

Kommunfullmäktige

**Nr. 82 Interpellation av Mona Camara Sylvan och Tomas Karlsson  
(båda FI) om brister i det nya färdtjänstsystemet  
KSN-1270****Interpellation**

Färdtjänsten kostnader ökade under 2014. Färdtjänstens kvalitet minskade även nu under 2015. Det nya systemet som förväntades minska kostnader har istället minskat kvalitén och ökat missnöjet hos resenärerna.

Med långa väntetiderna, dåligt koordinerad samåkning och komplicerade pris- och regelsystem har fått många som har råd att istället ta taxi. Taxibolag har mött dessa nya resenärer med olika former av rabatterade lösningar som seniorkort och liknande, men dessa alternativ är naturligtvis fortfarande dyrare än färdtjänsten. Och som alltid när en offentlig verksamhet sköts undermåligt kommer människor som har råd att välja privata alternativ medan de som inte har råd tvingas till att ta emot de undermåliga tjänsterna. Vi hamnar då i en situation där storleken på plånboken avgör hur väl du kan ta dig runt i staden. Då blir det våra mest ekonomiskt utsatta äldre och personer med funktionsvariationer som utsätts.

Vi anser och hoppas att gatu- och samhällsmiljönämnden tar på sig ansvaret för att se över, göra om och göra rätt efter den uppmärksammade kritiken som framkommit och vår förhoppning är naturligtvis att Uppsala kommun ska arbeta för att alla har likvärdiga förutsättningar för att kunna ta sig fram i samhället. Den nya restidsgarantin som införts ser vi som ett av många led på vägen till att erbjuda Uppsala kommuns invånare en jämlik och kvalitativ färdtjänst.

Våra frågor till ordföranden för gatu- och samhällsmiljönämnden Johan Lundqvist är

Finns det ett pågående arbete för att åtgärda bristerna i färdtjänstsystemet?

På vilket sätt arbetar nämnden just nu med att se till jämlik tillgång till kvalitativ färdtjänst?

Hur har bristerna i det nuvarande färdtjänstsystemet uppmärksammats i nämnden och har nämnden varit i dialog med färdtjänstens resenärer i syfte att ta reda på vilka som förfördelats och varför?

Finns det en ambition om att inför ett eventuellt framtagande av ett nytt färdtjänstsystemet (alternativt en omorganisering av den nuvarande systemet) starta en mer intensiv medborgardialog kring färdtjänstens utformning där resenärer och berörda får möjlighet att uttala sig om, och påverka utformningen av färdtjänstsystemet?

*Mona Camara Sylvan*  
Kommunfullmäktigeledamot (FI)

*Tomas Karlsson*  
Kommunfullmäktigeledamot

**Svar:**

Kommunfullmäktigeledamöterna Mona Camara Sylvan och Tomas Karlsson (båda FI) har i en interpellation till mig ställt frågor om Uppsala kommuns nya färdtjänstsystem.

Uppsala kommun har ett nytt färdtjänstsystem sedan den 12 januari 2015. Flera nyheter introducerades då i färdtjänsten; trafiken samordnas genom Uppsala kommuns trafikcentral, samåkning introducerades och rätten till ledsagare i färdtjänsten blev behovsprövad. Färdtjänsten är en särskild kollektivtrafik för den som inte kan använda den allmänna kollektivtrafiken. I den nya färdtjänsten får resenärer dela fordon om det finns fler resenärer som ska åka ungefär samma sträcka vid ungefär samma tidpunkt. Sådan samåkning inom färdtjänsten tillämpas redan av de allra flesta kommuner i landet. Men samåkning ska naturligtvis inte tillämpas in absurdum. Uppsala kommun har ställt upp tydliga regler för hur mycket resan får förlängas till följd av samåkning: resor kortare än en timme får förlängas med maximalt 20 minuter. Längre resor får förlängas med maximalt 40%. Finns det ingen annan resenär att samåka med får man åka i eget fordon, vilket också är fallet i ca 80% av fallen.

Gatu- och samhällsmiljönämnden beslutade den 6 maj 2015 att inrätta en restidsgaranti för färdtjänsten, som innebär att resenären får avgiften återbetald om färdtjänsten inte levt upp till reglerna för restider. Sedan restidsgarantin infördes har det genomförts över 40 000 resor inom färdtjänsten och endast 15 personer har begärt ersättning enligt restidsgarantin, trots att alla resenärer informerats om denna möjlighet.

Färdtjänsten har under perioden juni-augusti 2015 genomfört kundundersökningar med 900 deltagare. Undersökningen gjordes som telefonintervjuer, kunden blev dagen efter genomförd resa uppringd av en transportsamordnare. Två av frågorna som ställdes gällde resan; bilens ankomst och när kunden kom fram. 80 procent svarade att taxin kom på det klockslag som var bestämt, 9 procent att bilen var försenad mellan 1-5 minuter. 85 procent uppger att de kom fram i tid, 6 procent att de var 1-5 minuter försenade. De två övriga frågorna gällde förarens bemötande och ett sammanfattande omdöme av hela resan. Här kunde man ange betyg mellan 1-5, där 5 var högsta betyg. 60 procent gav betyg 5, och 23 procent betyg 4 för förarnas bemötande. På frågan om det sammanfattande betyget gav 60 procent betyg 5 och 25 procent betyg 4.

Som svar på interpellationens mer specifika frågor vill jag anföra följande.

*Fråga 1: Finns det ett pågående arbete för att åtgärda bristerna i färdtjänstsystemet?*

Gatu- och samhällsmiljönämnden och stadsbyggnadsförvaltningen har under året ägnat stor kraft åt att de initiala problemen med det nya färdtjänstsystemet ska åtgärdas. Nämnden beslutade under våren dels att justera regelverket på vissa punkter (t.ex. rätt till ledsagare vid färdtjänstresa) och dels att inrätta en restidsgaranti. Genom förvaltningens arbete med kvalitetsuppföljningar kan vi nu se att det nya färdtjänstsystemet väl lever upp till de regler och restider som gatu- och samhällsmiljönämnden beslutat om. Kundundersökningens resultat och det låga antalet restidsgarantiärenden visar att färdtjänsten fungerar väl. Nämnden fortsätter att följa färdtjänstverksamheten noga och får kontinuerlig information om läget i färdtjänsten, resultat från kundundersökningar och statistik över antal resor i färdtjänsten.

*Fråga 2: På vilket sätt arbetar nämnden just nu med att se till jämlik tillgång till kvalitativ färdtjänst?*

Nämnden har redan tidigare i år beslutat om vissa justeringar i regelverket för färdtjänsten. Resultaten från kundundersökningen visar att det nya färdtjänstsystemet nu fungerar väl. Nämnden fortsätter att följa verksamheten noga. Under hösten kommer resultaten från kundundersökningen ligga till grund för fördelningen av uppdrag mellan taxibolagen, så att de bolag som får bäst omdöme av resenärerna får de flesta körningarna.

*Fråga 3: Hur har bristerna i det nuvarande färdtjänstsystemet uppmärksammats i nämnden och har nämnden varit i dialog med färdtjänstens resenärer i syfte att ta reda på vilka som förfördelats och varför?*

Nämnden har ägnat stor uppmärksamhet åt det nya färdtjänstsystemet och dess införande. Företrädare för nämnden (såväl förtroendevalda som tjänstemän) har haft många kontakter med färdtjänstresenärer inför och under införandet av det nya färdtjänstsystemet, såväl enskilda resenärer som föreningar som organiserar färdtjänstresenärer. I februari 2015 anordnades också ett dialogmöte där färdtjänstresenärer och andra fick tillfälle att diskutera det nya färdtjänstsystemet med nämndens presidium och tjänstemän från färdtjänstavdelningen. Färdtjänstchefen har inrättat en referensgrupp för att samla resenärernas synpunkter och förslag.

*Fråga 4: Finns det en ambition om att inför ett eventuellt framtagande av ett nytt färdtjänstsystem (alternativt en omorganisering av den nuvarande systemet) starta en mer intensiv medborgardialog kring färdtjänstens utformning där resenärer och berörda får möjlighet att uttala sig om, och påverka utformningen av färdtjänstsystemet?*

Det finns inte några planer på att inrätta ett nytt färdtjänstsystem.

Uppsala den 26 augusti 2015

Johan Lundqvist