



Taksometru piekļūstamība personām ar invaliditāti un mazu bērnu vecākiem Latvijas valstspilsētās

Fokusa diskusiju grupu un padziļināto interviju
kopsavilkums

2024. gads

Satura rādītājs

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Fokusgrupu tehniskā informācija | 4 |
| Informācija par respondentiem | 5 |
| Padziļināto interviju tehniskā informācija | 7 |
| Pētījuma dalībnieki | 8 |
| Galvenie secinājumi | 9 |
| I. Fokusa diskusiju grupu rezultātu kopsavilkums | 10 |
| 1. Taksometru pakalpojumu pieejamība | 10 |
| 1.1. Personu ar invaliditāti pieredze | 10 |
| 1.2. Mazu bērnu vecāku pieredze..... | 14 |
| 2. Informētība par pieejamiem pakalpojumiem | 16 |
| 2.1. Personu ar invaliditāti viedokļi..... | 16 |
| 2.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi | 17 |
| 3. Taksometru rezervācijas procesa vērtējums | 19 |
| 3.1. Personu ar invaliditāti viedokļi..... | 19 |
| 3.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi | 21 |
| 4. Vadītāju zināšanas un attieksme..... | 22 |
| 4.1. Personu ar invaliditāti viedokļi..... | 22 |
| 4.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi | 23 |
| 5. Cena un pieejamība | 26 |
| 5.1. Personu ar invaliditāti viedokļi..... | 26 |
| 5.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi | 28 |
| 6. Drošība un komforts | 30 |
| 6.1. Personu ar invaliditāti viedokļi..... | 30 |
| 6.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi | 31 |
| 7. Ieteikumi..... | 33 |
| II. Padziļināto interviju rezultātu kopsavilkums | 35 |
| 1. Taksometru pieejamība | 35 |
| 2. Vadītāju attieksme, zināšanas | 36 |
| 3. Rezervācijas process | 38 |
| 4. Informētība | 39 |
| 5. Cenas | 40 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 6. Drošība un komforts | 42 |
| 7. Ieteikumi | 43 |
| III. Taksometru pakalpojumu sniedzēju aptauja | 45 |
| 1. Tehniskā informācija | 45 |
| 2. Taksometru pakalpojumu sniedzēju aptaujas rezultātu kopsavilkums | 45 |

Vāka attēls ģenerēts ar ChatGPT

Fokusgrupu tehniskā informācija

| | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pētījuma veicējs | Pētījumu centrs SKDS |
| Pētījuma metode | Kvalitatīvais pētījums, fokusa grupu diskusijas (FGD) |
| Pētījuma mērķi | Apzināt un novērtēt situāciju par taksometru pieejamību un piekļūstamību Latvijas valstspilsētās personām ar dažāda veida invaliditāti un mazu bērnu vecākiem |
| Ģeogrāfiskais Pārklājums | Rīga un Latvijas valstspilsētas |
| Sastāvs | personas ar kustību, redzes, dzirdes, garīga rakstura traucējumiem un mazu bērnu vecāki no dažādām Latvijas valstspilsētām, kuras pēdējā gada laikā izmantojušas taksometru pakalpojumus LV |
| orises ilgums | FGD ~100 min |
| orises laiks | 3.2024. |

Pētījuma jautājumi tika veidoti, balstoties uz pētījuma uzdevumiem, taču sarunas gaitā tika uzdoti arī citi papildus jautājumi.

Citāti no diskusiju grupām ir ielikti pēdiņās.

Informācija par respondentiem

1.FGD 08.08.2024. Personas ar redzes traucējumiem

| Nr.p.k. | Dzimums | Vecums | Pilsēta | Izglītība | Nodarbošanās |
|---------|----------|--------|------------|--------------|-----------------------|
| 1. | vīrietis | 38 | Liepāja | augstākā | labiekārtošanas darbi |
| 2. | vīrietis | 54 | Daugavpils | vidējā prof. | fizioterapeits |
| 3. | vīrietis | 59 | Rēzekne | vidējā prof. | invaliditātes pensija |
| 4. | sieviete | 77 | Ventspils | vidējā spec. | pensijā |
| 5. | vīrietis | 44 | Rīga | augstākā | strādā biedrībā |
| 6. | sieviete | 55 | Rīga | augstākā | strādā muzejā |
| 7. | vīrietis | 29 | Rīga | augstākā | IT |
| 8. | sieviete | 35 | Rīga | vidējā | invaliditātes pensijā |
| 9. | sieviete | 62 | Ventspils | augstākā | biedrībā strādā |
| 10. | sieviete | 41 | Rīga | augstākā | biedrībā strādā |

2.FGD 09.08.2024. Personas ar garīga rakstura traucējumiem

| Nr.p.k. | Dzimums | Vecums | Pilsēta | Izglītība | Nodarbošanās |
|---------|----------|--------|--------------|--------------|------------------------|
| 1. | sieviete | 52 | Jelgava | vidējā | nestrādā |
| 2. | sieviete | 55 | Jelgava | vidējā | invaliditātes pensijā |
| 3. | vīrietis | 26 | Rīga | pamatskolas | invaliditāte, nestrādā |
| 4. | sieviete | 40 | Rīga | pamatskolas | invaliditāte, nestrādā |
| 5. | sieviete | 32 | Rīga | augstākā | asistente dēlam |
| 6. | sieviete | 50 | Liepāja | vidējā prof. | asistente dēlam |
| 7. | sieviete | 52 | Rīga/Jelgava | vidējā prof. | invaliditāte |
| 8. | sieviete | 57 | Rīga | augstākā | pašnodarbināta |

3.FGD 09.08.2024. personas ar kustību traucējumiem

| Nr.p.k. | Dzimums | Vecums | Pilsēta | Izglītība | Nodarbošanās |
|---------|----------|--------|----------------|--------------|----------------------|
| 1. | sieviete | 65 | Rīga | vidējā prof. | biedrībā brīvprātīgā |
| 2. | sieviete | 55 | Rīga | augstākā | juriste |
| 3. | sieviete | 37 | Rīga | augstākā | NVO strādā |
| 4. | sieviete | 43 | Jūrmala | augstākā | tulks |
| 5. | sieviete | 51 | Ogre/Lielvārde | vidējā prof. | invaliditāte |
| 6. | vīrietis | 66 | Rīga | vidējā | tūrisms |
| 7. | vīrietis | 34 | Ogre | vidējā | mācās, admin. darbs |
| 8. | sieviete | 46 | Rīga | augstākā | b/d audzinātāja |
| 9. | vīrietis | 44 | Rīga | augstākā | juriste |

4.FGD 14.08.2024. Mazu bērnu vecāki

| Nr.p.k. | Dzimums | Vecums | Pilsēta | Izglītība | Nodarbošanās |
|---------|----------|--------|----------------|--------------|--------------------------------|
| 1. | sieviete | 32 | Rīga/ Valmiera | vidējā | medicīnas joma |
| 2. | sieviete | 27 | Liepāja | vidējā | bērnu kopšanas atvaļinājums |
| 3. | sieviete | 41 | Jelgava | augstākā | bezdarbniece |
| 4. | sieviete | 39 | Rīga | augstākā | lauksaimniecības joma |
| 5. | sieviete | 46 | Jelgava | vidējā prof. | asistents bērniem |
| 6. | sieviete | 33 | Liepāja/ Rīga | vidējā prof. | bērnu kopšanas atvaļinājums |
| 7. | sieviete | 33 | Rīga | augstākā | bērnu kopšanas atvaļinājums |
| 8. | sieviete | 34 | Rīga | augstākā | farmācija |

5.FGD 26.08.2024. Personas ar dzirdes traucējumiem

| Nr.p.k. | Dzimums | Vecums | Pilsēta | Izglītība | Nodarbošanās |
|---------|----------|--------|------------|--------------|----------------------|
| 1. | vīrietis | 29 | Rīga | augstākā | kurjers |
| 2. | sieviete | 26 | Rīga | vidējā prof. | bezdarbniece |
| 3. | sieviete | 28 | Rīga | vidējā prof. | bezdarbniece |
| 4. | sieviete | 65 | Daugavpils | vidējā | pensijā |
| 5. | sieviete | 66 | Daugavpils | vidējā prof. | pensijā |
| 6. | vīrietis | 33 | Rēzekne | augstākā | pedagoģija |
| 7. | sieviete | 47 | Valmiera | vidējā prof. | tirdzniecība |
| 8. | sieviete | 54 | Rīga | augstākā | sociālais darbinieks |
| 9. | sieviete | 31 | Rīga | vidējā | mājsaimniece |

Padziļināto interviju tehniskā informācija

| | |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PĒTĪJUMA METODE | Kvalitatīvais pētījums, padziļinātās intervijas (PdZI) |
| PĒTĪJUMA MĒRĶI | Apzināt un novērtēt situāciju par taksometru pieejamību un piekļūstamību Latvijas valstspilsētās personām ar dažāda veida invaliditāti (redzes, dzirdes, kustību, garīga rakstura traucējumiem) un mazu bērnu vecākiem |
| ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS | Rīga un Latvijas valstspilsētas |
| DALĪBNIKĒKI | Personu ar invaliditāti (n=10), mazu bērnu vecāku pārstāvošas organizācijas (n=10) |
| NORISES ILGUMS | PdZI~ 30 min |
| NORISES LAIKS | 08.2024. |

Pētījuma jautājumi tika veidoti, balstoties uz pētījuma uzdevumiem, taču sarunas gaitā tika uzdoti arī citi papildus jautājumi.

Citāti no padziļinātajām intervijām ir ielikti pēdiņās.

Pētījuma dalībnieki

Personu ar invaliditāti pārstāvošās organizācijas

1. Teodors - servisa suņu biedrība, Rīga;
2. Redzi mani - vājredzīgo un neredzīgo biedrība, Rīga;
3. Ilgas - personu ar invaliditāti biedrība (kustību traucējumi), Daugavpils;
4. Latvijas nedzirdīgo savienība- pārstāv personas ar dzirdes traucējumiem, Rīga, Latvija;
5. Liepājas neredzīgo biedrībā - pārstāv personas ar pilnu vai daļēju redzes zudumu, Liepāja;
6. Rēzeknes nedzirdīgo biedrība, pārstāv personas ar dzirdes traucējumiem, Rēzekne;
7. Sustento - sadarbības organizācija (personas ar dažādām invaliditātēm), Rīga, visa Latvija;
8. Sustento - sadarbības organizācija (personas ar dažādām invaliditātēm), Rīga, visa Latvija;
9. Rupju bērns - pārstāv personas ar intelektuālās attīstības traucējumiem, Rīga;
10. Apeirons - pārstāv personas ar invaliditāti, Rīga.

Bērnu vecāku pārstāvošās organizācijas

1. Mammām un tētiem - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rīga;
2. IB Pērle - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rīga;
3. Lielas ģimenes - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Daugavpils;
4. Citāds es - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rīga/pierīga;
5. Latvijas bērnu fonds - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rīga;
6. Rēzeknes māmiņu klubs - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rēzekne;
7. Cimdiņš - bērnu vecākus un bērnu ar īpašajām vajadzībām pārstāvoša organizācija, Ventspils;
8. Dēkla - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Liepāja;
9. Goda ģimenes - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Jelgava;
10. Puzle - bērnu vecākus pārstāvoša organizācija, Rīga;

Galvenie secinājumi

Apkopojot visu diskusiju grupu respondentu viedokļus, var secināt, ka taksometru pakalpojumu pieejamība ir atšķirīga un atkarīga, no invaliditātes veida un dzīvesvietas.

Visās grupās tika uzsvērts, ka ir jāveic uzlabojumi, pielāgojot transportlīdzekļus dažādu klientu vajadzībām, kā arī nepieciešams veicināt vadītāju informētību un empātiju pret pasažieriem ar specifiskām prasībām, t.sk. vecākiem ar maziem bērniem.

Visbiežāk ar problēmām taksometru pakalpojumu izmantošanā saskaras personas ar kustību traucējumiem – piemēram, piemērotu taksometru trūkums, neskaidri definēti taksometru tehniskie parametri rezervācijas brīdī.

Personas ar redzes traucējumiem visbiežāk saskaras ar nepiemērotiem tehniskajiem risinājumiem taksometru rezervācijā, grūtībām identificēt izsaukto taksometru vai rezervēt to, jo nav pieejamas pielāgotas aplikācijas vai iespēja izsaukt taksometru telefoniski.

I. Fokusa diskusiju grupu rezultātu kopsavilkums

1. Taksometru pakalpojumu pieejamība

1.1. Personu ar invaliditāti pieredze

Apkopojot respondentu – personu ar invaliditāti (diskusiju grupās personām ar garīga rakstura traucējumiem piedalījās arī personu pārstāvji – asistenti) atbildes par taksometru pakalpojumu pieejamību, izskanēja atšķirīgi viedokļi, kas galvenokārt balstīti personīgajā pieredzē. Lai arī vairākums respondentu atzina, ka taksometru pakalpojumi ir pieejami, tomēr diskusiju laikā iezīmējās būtiski trūkumi pasažieru ar īpašajām vajadzībām pārvadāšanā.

Biežāk ar problemātiskām situācijām taksometru pakalpojumu pieejamībā saskārušās personas ar kustību traucējumiem, kas būtiski ietekmē šo personu mobilitāti. Viena no galvenajām problēmām, ko uzsvēra diskusiju dalībnieki, ir piemērotu taksometru trūkums, īpaši tiem, kuri lieto ratiņkrēslu (piemēram, ne vienmēr iespējams ievietot ratiņkrēslu, neērta automašīnas augstums, lai pārsēstos).

“Mašīnās ne visās var ielikt ratiņkrēslu un nav tādas speciālas sadaļas, kur es noteikti zinu, ka man būs mašīna, kurā es zinu, ka var to ratu ielikt.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

“Es redzu aizdomīgi maz cilvēkus ratiņkrēslos vispār kaut kur publiskās vietās vai tamlīdzīgi un es negribu ticēt, ka tā ir nevēlēšanās kaut kur doties vai kaut ko nedarīt.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

Pie tam, kā liecina respondentu atbildes, elektrisko ratiņkrēslu lietotājiem, arī personām ar smagām invaliditātēm (piemēram, guļošām personām) taksometru pakalpojumi nav pieejami vispār, jo trūkst speciāli aprīkotu, pietiekami ietilpīgu taksometru (gan Rīgā, gan citās Latvijas valstspilsētās). Tas liek personām ar šīm invaliditātēm atteikties no taksometru pakalpojumiem un meklēt alternatīvas (medicīniskais transports), kas ir daudz dārgāks pakalpojums, ir ar ļoti ierobežotu pieejamību un tādējādi būtiski samazina šo personu pārvietošanas iespējas, kā arī ietekmē dzīves kvalitāti kopumā.

“Nu, es neesmu dzirdējusi par to, ka mums Jelgavā būtu pielāgots taksometrs, tā kā es taksometrā netieku iekšā, jo es pārvietojos ar elektrisko ratiņkrēslu, jo man līdz pieturai no mājām, lai es tiktu uz pilsētu, ir 2,5km, un ar parasto ratiņkrēslu es to pilnīgi nevaru.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Jelgava)

“Būtu vēlams arī, ka taksometriem būtu pieejams Liepājā tādiem ratiņkrēslā, nu, kas ar... lai nav jānes, lai nav jāšēdina, jāceļ no ratiem, vienkārši tādi busiņveidīgi ar pacēlāju, lai taksometrā tiktu iekšā, ja vajag aizbraukt.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Jelgava)

Jautāti par šķēršļiem un problēmām taksometru pakalpojumu izmantošanā, respondenti ar redzes traucējumiem spontāni minēja lietotāju tehniskā izpildījuma trūkumus un izsauktā taksometra identificēšanas grūtības, vienlaicīgi norādot arī uz taksometru vadītāju zemo izpratni par neredzīgu klientu specifiskajām vajadzībām.

“Tad ir tas moments, kad atsūta īsziņā taksometra numuru. Tu izej uz ielas centrā, kur stāv rindā 3, 4, 5 takši, tad ej un meklē, kurš īsti ir tavs taksis. Pēc mašīnas numura īsti nevari atrast, kurš ir tavs taksis. Tad tev bez maz vai ir jāzvana šoferim, lai izkāpj ārā, ka īsti neredzu. Tas īsti nav forši.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Liepāja)

Ar diskriminējošu attieksmi no taksometru pakalpojumu sniedzēju puses saskārušies atsevišķi respondenti, saņemot atteikumu savas invaliditātes dēļ. Šāda rīcība ne tikai samazina taksometru pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti un rada nevienlīdzību pakalpojumu saņemšanā, bet arī liecina par sistēmisku problēmu sabiedrībā kopumā, jo personas ar kustību traucējumiem nereti saskaras ar noraidījumu, kas ierobežo viņu mobilitāti un iespējas piedalīties sabiedriskajā dzīvē.

“Negatīva no tā, ka transporta līdzeklis atbrauc, ierauga ratus un it kā bagāžniekā ies, bet aizbrauc, jo tāpēc, ka rati.” (2.FGD, ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

“Ir bijis tā, ka vienreiz pienāca Bolt, piebrauca, gribēja jau likt iekšā bagāžniekā [ratiņkrēslu] un viņš iedeva gāzi un aizbrauca. Taisīja jau vaļā bagāžnieku un viņš aizbrauca. Nobijās no [ratiņkrēsla], lai gan [ratiņkrēsls] ieiet pats bagāžniekā. Vienreiz es stāvēju viens, man neatbrauca vienkārši pakaļ un viņš laikam bija nobraucis garām, redzējis, ka man [ratiņkrēsls] un aizbraucis tālāk.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

“Protams, man ir bijušas sarunas arī ar citiem vecākiem, kuri saka, ka, ja viņi pasaka, kad ir izsaukums cilvēkam ratiņkrēslā, ka atsaka, Boltā vienkārši atsaka braucienu, ja, tā ir bijis. Vai arī atbrauc un tad šoferis skatās, kā tu tur mokies.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

Lai gan tika minēti arī pozitīvi piemēri, pārvietojoties ar servisa suni, respondenti ar redzes traucējumiem nācies novērot izpratnes trūkumu par servisa suņu piekļuves

tiesībām, pavadot personas ar redzes traucējumiem. Personas ar invaliditāti vairākkārtēji saskārušās ar taksometru vadītāju nezināšanu vai nevēlēšanos apkalpot pasažierus ar suņiem-pavadoņiem, kas liecina par vispārēju informētības trūkumu.

“Boltam ir tas Bolt Assist taksometrs, kas ir paredzēts braucējiem ar invaliditāti. Tā kā man ir suns-pavadonis, tad sākās tās iebildes pret suni, kaut arī tas ir speciāli apmācītais suns, nevis mīldzīvnieks, kuru gribu, un ņemu līdzī vai negribu – neņemu. Suns-pavadonis faktiski ir tehniskais palīgīdzeklis, kas, man iekāpjot mašīnā, sēž priekšā pie kājām, viņi principā nedrīkst uz sēdekļiem kāpt un savādāk piegružot mašīnu.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Vairāki respondenti arī norādīja uz savstarpējām komunikācijas problēmām, saskaroties ar valodas barjeru (taksometru vadītāji nezin, vai viņu valsts valodas zināšanas ir ļoti vājas). Tas jo īpaši sarežģī pakalpojuma izmantošanu un kvalitāti personām ar invaliditāti situācijās, kad ir nepieciešama precīza saziņa, ņemot vērā specifiskās vajadzības, maršrutu, ceļa apstākļus vai maksājumus.

“Par cik man nav krievu valodas zināšanas tik ļoti augstā līmenī, es domāju, ka būtu taksistam jāzina divas valodas. Vismaz krievu un latviešu valoda, nu, ja vēl būtu perfekti, tad vēl varētu angļu valodā, jo es esmu arī saskāries ar to, ka es braucu ar Pakistānas un ar Indijas cilvēkiem.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

Daļa respondentu arī atzina, ka komunikācija ar taksometru pakalpojumu sniedzējiem ir ļoti būtisks aspekts kvalitatīva pakalpojuma saņemšanā. Svarīga ir arī abpusēji veiksmīga komunikācija, gan pirms pakalpojuma saņemšanas informējot pakalpojuma sniedzēju (rezervācijas procesā norādot aspektus, piemēram, redzes, dzirdes problēmas, palīgierīču pārvadāšanas nepieciešamību), tādējādi preventīvi novēršot dažāda veida pārpratumus, kas varētu rasties brauciena laikā.

“Šodien ļoti labi bija, kad autobuss bija nokavēts, uzreiz atbildēja, pateicu, ka esmu ar balto spieķi tajā un tajā vietā. Uzreiz piebrauca tieši klāt un aizveda uz biedrību, tur viss labi bija.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

“Es pilnīgi neredzu, tāpēc izmantoju balto spieķi. Vienmēr pasaku pa telefonu, ka es neredzu, lai vadītājs pats mani atrod. Kā jau stāstīja, ka es stāvēšu ar balto spieķi, lai vadītājs mani atrod. Man nav bijušas situācijas, kad atbrauc un neatrod, nekas tāds. (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Atšķirības taksometru pakalpojumu pieejamībā iezīmējas pilsētu starpā (Rīgā, citās Latvijas valstspilsētās). Dalībnieki, kas dzīvo ārpus Rīgas, uzsvēra, ka taksometru pakalpojumi ir, bet to pieejamība ir ierobežota, salīdzinājumā ar galvaspilsētu, kur pieejams plašāks pakalpojumu sniedzēju klāsts, kā arī ne visās pilsētās ir pieejamas taksometru aplikācijas.

“Es dzīvoju Rīgā, tāpēc pieejams ir viss kaut kas.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

“Ventspilī ir pieejams. Autoostā ir vairāki takši, ko var izmantot.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Ventspils)

“Piespied, atver to Bolt aplikāciju, visi taksometri jau ir aizņemti - ko darīt? Jo, nu, lietus līst, ko darīt? Nezina kā, ko darīt, spaida, spaida, visi taksometri aizņemti. Valmierā pietrūkst taksometru. Ļoti ilgi gaidīja, apmēram kādu stundu sēdēja, gaidīja. Ko darīt, jo aizbraukt nevar.” (5.FGD, personas ar dzirdes traucējumiem, Valmiera)

Vienlaicīgi kā pozitīvs aspekts arī tika izcelts, ka ārpus galvaspilsētas taksometru pakalpojumu sniedzēji biežāk ir jau personīgi pazīstami, atsaucīgāki vai individuāli komersanti, kas var sniegt elastīgāku un personalizētāku servisu.

“Man ir bijis pat tā, ka taksists par velti uznes augšā smagas somas un tā nav bijis tikai vienu reizi, ir bijis vairākas reizes, kad man ir bijis smagi nesamie, un es viena sieviete nevaru uzstiept augšā, un es palūdzu taksistam, vai nevarētu man uznest.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Jelgava)

“(…)par cik man citi šoferi jau tādi pus pazīstami ir un tad es paprasu telefona numuru, viņi man iedod, un, nu, ar dēlu, kad es ārā esmu, var jau redzēt, saprast, kad piebrauc tuvāk.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Liepāja)

“Man bija kādu brīdi tās personas, ka es varētu teikt, kurus sauc biežāk kā citus, no Jelgavas takšu parka. Tagad viņš vairs nestrādā, cik es saprotu, viņš aizbrauca no Latvijas prom, bija tāds čalis, tāds ļoti patīkams taksists, Mareks vārdā bija. Pat uzvārdu nezinu, tik tālu neiepazināties, tāds ļoti atsaucīgs.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Jelgava)

1.2. Mazu bērnu vecāku pieredze

Lai arī sākotnēji respondenti atzina, ka taksometru pakalpojumi ir pieejami, tomēr diskusijas laikā iezīmējas būtiskas problēmas, ar ko nācies saskarties pakalpojumu saņēmējiem.

Runājot par taksometru pakalpojumu pieejamību, visbiežāk respondenti norādīja uz ļoti ierobežotu pakalpojumu sniedzēju skaitu, kas piedāvā specializēto pakalpojumu vecākiem ar bērniem. Pie tam, taksometru pakalpojumu pieejamību ietekmē arī tādi faktori, kā laikapstākļi, paaugstināta pieprasījuma stundas (piemēram, no rītiem), kas negatīvi ietekmē pakalpojumu pieejamību tieši laikā, kad vecākiem tas ir visnepieciešamākais.

Neskatoties uz to, ka pastāv specializēti taksometru pakalpojumi vecākiem ar bērniem, pieredze liecina, ka pakalpojumu piedāvātāji (piemēram, Bolt Kids) nespēj nodrošināt nepieciešamo aprīkojumu, vai tā atbilstību drošības standartiem.

“(…) kad mēs braucām ar bērniņu, tad mēs arī izvēlējamies to kids variantu, ar to domu, ka būs pielāgots bērniem, bet, nu jā, diemžēl nebija tā, kā mēs bijām gaidījuši.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Kā biežāk identificētās problēmas tika minētas - nepiemērotība mazāko vecuma grupu un svara kategoriju bērniem, kas var radīt drošības riskus, ceļojot ar bērnu un diskomfortu brauciena laikā, kā arī ietekmēt apmierinātību ar pakalpojuma kvalitāti kopumā.

“Rīgā, ja sauc to Boltu, kur Kids izvēlies, protams, viņš ir par, citreiz pat par sešiem, septiņiem eiro dārgāks sanāk nekā parastais ekonomiskais, bet viņiem tikai un vienīgi, jā, tie saucamie "padirseņi" ir, ja.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

“Liepājā ir tāda tendence, ka tiem šoferiem tie beņķi ir līdzīgi, bet viņi ir tieši tie saucamie "padirseņu" beņķi, kas ir, nu jau būtībā lielākiem bērniem un ar tādiem, nu, divgadniekiem un vēl mazākiem bērniem - tādu beņķi es neesmu nekad redzējusi.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Liepāja)

Vairāki vecāki norādīja uz specializēto pakalpojumu augstākām izmaksām, kas ne vienmēr ir pamatotas ar sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Lai arī šie taksometru pakalpojumi var būt pat ievērojami dārgāki par standarta taksometru pakalpojumiem, taču piedāvā vienkāršus bērnu krēsliņus, kas nav piemēroti dažāda vecuma un svara bērniem. Tas

rada situāciju, kad vecāki jūtas spiesti maksāt vairāk par pakalpojumu, kas ne vienmēr atbilst viņu vajadzībām.

“Par tiem bērnu Kids pieejamību, kā es minēju, ir sanācis vienreiz braukt un ir arī bijusi tā vilšanās, ka šoferis izvelk šo te, kā R1 norādīja, auto paliktni, jā, un tad labi, ka mums toreiz pašiem bija savs krēsliņš līdzī, tā kā mēs braucām uz lidostu, bet, jā, nu, par tiem Kids takšiem tad tāda ir tā sajūta.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Kā negatīvs aspekts taksometru pakalpojumu jomā tika minēts arī zemais latviešu valodas zināšanu līmenis taksometru vadītāju vidū, kas ietekmē komunikāciju un pakalpojumu kvalitāti. Kā liecina atsevišķu vecāku pieredze, tieši valodas barjera radījusi sarežģījumus situācijās, kad nepieciešams norādīt precīzu galamērķi, vai citām pakalpojuma niansēm.

“Tā sievietē nerunāja latviski. Es nezinu, vai viņa bija krieviete, vai viņa bija ukrainiete, tas bija Rīgā un viņa tā kā nesaprata, es viņai tur mēģināju apstāstīt, ka viņš tikko pamodies no narkozes, un tas man traucēja. Man tas traucēja, jo es viņai gribēju arī pateikt, kā tur iebraukt, kur mēs palikām, un viņa nesaprata un man vajadzēja mēģināt atcerēties to krieviski, un krieviski es bieži nerunāju un man tā bija problēma. Es negribu tagad kurināt kaut kādu naidu, bet tā ir problēma, ja tev vajag kaut kur aizbraukt un tu gribi to ātrāk izdarīt.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

Vairāki respondenti arī saskārušies, ka taksometru šoferi nereti izvairās no finansiāli sev mazāk izdevīgiem braucieniem, atsakot pakalpojumu. Tomēr šādas situācijas ne vienmēr var saistīt ar izvairīšanos no mazu bērnu pārvadāšanas, bet drīzāk varētu būt novērojamas taksometru jomā kopumā, kad prioritāte tiek piešķirta finansiāli izdevīgākajiem braucieniem.

“Negrib viņi tos neizdevīgos braucienus, ka tikai vienā virzienā kaut kur aizbrauks, un nav teikts, ka atpakaļ būs klients, un tad, acīmredzot, tās viņu izmaksas nenosedzas tā kā viņi gribētu.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

“Visgrūtāk dabūt ir no rītiem, tad, kad, pieņemsim, uz bērnudārzu jābrauc... uzreiz cena palielinās.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

2. Informētība par pieejamiem pakalpojumiem

2.1. Personu ar invaliditāti viedokļi

Kopumā vairākums respondentu atzina, ka mūsdienu tehnoloģiju laikmetā informācija par taksometru pakalpojumiem ir viegli pieejama internetā. Tomēr šo informāciju bieži vien ir grūti atrast vai izmantot personām ar redzes traucējumiem, kamēr piekļuve informācijai nav problēma tiem, kuri var to vizuāli uztvert.

"Man liekas, ka mūsdienās tagad viss ir pieejams. Ieej internetā – viss ir redzams. Viss ir skaidrs." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

"Interneta videi būtu jābūt pietiekami pieejamai, lai cilvēks, kurš salīdzinoši nesēn ir zaudējis redzi, un viņš nebūtu izstumts ārā no sabiedrības." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

"Es kā iebraucējs centrā saprotu, ka takšu pilsētā vairāk nav. Vienīgā informācija, kas viņiem bija pieejama, bija pie kaut kāda staba pielikts telefona numurs. Protams, es pieeju pie tā staba un saprotu, ka es tur neko neredzu. Informācija ir, bet es viņu neredzu, viņa man nav pieejama." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Liepāja)

Lai arī daļa respondentu viedokļi pauda, ka „informācija nav problēma”, un cilvēki, kuriem nepieciešami taksometru pakalpojumi, tos viegli atrod, tomēr situācija ārpus galvaspilsētas ir atšķirīga. Kā liecina respondentu, kuri dzīvo dažādās Latvijas valstspilsētās atbildes, tad informāciju par taksometriem uzzina “viens no otra”, tiek izmantotas personīgās paziņšanās un pārbaudīti pārvadātāji. Savukārt, tie, kuri apmeklējuši citas pilsētas, saskārušies ar informācijas trūkumu par taksometru pakalpojumiem un kur to meklēt.

"Pagājušo gadu bijām aizbraukuši uz Ogrī, mēs tā arī nesapratām, kur taksi dabūt, jo Boltā it kā rāda, ka darbojas, bet, kad gribi viņu rezervēt, tad rāda, ka nav pieejams. Tā mēs arī nesapratām, vai viņš Ogrē darbojas vai nedarbojas. Nebija tik vienkārši īstenībā saprast un atrast." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

"Pavisam nesēn bijām Ventspilī, mēs gan tur ļoti neaizrāvāmies, jo bijām turpat pie autoostas, tad mēs viņu vienkārši fiziski atradām, arī vienā tūrisma vietā bija tā reklāmiņa ar numuru, kur var piezvanīt un izsaukt." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Kā atzina daļa respondentu, sabiedrība, viņuprāt, nav informēta par specializētajiem taksometru pakalpojumiem aktualitātes trūkuma dēļ. Kā liecina respondentu atbildes, gan

viņu pašu, gan personu ar invaliditāti informētība kopumā arī nav pietiekama un būtu nepieciešami papildus informatīvie pasākumi, lai uzlabotu mobilitātes iespējas.

"Vajadzētu vairāk stāstīt vispār par pakalpojuma veidu." (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Ogre)

"Es redzu aizdomīgi maz cilvēkus ratiņkrēslos vispār kaut kur publiskās vietās vai tamlīdzīgi un es negribu ticēt, ka tā ir nevēlēšanās kaut kur doties vai kaut ko nedarīt. Es domāju, ka tā ir pa daļai varbūt nezināšana, ka ir kaut kādas iespējas." (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

"Es vispār esmu maz dzirdējis par tādiem pakalpojumiem. Es izmantoju takšus tieši tāpat kā visi citi. Zvanu vietējam operatoram un izsaucu taksi, kad nepieciešams.

Pakalpojumus, kur suns-pavadonis es neizmantoju. Zinu, ka neredzīgie ar suņiem-pavadoņiem izmanto sabiedrisko transportu bezmaksas, ja man ir taisnība. Noteikti, ka maz zinām." (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Daugavpils)

Īpaši tika izcelts, ka vecāka gadagājuma cilvēku un to, kuri nelieto internetu un mūsdienu tehnoloģijas pieeja informācijai varētu būt ļoti ierobežota, tādējādi būtu jāmeklē risinājumi iekļaujošu un daudzveidīgu informēšanas kanālu veidošanā.

"Manuprāt, Jelgavā pietrūkst. Informācija tiem, kuri nelieto internetu tomēr. Ne jau visiem ir saglabājušies vajadzīgie numuri, ne tikai takšu parks. Mazie pietrūkst, bet kā to risināt cilvēkiem, kuri nelieto internetu, datus? Grūti pateikt. Viņiem varētu sociālie palīgi informēt vai kā tamlīdzīgi varētu, tā varētu sakārtot." (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

2.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi

Vērtējot sabiedrības un pašu informētību par specializēto taksometru pakalpojumiem, vairākums respondentu atzina, ka informācija nav plaši pieejama, vai publiski redzama masu saziņas līdzekļos un bieži tiek izplatīta daloties savā pieredzē, "no mutes mutē". Tomēr šāda pieeja informācijas izplatīšanai ne vienmēr nodrošina, ka visi vecāki ir informēti un saprot pakalpojuma priekšrocības.

"Kaut kādu rakstisku informāciju es nekur neesmu redzējusi. Varbūt televizorā ir, es nezinu, es neskatos." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

"Es biju Bolt lietotājs pirms man, nu, bērni vispār bija, un es vienkārši atcerējos, kad, nu, tur ejot cauri tam viņu piedāvājumam, tas Kids kaut kur pavīdēja." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Arī respondentu atbildes liecina, ka priekšstats par taksometru pakalpojumu niansēm ir tikai daļējs, kas var ietekmēt lēmumu pieņemšanu taksometru izvēlē.

"Es nezinu, nemācēšu tā pateikt konkrēti, bet es domāju, ka pēc tiem nosaukumiem, man liekas, ka tā jau var saprast." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Diskusiju grupas laikā arī izskanēja, ka no taksometru pakalpojumu sniedzēju puses arī pietrūkst detalizētāks skaidrojums, kas tieši ir iekļauts specializētajā piedāvājumā (Bolt Kids) norādot uz nepieciešamību pēc uzlabojumu veikšanas taksometru vietnēs (piemēram, nepieciešami skaidrojumi, kādas kategorijas pakalpojumi tiek piedāvāti, kāds aprīkojums pieejams).

"Man liekas, ka tādu informāciju vajadzētu, nu, kaut vai tas pats Bolts, [...] ka viņi varētu apakšā pierakstīt, ko tas nozīmē." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

3. Taksometru rezervācijas procesa vērtējums

3.1. Personu ar invaliditāti viedokļi

Kopumā taksometru rezervācijā populārāka ir aplikāciju izmantošana. Jāatzīmē, ka vairākums respondentu ir diezgan pieredzējuši taksometru pakalpojumu izmantošanā un pašu rezervācijas procesu atzīst kā vienkāršu. Tomēr, kā liecina respondentu viedokļi, mazāk pieredzējušām personām ar invaliditāti taksometru rezervācija varētu būt izaicinoša, jo arī pašiem sākotnēji ir nācies saskarties ar izaicinājumiem un “piešauties”, īpaši personām ar redzes, dzirdes traucējumiem.

“Viens mīnuss ir tas, ka taksometrs, nu, tas, ka viņi zvana, ka viņi negrib to sms. Uztvert, ka tomēr sms vajadzētu rakstīt. Dzirdīgam ir ātri, viņam vieglāk ir pazvanīt, bet, ja cilvēks ir nedzirdīgs, viņš nevar atbildēt, līdz ar to tā komunikācijas problēma.” (5.FGD, personas ar dzirdes traucējumiem, Rīga)

“Viņa atceras, ka bija viens gadījums, ka takša šoferis, viņa izsauca, tieši viņš zvana, zvana, zvana, es rakstu, jau kavēju - taksists atteica izsaukumu. Tad viņa no jauna pieteica citu taksometru, jā, bija viens gadījums. Atteica komunikācijas dēļ.” (5.FGD, personas ar dzirdes traucējumiem, Rīga)

Apkopojot respondentu atbildes un pieredzes, redzams, ka, lai arī mobilās aplikācijas nodrošina salīdzinoši ērtu piekļuvi taksometriem, tās vēl nav pilnībā piemērotas cilvēkiem ar redzes un dzirdes traucējumiem.

“Tā arī ir viena no taksometra pieredzēm par izsaukšanu. Varbūt sākšu ar to, ka es Bolt aplikāciju ar ekrānu lasošo programmu īsti nevaru izmantot, jo tur lokācija ir jāieliek kartē.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

“Varbūt vajag ielikt zvans un sms, varbūt ir divas opcijas jāieliek, tad var piespiest konkrēto, teiksim, sms spiest un rakstīt vai zvanīšanai - piespiest, teiksim.” (5.FGD, personas ar dzirdes traucējumiem, Rīga)

“Vairāk patiktu, ja var uzspiest telefona numuru un var izsaukt taksi kā kādreiz tas bija, nevis aplikācijās. Ja esi ārā, saule spīd uz ekrāna, tad vispār neko nevar izsaukt.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

“Aplikācijā ne vienmēr var palielināt, ja to dara ar redzes atlikuma palīdzību.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Vairāki respondenti minēja arī par tehniskām problēmām, ar kurām nācies saskarties aplikācijas lietošanas laikā (piemēram, nepareizu adreses uzrādīšanu, garu gaidīšanas laiku, īpaši reģionos ar ierobežotu taksometru pieejamību).

“Es biežāk izsaucu Pandu pa tālruni. Es pilnīgi neredzu, tāpēc izmantoju balto spieķi. Vienmēr pasaku pa telefonu, ka es neredzu, lai vadītājs pats mani atrod.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

“Par Bolt – tur ir tā, ka man kā pilnīgi neredzīgam ir tā, ka ar ekrānu lasošu programmu ir tikai viens mīnuss, kad pasūti taksi, un es taksi tiešām lietoju diezgan bieži un pasūtu pats sev, tu it kā vari ierakstīt, bet nav lodziņa, tiem, kas lieto ekrānu lasošās programmas, viņš nav pieejams, saziņai ar vadītāju, ka būšu ar balto spieķi – vienalga, kādā valodā tev tas jāuzraksta. Nevar uzrakstīt mājas numuru, lai būtu konkrēta informācija vadītājam. Lai nav tā, ka stāvi Ruses ielā, bet viņš aizbrauc uz Ruses ielas otru galu un tur mani gaida.” (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Runājot par speciāli pielāgotu taksometru pakalpojumu rezervēšanu personām ar kustību traucējumiem, viena no galvenajām problēmām ir piemērota transporta līdzekļa izvēle. Bieži vien aplikācijās netiek norādīti taksometru tehniskie parametri, piemēram, augstums un ietilpība, kas ir būtiski faktori, izvēloties transportlīdzekli cilvēkiem, kuri pārvietojas ar ratiņkrēslu. Precīzas informācijas neesamība apgrūtina lietotājiem atrast piemērotu transportu un var radīt sarežģījumus, ratiņkrēslu vai citus palīgīdzekļu pārvadāšanā.

“(…)atbrauca sieviete vadītāja, atbrauca ļoti, kā teikt komfortabla mašīna Luksus klases jaunais Audi sporta. Mums vajadzēja steigties uz pasākumu vienu un es jau skatos, ka tur, pēc acs jau var redzēt, var saprast, ka durvis ir zemas, durvis ir šauras, tā mašīna principā, kā teikt, ātrums un tas, ka jauns modelis tas viss ļoti jauki, bet nu vērtību ziņā, diemžēl tur nekāda.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Liepāja)

Izskanējušās pieredzes norāda uz nepārprotamu nepieciešamību pēc taksometru vietņu uzlabojumiem, lai šīs tehnoloģijas būtu vieglāk izmantojamas personām ar invaliditāti. Tika nosaukti sekojoši nepieciešamie uzlabojumi: precīzāka GPS lokalizācijas nolasīšana, ekrāna lasītāju atbalsts personām ar redzes traucējumiem, iespēja (lodziņš, kur var rakstīt ziņas) sazināties ar vadītāju, precīzākas informācijas norādīšanai, poga saziņai telefoniski, jānorāda automašīnu piemērotība ratiņkrēslu pārvadāšanai.

3.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi

Lielākā daļa respondentu kā ērtāko taksometru rezervācijas veidu atzina mobilās lietotnes (piemēram, Bolt), kas arī visbiežāk tiek izmantots pakalpojuma pieteikšanai.

"Man nepatīk runāt pa telefonu, jo man vienmēr kāds fonā klieudz vai kaut kas krīt, vai gāžas un tad nevar normāli sarunāties, un tāpēc man patīk šī iespēja kaut ko saspaidīt vienkārši ekrānā." (4. FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

Tomēr, kā liecina respondentu pieredze, lietotnes bieži vien nesniedz pilnvērtīgas atbildes uz specifiskām vajadzībām, piemēram, bērnu sēdekļiņu pieejamību, kas norāda uz nepilnībām un uzlabojumu nepieciešamību taksometru rezervācijas procesā.

"Es domāju, kā lai to Boltu sasniedz, lai ar mani runā kāds Bolt cilvēks vai jebkas, kas nav varbūt uzreiz kaut kāds virtuālais asistents." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Atsevišķi respondenti atzina, ka dod priekšroku zvanīšanai dispečeriem, īpaši, ja ir nepieciešams bērnu sēdekļītis, jo saruna ar dispečeri dod pārliecību par atbilstoša aprīkojuma esamību.

"Ar to dispečeri runājot, arī man ir tā garantija, ka viņa man dos atbildi pretī, ka tas beņķis tur būs." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Liepāja)

"Es vienmēr zvanu, jo es nezinu, kā var tā kā rezervēt. Nu, tas ir, es bieži neesmu Rīgā, jo mēs Rīgā esam tikai tad, ja mūs aizved uz Rīgas slimnīcu projām." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Valmiera)

Tomēr vienlaicīgi zvanīšanas pieeja kā drošības garantants tika apšaubīta, pamatojot ar pašu negatīvo pieredzi, kad pieteikums speciālajam bērnu sēdekļītim bijis pieņemts, bet nav nodrošināts.

"Protams, taksists bez sēdekļīša, ja, un es neko neteicu, jo vienkārši man vajadzēja tikt uz noteiktām vietām." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

4. Vadītāju zināšanas un attieksme

4.1. Personu ar invaliditāti viedokļi

Analizējot respondentu sniegtās atbildes, no viņu pieredzes redzams, ka taksometru pakalpojumu sniedzēju vidū pastāv diezgan atšķirīga izpratne par pakalpojumu sniegšanu personām ar īpašajām vajadzībām. Diskusiju laikā atklājās, ka no taksometru vadītājiem tiek sagaidīts atbalsts un palīdzības sniegšana, un vadītāju attieksme un cilvēciskais faktors bieži vien nosaka pakalpojuma kvalitāti. Daudzi taksometru vadītāji nesniedz palīdzību, vai arī nav pietiekami apmācīti un zinoši darbam ar klientiem ar invaliditāti.

“(…) par cik man dēls nestaigā, viņš nerunā un tad citi šoferi, nu, negrib tā īpaši palīdzēt ratus ielikt, jo mums viņi, tie lielie rati, nu tā kā zīdaiņiem ar jumtiņu un viņi ir salokāmi. Viņi viegli nav, bišķiņ tādi pasmagi. Nu ir citi, kas negrib daudz līdzēt, ir citi, kas palīdz paši.” (2.FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

Svarīgi uzsvērt, ka respondenti sagaida vienlīdzīgu attieksmi no taksometru vadītājiem neatkarīgi no tā, vai tie izmanto parastos vai speciāli pielāgotos pakalpojumus personām ar invaliditāti. Pat ja daudzi respondenti finansiālu apsvērumu dēļ biežāk izvēlas parastos taksometru pakalpojumus, viņi cer uz atbilstošu palīdzību un asistēšanu, kas viņiem nepieciešama.

“Viņiem pasaki, kur tevi jāved, viss kārtībā, tu konkrēti nosauc adresi, kur vajag, jūs braucat un viņš tev prasa, vai šeit, šeit, bet, ja slikti redzi, tu taču neorientējies, ja vēl diennakts tumšais laiks, laikapstākļi. Neorientējies tajā telpā un vidē, kur atrodies, bet tev rāda, šī vai nākamā iela, nav īsti solīdi, ka tā jautā, ja jau nosauc adresi, tad vadies tā, nevis man jautā un rāda ar roku, vai tā ir tā vieta, kur man vajag.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Liepāja)

Vairāki respondenti saskārušies ar negatīvu attieksmi un pat pakalpojuma atteikumu no vadītāju puses, kas ietekmē viņu vēlmi turpmāk izmantot taksometru pakalpojumus. Šī nevienlīdzīgā attieksme var kļūt par iemeslu, kādēļ personas ar invaliditāti izvairās no sabiedriskās dzīves un publisku vietu apmeklējumiem.

“(…) es vienreiz tādā taksī, pirms daudziem gadiem vienkārši neiekāpu četros no rīta man bija jālido uz darba konferenci un es nekāpšu iekšā, ja man, jau atbraucot, izrāda neapmierinātību. Nav līdzcērtīga pozīcija klientam ar invaliditāti un klientam bez

invaliditātes. Vai mēs tiešām cilvēku ar invaliditāti uztveram vienkārši kā klientu vai kā palīdzības ubagotāju.’ (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

“Vienīgi tā komunikācija neiznāca, jo lūdza rakstīt, a viņš neraksta, bet zvana, jā, nu, tādā veidā. Jā, viņa saka, nu, tas ir tāds, ir negatīvi un ir pozitīvas situācijas, ja.” (5.FGD, personas ar dzirdes traucējumiem, Rīga)

“Man nesen zvanīja un sūdzējās viens neredzīgs cilvēks, viņš esot piezvanījis vienai kompānijai tepat Rīgā, viņam esot pateikuši, ka neņems neredzīgu cilvēku ar spieķi.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Liepāja)

Vairākums respondentu bija vienisprātis, ka, lai nodrošinātu kvalitatīvu un iekļaujošu pakalpojumu sniegšanu, taksometru vadītājiem būtu jāiziet speciāli kursi, kuros viņus apmāca par dažādu pasažieru vajadzībām, tostarp cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem. Šādā veidā apmācīti vadītāji būtu labāk sagatavoti, un, apzinoties dažādās vajadzības, viņi spētu iesaistīties nepieciešamajos atbalsta procesos.

“Viņiem noteikti būtu jābūt šoferu kursiem, kur patiesībā viņus apmāca, kas ir nepieciešams dažādiem cilvēkiem, pasažieriem, ar dažādiem funkcionāliem traucējumiem. Attiecīgi, jo viņš vairāk saprot un ir informēts, jo vairāk viņš arī spēj palīdzēt, iesaistīties kaut kādos procesos. Bieži vien tiek pārprasts, ka neredzīgs cilvēks – tā tad viņš ir problēma. Bieži vien tās problēmas tur nav, bet cilvēkam ir bail no kaut kādām neparedzamajām situācijām. Tas attiecas tikpat daudz uz visu kopējo sabiedrību, kā uz taksometra šoferiem.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

4.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi

Diskusiju grupā par taksometru pieejamību mazu bērnu vecākiem tika identificētas vairākas problēmas saistībā ar taksometru vadītāju zināšanām un attieksmi pret pasažieriem, kuri ceļo ar bērniem.

Lai arī kopumā pieredzes ir pozitīvas, tomēr vadītāju attieksme pret pasažieriem var būtiski atšķirties. Bieži vien vadītāju attieksme ir atkarīga no individuāliem cilvēciskajiem faktoriem, spējas respektēt pasažieru ar maziem bērniem vajadzības, kas reizēm var radīt diskomfortu gan pasažieriem, gan vadītājiem.

“(…) viena un tā pati situācija var izraisīt ļoti dažādu attieksmi, tīri atkarīgs no tā cilvēka.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

"Es citreiz pat esmu nospiedusi nost savu jau pasūtīto taksometru, jo es redzu, ka atbrauks tas taksis, kurā ir vecs, īgns onkulis, kurš nenormāli smēķē vēl piedevām visu laiku. Es zinu, ka vienkārši ne es, ne mani bērni to, nu, nespēs tolerēt, ja. Es vienkārši nospiežu nost, sorry." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

Vairāku respondentu pieredzes liecina, ka taksometru vadītāji neievēro lietišķās saskarsmes etiķeti ar klientu, jo jāuzklausā personīgi viedokļi, kas nereti rada negatīvu fonu un nepatīkamu brauciena pieredzi. Šādas situācijas norāda uz nepieciešamību pēc apmācībām profesionālākas attieksmes veidošanai, lai vadītāji spētu uzturēt neitrālu un cieņpilnu komunikāciju ar klientiem.

"Man liekas, ka man tieši tā kā vienmēr uztrāpās tieši šādi taksisti, šoferi, un, ka viņi ļoti bieži runā tieši, nu, par kaut kādu savu viedokli, par grūto dzīvi." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

"(...) manā pieredzē bieži vien tie taksometru šoferu izteikumi vai runāšana ir bijusi tāda stipri, nu, naidu kurinoša, bet nu tāda tiešām, tur nav tāds, ko es vakardien nopirku veikalā vai cik augstas cenas veikalā, vai tā, bet viņi bieži vien ir tādi vērsti gan pret valdību, pret kaut kādām konkrētām situācijām un tādi, nu, ļoti brīžiem nevalstiski vai tamlīdzīgi, ka liekas, ka tur tiešām vajadzētu varbūt kādu, kurš pakontrolē." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Uz nepieciešamību pēc apmācībām, lai uzlabotu taksometru pakalpojumu sniedzēju izpratni un attieksmi arī norāda situācijas, kas liecina par nevēlēšanos pielāgoties pasažiera vēlmēm un vajadzībām. Kā liecina respondentu pieredzes, tad taksometru vadītāji mēdz atteikties no sev neizdevīgiem braucieniem, piebraukt, viņuprāt, sarežģītāk pieejamām vietām (piemēram, daudzdzīvokļu māju pagalmos), kas rada neērtības pasažieriem ar bērniem, liekot apsvērt citas pārvietošanās iespējas.

"Kvartālu tālāk, kvartālu tuvāk - viņiem tas liekas sīkums, bet cilvēkam, kurš ir izsaucis to taksi un stāv vai nu ar iepirkumu maisiem lieliem vai ar bērnu, vai pašam ir pārvietošanās problēmas, tajā brīdī tas ir kaitinoši." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

"Neviens mani nekad dzīvē nav pievedis pie durvīm un es gribētu noskaidrot, vai ir kaut kāds likums, [...] viņi piebrauc tā kā ārpus šīm daudzdzīvokļu namu mājām un saka, es piebraucu, izejiet ārā." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Vairāki dalībnieki minēja, ka taksometru vadītāji bieži vien vai nu pārlietu paļaujas uz navigācijas ierīcēm, kas ne vienmēr ir precīzas, vai arī nepietiekami pārzina vietējo

ģeogrāfiju, kas noved pie situācijām, kad netiek izvēlēts optimālākais maršruts, vai tiek sasniegts nepareizs galamērķis.

"Man tas liekas pilnīgi paranormāli, jo taksistam būtu jāmāk tevi aizvest tur, kur tu esi izsaucis, varbūt tu brauc ciemos, varbūt tu brauc svešā pilsētā, varbūt tu vispār nezini, uz kurieni tu brauc, tev ir tikai adrese." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Tāpat, vairāki respondenti uzsvēra, ka vadītāju zināšanas par klientu apkalpošanu un noteikumu ievērošanu bērnu pārvadāšanā varētu uzlabot ar papildu apmācībām un regulārām taksometru šoferu zināšanu pārbaudēm.

"Viņiem vajadzētu tā kā pārbaudes regulāras, nu, vismaz kaut vai mēnesī vienu reizi, kas viņam ir mašīnā, jo tas pats ugunsdzēsamais aparāts, tas pats sēdeklītis." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Liepāja)

5. Cena un pieejamība

5.1. Personu ar invaliditāti viedokļi

Kopumā var secināt, ka cena ir viens no svarīgākajiem faktoriem, kas ietekmē izvēli izmantot taksometru pakalpojumus, īpaši tiem, kam ir ierobežoti finanšu resursi. Kā liecina respondentu atbildes, taksometru pakalpojumi tiek salīdzināti cenu kategorijās un nereti izvēle tiek izdarīta par labu lētākam, ne piemērotākajam taksometru pakalpojumu veidam.

“Assist mēs nesūtām nekad, varbūt arī tāpēc, ka viņš ir dārgāks. Man nav jau nav vajadzība pēc tā vadītāja lielas asistēšanas. Nedomāju, ka par bagāžnieka atvēršanu ir papildus jāmaksā. Es parasti nepasaku, ka man vajadzēs ratiņkrēslu, nav tādēļ gadījušās problēmas.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Runājot par taksometru pakalpojumu cenām, daļa respondentu atzina, ka cenas ir būtiski pieaugušas, un tas īpaši ietekmē personas ar zemiem ienākumiem vai ierobežotām pārvietošanās iespējām.

“Nu, mani personīgie ienākumi ir tikai mana invaliditātes pensija, vismaz pagaidām, ja. Ja man ar taksi jābrauc no manas invalīdu biedrības līdz mājām, tas ir ļoti mazs gabaliņš, tas nav liels gabals, un man jāmaksā 5 eiro. Es uzskatu, ka cena ir neadekvāta, salīdzinoši ar maniem ienākumiem, jo man 5 eiro ir ļoti liela nauda.” (1. FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Jelgava)

Vairāki respondenti arī norādīja, ka maksa par īsiem braucieniem var būt nesamērīgi augsta, kā arī pieaugot pieprasījumam (piemēram, pasliktināti laikapstākļi, sastrēgumi, pēc pasākumiem), vērojams būtisks cenu sadārdzinājums, kas daudziem nav pieņemami. Tas rada neparedzamību un apgrūtina braucienu plānošanu personām ar ierobežotiem resursiem.

“Ja skatās, tad cenas ir atbilstoši ekonomiskai situācijai. Kāda ir tā invalīda pensija, cik reizes tu vari atļauties braukt. Šodien man vajadzēja samaksāt 6 eiro. Ja 390 eiro pensija, vēl no tās naudas jāmaksā par dzīvokli, tad necik bieži nevar atļauties to.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rēzekne)

“Ir tie gadījumi, kad no centra līdz Juglai pajautā tos 25-30 eiro, nopietni? Man tas šķiet par dārgu. Protams, var saprast viņus kā uzņēmumus, bet tas pats lietus, tiklīdz sāk līt – ļoti neprognozējamas cenas. 15-20 minūšu laikā var krietni mainīties cenas. Katru reizi

pirms sauc, ir jāprasa un jāskatās, kāda tā cena būs galu galā, jo nav prognozējami.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Diskusiju laikā tika norādīts arī uz neatbilstību taksometru pakalpojumu izmaksās un piešķirtajā valsts atbalstā pakalpojumu izmantošanai personām ar invaliditāti, kas ierobežo personu ar invaliditāti spēju pārvietoties, ikdienas dzīvi un sociālo integrāciju.

“Ar šo summu, ko valsts piešķir specializētā transporta kompensācijai, mums pietiek atbraukt uz dienas centru un aizbraukt uz mājām četras dienas, bet viņam tā summa tiek piešķirta uz pus gadu.” (2. FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

Vairākkārtēji tika norādīts, ka specializētais transports cilvēkiem ar invaliditāti ir ļoti dārgs, savukārt valsts kompensācijas ir palikušas nemainīgas daudzus gadus, neatbilst mūsdienu transporta izmaksām. Tas rada nevienlīdzību, jo personas ar īpašām vajadzībām maksā nesamērīgi daudz, salīdzinot ar vidējo sabiedrības daļu. Uzsverot diskriminējošu situāciju taksometru pakalpojumu cenu ziņā cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem, respondenti bija kategoriski – atšķirības pakalpojumu cenās nav pieļaujamas, “invaliditātei nevajadzētu maksāt”.

“Līdz ar to, tam nevajadzētu būt, ka man ir jāmaksā vairāk, tāpēc, ka man ir invaliditāte, jo invaliditāte nav kaut kas tāds, ko izvēlās. Tas nav “luksus” dzīves veids, ko mēs esam izvēlējušies, tāpēc, ka mēs visi varam maksāt divreiz.” (3. FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

Pamatojot ar konkurences trūkumu pakalpojumu sniedzēju vidū, cenu atšķirības vērojamas pilsētu starpā, kur mazākās pilsētās bieži vien taksometru pakalpojumi ir dārgāki par līdzīgu distanci, nekā Rīgā.

“Es uzskatu, ka cenas ir brīžiem neadekvātas, it īpaši mazpilsētās. Nezinu, uz kāda pamata viņiem cenas ir lielākas, nekā lielpilsētā.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Liepāja)

Diskusiju laikā izskanēja, ka taksometru cenām būtu jābūt pieejamākām un, ka būtu jāievieš īpaši tarifi vai atlaides cilvēkiem ar invaliditāti, lai uzlabotu šo personu mobilitātes iespējas. Piemēram, tika minēta ideja par fiksētu summu, vai talonu sistēmas ieviešanu noteiktam braucienu skaitam.

“Nu, it kā cenas būtu tādas pieņemamas, bet būtu vēlams, ja invalīdiem tik tiešām būtu kaut kāda atlaide kopā ar asistentiem, jo ne jau... citreiz jau arī nesanāk samaksāt tam

šoferim, taksistam, ja tev, piemēram, pēdējā naudiņa uz to brīdi, tad brauc ar autobusu.”(2. FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Liepāja)

“Es domāju, ka tas būtu risinājums arī, kad šeit, teiksim, reizi mēnesī cilvēkam ir jābūt pie ārsta, tas nav kaprīze, tā nav vēlēšanās pavizināties, tas ir veselības vajadzības risinājums, tad šis transports būtu jāpiešķir, nevis nauda visiem vienāda, bet transports tik, cik tas cilvēkam ir nepieciešams.” (2. FGD, personas ar garīga rakstura traucējumiem, Rīga)

“Laba ideja, ja būtu kaut kādas atlaides kā ir autobusā invalīdiem. Ziniet, par ko es būtu ar mieru? Nevajag par velti, bet vismaz puscenu. Vairāk jau neko nevajadzētu. Arī tas būtu liels pretimnākošs solis. Par velti nē, tas neiet cauri, bet par puscenu gan.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Ventspils).

5.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi

Kopumā cenai nav būtiska ietekme pakalpojuma izvēlē, pat tika uzsvērtā gatavība piemaksāt par specializētajiem taksometru pakalpojumiem, ja tie piedāvātu kvalitatīvus un drošus bērnu sēdekļiņus, kas ir piemēroti bērna vecumam, svaram un augumam.

“(…) vienīgais, jā, par tiem beņķiem, man gribētos tomēr, ja man bērns, teiksim, līdz 3 gadiem, kaut viņi būtu nopietnāki. Nu, par to kvalitāti, tomēr bērnu sēdekļiņi, nevis kaut kāds, tā kā vienkārši pēc fakta viņi ir, bet, cik reāli viņi ir droši, nu, lai pārbauda tomēr.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

“Šobrīd, kad mans bērns nevar izmantot šo te paliktnīti, man viņš, nu, tas Kids taksometrs, nav ar neko atšķirīgs no parasta taksometra, līdz ar to, nu, nav jēgas man piemaksāt kaut kādu papildus summu, bet, ja es zinātu, ka es izsaucu šo taksometru un tur būs tā kā mazākiem bērniem piemērots autosēdekļītis, tad noteikti būtu gatava maksāt, nu, lielāku to summu, četrus, piecus eiro piemaksāt komfortam.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Tomēr, kā liecina pašreizējā respondentu pieredze, neskatoties uz paaugstinātu cenu, ne vienmēr pretī tiek saņemts kvalitatīvs pakalpojums – bieži tiek piedāvāti vienkārši paliktnīši, kas nav piemēroti mazākiem bērniem, kā arī tie ir nolietoti un netīri.

“Pārsvarā noskrandis, netīrs. Man liekas, viņi nopērk vienu reizi šo sēdekļīti un viņi lieto to bezgalīgi, un par to visiem ir jāmaksā vismaz 20%.” (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

Daļa respondentu pauda neizpratni par to, ka taksometru pakalpojumu cenas bieži mainās, un nav skaidri saprotams cenu atšķirības pamatojums. Respondentu pieredze liecina, ka var būt būtiskas atšķirības pat nelielos laika periodos, (piemēram, atkarībā no laika apstākļiem), kas rada neprognozējamās izmaksas, jo dažkārt samaksa var būt neadekvāti augsta, īpaši, kad pieprasījums ir liels.

“Viens un tas pats attālums dienas laikā mainās no, piemēram, no Dominas līdz Ziepniekkalnam var būt pa 7 eiro un var pa 35 pat būt, ir tā arī bijis, kad es redzu. Nu, es domāju, ka tur kaut kādai robežai jābūt. Jābūt noteikumiem, kādai cenai jābūt, nevis tā, ka piecas minūtes atpakaļ bija 7 eiro, pēc tam 15 eiro un vienu brīdi man bija 35 eiro.”
(4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Respondentu paustie viedokļi norāda uz nepieciešamību ieviest vienotus nosacījumus specializētā pakalpojuma sniedzējiem, kas ietver maziem bērniem piemērotu un drošu autosēdeklišu nodrošināšanu, kā arī palīdzības sniegšanu vecākiem, piemēram, sēdeklišu laicīgu sagatavošanu un uzstādīšanu.

Papildus tam tiek izteikta nepieciešamība pēc vienotas cenu politikas arī augstā pieprasījuma brīžos, lai nodrošinātu, ka pakalpojumu izmaksas ir skaidras un prognozējamās.

6. Drošība un komforts

6.1. Personu ar invaliditāti viedokļi

Runājot par drošības aspektiem, pārvietojoties ar taksometriem, respondentu viedokļos vērojama dažādība. Liela daļa respondentu gan satiksmes drošības, gan pakalpojuma nodrošināšanas kvalitātes aspektos taksometru pakalpojumus vērtēja kā drošus, uzsverot taksometru šoferu profesionalitāti.

“Man nav novērojumu par satiksmes drošībā, ka viņi tur kaut kā brauktu, absolūti visi iekļaujas joslā. Manuprāt, brauc neatkarīgi no tā vai viņi brauc assist kategorijā vai kādā citā. Viņi brauc vienādi labi, es teiktu, nepārkāpjot.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

“Bet, kas ir forša lieta, un es nezinu vai tas ir dēļ tās assist kategorijas, par ko, varbūt, viņiem apmācībās ir īpaši uzsvērts, vai tas ir cilvēciskais faktors, ka viņi, tomēr, atvedot līdz gala mērķim, viņi pievērš uzmanību tam, lai izlaistu pareizi, teiksim, vietā kur ir rampa, kur uzbrauc. Nevis vienkārši atstāj, rekur ir mājas numurs, tālāk pati, es savu darbu esmu izdarījis. Nē, viņi, tomēr, pabraukās, ir bijis, ka varbūt lieku riņķīti, vai lieki kaut kā turpu šurpu, uz priekšu, atpakaļ, lai atrastu to drošāko vietu, kā ar ratiņ krēslu, pa kuru ieeju, teiksim, mājai ir vairākas ieejas, var piekļūt šai konkrētajai ēkai.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

“It kā nav gadījušies tādi nedroši pasākumi. Vienmēr gribētos domāt, ja cilvēki strādā par taksometra vadītāju, tad viņš tomēr ir pieredzējis šoferis, viņam vajadzētu prast labi vadīt automašīnu.” (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Daudzi respondenti uzsvēra personīgās drošības nozīmīgumu, jo paši nereti savas invaliditātes dēļ jūtas neaizsargāti, īpaši, ja galamērķī jānokļūst vēlās vakara stundās. Taksometru pakalpojumu izvēle šādās situācijās tiek vērtēta kā personīgās drošības garants.

“Es jūtos drošāk, vai kad es braucu no kāda pasākuma viena pati vēlā vakarā, tāda vairāk drosme un drošības sajūta.” (3.FGD, personas ar kustību traucējumiem, Rīga)

Saistībā ar drošas braukšanas aspektu atsevišķi respondenti gan norādīja, ka atsevišķās situācijās novērota neatbilstoša braukšanas kultūra taksometra vadītāja personisko īpašību vai etniskās piederības dēļ, kas ietekmē braukšanas stilu, dēļ (piemēram, strauju manevru veikšana, agresīva braukšana, pilsētas nepārzināšana).

"Ir bijis, kad iekāp taksometrā, tu saproti, ka tas cilvēks nav latvietis – nav Latvijā dzimis, nav Latvijā audzis, kaut kāds iebraucējs. Par to liecina arī viņa braukšanas kultūra un maniere" (1.FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Vienlaicīgi citi respondenti uzskatīja, ka tieši citu etnisko piederību taksometru vadītāji ir aktīvāki temperamenta ziņā un ātrāk apbrauc sastrēgumus, bieži vien nodrošinot ātrāku nokļūšanu galamērķī, un šāda pieredze tiek vērtēta pozitīvi, pat ja braukšanas stils ir atšķirīgs.

"Man pat tie ārzemju braucēji labāk patīk, jo viņi brauc ātrāk... Es zinu, ka viņš korķi apbrauks, varbūt viņš to izdarīs, pārkāpjot satiksmes noteikumus, bet tā nav mana problēma, es esmu tikai pasažieris." (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

Pozitīvi tika vērtētas taksometru rezervācijas lietotnes, kurās ir iespējams redzēt taksometra vadītāju pirms brauciena un sniegt atsauksmes par braucienu. Šāda caurspīdīguma un atgriezeniskās saites mehānisma ieviešana ļauj justies drošāk un pārliecinātāk par izvēlēto pakalpojumu.

"Laba lieta, kas ir iekšā, ka redzi šo šoferi kā cilvēku, kas tevi vedīs." (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

"Mums arī jāraksta, jāzvana, jāstāsta mūsu atsauksmes, lai kompānijas zinātu vispār, kādas ir problēmas." (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rīga)

6.2. Mazu bērnu vecāku viedokļi

Runājot par drošību, respondenti atzina, ka tas ir īpaši svarīgs aspekts, ja ceļo kopā ar maziem bērniem un kopumā situāciju raksturoja kritiski. Biežākās problēmas, ko respondenti izcēla, ir saistītas ar taksometru šoferu braukšanas kultūru, kas ietver agresīvu braukšanu, satiksmes noteikumu neievērošanu un strauju manevru veikšanu. Šāda uzvedība rada pamatīgas bažas par pašu un bērnu drošību, liekot vecākiem šaubīties par izvēlēto pārvietošanās veidu un izjust stresu brauciena laikā.

"Taksisti brauc kā egoisti. Brīžiem liekas, ka zobus izdauzīt var tai mašīnā." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Valmiera)

"Ir bijis tā, kad es, nu, es pati arī braucu ar mašīnu un zinu noteikumus, un tad man liekas - o, bože, o, bože, labi, aizbrauksim galā gan jau būs labi, ja." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

"Es vienmēr saku, ievērojiet, lūdzu, savu pusi." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Atsevišķi respondenti arī saskārušies ar situācijām, kad vadītāji braukšanas laikā novērš uzmanību no ceļa, piemēram, izmanto mobilo telefonu. Viņuprāt, šāda rīcība būtiski palielina risku nonākt bīstamās situācijās un apdraud gan pasažierus, gan citus satiksmes dalībniekus.

"Viņš telefonā vispār ss.lv sēdēja, kaut kādus nekustamos īpašumus skatījās (...) gandrīz ietricās aizmugurē tai priekšā braucošajai mašīnai." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Rīga)

Kritiski viedokļi izskanēja arī par taksometru apšaubāmo tehnisko stāvokli, ar ko nācies saskarties, norādot uz nepieciešamību pēc stingrākas kontrole un uzraudzības taksometru pakalpojumu jomā, jo īpaši attiecībā uz tiem vadītājiem, kuri izmanto privātos transportlīdzekļus.

"Ir bijis, kad es redzu arī mašīnai tehniskas problēmas un principā viņu pienākums īstenībā būtu atcelt to braucienu un pārdelīgēt kādam citam, bet ir tā - ai, nu, gan jau aizbrauksim, un tad jau es arī kaut kur braukšu, ja." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Jelgava)

Atsevišķi respondenti pauda neapmierinātību par to, ka vadītāji ne vienmēr izvēlas optimālākos maršrūtus vai nepietiekami orientējas pilsētas vidē, kā arī izvēlas maz zināmākus ceļus, kas liek justies nedroši, jo nav pārlicības, ka viņi tiek nogādāti pareizajā galamērķī.

"Es tā kā kontrolēju vienmēr, nu, tā kā es skatos, kur viņš brauc un es viņam saku, kad, nu, jūs kaut kur ne tur aizbraucāt." (4.FGD, mazu bērnu vecāki, Alīna)

7. Ieteikumi

Diskusiju laikā par taksometru pieejamību personām ar invaliditāti un mazu bērnu vecākiem tika identificētas problēmas un izaicinājumi, ar ko šīs personas saskaras ikdienā taksometru pakalpojumu izmantošanā. Būtiskākās problēmas ietver speciāli pielāgotu transportlīdzekļu trūkumu, kas piemēroti cilvēkiem ar kustību traucējumiem, un taksometru vadītāju nepietiekamu izpratni vai apmācību par to, kā palīdzēt cilvēkiem ar invaliditāti. Savukārt, diskusiju grupā ar mazu bērnu vecākiem visbiežāk minētā problēma bija piemērota autosēdekļa trūkums.

Runājot par iespējamajām izmaiņām likumdošanā, vairākums dalībnieku atzina, ka nav pietiekami informēti par pašreizējo regulējumu un neorientējas likumdošanas jautājumos, kas saistīti ar taksometru pakalpojumu nodrošināšanu.

Apkopojot respondentu (gan personu ar invaliditāti, gan mazu bērnu vecāku diskusiju grupās) viedokļus un ieteikumus taksometru pakalpojumu uzlabošanai, tika noskaidrotas sekojošas problēmas un to iespējamie risinājumi:

Finansiālie šķēršļi un atlaižu trūkums: ņemot vērā personu ar invaliditāti ierobežotās iespējas, tika uzsvērta vajadzība pēc atlaižu sistēmas taksometriem (piemēram, līdzīgi, kā sabiedriskajam transportam) - "Ja valdība slēgtu līgumu ar taksometru kompānijām, un invalīdiem būtu tādas pašas atlaides kā ar autobusiem, būtu ļoti priecīgs." (1. FGD, personas ar redzes traucējumiem, Rēzekne)

1. **Taksometru šoferu informētība, komunikācijas problēmas:** vairākkārtēji saskaroties ar situācijām, kas liecina par taksometru vadītāju zemu informētību par personu ar invaliditāti vajadzībām, izskanēja, ka būtu nepieciešamas speciālas apmācības, lai uzlabotu izpratni. Tāpat tika uzsvērta vajadzība precīzi definēt specializēto taksometru pakalpojumu sniedzējus pienākumus, lai nodrošinātu skaidrību par pakalpojuma sniegšanu cilvēkiem ar invaliditāti.
2. **Specializēta transporta neesamība:** diskusiju laikā tika secināts, ka personām ar atsevišķām invaliditātēm taksometru pakalpojumi tiek liegti, jo trūkst speciāli aprīkota transporta (piemēram, personām elektriskajos ratiņkrēslos, guļošām personām). Tika norādīts uz nepieciešamību ieviest specializētus taksometrus (piemēram, mikroautobusus, kuros varētu iekļūt cilvēki ar ratiņkrēsliem), lai uzlabotu šo personu mobilitāti.

3. **Tehnoloģiskās pieejamības trūkumi:** ņemot vērā personu ar redzes problēmām specifiskās vajadzības, tika atzīts, ka aplikāciju lietošana ir apgrūtināta. Tika uzsvērtā nepieciešamība uzlabot aplikāciju tehniskās iespējas, piemēram, teksta pielāgošanas iespējas (palielināšana), iekļaujot pogu saziņai ar vadītāju, kas īpaši nepieciešama personām ar redzes traucējumiem. Tāpat būtu detalizētāk jānorāda katra transporta līdzekļa iespējas (piemēram, pielāgotība ratiņkrēslu, suņu pavadonu pārvadāšanai).
4. **Specializēto taksometru pakalpojumu pieejamības problēmas lauku reģionos:** nevienlīdzīgā situācijā ir lauku reģionos dzīvojošās personas ar invaliditāti, kur mobilitātes iespējas ir minimālas. Tika norādīts uz valsts atbalsta nepieciešamību, lai nodrošinātu cilvēkiem ar invaliditāti pieeju vismaz nepieciešamajiem medicīniskajiem pakalpojumiem, kas ietvertu gan finansiālu atbalstu, gan arī specifiskus regulējumus, lai uzlabotu pieejamību.
5. **Valodas barjeras:** saskaroties ar situācijām, kad atsevišķi taksometru vadītāji nespēj sazināties valsts valodā, iezīmējas nepieciešamība ieviest stingrākas valsts valodas zināšanu prasības un mehānismus, piemēram, obligātus valodas eksāmenus vai sertifikātus, pirms vadītāji saņem licenci.
6. **Tehniskās prasības taksometriem:** ieteica palielināt tehnisko apskašu biežumu taksometriem līdz divām reizēm gadā, kā arī ieviest standartus bērnu sēdekļiem un citām drošības prasībām, lai nodrošinātu pasažieru drošību, īpaši bērniem.

II. Padziļināto interviju rezultātu kopsavilkums

1. Taksometru pieejamība

Vērtējot taksometru pieejamību Latvijā personām ar invaliditāti, personu ar invaliditāti pārstāvošo organizāciju pārstāvji norādīja uz nevienlīdzīgo situāciju taksometru pakalpojumu saņēmējiem, atkarībā no to invaliditātes veida un palīgīdzekļu nepieciešamības. Interviju laikā tika norādīts uz dažāda veida šķēršļiem, runājot par taksometru pakalpojumu pieejamību personām ar kustību traucējumiem.

Apkopojot visu respondentu atbildes var secināt, ka salīdzinoši labākas mobilitātes iespējas ir personām, kurām nav nepieciešams izmantot speciāli aprīkotus, vai pielāgotos taksometrus. Piemēram, redzes, dzirdes invaliditātes, garīga rakstura traucējumu gadījumā var izmantot parastos taksometru pakalpojumus, jo šāda veida invaliditātes neprasa specifiskus pielāgojumus transportlīdzekļa aprīkojumā vai papildu atbalstu no vadītāja.

“Nē. Tur jau ir tas āķis, ka nav [problēma pieejamībā]. Jo taksometru kompānijas ir daudz un dažādas. Protams, tas ir kompānijas ietvaros, kā viņi to pavērš, ietver savos pakalpojumos.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Kā atzina respondenti, biežāk ar taksometru pieejamības problēmām saskaras personas ar kustību traucējumiem. Arī organizāciju pārstāvju intervijās, līdzīgi kā diskusiju grupās, tika norādīts uz nepiemērotu infrastruktūru, jo taksometros ne vienmēr var ievietot ratiņkrēslu. Savukārt, personas ar smagiem kustību traucējumiem ir ļoti ierobežotas savās pārvietošanās iespējās, šo personu mobilitāti var nodrošināt tikai medicīniskais transports, jo taksometru pakalpojumi nav pieejami. Kā norādīja respondenti, taksometru firmas nepiedāvā speciāli pielāgotos transportlīdzekļus, kas būtu aprīkoti ar rampām vai pacelājiem, lai varētu iebraukt ar ratiņkrēslu, vai pielāgotu transportu guļošu personu pārvadāšanai un situācija nav mainījusies, neskatoties uz vairākkārtējiem mēģinājumiem no NVO puses aicināt atbildīgās institūcijas rast risinājumus.

“Bet jā, normālas mašīnas nav Latvijā un par to ir runāts gan ar Rīgas domi, kas nepakļaujas, gan Satiksmes ministriju, kur bija mēģinājums, tā kā ļoti cerīgi, mēs parunājām par šiem 10%, ka varētu būt taksometru parkam nepieciešami šīs pielāgotās mašīnas, bet, kā izrādījās, taksometru parkam savu mašīnu teorētiski nav - visas mašīnas ir privātpašums, katra firma strādā uz 1-2 mašīnām un tad tie procenti nekādīgi nesanāk.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Intervijās ar bērnu vecāku pārstāvošajām organizācijām respondenti visbiežāk atzina, ka reti, vai nemaz nav saskārušies ar mazu bērnu vecāku interešu aizstāvību taksometru pakalpojumu pieejamībā. Respondentu viedokļi lielākoties bija balstīti savā, vai citu organizāciju biedru pieredzē, izmantojot taksometru pakalpojumus un kopumā, arī kā diskusiju grupā ar mazu bērnu vecākiem, visbiežāk tika norādīts uz atbilstošu sēdekļīšu trūkumu.

“(…) ko man tikko teica, viņai ir salīdzinoši mazs bērniņš, tad viņa speciāli pasūtīja šo te taksometru ar krēsliņu, bet viņa atbrauca, kas bija nevis krēsliņš, bet tikai tas paliktnītis, kur īstenībā mazulīti nevar likt iekšā, un tas paskaidrojums taksometra vadītājam bija tāds, ka nav prioritāte bērnus pārvadāt ar krēsliņu.” (vecākus ar bērniem pārstāvoša organizācija, Rīga)

Pretrunīgi viedokļi izskanēja par taksometru pakalpojumu pieejamību kopumā vecākiem ar maziem bērniem. No vienas puses daļa respondentu atzina, ka specializēti taksometru pakalpojumi vecākiem ar maziem bērniem tiek piedāvāti, tomēr to pieejamība ir ļoti ierobežota, nepietiekama pakalpojumu sniedzēju dēļ (visbiežāk minēts – Bolt Kids), no otras puses, arī specializētie taksometru pakalpojumi mazu bērnu pārvadāšanai nav piemēroti, jo netiek piedāvāti atbilstoši sēdekļīši.

“(…) tur Boltā, ja ir tie bērnu tarifi, tad tur it kā ir iekļauts autosēdekļītis, bet tas sēdeklis ir domāts bērniem, manuprāt, 15+ kilogrami, nu jā, lielākiem bērniem.” (vecākus ar bērniem pārstāvoša organizācija, Rēzekne)

Daļa respondentu arī norādīja uz taksometru pakalpojumu piedāvājuma trūkumu daudz bērnu ģimenēm ar maziem bērniem, gan taksometru sēdvietu ietilpības, gan nespējā nodrošināt nepieciešamo bērnu sēdekļīšu skaitu, kur vecāki spiesti meklēt citus mobilitātes risinājumus.

“Tas ir gadījums iz dzīves, kur mātei bija jānokļūst steidzami pie ārsta ar vienu no bērniem. Divi bija jāpaņem līdzī un nokļūt viņa nevarēja.” (vecākus ar bērniem pārstāvoša organizācija, Rīga)

2. Vadītāju attieksme, zināšanas

Interviju laikā tika norādīts uz dažādām situācijām, ar kurām saskārušās personas ar invaliditāti, kas liecina par taksometru vadītāju zemo izpratni par personu ar invaliditāti specifiskajām vajadzībām, kas no pakalpojumu saņēmēja puses nereti tiek vērtēts, kā slikts serviss. Tajā pat laikā tika arī norādīts, ka ne vienmēr ir bijušas tikai negatīvas

pieredzes, situācijas ir atšķirīgas un lielākoties atkarīgas no taksometru šoferu personīgās attieksmes un empātijas.

Visbiežāk minētās problēmsituācijas, ar ko saskārušās personas ar invaliditāti, saistībā ar taksometru vadītāju attieksmi: atteikta pakalpojuma sniegšana, konstatējot, ka persona ir ratiņkrēslā, vai ar suni pavadoni; atteikums palīdzēt ievietot ratiņkrēslu; personas redzes, dzirdes problēmu ignorēšana (nepiebrauc precīzi norādītajā vietā, norāda ar roku virzienu, skaļi bļauj, vārdzirdīgu un nedzirdīgu personu pārvadāšanas gadījumos), papildus samaksas iekasēšana, "apskaitīšana", izmantojot savā labā neaizsargātās sabiedrības daļas stāvokli.

"(...)atbrauc vadītājs, ierauga mani ar suni pavadoni un pasaka, ka mēs ar suņiem nevedam. Sauciet mājdzīvnieku taksi. Tas, ka tas suns ir mans papildinājums, nu daudz negrib vienkārši tajā iedziļināties." (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

"Vai, teiksim, neredzīgu cilvēku ņem un apskaita beigās, arī ar tādiem mēs esam saskārušies - pieskaitīs klāt un čeku neatdod." (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Pretrunīgi viedokļi izskanēja par taksometru vadītāju iesaistes līmeni pakalpojumu sniegšanā personām ar invaliditāti. Daļa respondentu kritizēja taksometru vadītāju attieksmi pret personām ar invaliditāti, jo taksometru vadītāji nelabprāt palīdz cilvēkiem pārsēsties no ratiņkrēsla, vai to iekraušanu vai izkraušanu, kas, viņuprāt, liecina par to, ka vadītāji nav pietiekami apmācīti vai motivēti sniegt nepieciešamo palīdzību.

"(...) tie, kas var pārsēsties, bieži vien ir problēma, ka ir attieksme un nevēlas sniegt atbalstu vai papildus darbības, kas nepieciešamas, piemēram, ratiņkrēsls, kas rada nepatīkamas emocijas vai atteikšanās sniegt pakalpojumu." (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Savukārt, citi respondenti uzskatīja, ka taksometru šoferu pienākums ir saistīts ar personas drošu nogādāšanu galamērķī, palīdzību bagāžas iecelšanā, ne asistenta funkciju veikšanu.

"Taksists varētu nepalīdzēt iekāpt iekšā, ja ir vajadzīgs daudz fiziska spēka. Esmu lūgusi savā laikā taksometristus celt iekšā cilvēku, tas nav vienkārši, viņi var atteikties, tas nav viņu pienākums - iecelt cilvēku iekšā. Pieturēt durvis vai pieturēt roku, ja viņš ir cilvēcis cilvēks, viņš to izdarīs, bet iekrāmēt ratiņkrēslu - tas tā kā ir normāli kā bagāžu." (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Runājot par taksometru vadītāju iespējamajām apmācībām, vairākums atzina, ka papildus zināšanu apguve būtu noderīga un varētu uzlabot izpratnes līmeni, tomēr ir būtiski, lai apmācības nav formālas, “ķeksīša pēc”.

Daļa respondentu par taksometru vadītāju īpašu apmācību organizēšanu bija skeptiski – viņuprāt, pastāvot lielajai pakalpojumu sniedzēju mainībai, efektīvāka būtu atsevišķa specializēta pakalpojuma ieviešana ar apmācītu personālu.

“Ja tu zvani uz to numuru, ka vajag īpašu mašīnu vai palīdzību - tu dabūsi šo apmācīto cilvēku, kas atbrauks ar pieejamu mašīnu. Brīvajā laikā viņš var vadīt parastos pasažieru.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

No respondentu teiktā var secināt, ka salīdzinoši veiksmīgākas personu ar invaliditāti mobilitātes iespējas ir pilsētās, kur būtisku atbalstu sniedz vietējās pašvaldības (piemēram, Daugavpilī, Ventspilī), nodrošinot sociālo taksometru pakalpojumus. Arī personu ar invaliditāti apkalpošanā biežāk novērota saprotošāka un uz atbalstu vairāk vērsta attieksme no taksometru vadītāju puses, personīgu kontaktu un pazīšanos dēļ.

“Jā, jā, ļoti pretim nākoša. Es nezinu vai tur ir tāpēc, ka mums ir tāda draudzīga pilsēta, nezinu kāpēc, bet diezgan, jo es kādreiz arī citreiz esmu pati braukusi, jo arī esmu kustību traucējumu cilvēks un nekad nav bijis, tā ka atteiktu. Palīdzēs gan nokāpt, gan citreiz man ir gadījies, ka lifts nestrādā uz astoto stāvu, nav problēmu, šoferīši palīdz.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Daugavpils)

3. Rezervācijas process

Vērtējot taksometru rezervācijas procesu, respondentu atbildes liecina, ka, lai arī pats process it kā ir vienkāršs, pastāv atšķirības, ņemot vērā gan personu invaliditātes specifikas, gan arī pašu personu tehniskās iespējas un iemaņas.

No respondentu teiktā redzams, ka personām ar dzirdes traucējumiem ir sarežģītāk izmantot taksometru pakalpojumus, jo nav iespējas sazināties pa telefonu. Lai gan tiek piedāvātas aplikācijas, ne visi saprot, kā tās izmantot, daļai arī nav pieejamas mūsdienīgas tehnoloģijas aplikāciju lietošanai.

“Jā, tieši tā, jo, pirmkārt, ja naktī es kaut kur esmu, es taču piezvanīt nekam nevaru, jo es nedzirdu. Un man arī nav īsti aplikācija, un nezinu, kur griezties, ja naktī viens pats uz ielas, piemēram.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Intervijās ar personu ar redzes traucējumiem pārstāvošajām organizācijām tika izcelti vairāki trūkumi taksometru lietotņu tehniskajos risinājumos, kas būtiski apgrūtina šo

pakalpojumu izmantošanu neredzīgiem cilvēkiem. Viens no galvenajiem izaicinājumiem ir neprecīza lokāciju nolasīšana, kas var radīt sarežģījumus pareizās atrašanās vietas noteikšanā un pieklūšanā transportlīdzeklim. Tāpat tika norādīts, ka esošās lietotnes bieži vien nav pietiekami pielāgotas personu ar redzes traucējumiem vajadzībām, piemēram, balss vadības funkcijas vai atbalstoša interfeisa trūkums.

Ņemot vērā trūkumus taksometru rezervācijas tehniskajos risinājumos, pakalpojumu uzlabošanai ir nepieciešami mērķtiecīgi pielāgojumi, kas veidoti ciešā sadarbībā ar personām ar invaliditāti, lai izprastu un integrētu viņu specifiskās vajadzības. Tas palīdzētu būtiski atvieglot lietotņu lietošanu un uzlabotu taksometru pieejamību personām ar redzes traucējumiem.

“(…) ka tā podziņa, kur varēja atķeksēt, ka tev ir invaliditāte vai ratiņkrēslā pārvietojies, bija tik ļoti, tā teikt, samudžināta, ka viņu atrast nevarēja kaut kādā veidā, un viņai gan vajadzētu būt redzamai un viegli aizsniedzamai.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Arī bērnu vecāku organizāciju pārstāvji norādīja, ka taksometru rezervācijas process kopumā ir vienkāršs un ērti pieejams. Tomēr, runājot par specifiskajām vajadzībām, piemēram, bērnu sēdekļiņiem, intervijās izcēlās būtisks trūkums lietotnēs - informācija bieži vien ir neprecīza vai nepietiekama. Respondenti atzīmēja, ka lietotnēs netiek norādīts, kādam bērna vecumam vai svaram konkrētais sēdekļiņis ir piemērots, kas rada neskaidrības un var būt par iemeslu drošības riskam.

“(…)piemēram, tajā pašā lietotnē parādās, ir atsevišķa sadaļa šis te bērnu krēsliņš, bet, tātad šī sadaļa nav pilnvērtīga, jo atbrauc, piemēram, ar paliktnīti, lai gan man vajag tiešām krēsliņu.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

4. Informētība

Runājot par sabiedrības informētību par specializētu taksometru pakalpojumu esamību, arī intervijās respondenti bija kritiski. Viņuprāt, informētība ir ne tikai salīdzinoši zema, bet arī tās pieejamība ir ierobežota un nepietiekama.

“Ļoti maz. Ja tāda informācija ir atrodama, tad viņa ir atrodama tieši taksometru kompāniju mājaslapās, ja viņa tur vispār tāda ir. Bet biežāk es esmu saskāries ar to, ka nav tās informācijas, kā tādas.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Vienlaicīgi respondenti arī atzina, ka plašāka informācija par šiem pakalpojumiem bieži nav pietiekami pieejama, un cilvēki parasti sāk meklēt risinājumus tikai tad, kad viņiem rodas konkrēta vajadzība.

“Es domāju, ka tāda plašāka informācija nav, vienkārši tiem, kam ir bijusi kāda nepieciešamība, tad viņi arī tajā brīdī sāk to meklēt, nekādas tādas... nu, tā kā nav tā, ka zina uzreiz, kur griezties, tas ir vienkārši - meklē tajā brīdī, kas ir pieejams.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

Kā norādīja bērnu vecāku organizāciju pārstāvji, vecāki, kas meklē pielāgotus transporta risinājumus, var saskarties ar grūtībām atrast konkrētu un precīzu informāciju par pakalpojumiem, piemēram, par to, vai pieejami atbilstoši bērnu sēdekļi vai citi specifiski pielāgojumi.

“Es neesmu pārliecināts, ka baigi vajadzētu izcelt vienam konkrētam, teiksim, Bolt pakalpojumam, ka tas ir tā teikt pieejams, ja tur ir šis ķeksītis, kur es varu atķeksēt, piemēram, ļoti normāla lieta un tas ir, ja tev ikdienā nevajag, tu viņu neizmanto, bet tie, kas zina to, viņi izmanto.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

5. Cenas

Vērtējot taksometru pakalpojumu cenas, intervijās izskanēja pretrunīgi viedokļi. No vienas puses tika atzīts, ka taksometru cenas ietekmē ekonomiskie procesi un tās ir atbilstošas pakalpojuma izmaksām. No otras puses pielāgotie taksometru pakalpojumi ir dārgāki nekā standarta un šādu cenu atšķirību var definēt kā diskrimināciju, jo personas ar invaliditāti spiestas maksāt vairāk par līdzvērtīgu pakalpojumu.

“Viņi pieliek klāt kaut kādus eiro, kā kuru brīdi. Tā nedrīkstētu būt. Tas ir Zviedrijas variants, ka Zviedrijā pielāgotās mašīnas, par tām varu tikai spriest, tās ir busi. Tie busi, teiksim, maksā gandrīz pusotru reizi dārgāk nekā parastais taksometrs. Manā skatījumā tas nav pieļaujams.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Respondenti norādīja, ka šāda situācija ir netaisnīga no vienlīdzības aspekta raugoties, jo personas ar invaliditāti tiek pakļautas augstākām izmaksām tikai dēļ savas specifiskās vajadzības pēc pielāgota transporta. Viņuprāt, nav pieņemami, ka personām ar invaliditāti būtu jāmaksā vairāk tikai tāpēc, ka pielāgotā transportlīdzekļa izmaksas ir lielākas, un visiem būtu jānodrošina tiesības uz piekļuvi pakalpojumiem bez papildus finansiālās slodzes.

“Parastā taksometra cenas ir pieņemamas un atbilstošas, daudz lielāks izaicinājums ir specializētais transports, kura trūkst un kura izcenojums ir atbilstoši izmaksā, bet parasti ir ļoti, ļoti dārgs.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

“Nē, nu varbūt, ka tas varētu būt saistīts ar to, ka ir lielāka mašīna, ir varbūt vēl papildus degviela, bet nu tik un tā, tā nav tava problēma. Nevajadzētu būt tādai situācijai, kad dēļ savas invaliditātes tu saņem paaugstinātas maksas pakalpojumu.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Arī bērnu vecāku organizāciju pārstāvju viedokļos nebija vienprātības taksometru pakalpojumu cenu aspektā. Daļa respondentu uzskatīja, ka specializētu taksometru pakalpojumu cenas var atšķirties izmaksu ziņā un tās var būt pamatoti augstākas, tomēr, vienlaicīgi pretī pakalpojumu sniedzējiem ir jāspēj nodrošināt atbilstošu pakalpojumu saņemšanu vecākiem ar maziem bērniem.

“Nu, pirmkārt, tas tāpat ir kā papildus pakalpojums vienmēr, pakalpojuma maksa tāpat, ja viņi nodrošina šos te krēsliņus, kas, protams, savā ziņā ir varbūt adekvāti, jo viņiem tāpat šie te krēsliņi ir iegādāti un viņi vadā līdzī, bet noteikti būtu svarīgi pareizais krēsliņš, arī mazulīšiem.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

“Nu, mēs visi zinām, ka tie bērni maksā. Es domāju, ka mēs nevaram, ņemot vērā, ka tas nav valsts organizēts pakalpojums, tas ir privāts pakalpojums. Šīs ģimenes ļoti labi apzinās to, ka katrai cenai ir tirgus cena, un tirgus cenu nosaka kaut kādi parametri.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

Kā liecina respondentu atbildes, tad cenas faktors ir ļoti būtisks daudzbērnu ģimenēm, kuru finansiālās iespējas ir ierobežotākas un taksometru pakalpojumi bieži vien ir nepieejami to dārdzības dēļ. Ņemot vērā to, ka šīm ģimenēm bieži nepieciešami lielāki transportlīdzekļi, kas spēj nodrošināt nepieciešamā sēdvietas un sēdekļiņus, šie pakalpojumi var būt ievērojami dārgāki, kas, kā norādīja respondenti, diskriminē šo sabiedrības daļu.

“Tā ir tas pats cilvēku pārkāpums. Vai man ir viens bērns, vai divi bērni, vai jums ir trīs bērni, ar ko es esmu sliktāka, vai labāka, ka man ir viens bērns, vai divi bērni, vai invalīds bērns.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

Arī izmaksu nenoteiktība un cenu svārstības, īpaši viena un tā paša maršruta ietvaros, var radīt neērtības un netaisnības sajūtu, kā arī diskrimināciju pret noteiktām iedzīvotāju grupām, piemēram, jaunajiem vecākiem. Respondentu viedokļi skaidri norāda, ka būtu

nepieciešams noteikt cenu sliekšni vai izveidot vienotu cenu politiku, lai brauciena izmaksas būtu paredzamas un vienlīdzīgas visiem, neatkarīgi no īpašajām vajadzībām vai apstākļiem.

“Nu es tagad iedomājos, tieši sarunas laikā, pa cik tā cena, viena un tā paša maršruta cena tik ļoti atšķiras, nu varbūt, ir jānosaka kaut kāds sliekšnis vai nu jāpielīdzina šīs te brauciena izmaksas, jo savādāk tā jau izskatās pēc jauno vecāku diskriminācijas.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

6. Drošība un komforts

Runājot par to, vai personas ar invaliditāti var justies droši, izmantojot taksometru pakalpojumus, pārliecinošas atbildes neizskanēja. No vienas puses taksometru pakalpojumi tiek izmantoti un ar krīzes situācijām, kad ticis ziņots par drošības aspektiem, respondenti nebija saskārušies. No otras puses arī tika atzīts, ka drošību var ietekmēt vairāku faktoru kopums, un viens no tiem, piemēram, ir taksometru pakalpojumu sniedzēju attieksme pret personām ar invaliditāti.

“Jo kā mēs zinām, taksometri šobrīd mums ir dažādi šoferīši, kuri nezina pilsētu, pa kuru viņiem jābrauc. Līdz ar to, cilvēkiem ar īpašajām vajadzībām ir grūtāk izsekot, vai viņām pēkšņi galapunktā netiks piemērota lielāka summa, par to, ko viņam, piemēram, atsūtījis dispečers.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

Kā liecina atsevišķu respondentu personīgā pieredze, tad viņi saskārušies ar situāciju, ka Latvijā trūkst speciāli aprīkotu, drošības standartiem atbilstošu taksometru personām ar invaliditāti. Taksometri, kas veic šīs funkcijas tika atzīti par nedrošiem un tehniski nepiemērotiem. Tāpat, respondenti norādīja arī uz transportlīdzekļu vecumu un nolietojumu, ar ko nācies saskarties un kas var ietekmēt brauciena drošību un potenciāli raisīt bīstamas situācijas.

“Latvijā tādu nav, bija tikai 2, 2 mašīnas Red Taxi savā laikā, RedCab. Es nezinu, vai tās vēl ir vai nav, ja nav, tad paldies Dievam, tās nebija drošas. Tās bija parastas mašīnas, kur bija uzliktas sliedes un sagāzti ķebļi uz priekšu, tās neatbilda nevienām prasībām, kas būtu atbilstošas drošības prasībām, jo mēs divreiz ar to braucām. Jāatzīstas, abas reizes, paldies Dievam, aizbraucām līdz galam.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Rīga)

“Nu, būtu labāk, ja būtu varbūt bišķi mašīnas jaunākas. Taksometrs jaunāks, bišķin. Mašīnas diezgan vecas, diezgan tādas nolietotas un diezgan tādas, ne tik pielāgotas, tas

vis ir novecojies, tās pašas siksnas nav tik stipras, varbūt, vēl kaut kas. Vairāk vai mazāk tie paši logi atveras, aizveras, tie paši sēdekļi bīdās uz priekšu, uz aizmuguri, nu domāju tā, vairāk atjaunināt.” (personu ar invaliditāti pārstāvoša organizācija, Daugavpils)

Intervijās ar bērnu vecāku organizāciju pārstāvjiem, kā būtiskākais trūkums tika minēts mazu bērnu vajadzībām piemērotu autosēdekļiņu neesamība taksometros atbilstoši bērnu drošas pārvadāšanas prasībām, kas tika vērtēts kā negatīvs aspekts no drošības viedokļa.

“Nu, pirmkārt, ir jautājums, vai tad tika nodrošināts šis te pareizais krēsliņš, jo, ja mazulīti iesēdina šajā paliktnītī, tas noteikti nav droši, bet, nu, cerams jau, ka arī tas šoferis kaut cik skatās, ko viņš ved, bet, nu, principā, jā, kā jau es minēju, taksometri ir steidzīgi, dažreiz pašam jāpieturas, lai neapgāztos kādos līkumos, nu tas tāds, nu, protams, laikam jau varētu būt iejūtīgāki, vedot mazus bērnus.” (bērnu vecāku organizācija, Rīga)

Kritiskus vērtējumus saņēma arī atsevišķu vadītāju braukšanas stils, kas bieži ir pārāk steidzīgs un var radīt papildu riskus pasažieriem.

“Nu šeit, es teiktu, ka man personīgi nekad nav tā drošība, kad es braucu mašīnā ar bērnu, vienmēr ir tāds satraukums. Ja tu brauc pats vai ar ģimenes locekli, tad, protams, tas ir bišķiņ citādāk, bet, kad tas ir cits, svešs cilvēks, manuprāt, vai tas ir stereotips, bet takša vadītāji brauc bišķiņ agresīvāk nekā vajadzētu, tad tu tā sēdi un gaidi, kad tas viss beigsies.” (bērnu vecāku organizācija, Rēzekne)

7. Ieteikumi

Apkopojot intervijās ar izskanējušos viedokļus par nepieciešamajiem uzlabojumiem taksometru pieejamībā, izskanēja sekojoši ieteikumi:

1. **Likumdošanas un regulējumu uzlabošana:** lai gan pašreizējie normatīvie akti ir pietiekami, pastāv nepieciešamība uzlabot noteikumus un skaidrāk definēt taksometru vadītāju un pakalpojumu sniedzēju atbildību, nosakot vienotas vadlīnijas, kā sniegt pakalpojumus cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.

Izskanēja ierosinājums noteikt likumdošanā prasības, ka taksometru kompānijām ir jānodrošina pieejamība ģimenēm ar bērniem, tai skaitā atbilstoši autosēdekļi, lielākas automašīnas un drošības pārbaudes. Piemēram, obligāta prasība, lai katrā taksometru firmā būtu vismaz dažas automašīnas, kas ir piemērotas ģimenēm ar bērniem.

2. **Izglītība un apmācība:** svarīgi izglītēt taksometru vadītājus, dispečerus, par cilvēku ar invaliditāti vajadzībām un rīcību, piemēram, ja klients ir ratiņkrēslā, izmanto suni pavadoni, ir neredzīgs, vai nedzirdīgs.
3. **Likumdošanas prasības attiecībā uz pielāgotiem transportlīdzekļiem:** katrai taksometru firmai vajadzētu būt vismaz vienam speciāli pielāgotam transportlīdzeklim, kas piemērots cilvēkiem ar invaliditāti (piemēram, ar speciālām rampām, stiprinājumiem, iebraukšanas ar elektrisko ratiņkrēslu iespējas, uzstādītām akustiskajām cilpām vārdzirdīgajiem), lai nodrošinātu labāku pieejamību un ērtības šai sabiedrības grupai.

Intervijās izskanēja, ka trūkst piemērotu taksometru lielu ģimeņu apkalpošanai (septiņvietīgu vai lielāku automašīnu), tāpēc tika ieteikts taksometru uzņēmumiem nodrošināt dažādu izmēru transportlīdzekļus, lai spētu apmierināt šo pieprasījumu.
4. **Komunikācijas un servisa uzlabošana:** Taksometru rezervācijas procesā telefoniski dispečeriem vajadzētu būt vairāk iesaistītiem, reaģējot uz klientu vajadzībām. Klienti ar invaliditāti bieži vien nejūtas pietiekami uzklausi un atbalstīti, tāpēc veidojas dažādi pārpratumi (netiek pajautāts, vai būs līdzīgs suns pavadonis, ratiņkrēsls u.c.).
5. **Informācijas pieejamība un izplatīšana:** interviju laikā izskanēja, ka informētības līmenis personu ar invaliditāti vidū par specializētajiem taksometru pakalpojumiem ir nepietiekams, tāpēc, nepieciešamas aktivitātes, informatīvie materiāli, izmantojot dažādus informācijas kanālus, tostarp arī pielāgotus materiālus, piemēram, video rullīšus vai informatīvus bukletus ar zīmju valodas tulkojumu.
6. **Valsts atbalsts un lojalitātes programmas:** Lai motivētu taksometru pakalpojumu sniedzējus pielāgot savus transportlīdzekļus cilvēkiem ar invaliditāti, būtu nepieciešams valsts atbalsts vai nodokļu atvieglojumi. Turklāt lojalitātes programmas varētu veicināt lielāku iesaisti no taksometru firmām, piedāvājot īpašus piedāvājumus vai atlaides klientiem ar invaliditāti.

Daudzbērnu ģimeņu interesēs izskanēja ierosinājums piedāvāt atlaides, izmantojot 3+ kartes, kas varētu motivēt biežāk pārvietošanos ar taksometru.

III. Taksometru pakalpojumu sniedzēju aptauja

1. Tehniskā informācija

Lai īstenotu taksometru pakalpojumu sniedzēju aptauju, potenciālajiem aptaujas dalībniekiem tika izsūtīta elektroniskā saite uz aizpildāmu tiešsaistes anketu un Latvijas Republikas tiesībsarga aicinājums dalībai pētījumā.

Kopumā 2024. gada 17. jūlijā tika izsūtīti 49 uzaicinājumi un saņemtas pilnas aizpildītas 7 anketas. Lai motivētu potenciālos respondentus piedalīties pētījumā, papildus tika izsūtīti atgādinājumi, kā arī veikti kontrolzvani ar atgādinājumu un lūgumu aptaujā piedalīties.

Pētījuma piedalījās taksometru pakalpojumu uzņēmumi, kuri savus pakalpojumus sniedz:

- Rīgā
- Rīgas plānošanas reģionā
- Jūrmalā
- Salaspilī
- Liepājā
- Limbažos
- Jelgavā
- Zemgalē

Pasūtītāja sagatavotā aptaujas anketa pielikumā Nr.1.

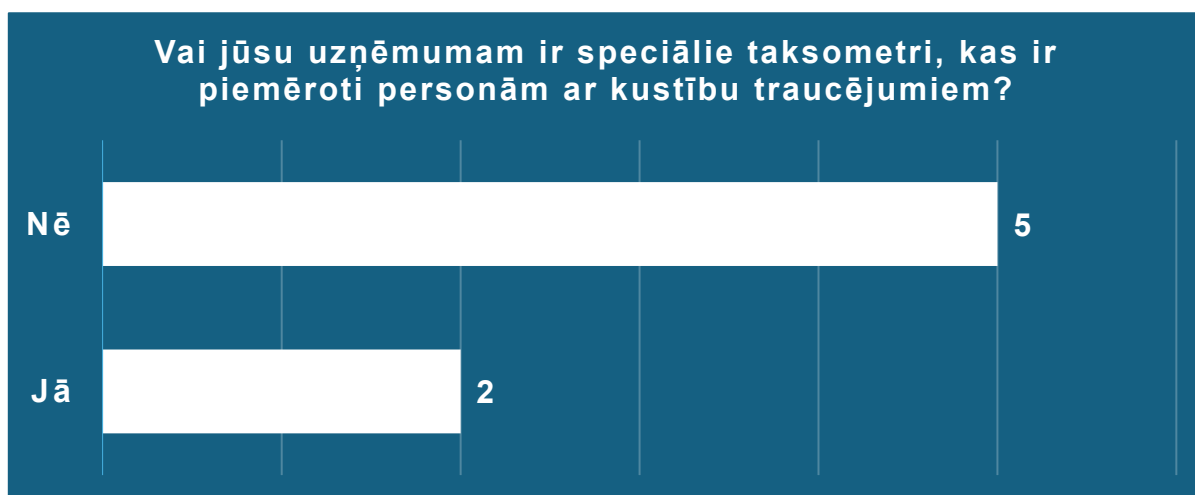
Ņemot vērā zemo sasniegto respondentu skaitu, rezultāti sniegti gan absolūtajos skaitļos, gan procentuāli.

Pielikumā Nr.2. pievienots iegūtais datu fails

2. Taksometru pakalpojumu sniedzēju aptaujas rezultātu kopsavilkums

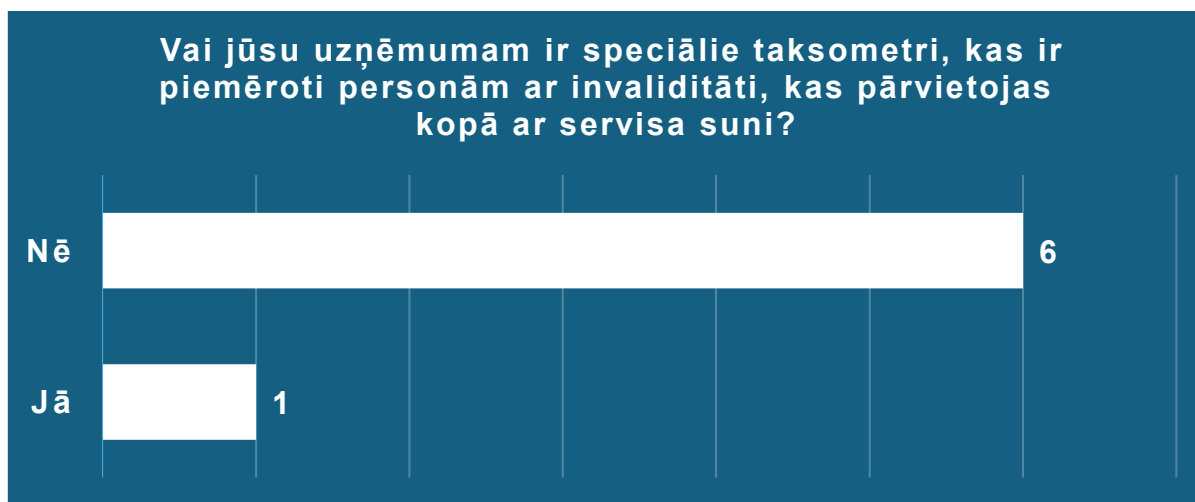
Uz jautājumu vai "Vai jūsu uzņēmumam ir speciālie taksometri, kas ir piemēroti personām ar kustību traucējumiem?" (skatīt 1. attēlu) tikai 2, jeb mazāk kā trešdaļa no aptaujātajiem norādīja, ka šādi taksometri ir pieejami. Precizējot "kurās Latvijas pilsētās un taksometru skaitu katrā pilsētā", abos gadījumos tiek minēta Rīga un Rīgas reģions. Vienā gadījumā norādot, ka ir pieejams viens šāds taksometrs, un otrā gadījumā - 5.

Attēls nr. 1



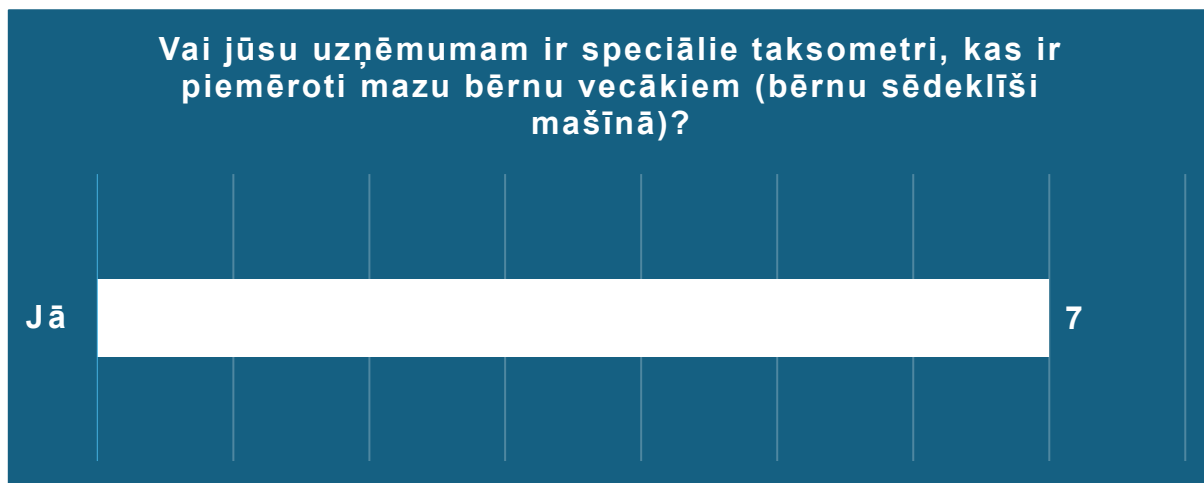
Vēl zemāks pozitīvo atbilžu skaits ir uz jautājumu: “Vai jūsu uzņēmumam ir speciālie taksometri, kas ir piemēroti personām ar invaliditāti, kas pārvietojas kopā ar servisa suni?” (skatīt 2. attēlu). Šajā jautājumā tikai viens no respondentiem norādīja, ka ir šāds taksometra pakalpojums ir pieejams, precizējot, ka tas ir Rīgā un pieejami 5 taksometri, kas ir piemēroti personām ar invaliditāti, kas pārvietojas kopā ar servisa suni.

Attēls nr. 2



Savukārt krietni vien plašāks ir piedāvājums vecākiem ar bērniem, tā uz jautājumu: “Vai jūsu uzņēmumam ir speciālie taksometri, kas ir piemēroti mazu bērnu vecākiem (bērnu sēdekļi mašīnā)?” (skatīt 3. attēlu) – visi aptaujātie atbildēja apstiprinoši.

Attēls nr. 3



Precizējot, kurās Latvijas pilsētās šāds pakalpojums tiek piedāvāts un taksometru skaitu katrā pilsētā, respondenti minēja sekojošo:

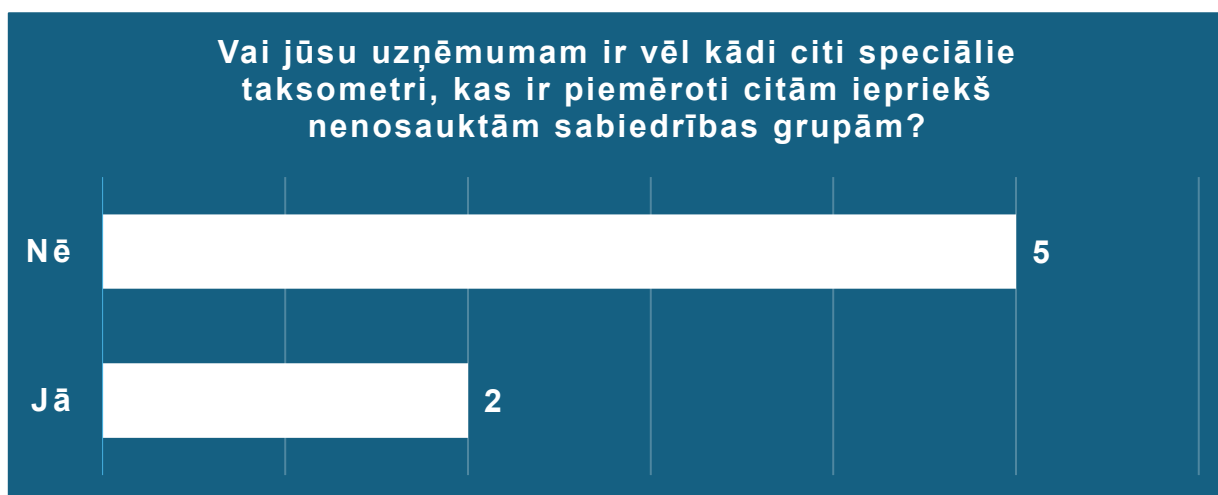
- Rīga 40, Jūrmala 5, Salaspils 2, Ādaži/Baltezers 1
- Rīga, Jūrmala, Rīgas reģions
- Rīga, Ādaži, Jūrmala, Salaspils, Ogre
- Rīga, Jūrmala, Salaspils
- Rīga 10, Liepāja 5
- Limbaži 2
- Jelgava 1

Visvairāk taksometru, kas ir piemēroti mazu bērnu vecākiem ir Rīgā, un Rīgas reģionā, tajā skaitā Jūrmalā, Salaspilī, Ādažos/ Baltezerā, Liepājā, nosauktas tiek arī Jelgava, Ogre un Limbaži. Ne visi no respondentiem precīzi norādīja, cik šādu specifisku taksometru ir pieejami konkrētās pilsētās.

Atbildot uz jautājumu “Vai jūsu uzņēmumam ir vēl kādi citi speciālie taksometri, kas ir piemēroti citām iepriekš nenosauktām sabiedrības grupām?” (skatīt 4. attēlu), tikai divi no respondentiem atbildēja apstiprinoši, precizējot, ka papildus tiek piedāvāti sekojoši pakalpojumi:

- ne-gabarīta bagāžas;
- grupu pārvadājumi;
- transfērs - sagaidīšana lidostā, bērnu satikšana skolā, aizvešana bērnu dārzā.

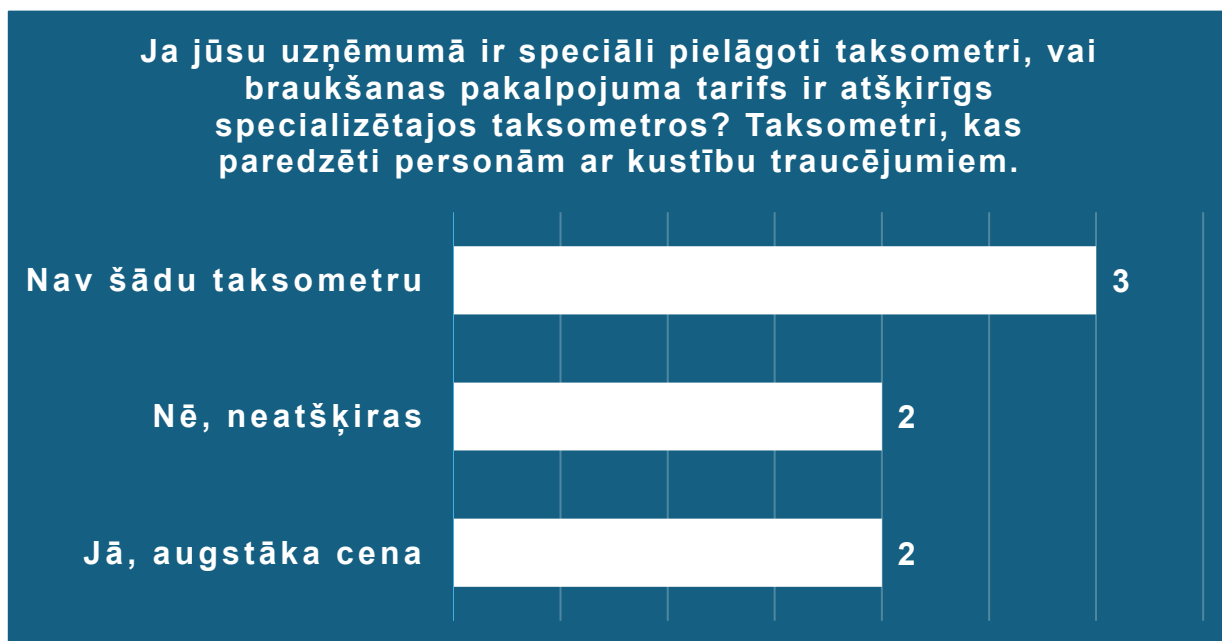
Attēls nr. 4



Detalizētāk vērtējot taksometru uzņēmumos esošos speciāli pielāgotos taksometrus un braukšanas pakalpojumu tarifu atšķirības, lielākoties respondentu atzīst, ka šādu taksometru nav, vai arī cena par šādu pakalpojumu ir augstāka.

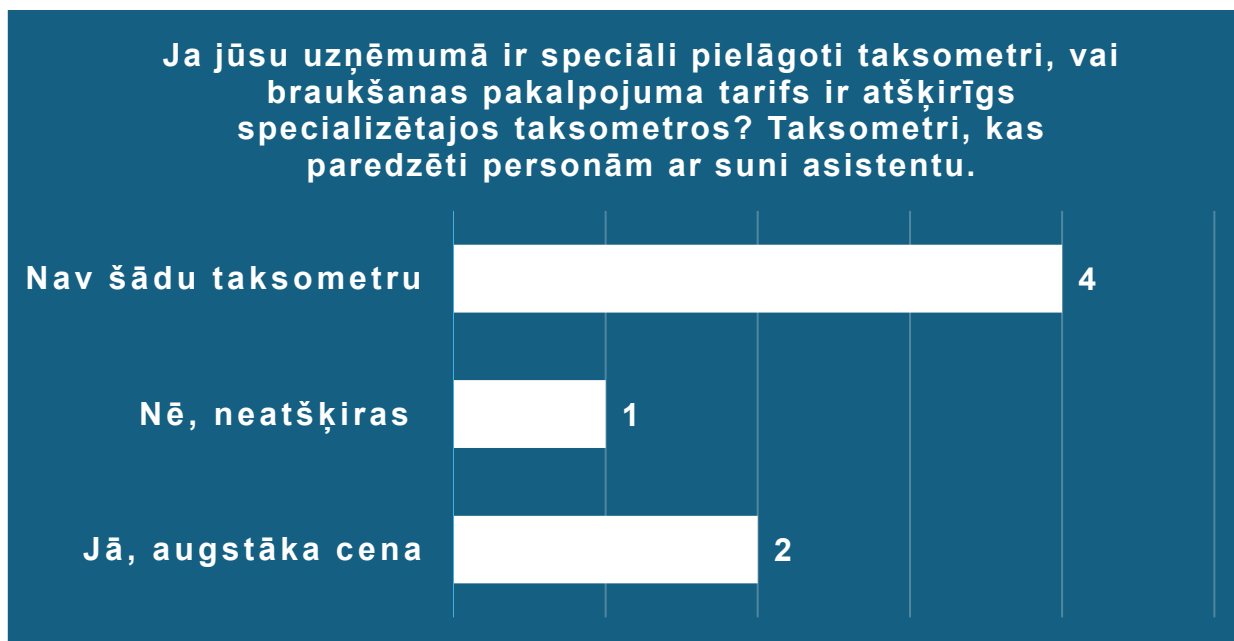
Tā gandrīz puse (3) no respondentiem norāda, ka viņiem nav specializēti taksometri, kas paredzēti personām ar kustību traucējumiem (skatīt 5. attēlu), kamēr pārējie vienlīdz bieži atzīst, ka cena ir augstāka, vai tā neatšķiras.

Attēls nr. 5



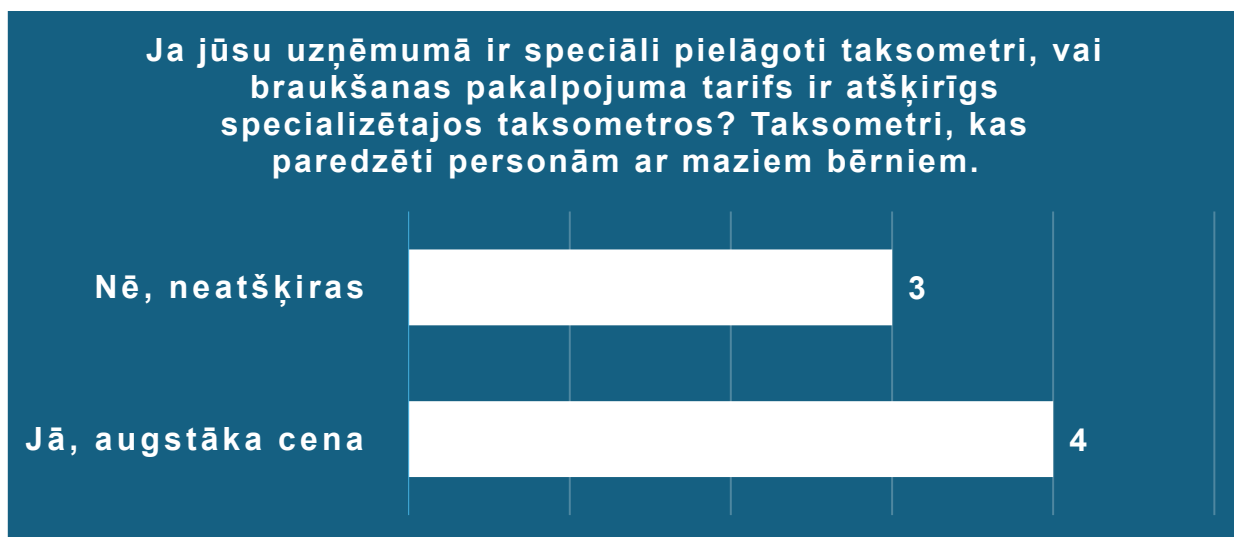
Savukārt vērtējot pakalpojumu tarifu atšķirības personām ar suni asistentu (skatīt 6. attēlu), tikai viens no respondentiem atzina, ka tarifs ir nemainīgs, kamēr 2 atzina, ka tarifi ir augstāki, bet lielākā daļa 4, atzina, ka šāds pakalpojums netiek piedāvāts.

Attēls nr. 6



Vērtējot pieejamo pakalpojumu vecākiem ar maziem bērniem (skatīt 7. attēlu), biežāk respondenti (4) norāda, ka tarifs, izmantojot specializēto taksometru ar bērna sēdekli, ir dārgāks, kamēr pārējie 3 norādīja, ka tarifi neatšķiras.

Attēls nr. 7



Skaidrojot potenciālo sadārdzinājumu respondenti norāda, ka šie ir specializēti pakalpojumi, līdz ar to ir uztverami kā augstākas pievienotās vērtības pakalpojumi un tādēļ dārgāki. Tāpat šie specializētie pakalpojumi, respondentu ieskatā, saistīti gan ar **papildus finansiāliem izdevumiem** (lielāks taksometrs un bagāžnieks, papildus aprīkojums, auto tīrīšana), gan **šofera papildus iesaisti** un viņam nepieciešamajām **prasmēm un rakstura iezīmēm** (emocionālā inteliģence, spēja komunicēt, iecietība,

empātija, vēlme strādāt ar šādiem klientiem, uzņemties atbildību), gan papildus jāreķinās ar **lielāku laika patēriņu**, kas ir īpaši svarīgi šoferiem, kuru interesēs ir apkalpot pēc iespējas vairāk pasūtījumu vienā noteiktā laika periodā.

Vērtējot uzņēmuma rīcību situācijās, kad klients norāda, ka vēlas pārvietoties gan ar suni asistentu, gan mazu bērnu, tiek minēti dažādi risinājumi. Tikai viens no respondentiem atzina, ka šādu pakalpojumu nesniegtu un klientam tiktu atteikts. Kamēr pārējie pakalpojumu sniedzēji neatteiktu un meklētu abpusēji izdevīgus risinājumus.

Respondenti norāda, ka iegūtu papildus informāciju par pakalpojuma apjomu un specifiku un informētu klientu par tehniskajām iespējām un laikiem. Pakalpojuma sniedzējiem ir svarīgi gan apzināt bērnu vecumu (augumu), kā arī izskaidrot prasības sunim. Svarīga pakalpojuma sastāvdaļa taksometru pakalpojumu sniedzēju pusē ir tīrība pēc brauciena, gan bērnu (drupačas, dzērieni), gan dzīvnieku (spalvas), gan tehnisko palīgglīdzekļu (smilšaini ratu riteņi).

“Noskaidrotu, cik vecs bērns, lai nodrošinātu ar atbilstošu sēdekļi. Attiecībā par suni - pārvadāsim, ja suns būs ar uzpurni un līdzīgs būs sega vai pārklājs, ko izvietot salonā suņa novietošanai”.

“Tiks meklēts piemērots taksometrs, kas pašlaik "atrodas uz līnijas”

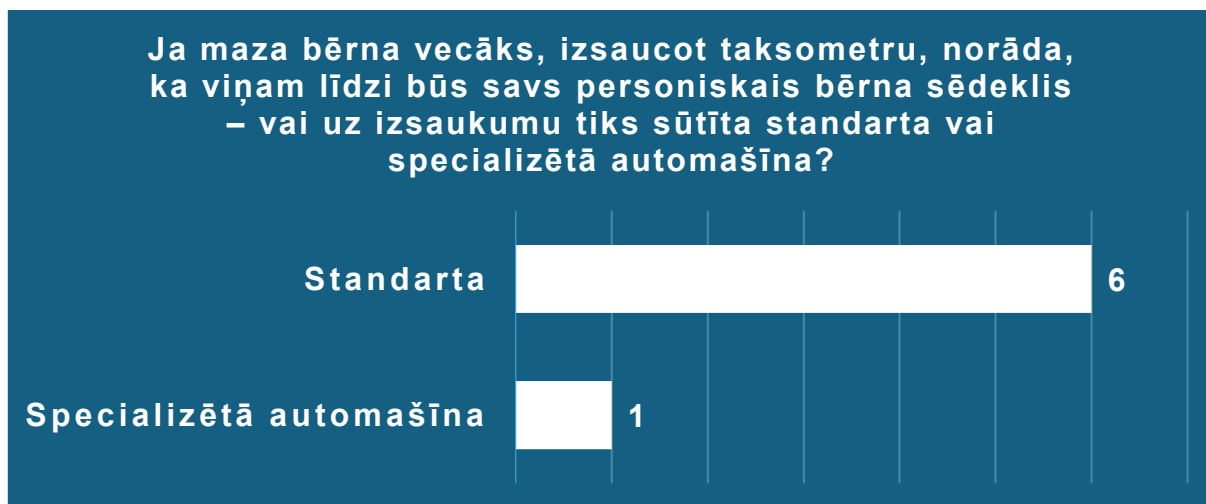
“Piedāvās sarunāt noteikto laiku, lai varētu sameklēt attiecīgo taksu”

“Ja brauciens pieteikts gana laicīgi, piemeklējam transportu ar bērnu krēsliņu atbilstoši bērna vecumam un auto ar iespēju pārvadāt pasažieri ar suni pavadoni.”

“Neskatoties uz to, ka taksometrs nav speciāli aprīkots invalīdiem un sunim, pakalpojumu vienmēr sniedzam. Protams, izvērtējot to, vai taksometrā visiem pietiks vieta.”

Skaidrojot situācijas, kad bērna vecāki, izsaucot taksometru, norāda, ka viņam līdzīgs būs savs personiskais bērna sēdekļs (skatīt 8. attēlu), gandrīz visi respondenti (6) atzina, ka uz izsaukumu tiks sūtīta standarta automašīna, tikai viens no respondentiem norādīja, ka nosūtīs specializēto automašīnu.

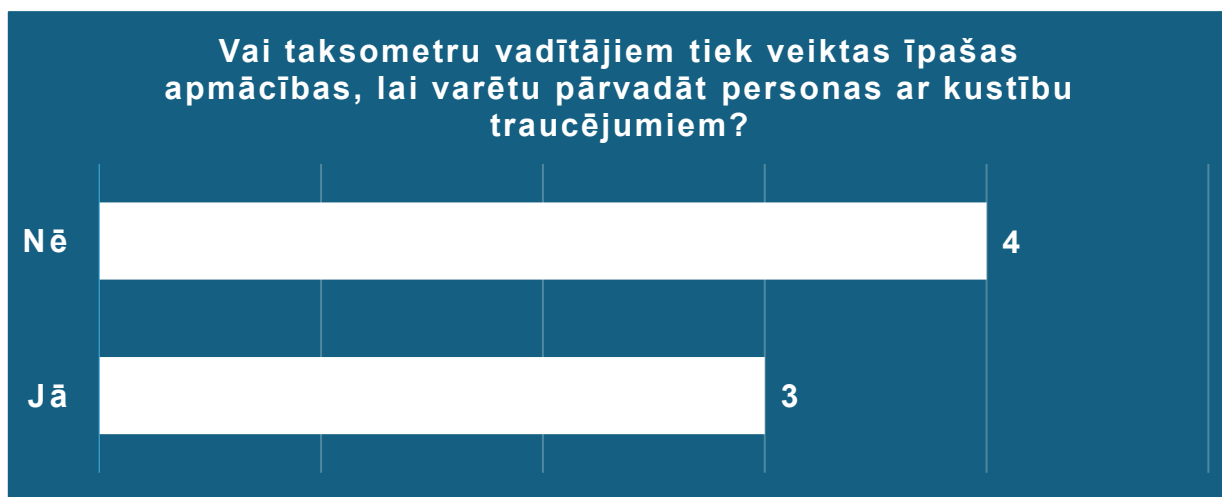
Attēls nr. 8



Jautāti par apmācībām taksometru vadītājiem, strādājot ar specifiskām klientu grupām, redzams, ka daļa taksometru uzņēmumu nodrošina šādas apmācības īpaši darbā ar personām ar kustību traucējumiem un personām ar maziem bērniem, retāk apmācības ietver pārvadāšanas principus personām ar suni asistentu.

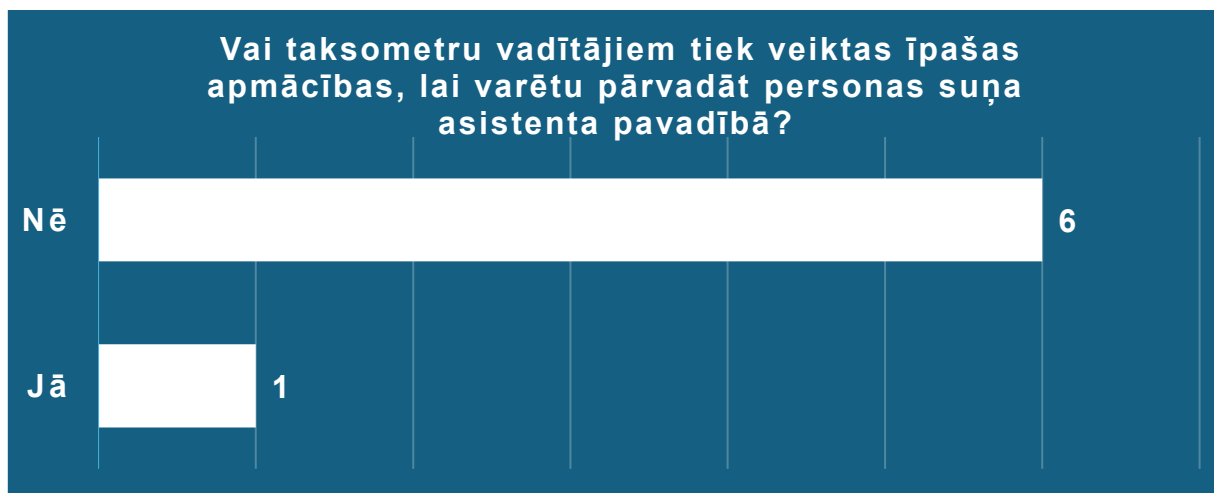
3 respondenti no 7 atzina, ka taksometru vadītājiem tiek veiktas īpašas apmācības, lai varētu pārvadāt personas ar kustību traucējumiem (skatīt 9. attēlu), kamēr pārējie 4 atzina, ka šādas apmācības nav tikušas nodrošinātas.

Attēls nr. 9



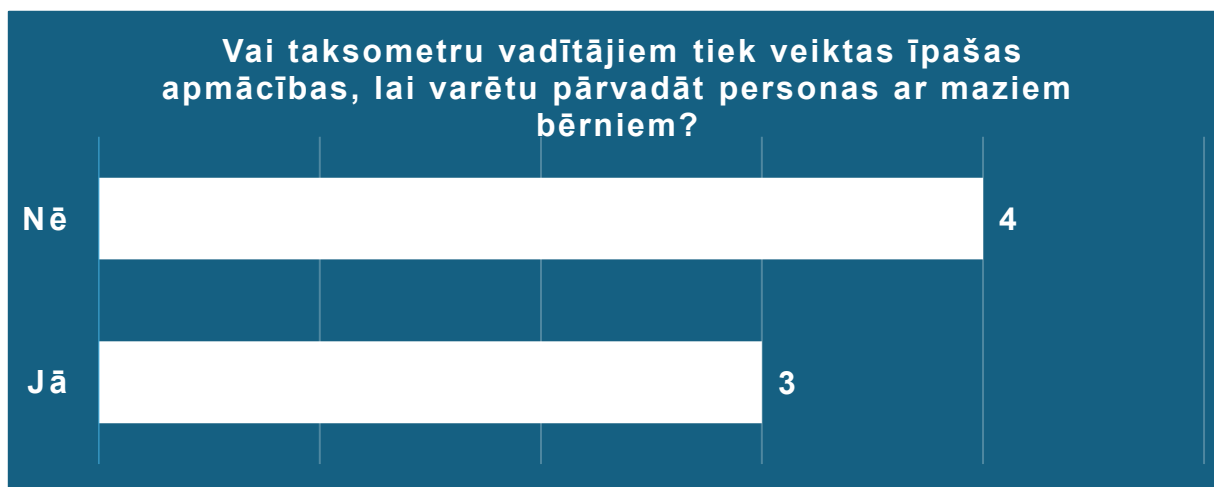
Savukārt pozitīvi attiecībā uz taksometru vadītāju apmācībām, lai viņi varētu pārvadāt personas suņa asistenta pavadībā (skatīt 10. attēlu), atbildēja tikai viens no aptaujātajiem septiņiem taksometru uzņēmumiem.

Attēls nr. 10



Arī attiecībā uz taksometru vadītāju apmācībām, lai viņi varētu pārvadāt personas ar maziem bērniem (skatīt 11. attēlu), gandrīz puse (3) respondentu atzina, ka šādas īpašas apmācības tiek īstenotas, kamēr pārējie 4 atzina, ka šādas apmācības netiek organizētas.

Attēls nr. 11



Apsverot lielākās problēmas un izaicinājumus nodrošinot specializēta pakalpojuma sniegšanu, respondenti galvenokārt minēja dārgās investīcijas, kas jāveic uzņēmumam, kamēr pieprasījums pēc šādiem specifiskiem pakalpojumiem ir salīdzinoši zems un ne vienmēr ir zināms kādas būs klienta specifiskās vajadzības, lai tām pielāgotos.

“Izmaksas, kas saistītas ar inventāra un aprīkojuma iegādi un apkopi neatmaksājas nelielā pieprasījuma dēļ!”

“Nav iespējas iegādāties specializēto transportu un apmācīt šoferus, to arī nav vērts darīt jo pasūtījumu nav tik daudz”

“Dārgs transporta aprīkojums, 3 dažādi bērnu krēsliņi- atbilstoši vecumam, suņu segas un salona tīrība”

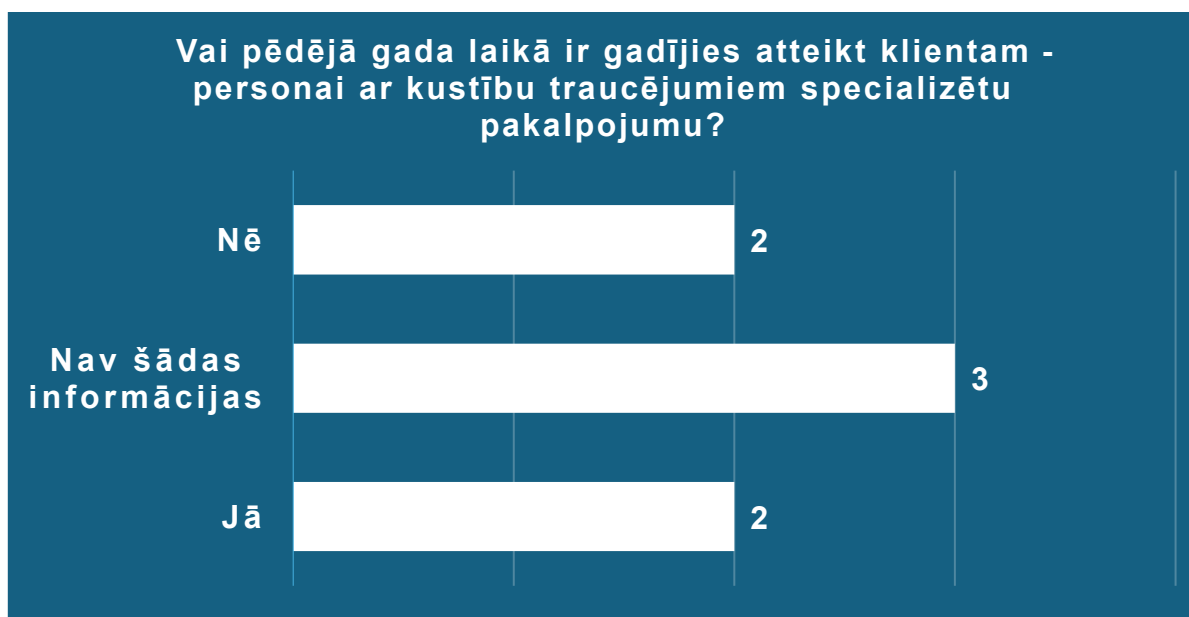
“Maz pieprasīts pakalpojums mazpilsētās”

“Nav iespējams aprīkot auto ar vairākiem bērnu sēdekļiem. Pakalpojums personām ar kustību traucējumiem Jelgavā nav pieprasīts, ekonomiski neatmaksājas kaut kā speciāli pielāgot taksometru”

“Liekā pasūtījumu daļa nāk caur BOLT un nav iespējas sagatavoties un pielāgoties klienta velmēm”

Atbildot uz jautājumu “Vai ir gadījies atteikt klientam - personai ar kustību traucējumiem specializētu pakalpojumu” (skatīt 12. attēlu) un kāpēc, 2 no respondentiem atzina, ka šādas situācijas ir bijušas, savukārt 3 norādīja, ka nav informācijas par šādām situācijām. Attiecīgi tikai 2 no aptaujātajiem bija pārliecināti, ka nav atteikuši klientam - personai ar kustību traucējumiem - specializēto pakalpojumu.

Attēls nr. 12

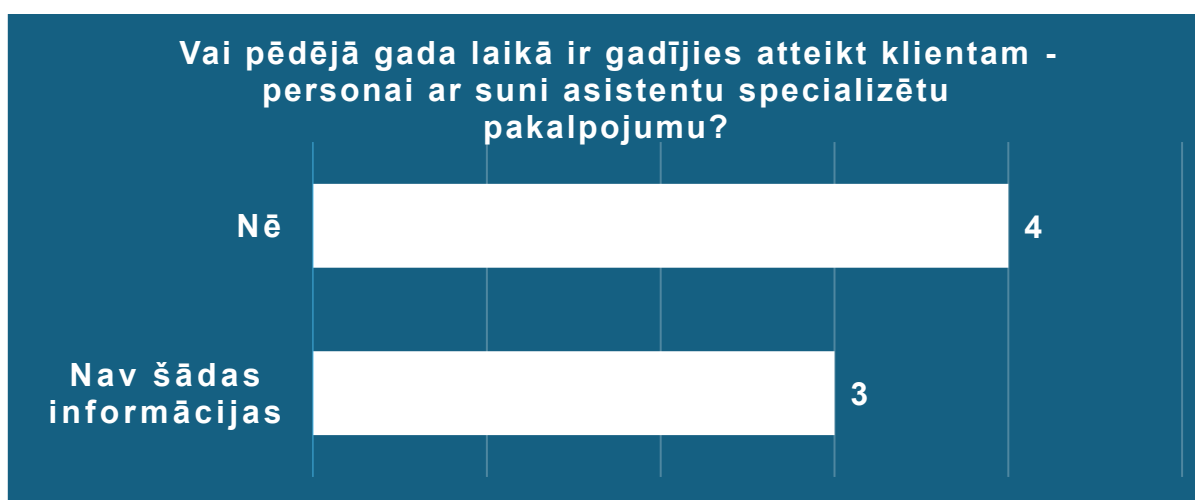


Skaidrojot atteikuma iemeslus respondenti minēja, ka konkrētais taksometrs tika pieteikts uz laiku, kad specializētā mašīna jau bija aizņemta un nebija pieejama, kā arī

situācijām, kad paši šoferi atsakās šādus pakalpojumus sniegt: “Neviens no šoferiem nepiekrīta apkalpot šo pasūtījumu”.

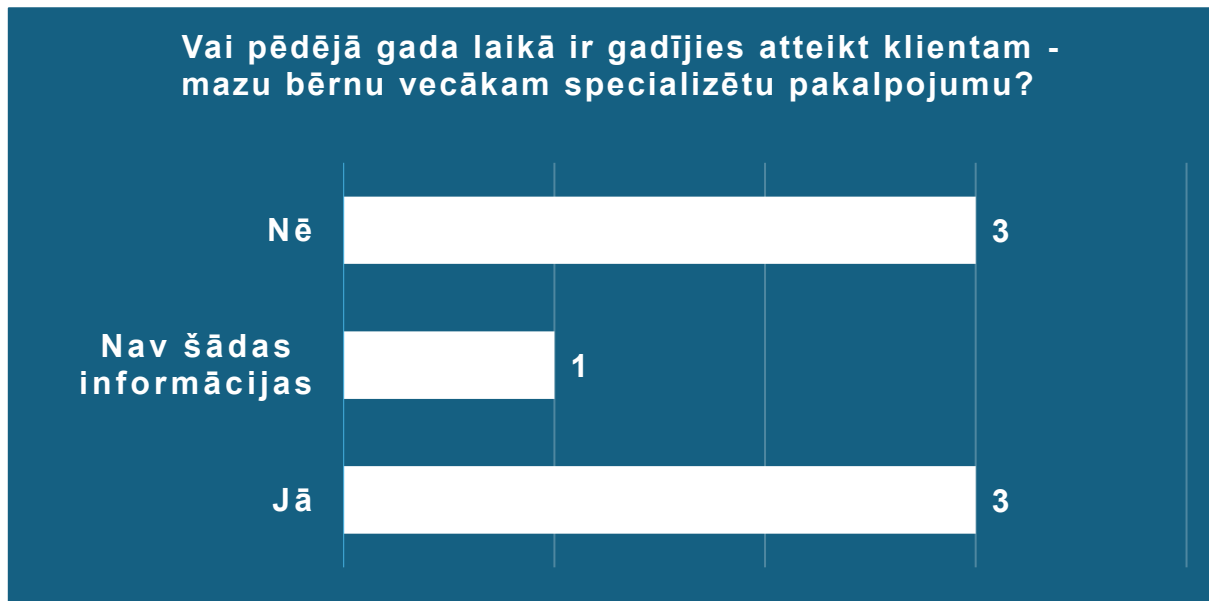
Savukārt situācijas, kad ir gadījies atteikt klientam - personai ar suni asistentu specializētu pakalpojumu, tikušas fiksētas vēl retāk (skatīt 13. attēlu). Tā lielākā daļa (4 respondenti) norādīja, ka šādas situācijas nav bijušas, kamēr 3 atzina, ka nav informācijas vai šādi atteikumi bijuši. Jāpiezīmē, ka vien no respondentiem minēja, ka reti tiek minēts suns pavadonis – parasti piesaka ka brauciens būs ar suni: “Mums nav bijis tāda pieteikuma. Ir bijuši pieteikumi braucieniem ar suni, nenorādot tā piemērojamību”.

Attēls nr. 13



Arī vērtējot situācijas, kad nākas atteikt klientam - mazu bērnu vecākam specializētā pakalpojuma sniegšanā, respondentu atbildes sadalās līdzīgi (skatīt 14. attēlu). Tā gandrīz puse no aptaujātajiem (3 respondenti) norāda, šādu situāciju nav, tik pat daudzi atzīst, ka šādas situācijas tiek fiksētas, savukārt tikai viens no aptaujātajiem atzina, ka nav informācijas par šādiem atteikumiem. Atteikumi parasti saistīti ar to, ka nav bijis atbilstoša izmēra sēdeklītis, vai arī to skaits ir bijis nepietiekams, kā arī situācijas, kad vecāki nebrīdina par nepieciešamību pēc sēdeklīša. Atsevišķi tiek minētas situācijas, kad vecāki paši nevēlas sēdināt bērnu sēdeklītī un šoferis ir atteicis pakalpojumu.

Attēls nr. 14



“Grūtības varētu būt ar viena vecuma vairākiem bērniem vienlaicīgi, jo pašreiz speciālie taksometri ir aprīkoti ar dažāda vecuma bērnu krēsliņiem, 1 gb no katra vecuma posma - silīte, krēsliņš un paliknis”

“Nebija piemērota transporta, bet vecāki tomēr gribēja braukt, jo bērnu sēdekļi viņiem ne bija svarīga lieta”

“Nebija taxi ar bērnu sēdekli”

“Nav bijis atteikuma, jo bērnu sēdekļi, ja nav transporta līdzeklī, tad ir iespēja tiem atbraukt pakaļ uz ofisu”

Aptaujas nobeigumā respondenti tika lūgti izteikt savus priekšlikumus, kā padarīt taksometra pakalpojumus pieejamākus personām ar invaliditāti. Respondenti piedāvāja risinājumus galvenokārt saistībā ar izmaksām un maksu, neizskatot pakalpojuma uzlabošanas iespējas savā pusē:

- “organizēt speciālo taksometra pakalpojumu apmaksu no veselības aprūpes nozares institūcijām”;
- “organizēt iespējas pasūtīt šādus pakalpojumus iepriekš”;
- “noslēgt ilgtermiņa, regulāru braucienu līgumu”;
- “iesaistīties pašvaldību sociālajiem dienestiem, organizēt iepirkumus”.