

Möte 2

kravgenomgång

Välkomna!

Kravgenomgång

1. Inledning
2. Kravområde, krav
3. Nästa steg

Praktikaliteter

- Mötestid 2 timmar
- Presentationen skickas till alla via mail.
- Närvarande:
 - TF: Adeby Hans, Bäcker Ingrid, Blomqvist Ingrid, Genetay Therese, Svärd Kenneth.
 - SRF: Sirkka Husso, Hamaddah Mansour.
 - HSO: Inge-Britt Lundin, Birgitta Flognfeldt, Alma Asic.

Kommande mötesdatum

- 1/3 kl. 9:30-11:30
- 15/3 kl. 9:30-11:30

Krav från SRF inför kravställning i upphandlingen av färdtjänst

2018-02-23

1 - krav gällande resegarantin

1 a. Utvecklingen av resegarantin

Dagens resegaranti är inte effektiv och behöver göras om. Den bygger på att det är flera bolag som kör färdtjänst. När ett bolag inte lyckas med att leverera en beställd bil i tid griper resegarantin in och skickar en bil från ett annat bolag som också kör färdtjänst. Denna funktion fungerar inte effektivt idag. Det beror på att det i princip bara är ett taxibolag som har färdtjänsten i ett kvotområde. Samtidigt är det brist på bilar och förare hos bolagen och många förare tackar nej till uppdragen på grund av låg ersättning.

■

Utöver ovanstående fakta tar dagens resegaranti inte alls hänsyn till att många av färdtjänstresenärerna inte kan ta taxi på egen hand. Det påföljande handhavandet som krävs för att få ersättning för den kontanta resan är dessutom svår eller omöjlig för många på grund av funktions-nedsättningen. Slutligen lägger den här lösningen en ekonomisk belastning på en grupp som, enligt statistik, tillhör en av de fattigaste grupperna i samhället.

■

Här är några förslag med fokus på kunden:

- Att resegarantin kan rekvirera bil även från bolag som inte har kvot i ett område eller avtal med färdtjänsten. I det senare fallet ska inte kunden behöva göra något utlägg.
- Att kostnaden för ersättningsbil överförs på det bolag som brister.
- Att färdtjänstresenären kompenseras vid större förseningar (exempelvis mer än 20 min).
- Att resenären kan nå resegarantin dygnet runt.

1 b. Krav att kunna kontakta resegarantin via SMS

Detta är ett starkt önskemål från bland andra dövblinda och personer med kombinerad syn- och hörselnedsättning. Det behöver beaktas i upphandling av beställningscentral och resegaranti.

2 - Krav på förare

2 a. Skärpta krav på förarnas lokalkännedom och navigations-förmåga

Färdtjänsten kan och bör ställa tydliga krav på hur entreprenörerna ska säkerställa att förarna har tillräcklig lokalkännedom och kan använda GPS och karta. Bolagen vill ha förarna ut i trafik så fort som möjligt vilket drabbar kunderna.

8.4.3 Utbildningens innehåll

Lokalkännedom

2 b. Krav på språkkunskaper

Viktigt krav både vad gäller chaufförer, beställningsmottagare och resegaranti. Personer som utöver synskadan också har hörselned-sättning, är extra beroende av att personalen talar tydligt och korrekt. Och att de förstår vad resenären säger och önskar. Krav på B1 nivå enligt Europa rådet nivå skala fanns i materialet inför det nuvarande avtalet. Men det har inte löst de problem som finns idag. Dels för att själva nivån är för låg, dels för att det inte verkade finnas några tydliga rutiner för kontroll och uppföljning från färdtjänstens sida.

Vi anser att en B2 nivå, enligt Europarådets nivå-skala och språktest, måste vara ett minimikrav. Utöver detta borde alla chaufförer genomgå och klara ett test i taxibranschens språkbruk. Nya sätt för kontroll och uppföljning borde tas fram.

8.3 Lämplighet all personal/underleverantörer:

Språknivå B1

8.4.5 Förarprov

Språknivå B1

3 - Krav på utbildning för förare och trafikledningen

3 a. Krav på insiktsutbildning för förarna och trafikledningen inklusive praktiska moment samt kunskap om funktionsnedsättningar

Insiktsutbildning i samarbete med funktionshindersonsorganisationerna, enligt samverkansavtalet, är det ett krav på kollektivtrafikens entreprenörer. Det borde vara ett självklart inslag även i utbildningen för taxiförare som ska köra färdtjänst. Trafikförvaltningen behöver precisera vad utbildningen ska innehålla. Ett praktiskt moment där personalen testat hur det är att ha en funktionsnedsättning borde vara ett självklart inslag. Trafikförvaltningen ska godkänna upplägget för utbildningen.

Utbildningen ska även innehålla hanteringen av ledarhundar och servicehundar på ett professionellt sätt.

Syftet med insiktsutbildningarna ska vara att utöka personalens förståelse för våra särskilda behov och önskemål samt hur dessa behov kan bemötas på bästa sätt. De insiktsutbildningar för SL:s trafikpersonal som genomförts har gett mycket bra resultat gällande exempelvis bemötande. Vi tror att det kan vara en god idé att göra ett liknande upplägg för färdtjänsten.

8.4.2 Utbildning

8.4.3 Utbildningens innehåll

10.1.16

3 b. Kunskap om vad färdtjänstavtalet innehåller

Vår erfarenhet är att många förare inte vet vilka åtaganden som gäller vid en färdtjänstresa. Men enligt avtalet framgår det tydligt att taxibolagen har tagit på sig vissa åtaganden. Vilket skapar onödiga svårigheter för resenären och dålig service från föraren. Utbildningen ska självklart innehålla de relevanta kraven för förarna.

Avtal?

4 - Krav på resenärskontakt

4 a. Krav på rutiner för hantering av bommade körningar

Idag kan förare t.ex. bomma ut en körning, utan att resenären får besked om det. Man står och väntar på en bil som inte ens är på väg. Kunden måste kunna aviseras när körning bommas ut av föraren. Då ska resegarantin kunna träda i kraft direkt. D.v.s. regeln om att resegarantin inte kan anlitas förrän 20 minuter efter utsatt hämttid bör inte gälla när förare väljer att bomma ut körningar. Särskilda rutiner för hanteringen av bommade körningar borde tas fram.

[10.1.18 Resenärskontakt](#)

[10.1.20 Resegarantifunktion](#)

4 b. Kvitto till kunden på mottagen körning och beräknad hämttid

Detta är i många fall standard för privatresenärer. Det är exempelvis vanligt att taxibolagen skickar SMS, med information om förväntad hämttid. Färdtjänstens kunder är en utsatt grupp och behovet av att veta när bilen kommer är av olika orsaker stor.

[10.1.2 Rutin för resor](#)

[10.1.18 Resenärskontakt](#)

[10.1.20 Resegarantifunktion](#)

5 - Krav på uppföljning och kontroll

5 a. Möjlighet att betygssätta resor

Detta bör undersökas som ett komplement till andra undersökningar. Sådana system finns redan t.ex. inom taxitjänsten Uber.

11 Kvalitetsuppföljning

5 b. Krav på stickprov och Undercover client

Dagens färdtjänst upplevs ha betydligt sämre service och kvalitet jämfört med tidigare avtal. Samtidigt tycks det som om mycket av uppföljnings- och kontrollarbetet idag läggs på själva bolagen. Därför tycker vi att det borde finnas fler och nya sätt för uppföljning och kontroll.

Ett sätt kan vara att färdtjänsten anlitar och utbildar ett antal resenärer för att genomföra systematiska kontroller och uppföljningar av hur förare utfört tjänsten.

Ett annat sätt skulle kunna vara att färdtjänsten regelbundet genomför stickprov på förarnas kunskaper och färdigheter.

5.c Krav på klagomålshantering

I det nuvarande avtalet överlåter färdtjänsten ansvaret att hantera inkomna kundklagomål till taxibolagen. I de flesta fall behöver taxibolagen inte ens återkoppla till färdtjänsten. Något vi anser problematiskt. Därför föreslår vi:

Att avtalet ska beskriva tydliga rutiner hos taxibolagen gällande klagomålshantering.

Vidare borde färdtjänsten ha systematiska rutiner för att följa upp taxibolagens hantering av inkomna klagomål, t.ex. via stickprov.

6 - Krav att alla kombibilar som inte är allergibilar ska kunna ta hund

Ledarhundsförare och ägare till assistanshundar upplever att det blivit svårare att få tag i bil som tar hund. Ibland får de hämtas långt bortifrån. Det innebär förseningar för resenären men också negativ miljöpåverkan. Trenden är att fler bilar allergiklassas eller att åkare av andra skäl inte vill ta hund. Detta behöver beaktas i upphandlingen. förslag:

- 1) Premiera förare som tar denna typ av körningar.
- 2) Tydliga krav på att alla bilar som inte är allergibilar också ska vara beredda att ta hund. Helst en kombination av uppmuntran och förpliktelse.
- 3) Böter på bommade eller ej accepterade körningar.

10.1.3 Biltyp Kombi

7 - Krav på extra service vid hämtning och lämning även för färdtjänsttaxiresenärer

Idag har färdtjänsttaxi resenärer ingen möjlighet till extra service i samband med resan. Samtidigt är det inte möjligt för många att alltid ha med sig en ledsagare när de reser med färdtjänsten. Detta gör att många resor kan vara väldigt svåra att genomföra från dörr till dörr på egen hand. Trots att just detta är ett av huvudsyftena med färdtjänsten. Därför anser vi att denna möjlighet borde finnas även inom färdtjänsttaxi (på samma sätt som inom sjukresor eller rullstolstaxi).

10.1.17 Beställning av extra hämtning och lämning av färdtjänstresa

8 - Krav på utökat antal bilbarnstolar och hur uppföljning ska ske

I dagens avtal finns det krav på en viss procent bilbarnstolar. Men detta har, så vitt vi vet, inte följts upp på något systematiskt sätt. Detta behöver hanteras bättre i den nya upphandlingen. Småbarnsföräldrar har återkommande problem med att få bilar med bilbarnstol som kommer i tid.

9.11 Skyddsanordningar för barn

9 - Krav i upphandling att entreprenörer ska erbjuda arbete även till personer med synnedsättning och andra funktionsnedsättningar

- Landstinget har börjat arbeta för att personer med funktionsned-sättningar ska kunna få jobb inom landstingets olika delar. Vi inser att sådana krav borde ingå i kravbilden även vad gäller färdtjänstens beställningscentral(er) och resegarantin. Eventuellt även i andra avtal.

10 - Trygghetsnummer

Ett trygghetsnummer bör införas som resenärerna kan ringa när man känner sig trängd och där den som svarar har möjlighet att se vilket bolag och vilken bil resenären sitter i. Det förutsätter att taxibolagen lämnar nödvändiga data (jfr med trygghetsnumret inom kollektivtrafiken).

11 - Avgångstider i landsbygdsområden

Idag har resenärerna på landsbygden mycket sämre resmöjligheter än de som bor i tätorten. Dels är det bara en avgång per timme som gäller. Och dels är det för långa förbeställningstider. Denna kombination gör att förbeställningstiden i vissa fall kan uppgå till en timme och 49 minuter.

Vi är medvetna om att det krävs en viss förbeställningstid för att hinna få fram en bil. Men vi vill att beställningen ska kunna ske till en valfri tidpunkt, alternativt två avgångar per timme. Vilket skulle underlätta enormt för resenärerna.

Kravområde (kapitel i förfrågningsunderlaget)

- **Kap 2 Åtagande övergripande**
 - 2.2 Dimensionering:
 - *Beställning av resa*
- **Kap 4 Etik och Världighet**
 - Kontroll och uppföljning av kraven
- **Kap 6 Beställarens resesystem**
- **Kap 8 Personal**
 - 8.3 Lämplighet all personal/underleverantörer:
 - *Språknivå B1*
 - 8.4.2 Utbildning
 - 8.4.3 Utbildningens innehåll
 - *Lokalkännedom*
 - 8.4.5 Förarprov
 - *Språknivå B1*
 - 8.4.6 förarens klädsel och legitimation
 - 8.4.11 Prov för förare:
 - *Språknivå B1*
- **Kap 9 Fordonskrav**
 - 9.11 Skyddsanordningar för barn
 - *Resor med bilbarnstol, uppföljning av de 12 % som ska ha bilbarnstol.*
 - 9.13 Servicehundar/ledarhundar-lastutrymme

Fortsättning från föregående bild

- **Övrigt Kap 9:**
 - småväxta har problem att komma in och ut ur bilen
- **Kap 10 Säker och trygg resa**
 - 10.1.3 Biltyp Kombi
 - 10.1.8 Resa med bil från gatan: resa nekas vid utebliven körning.
 - 10.1.10 Resa till begravningsplats eller förskola
 - *var man lämnas och hämtas samt tider.*
 - 10.1.11 Uppehåll vid färd för färdtjänstresenärer.
 - 10.1.15 Rutin för Transportuppdrag via Beställarens resesystem
 - *Förarens bristfälliga hantering av färdtjänstkort.*
 - 10.1.17 Beställning av extra hämtning och lämning av färdtjänstresa
 - 10.1.18 Resenärskontakt
 - 10.1.20 Resegarantifunktion
- **Kap 11 Kvalitetsuppföljning**
 - 11.8 Bonus- och vitessystem

Till nästa möte

- Claudia skickar dagens presentation i PowerPoint format samt i Word format till alla i gruppen.
- Claudia kompletterar presentationen med dem kapitel/område som tagits fram under mötet.

Tack för idag!

