



GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN  
VELFERÐARMÁLA

---

Frumkvæðisathugun á  
akstursþjónustu  
sveitarfélaga

Útgefandi:

**Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála**

Mars 2025

[gev@gev.is](mailto:gev@gev.is)

[gev.is](http://gev.is)

Umbrot og textavinnsla:

Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála

# Efnisyfirlit

<b>SAMANTEKT .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INNGANGUR.....</b>	<b>3</b>
1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar.....	4
<b>2. NIÐURSTÖÐUR .....</b>	<b>5</b>
2.1 Framkvæmd þjónustu .....	5
2.2 Rekstrarform þjónustunnar.....	6
<b>3. TILMÆLI GEV.....</b>	<b>10</b>
<b>VIÐAUKI 1. ATHUGUN GEV Á AKSTURSPJÓNUSTU SVEITARFÉLAGA .....</b>	<b>11</b>

## Samantekt

Niðurstöður frumkvæðisathugunar Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála (GEV) á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk leiddu í ljós að af 61 sveitarfélagi sem svaraði könnuninni bjóða 57 sveitarfélög (92%) upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og 55 sveitarfélög (89%) fyrir eldra fólk. Alls sinna 26 sveitarfélög (46%) sjálf akstursþjónustu fyrir fatlað fólk en 31 þeirra (54%) eru með þjónustusamning við einkaaðila um að sinna þjónustunni fyrir þeirra hönd. Í tilviki akstursþjónustu fyrir eldra fólk sinna 28 sveitarfélög þjónustunni sjálf en 27 þeirra fela einkaaðilum að sinna henni. Meirihluti þeirra einkaaðila sem sinna akstursþjónustunni eru ekki með rekstrarleyfi til þess frá GEV, þrátt fyrir lagaskyldu um slíkt.

Í ljósi niðurstaðna beinir GEV eftirfarandi tilmælum um úrbætur, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga nr. 88/2021 um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV), til sveitarfélaga sem hafa gert þjónustusamning við einkaaðila um rekstur akstursþjónustu sem ekki eru með rekstrarleyfi frá GEV:

Sveitarfélög skulu tryggja að einkaaðilar sæki um rekstrarleyfi til GEV í samræmi við 5. gr. laga um GEV. Bendir GEV á að sveitarfélögum er óheimilt að semja um veitingu þjónustu samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 við aðra aðila en þá sem hafa fengið rekstrarleyfi frá GEV, sbr. 9. gr. laganna. Úrbótum skal lokið innan þriggja mánaða frá útgáfu skýrslunnar.

Þá er þeirri ábendingu beint til þeirra sveitarfélaga sem ekki bjóða upp á akstursþjónustu nú þegar, að æskilegt er að sveitarfélög séu í stakk búin til að veita þjónustuna ef þjónustuparfir íbúa þeirra breytast þar sem þjónustan er lögbundin. GEV telur mikilvægt að reglur um þjónustuna séu til staðar sem og að viðeigandi ráðstafanir hafi verið gerðar til þess að hægt sé að veita þjónustuna í sveitarfélögunum með litlum fyrirvara.

# 1. Inngangur

Á vormánuðum 2024 var tekin ákvörðun hjá Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) um að hefja frumkvæðisathugun, sbr. 14. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021 (lög um GEV), á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk á landsvísu. Ákveðið var að kortleggja akstursþjónustu á landsvísu m.a. vegna þess að GEV hafði vitneskju um að fleiri einkaaðilar veittu akstursþjónustu en þeir sem höfðu gilt rekstrarleyfi til þess frá GEV. Skv. 5. gr. laga um GEV skulu einkaaðilar sem hyggjast veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV afla rekstrarleyfis áður en byrjað er að veita þjónustuna. Þá er sveitarfélögum óheimilt skv. 9. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga (félagsþjónustulög) að semja um veitingu þjónustu við aðra aðila en þá sem hafa fengið rekstrarleyfi frá GEV. Við upphaf athugunarinnar í júní 2024 voru tveir einkaaðilar með rekstrarleyfi frá GEV til að reka akstursþjónustu og tveir aðilar til viðbótar voru með umsókn í vinnslu.

Fjallað er um lögbundna skyldu sveitarfélaga til akstursþjónustu í félagsþjónustulögum og um skyldu til flutningsþjónustu milli dagdvalar eldra fólks og heimilis einstaklings í lögum um málefni aldraðra nr. 125/1999. Til einföldunar á orðalagi verður í skýrslunni eingöngu vísað til akstursþjónustu og er þá átt við akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og flutningsþjónustu fyrir eldra fólk.

## 29. gr. félagsþjónustulaga

*„Fatlað fólk skal eiga kost á akstursþjónustu sem miðar að því að það geti farið allra sinna ferða með þeim hætti sem það kys og á þeim tíma sem það velur gegn viðráðanlegu gjaldi. Markmið akstursþjónustu er að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki vegna fötlunar kleift að stunda atvinnu og nám og njóta tómsunda.*

*Jafnframt skal fatlað fólk eiga rétt á akstursþjónustu á vegum sveitarfélaga vegna aksturs á þjónustustofnanir og vegna annarrar þjónustu sem það nýtur samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.*

*Ráðherra setur nánari leiðbeiningar um akstursþjónustu í samráði við Samband Íslenskra sveitarfélaga og hagsmunasamtök fatlaðs fólks þar sem m.a. skal kveðið á um tilhögun á akstri utan sveitarfélags og kostnaðarskiptingu vegna akstursþjónustu í dreifbýli. Sveitarstjórnur er jafnframt heimilt að setja reglur um þjónustuna á grundvelli ákvæðisins og leiðbeinandi reglna ráðherra. Þá er sveitarfélögum heimilt að innheimta gjald fyrir akstursþjónustu samkvæmt gjaldskrá sem sveitarstjórnir skulu setja og skal gjaldið vera sambærilegt gjaldi fyrir almenningsgöngur á viðkomandi svæði.“*

### 3. tl. 1. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999

*Dagdvöl aldraðra sem er stuðningsúrræði við þá sem að staðaldri þurfa eftirlit og umsjá til að geta búið áfram heima. Í dagdvöl aldraðra skal veitt hjúkrunarþjónusta og vera aðstaða til þjálfunar og læknisþjónustu. Boðið skal upp á flutningsþjónustu að og frá heimili einstaklingsins[...].*

Markmið athugunar GEV var tvíþætt. Annars vegar að kanna hvort sveitarfélög byðu upp á akstursþjónustu og þá hvort þjónustan væri rekin af sveitarfélögnum sjálfum eða einkaaðilum. Hins vegar að kanna hvort þeir einkaaðilar sem sinna akstursþjónustu séu með rekstrarleyfi frá GEV vegna þjónustunnar.

#### 1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar

GEV sendi spurningakönnun til allra sveitarfélaga landsins með spurningum um fyrirkomulag akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk (viðauki 1). Spurt var hvort þjónustan stæði íbúum sveitarfélagsins til boða og hvert rekstrarform hennar væri, þ.e. hvort þjónustunni væri sinnt af sveitarfélaginu eða hún framkvæmd af einkaaðilum á grundvelli þjónustusamnings við sveitarfélagið. Ef ekki var boðið upp á þjónustuna voru sveitarfélög beðin um að greina frá ástæðum þess. Ef þjónustan var á hendi einkaaðila voru sveitarfélög beðin um að tilgreina hverjir það væru.

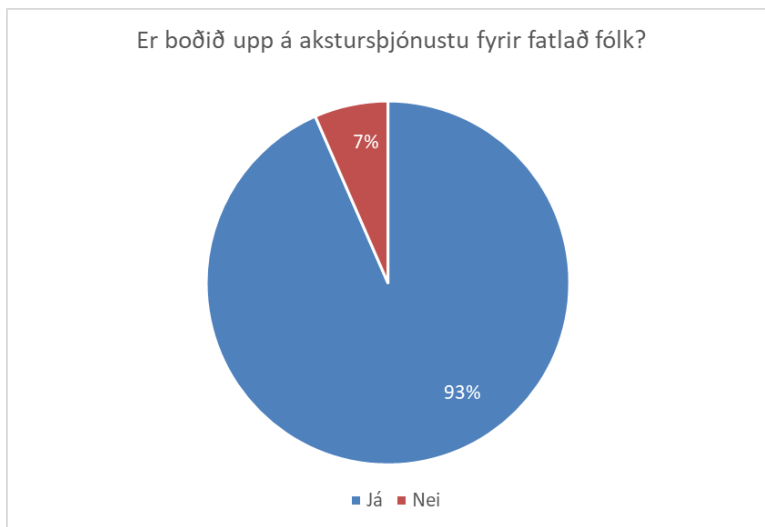
Spurningakönnunin var send með tölvupósti á almenn netföng sveitarfélaga þann 11. júní 2024. Ítrekanir voru sendar með tölvupósti á þau sveitarfélög sem ekki höfðu svarað könnuninni. Alls bárust svör við spurningakönnuninni frá 61 af 62 sveitarfélögum landsins. Nokkur sveitarfélög svöruðu fyrir hönd annarra sveitarfélaga. Svör bárust ekki frá sveitarfélaginu Húnabyggð þrátt fyrir ítrekanir.

GEV fylgdi könnuninni eftir með bréfi sem sent var þann 12. september 2024 til allra sveitarfélaga sem gert hafa þjónustusamning við einkaaðila um rekstur akstursþjónustu. Í bréfinu var minnt á skyldur einkaaðila til þess að sækja um rekstrarleyfi til GEV, þeim leiðbeint um umsóknarferlið sem og hvaða kröfur væru gerðar til einkaaðila með rekstrarleyfi frá GEV til þess að sinna akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk.

## 2. Niðurstöður

### 2.1 Framkvæmd þjónustu

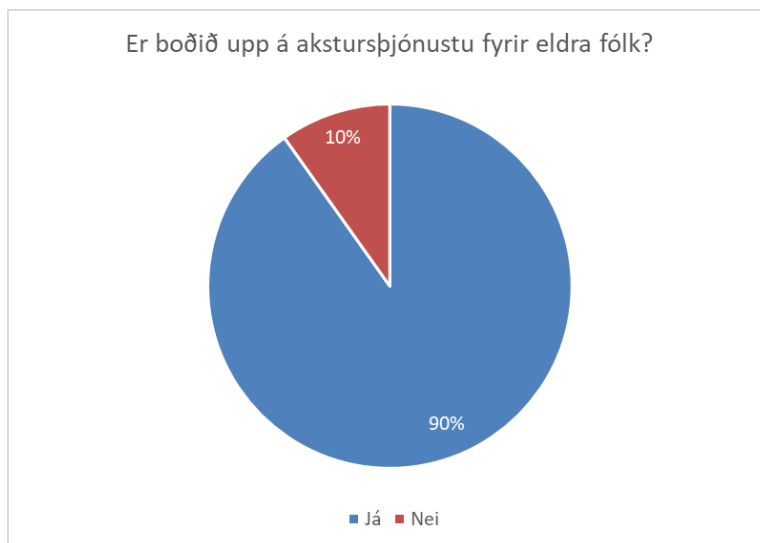
Boðið er upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk í 57 sveitarfélögum af þeim 61 sem svaraði könnuninni, eða rúmlega 93% (mynd 1).



**Mynd 1. Hlutfall sveitarfélaga sem bjóða upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk**

Fjögur sveitarfélög sögðust ekki bjóða upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk. Þau sögðu ástæðu þess vera að ekki hefðu borist beiðnir um akstursþjónustu hingað til og því hefði ekki reynt á framkvæmd hennar.

Boðið er upp á akstursþjónustu fyrir eldra fólk í 55 sveitarfélögum af þeim 61 sem svaraði könnuninni, eða rúmlega 90% (mynd 2).



**Mynd 2. Hlutfall sveitarfélaga sem bjóða upp á akstursþjónustu fyrir eldra fólk**

Sex sveitarfélög sögðust ekki bjóða upp á akstursþjónustu fyrir eldra fólk. Þau sveitarfélög sem ekki bjóða upp á akstursþjónustu sögðu flest hver ástæðu þess vera að ekki hefðu borist beiðnir um akstursþjónustu hingað til og því hefði ekki reynt á framkvæmd hennar.

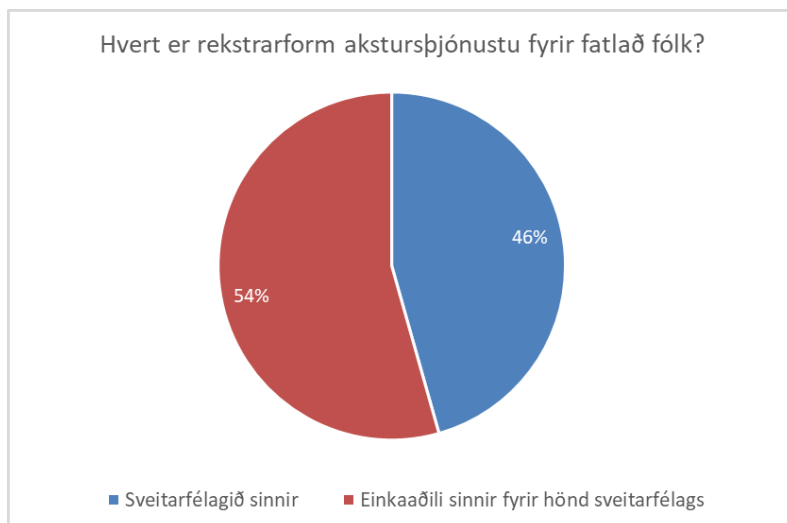
Eitt sveitarfélag greindi frá því að það byði ekki upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk vegna takmarkaðrar þarfar fyrir þjónustuna auk þess sem sveitarfélagið væri mjög víðfeðmt sem gerði akstursþjónustu dýrari og erfiðari í skipulagningu. Þó var tekið fram að í undantekningartilfellum hafi sveitarfélagið fengið starfsfólk heimaþjónustu til að sinna akstri með þjónustuþega í sjúkrahjálfun, læknisheimsóknir og búðarferðir. GEV sýnir því skilning að snúið og kostnaðarsamt geti verið að veita þessa þjónustu í dreifðari byggðum landsins en telur þó rétt að minna á að skylda til að veita akstursþjónustu er lögbundin á landsvísi og er óháð því hversu þéttbýl sveitarfélög eru.

GEV telur mikilvægt að sveitarfélög sem hafa ekki boðið upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og/eða eldra fólk hingað til, vegna þess að þörfin hefur ekki verið til staðar, séu í stakk búin til að veita þjónustuna ef til þess kemur að óskað verði eftir henni. Því sé mikilvægt að reglur um akstursþjónustu séu til staðar, sbr. 3. mgr. 29. gr. félagsþjónustulaga, sem og upplýsingar um hvernig einstaklingar geti sótt um þjónustuna.

## 2.2 Rekstrarform þjónustunnar

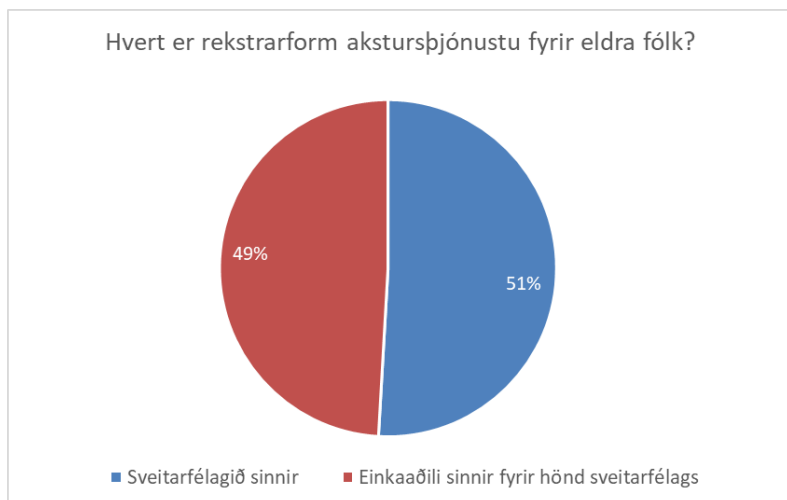
Niðurstöður spurningakönnunarinnar leiddu í ljós að af þeim 57 sveitarfélögum sem bjóða upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk, reka 26 sveitarfélög þjónustuna sjálf (46%) en 31 sveitarfélag (54%) felur einkaaðilum reksturinn (mynd 3).





**Mynd 3. Rekstrarform akstursþjónustu fyrir fatlað fólk**

Niðurstöður könnunar sýndu að 28 sveitarfélög, eða 51% þeirra sveitarfélaga sem svöruðu könnuninni, reka sjálf akstursþjónustu fyrir eldra fólk (mynd 4) en 49% þeirra (27 sveitarfélög) fela einkaaðilum að sinna þjónustunni.



**Mynd 4. Rekstrarform akstursþjónustu fyrir eldra fólk**

Í nokkrum tilfellum var greint frá því í athugasemdum við spurningalistann að sveitarfélögin væru með blandað rekstrarform í kringum akstursþjónustuna, hún væri að hluta rekin af sveitarfélaginu en einnig í samstarfi við einkaaðila. Einkaaðilum væri þá í einhverjum tilvikum falin þjónusta sem akstursþjónusta sveitarfélagsins næði ekki að sinna vegna umfangs þjónustunnar.

Þau sveitarfélög sem nýta sér þjónustu einkaaðila til að sinna akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk tilgreindu nær öll hvaða fyrirtæki sæi um þjónustuna (tafla 1). Af þeim 15 fyrirtækjum sem voru nefnd, var aðeins eitt þeirra með rekstrarleyfi frá GEV en tvö

voru með umsóknir í vinnslu. Að auki var einn aðili með rekstrarleyfi fyrir akstursþjónustu en var ekki tilgreindur í svörum sveitarfélaganna. Meirihluti þeirra einkaaðila sem tilgreindir voru í könnun GEV höfðu því ekki rekstrarleyfi frá GEV þegar könnunin var framkvæmd.

**Tafla 1. Fyrirtæki sem sinna akstursþjónustu samkvæmt svörum sveitarfélaga**

Fyrirtæki	Fatlað fólk	Eldra fólk
Auðun Benediktsson	✓	✓
Bifreiðastöð Oddeyrar	✓	✓
Bifreiðastöð Selfoss ehf.		✓
Ferðaþjónusta Reykjaness ehf.	✓	✓
Fjallasýn Rúnars Óskarssonar ehf.	✓	✓
GN ehf.	✓	
GTS ehf.	✓	
HBS ehf.		✓
Hópbílar ehf.	✓	✓
Hreyfill svf.	✓	✓
Jiibbíí ehf.	✓	✓
Sérleyfisbílar Ak-Norðurleið	✓	✓
Suðurleiðir ehf.	✓	
Teitur Jónasson ehf.	✓	✓
Vestfirskar ævintýraferðir ehf.	✓	✓

Aukning varð í umsóknum um rekstrarleyfi til GEV eftir að sveitarfélögin fengu spurningakönnun GEV og bréf um skyldu einkaaðila til að afla rekstrarleyfis hjá stofnuninni. Í lok janúar 2025 voru tíu einkaaðilar með rekstrarleyfi frá GEV (tafla 2). Fjórir þessara aðila hafa ekki verið tilgreindir af sveitarfélögunum sem aðilar sem sinna akstursþjónustu fyrir þeirra hönd.

Í nokkrum tilfellum tilgreindu sveitarfélögin að einkaaðili sæi um þjónustuna og nefndu að um væri að ræða Strætó bs., Pant eða Blindrafélagið. Þar sem Strætó bs. er byggðasamlag sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og Pant er rekstrareining sem heyrir undir Strætó bs. lítur GEV svo á að þjónustan sé rekin af sveitarfélögunum. Þar af leiðandi á rekstrarleyfisskylda vegna akstursþjónustu ekki við um Strætó bs. og Pant. Aftur á móti nýta Strætó bs. og Pant leigubílaþjónustu vegna sumra akstursþjónustuverkefna sinna, og er sú leigubílaþjónusta rekstrarleyfisskyld hjá GEV. Þá er Blindrafélagið félagasamtök sem hefur gert samninga við sveitarfélög um akstursþjónustu. Blindrafélagið notast alfarið við leigubifreiðar við veitingu þjónustunnar og er því sjálft ekki rekstrarleyfisskyld að mati GEV. Leigubílaþjónusturnar sjálfar eru hins vegar rekstrarleyfisskyldar.

**Tafla 2. Fyrirtæki með rekstrarleyfi frá GEV til að sinna akstursþjónustu (janúar 2025)**

Fyrirtæki	Gildir frá	Gildir til
Ari Grétar Björnsson	03.11.2022	03.11.2027
Ferðaþjónusta Reykjaness ehf.	06.06.2024	05.06.2029
Teitur Jónasson ehf.	03.07.2024	02.07.2029
Vopnabúrið ehf.	05.09.2024	04.09.2029
Hópbílar ehf.	25.09.2024	24.09.2029
Freysteinn Gunnarsson	02.12.2024	01.12.2029
Dagleið ehf.	11.11.2024	10.11.2029
Fjallasýn Rúnars Óskarsson ehf.	18.11.2024	17.11.2029
Hreyfill svf.	20.01.2025	19.01.2030
Jiibbíí ehf.	27.01.2025	26.01.2030

Nokkur sveitarfélög greindu frá því að stuðningsfjölskyldur viðkomandi einstaklinga eða einstaklingar í verktöku sæju um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk. Hjá enn öðrum kom fram að gerður væri „samningur um tilteknar ferðir við tilfallandi aðila með leyfi“. Hvað akstursþjónustu fyrir eldra fólk varðar greindu nokkur sveitarfélög frá því að samið hefði verið við aðstandendur um að sjá um aksturinn eða að samið væri við einstaklinga um hvert tilvik sem upp kæmi.

Eitt sveitarfélag greindi frá því að akstursþjónusta fyrir fatlað fólk væri með þeim hætti að greitt væri til foreldra fatlaðra barna vegna aksturs í skammtímadvöl eða iðju. Einnig væri búsetukjarni með bíl sem fengi árlegan styrk vegna aksturs í iðju.

Í einu tilfelli var greint frá því að akstursþjónusta fyrir fatlað fólk og eldra fólk hefði hingað til verið óformleg og í formi skutls, því væri ekki rukkað fyrir hana. Til stæði þó að formfesta þjónustuna og hefja gjaldtöku.

GEV bendir sveitarfélögum og rekstraraðilum akstursþjónustu á að einkaaðilum, þ.m.t. verktökum, sem hyggjast veita þjónustu er lýtur eftirliti GEV, er skylt að afla rekstrarleyfis áður en byrjað er að veita þjónustuna, sbr. 5. gr. laga um GEV. Þá er sveitarfélögum óheimilt að semja um veitingu þjónustu, samkvæmt félagsþjónustulögum, við aðra aðila en þá sem hafa fengið rekstrarleyfi frá GEV, sbr. 9. gr. félagsþjónustulaganna.

### 3. Tilmæli GEV

Í ljósi niðurstaðna beinir GEV eftirfarandi tilmælum um úrbætur, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga nr. 88/2021 um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV), til sveitarfélaga sem hafa gert þjónustusamning við einkaaðila um rekstur akstursþjónustu sem ekki eru með rekstrarleyfi frá GEV:

Sveitarfélög skulu tryggja að einkaaðilar sæki um rekstrarleyfi til GEV í samræmi við 5. gr. laga um GEV. Bendir GEV á að sveitarfélögum er óheimilt að semja um veitingu þjónustu samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 við aðra aðila en þá sem hafa fengið rekstrarleyfi frá GEV, sbr. 9. gr. laganna. Úrbótum skal lokið innan þriggja mánaða frá útgáfu skýrslunnar.

Þá er þeirri ábendingu beint til þeirra sveitarfélaga sem ekki bjóða upp á akstursþjónustu nú þegar, að æskilegt er að sveitarfélög séu í stakk búin til að veita þjónustuna ef þjónustufarfir íbúa þeirra breytast þar sem þjónustan er lögbundin. GEV telur mikilvægt að reglur um þjónustuna séu til staðar sem og að viðeigandi ráðstafanir hafi verið gerðar til þess að hægt sé að veita þjónustuna í sveitarfélögunum með litlum fyrirvara.

# Viðauki 1. Athugun GEV á akstursþjónustu sveitarfélaga

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) sinnir m.a. eftirliti með gæðum þjónustu sem veitt er á grundvelli laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga og þjónustu sem veitt er á grundvelli laga nr. 125/1999 um málefni aldraðra, sbr. 2. mgr. 1. gr. laga um Gæða- eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021.

Stofnunin hefur að eigin frumkvæði eftirlit með gæðum þjónustu, sbr. 14. gr. laga um GEV. Á þeim grundvelli hefur nú verið ákveðið að stofna til frumkvæðisathugunar á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk og eldra fólk á landsvísu.

Þessi spurningakönnun er liður í því að kortleggja akstursþjónustu sveitarfélaga.

\* 1. Býður sveitarfélagið upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk?

skv. 29. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga

- Já  
 Nei

\* 2. Hvert er rekstrarform akstursþjónustu fyrir fatlað fólk?

- Akstursþjónustan er rekin af sveitarfélaginu  
 Einkaaðili sinnir akstursþjónustunni á grundvelli samnings við sveitarfélagið  
Tilgreinið nafn fyrirtækis:

3. Tilgreinið ástæður þess að sveitarfélagið býður ekki upp á akstursþjónustu fyrir fatlað fólk:

\* 4. Býður sveitarfélagið upp á akstursþjónustu fyrir eldra fólk?

Skv. 13. gr. laga nr. 125/1999 um málefni aldraðra og reglugerð nr. 1245/2016 um dagdvöl aldraðra

- Já  
 Nei

\* 5. Hvert er rekstrarform akstursþjónustu fyrir eldra fólk?

- Akstursþjónustan er rekin af sveitarfélaginu
- Einkaaðili sinnir akstursþjónustunni á grundvelli samnings við sveitarfélagið  
Tilgreinið nafn fyrirtækis:

6. Tilgreinið ástæður þess að sveitarfélagið býður ekki upp á akstursþjónustu fyrir eldra fólk:

7. Skráið hér athugasemdir ef einhverjar eru

\* 8. Nafn sveitarfélags

*Ef svör eiga við fleiri en eitt sveitarfélag, tilgreinið þau öll*

\* 9. Nafn þess sem svarar könnun

\* 10. Tölvupóstfang þess sem svarar könnun

Kærar þakkir fyrir þátttökuna.



