

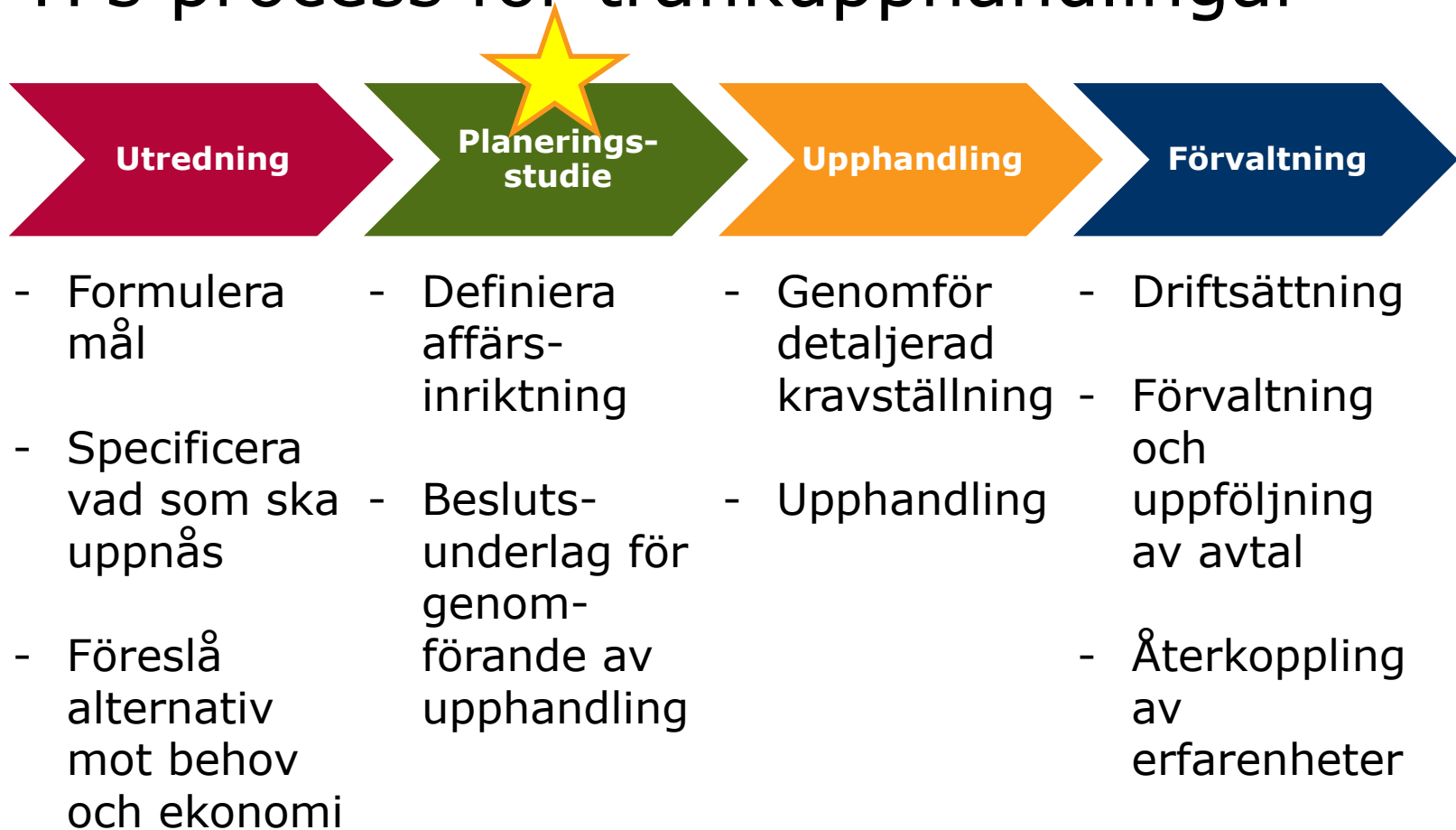
# Planeringsstudie färdtjänstavgift – referensgrupp 24 maj 2017

Trafikförvaltningen  
24 maj 2017

# Agenda

- 1. Introduktion** – Kedjan från mål till leveranskvalitet inom färdtjänsttrafiken (Trafikförvaltningen)
- 2. Vad betyder kvalitetskraven för er (definition)? (Alla)**
  - Språk
  - Bemötande
  - Punktlighet
  - Hämtnings- och lämningservice
- 1. Prioritering av kvalitetskrav (Alla)**

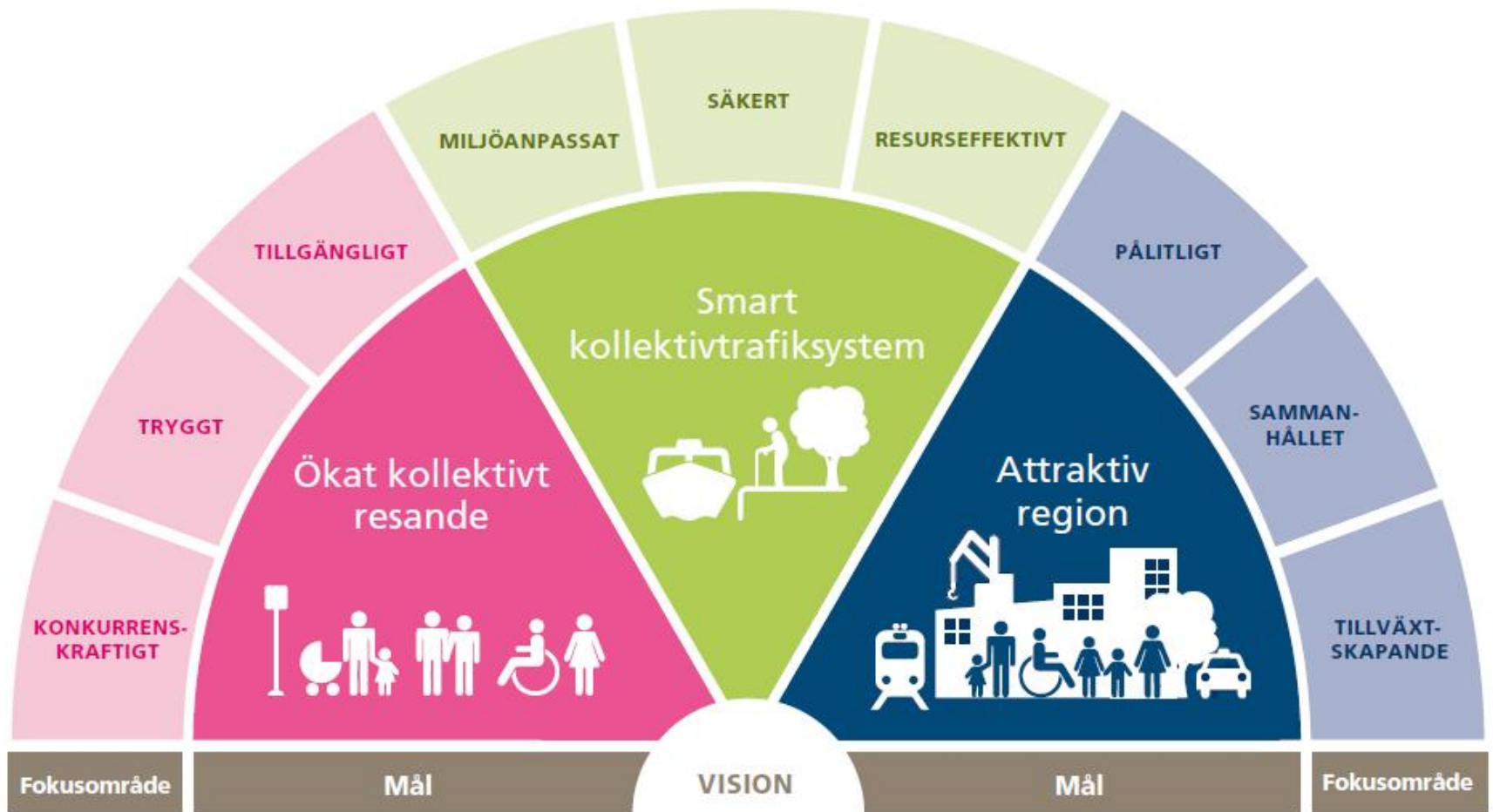
# TFs process för trafikupphandlingar



# Från mål till kravställning och uppföljning

## **Nytt Trafikförsörjningsprogram**

*“Utgångspunkten för målmodellen är hållbar utveckling i dess tre dimensioner: social hållbarhet, ekologisk hållbarhet och ekonomisk hållbarhet.”*



Trafikförsörjningsprogrammets målmodell, som består av tre övergripande mål med fokusområden.

# Nya Trafikförsörjningsprogrammets mål för särskild kollektivtrafik

	<b>Basår (2015)</b>	<b>Mål 2020</b>	<b>Mål 2030</b>
Kundnöjdhet	86%	86%	86%
Tryggt	71%		

# Från mål till krav

Målen i Trafikförsörjningsprogrammet bryts ner till inriktning för kvalitetskrav

- Språk
- Bemötande
- Punktlighet
- Hämtnings- och lämningservice

## Detaljering av kraven sker i nästa fas

- Den specifika formuleringen av krav sker i nästa arbetsfas, dvs. genomförandeprojektet. Utifrån den målbild som planeringsstudien ger. Därför är det viktigt att målen blir tydliga och prioriterade.



# Agenda

- 1. Introduktion** – Kedjan från mål till leveranskvalitet inom färdtjänsttrafiken (Trafikförvaltningen)
- 2. Vad betyder kvalitetskraven för er (definition)? (Alla)**
  - Språk
  - Bemötande
  - Punktlighet
  - Hämtnings- och lämningservice
- 1. Prioritering av kvalitetskrav (Alla)**

# Kvalitetskrav

- Språk
- Bemötande
- Punktlighet
- Hämtnings- och lämningservice

# Språk

## Vad betyder detta krav för dig?

- Att kunna göra sig förstådd
  - För tryggheten vill man kunna göra sig förstådd och kunna förstå förare och eller beställningscentralpersonal
- Om föraren inte hittar och måste ta en annan väg behöver man kunna kommunicera
- Har resenär hörselproblem så måste föraren kunna tala tydligt så att resenären ska kunna förstå
- Idag ställs låga krav på språkkunskaper som är på B-nivå. SFI omfattar 4 nivåer (svenska för invandrare). Idag finns inget krav på att förare klarat av SFI utbildningen. Det är ej tillräckligt.
- Önskemål är att förare ska ha klarat av SFI nivå.
- Föraren behöver förstå vad resenären säger. Detta undviker många irritationsmoment.

# Språk

## Vad betyder detta krav för dig?

- Ett ytterligare krav behövs efter godkänt SFI test. Det är ett test i branschspråk. Detta test borde göras av ett neutralt företag (ej taxibolaget) Önskemål om att dessa 2 test är en miniminivå.
- Frågan är hur möter vi krav och säkrar att det också finns tillgängliga fordon (Ulrik)
- Har man för dålig svenska ska man inte vara förare – det blir för problematiskt i kommunikationen
- Grundläggande språkrav är att kunna prata och förstå svenska – personer med funktionshinder behöver tydlighet i det svenska språket.
- Föraren ska kunna skriva in adressen i GPS – resenären ska inte behöva stava adressen
- Viktigt att föraren ska kunna läsa på displayen – förstå att det finns information att hämta i displayen om resenären och dennes behov
- De med funktionshinder kan inte alltid förklara vägen utan det ska föraren kunna. Det handlar om trygghet.

## Språk

### Vad betyder detta krav för dig?

- Vi kan inte sätta för höga krav så att vi inte hittar bilar (Karin)
- Om kraven är för tuffa så kan det riskera att vi inte får in anbud för att bolag väljer att inte skicka in anbud. Hitta en balans mellan kraven (Ulrik)
- Det är viktigt att beställningscentralen ska kunna lägga in rätt beställning. Även inom etta området måste det finnas språkrav + att de ska kunna ha lokal kännedom. Det är svårt om denna beställningscentral inte kan skilja på områden i stan.

# Bemötande

## Vad betyder detta krav för dig?

- Att förare går ut ur bilen och hjälper till med hjälpmedel. Föraren ska kunna presentera sig.
- Resenär ska inte behöva be om hjälp utan föraren ska hjälpa till enligt utbildningen och den information de fått i displayen.
- Måste kunna ha lokalkännedom och ej vara beroende av GPS, i de fall den inte fungerar.
- Krav på insiktsutbildning inkl. praktiska moment samt kunskap om funktionsnedsättningar är viktigt.
- Kunskap om färdtjänst avtalet – viktigt att föraren vet om vad han ska göra och vilka krav som finns i avtalet.
- Utbildning hur förare ska agera vid körning m ledarhund eller andra assistenthundar är nödvändig.
- Utmaningen är att säkerställa att kraven efterföljs– dvs att leverantörerna följer kraven (Ulrik/Karin) för vi har redan de flesta av dessa krav i avtalen dag.

# Bemötande

## Vad betyder detta krav för dig?

- Utbildningen behöver skärpas till om kraven i avtalet i förarnas utbildning – speciellt insiktutbildningen. Önskemålet är att detta ses över. Utbildningen bör göras i samverkan/samarbete med referensgruppens organisationer så att de kan hjälpa till och beskriva vad som är av vikt.
- Att få in förståelsen för varför förarna ska hjälpa till är viktigt. Därför är också språket av vikt – det är många med invandrarbakgrund och därför är förståelsen av utbildningen viktig och det innebär då att de ska kunna förstå svenska.
- Det finns både synliga och dolda funktionshinder
- Att alla bilar ska kunna ta hund. När beställningen görs ska det var klart att hund (hjälpmedel) ska kunna tas med. Det är viktigt att de som tar körningen vet om krav på att det är hund. Ibland vet ej förarna det och det blir ett negativt bemötande.
- Önskemål att premiera förare som tar denna typ av körningar
- Önskemål om tydliga krav på att alla bilar som inte är allergibilar kan ta hund. Helst en kombination av uppmuntran och förpliktelse.

# Bemötande

## Vad betyder detta krav för dig?

- Bättre besked till kunden vid förseningar.
- Samt ta bort resegarantikravet om 20 min även vid bom av körningar. Frågan är hur ska resenär veta att det är en bomkörning?
- Det är ej ovanligt att resenären bommar körningen?(Ulrik) De borde också få ett "straff".
- Resenär ska meddela och avboka om de tagit annan bil för att det kom ej någon bil.
- Viktigt att belysa resenärens ansvar
- Utveckling av resegarantin
  - Att resenär kompenseras vid större förseningar
  - Att kostnaden överförs till bolag som brister
  - Att bil ska kunna beställas av bolag som ej har kvot el avtal för att få en bil
  - Att resegaranti ska träda ikraft innan 20 min vid bomkörning – utan utlägg
  - När bil ej kommer kan man behöva sova över eller få andra kostnader – vore rimligt att kunna få ersättning/kompensation för merkostnader vid större förseningar
  - Resegarantin ska gälla/var öppet dygnet runt
- Det är nedvärderade att resenär får vänta utan besked.



# Hämtning och lämningservice

## Vad betyder detta krav för dig?

- Möjlighet till extra service även för färdtjänsttaxi resenärer
  - Att resenär får ledsagning av förare på samma sätt som inom sjukresor eller rullstolstaxi. Kunna ta med en ledsagare utan extra kostnad.
  - Kunna ta sig från taxi till nästa dörr (speciellt nya platser) Resa från dörr till dörr
- Vad göra om hämtning ej sker vid beställning? Problem om förare ej kan läsa om att denna service ingår.
- Kvitto till kunden på mottagen körning och beräknad hämttid. Skicka sms eller likande som till vanliga privatresenärer att taxi är på väg eller framme.
- Möjlighet att kunna betygsätta resor som komplement till andra undersökningar, tex inom Uber. Komplettera Anbarο med en underökning som SL gör.
- Vill betygsätta varje individuell resa. Då kan varje förare betygsättas direkt. Då kan signaler snabbare snappas upp där förarproblem finns.

# Hämtning och lämningservice

## Vad betyder detta krav för dig?

- Om förare får bra betyg – ska denne kunna få belöning för gott beteende
- Önskar mer uppgifter om resan via app och på hemsida
  - Information om förarens namn om något skulle hända
- Krav på utökat antal bilbarnstolar och hur uppföljning sker.
  - Idag är det problem att för småbarnsfamiljer att få bil med barnstol
  - Måste egen bilbarnstol tas med – kommer det att kosta extra ("bil för eget bruk") och det är orättvist
- Möjlighet att beställa och kontakta resegarantin via SMS.

# Övrigt





## Vad betyder detta krav för dig?

- Sociala villkor – nya lagen
- Krav i upphandling att entreprenörer ska erbjuda arbete även till personer med synnedsättning och andra funktionsnedsättning
  - Beställningscentral och taxibolag
- Trygghetsnummer – bör finnas
  - I samband med resan om någon känner sig trängd
  - Kunna sms och berätta vad som händer om något går fel. Då kunde trygghetcentralen ringa upp föraren och fråga vad som pågår.
- Statusen på förare – kan denna höjas?
- Resetilldelningen
  - Karin – vi ska titta på olika alternativ och politiken kommer att ta beslut om det.
  - Önskar se alternativen som kommer presenteras till nämnden på nästa möte.

# Punktlighet

Vad betyder detta krav för dig?

## Prioritering av kraven

- |                                  |  |        |       |
|----------------------------------|--|--------|-------|
| ▪ Språk                          |  | ▪ Prio | 1     |
| ▪ Bemötande                      |  | ▪ Prio | 2     |
| ▪ Punktlighet                    |  | ▪ Prio | 3 (1) |
| ▪ Hämtnings- och lämningsservice |  | ▪ Prio | 3 (1) |

# Tack för idag!

Nästa möte 16 juni kl 13-15