

EN FUNGERANDE FÄRDTJÄNST

Ett projekt från
DHR Göteborgsavdelningen och
Unga Rörelsehindrade
Göteborgsklubben



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Rapporten kan hämtas i PDF-format på följande
webbsidor:

<https://ungarorelsehindradegoteborgsklubben.se/>

<http://dhr.se/goteborg/>

Bild, rapportens framsida Amna Zeljkovic "Midsommar med förhinder"

Bild, rapportens baksida: Jörgen Lundälv, "Riktningar"

Göteborg, december 2025

Tryckeri: At Print/At Event, Askim.

EN FUNGERANDE FÄRDTJÄNST

Ett projekt från
DHR Göteborgsavdelningen
och Unga Rörelsehindrade
Göteborgsklubben

Robert Kindberg

Lejla Selman

Per Olof Larsson

Jörgen Lundälv

Innehåll

Om författarna

Förord

Inledning	7
1. Att beställa färdtjänst	12
2. Hämtning	15
3. Färden	22
4. Ankomst och avstigning	31
5. Slutkapitel: sammanfattning, klagomål och förbättringar	37

Referenser

Om författarna

Robert Kindberg Verksamhetsledare och Ombudsman vid DHR Göteborgsavdelningen - Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet i Göteborg. Utbildad Tillgänglighetskonsult i byggd miljö vid Chalmers Tekniska Högskola i Göteborg.

Lejla Selman Ordförande i DHR Göteborgsavdelningen och representant i Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor. Utbildad barnskötare och sekundant inom DHR.

Per Olof Larsson, medlem i DHR -Göteborgsavdelningen. Fil Lic. i socialt arbete. Har tidigare arbetat på Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet, nu pensionär.

Jörgen Lundälv, docent och universitetslektor i socialt arbete, institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet samt docent i trafikmedicin vid institutionen för diagnostik och intervention, Umeå universitet. Han har en doktorsexamen i socialpolitik vid Helsingfors universitet, Finland (1998).

Förord

Författare för denna brukarrevision har varit Robert Kindberg, Lejla Selman, Per Olof Larsson och Jörgen Lundälv. Vi tackar Linda Karlsson som hållit i kontakterna med DHR:s medlemmar i Göteborg. Vi tackar också Administratör Astrid Steen och Ombudsman Kristina Kindberg vid Unga Rörelsehindrade Göteborgsklubben samt Ewe Larsson medlem i DHR Göteborgsavdelningen som medverkat i projektet.

Ett varmt tack till Jonas Andersson och Linda Karlsson vid *DHR – Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet*, Göteborgsavdelningen som varit behjälpliga vid materialinsamlingen.

Ett varmt tack till DHR Göteborgsavdelningen som gjort utgivningen av denna bok möjlig så att fler kan ta del av medlemmarna i DHR Göteborgsavdelnings berättelser och erfarenheter.

Göteborg i december 2025

Författarna

INLEDNING

Ett viktigt mål för funktionsrättsorganisationen *DHR - Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet* är att främja tillgänglighet, allmänna kommunikationer, färdtjänst och ett tillgängligt samhälle för alla (Wermeling, 2011). Föreliggande undersökning har genomförts i färdtjänsten i Göteborg. Syftet med studien är att undersöka hur det är att resa med färdtjänsten i Göteborg som medlemmar i funktionsrättsorganisationen DHR.

Medlemmar i DHR och andra funktionsrättsorganisationer upplever begränsningar och olägenheter vid resor med färdtjänsten, till och med brister och säkerhetsrisker. Det är därför viktigt att identifiera och föreslå förbättringsåtgärder. Det gäller resor från bostaden till arbetsplatsen, inköpsresor eller till fritidsaktiviteter.

Delaktighet och tillgänglighet

Att kunna förflytta sig och ta sig till den plats man vill är en viktig förutsättning för delaktighet och tillgänglighet (Lindqvist & Lundälv, 2012). Forskning visar att en väl fungerande kollektivtrafik är en viktig förutsättning för att ta sig dit man behöver. Bristande möjligheter kan leda till transportfattigdom och tillgänglighetsfattigdom (Berg m.fl. 2019).

Forskning visar också att det finns brister i samhället för att personer med funktionsnedsättningar kan förflytta sig säkert och tryggt. Studier har visat att upplevd komfort och säkerhet är betydelsefulla kvalitetsfaktorer (Lundälv m.fl. 2022). En litteraturöversikt över kollektivtrafikens betydelse visar att låggolvsspårvagnar och bussar endast delvis kan underlätta resandet för personer med funktionsnedsättningar (Book m.fl. 2016).

DHR:s resepolicy

Betydelsefulla utgångspunkter har varit DHR:s policy. Rätten till god färdtjänsten är en viktig och prioriterad fråga för DHR Göteborgsavdelningen och dess medlemmar. DHR GBG har under många år deltagit i olika samråd med tjänstemän och politiker för att förbättra servicen. Denna rapport är en del av DHR Göteborgsavdelningens påverkans och opinionsarbete.

Hela resan

Studien utgår från Hela resan (Olsson, 2003). Det innebär att hela resan måste vara tillgängligt och komfortabel. Från tanke och planering till att resenären kommer fram till målet och tänker tillbaka på sin resa.

Färdtjänsten

Färdtjänst beviljas den som får färdtjänststillstånd. Hur många resor som beviljas beror på resenärens behov och var hen bor. För att få färdtjänst i Göteborg krävs stora svårigheter att förflytta på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationer. Att personen har en funktionsnedsättning som varar minst tre månader (enligt en läkares bedömning) och att personen är folkbokförd i Göteborgs kommun (Göteborgs Stad, 2025).

Färdtjänst beviljas med personbil till exempel taxi eller med ett specialfordon, så kallad färdtjänstbuss beroende på behov. I ett specialfordon går det att sitta kvar i sin rullstol under resan om rullstolen har mer än tre hjul. Förutom färdtjänst kan du i vissa fall få bidrag till egen

bil, så kallat bilstöd (Försäkringskassan, 2025). För att resa med färdtjänsten för att måste resenären ringa och boka sin resa i förväg.

Resenären har rätt till ledsagare under resan om personen inte kan åka ensam med färdtjänsten. Ledsagaren åker med gratis. Resenären har också rätt till medresenär, någon som reser med utan att vara ledsagare. Medresenären betalar för sin resa. I kommunen gäller samåkning, det betyder att resenären kan få dela bil med andra. Resan kan då ta längre tid eftersom föraren måste hämta upp och släppa av flera personer under färden.

Det finns inte någon tillsynsmyndighet för färdtjänsten eller riksfärdtjänsten utan resenären ska själv kontakta den som ansvarar för färdtjänsten eller riksfärdtjänsten om hen har synpunkter på hur den fungerar. Enligt färdtjänstens hemsida kan det vara bra att samtidigt framföra sina synpunkter till färdtjänsthandläggaren på kommunen eller den regionala kollektivtrafikmyndigheten, även om det är trafikföretaget som utför färdtjänsten som resenären är missnöjd med (Västra Götaland, 2025).

Anbaros årsrapporter

En utgångspunkt för undersökningen har varit Anbaros årsrapport 2024, Barometer för Anropsstyrd trafik (Svensk kollektivtrafik, 2024) som visar att den generella nöjdheten bland resenärerna är hög. 90 procent av resenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget. 92 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 94 procent, och 92 procent är nöjda med förarens bemötande. Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition (max 5 minuter sen) är 95 procent (sidan 6). Men Anbaros skriver också i sin rapport att vi har de senaste åren, i stora delar av landet, haft en ökande förarbrist vilket har minskat möjligheten att ge resenärerna de resor de önskar vilket sannolikt påverkar resultaten negativt.

Anbaros rapport 2023 innehöll data om resenärer som gör serviceresor och anger att de känner sig otrygga. De otrygga upplever genomgående en sämre resa och avger lägre andelar höga betyg för samtliga bedömningar de gör. De otrygga består i högre grad än de trygga av resenärer i åldern 30–59 år. De är en högre andel som sitter i rullstol och som behöver hjälp med fastspänning. De otrygga reser mer frekvent än de trygga, främst i frekvenserna 2–4 och 2–4 dagar/vecka. Det hela kan sammanfattas med att det är stor skillnad mellan hur trygga respektive otrygga upplever hur serviceresorna fungerar generellt, där 92 procent av de trygga är nöjda och endast 17 procent av de otrygga är nöjda (sidan 6).

En annan utgångspunkt är den brukarrevison som genomfördes av Göteborgs Stad Social resursförvaltning på Boendeverksamheten Nya Tillfället (2019). Syftet med brukarrevisionsarbetet var att finna nya och bättre sätt att ta reda på vad de boende inom verksamhetsområdena funktionshinder och boendeverksamheten tycker om verksamheten. Brukarrevisjonen utvärderade bemötande, inflytande och delaktighet och visade bland annat på brister i information och dåliga möjligheter att påverka den egna situationen men bra möjligheter att påverka sin fritid. Undersökningen visade att brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga.

Vad är en brukarrevision?

En brukarrevision är en kvalitetsundersökning av en verksamhet (NSPH Västra Götaland 2024) i detta fall färdtjänsten i Göteborgs Stad. Brukarrevisionen styrs och genomförs av medlemmar i DHR Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet Göteborgsavdelningen i samarbete med Institutionen för socialt arbete Göteborgs universitet. Brukarrevisionens resultat presenteras för DHR Göteborgsavdelningen, ledning och personal vid färdtjänsten Göteborgs stad som får möjlighet att reflektera kring resultatet och förbättra de brister som rapporten pekar på.

Projektgruppens tidigare publiceringar i urval

Karlsson, Linda, Larsson, P-O, Lundälv, Jörgen. (2025). Din Vardag Vår politik. Funktionsrätt - en social dokumentär om samtid och framtid. DHR Göteborgsavdelningen, Unga Rörelsehindrade, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Lundälv, J, Larsson. P-O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K. och Karlsson, L. (2022). Risker, säkerhet och inkluderande spårvagnar ur ett funktionshinderperspektiv, rapport från ett forskningsprojekt Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete, Chalmers Industri-teknik, Unga rörelsehindrade Göteborgsklubben, DHR Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet Göteborgsavdelningen.

Lundälv, J., Larsson. P-O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K. and Karlsson, L. (2022). Risks, Safety and Inclusive Trams from a Disability Perspective - Report from a Research Project (University of Gothenburg, Department of Social Work, Chalmers Industrial Technology, Young Disabled Gothenburg Club, Swedish Federation of People with Mobility Impairment (DHR), Gothenburg Division.

Projektgruppens arbetsfördelning

Robert Kindberg och Lejla Selman har varit projektledare och DHR:s representanter i Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor och Per Olof Larsson har sammanställt material och skrivit rapporten. Vetenskaplig rådgivare har varit docent Jörgen Lundälv, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Med i projektgruppen har också varit Astrid Steen, administratör i Unga Rörelsehindrade Göteborgsklubben och Kristina Kindberg, ombudsman i Unga Rörelsehindrade Göteborgsklubben samt Ewe Larsson, medlem i DHR.

Undersökningens målgrupp

Målgrupp har varit DHR Göteborgsavdelningens medlemmar med fokus att engagera samtliga medlemmar i undersökningen.

Syfte och metod

Syfte har varit att undersöka och beskriva färdtjänsten i Göteborgs Stad och begränsningar i resor och resande, brister i planering och resor som inte fungerat; missöden, olägenheter eller att resan inte kunnat genomföras som resenären planerat.

Frågeställningar - utgår från tre frågeområden

Vad var syftet med resan?

När hände det?

Var hände det?

Vad hände - vad var det som inte stämde med resans avsikt?
Vad fanns för problem före och resans konsekvenser?

FOU inriktning

Projektet var en del i DHR Göteborgsavdelningens utvecklingsarbete och har en vetenskaplig inriktning. Någon etikprövning har ej genomförts eftersom detta inte är någon sedvanlig forskningsstudie utan är en intern undersökning som har karaktären av ett utvecklingsarbete. Vetenskapsrådets riktlinjer har följts under processen (2024).

Tidsplan

Materialet har samlats in under perioden mars 2024 till och med augusti 2025. Rapport har skrivits ihop och publicerats under andra halvåret 2025.

Budget

Brugarrevisionen tryck av rapport har bekostats av DHR Göteborgsavdelningen. Projektgruppen kommer att översätta rapporten till en engelsk artikel för publicering i en internationell tidskrift.

Genomförande

Fas 1 Första steget har varit att uppmana medlemmar i DHR Göteborgsavdelningen att ge sig till känna till medlemstidningen Mötespunkt och kansliet DHR Göteborgsavdelningen när de upplevt att de råkat ut för missöden, olägenheter eller att färdtjänsten inte fungerat som planerat. Uppmaningen infördes i DHR Göteborgs medlemstidning Mötespunkt nummer 2 2024. Uppmaning gick också ut sociala media, Nätverken Öppet Göteborg och Ett Gott Liv, maillistor och SMS till DHR Göteborgsavdelningens medlemmar.

Fas 2 Fokusgrupper och intervjuer med färdtjänstresenärer resenärer.

Kvalitativa Intervjuer och fokusgrupp har genomförts med medlemmar i DHR Göteborgsavdelningen.

Fas 3 granskning preliminär rapport av referensgruppen.

Publicering

Resultatet publiceras i form av en rapport. Brugarrevisionen kommer att presenteras för Färdtjänsten och DHR Göteborgsavdelningens medlemmar som får möjlighet att reflektera kring resultatet och de förbättringsåtgärder som måste genomföras.

Intervjupersonerna

Av 20 intervjupersoner är 11 kvinnor och 9 är män. De flesta intervjupersonerna beskriver sig som oftaåkare, det betyder dagliga resor. Någon beskriver sig som mitt emellan ofta och sällanåkare. En sällanåkare uppger sig åka några gånger om året. Intervjupersonerna åker oftast fritidsresor och de flesta åker dessutom arbetsresor. De allra flesta åker specialfordon, någon taxibil som kan ta en rullstol, enstaka åker vanlig taxi. Några åker dessutom spårvagn. Intervjupersonerna färdas med eller utan ledsagare.

Projektdeltagarna har medverkat i planeringsmöten, kommenterat bakgrundstexter och reflekterat kring forskningsprocessen. Forskaren intar en outsiderposition, vilken grad forskaren förstår en person med funktionshinders sätt att tolka verklighet har diskuterats (Wermeling & Nydahl, 2011; Larsson m.fl. 2016).

Intervjuer och materialet

Provintervjuer har genomförts med tre personer, samtliga färdtjänstresenärer och aktiva inom DHR Göteborgsavdelningen. Intervjuer har därefter genomförts med 17 personer samtliga aktiva färdtjänstresenärer, medlemmar i DHR Göteborgsavdelning, de flesta funktionsrättsaktiva.

En referensgrupp bestående av fem funktionsrättsaktiva färdtjänstbrukare med stor kunskap om färdtjänsten har bistått med sakupplysningar under arbetet med rapporten. Genom att genomföra ett stort antal intervjuer har mättnad i betydande delar av materialet uppnåtts. Det innebär att respondenterna ger samstämmiga svar på frågorna.

Reliabilitet validitet och generaliserbarhet

Samtliga intervjuer har spelats i och transkriberats ordagrant. Intervjumaterialet har redigerats och de olika svaren har jämförts vad beträffande innehåll. Intervjupersonerna ger ofta likalydande svar på frågorna som att föraren talar i telefon under körningen eller kör vårdslöst och brister när det gäller att bemöta resenärer med respekt även om de uttrycker det på olika sätt. Det samma gäller att de inte spänner fast rullstolen korrekt. Det finns klagomål på färdtjänsten inom ett tiotal områden. Validitet har även uppnåtts genom att en referensgrupp bestående av oftaåkare har gått igenom materialet och lämnat kompletterande upplysningar.

Anonymisering

Varje intervjuperson har informerats om syftet med deras deltagande, att intervjuerna sker frivilligt, att de har rätt att avbryta intervjun och att de inte behöver svara på frågor utan att ange skäl. Namn på personer och även platser har ändrats. Det har varit ett uttalat krav från många intervjupersoner. De har angett som skäl att en resenär är i en utsatt situation när de tvingas färdas med en förare som fått klagomål. Det har funnits en uttalad rädsla för att föraren ska "ge igen" till exempel genom att anklaga resenären, skälla, hota eller genom att släppa av resenären på fel plats!

Materialet

Intervjupersonerna har fått beskriva olika former av olägenheter som de personligen har råkat ut för i samband med att de utnyttjat färdtjänsten. I vissa fall är det inträffat lång tid tillbaka, kanske flera år tidigare, medan annat inträffar varje vecka eller nästan varje resa. Det handlar alltså om saker som de har råkat ut för eller ofta råkar ut för.

Kapitel 1 ATT BESTÄLLA FÄRDTJÄNST

Det finns olika sätt att beställa färdtjänst. Det går att ringa och boka, att boka via en app eller via internet. De allra flesta av intervjupersonerna förbokat sina resor i appen.

Intervjupersoner poängterar att appen ger viss möjlighet att åka spontant med liten framförhållning vilket är viktigt för många. En intervjuperson menar att jag *”öppnar i princip appen och när jag vill ha resan nu. Och när jag inte får den tiden jag vill, går jag in och radera resan. Och då kan ibland appen hänga sig”*. En annan intervjuperson menar att det finns en risk för dubbelbokning när appen inte fungerar. Det finns en spridd uppfattning att appen har brister, det är inte alltid den fungerar. Men det finns de som ringer av andra skäl, det finns intervjupersoner som ringer av vana, de tycker det är lättare eller litar inte på appen för det händer att resan helt *”försvinner”*. Om resenären är osäker på destinationsadressen upplevs det också som säkrare att prata med färdtjänsten.

Olika lång tid i väntan på svar

När en resenär ringer för att boka en resa får den i regel vänta, och dessutom vänta olika länge. Det kan vara många samtal före i kö så väntan kan bli lång. Väntetiden kan dessutom vara väldigt skiftande, på morgonen tar det lång tid, likaså på eftermiddagen vid fyra femtiden. Där emellan eller på kvällen tar det inte lika lång tid. En deltagare berättar:

Igår fick jag ju stå och vänta på en färdtjänst som helt plötsligt inte fanns. Den var bara borta. När man ska ringa och boka en bil på morgonen det är hopplöst. Det går inte. Jag är en som liksom gör saker. Jag måste ha en bil till klockan åtta, då försökte jag ringa och få en bil klockan sex. Det gick inte. Det var helt bom stopp. Eller mellan 12 och 14. Då ska man nästan inte beställa för då får du vänta en och en halv timma.

En intervjuperson berättade att det händer att platsen i telefonkön ändras, resenären flyttats längre bak i telefonkön på ett sätt som inte går att förstå.

Ett trött bemötande

När resenären kommer fram till färdtjänsten kan det bli olika bemötande. Vissa i telefonslussen är trevliga och det går jättesmidigt medan andra låter sura. Intervjupersoner uppger att det inte ovanligt att det blir en argumentation eller tjafs huruvida rullstolsbussen är på plats som exempel. Det känns att färdtjänsten upplever resenärer som jobbiga och det hörs på tonen, enligt en intervjuperson. Men färdtjänsten kan dessutom upplevas som övertydliga. Upprepningar och förtydandet upplevs inte sällan som ett otrevligt bemötande. En intervjuperson berättar hur det kan låta när den kommer fram. En deltagare berättar:

Hej jag heter bla bla bla och det tar jättelång tid. Vad kan jag hjälpa dig med, precis som man inte förstår var man har hamnat någonstans. Då himlar jag med ögonen så att det hörs och hoppar in och avbryter dem, med bara nej nej nej nej stopp här nu. Sen, om jag är på det humöret kan jag bli övertydlig tillbaka och börja möta på samma sätt. Vissa som tar emot samtalet upplevs om mer benägna hitta en tid som passar resenärer om det behövs, medan andra upplevs som ovilliga och uttrycker det som att, du får den här tiden. De vill inte undersöka om det finns någon annan tid.

Om en resenär dessutom har en hörselnedsättning kan det leda till missförstånd när bussen inte kommer i tid eller inte alls, blir det resenärens pinsamma uppgift att ringa och förklara exempelvis för vårdcentralen att han eller hon inte kommer i tid.

Orolig väntan för resenär som ringer om sen buss

Eftersom en resenär inte alltid kan lita på att bussen kommer som den ska, så ringer han eller hon trafikledningen för att försäkra sig om att bilen är på väg och han eller hon inte blivit bommad. En missad resa kallas för en bomresa eller att bli bommad. Resenären måste i så fall boka ny bil. Intervjupersoner upplever också att de är till besvär när de ringer för att påpeka att bussen är sen. Ett vanligt svar är då att bilen får vara tio minuter sen, men som intervjupersoner framhåller, är det farligt för hälsan att sitta i rullstol utomhus och vänta när det är kallt och regnigt. En resenär kan dessutom ha en smärtproblematik eller trötthetssyndrom som gör väntan svår. Färdtjänsten borde visa större tålamod, för även om bussen får vara tio minuter sen så gäller inte detsamma för resenären. *”Det är inte okej när det är kallt ute. Jag kan inte stå still och jag kan inte gå fram och tillbaka som en gående kan. Vilket betyder att jag inte kan hålla värmen.”* Många icke funktionshindrade kan uppleva det som lyxigt att du kan sätta dig i bussen och åka i väg närt du känner för det. Men för en person som är tvungen att anlita färdtjänsten innebär det en stor osäkerhet att inte veta om resan verkligen fungerar som tänkt.

Bilen är så sen så att resenären är tvungen att gå in igen

Det händer att resenären tvingas vänta på bussen ensam sent på kvällen på en mörk och folktom plats. Och när bussen inte kommer i tid, vilket händer ofta, tvingas resenären att gå in igen. När bussen då kommer så bommar föraren resenären och åker i väg. En deltagare förklarar:

Jag har jag blivit bommad, när jag kommer ut en eller två minuter efter min tid. Så jag brukar ringa upp trafikledningen bara för att säkerställa att vi inte har missat varandra. Och då har jag fått den kommentaren att du inte får ringa före bussen är tio minuter sen. Och då brukar jag snällt säga att jag ville bara ringa och kolla så att jag inte har blivit bommad.

Intervjupersoner uppger att bussen kommer sent beroende på att de har ett tajt schema, tätt mellan körningarna, att det är mycket trafik eller någon annan anledning. *”Och då känner jag så här, men varför ljuger ni för oss för, eller tänjer på sanningen. De klämmer ju in resor på de här rullstolsbusspassen för att det inte finns bilar, men det talar dom inte om för kunderna. Och då känner jag, var har servicetänket tagit vägen?”*

En resenär beskriver att det är slumpen som avgör om färdtjänsten ringer och meddelar att bussen är sen. Det är ungefär en gång av fem som de ringer. Om man redan är ute och har väntat kan man då få besked att man måste vänta ytterligare en stund. Det upplevs som att det är resenärens och inte färdtjänstens uppgift att hålla reda på var bussen är.

Platser med folk är tryggare

Det är enligt intervjupersonerna viktigt att inte bli stressad eller uppjagad över att det inte går att planera en hemresa. Om en resenär ska bli hämtad i ett köpcentrum finns alltid möjlighet att tillbringa tid med att gå runt och titta. Men om det sedan blir samåkning kan

det ta extra lång tid att komma hem. Och det är frustrerande, enligt en intervjuperson. Färdtjänsten känns också tryggare när resenären ska resa till en känd destination. Det måste finnas möjlighet att veta hur det ser ut vid framkomsten, för då vet resenären om det går att sitta där och vänta när det är dags för en återresa. Men om resenären åker till en okänd destination vet han eller hon inte det hur det ser ut på den platsen, är det en ödslig, otrygg plats med risk för någon form av utsatthet? Ibland måste resenären också veta om det finns en hiss vid framkomsten och dessutom veta hur stor den är, så att det är möjligt att komma in i den med rollator eller rullstol.

Omöjligt att använda specialfordon på natten

De som sitter i permobil eller elrullstol har ingen möjlighet att åka specialfordon på natten utan att ha förbokat. Spontana resor på natten är omöjliga. Kan resenären inte flytta över till en vanlig bil med manuell rullstol, då är du hänvisad till andra alternativ. Det är en begränsning till skillnad mot gående resenärer. En intervjuperson med småbarn berättar att när hon ringde akut på natten för att hennes dotter blivit sjuk, nekades hon resa. Att resa på natten var enbart för dem som förbeställt, första möjlighet att åka med det sjuka barnet var klockan sex på morgonen. Det är inte heller möjligt att ringa och boka enbart via appen på natten vilket samstämmigt är ett problem. *"Jag ringt och pratat med jousen när jag har bokat en buss på natten. De som jobbar på jousen är inte trevliga, har jag upplevt. Allmänt otrevliga."* En annan intervjuperson berättar: *"Jag har ringt på natten och inte kommit fram. Då blev jag bara klickad. Alltså det bara försvann. Då blev jag nervös."*

Svårt komma i tid

Det är svårt att planera en bestämd frammetid exempel för att komma med ett tåg vilket medför att resenären måste åka hemifrån väldigt lång tid innan. Det kan handla om flera timmar tidigare än önskvärt bara för att vara säker på att komma i tid. Dessutom måste resenären ringa innan och kontrollera att bussen verkligen kommer på den bestämda tiden. Detta skapar en orimlig stress.

Svårt med buss på helger

En annan olägenhet är att det är svårt att få en buss under helgerna. En deltagare berättar följande:

Jag och min särbo brukar åka och handla på lördagar eller söndagar. Vill jag åka och handla på lördagen till exempel, så behöver jag, för att garantera få en bil, boka den redan dagen innan i alla fall. För att boka en bil på lördag klockan tolv så kanske jag inte får en bil före 15, vilket är ganska normalt numera.

Kapitel 2 HÄMTNING

Osäkert om eller när bussen kommer

Intervjupersonerna beskriver det som ett lotteri om och när de blir hämtade. Det upplevs som både stressande och tröttande att inte komma i tid till en konsert som man betalat dyra biljetter till eller till ett tåg som snart ska avgå. Några intervjupersoner berättar också om förare som helt enkelt glömt bort att de ska hämtas. Men det händer också att föraren kommer för tidigt och står och väntar. En deltagare berättar:

Jag var med om en incident som hände för något år sedan. Då hade jag fått en bil tio över men då hade chauffören fått tid kvart över. Då står farskapet och väntar in sin tid. Och det var blåsigt och kallt och regnigt. Och han sa bara, ja men jag hade tid kvart över. Jag sa, men jag har ju blivit lovad tio över. Han sa bara, jag tänker inte köra efter din tid, utan han körde efter sin tid. Det känns ibland som att systemet har ju rätt att justera våra tider med tio minuter. Det känns ibland som att chaufförerna leker lite med de här tio minuterna. Dom ser det ur sin synvinkel och du ser det ur din.

Olika förare hanterar det på olika sätt, en del ringer och säger att de väntar utanför samtidigt som resenären kanske håller på att göra sig i ordning. Andra ger sig inte utan kräver att resenären kommer ut innan avgångstid. Det har hänt att förare ringt på dörren och vill att resenären ska komma direkt trots att det är en stund kvar. *"Någonting som stressar mig. Det är ju när chauffören mot ringer mig 20 minuter innan utsatt tid och man står med grötfrukosten i näven. Jag vill ju göra mig i ordning för att komma ner i tid. Det kan bli stressigt"*. Eller som en annan intervjuperson berättar att hon har fått ett samtal där föraren frågat efter henne två minuter efter avtalad tid!

Bilen kör inte fram

Men det händer också att föraren parkerar en bit bort. Och precis på klockslaget så kör han fram även om resenären är på plats och har väntat en stund innan. En annan intervjuperson berättar att bussen ibland stannar två kvarter bort eller längre, där föraren inte ser resenären. Det blir då bekvämare för föraren att bomma. En intervjuperson uppger att hon varit med om att chauffören inte kommer ut ur bussen, utan hon fått gå fram till den och banka bak på bussen. *"Man vill ju inte stå och ropa efter honom när han sitter och surfar."* Det händer också att de står på helt fel adress och när ingen kommer kör de bara sin väg utan att varken förare och resenär har försökt nå varandra.

Chauffören hämtar på fel plats

Men det finns trots allt dom som ringer och försöker ta reda var resenären står. En intervjuperson berättar att det händer att förare ringer och säger att han står på andra sidan huset och vill att resenären ska komma dit. En annan variant är att bussen kör till fel adress, ringer och frågar var resenären är. Det tar då tid för resenär och förare att reda ut problemet. Det leder inte sällan att resenären kommer för sent till en bestämd frammetid. Det händer också att bussen står och väntar på fel plats samtidigt som färdtjänsten hävdar att det är resenären som inte är på plats. En intervjuperson berättar att föraren sagt att han

väntat bakom ett buskage för att inte stressa resenären. Resenären menade däremot att det är en trygghet att veta att bussen kommer i god tid och att det finns tid att spänna fast innan avfärd.

Förare med dålig lokalkännedom

Ibland känner inte chauffören till välkända adresser som Liseberg eller Centralstationen. Det händer också ofta att föraren kommer sent och påstår att de har fått fel adress, fel husnummer. Det händer att de tar fel på namn och tror att förnamnet är adressen vilket gör att bussen kör till helt fel. Det är i förlängningen en hälsorisk att ständigt oroa sig för att missa bussen eftersom det i slutändan blir resenären som måste kontrollera att den kommer som den ska. Det är resenären som ska åka och har behov av färdtjänsten som måste bevaka att bussen kommer, inte företaget eller föraren. Speciellt vid helger och helgdagar är det viktigt att bevaka att resan fungerar. Missar man bilen då får man ju vänta minst en timme på en ny.

Hälsorisk att vänta i regn och snö

Det kan hända att resenären blir stående i mörker, i regn och vinterväder med oro att telefonen inte är tillräckligt laddad. Då riskerar resenären sin hälsa. Att sitta i rullstol och att ta sig till bussen i ösregn är svårare än för en gående både resenär och stolen blir blöt. Att tvingas sitta i en blöt rullstol under resan är hälsorisk speciellt under vinterhalvåret när bilen är försenad. Att sitta i rullstol i sträng kyla är direkt hälsofarligt. På många platser finns det dessutom ingenstans att gå in och söka skydd när det är kallt eller regnar. Det går inte heller att ta sig till en skyddad plats om den ligger en bit bort för då finns alltid risken att missa bussen när den kommer. En deltagare berättar:

Det har hänt att jag gått in under något litet snedtak eller gått in och värmt mig lite grann. Och så har chauffören faktiskt inte ens gått ut ur bilen utan bara tittat ut genom rutan och bara tänkt att, nej hon är inte här. Fast jag kanske bara står, säg 50 meter från ordinarie adress. Men då har han bara kört i väg. Det har hänt några gånger.

En intervjuperson berättar att hon blev stående i två timmar utan besked vad som hänt. Som tur var kunde hon vänta inomhus annars hade det inneburit en hälsorisk.

Svårt att förstå växeln

Det kan ibland vara svårt att göra sig förstådd även med beställningscentralen, berättar en intervjuperson. Då måste de repetera tiden. Speciellt gäller det för den som hör lite dåligt. Då måste den som sitter i växeln vara säker på att resenären uppfattat rätt och det gör inte alla. En intervjuperson menar att färdtjänsten brister i servicemedvetande. *”Det heter serviceresor men servicen har försvunnit. Jag skulle mer vilja kalla det godstrafik för människor i stället. Det finns medlemmar i DHR som kallar bussen för grisbilen. Nej, men det är hemskt.”* Det är för att bilen kommer när den kan, inte när den skall.

Okända nummer

Intervjupersonerna berättar att de känner sig tvungna att svara även om det är okända nummer som ringer vilket de annars undviker. För det kan ju vara en chaufför. Ibland går det att lista ut vem som ringer även om det är ett okänt nummer precis när dom ska hämtas upp

och ska i väg. En intervjuperson har sparat chaufförernas telefonnummer i mobilen så att hon kan identifiera föraren och undvika skräpsamtal. En deltagare berättar:

I fredags var det en sån resa där allting hände. Då tror jag att chauffören ringde upp till trafikledningen. Och trafikledningen ringde mig. Och då blev det ett 031-nummer. Och jag tänkte bara, vem fan är det här? Och att jag inte har tid att prata här nu, jag står ju mitt i ett köpcenter. Jag kunde inte veta med säkerhet att det var chauffören, så då sket jag i att svara. Men jag får ibland så här samtal från låneinstitut och allt möjligt skräp. Och då känner man bara nej, det orkar jag inte ta nu. Och är det då ett 07-nummer som de flesta mobilnummer börjar på. Då svarar jag inte.

Föraren vill inte öppna bommen

Många resenärer som har en bom vid sin adress och vittnar om att föraren inte vill öppna bommen och köra fram till dörren. Det blir oerhört stressande för en resenär som tvingas in i en argumentation. Förare har olika strategier när de inte vill öppna, de säger att nyckeln inte fungerar eller att han inte har rätt nyckel eller han är så sen att han inte hinner öppna. Dom låtsas att dom inte kan öppna bommen. Det är inte ovanligt att bussen helt enkelt stannar utanför bommen när passageraren inte är där - och bommar passageraren och kör i väg. Det är resenären som måste ta reda på om bussen står vid bommen eller porten.

Det händer att han kör till kvarteret innan mitt och ringer. Jag förstår inte alltid vad dom säger eller menar. När vi väl har förstått varandra så förstår jag att han står utanför bommen, där man kör in på gården, för det är ju liksom jobbigt att köra in så de ställer sig liksom nära min billiga butik i stället.

Eller så hävdar dom att de inte alls ska köra in genom bommen. På vintern händer det att föraren skyller på att låset frusit fast. Vilket är begripligt om det är snö och 20 minusgrader. Sen är det att de inte orkar, för att dom faktiskt är lata också, menar en intervjuperson. En intervjuperson berättar följande:

Jag har ett skräckexempel med en chaufför som körde mig för två och ett halvt år sedan ungefär. Han ställde sig uppe utanför bommen och meddelade att han kommer ner och hämtar mig. Jag sa bara, nej jag vill inte att du kör mig upp för backen. Jag känner inte dig! Speciellt inte med tanke på den attityden han hade, det var kepsen bak och fram och en 20-åring liksom. Så jag sa, nej du ska köra ner genom bommen och hämta här. Och han sa bara nej. Jag sa bara, jo, det ska du göra. Han bara, nej, jag vill inte. Och så blev det, så att stämningen bara steg. Så jag sa bara, men då kan du dra åt helvete. Han bara, ja fan jag gör det. Och så åkte han i väg. Då ringde jag trafikledningen och sa att jag tappade tålamodet mot den här chauffören. Så till slut blev det ju bara att skicka en ny bil. Bara några månader senare. Och då gjorde han samma grej. Och då lyckades jag behålla lugnet. Så då ringde jag trafikledningen och sa att han vägrar öppna bommen. Vad ska jag göra? Det blev en himla apparat.

Denna typ av kommentarer kommer inte från kvinnliga förare utan från unga män. Män blir mer kränkta av kritik. Det få kvinnliga förare kör i allmänhet bättre och är mer serviceinriktade. De säger inte emot. Intervjupersoner anser också att det är vanligare att en

kvinnlig resenär får mera snorkiga kommentarer än män, men också att kvinnliga förare är trevligare - men också att det är sällan de träffar en kvinnlig förare.

Kör vårdslöst innanför bommen

En intervjuperson berättar hur bussen kör vårdslöst innanför bommarna på resenärens gård. Där bor barn, familjer, gamla och föraren har ingen aning om vilka som befinner sig på gården utan kör på utan att tänka på att det faktiskt kan komma ut ett barn framför bussen. *Några gånger har jag påpekat detta rakt ut”.*

Hälsar inte vid upphämtning

Ett återkommande klagomål vid hämtning är att föraren inte hälsar på resenären, än mindre presenterar sig. Intervjupersoner anser att förarna åtminstone ska hälsa och säga resenärens namn så denne känner sig sedd och lite prioriterad. De ska inte lasta *”en jäkla fruktlåda”* som en intervjuperson uttryckte det.

Slarvigt klädda i privata kläder

Det kan också vara svårt för en resenär att se att det är en chaufför som hämtar dem. Förare presenterar sig inte och är i regel är privatklädda, alltså har jeans och skjorta och saknar namnskylt, företagslogga eller synlig legitimation. Eftersom personen står nära färdtjänstbussen får resenären anta att det är en chaufför.”

Det här med kläder. Men det var för något år sedan. Då kom det en chaufför från ett trafikföretag. Och han hade helt civila kläder. Han hade ingen logga på sig någonstans och inget färdtjänstlägg. Och då kände jag liksom så här, vem är du? Han var ganska stor och biffig också. Han hade såna här camouflagedbyxor på sig och armétröja. Och jag tänkte bara, hjälp, är du en gängmedlem eller är du en färdtjänstchaufför.

En intervjuperson undrar om chaufförerna inte får arbetskläder. De saknar arbetsskor. Får de inte någon tröja eller skjorta att ha på jobbet? Eller är det inhoppare som förväntas jobba i privata kläder? I så fall borde de ha prydliga kläder eller i vilket fall lämpliga för arbetsuppgifterna, inte mjukisbyxor, utan snygga skor. Oftast är det lite yngre personer som har kläder som inte uppfattas som arbetskläder.

Inga kalsonger!

Intervjupersoner berättar om förare som har smutsiga kläden som knappt sitter uppe när de lutar sig över resenären. Förare som dessutom är svettiga och orakade. En intervjuperson berättar om en förare som saknade kalsonger.

Det har hänt faktiskt att han böjer sig, att rumpan åker ut, en kille som inte hade kalsonger på sig. Jag bara tänkte, det här är inte sant. Så han lyfte sitt ben att han ska komma förbi när han spände fast mig. Jag bara tänkte, nej det går inte. Och det enda jag tänkte, jag vill bara av. Men det var kallt ute. Så jag kände att nu får jag liksom bita i det här sura äpplet. Du måste förstå, du vill inte att han ska visa sin rumpa.

Föraren är illa klädd, smutsig, ovårdad eller har bristande hygien

Ett flertal intervjupersoner uppger att de ofta varit med om förare som varit ovårdade, med

dålig hygien, och som luktar illa. Det är när föraren ska spänna fast rullstolen som han kommer så nära att det märks att han luktar. En intervjuperson berättar att det är specifikt en förare som alltid luktar illa, luktar surt från munnen. Det är närheten, när föraren spänner fast som skapar en oönskad intimitet som flera upplever som besvärande. Föraren klarar inte av att hålla respektavstånd, *"Alltså snälla jag vill inte ha din armhåla i näsan, när du böjer dig när det är trångt. Och det här är inte tafsande, utan det här är ofrivillig närhet och det vill jag inte ha. Men också när han kommer in mellan benen - där går gränsen!"* Även om resenärer upplever att förare luktar illa så undviker de att påpeka det.

Språkproblem

På senare år har allt fler förare invandrarbakgrund, även om deras chefer är svenskfödda. De kan inte skilja på namn som en svensktalande klarar. En förare som skulle hämta Amina tog upp Elisabeth, resenärer uppger också att förare aldrig har kunnat uttala deras namn korrekt. *"De hör mumindalen fast man säger äppleträd. Eller när man säger. Förstod du nu vad jag sa? Ja, säger de. Och så kör de vänster fast man har sagt höger."* Det går inte att förklara, för dom har så dålig språkförståelse. De förstår inte när resenären försöker förklara vägen. I stället får resenären peka med handen. Det skapar otrygghet att veta att föraren inte förstår vad resenären menar eller inte kan läsa adressen. Då är det ibland bättre att prata engelska så efter kanske tredje, fjärde, femte gången så fattar dom. Och Eftersom föraren inte vet hur adressen de ska till stavas så måste resenären kontrollera stavning så hon kommer rätt. Det händer att föraren inte vet om ett namn är på en man eller på en kvinna. Enligt intervjupersoner kan det bero på att förare inte behärskar svenska språket. Flera intervjupersoner berättar om fatala missförstånd som beror på språksvårigheter. En förare visste inte att Greta var ett kvinnonamn utan frågade en man om han heter Greta. *"De säger Yvonne i stället för Ivan, för de skulle ha Yvonne. Det är språksvårigheter och lässvårigheter tror jag."* Förare upplevs också sakna förståelse och kunskap om funktionsnedsattas villkor. En intervjuperson berättar att föraren frågat en blind person om vägen, *"Då har man inte förstått mycket"*.

Olika företagspolicy

En intervjuperson beskriver att det är skillnad mellan olika bilar och mellan olika företag. En företagsförare kommer ofta i mysbyxor och säger bara hallå och verkar komma direkt från sängen. Medan andra företag har arbetsbyxor med loggan på och jacka eller t-shirt. Resenärer uppger att de inte anmäler sådana incidenter eftersom det ignoreras och inte leder till något utan enbart blir "tjöt". Eller att de inte vågar eftersom de kan bli identifierade av föraren som kan "ge igen". *"Är det du som har anmält mig!"* Det finns en genusaspekt på det. De flesta förare är män, de få kvinnliga förarna som ibland kommer är alltid propra och mycket mer ordentliga. En kvinna ogillar att behöva stå ut med en smutsig illa klädd förare. En kvinna lägger oftare märke till sådana detaljer och tycker det är obehagligt.

Föraren kan inte hantera en rullstol

När resenären sedan skall hjälpas in i bussen kommer nästa problem. Vissa chaufförer kör upp rullstolen på rampen på ett oförsiktigt eller riskabelt sätt, tar i väldigt mycket när de ska putta upp och kör den väldigt fort. En deltagare berättar:

Han skulle köra upp mig uppför en ramp. Men det lyckades inte så han tog mig baklänges. Alltså så att jag tittade ut i gatan. Jag vet inte om han lyfte för högt eller vad

som hände. Men jag ramlade fram ur stolen.

En resenär berättar att hon varit med om att förare tagit bort tipperskydden när de kört in i bilen för att de inte ska ta emot. Och glömmer att ta ut dem eller att de trampar på tipperskyddet för att tippa stolen. Enligt en intervjuperson är det vanligt att föraren inte förstår att det är skillnad mellan en permobil och en manuell rullstol. Det finns också förare som inte förstår inte hur en rullstol ska fällas ihop eller frågar hur hjulen ska tas av. Det är viktigt att föraren vet hur en rullstol ska hanteras, för när rullstolen användare kommer till hjälpmedelscentralen med en rullstol med trasig fotplatta eller broms så blir det ofta användaren som får *"ta skiten"* som en intervjuperson uttrycker det. Det finns också förare som inte vet hur de ska bromsa rullstolen. De kör ombord som om det vore lastpallar. En intervjuperson som kan gå menar: *"Jag säger bara ge hit den, jag gör det själv. Det brukar gå fortast. Man har sett många olika varianter på det där. De tar i den som att du var någon kartong. Skakar om när jag sitter i den"*.

Packar in resenärer i bussen

När de väl kommit ombord är det dags för nästa problem. Föraren vet inte hur de ska placera en rullstol i bussen på ett säkert sätt. Det blir resenärens uppgift att tala om för föraren hur det ska vara. Många förare är dåliga på att planera resan och ställa rullstolarna i den ordning som de ska av. Och även om det inte finns plats för två rullstolar och så *"klämmer"* förarna ändå in rullstolarna. *"Så nu till exempel när jag har skadat mina fötter så måste jag säga det, men akta mina fötter, för de trycker gärna lite så där. Och säger, kan du inte köra tio centimeter längre fram liksom"*. De kör stolen så nära andra rullstolar ombord på bussen så de inte kan spänna fast dem. *"De låter kvantitet gå före kvalitet."*

Föraren spänner inte fast rullstolen korrekt

Intervjupersonerna uppger att förare glömmer eller använder inte alla remmar. Dom spänner inte fast alla fyra fästpunkterna utan kanske bara två eller tre - eller så saknas remmar. Det gör att rullstolen *"wobblar"* och att resenären måste vara beredd att hålla fast sig när bussen slänger och kränger. En intervjuperson berättar hur assistenten i sista stund har grabbat tag i rullstolen och förhindrat att den tippat. *"En gång höll jag på att trilla ut genom bakdörren som dom hade glömt att stänga. Man har inte spänt fast mig heller. Det var min assistent som fick grabba tag i mig där. För jag var på väg ut och jag fick också hålla fast mig för att inte åka ur då."* Förare vet inte hur rullstolen ska säkras eller bryr sig inte. Resenärer upplever att de inte orkar *"tjafs"* med föraren om dom är fel fastspända. En deltagare berättar:

Det var för något år sedan så var det en kvinna i bilen redan. Hon satt i rullstol. Och då såg jag hur han hade lagt spännbanden som ett kryss så här. Och jag bara tänkte, men herregud är det så han spänner fast mig också? Så får man inte göra. Så jag sa att du måste lossa henne och du måste spänna remmarna rakt bakåt på både mig och henne. Och han sa bara, men varför då? Jag sa bara, för att det är en säkerhetsfaktor liksom. Och han gjorde lite halvt motvilligt, vad jag sa. Det är också en anledning till att jag inte ofta kommunicerar med chauffören i bilen för dom förstår inte vad jag menar. Och om dom då missförstår mig grovt, då blir dom kränkta. Så då har det blivit att jag har fått den här kommentaren ganska ofta. Är det du eller jag som kör? Och jag sa bara, men det är inte det jag pratar om. Jag pratar

om hur du spänner fast mig.

När resenären har en elektrisk rullstol är det mycket farligt om den inte är säkrad på rätt sätt. Den kan komma i rörelse och krossa andra resenärer eller bussens inredning. En intervjuperson berättar. *"Jag har anmält att föraren inte spänt fast den tunga MiniCrossen. Krockar bilen eller bromsar in häftigt då förflyttar ju min MiniCross sig. Nu gick det ju bra och så men det var ändå väldigt otäckt. Och det anmälde jag. Chauffören menade att han hade spänt fast den rätt."* En resenär med en tung elrullstol berättar också att hon varit med om att remmarna lossnat under färd vilket varit direkt livsfarligt.

Oönskad närhet

Intervjupersonerna bryr sig olika mycket om och hur de kommer i närkontakt med föraren. Men flera berättar att när föraren spänner fast rullstolen, lutar han sig över resenären och kommer in i resenärens intimzon vilket för många är obehagligt. *"Dom kommer in mellan benen när dom ska sätta fast rullstolen och eller trycker sitt huvud mot resenärens mage när dom böjer sig ner."*

Otillåtet bagage.

Ett problem enligt intervjupersoner är att en resenär endast får ha med sig två bärkassar. Vilket blir en begränsning när de har varit och storhandlat. En deltagare förklarar: *"Jag har lärt mig att ta med sig två stora IKEA-kassar i bussen för då är det fortfarande bara två kassar. Även om dom är två stora."*

Kapitel 3 FÄRDEN

Många intervjupersoner har erfarenhet av att föraren har tagit med fel person. Det leder ibland till en upprörd diskussion med färdtjänsten. Ofta är det resenären som upptäcker att dom har hamnat i fel buss. Ibland stämmer förnamnen men efternamnet är fel eftersom föraren bara säger förnamnet när de hämtar. En intervjuperson berättar:

Jag märker liksom att, fan vi är liksom på väg åt fel håll. Det här stämmer inte. Det är ju mot Angeredshållet. Så chauffören blir lite arg och sur och ringer upp till trafikledningen och säger att han inte vet vad det är för fel, men du får prata med passageraren så då fick jag ta samtalet och säga att jag har märkt att vi kör åt fel håll. Jag ska inte till Gråbo och då säger trafikledaren att jo du ska till Gråbo, vi vet ju att du har daglig verksamhet på Dalen och du har planerade resor till och från Dalheimers och du bor i Gråbo och du ska dit. Då säger jag så här, jag tror att det är så här att chauffören har hämtat fel person. Och då får jag en utskällning från trafikledningen som säger. Men varför sa du inte till tidigare att du kände att det var fel väg. Men jag kan ju inte veta det.

Samåkning med tar längre tid än beräknat

Samåkning med en annan resenär är vanligt, närmast en regel. Det kan bli omständliga och långa resor när flera resenärer ska hämtas och samåka. Resan tar också längre tid än beräknat och det blir stressigt när resenären har en tid att passa. En deltagare berättar: *”När jag är på en rundresa kan jag ringa hem och säga att jag är på Hisingen när jag har mobilen med. Jag har alltid laddare med och telefonen fulladdad man vet inte var man kan hamna.”* Resenären upptäcker att resan går i helt motsatt riktning mot den hon tänkt sig. En resenär berättar att hon skulle åka från Axel Dalströms torg, till Frölunda men bussen tog en omväg till Torslanda. Det tog över en timma längre än beräknat, en resa som kunnat ta en kvart. En intervjuperson berättar att när hon bodde i Angered kunde det ta nästan två timmar. Vid ett tillfälle åkte hon dessutom förbi sin hemadress. *”Det var mentalt jobbigt. Speciellt då när man satt och nästan var på lipen för att man var så kissnödig och tänker, jag hoppar av! Dra i nödbromsen, jag vill hem! Snälla kan du inte droppa av mig här vid macken så kan jag rulla hem sista biten.”*

Långa resor med samåkning är vanligast för dem som bor i förorten. Ibland verkar föraren ha svårt att förstå i vilken ordning resenärerna ska lämnas, till exempel när resenären ska till Kortedala från Högsbo men färden går genom Askim ner till Billdal. En intervjuperson berättar att hennes rekord att sitta i bussen är två och en halv timma. En annan intervjuperson berättar att de åkte förbi hennes bostad, två gånger. Det blir tröttande och för en resenär som ofta åker färdtjänst, ett återkommande problem, men för en person som åker sällan *”som sitter där och tycker att det är så roligt, och man får se så mycket, vad kul att åka runt och hela stan så, bla bla bla. Men jag hinner inte hem, jag tänker jag måste på toaletten när jag kommer hem, jag är hemma om en halvtimme. Och plötsligt är du hemma om en och en halv timme. Och räkna ut det, du.”*

Föraren kör för fort

Enligt intervjupersoner är det vanligt att förare kör oförsiktigt och fort *”Ibland kör de som biltjuvar, kan jag tänka när de kör som tusan”*. En annan uttrycker det som, *”Jag tycker*

att ibland så kör de så jag undrar om de har fått körkortet i ett cornflakespaket.” Resenären måste dessutom sitta och hålla i sig när förare kör in en försening.

Senast var det igår. Vi har sådana här fartgubbar. Jag satt i bussen och flög över guppen. Så till slut var jag tvungen att säga något, då saktade han ner lite. Jag har ju skadat mina fötter så att jag fick ju världens tryck liksom, det gjorde jätteont i fötterna. Det händer flera gånger i veckan, det känns som att de kör stressat. Alltså de förväxlar gas- och bromspedal väldigt mycket.

Risken för skador ökar när föraren kör ryckigt och slängigt eller gör en hastig inbromsning då känns det som att rullstolen ska tilta. Det finns också förare som omväxlande gasar och bromsar. Intrycket är att förarna ofta är väldigt stressade. Resenären sitter och håller emot och spänner kroppen. Resenären är tröttare än när den gick in i bussen. *”Jag både ser och känner stressen när de spänner fast mig. Och så tar jag ett djupt andetag för jag vill inte åka med dig. För man liksom hör hur de rycker och sliter och det smälls och håller på. Jag känner mig inte trygg när de springer runt med andan i halsen. Det blir bara jobbigt.”*

Blir lätt åksjuk

En intervjuperson som lätt blir åksjuk berättar att hon har lämnat ett flertal anmälningar till färdtjänsten och önskat att de kunde köra lite långsammare. Färdtjänsten menar att de inte kan köra långsammare än trafiken. *”Jag har sagt att det inte är det som det handlar om och det har även hänt att jag har sagt till chauffören på plats, och assistenten har ibland hjälpt mig och då har det liksom tagits väldigt bra men ibland har man känt, att du inte ska komma och tala om för mig hur jag ska köra.”*

Kör långsamt

Men det finns också att förare som kör provocerande långsamt. *”När man sitter i bilen och blir toanödig. Alltså, att det är köer och rödljus, det kan man inte styra över och det kan inte chauffören styra över heller. Men att man liksom bara tänker, att nu får du gärna gasa lite”.*

Föraren pratar i telefon

Ett vanligt klagomål är att förare pratar oavbrutet i telefon, till och med när de hämtar och ska hjälpa resenären in i bussen, vilket intervjupersoner anser vara respektlöst.

En intervjuperson säger att det händer dagligen. Och det som stör henne mest är att föraren inte ens säger hej utan fortsätter att prata i telefon när de öppnar dörrarna och kör in rullstolen som om hon vore ett paket som ska lastas! Chauffören pratar dessutom ofta i telefon och under större delen eller hela resan. Frågar resenären om det blir samåkning kanske föraren kort avbryter samtalet. Han avbryter inte samtalet för att upplysa resenären om resan. En annan intervjuperson berättar:

När jag åkte på en långfärd satt chauffören och pratade i två timmar i telefonen. I sträck! På sitt hemspråk, på arabiska! Och när han lagt på ett samtal så ringde han nya samtal. Och så ett nytt samtal. Hela tiden. Två timmar. Och jag vågade ju inte säga någonting. Vad fan skulle jag säga? Han kanske släppte av mig då på vägen om jag sa någonting?

Det är inte alltid som föraren använder handsfree utan håller telefonen i handen. När föraren pratar på sitt hemspråk i telefon skapar det osäkerhet, pratar han om väldigt privata saker med familjen eller kompisar? Eller pratar han om kunderna och företaget, undrar en intervjuperson? En intervjuperson som förstår ett av förarnas hemspråk *"Jag har hört jättemycket både på andra språk och även på svenska naturligtvis. Så det har varit blandat naturligtvis"*. En intervjuerna berättar hur en förare grälat med någon i telefonen och hur det påverkat körningen. Föraren kör ryckigt och kastar bilen mellan olika filer, *"Och jag tänkte att snart är vi döda allihopa. Och jag bara tänkte, gud snälla, ska vi dö så här? Han var så arg, han bråkade med någon. För jag tänkte, nu kommer han... Nej, det var jättehemskt, jättehemskt."* En annan intervjuperson anser *"Och jag som sa, det är ju okej att de pratar i telefon, men de behöver ju inte gräla i telefon."*

Att föraren pratar i telefon upplevs som en säkerhetsrisk. Flera intervjupersoner anser att telefonprat har blivit ett stort problem under de senaste 3–4 åren, det som att resenären inte finns, servicetänket saknas. Men det händer att föraren frågar om det är okej att han ringer om någonting eller kanske frågar om det är okay att svara när dottern som ska till skolan ringer, men det tillhör undantagen.

Föraren spelar hög musik under färd

Dessutom händer det att föraren spelar hög musik ibland från sitt hemland eller av typ *"Mix Megapol"* vilket inte alltid uppskattas av resenären. *"Ibland kan de ha jättemycket musik, och ibland är det ju trevligt med musik. Men jag menar de kan väl fråga om det är ok att ha radion på, inte bara bröta på"*.

Föraren kör enligt sitt eget vägval och fastnar i köer

Vanligt är att föraren följer GPS som ibland visar fel eftersom det byggs mycket i Göteborg med många trafikomläggningar, och då hamnar bussen på villovägar. Och ibland väljer förarna vägar med mycket trafik. *"Och om man då säger att det är alldeles tjockt den vägen så du får köra den vägen. Och så lyssnar dom inte på det och sen sitter man där liksom."* Det händer också att föraren inte vet vägen till slutdestinationen utan frågar resenären om vägen. Det kan då ställa till problem om föraren är dålig på svenska och inte kan skilja på höger och vänster.

Föraren gör privatärenden på vägen

Intervjupersoner berättar att de sett hur föraren gjort privata ärenden som att posta brev eller köpa något på exempelvis Claes Olsson medan resenären sitter och väntar i bussen. Intervjupersoner har också varit med om att föraren hämtat och kört resenärer som inte har med resan att göra.

Det har jag väl varit med om några gånger, ibland att chauffören kanske har kört eller har hämtat någon annan som inte verkar ha färdtjänst. Ibland har jag åkt med någon och undrat varför åker den med? Men jag har inte frågat. Det händer även att de frågar även om det inte är ofta. Är det okej att jag hämtar min kompis? Jag har åkt färdtjänst när chauffören har tagit med sina barn på vägen hem från fritids.

Föraren tar en rökpaus, kissepaus eller tankar

Det händer ofta ett föraren kör omvägar och tar kissepauser, rökpaus eller för att tanka. Vilket är frustrerande för en resenär som själv har en tid att passa

Jag var med om en incident senast igår. Då var han en kvart sen, och när han hade lastat in mig i bilen, så säger han bara ursäkta mig och så säger han ingen mer utan han går in i huset. Och jag vet ju vad det betyder då skulle han in och pinka. Och jag bara tänkte, men snälla lilla älskade du, för det första, så hade jag uppskattat om han hade frågat. De här chaufförerna som kör idag, det är nästan så att de räknar med de här tio minuterna som bilen får vara sen. Men jag vill inte sitta här i två, tre minuter till, bara för att du behöver kissa.

Det är vanligt att förarna tar sin kissepaus vid Dalheimers hus där dom vet om att det finns toaletter. Men när föraren frågar om det är ok att han stannar och tankar vilket i praktiken inte går att säga nej till även om resenären har brått att komma fram. *"Hur fan svarar du på en sån fråga? Du kan ju inte svara nej. Eller, jag vill att när du kissar, tvättar händerna när du kommer in i bilen. Man kan inte kolla om han har gjort det heller."*

Hygienbrist, berusad eller otrevlig medresenär

Det händer att resenärer får samåka med personer som är berusade, luktar illa eller är otrevliga. Detta skapar problem eftersom det finns ingen möjlighet att byta plats och flytta sig längre bort som det ibland går att göra i en spårvagn. En intervjuperson berättar om en medresenär som öppnade en burk och började ta tabletter, många tabletter vilket gjorde att hon befارade att han höll på att begå självmord! Det händer också att en medresenär upplevs som avvikande eller oberäkneliga, kanske dement eller psykiskt sjuk. Det är samåkningen och den påtvingade närheten som är grund till otryggheten. En intervjuperson berättar om hur hon samåkte bredvid en medresenär som var sjuk:

Det var en gång då var det en annan kund som satt och kräktes i färdtjänsten. Alltså personen var sjuk och hade en spypåse och var sjuk. Och jag och mitt barn var med under den resan. Det var så hemskt. Vi var tvungna att gå ur den bussen. För min son höll ju på att börja kräkas när den andra personen satt och kräktes.

Ett särskilt problem är när resenären märker att en medresenär blir aggressiv och skriker och gormar samtidigt som de sitter på en armlängds avstånd från varandra. Resenärer, som inte tål parfym och starka dofter kan också råka ut för medresenär som är parfymrad och luktar starkt. En intervjuperson berättar om en medresenär som sitter och visar "dickpics". Deltagaren förklarar:

Och vi ska till Angered båda två. Och han sitter i sätet bredvid mig. Här sitter rullstolen och så är det kanske två vanliga säten på rad som i en buss. Och han pratar väldigt dåligt svenska den här medresenären men han pockar på min uppmärksamhet och så säger han Do you watch this? säger han. Och jag, instinktivt så tittar jag ner på hans telefon och han visar mig en "dickpic". Och jag blir ju, alltså, jag var nära på att kräkas där och då. Och jag liksom bara säger det till chauffören att chauffören stanna bilen nu, för medresenären här bak sitter och visar "dickpics". Och chauffören kör ju ett tiotal meter till närmsta busshållplats och stannar bilen. Han går

ur bilen och öppnar sidodörren och bara, hörru du, sånt där beteende accepterar inte jag i min bil. Ska du åka med och sköta dig eller ska du gå av här. Och då blir han lite skakig och liksom. Ja nej nej nej jag ska sköta mig. Men när jag då dagen efter ringer trafikledningen och anmäler detta. Och beskriver vad som hände och allting, så fick jag en nollreaktion. För jag sa bara, men alltså, jag önskar att ni kollar upp den här resenären. Och undersöker om han har visat sånt här beteende tidigare. För alltså, det är ju liksom inte något man gör bara så där. Men jag ringde också och polisanmälde det. Och hon lyssnade på hela min historia. Hon sa bara, behöver du samtals hjälp eller någonting? Hon var verkligen inkännande. Till skillnad mot hon på färdtjänsten. Chauffören och polisen gjorde ju vad dom kunde i den situationen, men bemötandet från färdtjänsten upplevdes vara under all kritik.

Intervjupersonerna menar att det finns en genusaspekt beträffande osnygga och otrevliga medresenärer. Kvinnliga resenärer är mer känsliga mot medresenärer som luktar illa, är berusade eller otrevliga eftersom en kvinna känner sig mer utsatt. Fler kvinnor som intervjuats uppger också att de oroar sig över befarade sexuella trakasserier, *”att chauffören ska ta sig friheter, riskerar jag att bli sexuellt trakasserad här? De tänker på vad som kan hända eller vad som skulle kunna hända. ”Jag har ofta tänkt på det. Så fort man börjar tänka, så här, så har ju någonting i tryggheten i resan gått sönder redan från början.”*

Vad är en aj-resa?

Det finns något som kallas för en aj-resa. Det är en resa som leder till en personskada. Det finns både oj-och aj-resor. En oj-resa är ett missöde medan en aj-resa leder till en fysisk skada. Många resenärer besväras av värk i kroppen som gör sig påmind när bussen skakar och kränger eller när de hamnar i en obekvämlig ställning. Resenärer kan dessutom ha mer eller mindre ont olika dagar. Resenärer upplever också att förare ofta inte förstår hur en person med omfattande funktionsnedsättningar upplever en obekvämlig ställning.

Föraren accepterar inte en kommentar, påpekande eller tillsägelse

Chaufförer gillar inte när resenären ifrågasätter hur de kör eller deras vägval. En intervjuperson berättar att även om man märker att föraren försöker köra rätt, så förstår han inte, eller så bryr föraren sig inte. Deltagaren berättar:

Ett exempel som jag varit med om väldigt ofta. För några år sedan när jag bodde på min gamla adress låg bommen till höger. Så jag sa sväng höger. Vad tror du händer då? Han kör vänster. Och jag sa, höger sa jag. Han bara sa du menar andra hållet? Jag sa bara, ja exakt och det är frustrerande. För det gör också att jag inte kan ha den här flytande kommunikationen. Det blir missförstånd. Och det blir väldigt ofta så får jag fråga, förstod du nu vad jag menar? Okej, säger de. Men de förstår kanske bara hälften.

Det händer att det blir dålig stämning och obekvämligt när resenären påpekar något. Förare accepterar inte rättelser. Intervjuperson berättar om förare som blir förolämpade när resenären talar om hur de ska spärra fast rullstolen: *”Alltså när jag har påtalat att de har spärrat fast felaktigt så har jag fått en kommentar är det du eller jag som kör? Det händer också att chauffören frågar assistenten i stället för personen med rullstolen. Det skapar irritation hos resenären. Och föraren blir irriterad om brukaren påpekar detta!*

Föraren har makten

En intervjuperson berättar hur hon var ensam och trött och ville komma i väg och att hon började gråta när hon blev osams med föraren om betalning. *”Jag sa att jag kommer att betala när jag kommer hem. Och jag hade varit i väg och jag var trött. Och till slut så körde han ju. Sen löser det sig att jag betalade. Men just då känns det väldigt hotfullt. Han hade makten.”*

Otrevligt bemötande eller en kränkning från föraren

Det händer att förare betar sig på ett sätt de aldrig skulle ha gjort mot en resenär som inte har ett funktionshinder. Enligt en person märks det snabbt om chauffören är intresserad av vad hon försöker säga. En intervjuperson som har talsvårigheter berättar hur förare pratar högt och försöker vara extra tydliga när de pratar för de tror att hon inte förstår. *”Som de pratar med hörselskadade eller personer med en utvecklingsstörning. De nästan gapar i örat. De tror att jag är en idiot ungefär va?”* De tror att hon är döv och detta blir ännu tydligare när en assistent är med. Då pratar dom med assistenten.

Föraren pratar om privata saker

Intervjupersoner berättar att de ibland har en bra relation till föraren men sällan privat. Det blir naturligt att samtala om var man bor, om man har flyttat. Det är ämnen som är förknippade med resandet. Men också hur de mår, eller det går med lägenheten, bilen eller vad de har pratat om tidigare. Den typen av samtal som är trevliga och får resan att gå fortare. Men det händer att förare berättar sin livshistoria, att sonen är cancersjuk eller liknande. Väldigt allvarsamma saker och det kan vara okej om det är en chaufför som resenären har mött under många år. Men resenärer berättar också att de kan vara som att föraren är väldigt nyfiken på ett sätt som dom oftare råkade ut för när de var yngre. Enligt intervjupersoner finns en genusaspekt på detta som handlar om ålder, om att vara söt och oerfaren. Det är en test om man kan fråga saker, flirta eller liknande. De kan tyckas vara väldigt oskyldigt. Men inte om man har hört det många gånger.

En okänd förare

Det finns en chaufför som är ganska okänd bland resenärer. Många känner till den föraren. Han pratar om sitt jobb, klagar ofta på hur jobbigt det är och ”patriarkatkärringar”. En deltagare berättar:

Jag vet specifikt en chaufför som pratar, pratar, pratar. Och så är det liksom och så sitter han och pratar politik. Vissa så här typ rasistiska värderingar, men jag håller väl tyst faktiskt. Han måste ju tro att jag är helt ding dong i huvudet men jag brukar bara sitta och humma lite jakande och det är samma monolog varje gång. Alla dessa jävla kvinnor och invandrare och stadsjeepar. Ja just stadsjeepar. Det är det senaste.

Men det händer alltså att förare sitter och klagar på jobbet när de kör och kallar det för ett skitjobb och bara vill hem och använder resenären för att avreagera sig på. Flera intervjupersoner beskriver berättar att de kan känna obehag, otillfredsställelse eller olust efter en sådan resa. En intervjuperson berättar om ett övergrepp hon utsattes för som ung:

Jag var ju med om en incident som väldigt ung. Jag hade precis flyttat till min första egna lägenhet och skulle åka hem från ett ställe. Jag tänkte inte på det utan han frågade mig om han skulle följa med upp. Så tog jag det som en förlängning av servicen att han ville se till att jag kom hem ordentligt. Så han följde med mig upp och jag går in i min lägenhet och han följer liksom halvt om halvt med. Eftersom jag vänder mig om och ska stänga dörren då har jag liksom en tunga nerkörd i halsen. Och jag tänkte bara, vad fan hände där? Och jag blev så förvånad och skärrad av händelsen så jag liksom, jag fick inte ihop det, alltså jag förstod liksom inte, vi hade ju pratat hela resan om ditten och datten. Vad jag gillade för musik och filmer. Men från min sida så var det ingenting som hintade om att han fick göra som han gjorde. Och det smärtar mig än idag men jag vågade inte ringa och anmäla det.

En intervjuperson berättar om en chaufför som sparat numret till resenären och ringt på natten. Det var den förare som lämnat resenären under kvällen innan. Men resenärer berättar också att de ibland får agera terapeuter åt förare. En deltagare berättar:

Jag menar chaufförer som jag ändå för en dialog med, lär man ju känna folk under årens lopp. Ibland har jag liksom fått vara deras vän och psykolog i bilen för att jag ser hur sönderstressade dom är. Och är det då en kille oftast. Så säger jag, du ta ett andetag. Och titta nu på hur du spänner fast. Och ta bältet i lugn och ro. Ta ett andetag och andas för du är här uppe och det gör mig stressad. Och det gör dig ännu mer stressad.

Otrevligt bemötande av föraren

Men det händer också att förare är rent otrevliga. En förare vägrar erkänna att han har kört till fel adress. *"Jag åkte en gång och jag skulle till Villa del Parc och blev körd till ett helt annat ställe. Han påstod att han hade kört helt rätt. Jag fick ta upp GPS på min telefon och visa honom hur han skulle köra."*

En resenär är i en utsatt situation eftersom han eller hon är ensam i bussen, om något händer eller får ett dåligt bemötande. Intervjupersoner uppger att de har blivit ifrågasatta av chauffören som misstänker att resenären har klagat på föraren hos färdtjänsten. *"Jag vet att du anmälde mig"*.

Kvinnor känner sig mer utsatta

De kvinnliga intervjupersonerna i undersökningen uppger att de inte känner sig lika utsatta för oönskade sexuella inviter som när de var yngre, men upplever ändå en form av potentiell sexuell utsatthet. Det kvinnliga förarna anses bättre än män, de är få men är trevligare och korrektare. Dessutom kommer de i tid och kör bättre.

Fordonet är skräpigt och smutsigt

Smutsig bil! Resenärerna tvingas åka i en smutsig, skräpig och dåligt städad buss. Fordonet har varit ostädat inuti eller på utsidan. Speciellt vintertid händer det att det är smutsigt när det är snöslaskigt. Intervjupersoner har också upplevt handtag som inte fungerar eller är smutsiga, slitna och naggade som resenären är tvungen hålla fast sig i när bussen kör fort, gasar och bromsar. *"Men jag måste hålla mig. Och när jag tar i den. Tänker jag, gud snälla. Att du inte kan torka det. Det har jag svårt för!"* Det händer också att utrustningen i bussen inte är i ordning. Det ligger remmar slängda på golvet som resenären riskerar att köra över

och förstöra eller få punktering på permobilen.

Alltså det har nästan sett ut som att "hej och hjälp", det här är verkligen en reservbuss. Alltså den har varit trasig på utsidan. Den har varit trasig på insidan. Och det är ett under att den kör framåt. Jag har sett att det varit chipspåsar på golvet i bussen. och det har varit grusigt och ostädat liksom.

Luktar spya

En intervjuperson har varit med om att bältet luktar för någon har spytt på det. *"Någon gång när jag åkte har det luktat spya i bilen! Och bältet luktade också. Det var inte så kul. Nej fy. Då tänkte jag att nu får jag vädra mina kläder. Jag klagade tyvärr inte. Det borde jag ha gjort. Men jag orkade inte."* Förarna eller bussbolaget gör inte rent remmarna från tuggummirester heller och det gör att bussen känns olustig att åka i.

Detta handlar om resemiljö och resenärernas trivsel, som en intervjuperson framhåller. En resenär ska inte behöva sitta en varm dag och känna att det luktar både piss, spya och allt annat möjligt. Det borde höra till att förarna är i så god tid att de kan vädra och städa bussen. Men resenärer påpekar inte att det är "skräpigt och sunkigt" utan biter ihop för han eller hon vill komma i väg.

Kvinnor mindre toleranta

Intervjupersoner menar att det kan finnas en genusaspekt på vad som är smutsigt, kvinnor upplever smuts, oordning och en skräpig buss mer än män. Kvinnor upplever också det att det är "jobbigare" för dem att klaga. Men också att bussar med kvinnor som förare är bättre städare. Män städar inte bussen.

Jag kan tänka mig så här, att man säkert kan bli blind på att det är ingrodd smuts där. Alltså du vet det kan vara så ingrodd på hela handtagen. Man förväntas ju sitta och hålla i handtag kanske. Och där kan det vara jätteingrodd. Och så undrar man hur många hundra människor har tagit i detta nu då. Eller som jag sa vid något tillfälle. Hur ofta torkar de av säkerhetsbältena? Jag en ganska liten person. så jag får ju liksom bältet ganska ofta upp i halsen. Så hur ofta torkar de av säkerhetsbältet? Och hur mycket snusk får man inte på sig då liksom?

Skillnad mellan kvinnor och män

Flera intervjupersoner anser också att det finns skillnader i upplevelser och bemötande mellan män och kvinnor. En kvinna löper större risk att känna sig utsatt. De menar att män har en tendens att skaka av sig incidenter som dåligt bemötande, det gör inte kvinnor. Det betyder inte att killarna får färre nedsättande kommentarer som de inte bryr sig om så mycket. Kvinnor är även känsligare om föraren är för nära kroppen. *Jag tror tjejer, kvinnor, de som identifierar sig som kvinnor upplever ofrivillig fysisk närhet som jobbigt och svårt att hantera."* Kvinnliga förare upplevs som mer tillmötesgående, serviceinriktade och har större förståelse för en kvinnas utsatthet och behov. *"Jag tror jag inte en kvinnlig chaufför hade sagt att resenären ska hålla klaffen."*

Fordonet har varit trasigt

Det har hänt flera intervjupersoner att fordonet varit trasigt när de ska hämtas upp och att de måste ringa efter ett nytt fordon. Det har också råkat ut för att dörrar inte går att stänga

och fönster som har varit sönder. *”Jag åkte en färdtjänstresa då var hela framrutan var en jökla stor spricka. Det har hänt att hydrauliken som höjer och sänker bussen har varit trasig. Så man har fått råka upp för en väldigt kraftig lutning på rampen.”* En intervjuperson berättar att de ringde från färdtjänsten om att bussen hon skulle med hade fått punktering och att hon var tvungen att vänta på en ny buss. En annan berättar att hon blivit stående på en trafikled, bussen hade fått motorstopp. Ytterligare en annan att det började ryka inne i kupén.

Det är för kallt, varmt eller dragigt under färden

Många som sitter i rullstol är känsliga för kyla *”Jag tycker och har upplevt att det har varit för kallt i bilen ibland om det blåser lite för mycket när fönstren är öppna”*. Intervjupersoner har upplevt att det varit både för kallt och för varmt. För varmt på sommaren och för kallt på vintrarna. Bussarna kyls vid varje hämtning och avstigning och på vintern går det inte att få upp en bra temperatur, utan det är kallt bak i bussen för fläkten når inte så långt. Det är omöjligt att få en bra innemiljö i de största bussarna enligt intervjupersoner. Och på sommaren är det ofta varmt när AC inte fungerar.

Inlåst och rädsla för brand

Men resenärer berättar om helt osannolika, oförutsända händelser. En intervjuperson berättar hur hon blivit inlåst i en färdtjänstbuss. *”Jag fick själv ringa till trafikledningen och säga att jag har blivit inlåst. Chauffören stod utanför och kom inte in i bussen. Han hade låst in bilnycklarna och även sin mobiltelefon. Jag fick ju förklara var vi var någonstans så de kunde komma med ett reservnycklar.”* En intervjuperson oroar sig över att bli inlåst i bussen. När bussen kör skolbarn så låser föraren fönster och dörrar. Vad skulle hända om bussen krockar och fattar eld, då går det inte att komma ut för den som sitter bak i bussen? Det innebär en säkerhetsrisk.

Kapitel 4 ANKOMST OCH AVSTIGNING

Föraren vet inte adressen- avsläppt på fel plats

Det händer att föraren inte vet hur de skall köra eller var de är när de kommer fram till ankomstadressen. *"Jag har varit med om att de frågar mig, hur kör vi dit? Ja men herregud jag vet inte. Det här är första gången jag ska åka dit. Eller frågar var ska vi någonstans och var är vi någonstans har dom frågat också".* Det händer också att de stannar vid fel entré och att det blir diskussion om vilken entré som är den rätta. Intervjupersoner har varit med om att föraren inte verkar kunnat läsa siffror på adressen. En deltagare berättar:

Jag bor ju på nummer fyra. Och den gatan som man ser in på, är numrerad 10-8-6-4-2. Och då händer det väldigt ofta att de stannar vid sexan och frågar, är det här? Man säger bara, nej, här står det nummer sex. Du ska ha en till. Det händer jätteofta. Och då funderar jag på, är det så att dom inte kan läsa? Eller så han kan alltså inte räkna till 4. Eller är det ren lathet? Eller vad beror det på?

Intervjupersoner beskriver hur de måste tänka ut hur de ska beskriva adressen de ska till så att föraren förstår. Till exempel om resenären ska till restaurangen i Sisjön så anger de Willys så föraren inte behöver leta. Men det händer ändå att föraren inte hittar rätt adress. Då måste ibland resenären dirigera föraren till rätt adress - höger och vänster. Men då kan det vara svårt att förklara om resenären inte har varit på adressen förut. Och det har hänt att föraren fått gå ut och leta efter rätta stället. Men det händer ändå att resenären blir avsläppt på fel adress. *"De har släppt av mig på fel adress också. Som en gång när jag skulle till Avenyn men då sa de är det okej att jag släpper av dig här på en helt annan gata för att han tyckte det var jobbigt att köra på Avenyn".* Förare förstår inte att många resenärer har svårt att ta sig fram gående eller med rullstol. Det händer också att resenärer är tvungna att hindra föraren att köra fel för att dom inte har läst adressen tillräckligt noga. En deltagare förklarar:

När jag skulle åka till stan så lämnade han mig vid Stadshuset. Jag bara sa, men jag ska inte av här. Ja men det är bara över gatan. Han sa bara, det är jag som kör när jag protesterade, så han lämnade mig på fel plats. Och det gick inte att diskutera. Jag hade assistent med mig, men det gick ändå inte att diskutera. För det här har jag bestämt, sa han och det är bara att gå över gatan. Jag sa bara, men det här är inte okej.

Resenärer berättar också att de måste lägga undan telefonen och försöka hänga med hur chauffören kör. De måste upplysa föraren om att det är bäst att stanna där trottoaren är avfasad och guida chauffören om hindren vid destinationsadressen.

Att köra till en adress med en bom leder ibland till konflikt med föraren. En intervjuperson berättar att föraren ska öppna och köra igenom när de kommer till hemadressen. Vilket en del chaufförer hävdar att de skall de inte göra. De kommer med olika bortförklaringar eller bara påstår att det inte står att de ska köra in i någon bom och då blir det en diskussion men vem som har rätt. Det händer också att de bara stannar utanför bommen och säger att de saknar nycklar. *"Jag åkte till en adress som hade bom och då förklarade föraren det för mig att det här skulle du ha sagt till när du bokade resan. Jag sa att jag har ingen aning om att*

det är en bom här". En annan intervjuperson berättar. "Det upprepade sig två gånger med samma chaufför att han inte ville köra in genom bommen. Jag var på så dåligt humör att jag faktiskt sa fuck you till honom. Det var inte bra." Intervjuperson kände sig dessutom tvungen att ringa till färdtjänsten och berätta att föraren vägrar öppna bommen.

Tillbud eller olycka vid avstigning?

En gång har jag råkat jag ut för en riktigt hemsk olycka. Han hade parkerat vid en affär och jag satt kvar i bilen. Han skulle gå ut och hämta en dam. Och när jag sitter i bilen, så helt plötsligt så kommer bussen i rullning. Men som tur i oturen så är det en bil framför som står mot rött som bussen smäller in i. Och det var ju ingen liten smäll. Där är det ganska brant. Jag tackar Gud att det inte kom en spårvagn. Det var en olycka där handbromsen inte var dragen.

Kan inte lasta av

Intervjupersoner har varit med om många tillbud vid avstigning. Det är ett vanligt problem är att föraren inte vet hur han ska hantera en rullstol. Föraren kör stolen alldeles för fort eller tippas den oförsiktigt. En intervjuperson beskriver hur en förare inte orkar hålla emot stolen som rullar baklänges ned för rampen och har ingen möjlighet att stoppa den med risk att personen allvarligt skadas.

Jag har varit med om att chaufför flera gånger inte velat vara bakom mig. Alltså du vet så när jag går ner för rampen så vill jag att dom faktiskt håller i mina handtag när jag kör nedför rampen, för jag har ju hjulmotor. Jag vill att dom ska hålla i mina handtag då. Och jag har varit med om flera, flera gånger att chauffören liksom står kvar inne i bussen. Det klarar du. Varför vill du att jag ska hålla där? Det klarar du. Vid något tillfälle när jag pratade med färdtjänsten och färdtjänstrådet, så sa dom att dom absolut ska gå bakom rullstolen.

Trottoarkant på snedden

Resenärer uppger att ett vanligt hinder är när de blir avsläppta vid en hög trottoarkant som det krävs hjälp för att komma upp för och då blir det problem om det inte finns någon med som kan hjälpa till. Det händer också att förare inte vet inte hur de ska köra ner eller upp för en trottoarkant trots att resenären förklarar. Föraren förstår inte eller bryr sig inte. Dom glömmer att tippa när dom kör ner för en kant, eller kör snett nerför kanten. Även om det inte händer en olycka så är det en obehaglig känsla när chaufförer kör snett upp eller ner för kanten. Eller så tippas dom stolen framåt när dom ska ner för trottoarkanten. Det gör att rullstolen står på framhjulen och användaren riskerar att trilla ur. Eller kör framdäcken i kanten så att det blir tvärstopp ner de skall upp för en kant. Det finns förare som inte förstår att de inte ska tippa rullstolen när de står bakom "Ett par gånger har min rullstol liksom lättat med framhjulen och då blir jag ju väldigt rädd. Man vet ju inte om de håller där bak. Håller ni där bak brukar jag säga då? Nej, det är inte alls roligt." Men det händer också att resenären hamnar vid en vattenpöl. Även om många förare anstränger sig och försöker släppa av resenären tryggt och säkert " så finns det stolpskott" säger en intervjuperson. En intervjuperson uppger att hon varit tvungen att säga till föraren att köra lite längre fram

Stanna lite längre fram eller där bakom, för där såg jag att det var avfasat. Det har hänt att jag landat mitt i en hundskit när man kör av. Eller du måste hålla koll på bilarna som kör runt omkring. Du måste också ha koll på din förare.

Resenärerna klagar inte!

Många intervjupersoner är vana vid att de utsätts för olika olägenheter men föredrar att bita ihop och försöker att inte tänka på det. *”Man sitter och hoppar i bussen jag tror inte man sitter man tänker, usch vilken resa det var, usch vad ryckigt han körde och oj vad jag fick ont i nacken. Oj vad jag blev spastisk eller vad man nu tänker. Men man orkar liksom inte klaga.”* De upplever att det har nog med att hantera situationen. En annan intervjuperson säger,

Det är kanske då att, dels har man fått vänta på bilen för att den är 20 minuter sen. Sen när man har åkt i bilen så har man inte blivit fastspänd ordentligt. Och sen när man kommer fram så hittar fan inte chaufförjäveln vart man ska. Alltså det är ju så många fel på en och samma gång. När man då har upplevt allt detta, då ställs du inför ytterligare en grej, ska jag nu förstöra hela syftet med resan och bli på dåligt humör eller ska jag då bara skita i det. Om jag inte ska förstöra hela min dag så måste jag släppa alltihop. För om jag går och är irriterad så blir ju hela min upplevelse alltså syftet med resan också förstört.

Olägenheter skapar stress och ohälsa, en slags åkstress. Men de berättar också att de har fått agera stresscoach åt föraren när de märker att han är uppjagad. Trots att de själva är stressade, *”Man har dödsångest nästan. För att de kör som idioter.”*

Att ringa och klaga upplevs av flera som frustrerande eller obehagligt. De upplever att det blir ”tjafs” när de anmäler och att deras åsikt ignoreras. Det är lätt att bli arg när de känner att klagomålen inte tas på allvar. Många tycker inte om att bli förbannade när de ringer upp. Därför försöker de att hitta andra vägar att hantera sin ilska. Ett är att söka stöd hos sin assistent. Att ha med sig en assistent och inte behöva vara ensam i bussen upplevs som en trygghet. Men många ger de till slut upp eller bara skrattar åt alla tokerier.

Att klaga direkt till föraren när han kör är ett annat alternativ. Några uppger att de hellre tar det direkt med föraren. En del förare blir upprörda när resenären klagat på dem. Men det handlar om säkerhet. Vad händer om föraren blir så arg så att han tappar kontroll över fordonet och dom hamnar i diket. Det finns resenärer som känner en konstant ilska mot inkompetenta förare och säger till trots att de blir upprörda. En deltagare berättar:

De får en tillsägelse. De ska inte köra med mig hur som helst. Då är jag ganska rak av mig, vet du. Jag tycker det att man har rätt att ha sin egen åsikt. Dom ska inte skita på en. Jobbet är ett servicejobb men då ska man vara inriktad på service, då ska man hantera det och vara serviceinriktad. Men alltså, även dom kan ju balla ur. Men det kan vara väldigt svårt. Jag har hört att det finns en del som är hopplösa. Jag tänker att varför slänger dom inte ut den där personen.

För en person som har färdtjänst och har haft det hela livet är det viktigt att kunna vara anonym om eller när den vill klaga eftersom förarna vet var resenären bor och heter, och kan ge igen när de träffas nästa gång.

Jag har råkat ut för det, när jag var i bilen frågade föraren har du anmält mig? Jag sa nej, för det har jag inte gjort. Kanske någon annan. Han har kanske fått reda på någonting, att han hade gjort sönder någonting. Så han frågade om det var jag. Då sa han nej, det var inte jag. Men jag har hört att det finns andra som sagt att föraren har stannat åt sidan och skällt ut resenären. Varför har du anmält mig? Så att lämna klagomål, som de vill, är liksom inte frid och fröjd. Det finns en stor utsatthet.

En resenär är sårbar. Det gäller även en känsla av sexuell utsatthet eller att bli lämnad på fel adress. Eller att resenären tvingas åka med samma förare igen. Att ringa och säga att föraren pratar i telefon lönar sig inte, de vet att de kommer att åka med den föraren fler gånger i framtiden. Då är det bättre att vara tyst. Det finns en utbredd uppfattning bland intervjupersonerna att de inte skall klaga. De är beroende och i en utsatt situation av färdtjänsten, rädsla för trakasserier från föraren. En respondent berättar *”Tänk om jag klagat under färden och han säger, nej fan nu släpper jag av dig här. Alltså det är lite drastiskt.”*

De vill inte klaga för att de blir lätt identifierade och kommer träffa chauffören igen. *Och chauffören kommer fråga har du anmält mig? Du som har pratat skit om mig? Den som har gjort något illa mot dig vet vem du är och var du bor. Så anonyma är vi inte. Tyvärr. Det är en för liten verksamhet för det. Ja, och eftersom de kommer hämta dig igen vet de var din brevlåda bor. Så det är det.”*

Det väl ofta när jag inte klagat. Fast jag vet att jag borde göra det. Då hade jag inte gjort något annat än att klaga. Jag har ett annat liv, det finns liksom olika saker. Det är påfrestande då ska du sitta och tänka på hur du ska klaga. Sen så en annan grej, men jag har aldrig varit med om något allvarligt i färdtjänsten som tur är. Men jag har verkligen funderat på det om den situationen hade uppstått. Frågan är om jag hade vågat klaga på en allvarligare sak med tanke på att chaufförerna vet allt. Men jag har ju tänkt tanken men jag är inte helt säker på att jag hade vågat klaga.

Man måste välja sina strider.

Intervjupersoner menar därför att de måste välja sina anmälningar. Beror problemet på att föraren inte förstår svenska *”så blir det gärna en lång diskussionen för han förstår inte vad jag menar. Att det är ett servicejobb, det har de inte fattat, för de tar det som personlig förolämpning att hjälpa oss”*. Resenären hamnar i ett läge där ord står mot ord och om det inte kommer fler anmälningar mot en speciell förare så händer ingenting.

Klagomål på färdtjänsten från grannar.

Några intervjupersoner har fått ta emot klagomål på färdtjänsten från grannar. En deltagare berättar:

Min granne sa att måste du komma hem så sent på kvällarna när jag vaknar av färdtjänstens backljud? Ja, faktiskt, det här är lite roligt. Jag hade bott i min förra lägenhet i 15 år. När en granne kom fram, till mig och sa. Du kan väl be dem att stänga av backljudet när du kommer hem sent. För jag har svårt att sova när du kommer inramlandes klockan elva och då var väl klockan någon någonstans kring halv elva. Jag sa att jag kan ju inte stänga av. Och tänkte, nej men gud.

En annan resenär berättar att han fått klagomål från grannar att färdtjänstbussen på gatan där resenären bor - bussen kör för fort!

Ignorerad, otrevligt bemött vid klagomål till färdtjänsten

Intervjupersoner upplever att de blir ignorerade när de vänder sig till färdtjänsten med klagomål på bemötande. De som klagat till ledningen upplever också att fått dåligt bemötande och bristfällig återkoppling från trafikledningen. De upplever att det finns ett struprörstänkande inom färdtjänsten. *"De spelar Svarte Petter med klagomål"*. De skyller på andra aktörer. Anledning till att intervjupersonerna inte anmäler mer, är att det inte leder till några förändringar enbart till att *"Vi har mottagit din anmälan. Och så känns det att ja ja men. Vad händer sen då?"* Klagomål leder ingenstans, i stället ringer medlemmar till DHR som får ta emot klagomålen.

Orättvisa avgifter för färdtjänst

Det finns olika åsikter om taxan för färdtjänsten. En väsentlig synpunkt är att färdtjänsten är mycket dyrare än övrig kollektivtrafik i Göteborg och Västsverige. Det borde vara samma taxa som för övriga resenärer dvs att det räcker med ett månadskort. Det kan ibland vara svårt att veta hur mycket en resa kommer att kosta till exempel vid resor utanför kommungränsen. Det krävs också att resenären sätter in i taxesystemet vilket kan vara svårt för många. Eftersom personer med funktionshinder ofta har dålig ekonomin så innebär det ett stressmoment att inte veta vad en resekostnad blir. Det finns också begränsningar som att resenären inte får ha hur mycket bagage som den vill. Resenärer måste också strida för en så enkel detalj som att det skall finnas en bilbarnstol i bussen när den har med sig sitt barn.

Men eftersom resenärer ofta råkar ut för olägenheter och bristande service, så upplevs det som orättvist att färdtjänsten oftast tar ut en avgift även när den inte uppfyller kraven på god service. Den försämrade servicen märker resenärer också av också i ett längre perspektiv.

Jag brukar landa på maxbeloppet för högkostnadsskyddet, även om jag väljer att ta kollektivtrafiken i så stor utsträckning jag kan. När jag började åka färdtjänst i början på 90-talet, då var det verkligen service från dörr till dörr. Idag är det knappt i fordonet ens. Så jag tycker inte att det jag betalar för står inte i paritet med den service jag vill ha.

Tvånget att planera antalet resor

Det begränsade antalet resor gör att intervjupersonerna måste planera och hålla räkning på antalet. Det händer att de är nöjda med antalet resor men de flesta vill ha ett obegränsat antal resor. I slutet av året kan resestressen slå till om de tar slut. Antalet resor som används är också beroende på väder och vind. Är det göteborgsväder så går det åt fler resor. Ett sätt att spara resor är att ha en MiniCrosser som går att köra så länge vädret tillåter eller att använda manuell rullstol.

Alltså jag har ju maxantal, 392 fritidsresor i år. Till detta får jag två arbetsresor per dag. Sen så hade jag ju önskat att jag slapp tänka, för i slutet av året så kan det ju bli så att om resorna börjar ta slut. Då får jag ju begränsa mitt resande och ibland kanske

söka fler. Jag önskar väl att jag slapp tänka på det alls. Du är stressad och du måste spara på resorna. För om du hade haft 700 resor så skulle du inte tänkt så. Nej, nej. Jag skulle säga det är okej att inte behöva slösa på dem. Men när du har 392, då är du skitstressad och måste spara dem för nödvändiga resor. Det här är inte som när du har månadskort eller när du sätter dig i bilen, då åker du som du vill.

Missnöjd med att behöva "tjafs" om antalet resor

Det finns ett missnöje att behöva ansöka om utökat antal resor som leder till konfrontation med handläggaren, "Hon sa att du kan max få 24 resor. Och då kände jag liksom, det blir bara tjafs. Vi kommer inte någonstans. Alltså 12 tur och returresor. Och då bara jag kände liksom okej, de här resorna, ska det vara för att du lever, att du handlar, att du simmar?" Detta behöver inte den utsättas för som har månadskort och åker med den vanliga kollektivtrafiken och vill handla lite efter jobbet och sedan åka hem.

Brist på spontanitet

En färdtjänstanvändare inte har möjlighet att åka när och vart den vill vilket upplevs som frustrerande och diskriminerande. "Är man ung och vill vara lite spontan. Och sen också det här att umgås med vänner och så. Då vill man ju inte planera allting." Missnöjet beror på att man inte kan vara spontan eller förutse vad som händer i livet. Antalet resor har betydelse för att kunna leva ett liv fullt ut efter personliga förutsättningar. Att ständigt leva under färdtjänststress är en hälsorisk. "Vi borde kunna resa som alla andra. För oss är det icke-funktionsindelade människor som tar beslut för oss. Det gör ont i hjärtat att du veta att du är mindre värd. För vanliga göteborgare som åker kollektivtrafik är det ingen som går fram till och ser hur många resor du har åkt."

Kapitel 5 SLUTKAPITEL: SAMMANFATTNING, KLAGOMÅL OCH FÖRBÄTTRINGAR

Sammanfattning av missnöje och olägenheter

- Appen upplevs som opålitlig, den hänger sig, resan försvinner eller resenären flyttas ner i kön.
- Resenär som ringer får vänta länge på svar.
- Svårt att få en resa i rimlig tid vid vissa tidpunkter på dagen eller veckan.
- Oro för bomresa och om bussen verkligen kommer som den lovat, risk för lång väntan utom hus i regn och kyla. Dåligt med besked om bussen kommer sent.
- Stressande bussförare som kommer för sent eller bommar resenären. Förare tar med fel resenär, behärskar inte svenska språket. Stressade förare som kör ryckigt och slängigt. Förare spelar hög musik och talar i telefon under körningen. Förare som gör privata ärenden, tar med främmande personer, tar kisspaus eller kör vilse. Förare som saknar servicetänkande och inte förstår hur en person med rullstol upplever en resa.
- Förare som är slarvigt klädda och i privata kläder. Förare som inte vill öppna och köra igenom bom. Förare som inte kan hantera en rullstol, inte köra om ombord och placera rullstolen korrekt och inte spänna fast den på rätt sätt. Förare som inkräktar i resenärens intimzon.
- Samåkning som leder till orimliga åktider. Risk för samåkning med personer som är otrevliga eller obehagliga. Svårt att planera frammetid.
- Omöjligt att åka specialfordon på natten utan att ha förbokad.
- Inte tillåtet att ha med mer än två bärkassar.
- Trött och otrevligt bemötande från trafikledningen. Svårt att komma överens med trafikledningen. Resenärer upplever att det inte är lönt att framföra klagomål till färdtjänsten. Resenärer undviker också att framföra klagomål direkt till föraren.
- Orättvisa avgifter, färdtjänsten är dyrare än månadskort. En färdtjänstresenär betalar mycket mer än göteborgare i allmänhet. Det borde kosta lika mycket och vara samma resevillkor, det vill säga vara ett obegränsat anta resor. Missnöje att den som använder rullstol måste förhandla om fler resor än tilldelat.

Förslag till förbättringar

En färdtjänstresenär drabbas av många problem och olägenheter vilket framgår av texten. Här är endast ett urval kompletterande förslag på förbättringar utan prioriteringsordning, som framkommit under intervjuerna.

Anonyma klagomål till färdtjänsten

Det måste finnas ett sätt att anonymt kunna klaga utan att bli identifierad. Kanske av typ glad eller ledsen gubbe som ibland finns vid utgången från butiker eller tumme upp eller tumme ner kombinerat med ett fritextfält på max 40 tecken. Detta ska inte kopplas direkt till en resa eftersom en förare då kan räkna ut vem som klagat. Det måste dessutom vara helt anonymt. DHR måste uppmana medlemmar att säga ifrån och inte bara klaga i det tysta. Behoven skall styra.

Funktionshindercertifiering

Färdtjänsten måste vara funktionshindercertifierad det vill säga en förare måste genomgå en godkänd utbildning om funktionshinder och funktionshindrades livsvillkor och det ska genomsyra färdtjänstorganisationen och dess bemötande. Förare måste ha lokalkännedom och känna till adresser som rollstolsanvändare ofta åker till. De måste veta att de inte ska stanna exempelvis framför en hög trottoarkant. Det finns en okunskap i samhället kring färdtjänst är, färdtjänst handlar om från dörr till dörr och inte limousinservice.

Genuscertifiering

Förtjänsten skall ha en genuscertifierade fordon och förare som innebär att en kvinnlig resenär skall känna sig trygg och säker och inte riskera att utsättas för oönskad närhet och kränkningar.

Bättre service

Förare måste bli vara välutbildade och serviceinriktade. Bilar måste komma i tid och bussarnas kvalitet måste bli bättre. Färdtjänsten måste kräva att utförarna erbjuder god service. Förarna måste ha arbetskläder och id-bricka så att resenären vet att det är en förare som hämtar och lämnar. För att förbättra färdtjänsten måste förarbristen bort.

Bort med stuprörstänkandet

Det måste finnas ett hela resan perspektiv, bort med stuprörstänkandet. Ursäkter som att detta inte är färdtjänstens ansvar utan detta ankommer på någon annan myndighet eller aktör måste bort. Det måste finnas ett samlat ansvar för inblandade myndigheter, färdtjänst hemtjänst, ledsagning, sjukhusresor, hjälpmedel med flera.

Föräldraperspektivet

Det är en viktig att ha med föräldraperspektivet. Som förälder eller anhörig är det viktigt att komma i tid. till exempel till tid till barnens träning eller simskola. Det måste också vara möjligt för en förälder att ta med andras barn i bussen som är vanligt när en förälder tar med andra familjers barn i egen bil. Då måste det också alltid finnas bilbarnstolar. Det måste vara möjligt att ta med en medresenär i bussen, det kan var familjemedlemmar men också vänner och närstående. Som då betalar kollektivtrafikavgift!

Ökad flexibilitet vid resor.

Möjlighet att kombinera olika resor. Byråkratiska hinder som innebär att en resenär inte kan kombinera sjukresor och arbetsresor. Eller inte kan åka från sin skola och göra en sjukresa måste bort. Större hänsyn måste tas till olika resebehov i olika skeden av livet. färdtjänsten tar hänsyn till unga människors behov av spontanitet och sociala kontakter med andra.

Resor på natten

En rullstolsresenär har idag ingen möjligt att åka på natten utan förbeställning. Det måste vara möjligt att åka nödvändiga resor på även vid denna tid på dygnet som alla andra.

Antalet resor skall inte vara begränsat

En rullstolsanvändare har ett begränsat antal resor men också andra regler som hur mycket bagage eller hjälpmedel en resande får ha med sig. Antalet resor skall vara obegränsat som

för icke funktionshindrade.

En Färdtjänstombudsman

Göteborg stads funktionshindersombudsman måste få ett utökat uppdrag och hjälpa resenärer med kognitiva svårigheter att både beskriva sina svårigheter och att framföra kritik och klagomål.

Skapa en trygg stadsmiljö

Vi måste skapa en tryggare gatumiljö i Göteborg. En resenär i rullstol befinner sig ofta i en utsatt eller rent av hotfull situation till exempel i gatumiljön eller i en affär. En person i rullstol har inte heller inte samma möjlighet att ta sig därifrån. Det gäller än mer i kollektiv trafik och i synnerhet när du använder färdtjänst.

Färdtjänst är en social rättighet.

Att kunna resa har stor betydelse, aktiviteter, träffa andra människor och kultur är en rättighet. Det är viktigt att kunna åka på lika villkor som icke funktionshindrade. Det är exempelvis viktigt att kunna åka till träning för att sköta om sin kropp. Det gäller inte minst för en ung människa som måste börja träna tidigt i livet för att kroppen skall räcka länge. Därför skall färdtjänst vara efter individuella behov. Personer som använder rullstol är diskriminerade. Det finns ingen annan grupp i samhället som likt funktionshindrade får sig tilldelade resor. Personer som använder rullstol skall ha möjligt att resa lika mycket och på samma villkor som gående. Göteborg stads program för full delaktighet skall genomföras fullt ut.

DHR kräver

- Att färdtjänsten kör rullstolsbussarna i egen regi.
- Ett obegränsat antal resor.
- Samma avgifter som i kollektivtrafiken.
- Bättre komfort i rullstolsbussarna.
- Resenärers klagomål måste tas större hänsyn till.
- Anbaros underökningar måste bättre spegla samtliga resenärers upplevelser och behov.

REFERENSER

Berg, J., Allanson, J., Henriksson, M., Lindkvist, C. (2019). *Hur kan kollektivtrafiken bidra till tillgänglighet och social rättvisa? En studie av mobilitetsstrategier i socialt utsatta områden*. K2 Outreach 2019:4. Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik. https://lup.lub.lu.se/search/files/136525845/k2_outreach_2919_4.pdf (Hämtad 2025-11-18).

Book, K., Henriksson, M., Levin, L., Svensson, Å. (2016). *Kollektivtrafikens roll i resenärens vardagsliv. En litteraturöversikt*. K2 Working Paper 2016:17. Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik.

Försäkringskassan. (2025). Köpa eller anpassa bil för vuxen. <https://www.forsakringskassan.se/privatperson/vuxen-med-funktionsnedsattning/kopa-eller-anpassa-bil-for-vuxen> (Hämtad 2025-11-18).

Göteborgs Stad. (2025). <https://goteborg.se/wps/portal/start/trafik-och-resor/fardtjanst/fardtjanstansokan/ansok-om-fardtjanst> (Hämtad 2025-11-18).

Göteborgs Stad Social Resursförvaltning (2019). Brukarrevision Nya Tillfället Boendeverksamheten. <https://goteborg.se/wps/wcm/connect/b48dff43-33c5-4f3b-a317-f2e1f5f350ff/Brukarrevision+Nya+Tillfellet+Boendeverksamheten+2019.pdf?MOD=AJPERES> (Hämtad 2025-11-18).

Karlsson, L., Larsson, P-O., Lundälv, J. (2025). *Din Vardag Vår politik. Funktionsrätt - en social dokumentär om samtid och framtid*. DHR Göteborgsavdelningen, Unga Rörelsehindrade, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/89778>

Kindberg, R., Larsson, P O. (2022). Lång resa för tillgängliga spårvagnar. *Tidningen Mötespunkt*, Nr 3, s. 4–5.

Larsson, P O., Högberg, H., Lundälv, J. (2016). Etik, funktionshinder och medaktörskap i media. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 93(6): 677–685. <https://publicera.kb.se/smt/article/view/42218>

Lindkvist, R., Lundälv, J. (2012). Participation in Work Life and Access to Public Transport - Lived Experiences of People with Disabilities in Sweden. *Australian Journal of Rehabilitation Counselling*, 18(2): 148–155.

Lundälv, J., Larsson, P O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K., Karlsson, L. (2022). *Risker, säkerhet och inkluderande spårvagnar ur ett funktionshinderperspektiv - Rapport från ett forskningsprojekt*. Göteborg: Göteborgs universitet, Chalmers Industriteknik, DHR - Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR) Göteborgsavdelningen, Unga Rörelsehindrade Göteborgsklubben. <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/71878>

Lundälv, J., Larsson, P-O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K. and Karlsson, L. (2022). *Risks, Safety and Inclusive Trams from a Disability Perspective - Report from a Research Project* (University of Gothenburg, Department of Social Work, Chalmers Industrial Technology, Young Disabled Gothenburg Club, Swedish Federation of People with Mobility Impairment (DHR), Gothenburg Division. <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/73478>

Lundälv, J., Larsson, P O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K., Karlsson, L. (2024). Hur trygg är en spårvagnsresa? En studie om risker, otillgänglighet och barriärer för personer med funktionsnedsättningar. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 101(1): 39–46. <https://publi-cera.kb.se/smt/article/view/22870>

NSPH Västra Götaland. (2025). *Brukarstyrd brukarrevision*. <https://nspuvastragotaland.se/metoder-och-verktyg/brukarrevision/> (Hämtad 2025-11-18).

Olsson, A. (2003). *Hela resan en nödvändighet för att nå målet om tillgänglig kollektivtrafik 2010. Slutrapport i projektet Hela Resan som var ett samverkansprojekt mellan de nationella kollektivtrafikaktörerna i Sverige*. Rapport.

Svensk Kollektivtrafik ipsos. (2024). *Anbaro Årsrapport 2023 Barometer för anropsstyrd trafik*. <https://svenskkollektivtrafik.se/app/uploads/2024/02/anbaro-arsrapport-2023.pdf> (Hämtad 2025-11-18).

Svensk Kollektivtrafik ipsos. (2025). *Anbaro Årsrapport 2024. Barometer för anropsstyrd trafik*. <https://svenskkollektivtrafik.se/app/uploads/2025/02/Anbaro-arsrapport-2024.pdf> (Hämtad 2025-11-18).

Vetenskapsrådet. (2024). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html> (Hämtad 2025-11-18).

Wermeling, E., Nydahl, E. (2011). *Från forskningsobjekt till medaktör. Om samarbete mellan forskare och dem forskningen berör*. Sundbyberg: Handikappförbunden.

Västra Götaland. (2025). *Färdtjänst*. <https://www.1177.se/Vastra-Gotaland/sa-fungerar-varden/sjukresor-och-fardtjanst/fardtjanst/#section-18287> (Hämtad 2025-11-18).

