

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

DAGORDNING
2017-06-13

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Handläggare
Annika Wingårdh-Norén
annika.wingardh-noren@sll.se

NÄRVARANDE tf
Ulrik Waldau
Sofie Belander Nystedt
Pehr Elfstrand
Annika Wingårdh-Norén
Therese Gusén
Malin Strand
Elena Eriksson
Sara-Lisa Holtay
Sven Erik Blomqvist (delvis)

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

NÄRVARANDE organisationer
Sirikka Husso, SRF
Hamaddah Mansour, SRF
Alma Asic, HSO
Peter Wätterljung, HSO
Patrick Englund, DHR
Amir Amirrazi, DHR
Birgitta Flognfeldt, HSO
Carin Lemberg, HSO

Möte Resursgruppen

Datum: 2017-06-13- kl. 09:00-12:00

Lokal: Hötorget

1. Trafikförvaltningen informerar

a. E-faktura pilot

E-faktura är ett önskemål från många resenärer. Ett pilottest kommer att göras på Färdtjänst- och Sjukresor under hösten. Hamaddah framförde att personer med olika funktionshinder bör få vara och testa.

b. Kundfakturor – samma villkor som övriga TF

Uteblivna resenärsavgifter uppgår till ca 3-4 miljoner varje år. Vi har tidigare inte skickat obetalda fakturor till Kronofogden, men det ska ändras framöver. Det kommer att finnas vissa parametrar, men dessa är inte klara än.

c. Trafiknämndsärenden 20 juni

Förlängning av avtalen för Rullstolstaxi, Närtrafik, Bårtaxi, Färdtjänsttaxi och Beställningscentralen tas upp i Trafiknämnden den 20 juni. Förslag på beslut är att förlänga avtalen för Rullstolstaxi, Närtrafik, Bårtaxi, och Beställningscentralen 2 år t.o.m. 2020-03-31 och Färdtjänsttaxi 1 år t.o.m. 2019-03-31.

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

d. Blanketter – status

Med anledning av den nya Personuppgiftslagen som träder i kraft i maj 2018, har arbetet med de nya blanketterna pausats. Blanketterna behöver ses över på nytt och Resursgruppen kommer att kopplas in i det arbetet. Eventuellt kommer en workshop hållas. Allra först måste ett utkast tas fram där alla lagkraven är uppfyllda. Därefter kommer Trafikförvaltningen behöva Resursgruppens input.

e. Samsyn kring Ledsynsbegreppet

Trafikförvaltningen har haft diskussioner med SRF gällande begreppet "Ledsyn" för att ha en samsyn om vad det betyder. Färdtjänsten planerar ett möte med Syncentralen, S:t Eriks Ögonklinik och SRF för att gemensamt arbeta fram det.

f. Annan inloggning till Mina Sidor

Idag används en 4-siffrig kod för att logga in på Mina Sidor. Kopplat till IT-säkerheten och den nya personuppgiftslagen kommer det behövas en annan inloggning framöver. Det kan t.ex. bli en inloggning med Bank-ID eller en tvåstegsverifiering. Therese informerar om att en utredning nyligen påbörjats tillsammans med en IT-arkitekt för att se vilka hinder man eventuellt kan stöta på.

Amir lägger fram önskemål om att ha en diskussion med Resursgruppen om detta, kanske hålla en workshop. Therese, som håller i det här arbetet, återkommer till Resursgruppen angående detta.

g. Fakturering genomförda resor

Idag går fakturor ut på beställda resor även om dessa inte genomförts. Fr.o.m. september kommer istället genomförda resor faktureras.

2. Inkomna punkter

a. Hemsidan

I slutet av förra året hade SRF och Sektion Färdtjänst ett möte om hemsidan. Vi kom fram till åtgärder och lösningar som skulle implementeras. SRF vill ha återkoppling om vad som hänt sen sist och hur planen för framtiden ser ut. (SRF, Hamaddah Mansour)

Therese berättar om vad som gjorts hittills. Adressök har förbättrats, de har tittat på kontraster och färgval, justerat en del komponenter för att de ska fungera bättre med andra hjälpmedel och arbetat med att underlätta navigeringen. De har även jobbat med en internationell standard för tillgänglighet på webben; WCAG nivå AA. Therese kommer

att kontakta Hamaddah efter sommaren för att planera in ett nytt möte med SRF.

b. Arbetsresor

Vad finns det för regler och bestämmelser kring tillståndsgivning och hantering av arbetsresorna? Vi behöver få en generell redogörelse kring dessa två områden. Vi upplever mycket oklarhet här. (SRF, Hamaddah Mansour)

(Kommentar: På föregående möte bads organisationerna inkomma med specifika frågor gällande arbetsresorna, så att Färdtjänsten kunde förbereda en presentation inför detta möte. Vi har inte fått in några sådana frågor och har därför gjort ett eget upplägg).

Malin berättar att de ramar vi har att förhålla oss till finns i Färdtjänstlagen. Kortfattat är det följande som gäller:

Arbetsresor kan beviljas

- om man har anställning och får lön
- om man har eget företag och en lokal eller kontor där man arbetar.

Resor som INTE beviljas

- arbetsträning/arbetspraktik
- resor i tjänsten
- ideellt arbete (utan lön)

Man kan även få arbetsresor utanför länet och i den andra kommunen.

Har man sin arbetsplats på olika ställen är det viktigt att man kontaktar Färdtjänsten så att man kan registrera de olika arbetsställena.

Peter undrar hur man får den här informationen. Malin berättar att det finns i beslutsbrevet man får, då man beviljats arbetsresor. Där anges under vilken period man beviljats arbetsresor och till och från vilka adresser det gäller. Det går även att komplettera med ytterligare adresser som tillkommit efter ansökan.

Hamaddah undrar om det går att förtydliga i ansökan att man kan ange flera arbetsadresser. Malin tar med sig den frågan och tittar på det.

c. Taxibolagens rutiner gällande bilar som tar emot ledarhund

Vad finns det för rutiner och regler hos taxibolagen? Har de ändrat något sedan förra avtalet? Vi skulle fått en återkoppling via mejl för länge sedan. (SRF, Hamaddah Mansour)

Sven Blomqvist presenterar sig. Det är han och Hans Adeby som arbetar

med dessa avtal. När det gäller ledarhund är de bilar som har allergiattributet inte aktuella. Men övriga bilar, den stora andelen, är det. Problemen uppstår då förare av någon annan anledning än allergiattributet inte tar ledarhund. När detta uppdagas tar de alltid kontakt med leverantören som får kontrollera föraren. Sven frågar hur upplevelsen är hos Resursgruppen. Sirkka upplever att det blivit svårare. Det är allt fler förare som inte vill ta med ledarhund och man får vänta längre på bilen. Ibland kommer en bil men föraren vill inte ta med hunden. Fler har hört av sig till SRF om detta.

Sven poängterar att det är viktigt att man som resenär hör av sig då detta händer. Hur ska annars Färdtjänsten kunna följa upp och förbättra sådant som inte fungerar som det ska. Det är jätteviktigt att man hör av sig så det blir ett ärende som följs upp.

Hamaddah undrar om det stämmer att nya förare ska anmäla sig om de vill ta ledarhund. Sven svarar att detta absolut inte stämmer.

Hamaddah påpekar att många tröttnar på att ringa Kundservice med klagomål då man möts av ett standardsvar. Han tycker även att det borde återkopplas till den som inkommit med synpunkten. Ulrik svarar att det inte är möjligt att återkoppla personligen till var och en och man kommer att få ett standardsvar. Däremot betonar han att det är viktigt att Resursgruppen förstår och har förtroende för att Färdtjänsten jobbar med och följer upp alla ärenden som kommer in.

d. Information på tillgängliga media för färdtjänstresenärerna
Färdtjänsten informerade om en person som ska ha sådana frågor på sitt bord. Vi pratade även om första kontakten gällande detta. Inget har hänt här heller sedan sist? (SRF, Hamaddah Mansour)

Det är Therese Gusén som ansvarar för detta. Hon har inte haft möjlighet att börja med det här än men kommer att ta tag i det efter sommaren.

e. En ny färdtjänstbroschyr

Vad är det för broschyr? Varför har det inte samverkats med oss? (SRF, Hamaddah Mansour)

Alla organisationer borde tillfrågas. HSO har inte ens fått kännedom om det Hamaddah uppger. (HSO, Alma Asic)

(Kommentar: Detta presenterades för Resursgruppen på senaste mötet 2017-03-21, vilket finns med i mötesanteckningarna under punkt 1.c.)

Som nämnt i kommentaren presenterades broschyrbudet på

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

DAGORDNING
2017-06-13

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

föregående möte. Therese berättar att fotografering pågår nu och även texterna har påbörjats tillsammans med kommunikation. När alla texter är klara ska dessa faktagranskas. När det finns ett utkast till en broschyr kommer den tas upp med Resursgruppen för deras input. Broschyren ska bli tillgänglig på så många sätt som möjligt med t.ex. pdf: er och ljudfiler på hemsidan, daisyfiler och genom en app där man kan prenumerera på taltidningar.

f. Ärenden till färdtjänsten i punktskrift

Vad finns för rutiner för hantering av sådana brev. Hur får man svar på sitt ärende?

Sofie berättar att detta inte händer ofta. Men Färdtjänsten är skyldig att översätta alla inkomna handlingar, oavsett om det kommer på ett annat språk eller om det är i punktskrift. Tidigare har vi haft en medarbetare som kunnat läsa punktskrift, men hon har gått i pension. Därför får det lösas med de processer som finns inom övriga landstinget, då man får anlita översättare. Det man får räkna med ju att handläggningstiden blir längre för dessa handlingar som behöver översättas. Svaren ges inte i punktskrift utan skickas per mejl eller brev. Men möjlighet finns även att bli uppringd om så önskas.

g. Frågor på mejl.

Tidigare uträckte färdtjänsten sin vilja om att organisationerna skickar frågor till färdtjänstsektionen/chefen via mejl istället för att spara alla frågor till Resursgruppen, vilket vi tyckte var en bra och effektiv idé. Men faktumet är att vi inte får svar på våra mejl trots att vi skickar påminnelse om detta. Detta gör att dagordningen för resursgruppen växer samt att det inte är ett bra sätt att samverka på. (SRF, Hamaddah Mansour)

Ulrik svarar att finns en frågeställning som inte besvarats.

h. Tilldelningssystemet

Har man funderat vidare på tilldelningssystemet? Varför delas inte hela kvartalstilldelningen ut på en gång? Dagens regelverk är väldigt krångligt att förstå och detta påpekades från organisationerna vid förra omarbetningen av regelverket, som Åsa Eneroth och Martin Jägerbert höll i. (HSO, Alma Asic)

För cirka fem år sedan ändrades tilldelningen från att ha varit en jämn kvartalstilldelning i början av varje kvartal. Detta ändrades, utan info eller diskussion i Resursgruppen, till ett system som jag, trots min teknisk-matematiska utbildning, aldrig har förstått hur den fungerar, och troligen ingen annan heller eftersom man inte lyckats förklara den

för oss i Samverkansrådet. (SRF Leif Pehrson)

Pehr berättar att ändringen gjordes av ett skäl. Vid jul, nyår och till sommaren fick Färdtjänsten stora mängder samtal från resenärer som inte hade några resor kvar. Det system vi har idag är utarbetat för att undvika detta. Och det har fungerat.

Grundtilldelningen av resor är 72 stycken. De extra resorna beslutas i Färdtjänstutskottet varje år. Dessa ytterligare resor rasslar till när man hamnar på en viss nivå i sitt resesaldo. Har man förtroenderesor blir det i och för sig missvisande, men systemet känner trots det av det här påpekar Malin.

I år har den extra tilldelningen inte skett automatiskt som tidigare påpekar Birgitta. Många har hört av sig och klagat på detta säger Carin. Pehr säger att inget har ändrats medvetet. Då detta är en IT-fråga och vi har en ny underhållsleverantör, får vi undersöka med dem vad som hänt.

3. Övrigt

a. Många avstängningar i sommar

Resursgruppen fått information om detta via Ditte Kahlström Jansson.

4. Sammanfattning

5. Nästa möte

28 september kl. 13:00-16:00, lokal: Husarö