

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-28

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Handläggare  
Sofie Belander Nystedt  
070 786 36 02  
sofie.belander-nystedt@regionstockholm.se

## Minnesanteckningar Resursgrupp 2025-08-20

Närvarande:

Sirkka Husso, SRF  
Birgitta Flognfeldt, Funktionsrätt Stockholms län  
Christina Glasberg, Funktionsrätt Stockholms län  
Christoffer Örnevik, SRF  
Johan Dibb, DHR  
Berit Hagström, Funktionsrätt Stockholms län  
Åse Johansson Kristiansen, Funktionsrätt Stockholms län  
Patrik Englund, DHR  
Ulrik Waldau  
Jenny Vowden  
Sarah Sjöman  
Aphrodite Mitra Vasilakou  
Malin Strand  
Marika Jarding  
Sofie Belander Nystedt

Vi började mötet med en presentationsrunda där vi konstaterade att alla ha haft det bra i sommar. Extra skönt att höra att Patrik och Birgitta mår bättre.

Berit berättade att resandet i sommar har gått bra. Det har dock varit kö hos Beställningscentralen under sommaren.

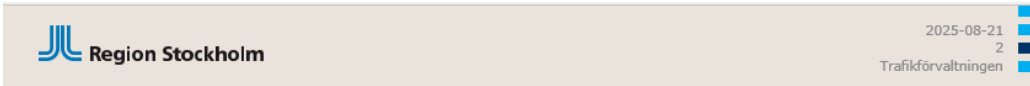
Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## Agenda



Region Stockholm

2025-08-21  
2  
Trafikförvaltningen

### Agenda - Resursgrupp

- Statistik – januari till och med juli
- Ämnen på kommande workshop
- Svar på inkomna frågor

Statistik – januari till och med juli

Ämnen på kommande workshop

Svar på inkomna frågor

## Statistik – januari till och med juli

### Indikatorer utveckling juli 2025



Statistiken som visas i bilden visar nöjdhet, trygghet och tidspassning.

**Nöjdhet (målvärde 86 %)**

Värdet för juli är 92 % och det ackumulerade värdet januari till och med juli är 91 %.

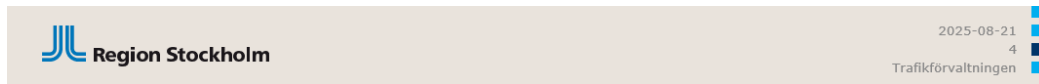
**Trygghet (målvärde 76%)**

Värdet för juli är 85 % och det ackumulerade värdet januari till och med juli är 85%.

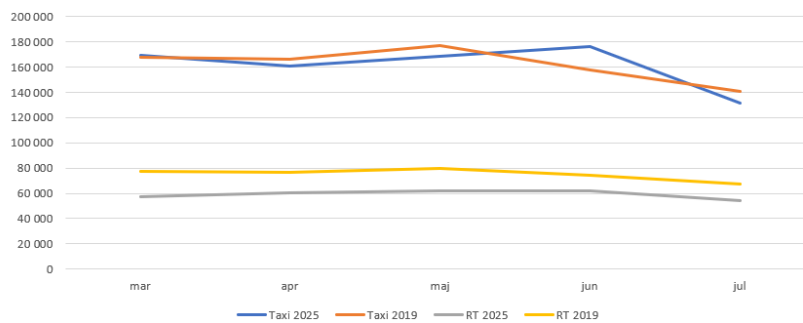
**Tidspassning (målvärde 94%)**

Värdet för juli är 96% och det ackumulerade värdet januari till och med juli är 95%

## Resandeutveckling 2025 jmf 2019



### Resandeutveckling 2025 jmf 2019



Grafen på bilden visar att resandet med taxi har varit något mindre i juli i år jämfört med juli 2019. Men för juni månad så var resandet högre i år jämfört med 2019. För Rullstolstaxi är resandet över lag mindre i år jämfört med 2019.

## Handläggningstid maj 2024 – maj 2025

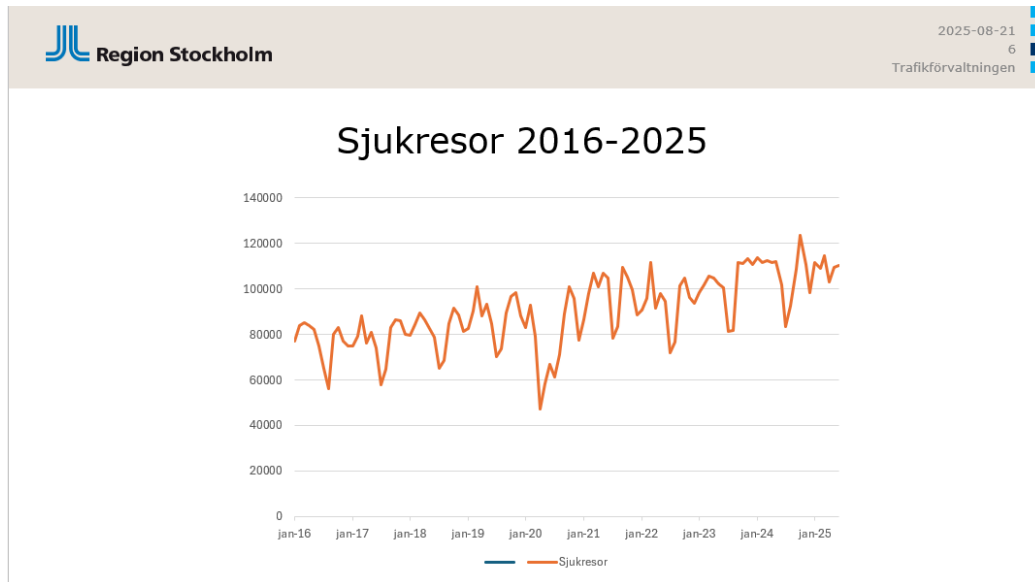


Under sommaren ökar alltid handläggningstiden och nu är den på 10-11 veckor. Om ansökan för färdtjänstillstånd har skickats in innan sommaren har de inte fått något beslut under sommaren. Nu är det fokus på att få ner handläggningstiden till mer rimlig nivå som är runt 6 veckor.

Tillägg. Det är viktigt att komma ihåg att när vi pratar om handläggningstider så är det de ärenden som väntat längst. Det är många ärenden som hanteras med en mycket kortare handläggningstid.

När vi har långa handläggningstider är det fler som ringer till oss och har frågor om handläggningstiden vilket tar tid ifrån själva handläggning av ärendena.

## Sjukresor 2016-2025



Bilden visar hur resandeutvecklingen ser ut för sjukresor. Antalet sjukresor med både taxi och rullstolstaxi har en ökande trend. Ökningen av sjukresor är 20%.

Det är ett ökat resande generellt, antalet färdtjänstresor ökar också.

Berit berättade att hon har fått information från vården om att de också upplever att antalet sjukresor ökar.

## Förslag på ämnen till workshop

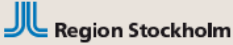
Möte	Datum	Tid	Ämne
Resursgrupp	20 augusti	Klockan 13.00 - 15.00	
Workshop	24 september	Klockan 13.00 - 15.00	Inställt
Resursgrupp	22 oktober	Klockan 13.00 - 15.00	Trafikeringsstudien (Jenny Vowden)
Workshop	19 november	Klockan 13.00 - 15.00	Dialog om kommande taxiupphandling (Aphrodite)
Resursgrupp	17 december	Klockan 13.00 - 15.00	

På Resursgruppen den 22 oktober planerar vi att prata om Trafikeringsstudien. Trafikeringsstudien är kopplat till att vi kommer att byta till ett nytt trafikhanteringssystem (2027/2028). Det är Jenny Vowden som planerar för detta.

På workshopen den 19 november har vi planerat att ha en dialog om kommande taxiupphandling. Här är det Aphrodite Mitra-Vasilakou som planerar mötet.


Resursgruppen den 17 december är fortfarande oplanerad.

## Inkomna frågor

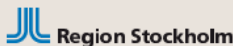
 2025-08-21  
8  
Trafikförvaltningen

### Inkomna frågor

- I färdtjänstappen har det stått om tillfälliga störningar sedan början av sommaren. Hur går arbetet med de tillfälliga störningarna? Vad innebär störningarna mer specifikt?



I färdtjänstappen har det stått om tillfälliga störningar sedan början av sommaren. Hur går arbetet med de tillfälliga störningarna? Vad innebär störningarna mer specifikt?


 2025-08-21  
9  
Trafikförvaltningen

### Svar avseende störningar under sommaren

Sedan slutet av juni har det funnits ett informationsmeddelande i appen om att felsökning pågår kring problem med beställningar, resestatus och visning av tillstånd. Den information togs bort tisdag 19 augusti.

Problemet uppstår endast för vissa resenärer och i vissa situationer. Vi har fått till oss att efter inloggning med BankID får resenären meddelandet "tillstånd saknas" eller liknande när man försöker beställa eller se sina resor.

Vi har inte lyckats återskapa felet i våra egna miljöer och har därför fått förlita oss på resenärer som hjälpt oss genom felsökningsstegen. Tack vare deras värdefulla stöd har vi troligen hittat den bakomliggande orsaken och kunnat åtgärda problemet. Samtidigt visar våra loggar att appen fungerar normalt för majoriteten av resenärer, även om det kan ha upplevts som mer omfattande.



Svaret på frågan är:

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

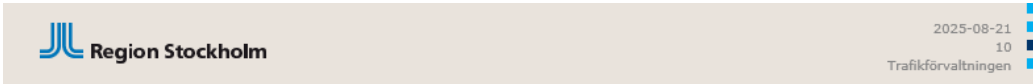
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Sedan slutet av juni har det funnits ett informationsmeddelande i appen om att felsökning pågår kring problem med beställningar, resestatus och visning av tillstånd. Den informationen togs bort tisdag 19 augusti.

Problemet uppstår endast för vissa resenärer och i vissa situationer. Vi har fått till oss att efter inloggning med BankID får resenären meddelandet ”tillstånd saknas” eller liknande när man försöker beställa eller se sina resor.

Vi har inte lyckats återskapa felet i våra egna miljöer och har därför fått förlita oss på resenärer som hjälpt oss genom felsökningsstegen. Tack vare deras värdefulla stöd har vi troligen hittat den bakomliggande orsaken och kunnat åtgärda problemet. Samtidigt visar våra loggar att appen fungerar normalt för majoriteten av resenärer, även om det kan ha upplevts som mer omfattande.

Om problemet kvarstår rekommenderar vi följande steg:



Om problemet kvarstår rekommenderar vi följande steg:

- Kontrollera att du har den senaste versionen av appen.
- Rensa appdata och logga in på nytt:
  - Gå till mobilens inställningar
  - Välj Appar eller Appar & aviseringar
  - Leta upp Färdtjänsten Stockholm
  - Välj Lagring eller Lagring & cache
  - Klicka på Rensa lagring / Rensa data
- Vid behov, prova att logga in 2–5 gånger.  
I vissa ovanliga fall krävs flera försök innan appen fungerar som den ska igen.

Om problemet kvarstår rekommenderar vi följande steg:

- Kontrollera att du har den senaste versionen av appen.
- Rensa appdata och logga in på nytt:
  - Gå till mobilens inställningar

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

- Välj Appar eller Appar & aviseringar
- Leta upp Färdtjänsten Stockholm
- Välj Lagring eller Lagring & cache
- Klicka på Rensa lagring / Rensa data
  - Vid behov, prova att logga in 2–5 gånger.

I vissa ovanliga fall krävs flera försök innan appen fungerar som den ska igen.

Övriga frågor som kom upp.

Gäller Android. Det är ingen skillnad i antalet beställningar som görs via appen jämfört med tidigare. Så problemet med appen i Android minskar alltså inte antalet beställningar som görs i appen.

Gäller IOS. Har du beställt med bilbarnstol så syns det inte i appen – men om du loggar in via mina sidor så syns det. Sarah berättar att alla tillval syns inte i appen. De finns med i beställningen men syns inte på beställningssidan.

Förslag att ha ett ”information om buggar” information någonstans för de som är intresserade.

I IOS det kan stå ”bil på väg” fast det är 3 timmar kvar tills resan ska gå. Vi känner till problemet. Vi kallar det för ”statusmeddelanden”.

Finns det några stora problem i IOS som ni har med Android? Vi har bara fått in 2 ärenden från Kundenservice. Vi tolkar det som att det fungerar rätt bra med IOS. 30 % av alla beställningar via app görs med Android så 70% görs med IOS.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)



The screenshot shows a presentation slide with the Region Stockholm logo in the top left corner. The date '2025-08-21' and page number '11' are in the top right, with 'Trafikförvaltningen' below. The slide title is 'Inkomna frågor'. A bullet point asks about the app and simplification. Below are two paragraphs of text.

## Inkomna frågor

- Vi får synpunkter av och till gällande beställningsförfarandet i appen. Önskemål finns om att kunna förenkla processen och om möjligt ta bort något steg. Finns det några möjligheter till detta?

Feedback från användare är en viktig del i hur vi prioriterar förbättringar i appen. Just nu fokuserar vi på att åtgärda buggar och stabilisera flödet mellan de bakomliggande systemen, men flera förbättringar är redan planerade och kommer att lanseras längre fram.

Om ni har särskilda önskemål uppskattar vi om ni kontaktar kundservice och beskriver vad det handlar om. Vi hör också av oss till användare när vi påbörjar utveckling av nya funktioner. I grunden utgår all utveckling från våra resenärers behov och utmaningar.

**Fråga:** Vi får synpunkter av och till gällande beställningsförfarandet i appen. Önskemål finns om att kunna förenkla processen och om möjligt ta bort något steg. Finns det några möjligheter till detta?

**Svar:** Feedback från användare är en viktig del i hur vi prioriterar förbättringar i appen. Just nu fokuserar vi på att åtgärda buggar och stabilisera flödet mellan de bakomliggande systemen, men flera förbättringar är redan planerade och kommer att lanseras längre fram.

Om ni har särskilda önskemål uppskattar vi om ni kontaktar kundservice och beskriver vad det handlar om. Vi hör också av oss till användare när vi påbörjar utveckling av nya funktioner. I grunden utgår all utveckling från våra resenärers behov och utmaningar.

Övrigt som togs upp: Nästan all utveckling som vi gör i apparna gör vi genom förslag från våra resenärer. Vi vill ju att fler beställningar ska göras via apparna och för att komma dit behöver beställningsflödet bli enklare och tydligare.

Ett konkret förslag som kom upp på mötet är om man kan kapa antal steg i beställningsflödet. De 2 första stegen är det väldigt lite information som ska hanteras – går dessa steg slås ihop?

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Medskick – har ni förslag eller frågor så behöver ni inte vänta till nästkommande möte utan kontakta oss gärna direkt så vi får upp dialogen och kan ha en snabbare hantering.

Johan gav feedback om att appen fungerar väldigt bra och många är nöjda.



The screenshot shows a document header with the Region Stockholm logo on the left and the date 2025-08-21, page number 12, and the department Trafikförvaltningen on the right. The main heading is "Inkomna frågor". Below it is a bulleted list item: "Det har kommit till vår kännedom att då förare får anmärkningar på sin körning, så får de inte betalt för körningen. Motiveringen från bolaget de kör för menar att Trafikförvaltningen inte betalar ut någon ersättning. Kan detta stämma? Det skulle vara intressant att veta hur reglerna ser ut vid sanktioner mot enskilda taxiförare." Below the list item is a paragraph: "De tillfällen som ersättning inte utgår är vid de tillfällen som förare av kvalitets eller säkerhetsskäl ej får utföra resor för färdtjänsten. I samband med detta informeras leverantören som ombedes att informera åkare och förare innan förare spärras för utbetalning."

Fråga: Det har kommit till vår kännedom att då förare får anmärkning på sin körning, så får de inte betalt för körningen. Motiveringen från bolaget de kör för menar att Trafikförvaltningen inte betalar ut någon ersättning. Kan det stämma? Det skulle vara intressant att veta hur reglerna ser ut vid sanktioner mot enskilda förare.

Svar: De tillfällen som ersättning inte utgår är vid de tillfällen om förare av kvalitets eller säkerhetsskäl ej får utföra resor för färdtjänsten. I samband med detta informeras leverantören som ombedes att informera åkare och förare innan förare spärras för utbetalning.

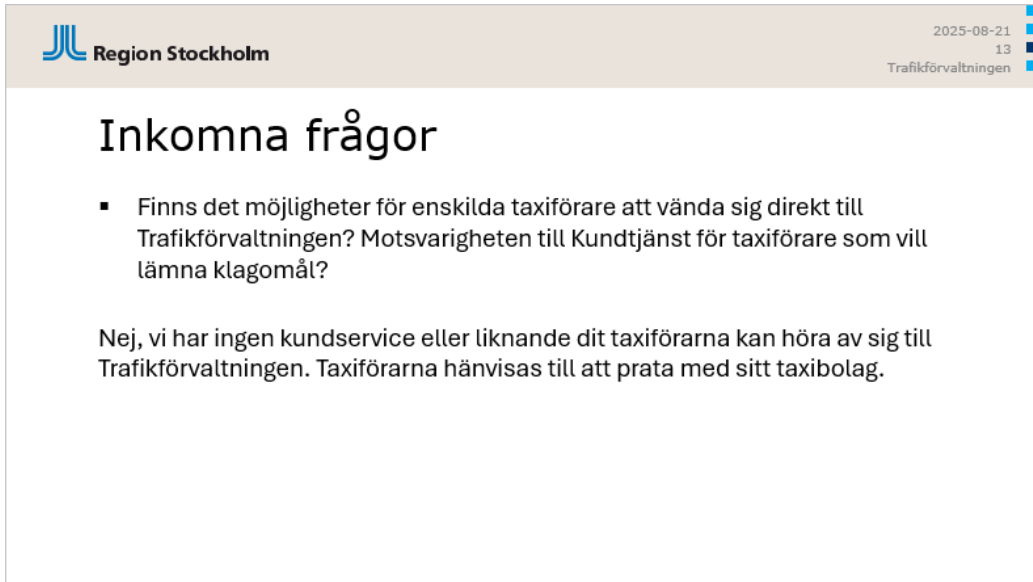
Förtydligande av svaret: Vi har något som vi kallar för punkt-vite. Punkt-vite ges på en resa om det är så att föraren inte har uppfyllt det som är avtalat. Vitet ges till den upphandlade leverantören och inte till åkaren eller föraren. Ersättning för resan får leverantören.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)



The screenshot shows a document header with the Region Stockholm logo and name on the left, and the date 2025-08-21, page number 13, and the department Trafikförvaltningen on the right. The main content area is titled "Inkomna frågor" and contains a bulleted list item and a paragraph of text.

## Inkomna frågor

- Finns det möjligheter för enskilda taxiförare att vända sig direkt till Trafikförvaltningen? Motsvarigheten till Kundtjänst för taxiförare som vill lämna klagomål?

Nej, vi har ingen kundservice eller liknande dit taxiförarna kan höra av sig till Trafikförvaltningen. Taxiförarna hänvisas till att prata med sitt taxibolag.

Fråga: Finns det möjligheter för enskilda taxiförare att vända sig direkt till Trafikförvaltningen? Motsvarigheten till Kundtjänst för taxiförare som vill lämna klagomål?

Svar: Nej, vi har ingen kundservice eller liknande dit taxiförarna kan höra av sig till Trafikförvaltningen. Taxiförarna hänvisas till att prata med sitt taxibolag.

Förtydligande av svaret: Vi har ett avtal med leverantörerna, så all information går mellan oss och leverantörerna och leverantörerna får i sin tur ha kontakt med åkarna/förarna.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)



The screenshot shows a document header with the Region Stockholm logo and name on the left, and the date 2025-08-21, page number 14, and the department Trafikförvaltningen on the right. The main content is titled "Inkomna frågor" and contains a bulleted list item and a paragraph of text.

**Inkomna frågor**

- Går det att följa en ansökan om färdtjänstillstånd för den sökanden? Det har kommit till vår kännedom att ett läkarintyg inte skickades in av läkaren på flera månader. Följden blev en lång fördröjning innan handläggningen kom igång.

Nej inte idag, men det går alltid att höra av sig till Kundservice. Om Trafikförvaltningen får in en ansökan som inte är komplett skickar vi ut ett kompletteringsbrev till resenären eller kommunen. Det är kommunen som ansvarar för att ansökan är komplett.

Fråga: Går det att följa en ansökan om färdtjänstillstånd för den sökande? Det har kommit till vår kännedom att ett läkarintyg inte skickades in av läkaren på flera månader. Följden blev en lång fördröjning innan handläggningen kom igång.

Svar: nej, inte idag, men det går alltid att höra av sig till Kundservice. Om Trafikförvaltningen får in en ansökan som inte är komplett skickar vi ut ett kompletteringsbrev till resenären eller kommunen. Det är kommunen som ansvarar för att ansökan är komplett.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## Inkomna frågor

- I våras bytte bårtaxi nytt nummer. Kommunicerades detta ut till de resenärer som har tillstånd för bårtaxi, genom brev eller dylikt? Många kanske inte har dator eller smartphones.

Telefonnumret för att beställa bårtaxi ändrades 1 april 2024 när vi fick en ny leverantör. När resenären ringde det gamla telefonnumret kopplades samtalet vidare till den nya leverantören. Vi hade även ett röstmeddelande om att vi nu har ett annat telefonnummer för beställning av bårtaxi.

Information fanns även på vår hemsida. De resenärer som hade bårtaxitillstånd (55 stycken) fick även ett brev hemskickat med information.

**Fråga:** I våras bytte bårtaxi nytt nummer. Kommunicerades detta ut till de resenärer som har tillstånd för bårtaxi, genom brev eller dylikt? Många kanske inte har dator eller smartphones.

**Svar:** Telefonnumret för att beställa bårtaxi ändrades 1 april 2024 när vi fick en ny leverantör. När resenären ringde det gamla telefonnumret kopplades samtalet vidare till den nya leverantören. Vi hade även ett röstmeddelande om att vi nu har ett annat telefonnummer för beställning av bårtaxi. Information fanns även på vår hemsida. De resenärer som hade bårtaxitillstånd (55 stycken) fick även ett brev hemskickat med informationen.

## Inkomna frågor

- I början av sommaren fick vi statistik på tidpassning för ledarhundskörningar. Hur har den statistiken utvecklats under sommaren? Har ni någon teori om vad eventuella avvikelser kan bero på?

Tidpassning för ledarhund bättre i juli. Generellt all tidpassning har varit bättre i sommar. Juni 91 %, juli 94 %

Fråga: I början av sommaren fick vi statistik på tidpassning för ledarhundskörningar. Hur har den statistiken utvecklats under sommaren? Har ni någon teori om vad eventuella avvikelser kan bero på?

Svar: Tidpassning för ledarhund bättre i juli. Generellt har all tidpassning varit bättre i sommar. Juni 91%, juli 94%.

## Inkomna frågor

- Har antalet allergibilar ökat? Vem bestämmer vilka bilar som ska vara allergibilar?

Antalet allergifordon har inte ökat. I avtalet är det definierat hur stor andel som skall vara allergifordon och vilka kriterier som fordon och förare måste uppfylla.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Fråga: Har antalet allergibilar ökat? Vem bestämmer vilka bilar som ska vara allergibilar?

Svar: Antalet allergifordon har inte ökat. I avtalet är det definierat hur stor andel som ska vara allergifordon och vilka kriterier som fordon och förare måste uppfylla.

Följdfråga: Kan allergibilar även ta andra resenärer som inte behöver åka med en allergibil?

Svar: Ja. Men fordonen i sig ska inte transportera djur, förarna ska vara parfym- och rökfria. Det går inte att styra att en annan resenär har husdjur hemma.

## Inkomna frågor

- Har sommarens kollektivtrafikavstängningar påverkat färdtjänsten på något sätt? Exempelvis fler beställningar i drabbade områden, annorlunda tidpassning, eller andra tänkbara saker som påverkats.

Fråga: har sommarens kollektivtrafikavstängningar påverkat färdtjänsten på något sätt? Exempelvis fler beställningar i drabbade områden, annorlunda tidpassning, eller andra tänkbara saker som påverkats.

Svar: I år har vi inte haft några stora avstängningar, dock har gröna linjen varit avstängd. Vi har inte sett någon påverkan i sommar.

Tidigare erfarenhet har vi när man exempelvis stängt av Roslagsbanan och där det inte finns några andra alternativ. Stängningen i sig är stor men resandet av

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst  
Färdtjänstservice

MINNESANTECKNINGAR  
2025-08-21

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

färdtjänstresor syns inte i statistiken. Ett exempel: Om färdtjänstresandet ökar med 100 resor per dag under en period på grund av en större avstängning så syns inte det nämnvärt i våra siffror. Vi hanterar ju runt 10 000 resor per vardag.

## Övrigt – input

Taxibilarna får inte längre åka in på Slottsbacken men det går att beställa resan till Slottsbacken. Detta gör att resenär och taxibil inte hittar varandra.

Svar: Trafikförvaltningen ställde frågan till ett taxibolag efter mötet. Enligt taxibolaget får taxifordon köra upp på Slottsbacken och i Gamla Stan.

Förslag om att vi träffas på plats, förslagsvis mötet i oktober. Men vi återkommer om det.

Sofie Belander Nystedt