



SVAR VIÐ FYRIRSPURN

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um akstursþjónustu fatlaðs fólks

Þann 9. febrúar 2023 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í borgarráði svohljóðandi fyrirspurn um akstursþjónustu fatlaðs fólks:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsinga um nýtingu akstursþjónustu fatlaðra og að upplýsingar nái aftur um fimm ár eða svo. Ítrekað hafa borist kvartanir vegna akstursþjónustu fatlaðra, að þjónustan sé einfaldlega ekki góð og að hún sé ósveigjanleg. Sem dæmi hefur verið óánægja með hvað það er erfitt að komast að í símaveri til að panta akstursþjónustu. Jafnframt berast kvartanir vegna þess að bílstjórar yfirgefa viðkomustaðinn ef þjónustubeginn er ekki sýnilegur strax. Þetta skapar mikið stress og ótta hjá þeim sem nýta sér akstursþjónustu fatlaðra. Fatlaðir einstaklingar standa eftir einir þegar bílstjórar eru farnir af vettvangi af því að þeir voru ekki nógu fljótir að koma sér ýmist niður í anddyri eða út til að láta vita af sér. Fatlað fólk er misfljótt að athafna sig eins og gengur og telur Flokkur fólksins mikilvægt að tekið sé tillit til þess.

Fyrirspurninni var vísað til meðferðar velferðarráðs með bréfi skrifstofu borgarstjórnar, dags. 15. febrúar 2023.

Svar:

Á heimasíðu akstursþjónustunnar pant.is er hægt að skoða upplýsingar um akstursþjónustu fatlaðs fólks þar með talið upplýsingar um fjölda ferða, kostnað, fjölda notenda eftir árum ofl. <https://pant.is/um-pant/tolfraedi/>. Á árinu 2022 nýttu 1.260 notendur sér þjónustuna og farnar voru 295.412 ferðir.

Framkvæmdar eru þjónustukannanir í akstursþjónustunni og unnt er að skoða niðurstöðu þjónustukönnunar sem gerð var síðastliðið ár á á heimasíðu Pant <https://pant.is/wp-content/uploads/2022/05/THjonustukonnun-Pant-2022.pdf>. Niðurstöður sýna meðal annars að meirihluti notenda er ánægður með þjónustuna. Í dag er meðalbiðtími í símaveri Pants um 1 mínúta og 30 sekúndur.

Ferðir eru bókaðar á tilteknum tíma og því liggur fyrir hvenær von er á bílnum. Í reglum um akstursþjónustu fatlaðs fólks má sjá viðmið vegna tilhögun ferða. Ekki er unnt að hafa ótilgreindan tíma þar sem áætla þarf hvenær billinn getur farið í næstu ferð. Bílstjórunum er uppálagt að sýna þolinmæði. Ávallt er reynt að mæta þeim sem þurfa aukinn tíma meðal annars með því að gera ráð fyrir því í akstursáætlun viðkomandi bíls. Starfandi er þjónustuhópur hjá Pant þar sem fulltrúar Pant, Öryrkjabandalagsins/Sjálfsbjargar, Hópbíla og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fara yfir málefni er varða þjónustuna.