

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-09-28

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
Therese Gusén, kommer 15:15
Malin Strand
Lena Ståhle
Jenny Keijser
Annika Wingårdh-Norén

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

Möte Resursgruppen

Datum: 2017-09-28 kl. 13:00-16:00

Lokal: Husarö

1. Trafikförvaltningen informerar

a. Läget i Färdtjänsten

Ulrik redovisar läget. Nöjdhetstalen för Färdtjänsttaxi var i augusti 86% vilket är högre än samma tid förra året. Tidspassningen under samma period var 90% på hela dygnet och 84% mellan 15-18 på vardagar. Det är stora utmaningar med framkomligheten i innerstaden och dessutom är det svårt att rekrytera förare. Taxibolagen arbetar aktivt med rekrytering i form av annonser och de har en ambulerande rekryteringshusbil ute i förorterna för att rekrytera förare och erbjuda utbildning. Dessvärre är det svårt att få uppkörningstider för de som genomgått utbildningen, just nu finns det tider först i december.

Amir upplever ett stort missnöje bland förarna som även "bommar" Färdtjänstkörningar.

b. Färdtjänstbroschyren

Therese berättar att hon under arbetets gång kommit fram till att det bör tas fram två broschyrer istället för en. Dels en utförlig med villkor och regler som skickas med beslutsbrevet när man beviljats färdtjänst. Sen en kortfattad manual som skickas ut tillsammans med färdtjänstkortet. Resursgruppen är mycket positiva till förslaget. När det finns förslag att visa upp skickar Therese ut dessa till Resursgruppen för feedback. Fokus ska då vara på om upplägget känns bra, om allt finns med som bör vara med eller om det finns något som bör kortas eller tas bort. Det rent språkliga med stavning och formuleringar kommer längre fram i arbetet.

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

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-09-28

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

c. Fakturerar för genomförda resor

Tidigare har färdtjänstresenären fått fakturor på beställda resor. Från och med augusti kommer resenären istället få fakturor på genomförda resor. Denna förändring syns på fakturan som kommer i september.

d. E-faktura pilot

Det faktureringsystem som hela Stockholms Läns Landsting (SLL) använder kan inte hantera e-fakturor. Trafikförvaltningen har drivit på frågan för att det ska bli möjligt. En förstudie har genomförts och Färdtjänsten kommer att ingå i ett pilotprojekt som startar våren 2018 och leds av SLL.

Amir undrar om införande av e-faktura kommer betyda en extrakostnad för de som önskar fortsätta få pappersfaktura. Det är ingenting som diskuteras i nuläget, piloten syftar till att skapa möjlighet att hantera e-fakturor för hela SLL

2. Inkomna punkter

a. Tilldelningssystemet - *Den punkten hade vi på mötet sist och vi fick också ett svar varför det ser ut som det gör, men HSO kan konstatera att det är mycket klagomål från våra medlemmar om hur dagens tilldelningssystem fungerar eftersom det är svårt att förstå det. Ett bättre och tydligare system skulle underlätta för våra medlemmar d.v.s. extra resor för sig, arbetsresor för sig o.s.v. Kan man se över den delen? (HSO, Alma Asic)*

Dagens tilldelningssystem ser ut som det gör och det pågår inget förändringsarbete. Trafikförvaltningen är medvetna om att det är svårbeskrivet, men det finns anledningar till att det ser ut som det gör, vilket beskrevs på föregående Resursgruppmöte. Under 2018 kommer IT-systemet "Tillståndssystem" att bytas ut. Då har Färdtjänsten krävställt ett antal funktioner som ska göra det möjligt att skilja på typ av tilldelning.

b. Annan inloggning till Mina Sidor - *På förra mötet togs annan inloggning på mina sidor upp och att en utredning hade påbörjats. Lägesrapport, hur långt har man kommit med det? (HSO, Alma Asic)*

Det finns ett lagkrav på att det måste säkerställas att det är rätt person som loggar in och får tillgång till sina uppgifter. En utredning pågår nu. Trafikförvaltningen vill hitta ett sätt där lagkravet uppfylls men det samtidigt är så lätt som möjligt.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-09-28

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Amir önskar att Resursgruppen bjuds in och diskuterar det här. Hamaddah påpekar att det är viktigt att den nya inloggningen fungerar med de synskadades hjälpmedel.

- c. Kvartalstilldelning** - *Det är en del av våra medlemmar som inte får sina resor den 1:a varje kvartal, medan andra får som innan. Trots att ansökan om t.ex. extra resor gällande förtroendeuppdrag ser likadana ut så kan det variera när man får den extra tilldelningen. Vilka parametrar gäller? (HSO, Alma Asic)*

Malin visar upp två exempel och förklarar, detta bifogas anteckningarna.

- d. Assistanshundar/ledarhundar** - *Kommer ni att bjuda in taxibolag till nästa möte gällande assistanshundar/ledarhundar så att vi kan diskutera den här frågan vidare för att både taxibolag och vi ska få bättre förståelse för varandra? (HSO, Alma Asic)*

Ulrik betonar att taxibolagen redan är medvetna om den här frågan och den tas upp under Trafikförvaltningens kontinuerliga möten med dem.

Hamaddah tycker att det vore bra om Resursgruppen fick träffa taxibolagen en gång per år. Alma påpekar att det skulle vara värdefullt att träffa bolagen i frågan om hundar och att bolagen då skulle visa att de är intresserade och vill ta in synpunkter. Ulrik tar med sig frågan.

- e. Arbetsresor** - *Vid förra mötet fick vi ett föredrag gällande hantering av arbetsresorna. SRF ett antal synpunkter. Vi vill gärna få en återkoppling om hur dessa synpunkter har hanterats. (SRF, Hamaddah Mansour)*

Malin berättar att man just nu ser över möjligheten att lägga till ett försättsblad till blanketten för ansökan om arbetsresor. Detta för att förtydliga att man redan vid ansökan kan ange flera arbetsplatsadresser. Det är givetvis viktigt att arbetsgivaren sen intygar att man har flera arbetsplatsadresser och att det är arbetsresor och inte tjänsteresor.

Hamaddah tar upp att det finns ett flertal personer som har väldigt många arbetsplatsadresser, ibland hundratals. Hur skulle en lösning för dem kunna se ut? Det beslutas att Hamaddah sätter ihop en lista med namnen på de han har kännedom om och mailar Ulrik. Därefter kan Trafikförvaltningen titta på vad man eventuellt kan göra för speciallösning i dessa fall.

- f. Kundservice**

Vid svåra situationer vänder man sig till kundservicen för att lämna synpunkt eller klagomål. Många gånger vill resenärerna få återkoppling. Men oftast får man ändå ett standard svar. Vi upplever att förtroendet

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-09-28

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

har sjunkit ner bland resenärerna och därmed avstår många från att ta kontakt med färdtjänsten. Vi upplever att detta problem växer med tiden. Därför tycker vi att det är dags att fundera på hur ska man bemöta detta problem samt dess konsekvenser. (SRF, Hamaddah Mansour)

Sofie redovisar alla de arbetsuppgifter som ligger på färdtjänstens kundservice och tydliggör deras roll. När kundservice svarar så kommer det många gånger vara standardsvar då de ofta inte kan informera vad som hänt i det specifika fallet. Dock är det fortsatt viktigt att resenärer hör av sig till kundservice om synpunkter samt klagomål då vi går vidare med detta till leverantörerna som vi har kontinuerlig kontakt med.

g. Försäkring

Här önskar vi få en generell information. Vad finns det för regler och riktlinjer. (SRF, Hamaddah Mansour)

Resursgruppen önskar få beskrivet i minnesanteckningarna vad som är försäkrat och vad man ska göra om något inträffar.

Det finns en Bilförsäkring som täcker förare och passagerare. Taxibolagen har därtill en övergripande ansvarsförsäkring i händelse av tvist. Fordon försäkras i enlighet med Trafikskadelagen (1975:1419) där det från ett fordon trafikförsäkring kan utgå trafikskadeersättning med anledning av en och samma händelse med högst 300 miljoner kronor, ränta och ersättning för rättegångskostnader oräknade. Vid tvistigt ärende finns en Trafikskadenämnd där ärenden kan prövas. Frågan om resgods är mer komplicerad. För medfört gods så gäller i viss mån bedömning per fall från försäkringsbolag. Gods värde regleras av Vägtransportlagen där främst vikt på gods är bedömningsgrunden. Inom Färdtjänst gäller definitionen handbagage alltså gods av mindre värde. Här framkommer därför vikten av att man som medborgare har en hemförsäkring för skydd av egna värden. Exempelvis finns även försäkring via Hjälpmedelscentralen för elrullstolar. Vid skada kontaktas primärt Kundservice som hänvisar till rätt kontakt på Taxi som på avtalets uppdrag ska vara resenär behjälplig in till Försäkringsbolag.

h. Bilar på landet

Att kunna få bil ute på landet, särskilt i Norrtälje-trakten på kvällarna, har blivit ganska svårt. Oftast finns det inte tillräckligt med bilar. Det är ett problem som SRF vill lyfta upp för att det behövs en lösning. (SRF, Hamaddah Mansour).

Ulrik visar statistiken för vecka 37 under tiderna 18-19, 19-20, 20-21 och 21-22 vardagar. Dessa siffror är helt godtagbara. Värdena för kvällar lördag och söndag 19-22 är lägre än för vardagskvällar.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-09-28

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Läget inom färdtjänsten

Denna punkt fanns med på samverkansrådet då Ulrik fick förhinder att delta. Vi skulle vilja få mer information om hur färdtjänsten jobbar för att förbättra situationen. (SRF, Hamaddah Mansour). Se punkt 1.

3. Övrigt

4. Nästa möte

7 december, 13:00-16:00, Husarö