan fattas av varje kommunfullmäktige i de 26 kommunerna och även av regionens fullmäktige. Detta är således en fråga för den högsta beslutande församlingen i varje organisation.

Stockholms län är ett befolkningsrikt län, med stora regionala skillnader och olikheter mellan kommunerna. En förutsättning är då att ett nytt avtal/en överenskommelse med kommunerna och regionen tas fram och ersätter det nuvarande avtalet. För att kunna få fram ett nytt avtal måste först dagens avtal sägas upp för att göra förändringar. Ett nytt avtal/överenskommelse behöver antagligen se rätt annorlunda ut mot dagens avtal och kan påverka hela färdtjänstansvaret på sikt.

En viktig förutsättning för att regionen ska ta över ansökningsprocessen är att hitta en modell för finansiering och kostnadsfördelning för de kostnader som idag finns hos kommunen men istället förs över på regionen.

Vid ett övertagande kommer fler handläggare och administratörer behövas till verksamheten, då det tillkommer arbetsuppgifter som idag utförs hos kommunerna. Hur många är svårt att exakt svara på men det är tydligt att trafikförvaltningen behöver kunna hantera de extra arbetsuppgifterna som tillkommer. Enligt enkäten till kommunerna finns det uppskattningsvis mellan 40-60 heltidstjänster¹⁷ som arbetar med utredningar vid ansökningar för färdtjänsttillstånd.

¹⁷ Exakt antal är svårt att säga eftersom antalet tjänster har uppskattats i intervall, alla kommuner har inte heller svarat. Svaren som kommunerna har lämnat ska således tolkas med viss försiktighet och vid en eventuell förändring av ansvarsfördelning och organisation behöver resursbehovet utredas mer noggrant.

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Idag har tillståndsgruppen på sektion färdtjänst 20 handläggare som arbetar med ansökningar om färdtjänsttillstånd. Det finns sex administratörer och en chef. Utöver detta finns ett antal personer som arbetar med extra tilldelning av resor på färdtjänstservice. Vid ett eventuellt övertagande skulle det kunna finnas anledning att anta möjlighet till viss effektivisering och stordriftsfördelar som innebär att trafikförvaltningen inte skulle behöva lika många heltidstjänster som idag finns ute i kommunerna.

Det är svårt att idag säga exakt hur mycket resurser som skulle behöva tillföras om ansvaret för hela ansökningsprocessen gick över till regionen. För att kunna sätta resursbehovet i ett större sammanhang innebär exempelvis att om sektion färdtjänst fördubblar sin handläggarkraft, och går från 20 till 40 handläggare, en kostnadsökning på cirka 20 miljoner¹⁸. Behövs tre gånger så många handläggare ökar kostnaderna med 40 miljoner. Till det tillkommer sedan även administrativt stöd, arbetsledning och eventuellt övrigt verksamhetsstöd till organisationen. Även om det ännu är oklart exakt hur mycket resurser som behövs kommer kostnadsökningen i verksamheten att bli betydande.

En utökning av antalet anställda innebär även att sektion färdtjänst kommer att behöva se över sin organisation och anpassa den till de nya förhållandena. Det kan även finnas anledning att överväga behovet av att rekrytera handläggare med erfarenhet från verksamheter där man träffar sökandena personligen. Det kommer även behövas mer resurser till uppföljning och övervakning i processen för att kunna öka styrningen och nå uppsatta mål för processen.

En ytterligare förutsättning är att regionen anpassar sin verksamhet så att de steg som kommunen utför i dagens ansökningsprocess kan göras av regionens handläggare istället. Alternativet kan också vara att justera dagens process och/eller att en ny process tas fram. Om regionen tar över hela ansvaret kommer det vara en instans som hanterar ansökningarna och det kommer antagligen vara nödvändigt att se över processen utifrån de nya förutsättningarna som det medför. Några viktiga aspekter i det arbetet blir hur besöksverksamheten och kontakten med sökanden ska organiseras och administreras, och om ansökningarna ska hanteras av en eller flera handläggare. Detta skulle kunna bli ett tillfälle att tänka helt nytt kring hela ansökningsprocessen.

¹⁸ Beräknat med schablonkostnader enligt följande: Arbetskraftskostnader för en handläggare: 724 680 kr, kostnader för overhead (lokal, kontorsservice mm): 250 000 kr.

Vid ett eventuellt övertagande finns det såklart en risk för otydlighet i ansökningsprocessen under en övergångsperiod. En viktig del i förutsättningen för att lyckas med ett övertagande är en bred information till kommuner, resenärer etc. vid genomförandet.

Slutligen är utvecklingen av ett bra och modernt systemstöd som kan stötta i ansökningsprocessen avgörande för att skapa bättre förutsättningar för kvalitet och effektivitet, oavsett om ansvarsfördelningen ändras eller ej.

3.3. Framgångsfaktorerna och utmaningarna för ett övertagande?

För att få till ett övertagande av ansökningsprocessen kommer regionen behöva jobba i samverkan med Storsthlm och kommunerna. Det är många olika aktörer som behöver involveras i arbetet och som ska med på tåget. Till syvende och sist är det ändå kommunerna som bestämmer om de vill lämna ifrån sig ansvaret eller ej. Frågan behöver lyftas på en högre strategisk nivå inom kommunerna än vad den befinner sig i dagsläget. Att få alla parter att enas kommer troligtvis att vara en lång process som kommer ta både tid och resurser i anspråk.

En utmaning som även tidigare varit problematisk inom färdtjänstområdet är frågan om hur den ekonomiska regleringen ska fungera. Detta kommer vara föremål för förhandling och såväl regionen som varje kommun måste fundera både på vad de är beredda att betala och få betalt för.

Vid varje förändring är det viktigt att det finns en förståelse om varför något ska göras. Här kommer en viktig förutsättning vara att färdtjänstnämnden formulerar en tydlig viljeinriktning och svar på varför en förändring ska ske. Regionen måste kunna förklara och övertyga kommunerna om att dela samma vision.

Vidare behöver regionen vara lyhörd inför att det finns olika behov och förutsättningar i de olika kommunerna, inte minst när det gäller frågan om lösningar för ekonomisk reglering. Ett lyckat övertagande kräver att både kommuner och regioner kan se att de tjänar på en förändring.

Aktörerna i Stockholms län, både kommunerna och regionen, kan ha en fördel av att det finns andra regioner i landet som redan har lämnat över ansvaret för färdtjänsten till den regionala kollektivtrafikhuvudmannen i länet. Här finns

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

möjlighet i att lära av andra regioner som redan har tagit över helhetsansvaret för färdtjänsten från kommuner (både av misstag och framgångar).¹⁹

En sista viktig aspekt i frågan om övertagande är att resenärsperspektivet inte ska glömmas bort i förändringen. Om en förändring upplevs som sämre för den som söker färdtjänsttillstånd kommer det vara svårt att realisera de långsiktiga vinsterna som kan finnas med att regionen har ansvar för hela ansökningsprocessen. Kommunikation med och involvering från olika resenärsgupper kommer vara viktigt vid en eventuell förändring.

¹⁹ Här ska dock noteras att Region Stockholm särskiljer sig mot övriga Sveriges regioner vad gäller volymer i antalet ansökningar som hanteras årligen. Region Stockholm är störst vad gäller invånare och organisation i Sverige, tilläggs kan också att regionen är fjärde största upphandlaren av anropsstyrd trafik i världen.

4. Slutsatser

4.1. Övergripande slutsatser

Den här utredningen har inte undersökt i detalj hur väl dagens ansökningsprocess faktiskt fungerar, utan syftet har varit att utforska frågan om övergripande förutsättningar för ett eventuellt övertagande av processen för Region Stockholm. Utifrån den enkätundersökning som gjorts hos kommunerna har kunskapen om dagens organisation och ansvarsfördelning blivit lite tydligare, men är inte på något sätt heltäckande. En utmaning i dagens process och ansvarsfördelning, är att få till en gemensam och effektiv hantering i kommunerna. Regionen saknar till vissa delar verktyg att kunna påverka och ställa krav på kommunerna, och det påverkar effektiviteten och samordningen i processen. Effektiviteten och samordningen förväntas dock förbättras i och med att systemstödet SoFT tas i bruk.

I dagens ansvarsfördelning och ansökningsprocess finns det upplevelser av brister i olika delar av hanteringen. Resultatet från enkäten till kommunerna visar på att det finns olikheter i organisationen hos kommunerna, att handläggningstiden varierar och synen på trafikförvaltningens stöd. Hos resenärsorganisationerna finns uppfattningen att dagens ansvarsfördelning medför att resenärer riskerar att behandlas olika och att ansökningar inte bedöms utifrån samma förutsättningar mellan kommunerna.

Trafikförvaltningen slutsats är, trots vissa upplevda brister, att ansökningsprocessen i sin helhet fungerar bra idag. Detta sett utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv och utifrån ekonomiska och personella resurser med betoning på de lokala möjligheterna som finns (se resonemang om rättssäkerhet och kommunernas roll under rubrik 4.2 och 4.3 nedan).

En av slutsatserna som kan dras utifrån underlaget är att det idag inte finns en tydlig dialog på strategisk nivå om hur samarbetet kan utvecklas. Det saknas diskussioner om utveckling och strategiska frågor, något som varken gagnar processen eller färdtjänstverksamheten i längden. Trafikförvaltningen ser dock att de forum som redan idag finns, utgör en bra plattform för att gå vidare med att utveckla dialogen om dessa frågor. Trafikförvaltningen (som expertorganisation) skulle redan idag kunna vara mer proaktiva här i kontakten med kommunerna och driva utveckling av processen. Det finns möjliga

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

förbättringsområden att gå vidare med i dagens ansökningsprocess, och som skulle kunna vara ett alternativ istället för att gå vidare med frågan om övertagande. Regionen kan agera på dessa och arbeta långsiktigt för att stärka relationen mot kommunerna. Det förutsätter dock att kommunerna också är intresserade av att lyssna och samarbeta samt att trafikförvaltningen har resurser att arbeta för att utveckla processen.

I grunden är färdtjänst kommunens ansvar även om regionen enligt avtalet ska ha en ledande roll i utvecklingen av processen. I dag tycks färdtjänstnämnden vara den enda som driver frågan inom regionen, om att vilja genomföra en eventuell förändring. Det behöver därför vara tydligt vad problemet är med nuvarande system och varför det i sådana fall inte går att arbeta med förbättringar i nuvarande system. Det måste skapas en "sense of urgency" och delad problembild med kommunerna för att ändra nuvarande ansvarsfördelning.

4.2. Kommunens roll för ansökningsprocessen

Det går att dra slutsatsen att det idag finns en otydlighet kopplat till kommunernas roll för ansökningsprocessen. Det är därför viktigt att resonera om vilken betydelse kommunerna har för ansökningsprocessen utifrån olika perspektiv.

Den kommunala handläggaren utgör en viktig del i ansökningsprocessen vad gäller lokal förankring, kunskap om närmiljön och kunskap om den sökande. Detta är särskilt viktigt i bedömningen av behovet av färdtjänst då kopplingen till den sökandes förmåga att förflytta sig på egen hand eller att resa med den allmänna kollektivtrafiken är avgörande. Denna typ av kunskap om den sökande och närmiljön skulle kunna vara svår för trafikförvaltningen att erhålla.

Kommunerna har idag ofta kunskap om den sökande har andra hjälpinsatser från kommunen. Det är information som regionen av sekretessskäl inte kan få till sig på annat sätt än från kommunens utredare. Att inte få in denna information vid bedömningen skulle i förlängningen kunna innebära minskad rättssäkerhet i ansökningsprocessen. Att kommunerna även kan göra hembesök till sökande får ses som en stor fördel med dagens ansvarsfördelning. Hembesök är tidskrävande men kan ofta kombineras med andra frågor på kommunen. Vid en centraliserad ansökningsprocess skulle troligen möjligheten till hembesök i nuvarande omfattning försvinna. Den kommunala handläggarens uppdrag är också att säkerställa att det är rätt person som de utreder för ansökan, vilket

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

idag endast kan ske vid ett personligt möte. I utredningen ingår också att verifiera inlämnade uppgifter med den sökande.

Förvaltningen ser därför den kommunala utredaren som en mycket viktig part och informationskanal i mötet med den sökande. Den sökande får av den kommunala handläggaren en personlig kontakt, stöd i ansökningen och information om ansökningsprocessen. Men också stöd i andra frågor än just färdtjänst, frågor som mer är kopplade till relationen medborgare och kommun, men där färdtjänst kan vara en del i en helhet för kommuninvånaren. Den sökandes närhet till kommunkontoret och till sin personliga handläggare har även lyfts som en fördel av resenärsorganisationerna.

4.3. Rättssäker ansökningsprocess

En viktig förutsättning vid bedömning av rätten till färdtjänsttillstånd – är att det kan ske rättssäkert. Enligt likställighetsprincipen i kommunallagen får inte kommuner eller regioner behandla vissa kommunmedlemmar eller grupper av medlemmar olika, annat än om det finns en saklig grund. Här utgör ansökningsprocessen i dess nuvarande uppdelning mellan kommun och region en mycket viktig funktion – med fyra-ögon-principen – en garant för att säkerställa rättssäkerheten.

I och med dagens uppdelning kan kommunens bedömning liknas vid föredragande inför beslut. Kommunens bedömning av rätt till färdtjänst är en rekommendation till trafikförvaltningens handläggare som ska fatta beslutet. Trafikförvaltningen kan konstatera att de flesta som söker färdtjänst trots allt blir beviljade det som söks. De beslut regionens handläggare tar, grundar sig ofta på de bedömningar som kommunens utredare framhåller. Utan kommunens baskunskaper om den sökande och närmiljön för den sökande skulle trafikförvaltningen behöva utreda ärenden mycket mer än man behöver göra idag. Att diskrepans ibland kan förekomma i bedömningen från kommunen och trafikförvaltningen är sant. Men ur ett likabehandlingsperspektiv kan alla sökanden överklaga sitt beslut till förvaltningsdomstolen. Vid ett överklagande ska alla bedömningar i ett ärende redovisas. Att redovisning och granskning görs av olika bedömningar, ifall fler personer varit inblandade i ett ärende och ett beslut, gynnar faktiskt rättssäkerheten.

När det kommer till bedömning av rätten till färdtjänst kan det också anses vara mer rättssäkert att både kommunen och regionen granskar ansökan. Då är inte

en enskild handläggares bedömning avgörande. Med tanke på att förvaltningsdomstolen i 94 procent av alla överklagningar går på trafikförvaltningens linje i beslut, ger det ett gott kvitto på att dagens ansökningsprocess ändå kan betraktas som tillförlitlig och rättssäker i sin nuvarande form.

4.4. Överväganden vid ett övertagande

Trafikförvaltningen ser att det kan finnas vissa fördelar med en sammanhållen ansökningsprocess som drivs och utförs av en huvudaktör, regionen. Idag finns en skillnad i fokus för de olika aktörerna med ansvar inom färdtjänsten. Regionen har mer fokus på trafikala frågor och kommunernas organisation har ett större fokus på de sociala frågorna. Utifrån ett sådant perspektiv kan det finnas fördelar med att centralisera hela ansökningsprocessen till trafikförvaltningen. Ett övertagande skulle eventuellt kunna öka effektiviteten, exempelvis utifrån tydlighet, kunskap, möjlighet till styrning och utveckling. Idag finns emellertid inte ett underlag som pekar mot att ett övertagande skulle bli bättre för någon inblandad, eller mer rättssäkert.

Ovanstående fördelar måste också sättas i relation till de stora förutsättningar och utmaningar som måste överkommas för att genomföra en ny ansvarsfördelning vad gäller ansökningsprocessen (se under rubrik 3.2 Vilka är förutsättningarna för ett övertagande?). Det kan konstateras att fortsätta utreda frågan om ett övertagande av hela ansökningsprocessen skulle ta lång tid i anspråk och kräva stora resurser både ekonomiskt och personellt för regionen, så även för kommunerna.

Enligt svaren på enkätundersökningen är det flera av de svarande som tror att det vore positivt om regionen tog över hela ansökningsprocessen. Men då har inte frågorna ställts utifrån ett ekonomiskt perspektiv. Frågan om ett övertagande – kopplat till resursåtgång och kostnader – kräver långt mer djupgående utredning än vad som varit möjligt att göra inom ramen för denna utredning. Det hinder som trafikförvaltningen tror kommer att vara det allra största att överkomma blir den om ekonomisk reglering, dvs. vem ska betala och varför? Den frågan blir alltid central när ansvar ska fördelas mellan regionen och kommuner och blir ofta föremål för långa diskussioner.

En sådan genomgripande förändring som ett övertagande skulle innebära att nuvarande avtal skulle behöva omförhandlas. Som utredningen redovisat så gjordes ett försök till det för lite mer än decennium sedan. Kommunerna och

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

dävarande landstinget var nära att enas men i slutändan föll frågan på oenighet kring hur den ekonomiska regleringen skulle ske. Trafikförvaltningen ser inte att några förutsättningar egentligen har förändrats sedan dess.

En slutsats är även att en eventuell förändring i ansökningsprocessen behöver ses med ett helhetsperspektiv och dess påverkan på den övriga färdtjänstverksamheten. Det finns en koppling såväl till den färdtjänst som regionen redan idag ansvarar för, som till de resor inom särskilda persontransporter som fortfarande ligger inom kommunernas ansvarsområde. Troligt är att om även utredningarna ska tas över av trafikförvaltningen, kommer även regleringen mellan kommunerna och regionen i övriga delar inom färdtjänstområdet behöva revideras eftersom avtalet täcker hela verksamheten. Helhetssynen i sig är dock inget som innebär att ett övertagande är omöjligt men det blir centralt att ha med sig att delarna i färdtjänstsystemet sitter ihop och påverkar varandra, så en förändring i en del får påverkan på andra delar.

Om regionen väljer att gå vidare i frågan om övertagande i ansökningsprocessen behöver också mer resurser avsättas för att arbeta med att fördjupa utredningen inom ett antal områden och föra dialog med Storsthlm och kommunerna på olika nivåer. En sammanställning av utredningsbehov vid eventuellt beslut om övertagande av ansökningsprocessen finns i bilaga 4.

Som trafikförvaltningen tidigare lyft fungerar ansökningsprocessen i sin helhet i nuvarande form, inte minst utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv. Det pågår ett omfattande utvecklingsarbete och en av trafikförvaltningens rekommendationer är därför att resultatet av det bör beaktas innan vidare beslut tas.

5. Rekommendationer

Utredningen visar de utmaningar som finns i nuvarande ansvarsfördelning, men också på förbättringspotential och möjligheter att få till stånd en utveckling. Utifrån nuläget och den analys som presenteras ovan är trafikförvaltningens bedömning och rekommendation att det finns möjligheter att utveckla och förbättra ansökningsprocessen i nuvarande ansvarsfördelning. Följande punkter är trafikförvaltningens rekommendationer till vidare arbete:

- Invänta och utvärdera pågående utvecklingsarbete med SoFT och blanketter för ansökningsprocessen.

Stora resurser har under flera år tagits i anspråk för att möjliggöra en tydligare och rättssäkrare ansökningsprocess (nytt tillståndssystem, utveckling av blanketter). Innan beslut om förändring av ansvarsfördelningen tas rekommenderar trafikförvaltningen att resultatet av pågående förändringar bör inväntas och utvärderas. Lanseringen av SoFT bidrar på sikt till en effektivisering av den nuvarande processen och kan även underlätta en samordning av ansökningsprocessen. Många av de upplevda brister som utredning visar på, kommer förmodligen att kunna överbryggas via de förbättringsåtgärder som redan är på gång gällande ansökningsprocessen.

- Utveckla dialogen med kommunerna inom ramen för samarbetet med Storsthlm om strategiska frågor och utveckling av nuvarande arbetssätt.

Påbörja ett arbete med att tillsammans med kommunerna (förslagsvis inom ramen för samarbete med Storsthlm) med fokus på såväl strategiska frågor som ansökningsprocessen och förbättringar i nuvarande arbetssätt, till exempel över hur tiden i handlägningsprocessen kan förkortas och om det finns möjligheter till ytterligare förbättringar. Dialog och samverkan med kommunerna är förutsättning för att lyckas med en utveckling av nuvarande process.

- Följa upp nuvarande avtal mellan Region Stockholm och kommunerna.

Avtalet från 2010 har nu gällt i tio år och det kan därför finnas skäl att göra en uppföljning av avtalet tillsammans med kommunerna via Storsthlm. Trafikförvaltningen har genomfört förbättringar under åren och ny teknik har utvecklats. Allt fler resenärer har också anammat digitaliseringen, vilket kan vara en del av en framtida lösning. En gemensam övergripande uppföljning

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering
Strategisk planering

RAPPORT
2021-05-11
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0017
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

skulle kunna vara ett sätt för regionen och kommunerna att påbörja dialogen om en målbild för den framtida ansökningsprocessen. Det behövs ett gemensamt mål som uppfyller förväntningarna hos såväl kommunerna, resenärerna och trafikförvaltningen.

Bilaga 1 – Enkätundersökning till kommuner

Denna enkätundersökning genomförs av Trafikförvaltningen, Region Stockholm.

Färdtjänstnämnden har i budget för 2020 ställt frågan om hur förutsättningarna ser ut för att regionen ska ta ett ökat ansvar för ansökningsprocessen. Utredningen avser att ta fram underlag för ett ställningstagande i frågan till färdtjänstnämnden i Regionen. Syftet med utredningen är också att fånga upp effektiviseringsområden för Trafikförvaltningen gällande ansökningsprocessen.

Enkäten syftar till att övergripande kartlägga personella och organisatoriska resurser för handläggningsprocessen vid tillstånd av färdtjänst i kommunerna. Undersökningen ska också försöka fånga möjligheter och hinder för en eventuell förändring i ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd.

Inga enskilda svar kommer att redovisas i slutrapporten. Utgå från din verksamhet och dina upplevelser när du besvarar frågorna.

Stort tack för din medverkan!

Vilken kommun eller stadsdelsförvaltning svarar du för?

Vad är din funktion/titel?

Är ansvaret för de kommunala utredningarna för färdtjänstillstånd delat på flera förvaltningar i din kommun?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Vilken/vilka förvaltning/ar ansvarar för de kommunala utredningarna för färdtjänstillstånd? (Skriv i rutorna nedan.)

Förvaltning

Förvaltning

Förvaltning

Förvaltning

Vill du kommentera denna fråga?

Inom vilken enhet/avdelning på din förvaltning ligger ansvaret för utredningar av färdtjänstillstånd?

Vill du kommentera denna fråga?

Vilken chefsfunktion är närmast ansvarig för utredningsverksamheten för färdtjänstillstånd i din förvaltning?

Med närmast ansvarig menas den chefsfunktion som har verksamhets-, personal- och budgetansvar för den organisatoriska enhet som utför utredningar av färdtjänstillstånd inom er förvaltning.

Vill du kommentera denna fråga?

Hur många handläggare inom din förvaltning arbetar med utredningar av ansökningar för färdtjänstillstånd?

Med handläggare menas de som arbetar med utredningar av ansökningar om färdtjänstillstånd.

- 1-2
- 3-5
- 5-10
- 11 eller fler
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Hur många heltidstjänster motsvarar antalet handläggare?

Med handläggare menas de som arbetar med utredningar av ansökningar om färdtjänstillstånd.

- 0,5 heltidstjänst eller mindre
- 1-2 heltidstjänster
- 3-5 heltidstjänster
- 5-10 heltidstjänster
- 11 eller fler
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Arbetar de handläggare som genomför utredningarna för färdtjänsttillstånd även med handläggning av andra ärenden?

- Ja, samtliga arbetar med handläggning av andra ärenden
- Ja, vissa av handläggarna arbetar med handläggning av andra ärenden
- Nej, handläggarna genomför bara utredningar om färdtjänsttillstånd
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Om ja, vilka andra områden och/eller ärenden arbetar handläggarna med?

Hur lång total tid uppskattar du att en genomsnittlig utredning om färdtjänsttillstånd tar i din kommun, från att ansökan inkommer till att handlingar skickas iväg till trafikförvaltningen för beslut?

- 1-2 arbetsdagar
- 3-5 arbetsdagar
- 2 arbetsveckor
- 3 arbetsveckor
- 4 arbetsveckor eller mer
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Hur lång tid uppskattar du att en genomsnittlig utredning för ansökan om färdtjänsttillstånd tar i din kommun?

Med utredning menas här själva handläggningen av ansökan, så som granskning av underlag, begäran om kompletteringar, ev. interna möten och diskussioner, sammanställning av underlag till trafikförvaltningen. I utredningen inkluderas också kontakt med sökanden så som telefonkontakt, epostkommunikation och fysiskt möte.

- 1-30 min
- 30-60 min
- 1-2 timmar
- 3-5 timmar
- 6 timmar eller mer
- Vet ej
- Annan uppskattning, skriv här

Vill du kommentera denna fråga?

Hur uppskattar du att den totala tiden för utredningen av ansökningar för färdtjänsttillstånd fördelar sig mellan administration, kontakt med sökanden och handläggning?

Med administration menas i första hand diarieföring och arkivering. Med handläggning menas granskning av underlag, begäran om kompletteringar, ev. interna möten och diskussioner, sammanställning av underlag till trafikförvaltningen. Med kontakt med sökanden menas telefonkontakt, epostkommunikation och eventuellt fysiskt möte.

	Ange i procent
Administration	<input type="text"/>
Handläggning	<input type="text"/>
Kontakt med sökanden (inklusive möte)	<input type="text"/>

Vill du kommentera denna fråga?

Genomför ni hembesök till sökanden som inte själv har möjlighet att ta sig till kommunens lokaler?

En viktig del av utredningen är det möte med sökanden som kommunen genomför, inte minst för att styrka sökandens identitet. Om en sökanden inte kan ta sig till kommunens lokaler kan det finnas alternativa lösningar för att genomföra mötet, exempelvis hembesök. (Obs, frågan avser hur ni normalt gör, under covid-19 pandemin vet vi att många fysiska möten inte sker pga. av risk för smittspridning.)

- Ja
- Ja, men endast i undantagsfall
- Nej
- Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Ange om det finns andra alternativ istället för hembesök som ni har för sökanden som inte kan ta sig till kommunens lokaler.

Enligt lag (1997:736) om färdtjänst ansvarar varje kommun för sina kommuninvånare att färdtjänst av god kvalitet anordnas. Lagen säger också att kommunerna får överlåta sina uppgifter till regionen om de ansvarar för kollektivtrafiken i länet. Region Stockholm har sedan mitten av 70-talet avtal med kommunerna genom förbundet StorSthlm. Avtalet omfattar att anordna den trafikala delen samt besluta om av rätten till färdtjänst.

Hur upplever du att stödet från trafikförvaltningen fungerar inom följande områden: (Svara enligt skala nedan.)

	Mycket bra	Bra	Varken eller	Dåligt	Mycket dåligt	Vet ej
Rådgivning och stöd vid utredningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information till kommunen (ex. förändringar i regelverk, nyheter, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informationsmaterial till sökanden (ex. broschyrer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utveckling av systemstöd i ansökningsprocessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utveckling av rutiner och mallar i ansökningsprocessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vill du kommentera denna fråga?						
<input type="text"/>						

Finns det något stöd som du saknar från Trafikförvaltningen kopplat till ert arbete i ansökningsprocessen? Skriv i rutan nedan.

Vill du kommentera denna fråga?

Upplever du att den nuvarande ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd behöver förbättras och/eller utvecklas?

Ja

Nej

Vet ej

Om ja, på vilket sätt upplever du att ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd behöver utvecklas? Svara i rutan nedan.

I Region Stockholm har ansökningsprocessen delats upp mellan olika aktörer där kommunerna i länet har den huvudsakliga kontakten med sökanden och genomför utredningar inför beslut som fattas av Region Stockholm.

Upplever du att ansvarsfördelningen mellan kommunen och regionen i ansökningsprocessen är tydlig eller otydlig i er kommun? (Svara enligt skalan nedan.)

Med ansvarsfördelning menas den uppdelning som idag finns i att kommunen genomför utredningar och trafikförvaltningen fattar besluten om färdtjänstillstånd.

- Väldigt tydlig Ganska tydlig Varken eller Ganska otydlig Mycket otydlig Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

Upplever du att ansvarsfördelningen mellan kommunen och regionen i ansökningsprocessen är tydlig eller otydlig för de som söker färdtjänstillstånd? (Svara enligt skalan nedan.)

Med ansvarsfördelning menas den uppdelning som idag finns i att kommunen genomför utredningar och trafikförvaltningen fattar besluten om färdtjänstillstånd.

- Väldigt tydlig Ganska tydlig Varken eller Ganska otydlig Mycket otydlig Vet ej

Vill du kommentera denna fråga?

I vilken grad upplever du att dagens ansvarsfördelning mellan kommunen och regionen är ändamålsenlig utifrån följande? (Svara enligt skala nedan.)

	Mycket hög grad	Ganska hög grad	Varken eller	Ganska låg grad	Mycket låg grad	Vet ej
Rättssäkerheten i processen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intern effektivitet och resursutnyttjande i er organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden från det att första handlingen kommer in till kommunen till trafikförvaltningens beslut för den som söker färdtjänsttillstånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tydlighet i handlägningsprocessen för den som söker färdtjänsttillstånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal service och kännedom om närmiljön utifrån den sökandes situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vill du kommentera denna fråga?						
<input type="text"/>						

Om Region Stockholm tog över hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd, hur tror du att det skulle påverka följande områden? (Svara enligt skalan nedan.)

	Mycket positivt	Ganska positivt	Varken eller	Ganska negativt	Mycket negativt	Vet ej
Rättssäkerheten i processen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intern effektivitet och resursutnyttjande i er organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden från ansökan till beslut för den som söker färdtjänsttillstånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tydligheten i handlägningsprocessen för den som söker färdtjänsttillstånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lokal service och kännedom
om närmiljön utifrån den
sökandes situation

Vill du kommentera denna fråga?

**Om Region Stockholm skulle ta över hela
ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd – vilka tror du
skulle vara de största utmaningarna för ett sådant
övertagande? (Svara i rutan nedan.)**

Exempel på utmaningar skulle kunna vara nå enighet i alla länets kommuner, hitta en ekonomisk modell för kostnadsfördelning, påverkan på den som söker färdtjänstillstånd med mera.

Tack för din medverkan!

Bilaga 2 – Deltagande kommuner och stadsdelar i enkätundersökning om ansökningsprocessen för färdtjänstillstånd, genomförd under november 2020

Svarande:

Botkyrka kommun

Danderyd kommun

Ekerö kommun

Haninge kommun

Huddinge kommun

Järfälla kommun

Lidingö stad

Norrtälje kommun

Nykvarn kommun

Nynäshamn kommun

Salem kommun

Sigtuna kommun

Sollentuna kommun

Solna stad

Sundbybergs stad

Södertälje kommun

Tyresö kommun

Täby kommun

Upplands-Väsby kommun

Upplands-Bro kommun

Vallentuna kommun

Vaxholm stad

Stockholms stad:

Kungsholmens stadsdelsförvaltning

Skärholmens stadsdelsförvaltning

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning

Hägersten-Älvsjös stadsdelsförvaltning

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Hässelby-Vällingbys stadsdelsförvaltning

Norrmalms stadsdelsförvaltning

Östermalms stadsdelsförvaltning

Farsta stadsdelsförvaltning

Södermalms stadsdelsförvaltning

Ej svarande:

Nacka kommun

Värmdö kommun

Österåker kommun

Kista-Rinkeby stadsdelsförvaltning

Bromma stadsdelsförvaltning

Bilaga 3 - Statistik över befolkningsmängd, antal färdtjänstillstånd och antal ansökningar per

	Befolkningsmängd per 31/12-2019	Personer med färdtjänstillstånd	Antalet ansökningar per år
0114 Upplands Väsby	46786	1328	489
0115 Vallentuna	34090	886	307
0117 Österåker	45574	1491	473
0120 Värmdö	45000	1187	431
0123 Järfälla	79990	2481	960
0125 Ekerö	28690	786	285
0126 Huddinge	112848	2958	1 120
0127 Botkyrka	94606	2836	1 231
0128 Salem	16750	575	206
0136 Haninge	92095	2780	1 071
0138 Tyresö	48333	1487	563
0139 Upplands-Bro	29346	848	334
0140 Nykvarn	11014	255	80
0160 Täby	71874	2119	844
0162 Danderyd	32857	957	393
0163 Sollentuna	73857	2050	693
0180 Stockholm	974073	26991	10 499
0181 Södertälje	98979	3387	1 261
0182 Nacka	105189	2720	1 103
0183 Sundbyberg	52414	1246	493
0184 Solna	82429	2157	776
0186 Lidingö	48123	1594	497
0187 Vaxholm	12003	319	99
0188 Norrtälje	62622	2495	976
0191 Sigtuna	48964	1270	485
0192 Nynäshamn	28575	1131	488

Händelser som inte kan härledas till en specifik månad under året redovisas under kvartal 1 och första halvåret. Det är i regel dödsfall som berörs.

I antal ansökningar per år ingår alla tillståndstyper (Nyansökning, Förlänging, Ändring, Omprövning, Återansökna, Avslut).

Folkmängden per den 31 december avser den regionala indelningen 1 januari året efter.
Folkmängden per den 31 mars, 30 juni och 30 september avser den regionala indelningen vid årets början (1 januari).

Uppgift om folkmängd redovisas cirka 5-6 veckor efter mättidpunkten och revideras inte i efterhand i denna tabell.

Befolkningsförändringar (födda, döda och flyttningar) redovisas enligt den regionala indelningen vid årets början.

Folkökningen definieras som skillnaden mellan folkmängden vid årets början och årets slut. Den del av folkökningen som inte kan förklaras av födelseöverskott och invandringsöverskott under året redovisas som en justeringspost, vilken avser födslar, dödsfall, in- och utflyttningar som rapporterats under året, men som inträffat före den 1 januari.

Förändringar: Uppgift om folkmängd redovisas cirka 5-6 veckor efter mättidpunkten och revideras inte i efterhand i denna tabell.

Senaste uppdatering: 20200220 09:30

Källa: SCB

Kontaktperson: Tomas Johansson, SCB
+46 010-479 64 26
tomas.johansson@scb.se

(SCB) Statistikservice, SCB
+46 010-479 50 00
information@scb.se

Sort: antal

Datotyp: Stock

Referenstid: Kvartal

Officiell statistik

Databas: Statistikdatabasen

Intern referenskod: 000002Z9

Bilaga 4 – Behov av fördjupade utredningar vid ett eventuellt beslut om övertagande

Följande områden behöver fördjupade utredningar om Region Stockholm tar beslut om att arbeta vidare med frågan om övertagande av ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd:

- Strategi och mål – vad ska uppnås med ett övertagande och vad är målet?
- Finansieringsmodell – hur skulle den se ut? Fördjupade kostnadsberäkningar.
- Juridiska frågor – hur ska avtalet se ut och vad behöver regleras, hur ska ansvarsfördelningen se ut, vilka beslut behöver fattas?
- Samarbetet och samverkan mellan regionen och kommunerna – hur ska det se ut?
- Kommunernas organisation – vad går att lära från dagens organisation i kommunerna? Hur påverkas de delar som kommunerna ändå hanterar kring de sökande?
- Organisation – vilka nya arbetsuppgifter tillkommer och vilka resurser behöver trafikförvaltningen för att utföra dessa? Hur ska verksamheten styras och organiseras? Vilka synergieffekter kan finnas vid en samlad bedömning av arbetsinsatserna hos både Trafikförvaltningen och kommunerna (både en ekonomisk besparing och en organisatorisk fråga)?
- Ansökningsprocessen – hur ska den anpassas och förändras för att bli ändamålsenlig utifrån den påverkan som ett övertagande för med sig? Hur ser digitaliseringens påverkan på hela processen ut? Ska den sökande på sikt i allt högre grad kunna sköta sin ansökan via e-tjänster?
- Påverkan på trafikala delarna – på vilket sätt påverkas de av en förändring i ansökningsprocessen?
- Påverkan på resenärerna/resenärsnyttan – hur påverkas de som ansöker färdtjänsttillstånd, vilka av deras behov ska tillgodoses och på vilket sätt?