



# Granskning av styrning av färdtjänsten

Rapport  
Region Gotland

KPMG AB

2023-06-15

Antal sidor 18

Antal bilagor 1



**Region Gotland**  
Granskning av styrning av färdtjänsten

2023-06-15

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	5
3	Förarbeten, lagstiftning och rättspraxis	6
4	Resultat av granskningen	8
4.1	Styrande och stödjande dokument samt arbetsprocesser	8
4.1.1	Bestämmelser för färdtjänst	8
4.1.2	Delegationsordning	8
4.1.3	Rutiner och processer	9
4.1.4	Bedömning	11
4.2	Stickprovskontroll	12
4.2.1	Bedömning	14
4.3	Uppföljning och styrning av verksamheten	15
4.3.1	Bedömning	16
5	Slutsats och rekommendationer	17
A	Bilaga – Mall för stickprov med exempel	19

## 1 Sammanfattning

KPMG har av Region Gotlands förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska regionens rutiner kring färdtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Syftet med granskningen är att redogöra för hur arbetet med färdtjänsten i regionen handläggs och följs upp samt kvalitetsgranskas.

Utifrån granskningens syfte är vår sammanfattande bedömning att det för ändamålet finns tydliga rutiner för hur färdtjänsthandläggningen i regionen bedrivs, och att den utifrån vår stickprovskontroll av färdtjänstbeslut, i allt väsentligt är likvärdig och rättssäker. Vi bedömer att det i allt väsentligt är tydligt för den sökande respektive för färdtjänsthandläggare vilka krav och förutsättningar som finns för att beviljas färdtjänst inom regionen. Vidare bedömer vi att handläggningen hanteras utifrån turordningsprincipen och följer en ändamålsenlig struktur. Vi noterar dock att anmälan av delegationsbeslut till nämnden bör utvecklas, då det vid tiden för granskningen inte går att utläsa huruvida besluten anmäls till nästkommande sammanträde eller anmäls alls.

Vi bedömer att klagomålen hanteras på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt där förvaltningen upphandlat extern leverantör att handlägga inkomna klagomål. Vi bedömer emellertid att det inte bedrivs en systematiserad återrapportering till nämnden avseende inkomna klagomål från resenärer. Detta kan vara ett led i att stärka det systematiska kvalitetsarbetet inom förvaltningen.

Vidare bedömer vi att nämnden till viss del bedriver en ändamålsenlig uppföljning och styrning. Vi bedömer att nämnden kan stärka den ekonomiska uppföljningen avseende färdtjänstenhetens kostnadsutveckling. Vi bedömer även att nämnden kan stärka upp sitt långsiktiga planeringsarbete för att vara bättre förberedd för att hantera kommande välfärdsutmaningar.

Utifrån våra bedömningar och slutsatser rekommenderar vi tekniska nämnden att:

- Tillse att samtliga beslut avseende färdtjänst fattade per delegation anmäls till tekniska nämnden med tillhörande paragraf, ärendenummer, ärendemening, datum och delegat för att säkerställa spårbarheten för respektive beslut.
- Tillse att tekniska nämnden får en tillräcklig återrapportering avseende klagomål och synpunkter gällande färdtjänsten för att säkerställa god kvalitet för medborgarna.
- Säkerställ att tekniska nämnden får en tillräcklig återrapportering avseende det ekonomiska läget gällande färdtjänsten.
- Stärka beredskapen avseende den kommande demografiska utmaningen genom att ta fram handlingsplaner, strategidokument eller direktiv.

## 2 Bakgrund

KPMG har av Region Gotlands förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska regionens rutiner kring färdtjänsten. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Revisorerna bedömer risken att kvaliteten på färdtjänsten inte lever upp till den standard som är önskvärd av invånarna, samt att styrning och uppföljning inte lever upp till krav i gällande lagstiftning.

I enlighet med Lag (1997:736) om färdtjänst 3 § ansvarar varje kommun, såvitt gäller kommuninvånarna, för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. En kommun får för sina kommuninvånare anordna färdtjänst också i eller mellan andra kommuner.

Färdtjänst är ett komplement till den allmänna trafikförsörjningen och utgör ett stöd för personer som har betydande svårigheter att förflytta sig på egen hand eller använda allmänna kommunikationer. Kommunen har en skyldighet att tillhandahålla färdtjänst för de som har behov, vilket tidigare reglerades i gamla socialtjänstlagen.

I dagsläget ligger ansvaret för handläggning av ansökningar av färdtjänst på tekniska nämnden. I tekniska nämndens delegationsordning utläses av punkt 5.1–5.5 att beslutanderätten för såväl beviljande som återkallande av tillstånd, ledsagare samt riksferdtjänst är delegerat till handläggare inom kollektivtrafikenheten på teknikförvaltningen. Bilarna ägs och driftas av Visby Taxi, bokningar sker via en upphandlad beställningsportal och kontakt med invånare sker via regionens kundtjänst.

### 2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med granskningen är att redogöra för hur arbetet med färdtjänsten i regionen handläggs och följs upp samt kvalitetsgranskas.

Granskningen avser besvara följande revisionsfrågor:

- Hur är färdtjänsten i Region Gotland organiserad?
- Finns det ändamålsenliga riktlinjer för hur färdtjänsten kan nyttjas?
- Handläggs ansökningar om färdtjänst på ett likartat och rättssäkert sätt?
- Hur hanteras klagomål gällande färdtjänsten?
- Har nämnden en ändamålsenlig styrning och uppföljning av verksamheten?

Granskningen omfattar färdtjänsten på Region Gotland.

### 2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- 6 kap. § 6 Kommunallagen (2017:725).
- Lag (1997:736) om färdtjänst.
- Tillämpbara interna regelverk och policys.



**Region Gotland**  
Granskning av styrning av färdtjänsten

2023-06-15

## **2.3 Metod**

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av bestämmelser, reglemente, delegationsordning och andra relevanta styrdokument.
- Intervjuer har genomförts med förvaltningschef och ansvarig handläggare på teknikförvaltningen, samt tekniska nämndens presidium.
- Stickprovsvisa kontroller av delegationsbeslut avseende färdtjänsten fattade under perioden 2022-06-01 – 2022-12-31.

Rapporten är faktakontrollerad av samtliga intervjuade.

### 3 Förarbeten, lagstiftning och rättspraxis

Lag (1997:736) om färdtjänst reglerar enligt 1–9 § särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder.

I Gotlands län ansvarar kommunen för den regionala kollektivtrafiken. Den eller de som ansvarar för kollektivtrafiken ansvarar också för persontransporter enligt bland annat lagen om färdtjänst i sådana kommuner som överlåtit denna uppgift till den regionala kollektivtrafikmyndigheten. I Gotlands län är kommunen regional kollektivtrafikmyndighet.

Enligt 3 § ansvarar varje kommun, såvitt gäller kommuninvånarna, för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och annan kommun. En kommun får för sina kommuninvånare anordna färdtjänst också i eller mellan andra kommuner. Med god kvalitet menas exempelvis att den färdtjänstberättigade bemöts på ett korrekt sätt, att transporten av den enskilde sker på ett trafiksäkert sätt, att det föreligger skäliga tider för hämtning och att fordon kommer i tid. Det är också viktigt att provningen av tillstånd till färdtjänst sker på ett objektivt och korrekt sätt i enlighet med den lagstiftning som gäller. Särskilda skäl för att få tillstånd till färdtjänst till och från ett resmål i en annan kommun kan vara att den sökande har sitt arbete i en grannkommun eller måste göra en nödvändig serviceresor till en närliggande kommun. Är skälen starka bör det även komma i fråga att få resa till en mer avlägsen kommun.<sup>1</sup>

Enligt 4 § fullgörs lagen om färdtjänst av den eller de nämnder som kommunfullmäktige bestämmer. I Region Gotland är detta tekniska nämnden.

Enligt 7 § ska tillstånd till färdtjänst meddelas för de 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.

Enligt 8 § finns även möjlighet för den som söker tillstånd till färdtjänst att samtidigt få tillstånd till ledsagare om detta behövs.

Enligt 9 § meddelas tillstånd till färdtjänst för viss tid eller tills vidare. Tillstånd får i skälig omfattning förenas med föreskrifter om:

1. vilket färd sätt som får användas,
2. inom vilket område resor får göras, och
3. hur många resor tillståndet omfattar.

Sådana resor som kan anses vara väsentliga för tillståndshavaren får begränsas till antalet endast om det finns synnerliga skäl.

---

<sup>1</sup> Se Clevesköld Lag (1997:736) om färdtjänst 3 §.



**Region Gotland**

Granskning av styrning av färdtjänsten

2023-06-15

Om det finns särskilda skäl, får tillståndet även i övrigt förenas med villkor.

Enligt 10 § för tillståndsgivaren ta ut en avgift enligt grunder som bestäms enligt 11 §.

Enligt 11 § bestäms grunderna för avgift av kommunen, ifall dessa är tillståndsgivare. Avgifterna ska vara skäliga och får inte överstiga tillståndsgivarens självkostnader.

KPMG har inom ramen för denna granskning inte bedömt förvaltningens myndighetsutövning mot enskilda, utan enbart kontrollerat så att korrekt hänvisning och användning av lagen förekommer i det systematiska arbetet med handläggning och uppföljning av beslut om färdtjänst.

## 4 Resultat av granskningen

### 4.1 Styrande och stödjande dokument samt arbetsprocesser

#### 4.1.1 Bestämmelser för färdtjänst

Regionfullmäktige i Region Gotland har antagit bestämmelser för färdtjänst.<sup>2</sup> I dessa redovisas vad regionen, utöver det som regleras i lagen, har beslutat ska gälla för färdtjänsten.

Utifrån bestämmelserna framgår att tekniska nämnden ansvarar för att pröva rätten till färdtjänst för personer som är bokförda på Gotland, samt att beslutsrätten är delegerad till ansvariga handläggare på teknikförvaltningen.

Beslut om färdtjänst innefattar enligt bestämmelserna antalet resor för den sökande vilken kan beviljas fritt eller begränsat antal resor utifrån sökandes funktionsnedsättning och möjlighet till att resa med allmänna kommunikationer. Färdtjänstresenären kan även beviljas ledsagare ifall denne måste ha hjälp av person, utöver föraren, under resan eller till och från fordonet. Ledsagaren reser utan avgift. Vidare kan färdtjänstresenären även beviljas medresenär, vilken är sällskap till den sökande. Medresenärer betalar enligt bestämmelserna samma avgift som den färdtjänstberättigade.

#### 4.1.2 Delegationsordning

I tekniska nämndens delegationsordning<sup>3</sup> framkommer det att delegering innebär överlåtande av en beslutsfunktion, vilket betyder att delegaten – den som fått rätten att fatta ett visst beslut – tar beslut i nämndens ställe och är den som undertecknar beslutet samt tillhörande handlingar.

I delegationsordningen utläses även att i de fall ordinarie delegationsfunktion inte finns inom berörd verksamhet träder ersättaren in automatiskt. Om delegat eller ersättare inte har möjlighet eller inte anser sig kunna fatta beslut enligt delegationsordningen kan överordnad chef fatta beslut i dessa ärenden.

Det framgår även att samtliga delegationsbeslut som fattats med stöd av delegationsordningen ska anmälas till nämnden vid kommande sammanträde.

Utifrån granskning av tekniska nämndens delegationsordning är följande delegationspunkter av särskilt intresse för granskningens syfte:

---

<sup>2</sup> Antagna 2001-11-26, senast reviderade 2022-06-20 § 99 att gälla från och med 2022-06-01.

<sup>3</sup> Antagen av tekniska nämnden 2015-05-27 § 132 TN 2015/978. Reviderad den 13 december 2022, TN § 233.



Ärende/lagrum	Delegat
<b>5.1.</b> Beslut om tillstånd till färdtjänst, med rätt att även föreskriva särskilda villkor, enligt 7 och 9 §§ Lag om färdtjänst.	Handläggare inom kollektivtrafikenheten Ersättare: Enhetschef
<b>5.2</b> Beslut om ledsagare i samband med färdtjänst, enligt 8 § Lag om färdtjänst	Handläggare inom kollektivtrafikenheten Ersättare: Enhetschef
<b>5.3</b> Beslut att återkalla tillstånd till färdtjänst om förutsättningarna för tillståndet inte längre finns, enligt 12 § Lag om färdtjänst	Handläggare inom kollektivtrafikenheten Ersättare: Enhetschef
<b>5.7</b> Yttrande i ärenden gällande färdtjänst och riksfärdtjänst hos Förvaltningsrätten.	Handläggare inom kollektivtrafikenheten Ersättare: Enhetschef

Vid faktakontroll framför representant för förvaltningen att man löpande förser tekniska nämnden med information om alla beslut som fattats med stöd av nämndens delegationsordning, samt att återkopplingen innehåller all information som nämnden önskat.

### 4.1.3 Rutiner och processer

#### 4.1.3.1 Handläggning av ärenden

Vi har tagit del av teknikförvaltningens interna rutiner avseende handläggning för ärenden som berör färdtjänsten.<sup>4</sup>

Rutinerna beskriver hur processen går till från det att ansökan om färdtjänst inkommer från sökande och följer handläggningen fram till och med att fattat beslut kommuniceras till medborgaren i fråga.

Ansökan om färdtjänst görs via en e-tjänst på teknikförvaltningens hemsida, eller skickas in skriftligt via ansökningsblankett. Till ansökan bifogas även läkarutlåtande och eventuellt annat underlag som krävs för korrekt handläggning. Sökanden kan välja att lämna in läkarutlåtande samtidigt som ansökan, inom en månad från att ansökan lämnas in eller specificera när det kommer inkomma. I de fall läkarintyg ej bifogas samtidigt lägger handläggaren ärendet under bevakning och ärendet börjar behandlas när detta kommit in till teknikförvaltningen. Om kompletteringar krävs begärs dessa in

<sup>4</sup> Färdtjänst handläggning, Version 3, upprättat 2023-03-07

2023-06-15

av handläggaren. Ansökan registreras och diarieförs, varvid en utredning som syftar till att klarlägga om sökanden uppfyller lagkraven enligt Lag (1997:736) om färdtjänst påbörjas. Utredningen ska bygga på relevanta underlag och uppgifter som saknar betydelse bör utelämnas. Detta ska ge ett sådant underlag att beslutet blir sakligt korrekt och likabehandlingsprincipen ska beaktas. Information om hur ansökan lämnas in finns på regionens hemsida.

Vid upprättat beslut baserat på de underlag som skickats eller hämtats in kommuniceras antingen avslag eller bifall till den sökande. Denne har då rätt att ta del av hela beslutsunderlaget som har haft betydelse för utfallet, samt har denne rätt att yttra sig över utredningen. Samtliga beslut ska enligt teknikförvaltningens interna rutiner innehålla:

- Dagen för beslutet
- Vad beslutet innehåller
- Hur länge beslutet gäller
- Vem som har fattat beslutet

Rutinerna anger att vid avslag ska beslutet motiveras, samt ska besvärshänvisning tillsändas tillsammans med fastställt beslut.

I intervjuer med tjänstepersoner vid teknikförvaltningen samt information tillgänglig vid Region Gotlands hemsida kompletteras ovan rutinbeskrivning. Ansökningsblanketten innehåller en större mängd kontrollfrågor och moment där den sökande ombeds fylla i korrekta och sanningsenliga uppgifter. Bland annat begärs det in information avseende personuppgifter, individens funktionsnedsättning och dess påverkan i sin dagliga livsföring, individens självuppskattade gångförmåga och möjlighet att använda allmänna kommunikationer samt hur funktionsnedsättningen påverkar individens möjlighet att resa med allmänna kommunikationer.

I dokumentet lathund för färdtjänst – hur jag beställer färdtjänst och vad jag ska tänka på<sup>5</sup> beskrivs det hur resenären ska gå till väga för att boka sin resa, hur resan ska betalas samt hur man anmäler eventuella klagomål. I intervjun med presidiet för tekniska nämnden beskrivs det att denna lathund är uppskattad av regionens färdtjänstresenärer.

Ansvarig handläggare för färdtjänst informerar vid intervju att handläggningstid för ansökan som längst bör ta fyra veckor innan den ska vara färdighandlagd och beslutad (förutsatt att ärendet inte behöver kompletteras). Handläggare informerar även om att det ibland kan inkomma olika önskemål från privatpersoner och från sjukvården om att ge förtur till vissa individer. Detta är något som handläggaren inte tar hänsyn till, utan

---

<sup>5</sup> Upprättad av teknikförvaltningen januari 2022.

ordningen är sådan att de ärenden som är äldst hanteras först, i syfte att garantera rättssäkerheten och att ingen individ särbehandlas.

Vid intervjuerna beskrivs det även att i de fall kompletteringar behövs får den sökande ytterligare fyra veckor på sig att inkomma med begärt material. Denna tidsgräns går dock att justera utefter den sökandes behov och förutsättningar. Exempelvis om den sökande behöver längre tid för att få kontakt med en läkare i syfte att bestyrka sitt anspråk i sin färdtjänstansökan. I de fall avslag sker har den sökande tre veckor på sig från och med att denne anses vara delgiven, att lämna in en överklagan till förvaltningsrätten.

#### 4.1.3.2 Tillgänglighetsrådet och nämndernas samrådsgrupp för personer med funktionsnedsättning

Av intervjuer med tjänstepersoner vid teknikförvaltningen framgår att representation från förvaltningen deltar i tillgänglighetsrådet, vilket är ett forum för samverkan mellan Region Gotland och särskilda organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning. I huvudsak är det politiker från regionstyrelsen som medverkar vid dessa möten. Rådet lyfter frågor avseende övergripande planering och större verksamhetsförändringar som berör personer med funktionsnedsättning. I intervjuer beskrivs det hur rådet kan vara remissinstans eller ett diskussionsforum för kunskapsutbyte i olika spörsmål.

I nämndernas samrådsgrupp för personer med funktionsnedsättning hanteras specifika frågor kopplade till förvaltningens verksamheter, vilket även innefattar frågor kopplade till färdtjänst. Inom ramen för denna grupp finns det utrymme för brukarorganisationer att komma med olika inspel eller frågor avseende färdtjänsten eller sjukresor till beslutfattare, och ansvariga tjänstepersoner.

Utöver detta har förvaltningen och nämnden möten avseende färdtjänst och sjukresor där brukare och även utförare av resorna medverkar (Visby Taxi och DRT Solutions). Dessa samverkansmöten beskrivs av nämnden som värdefulla eftersom det bidrar till en god kommunikation och samverkan mellan de olika aktörerna inom färdtjänsten. Forumet fungerar även som en informationskanal där förvaltningen eller utförarna av färdtjänsten ges möjlighet att förklara deras syn på exempelvis trafikförsörjningen. I intervjuerna samt utifrån förvaltningens minnesanteckningar framkommer det att det kan komma inspel från olika intresseorganisationer som företräder olika grupper av funktionsnedsatta. Diskussionerna kan sedan resultera i konkreta åtgärder exempelvis utformningen av blanketter för färdtjänstansökan.

#### 4.1.4 Bedömning

Vi bedömer att Region Gotland tillsett att ändamålsenliga styrdokument för hantering av ärenden avseende färdtjänst finns. Utifrån de styrdokument och rutiner vi tagit del av bedömer vi att det finns system för att utifrån lagstiftning möjliggöra rättssäker handläggning av ärenden avseende färdtjänst.

Vi bedömer att färdtjänsten i Region Gotland är tydligt organiserad där delegationsordningen är det primära och styrande dokumentet som anger att handläggningen av färdtjänstären den delegeras till handläggare inom kollektivtrafiksenheten. Överklagan av negativt färdtjänstbeslut görs med hänvisning till förvaltningsbesvär, varvid tre veckor efter att sökanden anses delgiven bedöms som ändamålsenligt.

Vi bedömer att det finns ändamålsenliga riktlinjer och rutiner för hur färdtjänsten kan nyttjas. Detta eftersom det finns tydliga ansökningsprocesser (där det anges vilken information den sökande behöver inkomma med), som är enkla att hitta och ansöka via. Vi noterar även att nämnden har utarbetade samverkansformer mellan brukare, politiker, utförare och tjänstepersoner, vilket styrks genom minnesanteckningar.

## 4.2 Stickprovskontroll

Inom ramen för denna granskning har KPMG genomfört stickprovskontroll av 50 slumpmässigt utvalda färdtjänstbeslut under perioden 2022-06-01 – 2022-12-31. Under denna period behandlades 360 ärenden. Urvalet har bestått av både beviljanden och avslag gällande färdtjänstansökningar. Stickprovsgranskningen har fokuserat på handlägningsprocessen, där fokus legat på huruvida samtliga ärenden behandlas och handläggs på ett likartat sätt utifrån interna styrdokument samt Lag (1997:736) om färdtjänst. KPMG har inte bedömt huruvida myndighetsutövning gentemot den enskilde borde fallit ut i ett annat beslut eller om de beslut som fattats varit korrekta. Inom ramen för stickprovskontrollen har vi även haft för avsikt att kontrollera huruvida beslut avseende färdtjänst, vilka fattas per delegation, har återrapporterats vid nämndens kommande sammanträde. Detta i enlighet med nämndens fastställda delegationsordning. Denna del har dock inte kunnat genomföras då respektive beslut fattat per delegation inte anmäls med tillhörande ärendenummer eller paragraf, utan anmäls utifrån en lista med summeringar av antal ärenden.

Stickprovsgranskningen har utgått från en av för syftet framtagen granskningsmall som baseras på rutin för färdtjänsthandläggning<sup>6</sup>, tekniska nämndens delegationsordning<sup>7</sup> samt bestämmelser för färdtjänst<sup>8</sup>. Mallen har använts för att kontrollera om handläggning av färdtjänstansökningar sker på ett likartat sätt, samt följer såväl upprättade som interna styrdokument. Mallen bifogas i bilaga A, där exempel på beslut med bifall respektive avslag ges. Resultatet av stickprovsgranskningen sammanfattas kortfattat på följande sätt:

---

<sup>6</sup> Färdtjänst handläggning, Version 3, upprättat 2023-03-07

<sup>7</sup> Antagen av tekniska nämnden 2015-05-27 § 132 TN 2015/978. Reviderad den 13 december 2022, TN § 233.

<sup>8</sup> Antagen av fullmäktige 2001-11-26, reviderad 2020-06-15 §100.

Antal granskade beslut	Antal beviljade färdtjänstbeslut	Antal avslag	Antal noterade avvikelser enligt KPMG:s bedömning
50	42	8	1

Av stickprovsgranskningen noterade vi att förvaltningen bedömt att vissa av färdtjänstbeslutet ska tidsbestämmas, och inte tillsvidarebestämmas. Detta trots att läkarintygen verifierar att den sökande i fråga bedöms ha en varaktig funktionsnedsättning. I intervjuer anges detta bero på att handläggaren gör en sammanvägd bedömning som då innefattar mer än den information som framkommer i läkarintyget. Exempelvis om individen har långt ifrån sin huvudsakliga vistelseort och den närmsta hållplatsen för kollektivtrafik. Vidare vägs sjukdomstillstånd in vid bedömning av färdtjänstbeslut, och där är praxis att äldre och multisjuka i princip oftare tenderar att få sina beslut tills vidare bestämda, medan yngre och "friskare" individer oftare får besluten tidsbestämda utifall att individens hälsomässiga förutsättningar förändras under livet.

Vid faktakontroll förmedlar handläggare för färdtjänst även att nya lagar och EU-förordningar tillkommer som medför att tillgängligheten i de allmänna kommunikationerna ökar för personer med funktionsnedsättning. I takt med en ökad tillgänglighet kommer den enskilde inte vara i behov av speciallösningar såsom färdtjänst är. Att då binda upp ett beslut om färdtjänst för personer som i framtiden klarar att resa med kollektivtrafiken är inte förenligt med rättssäkra beslut. Färdtjänst ska vara ett komplement till kollektivtrafiken för de som inte klarar att resa med kollektivtrafik.

I ett av fallen återfanns information i beslutsunderlaget som inte kan anses härröras till det specifika ärendet. I handläggningsrutinerna för färdtjänsten anges att informationen som inte är avgörande för ärendets beslut, ska undanhållas från beslutsunderlagen.

Utöver denna noterade avvikelse fann vi inget under stickprovsgranskningen som föranleder oss att anta att handläggningen inte sker på rättssäkra och likvärdiga grunder. Handläggningen följer en framtagna mall och det finns en struktur i beslutsunderlagen, det är tydligt vem beslutet gäller och besluten är motiverade utifrån de underlag som inkommit. I de fall avslag förekommit har det återfunnits motiveringar till varför förvaltningen landade i det specifika beslutet, att den enskilde givits tid att ta del av beslutet och inkomma med efterfrågat underlag samt hur den enskilde kan gå till väga för att överklaga. Vissa av avslagsärendena beror på att förvaltningen bedömt att den sökande saknar en funktionsnedsättning, eller inte har tillräckligt nedsatt förmåga för att bedömas vara i behov av färdtjänst. I dessa fall har förvaltningen gjort en bedömning och beskrivning av ärendet och vilka förutsättningar som finns för att en individ ska ha rätt till färdtjänst.

2023-06-15

Vi noterar att det i samtliga beslut framgår relevant hänvisning till lagrum och paragraf från Lag (1997:736) om färdtjänst, dock saknas det information om vilket stöd beslutsfattaren har i enlighet med delegationsordningen.

I kallelser från tekniska nämndens sammanträden går det att utläsa antalet beviljade respektive avslagna beslut avseende färdtjänst under den redovisade perioden. I tekniska nämndens sammanträdesprotokoll utläser vi att förvaltningschefen föredrar de beslut som fattats per delegation, där ärenden avseende färdtjänst ingår. Det anges även i nämndens kallelser att samtliga delegationsbeslut finns att tillgå i en fysisk pärm på sammanträdet för nämnden.

Vid intervjuer med tjänstepersoner vid tekniska förvaltningen anges det att ansvarig färdtjänsthandläggare skickar en numerisk sammanställning av alla de beslut som nämnden fattat på delegation avseende färdtjänst under ett angivet tidsspänn (X antal bifall och X antal avslag under perioden X till Y). Den ovan beskrivna fysiska pärmen tillhandahålls de förtroendevalda i nämnden vid varje sammanträde. Återrapporteringen som återfinns i pärmen innehåller emellertid inga uppgifter om ärendenummer, datum eller ärendebeskrivningar och därmed går det inte att härleda de stickprovsbeslut vi granskat till ett specifikt nämndprotokoll, vilket gör att vi inte kan utläsa huruvida respektive beslut anmälts till nämnden på nästkommande sammanträde, eller anmälts alls. Förvaltningen informerar om att för ett visst antal år sedan bifogades personnummer och namn till nämnden vid redovisning av delegationsbeslut. I och med ökade krav på sekretess och personuppgiftslag övergick förvaltningen dock till att endast redovisa det summerade antalet beslut och avslag för den angivna perioden. I kontakt med förvaltningen framkommer det även att besluten avseende färdtjänst inte har ärendenummer, utan ärendenumret är individens personnummer.

Vid intervju med tekniska nämndens presidium framgår att de anser sig få den information de behöver för anmälan av delegationsbeslut avseende färdtjänst.

#### **4.2.1 Bedömning**

Utifrån stickprovsgranskningen bedömer vi att handläggningen i allt väsentligt sker på ett likartat och rättssäkert sätt. De beslut som fattas följer strukturen av de av nämnden upprättade styrdokument samt förvaltningens interna rutiner. Som vi tidigare nämnt sker handläggning, enligt intervju, enligt principen att turordning gäller oavsett eventuella påtryckningar från sökanden. I de fall där vi initialt noterat eventuella avvikelser i form av tidsbestämd färdtjänst trots varaktig funktionsnedsättning förklaras detta av handläggare som en del av en väl sammanvägd bedömning av information om den sökande. I samtliga beslut finns hänvisning till korrekt lagrum och paragraf, samt i de fall sökanden fått avslag bifogas överklagandehänvisning. Vi bedömer dock att det finns utvecklingsområden avseende hänvisning till den punkt i delegationsordningen där det framkommer att delegaten har rätt att fatta beslutet.

Vi noterar att i ett enstaka fall har det förekommit information i beslutsunderlaget som kan bedömas sakna relevans för ärendets avgörande, vilket inte är förenligt med det som angetts i rutindokumentet för färdtjänsthandläggningen.

2023-06-15

Vi bedömer vidare att nämnden bör säkerställa och förtydliga sin återrapportering av delegationsbeslut. Utifrån rättssäkerhet och transparens bör tekniska nämnden överväga att för beslut fattade per delegation upprätta unika ärendenummer eller beslutsparagrafer. Detta i syfte att stärka insynen gällande de beslut som förvaltningen fattar å nämndens vägnar samt att minimera risken för jäv. Vid tiden för denna granskning går det inte att härleda beslut fattade per delegation avseende färdtjänsten till ett specifikt nämndprotokoll. Därmed går det varken att avgöra om det anmälts till nämndens kommande sammanträde eller om det anmälts alls, vilket enligt nämndens delegationsordning ska göras.

### 4.3 Uppföljning och styrning av verksamheten

Under 2022 uppkom antalet resor för personer som beviljats färdtjänst till 43 336. Antalet klagomål som inkommit till teknikförvaltningen det året var 160. Året dessförinnan, 2021, inkom 71 klagomål från april till december månad.<sup>9</sup> Region Gotland har en upphandlad extern part som sköter beställarportalen, DRT Solutions. Klagomålen som regionen får ta del av från missnöjda resenärer kan inkomma via brev eller telefonsamtal till regionens kundtjänst. I enlighet med intervju av tjänstepersoner samt de rutiner vi tagit del av för kundsynpunkter för färdtjänst/sjukresor<sup>10</sup> tas klagomål emot av handläggare på Region Gotland. DRT Solutions, regionens upphandlade beställarportal, tar sen över ärendet och behandlar det då dessa har översyn över resans genomförande. Klagomål kan handla om försenade resor, fordon som inte dykt upp, eller hur resan genomfördes. När beställarcentralen utrett ärendet återkopplas detta enligt rutinbeskrivningen till ansvarig administrativ samordnare vid färdtjänstavdelningen som därefter förmedlar informationen till den individ som skickat in klagomålet eller synpunkten. Regionen är alltså alltid medborgarens kontakt avseende de klagomål och synpunkter som inkommer, såväl vid mottagande av klagomål som vid återkoppling av detsamma. Handläggare för färdtjänst ansvarar sen för eventuell ersättning eller reskassa till personen som lämnat in klagomålet. I förvaltningens Lathund för färdtjänst förtydligas det för färdtjänstresenärer vart klagomål ska riktas.

Av intervjuer med nämndens presidium framkommer att de vid nämndssammanträden inte tar del av någon sammanställning avseende inkomna klagomål. Däremot framgår det av intervju med såväl handläggare som nämndpresidiet att klagomål och synpunkter lyfts i en samrådsgrupp där regionen och upphandlade utförare möts ett par gånger om året. I övrigt bedrivs det ingen systematiserad uppföljning av inkomna klagomål.

I intervjuer med förvaltningen framkommer det att förvaltningen till viss del bedriver ett strategiskt arbete för att framöver hantera de kommande välfärdsutmaningar som dels nämnden dels regionen i stort står inför. Detta arbete bedrivs på ledningsnivå inom

---

<sup>9</sup> Enligt statistik från teknikförvaltningen.

<sup>10</sup> Rutinbeskrivning Kundsynpunkter färdtjänst/sjukresor 2022-05-05.

2023-06-15

regionstyrelseförvaltningen. I intervjuer med nämnden nämns det att det förs diskussioner avseende de kommande samhällsliga demografiska utmaningarna och presidiet lyfter fram att dialoger förs vid exempelvis budgetberedningen. Det finns dock i dagsläget inga konkreta dokument eller handlingsplaner för hur nämnden planerar att exempelvis möta den demografiska förskjutning som är på väg att ske med allt fler äldre medborgare och allt färre i arbetsför ålder.

Vidare beskrivs det hur nämnden månadsvis får återrapportering avseende den ekonomiska utvecklingen inom verksamhetsområdet "kollektivtrafik" av förvaltningschefen. I delårsrapporter och årsredovisningar presenteras fördjupad statistik och analys av färdtjänstens ekonomi. Utöver detta återrapporterar förvaltningschefen även via kollektivtrafiksberedningen och i andra sammanhang gällande den ekonomiska utvecklingen. Det genomförs dock, enligt intervjuer, ingen systematisk särskild återrapportering avseende området färdtjänst och dess ekonomiska resultat till nämnden. Det har hänt att nämnden, vid vissa tillfällen, begärt ytterligare information avseende de olika verksamheterna som ryms inom ramen för kollektivtrafikområdet, vilket då innefattar färdtjänsten.

I intervju med tekniska nämndens presidium anges att nämnden får återrapportering av hela förvaltningens ekonomi vid de månadsvisa nämndssammanträdena. Nämnden informerar om att det förts diskussioner avseende höjning av egenavgiften för att komma till bukt med verksamhetsrådets underskott men att man inte kommit fram till ett beslut än.

#### **4.3.1 Bedömning**

Vi bedömer att klagomålen hanteras på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt där förvaltningen upphandlat extern leverantör att handlägga inkomna klagomål. Vi bedömer emellertid att det inte bedrivs en systematiserad återrapportering till nämnden avseende inkomna klagomål från resenärer. Detta kan vara ett led i att stärka det systematiska kvalitetsarbetet inom förvaltningen.

Vi bedömer att nämnden till viss del bedriver en ändamålsenlig uppföljning och styrning av verksamheten. Vi noterar att nämnden får ekonomiska återrapporteringar, men att det inte i tillräcklig utsträckning ger nämnden den information avseende färdtjänsten som krävs för att följa och styra färdtjänstverksamheten på ett ändamålsenligt vis. Vi bedömer att nämnden kan stärka uppföljningen av färdtjänstverksamhetens ekonomiska förutsättningar.

Vi noterar att det förs diskussioner inom regionstyrelseförvaltningen avseende demografiska förutsättningar och hur det kan tänkas påverka välfärden framöver. Vi bedömer emellertid att nämnden kan stärka sitt långsiktiga planeringsarbete i syfte att mildra de kommande välfärdsutmaningarna, exempelvis avseende den demografiska förskjutningen.



## 5 Slutsats och rekommendationer

Utifrån granskningens syfte är vår sammanfattande bedömning att det för ändamålet finns tydliga rutiner för hur färdtjänsthandläggningen i regionen bedrivs, och att den utifrån vår stickprovskontroll av färdtjänstbeslut, i allt väsentligt är likvärdig och rättssäker. Vi bedömer att det i allt väsentligt är tydligt för den sökande respektive för färdtjänsthandläggare vilka krav och förutsättningar som finns för att beviljas färdtjänst inom regionen. Vidare bedömer vi att handläggningen hanteras utifrån turordningsprincipen och följer en ändamålsenlig struktur. Vi noterar dock att anmälan av delegationsbeslut till nämnden bör utvecklas, då det vid tiden för granskningen inte går att utläsa huruvida besluten anmäls till nästkommande sammanträde eller anmäls alls.

Vi bedömer att klagomålen hanteras på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt där förvaltningen upphandlat extern leverantör att handlägga inkomna klagomål. Vi bedömer emellertid att det inte bedrivs en systematiserad återrapportering till nämnden avseende inkomna klagomål från resenärer. Detta kan vara ett led i att stärka det systematiska kvalitetsarbetet inom förvaltningen.

Vidare bedömer vi att nämnden till viss del bedriver en ändamålsenlig uppföljning och styrning. Vi bedömer att nämnden kan stärka den ekonomiska uppföljningen avseende färdtjänstenhetens kostnadsutveckling. Vi bedömer även att nämnden kan stärka upp sitt långsiktiga planeringsarbete för att vara bättre förberedd för att hantera kommande välfärdsutmaningar.

Utifrån våra bedömningar och slutsatser rekommenderar vi tekniska nämnden att:

- Tillse att samtliga beslut avseende färdtjänst fattade per delegation anmäls till tekniska nämnden med tillhörande paragraf, ärendenummer, ärendemening, datum och delegat för att säkerställa spårbarheten för respektive beslut.
- Tillse att tekniska nämnden får en tillräcklig återrapportering avseende klagomål och synpunkter gällande färdtjänsten för att säkerställa god kvalitet för medborgarna.
- Säkerställ att tekniska nämnden får en tillräcklig återrapportering avseende det ekonomiska läget gällande färdtjänsten.
- Stärka beredskapen avseende den kommande demografiska utmaningen genom att ta fram handlingsplaner, strategidokument eller direktiv.



**Region Gotland**  
Granskning av styrning av färdtjänsten

2023-06-15

Datum som ovan

KPMG AB

Andrea Ax Karlsén  
*Kommunal revisor*

John Martinsson  
*Kommunal revisor*

Klara Löwenberg  
*Kommunal revisor*

Magnus Larsson  
*Certifierad kommunal revisor*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.



## A Bilaga – Mall för stickprov med exempel

Kontrollobjekt	Framgår vem beslutet gäller?	Beslut	Socialsituation/boende	Beslut - tidsbestämmelser	Korreakta lagstödsparafer?	Hänvisning till delegationsordning	Hälsotillstånd/funktionsnedsättning	Bedömning/legitimering	Extra stöd/platsstöd	Övrig information	KPMGs bedömning	Datum för beslut	Återrapporterat till tekniska nämnden
Person A	JA	Fritt antal resor, rätt till ledsagare	JA	Tills vidare från och med XXXX-XX-XX	JA	NEJ	JA	JA	Kan resa med alla fordon. Ledsagning av förare eller annan individ	-	Ok	XXXX-XX-XX	Går ej att utläsa
Person B	JA	Avslag	Ej applicerbart	Avslag pga. inget läkarintyg	JA	NEJ	Ej applicerbart	Beslutet är en bedömning	Ej applicerbart	Finns information om hur man överklagar	Ok	XXXX-XX-XX	Går ej att utläsa

### Förklaringar

**Framgår vem beslutet gäller:** Anges personnummer, adress, namn på individen? JA/NEJ

**Beslut:** Finns beskrivningar av ärendet, beskrivning av individens tillstånd, Bifall, delavslag eller avslag?

**Socialsituation/boende:** Återfinns det en beskrivning av individens sociala situation/boendesituation? JA/NEJ

**Beslut – tidsbestämmelser:** Finns tidsbestämmelser angivna?

**Korreakta lagstödsparafer:** Lag (1997:736) om färdtjänst 7-9 §. JA/NEJ

**Hänvisning till delegationsordning:** Punkt 5.1, 5.2 i delegationsordningen. JA/NEJ

**Hälsotillstånd/funktionsnedsättning:** Finns det stöd av läkarutlåtande? Beskrivs hur detta hindrar individen från att resa med kollektivtrafik? JA /NEJ

**Bedömning/legitimering:** Har handläggare gjort en bedömning av individens tillstånd?

**Extra stöd/platsstöd:** Hur hanteras medföljare/ledsagare? Större rullator? Permobil? Platsstöd?

**Övrig information:** Är beslutet skrivet på begriplig svenska? Finns det slarvfel eller oklarheter? Uppgifter som saknar betydelse för ärendets avgörande?

**KPMGs bedömning:** Grön - OK/ändamålsenlig, Gul - Oklarheter finns, Röd - Avvikelse.

**Återrapporterat till tekniska nämnden:** Grön: återrapporterat på nästkommande sammanträde, Gul: återrapporterat men inte på nästkommande sammanträde, Röd: ej återrapporterat