

## **Svar på interpellation 2008:61 av Gunilla Roxby-Cromvall (v) om stora problem inom färdtjänsten**

Gunilla Roxby-Cromvall (v) har ställt följande frågor till mig;

1. Vad avser du att göra för att omgående trygga färdtjänstresenärernas behov av resor?
2. Vad avser du att göra för att be alla dem som reser med färdtjänsten om ursäkt för all tidsspillan och oro de orsakats det senaste året pga alla missade beställningar?
3. När kommer färdtjänstresenärerna att kunna beställa en resa och kunna lita på att den utförs korrekt?

### **Som svar vill jag anföra följande:**

Färdtjänsten bedriver idag en i de allra flesta fall trygg och väl fungerande verksamhet. Avvikelse som kommer in till Färdtjänstens kännedom behandlas och är ett viktigt led i en fortlöpande kvalitetsutveckling.

Verksamheten följs upp på resenivå och samlas i nyckeltal som mått på levererad kvalitet. Utöver dessa mätbara resultat undersöks också resenärernas upplevda kvalitet genom att ett oberoende undersökningsföretag ringer upp 10 slumpmässigt utvalda resenärer och ställer frågor om gårdagens resa. De allra flesta, uppemot 90% säger att de är nöjda eller mycket nöjda med den aktuella resan.

- Tilldelningen av färdtjänstresor har också under det senaste året kunnat utökas påtagligt vilket har inneburit en utökad frihet hos resenärerna.
- Rullstolstaxi har återinförts för att ge framförallt specialfordonsresenärer en möjlighet till ett mer spontant resande.
- Tiderna för beställning av resor har väsentligt förkortats.
- Precisionen i hämtkvalitet har förbättrats. Att föraren vid försening alltid skall ringa upp resenären och meddela sådan infördes i samband med de nya transportavtalen i februari 2008.
- En utbyggd närtrafik ger mycket förbättrade villkor för såväl färdtjänstresenärer som andra personer med funktionsnedsättningar.

Ett viktigt led i en fortsatt positiv utveckling är att resenärerna vid kvalitetsbrister också meddelar dessa så att Färdtjänsten har en möjlighet att agera.

Tjänsterna som tillhandahålls är i vissa fall känsliga för störningar som förekommer inom elförsörjning, telekommunikationer, genom väderlek eller trafikolyckor som på ett påtagligt sätt kan påverka möjligheterna att utföra resorna. Trafikproblemen i och kring Stockholm med omfattande gatuarbeten samt trängsel utgör särskilda ansträngningar på verksamheten.

Färdtjänstens verksamhet har de senaste åren granskats från revisionen med särskild inriktning på kvalitetsstyrning och klagomålshantering. Här konstateras att kundnöjdheten avseende färdtjänstresorna för Stockholms läns färdtjänst är relativt hög. Revisionen pekar dock på ett antal förbättringsområden varav några redan har åtgärdats. Kundenservice har utökat öppettiderna för att på så sätt kunna fånga upp eventuell underrapportering av synpunkter/klagomål. Projekt för att ytterligare höja säkerhet och kvalitet är under införande. Det gäller såväl bättre störningshantering, adressdatauppgifter samt möjligheter för resenärerna att förmedla synpunkter via webblösningar m.m.

Mot bakgrund av ovanstående beskrivning anses interpellationen besvarad.

Anna Starbrink  
Ordförande i färdtjänstnämnden