

Trafikförvaltningen, SLL

Yttrande - Remissvar Framtida inriktning för färdtjänsten

Dnr SN16/96-736

Ekerö kommun delar utredningens förslag och anser att de överlag går i linje med de önskemål och synpunkter Ekerös färdtjänstberättigade medborgare uttryckt. Ekerö kommun anser att det är positivt att stor vikt har lagts på kundnöjdhet och att man under utredningen samarbetat med intresseorganisationer och tagit deras synpunkter och förslag i beaktande. Ekerö kommun har synpunkter på delar av förslagen.

Landsbygdstrafik

Ekerö kommun välkomnar förslaget om att införa samordnad anropsstyrd trafik på landsbygden. Det har sedan länge varit ett önskemål från Ekerös medborgare att hitta ett alternativ till vanlig färdtjänst. Då Ekerö är en landsbygdskommun krävs det färdmedel för att ta sig till bibliotek, affär, verksamheter m.m. och det blir dyrt att ta färdtjänst för en så pass kort resa. Detta har för enskilda lett till en ökad isolering. Anropsstyrd trafik bör kunna underlätta för Ekerös färdtjänstberättigade till ett mer socialt liv.

Ett införande av anropsstyrd trafik bör även förenas med anpassningar av hållplatser till att bättre fungera för personer med nedsatt rörelseförmåga.

Kundsynpunkter

Ekerö kommun ställer sig positivt till att det ska finnas en rutin kring hur synpunkter hanteras och hur svar återkopplas. Medborgare i Ekerö kommun har tidigare lämnat synpunkter om färdtjänsten och ej fått återkoppling eller att åtgärd genomförts. I det nya systemet bör stor fokus läggas just på kontakten mellan resenärer, transportörer och förvaltningen, för att garantera att synpunkter tas tillvara på och återkopplas inom en uttalad garantitid.

Trafikupplägg

Ekerö kommun anser också att det är bra att beställarcentralen ska vara placerad lokalt för att ha god lokalkännedom om Stockholmsregionen samt ha goda kunskaper i svenska.

Att få realtidsinformation, information om färdtjänstverksamheten och resa i kollektivtrafiken är bra förslag för resenären och en handlingsplan för detta välkomnas. Vissa resenärer kommer gynnas av det med hjälp av ny teknik bl.a.

i form av en app. Det som bör beaktas är att många resenärer, i synnerhet de äldre, endast har en fast telefon hemma. Vidare finns det delar av Ekerö kommun som saknar nätverkstäckning. För dessa resenärer är det viktigt att systemet kan anpassas för att garantera kvaliteten.

Ekerö kommun anser att det är viktigt att information från och om färdtjänst samt beställning av färdtjänst ska kunna göras så självständigt som möjligt av kunden. Automatisk uppringning vid eventuella förändringar samt fortsatt möjlighet att beställa via telefon ser Ekerö kommun som positivt.

Val av transportör som kundval anser Ekerö kommun är bra. Som redan nämnts är Ekerö kommun en landsbygdskommun där resenärerna värnar om lokalkännedom och en god kundrelation. Därför bör det ställas höga krav på upphandlade transportörer gällande just lokalkännedom, vilket även aktivt bör följas upp av beställaren. Vid val av transportör bör också information gå ut till resenärer om de olika möjligheterna för att möjliggöra ett aktivt val. Det är även viktigt att systemet utformas så att en hög kvalitet kan garanteras resenärerna även för dem som inte kan eller vill välja transportör samt att systemet även kan anpassas till resenärer med olika sjukdomar eller funktionsnedsättningar.

Ekerö kommun anser att det inte är ett bra förslag att höja egenavgiften för medresenärer. För resenärer som saknar rätt till ledsagning men som gärna vill ha en medresenär innebär en höjning av avgiften att det finns risker att människor upplever en högre grad av isolering.

Utbildning och kompetens

Ekerö kommun välkomnar förslag på kravspecifikation på utbildning för förare och kunskap i lokalkännedom, bemötande, kännedom om kund samt mycket god svenska. Idag finns kurser för förare, men problematiken att föraren kör för fort och inte har förståelse för färdtjänstresenärernas olika behov kvarstår. Ekerö kommun ser allvarigt på att det finns en stor brist i förseningar och låg kompetens i lokalkännedom. Resenärerna har liten möjlighet att välja annat alternativ än färdtjänst och ställs därför i beroendeställning. Ekerö kommun hoppas på en förändring med kravspecifikationen, men anser även att det bör förenas med en starkare styrning och uppföljning av transportörerna.

För Ekerö kommun

Inger Andersen
Socialnämndens 2:e vice ordförande