

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-03-21

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Annika Wingårdh-Norén
08-6863946
annika.wingardh-noren@sll.se

NÄRVARANDE tf
Ulrik Waldau
Sofie Belander Nystedt
Pehr Elfstrand
Annika Wingårdh-Norén
Therese Gusén
Jenny Vowden

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

Möte Resursgruppen

Datum: 2017-03-14- kl. 13:00-16:00

Lokal: T-Centralen

1. Trafikförvaltningen informerar

a. Lägesrapport färdtjänsten

Ulrik redovisar siffror som visar att både nöjdhetstal och tidspassning går åt rätt håll. Nöjdhetstalet har gått från 79% i september till 86% i februari. Även svarstiderna på kundservice och resegarantin har förkortats rejält under samma period. Flera i resursgruppen upplever själva en förbättring.

b. Utökade öppettider Kundservice

Den 2 maj utökas öppettiderna på färdtjänstens kundservice. De nya öppettiderna blir vardagar 07:00-20:00. Information kommer att läggas ut både på hemsidan och på fakturorna. Vi tar gärna emot hjälp från organisationerna med att få ut informationen via deras kanaler också.

c. Status broschyrframtagning

Jenny Vowden presenterar skelettet till den nya färdtjänstbroschyren. Den tas fram med utgångspunkt från den input som kommit in från resursgruppen, inkomna synpunkter till vår Kundservice och medarbetare i samtliga grupper på sektionen. Tilldelningssnurren diskuterades, då den är svår att förklara på ett sätt som fungerar för alla, då varje resenär är unik. När arbetet framskridit och det finns mer att visa kommer resursgruppen få möjlighet att på nytt komma med synpunkter och viktig input.

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

2. Inkomna punkter

- a. **Assistanshundar** - *Klagomål på att en del förare inte tar resor om en färdtjänstresenär har assistanshund med sig vid resan. Hur kan vi komma tillrätta med detta? (HSO, Alma Asic).*

Den här frågan besvarades av Kenneth Svärd direkt till HSO den 16 september 2016. Information om ledarhund går ut till förarna. Dock kan förare kanske missa att LH står för ledarhund.

Statistik 2016

92 resenärer med tillstånd för hund har genomfört 8 584 resor.

Det har framkommit önskemål från Resursgruppen att träffa taxibolag för att diskutera utmaningen med att vissa förare inte tar körningar med assistanshund och vad man kan göra för att minska detta. Vi kommer att bjuda in taxibolag till resursgruppsmötet i september för att diskutera denna fråga.

- b. **Assistanshundar** - *Som det ser ut idag så kan man inte ta med sig sin assistanshund under övergångsperioden, d.v.s. under tiden hunden utbildas. Går det att lösa på något sätt så det blir enklare för resenärer som har sådant behov? Det går att ordna ett intyg om man kontaktar affärsförvaltaren och då skickas det ett intyg till resenären efter en del "tjat". Har man planer att se över riktlinjer? (HSO, Alma Asic)*

Enligt riktlinjerna ska hunden vara utbildad för att räknas som ett "hjälpmedel". En hund under utbildning räknas inte som utbildad och då tas en avgift ut när den följer med på resan, som för vilket annat djur som helst. Om hund under utbildning ska likriktas med en utbildad hund, måste detta ändras i riktlinjerna, vilket är fråga för politik.

- c. **Hemsidan** – *Vill kunna se om en resa är samplanerad eller inte utan att ringa automatbokningen. Vad finns det för möjligheter att ordna det? (HSO, Alma Asic).*

Frågan är uppfångad av Therese och är högt prioriterad.

Amir tar upp att det är skillnad på Färdtjänsttaxi och Rullstolstaxi på automatbokningen. Vid bokad rullstolstaxi går det att se på hemsidan att bilen är på väg, men det syns inte på automatbokningen, varför? Ulrik tar med sig frågan och återkommer med svar.

- d. **Hemsidan** – *SRF och färdtjänstsektionen har haft ett möte om hemsidan. Vi kom fram till åtgärder och lösningar som ska*

implementeras. Vi önskar en lägesrapport. Vad har man gjort och hur ser planen för framtiden ut? (SRF, Hamaddah Mansour)

Tjänstemän och tekniker från Trafikförvaltningen har besökt SRF och fick en genomgång av de hjälpmedel som används av synskadade, de behov som finns och de problem som kan uppstå med hemsidan.

Vi uppdaterar Mina Sidor med jämna mellanrum genom releaser, den senaste var den 27 februari. Therese ber ansvarig tekniker, Erik, om en statusrapport så snart han är tillbaka från sin semester och informerar SRF via mail.

Birgitta frågade om det är någon mobilapp på gång. Ulrik svarar att vi fokuserar på att få nuvarande kanaler att fungera optimalt först. En app finns fortfarande kvar i planen, kanske samarbete med bolagen i så fall.

- e. Resor över länsgränsen** – *Frågan var uppe i Samverkansrådet. Hur skulle man kunna underlätta för de som bor längs med länsgränsen? (SRF, Hamaddah Mansour)*

Detta togs upp i Samverkansrådet och gick till politik. Mer än så kan inte vi svara på. När en fråga tas upp i Samverkansrådet bör den inte tas upp även i Resursgruppen då det är Samverkansrådet som äger frågan.

- f. Översyn av vissa färdtjänstregler** – *I Samverkansrådet och i samband med framtida färdtjänstutredningen kom det upp att färdtjänsten ska se över vissa regler, t.ex. via-resor och resor för förtroendevalda. När kommer detta sättas igång och hur kommer det att samverkas med oss? (SRF, Hamaddah Mansour)*

Pehr meddelar att detta ännu inte är färdigutrett, det ska även upp i Färdtjänstutskottet. Hur det ska samverkas med gruppen är inte klart.

När det gäller färdtjänstutredningen är det ett politikerbeslut och bör därför tas upp i Samverkansrådet. När själva utredningen är beslutad får vi se vilka aktiviteter som blir kopplade till den. Först då kan det bli en fråga för resursgruppen meddelar Ulrik.

- g. Arbetsresor** – *Vad finns det för regler och bestämmelser kring arbetsresorna? Vi behöver få en redogörelse kring hur dessa resor hanteras. (SRF, Hamaddah Mansour)*

Färdtjänsten måste få in intyg från arbetsgivare och adressuppgifter innan arbetsresor kan beviljas. Det har visat sig att det ibland söks för resor som är rena tjänsteresor och därför ska betalas av arbetsgivaren.

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-03-21

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Sofie ber gruppen skicka in konkreta frågor inför nästa resursgruppmöte, så kan dessa tas upp och besvaras då. Maila dessa frågor till Annika.

Önskemål inkommer från gruppen om att det bör klargöras vilka regler som gäller för egna företagare och frilans på nästa möte.

3. Övrigt

Ny upphandling

Amir vill att resursgruppen får vara mer delaktig inför kommande upphandling av nya avtal. Ulrik förtydligar att det inte finns något beslut på någon ny upphandling. Innan en ny upphandling görs alltid först en planeringsstudie, där Resursgruppen i så fall kommer att tas in.

Beställning

Birgitta undrar var resebeställningen ligger idag, hon har fått in synpunkter på att det pratas bättre svenska nu. Ulrik och Sofie svarar att det är Samres som finns i Helsingborg, Skövde, Tarttu, Moldavien och Senegal.

Turer

Peter framför att många av hans medlemmar tycker att kvartstrafik vore bättre än var 20:e minut som idag. Färdtjänstresenärer med kognitiva problem har lättare att uppfatta och minnas jämna kvartar. Birgitta säger att Kenneth redan förklarat att detta har med samplaneringen att göra.

Utredning

Pehr informerar om att man på regeringskansliet ska utreda all särskild kollektivtrafik. De har dock ingen tillsatt utredare än och utredningen ska vara klar i november. Om vi på färdtjänsten blir inblandade som referensgrupp framför Amir önskemål om att ta med resursgruppen i diskussionen.

Prisjustering

Carin undrar varför pensionärerna fick 30 kr mer i höjning än övriga. Ulrik svarar att detta togs upp och besvarades utförligt på senaste Samverkansrådet.

4. Sammanfattning

5. Nästa möte

13 juni kl 09:00-12:00, lokal Hötorget.

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-03-21

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-03-21

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Annika Wingårdh-Norén
08-6863946
annika.wingardh-noren@sll.se

NÄRVARANDE tf
Ulrik Waldau
Sofie Belander Nystedt
Pehr Elfstrand
Annika Wingårdh-Norén
Therese Gusén
Jenny Vowden

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

Möte Resursgruppen

Datum: 2017-03-14- kl. 13:00-16:00

Lokal: T-Centralen

1. Trafikförvaltningen informerar

a. Lägesrapport färdtjänsten

Ulrik redovisar siffror som visar att både nöjdhetstal och tidspassning går åt rätt håll. Nöjdhetstalet har gått från 79% i september till 86% i februari. Även svarstiderna på kundservice och resegarantin har förkortats rejält under samma period. Flera i resursgruppen upplever själva en förbättring.

b. Utökade öppettider Kundservice

Den 2 maj utökas öppettiderna på färdtjänstens kundservice. De nya öppettiderna blir vardagar 07:00-20:00. Information kommer att läggas ut både på hemsidan och på fakturorna. Vi tar gärna emot hjälp från organisationerna med att få ut informationen via deras kanaler också.

c. Status broschyrframtagning

Jenny Vowden presenterar skelettet till den nya färdtjänstbroschyren. Den tas fram med utgångspunkt från den input som kommit in från resursgruppen, inkomna synpunkter till vår Kundservice och medarbetare i samtliga grupper på sektionen. Tilldelningssnurren diskuterades, då den är svår att förklara på ett sätt som fungerar för alla, då varje resenär är unik. När arbetet framskridit och det finns mer att visa kommer resursgruppen få möjlighet att på nytt komma med synpunkter och viktig input.

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

2. Inkomna punkter

- a. **Assistanshundar** - *Klagomål på att en del förare inte tar resor om en färdtjänstresenär har assistanshund med sig vid resan. Hur kan vi komma tillrätta med detta? (HSO, Alma Asic).*

Den här frågan besvarades av Kenneth Svärd direkt till HSO den 16 september 2016. Information om ledarhund går ut till förarna. Dock kan förare kanske missa att LH står för ledarhund.

Statistik 2016

92 resenärer med tillstånd för hund har genomfört 8 584 resor.

Det har framkommit önskemål från Resursgruppen att träffa taxibolag för att diskutera utmaningen med att vissa förare inte tar körningar med assistanshund och vad man kan göra för att minska detta. Vi kommer att bjuda in taxibolag till resursgruppsmötet i september för att diskutera denna fråga.

- b. **Assistanshundar** - *Som det ser ut idag så kan man inte ta med sig sin assistanshund under övergångsperioden, d.v.s. under tiden hunden utbildas. Går det att lösa på något sätt så det blir enklare för resenärer som har sådant behov? Det går att ordna ett intyg om man kontaktar affärsförvaltaren och då skickas det ett intyg till resenären efter en del "tjat". Har man planer att se över riktlinjer? (HSO, Alma Asic)*

Enligt riktlinjerna ska hunden vara utbildad för att räknas som ett "hjälpmedel". En hund under utbildning räknas inte som utbildad och då tas en avgift ut när den följer med på resan, som för vilket annat djur som helst. Om hund under utbildning ska likriktas med en utbildad hund, måste detta ändras i riktlinjerna, vilket är fråga för politik.

- c. **Hemsidan** – *Vill kunna se om en resa är samplanerad eller inte utan att ringa automatbokningen. Vad finns det för möjligheter att ordna det? (HSO, Alma Asic).*

Frågan är uppfångad av Therese och är högt prioriterad.

Amir tar upp att det är skillnad på Färdtjänsttaxi och Rullstolstaxi på automatbokningen. Vid bokad rullstolstaxi går det att se på hemsidan att bilen är på väg, men det syns inte på automatbokningen, varför? Ulrik tar med sig frågan och återkommer med svar.

- d. **Hemsidan** – *SRF och färdtjänstsektionen har haft ett möte om hemsidan. Vi kom fram till åtgärder och lösningar som ska*

implementeras. Vi önskar en lägesrapport. Vad har man gjort och hur ser planen för framtiden ut? (SRF, Hamaddah Mansour)

Tjänstemän och tekniker från Trafikförvaltningen har besökt SRF och fick en genomgång av de hjälpmedel som används av synskadade, de behov som finns och de problem som kan uppstå med hemsidan.

Vi uppdaterar Mina Sidor med jämna mellanrum genom releaser, den senaste var den 27 februari. Therese ber ansvarig tekniker, Erik, om en statusrapport så snart han är tillbaka från sin semester och informerar SRF via mail.

Birgitta frågade om det är någon mobilapp på gång. Ulrik svarar att vi fokuserar på att få nuvarande kanaler att fungera optimalt först. En app finns fortfarande kvar i planen, kanske samarbete med bolagen i så fall.

- e. Resor över länsgränsen** – *Frågan var uppe i Samverkansrådet. Hur skulle man kunna underlätta för de som bor längs med länsgränsen? (SRF, Hamaddah Mansour)*

Detta togs upp i Samverkansrådet och gick till politik. Mer än så kan inte vi svara på. När en fråga tas upp i Samverkansrådet bör den inte tas upp även i Resursgruppen då det är Samverkansrådet som äger frågan.

- f. Översyn av vissa färdtjänstregler** – *I Samverkansrådet och i samband med framtida färdtjänstutredningen kom det upp att färdtjänsten ska se över vissa regler, t.ex. via-resor och resor för förtroendevalda. När kommer detta sättas igång och hur kommer det att samverkas med oss? (SRF, Hamaddah Mansour)*

Pehr meddelar att detta ännu inte är färdigutrett, det ska även upp i Färdtjänstutskottet. Hur det ska samverkas med gruppen är inte klart.

När det gäller färdtjänstutredningen är det ett politikerbeslut och bör därför tas upp i Samverkansrådet. När själva utredningen är beslutad får vi se vilka aktiviteter som blir kopplade till den. Först då kan det bli en fråga för resursgruppen meddelar Ulrik.

- g. Arbetsresor** – *Vad finns det för regler och bestämmelser kring arbetsresorna? Vi behöver få en redogörelse kring hur dessa resor hanteras. (SRF, Hamaddah Mansour)*

Färdtjänsten måste få in intyg från arbetsgivare och adressuppgifter innan arbetsresor kan beviljas. Det har visat sig att det ibland söks för resor som är rena tjänsteresor och därför ska betalas av arbetsgivaren.

Sofie ber gruppen skicka in konkreta frågor inför nästa resursgruppmöte, så kan dessa tas upp och besvaras då. Maila dessa frågor till Annika.

Önskemål inkommer från gruppen om att det bör klargöras vilka regler som gäller för egna företagare och frilans på nästa möte.

3. Övrigt

Ny upphandling

Amir vill att resursgruppen får vara mer delaktig inför kommande upphandling av nya avtal. Ulrik förtydligar att det inte finns något beslut på någon ny upphandling. Innan en ny upphandling görs alltid först en planeringsstudie, där Resursgruppen i så fall kommer att tas in.

Beställning

Birgitta undrar var resebeställningen ligger idag, hon har fått in synpunkter på att det pratas bättre svenska nu. Ulrik och Sofie svarar att det är Samres som finns i Helsingborg, Skövde, Tarttu, Moldavien och Senegal.

Turer

Peter framför att många av hans medlemmar tycker att kvartstrafik vore bättre än var 20:e minut som idag. Färdtjänstresenärer med kognitiva problem har lättare att uppfatta och minnas jämna kvartar. Birgitta säger att Kenneth redan förklarat att detta har med samplaneringen att göra.

Utredning

Pehr informerar om att man på regeringskansliet ska utreda all särskild kollektivtrafik. De har dock ingen tillsatt utredare än och utredningen ska vara klar i november. Om vi på färdtjänsten blir inblandade som referensgrupp framför Amir önskemål om att ta med resursgruppen i diskussionen.

Prisjustering

Carin undrar varför pensionärerna fick 30 kr mer i höjning än övriga. Ulrik svarar att detta togs upp och besvarades utförligt på senaste Samverkansrådet.

4. Sammanfattning

5. Nästa möte

13 juni kl 09:00-12:00, lokal Hötorget.

Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-03-21

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)