

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2020-03-10

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0009

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

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

NÄRVARANDE tf
Ulrik Waldau
Sofie Belander Nystedt
Emelie Gerdén
Therese Gusén
Sara-Lisa Holtay
Sabina Sthen
Jenny Vowden
Annika Wingårdh-Norén

NÄRVARANDE organisationer
Amir Amirrazi, DHR
Patrick Englund, DHR
Sirkka Husso, SRF
Leif Pehrson, SRF
Christoffer Örnevik, SRF
Birgitta Flognfeldt, Funktionsrätt
Carin Lemberg, Funktionsrätt
Åse Johansson-Kristiansen,
Funktionsrätt

Möte Resursgruppen

Datum: 2020-03-10 kl. 12:00-15:00

Lokal: Husarö

1. Trafikförvaltningen informerar

a. Ledarhundar/assistanshundar

Information om översyn av riktlinjer och tillstånd för ledarhundar/assistanshundar. *Jenny Vowden, Sara-Lisa Holtay*

Jenny och Sara-Lisa informerade om att frågan kom upp på Samverkansrådet i november förra året och det framkom då att det behöver förtydligas i riktlinjerna vad som gäller, i synnerhet kopplat till assistanshundar. Det är ungefär 150 resenärer som har hundar och vissa av tillstånden är väldigt gamla, från 60-, 70- och 80-talet. Till dessa kommer snart ett brev skickas ut där vi begär in nya intyg. Detta ska alltid göras vid en förändring, dit t.ex. en ny hund räknas.

Det kommer in en mängd nya ansökningar för assistanshundar. Det är även många olika typer av hundar. Därför önskar vi att tillstånd för assistanshundar ska lagregleras. Det är i nuläget oklart vem som ska hantera själva certifieringen av assistanshundar.

Jenny och Sara-Lisa kommer att sätta ihop ett förslag på riktlinjer och förankra detta i Resursgruppen.

Region Stockholm
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

Leif undrar om man kan samplaneras tillsammans med någon som reser med hund. Svaret på det är nej. Är resan rätt beställd ska man inte samplaneras med någon som har hund. Däremot finns möjlighet till frivillig samplanering om och när det önskas.

Jenny berättar att även Resursgrupp Tillgänglighet kommer ta upp den här frågan, då den är aktuell även i den allmänna kollektivtrafiken.

b. Statistik

Ulrik Waldau

Nöjdhetstal

	2018	2019	2020
Januari	87%	84%	88%
Februari	86%	84%	88%
Mars	86%	86%	
April	86%	87%	
Maj	83%	84%	
Juni	84%	89%	
Juli	88%	86%	
Augusti	87%	89%	
September	86%	88%	
Oktober	83%	85%	
November	86%	87%	
December	84%	86%	

Det ser bra ut. Nöjdhetstalen ligger nu på 88% (målet är 86%). Christoffer undrar om nöjdhetsundersökningen görs på genomförd resa eller bokad resa. Svaret är genomförd resa.

Tidspassning hela dygnet

	2019		2020	
	Hela dygnet inom 10 minuter	Hela dygnet efter 20 minuter	Hela dygnet inom 10 minuter	Hela dygnet efter 20 minuter
Januari	86 %	4,1 %	92 %	1,8 %
Februari	85 %	5,6 %	92 %	1,5 %

Åse framhåller att det fortfarande är problem med att bilar inte kommer alls, annars håller hon med om att det blivit mycket bättre.

Resegarantin

	Antal samtal	
	2019	2020
Januari	25 898	12 372
Februari	24 824	11 406

Christoffer vill veta om vi kan se hur många resor som inte blir av? Ulrik berättar att den siffran ligger på 3-4% Men resor som inte blir av kan ju bero både på att bilen inte dyker upp men även på att resenären inte dyker upp.

Christoffer undrar hur mkt vädret påverkar siffrorna? Förra vintern kom det t.ex. mycket mer snö. Ulrik säger att det är svårt att göra en analys på det. Det är till exempel ett något ökat resande vilket Trafikförvaltningen bedömer beror på att det fungerar bättre nu, inte på vädret.

Ytterligare faktorer som kan påverka:

- Fortfarande mycket vägarbeten
- Vid årsskiftet höjdes avgiften för vägtullar
- Resetilldelningen

c. Avtalsstarter

Emelie Gerdén

Rullstolstaxi

- Avtalsstart 1 april.
- 6 leverantörer, istället för 7 som idag
- Ersättning hämt/lämn
- Extra ersättning hund
- Extra ersättning bilbarnstol
- Kollektivavtalsliknande villkor

Ersättning för hämt/lämn har varit en källa till otrygghet för resenärer. Man måste fortfarande säga till att man vill ha tjänsten, men det utgår ingen extra ersättning till föraren.

Med kollektivavtalsliknande villkor menas att man ska köra in X antal kronor, får tjänstepension, ska ha semester och så vidare. Vid samhällsbetalda resor på heltid ska det dessutom vara månadslön.

Bårtaxi

- Avtalsstart 1 april
- Tidigare Samtrans, nu Sirius
- Extra ersättning hund
- Extra ersättning bilbarnstol
- Kollektivavtalsliknande villkor

Amir har hört att Sirius inte har lika bra bilkapacitet och undrar om det stämmer? Det är inget som Emelie har fått någon indikation på. Hon kommer att ta med sig frågan.

Kundservice

- Avtalsstart 1 oktober
- Releasy
- Anpassat för vår målgrupp, vi har ställt kraven
- Viten kopplade till NKI och service
- Krav på insiktsutbildning av personal
- För att arbeta i uppdraget krävs att man gör det löpande
- Mycket högre kvalitetskrav

Fredrik Wallén deltog på en insiktsutbildning. Ytterligare en planeras för hela Färdtjänstnämnden. Amir tycker att det har varit mycket bra planering från Trafikförvaltningens sida, med bra resultat

Callcenter

- Avtalsstart 1 april och 1 oktober
- 1 april, Samres som idag, inga väsentliga förändringar
- 1 oktober, Samres tar över resegarantin (tidigare Releasy), schemaresor och via-resor.

Therese berättar om information som kommer att skickas ut. Rullstolstaxiresenärerna kommer att få en folder (pdf skickas till Resursgruppen) och Bårtaxiresenärer kommer att få ett brev, där har vi även lite längre tid på oss. Efter mötet kommer Therese att skicka ut brevet till Resursgruppen för att få ev. input.

Leif upplever att man mer och mer slutar med inlästa versioner och istället hänvisar till nätet. Men många är över 80 år och använder inte nätet. Det går inte att rationalisera bort inlästa versioner. Ulrik tydliggör att det inte handlar om att ta bort något, utan att lägga till fler sätt att delge information på.

d. Information Corona*Ulrik Waldau*

Ulrik berättar kort om läget. När det gäller den smittad chaufför, som har kört för Samtrans, så har Trafikförvaltningen ingen mer information. Amir tycker att det hade behövts att både Färdtjänsten och Samtrans lagt ut någon information på sina hemsidor. Ulrik förklarar att det är Folkhälsomyndigheten som håller i informationsbiten, och eftersom att informationen uppdateras hela tiden är det viktigt att hänvisa dit. Detta gör Färdtjänsten redan på sin hemsida, där det ligger en kort text under "Aktuellt".

Leif är orolig över de han eventuellt kan samplaneras med. Ulrik har haft den diskussionen med politik. Färdtjänsten är kollektivtrafik, och då får man räkna med att samplaneras.

Christoffer undrar om det finns en beredskap för möten, det vill säga att ställa in på grund av Corona. Ulrik säger att behöver man ställa in möten gör man det.

2. Inkomna punkter**a. Prisförändring i områden på vissa ställen**

I vissa områden har det blivit sämre tillgång på bilar, då det har blivit sämre priser för förare. På andra delar har det blivit bättre. Hur ser väntetiderna ut för kunderna på dessa ställen?

(Patrick Englund, DHR)

Emelie klagar att priserna i upphandlingen lägger bolagen själva, det gör inte vi. Hon visar ett exempel.

Tidspassning		
	2019	2020
46 SÖDERMALM	87%	95%
47 KUNGSHOLMEN	89%	96%
48 NORRMALM	85%	94%
49 ÖSTERMALM	85%	96%
16 JORDBRO	85%	87%

I det gamla avtalet valde bolagen att de gav samma pris i alla områden på alla tider. I nya avtalet har man arbetat mer med den här frågan och bolagen har lagt olika priser på olika tider och områden.

Sirkka efterfrågar statistik för Vällingby/Hässelby som skulle tas fram

efter förra resursgruppmötet. Emelie tar fram det och återkommer.

b. Vad händer med överklaganden

De kunder som har överklagat beslutet om 500 resor och fick rätt i kammarrätten. Vad händer med dem? (Patrick Englund, DHR)

Trafikförvaltningen har överprövat detta till Förvaltningsdomstolen, och fått prövningstillstånd. Vi vet ännu inte när det kommer tas upp. 500 resor gäller alltså i nuläget.

c. Färdtjänst-appen

*När kommer färdtjänstappen vara tillgänglig för alla?
(Berit Hagström, Funktionsrätt)*

Planen var att Färdtjänst-appen skulle vara tillgänglig även för iPhone i mars, men det blir förmodligen först i höst. Vi köper inte tjänsten utan utvecklar detta själva. Och just nu sitter teamet som arbetar med appen upptagen till 100% med SL-appen och hinner inte med vår app. Planen är nu september (tar ca 2 månader att utveckla).

d. Mina Sidor

*Hur pågår arbetet med Mina Sidor, t.ex. säker inloggning?
(Berit Hagström, Funktionsrätt)*

Ambitionen var att det skulle gå att logga in med Bank-ID till våren. Nu har man beslutat att införa detta samtidigt på SL, Waxholmsbolaget och Färdtjänsten. Det gör att det blir fördröjt. Först när vi har det nya tillståndssystemet på plats kommer man kunna göra mer ärenden på Mina Sidor. Att vara klar till juni är inte möjligt, nu hänger det på juridik.

Leif tycker inte att uppläsning alltid är tillgängligt, då man som synskadad inte får en överblick utan måste "läsa" hela sidan.

Åse påpekar att det är viktigt med lättläst.

e. SMS-tjänsten

*När är SMS-tjänsten till resegarantin tillgänglig för alla?
(Berit Hagström, Funktionsrätt)*

Tjänsten är tillgänglig för alla redan nu. Under Aktuellt på vår hemsida står det "Nu kan du skicka sms till resegarantin". En ny version kommer tryckas av "Resa med Färdtjänsten" där den här informationen kommer finnas med.

f. Bårtaxi

*Vad händer med bårtaxi från 1 april?
(Berit Hagström, Funktionsrätt)*
Redan besvarat, se punkt 1 c.

g. Statistik bommar

Finns det statistik på vilken typ av färdtjänstresor som bommas av chaufförerna? (Christoffer Örnevik, SRF)

Christoffer har hört från medlemmar att kortare körningar bommas oftare av chaufförer och undrar om detta går att se statistiskt. Ulrik svarar att det är svårt att se, därför att när en körning bommas så blir det ju ingen körning och då vet man inte efteråt om det var en lång eller kort resa som aldrig blev av. Emelie tar dock med sig frågan och ska se om hon kan få upp mer information.

Leif tycker inte att en resenär skulle behöva ringa resegarantin om en förare bommar, istället borde bolagen skicka fram en ny bil. Detta finns det inte systemstöd för idag meddelar Jenny Vowden. Ulrik påpekar att det handlar om 13000 taxiresor per dag som utförs med ett system, uppbyggd på en teknik som inte kan hantera det. Carin påpekar att det fungerar på Rullstolstaxi. Men Ulrik förklarar att det då handlar om 100 bilar jämfört med 1500 bilar. Rullstolstaxi har inte heller några privatkunder.

h. Konsekvens vid bom

*Vad händer för en chaufför som bommar en körning?
(Christoffer Örnevik, SRF)*

Christoffer förtydligar att frågan gällde om man kunde se om en chaufför bommar en körning. Ulrik säger att det är en förlustaffär för chauffören, en del bolag kastar dessutom ut chauffören från systemet 1 timme.

i. Åtgärdslista

Har vi någon åtgärdslista för frågor som behöver mer tid att kollas upp? (Christoffer Örnevik, SRF)

En sådan sätts ihop från och med nu och kommer att bifogas mötesanteckningarna.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2020-03-10

Ärende/Dok. id.
FTN 2020-0009

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3. Övrigt

Christoffer berömmar appen, han har fått höra mycket positivt om den. Det är viktigt att intresseorganisationerna hjälper till att sprida att den finns och fungerar bra.

Workshop Resursgrupp 24 mars ställs in, då det inte finns något specifikt att samverka kring då.