

Med brukaren som ordförande!

En utvärdering av
Färdtjänstnämndens råd
för funktionshinderfrågor
i Göteborgs Stad

Björn Wallermark

Innehåll

SAMMANFATTNING	3
INLEDNING.....	4
FÄRDTJÄNSTNÄMNDENS RÅD FÖR FUNKTIONSHINDERFRÅGOR – SAMRÅD FÖR DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE.....	5
HUR HAR UTVÄRDERINGEN GENOMFÖRTS?	7
RESULTAT.....	10
Formella och informella förutsättningar för rådets arbete	10
Hur upplevs arbetet i rådet?	14
Vad har rådets arbete lett till för resultat?	19
Förbättringsförslag	25
DISKUSSION OCH SLUTSATSER	27
Referenslista.....	32
Bilaga	33

Sammanfattning

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad beslutade 2010 om en ny strategi för stadens samverkan med intresseorganisationerna inom funktionshinderområdet. Bland annat beslutades om en kommungemensam reglementsmall som skulle ligga till grund för hur stadens nämnder organiserade sina brukarråd. Detta reglemente innebär att brukarföreträdarna innehar ordförandeposten i rådet, vilket formellt sett ger dem möjlighet att påverka agendan.

Den här rapporten redovisar resultatet från utvärderingen av *Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor*, vilket är namnet på det råd som Färdtjänsten i Göteborg inrättat för samråd och informationsutbyte mellan intresseorganisationer inom funktionshinderområdet, pensionärsorganisationer och Färdtjänstnämnden.

Syftet med utvärderingen var att beskriva upplevelser av rådet utifrån frågeställningar om formella och informella förutsättningar för rådets arbete, processer och upplevda resultat. Det handlade bland annat om att undersöka om rådets arbete överensstämde med intentionerna i reglementet och hur ledamöterna upplevde faktorer som delaktighet, kommunikation och möjlighet att påverka. Syftet var också att beskriva det som fungerade väl och mindre väl och vilka orsakerna i så fall kunde vara.

Utvärderingen bygger på intervjuer med brukarföreträdare, tjänstemän och politiker med erfarenhet av att delta i rådet. Resultatet visar att rådets arbete överensstämmer väl med intentionerna i reglementet och att brukarföreträdarna upplever delaktighet och inflytande. Resultatet redovisar exempel på när brukarföreträdarna upplevt att de har kunnat påverka de politiska besluten och färdtjänstens service.

Faktorer som ansågs viktiga att värna om, men också att utveckla och förändra om detta inte fungerade, handlade bland annat om reglementet, som upplevdes ha stor betydelse för den roll som rådet har fått. Andra faktorer som påverkade rådets processer handlade om vilket mandat ledamöterna hade från sin organisation, rollfördelningen i rådet, rådets kultur, samt samarbetsandan som påverkades av enskilda rådsmedlemmars engagemang och intresse.

Rapporten redovisar också förbättringsförslag såsom introduktion för nya ledamöter, nedskrivna rutiner och utbildning. Andra förbättringar som föreslogs handlar om att effektivisera mötena till exempel genom att minska på förvaltningens tid, att anordna fördjupningsdagar och stärka sammanhållningen och samarbetet mellan brukarföreträdarna. ●

Inledning

”Det är ett fruktansvärt bra råd!”

”Jag tycker det är lite krångligt.”

”Det är en tillgång att ha rådet.”

Så svarar tre av de intervjuade på frågan om vad de spontant tycker om Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor. Det är intressant att fråga sig vad dessa upplevelser betyder. Det krävs följdfrågor för att förstå. Och har brukarrådet någon betydelse för möjligheterna att påverka den service som färdtjänstresenärerna är så beroende av?

FoU i Väst/GR fick under våren 2014 uppdraget av Färdtjänsten i Göteborg att utvärdera rådet. Utvärderingen har genomförts under hösten 2014 med redovisning i januari 2015.

Denna rapport ger en nulägesbild av hur rådet fungerar och beskriver även hur det utvecklats över tid. En viktig målsättning med utvärderingen har varit att bidra till kunskaper genom att beskriva hur rådets ledamöter (brukarna), politiker i nämnden och tjänstemän i Färdtjänstförvaltningen upplever rådet. Som utomstående utvärderare har ambitionen också varit att bidra till kunskap om rådet genom att förmedla egna iakttagelser och rekommendationer. ●

Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor – samråd för delaktighet och inflytande

Färdtjänsten i Göteborg har som enda facknämnd i staden ett huvuduppdrag riktat till personer med funktionsnedsättning. Verksamheten har under flera år arbetat med brukarinflytande i olika former, men inrättade våren 2011 ett formellt reglemente för hur samverkansarbetet ska organiseras. Samverkansorganet fick då namnet *Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor*.

Rådet bildades i samband med att kommunfullmäktige året innan beslutade om en ny kommunövergripande strategi för stadens samverkan med intresseorganisationerna inom funktionshinderområdet. Syftet med strategin är att funktionshinderperspektivet på ett mer samordnat sätt ska beaktas i alla stadens verksamheter. Till grund för strategin låg Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning, Synvändan¹, och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.²

Arbetet med att ta fram den nya strategin genomfördes i samverkan mellan representanter för kommunstyrelsens partier och företrädare för frivilligorganisationerna. Detta resulterade bland annat i den reglementsmodell som ligger till grund för hur Färdtjänstnämnden och andra nämnder i staden har organiserat sina brukarråd.

Strategidokumentet uttrycker en tydlig politisk vilja att utveckla samverkan med brukarorganisationerna, men också krav på att samverkan ska vara organiserad på ett strukturerat och uppföljningsbart sätt. Det sistnämnda var ett viktigt skäl till att den kommungemensamma reglementsmodellen togs fram för att skapa struktur och enhetlighet.

Målen som beskrivs med stadens samverkan i råden överensstämmer väl med den samhällsutveckling vi ser inom välfärdsområdet för att öka brukarnas inflytande. Brukaren har blivit allt mer av en centralfigur i den offentliga förvaltningen som skall göras delaktig och ges möjlighet att delta i det politiska beslutsfattandet³. I stadens reglemente beskrivs att *”samverkan ska bidra till kunskapsutbyte mellan beslutsfattare och den erfarenhetskunskap som intresseorganisationerna representerar”*. För att möjliggöra detta understryks i strategin att de politiska nämnderna ska finnas representerade i råden, vilket också är fallet i Färdtjänstnämndens råd där samtliga ledamöter är adjungerade. Reglementsmodellen föreskriver också att det är en representant för brukarorganisationerna som ska inneha ordförandeposten i rådet. För den som vill läsa mer om hur rådet är organiserat hänvisar vi till bilaga 1 som beskriver Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor.

Organiseringen av Färdtjänstnämndens råd bygger alltså på en tydlig ambition och vilja att ta till vara de erfarenheter och kunskaper som färdtjänstens brukare har. Reglementet innebär också en politiskt förankrad struktur för hur samverkan ska ske. Rådet ska vara ett

1. Göteborgs Stads handikapplan, fastställdes av kommunfullmäktige 2004 (Har reviderats 2008).

2. Departementsserien (DS) 2008:23.

3. Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur.

organ för ömsesidig nytta, vilket kan motiveras ur ett demokrati- eller maktutjämningsperspektiv, men också som ett värdefullt sätt för Färdtjänsten att få med intresseorganisationernas kunskaper för sin verksamhetsutveckling. Det finns således en god grund för ett verkligt brukarinflytande, men också utmaningar på grund av de förutsättningar och förväntningar som är specifika för brukarråd.

Tidigare studie om brukarråd och brukarinflytande

Det finns idag ett flertal utredningar, rapporter och projekt som på olika sätt berör brukarinflytande i offentlig verksamhet. Som kunskapsstöd i arbetet med den här utvärderingen har forskningsstudien *Ett förtroendeuppdrag. Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården*⁴ varit av särskilt intresse. Studien handlar om brukarråd som metod för brukarinflytande och redovisar hinder och framgångsfaktorer som påverkar brukarinflytande. Nedanstående faktorer framhålls som särskilt viktiga för att främja brukarinflytande i just brukarråd.

- **Delaktighet:** Graden av inflytande – ta steget från passiv medverkan till partnerskap, delaktighet och inflytande. Anpassa arbetsformer så alla kan vara med oberoende av ovana, tidigare erfarenheter eller funktionsnedsättning. Anställa personer med egen erfarenhet.
- **Långsiktighet:** Utbildning, riktiga roller och starka brukarorganisationer. Tid och långsiktigt perspektiv. Stabilitet, rimliga förväntningar och gemensamma mål.
- **Maktrelationer:** Skillnader måste synliggöras och hanteras konstruktivt. Respekt för olika kulturer, erfarenheter och kunskapsområden. Egen erfarenhet som kunskapsbas. Hänsyn till språkbruk, mötesrutiner m.m.
- **Förankring:** Utbildning av personal på alla nivåer. Internt samarbete mellan brukarorganisationer – arbeta fram gemensamma frågor och mål. Tydliga roller och struktur kring samarbetet med myndigheterna och brukarorganisationerna. Integrera brukarorganisationer in i den formella beslutsprocessen. Politisk förankring. Riktlinjer och styrdokument.
- **Resurser:** Adekvat och hållbart stöd. Administrativt stöd och fungerande strukturer. Investera i brukarorganisationer så att de kan utvecklas och vara starka. Utbilda brukarrepresentanter i arbets- och beslutsprocesser. Tydlig information och strategisk kommunikation, inklusive IT-strategier.

Författarna till studien poängterar också att brukarinflytande inte bara kan bygga på ideologisk övertygelse utan, ”som vid alla förändringar på verksamhets- och systemnivå, krävs det en tydlig ledning, klart uttalade mål, förankring, konkreta metoder, tillräckliga resurser, uppföljning samt att skillnader identifieras och respekteras.”

En intressant fråga var därför att undersöka hur Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor förhöll sig till de här förutsättningarna. ●

4. Hillborg, Helene & Rosenberg, David (2012). *Ett förtroendeuppdrag. Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården*. FoU Västernorrland på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.

Hur har utvärderingen genomförts?

Den här utvärderingen har genomförts utifrån det som Vedung (1998)⁵ beskriver som målfyllelsemodellen. Det är en modell som undersöker huruvida insatsen motsvarar de av organisationen uppsatta målen (i detta fall reglementet för brukarrådet) samt om det resultat som har uppnåtts har orsakats av insatsen eller av något annat. Det sistnämnda har inte varit relevant i detta fall.

Syfte och frågeställningar

Våren 2014 togs de första kontakterna mellan Färdtjänstförvaltningen och FoU i Väst/GR. Förvaltningen hade fått nämndens uppdrag att utvärdera rådet, bland annat mot bakgrund av att mandatperioden för såväl Färdtjänstnämnden som rådet löpte ut under 2014. I de inledande samtalen beskrev Färdtjänsten en i huvudsak positiv bild av rådets arbete under de gångna fyra åren. Rådet hade rykte om sig att vara välfungerande, kanske det bäst fungerande i staden. Med detta som utgångspunkt formulerades följande frågeställningar som Färdtjänsten önskade få besvarade.

- Överensstämmer rådets arbete med intentionerna i *Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor*?
- Hur upplever ledamöterna sin delaktighet i rådet? Är det någon/någras röster som inte hörs?
- Vilka möjligheter har rådet att påverka de politiska besluten?
- Vilka möjligheter har rådet att påverka Färdtjänstens service?
- Hur har rådet utvecklats över tid?

Detta var utgångspunkten i den uppdragsbeskrivning som FoU i Väst/GR fick av Färdtjänsten. Det övergripande syftet med rapporten är att belysa dessa frågeställningar utifrån intervjuer med personer med erfarenhet från rådet.

Färdtjänsten uttryckte också en önskan om att utvärderingen skulle beskriva det som fungerande väl i rådet, men också synliggöra det som inte fungerade och vilka orsakerna i så fall var.

Tillvägagångssätt

För att öka förståelsen om hur rådet fungerar i praktiken, har det varit relevant att fånga upplevelser från såväl ledamöterna i rådet (brukarna), de politiska företrädarna i Färdtjänstnämnden som från ledande myndighetsrepresentanter i Färdtjänstförvaltningen.

Studien genomfördes med hjälp av samtalsintervjuer för att ge utrymme för tankar och reflektioner.

5. Vedung, Evert (1998). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.

Totalt genomfördes 11 intervjuer under september och oktober 2014. Intervjuerna tog cirka en timma och genomfördes i två fall i intervjupersonernas hem. Övriga intervjuer skedde i överenskomna möteslokaler såsom Dalheimers Hus, GR:s lokaler eller på personernas arbetsplatser. Intervjuerna genomfördes utifrån en semistrukturerad intervjuguide⁶. Tekniken byggde på att frågorna ställdes utifrån frågeområden snarare än exakta, detaljerade frågor. Syftet var att få samtalet att flyta mer fritt och ge intervjupersonerna större utrymme att berätta utan att ledas för mycket av frågorna. Intervjuerna spelades in och skrevs därefter ner ordagrant i sin helhet.

Utöver intervjuerna genomfördes en observation av ett rådsmöte för att jag som utvärderare skulle bli förtrogen med rådets mötesform. För att få ökad kunskap om rådets arbete har även mötesprotokoll och årsberättelser studerats.

Intervjupersoner

Intervjuerna genomfördes med rådets ordinarie ledamöter samt politiker och tjänstemän i Färdtjänstförvaltningen (se tabell).

Rådets ordinarie ledamöter (intresseorganisationerna)	7
Politiker i Färdtjänstnämnden, företrädde majoritet och opposition.	2
Ledande tjänstemän i Färdtjänstförvaltningen	2
Totalt	11

Antalet intervjuer begränsades av utvärderingens omfattning. Urvalskriterierna var personer som hade minst ett halvårs erfarenhet av att delta i rådet. Ett kriterium var också att inkludera representanter för samtliga intresseorganisationer i rådet. Intervjuer gjordes därför med de sju ordinarie ledamöterna.

Det var också relevant att intervjua ansvariga politiker för färdtjänsten. Samtliga politiker i Färdtjänstnämnden är adjungerade till rådet. Urvalet begränsades till de två politiker som hade deltagit vid flest möten, vilket var nämndens ordförande samt en ledamot som företrädde oppositionen. Intervjuer gjordes även med tjänstemän som hade erfarenhet av att delta vid rådets möten i rollen som förvaltningsföreträdare. Intervjuer genomfördes med de två cheftjänstemän som hade deltagit vid flest möten.

Analysmodell

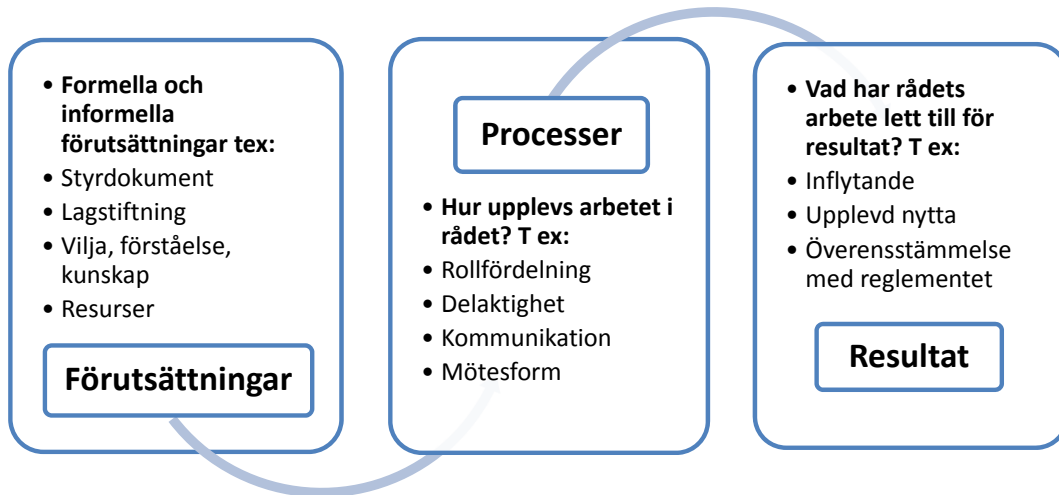
Analys av resultatet gjordes med hjälp av kvalitativ metod för att belysa upplevelser på ett djupare plan än vad som är möjligt att komma åt med strikt rationella frågor. Intervjuerna har lästs igenom i sin helhet och analyserats med hjälp av innehållsanalys som ligger nära de ord som intervjupersonerna har gett uttryck för. Ansatsen har varit att skapa en förståelse för varje individs berättelse genom att tolka innebörden i orden. Detta har gjorts utifrån ett aktörsperspektiv, där varje individ i detta fall ses som representant för en grupp⁷.

Analysen har utgått från nedanstående modell som är vanlig i utvärderingssamman-

6. Intervjuguiden innehåller frågor som utgår från frågeställningarna. För den som önskar läsa den går det bra att kontakta bjorn.wallermark@grkom.se

7. Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*, sidan 101-103.

hang. Konkret innebär modellen att innehållet i intervjuerna har kodats och grupperats utifrån upplevelser av rådets förutsättningar, processer och resultat. Analyserna har stämts av och diskuterats med Fil dr. Lisbeth Lindahl vid FoU i Väst/GR, som har varit handledare och vetenskapligt ansvarig för utvärderingen. ●



Resultat

Formella och informella förutsättningar för rådets arbete

Alla organisationer, verksamheter och grupper präglas av sina förutsättningar. Man talar ibland om formella och informella förutsättningar. De formella förutsättningarna kan till exempel vara styrande dokument, policys, lagar och förordningar. Till de formella förutsättningarna ställs också informella förutsättningar som verksamheten har att förhålla sig till. Det kan till exempel handla om förkunskaper, vilja, tillit och förståelse, faktorer som är väl så viktiga att ta hänsyn till. Frågor ställdes därför för att förstå vilka förutsättningar rådet utgick från både formellt och informellt. Även om svaren innehöll olikheter, fanns det en förhållandevis stor samstämmighet kring några faktorer som upplevdes ha stor betydelse för rådets arbete. Dessa finns beskrivna som rubriker nedan.

Betydelsen av reglementet

Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor utgör den formella grunden för rådets uppdrag och hur det är organiserat. Reglementet beskrevs som avgörande för den roll rådet hade fått som samrådsforum. Eftersom reglementet bygger på stadens övergripande samverkansstrategi med intresseorganisationerna inom funktionshinderområdet, har det inneburit att också Färdtjänstens råd fått tydligare grundförutsättningar. En politiker påpekade att det inte fanns någon valmöjlighet för Färdtjänsten eftersom inrättandet av rådet var ett beslut från kommunledningen.

Ja, nu var det väl så att det var mer eller mindre ett påbud att det skulle inrättas ett råd. Förut var det ju en grej som man skötte lokalt i vår nämnd. (politiker)

Parallellt drogs också till hur brukarinflytandet fungerade innan reglementet fanns. Effekterna av att brukarrepresentanterna fick ett formaliserat ansvar innebar att deras engagemang fick större tyngd.

I grunden tror jag att det här med att få ett reglemente, och få ett uppdrag där man får ett formaliserat ansvar, har haft stor betydelse. Du vet, människor lever upp till förväntningar. Och liksom, får du ett större ansvar så är det klart att du axlar det på något sätt. (tjänsteman)

En brukarföreträdare menade att reglementet också tvingade Färdtjänstens företrädare att ta större ansvar för att följa upp brukarnas frågor.

Allting har ju i stort sett varit i skymundan och hemligt och man har inte kunnat, vi har ju inte haft någonting att säga, vi har gått på massa möten och vi har haft dialog, men vi har aldrig kunnat ta med oss något papper och säga "det här har dom sagt". För det har ju inte varit något officiellt råd. Så dom har inte behövt ta ansvar för någonting, varken politiker

eller tjänstemän i det här rådet innan. Men sedan fyra år tillbaka nu så måste man liksom, det som avhandlas i alla fall, det måste man stå för och man måste följa upp det. (brukarföreträdare)

Av samtliga intervjupersoner var det två ledamöter i rådet som inte kände till reglementet. Men det var betydligt fler som beskrev att de inte hade kunskap om innehållet i detalj. Efter att frågan hade ställts om de kände till reglementet fick alla intervjuade titta på ett utdrag från reglementet där ändamålet och syftet stod beskrivet i punktform. Samtliga upplevde att innehållet mer eller mindre överensstämde med rådets faktiska arbete.

Betydelsen av engagemang, kontinuitet och tydlighet i uppdraget

Samtliga intervjupersoner betonade betydelsen av engagemang i rådet. Engagerade ledamöter upplevdes som en nödvändig förutsättning för att rådet skulle vara till nytta och för att upprätthålla kontinuiteten i arbetet. Flera uttryckte betydelsen av att rätt representanter utsågs från föreningarna. En synpunkt som flera framförde var att efterlevnaden av reglementets intentioner i mångt och mycket hängde samman med vilka personer som satt i rådet.

Det gäller ju att få in rätt ledamöter i dom här råden då, där man vill vara med och påverka. (brukarföreträdare)

Och jag har ju varit ute och puttats på dom att ”ja, men om ni inte känner för det här, då måste ni säga till för vi måste ha in folk som är med kontinuerligt och har med sig den röda tråden”. (brukarföreträdare)

Sedan ska man inte underskatta heller det här med att, enskilda personers betydelse för vissa saker har också stor betydelse, och...att man då får rätt personer som sitter i arbetsutskottet eller som ordförande i den typen av råd, självklart också betyder en hel del. Får du fel personer på sådana poster, då är det svårt att reparera skadan. (tjänsteman)

Även Färdtjänstförvaltningens företrädare beskrev hur viktigt det var med engagemang i rådet, vilket också gällde tjänstemännens deltagande. Det uttrycktes en förväntan på tjänstemännen att delta aktivt och att använda sig av brukarföreträdarnas kunskaper.

En grund tycker jag i det hela, det är ju, att de som är med i rådet, och rådsmedlemmar och sådant, det är ju att det finns ett engagemang, man tycker det är kul. Det ska vara roligt, och det ska vara utmaningar i det hela. Och man ska ha bra uthållighet, för det är basen. Och det är samma från våra tjänstemän, det är liksom inte att sitta av detta, utan vara vakna, ta med sig den här kunskapen. Rådet är initiativet, men förvaltningen är väldigt viktig för att stimulera...det här. (tjänsteman)

Brukarföreträdarna vittnade om hur svårt det var för föreningarna att rekrytera medlemmar till olika förtroendeuppdrag. Problematiken gällde inte bara färdtjänsten utan också andra råd.

Många gånger fanns intresset men inte möjligheten att hinna med, som en av dem uttryckte det. Samtidigt fanns det en medvetenhet om detta problem och en förståelse för att detta var en utmaning som föreningarna och rådet behövde hantera.

Alltså jag upplever, det har varit lite turbulent dom senaste åren för handikappörelsen, det har bytts ut väldigt mycket människor så att det har varit lite svårt ibland eftersom kunskapen har varit lite ojämn bland ledamöterna kan man säga Så det har varit lite svårt ibland. Dom som har varit med lite längre kanske tycker att ”men det här har vi ju sagt så många gånger, kan vi inte komma vidare nu?”, lite så är det ju. Men samtidigt måste man ju ha en

förståelse för att det är så det funkar. Man tar några steg framåt och så tar man något steg bakåt. (brukarföreträdare)

Det är ju någonting som föreningarna skulle behöva ta tag i lite, tror jag, när man ska hitta rätt personer som är engagerade. Det handlar ju mycket om medlemmarna som finns där, och då har man ju perioder av väldigt engagerade medlemmar som kanske inspirerar andra, men så gamla som försvinner ut och så. Det är ganska mycket upp och ner. (brukarföreträdare)

I några föreningar saknades strukturer för kommunikation och återrapportering mellan medlemmarna och rådets representanter. På frågan om rådets ledamöter upplevde att de fick tillräckligt med stöd från sina föreningar, svarade en av dem, att det överhuvudtaget inte fanns något större intresse för färdtjänstfrågorna på lokal nivå i dennes förening. Det fick till följd att det blev svårare att ta med sig förankrade frågor till rådets dagordning.

Nej, det har jag inte fått några frågor som jag ska prata med dem om. Utan man får själv försöka tala om vad som har tagits upp, så att de andra hör om det är något speciellt, men de har inte kommit med några frågor. (brukarföreträdare)

En ledamot i rådet reflekterade över att graden av engagemang även kunde förklaras utifrån hur tydligt uppdrag man hade fått från sin förening. Handlade det om att bevaka eller ville föreningen använda rådet för att driva egna frågor?

Det handlar ju om det egna engagemanget, eller, vad man fått för uppdrag från sin förening. Så det är ju, det handlar ju mest om det, nästan, hur engagerad är föreningen, vill de bara bevaka eller vill de vara drivande? (brukarföreträdare)

Att ha kunskap och erfarenhet

Själva huvudsyftet med brukarinflytande är att intresseorganisationernas företrädare ska dela med sig av den erfarenhetskunskap de representerar. I rådet har ledamöterna i uppdrag att företräda sina medlemmar. Flera av dem vittnade om att det ibland var en svår balansgång att undvika särintressen eller individfokuserade frågor. De intervjuade beskrev också betydelsen av kunskap och erfarenhet på lite olika sätt.

Det var även tydligt att rådets ledamöter engagerade sig utifrån olika premisser. Det gick att dra en skiljelinje mellan brukarföreträdare som hade det här uppdraget som en del av sitt arbete och dem som snarare såg det som en meningsfull fritidssysselsättning. Intervjuerna visade att det framförallt var representanterna från de större intresseorganisationerna som hade en status som kan liknas vid att vara "proffsbrukare". Det var vanligt att dessa personer också var engagerade i andra brukarråd. Detta ansågs ha betydelse för hur engagerade och pålästa ledamöterna var.

Rådsledamöterna upplevde att vissa personer ibland tog upp enskilda ärenden och drev sina privata hjärtefrågor, men uttryckte samtidigt att det har blivit bättre jämfört med tidigare. Några uttryckte en stark irritation över detta och menade att det var något som rådet borde stävja. En politiker beskrev det ur ett annat perspektiv och menade att det ofta ligger något allmängiltigt också i enskilda personers synpunkter. En brukarföreträdare menade att detta problem kunde bero på att de nyare ledamöterna inte kunde reglementet.

Vi får inte jobba med enskilda ärenden, utan det vi får jobba med är gruppgrejer. Men folk i rådet tar ju upp egna exempel som de beskriver. Där har det blivit bättre idag. Sedan har vi ju bytt väldigt mycket folk under dom här fyra åren, så alla kan ju inte reglementet fullt ut. (brukarföreträdare)

Ibland kan det ju ändå vara något gott, sett ur demokratisk synpunkt, att människor får framföra sina synpunkter, fast det kan vara lite individuellt då. Nästan i varje individuell synpunkt ligger det något allmängiltigt. (politiker)

En av brukarföreträdarna beskrev hur kunskapen i rådet hade utvecklats över tid. Reglementet infördes i samband med en ny mandatperiod och allt var nytt för de inblandade i rådet. Upplevelsen var att både brukarföreträdarna och Färdtjänstens företrädare hade lärt sig detta under arbetets gång.

Nu var ju alla politiker nya utom en och jag tror, dom har nog hämtat hem väldigt mycket kunskap av oss med funktionshinder. Dom har sett att vi som sitter i råden, vi är inte dom här gnällpellarna. (brukarföreträdare)

Hur upplevs arbetet i rådet?

Ett syfte med den här studien var att ta reda på hur ledamöterna i rådet, tjänstemännen och politikerna upplevde arbetet i rådet, det vill säga processerna. Det handlade bland annat om att ta reda på hur mötesformen, rollfördelningen, kommunikationen och delaktigheten upplevdes. Samtalen kretsade mycket kring vad som fungerade bra, men också det som fungerade sämre.

Hur bestäms dagordningen? Om rollfördelningen i rådet.

De intervjuade fick frågan om vem det var som fattade beslut om dagordningen. Det visade sig att samtliga kände till rådets arbetsutskott och att detta utskott hade i uppgift att bereda och föreslå dagordning till rådets sammanträden. Det var också känt att Färdtjänstförvaltningen hade utsett en sekreterare till rådet som bland annat skötte kallelser och protokoll. Brukarföreträdarna upplevde överlag att de kunde bidra med egna frågor till dagordningen.

Alla organisationer har ju sitt...speciella grej som de vill klaga på eller om man säger så, vill förbättra helt enkelt...så det är inget problem att få upp en fråga....De tar upp det i det här arbetsutskottet och så kommer det fram där och så diskuterar vi det då på nästa möte. (brukarföreträdare)

En förvaltningsföreträdare redogjorde för sin syn på hur dagordningen blir till, vilket beskrevs som en kombination av förslag från arbetsutskottet, rådet, förvaltningen och politikerna i nämnden.

Den växer ju fram på det viset, vi har ju ett arbetsutskott. Vi har skapat en grundmodell egentligen som finns också, lite fasta punkter...och rådet har lagt ett rådstema, lägger ett tema för varje rådsmöte. Och sedan finns information eller dialog ifrån förvaltningen och nämnden, och sen så, när vi har arbetsutskottet, så finns det med lite olika tankar-,.../som finns kvar från förra rådet. Vi brukar sitta ett par timmar nästan med arbetsutskottet. De behöver ge lite information om vad som rör sig, och ibland har de med sig grejer, och ibland så skapas det där. Så det är en kombination utav förslag från arbetsutskottet, rådet och ifrån nämnden eller förvaltningen. Och formellt så är det ju arbetsutskottet, där ingår ju inte vi, utan är adjungerade kan vi säga bara. (tjänsteman)

Under intervjuerna med rådets ledamöter uttrycktes däremot en osäkerhet om vem som styrde dagordningen. Framförallt upplevdes rollfördelningen otydlig. Bland rådets ledamöter förekom åsikten *"de dyker upp och de styr"* och avsåg då tjänstemännens närvaro på rådets sammanträden men även i arbetsutskottet. Det handlade bland annat om hur punkterna på dagordningen prioriterades.

Vi har lagt ämnen på våra möten när det är grejer som vi vill ta upp. Där försöker ju Färdtjänsten också styra och komma tillbaka med sådana ärenden som de tycker är bra då. (brukarföreträdare)

Politikerna upplevde inte att rollfördelningen var oklar *"Partierna, politiken, har inget med det att göra./.../Det är jag rätt säker på att vi lägger oss inte i vad brukarna vill ha upp på dagens möte...vi sätter ingen dagordning."*

De var däremot medvetna om att det förekom åsikter i rådet om att tjänstemännen styrde för mycket. En tjänsteman uttryckte också en medvetenhet om detta *"Skulle det vara risk att vi tog över mötet och även antalsmässigt bli för många i förhållande till det andra, får man se till att vi inte blir det."* En brukarföreträdare ansåg att intresseorganisatio-

nernas inflytande över dagordningen var en pågående process, en strävan som krävde mod och tid för att uppnå.

Jag tycker vi faktiskt är lite fega där, om man ska vara lite självkritisk, vi har i många lägen så tycker jag att vi anpassar oss för mycket till dom förslagen som finns i stället för att riva runt och ändra lite och så /.../ Vi har lite dåligt självförtroende där och jag önskar att vi kunde vara lite mer så att "så här vill vi ha det, nu vill vi prata detta och nu vill vi vänta med den här frågan för det här är viktigare" och så. Riktigt så långt har vi inte kommit ännu, utan det handlar mycket fortfarande om att få till mötena egentligen. (brukarföreträdare)

Om politikernas och tjänstemännens deltagande i rådet

Betydelsen av att politikerna och tjänstemännen deltog på rådets möten diskuterades i samtliga intervjuer. Att politikerna var adjungerade till rådet upplevdes som något positivt. Hög politisk närvaro på mötena noterades i rådet och upplevdes påverka kvaliteten i positiv riktning.

Det är ett fruktansvärt bra råd. Varför det är bra? Det är för att vi har politiker med, även på arbetsutskotten, och de finns representerade på våra rådsmöten/.../dom bryr sig och ställer alltid frågor när det är nämndärenden vad vi tycker. (brukarföreträdare)

När det gällde tjänstemännens deltagande framkom tre typer av svar. Det fanns de som tyckte att det var positivt och de som inte hade reflekterat över detta. I något fall uttrycktes en osäkerhet kring vilka som var politiker respektive tjänstemän.

Det är väldigt bra, tycker jag. För det är lite som att man gör en jämförelse med att jobba på fabrik, då har du liksom chefen som sitter på sitt rum, men om chefen ibland är ute på golvet, det blir ju en annan förståelse och bättre kontakt och det blir inte den är alieneringen mellan vi och dom. Jag tror att det skapar ett positivt klimat åt båda hållen. Det är inte så lätt att bara sitta och säga, ja men varför gör ni inte det här, när de faktiskt finns där representerade och kan berätta vad det är de gör. Så det ser jag som väldigt positivt. (brukarföreträdare)

Några var mer ifrågasättande när det gäller tjänstemännens närvaro och menade att tjänstemännen tog i anspråk en för stor andel av dagordningen.

Jag skulle vilja, generellt, att Färdtjänsten minskar på sin information om inte vi efterfrågar det speciellt i någon form. Men vi skulle nog behöva minska en tjugo, tjugofem procent och fylla på med rena brukarfrågor egentligen. (brukarföreträdare)

Ibland tycker jag att det är lite för mycket tjänstemän. Och man undrar om dom behöver var med allihopa. Faktiskt. I de frågor vi driver. Ibland kan det vara mer tjänstemän än brukare. (brukarföreträdare)

En politiker motiverade tjänstemännens närvaro med att det gav rådet en ökad förståelse och insikt.

Men vi har också gjort så i rådet att vi har haft medverkande tjänstemän från förvaltningen som har berättat sin del av verksamheten, och det har ju visserligen kanske tagit en viss tid, men det har också kanske besvarat en del frågor som aldrig hann ställas och det gav ju rådsmedlemmarna en ökad förståelse och insikt. (politiker)

Tjänstemännen uttryckte en medvetenhet om att deras deltagande kunde upplevas som ett hot mot rådets självständighet. Samtidigt ansåg de att det var en värdefull kommu-

nikationskanal för förvaltningens företrädare vilket motiverade deras närvaro. Det gav tjänstemännen en möjlighet att lära av intresseorganisationerna, samtidigt som brukarföreträdarna kunde ställa frågor och missförstånd redas ut.

Det är att skapa ett engagemang och en kompetensutveckling (för Färdtjänstens personal). Men gränsen är bara så att man känner att det inte tar över. Jag har inte fått de signalerna heller, utan jag tror att man har uppskattat det ändå, att man kan ställa en massa frågor. (tjänsteman)

Man får ju också ha respekt för att det här är rådet, det är de som ska styra vad vi ska prata om. Det är inte vi, vi sitter inte där för att informera dem, utan vi sitter där för att svara på den information som de efterfrågar. Hade vi liksom velat informera dem, då hade vi förmodligen gjort det på ett helt annat sätt/.../Så kan vi vara tysta så är det nog rätt bra, faktiskt. (tjänsteman)

Tidsbrist

Tidsbrist på rådets möten var något som samtliga intervjupersoner tog upp. Svårigheterna att hinna med dagordningen gavs ett flertal förklaringar och förslag på lösningar presenterades också under samtalen. Förbättringsförslagen redovisas senare i rapporten. Samtalen om tidsbrist rörde stundtals upp känslor. Både positiva och negativa upplevelser beskrevs. Svårigheten att *"komma till avslut"* i vissa frågor upplevdes som ett av huvudproblemen.

Problemet är att man framför samma saker hela tiden. Att det är vissa frågor som liksom, dom blir aldrig, hur många gånger du än pratar om dom på rådet och hur många gånger du skriver det i protokollet så kommer alltid den där frågan på nästa möte. Alltså det är en mänsklig sak att det är så det fungerar, men jag skulle vilja att vi minimerade dom, antalet frågor i alla fall, så att det kanske bara var någon eller några. (brukarföreträdare)

En rådsledamot menade att det berodde på att somliga inte ville *"släppa vissa saker"* utan ansåg att det behövdes tydligare prioriteringar.

Vissa vill inte släppa en del saker och sen, kan man väl säga såhär, att allting går inte att lösa. Det är så lite tid vi har på oss och det finns så många stora viktiga frågor som vi behöver hjälpa till att lösa, då tycker inte jag att det ska gå så mycket tid på det. (brukarföreträdare)

En brukarföreträdare ansåg att tidsbristen drabbade kafferasten.

Ändå har vi ingen kafferast heller, utan det får vi direkt när vi börjar, så man har möte och kaffe på en gång, så det tar ingen tid det heller. Tidigare så hade vi en liten bensträckare, och så kaffet utanför, men nu serveras den rätt inne på bordet, så det blir ingen rast där heller. (brukarföreträdare)

Det fanns en upplevelse av att det var för ont om tid för social samvaro, vilket innebar att ledamöterna inte fick tid att lära känna varandra i rådet.

För man pratar ju inte med dem, och man hinner ju inte heller, vi har inga sådana diskussioner. Det enda du kan prata med, det är när vi äter jullunch, som man kan ramla in och sitta med någon och prata. (brukarföreträdare)

Samarbete, samsyn och att känna varandra

Alla i rådet upplevde inte att de kände varandra.

Nej, det gör vi inte, vi känner oss till att vi sitter där, men vi kan ju inte vad personerna har för funktionsnedsättning eller varför man sitter där, eller vad man har för familjeförhållan-

den. Och det tycker jag nog att, ska man känna den här sammanhållningen, så måste man nog veta lite grann om varandra. (brukarföreträdare)

Betydelsen av att känna varandra ansågs påverka upplevelsen av delaktighet och samarbete. Om samarbetet ledde till en ökad samsyn, kunde fler frågor drivas gemensamt. Då skulle antalet punkter på dagordningen kunna minska, vilket sparade tid. Ökad samverkan mellan intresseorganisationerna var något som flera brukarföreträdare önskade. Att ledamöterna var samspelta beskrevs som eftersträvansvärt för att uppnå resultat.

Nej, jag känner ju några, det är för att jag är medlem där, men annars, nej. Och det är jättestråkigt, men det är ju så, folk hastar iväg. Så det tror jag, hade nog förbättrat, även om jag inte skulle säga att det är ett dåligt klimat, så hade det nog gynnat rådet över huvud taget om föreningarna hade lite mer kontakt också. För vissa frågor kan man ju ändå driva gemensamt på ett sätt. Och då hade ju det sparat både tid och energi hos alla. (brukarföreträdare)

Jag tycker inte att vi är tillräckligt samspelta och lite effektiva. Mycket utav sådant som man kunde förbereda innan, det tar man på mötet och det är lite synd. Det går åt mycket tid till att prata om saker som inte behövs egentligen. (brukarföreträdare)

I några intervjuer ställdes frågan om intervjupersonerna upplevde att det fanns en samsyn bland ledamöterna om rådets uppdrag och syfte. De negativa synpunkterna gick att härleda till upplevelsen av att vissa i rådet tenderade att "köra enkelspår" och drev sina egna frågor.

Nej, det gör jag inte. Och då menar jag såhär, att vissa kör in, vi ska serva alla, men vissa kör bara enkelspår, det är de medvetna om. Det är klart att det är enklast att köra in på spåret som man kan mest, men man måste ändå ha med i bakhuvudet de andras synpunkter/.../ Man måste ha i bakhuvudet att det finns andra funktionsnedsättningar också som ska vara med. Och där kan jag känna att det brister. (brukarföreträdare)

Om mötesformen, tillgängligheten och att bli lyssnad på

Rådsmötena upplevdes överlag som positiva. Man visade respekt för varandra och stämningen var god. "Högt i tak", var en upplevelse som lyftes fram i intervjuerna. Det var också min upplevelse när jag som utvärderare observerade ett möte. Jag uppfattade att såväl ledamöterna i rådet, tjänstemännen som politikerna visade ömsesidig respekt för varandras roller. Klimatet tillät att man skämtade med varandra. Vissa politiker ansågs ha stor betydelse för att skapa denna stämning.

Jag vill bara understryka att det är väldigt högt i tak på våra råd. Samverkan, respekt för varandra, vi kan tycka olika men det är alltid högt i tak och det finns en lyhördhet. Och jag tror ju att detta beror mycket på nämndens ordförande och vice ordförande. (brukarföreträdare)

Under mötet som jag observerade hettade det till kring vissa frågor. Meningskiljaktigheterna var tydliga, men framfördes och bemöttes på ett korrekt sätt. Min upplevelse var att den som satt som ordförande hade stor betydelse för samtalsklimatet. Många ville komma till tals och det var ont om tid. Vid några tillfällen var ordföranden tvungen avbryta diskussionen. Jag upplevde att vissa talade mer än andra, medan några satt helt tysta. I intervjuerna ställdes därför frågor om upplevelsen av mötena. Var det lätt att komma till tals? Lyssnades man på?

Om man har frågor och åsikter så måste man ha förberett innan. Eller det upplever jag. Och att jag kanske inte alltid blir riktigt lyssnad på. Men, som sagt, det kan ju ha med att man är

ny och inte riktigt lärt sig hur det fungerar. Dagordningen är väldigt strikt och det är väl att det är väldigt många frågor. Och dom måste man väl säkert förbereda innan/.../Jag tycker väl att det är, mycket kastas rakt in i mötet. Den som ansvarar för rådet försöker väl ringa och så, eller har gjort det någon gång, men det är väldigt mycket kastas in i rådet, ja inte riktigt veta vad det handlar om. (brukarföreträdare)

Citatet ovan vittnar om att det förekommer upplevelser av att inte bli lyssnad på. Förklaringen till det ansågs vara att dagordningen var pressad och att man som ny i rådet inte hade lärt sig spelreglerna. Man behövde vara förberedd och förstå mötesrutinerna för att kunna vara fullt delaktig. En brukarföreträdare beskrev utifrån egen erfarenhet att man pratar mer när man har blivit varm i kläderna.

Att våra deltagare pratar mera än från början. Kommer med fler åsikter, än från början. Jag behöver inte gå längre än till mig själv. Alltså, man blir ju säkrare och säkrare i sin roll, vad det är man gör där. Och sen så finns det de som ibland kan bli lite för säkra också, det är också en nackdel, man blir för säker i sina kläder. Så de tar för stor plats, ja det är min åsikt. (brukarföreträdare)

En brukarföreträdare anmärkte på att det var svårt att höra vad som sades på mötena.

Sedan är det väldigt mycket tyst prat. Det pratas så tyst, så det är väldigt ansträngande att höra. Och det är många som pratar så man hör knappast vad de säger. Rummet är ändå stort, så det kan bli en 20 personer, och det finns ingen anordning som förstärker ljudet. Så det märker jag att många säger till att prata högre, för man hör inte. (brukarföreträdare)

”De yngre vill jobba på ett annat sätt”

En brukarföreträdare menade att en av rådets utmaningar handlade om att formerna inte passade yngre personer. Att yngre ville kunna komma och gå och tycka till om sakfrågor i stället för att påverka på ett mer generellt plan. Det är inte klart om denna uppfattning delades av fler i rådet, men mötesformerna ansågs ändå vara viktiga att ta upp till gemensam diskussion i rådet.

Det är inte svårt att engagera de yngre, men det är just det där att dom vill jobba på ett annat sätt, alltså dom vill komma och gå lite mer. Den äldre generationen vill gärna ha den här gamla ordningen att man jobbar upp en organisation och sen så ska det alltid se ut så, och kommer man inte är man inte intresserad. Men så är det inte för dom yngre, utan dom är jätteengagerade. Men när dom har läst ett papper om att nu ska man ändra på det och det, då är de jätteengagerade. Och sedan när frågan är passerad, då är dom kanske inte så intresserade längre utan då går de vidare till nästa grej. Alltså, det är vår stora utmaning, menar jag, ”hur ska vi anpassa färdtjänstrådet för de yngre?”. Som det är organiserat nu, så är det litegrann organiserat för dom äldre. (brukarföreträdare)

Att viljan att vara med fanns bland de yngre, bekräftades av fler rådsledamöter, men att det var svårt för dem att få tiden att räcka till och att mötena förlades till sen eftermiddag då många har skola eller arbete att sköta. *”Viljan finns ju där, men det är svårt att få ihop det rent praktiskt i och med att det ofta är förlagt till klockan fyra.”*

Vad har rådets arbete lett till för resultat?

Den kanske viktigaste frågan för utvärderingen var att ta reda på om brukarföreträdarna, politikerna och tjänstemännen upplevde att rådet var till någon nytta och i så fall på vilket sätt. Reglementet satte ramarna för arbetet och gav rådet formell legitimitet. Men levde rådet upp till intentionerna i reglementet och ansåg brukarföreträdarna att deras medverkan ledde till reellt inflytande? Det var också relevant att fråga Färdtjänstens företrädare om hur de upplevde nyttan med rådet.

Brukarföreträdarnas upplevelse av rådet

Rådets ledamöter och ersättare är mycket glada och stolta över att färdtjänstnämnden tar sin roll på allvar som färdtjänstpolitiker. Här märks ingen blockpolitik, utan man är fokuserad på färdtjänstbrukarna och ekonomin samt Förvaltningens arbete. Våra politiker är mycket lyhörda. Under året har färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor utvecklats ännu mer tack vare det fina samarbetsklimatet och den respekt som råder i rådet, mellan politiker, förvaltningens tjänstemän och brukare. (Utdrag från rådets årsberättelse för verksamhetsåret 2013)

Intervjuerna bekräftar att den sammantagna upplevelsen av rådet var positiv. Rådet beskrevs generellt i positiva ordalag, även om några förbättringsförslag framfördes. I ett fall uttryckte en rådsledamot en osäkerhet om sin egen roll och funktion i rådet vilket påverkade den allmänna upplevelsen av det. Brukarföreträdarna som hade deltagit i rådet under längre tid vittnade om stora skillnader jämfört med för fyra år sedan innan det nuvarande rådet bildades. Flera underströk reglementets betydelse, men även att de uppskattade politikernas engagemang.

Parallellt drogs till hur andra funktionshinderråd fungerade i staden. Det som framförallt lyftes fram var lyhördsheten och stödet från politikerna. Det ansågs vara framgångsfaktorer för Färdtjänstens råd. En brukarföreträdare uttryckte: *"Politikerna prioriterar verkligen att gå på detta och tar med sig frågorna."* En annan faktor som påverkade rådet var att färdtjänsten uppfattas som en angelägen fråga för flera av intresseorganisationerna, vilket gjorde det nödvändigt med ett väl fungerande samrådsforum. Flera uttryckte också att arbetet med rådet hade inneburit en lärande process för alla inblandade under de gångna fyra åren. Politikerna och tjänstemännen har successivt insett nyttan med att förankra frågor i rådet.

Fast i Färdtjänsten har vi kommit längst för där gör vi väldigt mycket konkret arbete också. Vi håller inte på så mycket med organisationen längre för samrådet. Men det gör vi fortfarande i dom andra delarna, känner jag./.../Det finns ingen fråga i vår förening som river upp så mycket känslor och så mycket engagemang som färdtjänstfrågan gör och det är därför jag tror att vi har kommit så långt med dom här frågorna i rådet./.../Så fort det blir någon nedskärning eller förändring, alltså det blir ju krigsstämning. Folk engagerar sig väldigt mycket och tycker det är väldigt intressant och vill verkligen förändra. (brukarföreträdare)

Jag tror att de (förvaltningen) har börjat inse att det går inte att steppa förbi oss för det blir rätt brötigt, för vi har så fruktansvärt bra relation med våra politiker och det ser ju politikerna också. (brukarföreträdare)

Politikernas upplevelse av rådet

Det var inte möjligt att intervjua alla politikerna i Färdtjänstnämnden på grund av behovet av att avgränsa den här utvärderingen. Det är därför svårt att dra generella slutsatser om

deras upplevelser av rådet. De två intervjuer som gjordes gav ändå en relativt samstämmig bild av att de var positiva till rådet. Som en politiker uttryckte det: *"Vi politiker har fått ut väldigt mycket av det."* Under observationen fick jag också möjlighet att småprata med några politiker som inte medverkade i intervjuerna. Mitt intryck var att de var lyhörda för brukarföreträdarnas synpunkter och intog en lyssnande roll på rådsmötet. I intervjuerna var detta något som bekräftades. *"Många gånger är det kanske frågor som inte politiker har någon fackkunskap om, men samtidigt så får man ju höra reaktioner ifrån brukare. Och det är ju ett värdefullt tillskott för politikernas del."*

Politikerna ansåg att rådet var viktigt ur demokratisk synvinkel, men också fungerade som förankringskanal inför beslut.

Ofta är det ju bra att kunna förankra idéer från den politiska nämnden, eller kanske från förvaltningen, för att höra hur organisationerna ställer sig. Ibland kan det också bli så att man ändrar ett tänkt beslut för att man känner att..., representanterna från organisationerna i rådet inte är med på det. Så därför är det en tillgång att ha rådet. Där kan man ju då ofta informera och förankra sådant som man annars skulle behövt kanske på ett öppet förmöte inför nämndsammanträdet eller kanske på annat sätt. (politiker)

En aspekt, som beskrevs som en positiv utveckling, var att förvaltningen hade blivit öppnare för kritiska synpunkter. Upplevelsen var att förvaltningen numera bemötte kritik med inställningen att det bidrog till förbättringsarbetet.

Arbetet i rådet har gjort att man (förvaltningen) nu har en öppnare attityd till kritiska synpunkter. Det finns en samvariation med rådets samverkan med förvaltningen, och att man mycket mindre nu går i försvar när man får kritiska synpunkter, utan ser kritiska synpunkter mer som en del i förbättringsarbetet, i kvalitetsutvecklingen och så. (politiker)

Frågan ställdes om vilken roll rådet bör ha. Citatet nedan tyder på att rådet uppfattas ha en fullvärdig roll som påverkansarena.

Ja alltså nu finns ju rådet, och ska rådet vara kvar så kan man ju knappast degradera deras inflytande eller den roll de har. De har redan en fullvärdig roll. Så det är väl att gilla läget ... Eller möjligen, om man inte tycker det får man väl ta bort det, men jag tror att det är olämpligt att ta bort det, faktiskt. (politiker)

De ekonomiska förutsättningarna för att driva rådet var inget som specifikt togs upp i intervjuerna. En politiker tog spontant upp den aspekten och menade att dessa kostnader bör sättas i relation till de resurser som skulle gå åt för att rätta till fel och missuppfattningar om rådet inte fanns. Rådet ansågs på så vis bidra till Färdtjänstens kvalitetsarbete.

Jag tror, förvaltningen, som är rätt så välrepresenterad, det är ju inte gratis de här mötena på det sättet att det går en hel del arbetstid, också får upp mycket synpunkter som påverkar kvalitetsarbetet. Och sen tror jag att även kommunikationen åt andra hållet då, att förvaltningen när de informerar om saker och ting gör att missuppfattningar och okunskap kan rättas till. Och sådant kan ju äta väldigt mycket, både tid och energi. Så att, kommunikation om brister i avsikt att lösa dem är rådets uppgift. (politiker)

Tjänstemännens upplevelse av rådet

Tjänstemännens upplevelser av rådets roll och nytta överensstämde till övervägande delen med politikernas. Även i dessa intervjuer gjordes jämförelser med hur samverkan med brukarorganisationerna fungerade innan det nuvarande rådet skapades. Upplevelsen var att det numera fanns en tydligare struktur för brukarinflytandet och att den

nya ansvarsfördelningen, hade inneburit att rådet hade fått ökad tyngd. Förvaltningens medarbetare var medvetna om att rådet fanns och rådets ärenden diskuterades regelbundet i ledningsgruppen. Förvaltningens tjänstemän fick emellanåt hålla presentationer på rådsmötena och förväntades kunna svara på frågor.

Föregångaren till det här rådet, tycker jag, var periodvis i alla fall...inga särskilt roliga möten. Men tittar man på rådet idag och det upplägget man har, och att man även har fört över en hel del ansvar till och med till rådet, så tar man ju frågorna med ett helt annat ansvar, man hanterar det liksom med en annan seriositet över huvud taget. (tjänsteman)

Man kan väl säga, för min del så har det ju blivit tydligare, deras kraft då. Det har ju förtydligats i och med att det här rådet finns. Tidigare var det ett samverkansforum på ett annat sätt, det fanns i politiken också inbjudan till det, brukarorganisationer och tjänstemän och sådana saker, men det var inte riktigt den arenan för det då. Så att, om vi säger, strukturen stödjer ett sådant här arbete att kunna påverka mer. (tjänsteman)

Det fanns dock några skillnader i tjänstemännens berättelser som vittnar om att de hade en annan roll i förhållande till rådet och politiken. Det förekom situationer där förvaltningens företrädare hade upplevt sig utsatta och ibland utmålades som syndabockar. Förutsättningarna i form av lagstiftningen och de ekonomiska ramarna gick inte alltid att förena med kraven från rådet. Tjänstemännen ansåg att deras roll till stor del gick ut på att lyssna, förklara och ta hand om ärenden som kommer från rådet. *”Det blir en slags remisstation för vissa frågor, som möjligtvis kan skilja lite grann mellan oss som tjänstemän och politiken”*, som en tjänsteman beskrev det.

Att vara tjänsteman så kan man hamna i en situation när man liksom på något sätt utmålas som någon som jobbar emot dem, när man egentligen då försöker förhålla sig till hur lagstiftningen ser ut, och det är väl lätt att göra på ett sätt om man tycker att man kan göra så, men det får ju konsekvenser i form utav överklaganden, eller sådana saker./.../Och visst, det är inte så kul att vara den här glädjedödaren som säger att det här har vi inte råd med eller att det inte ryms i någon befintlig budget. (tjänsteman)

En av brukarföreträdarna reflekterade över de utmaningar tjänstemännen ställdes inför.

Den uppfattningen som jag fått av de tjänstemän som är med hos oss, de är väldigt duktiga. De gör så gott de kan./.../Jag har full beundran för dem. Och de har i stort sett nästan en omöjlig uppgift alltså. (brukarföreträdare)

Kan rådet påverka de politiska besluten och Färdtjänstens service?

Brukarföreträdarna ansåg att rådet kunde påverka i varierande grad. Samtliga intervjuade beskrev rådet som ett forum för att göra sin röst hörd, vilket överensstämmer med reglementets intentioner. Flera gav också exempel på situationer när de hade upplevt att deras synpunkter hade lett till resultat.

Vi har ju påverkat väldigt mycket, men just när kunden ringer in och bilen är försenad, då upplever ju dom att vi inte kan påverka någonting. Men vi har ju förändrat väldigt mycket i de här frågorna. Vi har ju fått en resegaranti bland annat...och presentkort och annat sådant här får vi ju också som kompensation./.../Jag har skickat både morot och piska på Färdtjänsten i alla dess år, det är jätteroligt faktiskt. (brukarföreträdare)

Vi ser ju att det blir förbättringar, under hela tiden jag har varit här har jag upptäckt att det har blivit det. (brukarföreträdare)

I intervjuerna ställdes frågan om påverkan dels på de politiska besluten, dels på Färdtjänstens service. Att göra åtskillnad mellan politik och förvaltning upplevdes svårt i några intervjuer. Ibland omformulerades därför frågan till om man upplevde att rådet kunde påverka Färdtjänsten. Svaren på den frågan varierade något mellan brukarrepresentanterna. Det som alla lyfte fram var en upplevelse av att bli lyssnad på. Så här svarade tre brukarföreträdare på frågan om rådet kunde påverka de politiska besluten.

Ingen alls egentligen. Vi har inte den, alltså vi kan ju påverka på så sätt att vi kan få vår röst hörd. Det är ju det, det handlar om. Och det uppfattar jag att det kan vi få, det är det som är så positivt med detta./.../Det finns en plattform där vi kan uttrycka våra medlemmars röster. Men vi kan ju inte påverka besluten, det känner jag inte. Men fram tills besluten kan vi påverka. (brukarföreträdare)

Ja, lite i alla fall, det tycker jag. När man har lämnat skrivelser, de är ju bra på att lyssna, och sedan är det ju inte så lätt att göra saker, det vet jag ju..., men jo, det tror jag nog. Men det beror ju på också, ibland behövs det en aktion för att något ska hända och ibland så räcker det med gammal hederlig mötesteknik. (brukarföreträdare)

Vi känner ju att vi påverkar faktiskt våra egna politiker här i Göteborg. Man hör när man går på nämndmötena att de tar upp det som vi har tyckt och tänkt, för de lyssnar ju på vad vi säger, sedan vad de väl kommer att besluta, det har vi inte alltid kläm på. (brukarföreträdare)

Politikerna och tjänstemännen upplevde även de att rådet hade påverkansmöjligheter. I samtalen gick det att urskilja två typer av förklaringar till det. Den första innebar att reglementet gjorde Färdtjänsten mer eller mindre tvingad att organisera samråd med intresseorganisationerna. Att det fanns en formell struktur bidrog också till att man var angelägen om att följa reglementet. Både politikerna och tjänstemännen uttryckte att det inte var "värt besväret" att få brukarorganisationerna emot sig. Rådet fick därför möjlighet att lämna synpunkter innan beslut fattades. Om rådet dessutom var enigt i en fråga bidrog det till att stärka inflytandet. *"Jag tror inte att politiken vid något tillfälle under den här mandatperioden har kört rakt emot ett enigt råd, och det säger väl nånting."* (politiker)

Visst har de större inflytande, och det vill jag säga liksom både utifrån att det är en annan formalia runt omkring rådet idag, och det gör ju att det blir ju mer formaliserat hur den påverkan går till. Och då är man kanske mer mån också om att följa den saken. (tjänsteman)

Ja, de är ganska goda alltså. Om rådet säger att "det här kommer inte att fungera, vi gillar inte detta", och sådär, då ska det mycket till att man driver igenom en impopulär åtgärd, som inte rådsorganisationerna vill försvara. Det är inte värt besväret att få organisationerna mot sig, om man kan undvika det. (politiker)

Kortsiktigt, när man är nära beslut, så har vi försökt att se till att inga beslut skall tas upp till politiskt ställningstagande förrän rådet har hörts, i slutet av processen, och vid något tillfälle så... klarade inte tidsplanen, men då bordlades ärendet. Alltså nämnden sa, ni får återremittera, ni får gå tillbaka och kolla med rådet, vi vill veta vad de säger om detta. (politiker)

Den andra förklaringen handlade om att det fanns ett stort värde för verksamheten att samarbeta med rådet för att kunna förankra och att "ta tempen" på förslag inför beslut eller framtida prioriteringar.

Det finns ibland frågeställningar där vi inte är så himla säkra, och vad är det bästa sättet att göra det på, eller vilken väg ska vi gå, eller där vi vet att gör vi såhär så kommer det att ses

som kontroversiellt. Att då ta frågan ett varv runt rådet innebär ju att vi får en input i så fall, som ibland påverkar, och ibland inte påverkar. (tjänsteman)

Alltså, här handlar det ju om kort sikt och lång sikt. Jag uppfattar då att rådet har en mycket god möjlighet att påverka de långsiktiga besluten, alltså hur vi ser på prioriteringar, hur vi ser på budgetrestriktioner, hur vi ser på att försöka få mer pengar till vår verksamhet. Då är rådet en oerhört tung grupp. (politiker)

I ett exempel beskrevs det hur förvaltningen med hjälp av brukarorganisationerna hade lyckats vända färdtjänstresenärernas syn på att våga framföra klagomål till Färdtjänsten.

Förr så hörde vi ofta från brukarorganisationer att folk inte vågar ringa och klaga, för de är rädda att bli av med sin färdtjänst och sådana saker. Idag är det snarare så liksom, ”men ring och klaga det är jätteviktigt, och de tar hand om alla synpunkter och lyssnar på dig”. Där tror jag faktiskt att vi har lyckats vända omvärldens syn på detta, inte minst via brukarorganisationerna då, att man faktiskt ser att vi tar klagomål på stort allvar. Och vi hanterar alla klagomål. (tjänsteman)

Exempel på när rådet har påverkat

Under intervjuerna framkom några exempel på ärenden när rådet upplevde att det varit delaktigt och haft möjlighet att påverka. Särskilt ledamöterna som hade varit med från start i rådet beskrev samstämmigt sina upplevelser.

Resa i Västra Götaland utan onödiga begränsningar av regler

Hösten 2011 lämnade Färdtjänsten remissvar på ett utredningsförslag som föreslog en gemensam organisation och gemensamma regler för färdtjänst samordnat med sjukresor och allmän kollektivtrafik i Västra Götaland. Förslaget innebar att ansvaret för färdtjänsten skulle överföras från kommunerna till Västra Götalandsregionen. Rådsledamöterna beskrev att frågan ledde till att intresseorganisationerna, i nära samverkan, arbetade fram ett gemensamt yttrande. Ett enigt råd pekade på bristerna i utredningsförslaget och yrkade att förslaget inte kunde accepteras. En enig färdtjänstnämnd beslutade därefter om att avstyrka förslaget, bland annat med motiveringen att Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor hade pekat på allvarliga brister. Brukarföreträdarna beskrev detta som ett gott exempel på när samarbetet hade lett till ett konkret resultat. Enigheten i rådet bidrog till att politikerna lyssnade och att självförtroendet stärktes.

När vi gjorde till exempel den här utredningen om gemensam färdtjänst, en regionfärdtjänst, då skrev vi ju gemensamt (inom rådet). Och jag kan säga en rolig sak i det sammanhanget också, att jag har aldrig varit med om under alla mina år att nämnden och rådet har varit så överens nån gång som vi var då. För vi upplevde nästan att det nämnden skrev i sitt yttrande om regional färdtjänst, det kunde lika gärna handikapporganisationerna ha skrivit. Och det har aldrig hänt förut, så det var roligt faktiskt. (brukarföreträdare)

Arbetsgrupp för upphandling av servicersor

Flera rådsledamöter tog självmant upp färdtjänstens pågående upphandling av servicersor som ett gott exempel på när rådet bildat en arbetsgrupp kring en särskild fråga. Upphandlingen kommer att avslutas våren 2015, varför det under intervjuerna fortfarande var oklart i vilken grad Färdtjänsten hade tagit hänsyn till rådets synpunkter. Brukarföreträdarna beskrev emellertid att arbetsprocessen i sig hade varit ett framgångsrikt sätt att jobba. En mindre grupp hade fått rådets förtroende att arbeta vidare med frågan. Att få fokusera på en avgränsad fråga ökade engagemanget och en positiv bieffekt av det var att ledamöterna lärde känna varandra bättre i den mindre gruppkonstellationen.

En specifik fråga, som jag tycker är jättebra, jag tycker att vi ska jobba så mycket mera. För att då kände man att där kunde vi påverka, för det var när det gällde upphandlingen, som vi hade gjort till en specifik fråga och fick vara med och göra en arbetsgrupp. Men sen tycker jag att själva rådsmedlemmarna, men utan politiker och tjänstemän, ska träffas också någon gång mitt emellan. (brukarföreträdare)

Och det var det jag tyckte med den här frågan om upphandlingen, om vi säger, vi tre, det blev något närmare än ett arbetsutskott. För man satt och pratade såhär, bara slängde fram tankar och idéer. Så det är någonting som jag känner för. (brukarföreträdare)

Exempel på när rådet inte kan påverka

Brukarföreträdarna såväl som politikerna och tjänstemännen gav exempel på när de upplevde att rådet inte kunde påverka besluten. Framförallt handlade det om besparingar eller andra restriktioner i budgeten. Detta var något som brukarföreträdarna uttryckte förståelse för. En rådsledamot beskrev att rådet hade varit lite bortskämt under de senaste fyra åren eftersom det hade funnits pengar. Rådsledamöterna beskrev självkritiskt att oenighet i rådet upplevdes bidra till minskat inflytande, vilket bekräftades av politikerna. Tidsaspekten var även något som togs upp som ett problem av brukarföreträdarna. De menade att det krävdes tid och tålamod för att lyckas påverka. På kort sikt var det därför svårt att bedöma om man hade nått framgång eller inte.

Den stora påverkan ligger på längre sikt, på kortare sikt kan det finnas andra restriktioner som gör. Och ibland kan det ju vara så också att rådet inte riktigt är enigt. (brukarföreträdare)

De senaste fyra åren så har vi egentligen kunnat göra vad vi vill i rådet och det har aldrig varit diskussion om några svåra eller allvarliga saker, det vill säga nedskärningar och sådant, utan det har varit mer hur vi ska kunna förbättra och då är allting mycket lättare, när det finns pengar och det finns möjligheter och så. Så vi har väl varit lite bortskämda dom här sista åren tycker jag. (brukarföreträdare)

Nej, det kan ju vara lite så och så. Ibland är det ju verkligen jättemycket, "ja men vi förstår", och sen är det bara, "nej, det går inte", det är liksom stenhårt nej. Och då kommer det klassiska att, "ja, men ni måste ju lyssna på oss, det är ju vi som sitter där", "ja, nej, men nu går inte det". Så det är ju ingenting som går att förutse, när det kommer att funka och inte. För vissa saker kan man själv utifrån tycka att ja men det här är ju inte så orimligt. (brukarföreträdare)

Tjänstemännen klagade på gränserna för vad som kunde påverkas, till exempel att budgeten inte kunde överskridas.

Sedan, grunden i våra jobb är ju alltid att budget ska hållas. Det är ju den arbetsordningen man har, och det man ska följa. Och det kanske man inte alltid är så insatt i heller, så att säga då. (tjänsteman)

Förbättringsförslag

Under samtalen lyfte några av intervjupersonerna spontant upp förbättringsförslag. Det rörde sig om funderingar om sådant som kunde göras annorlunda och bidra till att förbättra rådets arbete. I intervjuerna ställdes också frågan vilket råd den intervjuade skulle ge om han eller hon fick ändra på något. De olika förslag som gavs kan sammanfattas i följande fyra punkter:

- Behov av introduktion, nedskrivna rutiner och utbildning
- Effektivisera mötena och snäva ner på förvaltningens tid
- Fördjupningsdagar, arbetsgrupper och möjlighet att adjungera ledamöter
- Fler detaljer i protokollen

Behov av introduktion, nedskrivna rutiner och utbildning

Ett förslag var att ge introduktion till nya rådsledamöter om formerna för rådet. Detta skulle kunna ske i form av en utbildning.

Jag fattar ju att det är långa dagordningar, men alltså kanske ha någon lite bättre introduktion. Att man kan lära sig hur det ska vara, om det nu ska vara väldigt så här byråkratiskt och så. Men även att man har det nedskrivet på något tydligt sätt, alltså så man vet och får lite mer rutin för det. Nu känns det som att man blir inkallad, eller ja inkastad, och inte riktigt vet. (brukarföreträdare)

Man kanske ska vara lite mer systematisk i det hela, ge lite introduktion och lite löpande information, lite utbildningsaktiviteter, inte tala om att så och så ska de sköta det, men alltså, med lite utbildning och uppbackning, är förutsättningar att göra ett ännu bättre jobb i rådet. Kanske lite mer både ifrån rådet och förvaltning, ta hand om att ge en introduktion för nya rådsmedlemmar, kan jag känna så här efteråt. (politiker)

Jag skulle vilja, jag vet ju att vanliga politiker som får nya uppdrag, dom går ju någon slags utbildning varje gång dom tillträder en mandatperiod. Och jag skulle vilja att man införde en sådan utbildning fast för färdtjänstrådet då för nya, så att man var tvungen, och den är obligatorisk, även för dom som har varit med, för då kan man sprida kunskapen också under utbildningsdagarna så att alla är med på detta. (brukarföreträdare)

Effektivisera mötena och snäva ner på förvaltningens tid

Förslag nummer två handlade om att effektivisera mötena genom att hantera tiden på ett bättre sätt. För att hinna med frågorna, borde förvaltningens tid minska jämfört med idag. Även intresseorganisationerna kunde bli bättre på att förbereda sig inför mötena och hjälpas åt att hålla sig till dagordningen.

Jag tycker att vi sakta men säkert hittar formerna bättre och bättre. Sedan har vi ju nämnt alla grejerna vi behöver jobba med, det här med att få in yngre i det här och kanske ha lite mer flexibla mötestider. Och sen att man gör vissa justeringar i dagordningen med tiden, kanske minska antalet frågor också. Minska antalet frågor och att även snäva ner på tiden på vissa, jag skulle ju framförallt vilja snäva ner på förvaltningens tid för att vi kan faktiskt läsa oss till vad förvaltningen gör i dom rapporterna som man skickar till kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige och så. Det behöver vi inte greja med här egentligen. (brukarföreträdare)

Där tycker jag att vi kan bli lite bättre från handikapporganisationerna. Att ta upp, förbereda frågor och hålla oss till dom frågorna. Handikapporganisationerna tror ibland att "ja, nu har vi rådsmöte, då ska allting tas upp där", men det hinner vi ju inte riktigt med för då blir det för mycket på dagordningen helt enkelt. (brukarföreträdare)

Fördjupningsdagar, arbetsgrupper och möjlighet att adjungera ledamöter

Ett tredje förslag handlade om att införa fördjupningsmöten som var lite öppnare till sin karaktär och gav mer tid till diskussioner. Dessutom att arbeta med mer arbetsgrupper som fördjupade sig i enstaka frågor. Till sådana grupper kunde till exempel unga personer adjungeras.

Något halvdagsseminarium om året, eller endagsseminarium, då man lyssnade in mer från brukarrådet. Alltså, lite mer öppnare, du vet, börja med blanka sidor och sådant. Skulle kunna vara, för att det är väldigt sammanpressat, alltså, det är väldigt mycket som ska in, och det som kommer först på dagordningen blir klart, och det andra inte. (politiker)

Man skulle kanske ha något forum där man kunde gotta ner sig i en detalj någon gång, så man gick till botten med det. (brukarföreträdare)

Vi har börjat med det nu dom sista åren, har det uppkommit lite arbetsgrupper. Men det är någonting som jag skulle vilja att det blev lite fler av också. Eller också att man kan adjungera in, för att det har ju med det att vissa unga människor är ju intresserade av vissa frågor, och då är det viktigt att dom får komma just i det, tycker jag. Så man borde ha en eller två platser där man kunde adjungera in någon bara för nån speciell fråga eller så. (ledamot i rådet)

Fler detaljer i protokollen

Ett fjärde förslag var att skriva mer utförliga protokoll, framför allt i frågor där det råder oenighet.

I stort sett är jag väl nöjd tycker jag (om rådsprotokollen), sedan i vissa fall så tycker jag väl att det skulle kunna vara lite mer detaljerat, speciellt när man är oense om någonting så tycker jag, man får inte alltid med alla svaren tycker jag, eller vad folk tycker riktigt utan man tar bort vissa svar. Ibland är ju svaren långa...men då kan man bara ta med huvudpunkten ... andemeningen i det kan man ju ta med. (ledamot i rådet) ●

Diskussion och slutsatser

Syftet med denna utvärdering var att undersöka och beskriva upplevelser av Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor utifrån följande frågeställningar:

- Överensstämmer rådets arbete med intentionerna i *Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor*?
- Hur upplever ledamöterna sin delaktighet i rådet? Är det någon/någras röster som inte hörs?
- Vilka möjligheter har rådet att påverka de politiska besluten och Färdtjänstens service?
- Hur har rådet utvecklats över tid?

Syftet var också att beskriva det som fungerade väl och synliggöra det som inte gjorde det och vilka orsakerna i så fall var. För att besvara frågeställningarna intervjuades brukarföreträdare, tjänstemän och politiker som hade erfarenhet av att delta i rådet. Frågor ställdes för att förstå formella och informella förutsättningar för rådets arbete samt att få kunskap om processer och upplevda resultat. Flera lyfte också upp egna förbättringsförslag som, tillsammans med mina egna iakttagelser, kommer att diskuteras i detta avsnitt.

Överensstämmer rådets arbete med intentionerna i reglementet?

Resultatet pekar på att rådets arbete överensstämmer väl med intentionerna i reglementet. Upplevelsen var att det formella uppdraget som anges i reglemente stämde överens med rådets faktiska arbete, nämligen att:

- Bevaka frågor som påverkar livssituationen för personer med funktionsnedsättning.
- Vara nämndens forum för samråd i planeringsprocesser som berör målgruppen.
- Vara remissinstans för nämnden i frågor som rör målgruppen.
- Till nämnden föreslå förändringar/förbättringsåtgärder.
- Årligen avlämna rapport till nämnden med redovisning och utvärdering av rådets arbete.

Syftet med rådet är också att det ska bidra till ökad delaktighet och inflytande för färdtjänstresenärerna, vilket brukarrepresentanterna gav olika exempel på. Resultatet visar att det finns flera bakomliggande faktorer som har betydelse för arbetets resultat. Det gäller både förutsättningar och arbetsprocesser.

Brukarinflytande i ett brukarråd innebär ett komplicerat samspel mellan olika faktorer som påverkar varandra. Avgörande för hur arbetet fungerar är hur dessa faktorer harmoniserar med varandra. Finns det stora olikheter eller om det till exempel saknas engagemang, resurser och styrning kan det leda till spänningar som försvårar arbetet.⁸ I Färdtjänstens råd

8. Hillborg, Helene & Rosenberg, David (2012). *Ett förtroendeuppdrag. Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården. FoU Västernorrland på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.*

finns de organisatoriska förutsättningarna i och med reglementet. Färdtjänsten avsätter också tid och resurser, men det behöver inte per automatik betyda att arbetet överensstämmer med intentionerna. Jag vill därför sammanfatta några av de faktorer som ansågs vara viktiga att värna om för att leva upp till reglementet, men också att utveckla och förändra om detta inte fungerade.

- Införandet av *Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor* kan liknas vid ett paradigmskifte för brukarnas roll i och med att rådet har fått tydligare grundförutsättningar och ett mer formaliserat ansvar.
- Vilka personer som satt i rådet upplevdes ha stor betydelse. Engagemang och intresse beskrevs som en grundförutsättning för såväl rådsarbetet som att den brukargrupp man representerade fick sin röst hörd. *”Det gäller att få in rätt personer i rådet”*, som en brukarföreträdare uttryckte det.
- Brukarrepresentanterna bör ha ett tydligt uppdrag och uppleva att de har stöd från sina intresseorganisationer/föreningar.
- Öppenhet och respekt för varandras roller och synpunkter. Att ha *”högt i tak”*.
- Brukarföreträdare som hade en roll som kan liknas vid att vara *”proffsbrukare”* medförde en viss tyngd som upplevdes viktig för rådet. De bidrog med erfarenhet och kunskap.
- Betydelsen av engagemang inbegrep också tjänstemän och politiker där enskilda personers engagemang och intresse upplevdes ha stor betydelse för rådets utveckling.
- Ordföranden upplevdes ha en betydelsefull roll för samtalsklimatet och tidshållningen.

Hur upplever ledamöterna sin delaktighet i rådet? Är det någon/någras röster som inte hörs?

Delaktighet handlar om att vara en del av, till exempel ett sammanhang eller en relation⁹. I situationer som beskriver brukares delaktighet nämns ofta delaktighetsstegen eller delaktighetstrappan. Den senare bygger på Arnsteins trappa som innehåller fem steg: information, konsultation, dialog, inflytande och medbeslutande¹⁰. Dessa steg innebär en hierarki där information utgör den lägsta graden av inflytande medan medbeslutande ses som den högsta graden. Om resultatet ses mot ljuset av denna teori, handlar rådets processer om de fyra första nivåerna. Rådet kan därmed sägas utöva ett reellt inflytande på färdtjänsten och är inte enbart ett forum för dialog. Att rådet har utvecklats i den riktningen är ingen självklarhet, för även om det finns ett reglemente som föreskriver hur rådet ska utformas, påverkas processerna av hur de involverade representanterna använder detta.

En brukarföreträdare kommenterade vid ett tillfälle att man kan känna sig delaktig även om man av andra upplevs som tyst. Upplevelsen speglar hur viktigt det är att rådet skapar förutsättningar för att förstå varandras olikheter och de bakomliggande skälen till att man engagerar sig i rådet. Eftersom brukarföreträdarna deltar för att representera ett kollektiv, en intresseorganisation, är det dessutom viktigt att de upplever delaktighet som en möjlighet att påverka, göra sin röst hörd och att bli lyssnad på. Det gäller inte endast i förhållande till Färdtjänstens företrädare utan också mellan brukarföreträdarna som grupp.

Tidigare forskning beskriver hur brukarinflytande i brukarråd utvecklats som en rörelse, från ett oftast individuellt och informellt försök att påverka en offentlig tjänsts innehåll,

9. Delaktighet beskrivs i Svenska akademins ordlista med ord som medverkan, inblandad, utföra (något) och att vara lierad, i gemenskap med någon (svenskaakademien.se/ordlista)

10. Castell, Paul (2013). *Stegen och trappan – Olika syn på deltagande*. Hämtad på publicationslib.chalmers.se

till att utvecklas mot en mer formell och kollektiv strävan att få inflytande.¹¹ Att Färdtjänst-rådet också måste fungera som en grupp var något som bekräftades i intervjuerna. Bland annat lyfte brukarföreträdarna upp önskemål om ökad samverkan mellan intresseorganisationerna, vilket skulle gynna arbetet i rådet på flera olika sätt. För att samverkan ska leda till ett kunskapsutbyte krävs en ömsesidig respekt och en förmåga att lyssna på varandra. När olikheter möts finns det dessutom risk för att konflikter uppstår på grund av att man inte förstår varandra. Min upplevelse är att brukarföreträdarna, tjänstemännen och politikerna var medvetna om det. Det förekom dock exempel på motsatsen, faktorer och händelser som upplevdes som negativa för samarbetet och kommunikationen och som var viktiga för rådet att hantera. Intervjupersonernas upplevelser av delaktighet och kommunikation i rådet kan sammanfattas med följande punkter:

- Alla i rådet upplevde inte att de kände varandra, vilket ansågs vara en viktig förutsättning för att uppnå sammanhållning.
- Betydelsen av att känna varandra upplevdes även ha betydelse för möjligheten att driva fler frågor gemensamt, vilket skulle spara tid och minska frågorna på dagordningen.
- Ökad samverkan mellan intresseorganisationerna beskrevs som eftersträvansvärt. Om rådet var mer samspelt skulle möjligheterna att uppnå resultat kunna öka enligt brukarföreträdarna.
- Upplevelsen var att man visade ömsesidig respekt för varandra i rådet och att klimatet tillät att man skämtade.
- Det förekom upplevelser av att inte bli lyssnad på. Förklaringen ansågs vara att dagordningen var pressad och att man som ny i rådet inte hade lärt sig spelreglerna. Man behövde vara förberedd och förstå mötesrutinerna för att vara fullt delaktig.
- Någon upplevde att det vara svårt att höra vad som sades på rådsmötena.
- Yngre personer hade svårt att få tiden att räcka till på grund av jobb och studier. Någon menade att mötesformen var anpassad för de äldre.

Vilka möjligheter har rådet att påverka de politiska besluten och Färdtjänstens service?

För att uppnå ett verkligt brukarinflytande är det av stor vikt att man kan visa på en verklig förändring. I annat fall blir arbetet innehållslöst.¹² En reflektion är att Färdtjänstens reglemente inte anger någon riktning eller mätbara mål. Vad innebär till exempel ett framgångsrikt brukarinflytande ur brukarrepresentanternas perspektiv? Att ge ett konkret svar på den frågan har inte varit möjligt i den här studien. Däremot har exempel på framgång och påverkan beskrivits i samtliga intervjuer, om än ur lite olika perspektiv. Resultatet visar att såväl brukarföreträdare som tjänstemän och politiker anser att rådet kan påverka de politiska besluten och Färdtjänstens service i någon grad. Här skiljer sig upplevelserna åt. Några brukarföreträdare beskriver till exempel att de uppfattar Färdtjänstens företrädare som lyhörda när de framför synpunkter och förslag, men att de inte är säkra på vad som händer sedan.

11. Hillborg, Helene & Rosenberg, David (2012). *Ett förtroendeuppdrag. Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården. FoU Västernorrland på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.*

12. Norman, Christina (2007) *Konsten att lyssna utan motstånd. Brukarorienterad utvärdering av verksamhet inom Göteborgs Stad – Brukarrevision. En utvärdering av ett pilotprojekt.* GR FoU i Väst.

I exemplet med förslag till regionfärdtjänst i Västra Götaland upplevde de däremot verkligt inflytande när Färdtjänstnämnden beslutade att avstyrka förslaget. Att en mindre grupp ur rådet fick möjlighet att arbeta med en enskild fråga, som i exemplet med upphandling av serviceresor, framhölls också som något positivt. Det gavs också andra exempel på när brukarföreträdarna upplevde att deras medverkan hade inneburit förbättringar, som till exempel att kritiska synpunkter på service och bemötande hade gett en effekt i positiv riktning och att anmälningar om klagomål från färdtjänstresenärerna numera alltid följdes upp.

Det är relevant att reflektera något över brukarrepresentanternas roll och inflytande utifrån ett demokratiskt perspektiv. Resultatet visar exempel på när rådet har haft en positiv effekt på färdtjänstens verksamhet, men beskriver också att politiker upplever att de ogärna går emot brukarrepresentanternas röster, framförallt om rådet är enigt i en fråga. Det kommunala styrelseskicket bygger på den representativa demokratin. Med detta som utgångspunkt uppstår frågan om vad brukarna kan ges för roll inom ramarna för det representativa systemet¹³? Dilemman kan uppstå om direktinflytande får till följd att politiker bemöter särintressen på bekostnad av helhetsperspektivet. Relationen mellan politiker och brukare kan också utmana förvaltningens roll, med risk för att tjänstemännen utmålas som syndabockar. Det kan vara bra om rådets alla medlemmar är införstådda med risken för att sådana processer kan uppstå och vad det beror på, då dessa insikter kan verka förebyggande och främja en god dialog.

Förslag till utvecklingsområden

För att vidareutveckla rådet föreslås att Färdtjänsten och rådet diskuterar nedanstående utvecklingsområden. Det är viktigt att få med de som är berörda av förändringarna. De områden som behöver utvecklas är:

- Behov av introduktion, nedskrivna rutiner och utbildning
- Effektivisera mötena och snäva ner på förvaltningens tid
- Fördjupningsdagar, arbetsgrupper och möjlighet att adjungera ledamöter
- Fler detaljer i protokollen

Alla ledamöter upplevde inte att de hade kunskap om rådets uppdrag och syfte eller hur dagordningen kom till. Osäkerhet fanns också om hur mötesrutinerna fungerade.

Resultatet pekar på att det behövs en introduktion till nya rådsledamöter, gärna i form av en utbildning. Praktisk information kan även sammanställas i ett dokument som nya ledamöter får. Min bedömning är att merparten av den okunskap om rådets arbete, som några personer upplevde, hade kunnat förebyggas med hjälp av en introduktionsutbildning.

Att effektivisera mötena genom att hantera tiden bättre är en utmaning som bör hanteras i rådet. Uppfattningen förekom att förvaltningens utrymme borde kunna minskas jämfört med idag. Ordförandens roll upplevdes också viktig samt att brukarföreträdarna blev bättre på att samarbeta och förbereda sig inför mötena. En rekommendation är att rådet reflekterar över hur man kan öka effektiviteten utan att det får negativa konsekvenser. Ökad effektivitet kan till exempel uppnås genom att man strikt håller sig till dagordningen, inför krav på att alla är förberedda och pålästa eller att man är restriktiv med spontana frågor och kringprat. De negativa konsekvenserna riskerar då att bli att de mjuka värdena blir lidande med minskad öppenhet och ökad formalisering. Resultatet tyder på att det

13. Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur.

finns behov av att lära känna varandra bättre i rådet för att stärka sammanhållningen och samarbetet, vilket går stick i stäv med ett förslag till striktare möten.

Utrymme bör skapas för att ge brukarföreträdarna en möjlighet att hitta gemensamma förhållningssätt. Önskemål som framfördes handlade om att införa fördjupningsmöten som var öppnare till sin karaktär. Arbetsgrupper som fördjupade sig i enstaka frågor framhölls också som ett sätt att kunna frigöra utrymme på dagordningen. Det skulle också bidra till att man lärde känna varandra bättre i en mindre grupp. Ett förslag är även att rådets ordförande inleder varje nytt verksamhetsår med att påminna om gemensamma spelregler och överenskomna ramar för arbete.

Fler detaljer i protokollen var ett önskemål som lyftes fram, framförallt i frågor där det råder oenighet.

Hur har rådet utvecklats över tid?

Det har framkommit förbättringsområden och kritiska synpunkter i intervjuerna. Det sammantagna intrycket är likväl att rådet har beskrivits i positiva ordalag. Flera är stolta och nöjda och kritiken som har framförts ger framförallt uttryck för förbättringsmöjligheter. Det har gällt såväl brukarföreträdarna som tjänstemännen och politikerna. Man anser att rådet fyller en viktig funktion för samråd och som informationskanal mellan Färdtjänsten och intresseorganisationerna. Brukarföreträdarna framhåller särskilt att reglementet har inneburit en kvalitetshöjning och bidragit till att öka kunskapen om brukarnas situation, erfarenheter och önskemål. Färdtjänstföreträdarnas upplevelser vittnar även om att kommunikationen med brukarföreträdarna har blivit både bättre och fått en tydligare struktur, jämfört med tiden före reglementet då mötena inte alltid hade upplevts som konstruktiva. Bedömningen är att brukarnas deltagande och inflytande har utvecklats i positiv riktning och att det finns en stor utvecklingspotential. Grundförutsättningarna finns för en fungerande samverkan och många av de problem som har kommit fram i utvärderingen bör kunna hanteras om de lyfts upp till gemensam diskussion. Det är också viktigt att hålla i minnet att utvecklingen av ett brukarråd tar tid, en aspekt som flera uttryckte förståelse för. En utmaning verkar dock vara att intresseorganisationerna även framöver lyckas rekrytera personer som är intresserade av att engagera sig i rådet. ●

Referenslista

- Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Castell, Paul (2013). *Stegen och trappan – Olika syn på deltagande*. Kapitel. Hämtad på publicationslib.chalmers.se
- Departementsserien (DS) 2008:23
- Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur.
- Göteborgs Stads handikapplan, fastställdes av kommunfullmäktige 2004.
- Hillborg, Helene & Rosenberg, David (2012). *Ett förtroendeuppdrag. Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården*. FoU Västernorrland på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.
- Norman, Christina (2007) *Konsten att lyssna utan motstånd. Brukarorienterad utvärdering av verksamhet inom Göteborgs Stad – Brukarrevision. En utvärdering av ett pilotprojekt* FoU i Väst/GR.
- Vedung, Evert (1998). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur

Bilaga 1



Göteborgs Stad
Färdtjänsten

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2011-01-10
Diarienummer 0035/11

Stab

Staffan Dahlbäck
Telefon 41 95 17, Fax 41 85 25
E-post: staffan.dahlback@fardtjansten.goteborg.se

Reglemente för Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar

1. Fastställa reglementet för Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor.
2. Omedelbar justering.

Ingemar Karlsson
Färdtjänstdirektör

Reglemente för Färdtjänstnämndens råd för funktionshinderfrågor (Nedan kallat Nämnden samt Rådet).

Syfte

Rådet är ett organ för samråd och ömsesidigt informationsutbyte mellan intresseorganisationer inom funktionshinderområdet samt pensionärsorganisationer och Nämnden. Samrådet ska bidra till att förbättra kunskapen om levnadsvillkoren för personer med funktionsnedsättning och leda till ökad delaktighet och inflytande utifrån kommunala och nationella handikappolitiska mål. Nämnden ska lämna information till och inhämta synpunkter från Rådet i frågor som kan beröra gruppen personer med funktionsnedsättning. Samråd ska ske tidigt i planeringsprocessen innan beslut fattas.

Arbetsuppgifter

Rådet har som uppgift att utifrån nämndens uppdrag;

- bevaka frågor som påverkar livssituationen för personer med funktionsnedsättning
- vara nämndens forum för samråd i planeringsprocesser som berör målgruppen
- vara remissinstans för nämnden i frågor som rör målgruppen
- till Nämnden föreslå förändringar/förbättringsåtgärder
- årligen avlämna rapport till Nämnden med redovisning och utvärdering av Rådets arbete

Rådet behandlar inte ärenden som avser enskild person.

Sammansättning

Rådet ska vara organisatoriskt knutet till Nämnden.

Rådet består av ledamöter från intresseorganisationer inom funktionshinderområdet samt från pensionärsorganisationer.

Till Rådet ska samtliga representanter från Nämnden adjungeras – ordinarie samt ersättare.

Nämnden fastställer antalet ledamöter från intresseorganisationerna och ersättare för dessa som skall ingå i Rådet.

Nämnden utser ledamöter och ersättare för mandatperioden på intresseorganisationernas förslag. Intresseorganisationerna i Rådet bör sammantaget ha erfarenhetskunskap av svårigheter att;

- röra sig
- höra
- se
- bearbeta, tolka och/eller förmedla information
- tåla vissa ämnen

Organisation och arbetsformer

Rådet utser inom sig ordförande och vice ordförande.

Rådet kan tillsätta ett arbetsutskott med uppgift att bereda och föreslå dagordning till Rådets sammanträden. Till sekreterare i Rådet och dess eventuella arbetsutskott förordnas tjänsteman från Nämndens förvaltning.

Rådet ska sammanträda minst sex gånger per år varav ett sammanträde i anslutning till Nämndens budgetbehandling. Extra sammanträde ska hållas om Rådets ordförande, vice ordförande, arbetsutskott eller mer än hälften av Rådets ledamöter begär det. Skriftlig kallelse jämte föredragningslista utsändes till Rådets ledamöter, ersättare och adjungerade senast 7 dagar före Rådets sammanträden.

Handlingar och beslutsunderlag ska delges Rådets ledamöter och ersättare i god tid och på ett för alla tillgängligt sätt så att vidare information och beredning underlättas. Vid sammanträdet förs protokoll justerat av ordföranden samt en av Rådet utsedd ledamot eller ersättare. Protokollsutdrag tillställs dem som är berörda av fattade beslut. Fullständiga protokoll ska delges ledamöter och ersättare i Rådet, Nämnden, adjungerade som kallats till Rådets sammanträde samt Göteborgs stads Råd för Funktionshinderfrågor.

Fastställelse

Reglementesmall för stadsdelsnämndernas, färdtjänstnämndens och andra nämnders råd för funktionshinderfrågor fastställs av kommunfullmäktige. Respektive nämnd beslutar var för sig om att anta reglemente för det egna rådet.

Ändring av reglemente

Ändring av detta reglemente kan beslutas av Nämnden

Utbildning

Ledamöter och ersättare i Rådet ska erhålla utbildning anpassad till Rådets arbetsuppgifter.

Ikraftträdande

Detta reglemente gäller från 2011-01-24.



FoU_i**väst** GR

FORSKNING OCH UTVECKLING INOM VÄLFÄRDSOMRÅDET

Besök Gårdavägen 2 • **Post** Box 5073, 402 22 Göteborg • **Tel** 031-335 50 00

Fax 031-335 51 17 • **e-post** fou@grkom.se • **www** www.grkom.se/valfard