

Hur bra fungerar färdtjänsten i Karlstad, en enkätundersökning

Genomförd av Tillgänglighetsgruppen inom Funktionsrätt Karlstad under första halvåret 2024.

Nedan visar vi slutsatserna av denna enkät.

Hela rapporten finns hos oss i Tillgänglighetsgruppen.

Tre olika typer av svar kan utläsas:

- **Chaufförerna**
 - Merparten av kritiken här handlar om: språkförbistringar, oförståelse för funktionsnedsättningar, ovillighet att bistå med fysisk hjälp. Det är något som de flesta upplevt.
- **Adresserna**
 - Några har upplevt bristande kunskap om rätta adresser, både när det gäller utresa men framför allt hemresa.
 - Att komma på utsatt tid är ett stort problem. Det gäller både vid utresa och när kunden ska hämtas för att köras hem.
 - Att bli avsläppt på fel adress är absolut inte försvarbart
- **Beställningen**
 - Det är vissa som upplevt svårighet att beställa tjänsten, troligen p.g.a. den funktionsnedsättning individen har och som inte tas hänsyn till.
 - Det saknas tydlighet vid beställning, man får inte tala för fort eller att ge fel budskap. Detta gäller troligen båda parter vid bokningen.

Vi har också fått en del tips från deltagarna:

- Skapa eller förbättra tydligt märkta **mötesplatser**, där personer som bokat färdtjänst kan vänta (eller att fordonet kan vänta på kunden).
- Skapa ”**Insiktsutbildning**” för chaufförer, handläggare, politiker. Bemötandet är viktigast, därför bör detta ingå i denna utbildning.
- Tillsätt en lokal ”**ombudsman**” för färdtjänstresor. Dit kan både resenärer och utövare vända sig med frågor och idéer. Det hjälper inte med enkla ”enkäter” efter vissa resor.