Region Stockholm

Interpellationssvar
2021-11-26

Svar på Interpellation av Roland Johansson (SD) om krisutredning av färdtjänsten

Tryggheten i färdtjänsten är en mycket prioriterad fråga. Det är därför tryggheten, tillsammans med tidspassning och nöjdhet, är en av de tre faktorer som följs kontinuerligt och rapporteras till Färdtjänstnämnden vid varje sammanträde.

Enskilda resor som upplevts otrygga och rapporteras in till vår kundservice kontrolleras dessutom upp specifikt av trafikförvaltningens specialister. I oktober anger 79% av färdtjänstresenärerna att de är nöjda med tryggheten. Parallellt med att 85% anger att de är nöjda med sin senaste resa samt att 81% av resorna för närvarande sker i tid.

Nämnden har sedan 2017 fört statistik på tryggheten i färdtjänsten genom 15 frågor man ställer till resenärer månadsvis. Dessa undersökningar görs av Ipsos på uppdrag av färdtjänstnämnden. Det är viktigt att komma ihåg dom parametrar som inkluderas under trygghet. Det vi kan se är att trygghet är kopplat till tre punkter.

1) Tidanpassning/lita på att bilen kommer.
2) Bemötande och service.
3) Körsätt

Vi inom den styrande koalitionen arbetar för ännu högre trygghet. Inte minst är det en del av den löpande avtalskontrollen och kvalitetsuppföljning. Vi vet att de resenärer som känner sig otrygga primärt anger tidspassning av bilen, svårighet att kommunicera med föraren alternativt körsättet eller lokalkännedomen som orsak till otryggheten. Kraven på säker körning och överhuvudtaget hög trafiksäkerhet är förstås mycket tydliga krav från oss gentemot våra leverantörer av regionens färdtjänstresor. Precis som lokalkännedom. Att föraren ska kunna kommunicera med passageraren på svenska är förstås också ett krav vi redan ställer, och tillräckliga kunskaper i svenska språket är dessutom ett grundläggande krav för att få taxiförarlegitimation. Samtidigt så är bättre svenskkunskaper något som behöver prioriteras ytterligare inom flera yrkeskategorier som sköter bland annat samhällets olika omistliga omsorgs- och transportfunktioner.

Pandemin har slagit hårt mot hela taxibranschen. Förutom brist på förare har taxibolagen svårt att köpa in nya fordon. Det beror på att produktion och handel har blivit påverkade av långa leveranstider. Detta påverkar tidanpassningen för färdtjänstresenärerna och således tryggheten negativt.

I dagsläget ställs krav om bemötandeutbildning som alla chaufförer ska genomgå. Samtidigt så är det så att arbetsmarknaden för taxiförare i stor utsträckning består av människor som inte har svenska som förstaspråk. Att jämförelsevis nya invånare i Sverige väljer att bli taxiförare är helt avgörande för att branschen i stort, och inte minst då vår färdtjänst, ska fungera. Men det står inte i motsatsförhållande till att alla förare, oavsett ursprung, förstås ska vara lämpliga för yrket och kunna kommunicera bra med resenärerna.

Vi kommer inte tillsätta en krisutredning för en undersökning gjord under en period vid ett tillfälle. I den kommande upphandlingen jobbar vi för att öka antalet bilar i så stor utsträckning det är möjligt inom våra krav och kriterier.