

Projektet inleddes 2015. Från början var tanken att det skulle utmynna i en instruktion för hur man skriver den optimala utredningen och det optimala beslutet. Det visade sig omöjligt att åstadkomma. Istället bidrog projektet indirekt till att det nu finns en fördjupad utbildning på Malmö högskola för färdtjänsthandläggare. Vilket naturligtvis är oändligt mycket bättre. Under resans gång har jag fått ta del av olika material och jag har fört många samtal med kollegor runt om i landet. Jag har skissat och skrivit ner tankar och idéer vart efter. Det är dessa tankar som här sammanställts till ett slags "fix och trix" i färdtjänsthandläggningen.

Den här skriften är alltså en sammanställning av olika funderingar kring frågor jag ställt mig. En del frågor finns det tydliga svar på och alla är överens om vad som gäller. En del frågor finns det flera svar på, olika "på området kunniga" har olika åsikt om vad som är rätt. En del frågor kanske inte har något svar alls. Vissa saker måste man enligt lag göra. Annat kan man göra om man vill. En del får man inte göra men gör ändå.

Som i så många andra fall gäller att mycket i och för sig kan passera så länge ingen ifrågasätter eller överklagar så att det kan bli prövat. Men vår ambition måste naturligtvis vara att allt ska vara rätt och riktigt. Så långt det låter sig göras.

Två meningar som betytt mycket när jag funderat kring detta är:

- Inom civilrätten gäller att allt som inte uttryckligen är förbjudet i lag eller förordning är tillåtet.
 - Inom förvaltningsrätten gäller tvärt om att det som inte uttryckligen är tillåtet i lag eller förordning är förbjudet.
-
- Allmänt gäller att om det finns en lag så ska den följas. Alla avsteg ska vara politiskt beslutade (=legalitet) och besluten får endast vara utökande jämfört med lagen, som utgör "lågstanivå".
 - Där det finns utrymme för bedömningar ska dessa vara förutsägbara.
 - Objektivitet innebär att alla medborgare ska behandlas lika i allt väsentligt.
 - De som arbetar med myndighetsutövning har en skyldighet att agera professionellt. Vi har en serviceskyldighet och en skyldighet att vara opartiska och objektiva.

Förvaltningslagens främsta syfte är att stärka den enskildes rättssäkerhet i hans mellanhavanden med myndigheterna. Särskild vikt är lagd vid att lagen ska tillgodose behovet av förfaranderegler i första instans, att reglerna ska vara så enkla och lättillgängliga som möjligt samt att lagen inte får äventyra kravet på snabbhet och effektivitet i förvaltningen.

Hur garanterar man då detta? Jag har inga enkla svar. Det finns inget "kvickfix". Jag har lyssnat och funderat och försökt sammanställa ett antal frågor man som handläggare bör ställa sig. Man bör fundera över svaret och om svaret är rimligt. Om inte bör man gå vidare och fråga sig vad man håller på med och varför.

Fråga 1 att ställa sig:

Vem är vår uppdragsgivare och vem är vår kund?

Fråga 2 att ställa sig:

Hur tillgänglighetsanpassade är de allmänna kommunikationerna här hos oss? Vad är det för tillgänglighet vi erbjuder resenärerna? Vad lovar vi? Vilken hjälp har en resenär rätt att få?

Fråga 3 att ställa sig:

Hur är inställningen till färdtjänstillstånd här hos oss? Ska vi strikt följa lagen och den praxis som finns eller har vi en egen, generösare, nivå att förhålla oss till? Hur ser den ut? Hur är den dokumenterad? Hur är den beslutad? Vad innebär den avseende krav på utredningarna?

Fråga 4 att ställa sig:

Vad finns för uttalat mål med färdtjänsten här hos oss? Så få tillstånd som möjligt? Så få resor som möjligt? Så låg kostnad som möjligt? Nöjda medborgare? Mesta nytta till så många som möjligt? Inga mål? Vi kör som vi alltid har gjort?

Fråga 5 att ställa sig:

Vad exakt är det vi ska utreda? Rätten till färdtjänst enbart eller är det fler saker att ta ställning till? Differentierade tillstånd? Antal resor? Fordon? Tider och områden? Tilläggstjänster? Villkor?

Fråga 6 att ställa sig:

Den arbetsordning och de rutiner vi har, stämmer de med Förvaltningslagens krav på enkelt, snabbt och billigt? Ställt mot kravet på rimlig noggrannhet. Har vi rätt nivå på utredningarna? Har vi rutiner som endast innebär merarbete och ökade kostnader?

Fråga 7 att ställa sig:

Har vi en rimlig inställning till kostnad jämfört med nytta när vi gör våra utredningar?

Vad är det som ska utredas och bedömas?

- Rätt till färdtjänst - självklart
- Rätt till ledsagare – om detta ansökts
- Med vilket färd sätt ska resan ske – möjligt, beror på lokala riktlinjer
- Hur, var och när får resa ske – möjligt, beror på lokala riktlinjer
- Antal resor – möjligt, beror på lokala riktlinjer
- Tillståndstid - alltid
- Undantag från samåkning – om detta ansökts
- Särskild plats i fordonet – om detta ansökts
- Andra begränsande villkor enligt lokala riktlinjer
- Andra eventuella utökande villkor enligt lokala riktlinjer

Då skrider vi till verket!

Arbetsordning

Officialprincipen är grundläggande inom förvaltningsrätten. Den innebär att myndigheter inte får fatta beslut utan att först utreda ärendet. Det är svårt att utröna vad principen exakt innebär, undersöknings/utredningsansvaret är mycket långtgående men exakt hur långt det sträcker sig är diffust. Det skiljer även beroende vad det är som ska utredas och i vilken omfattning myndighetens beslut påverkar den enskilde rättigheter.

Myndigheten ansvarar inte för att en privatperson lämnar rätt uppgifter, detta ligger på individen. Officialprincipen menar att myndigheten måste utreda allt som kommer in och då som grund utgå ifrån att allt som kommer in är korrekt. Efter att myndigheten fullgjort sin utredningsskyldighet är tanken att beslut skall vara så korrekta som möjligt. Men hur långt ärendet skall utredas står inte klart och tydligt i lagen, bara att varje ärende skall behandlas individuellt och myndigheten får bilda sig en uppfattning om vad som är rimligt.

1. Läs/ta del av ansökan.
2. Bedöm om ansökan är komplett. I annat fall be om komplettering. Ställ krav på att ansökan ska vara ordentligt ifylld. En omfattande men enkel och tydlig blankett underlättar.
3. Ta del av eventuella tidigare utredningar.
4. Kan beslut fattas redan här?
5. Behövs fler uppgifter, kontakta alltid i första hand sökanden själv. Kontakt med andra personer kräver medgivande av sökanden.
6. Kan beslut fattas här?
7. Vid behov av ytterligare uppgifter, begär utlåtande (muntligt eller skriftligt) eller kontakta eventuell kontaktperson = person som sökanden själv uppgivit/bemyndigat. Det underlättar om medgivande finns redan på ansökningsblanketten.
8. Kan beslut fattas här?
9. Bedöm i annat fall behovet av ytterligare information.
10. Träffa sökanden?
11. Ytterligare utlåtande?
12. Vid avslag måste du kommunicera de uppgifter du eventuellt fått in och som sökanden inte redan känner till
13. Då tillräckligt med fakta inhämtats skriv utredningen och fatta beslut.
14. Meddela kunden beslutet

Ansökan

Ansökningsblankett bör ge så mycket uppgifter som möjligt från sökanden om det som är relevant för aktuell bedömning. Blanketten bör därför vara utformad så att den hjälper sökanden uppge vad hen ansöker om så specifikt som möjligt och de förhållanden som

sökanden vill åberopa som stöd för sin rätt till detta. Det sökanden själv uppgivit och skrivit under på gäller. Vid behov be sökanden att själv förtydliga uppgifter i ansökan

- Namn och personnummer
Adress och telefonnummer
- Folkbokföringskommun
Eventuell god man/förvaltare, kontaktperson/biträde, ombud
- Kopia på förordnande som god man/förvaltare respektive fullmakt för ombud inklusive uppgifter om adress, telefon etc. (Här finns ett praktiskt problem. Finns fullmakt från dement pappa? Hur ska vi hantera detta?)
- *För minderåriga. Båda vårdnadshavarna ska underteckna ansökan om färdtjänst. Finns bara en vårdnadshavare ska intyg om detta bifogas ansökan. Beakta också att vi är skyldiga att informera båda föräldrarna om de så önskar. Det bör finnas möjlighet på ansökningsblanketten att anmäla att man vill ha information/beslut till ytterligare adress.*
- Haft färdtjänst tidigare? Var och när?
Behov av tolk? Språk?
- Vad exakt ansöker personen om?
- Omfattning – tilläggstjänster – för vilken tid
- Vad åberopar sökanden för skäl? Är dessa beskrivna i rimlig omfattning och rimligt tydligt med tanke på sökandens ålder, funktionsnedsättning och övriga förhållanden.

Utredning

- Finns tillräckligt med uppgifter?
- Finns rimlig anledning att ifrågasätta inkomna uppgifter? Människor har rätt att bli trodda på sitt ord. Om man ifrågasätter ska det finnas en rimlig anledning till detta.
- Finns rimlig anledning att gå vidare, begära förtydliganden eller kompletterande uppgifter? Notera förvaltningslagens förbud mot slentrianmässigt inhämtande av intyg och uppgifter. Uppgifter kan mycket väl inhämtas muntligt, enkelt och snabbt. Det är sökanden som har "bevisbördan" vid ett bifall men kraven på "bevis" måste vara rimligt.
- Hembesök bör värderas mycket noga. De är resurskrävande och värdet kan diskuteras. Ett alternativ är besök hos handläggare på kontoret om personligt möte bedöms helt nödvändigt.
- Vid ändrade förhållanden kan beslutet omprövas. Visar det sig att sökanden farit med osanning kan beslutet ändras eller tillståndet återkallas. (Har uppgifterna lämnats "på heder och samvete" är oriktiga uppgifter straffbart)
- Skriv utredningen som om allt kommer att skickas till sökanden oavsett om det görs eller inte.

- Rensa bort allt ovidkommande. Behåll endast uppgifter som direkt har att göra med sökt tillstånd och aktuellt beslut.
- Var tydlig. Personlig men inte privat, lätt att förstå men undvik talspråk.
- Var kritisk till din egen text. Vad finns med för utredningens skull. Vad finns med enbart av andra skäl. Ta bort det.
- Tanken är att den som söker ska förstå vilken beslut som är fattat och varför det är fattat. Målet måste vara att sökanden ska förstå, inte nödvändigtvis hålla med men ändå förstå.
- Förslag till beslut är inte nödvändigt. Kommunicera det som tillförts utredningen utifrån och som sökanden alltså inte känner till.

Tänkbara frågor att välja bland vid samtal med sökanden:

Be sökanden beskriva anledningen till att hen ansöker om färdtjänst.

Be personen beskriva sina svårigheter att förflytta sig på egen hand genom exempel.

Be personen beskriva sina svårigheter att åka med allmänna kommunikationer genom exempel.

Funktionshinder

- Beskriv ditt funktionshinder – det som är relevant för ansökan
- Brukar du vara ute och gå (dagligen, sällan, ibland)
- Dolda funktionshinder (orienteringshandikapp, allergier, fobier eller annat)
- Värkproblem. Eventuell medicin mot värk. Hur hjälper den.
- Vid diagnoser som går i "skov"; hur ofta och i vilken omfattning
- Funktionshindrets varaktighet och hur är den bedömningen gjord
 - Mindre än 3 månader
 - Mindre än 3-6 månader
 - Mindre än 6-12 månader
 - Mer än 12 månader
 - Osäkert
- Finns ytterligare åkommor utöver det som uppgetts i ansökan som är relevanta
- Finns det någon vi kan kontakta som kan hjälpa till att redogöra för dina besvär
- Pågår någon behandling
- Pågår någon förbättring av aktuella besvär/åkomma (ofta vid stroke)
- Har du fått några tips/råd/förhållningsregler/restriktioner av läkare eller fysioterapeut

Sökandens gångsträcka

- Försök uppskatta hur långt du kan gå (uppmåna att ge exempel, till/från affär, till postlådan...)
- Hur ofta förflyttar du dig självständigt utomhus

- Om du alltid har sällskap ute, vad är anledningen till det. Vad hjälper sällskapet dig med?
- Kan du beskriva din hur du går (stappligt, långsamt, pauser etcetera)
- Kan du gå självständigt i vanlig trappa med ledstång.
- Klarar du enstaka trappsteg
- Hur ser gångvägarna ut kring bostaden. Backar. Trappor.

Allmänna kommunikationer

Dessa frågor måste kopplas till tillgängligheten i de allmänna kommunikationerna, vilken hjälp som erbjuds etc

- Hur har du förflyttat dig lite längre sträckor hittills.
- Hur brukar du resa. (buss/egen bil, gående etcetera)?
- Brukar du åka kollektivt, på egen hand eller i sällskap med någon.
- Har du tidigare nyttjat allmänna kommunikationer. När. I vilken omfattning.
- Har du funderat över möjligheten att åka med buss/tåg. Hur tänker du kring det.
- Hur klarar du att lösa biljett, läsa en tidtabell, planera din resa.
- Är ditt problem att åka kollektivt eller att ta dig till hållplats/station.
- Vilket är avståndet till närmaste hållplats.
- Om lämpligt/nödvändigt, fråga vidare om uppgifter såsom oro, rädsla med mera.
- Om sökanden bor långt ifrån allmänna kommunikationer, ställa ändå hypotetiska frågor, exempelvis **OM** det skulle gå bussar där du bor, skulle du då kara av att åka med dessa?

Eventuella hjälpmedel

- Beskriv vilka gånghjälpmedel du har och hur du använder dem
- Inne, ute, alltid, ibland
- Hur klarar du att förflytta dig utan gånghjälpmedel
- Kan du förflytta dig självständigt utomhus med de gånghjälpmedel du använder

Ledsagare

Om ansökan även gäller ledsagare

- Vad har du/den sökande för omvårdnadsbehov under själva resan
- Kan sökanden göra sig förstådd
- Kan sökanden ändra sittställning själv
- Medförs någon teknisk utrustning som behöver skötas
- Är sökanden aggressiv. Våldsam. Stark. Rädd. Plockig (typ klåfingrig). Kan det vara aktuellt med villkor att ledsagare alltid är med?
- Kan sökanden hantera betalning fullt ut själv. Vad är det för problem kring detta.

- Kan sökanden orientera sig i tid och rum.
- Kan sökanden följa instruktioner och uttrycka önskemål.
- Finns stark oro/ångest med i bilden (demens, psykiska sjukdomar)
- Är sökanden benägen att rymma vid stopp. Villkor ledsagare?
- Små barn åker inte utan vuxen medföljare normalt sett. Villkor ledsagare?
- Får sökanden anfall/akut sjukdom som behöver omedelbart omhändertagande (epilepsi)

Hjälp i hemmet

- Har du någon hjälp i hemmet
- Klarar du vardagens sysslor självständigt
- Klarar du att uträtta ärenden självständigt

Extra tillägg

Om ansökan även gäller tillägg utöver grundtillstånd

Utifrån vilken typ av tillägg som ansöks får frågorna anpassas. Då det gäller undantag från samåkning kan utlåtande vara befogat. Särskild plats i fordonet bör sökanden själv kunna motivera. Övriga tillägg är beroende av lokala regelverk och får anpassas till detta.

Beslut

Samlad checklista vid beslutet:

- Fysiska förflyttningssvårigheter
- Mentala/kognitiva förflyttningssvårigheter
- Psyk/oro/ångest/fobier
- Åldersbetingad nedsatt förflyttning förmåga, fallrisk och allmän svaghet
- Väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand
- Väsentliga svårigheter att åka med allmänna kommunikationer (självständigt)
- Om inte ovanstående var för sig, kan den *sammantagna* bedömningen ge rätt till färdtjänst?

Om jag är tveksam till vilket beslut jag ska fatta brukar jag börja skriva ett avslag. Om jag kan motivera ett avslag utan att argumenten är orimliga är det ett avslag. Om inte är det ett bifall. Detta låter enkelt men med lite rutin är det faktiskt inte alls omöjligt att få en känsla av vad som faller inom ramen rimligt och vad som inte gör det.

Det som kan ställa till det är att lagen, uttytt av domstolarna, har en nivå för vad som är rimligt och lokala förhållanden kan ha en annan nivå. Så länge lagens nivå är den lägre behöver det inte vara ett problem förutsatt att den lokala nivån är politiskt förankrad och dokumenterad.

Tänkbart upplägg för en utredning

- Dokumentationsdatum
- Ansökan inkom
- Vem ansöker. Alla personuppgifter.
- Vem handlägger. Namn och tjänstetitel. Kontaktuppgifter.
- Vilka uppgifter som inkom med ansökan
- Vilka kontakter som har tagits under utredningen
- Vilka ytterligare uppgifter som har inkommit. Från vem och när. Vem har uppgivit vad.
- Om och hur ny/tillkommen information kommunicerats med sökanden
- En kort sammanfattning av den relevanta information som utgjort grunden för beslutet.

Tänkbart upplägg för beslut

- Beslutsdatum
- Vem gäller beslutet. Alla personuppgifter.
- Vem har fattat beslutet. Namn och tjänstetitel. Kontaktuppgifter.
- Beslut och lagrum
- Beslutsmotivering
- I det fall man bara skickar ut beslutet bör det även finnas en tydlig upplysning om vart man vänder sig för att få ta del av hela utredningen
- Besvärshänvisning ska skickas med alla beslut som på något sätt går sökanden emot