



Resa med färdtjänst

Januari 2021



Innehåll

Beviljad färdtjänst.....	3
Tillgänglig kollektivtrafik.....	4
SL:s tillgänglighetsgaranti.....	5
SL:s tillgänglighets-nummer	6
Närtrafik.....	7
Resa med färdtjänst.....	9
Beställ din resa	10
Beställ rullstolstaxi	11
Talsvar	12
Mina sidor	12
App för Iphone/Android	13
Så här får du din personliga kod.....	13
Avbeställ eller ändra din resa	13
Med på resan	14
Här kan du resa.....	17
Under resan.....	18
Andra typer av resor.....	20
Antal resor.....	24
Avgifter.....	28
Betalning	30
Resegaranti	32
Vi skyddar dina personuppgifter.....	35



Förare hjälper resenär ut ur en färdtjänsttaxi.

Beviljad färdtjänst

Tillsammans med denna broschyr har du fått ett beslutsbrev, där det framgår att du har beviljats färdtjänst. Ditt kombinerade färdtjänst- och SL Accesskort kommer i din brevlåda några dagar efter att du fått beslutsbrevet. Ditt kort är personligt och får endast användas av dig.

Har du frågor som rör ändring av ditt nuvarande tillstånd, förlängning av tillstånd eller resor, kontakta vår kundservice. Kontaktuppgifter finner du på broschyrens baksida.

När du har fått ditt färdtjänstkort kan du börja resa.

Tillgänglig kollektivtrafik

Som färdtjänstresenär får du resa hur mycket du vill och kan i SL-trafiken utan extra kostnad med ditt färdtjänstkort. Du kan använda ditt kort i spärren eller visa det för förare eller spärrvakter. Du får även ta med dig en extra person på resan utan att det kostar något.

SL har anpassat fordon, hållplatser och stationer för att öka tillgängligheten. Du behöver inte längre klara trappsteg när du reser med bussen. Alla bussar har plant golv och kan sänkas så att du kan gå på lättare. Det finns automatiska hållplatsutrop och digitala skyltar i stora delar av SL-trafiken, som hjälp för dig under din resa. För att förenkla för synskadade finns exempelvis kännbara markeringar längs tunnelbanans alla perronger.

Vid resor i SL-trafiken kan du som behöver lite extra hjälp beställa kostnadsfri ledsagning. Det innebär att det kommer en person som hjälper dig att byta mellan olika trafikslag eller att hitta rätt på stationen.



Resenär med rullstol på väg in i en SL-buss.

SL:s tillgänglighetsgaranti

SL har en tillgänglighetsgaranti för personer med funktionsnedsättningar. Den finns för att du alltid ska känna dig trygg när du reser med SL, även i de fall den tillgänglighet som har utlovats inte fungerar som den ska. Ring SL:s tillgänglighetsnummer så får du praktisk och personlig hjälp med att fortsätta din resa av specialutbildad personal.

SL:s tillgänglighetsnummer

Du kan ringa SL:s tillgänglighetsnummer 020-120 20 22 om du vill beställa ledsagning, få information om tillgänglighet eller råd inför din resa. Förutom att ringa går det också bra att skicka sms till 0790-644 446 eller e-post till tillganglighet@sl.se. De som svarar på tillgänglighetsnumret har fått särskild utbildning i tillgänglighetsfrågor, för att kunna ge dig så bra service som möjligt.

Tillgänglighetnumret ringer du som vill

- beställa ledsagning
- få information om tillgängligheten på din resa
- få hjälp att planera din resa utifrån din funktionsnedsättning
- ha information om SL:s tillgänglighetsgaranti.

Mer information om tillgängligheten i SL-trafiken hittar du på sl.se/tillganglighet.

SL-trafikens tillgänglighet

- Alla bussar har plant golv och kan sänkas så att du lättare kan kliva på och av.
- Det finns en ramp i alla bussar som föraren kan fälla ut för att göra det möjligt för dig som använder rullstol att komma på och av.
- Det finns automatiska hållplatsutrop och digitala skyltar i stora delar av SL-trafiken.
- SL erbjuder kostnadsfri ledsagning i alla trafikslag.



Närtrafik

Närtrafiken har små, lättillgängliga bussar med plant golv som gör det lätt att stiga på och av. Du som har ett färdtjänstkort reser kostnadsfritt. Alla som har en giltig SL-biljett får resa med närtrafiken.

Bussarna kör i ett lugnt tempo och är anpassade för äldre och personer med funktionsnedsättningar. Du får gott om tid att kliva på och att kliva av bussen, och föraren hjälper gärna till.

Bussarna kör ofta mellan bostadsområden och lokala centrum. På så sätt kan du resa bekvämt till köpcentret, vårdcentralen, servicehuset och den övriga kollektivtrafiken.

Idag finns det två typer av närtrafik. En del linjer har en fast tidtabell. Du hittar tidtabellerna på sl.se/reseplanering. I andra områden behöver du ringa och beställa dina resor med Närtrafiken. Telefonnumret är 08-720 80 10.

I dessa områden finns den närtrafik som du ringer och beställer:

- Årsta – Gullmarsplan
- Bromsten – Solhöjden – Spånga C
- Hagsätra – Rågsved – Högdalen och delar av Bandhagen
- Danderyd – Mörby – Djursholm
- Bromma – Nockeby
- Nynäshamn
- Vällingby – Grimsta – Råcksta.

SL:s kundtjänst besvarar frågor om närtrafiken. Deras telefonnummer är 08-600 10 00. Mer information om närtrafiken finns på sl.se/nartrafiken.



Barn går med en vuxen mot en färdtjänsttaxi.

Resa med färdtjänst

Du måste alltid ha med dig ditt färdtjänstkort när du reser.

En resa med färdtjänst kan ske på olika sätt beroende på vilket tillstånd du har. Eftersom färdtjänsten är en del av kollektivtrafiken reser du normalt tillsammans med andra resenärer. De hämtas eller lämnas innan eller under din resa. Restiden kan därför ibland bli längre än vanligt. Även köer och rusningstrafik påverkar restiden. Tänk på att ha god marginal om du har en viktig tid att passa.

Beställ din resa

En färdtjänstresa kan beställas upp till 28 dagar i förväg. Du kan beställa flera resor på samma gång. För varje beställning dras en resa från ditt resesaldo.

Du kan beställa din resa via telefon. Telefonnummer finns på broschyrens baksida. Du kan också använda någon av våra beställningstjänster Mina sidor och Talsvar. Det finns även en app för dig som har en mobiltelefon med internetuppkoppling, till exempel Samsung eller Iphone. Läs mer om dessa tjänster på sidorna 12 och 13.

Taxiresorna beställs normalt efter fasta avgångstider som är tre gånger i timmen: tio över, halv och tio i. Resor från länets ytterområden har avgångstid en gång i timmen.

När du reser med taxi hämtas och lämnas du vid porten eller entrén. Resor med rullstolstaxi sker normalt inte efter fasta avgångstider och du kan välja att bli hämtad och/eller lämnad vid din lägenhetsdörr.

Uppgifter för beställning av resa

För att beställa en resa behöver du lämna vissa uppgifter. Förutom kundnummer eller personnummer, adresser, tid och datum behöver vi veta om du har hjälpmedel med dig. Vi behöver även veta hur många ni är som reser och ett telefonnummer som föraren kan nå dig på.

Tala om ifall du tar med dig sällskapsdjur, eller egna barn eller syskon under 18 år. Läs mer om vad du kan ta med på resan på sidorna 14 och 15.

Beställ rullstolstaxi

Du som reser med rullstolstaxi kan välja vilket av sex olika taxibolag du vill åka med. Fördelen med att välja är att du själv får bestämma vilket bolag du vill resa med, och du kan byta taxibolag om du inte är nöjd.

Du som inte vill välja kan överlåta valet till oss. Det gäller oavsett om du beställer dina resor via Mina sidor, appen eller om du ringer och beställer din resa. Telefonnummer för beställning finns på baksidan av broschyren.

Du får ta med dig handbagage och ett förflyttningshjälpmedel, till exempel rullstol eller rullator. Tala om vilket hjälpmedel du tar med på resan och om du behöver trappklättrare och/eller transportrullstol. Elektriska rullstolar eller till exempel HD-stolar fungerar inte tillsammans med trappklättrare.

Vill du hämtas vid porten eller vid din dörr?

Många resenärer bor i bostäder där det är lätt att själv ta sig till och från entrén. Du får välja om du vill bli hämtad eller lämnad vid din dörr eller vid entrén när du reser med rullstolstaxi, till skillnad från om du reser med taxi. Tala om var du vill bli hämtad, och uppge även portkod och våningsplan om det behövs.

Om du beställer via Mina sidor eller appen markerar du alternativet Utökad hämtning och lämning om du vill bli hämtad vid din dörr. Tänk på att skriva in portkod och liknande i meddelandet till föraren.

Talsvar

Talsvar är en automatisk telefontjänst där du talar eller knappar in din beställning. För vissa funktioner behöver du uppge din personliga kod. Du som reser med taxi kan beställa och avbeställa dina resor här, och du kan få dina beställda resor upplästa.

Du kan även få information om ditt resesaldo.

Reser du med rullstolstaxi kan du få dina beställda resor upplästa, bli kopplad till ett rullstolstaxibolag och få information om ditt resesaldo. Du kan också avbeställa men inte beställa resor via Talsvar.

Telefonnumret är 0200-11 44 11 och tjänsten är öppen dygnet runt. Mer information hittar du på fardtjansten.sll.se/talsvar.

Mina sidor

Du kan beställa taxi och rullstolstaxi via Mina sidor. Gå in på fardtjansten.sll.se och logga in på Mina sidor med ditt kundnummer och din personliga kod. När du loggar in första gången kommer du att bli ombedd att byta till en ny personlig kod.

När du beställer rullstolstaxi via Mina sidor måste resan förbeställas senast 60 minuter före önskad avgång. Du kan inte beställa rullstolstaxi på Mina sidor om du har tillstånd att ta med el-moped vid vissa resor.

Mer information om Mina sidor hittar du på fardtjansten.sll.se/om-mina-sidor.

App för Iphone/Android

För dig som har en mobiltelefon med internet-uppkoppling finns appen Färdtjänsten Stockholm. I den kan du beställa dina taxi- och rullstolstaxiresor. Du kan avbeställa och kontrollera dina resor. Du loggar in med din personliga kod.

Mer information om appen finns på fardtjansten.sll.se/appen.

Så här får du din personliga kod

Du får din personliga kod tillsammans med beslutet om färdtjänst. Om du har glömt din kod kan du ringa kundservice eller använda formuläret längst ned på fardtjansten.sll.se/kundservice. Du får då din personliga kod skickad till dig med posten.

Du behöver din personliga kod för att logga in och använda Mina sidor, Talsvar eller appen.

Avbeställ eller ändra din resa

En resa som du inte längre ska genomföra måste du avbeställa i tid för att den inte ska dras från ditt resesaldo. Du kan avbeställa via Mina sidor, appen, Talsvar eller genom att ringa resebeställningen. Du måste avbeställa eller ändra din resa minst 30 minuter innan du ska bli hämtad.

För vissa resor behöver du avbeställa din resa upp till 70 minuter innan du ska bli hämtad. Vad som avgör hur lång tid innan du måste avbeställa beror på från vilket område och mellan vilka adresser resan är beställd.

Med på resan

Ledsagare

Du som behöver hjälp under resan kan ansöka om att få ta med ledsagare utan extra kostnad.

Ansökningsblankett kan du beställa hos kundservice, som också kan hjälpa dig att fylla i den.

Du kan även ladda ner blanketten från fardtjansten.sll.se/blanketter.

Ledsagaren ska kunna sitta var som helst i bilen, och följa med under hela resan.

Barn under 12 år får av säkerhetsskäl inte resa med färdtjänst utan vuxet sällskap. De har automatiskt rätt till ledsagare och behöver inte ansöka om det.

Medresenär

Du som inte har tillstånd för ledsagare kan ta med dig en person på resan som vi kallar medresenär.

Det kostar 40 kronor extra per resa och avgiften faktureras. Om fler än en medresenär följer med på resan får du betala en särskild avgift som är halva taxameterbeloppet. Läs mer om särskilda avgifter på sidorna 28 och 29.



Resenär pratar med förare i en färdtjänsttaxi.

Egna barn eller syskon under 18 år

Du får ta med egna barn eller syskon under 18 år utan extra kostnad, om de är registrerade i ditt färdtjänstillstånd. Du måste tala om att du tar med dina barn eller syskon när du beställer din resa.

Assistanshund, till exempel ledarhund

För att kunna ta med din certifierade assistanshund utan extra kostnad, behöver du ansöka om tillstånd för det. Det gör du genom att skicka in intyget på att hunden är certifierad till Färdtjänsten. Tala om att du tar med dig din assistanshund när du beställer resan.

Utän tillstånd för assistanshund får du ta med din hund som sällskapsdjur på resan, och du betalar då en särskild avgift. Läs mer på sidorna 28 och 29.



Förare lyfter in handbagage i en färdtjänsttaxi.

Handbagage och hjälpmedel

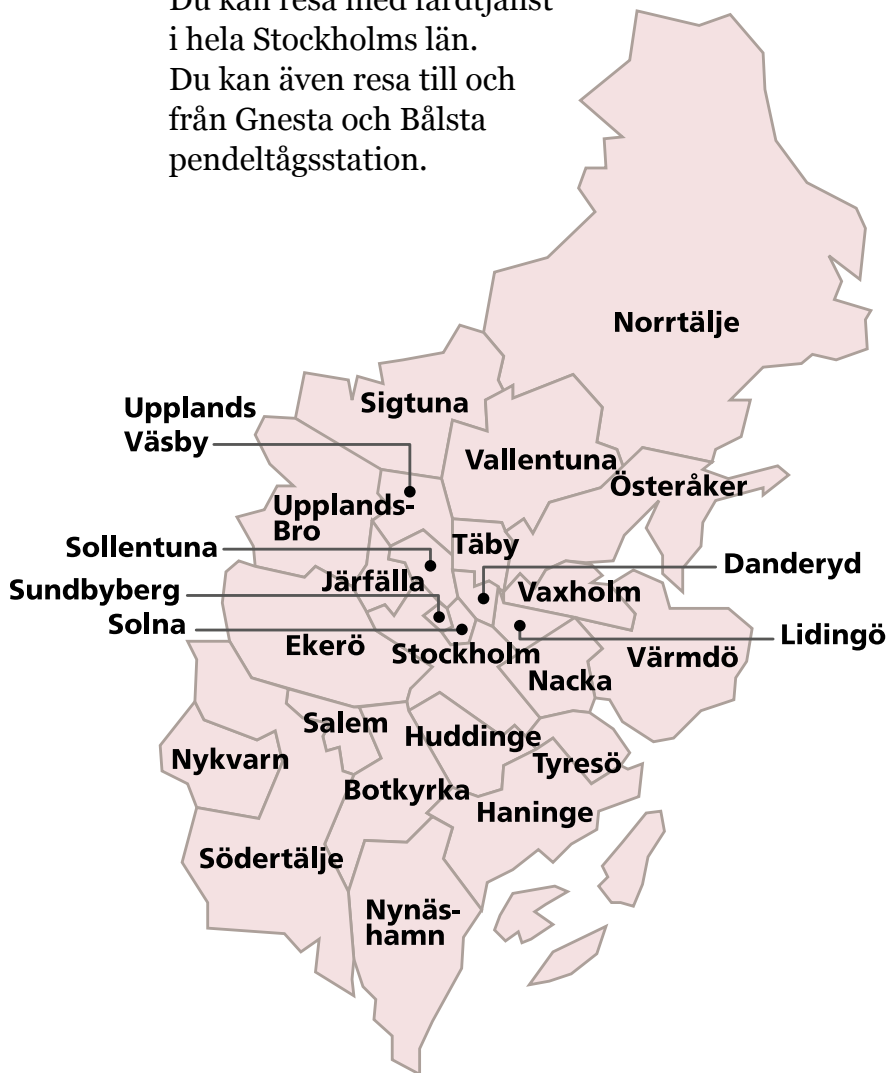
Du får ta med dig handbagage och ett förflyttningshjälpmedel, som föraren ska hjälpa till med.

Bilbarnstol och bälteskudde

Du som reser med barn kan beställa resa med en bilbarnstol. En bälteskudde för äldre barn finns i alla bilar. Babyskydd behöver du ta med dig själv.

Här kan du resa

Du kan resa med färdtjänst i hela Stockholms län. Du kan även resa till och från Gnesta och Bålsta pendeltågsstation.



Illustrerad karta över Stockholms län.

Under resan

Oavsett om du reser med taxi, rullstolstaxi eller bårtaxi ska du alltid ha med dig ditt färdtjänstkort. Kortet registreras i bilen vid resans början och slut. Om du får problem med färdtjänstkortet, kontakta kundservice.

Service under resan

Föraren ansvarar för att ge dig en trygg och säker resa. Föraren ska

- höra av sig om bilen är mer än tio minuter försenad
- vänta på dig fem minuter efter beställd tid
- stödja dig till och från porten om du behöver
- hjälpa dig in i och ut ur bilen
- hjälpa dig med bilbältet om du önskar det
- lägga in handbagage och eventuellt hjälpmedel i bilen.

Föraren har ingen medicinsk utbildning eller medicinskt ansvar. Du som behöver extra stöd kan ansöka om tillstånd för att ta med dig en ledsagare som hjälper dig i anslutning till och under resan.

En närmare beskrivning av förarens ansvar hittar du på fardtjansten.sll.se/service. Där kan du även läsa om vilken service som ingår i din resa och vad som inte ingår vid en färdtjänstresa.

Komfortbälte

Vid resor med rullstolstaxi ska förutom bilbälte även ett komfortbälte alltid användas. Föraren ska hjälpa dig på och av även med det bältet.

Komfortbältet hindrar dig från att glida ur rullstolen. Det ska användas till och från bilen, samt under resan.

Bommar på väg eller vid infart

I en del områden finns det låsta vägbommar som fastighetsägarna har satt upp. I vissa fall går det inte att köra hela vägen fram till porten. Du blir då avsläppt så nära porten som föraren kan köra. Om du åker rullstolstaxi ska föraren hjälpa dig fram till porten.

Uppehåll under resan

Det finns möjlighet att göra ett uppehåll på fem minuter längs vägen, till exempel för att posta ett brev. Om du vill göra ett längre uppehåll måste du beställa två resor. Tänk på att det är föraren som bestämmer vägen ni kör. Stoppet får inte användas för att hämta upp eller lämna av personer under resan.

Resa till begravningsplats

För besök vid grav på kyrkogård och begravningsplats finns möjlighet att göra ett uppehåll på upp till 20 minuter. Dessa resor ringer du och beställer. Säg till vid beställningen att det gäller en resa via kyrkogård.



Resenär får hjälp av förare med säkerhetsbältet.

Andra typer av resor

Bil för eget bruk

Du kan beställa en bil för eget bruk mot en särskild avgift på halva taxameterbeloppet. Det kan du som reser med taxi, rullstolstaxi eller bårtaxi göra. Du kan beställa en färdtjänstresa för eget bruk om du vill:

- resa utan samåkning
- resa en annan tid än den föreslagna avgångstiden
- ta med extra bagage på resan.

Om du behöver ta med dig mer bagage eller större hjälpmedel ska du beställa en bil för eget bruk. Då måste du kunna bära bagaget själv eller ha med någon som kan hjälpa dig. Du får aldrig ta med dig möbler eller andra större föremål vid färdtjänstresor. Läs mer på sidan 28 om särskilda avgifter.

Färdtjänsttaxi på gatan

Du kan ta en färdtjänsttaxi på gatan, utan att behöva ringa och beställa den. Taxin måste ha en dekal med Färdtjänstens logotyp på en av bilrutorna. Säg till föraren att det gäller en färdtjänstresa, och visa ditt färdtjänstkort.

Du betalar halva taxameterbeloppet (som lägst 61 kronor) direkt till taxiföraren. En resa dras från ditt saldo när resan rapporteras in till Färdtjänsten.

Allergier

Du som har tillstånd till taxi, rullstolstaxi eller bårtaxi och har allergiska besvär kan ansöka om att få resa med en allergivänlig bil.

Kontakta kundservice för mer information eller besök fardtjansten.sll.se/allergi.

Resa med båttaxi

Du som är folkbokförd på en ö i Stockholms skärgård som saknar fast landförbindelse kan ansöka om tillstånd för båttaxi. För att beviljas tillståndet ska du ha stora svårigheter att ta dig till eller att resa med befintlig båttrafik.

Du kan då få tillstånd att resa med båttaxi till och från

- närmaste brygga med båt- eller vägförbindelse.
- närmaste affär om vägen dit är kortare än till närmaste brygga med båt- eller vägförbindelse.

Ansökningsblankett beställer du hos kundservice, som också kan hjälpa dig att fylla i den. Du kan även ladda ner blanketten från fardtjansten.sll.se/blanketter.



Förare hjälper resenär från porten till taxin.

Arlanda flygplats

Beroende på var i länet du reser ifrån kan din taxiresa till och från Arlanda flygplats till viss del ske med tåget Arlanda Express. Det får du information om vid beställningen. Du får i dessa fall resa till Stockholm central och där byta till tåget. Föraren hjälper dig till tåget om du önskar det. Ombord på Arlanda Express visar du upp ditt färdtjänstkort för tågpersonalen.

Du får ta med dig en medresenär utan extra kostnad på Arlanda Express. Har du barn eller syskon under 18 år som är registrerade i ditt färdtjänstillstånd får du ersättning för deras biljett. Biljetten köper du på tåget, skicka sedan in kvittot till Färdtjänsten.

Behöver du ledsagning på Arlanda beställer du det från Arlanda Express biljettkontor på Stockholms central eller pratar med personalen på tåget.

Efter din resa med Arlanda Express får du en faktura för resan från färdtjänsten. Resan kostar som en vanlig färdtjänstresa. Om du föredrar att åka taxi hela vägen istället för att byta till Arlanda Express kan du beställa en bil för eget bruk mot en särskild avgift. Kostnaden är då halva taxameterbeloppet.

Resor utanför Stockholms län

För att resa i en kommun utanför Stockholms län finns utomlänsbiljetter. Du beställer biljetterna hos kundservice. Det tar minst 10 arbetsdagar att få hem dem, så var ute i god tid.

Innan du beställer dina biljetter måste du kontrollera vad som gäller på den ort du ska besöka. Möjligheten att resa på olika platser skiljer sig åt, bland annat tillgången till bilar varierar. Det är därför viktigt att du ringer taxibolaget du tänkt resa med, och frågar vad som gäller hos dem. Det är upp till taxibolagen att avgöra om de tar emot utomlänsbiljetter eller inte.

Du kan byta ut halva din grundtilldelning per år till utomlänsbiljetter. När du beställer biljetter dras motsvarande antal resor av från ditt resesaldo. Du kan inte byta tillbaka biljetter du inte använt till resor i Stockholm. Det är skillnad mellan riksfärdtjänst och resor med utomlänsbiljett från färdtjänsten.

Med utomlänsbiljetterna kan du bara resa inom den kommun som står på biljetten. Du kan alltså inte resa till eller från besökskommunen med utomlänsbiljetterna.

Om du behöver hjälp med resan från Stockholm till kommunen du ska besöka kontaktar du din hemkommun eller stadsdelsförvaltning för att ansöka om riksfärdtjänst. Tänk även på att göra detta innan du beställer dina utomlänsbiljetter så du vet att du kan få hjälp med resan till kommunen du ska besöka.

Antal resor

Antalet fritidsresor som du får beror på vilket tillstånd du har, hur länge ditt tillstånd gäller och din ålder. Fritidsresor är de resor som du tilldelas automatiskt. Om dina fritidsresor inte räcker kan du ansöka om fler resor till och från arbete, studier med mera. Läs mer på sidan 27.

Du som har tillstånd för ensamåkning eller är under 25 år

Du som har tillstånd för ensamåkning och du som är under 25 år, har resor efter behov. Det gäller oavsett om du har tillstånd för färdtjänsttaxi, rullstolstaxi eller bårtaxi. Resor efter behov innebär att ditt resesaldo inte är begränsat.

Du kan få information om ditt resesaldo via Talsvar, Mina sidor och i färdtjänstappen. Du kan även ringa kundservice för att få reda på ditt saldo.

Om ditt tillstånd inte gäller ett helt kalenderår

Du som inte har tillstånd för ett helt kalenderår får det antal fritidsresor du har rätt till. Hur många resor du får baseras på antal veckor eller månader som du har tillstånd att resa med färdtjänst.

Du som har tillstånd för färdtjänsttaxi får 216 fritidsresor

Du som har tillstånd för färdtjänsttaxi får 216 fritidsresor, om du har tillstånd för hela kalenderåret. De 216 resorna omfattar en grundtilldelning på 72 resor och 144 resor som fördelas per kvartal, så kallade kvartalsresor.

Dina fritidsresor delas ut så här under året, för dig som reser med taxi.

- **1 januari** fylls ditt resesaldo på med 108 fritidsresor.
- **1 april** fylls ditt resesaldo på med 36 kvartalsresor.
- **1 juli** fylls ditt resesaldo på med 36 kvartalsresor.
- **1 oktober** fylls ditt resesaldo på med 36 kvartalsresor.

Att du får fler resor 1 januari beror på att du får grundtilldelningen på 72 resor och 36 kvartalsresor samtidigt.

Du som har tillstånd för rullstolstaxi eller bårtaxi får 500 fritidsresor

Du som har tillstånd för rullstolstaxi eller bårtaxi får 500 fritidsresor om du har tillstånd för hela kalenderåret. De 500 resorna omfattar en grundtilldelning på 72 resor och 428 resor som fördelas per kvartal, så kallade kvartalsresor.

Dina fritidsresor delas ut så här under året, för dig som reser med rullstolstaxi/bårtaxi.

- **1 januari** fylls ditt resesaldo på med 179 fritidsresor.
- **1 april** fylls ditt resesaldo på med 107 kvartalsresor.
- **1 juli** fylls ditt resesaldo på med 107 kvartalsresor.
- **1 oktober** fylls ditt resesaldo på med 107 kvartalsresor.

Att du får fler resor 1 januari beror på att du får grundtilldelningen på 72 resor och 107 kvartalsresor samtidigt.

Tänk på att du får fler fritidsresor i början av året än i slutet. Du kan spara dina resor under året, men du kan inte spara dem från ett kalenderår till nästa.

Ansök om fler resor

Om dina fritidsresor inte räcker kan du ansöka om fler resor till och från arbete, studier med mera. Det går att ansöka om fler resor i efterskott, bara du gör det under samma år.

Du kan ansöka om fler resor till och från

- betalt arbete. Gäller inte för resor till ideellt arbete eller arbetsträning.
- arbete som egenföretagare. Gäller inte för resor i tjänsten.
- vissa studier, exempelvis gymnasium, högskola, vuxenutbildning och yrkesutbildning.
- stadigvarande förtroendeuppdrag, exempelvis om du är styrelsemedlem i en ideell, politisk eller annan jämförbar organisation.
- besök hos anhörig som du normalt sett bor med, som får vård på ett sjukhus eller bor på exempelvis ett sjukhem eller äldreboende.
- förskola, skola och fritidshem till och med årskurs 3, för att hämta och lämna egna barn.
- viss rehabilitering under begränsad tid, till exempel till afasikurs på Alma folkhögskola.

Du kan också ansöka om extra resor till andra ändamål, som är av så kallad väsentlig karaktär enligt färdtjänstlagen.

Ansökningsblanketter kan du beställa hos kundservice, som också kan hjälpa dig att fylla i den. Du kan även ladda ner blanketten från fardtjansten.sll.se/blanketter.

Avgifter

En resa under 3 mil kostar 84 kronor. Om resan är längre än 3 mil, tillkommer 84 kronor för varje påbörjad 3-milssträcka. Summan du ska betala för en resa räknas ut automatiskt utifrån din beställning. Den baseras aldrig på den väg som föraren kör, till exempel vid samåkning.

Resa	Kostnad
En resa per 3 mil	84 kronor
Resa med Arlanda Express	84 kronor per 3 mil fram till Cityterminalen + 84 kronor per enkel biljett med Arlanda Express.
1 medresenär *	40 kronor extra per resa
Färdtjänsttaxi på gatan	Särskild avgift
Bil för eget bruk	Särskild avgift
Resa med sällskapsdjur	Särskild avgift
Resa med fler personer än vad tillståndet medger *	Särskild avgift

* Gäller inte om du har tillstånd till ledsagare eller tar med registrerade egna barn eller syskon under 18 år.

Särskilda avgifter

För vissa resor betalar du en särskild avgift istället för den ordinarie kostnaden för resan. Den särskilda avgiften är resans halva taxameterbelopp och som lägst 61 kronor. De särskilda avgifterna du har räknas inte in i ditt högkostnadsskydd för resorna, utan tillkommer utöver det.



Förare hjälper resenär med säkerhetsbälte i en rullstolstaxi.

Reser du med taxi betalar du den särskilda avgiften direkt till föraren. Om du reser med rullstolstaxi eller bårtaxi får du den särskilda avgiften på faktura.

Högekostnadsskydd

Det finns två typer av högekostnadsskydd, ett för resorna och ett för medresenärsavgifter. Resorna kostar högst 950 kronor per månad för helt pris och 640 kronor för nedsatt pris. Det är samma pris som SL:s 30-dagarsbiljett.

Medresenärer har samma belopp i högekostnadsskyddet, det vill säga 950 kronor respektive 640 kronor.

Ålderspensionärer får automatiskt nedsatt pris. Detta gäller även för barn och ungdomar till den månad de fyller 20 år. 640 kronor betalar även du som har hel eller delvis sjuk- eller aktivitetsersättning, gör förtida uttag av ålderspension, har handikappersättning eller merkostnadsersättning.

För att få nedsatt avgift skickar du in en kopia av Försäkringskassans beslut till Färdtjänsten.

Du som studerar minst 75 procent på en studiemedelsberättigad utbildning kan även få rätt till nedsatt avgift. Skicka in en kopia på studentlegitimationen som har en SL-symbol till Färdtjänsten.

Den lägre kostnaden gäller från månaden efter det att vi har registrerat det lägre högkostnadsskyddet.

Betalning

Fakturan för dina resor skickas med post till dig en gång i månaden. Du som är vårdnadshavare är betalningsansvarig för ditt barn och ska därför betala kostnaderna för barnets färdtjänstresor.

Betala via autogiro

Ansök om att betala med autogiro för smidigare hantering. Då dras pengar automatiskt från ditt konto på rätt dag, och du får fakturaspecifikationen skickad till dig med posten.

Betala via e-faktura

Sök e-fakturamottagare Färdtjänsten Region Stockholm i din internetbank. Med e-faktura läser du fakturaspecifikationen och godkänner betalningen i din internetbank.

Skaffa både autogiro och e-faktura

Ansök först om autogiro och sedan om e-faktura. Då dras pengarna automatiskt rätt dag och du får autogiroaviseringen till din internetbank.



En förare ger resenären hennes kryckor efter resan.

Behöver du hjälp att hantera dina fakturor?

Läs mer på fardtjansten.sll.se/betalning om hur du kan göra för att dina fakturor ska skickas till den som hjälper dig.



Resenärer väntar på rullstolstaxi.

Resegaranti

Ring resegarantin på 0200-77 66 55 när din beställda färdtjänsttaxi är mer än 20 minuter försenad. Då får du hjälp att efterlysa din taxi och göra en ny beställning om det behövs. Ibland är det svårt för resegarantin att svara på när taxin kommer, eftersom det bland annat beror på efterfrågan och trafiksituation. I dessa fall kommer resegarantin att be dig ringa igen lite senare för att få uppdaterad information. Resegarantin har öppet dygnet runt.

Gäller det en försenad rullstolstaxi ringer du till det taxibolag som du beställde resan av. Om du inte vet vilket bolag du skulle åka med, ring 0200-77 66 55. När det har gått mer än 20 minuter har du enligt

resegarantin även möjlighet att beställa en privat taxi från valfritt taxibolag, eller ta en taxi direkt på gatan. Du betalar då för hela resan och ansöker om ersättning i efterhand. Om du kan ta en färdtjänsttaxi på gatan betalar du halva taxameterbeloppet, och behöver inte lägga ut lika mycket pengar. Det är viktigt att du sparar taxameterkvittot för att kunna söka ersättning för ditt utlägg.

Det måste ha gått mer än 20 minuter mellan din privata resa och din beställda färdtjänstresa för att du ska få ersättning. Var därför noga med att 20 minuter har gått innan du ordnar den privata resan. Skicka in taxameterkvittot i original inom tre månader.

Ansökningsblankett kan du beställa hos kundservice, som också kan hjälpa dig att fylla i den. Du kan även ladda ner blanketten från fardtjansten.sll.se/blanketter.

Kontakta resegarantin via sms

För att underlätta för dig som reser med taxi kan du sms:a med resegarantin ifall din beställda resa är försenad. Som vanligt ska du vänta i 20 minuter på din beställda bil innan du kontaktar resegarantin.

Skicka sms till telefonnummer 0700-200 400.

I sms:et skriver du

- ditt för- och efternamn
- ditt kundnummer
- tiden du skulle hämtats
- de adresser du skulle hämtas och lämnas på.



Resenär ringer resegarantin.

Du får svar från resegarantin på vad som hänt med din beställning och om bilen är på väg, precis som om du skulle ha ringt. Det är samma öppettider som om du ringer, det vill säga alla dagar dygnet runt.

Resegaranti

- Vänta minst 20 minuter på din beställda resa innan du kontaktar resegarantin eller ordnar en privat taxi eller rullstolstaxi.
- Skicka in din ansökan om ersättning tillsammans med taxameterkvitto i original inom tre månader.
- I ansökan skriver du bankens namn, clearingnummer, namn på kontoinnehavaren och kontonummer för utbetalning.

Vi skyddar dina personuppgifter

När du är i kontakt med Färdtjänsten behöver du lämna vissa personuppgifter. Uppgifterna behövs för att vi ska kunna hjälpa dig med ditt ärende. Vi tar din integritet på stort allvar och har rutiner och system för att behandla personuppgifter på ett säkert sätt. Läs mer på fardtjansten.sll.se/personuppgifter eller ställ din fråga till dataskyddsombudet_fardtjanst@sll.se.

Kontakta oss

Kundservice för färdtjänst och sjukresor

08-720 80 80

Öppet helgfria vardagar 7–20

Webbplats

Via vår webbplats fardtjansten.sll.se kan du kontakta oss och lämna synpunkter.

Postadress

Färdtjänsten, Box 30103, 104 25 Stockholm

Resebeställning

Taxi

08-555 78 100

Bårtaxi

08-745 33 05

Rullstolstaxi

Samtrans 08-1200 1200

Sirius 08-745 33 01

Sverigetaxi 08-28 75 15

Taxi Kurir 08-30 00 03

Södertälje taxi 08-554 205 10

Haninge & Nynäshamns taxi 08-741 11 11

Om du inte vill välja taxibolag ring 08-720 80 00, så kopplas du till ett taxibolag som kör i hela länet.

Mina Sidor

fardtjansten.sll.se

Talsvar

0200-11 44 11

Resegarantin

0200-77 66 55


via sms (taxi)

0700-200 400

App för Iphone och Android

App Store eller Google Play,

sök på Färdtjänst Stockholm.

 Broschyren finns även i **Daisy-format** som du kan beställa hos kundservice.

