

Handläggare
Cecilia Andersson

Datum
2025-09-11

Diarienummer
2025/0039

Adressruta

Möte med Funktionsrätt Östergötland 250911

Dagordning:

Föregående minnesanteckningar: Från förra mötet: varför får man tio mail vid tio köpta biljetter?

Svar: Så borde det inte vara, det är felanmält men det är inte prioriterat i nuläget.

- **Lägesrapport allmän trafik:**

Bytt till höst och vintertidtabell, de förändringar som är gjorda är få ett exempel är linje 305 i Motala, som utökats med en buss så man återigen kan åka via Stora torget

I Linköping har Östgötagatan öppnat och även nu Trädgårdstorget så bussarna går nu ordinarie väg.

Nytt i Linköping är avstängning av Drottninggatan mellan St Larsgatan och Djurgårdsgatan.

I Ljungsbro är linje 523 borta och ingår i tidtabellerna för linje 521 och 522 istället.

I Linköping byte av väderskydd, sker etappvis av kommunen.

Nästa år stängs Stora Torget av för all buss- och biltrafik.

- I Norrköping är Drottninggatan och Saltängsbron fortfarande stängda, arbetet är försenat och beräknas i stället öppna 10 november.

Ombyggnad på Lindövägen fortsätter då Johannisborgsförbindelsen ska byggas.

- Temavecka europeiska mobilitetsveckan är den 16-22 september. Den 22/9 är den bilfria dagen då Östgötatrafiken kommer att ett särskilt erbjudande.
- Det blir en höjning av tilläggsavgiften från 1500kr till 1850kr för de som fuskåker. Av de som kontrolleras ligger det i snitt på 2-3% som får tilläggsavgift. Den siffran ligger ganska stilla på den nivån.
- Låg valideringsgrad på pendeln, notera att det inte är ett krav att validera sin biljett om man har en månadsbiljett eller årsbiljett som är aktiverad, även om Östgötatrafiken gärna ser att man validerar sin biljett som ger underlag till planering av trafik (gäller även bussar och spårvagn).

- Utökade biljettkontroller på Östgötapendeln är planerade.
- **Lägesrapport särskild kollektivtrafik:**
Vägarbetena påverkar även den särskilda kollektivtrafiken, påverkan blir inte alltid på bara gatan som stängs av utan även på kringliggande gator där det då uppstår kö och fler förseningar i främst Linköping och Norrköping.

Stor trafikstart den 1 juli 323 nya fordon i 10 nya trafikavtal. En mycket bra och stabil trafikstart med alla fordon på plats och besiktigade.

På den västra sidan av länet en ny entreprenör till stora delar, Vikbolandstaxi, medan att på den östra sidan tämligen oförändrat med Taxibil i Östergötland. Att trafikstarten gått mycket bra indikeras även av det antalet inkomna kundärenden under perioden då det är 30-35% lägre jämfört med förra året.

Från Östgötatrafikens perspektiv en mycket bra trafikstart jämfört med tidigare år. Mycket tack var det arbetssätt som Östgötatrafiken har med ständiga förbättringar vilket gör att vi tar lärdom av tidigare starter.

- **Projektet Fokus förare:**
Fokus förare är ett gemensamt projekt för allmän och särskild kollektivtrafik. Syftet med projektet är att stärka yrkesrollen för förare och kundvärdar i syfte att attrahera och behålla personal och förbättra kundupplevelsen, öka kundnöjdheten och främja framtida resande.
Östgötatrafiken har upphandlat en plattform för mikroutbildningar som förare och kundvärdar kan göra på sin telefon eller platta som tar några minuter i anspråk. Dessa utbildningar ska ses som ett komplement till de utbildningar som trafikföretagen tillhandahåller.
Bland annat kommer det att tas fram information och filmer avseende olika funktionshinder, projektledare Oskar Wilander knyter kontakt för att ta hjälp av Funktionsrätt Östergötland i framtagande av underlag.

- **Inskickade frågor från Funktionsrätt:**
- **Appen:**
- Önskemål kunna boka resa med husdjur i appen.

Svar: inte aktuellt, behöver bokas via telefon då det behöver ställas följdfrågor tex. för att säkerställa att resenären är medveten om och ser till att ha ett en bur till husdjuret.

- **Färdtjänst -Sjukresa:**
- **Säkerhetsbälte**
- Förare i Norrköping talar om för kvinnliga resenärer att de inte kan hjälpa till med säkerhetsbälte utifrån sin religion.

- **Svar:** Det finns inte den här typen av undantag i trafikavtalen. För att kunna utreda behöver Östgötatrafiken få besked om vilken/vilka förare för att kunna ta frågan med relevant trafikföretag.

- **Taxileg synligt:**

- Förare har under sommaren haft sitt personliga idkort (körkort framme i bilen är det ok?)

Svar: Nej det är inte OK, det är ett lagkrav på att man ska ha förarleg synligt. Man kan även som förare få böter om det inte sitter uppe.

I trafikavtalen mellan Östgötatrafiken och trafikföretagen finns det även ett kvalitetsavdrag som kan utfärdas om det inte finns synligt när Östgötatrafiken gör trafikkontroller.

- **Profilkläder:**

- Yrkes/profilkläder hur ska förare i särskild kollektivtrafik vara klädda?

Svar: då frågan om klädsel i den särskilda kollektivtrafiken kommer upp med jämna mellanrum så har vi i de nya trafikavtalen från 1 juli 2025 en tydligare skrivning gällande förarens klädsel, trafikföretagen har därmed nu lämnat in bilder på hur sin personal ska se ut när de utför uppdrag. Detta gör det lättare att kontrollera från och med nu.

- **Avbokade resor:**

- Funktionsrätt: Ett flertal färdtjänstresenärer har under sommaren fått sina resor avbokade utan förvarning vad kan det bero på?
- **Svar:** systemet bokar aldrig av resan av sig själv. Det ligger alltid ett handhavande mellan. Det finns dock en rutin som säger att om en resa bommas på förmiddagen bommas alltid hemresan också enligt rutin, har man inte åkt till en plats så kommer man inte att åka hem.
- I 95% av bommade resor så är det för att man har ångrat sig och inte vill resa.
- Övrig är ofta någon form av misskommunikation vid bokningen, något man kan se enligt de exempel som kommit in.

- **Antal färdtjänstresor:**

- Har antalet färdtjänstresor ökat inom/överskridande kommun till följd av att tågvärdarna närvaro minskat på pendeltågen?

Svar: Inget vi kan följa i statistik.

- **Tågvärdar:**

- Resenärer med rullator har tidigare fått hjälp av tågvärdar att ställa rullatorn säkert oftast cyklar i vägen.

Svar: Åker man i allmän kollektivtrafik reser man i mån av plats och behöver klara vissa moment själva, kundvärdarna har inget säkerhetsansvar men Östgötatrafiken tar med sig frågan.

- **Följande citat är hämtade från Norrköpings tidning efter att en färdtjänstkund anmält att hon fått åka med en förare som onanerade samtidigt som han körde,**
 - ”Man ska känna sig trygg när man åker färdtjänst och sjukresor med oss, säger Camilla Jansson”
 - ”Camilla Jansson betonar att det är ovanligt att ofredanden och trakasserier inträffar inom färdtjänsten. För att garantera säkerheten kräver Östgötatrafiken att deras underleverantörer genomför lämplighetsprövningar av alla färdtjänstchaufförer som de anställer.”

Vad ska man göra om man ändå blir utsatt?

- Det första steget när man är med om något i våra fordon är att göra en polisanmälan. Det andra steget är att kontakta oss. Sen har man alltid rätt att få avbryta en pågående resa om man inte känner sig trygg, säger Camilla Jansson.”
- ”Det är väl i så i alla situationer där det står ord mot ord att har man någon form av bevis då är det givetvis lättare för oss att vidta fler steg. Sen förstår jag att om man upplever något chockartat så är det jättesvårt att ha sinnesnärvaro och börja filma. Men har man något bevis så blir det lättare för både oss och polisen.”

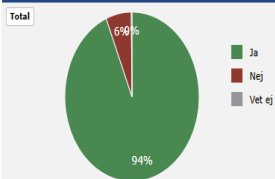
- **Frågor:**

- Hur ofta mäter Östgötatrafiken om färdtjänstens kunder känner sig trygga eller utsätts för ofredanden/ trakasserier?
- Svar: i kundundersökningen Anbarö som genomförs kontinuerligt och redovisas en gång i månaden ställs en fråga R.19 ”Om du tänker på dina färdtjänst/sjukresor i allmänhet vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst/sjukresa. Här är betyget 83% som sammanfattande nöjdhet.
- Det ställs ingen särskild fråga om ofredanden och trakasserier. Det Östgötatrafiken gör är också att jämföra inkomna kundärenden och Anbarö undersökningarna för att se om de pekar åt samma håll så det finns två källor till uppföljning av trafiken ur kundsynvinkel.

Efter resan

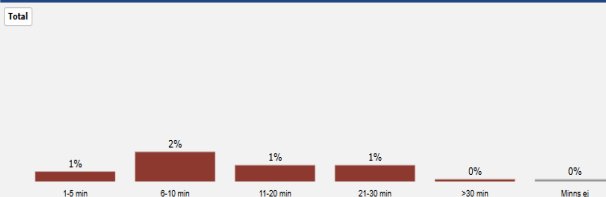
FILTER LANDNINGSDASHBOARD SAMMANFATTANDE NÖJDHET INTRYCK AV BESTÄLLNING INTRYCK AV RESA EFTER RESAN

(R16.) Kom du fram i tid?



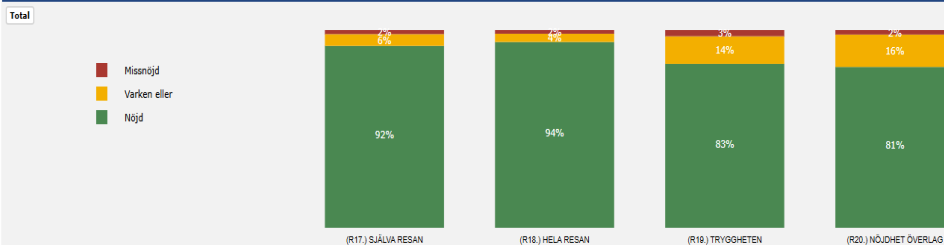
BAS: 411

(R16.) Innehåll i andelen "Nej" - förseningens längd



BAS: 411

Sammanfattande betyg: själva resan (R17), hela resan (R18), trygghet (R19) samt hur väl färdtjänst/sjukresor fungerar överlag (R20)

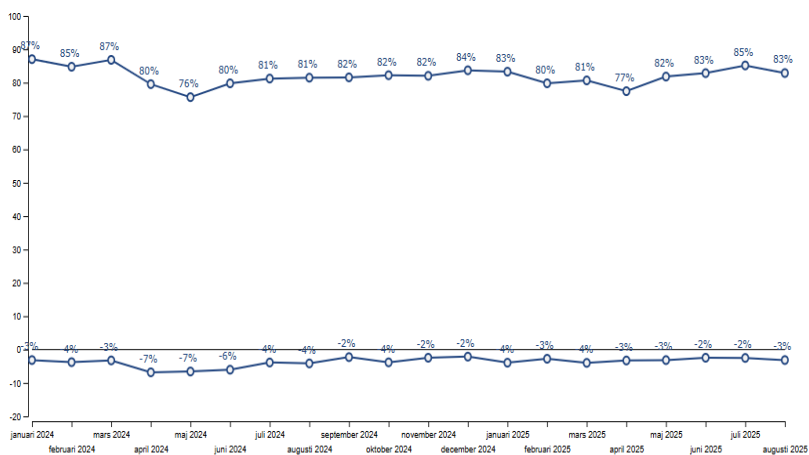


BAS: 408, 330, 397, 399

Aktiva filter

Östgötatrafiken Resdatum 2025-08-01 till 2025-08-31

Resultat



R19. Om du tänker på dina färdtjänst/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst/sjuk->resa?

Aktiva filter

Östgötatrafiken

- Vilka lämplighetsprövningar är det som görs av alla färdtjänstchaufförer?
Svar: Utdrag ur belastningsregister, förare måste också ha taxilegitimation, i samband med att den utfärdas görs en vandalsprövning.
A och O är att trafikföretagen är noggranna vid sin rekrytering.
Bra att veta: Får vi ett ärende om trakasserier/ofredanden så får föraren inte köra åt Östgötatrafiken medan utredning pågår.
Allmänt gällande synpunkter på förare: Förare som har 3 eller fler kundärenden inom 6 månader ska trafikföretagen göra en handlingsplan för, och vid behov genomgå ytterligare utbildning.
- Hur avbryter en färdtjänstresenär en pågående resa, vem vänder man sig till, eller blir en avsläppt i vägrenen på E4?
- **Svar:** Då vi i de här fallen (till skillnad från i ordinarie verksamhet där föraren inte får släpp av någon annat än vid den adress som man bokats till för att undvika att personer, särskilt med kognitiv nedsättning, inte ”försvinner” där man inte får lämna av någon utan klartecken) har ett pågående brott är det viktigt att man först ringer 112 då polisen är de som kan ingripa.
- Varför tillåts kameror i ”vanliga taxibilar” men inte i färdtjänsten?
Svar: historiskt så har förare varit en brottsutsatt grupp, därmed har deras arbetsgivare kunnat ansöka om kameror baserat på brottsstatistik i taxibranschen.
- Har Östgötatrafiken sökt tillstånd för övervakning i färdtjänstbilar?
Svar: nej, däremot har vi sökt juridiskt stöd i frågan och därmed utifrån de svaren inte gått vidare. Vi känner inte till idag någon RKM som har serviceresor att de har kameraövervakning i sina fordon.
- Hur säkerställer Östgötatrafiken vilken person som kör bilen under färdtjänstresan?
Svar: när föraren börjar sitt pass loggar denne in med sitt taxilegitimationsnummer och lösenord därmed kan både arbetsgivare och Östgötatrafiken se vem som loggat in.
- Vilka krav ställs på en färdtjänstchaufför?
Svar: i de trafikavtal som trafikföretagen lägger anbud på finns en utförlig lista på vilka krav som ställs på förarna i trafiken, här är exempel i ett urval:
 - Ha ett professionellt, förtroendegivande och serviceinriktat bemötande.

- Genom sitt bemötande och arbetssätt få resenären att uppleva resan som trygg och serviceinriktad och att resan genomförs med respekt för den enskilda personens integritet.
 - Vara väl medveten om olika kundkategoriers särskilda behov
 - Alltid erbjuda resenären hjälp vid av- och påstigning
 - Ha goda kunskaper om fordonets navigationssystem
 - Säkerställa att hjälpmedel och rullstolar är fastspända och fixerade enligt gällande anvisningar
 - Iakttaga tystnadsplikt
 - Ha kunskaper i svenska språket om minst CEFR nivå B1 som är gängse för branschen.
- Vilken utbildning har chaufförerna?
- Svar: i trafikavtalet är det tydligt vilka utbildningskrav som finns, exempel är:
- Kundbemötande, med betoning på att bemöta kunder som har funktionsnedsättningar, både fysiska och psykiska,
 - Hjärt- och lungräddning
 - Bemötande av personer med särskilda behov
 - Allmän kunskap om olika sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar
 - Lokalkännedom

Har ni någon buss som det står: Särskildkollektivtrafik på?

Svar: nej, däremot finns det taxibilar som har en dekal i på sidorutorna i bak med texten ”särskild kollektivtrafik i samarbete med Östgötatrafiken”.

Vem ska man höra av sig till om man har frågor om fysiskt tillgänglighet:

Svar: höra av sig till Henrik Fahlbeck

- **Tips från Funktionsrätt:**

- **Västtrafik tips:**

- Anna-Karin Wikman har drivit igenom att Västtrafik numera har ett etablerat forum, Aktiv involvering, där personer med olika typer av funktionsnedsättningar involveras i utvecklingen av kollektivtrafiken. Forumet ger VGR en unik möjlighet till ökad delaktighet och tillit som stärker varje människas rätt att vara delaktiga i samhället genom att resa tryggt och hållbart med kollektivtrafiken.

- [Hon skapade forum hos Västtrafik för personer med funktionsnedsättning – får pris - VGRfokus - Dina nyheter från Västra Götalandsregionen](#)
- **Övriga frågor: om anbarö och kundärenden**
- **Nästa möte:** 251211 klockan 10:00-12:00 via Teams

Medverkande från Funktionsrätt: Agneta, Karin, Mattias, Claes och Per S.

Medverkande från Östgötatrafiken: Camilla, Per K, Mattias N, Oskar W, Henrik och Mari Arnell