

Strategisk Utveckling
Affärsutveckling

PM
2017-09-04
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Christian Arntzen

Planeringsstudie färdtjänstavgift – dialog med intresseorganisationer för funktionshinderfrågor och pensionärsorganisationer

I PM:et redogörs för organisationernas synpunkter inför upphandling av nya färdtjänstavgift. Följande möten har genomförts:

20 april 2017: Samverkansrådet med information om uppstart av studien, studiens innehåll samt hur fortsatt dialog förs

24 maj 2017: Referensgrupp, workshop om mål/kvalitetsområden och prioritering

16 maj 2017: Referensgrupp, komplettering av synpunkter samt redovisning av organisationernas analys av resandeutveckling

14 september 2017: Samverkansrådet avseende återkoppling om hur synpunkter tagits omhand samt övergripande kring studieresultatet

Dialogens fokus har varit på kvalitet och prioriteringar.

Synpunkter från organisationerna har inkommit dels vid ovan nämnda möten samt via mailat dokument från SRF. Övriga organisationer instämmer i SRF:s synpunkter. Samtliga synpunkter finns sammanställda nedan.

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

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Område	Synpunkt	Kondenserat	Hantering
Bemötande	Att förare går ut ur bilen och hjälper till med hjälpmedel. Föraren ska kunna presentera sig.	Föraren ska utföra den service som är kravställd utan att resenären behöver be om hjälp, även läsa den info som skickas till förarens display i bilen. Hen ska också presentera sig.	Kravställning kvarstår om vilken service som ingår vid hämtning och lämning. Möjlighet till vite vid brister.
Bemötande	Resenär ska inte behöva be om hjälp utan föraren ska hjälpa till enligt utbildningen och den information de fått i displayen.		
Bemötande	Vad göra om hämtning ej sker vid beställning? Problem om förare ej kan läsa om att denna service ingår.		
Bemötande	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.	Viktigt att föraren förstår och kan hantera resenär med hund, och att det är tydligt att hund ska med. Premiera förare som tar hund.	Kravställning kvarstår att leverantör ska säkerställa att rätt bil kommer till resenär som kan ta hund. Att premiera förare är leverantörens ansvar.
Bemötande	Önskemål att premiera förare som tar denna typ av körningar (med hund)		
Bemötande	Önskemål om tydliga krav på att alla bilar som inte är allergibilar kan ta hund. Helst en kombination av uppmuntran och förpliktelse.		
Bemötande	Inför krav på sociala villkor – nya lagen	Inför krav på sociala villkor – nya lagen	Krav på arbetsrättsliga villkor kommer att ställas i kommande upphandling.

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

			Utformning i enlighet med Upphandlingsmyndighetens rekommendationer.
Bemötande	Viktigt att kommande avtal hanterar problem med de "mjuka" frågorna, dvs. bemötande osv. Det viktigt att titta på om det är en inställningsfråga eller okunskap, gruppen tror att det beror till stor del på okunskap.	Viktigt att kommande avtal hanterar problem med de "mjuka" frågorna, dvs. bemötande osv. Det viktigt att titta på om det är en inställningsfråga eller okunskap, gruppen tror att det beror till stor del på okunskap.	I kommande upphandling kommer krav att ställas på bemötande, service och att utbildningen ska godkännas av oberoende part. Generell vitesmöjlighet finns också att ta till vid brister.
Bemötande	En viktig poäng är också hur resenären uppträder mot föraren.	En viktig poäng är också resenärens ansvar och hur man uppträder mot föraren.	Inga åtgärder i avtalet
Bemötande	Viktigt att belysa resenärens ansvar		
Hämt- och lämning	Möjlighet till extra service även för färdtjänsttaxiresenärer - 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	Möjlighet till extra service även för färdtjänsttaxiresenärer - 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	Frågan rör de riktlinjer och regelverk som gäller för färdtjänsten. Därför hänvisas frågan till översyn av dessa. I det fall förändring sker i dessa, kan de också införas i avtalen.

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Hämt- och lämning	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	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	Kravställningen kvarstår att leverantör ska säkerställa att rätt typ av bil kommer fram till resenär enligt överenskommen tid. Önskas egen barnbilstol användas ska detta inte medföra någon extra kostnad.
Info	Resenär ska meddela och avboka om de tagit annan bil för att det ej kom någon bil.	Resenär ska meddela och avboka om de tagit annan bil för att det ej kom någon bil.	Inga åtgärder i avtalet
Info	Bättre besked till kunden vid förseningar.	Förbättrad information till resenären om beställd resa, när bilen kommer och helst namn på föraren	I kommande avtal ska kravställas på att skicka information till resenären om ankomsttid och eller försening.
Info	Kvitto till kunden på mottagen körning och beräknad hämttid. Skicka sms eller likande som till vanliga privatresenärer att taxi är på väg eller framme.		
Info	Önskar mer uppgifter om resan via app och på hemsida - Information om förarens namn om något skulle hända		
Kundnöjdhet	Möjlighet att kunna betygsätta resor som komplement till andra undersökningar, tex inom Uber. Komplettera Anbarö med en undersökning som SL gör.	Större möjlighet att betygsätta resorna genom komplement till Anbarö. Ger också möjlighet att hitta brister eller premiera förare.	Med dagens system (och som kommer att vara de som används initialt i kommande avtal) finns inte möjlighet till detta. Däremot planeras de

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Kundnöjdhet	Vill betygsätta varje individuell resa. Då kan varje förare betygsättas direkt. Då kan signaler snabbare snappas upp där förarproblem finns.		åtgärder som i utredningen tagits upp i målbilden att initieras och frågan får därmed ingå i det arbetet inom linjen (bl.a. utveckling av mobilapp som kan tänkas inkludera sådan funktionalitet)
Kundnöjdhet	Om förare får bra betyg – ska denne kunna få belöning för gott beteende		
Lokalkännedom	Måste kunna ha lokalkännedom och ej vara beroende av GPS, i de fall den inte fungerar.	Måste kunna ha lokalkännedom och ej vara beroende av GPS, i de fall den inte fungerar.	Idag ställs redan krav på god geografisk kännedom. Löpande avtalsuppföljning är här viktig. Här behöver också hänsyn tas till den påtalade bristen på förare. Högre krav riskerar att ge färre tillgängliga bilar. Dock pågår arbete med att förbättra adressdatabasen TF med bl.a. uppdatering och inläggning av ”kända platser” för att underlätta beställning och att hitta rätt. Utöver detta är syftet att områdesindelningen ska ge möjlighet för lokala aktörer att lägga anbud och att lokalkännedom därmed ökar.

Strategisk Utveckling
Affärsutveckling

PM
2017-06-26
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Resegaranti	Samt ta bort resegarantikravet om 20 min även vid bomkörningar. Frågan är hur ska resenär veta att det är en bomkörning?		Regler för resegaranti hanteras i riktlinjer och styrande dokument för färdtjänsten och regleras inte i avtalen. (däremot utgår viten m.m. när trafik inte utförs). Eventuell förändring av riktlinjer ligger utanför studiens mandat.
Resegaranti	Möjlighet att beställa och kontakta resegarantin via SMS.		Resegarantiärenden hanteras separat från trafikavtalen, varför det inte hanteras i studien. Synpunkten vidarebefordras till ansvariga för resegaranti-funktionen.
Resegaranti	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		Regler för resegaranti hanteras i riktlinjer och styrande dokument för färdtjänsten och regleras i avtalen utifrån dessa riktlinjer. Eventuell förändring av riktlinjer ligger utanför studiens mandat. Dock rekommenderar studien att viten utgår när trafik inte utförs eller är försenad.

	gälla/var öppet dygnet runt		
Resetilldelning	<p>Tidigare önskemål om att TF räknar på olika resetilldelningsnivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Org. övergripande slutsats är att det inte kommer att vara så många som kommer att öka sitt resande. - Dokumentationen visar ett alternativt sätt att bedöma påverkan från en ökad resetilldelning. - återkoppling har utlovats från utredningen 		<p>Synpunkter gäller den bedömning som gjordes i utredningen om framtida inriktning för färdtjänsten och har vidarebefordrats dit</p>
Resetilldelning	<p>Önskemål – att TF räknar på (och räknar separat mellan taxi och rullstolstaxi):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resa efter behov för alla - En högre respektive medelhög resetilldelning - Kan man lägga ett tak så att men inte behöver ansöka om arbets- resp. 	<p>Önskemål – att TF räknar på (och räknar separat mellan taxi och rullstolstaxi):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resa efter behov för alla - En högre respektive medelhög resetilldelning - Kan man lägga ett 	<p>Frågan rör de regelverk och budgetprocesser som gäller för färdtjänsten. Därför hänvisas frågan till det arbete som sker i samband med dessa. Det ingår dock i planeringsstudien att</p>

Strategisk Utveckling
Affärsutveckling

PM
2017-06-26
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

	fritidsresor	ta så att men inte behöver ansöka om arbets- resp. fritidsresor	analysera kostnadskonsekvenserna för olika nivåer av resetilldelning. Resultatet från denna analys kommer dock att hållas sekretessbelagd och enbart göras tillgänglig för behöriga beslutsfattare inom trafiknämnden för att inte riskera att påverka upphandlingen på ett för affären ogynnsamt sätt.
Sociala krav	Krav i upphandling att entreprenörer ska erbjuda arbete även till personer med synnedsättning och andra funktionsnedsättning - Beställningscentral och taxibolag	Krav i upphandling att entreprenörer ska erbjuda arbete även till personer med synnedsättning och andra funktionsnedsättning - Beställningscentral och taxibolag	Trafikförvaltningen ser positivt på frågan, men har idag inga särskilda verksamhetsmål om att ställa sysselsättningskrav i trafikupphandlingar. Trafikförvaltningen anser att om det ställs sysselsättningskrav så är det viktigt att möjligheten att få praktik/jobb hos entreprenören omfattar alla grupper i samhället, dvs. entreprenören ska inte diskriminera någon på grund av kön,

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

			könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.
Språk	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.	Tillräcklig språkkunskap är viktig av flera skäl. För att kunna göra sig förstådd och förstå resenären krävs tillräckligt god nivå på svenska språket, det utgör också en trygghetsskapande grund. Inte minst i det fall något händer i trafiken eller vid behov av hjälp. Det är också viktigt att föraren förstår den information som skickas till förarens display.	Trafikförvaltningen har sett över de språkkrav som ställs i avtalen (i trafikavtalen gäller idag nivå B1 och för beställningscentralen gäller en högre nivå, B2). I marknadsanalysen som trafikförvaltningen genomfört har det med tydlighet framkommit att en av de största riskerna i färdtjänsttrafiken är tillgång till förare. Brist på förare riskerar att försämra kvaliteten i tjänsten och öka antalet tillfällen då bil inte finns tillgänglig eller ökat antal försenade resor. Därför bedömer trafikförvaltningen att ett ökat krav på språk medför för stora risker och avser därför att behålla
Språk	För tryggheten vill man kunna göra sig förstådd och kunna förstå förare och eller beställningscentralpersonal		
Språk	Om föraren inte hittar och måste ta en annan väg behöver man kunna kommunicera		
Språk	Har resenär hörselproblem så måste föraren kunna tala tydligt så att resenären ska kunna förstå		
Språk	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		

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

	ha klarat av SFI nivå.		nuvarande kravnivå. Däremot ska avtalen vara tydliga med att kravställningen ska följas och ge möjlighet till sanktioner (bl.a. vite) om kravet inte uppfylls.
Språk	Föraren behöver förstå vad resenären säger. Detta undviker många irritationsmoment.		
Språk	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.		
Språk	Har man för dålig svenska ska man inte var förare – det blir för problematiskt i kommunikationen		
Språk	Grundläggande språkkrav är att kunna prata och förstå svenska – personer med funktionshinder behöver tydlighet i det svenska språket.		
Språk	Föraren ska kunna skriva in adressen i GPS – resenären ska inte behöva stava adressen.		
Språk	Viktigt att föraren ska kunna läsa på displayen – förstå att det finns information att hämta i displayen om resenären och dennes behov.		

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Språk	De med funktionshinder kan inte alltid förklara vägen utan det ska föraren kunna. Det handlar om trygghet.		
Språk	Det är viktigt att beställningscentralen ska kunna lägga in rätt beställning. Även inom detta område måste det finnas språkkrav + att de ska kunna ha lokal kännedom. Det är svårt om beställningscentralen inte kan skilja på områden i stan.		
Språk	Förarnas språk brister ofta avseende termer i trafiken (branschspråk)		
Status	Statusen på förare – kan denna höjas?		En fråga för hela branschen att arbeta med och kan inte hanteras genom enskilda avtal
Trygghet	Trygghetsnummer – bör finnas - I samband med resan om någon känner sig trängd - Kunna sms:a och berätta vad som händer om något går fel. Då kunde trygghetscentralen ringa upp föraren och fråga vad som pågår.		Trafikförvaltningens trygghetscentral har möjlighet att skicka ut väktare eller trygghetsvårdare i SL-trafiken om resenärer upplever otrygghet. Att införa samma system i färdtjänsttrafiken är dock behäftat med svårigheter utifrån att personal inte har möjlighet att åka ut till ("jaga") enskild taxibil. Det är inte heller möjligt att

Strategisk Utveckling
 Affärsutveckling

 PM
 2017-06-26
 Version

Ärende/Dok. id.

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

			hantera genom kravställning i trafikavtalen.
Utbildning	Krav på insiktutbildning inkl. praktiska moment samt kunskap om funktionsnedsättningar är viktigt.	Förbättrad utbildning inkl. praktiska moment, agerande vid ledar- eller assistenthund, kunskap om avtalet. Utveckla gärna utbildningen i samverkan med organisationerna.	I enlighet med den åtgärd som föreslagits och beslutats i utredningen om framtida inriktning för färdtjänsten angående krav på utbildning och certifiering så föreslår planeringsstudien att i kommande avtal ställa krav på att utbildning ska godkännas av oberoende part.
Utbildning	Kunskap om färdtjänstavtalet – viktigt att föraren vet om vad han ska göra och vilka krav som finns i avtalet.		
Utbildning	Utbildning hur förare ska agera vid körning med ledarhund eller andra assistenthundar är nödvändig.		
Utbildning	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.		
Utbildning	Det finns både synliga och dolda funktionshinder		

Strategisk Utveckling
Affärsutveckling

PM
2017-06-26
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Utbildning	Ökat krav på utbildningarna, så att man får bra förståelse. Man bör nyttja den kunskap som finns i organisationerna för att sätta ihop bra utbildningar.		
Övrigt	Önskemål om att representanter från organisationerna med i upphandlingsgenomförandeprojektet.		Trafikförvaltningen kommer att titta på möjligheterna att i tidigt skede i upphandlingsfasen kunna diskutera kravställningar (kvalitetskrav).