

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2019-05-07

Ärende/Dok. id.

Handläggare
Annika Wingårdh-Norén
08-686 39 46
Annika.wingardh-noren@sll.se

NÄRVARANDE TF
Ulrik Waldau
Annika Wingårdh-Norén
Pehr Elfstrand
Therese Gusén
Jenny Vowden

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

NÄRVARANDE organisationer
Leif Pehrson, SRF
Amir Amirrazi, DHR
Patrick Englund, DHR
Carin Lemberg, FR
Birgitta Flognfeldt, FR
Åse Johansson Kristiansen, FR
Alma Asic, FR

Workshop Resursgrupp: Mina Sidor, Säker inloggning och information App och Blanketter

Datum: 2019-05-07 kl. 12:00-15.30 **Lokal:** Husarö

Leder mötet: Ulrik Waldau

Reflektioner kring nya taxiavtalet 1 april

Ulrik vill höra Resursgruppens reflektioner om hur de tycker det fungerat sedan nya taxiavtalet började gälla 1 april. Följande framkom:

- Upplever färre förseningar
- Fått återkoppling på att det är brist på bilar i Haninge (förare har sagt att de åker till Tyresö där de får bättre betalt)
- Brist på bilar i Nynäshamn
- Många upplever ett trevligare bemötande från chaufförer
- Utbildning av chaufförer gällande hur de ska hantera korten i deras taxameter, då en del inte vet hur de ska göra

Vi har haft en stor utmaning i innerstaden kl 15-18, med en tidspassning runt 65% i vissa områden. En stor förbättring har skett, tidspassningen ligger nu på 90%

Alla Taxi Stockholms bilar med ett färdtjänstmärke på rutan ligger inte inne i själva systemet. Däremot kan man alltid ta en sådan bil på gatan.

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

Mina Sidor

Lanseringen av nya Mina Sidor görs imorgon, 8 maj. Therese visar hur det kommer se ut och går igenom varje steg i en beställning.

Några punkter från demonstrationen av nya Mina Sidor

- Inloggningen sker som idag. Inloggning med Bank-ID kommer sen.
- Hela sidan fått nytt utseende.
- Störningsinfo syns i inloggat läge och är testat med hjälpmedel.
- Fokus har lagts på tillgänglighet och att skapa en plattform där det går att lägga till mer funktioner vartefter om man önskar.
- Beställningsflödet är ändrat och nu upplagt i flera steg.
- Man kan spara återkommande resor, totalt 10 adresser.

Den planerade informationsinsatsen

- En kort information har redan gått ut tillsammans med info om nytt taxiavtal och e-faktura
- På webben finns en nyhet inlagd
- På webben är en störningsinformation inlagd, då Mina Sidor stängs mellan kl 10-14 den 8 maj inför lanseringen.
- En "puff" på webben under "Funktioner i Mina Sidor" finns inlagd.
- Reportage i morgondagens taltidning om nya Mina Sidor
- Alma framför att Funktionsrätt och de andra organisationerna kan informera på sina hemsidor

Synpunkter från Resursgruppen gällande bil för "Eget bruk"

- Det behöver tydliggöras vad "Eget bruk" innebär. Att man istället för den vanliga avgiften då ska betala halva taxameterbeloppet. Det görs direkt till chauffören om man åker Färdtjänsttaxi eller läggs på nästa faktura om man åker Rullstolstaxi.
- Kundservice behöver också få tydlig information om detta.
- Många chaufförer verkar tro det är mycket billigare att ta en bil för eget bruk, där behöver också en informationsinsats göras.

Trafikavdelningen
FärdtjänstMÖTESANTECKNINGAR
2019-05-07

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Säker inloggning

Säker inloggning till Mina Sidor kommer införas, men inte än. Först måste bytet till vårt nya tillståndssystem SOFT göras. Planen är att detta ska ske i slutet av året. Först när SOFT är på plats kan integrationen från Mina Sidor byggas, som ska gå in och hämta information från SOFT.

Vi vill att man på nya Mina Sidor ska ha möjligheten att lägga in mer information om sig själv, kunna se sina fakturor, ansöka om färdtjänst, ändra sitt färdtjänstillstånd, skriva ett klagomål till kundservice, se status på sitt ärende m.m. Eftersom mycket av detta är känsliga personuppgifter måste det säkerställas att ingen obehörig kan komma åt den informationen. Detta kräver säker inloggning. Realistiskt sett kan detta införas tidigast i början av 2020.

Även efter införandet av Säker inloggning kommer det gå att logga in med den enklare inloggning som görs idag. Då kommer man inte kunna se all information men det kommer gå att beställa resor och se information som inte innehåller känsliga personuppgifter.

När bör information gå ut om Säker inloggning?

De synpunkter som kom från Resursgruppen var:

- Det bästa är att inte gå ut med information förrän det är helt klart, testat och fungerar som det ska.
- Det räcker om vi briefar om det i slutet på året.
- Det räcker med info på Mina Sidor där det kan stå att det även går att logga in med Bank-ID om man så önskar.

App

Det finns ett politiskt beslut på att det ska tas fram en App. En första utgåva planeras till hösten. Där ska man som ett första steg kunna boka sina resor.

Vad mer önskar man av appen – synpunkter?

- Kunna se var bilen är
- Kunna se om bilen är samplanerad
- Vid samplanering kunna se vart den andra resenären ska (område)
- Kunna länkas vidare till Mina Sidor
- Ska vara en "förenklad hemsida" med igenkänning från Mina Sidor
- Det ska gå att vidareutveckla den.

Trafikavdelningen
FärdtjänstMÖTESANTECKNINGAR
2019-05-07

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Flexibel tilldelning

Beslut om flexibel tilldelning fattades i mars. Nu tittar Trafikförvaltningen på när det kan genomföras rent praktiskt. Flexibel tilldelning innebär att man kan hushålla med sina resor, inga resor fryser inne. Ulrik ritar och förklarar.

Scenario 1 – vid ett införande 1/1-2020

216 resor är tilldelningen för Färdtjänsttaxi. Grundtilldelningen är 72 resor enligt lag. Allt mellan 72 och 216 har politikerna beslutat om. 1/1-2020 får man hela grundtilldelningen på 72. Sen 144 att fördela på resten av året. D.v.s. 36 resor varje kvartal.

<u>1/1</u>	<u>1/4</u>	<u>1/7</u>	<u>1/10</u>
72+36=108	36	36	36

Scenario 2 – vid ett införande 1/7-2019

Det är lite mer komplicerat att införa det före ett årsskifte. Eventuellt kan vi införa detta redan kvartal 3 i år, d.v.s. 1/7, men det är inte beslutat ännu. I så fall tilldelas halva årstilldelningen 1/7 ($72/2=36$) + kvartalstilldelningen (36) + det som inte förbrukats det första halvåret (saldot).

<u>1/1</u>	<u>1/4</u>	<u>1/7</u>	<u>1/10</u>
		36+36=72	36
		+ saldo	

Det är redan bestämt att vi ska gå ut med ett informationsblad, lägga in information på webben, både i text och som ljudfil,. Det kommer även en artikel i taltidningen. Hur ser vi till att detta blir tydligt för 55000 resenärer på bästa sätt undrar Ulrik?

Synpunkter från Resursgruppen är:

- Det är lätt att förstå när Ulrik både berättar och skriver på tavlan – kunde man inte spela in något liknande och lägga ut på hemsidan?
- Viktigt att notera att Taltidningen går på semester i mitten på juni.
- Om det ska införas från 1/7 måste informationen gå ut i god tid, senast andra veckan i juni
- Om det ska införas från 1/7 kan man lägga in en kort notering på fakturorna som går ut i slutet på juni
- Om det ska införas från 1/7 bör information gå ut en gång inför 1/7 och sen ytterligare en gång under hösten om vad som gäller från 1/1-2020, inte före 1/10, kanske 1/11?

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2019-05-07

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Blanketter

Therese berättar att vi nu har tagit fram nya förslag på blanketter. Dessa har testats berättar Pehr. Blanketterna det gäller är:

- Ändringsansökan
- Utredning om färdtjänst
- Ansökan om färdtjänst för den som bor på sjukhem eller äldreboende
- Ansökan om färdtjänst
- Läkarintyg för färdtjänst i Region Stockholm

Therese skickar ut senaste versionen av blankettförslagen till Resursgruppen som får titta på dem innan de går till tryck.

Synpunkter från Resursgruppen

- Viktigt att blanketterna går att fylla i digitalt
- Blanketterna ska fungera att få upplästa

Övrigt

Det är flera stora, positiva, saker som händer framöver. Det är viktigt att Kundservice har full information - och bemanning - när folk börjar ringa. För folk kommer att ringa.

Om man väljer e-faktura istället för vanlig faktura får man sin specifikation i sin internetbank istället för hemskickad. Där kan man sen få den uppläst.

Frågan om kommunernas handläggning tas upp. Kunde inte det jobbet flyttas över till Färdtjänsten tycker några. Alla håller inte med. Däremot är det viktigt att Färdtjänsten kräver att underlaget från kommunerna är bra. Pehr berättar att det görs redan idag, Med det nya tilldelningssystemet kommer Färdtjänsten sen kunna ha en direktkontakt med kommunhandläggaren och t.ex. begära komplettering den vägen. Man kommer även som resenär kunna följa sitt ärende via nya Mina Sidor.

Nästa Workshop Resursgrupp

22/8