

## Frågor om Färdtjänst KPR/KRF 2026-02-11

### • Vid upphandling av färdtjänst – vad ingår?

Västtrafik har fått i uppdrag av kommunen att upphandla, samordna och utföra kommunala serviceresor.

Västtrafik upphandlar alltså i sin tur de olika trafikföretag som ska utföra resorna.

Färdtjänst är en form av *anpassad kollektivtrafik* som bygger på samåkning och samordning av resor.

Ensamåkning *kan* beviljas kund om särskilda skäl föreligger. Särskilda skäl kan t ex vara svår allergi, utåtagerande beteende, specifika psykiska eller fysiska hälsoskäl.

#### Följande service tillhandahålles av chauffören vid färdtjänstresa vid behov:

- Hjälp i och ur fordon.
- Hjälp med säkerhetsbälte.
- Hjälp till och från port eller entrédörr i markplan (med bagage och handikapphjälpmedel).
- Hjälp med ev rollator, rullstol etc och bagage in i och ut ur fordon.

Undantag gäller elrullstol/permobil, där transportören inte har skyldighet att lasta i eller ur fordonet av säkerhetsskäl. Om kunden inte själv kan framföra sin elrullstol/permobil, så krävs att medföljande ledsagare bistår vid i och urlastning.

Bagage får medtas motsvarande två bärkassar eller en resväska.

Den som behöver ytterligare hjälp, t ex till lägenhetsdörr någon våning upp – behöver *meddela sin färdtjänsthandläggare, så att detta noteras i kundtillståndet.*

Chauffören kan då hämta upp och även lämna vid lägenhetsdörr - men chauffören får *aldrig gå in i bostaden.*

Kundtillståndet styr om kunden är berättigad till personbil eller specialfordon, om det ges rätt till ledsagare, framsätessåkning eller andra specialvillkor. Detta framgår av beslutet.

Medresenär (*som betalar sin egen avgift*) får alltid medfölja, men detta måste meddelas vid bokning av resan.

Avbeställning av resa måste ske *senast en timma* innan tidpunkten för hämtning. Om kunden förorsakar en så kallad bomresa och/eller andra inte godkända kostnader, så kan kommunen komma att återkräva den uppkomna merkostnaden.

Ingen avgiftsbefrielse eller högkostnadsskydd förekommer.

Föraren får aldrig begära dricks.

Sällskapsdjur får inte medfölja, endast certifierad ledarhund eller servicehund.

Liggande transport eller bärhjälp erbjuds ej. Trappklättrare kan erbjudas i vissa fall.

Ett färdtjänsttillstånd kan återkallas om tillståndshavaren gjort sig skyldig till allvarliga eller upprepade överträdelse av de föreskrifter och villkor som gäller för färdtjänsten.

- **Vilka regler gäller angående:**
  - **Väntetider**
  - **Inför och efter planerad aktivitet**
  - **Hur lång tid räknas som rimlig väntetid?**

I avtalet med Västtrafik har kommunen beslutat vilka *servicenivåer* som ska styra vid olika typer av resor. Enligt den servicenivå i avtalet som gäller för Färdtjänst, så gäller följande kriterier:

- Sökfönstret för bokning av Färdtjänstresor i tätort är 45 minuter, med start vanligen 15 minuter före önskad hämttid – och sträcker sig 30 minuter efter = totalt 45 minuter sökfönster, samt max 10 minuter försening. Detta gäller vid både utresa och hemresa.  
Exempel: Om du önskar vara framme på Torp senast kl 13, så kollar beställningscentralen först på minsta körtiden som är säg 30 minuter, då måste resan *påbörjas senast kl 12.30*.  
Vid ett sökfönster på 45 minuter, så sökes lediga bilar som kan hämta från kl 11:45 till 12:30, alltså under ett spann på 45 minuter fram till den tid de senast måste kunna hämta upp dig.  
På landsorten är sökfönstret 60 minuter.
- Viktigt att alltid meddela vid bokning om man har en tid att passa – dvs en senast framme-tid!
- Normal väntetid räknas upp till 10 minuter från den hämtningstid som du har tilldelats vid bokningen. Tid därefter räknas det som försening. Naturligtvis kan snöoväder, trafikolyckor och andras händelser medföra förseningar.

- **Har färdtjänst rätt att neka transport vid dålig lukt?**

Detta är en svår balansgång, men enligt nu gällande regler ska förare ***inte få lov att neka en hemresa från publika platser.***

Däremot *kan föraren i vissa fall* neka en utresa, pga risk för sanitär olägenhet även för andra medpassagerare och att fordonet kan behöva ställas av för sanering och rengöring av säte, innan nästa resa kan genomföras.

Den som har ytterligare frågor om regler kring färdtjänst, se vidare information på kommunens hemsida under *Omsorg och hjälp/Resor, transporter och besök/Färdtjänst* – eller kontakta kommunens färdtjänsthandläggare.

Inez Rössberg Andersson

Telefon: 0524-183 50 må-ti, to-fre kl 10-12