

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-10-20

Ärendenummer SMF-2023-07407

Handläggare

Tommy Ståhl

Telefon: None

E-post: tommy.stahl@stadsmiljo.goteborg.se

Revidering av restidsgaranti för serviceresor

Förslag till beslut

1. Stadsmiljönämnden beslutar att godkänna stadsmiljöförvaltningens förslag till ny restidsgaranti enligt bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande. Restidsgarantin gäller för färdtjänstresor.
2. Stadsmiljönämnden förklarar uppdraget om revidering av restidsgaranti (SMN 2025-03-21, § 54) för fullgjort.
3. Besluten enligt punkterna 1 – 2 gäller under förutsättning av att kommunfullmäktige godkänner stadsmiljönämndens förslag i ärende SMF-2025-01659 om hemställan till kommunfullmäktige om delegation för beslut om nedsättning av egenavgift. Besluten enligt punkterna ska tillämpas vid närmast lämpliga tillfälle efter kommunfullmäktiges beslut.

Sammanfattning

Den restidsgaranti vid försenade resor som serviceresor tillämpar, främst för färdtjänstresor men också för andra serviceresor, beslutades i sin nuvarande form av färdtjänstnämnden den 10 februari 2014. Garantin innebär att egenavgiften för en färdtjänstresa reduceras eller att en kontant ersättning utbetalas.

Till stadsmiljönämndens sammanträde den 21 mars 2025 föreslog stadsmiljöförvaltningen att den gällande restidsgarantin i huvudsak skulle avskaffas. Nämnden beslutade i stället att uppdra till förvaltningen ”att utreda och återkomma till nämnden med förslag på en förenklad variant av restidsgaranti, som ger kompensation till den drabbade för att restiden förlängs, och som inte innebär en stor administration”.

Stadsmiljöförvaltningen har i samband med fortsatt utredning genomfört samråd med färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor. Utifrån synpunkter som därvid framkommit har förvaltningen nu tagit fram ett nytt förslag till beslut.

Förslaget innebär förenklade administrativa rutiner jämfört med dagens regelverk och därmed sänkta administrativa kostnader. Samtidigt tillmötesgår det en del av de tankar som rådet framfört vid samråd.

Beslutet föreslås genomföras från närmaste lämpliga tillfälle efter kommunfullmäktiges beslut om delegation att fatta beslut om reducering av egenavgift för färdtjänstresor.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Det innebär en icke obetydlig administrativ och ekonomisk belastning för stadsmiljöförvaltningen att kompensera resenärer ekonomiskt vid försenade resor. Den

interna kostnaden för hantering av dessa ärenden beräknas idag till ca 400 000 kr per år, medan beloppen som tillfaller resenärer stannar vid drygt 100 000 kr. Genom det omarbetade förslaget görs bedömningen att de administrativa kostnaderna kan reduceras väsentligt.

För de enskilda resenärerna får förändringen knappast några oönskade ekonomiska konsekvenser.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

I den mån förslaget innebär några väsentliga förändringar för resenärerna, är dessa sammantaget att betrakta som positiva. Resenären ges möjlighet att välja mellan en ekonomisk kompensation och en kompensation i form av att den försenade, men genomförda, resan inte räknas av från det totala antalet beviljade färdtjänstresor under kalenderåret.

Bilaga

Tillämpningsanvisningar – restidsgaranti för färdtjänstresor

Beskrivning av ärendet

Förvaltningen föreslår stadsmiljönämnden besluta om förändrade rutiner och regler för kompensation när en färdtjänstresa är försenad 20 minuter eller mer räknat från lovad hämtatid. Vid så kallade särskilda resor ska det också vara möjligt för resenären att få ersättning för extra kostnader som uppstått på grund av förseningen.

Bakgrund

För färdtjänstresor i Göteborg har det sedan åtminstone 2014 tillämpats en riktlinje att ersätta resenärer som drabbats av fordonsförseningar. Tankarna med detta har varit två; dels att resenären ska få en viss ersättning för besväret som en försening innebär, dels att resenären ska få ersättning för extra kostnader som uppstår på grund av förseningen.

2014 togs det fram en riktlinje för restidsgaranti som beslutades i färdtjänstnämnden den 10 februari 2014 (dnr 0331/14). Denna restidsgaranti skulle omfatta färdtjänstresor för resenärer bosatta i Göteborg, flexlinjeresor, uppdragsresor och tjänsteresor.

Som jämförelse kan sägas att när det gäller resor i den allmänna kollektivtrafiken finns det en särskild lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter som reglerar kollektivtrafikresenärers rätt till ersättning vid försening. Där regleras bland annat kollektivtrafikresenärens rätt till ersättning vid 20 min försening till resans slutdestination, och även möjlighet till att få ersättning för annan transport vid försening.

Förslag om förändrad restidsgaranti

Stadsmiljöförvaltningens förslag är att restidsgaranti endast ska omfatta färdtjänstresor som är **20 minuter eller mer**, försenade räknat från den utlovade hämtatiden för resan. Genom denna formulering görs ett visst förtydligande, eller en förbättring om man så vill. I dagens restidsgaranti sägs nämligen att fordonet ska vara **mer än 20 minuter** försenat för att berättiga till ersättning.

Genom dialogen med färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor utvidgar förvaltningen i sitt förslag restidsgarantin i ett för rådet viktigt avseende. Eftersom Göteborgs Stad genom myndighetsbeslut begränsar det antal fritidsresor som en resenär får göra varje kalenderår, vill rådet att försenade resor inte ska avräknas från antalet beviljade resor.

Utöver möjligheten till reducerad egenavgift så ges därför i förslaget resenären möjlighet att välja mellan 1. reducering av egenavgiften eller 2. att den utförda men försenade resan inte ska avräknas från det för kalenderåret totalt beviljade antalet resor.

I ytterligare ett avseende utvidgas restidsgarantin i avsikt att förenkla arbetsrutinerna för serviceresors personal inom trafikledning och kundservice. När egenavgiften reduceras till noll kronor så görs det även avseende avgiften för medresenär, liksom för eventuella tilläggsavgifter för resor i annan kommun. Idag är det begränsat till resenärens egen avgift för den del av resan som avser resa inom Göteborg.

En annan del i befintlig restidsgaranti som innebär tung administrativ belastning, är de tillfällen då ersättning behöver utbetalas kontant till resenärens bankkonto. Genom utformningen av förslaget ska dessa tillfällen minimeras. Begäran om ersättning genom reducering av egenavgift måste enligt förslaget ske på sådant sätt att det kan hanteras innan egenavgiftsfakturan för den aktuella månaden skapas. Därmed sker reduceringen av egenavgiften alltid genom att underlagen för fakturan är lägre.

För den resenär som genom sitt resande passerar gränsen för högkostnadsskydd kan effekten av denna ordning bli att värdet av en reducerad avgift för en resa uteblir, eftersom summan av månadens egenavgifter ändå vid faktureringsstillfället reduceras ner till nivån för högkostnadsskydd. Det är främst i dessa fall som alternativet att den försenade resan inte ska avräknas från det för kalenderåret totalt beviljade antal resor, kan bli särskilt intressant.

Restidsgaranti avseende andra resor än färdtjänstresor

Som nämns ovan omfattar beslutet från 2014 även till exempel skolskjuts och tjänstepersoners tjänstresor. Det betyder att ersättningar även ska betalas ut vid försening av resor där resenären inte betalar någon egenavgift. Det nu aktuella förslaget innebär att restidsgarantin endast omfattar färdtjänstresor, som alla är tydligt kopplade till en avgiftstaxa.

Kostnadsersättning vid försenad särskild resa

Stadsmiljöförvaltningen har ambitionen att hålla hög kvalitet och god tidshållning vid alla de serviceresor som verksamheten har i uppdrag att utföra. Vissa av dessa resor har genom begreppet ”särskild resa”, bedömts så viktiga för resenären att en särskild beställningsordning också införts för att säkerställa tidshållning och kvalitet. Som ”särskild resa” räknar stadsmiljöförvaltningen för närvarande färdtjänstresa till bröllop, till begravning, till resa med tåg eller flyg eller till fartyg i utlandstrafik. I dessa fall är det möjligt för resenären att boka sin resa enligt rutinerna för ”särskild resa”. Här bör tydliggöras att det alltså alltid går att boka sina resor på vanligt sätt utan de begränsningar som ordningen för särskild resa innebär.

När en färdtjänstresa bokas som särskild resa så behöver det göras med god framförhållning, minst 48 timmar för avresa, via telefon hos serviceresors beställningscentral. Därmed kan trafikledningen ha ett särskilt öga på resorna och göra sitt bästa för att undvika förseningar, till exempel genom att försöka få fram ett alternativt fordon när problem uppstår. Skulle ändå en försening av något skäl vara omöjlig att undvika, kan trafikledningen göra bedömningen att resenären bör försöka ordna resan på egen hand. Det kan vara genom att beställa taxi eller ta hjälp av anhörig eller vän eller på annat sätt.

En delkomponent i förslaget till restidsgaranti är då att stadsmiljöförvaltningen betalar ut ersättning för de extra kostnader som resenären drabbas av på grund av försening av särskild resa. I bilagan framgår på vilket sätt ersättning kan ges.

Separat ärende med begäran till kommunfullmäktige om delegation för beslut om nedsättning av egenavgift för färdtjänstresor vid förseningar

I samband med förslag till stadsmiljönämnden om revidering av restidsgarantin har det uppmärksamats att det idag saknas en formell delegation från kommunfullmäktige om rätt att reducera egenavgift för färdtjänstresor vid förseningar. Innan ett genomförande av beslut i stadsmiljönämnden om revidering restidsgarantin för färdtjänstresor, behöver därför kommunfullmäktige besluta om delegation i frågan. I ärende nummer SMF-2025-01659 hanteras förslaget till kommunfullmäktige om delegation.

Förvaltningens bedömning

Stadsmiljönämndens uppdrag till förvaltningen var att utreda och återkomma till nämnden med förslag på en förenklad variant av restidsgaranti, som ger kompensation till den drabbade för att restiden förlängs, och som inte innebär en stor administration.

Genom det reviderade förslaget bibehålls i huvudsak möjligheten till ekonomisk kompensation samtidigt som en möjlighet införs att i stället välja att den utförda resan inte ska avräknas från årets resetilldelning. Administrativt sker en förenkling genom att utbetalningar av kontanter via förvaltningens ekonomiavdelning tas bort. För personal i trafikledning och kundservice innebär förslaget förenklade rutiner. Sammantaget innebär dessa delar idag tunga belastningar, där avlastning kan ske.

Sammantaget bedömer stadsmiljöförvaltningen därmed att nämndens uppdrag är genomfört, och dessutom på ett sätt som färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor har visat acceptans för.

Jenny Olsson

Avdelningschef
mobilitet och serviceresor

Anders Ramsby

Förvaltningsdirektör