

Förhindrad, försenad, frustrerad

om synskadades erfarenheter av färdtjänst och kollektivtrafik



Rapporten bygger på intervjuer med drygt 1 000 synskadade personer. Den beskriver de hinder och utmaningar synskadade möter när vi reser med färdtjänst och kollektivtrafik.

Synskadades Riksförbund föreslår också lösningar på de problem som framkommer – både genom lagstiftning, regelverk och utförande.

Synskadades Riksförbund, SRF

I samarbete med Origo Group

Juni 2025

Rapportförfattare:

Fredrik Stockhaus, intressepolitisk utredare

Telefon: 08-399 21 91 / 076-539 92 91

E-post: fredrik.stockhaus@srf.nu

Synskadades Riksförbund (SRF) bildades år 1889. Vi är landets största och rikstäckande intresseorganisation av och för synskadade. SRF är grundat i tron på alla människors lika värde och för att gemensamt kunna hävda synskadades rätt till delaktighet och jämlikhet i alla delar av livet. SRF skapar verksamhet och social gemenskap så att synskadade kan stödja varandra i att leva aktiva och självständiga liv. Synskadade ska ha samma möjlighet som seende att delta i samhället. SRF arbetar för att det ska finnas skyddsnät som gör att ingen isoleras i sitt hem, och som undanröjer hinder i samhället. SRF är en partipolitiskt och religiöst obunden organisation som tar avstånd från alla former av diskriminering.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
1. Om denna rapport	5
1.1 Syfte	5
1.2 Struktur	5
2. Sammanfattning av de viktigaste resultaten	7
2.1 Färdtjänst	7
2.2 Kollektivtrafik	8
3. Ett par utgångspunkter	8
3.1 Vad är färdtjänst?	8
3.2 Vad är kollektivtrafik?	9
4. Problem och utmaningar för synskadade inom områdena färdtjänst och kollektivtrafik	9
4.1 Synskadan – ett omfattande orienteringshinder	10
4.2 Utlämnad åt sig själv	10
4.3 Begränsningar av var och när man kan resa	10
4.4 Olika regler i landet	11
4.5 Ifrågasatt och indraget tillstånd	11
4.6 Tufft att ha barn	11
4.7 Dåligt med hjälp på vägen i kollektivtrafiken	11
4.8 Svårt att veta var man är och vilka bussar och tåg som går	12
4.9 Svårt att köpa resebevis	12
5. Om undersökningen och respondentgruppen	12
5.1 Synstatus, kön och bostadsort	12
5.2 Synstatus	13
5.2.1 Erfarenhet av synskadan	13
5.2.2 Ytterligare funktionsnedsättningar	14
5.2.3 Ledarhund	14
5.2.4 Boendeförhållanden	14
5.2.5 Försörjning	14
6. Färdtjänst	15
6.1 De flesta har tillstånd..., men långt ifrån alla som har behov	15
6.2 Litet ifrågasättande	15

6.3 Mycket svårt att ansöka utan hjälp	15
6.4 Man vet hur det fungerar och reglerna försämras	16
6.4.1 Går det att åka färdtjänst på bortaplan, och gör man det?	16
6.5 Hur ofta åker man och varför?	16
6.6 Möter färdtjänsten synskadades behov?	17
6.7 Flest hinder för dem med störst behov	17
6.7.1 De med störst behov väljer bort färdtjänst.....	18
6.7.2 Stort önskat beroende av andra.....	18
6.8 Svårt att ha barn och använda färdtjänst	19
6.9 Mest missnöjda är de aktiva och de med stora behov	19
6.10 Vad behöver förbättras?	20
6.11 Avslutande diskussion färdtjänst	21
7. Kollektivtrafik	23
7.1 Både korta och långa resor avskräcker	23
7.2 Svårt att resa själv och beroende av andra	23
7.3 Begränsad och osäker.....	24
7.4 Och man kan inte köpa biljett själv.....	24
7.5 Många kan åka på färdtjänsttillståndet.....	24
7.6 Vad behöver förbättras?	24
7.7 Avslutande diskussion kollektivtrafik.....	25
8. Vad behöver göras?	26
8.1 Färdtjänst	26
8.2 Kollektivtrafik	27
Bakgrundsfrågor	28
Tillstånd och regelverk.....	29
Användning och behov	31
Utmaningar och hinder	32
Önskat beroende av andra	33
Frågor till vårdnadshavare med minderåriga barn	34
Generell nöjdhet och förbättringar.....	34
Kollektivtrafik.....	35
Bilaga 2. Referenser.....	38

1. Om denna rapport

Den här rapporten är framtagen av Synskadades Riksförbund (SRF). Den bygger på en intervjuundersökning som genomförts per telefon av undersökningsföretaget Origo Group, på uppdrag av SRF. Frågorna har tagits fram av SRF och finns som bilaga till rapporten.

Totalt deltog 1 013 synskadade personer, alla 18 år eller äldre. Deltagarna valdes slumpmässigt från SRF:s medlemsregister. Undersökningen omfattar därför endast personer som är medlemmar i SRF. Det betyder att resultaten inte visar hela bilden för alla synskadade i Sverige, men ger en god bild av hur våra medlemmar – som är mellan 8 000 och 9 000 personer – upplever färdtjänst och kollektivtrafik. SRF är landets största organisation av och för synskadade.

1.1 Syfte

Det finns stort behov av kunskap om vilka hinder synskadade möter inom områdena färdtjänst och kollektivtrafik. Det har gått åtta år sedan SRF undersökte det senast. Det finns därför behov av aktuella data. De hinder som SRF har identifierat ligger till grund för våra förslag på vad som behöver göras för att åstadkomma en färdtjänst och kollektivtrafik som möter synskadades behov. Rapporten kommer att användas i SRF:s påverkansarbete och är en viktig kunskapskälla för beslutsfattare, förvaltningar, media och intresserad allmänhet.

1.2 Struktur

Rapporten inleds med definitioner och beskrivningar av färdtjänst och kollektivtrafik, gällande lagstiftning samt en översikt av utmaningar och hinder som synskadade ofta möter när de reser med färdtjänst och kollektivtrafik. Därefter följer en beskrivning av respondentgruppen.

I avsnittet om färdtjänst beskriver och analyserar vi hur de intervjuade använder den, vilka hinder som finns, hur de upplever regelverk och villkor samt om de anser att

färdtjänsten möter deras behov. Där presenteras också vilka förbättringar de vill se när det gäller färdtjänstens utformning.

I delen om kollektivtrafik beskriver och analyserar vi resvanor och upplevda hinder och utmaningar. Även här presenterar vi de förbättringar som intervjupersonerna tycker behövs inom kollektivt resande.

Avslutningsvis presenterar vi SRF:s förslag om vad som måste åtgärdas inom områdena för att de ska möta synskadades behov.

För viss statistik i rapporten jämför vi med befolkningen i stort. Syftet är att sätta resultaten i ett större sammanhang. Vi jämför också vid enstaka tillfällen med en tidigare undersökning om färdtjänst och kollektivtrafik som SRF gjorde år 2017. Den rapporten var dock mindre omfattande och frågorna överensstämde till övervägande delen inte med den här rapporten. Därför ska jämförelserna hanteras försiktigt.

2. Sammanfattning av de viktigaste resultaten

2.1 Färdtjänst

- Över 80 procent av de svarande har färdtjänsttillstånd, men nästan 40 procent av dem som saknar tillstånd upplever sig behöva färdtjänst. Avslagsbeslut är vanligast i förvärvsåldern, där 23 procent uppger att de har fått avslag på ansökan om färdtjänst.
- De tre vanligaste ändamålen med att resa med färdtjänst är att besöka släkt och vänner, vårdbesök samt för att delta i fritidsaktiviteter. Många använder också färdtjänst för föreningsarbete. Resor till och från arbete och studier är långt ner på listan över vad man använder färdtjänst till.
- Den största delen av dem som reser på daglig basis är de som beskriver sig som blinda, de ligger långt över genomsnittet.
- För gruppen i stort är dålig tidspassning, dåligt bemötande av förare och att de har kommit till fel adress eller att de varit med om att förare fått fel hämtningsadress de mest förekommande negativa erfarenheterna. I gruppen blinda är de negativa upplevelserna av färdtjänsten signifikant högre.
- Hälften av vårdnadshavare med synskada anser att det inte fungerar bra att kombinera barn och färdtjänst. Flexibilitet för att hämta och lämna vid skola och förskola, olika aktiviteter och göra ärenden med barnen saknas.
- Hela 44 procent har avstått från att använda färdtjänst under de senaste två åren på grund av problem som de har upplevt. 28 procent har avstått på grund av dålig tidspassning och 22 procent på grund av långa beställningstider. I gruppen blinda är andelen som avstått betydligt högre än i gruppen generellt. Hela 63 procent har de senaste två åren tagit hjälp av annan i stället för att åka färdtjänst. Andelen är högst i gruppen blinda. Det är också påfallande ofta man vänder sig till närstående för transporthjälp.
- Ansökningsförfarandet är svårt, och 42 procent anger att de inte alls kan ansöka om färdtjänst på egen hand utan stöd av annan.

- Missnöjet med färdtjänsten är störst bland dem som kan förmodas använda den mest respektive minst. Bara 55 procent av dem som är blinda är nöjda och 46 procent av de synsvaga.
- Lägre kostnader, större flexibilitet, mer trygghet och förutsägbarhet är det som flest vill ha för att färdtjänsten bättre ska möta deras behov.

2.2 Kollektivtrafik

- Uppseendeväckande många reser aldrig kollektivt. 38 procent reser inte på bostadsorten och hela 49 procent reser aldrig längre sträckor.
- Över hälften reser aldrig kollektivt på egen hand utan hjälp av andra.
- 60 procent säger att de avstår från att resa kollektivt ofta eller ibland på grund av att de känner sig osäkra. Dålig tillgänglighet och svårigheter att få den hjälp de behöver är också ett vanligt förekommande skäl till att man avstår.
- Hela 87 procent anser att de inte kan köpa färdbevis utan hjälp. Bara 10 procent av de blinda, 12 procent av de gravt synskadade och 17 procent av de synsvaga kan köpa färdbevis självständigt.
- Tydligare hållplatsutrop, bättre tillgänglighet och ledsagning är de tre vanligaste förbättringarna som de svarande vill ha när det gäller kollektivtrafiken.

3. Ett par utgångspunkter

3.1 Vad är färdtjänst?

Färdtjänst är särskilt anordnade transporter som kan ges till personer som på grund av funktionsnedsättning som inte endast är tillfällig, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Färdtjänst är inte kollektivtrafik, eftersom den kräver en ansökan som är utformad på ett sätt som gör att den inte är allmänt tillgänglig. I sitt utförande beskrivs dock färdtjänststrafiken av anordnande myndigheter som en form av kollektivtrafik. Det grundar sig på att färdtjänsten regleras av lokala riktlinjer som inte kan styras av individen, exempelvis om förskjuten avresetid, omresetid, samåkning, regler för vad man får ta med sig med mera. För att resa med färdtjänst behövs tillstånd som söks hos kommunen eller den

regionala kollektivtrafikmyndigheten. Lokala eller regionala regler kompletterar lagstiftningarna i tillståndsgivningen. Det finns även skillnader i egenavgifter och ersättning.

- Lag om färdtjänst reglerar skyldigheter och ansvar för färdtjänsten.
- Lag om riksfärdtjänst reglerar skyldigheter och ansvar för riksfärdtjänsten.
- Förordning om egenavgifter vid resor med riksfärdtjänst föreskriver hur egenavgiften ska beräknas vid riksfärdtjänstresor.

3.2 Vad är kollektivtrafik?

Med kollektivtrafik menas persontransporter av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering. Regional kollektivtrafik är sådan kollektivtrafik som antingen äger rum inom ett län eller, om den sträcker sig över flera län, huvudsakligen är ägnad att tillgodose resenärernas behov av arbetspendling eller annat vardagsresande. Regionala kollektivtrafikmyndigheter ansvarar för att det finns en tillfredsställande trafik inom länen. Kollektivtrafikföretag får fritt etablera kommersiell kollektivtrafik på väg, järnväg, spårväg, tunnelbana och vatten, förutsatt att de har tillstånd för sin verksamhet och följer regeln om anmälningsskyldighet.

Lagar och förordningar för kollektivtrafiken är:

- Lag (2010:1065) om kollektivtrafik
- Förordning (2011:1126) om kollektivtrafik
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg
- Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

4. Problem och utmaningar för synskadade inom områdena färdtjänst och kollektivtrafik

Följande problembeskrivningar utgår från Synskadades Riksförbunds intressepolitiska program, antaget vid SRF:s kongress 2024.

4.1 Synskadan – ett omfattande orienteringshinder

Att ha en synskada innebär att man i hög utsträckning har svårigheter att självständigt orientera sig. En synskada gör också att det är svårt eller omöjligt att på egen hand och utan nödvändiga anpassningar tillägna sig visuell information. God rehabilitering och habilitering, anpassningar i den fysiska miljön eller kollektivtrafik kan därför inte ersätta färdtjänst. Den kommer alltid att vara nödvändig för synskadade. Det är omöjligt för den som är blind eller har en grav synskada att orientera sig i okända miljöer och att ta sig från exempelvis busshållplatser till ställen som aldrig har besökts. Även en utmanande trafikmiljö, i form av exempelvis hårt trafikerade gator och vägarbeten, kan göra det omöjligt att förflytta sig säkert också på mer kända platser. Vidare kan synskadade inte förflytta sig genom att själva promenera till okända platser, cykla eller köra bil.

4.2 Utlämnad åt sig själv

Att få ha ledsagare med sig under en färdtjänstresa är långt ifrån en självklarhet. Många kommuner och regioner tolkar lagen så att ledsagare bara får följa med om personen behöver hjälp under själva färdtjänstresan – alltså i fordonet. Lagen tolkas då utan att ta hänsyn till att personen också kan behöva ledsagning när hen kommer fram, till exempel för att hitta rätt plats eller person.

4.3 Begränsningar av var och när man kan resa

I vissa kommuner och regioner går det endast att åka ett begränsat antal resor med färdtjänst. Möjligheten att nyttja den kan vara begränsad till vissa tider på dygnet, med hänvisning till att kollektivtrafiken inte går dygnet runt. Tiderna för att förbeställa är ofta mycket långa. Det händer att man behöver beställa körningen flera dagar innan man ska resa. Det hindrar ett spontant och oberoende liv.

Kommunerna bestämmer själva om de vill erbjuda färdtjänst till arbete eller studier till ett pris som motsvarar ett vanligt månadskort i kollektivtrafiken. Vissa kommuner har tagit bort den extra avgift som annars kan tillkomma, men det är inte en självklarhet. Det kan göra det omöjligt att arbeta då kostnaden blir för hög för den enskilda individen att resa.

Att åka färdtjänst i en annan kommun än den man bor i har i de flesta kommuner stora begränsningar. De begränsar antalet resor som får göras. Ansökan behöver dessutom lämnas in i god tid före vistelsen, och reseintyg eller checkar som resenärerna får för att kunna resa i annan kommun accepteras inte alltid av taxibolagen.”

4.4 Olika regler i landet

Den som flyttar från en kommun till en annan behöver söka nytt färdtjänsttillstånd. Det tar ofta lång tid att få det. En del kan nekas färdtjänst i den kommun som hon eller han flyttar till, trots giltigt färdtjänsttillstånd i den förra kommunen.

4.5 Ifrågasatt och indraget tillstånd

De senaste åren finns en tendens i ett antal kommuner och regioner att ifrågasätta synskadades färdtjänsttillstånd. Utöver det ser SRF också att synskadade användare fräntas färdtjänsttillståndet, eller att det begränsas i fråga om när och var man kan resa. Att mista färdtjänsttillståndet är en oerhört allvarlig inskränkning i rörelsefriheten. Friheten att träffa andra, arbeta, studera eller att besöka sjukvården blir kraftigt begränsad.

4.6 Tufft att ha barn

Synskadade vårdnadshavare har ofta svårt att skjutsa barn till skolan med färdtjänst eller att använda den för fritidsaktiviteter med barnen. Det är inte självklart att färdtjänsten tillhandahåller bilbarnstol för den som är i behov av det.

4.7 Dåligt med hjälp på vägen i kollektivtrafiken

Ett stort problem i kollektivtrafiken är brist på ledsagning. Det gäller även mellan olika trafikslag som mellan tåg och buss, från buss till buss och till platsen man ska besöka. Ibland måste resenären kontakta flera aktörer för att få ledsagning under en och samma resa. Ledsagning går sällan att boka digitalt, och det kan vara omöjligt att få det i samband med banarbeten eller andra störningar. Det gäller bland annat om resenärer hänvisas till ordinarie kollektivtrafik där ledsagning inte finns, till exempel busstrafik.”

4.8 Svårt att veta var man är och vilka bussar och tåg som går

Utrop av hållplatser på bussar saknas ofta. Utrop saknas också ofta på busshållplatser. Den som är synskadad vet då inte vilken buss som anländer eller avgår. Ibland löses detta genom att bussarna har yttre hållplatsutrop, vilket innebär att en högtalare på bussens utsida meddelar bussnummer och destination.

På många järnvägsstationer saknas utrop av tågavgångar och om tåget går i tid. För den som inte kan använda mobilappar blir det då omöjligt att veta varifrån ett tåg går och att resa utan ledsagare, även om resenären hittar på stationen.

4.9 Svårt att köpa resebevis

Det är också svårt eller omöjligt att köpa resebevis, speciellt om endast digitala lösningar tillhandahålls. Ofta finns dessutom tillgänglighetsproblem när det gäller appar och hemsidor för köp av resebevis, trafikinformation och liknande.

5. Om undersökningen och respondentgruppen

5.1 Synstatus, kön och bostadsort

I telefonundersökningen intervjuades 1 013 personer, varav 64 procent kvinnor och 36 procent män. Av de intervjuade är en tredjedel i förvärvsåldern, en tredjedel mellan 66 och 80 år och en tredjedel 81 år och uppåt. Anledningen till att SRF valt att titta på skillnader utifrån hur mycket personerna ser eller upplever att de ser bygger på utgångspunkten att ju sämre man ser, desto större är beroendet av färdtjänst samt hjälp och stöd i samband med resor med kollektivtrafik. Vi ville även studera eventuella skillnader i hur kvinnor och män upplever färdtjänst och kollektivtrafik. Detta eftersom skillnader i fråga om kön är relevanta för att kunna upptäcka orättvisor med grund i detta. Dock har vi inte kunnat påvisa så många skillnader baserade på kön i undersökningen. Vi hade hoppats på att kunna göra jämförelser utifrån bostadsort, men urvalet är för litet för att det ska ha signifikans.

5.2 Synstatus

Följande beskrivning av synskador finns på SRF:s hemsida:

En synskada har den som har svårt att läsa eller att orientera sig med hjälp av synen. De flesta synskadade kan svagt urskilja färger och föremål eller ser med ett väldigt begränsat synfält. Andra har svårt att se när det är mörkt eller när solen lyser starkt. Uppskattningsvis 85 procent av alla synskadade är äldre och har användbara synrester. De kan läsa tryckt text om den är tillräckligt stor. Resterande 15 procent har så nedsatt syn att de behöver använda hjälpmedel av något slag – läsa punktskrift, lyssna på inläst material eller syntetiskt tal på dator. Gränsen mellan grava och lindriga synskador är flytande. Många kan läsa korta tryckta meddelanden men använder andra medier för längre texter.

Vi har låtit de intervjuade själva definiera sin synskada utifrån kategorierna blind, gravt synskadad och synsvag. 20 procent beskriver sig som blinda. Det är en stor grupp i relation till hur många som kan definieras som blinda om vi med blind menar att sakna syn eller att endast kunna se ljus eller mörker. Noterbart är även att betydligt fler män än kvinnor definierar sig som blinda. Hela 51 procent uppger att de är gravt synskadade, och 29 procent betecknar sig som synsvaga.

5.2.1 Erfarenhet av synskadan

Ungefär 30 procent är synskadade sedan barndomen. 28 procent blev synskadade i förvärvsåldern med en betydligt högre andel män än kvinnor som anger detta alternativ. Den största gruppen, 42 procent, är synskadade sedan pensioneringen. Att flest är ålderspensionärer är inte överraskande eftersom flest synskadade finns bland dem som är över 65 år. Det som sticker ut är dock den höga andel som uppger att de är barndomssynskadade. De flesta synskador uppkommer i vuxen ålder. Det är troligen så att SRF har fler medlemmar bland dem som betecknar sig som blinda och gruppen synskadade sedan barndomen. Det verkar också vara så att fler män beskriver sig som blinda, alternativt att SRF har en hög andel män som är blinda som medlemmar.

5.2.2 Ytterligare funktionsnedsättningar

40 procent svarar att de har någon ytterligare funktionsnedsättning förutom synskadan. Den höga andelen kan troligen förklaras av att majoriteten är över 65 år. Med stigande ålder följer ofta funktionsnedsättningar av olika slag. Ytterligare en förklaring kan vara att man, om man har flerfunktionshinder, i högre omfattning väljer att ansluta sig till SRF än om man inte har det.

5.2.3 Ledarhund

5 procent har ledarhund. Det motsvarar ungefär 50 personer, vilket i sammanhanget är en stor grupp då det finns cirka 260 ledarhundsekipage i Sverige. Undersökningen har alltså nått runt 20 procent av dessa, vilket kan tyda på att många ledarhundsförare är SRF-medlemmar.

5.2.4 Boendeförhållanden

Hela 54 procent är ensamstående och 36 procent är sammanboende. Det kan förmodas att beroendet av färdtjänst är större om man lever själv. Då finns färre valmöjligheter för att transportera sig. Noterbart är att hela 22 procent av dem som säger att de lever med någon säger att det finns fler synskadade eller någon med annan funktionsnedsättning i hushållet. Det kan tyda på att fler använder färdtjänst och därmed upplever liknande eller samma svårigheter.

5.2.5 Försörjning

74 procent är ålderspensionärer, vilket inte är uppseendeväckande med tanke på i vilka åldersgrupper antalet synskadade är flest. Att 8 procent är heltidsanställda och 4 procent deltidsanställda samt 1 procent företagare stärker vad vi vet om synskadades försörjning. Arbetslösheten är betydligt större än i befolkningen i stort. I och med det är inkomsten lägre och utsattheten större.

6. Färdtjänst

6.1 De flesta har tillstånd..., men långt ifrån alla som har behov

82 procent har färdtjänstillstånd, men 18 procent saknar tillstånd. Nästan samtliga, 96 procent, av dem som betecknar sig som blinda har färdtjänstillstånd och 87 procent av de gravt synskadade. Andelen synsvaga är 62 procent. En iögonfallande stor andel av dem som saknar färdtjänstillstånd, 37 procent, anser att de har behov av det.

Många i förvärvsåldern har fått avslag på en ansökan om färdtjänst, hela 23 procent. I gruppen som är 66 år och äldre har 10 procent fått avslag. 0 procent i gruppen blinda har fått avslag, men hela 18 procent av gravt synskadade. Åtskilliga i förvärvsåldern, som för många innebär en aktiv period av livet, saknar färdtjänstillstånd. Det torde försvåra möjligheterna att söka och utföra ett arbete eller studera.

6.2 Litet ifrågasättande

Bara 7 procent säger att färdtjänstillståndet har ifrågasatts av tjänsteman, politiker eller annan. Det är lågt med tanke på att vi sett en negativ utveckling för färdtjänstillstånd de senaste åren. Det kan tyda på att ifrågasättande, indragande och begränsning förekommer i ett mindre antal regioner och kommuner men att inskränkningarna där å andra sidan är mycket kraftiga.

6.3 Mycket svårt att ansöka utan hjälp

Bara 51 procent anser att de på egen hand kan ansöka om färdtjänst, och 42 procent svarar direkt nej. Det pekar på att det finns åtskilliga upplevda eller befarade svårigheter med ansökningsprocessen. Utifrån SRF:s erfarenhet är vanliga problem att ansökan ska göras digitalt och att en betydande grupp synskadade är i vad som får definieras som digitalt utanförskap. Vidare förekommer att ansökningar ska fyllas i på papper, vilket blinda och gravt synskadade inte kan klara på egen hand. Då återstår anhöriga eller andra. Kommun- eller regiontjänstepersoner kan även stå till tjänst med att fylla i ansökan. Men fortfarande kvarstår beroendet.

6.4 Man vet hur det fungerar och reglerna försämras

70 procent tycker att de känner till reglerna för färdtjänst där de bor. I gruppen blinda är andelen större, 75 procent, och för synsvaga mindre, 54 procent. Det visar att personer som är blinda är väl insatta eftersom de i högre grad använder färdtjänst. Synsvaga använder den mindre, vilket kan förklara varför man i mindre grad kan reglerna.

Reglerna är alltså väl kända även om en stor andel, 35 procent, inte vet om de ändrats de senaste åren. Bara 4 procent tycker att de förbättrats, medan 19 procent upplever försämringar. Att många upplever försämringar bekräftar till stor del vad SRF erfarit de senaste åren när det gäller inskränkningar av tillstånd och andra begränsningar.

6.4.1 Går det att åka färdtjänst på bortaplan, och gör man det?

Nära 40 procent vet inte om det går att resa i annan kommun än där de bor, och 30 procent säger att antalet resor i annan kommun är begränsat. En betydligt högre andel män än kvinnor uppger att antalet resor är begränsat, 37 respektive 26 procent. Att så många inte vet om de kan använda färdtjänst i annan kommun och att antalet resor ofta är begränsat kan peka på att många synskadade inte rör sig utanför hemkommunen. Här kan det finnas en åldersaspekt. Det kan vara så att man i gruppen över 65 år, speciellt om man nyligen blivit synskadad, av praktiska skäl väljer att i mindre omfattning resa längre.

6.5 Hur ofta åker man och varför?

8 procent använder färdtjänst dagligen, men det är fler män än kvinnor som gör det, 12 procent mot 6 procent. 39 procent åker en gång i veckan, 35 procent en gång i månaden och 15 procent några gånger per år. För gruppen blinda är andelen störst som använder färdtjänsten dagligen, nämligen 17 procent. Blinda får förmodas ha störst behov, varför det inte är förvånande att de använder den mest.

År 2017, då SRF senast undersökte färdtjänstanvändandet, var det 53 procent som angav att de reste med färdtjänst minst en gång i månaden. Här kan vi alltså se en minskning.

81 procent använder färdtjänst för att besöka släkt och vänner och 65 procent för vårdbesök. 56 procent använder den för att delta i fritidsaktiviteter. Intressant nog är det hela 43 procent som uppger att de använder den för att utföra olika föreningsuppdrag. Även här är det fler män än kvinnor, 48 respektive 40 procent som anger detta alternativ. Det kan tyda på att SRF har många som både är aktiva i förbundet och inom andra organisationer. Givet att fler kvinnor över lag är aktiva i föreningar är det intressant att fler män verkar åka färdtjänst till föreningsuppdrag. Endast 11 procent åker färdtjänst till sitt arbete och 6 procent till studier. Det förklaras av att så få har jobb eller studerar. Den stora andelen äldre förklarar troligen att så många använder färdtjänst till vårdbesök samt för att besöka närstående.

Noterbart är att den som har färdtjänstillstånd oftast kan använda det även för sjukresor men att regelverk och avgifter för dessa skiljer sig från färdtjänstens.

6.6 Möter färdtjänsten synskadades behov?

Bara 53 procent i förvärvsåldern anser att behoven möts. I åldersgruppen 81 år och uppåt är nöjdheten större, och 76 procent anser att behoven möts. 15 procent i den kategorin tycker inte det. Av dem som är blinda är det sammantaget 58 procent som tycker att färdtjänsten möter ens behov, och 14 procent uppger att det inte alls är så. Av gravt synskadade tycker 65 procent att den möter deras behov och 9 procent svarar definitivt nej. I gruppen synsvaga är det 50 procent som tycker att den möter behoven och hela 18 procent svarar definitivt nej.

Slutsatsen är att många tycker att behoven möts, men vi ser att otillfredsställelsen ändå är stor givet att så många i förvärvsåldern inte är nöjda och att många lägger sig på en mellannivå där de fortfarande anser att behoven inte möts. Att många synsvaga inte anser att färdtjänsten möter behoven kan bero på att de använder den mer sällan och därför upplever problem och hinder mer störande.

6.7 Flest hinder för dem med störst behov

De negativa erfarenheterna av färdtjänståkande är större bland dem som använder den mest och har störst behov. Bland dem som är blinda är de negativa upplevelserna

signifikant högre. Dålig tidspassning dominerar som negativ erfarenhet med 57 procent, och upplevd otrygghet under resan anføres av hela 37 procent. 11 procent uppger att de nekats resa eftersom de har ledarhund. 50 procent har upplevt dåligt bemötande av förare och 23 procent av beställningspersonal. Att föraren fått fel hämtnings- och lämningsadress är det 43 procent som varit med om.

Dålig tidspassning dominerar också som negativ erfarenhet i gruppen som helhet med 42 procent, 34 procent har blivit dåligt bemötta av förare och 14 procent av beställningspersonal. 30 procent har kommit till fel adress eller varit med om att förare fått fel hämtningsadress. 27 procent har känt otrygghet i samband med resan.

6.7.1 De med störst behov väljer bort färdtjänst

Hela 44 procent har avstått från att använda färdtjänst under de senaste två åren på grund av problem de haft i samband med resan. En femtedel har avstått aktiviteter på grund av problem med färdtjänsten. Hela 28 procent har avstått på grund av dålig tidspassning och 22 procent på grund av långa beställningstider. Fler män har avstått på grund av långa beställningstider, 26 procent mot 20 procent kvinnor. 14 procent anför dåligt bemötande respektive begränsningar av när och var man får resa som skäl till att avstå. 12 procent säger att upplevd otrygghet har gjort att de avstått, och 10 procent anger för höga kostnader.

I gruppen blinda är andelen som avstått betydligt högre. 14 procent anför priset och 32 procent långa beställningstider. Begränsningar av antalet resor respektive av var och när man får åka uppges av 13 respektive 23 procent. Dåligt bemötande uppges av 22 procent och dålig tidspassning har gjort att så många som 38 procent avstått.

6.7.2 Stort oönskat beroende av andra

Hela 63 procent av de tillfrågade har tagit hjälp av annan i stället för att använda färdtjänst de senaste två åren. I gruppen blinda är andelen 70 procent, för gravt synskadade 65 procent och för synsvaga 54 procent. Det är också påfallande ofta som man vänder sig till någon för transporthjälp, där 22 procent uppger att de gör det en gång i veckan och 33 procent någon gång i månaden.

Oro för och erfarenhet av komplikationer i samband med färdtjänstresande verkar göra att åtskilliga vänder sig till andra för att kunna åka dit de önskar när de vill. Det leder till ökat, och förmodligen oönskat, beroende av andra, vilket de flesta människor troligen skulle uppleva negativt.

6.8 Svårt att ha barn och använda färdtjänst

Cirka hälften av vårdnadshavarna svarar att det inte fungerar bra att ha barn och använda färdtjänst. Hela 48 procent tycker att det är svårt att hämta och lämna på olika aktiviteter och 46 procent har svårigheter att göra ärenden tillsammans med barnen. 26 procent har problem att hämta och lämna vid skola och förskola. Även om vårdnadshavare utgör mindre än 5 procent av de svarande är det tydligt att de som grupp möter betydande problem med att göra sådant med sina barn som för andra är självklart. Det kan förmodas att beroendet av närstående är större än för övriga på grund av hur dåligt färdtjänsten fungerar.

6.9 Mest missnöjda är de aktiva och de med stora behov

Missnöjet med färdtjänsten över lag är störst bland dem som är blinda, där är 13 procent helt missnöjda. Nöjdheten i denna grupp är bara 55 procent. Nöjdheten är störst bland gravt synskadade där 65 procent gett omdömet 4 eller 5. Motsvarande siffra för synsvaga är 46 procent. 13 procent av de svarande är helt missnöjda med färdtjänsten som den fungerar där de bor. 19 procent har gett alternativet 3, det vill säga medel. 68 procent kan betecknas som nöjda eller i stort nöjda, de har gett betyget 4 eller 5. Störst är otillfredsställelsen bland dem i förvärvsåldern. Där har 22 procent gett betyget 1 eller 2, 33 procent har gett 3 och 45 procent har gett 4 eller 5.

Som jämförelse kan sägas att cirka en fjärdedel av dem i arbetsför ålder i SRF:s undersökning år 2017 inte tyckte att färdtjänsten fungerade bra. Missnöjet i denna grupp är således fortsatt stort, och möjligen större, även om frågan var annorlunda ställd 2017.

Nöjdheten är störst och missnöjet minst i gruppen som är över 81 år där hela 83 procent har gett betyget 4 eller 5 och bara 5 procent är missnöjda. Bland 66- till 80-åringarna är nöjdheten också betydande med 71 procent som gett 4 eller 5. Också i SRF:s förra undersökning var nöjdheten större i gruppen över 65 år med över 80 procent nöjda.

Det är väntat att missnöjet är störst i förvärvsåldern samt bland blinda och gravt synskadade. Yngre önskar troligen mer flexibilitet eftersom man lever ett aktivt liv. Är man blind eller gravt synskadad är, som nämnts, beroendet av färdtjänsten större. Då är det inte underligt att missnöjet, givet vilka brister man upplever, är störst i den gruppen.

Nöjdheten i undersökningsgruppen är betydligt lägre än bland personer som använder färdtjänst generellt. I Anbaros undersökning från 2024 konstateras att nöjdheten är mellan 82 och 95 procent med resan över lag, beställningstider, väntetider, bemötande, trygghet, tidspassning samt hämtning och lämning. Anbaros undersökningsmetod och frågeställningar skiljer sig från våra men resultatet är ändå talande. Synskadade är mer missnöjda. Det hänger troligen samman med att synskadade är mer beroende av färdtjänst, använder den oftare och under längre perioder (ofta från barndom till ålderdom) och därmed upplever brister mer inkräktande på livsföringen.

6.10 Vad behöver förbättras?

De intervjuade har med egna ord fått nämna tre förbättringar som de vill ha för färdtjänsten. Föga förvånande, givet de brister de möter, vill de att tidspassningen förbättras och att beställnings- och väntetiderna kortas. De vill kunna ta med ledsagare under resan och de vill att bemötandet förbättras. Att avgifterna ska sänkas är det också många som vill samt att det ska bli lättare att få resa med ledarhund.

Givet att få arbetar och att de flesta är ålderspensionärer är det inte underligt att kostnaderna anföras som ett problem. Intressant nog motsvarar de önskade förbättringarna i stort sett vad som framkom i 2017 års undersökning. Även där betonades kortare beställnings- och väntetider, bättre bemötande av förare samt enklare att boka. År 2017 var det dock få som önskade att få ta med ledsagare. Dock lyftes att samåkningssystemet, det vill säga att flera färdtjänstanvändare samplaneras i

samma fordon, skulle avskaffas. Samåkning nämns inte i årets undersökning. Dock nämns mer flexibilitet, vilket möjligen inbegriper missnöje med samåkningssystemet.

6.11 Avslutande diskussion färdtjänst

Den klart största gruppen använder färdtjänsten till att besöka närstående.

Vårdrelaterade besök ligger också högt, och slående är den stora grupp som deltar i föreningsaktiviteter och förtroendeuppdrag med hjälp av färdtjänst. Föreningsaktiviteter är alltså viktiga. Föreningar är ett sätt att möta andra och komma ut.

Synskadade upplever ofta isolering och ensamhet. Som undersökningen visar sett lever 54 procent av de intervjuade ensamma. Jämfört med dem som använder färdtjänst generellt använder synskadade den mycket mer till besök hos släkt och vänner. Det kan tyda på att synskadade inte har så många andra aktiviteter som de ägnar sig åt. SRF vet att otillgänglighet och bristande ledsagning och service gör att synskadade avstår från aktiviteter som andra deltar i. Färdtjänst är alltså en viktig livlina ut ur isolering och central för den fria rörligheten.

Personer som är blinda upplever i betydligt högre grad problem och hinder med färdtjänst. Otrygghet, fel vid hämtning och lämning samt dålig tidspassning gör att man väljer bort att använda färdtjänst, och vänder sig till andra för att få hjälp med transport.

Det oönskade beroendet är stort i undersökningsgruppen som helhet. Det är alarmerande att så många väljer bort färdtjänst på grund av upplevda svårigheter och att de med störst behov möter flest hinder. Att så många väljer bort färdtjänst bör oroa beslutsfattare och utförare eftersom det betyder att det är långt kvar till god kvalitet.

En stor grupp anser sig ha behov av färdtjänst men saknar tillstånd, vilket behöver uppmärksammas och orsakerna klargöras. Åtskilliga i förvärvsåldern får avslag på sin färdtjänstansökan. Det inverkar helt klart negativt på möjligheten att exempelvis arbeta. Att flest avslag förekommer i denna grupp behöver lyftas, liksom orsakerna för att de ska kunna undanröjas.

Undersökningen visar att 0 procent blinda har fått avslag på sin ansökan om färdtjänst. Det motsäger vad SRF inhämtat på annat håll och SRF behöver följa upp vad det beror på.

Det är problematiskt att färdtjänstregelverket på många håll tycks försämrats. Även om direkt ifrågasättande är ovanligt, så sker indragningar och inskränkningar av tillstånd i ett antal kommuner och regioner. Det finns en risk att beslutsfattare i övriga landet tar efter, vilket kan förklara att många upplever regelförsämringar. Det understryker behovet att lagen ändras, så att synskadade garanteras färdtjänsttillstånd.

Det är svårt att vara vårdnadshavare och färdtjänstanvändare. Att kunna följa sitt barn på aktiviteter och till skola och förskola är grundläggande. Att Sverige har gjort FN:s barnkonvention till lag borde kunna stärka lagar och regler som styr färdtjänsten.

Att hälften inte kan ansöka om färdtjänst utan hjälp vittnar om att regioner och kommuner har mycket att göra när det gäller tillgänglighetsarbetet. Det är ironiskt att en service individen behöver på grund av synskadan inte går att ansöka om på grund av problem med tillgängligheten. Otillgänglighet strider mot lagstiftningen, vilket ytterligare understryker vikten av att arbetet ska påskyndas.

Missnöjet är större bland synskadade än bland dem som använder färdtjänst över lag. Det visar att synskadade som frekvent, ofta under en stor del av sitt liv, använder färdtjänst upplever brister som allvarigare. Beroendet synskadade har av färdtjänst för att alls kunna ta sig från sitt hem, understryker vikten av att lagar och regler ändras så att man inte kan fråntas tillståndet eller få det inskränkt. Det krävs också regler och utförande som möter behoven och garanterar full rörelsefrihet.

7. Kollektivtrafik

7.1 Både korta och långa resor avskräcker

Mycket få i vår undersökningsgrupp använder kollektivtrafiken på bostadsorten. 8 procent gör det dagligen, 25 procent minst en gång i veckan, 15 procent minst en gång i månaden och 15 procent några gånger om året. Hela 38 procent uppger att de aldrig reser kollektivt där de bor. Även när det gäller synstatus är andelen mycket låg. Endast 6 procent blinda, 8 procent gravt synskadade och 10 procent synsvaga reser kollektivt dagligen. Då det gäller resor till andra städer eller regioner är andelen som aldrig åker kollektivt uppseendeväckande stor. 49 procent reser aldrig längre sträckor. Cirka en tredjedel gör det någon gång per år, men det är ingen som gör det dagligen. Fler män än kvinnor gör det minst en gång i veckan, 9 respektive 3 procent.

Vi tycker oss kunna se att andelen som aldrig reser kollektivt har ökat sedan år 2017. Då uppgav 26 procent i åldern 18–65 år att de aldrig gör det och 47 procent av dem mellan 65 och 85 år. Det ska påpekas att år 2017 ställdes inga frågor om reslängd.

7.2 Svårt att resa själv och beroende av andra

39 procent i gruppen som helhet tycker att det är lätt att åka kollektivt, 24 procent medel och 37 procent att det är svårt. Här kan vi se en betydande och möjlig minskning sedan 2017 då 63 procent i gruppen 18–65 år uppgav att det är enkelt att åka kollektivt. Frågan var inte ställd på samma sätt, varför iakttagelsen får tas för vad den är.

Bland blinda är det 47 procent som anger att det är svårt, 23 procent medel och 30 procent lätt att resa kollektivt. Bland gravt synskadade är det 38 procent som svarar svårt, 25 procent medel och 37 procent lätt. I gruppen synsvaga är andelen som upplever det svårt den minsta, 29 procent, medan 23 procent svarar medel och nästan hälften, 49 procent, tycker att det är lätt.

De som säger att de reser på egen hand, utan hjälp av andra, utgör 48 procent av de svarande, men hela 52 procent uppger alternativet aldrig. Så mycket som 71 procent

uppgger att de aldrig reser med ledsagare, medan 29 procent gör det. Runt hälften av de svarande anger att de reser tillsammans med exempelvis en anhörig.

7.3 Begränsad och osäker

Hela 60 procent säger att de avstår från att resa kollektivt ofta eller ibland på grund av att de känner sig osäkra. Dålig tillgänglighet anförs av 50 procent som anledning till att avstå. Hela 38 procent anser att det är svårt att få den hjälp de behöver och avstår därför. 13 procent anför dåligt bemötande som orsak till att de avstår.

Bland blinda uppgger 67 procent att de avstår på grund av osäkerhet. Samma anledning uppges av 64 procent gravt synskadade och 47 procent synsvaga.

7.4 Och man kan inte köpa biljett själv

Så mycket som 87 procent av de svarande anser att de inte kan köpa färdbevis utan hjälp. Problemen är störst bland blinda och gravt synskadade, där 80 respektive 73 procent svarar att de aldrig köper på egen hand. Bara 10 procent blinda, 12 procent gravt synskadade och 17 procent synsvaga kan köpa färdbevis självständigt.

27 procent i gruppen i stort tar hjälp av andra för att köpa resebevis. Bland blinda är det 34 procent som gör det, bland gravt synskadade 27 procent och bland synsvaga 23 procent.

7.5 Många kan åka på färdtjänsttillståndet

49 procent säger att deras färdtjänsttillstånd gäller i kollektivtrafiken där de bor men hela 29 procent vet inte om det är så. 22 procent svarar nej.

7.6 Vad behöver förbättras?

De intervjuade har med egna ord fått ange tre saker de anser mest nödvändiga för att göra kollektivtrafiken bättre. Tydligare hållplatsutrop, det vill säga att en digitalt styrd röst annonserar vilken som är nästa hållplats samt vid vilken hållplats fordonet stannar närmast, anförs som en nödvändig förbättring av många. Bättre tillgänglighet och ledsagning samt förbättrat bemötande anförs också som viktiga förändringar samt bättre närhet till hållplatser. Bättre tidspassning och mer frekventa avgångar lyfts också som viktigt.

Hållplatsutrop samt utrop på stationer framhölls även i 2017 års undersökning. Likaså ledsagning vid stationer och knutpunkter. Då togs dock inte bättre bemötande upp som särskilt viktigt och inte heller närhet och tätare avgångar.

7.7 Avslutande diskussion kollektivtrafik

De förbättringar som framhålls som nödvändiga av de intervjuade talar sitt tydliga språk. De önskade förbättringarna speglar de problem som finns för kollektivt resande och som måste försvinna för att synskadade ska kunna resa på liknande villkor som andra.

Det är ledsamt att åtskilliga synskadade fortfarande möter otillgänglighet och dåligt bemötande, trots de åtskilliga tillgänglighetssatsningar som har gjorts inom kollektivt resande de senaste åren. Det är värt att peka på de stora skillnader som finns mellan undersökningsgruppen och allmänheten. 16 procent av allmänheten uppgav i Anbaros undersökning från 2024 att de aldrig reser kollektivt, vilket kan kontrasteras mot de mycket höga siffrorna i vår grupp. Det är också alarmerande att resandet bland synskadade tycks minska. Det är helt nödvändigt att arbetet går vidare med förbättrad tillgänglighet och service och att beslutsfattare och utförare får starkare incitament för förbättring.

Givet svårigheterna att köpa resebevis, upplevd osäkerhet, otillgänglighet, dåligt bemötande och bristande service är det lätt att förstå varför synskadade aldrig eller mycket sällan åker kollektivt, vare sig på hemorten eller längre sträckor. Att man ofta kan använda färdtjänsttillståndet i kollektivtrafiken tycks inte uppväga de hinder som finns. Även här finns betydande skillnader i resande, upplevda hinder och beroende av andra när det kommer till synstatus. Blinda och gravt synskadade har störst svårigheter. Det beror troligen på att denna grupp är mer beroende av andra, vilket gör att de också möter störst svårigheter när stöd och service inte fungerar.

Två tredjedelar av de svarande är över 65 år. De flesta uppger att de blivit synskadade efter pensioneringen. Det kan förklara den osäkerhet många upplever när de ska resa kollektivt. De svårigheter som de intervjuade refererar till visar behovet av personlig

service, både för ledsagning från punkt A till punkt B på stationer och knutpunkter, men också för köp av färdbevis. Vidare behöver tillgängligheten den fysiska miljön förbättras. Dessutom måste appar och hemsidor för köp av resebevis konstrueras så att synskadade kan använda dem utan hinder. Otillgänglighet strider mot lagen och ska hanteras därefter.

8. Vad behöver göras?

Utifrån resultaten av intervjuundersökningen och de slutsatser som framgår av den här rapporten presenterar SRF nedan kortfattade förslag på vad som behöver göras för att förbättra färdtjänst och kollektivtrafik. Om förslagen blir verklighet skulle det stärka synskadades rättigheter i fråga om färdtjänsttillstånd samt stärka kvaliteten i färdtjänsten och kollektivtrafiken när det gäller tillgänglighet och service.

8.1 Färdtjänst

- Färdtjänst ska vara en rättighet för alla blinda och gravt synskadade. För att det ska bli verklighet behöver rätten till färdtjänst förtydligas genom att riksdagen fattar beslut om en lagändring som förtydligar tillståndskriterierna för färdtjänst. Regeringen måste tillsätta en utredning som undersöker hur en mer flexibel färdtjänst, som är likvärdig i hela landet, kan bli verklighet.
- Färdtjänst ska kunna ersätta alla sätt att förflytta sig: kollektivtrafik, promenad, cykling eller köra bil.
- Antalet resor ska vara obegränsat.
- Det ska framgå av färdtjänstlagen att alla som har färdtjänst också alltid ska få ha med sig en ledsagare kostnadsfritt i samband med färdtjänstresor.
- Färdtjänsten ska kunna användas oavsett ändamål.
- Det ska inte vara möjligt att avslå en färdtjänstansökan med hänvisning till att en synskadad person kan använda kollektivtrafik.
- Beviljat färdtjänsttillstånd ska vara knutet till individen och kunna tas med vart man än flyttar i Sverige.

- Den som har färdtjänst ska kunna använda den, oavsett vistelseort, utan att behöva ansöka särskilt om det.
- Det ska framgå av färdtjänstlagen att det alltid ska gå att få resor till och från arbetet, även om arbetet är på olika platser och i en annan kommun än där man bor.
- Barnkonventionen och barns bästa ska beaktas vid bedömning av färdtjänstillstånd.
- Det ska gå att göra uppehåll på vägen för att hämta och lämna barn.
- Färdtjänstfordon ska erbjuda bilbarnstol.

8.2 Kollektivtrafik

- Det ska gå att få ledsagning i kollektivtrafiken, även mellan olika trafikslag.
- Ledsagning för hela resan ska alltid kunna bokas på ett ställe, i samband med köp av resan, även om olika trafikslag ingår.
- Utrop som rör spårangivelser och avgångstider för tåg ska finnas på samtliga järnvägsstationer.
- Det ska alltid finnas hållplatsutrop på bussar, såväl invändigt som utvändigt.
- Digitala hållplatsskyltar ska alltid ha en funktion som gör det möjligt att få informationen uppläst.
- Alla busshållplatser ska ha skyltar i förstorad text, punktskrift och med QR-kod som är märkt så att den som är synskadad kan få information om namn och hållplatsläge.
- Utifrån ansvars- och finansieringsprincipen ska ansvarig aktör alltid kunna ge personlig service till den som inte kan köpa färdbevis genom digitala kanaler.

Bilaga 1. Frågebatteri till intervjuundersökning via telefon

Frågorna är framtagna av Synskadades riksförbund och vissa förtydligande tillägg till intervjuarna har gjorts av Origo Group.

Bakgrundsfrågor

Uppgifter om kön och bostadsort framgår av Synskadades Riksförbunds medlemsregister från vilket uppgifterna är hämtade.

1. Hur gammal är du?

- ☐ 18–30 år
- ☐ 31–50 år
- ☐ 51–65 år
- ☐ 66–80 år
- ☐ 81 år eller äldre

2. Hur definierar du din synnedsättning?

- ☐ Blind
- ☐ Gravyt synskadad
- ☐ Synsvag

3. Hur länge har du varit synskadad?

- ☐ Är synskadad sedan barndomen, före 15 års ålder
- ☐ Är synskadad sedan förvärvsåldern
- ☐ Blev synskadad efter pensioneringen

4. Har du ytterligare funktionsnedsättning förutom synskadan?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vill ej uppge

5. Har du ledarhund?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

6. Hur bor du?

- ☐ Är ensamstående
- ☐ Är ensamstående med barn som bor hemma

- ☐ Bor med sambo/make/maka
- ☐ Bor med sambo/make/maka med barn som bor hemma
- ☐ Bor med förälder/målsman/annan vuxen
- ☐ Annat boende, vilket?

7. Finns det fler än du med synskada eller annan funktionsnedsättning i hushållet?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

8. Hur försörjer du dig?

- ☐ Heltidsanställd
- ☐ Deltidsanställd
- ☐ Egenföretagare
- ☐ Studerande
- ☐ Arbetssökande
- ☐ Sjukersättning/aktivitetsstöd/ försörjningsstöd eller annat ekonomiskt stöd
- ☐ Ålderspensionär
- ☐ Annat

Tillstånd och regelverk

Vi inleder med frågor kring färdtjänst.

9. Har du tillstånd att använda färdtjänst?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

10. Har du behov av färdtjänst men inte färdtjänsttillstånd?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om svar nej eller vet ej på fråga 9

11. (Om du inte har färdtjänsttillstånd) Har du ansökt men fått avslag på din ansökan?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om svar ja på fråga 9

12. Om du har färdtjänsttillstånd, har det ifrågasatts av någon, tex. tjänsteman, politiker, anhörig eller annan de senaste två åren? **Förtydligande till intervjuaren:** kan vara att någon haft åsikter om att personen har färdtjänst, velat dra in tillståndet, motsatt sig ansökan eller annat

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

13. Kan du ansöka om färdtjänst utan hjälp av andra? (Det gäller sådant som blanketter och kommunikation med handläggare)

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

14. Hur bra stämmer följande påstående? ”Jag känner till reglerna som gäller för färdtjänst där jag bor.”

- ☐ 1=stämmer inte alls
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5=stämmer helt och hållet
- ☐ Vet inte / kan inte ta ställning

15. Har reglerna för färdtjänst förändrats där du bor under de senaste två åren?

- ☐ Ja, till det sämre
- ☐ Ja, till det bättre
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

16. Finns möjligheten att ansöka om färdtjänstresa i annan kommun?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om svar ja på fråga 16

17. Om ja, är antalet resor i annan kommun begränsat?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Användning och behov

18. Hur ofta använder du din färdtjänst?

- ☐ Dagligen
- ☐ Minst en gång i veckan
- ☐ Minst en gång i månaden
- ☐ Några gånger per år
- ☐ Aldrig – **Gå till fråga 20**
- ☐ Vet ej

19. Använder du färdtjänsten till något av följande?

Flera alternativ möjliga

A. Resor till och från arbetet.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

B. Resor till och från studier.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

C. Handla eller andra ärenden.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

D. Föreningsuppdrag eller andra förtroendeuppdrag.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

E. Besöka släktingar eller vänner.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

F. Fritidsaktiviteter.

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

G. Vårdbesök eller hälsoaktiviteter

- ☐ Ja
- ☐ Nej,

20. Hur väl stämmer det här påståendet? ”Färdtjänsten möter de behov jag har.”

- ☐ 1 stämmer inte alls
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 Stämmer helt och hållet

Utmaningar och hinder

21. Har du upplevt något av följande under de senaste två åren?

Flera alternativ är möjliga.

A. Dåligt bemötande från förare.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

B. Dåligt bemötande från beställningspersonal.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

C. Kommit till fel adress eller att föraren fått fel hämtningsadress.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

D. Dålig tidspassning.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

E. Känt otrygghet, till exempel då du väntat på fordonet eller under själva resan.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

22. Har du avstått från att använda färdtjänst någon gång de senaste två åren på grund av något av följande?

Flera alternativ är möjliga.

A. Det är för dyrt.

- ☐ Ja
- ☐ Nej

B. För långa beställningstider.

- ☐ Ja

☐ Nej

C. Begränsat antal resor.

☐ Ja

☐ Nej

D. Begränsningar av var och när du får resa, till exempel avseende tid på dygnet.

☐ Ja

☐ Nej

E. Dåligt bemötande av förare eller annan personal.

☐ Ja

☐ Nej

F. Dålig tidspassning.

☐ Ja

☐ Nej

G. Jag har känt mig otrygg under resor

☐ Ja

☐ Nej

23. Hur ofta avstår du från att använda färdtjänst fast du skulle behöva använda den?

☐ Dagligen

☐ Minst en gång i veckan

☐ Minst en gång i månaden

☐ Några gånger per år

☐ Aldrig

24. Har du avstått någon aktivitet på grund av färdtjänsten under de senaste två åren?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Vet ej

Oönskat beroende av andra

25. Har du aktivt valt att ta hjälp av familjemedlem, annan anhörig, granne, vän eller dylikt i stället för att åka färdtjänst någon gång de senaste två åren?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Vet ej

Om svar ja på fråga 27

26. (Om ja) Hur ofta har detta inträffat?

- ☐ Dagligen
- ☐ Minst en gång i veckan
- ☐ Minst en gång i månaden
- ☐ Några gånger per år
- ☐ Vet ej

Frågor till vårdnadshavare med minderåriga barn

27. Hur bra stämmer följande påstående? "Det fungerar bra att vara vårdnadshavare och använda färdtjänst." Det kan gälla sådant som att hämta och lämna barn vid skola/förskola eller olika aktiviteter.

- ☐ 1 stämmer inte alls
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 stämmer helt och hållet
- ☐ Vet ej / kan inte ta ställning

28. Upplever du svårigheter när det gäller följande?

Fler alternativ är möjliga.

A. Hämta och lämna på förskola/skola

- ☐ Ja
- ☐ Nej

B. Hämta och lämna på olika aktiviteter

- ☐ Ja
- ☐ Nej

C. Göra ärenden som till exempel att handla med barnen

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Annat, vad?

Generell nöjdhet och förbättringar

29. Hur väl stämmer följande påstående? Jag är nöjd med färdtjänsten där jag bor.

- ☐ 1 Stämmer inte alls
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 stämmer helt och hållet

☐ Vet ej / kan inte ta ställning

30. Kan du nämna högst tre förbättringar du skulle vilja ha av färdtjänsten där du bor? **Öppen fråga**

Kollektivtrafik

Nu följer några frågor kring resande i kollektivtrafiken

31. Hur ofta använder du kollektivtrafik lokalt?

- ☐ Dagligen
- ☐ Minst en gång i veckan
- ☐ Minst en gång i månaden
- ☐ Några gånger per år
- ☐ Aldrig

32. Hur ofta använder du kollektivtrafik för att resa längre sträckor?

- ☐ Dagligen
- ☐ Minst en gång i veckan
- ☐ Minst en gång i månaden
- ☐ Några gånger per år
- ☐ Aldrig

33. När du åker kollektivt, lokalt eller längre sträckor (tex. annan stad), hur köper du biljetter eller kort?

Flera alternativ möjliga.

A. På egen hand, via datorn på internet

- ☐ Ja, oftast
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Nej, aldrig

B. På egen hand, via olika appar på smarttelefon eller surfplatta

- ☐ Ja, oftast
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Nej, aldrig

C. Med hjälp av anhörig, granne, vän, ledsagare eller dylikt

- ☐ Ja, oftast
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Nej, aldrig

D. Mitt färdtjänstillstånd gäller på kollektivtrafiken där jag bor.

- ☐ Ja
- ☐ Nej

☐ Vet ej

E. På annat sätt, vilket?

34. Om du åker kollektivt, lokalt eller längre sträckor, hur reser du?

A. På egen hand, utan hjälp av annan

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

B. På egen hand, men använder ledsagning för byten och liknande.

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

C. Med hjälp av annan, till exempel ledsagare, anhörig, granne eller vän

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

35. Hur bra stämmer följande påstående? "Det är över lag lätt att resa kollektivt."

☐ 1 stämmer inte alls

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5 stämmer helt och hållet

☐ Vet ej / kan inte ta ställning

36. Om du väljer att inte åka kollektivt, vilken är anledningen?

Flera alternativ möjliga.

A. Jag känner mig för osäker

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

B. Bristande tillgänglighet, till exempel dåliga hållplatsutrop, dålig skyltning etcetera.

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

C. Det går inte att få den hjälp jag behöver, till exempel ledsagning.

☐ Ja, oftast

☐ Ja, ibland

☐ Nej, aldrig

D. Dåligt bemötande av allmänhet eller personal

- ☐ Ja, oftast
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Nej, aldrig

Nu kommer den sista frågan på intervjun:

37. Kan du nämna högst tre förbättringar du skulle vilja ha av kollektivtrafiken där du bor? **Öppen fråga**

Bilaga 2. Referenser

Nedan listas material som det hänvisas till i rapporten.

Barometer för anropsstyrd trafik, ANBARO – Årsrapport 2024

<https://svenskkollektivtrafik.se/app/uploads/2025/02/Anbaro-arsrapport-2024.pdf>

(hämtad 2025-06-23)

Tydligare kriterier för färdtjänstillstånd - redovisning av regeringsuppdrag; Rapport: 2023:3; Trafikanalys; 2023-03-31

https://www.trafa.se/globalassets/rapporter/2023/rapport-2023_3-tydligare-kriterier-for-fardtjanstillstand.pdf

(hämtad 2025-06-26)

Bland bilar, bullar och buller – om kollektivtrafik, trafikmiljö och färdtjänståkande bland personer med synnedsättning; Synskadades Riksförbund, 2018

https://www.srf.nu/media/siwddk0n/bland-bilar-bullar-och-buller_tillganglig.pdf

(hämtad 2025-06-23)

Lag (1997:736) om färdtjänst

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1997736-om-fardtjanst_sfs-1997-736/

(hämtad 2025-06-23)

Lag (1997:735) om riksfärdtjänst

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1997735-om-riksfardtjanst_sfs-1997-735/

(hämtad 2025-06-23)

Förordning (1993:1148) om egenavgifter vid resor med riksfärdtjänst:

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-19931148-om-egenavgifter-vid-resor_sfs-1993-1148/

(hämtad 2025-06-23)

Lag (2010:1065) om kollektivtrafik:

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20101065-om-kollektivtrafik_sfs-2010-1065/

(hämtad 2025-06-23)

Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-197767-om-tillaggsavgift-i-kollektiv_sfs-1977-67/

(hämtad 2025-06-23)

Förordning (2011:1126) om kollektivtrafik:

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20111126-om-kollektivtrafik_sfs-2011-1126/
(hämtad 2025-06-23)

EUR-Lex - 02007R1370-20171224
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02007R1370-20171224&qid=1706770310232>
(hämtad 2025-06-23)

Intressepolitiskt program för Synskadades Riksförbund - antaget vid kongressen 2024
<https://www.srf.nu/om-oss/organisationen/styrdokument/intressepolitiskt-program/>
(hämtat 2025-06-23)

Om synskador - från Synskadades Riksförbunds hemsida
<https://www.srf.nu/synskador/om-synskador/>
(hämtat 2025-06-23)



Synskadades Riksförbund är landets företrädare för personer med synnedsättning.

Synskadades Riksförbund · 122 88 Enskede

tel: 08-39 90 00 · fax: 08-39 93 22

info@srf.nu · www.srf.nu

Stöd gärna vårt arbete.

Pg 90 00 90-2

