

Erfarenheter av kontakt med handläggare och turbundna resor

”Det känns som att man får driva allt själv.”

Enkät genomförd av FUB Stockholm och Autism Stockholms län – oktober 2025

Text

Bengt Lyngbäck, FUB Stockholm

Magdalena Kydd, Autism Stockholms län

Inledning

Under oktober 2025 genomförde FUB Stockholm och Autism Stockholms län en enkät om erfarenheter av kontakt med handläggare samt om turbundna resor och skolskjuts. Syftet var att få en bild av hur det fungerar i praktiken, både kontakten med LSS -eller biståndshandläggare och i de transportlösningar med turbundna resor som många barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning är beroende av.

Bakgrundsdata

Enkäten besvarades av totalt 214 personer, varav 73 procent var närstående, 14 procent personer med egen LSS-insats och 13 procent ställföreträdare. Hälften av de svarande kom från Stockholms stad och hälften från övriga kommuner i länet.

Bland dem som svarat är majoriteten, 45 procent, medlemmar i Autism Stockholms län. Cirka en fjärdedel, 25 procent, är medlemmar i både Autism Stockholms län och FUB Stockholm. Drygt 24 procent tillhör FUB Stockholm, medan en mindre grupp på 7 procent uppger att de inte är medlemmar i någon av organisationerna.

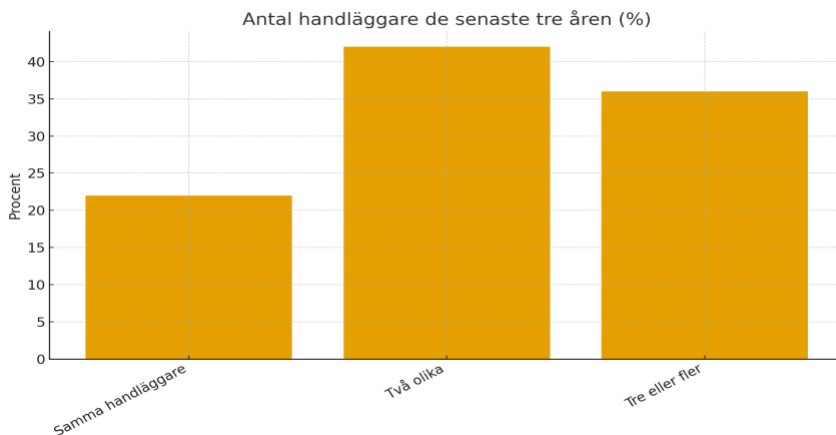
De svarande är spridda över hela Stockholms län, även om en majoritet (52 %) refererar till Stockholms stad. Bland kranskommunerna finns flest svarande i Nacka, Huddinge, Haninge och Botkyrka.

Kontakt med handläggare

Vi kan konstatera att de flesta, 80 procent, vet vem deras handläggare är. Värt att notera är dock att var femte fortfarande saknar denna grundläggande information.

Kontinuiteten är ett tydligt problem. Av nedan diagram framgår att nästan 8 av 10 av de svarande har bytt handläggare minst en gång under en 3 årsperiod, 42 % har bytt 1-2 gånger och 36% har mött 3 olika eller fler.

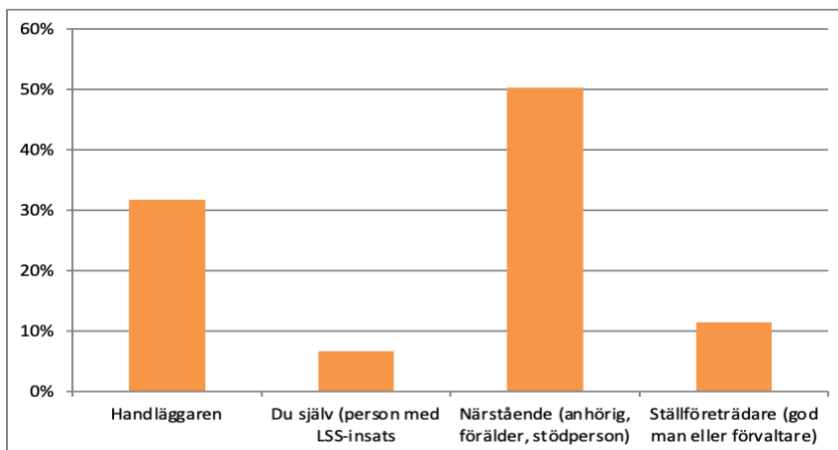
Antal handläggare under de senaste tre åren



I de flesta fall är det den enskilde själv eller en närstående som tar initiativ till kontakt. 22 procent tycker att det är svårt att nå sin handläggare när de behöver det, och 39 procent upplever att handläggaren bara delvis eller inte alls har god kännedom om deras situation.

Tillgängligheten varierar kraftigt mellan länets kommuner. I flera mindre kommuner beskrivs handläggarna som engagerade, medan större kommuner ofta präglas av bristande kontinuitet och hög arbetsbelastning.

Vem initierar kontakten?



Som diagrammet ovan visar initieras majoriteten av kontakterna av närstående (50 %) eller av handläggaren (32 %). Resultatet, tillsammans med kommentarerna, visar tydligt att många upplever en bristande initiativförmåga och kontinuitet från handläggarens sida. Enkätsvaren beskriver återkommande hur kontakten ofta uteblir eller blir svår att upprätthålla. Sammantaget visar både siffror och kommentarer att många efterfrågar en mer aktiv, kunnig och kontinuerlig kontakt från handläggarens sida.

Några kommentarer ur enkätsvaren är:

”Byts ut ofta och verkar överbelastade. Ingen aktiv uppföljning. Ingen framförhållning”

”Har överhuvudtaget ingen kontakt! Se till att de svarsalternativen finns istället”

”Känns som vi inte når fram. Vi får ingen hjälp, vad vi än söker för hjälp. Det känns inte som om vi blir tagna på allvar.”

”Man byter handläggare hela tiden – svårt att skapa förtroende.”

”Handläggaren är trevlig men har ingen kunskap om diagnosen.”

”Upplever att handläggaren är mindre proaktiv än tidigare. Förr så tog de mer egen kontakt med mig”

”Avsaknad av kontinuitet och upplever att handläggaren inte har tillräckligt kännedom om min sons svårigheter”

Turbundna resor och skolskjuts

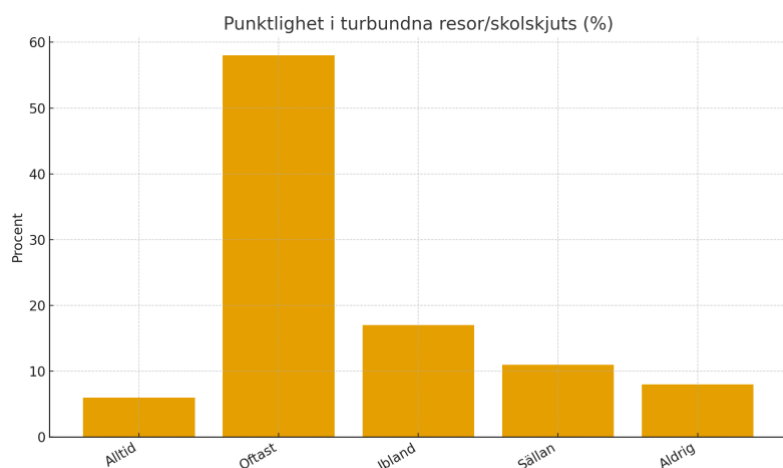
Av de 204 personer som svarade på frågorna om resor uppgav 39 procent att resorna gäller daglig verksamhet, 29 procent skola/gymnasium och 28 procent saknar turbundna resor.

Punktligheten varierar: endast 6 procent uppger att resorna alltid kommer i tid, 58 procent oftast, 17 procent ibland, 11 procent sällan och 8 procent aldrig. Vid förseningar får bara 36 procent alltid eller oftast information, medan 28 procent inte får någon information alls.

Endast en av fem upplever att situationen har förbättrats efter avvikelserapportering. Flera uppger att bristerna är särskilt stora vid terminsstart eller vid byte av utförare, och att kommunikationen mellan familjer, skolor och transportbolag ofta fungerar dåligt.

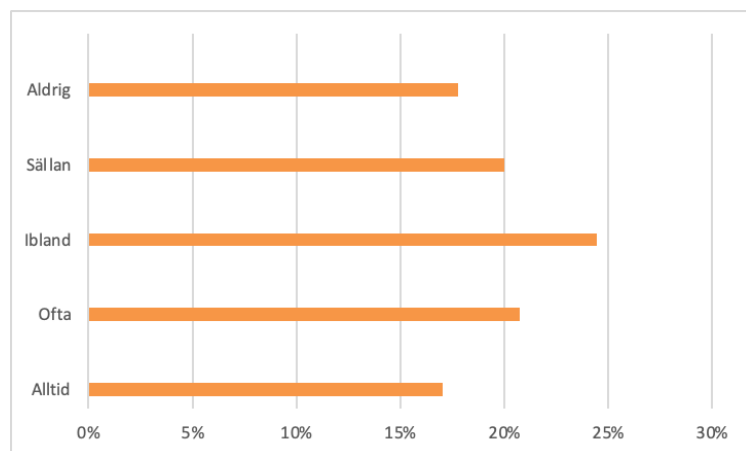
Som framgår av diagrammen nedan har många slutat att rapportera avvikelser eftersom de upplever att det sällan leder till någon åtgärd. Nästan hälften uppger att deras avvikelserapporter inte resulterar i förbättringar. Samtidigt rapporterar en betydande andel endast ibland eller sällan, vilket tyder på bristande motivation när effekten uteblir. Frågan engagerar, vilket tydligt visas genom att ungefär en av tre har lämnat egna kommentarer, frågan väcker frustration men också vilja till förändring.

Punktlighet i turbundna resor/skolskjuts



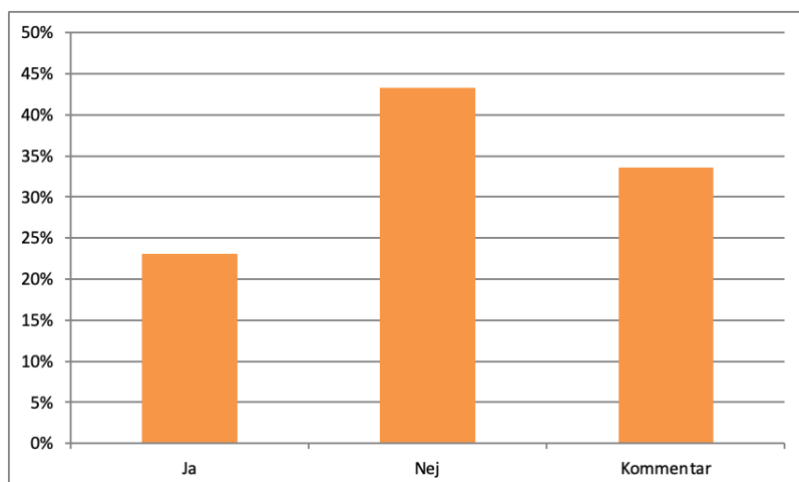
Figuren visar punktligheten i turbundna resor och skolskjuts. Majoriteten uppger att resorna oftast kommer i tid, men 19 procent upplever att det sker sällan eller aldrig.

Anmäler eller rapporterar du avvikelser?



Diagrammet ovan visar att avvikelserapporteringen är sporadisk. Endast en mindre grupp rapporterar konsekvent, medan en nästan lika stor grupp sällan eller aldrig gör det. Majoriteten rapporterar endast vid enstaka tillfällen.

Har avvikelserapporteringen resulterat i någon förbättring?



Diagrammet ovan visar att effekten av avvikelserapportering upplevs som begränsad. Nästan hälften anser att rapporteringen inte leder till några förbättringar, och flera uttrycker i sina kommentarer en tydlig frustration och en önskan om förändrade arbetssätt.

Några kommentarer ur enkätsvaren är:

”Man vet inte om barnet blir hämtat eller inte – det går inte att planera.”

”Förare byts ofta och känner inte barnen.”

”Det borde finnas tydligare regler, till exempel viten eller rätt till ersatt taxi efter 30 minuter.”

”När det fungerar är det fantastiskt, men det gör det för sällan.”

Återkommande teman i kommentarerna

Utöver de fasta svarsalternativen i enkäten fick de som svarade möjlighet att lämna kommentarer. Kommentarererna är många och lyfter fram återkommande mönster i både styrkor och brister. Flera teman återkommer bl.a. hög personalomsättning, bristande kunskap om LSS och diagnoser och en önskan om proaktivitet hos enskilda och närstående. För turbundna resor visar svaren på problem kopplade till punktlighet, information och tidskrävande avvikelserapportering som inte ger effekt.

1. Hög personalomsättning bland handläggare skapar otrygghet och bristande kontinuitet.
2. Otillräcklig kunskap om diagnoser och LSS-lagstiftning.
3. Önskan om ett proaktivt arbete och fler initiativ från handläggaren.
4. Problem med punktlighet och information vid turbundna resor.
5. Avvikelserapportering fungerar dåligt och leder sällan till förbättringar.

Slutsatser

Enkäten visar att många familjer och personer med LSS-insatser upplever att de får bära ett för stort ansvar själva. Stödet fungerar bra där det finns engagemang och stabilitet i handläggarkontakten, men alltför ofta präglas kontakten av brist på kontinuitet, tid och förståelse.

Enkäten visar tydligt att många familjer och personer med LSS-insatser upplever att de bär ett alltför stort ansvar själva. Stödet fungerar väl när det finns engagemang, kunskap och stabilitet i kontakten med handläggare, då blir vardagen mer förutsägbar och trygg. Men många beskriver också en kontakt som präglas av bristande kontinuitet, tid och förståelse, vilket skapar osäkerhet och gör processen kring beslut och uppföljning onödigt tung.

För de turbundna resorna pekar svaren på tydliga och återkommande brister i punktlighet, kommunikation och uppföljning. När en resa inte kommer i tid – eller inte kommer alls, påverkar det inte bara personen som ska resa. Det får ringar på vattnet: aktiviteter måste ställas in, omsorg behöver planeras om, arbetsdagen rubbas och hela vardagsstrukturen förskjuts. Därför är fungerande resor en grundläggande förutsättning för självständighet, trygghet och delaktighet.

Enkätens två områden är helt centrala i familjernas och de enskildas vardag, handläggarkontakten och turbundna resor. När dessa fungerar underlättar de livssituationen avsevärt. När de inte gör det blir konsekvenserna stora.

Sammantaget visar enkäten att ett välfungerande stöd kan göra enorm skillnad – men att bristerna är så pass omfattande att de påverkar både livskvalitet och möjlighet till delaktighet. Detta pekar

tydligt på behovet av stärkt kontinuitet, bättre kommunikation och tydligare ansvarstagande från verksamheter och huvudmän.

Förslag

1. Säkerställ kontinuitet och kompetens hos handläggare

Kommunerna bör införa mål för att skapa kontinuitet i handläggarkontakten och krav på grundläggande och återkommande kompetensutveckling inom LSS och olika diagnoser.

2. Inför obligatorisk, proaktiv och framåtsyftande uppföljning av beslut och insatser, minst en gång per år.

Handläggarkontakter ska inte bygga på att individen eller närstående själva driver allt. Kommunerna, ska enligt LSS, säkerställa minst årliga proaktiva uppföljningar, där handläggaren tar initiativet.

3. Skärp regelverket för turbundna resor – resorna måste ske på huvudmannens villkor

En rimlig maxfrist för utförare bör kombineras med regler som stärker den enskildes trygghet, exempelvis viten vid upprepade förseningar och rätt till ersättningstaxi efter 30 minuter.

4. Gör avvikelserapportering enkel – säkerställ att den leder till faktisk förändring

Inför en enklare avvikelserapportering för närstående och enskilda, samt krav på återkoppling och uppföljning. Avvikelser ska sammanställas och användas för kvalitetsutveckling.

Vägen framåt

FUB Stockholm och Autism Stockholms län kommer att använda resultaten i vårt fortsatta intressepolitiska arbete. Under 2026 kommer frågorna att finnas med i vår verksamhetsplanering. Resultat och kommentarer ger ett viktigt underlag för dialogen med politiker och tjänstemän i både staden och länet.

Vi kommer att lyfta fram resultaten och förslagen i olika samverkansorgan, råd och referensgrupper kopplade till LSS, handläggning och resor. Målet är att stärka kvaliteten, rättssäkerheten och kontinuiteten i stödet till personer med LSS-insatser och närstående.