

## Eksempler på erfaringer med flextrafik

---

Før høringen om flextrafik i oktober 2021 bad DH' s formand Thorkild Olesen sine facebookfølgere om at dele deres erfaringer med flextrafik – både de gode og de knap så gode. Notatet er en opsummering af hovedpointerne, samt et par pinde, der eksemplificerer forskellen i hvad man tilbydes.

Positivt:

- Overordnet fungerer det ok. Flere udtrykker, at de er glade for at det er en mulighed – det får folk mere ud af hjemmet, end hvis de ikke havde ordningen.
- Tina fra Nordjylland skriver, at den ordning har reddet hende flere gange og synes det giver lidt frihed.
- Så folk er glade for muligheden – men der er et klart forbedringspotentiale.

Negativt:

- Flere er utrygge ved deres chauffører (usikker kørsel, fokus på telefonen i stedet for vejen, svær at forstå grundet sprogbarrierer)
- Det er svært at få kørsel til den tid man ønsker.
- Du kan ikke vide hvornår du forventes at blive afhentet, før bestillingen er gennemført. Passer tiden ikke, er du nødt til at afbestille og starte forfra.
- Bestillingssystemet i appen er ikke tilgængeligt
- Flere har oplevet at blive glemt (både i Jylland og hovedstadsområdet)
- Det forvirrer og frustrerer med de forskellige regler, alt efter hvilken kommune man bor i.
- Den manglende fleksibilitet er en udfordring. Sjældent ved man hvornår man skal hjem fra fx en social komsammen. Det mindsker ens mulighed for at være spontan. Samtidig udtrykker mange, at chaufførerne forventer at **passagererne** er fleksible, så de kan tage med, så snart eller sent chaufføren ankommer. Det gør, at folk fx møder for sent på arbejde, er nødt til at gå tidligere fra deres nødvendige behandling, eller må sidde og vente en time i regnen før de kan komme ind på den destination de har bestilt tur til, da destinationen endnu ikke er åbnet.

Forskelseksemples:

Forskel – flexkørsel til og fra arbejde:

I Silkeborgområdet har Susanne faste flexture booket ind for at komme til og fra arbejde. Det kan Mette, der bor i Skjern ikke. Hun skal booke på ny hver dag, selvom det er samme tid og sted hver dag. Og Ditte fra Horsens fortæller hun slet ikke må bruge flextrafik til at komme på arbejde. Der er tre forskellige løsninger i tre jyske kommuner, der ikke ligger så langt væk fra hinanden.

At krydse kommunegrænser eller ej:

Hans Christian bor i Kerteminde kommune. Han fortæller, at han synes det meget underligt at der ikke er ens regler. I nogle kommuner kan man kun køre inden for ens egen region, mens nabokommunen giver lov til at køre uden for

regionen. De ønsker udtrykker Palle fra Nordjylland også. Han savner en fælles løsning ligesom med Rejsekort, hvor selskaberne samarbejder. Det er ufleksibelt, at han skal tilmelde sig i hver kommune for at få hjælpen med kørsel.

#### Betalingsmodel:

I nogle kommuner oplever borgere at måtte koble kreditkort op i bestillingssystemet. I andre skal de betale kontant til chaufføren. Bestiller man over telefonen, kan man ikke betale med hverken mobile pay eller kort. Det udtrykker borger fra både Midtjylland og Syddjylland. Og så kan man kun få rabat, hvis man bestiller gennem appen – ikke telefonisk. Det vil sige, at borgere, der ikke kan bruge smartphones ikke kan få rabat.