

Färdtjänst 1.1

Rapport från Neuroförbundets temaår 2013
om färdtjänst och andra persontransporter

NEURO
FÖRBUNDET



Neuroförbundet i sociala media



facebook.com/nervsystemet



[@neurosweden](https://twitter.com/neurosweden)

Ansvarig utgivare: Marit Jensen, Neuroförbundet
Utredare: Karin Månsson, Neuroförbundet
Layout: Peter Winberg, Neuroförbundet
Bilder: Neuroförbundets bildarkiv, där ej annat anges
Adress: Neuroförbundet, Box 49084, 100 28 Stockholm
Giro för gåvor: PG 90 10 07-5 BG 901-0075

Citera gärna ”Färdtjänst 1.1”, men uppge källan.

Färdtjänst 1.0

”Sverige ska ha ett starkt och hållbart transportsystem. Ett transportsystem som ger oss en fungerande vardag ... som gör det enklare att leva.”

Ur presentation av prop. 2012/13:25, Investeringar för ett starkt och hållbart transportsystem.

Neuroförbundets medlemmar vittnar ständigt om transporter som krånglar till och försvårar vardagen. Kongressen 2009 beslutade därför att vi ska arbeta med färdtjänst och andra persontransporter. 2013 är detta både årets tema för Neuroförbundet och tema för Neurodagen.

Vi har valt att inrikta arbetet på färdtjänsten och gjort en medlemsenkät. Den har engagerat många medlemmar och ger oss en bild av hur det kan vara att använda färdtjänst. Många är nöjda men det finns också stora problem.

Både beställare, oftast kommuner, av färdtjänst och trafikföretag som kör färdtjänst är organiserade i intresseföreningar, men färdtjänstresenärerna saknar en samlad röst.

Färdtjänsten är ett kommunalt ansvar, därför kan Neuroförbundets alla lokala föreningar ge färdtjänstresenärerna en röst i arbetet med att förbättra färdtjänsten.

Med hjälp av enkätresultaten och omvärldsbevakning har vi tagit fram Avtalsunderlag Färdtjänst 1.0 som kan användas i det lokala arbetet med färdtjänst. Karin Månsson har gjort rapporten.

Avtalsunderlagets inriktning är att vi ska bli delaktiga i avtalsprocesser och därigenom bidra till att förbättra färdtjänsten. Underlaget kan också användas i fortsatt nationellt påverkansarbete.

Nu sätter vi igång!

september 2013

Marit Jensen
Generalsekreterare



Färdtjänst 1.1

Neuroförbundets arbete med färdtjänst och andra persontransporter under 2013 tilldrog sig stort intresse. Riksförbundet genomförde en medlemsenkät och presenterade resultatet i samband med Neurodagen 28 september 2013. Samtidigt erbjöds de läns- och lokalföreningar som så önskade, stöd för att ta upp färdtjänsttemat. Under 2014 ingår färdtjänst och andra persontransporter i riksförbundets löpande arbetet och kansliet erbjuder aktivt stöd till de läns- och lokalföreningar som vill fokusera på dessa frågor.

13-15 september höll Neuroförbundet kongress. Till denna hade åtta motioner som berörde resande och persontransporter, varav tre om färdtjänst, lämnats. Samtliga bifölls. Gemensamt för motionerna var att färdtjänst är en riksangelägenhet och ska vara likvärdig över landet. De krav som konkret gäller färdtjänstens kvalitet har arbetats in i rapportens kapitel 3 Avtalsunderlag.

Färdtjänst har 2013 fått stor uppmärksamhet i media, inte minst till följd av lanseringen av Neuroförbundets rapport. Dålig tidspassning, svårigheter att använda färdtjänst till arbetsresor och problem med bagage och hjälpmedel är exempel på problem som uppmärksammas. Neuroförbundets rapport Färdtjänst 1.0 har också uppmärksammas av färdtjänstbranschen och kommer att tas upp av Svenska Taxiförbundet i Almedalen 2014.

Färdtjänst ingår i kollektivtrafiken men är samtidigt en av flera typer av särskilda persontransporter. Detta medför svårigheter för både tillhandahållare och resenärer. Näringsdepartementet har därför gett Trafikanalys i uppdrag att genomföra en förstudie med syfte att föreslå alternativ till nuvarande reglering. Under 2013 fattade riksdagen beslut om en ny form av bilstöd som komplement till färdtjänst, kommunalt mobilitetsstöd. Den nya lagen träder i kraft 1 juli 2014. Neuroförbundet följer utvecklingen.

Den fria rörligheten är en fråga om valfrihet och ska gälla även äldre och personer med funktionsnedsättning. Därför planerade Folkpartiet en riksdagshearing om färdtjänst den 3 december. På grund av dubbelbokning fick hearingen tyvärr ställas in men förhoppningen är att den ska kunna genomföras vid ett senare tillfälle.

2014 är valår. Med dagens reglering är färdtjänst en kommunal angelägenhet varför frågan om färdtjänstens kvalitet lämpar sig väl för den kommunala debatten. Samtidigt eftersträvar Neuroförbundet en färdtjänst som är likvärdig över hela landet varför frågan också hör hemma i den nationella debatten. I väntan på genomgripande förändringar av färdtjänsten kan det vara verksamt att anmäla avvikelser från uppställda kvalitetsregler så att kommunen och trafikföretaget kan vidta åtgärder.

Vi fortsätter att bevaka färdtjänsten!
oktober 2014

Karin Månsson
utredare

Innehåll

1	Inledning	6	4	Insändarmallar	34
1.1	Bakgrund	6	4.1	Arbetsresor.	34
1.2	Problembeskrivning	7	4.2	Punktlighet.	35
1.3	Neuroförbundets arbete	8	4.3	Elrullstol.	36
			4.4	Kommungräns	37
2	Enkätresultat	9	5	Neurodagen	38
2.1	Enkäten	9	5.1	Media	38
2.2	Sammanfattning och slutsatser.	10	5.2	Läns- och lokalföreningar.	38
2.3	Färdtjänstillstånd och rutiner.	11	5.3	Riksdagshearing	39
2.4	Om färdtjänstillstånd och rutiner	13	6	Valåret 2014	40
2.5	Färdtjänstresor	16	6.1	Förbättringsområden	40
2.6	Om färdtjänstresor	18	6.2	Kommun	40
2.7	Förvärvsarbete	19	6.3	Riksdag	41
2.8	Färdtjänstens betydelse.	20	7	Slutsatser	42
2.9	Svarande	23			
2.10	Slutsatser	26			
3	Avtalsunderlag	28		Bilagor	43
3.1	Att förbättra färdtjänsten	28		Bilaga 1 - Medlemsenkät om färdtjänst	43
3.2	Modellavtal	28		Bilaga 2 - Rapport Neurodagen riks.	44
3.3	Färdtjänstresenärer.	29		Bilaga 3 - Kränkt eller tacksam, DN	46
3.4	Avtalsprocessen.	29		Bilaga 4 - Utdrag ur Rapport från NEUROdagen 2013 samt bild	47
3.5	Trafikbeskrivning	31		Bilaga 5 - Färdtjänst-hearing	48

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Färdtjänst och andra persontransporter är ett av de områden Neuroförbundet beslutat att fokusera på under kongressperioden 2009 – 2013. Vårt mål är att färdtjänst ska kunna användas utan begränsning av antal resor och att kostnaderna inte får överstiga vad det kostar att resa med allmänna kommunikationer. Målet är samtidigt att med hjälp av tillgängliga färdmedel, hållplatser och information ska de allra flesta kunna använda allmänna färdmedel.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning baseras på individuellt självbestämmande, icke-diskriminering, lika möjligheter och deltagande i samhällslivet samt tillgänglighet. För att möjliggöra detta måste personer med funktionsnedsättning, både i städer och på landsbygden, få tillgång till ändamålsenliga persontransporter.

Ett tillgängligt samhälle och förbättrat bemötande tillhör grunderna i svensk funktionshinderpolitik. Transportområdet är prioriterat i regeringens strategi för genomförande av denna politik. Målet är att transportsystemet utformas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning.

Den nationella transportpolitiken omfattar bland annat att transportsystemet ska vara hållbart, bidra till utvecklingskraft i hela landet och vara tillförlitligt samt användbart för personer med nedsatt funktionsförmåga. Ingen ska dödas eller skadas allvarligt och systemet ska bidra till minskad ohälsa.

Regionala kollektivtrafikmyndigheter ansvarar för kollektivtrafiken. I kollektivtrafiken ingår färdtjänst och riksfärdtjänst. Kollektivtrafiken har nyligen avreglerats och Transportstyrelsen ska göra årliga undersökningar av utvecklingen. Trafikens tillgänglighet för personer med nedsatt funktionsförmåga benämns användbarhet. Svensk Kollektivtrafik organiserar länstrafikbolag, regionala kollektivtrafikmyndigheter med flera och tillhandahåller stödmaterial till sina medlemmar, till exempel modellavtal.

Färdtjänst och riksfärdtjänst är till för dem som har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationer och regleras i egna lagar. Kommunerna ansvarar för transporter och folkbokföringskommunen ansvarar för tillståndsgivning. Varje kommun kan besluta om egna regler för färdtjänsten. Kommunen kan emellertid överlåta ansvaret till den regionala kollektivtrafikmyndigheten, RKM. Till exempel har kommunerna inom Stockholms läns landsting överlåtit ansvaret till landstinget, som är länstrafikhuvudman och färdtjänsttillstånden gäller resor inom hela landstinget.

Färdtjänst avser resor inom kommunen och om det finns särskilda skäl också till angränsande kommuner. Riksfärdtjänsten avser resor mellan kommuner. Både färdtjänst och riksfärdtjänst ska användas för enskilda angelägenheter, det vill säga inte sjukresor, tjänsteresor, skolskjuts med mera.

Myndigheten Trafikanalys ska utvärdera och analysera de trafikpolitiska målen med mera. De ansvarar också för statistik på transportområdet. Myndigheten för delaktighet, MFD, är den myndighet som samordnar och följer upp funktionshinderpolitiken. Bland annat rapporterar de strategiska myndigheterna, till exempel Transportstyrelsen och Trafikverket, arbetet med sina funktionshinderpolitiska mål, till MFD. Intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafik följer utvecklingen inom branschen samt arbetar med kunskapsspridning och kompetensutveckling liksom Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

Referenser

[Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26, Regeringskansliet](#)

[Om funktionshinderpolitik på Myndigheten för delaktighets hemsida, \[www.mfd.se\]\(http://www.mfd.se\)](#)

[Om de transportpolitiska målen på regeringens hemsida, \[www.regeringen.se\]\(http://www.regeringen.se\)](#)

[Uppföljning av de trafikpolitiska målen, Rapport 2012:4, Trafikanalys](#)

[Lag \(2010:1065\) om kollektivtrafik](#)

[Lag \(1997:736\) om färdtjänst](#)

[Lag \(1997:735\) om riksfärdtjänst](#)

[Färdtjänst och riksfärdtjänst, Statistik 2012:17, Trafikanalys](#)

[Svensk Kollektivtrafik](#)

[Sveriges Kommuner och Landsting, om persontransporter](#)

1.2 Problembeskrivning

För att personer med funktionsnedsättning ska få tillgång till transporter i enlighet med såväl FN-konventionen som nationell funktionshinder- och transportpolitik så krävs att både infrastruktur och färdmedel är lämpligt utformade. Olika insatser inom transportsystemet som användbar kollektivtrafik, bilstöd, parkeringstillstånd, färdtjänst med mera krävs och måste samverka. Transportpolitiken, persontransporter och funktionshinderpolitiken utvärderas kontinuerligt. Sammanfattningsvis ökar transportsystemets användbarhet för personer med funktionsnedsättning men utvecklingen går alltför sakta. Transportsektorn har många starka aktörer som myndigheter, trafikhuvudmän och transportörer medan resenärerna är svagt organiserade.

Färdtjänst är den insats som erbjuds personer som har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller resa med allmänna kommunikationer. För många ersätter färdtjänsten inte bara egen bil och kollektivtrafik utan också att till exempel cykla och promenera.

Färdtjänsten är för många nödvändig för att kunna leva ett självständigt och aktivt liv. Färdtjänsten är uppskattad men samtidigt förknippad med stora problem, till exempel att beviljas färdtjänstillstånd, begränsad reslängd, oklarheter kring vilken service som ingår med mera. Färdtjänstresenärerna har emellertid ingen stark röst som kan bidra till att utveckla färdtjänsten så att den motsvarar de enskilda resenärernas transportbehov.

1.3 Neuroförbundets arbete

Färdtjänst har central betydelse för många personer med funktionsnedsättning men resenärerna saknar en stark röst inom planering, utvärdering och kvalitetsutveckling. Färdtjänsten är ett kommunalt ansvar, varför arbete med att förbättra färdtjänsten måste ske i kommunerna. Neuroförbundet har beslutat att vårt arbete med färdtjänst och andra persontransporter ska inriktas på färdtjänst och att färdtjänst dessutom ska vara temat för Neurodagen 2013.

För att få underlag för att ställa rätt krav på färdtjänsten, så att den blir välfungerande och ändamålsenlig för resenären, har vi genomfört en medlemsenkät, bilaga 1. Denna redovisas i kapitel 2 Enkätresultat. Med främst enkätresultaten som underlag tar vi fram ett komplement till de avtalsunderlag som Svensk kollektivtrafik med flera tillhandahåller, kapitel 3 Avtalsunderlag. Det kan användas som underlag för avtal mellan beställare och trafikföretag. Materialet riktar till beslutsfattare och politiker. Vi gör också insändarmallar som tar upp olika problem inom färdtjänsten, kapitel 4, Insändarmallar. I det lokala färdtjänstarbetet kan ni med fördel ha kommunalvalet 2014 i åtanke, se kapitel 6 Valåret 2014.

Terminologi

Använd begreppet transporter, till exempel persontransporter, för förflyttning och reservera kommunikation för informationsutbyte.

Använd begreppet användbara för transporter som fungerar för personer med nedsatt funktionsförmåga, till exempel användbara persontransporter, och begreppet tillgängliga då förekomst, taxor, turtäthet och dylikt avses.

2 Enkätresultat

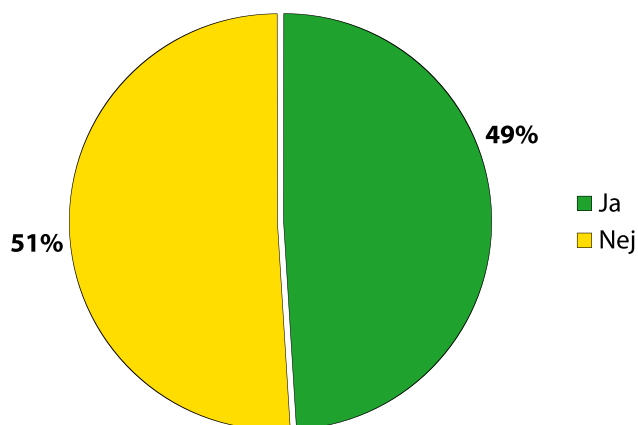
2.1 Enkäten

Färdtjänstenkätens syfte var att ta reda på hur Neuroförbundets medlemmars färdtjänst ser ut idag och hur de upplever den. Möjliggör färdtjänsten delaktighet i samhällslivet på jämlika villkor? Enkäten består av både fasta svarsalternativ och möjlighet att lämna frisvar.

Enkäten gick ut via e-post till 4 815 medlemmar, se bilaga 1. 1 647 personer har svarat varav 806 har färdtjänst och ytterligare 96 personer anser att de skulle behöva det.

Då uppgifter i text och diagram inte exakt överensstämmer beror det på att diagramen tagits fram senare då ytterligare svar inkommit.

Har du färdtjänstillstånd?



Svaren kommer att utgöra underlag för Neuroförbundets fortsatta arbete, både lokalt och nationellt, med att förbättra färdtjänsten. Eftersom färdtjänstreglerna varierar i kommunerna och resenärernas behov är individuella så är frisvaren mycket värdefulla i det fortsatta arbetet

I denna rapport presenteras enkätsvar och övergripande slutsatser. Genom att jämföra svaren på olika frågor och använda frisvaren kan vi fördjupa oss i olika frågeställningar. På detta sätt kommer vi att använda enkätsvaren framöver.

2.2 Sammanfattning och slutsatser

Intresset för enkäten bekräftar att färdtjänst är en angelägen fråga för Neuroförbundets medlemmar. En tredjedel av de medlemmar som har e-postadress har besvarat den och många har kommenterat sina svar. Drygt hälften av dem som svarat har eller skulle behöva färdtjänst, 902 personer. Ungefär hälften av dem som har färdtjänst använder elrullstol, en fjärdedel har personlig assistans och nästan en tredjedel av dem mellan 19 och 64 år förvärvsarbetar.

Svaren speglar behoven hos färdtjänstresenärer med relativt omfattande funktionsnedsättning och en aktiv livsföring.

Majoriteten tycker att färdtjänsten underlättar aktiviteter som befrämjar delaktighet i samhällslivet på jämlika villkor och att tystnadsplikt tillgodoses. Omkring 5% tycker emellertid att färdtjänsten försvårar delaktigheten och att tystnadsplikt inte tillgodoses.

Färdtjänsten befrämjar inte delaktighet i samhällslivet på jämlika villkor i enlighet med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, för alla med behov av färdtjänst.

Majoriteten är nöjd med den färdtjänst de beviljats och tycker att de kan göra de resor de vill och behöver, till en skälig kostnad. Nästan 10% tycker emellertid inte att antalet resor räcker, nästan 20% kan inte använda färdtjänsten till de resor de vill och behöver, ungefär 30% tycker att beställningsrutinerna försvårar resandet och ungefär 20% tycker att avgifterna är oskäliga.

Trots att majoriteten är nöjd med sin färdtjänst finns det ett stort behov av att justera färdtjänstreglerna vad gäller antal resor, reslängd och övriga villkor.

Mindre än hälften uppger att färdtjänsten vanligtvis passar tiderna och mer än hälften har erfarenhet av att fordonet inte kommer alls.

Tidpassningen måste förbättras och uteblivna fordon får över huvud taget inte förekomma.

Det stora flertalet är nöjda med förarens service och bemötande. Ett par procent får emellertid inte en service och ett bemötande som de är nöjda med och mer än 6% får inte den hjälp de behöver med säkerhetsbälte och fastsättning.

Åtgärder måste vidtas så att samtliga förare ger den service som krävs och ett bra bemötande.

Nästan en tredjedel av svarande som är i yrkesverksam ålder förvärvsarbetar. Av dem tycker nästan hälften att arbetsresorna påverkar deras möjligheter att sköta arbetet negativt.

Färdtjänsten måste utformas så att den befrämjar förvärvsarbete.

2.3 Färdtjänstillstånd och rutiner

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frisvaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 462 personer, 57,3%, att de får åka med personlig assistent eller ledsagare, 443 personer, 55,0%, att de får åka specialfordon och 35 personer, 4,3%, att de får åka liggande.

Slå vakt om systemet Rullstolstaxi – det är suveränt!

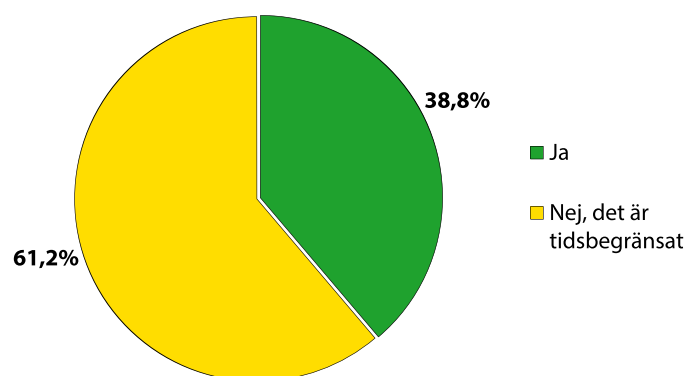
Om jag skulle få beviljat färdtjänst med specialfordon, skulle jag kunna leva ett självständigare vuxet liv som samhällsnyttig medborgare och som mamma.

Jag har fått flera avslag i min ansökan om färdtjänst med ledsagare, med vanlig rullstol och färdtjänst för permobil, därför att jag kan kliva ur och sätta mig i ett säte vid färd.

Enkäten innehöll också frågor om ledsagare, personlig assistent, service- och husdjur, bagage och hjälpmedel, samåkning med mera. Det kan föreligga en del begreppsförvirringar kring villkoren i färdtjänstillståndet. Svaren visar emellertid att många svarande har speciella behov som också tillgodoses i deras färdtjänstillstånd. Frisvaren vittna emellertid om att ännu fler har behov av tillstånd att resa med specialfordon, ledsagare med mera.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 313 personer, 38,8%, att deras tillstånd gäller tillsvidare och 493 personer, 61,2%, att tillståndet är tidsbegränsat.

Gäller tillståndet tillsvidare?



Jag får ej permanent tillstånd då det kanske växer ut ett nytt ben!

Jag är parkinsonsjuk och har haft färdtjänst i ett år, vid förnyelse fick jag avslag trots att min neurolog och biståndshandläggare tillstyrkte. Trots överklagande vidhöll den person som avslagit att jag blivit bättre för att jag varit på rehabilitering!

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 507 personer, 63,0%, att de har obegränsat antal färdtjänstresor. 111 personer, 13,8%, att de har 72 enkelresor per år och resterande 188 personer, 23,2%, att de har individuell tilldelning eller annat system.

Har inte råd att åka så mycket eftersom det inte finns högkostnadsskydd där jag bor.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 208 personer, 25,8%, att de kan resa inom kommunen, 433 personer, 53,7%, att de kan resa inom länet och resterande 165 personer, 20,5%, att de har andra restriktioner.

Jag får söka riksfärdtjänst om jag ska längre än tre mil utanför kommungränsen.

Länsgränserna förhindrar mina möjligheter att resa en relativt kort sträcka som passerar länsgräns.

Färdtjänst och riksfärdtjänst är olika system som leder till att kommungränserna kan bli begränsande för personer med funktionsnedsättning på ett sätt som de inte är för andra. Ett önskemål som framkommer är att färdtjänsten blir rikstäckande.

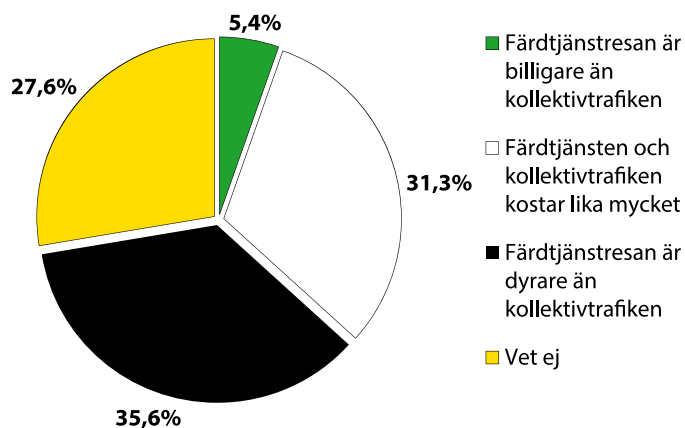
Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 553 personer, 68,6%, att enhetstaxa tillämpas och 365 personer, 45,3%, att högkostnadsskydd eller månadsbiljett finns.

Jättebra när det infördes månadskort som fungerar som ett busskort!!!

Enhetstaxa och högkostnadsskydd kan tillämpas samtidigt varför samma personer kan återfinnas i båda grupperna.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 44 personer, 5,4%, att färdtjänsten är billigare än kollektivtrafiken, 251 personer, 31,3%, att det kostar lika mycket och 287 personer, 35,6%, att färdtjänsten är dyrare än kollektivtrafiken. Resterande 224 personer, 27,6%, vet inte vilket som är dyrast.

Hur mycket kostar det att åka färdtjänst i förhållande till att åka kollektivt?



Det är väldigt dyrt att åka korta sträckor.

Av de 806 svarande som har färdtjänsttillstånd uppger 311 personer, 38,6%, att de kan beställa färdtjänst en timme före önskad resa medan 148 personer, 18,4%, uppger att de måste beställa ett dygn i förväg.

Om beställning samma dag blir det dubbel taxa.

Ska du någonstans på morgonen måste resan bokas före kl 21 dagen innan. Har man otur får man stå i telefonkö som stänger kl 21, då hinner man inte boka.

Med specialfordon två dagar i förväg annars en timme.

Ringer jag kommer färdtjänsten.

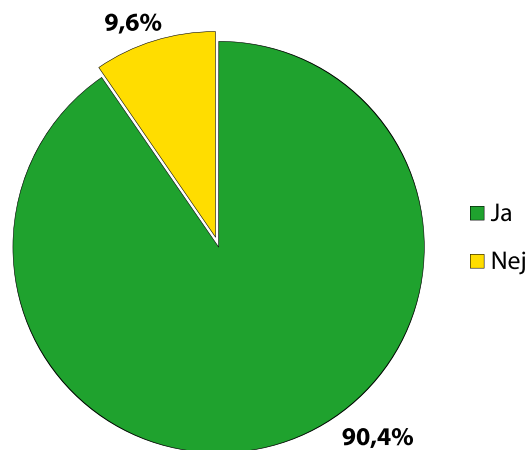
Av frisvaren framgår att även då man har rätt att boka resa med kort varsel väljer man ofta att beställa längre tid i förväg för att vara säker på att det finns ett tillgängligt fordon.

2.4 Om färdtjänsttillstånd och rutiner

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frisvaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 svarande som har färdtjänsttillstånd tycker 729 personer, 90,4%, att de har tillräckligt många resor.

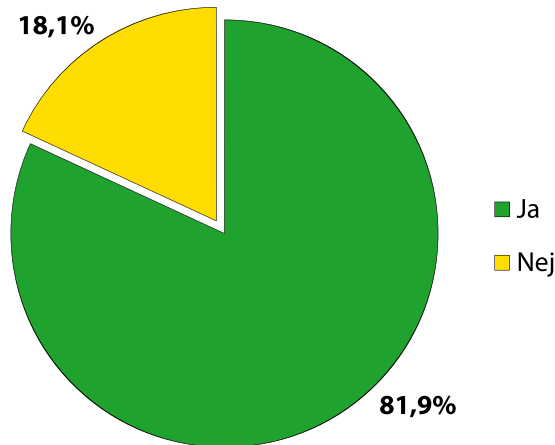
Tycker du att du har tillräckligt många resor?



Kommer ej ihåg då jag inte råkat ut för att det fattats resor.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd tycker 660 personer, 81,9%, att de kan använda färdtjänsten till de resor de vanligtvis vill och behöver göra.

Tycker du att du kan använda färdtjänsten till de resor du vanligtvis vill eller behöver göra?



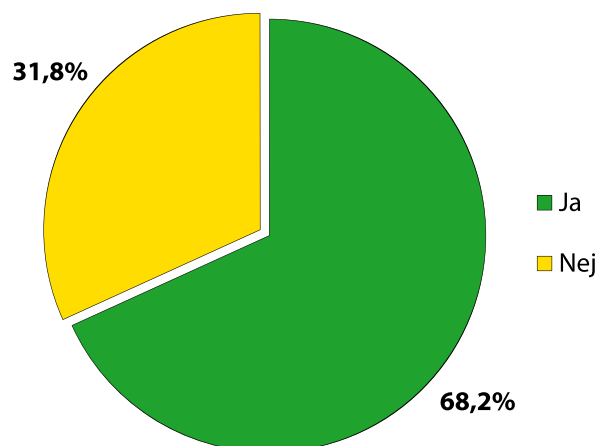
Har förskoleresor men kan inte använda dem då färdtjänsten inte kan få fram taxi med bakåtvänd bilbarnstol till rätt tidpunkt.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 642 personer, 79,7%, att de kan resa vid den tid på dygnet de vill.

Av svaren framgår inte om man har rätt att resa dygnet runt eller att vid de tider man normalt vill resa så finns färdtjänsten tillgänglig.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd tycker 551 personer, 68,2%, att de kan resa på det sätt de vill och behöver med färdtjänsten med hänsyn till medpassagerare, bagage, samåkning med mera.

Upplever du att du kan resa på det sätt som du vill och behöver med färdtjänsten med hänsyn till medpassagerare, bagage, samåkning etc?



Får ej ha med mig mitt barn på fyra år.

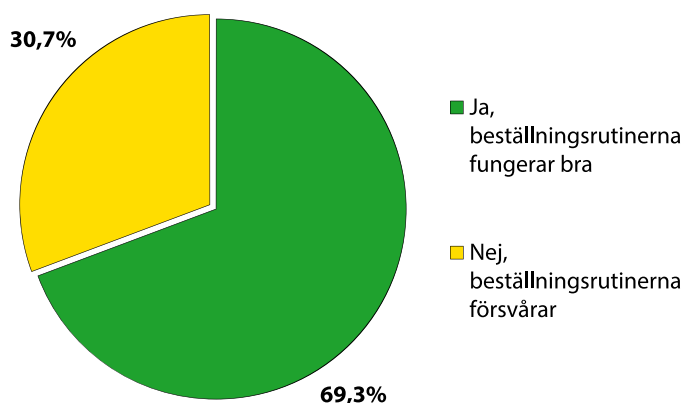
Eftersom jag har dubbelassistans får den ena åka med och den andra ta egen bil, annars får jag betala en vanlig resa för assistent nummer två.

Får endast ha med mig två matkassar hem när jag handlat.

För dem som upplever begränsningar av hur färdtjänsten kan användas i förhållande till att köra egen bil eller åka med kollektivtrafiken, kan begränsningarna innebära stora inskränkningar i det individuella självbestämmandet.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd tycker 560 personer, 69,3 %, att beställningsrutinerna möjliggör de resor de vill göra och har behov av.

Tycker du att beställningsrutinerna möjliggör de resor du vill göra och/eller har behov av att göra?

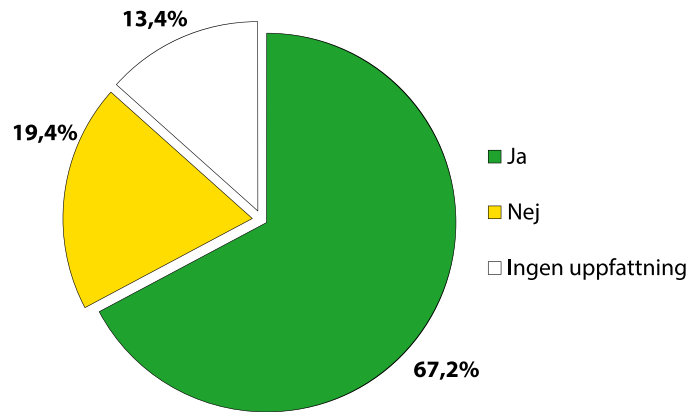


Specialfordon, det vill säga, rullstolstaxi fungerar mycket bra då det bolag som ombesörjer transporten tar hand om beställningarna.

Eftersom jag är döv vill jag kunna boka bil exempelvis på nätet. Det är idag inte möjligt trots att man kan boka "vanlig taxi" på det viset.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd tycker 542 personer, 67,2 %, att kostnaderna för färdtjänst är skäliga.

Tycker du att kostnaden för att resa med färdtjänst är skälig?



Enligt färdtjänstlagen ska avgiften vara skälig. 19,4% av de svarande tycker inte att deras kostnader för att resa med färdtjänst är skäliga.

Svarande är till stor del positiva till den färdtjänst de har, men en betydande del är inte nöjda. 9,6% tycker inte de har tillräckligt många resor och 18,1% kan inte använda färdtjänsten till de resor de vanligtvis vill och behöver göra. 31,6% kan inte resa på det sätt de vill och behöver med hänsyn till medpassagerare, bagage, samåkning med mera och 30,5% tycker inte att beställningsrutinerna möjliggör de resor de vill göra och har behov av.

2.5 Färdtjänstresor

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frisvaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 personer som har färdtjänst uppger 366 personer, 45,4%, att färdtjänsten kommer på utsatt tid och 347 personer, 43,1%, att den också når slutdestinationen på utsatt tid. 74 personer, 9,2%, uppger att den vanligtvis kommer före utsatt tid och 155 personer, 19,2%, att den når slutdestinationen före utsatt tid. 65 personer, 8,1%, uppger att färdtjänsten vanligtvis är mer än 15 minuter sen vid avresa och 83 personer, 10,3%, att den vanligtvis är mer än 15 minuter sen vid slutdestination.

Ska jag till exempel åka med min yngste son till fotbollsmatch och vi har sagt att samlingsen är kl 10 och det tar 15 minuter att köra så kommer bilen 9.50 och precis när vi ska åka så piper taxametern om att vi först ska hämta i Halmstad 3 mil bort vilket gör att vi är framme 10.55, 55 minuter för sent. Trist!!!!

Förarna ringer om de mot förmodan någon gång kommer för tidigt men aldrig när de är sena!

Dom håller inte tider och hittar inte här ute i skogen där gps:en inte fungerar och dom ringer inte och frågar om vägen.

Nästan hälften, 45,4%, av färdtjänstresenärerna uppger att bilen är försenad vid avresa och 37,7% att den är försenad vid slutdestinationen. För många resenärer kan det vara besvärande både att fordonet är för tidigt och för sent. När det riktas kritik mot tågtrafikens förseningar så handlar det om att mindre än 10% av ankomsterna är mer än 5 minuter försenade.

Enligt Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, uppger 85% att fordonet kom på det klockslag som resenären fått löfte om och endast 2% att fordonet var mer än 30 minuter försenat. ANBRO bygger på uppföljning av specifika resor. 92% uppgav att de kom fram i tid och ingen att dem var mer än 30 minuter försenade. Neuroförbundets medlemmars samlade erfarenhet av tidpassningen skiljer sig väsentligt från branschens egen upp uppföljning.

Av de 806 personer som har färdtjänst uppger 335 personer, 41,6%, att det händer att färdtjänsten inte kommer, men att det är ovanligt och 161 personer, 20,0%, att den ibland eller ofta inte kommer.

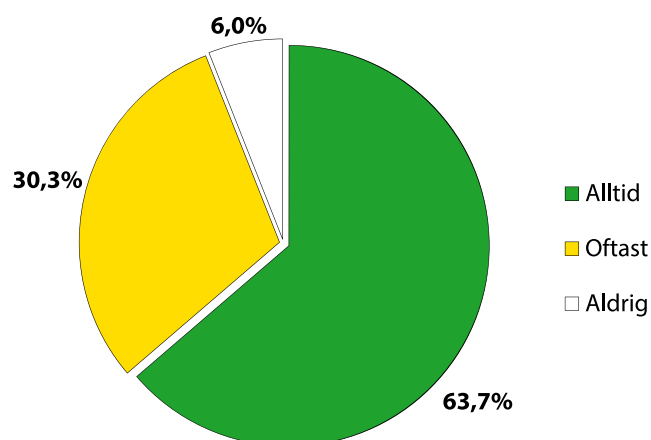
Tyvärr har det hänt vid flera tillfällen att bilen uteblivit.

2012 var totalt 3% av alla tågavgångar inställda vilket lett till stark kritik.

Av de 806 personer som har färdtjänstillstånd bedömer 453 pers., 56,2%, att det tar mindre än tre minuter att stiga ur respektive i fordonet och 353 personer, 43,8%, att det tar mer än tre minuter.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd uppger 512 personer, 63,7%, att de alltid får den hjälp de behöver med säkerhetsbälte och fastsättning, 245 personer, 30,3%, att de oftast får det och 49 personer, 6,0%, uppger att de aldrig får den hjälp de behöver med säkerhetsbälte och fastsättning.

Jag får den hjälp jag behöver med säkerhetsbälte och fastsättning



Hjälp med säkerhetsbälte och fastsättning är för många en förutsättning för att åka säkert och det är förarens skyldighet att hjälpa till. Det är alltså viktigt att resenären anmäler otillräcklig säkring till trafikhuvudman/beställare.

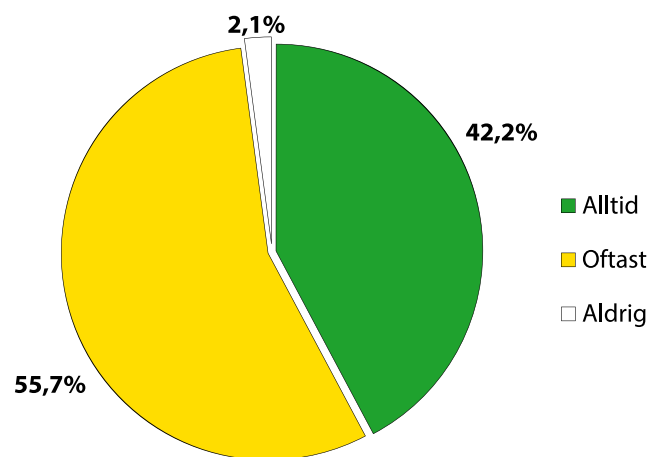
Enligt Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, uppger 99% att de fått den hjälp med säkerhetsbälte som de behövde. ANBROS frågar inte om fastsättning av rörelsehjälpmedel. Neuroförbundets medlemmars samlade erfarenhet av hjälp med fastsättning skiljer sig väsentligt från ANBROS resultat.

2.6 Om färdtjänstresor

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frivaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd är 340 personer, 42,2%, alltid nöjda med förarens service och 450 personer, 55,7%, oftast nöjda. 17 personer, 2,1%, är aldrig nöjda med servicen.

Jag är nöjd med förarens service



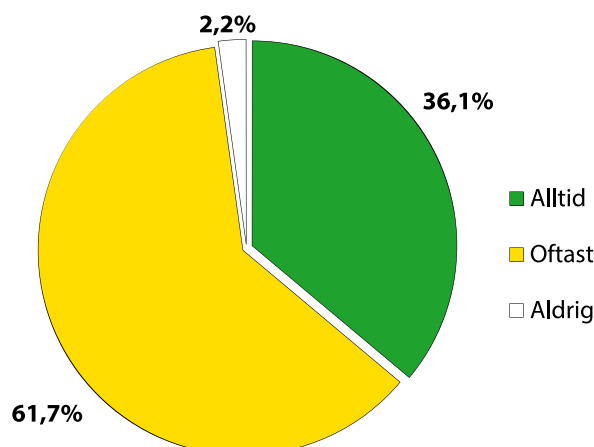
Jag får inte alltid hjälp när jag skulle behöva till exempel att bära väskor upp till lägenheten.

Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, frågar resenärerna om de fått den hjälp de behöver med bagage och hjälpmedel, att stiga i och ur fordonet, och hjälp till och från fastighetens entrédörr. 97 – 100% uppger att de fått denna hjälp.

Neuroförbundets svarande har inte lika positiv bild av förarnas service som ANBROs. Förklaringen kan vara både att Neuroförbundets svarande har mera komplexa behov och att det vid en telefonintervju kan vara svårare att uttrycka kritik.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd är 290 personer, 36,1%, alltid nöjda med förarnas bemötande och 498 personer, 61,7%, oftast nöjda. 18 personer, 2,2%, är aldrig nöjda med bemötandet.

Jag är nöjd med förarens bemötande



Mycket bra erfarenhet av de flesta chaufförer. MEN mycket dålig erfarenhet av sambandscentralen.

Många gånger har jag fått höra att jag ska vara tacksam att överhuvudtaget få åka. Jag får skulden för att de tjänar dåligt.

Tjejer vågar inte boka resor till sina hemadresser eftersom förare har ringt på hos dem andra dagar.

Ett gott bemötande är en av hörnstenarna i svensk funktionshinderpolitik.

I Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, ger 88% förarna bästa betyg vad gäller bemötande medan 1 % ger dem sämsta betyg på en 5-gradig skala. Just vad gäller förarnas bemötande finns en samstämmighet mellan de båda undersökningarna. Beställarna och trafikföretagen måste vidta åtgärder mot de förare som utmärker sig genom ett dåligt bemötande.

2.7 Förvärsarbete

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frivaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd är 209 personer, 25,9%, förvärsarbetande. Av de 579 personer, 74,1%, som inte förvärsarbetar står 22 personer, 3,7%, till arbetsmarknadens förfogande. Omräknat till de 651 personer som är i yrkesverksam ålder blir det 32,1% som förvärsarbetar och 5,0 som står till arbetsmarknadens förfogande.

Av de 209 personer som har färdtjänst och förvärvsarbetar uppger, 85 personer, 40,7%, att arbetsresorna påverkar möjligheterna att sköta jobbet negativt.

Jag åker arbetsresor varje dag och anser inte att man ska behöva så mycket samåkning vid dessa resor. Normalt tar resan 15 – 20 minuter men minst en gång i veckan tar hemresan ca en timme.

Av de 209 personer som har färdtjänst och förvärvsarbetar åker 78 personer, 37,3%, alltid färdtjänst till och från jobbet och 72 personer, 34,4%, ibland.

Jag har färdtjänst varje dag till och från arbetet. Varje morgon 7.30. Jag ringer på eftermiddagen när jag är klar efter en bil, helst en Kaddy annars buss, och den kommer efter 15 – 20 minuter. Jag har manuell rullstol. Jag har inget att klaga över.

Färdtjänsten ger mig möjlighet att arbeta då jag på grund av balanssvårigheter inte kan åka kommunalt.

Jag kan inte kombinera mitt arbetsliv med färdtjänst. Färdtjänsten är opålitlig.

Av de 27 personer som inte har, men anser sig behöva, färdtjänst och som förvärvsarbetar tror 16 personer, 59,3%, att färdtjänst skulle underlätta deras arbetsituation.

Av de 902 personer som har eller anser sig ha behov av färdtjänst är ca 26% förvärvsarbetande. I Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, är 7% förvärvsarbetande/egen företagare. 84% av ANBROS svarande är ålderspensionärer. ANBROS:s resultat speglar icke-förvärvsarbetande resenärers synpunkter i större utstäckning än Neuroförbundets enkät.

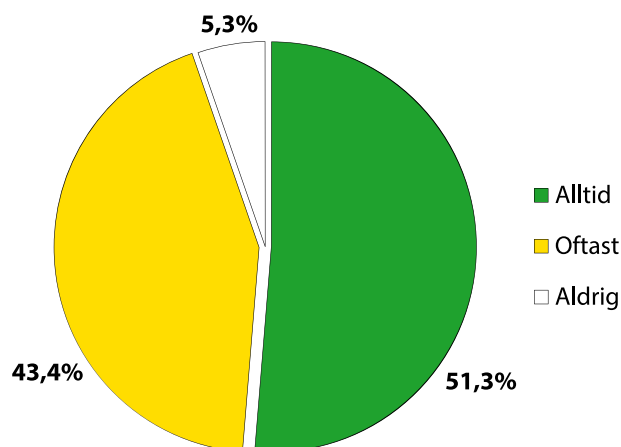
71% av befolkningen i yrkesverksam ålder har arbete. Andelen för personer med funktionsnedsättning är betydligt lägre men det är svårt att hitta rättvisande jämförelsematerial. Sannolikt har många svarande relativt omfattande funktionsnedsättningar och är därför beroende av en välfungerande färdtjänst. Ca 30% tycker inte att de kan använda färdtjänsten så som de vill och behöver och av dem som har jobb uppger ca 40% att arbetsresorna påverkar möjligheterna att sköta jobbet negativt. En hypotes är därför att en mera ändamålsenlig färdtjänst skulle medföra att fler personer med behov av färdtjänst, skulle kunna förvärvsarbete eller sköta sitt jobb på bättre sätt.

2.8 Färdtjänstens betydelse

Text med fet stil återger kvantitativa uppgifter från enkäten. Text med kursiv stil återger exempel från frisvaren. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd tycker 414 personer, 51,3%, att krav på sekretess och tystnadsplikt alltid tillgodoses och 349 personer, 43,4%, att det oftast tillgodoses. 43 personer, 5,3%, tycker att sekretess och tystnadsplikt aldrig tillgodoses.

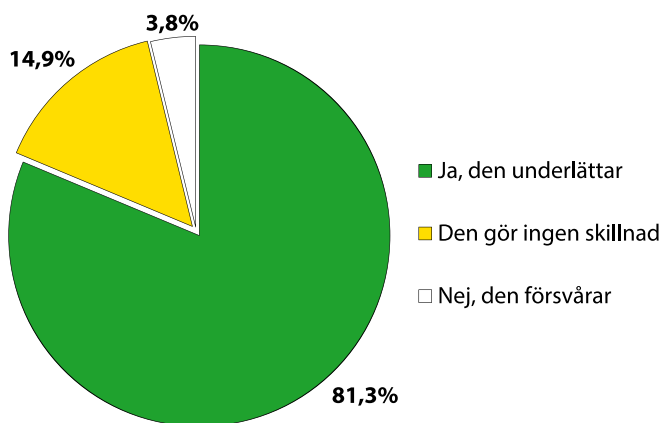
Jag tycker att krav på sekretess och tystnadsplikt tillgodoses



Eftersom man hämtar flera tillgodoses aldrig kravet om tystnadsplikt. Jag vet ju själv vilka som hämtas och varifrån de åker.

Av de 806 svarande som har färdtjänststillstånd menar 654 personer, 81,3 %, att färdtjänsten underlättar att skapa och upprätthålla sociala relationer och 31 personer, 3,8 %, att den försvårar. Resterande menar att den inte gör någon skillnad.

Färdtjänsten gör att jag kan skapa och upprätthålla sociala relationer

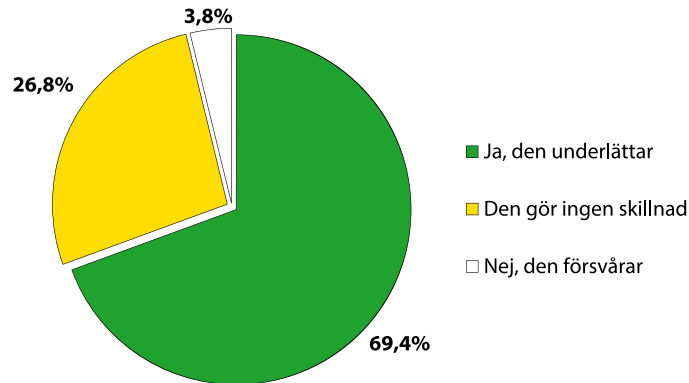


Skulle vara roligt att komma utanför byn, kan inte vara barnvakt åt mitt barnbarn.

Det sämsta var när jag kom för sent till min fars gravsättning.

Av de 806 svarande som har färdtjänststillstånd menar 560 personer, 69,4 %, att färdtjänsten underlättar att delta i kultur- och fritidaktiviteter och 30 personer, 3,8 %, att den försvårar. Resterande menar att den inte gör någon skillnad.

Färdtjänsten gör att jag kan delta i kultur- och fritidsaktiviteter t. ex. idrott

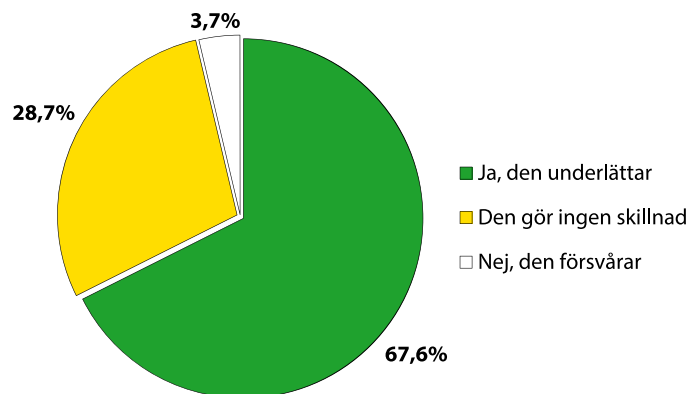


Jag gick på kurs som slutade 20.30 och blev hämtad kl 20 en vardagkväll. De hade ingen som körde så sent!!!

Skulle önska att kunna åka och bara stanna en kort stund för att titta på till exempel när svanarna kommit eller blåsippona och inte vara tvungen att stanna och sedan beställa återresa.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd menar 544 personer, 67,6%, att färdtjänsten underlättar att vara föreningsaktiv och 29 personer, 3,7%, att det försvårat. Resterande menar att den inte gör någon skillnad.

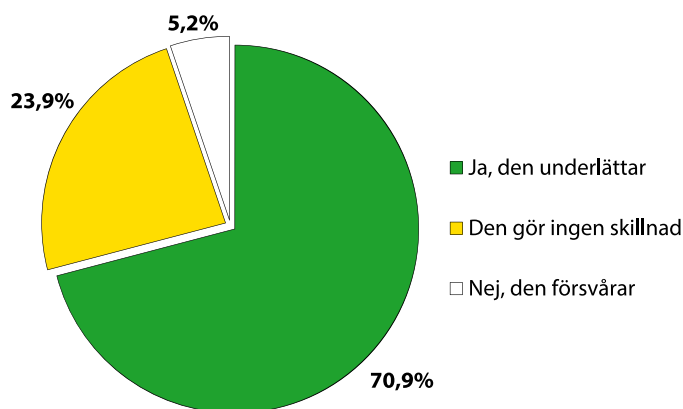
Färdtjänsten gör att jag kan vara föreningsaktiv



198 resor samt obegränsat till min PRO-förening och dess olika styrelseaktiviteter, träffar etc.

Av de 806 svarande som har färdtjänstillstånd menar 571 personer, 70,9%, att färdtjänsten underlättar att utträta ärenden och göra inköp och 42 personer, 5,2%, att den försvårar. Resterande menar att den inte gör någon skillnad.

Färdtjänsten gör att jag kan uträtta ärenden och göra inköp



Några av förarna vill inte hjälpa till med till exempel matkassar.

Att inte få åka och handla och ta med matkassar, åka och hämta paket är mycket störande.

FN:s konvention om rättigheter för personer med nedsatt funktionsförmåga, artikel 3, anger grundläggande principer. Dessa är individuellt självbestämmande, icke-diskriminering, deltagande och inkludering i samhället, lika möjligheter med mera. Färdtjänsten är ett viktigt instrument för att tillgodose de mänskliga rättigheterna, men ett betydande antal svarande menar att färdtjänsten istället försvårar.

2.9 Svarande

Text med fet stil återger uppgifter från enkäten. Övrig text är utredarens kommentarer och slutsatser.

Enkäten skickades ut 12 juni 2013 till alla Neuroförbundets huvudmedlemmar som uppgett mailadress, 4 815 personer. Svar inkomna t. o. m. 19 juli finns med i denna redovisning. Svar fortsatte emellertid att droppa in. 1 647 svar hade kommit in då enkäten stängdes, vilket ger en svarsfrekvens på 33,1%. Den äldsta som svarat är 97 år och några är under 18 år.

Att enkäten gått ut till de medlemmar som uppgett mailadress innebär en viss begränsning för tolkning av svaren, eftersom vi inte känner till vad som karakteriserar dessa medlemmar.

Det har kommit in svar från medlemmar i landets samtliga län, däremot är det många kommuner som inte är representerade bland svaren.

Flest svar kommer från storstadsregionerna Stockholms län, Västra Götalands län och Skåne län. Färdtjänsten är lika i hela Stockholms län. Från Stockholms län har vi 223 svarande. Endast kommunerna Göteborg, Uppsala och Malmö har fler än 20 svarande. Trots en god

svarsfrekvens går det därför inte att, med undantag för Stockholms län, dra några slutsatser för enskilda kommuner.

Av 1 647 svarande har 806 personer, 48,9%, färdtjänst och ytterligare 96 personer, 5,8%, anser sig ha behov av färdtjänst, tillsammans 902 personer.

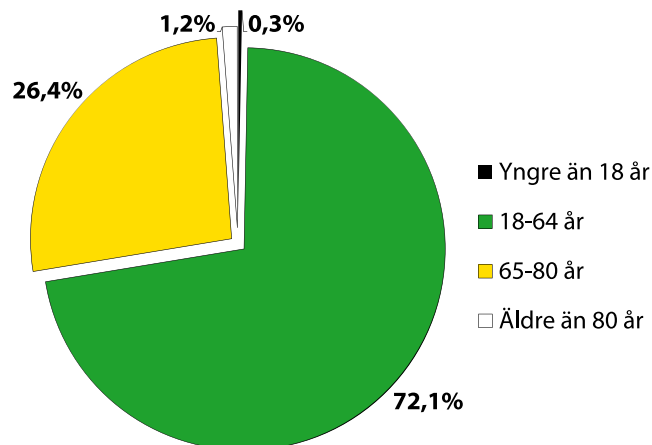
Av de 96 personer som anser sig ha behov av färdtjänst har 25 personer sökt färdtjänst. 15 svarande har fått avslag och 10 väntar på besked.

31 dec 2011 fanns det ca 325 000 personer med färdtjänstillstånd i landet. Antalet personer med färdtjänstillstånd är minskande. Antalet färdtjänstberättigade per 1 000 invånare är störst i Västernorrlands län, 45 personer, och minst i Kalmar län, 23 personer, genomsnitt för riket är 34 personer. Stockholms, Värmlands, Jämtlands med flera län ligger på riksgenomsnittet.

De 806 personer som svarat på enkäten utgör ca 2,5% av landets färdtjänstberättigade.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, är 651 personer, 72,1%, mellan 18 och 64 år. 237 personer, 26,4 %, är mellan 65 och 80 år. 3 personer, 0,3 %, är yngre än 18 och 11 personer, 1,2%, är över 80 år.

Ålder



I hela landet är 18% av de färdtjänstberättigade i arbetsför ålder, 23% är 65-79 år och 57% är 80 år och äldre.

I Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, är 33% mellan 20 och 70 år och 65% 70 år och äldre.

I vår enkät utgör personer i arbetsför ålder majoriteten medan de i riket bara utgör 18%. I riket är majoriteten av de färdtjänstberättigade 80 år eller äldre medan de i vår enkät är nästan försumbara. Detta kan innebära att de behov och anspråk som framkommer bland svarande är andra än vad som gäller för färdtjänstberättigade som helhet i landet.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, är 611 personer, 67,7%, kvinnor och 291 personer, 32,3%, män.

I hela landet är 65% av de färdtjänstberättigade kvinnor och 35% män. I Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, är 64% av de intervjuade kvinnor.

Könsfördelningen överensstämmer väl mellan riket och våra svarande. Eftersom kvinnor är överrepresenterade bland personer 80 år och äldre och vi nästan inte har några svarande i denna åldersgrupp, så kan vi dra slutsatsen att kvinnorna är överrepresenterade i vår enkät i förhållande till riket.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, är 518 personer, 57,4%, gifta eller sambo och 384 personer, 42%, ensamstående.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, har 16 personer, 1,8%, hemavarande barn under 7 år och 113 personer, 12,5%, hemmavarande barn som är mellan 7 och 20 år. 773 personer, 85,7%, har inte hemmavarande barn.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, använder 443 personer, 49,1%, elrullstol, 504 personer, 55,9%, manuell rullstol och 312 personer, 34,5%, rollator.

Ca 130 000 personer i landet antas använda rullstol och 250 000 rollator. Det är svårt att ta fram jämförelsesiffror, men vi kan konstatera att svarande i förhållandevis hög utsträckning använder rullstol och rollator.

I Svensk Kollektivtrafiks egen Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO, har 13% färdtjänst för att de är rullstolsburna och 55% för att de har övriga rörelsehinder till exempel använder rollator.

Eftersom samma person kan använda flera olika hjälpmedel och vi inte har några exakta jämförelsetal, så kan vi bara konstatera att andelen svarande i vår enkät som har skrymmande hjälpmedel, måste vara mycket stor i förhållande till deras andel av landets färdtjänstresenärer.

Av de 902 svarande som har eller anser sig ha behov av färdtjänst, har 241 personer, 26,7%, personlig assistent och 382 personer, 42,3%, har behov av personlig assistent eller ledsagare då de reser.

241 personer i undersökningen uppger att de har personlig assistent. I landet finns ca 3 900 personer som har personlig assistent, vilket betyder att vi nått ca 6% av dem. Det bör betraktas som en förhållandevis stor andel.

2.10 Slutsatser

Intresset för färdtjänst är stort. Cirka en tredjedel av de medlemmar som har e-postadress har besvarat enkäten. Nästan hälften har färdtjänst och ytterligare drygt 5 % anser sig behöva det. Ungefär hälften av dem som har eller behöver färdtjänst, använder elrullstol och ungefär en fjärdedel har personligassistent. De flesta är i yrkesverksam ålder och majoriteten är kvinnor. Av detta drar vi slutsatsen att de uppgifter och synpunkter som framkommer i huvudsak speglar färdtjänstens betydelse för personer med relativt omfattande funktionsnedsättning och i yrkesverksam ålder.

Många svarande har lämnat förtydligande frisvar och många medlemmar har kontaktat riksförbundets kansli för att berätta om sina problem med färdtjänst. En svårighet som många vittnat om, är att man inte får färdtjänstillstånd för att ta med elrullstol då man kan flytta över från elrullstol till bilens säte. Detta kan få förödande konsekvenser för resenären då han eller hon inte kan förflytta sig självständigt på resmålet, till exempel ett köpcentrum. Konsekvensen kan bli att man istället måste ha assistent eller ledsagare med som kan hjälpa till att köra manuell rullstol. Självständigheten kan gå förlorad.

Av frisvar och kontakter drar vi slutsatsen att lokala samråd med färdtjänstresenärer, på ett konstruktivt sätt kan bidra till att förbättra färdtjänsten.

Sverige har anslutit sig till FN:s konvention om rättigheter för personer med nedsatt funktionsförmåga. Det betyder att Sverige förbundit sig att följa konventionen. Konventionens övergripande syfte är fullt deltagande på jämlika villkor i samhällslivet. För många är en välfungerande färdtjänst en förutsättning för detta. Flertalet svarande är nöjda med den färdtjänst de har, men enkätsvaren visar också att:

- runt 5 % tycker att färdtjänsten försvårar sociala kontakter, deltagande i fritidsaktiviteter och föreningsliv samt att själv utträta ärenden och inköp.
- nästan 10 % tycker inte att antalet resor räcker. Nästan 20 % kan inte använda färdtjänsten till de resor de vanligtvis vill och behöver göra, till exempel över kommungräns. Över 30 % kan inte resa på det sätt de vill och behöver med avseende på bagage, medpassagerare med mera.
- cirka 30 % tycker att beställningsrutinerna försvårar resandet.
- drygt 40 % av dem som jobbar och har färdtjänst tycker att arbetsresorna försvårar för dem att sköta sitt jobb. Av dem som inte har färdtjänst tror mer än hälften att färdtjänst skulle underlätta deras arbetssituation.

Vissa brister i färdtjänsten kan stå i strid med färdtjänstlagen, avtal med mera och bör därför anmälas till beställaren, det vill säga kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten och trafikföretagen som kör färdtjänsten. Bristerna kan leda till vite eller andra åtgärder. Sådana brister kan vara:

- bristande sekretess och brott mot tystnadsplikten

- oskäliga kostnader
- förseningar och utebliven transport
- utebliven eller bristfällig hjälp med säkerhetsbälte och fastsättningsanordningar
- bristfällig service
- dåligt bemötande

Enkätsvaren ger uttömmande underlag för att arbeta med att förbättra färdtjänsten. Inledningsvis pekar vi ut några centrala förbättringsområden.

- Färdtjänsten måste utformas så att den stödjer efterlevnaden av FN:s konvention om rättigheter för personer med nedsatt funktionsförmåga. Det betyder att den måste utformas så att den medger självständighet och delaktighet på jämlika villkor i samhällslivet.
- Samtliga aktörer; beställningscentralens personal, förare med flera måste ge ett gott bemötande och den service som behövs. Merparten av resenärerna är nöjda med service och bemötande, medan det finns en del som är missnöjd. Svaren pekar mot att det finns ett litet antal förare och andra som ger ett dåligt bemötande. Dessa personer måste identifieras och åtgärder vidtas.
- Färdtjänstens regelverk måste vara sådant att självständighet och delaktighet i samhällslivet stöds. Reslängd, korta beställningstider, möjlighet att ta med de hjälpmedel man behöver, att resa tillsammans med dem man vill och så vidare är villkor som måste vara uppfyllda.
- Färdtjänsten måste liksom övrig kollektivtrafik utformas så att den underlättar att förvärvsarbeta. Punktlighet, undvika samåkning, rimliga kostnader med mera är förutsättningar för detta.
- Färdtjänstens tidspassning är dålig och det händer att fordon inte kommer alls i större utsträckning än inom övrig kollektivtrafik. Detta är oacceptabelt och måste åtgärdas. Tiden för i- och urstigning, service, mjuk körning med mera måste vara beräknade så att risken för försening minimeras.

Referenser

Trafikanalys

[Färdtjänst och riksfärdtjänst 2011, Statistik 2012:17, Trafikanalys](#)

Svensk Kollektivtrafik

[Barometer för anropsstyrd trafik, ANBRO 2012, Svensk kollektivtrafik](#)

ANBRO är 18 trafikhuvudmäns/beställares årliga kvalitetsundersökning. Resenärerna rings upp efter slutförd resa och intervjuas på telefon. 2012 intervjuades 23 658 färdtjänstresenärer.

3 Avtalsunderlag

3.1 Att förbättra färdtjänsten

Kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten, RKM, och trafikföretagen tecknar avtal om färdtjänst och följer upp verksamheten. Resenärerna är inte självklart representerade i denna process. För att färdtjänsten ska tillgodose de behov och önskemål Neuroförbundets medlemmar har, måste företrädare för resenärerna vara med då färdtjänsten specificeras. Våra råd till er som vill vara med och förbättra färdtjänsten är att börja med att:

- ▶ ta reda på vem som är beställare av färdtjänsten, vilka politiker som beslutar och vilka tjänstemän som arbetar med färdtjänst.
- ▶ kontakta färdtjänstansvariga och bjud in er till samtal om färdtjänstens kvalitet.
- ▶ eftersträva regelbundna kontakter.

Med hjälp av enkätresultaten och omvärldsbevakning har vi sammanställt faktorer som kan vara betydelsefulla för att förbättra färdtjänsten, speciellt i samband med att nytt avtal ska upprättas.

De faktorer som finns med i kapitlen 3.4 Avtalsprocessen och 3.5 Trafikbeskrivning kan användas som checklista vid samtal med beställare och trafikföretag. Listan är inte komplett. Under varje punkt behöver man dessutom beskriva hur färdtjänsten konkret ska utformas och fungera. Eftersom färdtjänsten är ett kommunalt ansvar behöver den inte vara lika över hela landet. En bra färdtjänst i glesbygd kan till exempel vara annorlunda utformad än en bra färdtjänst i tätort.

- ▶ Använd listorna i kapitlen 3.4 Avtalsprocessen och 3.5 Trafikbeskrivning som checklistor vid samtal med beställare och trafikföretag.

Efterhand som vi får erfarenhet av att samråda med färdtjänstens beställare och trafikföretag, kan vi utveckla nya versioner av Neuroförbundets avtalsunderlag.

3.2 Modellavtal

Färdtjänst är en del av kollektivtrafiken, kallad särskild kollektivtrafik. Färdtjänsten är vanligtvis anropsstyrd och kompletterar den allmänna kollektivtrafiken. Kommunen ansvarar för färdtjänsten men kan överlåta ansvaret till den regionala kollektivtrafikmyndigheten, RKM. Kommunen eller RKM är beställare av färdtjänst och tecknar avtal med ett eller flera trafikföretag om att köra färdtjänsten.

Innehållet i färdtjänstavtalet är avgörande för färdtjänstens kvalitet under avtalsperioden.

Sveriges Kommuner och Landsting har tillsammans med företrädare för trafikbranschen, under namnet Partnersamverkan, tagit fram beskrivning av avtalsprocessen, modellavtal med mera.

Syftet med dessa dokument är att inspirera branschens aktörer till samarbete.

- Dessa dokument kan parterna använda som stöd i avtalsarbetet.
- Det underlättar vårt påverkansarbete att känna till dem.

Referenser

[Avtalsprocess för fördubblad kollektivtrafik, 2013, X2, Svensk Kollektivtrafik m. fl.](#)

[Modellavtal H2, X2 Partnersamverkan för fördubblad kollektivtrafik, Svensk Kollektivtrafik m. fl.](#)

[Allmänna Villkor Anropsstyrd trafik H5, X2, Partnersamverkan för fördubblad kollektivtrafik, Svensk Kollektivtrafik m. fl.](#)

[Trafikbeskrivning H12, X2, Partnersamverkan för fördubblad kollektivtrafik, Svensk Kollektivtrafik m. fl.](#)

[Modellavtal avseende Samverkansavtal H19, X2, Partnersamverkan för fördubblad kollektivtrafik, Svensk Kollektivtrafik m. fl.](#)

Borås stads färdtjänstupphandling 2008, handläggare Väinö Östhult

3.3 Färdtjänstresenärer

Färdtjänstresenärerna har ingen självklar roll i avtalsarbetet. Med färdtjänstresenärer menar vi både de som idag har färdtjänstillstånd och de som inte har men behöver färdtjänst.

Punkterna kapitlena 3.4 Avtalsprocessen och 3.5 Trafikbeskrivning är delvis koordinerade med branschens dokument. Neuroförbundets inriktning är att involvera representanter för färdtjänstresenärerna i processen och därmed förbättra färdtjänstens kvalitet. Punkterna kan utgöra ett stöd i avtalsarbetet så att färdtjänstavalet leder till att färdtjänsten blir attraktiv för resenärerna, skapar mervärde och bidrar till en hållbar samhällsutveckling, liksom övrig kollektivtrafik.

- Färdtjänstresenärernas medverkan i avtalsarbetet ökar färdtjänstens kvalitet.

3.4 Avtalsprocessen

Med inspiration från Avtalsprocess för fördubblad kollektivtrafik, 2013, och viss komplettering har en förteckning över moment i avtalsprocessen sammanställts samt tips på vad de olika momenten kan omfatta. Det är viktigt att de finns med i arbetet eftersom deras innehåll kan få betydande konsekvenser för hur färdtjänsten kommer att tillgodose olika resenärers behov.

Nuläge

- ✓ Beskrivning av transportbehoven idag för personer med nedsatt funktionsförmåga.
- ✓ Noteringa av det som är bra i nuvarande färdtjänst.
- ✓ Notering av det som behöver förbättras inom färdtjänsten.

Vision

- ✓ Aktörernas gemensamma värderingar inbegriper hög kvalitet på färdtjänsten och bra villkor för resenärer med nedsatt funktionsförmåga.

Syfte

- ✓ Villkoren för färdtjänstresenärerna är ändamålsenliga och stabila.

Mål

- ✓ Det ska vara enkelt att resa med färdtjänst.

Samråd

- ✓ Färdtjänstresenärerna ska vara representerade i avtalsförberedande samråd.

Färdtjänsten ska

- vara tillgänglig för personer med nedsatt funktionsförmåga som behöver den.
- vara tillgänglig för de resor personerna vill och behöver göra oberoende av omfattning (oberoende antal resor) och kommungränser.
- vara tillgänglig på de tider personerna vill och behöver resa.
- vara tillgänglig för skälig kostnad för resenären.
- vara användbar med hänsyn till hjälpmedel, bagare, ledsagare, mederesenärer med mera som behövs i samband med den aktuella resan.
- beakta både resenärens behov under resan och behov av ledsagare, hjälpmedel och dylik vid resans mål så att dess syfte kan tillgodoses.
- underlätta för resenären att förvärvsarbeta.
- ha regler som är enkla att förstå.
- vara enkel att beställa.
- passa tiden så att fordonet både hämtar och lämnar på utsatt tid.
- tillgodose säkerheten vad gäller både säkerhetsbälte och fastsättningsanordningar.

- ha sådan service från beställningscentral och förare att resenärens behov och önskemål tillgodoses.
- ge ett gott bemötande från beställningscentral och förare.

Uppföljning

- ✓ Färdtjänstresenärernas erfarenheter och synpunkter ska regelbundet följas upp så att brister kan åtgärdas och förebyggas.
- ✓ Färdtjänsten ska regelbundet utvärderas avseende avtalad kvalitet och övriga villkor och avvikelser åtgärdas.

Planeringssamverkan ska omfatta

- samhällsplanering.
- trafikplanering.
- transportutbud.
- socialtjänst.
- hälso- och sjukvård.

3.5 Trafikbeskrivning

Med inspiration från Allmänna Villkor Anropsstyrd trafik H5, enkätens frisvar, erfarenheter från Neurodagen, kongressmotioner och kontakter med personer med erfarenheter av avtalsarbete har en förteckning över krav som kan ingå i ett färdtjänstavtal sammanställts. Sammanställningen är inte en av förbundet fastställd kravspecifikation.

Intentioner

- ✓ FN:s konvention om rättigheter för personer med nedsatt funktionsförmåga samt FN:s konvention om barns rättigheter ska efterlevas.
- ✓ Funktionshinderpolitikens intentioner avseende ett tillgängligt samhälle och gott bemötande ska tillgodoses i hela kedjan av beslut och aktiviteter.
- ✓ Beställaren ska utveckla och anpassa färdtjänsten efter kundens behov och önskemål.
- ✓ Trafikföretaget ska ha kompetens och ambition att utveckla färdtjänsten i enlighet med beställarens intresse och kundens behov och önskemål.

Uppdrag

- ✓ Sekretess och tystnadsplikt ska iakttas. Det innebär förbud mot att muntligen eller skriftligen lämna ut uppgifter om enskild persons förhållande. Sekretess och tystnadsplikt gäller såväl personliga förhållanden och närståendes villkor som resmål och syfte med resan med

mera. Sekretessen och tystnadsplikten gäller både noterade uppgifter och uppgifter som framkommer under samtal.

- ✓ Vid varje av- och påstigning avsätts tillräckligt mycket tid för att föraren ska kunna ge resenären den hjälp och service som behövs och efterfrågas, utan att förseningar uppstår.
- ✓ Körtiden ska beräknas så att resenären kan åka bekvämt och säkert utan att förseningar uppstår.
- ✓ Resegaranti ska tillämpas och vara lätt att förstå och utkräva.
- ✓ Kvalitetsmätningar samt kund- och trafikundersökningar ska göras kontinuerligt med syfte att förbättra verksamheten. Förbättringarna ska syfta till att tillgodose resenärens delaktighet i samhällslivet på jämlika villkor.

Beställare ansvarar för

- ✓ information till resenären. Informationen ska vara ändamålsenlig och tillgänglig för personer med nedsatt funktionsförmåga.
- ✓ att brister och avvikelser från avtalad kvalitet kan anmälas och att åtgärder vidtas.
- ✓ att vite utkrävs då fordon inte kommer i tid eller inte håller avtalad tid, sekretess eller säkerhet inte tillgodoses eller då andra brister eller avvikelser förekommit.

Trafikföretag ansvarar för att

- ✓ förarna har kunskap om funktionshinder, vad olika funktionsnedsättningar innebär och vilka livsvillkor de kan medföra.
- ✓ alla lagar och krav som uppställs av myndigheter som diskriminerings-, säkerhets-, miljö-, arbetsmiljö- och arbetarskydds krav, efterlevs.
- ✓ olyckstillbud och olyckor rapporteras till beställaren och vid risk för personskada även till Arbetsmiljöverket och trafikföretagets försäkringsbolag.
- ✓ trafikföretaget ansvarar för att resenärerna kan göra anmälningar av brister och avvikelser från avtalad kvalitet samt att dessa rapporteras till beställaren och att åtgärder vidtas.
- ✓ förare avstängs om de kränker resenärerna eller på annat sätt inte följer uppställda villkor.

Fordonen ska

- ✓ vara funktionella för sin uppgift, erbjuda god komfort för resenären oavsett funktionsnedsättning samt för transport av hjälpmedel och bagage.
- ✓ ha lyftanordningar och inte ramper för trygg ombordstigning.
- ✓ ha rygg- och nackstöd till alla platser, även rullstolsplatserna.
- ✓ ha lämpliga bilbarnstolar.
- ✓ ha uppdaterad GPS.

Förare ska

- ✓ vara serviceinriktad, artig och korrekt.
- ✓ tala, förstå och kunna läsa svenska språket.
- ✓ bära namnbricka.
- ✓ ha god lokalkännedom.
- ✓ framföra fordonet mjukt.
- ✓ kunna utföra bärhjälp.
- ✓ hämta och lämna resenärer inomhus i den utsträckning resenären efterfrågar och behöver.
- ✓ alltid ge hjälp vid av- och påstigning, hjälp med bagage och hjälpmedel samt hjälp med säkerhetsbälte och fastsättning av hjälpmedel i den utsträckning resenären efterfrågar och behöver.

Färdtjänstillstånd

- ✓ utgångspunkten ska vara att färdtjänstillstånden gäller tills vidare.
- ✓ öppen återresa ska kunna beställas.
- ✓ via-resor, dvs. möjlighet att göra uppehåll under resan ska kunna beställas.

4 Insändarmallar

4.1 Arbetsresor

Insändarmall för lokal media. Framtagen för att användas i samband med Neurodagen 2013.

Färdtjänsten måste underlätta att arbeta

Att arbeta kräver oftast resor till och från arbetsplatsen. Resor som kan bli problematiska om du får en neurologisk diagnos.

Kan man inte använda kollektivtrafiken så finns det möjlighet att åka färdtjänst. Neuroförbundets medlemmar vittnar tyvärr ständigt om att färdtjänsten krånglar till och försvårar arbetslivet och vardagen. I Neuroförbundets undersökning gällande färdtjänsten har över 1600 medlemmar svarat och av dem hade 806 tillgång till färdtjänst. Majoriteten uppger att färdtjänsten vanligtvis inte kommer i tid. Var femte upplever ibland eller ofta att färdtjänsten inte kommer alls. Siffror som går stick i stäv med svensk transportpolitik som syftar till att få vardagen att fungera och göra det enkelt att leva, en nödvändighet för att samhället ska fungera. En nödvändighet för ett aktivt arbetsliv, för alla. Här vittnar några av Neuroförbundets medlemmar om sin vardag med färdtjänsten:

Dom håller inte tider och hittar inte här ute i skogen där GPS:en inte fungerar och dom ringer inte och frågar om vägen.

Ska jag till exempel åka med min yngste son till fotbollsmatch och vi har sagt att samlingsen är kl. 10 och det tar 15 minuter att köra så kommer bilen 9.50 och precis när vi ska åka så piper taxametern om att vi först ska hämta i Halmstad 3 mil bort vilket gör att vi är framme 10.55, 55 minuter för sent. Trist!

Ingenstans inom varken arbetsmarknad eller transporter hittar vi målsättningen att transportsystemet ska underlätta för personer med funktionsnedsättning att arbeta! Därför har vi på Neuroförbundet tagit fram Avtalsunderlag Färdtjänsten 1.0. som finns tillgängligt på vår hemsida från och med den 28 september. Vi vill att det ska vara enkelt för ansvariga politiker och tjänstemän i kommunen att göra rätt, att möjliggöra en arbetsmarknad för alla. Ingen tjänar på att krångla till det. Krångel är för dyrt för individen och kommunen. Lita på Neuroförbundets medlemmar, för vi vet.

Ordförande för Neuroförbundet i XXX

4.2 Punktlighet

Insändarmall för lokal media. Framtagen för att användas i samband med Neurodagen 2013.

Färdtjänsten måste hålla tiderna

När tågen är försenade är det katastrof. Vi kan inte komma till arbetet i tid. Stress över att hinna hämta barn innan förskolan stänger. Rapporter som duggar tätt om vad förseningarna kostar företagen och samhället i exempelvis förlorad arbetstid. Detta är något som vi alla kan relatera till och kräver en förbättring på snarast. Det är inte okej att ca 10 % av tågens avgångar är mer än fem minuter försenade.

Tänk dig då att leva med en neurologisk diagnos, exempelvis MS, stroke eller ryggmärgsskada. Du ska till arbetet, träna, hämta barnen, laga maten för att avsluta dagen med att delta i barnens fritidsintressen. En normal dag tänker du. Men eftersom du inte kan använda kollektivtrafiken är du beroende av färdtjänsten. En fantastisk möjlighet för att ha ett aktivt arbetsliv och fritid. Fast nu kommer problemet. Du vet att färdtjänsten vanligtvis inte kommer i tid och du har även upplevt att färdtjänsten inte kommer alls. Försök få ihop det livspusslet utan stress och förnedring. Att inte kunna sköta sitt arbete, att inte kunna träna för att motverka försämrad hälsa, veta att hämta barnen i tid är ett lotteri med för många nitlotter samt att tillsammans med dottern missa fotbollsmatchen.

I Neuroförbundets undersökning gällande färdtjänsten har över 1600 medlemmar svarat och av dem hade 806 tillgång till färdtjänst. Majoriteten uppger att färdtjänsten vanligtvis inte kommer i tid. Var femte upplever ibland eller ofta att färdtjänsten inte kommer alls. Siffror som går stick i stäv med svensk transportpolitik som syftar till att få vardagen att fungera och göra det enkelt att leva, en nödvändighet för att samhället ska fungera. En nödvändighet som måste gälla för alla. Samhället har inte råd längre att bortse från de förlorade skatteintäkterna och ökade utgifter för hälso- och sjukvårdskostnader som dagens färdtjänst bidrar till. Möjlighet till arbete och aktiv fritid för alla är ett måste, allt annat är för dyrt för individen och samhället. Neuroförbundet kräver därför att kommunens ansvariga för färdtjänsten ser till att färdtjänsten alltid kommer och passar tiden. Det är ingen omöjlig uppgift, tvärtom, den är enkelt. Börja med att på Neuroförbundets hemsida ladda ner Neuroförbundets Avtalsunderlag Färdtjänst 1.0. En mall som finns tillgängligt från och med den 28 september.

Ordförande för Neuroförbundet i XXX

4.3 Elrullstol

Insändarmall för lokal media. Framtagen för att användas i samband med Neurodagen 2013.

Det måste gå att resa med elrullstol

Elrullstol kan medge både självständighet och delaktighet i samhällslivet. Samtidigt medför den begränsningar eftersom stolen kan vara både tung och skrymmande. Det kan vara omöjligt att resa med allmänna kommunikationer och den går ofta inte in i en vanlig personbil eller taxi. Då ska det finnas färdtjänst att söka.

Neuroförbundets medlemmar vittnar tyvärr ständigt om att färdtjänsten krånglar till och försvårar arbetslivet och vardagen. I Neuroförbundets undersökning gällande färdtjänsten svarade över 1 600 medlemmar, av dem hade 806 tillgång till färdtjänst och ungefär hälften av dem använde elrullstol. I vår undersökning framgår det att behöva ta med elrullstol vid färdtjänstresa är ett färdtjänstens Moment 22 på många håll i landet. För dessa personer finns inget annat resealternativ som medger självständighet och delaktighet i samhällslivet. Låt oss redovisa två talande exempel från färdtjänstundersökningen:

En kvinna har på grund av gångsvårigheter i kombination med en underutvecklad arm fått elrullstol. Hon får inte färdtjänst med specialfordon så hon kan ta med elrullstolen eftersom hon kan flytta över till bilens säte. För henne betyder det att hon inte kan ta sig till ett jobb, till sonens fotbollsmatcher eller göra en utflykt med familjen.

En kvinna berättar att hon fått avslag på sin ansökan om färdtjänst med elrullstol eftersom hon kan kliva ur stolen och sätta sig i bilens säte. När hon använder elrullstol är hon rörlig och självständig. När hon använder manuell rullstol behöver hon hjälp att köra stolen men hon har fått avslag även på ansökan om att åka med ledsagare.

Resor är nödvändiga för att samhället ska fungera. Transportpolitiken syftar till att få vardagen att fungera och göra det enkelt att leva. Kan man inte använda kollektivtrafiken så finns det möjlighet att åka med färdtjänst. För de personer som vi tar upp i våra exempel och för många, många andra krånglar färdtjänsten istället till och försvårar vardagen. Därför har vi på Neuroförbundet tagit fram Avtalsunderlag Färdtjänsten t.o. som finns tillgängligt på vår hemsida från och med den 28 september. Vi vill att det ska vara enkelt för ansvariga politiker och tjänstemän i kommunen att göra rätt, att möjliggöra resor med elrullstol för alla som behöver. Ingen tjänar på att krångla till det. Krångel är för dyrt för individen och kommunen. Lita på Neuroförbundets medlemmar, för vi vet.

Ordförande för Neuroförbundet i XXX

4.4 Kommungräns

Insändarmall för lokal media. Framtagen för att användas i samband med Neurodagen 2013.

Dyrt när färdtjänsten begränsas av kommungränsen

Resor är nödvändiga för att samhället ska fungera. Transportpolitiken syftar till att få vardagen att fungera och göra det enkelt att leva. Då ingår det att kunna ta sig till och från arbetet oavsett vilken kommun man bor i. Kan man inte använda kollektivtrafiken så finns det möjlighet att åka färdtjänst. En fantastisk möjlighet tycker vi på Neuroförbundet. Samtidigt vittnar många av våra medlemmar om att färdtjänsten ständigt krånglar och försvårar såväl arbetslivet som vardagen.

Därför genomförde vi en undersökning gällande färdtjänsten och där över 1 600 medlemmar svarade, av dem hade 806 tillgång till färdtjänst. I undersökningen framgår det tydligt att hela 46,3 % inte kan resa inom hela länet. Det betyder att många av våra medlemmar sitter i ”kommunarrest”. Tänk dig själv att inte kunna lämna din kommun för att arbeta, hälsa på vänner och släktingar eller att följa med och heja på dina barn när de deltar i en turnering. Vi har medlemmar som vittnar om att:

Jag får söka riksferdtjänst om jag ska längre än tre mil utanför kommungränsen.

Färdtjänst är ett kommunalt ansvar och gäller i princip inom kommunen. Det betyder inte att ansvariga politiker och tjänstemän i kommunen behöver krångla till det. När våra medlemmar förhindras att arbeta blir kostanden hög för kommunen i förlorade skatteintäkter samt ökade kostnader för vården. Därför har vi på Neuroförbundet tagit fram Avtalsunderlag Färdtjänsten 1.0. som finns tillgängligt på vår hemsida från och med den 28 september. Vi vill att det ska vara enkelt för ansvariga politiker och tjänstemän i kommunen att göra rätt, att ta bort kommunarresten för våra medlemmar. För ingen tjänar på att krångla till det. Krångel är för dyrt för individen och kommunen. Lita på Neuroförbundets medlemmar, för vi vet.

Ordförande för Neuroförbundet i XXX

5 Neurodagen

Bilaga 2

5.1 Media

Färdtjänst 1.0 har spridits och använts i några olika versioner. En första version i Neurologiskt Handikappades Riksförbunds namn publicerades 11 september och skickades till läns- och lokalföreningarna. Efter namnbytet till Neuroförbundet justerades rapporten och en ny version daterad 20 september spreds. 24 september togs en förkortad version utan insändarmallar fram och spreds till media.

I september tog SVT Sydnytt upp färdtjänst vid ett flertal tillfällen. Bland annat användes särskilt framtagna enkätresultat från Skåne. SVT Gävleborg har också tagit upp färdtjänsten ur Neuroförbundets perspektiv samtidigt som färdtjänsten debatterades i pressen. Norrbotten och Halland är exempel på regioner där Neuroförbundets uppgifter också lett till debatt i media.

Färdtjänstbranschen har uppmärksammat Neuroförbundets rapport. Samres nyhetsblad Samband har skrivit om behovet av bättre punktlighet. Samres har också uttryckt att de vill ha kontakt med aktiva, reflekterande färdtjänstresenärer. Bussbranchens tidning Reseforum har tagit upp rapporten som en nyhet. Neuroförbundet har dessutom kontaktats av Taxi Kurir, Region Skåne, Stockholms läns landsting, SKL, Näringsdepartementet med flera med anledningar av rapporten.

Färdtjänstdebatten har fortsatt på Neuroförbundets hemsida och i sociala medier. I februari raljerade DN:s ledarskribent över att ”de som anser att färdtjänsten ska fungera som en välsnord taxiserie har fått saken om bakfoten”. Efter påpekande från Neuroförbundets ordförande Lise Lidbäck skrev hon ett nytt och mera insiktsfullt inlägg, bilaga 3.

5.2 Läns- och lokalföreningar

Neurodagen 28 september och veckorna däromkring har blivit något som föreningslivet uppskattar att samlas kring. Föreningarna väljer informerande och medlemsrekryterande aktiviteter och några följer riksförbundets tema. Föreningarna informerades om temat för Neurodagen på våren och på försommaren tipsades de om att börja med att ta reda på vilka politiker och tjänstemän som ansvarade för färdtjänsten i respektive kommun och 11 september skickades den fullständiga rapporten ut.

Ett tiotal föreningar tog upp färdtjänst som eget tema. Aktiviteterna var i form av medlemsmöte, politikerkontakter, kontakter med färdtjänstbranschen och mediakontakter. Neuroförbundet Västervik och Nordvästra Skåne är exempel på renodlade färdtjänstaktiviteter där ansvariga tjänstemän och politiker medverkade och lokal media bevakade aktiviteterna, bilaga 4.

Flera föreningar tog upp färdtjänst som en bland flera rättighetsfrågor som till exempel Neuroförbundet i Östhammar och Kiruna.

Bland dem som tog upp färdtjänsten avser flera att fortsätta att jobba med det. Några föreningar har kommenterat att de inte tagit upp färdtjänst eftersom den fungerar bra men att de har beredskap ifall den skulle försämrats.

5.3 Riksdagshearing

Internationella funktionshinderdagen 3 december planerade Folkpartiet att bjuda in till en hearing om färdtjänst i riksdagen. Deras infallsvinkel var valfrihet och de resenärserfarenheter som Neuroförbundet kan presentera skulle utgöra stommen i programmet. Programmet förbereddes med både inbjudan, talare och föredragningar. Folkpartiet gjorde programmet och Neuroförbundet förberedde sändlistor, bilaga 5. Tyvärr måste hearingen ställas in på grund av dubbelbokning. Det finns emellertid en förhoppning om att kunna genomföra hearingen vid senare tillfälle.

6 Valåret 2014

6.1 Förbättringsområden

2014 är valår. Med dagens reglering är färdtjänst en kommunal angelägenhet varför frågan om färdtjänstens kvalitet lämpar sig väl för den kommunala debatten. Samtidigt eftersträvar Neuroförbundet en färdtjänst som är likvärdig över hela landet varför frågan också hör hemma i den nationella debatten före och efter valet.

Enkätsvaren visade att färdtjänsten måste förbättras så att den medger delaktighet och självständighet på jämlika villkor i samhällslivet. Samtliga aktörer måste ge ett gott bemötande och den service som resenären behöver. Resurser och regelverk måste vara sådana att självständighet och valmöjligheter medges. Färdtjänsten måste underlätta att förvärsarbete. Punktlighet måste vara ett prioriterat område för färdtjänsten liksom för övrig kollektivtrafik. Neuroförbundets bifallna kongressmotioner kräver dessutom enhetlighet över landet. Färdtjänsten regleras emellertid kommunalt varför kvalitetsfrågorna tills vidare måste hanteras lokalt.

Både färdtjänst och riksfärdtjänst är komplement till kollektivtrafiken för dem som inte kan använda kollektivtrafiken. Färdtjänst gäller i princip inom kommun och riksfärdtjänst över kommungränser. De regleras trots namnlikheten i olika lagar och administreras på olika sätt. Detta skapar förvirring. Många av enkätens frisvar tyder på sammanblandning varför vi valt att inte använda uppgifterna. Kongressmotionernas innebörd är också att färdtjänsten borde vara ett nationellt system. Detta är en genomgripande förändring som kräver politiks beslut på nationell nivå.

I researcharbetet inför medlemsenkäten kunde vi konstatera att det saknas uttalat myndighetsansvar för färdtjänst och riksfärdtjänst både vad gäller specifikation och tillsyn.

Förutom färdtjänstens kvalitet är kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet, bilstöd, kommunalt mobilitetsstöd, parkeringstillstånd och trafikmiljöns utformning betydelsefulla faktorer för den enskildes möjligheter till transporter och resande. Dessutom är tillgång till ändamålsenliga hjälpmedel, personlig assistans och ledsagning insatser som ha avgörande betydelser för förflyttningsmöjligheterna. Alla dessa faktorer och insatser regleras i olika regelverk, hanteras av olika instanser och bygger på olika synsätt som till exempel förmån, bistånd eller rättighet. En helhetssyn där den enskildes behov och förutsättningar står i centrum saknas idag.

6.2 Kommun

Frågor som med fördel kan tas upp med kommunala politiker:

- utveckla färdtjänst kvaliteten så att delaktighet och självständighet på jämlika villkor med andra medborgare uppnås.
- beredskap att vidta åtgärder då uppställda kvalitetskrav inte tillgodoses.
- brukarmedverkan i planerings- och upphandlingsarbetet.

6.3 Riksdag

Frågor som med fördel kan tas upp med riksdagspolitiker:

- enhetlig färdtjänst kvalitet och enhetliga regler över landet.
- samordning av riksfärdtjänst och färdtjänst.
- ett utpekat politiskt ansvar för färdtjänst och riksfärdtjänst, inklusive tillsynsverksamhet.
- en helhetssyn på den enskildes förflyttning, transport och resande där individens behov och förutsättningar står i centrum.
- samråd med brukarrepresentanter.

7 Slutsatser

Som medborgare kan du:

- anmäla avvikelser i förhållande till uppsatta kvalitetskrav för din resa till både beställare (kommunen eller regional kollektivtrafikmyndighet) och trafikföretag. Det kan till exempel handla om att fordonet inte kommer på utsatt tid, att hjälp med säkerhetsbälte inte ges eller ett dåligt bemötande.
- rikta krav på god färdtjänst kvalitet till dina lokala politiker. Det kan till exempel gälla obegränsat antal resor, rimliga kostnader, lämpligt fordon, rätt att ta med hjälpmedel och ledsagare.
- rikta krav på rikstäckande färdtjänst till riksdagspolitikerna.
- hävda en helhetssyn på förflyttning, transport och resande där den enskildes behov och förutsättningar står i centrum. Det kan till exempel gälla att färdtjänst, hjälpmedel, bilstöd och parkeringstillstånd hanteras i ett sammanhang.
- verka för brukarmedverkan och samråd i planerings- och upphandlingsarbetet. Det kan till exempel gälla återkommande avstämningar kring hur färdtjänsten fungerar och efterlever uppställda kvalitetskrav och regelrätta samråd inför ny upphandling.

Bilagor

Bilaga 1 - Medlemsenkät om färdtjänst

NHR/KM

130612

Medlemsenkät om färdtjänst

Du får denna enkät om färdtjänst eftersom du är medlem i NHR och har uppgett din mailadress. Du svarar anonymt och vi bedömer att det tar max 15 minuter att besvara frågorna. Även du som inte har färdtjänst och inte behöver det ombeds svara. Det gör undersökningen mera tillförlitlig. Vi behöver dina svar senast 24 juni.

Färdtjänst och andra persontransporter är NHR:s tema för årets arbete och kommer också att vara temat för NHR-dagen i september.

Delaktighet och jämlikhet är målsättningen för landets funktionshinderpolitik. För att uppnå detta måste hinder identifieras och undanröjas. Färdtjänst är för många av oss en förutsättning för jämlikhet och delaktighet i samhällslivet.

Genom att fylla i denna enkät medverkar du till att identifiera de hinder och svårigheter som många vittnar om. Ditt svar kommer också att bidra till NHR:s lokala och nationella påverkansarbete för att förbättra färdtjänsten.

Frågorna handlar om ditt behov av färdtjänst och hur du som har färdtjänst upplever den. Du som förvärvsarbetar eller skulle vilja arbeta ombeds också svara på några frågor om vad färdtjänsten betyder för dina möjligheter att jobba.

Frågorna har fasta svarsalternativ men du har också möjlighet att delge oss andra erfarenheter och synpunkter. Till sist frågar vi om vi får kontakta dig för att eventuellt ställa ytterligare frågor. Eftersom du svarar anonymt måste du i så fall själv uppge mailadress och telefonnummer.

Du är välkommen att kontakta mig om något är oklart.
Tack för din medverkan!

Karin Månsson

karin.mansson@nhr.se

08 677 70 12

Bilaga 2 - Rapport Neurodagen riks

fs 5-13 2013 10 18-19 p 56 d)
rapport Neurodagen-riks

Max Ney

Rapport Neurodagen riks

Bakgrund

Kongressen 2009 beslutade att Neuroförbundet ska arbeta med färdtjänst och andra persontransporter. Något som blev både årets tema för Neuroförbundet samt tema för Neurodagen. Förbundsstyrelsen valde att inrikta tematåret Transport på att undersöka hur färdtjänsten fungerar för våra medlemmar i Sverige.

Sammanfattning

För att skapa en så trovärdig bild som möjligt kring hur färdtjänsten fungerar för medlemmarna valde förbundskansliet att genomföra en medlemsenkät. Den engagerade många medlemmar, över 1600 svarade, och gav oss en bra bild på hur det kan vara att använda färdtjänst för våra medlemmar. Många är nöjda men det finns också stora problem. Neuroförbundets medlemmar vittnar ständigt om transporter som krånglar till och försvårar vardagen.

Både beställare, oftast kommuner, av färdtjänst och trafikföretag som kör färdtjänst är organiserade i intresseföreningar, men färdtjänstresenärerna saknar en samlad röst. Eftersom färdtjänsten är ett kommunalt ansvar, arbetade Neuroförbundet fram en strategi där alla lokala föreningar kan ges möjlighet att vara färdtjänstresenärerna röst i arbetet med att förbättra färdtjänsten. Med hjälp av enkätresultaten och omvärldsbevakning tog förbundskansliet fram Neuroförbundets Avtalsunderlag Färdtjänst 1.0 som kan användas i det lokala arbetet med färdtjänst. Avtalsunderlagets inriktning var och är att Neuroförbundets medlemmar ska bli delaktiga i färdtjänstens avtalsprocesser och därigenom bidra till att förbättra färdtjänsten. Den möjligheten fanns att testa på Neurodagen. Resultatet av detta försök redovisas på Neuroförbundets kommande styrelsemöte. Viktigt att lyfta fram är att underlaget är till för att efter Neurodagen användas i lokalt, regionalt och nationellt påverkansarbete.

Resultat media

Tack vare rapporten samt snabbt arbete att ta fram hur medlemmarna ser på färdtjänsten i Skåne fick Neuroförbundet ett långt TV-inslag i SVT Sydnytt. Ett inslag som dagen eftersändes på nationell nivå i SVT Rapport. Detta skedde under vecka 38.

I Gävleborg lyckades vi få in två nyheter om färdtjänstrapporten samt två insändare. I Skåne lyckades vi få in tre nyheter totalt, Halland fick vi en nyhet och i Norrbotten fick vi in en insändare. I bussbranschens tidning Resforum fick vi in en nyhet på färdtjänstrapporten.

Resultat samhällskontakter

Inom en vecka efter det Neuroförbundet släppte sin Färdtjänstrapport tog Taxi Kurir Göteborg, Samres, Region Skåne, Stockholm läns landsting samt SKL kontakt med Neuroförbundet för att få ta del av rapporten. Samres och Taxi Kurir Göteborg bjöd även in till dialog. Neuroförbundet har i dagsläget hunnit med ett möte med Samres där resultatet bland annat blev att Karin Månsson ska hålla en utbildning utifrån färdtjänstrapporten för Samres regionschefer.

Resurser

Karin Månsson tog fram frågeunderlaget till enkäten, omvärldanalys och skrev rapporten Färdtjänst 1.0 samt Neuroförbundets Avtalsunderlag Färdtjänst 1.0.

Per-Jan Tjärnberg genomförde enkätundersökningen och sammanställde svaren på nationell nivå samt i utvalda regioner.

Max Ney var bollplank till Karin. Tog fram underlag för lokala insänder. Skrev pressmeddelanden och genomförde media bearbetning.

Bilaga

Färdtjänst 1.0

Förslag till beslut:

- Att godkänna rapporten om Neuroförbundets satsning på färdtjänst i samband med Neurodagen 2013

Bilaga 3 - Kränkt eller tacksam, DN

Ur DN 2014-02-21

Kränkt eller tacksam

För knappt en vecka sedan jämförde jag färdtjänsten med kollektivtrafiken och hävdade att färdtjänstresenärer får finna sig i att transporten ibland är lite sen, ibland tar en omväg, någon gång inte kommer, i undantagsfall kör fel och att somliga chaufförer saknar grundläggande förmåga att uppträda hövligt och hjälpsamt. Lite som vi kollektivtrafikresenärer får göra.

...

Men kanske förbisåg jag en viktig dimension. Jag gissar att ganska många som av olika skäl inte kan ta sig fram på egen hand upplever en högre grad av otrygghet än resten av befolkningen. Rädslan för att bli strandsatt på en öde adress eller för att inte veta om färdtjänstchauffören kommer att spanna fast rullstolen på ett säkert sätt bottnar i en faktisk belägenhet, den att vara extremt beroende av andra människor.

Det förändrar inte det faktum att den sammantagna bilden av hur färdtjänsten fungerar inte är så nattsvart. Det finns förvisso skräckhistorier – vilket söndagens ”Kaliber” i P1 belyste. Men sett till antalet resor, ungefär nio miljoner på ett år, är klagomålen få.

I en enkätundersökning som Neuroförbundet gjort framkommer också att de flesta av medlemmarna som svarat är ganska nöjda. 98 procent var alltid eller oftast belåtna med chaufförernas bemötande. En stor majoritet tyckte att de fick tillräckligt många resor, att priset var acceptabelt, att de för det mesta kom fram i tid och att förarna såg till att de blev ordentligt fastspända.

Neuroförbundets medlemmar är förstås inte representativa. De är i högre grad i yrkesverksam ålder och reser oftare med assistenter, barn och skrymmande hjälpmedel. Ändå ger undersökningen en hel del intressanta infallsvinklar. En relativt stor andel anser att färdtjänsten krånglar till arbetsdagen. Att arbetsresor kan planeras mer exakt borde prioriteras. Här finns uppenbara vinster att göra, både på individ- och samhällsnivå. Överlag tycks tillvägagångssättet för att beställa färdtjänst vara onödigt krångligt på många håll.

Färdtjänsten fungerar långtifrån perfekt. Något som, inte minst, dåligt betalda chaufförer kan vittna om.

Ändå – en äldre dam skrev till mig och berättade hur tacksam hon var över att i flera år ha fått färdtjänst. I betydligt fler mejl får jag veta att brukare minsann inte ska behöva vara tacksamma – det är enbart en rättighetsfråga. Men nog borde man kunna omfatta båda perspektiven samtidigt. Kan man inte vara tacksam för att man lever i ett samhälle där medborgarna har god skattemoral och en omfördelade välfärdsstat möjliggör att även de med betydande funktionsnedsättningar kan röra sig relativt fritt? Som ger avancerad cancervård utan hänsyn till plånbok, betalar föräldrar för att vara hemma med sina små barn och bekostar dygnet runt-assistans för den som inte kan ta hand om sig själv.

Susanna Birgersson
susanna.birgersson@dn.se

Bilaga 4 - Utdrag ur Rapport från NEUROdagen 2013 samt bild

Förening: Neuroförbundet Västervik

Aktivitet: Tema Färdtjänst

Datum: 30 september



Lars Lindahl, KLT, med Neuroförbundets förföljestrappport i "Högsta hugg"...

På Västerviks Sjukhus, inför ett 20-tal personer, genomförde vi en temadag på temat Färdtjänst. Från Kalmar Länsstrafik, KLT, deltog Administrativ chef Lars Lindahl (bilden) samt produktionschef Conny Karlsson och från Västerviks kommun var Bruno Nilsson närvarande. Samtal fördes utifrån den medlemsundersökning Neuroförbundet genomfört, samt genom frågor som Hans Tedesjö i lokal-föreningen sammanställt. Stämningen var god med många frågor kring färdtjänsten.

Förening: Neuroförbundet Nordvästra Skåne

Aktivitet: Demonstration om förbättrad Färdtjänst

Datum: 21 september resp 26 oktober

Annons i HD och intervju i Sydnytt som visades den 20 sept i SVT. Den första demonstrationen genomfördes i Ängelholms centrum lördagen den 21 sept. Vi var ca 25 personer med i "tåget" och kommunens politiska partier slöt upp. Vi återupptog demonstrationen den 26/10 på samma ställe. Även denna gång blev det uppmärksammat genom att vi blev fotograferade och filmade. Detta kommer att visas på "Youtube" om kort på adressen: alltidstibbe



Bilaga 5 - Färdtjänst-hearing



Färdtjänst-hearing

Över 6 miljoner färdtjänstresor kan vara försenade varje år
Den 3 december 2013 kl 09.30 – 12.30

Första kammarsalen, Sveriges Riksdag, Riksdagshuset östra, plan 5, Riksgatan 2
Arrangör: Folkpartiet i samarbete med Neuroförbundet
Svar senast 28 november 2013.

Att kunna röra sig fritt är en fundamental frihetsfråga som de flesta av oss oftast inte tänker på. Vi väljer själva vart och när vi vill gå, cykla, ta bussen, tåget eller bilen. Men för alla som har svårt eller inte kan röra sig själva blir den frihetsfrågan väldigt konkret. För dem finns färdtjänsten.

Alla äldre och personer med funktionsnedsättningar som använder färdtjänsten är beroende av andras beslut och prioriteringar.

Folkpartiet vill ändra på detta. Alla som använder färdtjänst borde kunna få verklig valfrihet. Från vår sida vill vi gärna gå längre och ge enskilda färdtjänstkunder lagstadgad rätt att välja utförare.

I Neuroförbundets färdtjänstundersökning uppger över hälften (54,6 %) av de som använder färdtjänsten att den inte kommer i tid. Problemet gäller även färdtjänstens förmåga att komma i tid till slutdestinationen, något som 56,9% anser inte fungera. Det kan innebära att över 6 miljoner färdtjänstresor upplevs av kunden vara försenade eller inte kommer fram i tid.

Program

- 09.30-09.40 Lise Lidbäck - Neuroförbundets ordförande
- 09.40-09.50 Stefan Käll - riksdagsledamot Folkpartiet
- 09.50-10.40 Karin Månsson redovisar Neuroförbundets färdtjänstrapport
- 10.40-11.00 Paus med fika
- 11.00-11.15 Barbro Westerholm - Positivt exempel
- 11.15-11.30 Vad gör SKL för att förbättra färdtjänsten?
- 11.30-11.40 Tid för frågor
- 11.40-11.45 Paus
- 11.45-12.30 Debatt med panel bestående av riksdagspolitiker, Neuroförbundet och Sveriges Kommuner och Landsting
- 12.30 Slut





neuroforbundet.se

info@neuroforbundet.se

Tel: 08-677 70 10

S:t Eriksgatan 44, 4tr

Box 49 084, 100 28 Stockholm

Neuroförbundet (tidigare Neurologiskt Handikappades Riksförbund, NHR) är Sveriges första intresseorganisation specialiserad på neurologi. Vårt mål är att människor med neurologiska diagnoser har samma möjligheter och rättigheter som alla andra. Vi står för livslust, full delaktighet och stark framtidstro. Neuroförbundet har ca. 13 000 medlemmar. Vi företräder ett stort antal diagnoser och stödjer och följer spetsforskningen inom neurologi.