

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-12-07

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

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

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

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

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

Möte Resursgruppen

Datum: 2017-12-07 kl. 13:00-16:00

Lokal: Husarö

1. Trafikförvaltningen informerar

a. Läget i Färdtjänsten

Tidspassingen i november låg på 85% (82% nov 2016). Nöjdhetstalen i november låg på 83% vilket är samma siffror som förra året i november. Det är en fortsatt besvärlig trafiksituation i Stockholm och fortfarande förarbrist och brist på bilar.

b. Prishöjning 2018

I Landstingsfullmäktige beslutade man om en prisjustering på 3,3% för 2018, och 3,3% för 2019. Detta innebär:

Fr.o.m. 9 jan

Pris/3 mil: 76:- (74:-)

Bil på gatan: 55:- (53:-) *Alla resor som genererar särskild avgift (ej medresenärsavgift) varav Bil på gatan är ett exempel.*

Fr.o.m. 1 feb

Högekostnadsskydd hel 860:- (830:-)

Högekostnadsskydd reducerad 570:- (550:-)

Vi kommer informera om detta på hemsidan, med ett vykort i A5-storlek och med text på fakturorna. Det kommer även tas fram en ljudfil som läggs på hemsidan, skickas till kundservice och förmedlas till Taltidningen. Hamaddah påpekar att ljudfil med vanlig inläsning, istället för talsyntes.

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
2017-12-07

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

c. Utkast Broschyr

Therese har mailat ut texten för den lilla broschyren till Resursgruppen. Synpunkter kan lämnas till Therese fram till den 22 december.

Resursgruppen önskar ha ett separat möte om detta när det finns en slutlig version att visa.

d. Information Säker inloggning

Magnus Kjellberg informerar under den här punkten. Den 25 maj 2018 börjar GDPR gälla i Sverige. Det betyder att vi måste införa en säkrare inloggning till Mina Sidor. Hittills haft det fungerat att logga in med en PIN-kod, men det sättet är inte tillräckligt säkert. Några alternativ som diskuteras är Bank-ID, Mobilt Bank-ID och tvåvägsautensiering. Man tittar även på möjligheten att individen själv ska kunna anpassa vad som kan visas utan att man loggar in.

Hamaddah påpekar att lösningen som införs måste fungera med synskadades hjälpmedel.

e. Mötestider för 2018 12-15 eller 13-16

Resursgruppen beslutar att mötestiderna för 2018 blir 12:00-15:00.

f. Inspelning av samtal

Inom kort kommer samtal till beställning, kundservice och resegarantin (ej för rullstolstaxi) att börja spelas in. Detta för att kunna följa upp, utbilda och förbättra våra funktioner. Vi kommer informera om detta via en talslinga.

2. Inkomna punkter

a. Påminnelser *Skickar färdtjänsten ut påminnelser vid t.ex. reducerad avgift och tillfälliga tillstånd som t.ex. ensamåkning? (HSO, Alma Asic)*

Ja, det gör vi, meddelar Therese. Det har varit en lång period då detta inte fungerat som det ska, men det är igång igen sedan oktober.

b. Riktlinjer för färdtjänst *Läget just nu. (HSO, Alma Asic)*

Läget är oförändrat. Vi har träffat politik, som vi gör varje månad. Det finns en intention att man ska se över riktlinjerna men inget görs just nu. Det är valår nästa år och inget arbete kommer ske med riktlinjerna före valet.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-12-07

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- c. Assistanshundar** *Finns det någon handlingsplan att redovisa, vad exakt gör man när man får kännedom att en förare inte tar resor när en hund finns med under resan? (HSO, Alma Asic)*
På nästa möte ska ett av taxibolagen bjudas in för att informera om vad de gör gällande assistanshundar.
- d. Mina sidor** *(HSO, Alma Asic)*
Samplanering syns inte när man går in på Mina sidor, den informationen får man med talsvar. Detta är på gång meddelar Therese.
Amir påpekar att det ofta är så att man inte kommer in på Mina Sidor på grund av underhåll.
- e. Sjukresor** *Problem att se när man har kommit upp i högkostnad (HSO, Alma Asic)*
Sofie informerar om att vi idag har ett tillståndssystem för färdtjänst och ett för sjukresor. men Trafikförvaltningen tittar på ett system där båda slås ihop. Då kan vi försöka få in detta.
- f. Allergibilar** *Försämring på allergibilar för det finns inga. Folk får vänta väldigt länge på att få en sådan. Förra året sa man att det skulle finnas flera men så är inte fallet. Vad beror det på? (HSO, Alma Asic)*
Procenten av allergibilar i avtalen är höjd och ligger på 8% uppger Ulrik.
- g. Extraresor** *Finns det möjlighet att få extraresor till bassängbad och träning som inte drivs i landstingsregi, t.ex. för reumatiker, polioskadade, ryggmärgsskadade o.s.v. (HSO, Alma Asic)*
Både ja och nej (Pehr). Det är möjligt att söka, men extraresor är egentligen vikta för studie- och arbetsresor, det finns det domar på. Det man tittar på vid en ansökan är om det gäller väsentliga resor. Det är bra om man vid en sådan ansökan skickar med ett medicinskt underlag.
- h. Inspektörer** *Finns inspektörer som kontrollerar säkerheten i färdtjänstbussar? Hur fungerar det? (DHR, Amir Amirrazi)*
Bolagen har sina egna kontroller som de gör två gånger per år på samtliga fordon, då är vi alltid på plats. Trafikförvaltningen har även en egen inspektör, Anders Wickell, som är ute 2-3 gånger i månaden. Han gör kontroller utanför sjukhusen och kan stänga av bilar på plats om det behövs.
Amir meddelar att han fått höra från medlemmar som sitter i rullstol att säkerheten har blivit sämre, kanske borde man ha Mystery Shopper och kontrollera fastsättning av resenär i bil också? Ulrik tar med sig frågan.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-12-07

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- i. Förseningar rullstolstaxi** *Finns någon kunskap om förseningar med rullstolstaxi? Hur rapporteras och hanteras det? (DHR, Amir Amirrazi)*
Det har varit mkt fokus på taxi. Precis samma info finns även för rullstolstaxi där vi kan följa tidspassningen på samma sätt som på taxi. Det är däremot mer komplicerat då det kan se ut som en försening trots att föraren är i tid. Detta för att tiden räknas från det att man drar kortet, inte när föraren är på plats för att hämta resenären. Under hela 2017 har det hittills varit 570 st sådana klagomålsärenden av totalt 600 000 rullstolstaxiresor.
- j. Träffa taxibolagen** *Vid tidigare möten lyfte vi upp frågan om att träffa taxibolagensvariga för att få en djupare bild om hur de jobbar med frågor som bekymrar oss. Färdtjänsten skulle ta med sig frågan och återkomma. (SRF Hamaddah Mansour)*
Till nästa resursgruppmöte kommer antingen en representant från Taxi Kurir eller Sverigetaxi vara på plats.
- k. Arbetsresor** *Vid förra mötet fick vi ett föredrag gällande hantering av arbetsresor. SRF ett antal synpunkter. Vi vill gärna få en återkoppling om hur dessa synpunkter har hanterats. (SRF Hamaddah Mansour)*
Hamaddah ska återkomma med namnen på de arbetsresenärer som hade många olika arbetsplatsadresser, det har ännu inte kommit in. När det gäller blanketten önskar Resursgruppen besked om när den kommer ändras, så att det tydligt framgår att man redan vid ansökan kan ange flera arbetsplatsadresser. Ulrik tar med sig den frågan.
- l. Resor i en annan kommun**
Idag har färdtjänstresenärer möjlighet att resa med färdtjänsttaxi i andra kommuner. Det kan göras genom att resenären beställer taxibiljetter från kundservice. Sedan drar färdtjänsten ner dessa resor från resenärens resesaldo, oavsett om resorna blev av eller ej. Det skapar problem för resenärer med begränsade antal färdtjänstresor. Vi vill få ett föredrag om hur dessa resor hanteras? Varför drar färdtjänsten bort resor för oanvända biljetter? (SRF Hamaddah Mansour)
Resenären kontaktar själv Färdtjänsten om att resa på annan ort minst 14 dagar innan. Det görs en kontroll om man kan få resor – sen beställs exakt så många resor som personen önskat. Detta skickas till ett tryckeri med personens namn och länet personen vill resa. I samband med detta dras antalet resor från resesaldot. Tryckeriet skickar de specialtryckta biljetterna till resenären och Trafikförvaltningen får faktura både tryckeriet och sen även taxibolaget. Detta tar ganska mycket tid i anspråk och inkluderar även en tjänst på tryckta biljetter som inte går att returnera. Vi får en faktura från tryckeriet oavsett om resenären rest eller inte. Den här punkten läggs in på nästa mötes dagordning.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2017-12-07

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3. Övrigt

Sirkka påpekar att det hänt att en förare inte tar upp henne, då det visar sig att han har en allergibil. När man har en ledarhund med, hur länge ska man behöva vänta då? Ulrik tar med sig frågan.

När det gäller Bålsta är inget beslutat än. Per ska lyfta frågan på nästa Färdtjänstutskott.

Vid beställning av bil i lördags samt i förra veckan lämnade beställningscentralen besked om att det inte fanns några bilar. Ulrik tar med sig frågan.

4. Sammanfattning

5. Nästa möte

8 mars 2018