

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling  
Planering

MÖTESANTECKNINGAR  
2025-03-06

Ärende/Dok. id.  
Möte nr 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Handläggare  
Helena Gozzi  
08-123 316 20  
helena.gozzi@regionstockholm.se

## **Minnesanteckningar förda vid Samverkansråd, med fokus på färdtjänst, med intresseorganisationerna för funktionshinderfrågor, länets pensionärsorganisationer samt politiker i Färdtjänstutskottet**

Tid: Torsdag den 6 mars 13.00-14:30

Plats: Trafikförvaltningen, Lindhagensgatan 100 – Lokal: T-centralen

### ***Deltagare från intresseorganisationerna***

Alex Boije, SRF

Patrick Englund, DHR

Birgitta Flognefeldt, Funktionsrätt RTP-S

Sirkka Husso, SRF

Sofie Jonsson Westman, Funktionsrätt Epilepsi

Kerstin Kjellin, Funktionsrätt Neuro

Bernd Primer, Funktionsrätt HiSL

Kevin Nordfors, Funktionsrätt/RBU

Åsa Werner, Funktionsrätt Sthlm/Attention

Christoffer Örnevik, SRF kansli

Ida Hansson, Funktionsrätt Sthlm, kansli

### ***Pensionärsorganisationerna***

Ewa Jegréus Swärd, SKPF

Leif Pehrson, SPF

### ***Färdtjänstutskottet***

Stefan Wanngård Johansson (S)

Björn Häll-Kellerman (V)

Karl Henriksson (KD)

Bernhard Huber, (MP)

Henrik Juhlin (C)

Dan Engstrand (M)

Daniel Dronjak-Nordqvist (M)

Magnus Persson, C

### ***Politiska sekreterare***

Edvin Stertman (MP)

Henning Larsson (S)

Johan Eklöf (V)

Alfred Vennberg-Yrjas (L)

### ***Trafikförvaltningen***

Jenny Vowden

Aphrodite Mitra-Vasilakou

Ulrik Waldau

Sofie Belander Nystedt

Sarah Sjöman

Aija Kronbladh

Helena Gozzi

**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](mailto:registrator.tf@sll.se)

Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

## ***Inledning***

Jenny Vowden hälsade de närvarande välkomna till mötet.

## ***Önskemål om utveckling av färdtjänstappen***

Sarah Sjöman informerade om utveckling av färdtjänstappen (se bilaga).

Åsa Werner framförde önskemål att Trafikförvaltningen tar kontakt med resenären om det framkommit att det har varit problem med resan. Det är inte alla som är bekväma med att ringa upp själva.

Sofie Jonsson Westman undrade om man på förhand kan få reda på vem som hämtas upp först vid samplanering. Beskedet är att det inte finns så detaljerad information så man på förhand kan informera om vem som hämtas först.

Kevin Nordfors föreslog att man skulle kunna ha stjärnbetyg med möjlighet till kommentarer som många redan har i dagsläget. Beskedet är att det är svårt att få det att fungera med nuvarande system.

Leif Pehrson önskade ett samlat dokument om allt som är tänkt att genomföras i framtiden och att man bör informera löpande under utvecklingen.

## ***Hantering av felaktig debitering till kund***

Sofie Belander Nystedt informerade om hantering av felaktig debitering till kund (bilaga).

Leif Pehrson undrade om man inte kan korrigera felaktigheter vid nästa faktura. Beskedet är att det finns inga tekniska möjligheter till detta i dagsläget då det är ett gammalt system.

Bernd Primer föreslog att man kanske kunde koppla återbetalning till kreditkort eller swish. Beskedet är att det inte finns någon koppling till resenärernas kreditkort i systemet samt att vi i dagsläget inte kan hantera swish.

Åsa Werner undrade om återbetalning endast gått till de som har hört av sig om feldebitering. Beskedet är att det är tyvärr så.

## ***Information om förbeställningstid och kvoter taxi***

Aija Kronbladh informerade om förbeställningstid och kvoter (se bilaga). Information berör taxi, dvs. inte rullstolstaxi som hanteras annorlunda.

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling  
Planering

MÖTESANTECKNINGAR  
2025-03-06

Ärende/Dok. id.  
Möte nr 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Kevin Nordfors informerade om en händelse när taxin till slut blev 2 timmar försenad utan meddelande om försening trots samtal med leverantören vid ett antal tillfällen under väntetiden. Beskedet från förvaltningen var att det inte rörde sig om taxi utan en rullstolstaxi. Vid rullstolstaxi beställer resenären direkt från leverantören som planerar resan.

Leif Pehrson framförde att förbeställningstid kan tolkas på olika sätt samt att man gjorde ändringar i förbeställningstiden utan att gå ut med information för ca 1,5 år sedan. Beskedet är att det inte har gjorts några ändringar i förbeställningstiden på flera år.

Christoffer Örnevik undrar hur det går till om man behöver utöka antalet kvoter. Svaret är att man frågar vilka leverantörer som kan ta fler körningar och att man sedan lägger den på den leverantören som kan utföra arbetet.

Åsa Werner undrar hur man hitta beställningstiderna i olika områden. Beskedet är att det är svårt att få en bra sammanställning då det kan variera i samma område. Bästa sättet att få information är att höra av sig till beställningscentralen.

Alex Boije framförde att man borde bli tydligare med informationen. Beskedet är att man får se över hemsidan för att se om man kan få fram tydligare information.

Leif Pehrsson undrade om "Så här fungerar färdtjänsten" endast skickas ut till nya resenärer. Beskedet är att ja – så är fallet. Framförde också att ingen info gått ut till resenärerna om när man återinförde samplaneringen efter pandemin. Beskedet är att detta är felaktigt. Förvaltningen informerade om att samplanering skulle återinföras via intresseorganisationerna och Samverkansrådet, information lades även upp på färdtjänstens hemsida och som en informationstext på färdtjänstfakturorna samt i ett särskilt utskick, Nyheter från Färdtjänsten oktober 2022, till alla resenärer.

Ewa Jegréus Swärd undrade om man inte kunde gå ut med information om förändringar i samband med fakturan. Beskedet är att det görs vid mindre förändringar men om det är större problem så sätter tekniken stopp för detta då man endast kan få plats med begränsat antal tecken. Information går ut via möten med organisationerna samt hemsidan.

### ***Information om Anbarö Årsrapport 2024, Barometer för anropsstyrd trafik***

Ulrik Waldau informerade om resultatet i barometer för anropsstyrd trafik (bilaga)

Karl Henriksson undrade om de kortare förbeställningstiderna i Stockholm påverkar möjligheten att få en bil. Beskedet är att det påverkar inte möjligheten att få en bil.

Christoffer Örnevik framförde att vissa orter i landet har mer än 3 timmars förbeställningstid.

Henrik Juhlin informerade om att man bokar upp taxi tidigare i andra regioner t ex så bokar man x antal resor/dag i vissa regioner för planeringens skull.

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling  
*Planering*

MÖTESANTECKNINGAR  
2025-03-06

Ärende/Dok. id.  
Möte nr 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Leif Pehrson informerade om att i många andra delar i landet så är färdtjänsten en kommunal angelägenhet. Färdtjänsten i Stockholm är bra i förhållande till resten av landet.

Christoffer Örnevik undrade om det går att utläsa i rapporten vilka grupper som är mest nöjda. Beskedet är att det kan gå att få fram från materialet.

### ***Avslutning***

Nästa möte är planerat till den 5 juni på Trafikförvaltningen.

Jenny Vowden tackade för visat intresse och förklarade mötet avslutat.

Vid anteckningarna:

Helena Gozzi

# APP UTVECKLING

**Fråga och förslag om utveckling av färdtjänstappen**

Sarah, 10 min

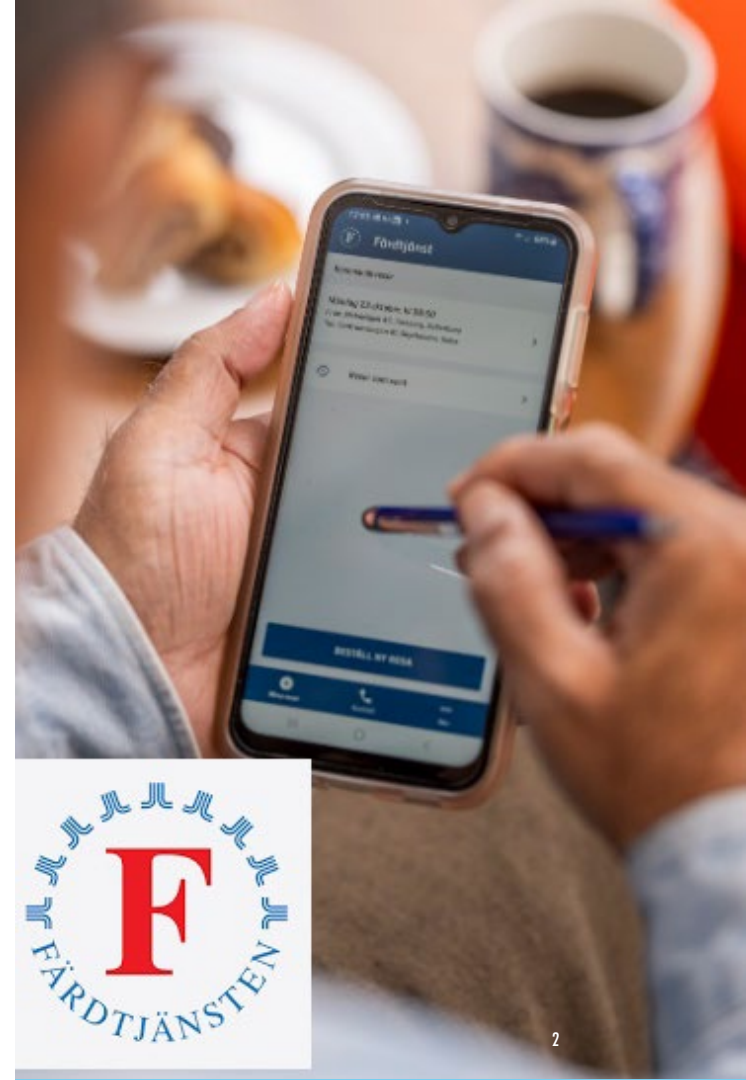


# FEEDBACK VIA APPEN

## Fråga från Funktionsrätt Stockholms län

*Många har inte förmåga att ringa eller mejla in eventuella synpunkter på sin färdtjänstresa till kundtjänst. I olika affärer till exempel apotek, finns det en kundpanel bestående av gröna, röda figurer. Där kan man ange om man är nöjd eller missnöjd med besöket.*

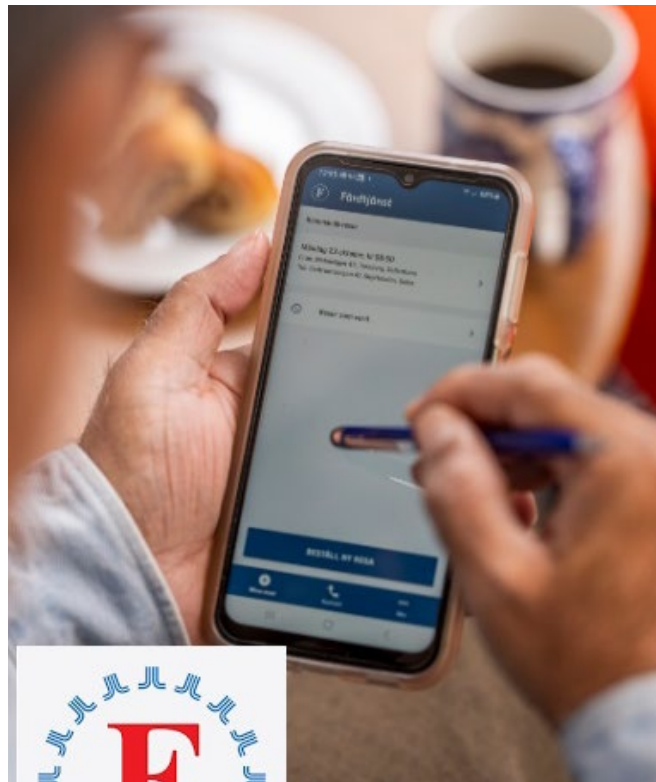
*Vår fråga är om det är möjligt att införa en sådan funktion i appen?*



# SPÖR: FEEDBACK VIA APPEN

Tack, vi förstår och är medvetna!

- **Visst är det möjligt att införa, men vi har begränsningar med dagens CRM som ska bytas ut 2026.**
- **Vår bedömning är att just den lösningen med en nöjd- missnöjd knapp inte skapar tillräckligt med värde.**
- **Vi kommer dock fortsätta utvärdera olika sätt att göra det lättare för våra resenärer att inkomma med feedback.**



# Hantering utbetalning av felaktig debitering till resenär

*Rubrik: Utbetalning av felaktig debitering*

*Bakgrund: För en tid sedan uppstod fel vid fakturering av färdtjänstresor. Resenärer debiterades resor som aldrig beställts eller genomförts. När återbetalning skulle ske skickades ett utbetalningskort för inlösen i butik. Det kostade 79 kr att få tillbaka pengar för felaktig debitering. Det är olyckligt eftersom felet inte låg hos resenären, men drabbade resenären ekonomiskt. Hur kan detta åtgärdas och går det att förhindra att det upprepas?*

*Syfte: Förhindra att problem med utbetalning upprepas?*

# Generell hantering vid utbetalning

1. I första hand rättar kundservice beloppet i systemet och ger resenären det nya beloppet muntligt.
  - Vi kan inte skapa en ny faktura efter ändringen av beloppet
  - Inbetalning sker till samma OCR-nummer som den felaktiga fakturan
2. Om resenärens kontonummer finns registrerat i Kontoregistret hos Swedbank görs en insättning på kontot [Kontoregister – anmäl konto | SUS | CSN | Avi | Swedbank](#)
3. Utbetalning via avi

# Utbetalning via avi

- En avi är giltig i 2 månader
- Om resenären hör av sig med kontonummer sätter vi in pengarna på kontot efter att avin gått ut
- Utbetalning under 60 kronor görs inte på avi utan enbart till kontonummer
- Lägsta belopp för utbetalning på avi är 100 kronor

# Undantag vid höstens problem

- Resenärer som fått sina pengar på avi hanterade vi skyndsamt

# Information förbeställningstid och kvoter

# Förbeställningstid

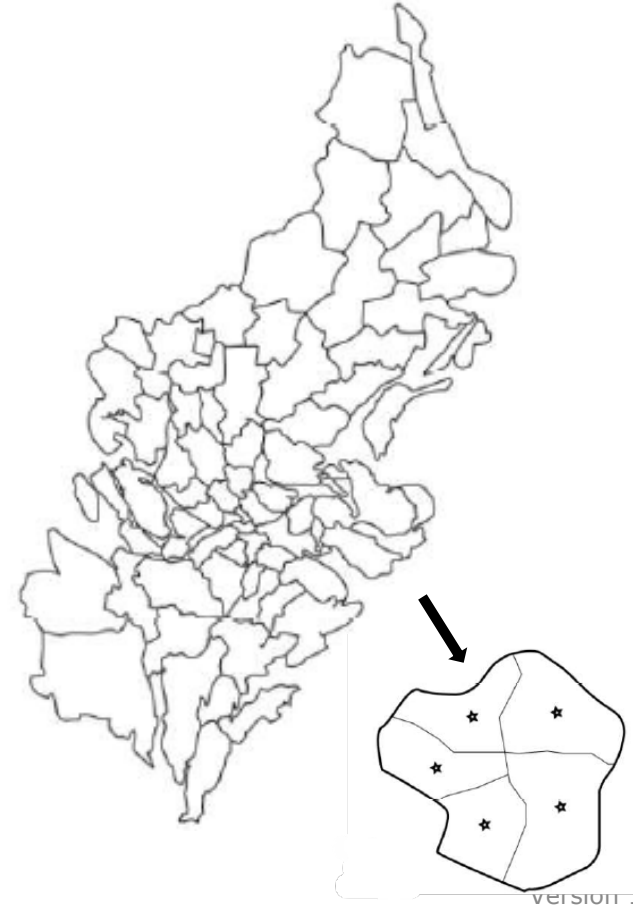
- Den tid resenär måste beställa sin resa senast innan önskad avgång.
- Förbeställningstiden är olika i olika delar i länet, ex. 20, 30, 50 minuter innan.
- Säkerställer att fordon ska hinna fram till beställd tid.

# Kvoter

- En kvot = ett transportuppdrag.
- Antal kvoter per område regleras i avtal, kan se olika ut i länet och över dygnet.
- Reglerar mängden fordon som ska kunna ta transportuppdrag (resor).

# Antal kvotområden

- Det finns 74 kvotområden i länet
- I varje kvot finns det fördelat i mindre hämtkvotområden



# Vad föranleder förändringar/justeringar?

- Förändring i antal beställda resor över tid (fler/färre)
  - Sker i nära dialog med leverantör
- Förändring i trafiksituation

# Anbaro årsrapport 2024

# Anbaro Årsrapport 2024



## ANBARO Årsrapport 2024

Barometer för anropsstyrd trafik  
Region Stockholm

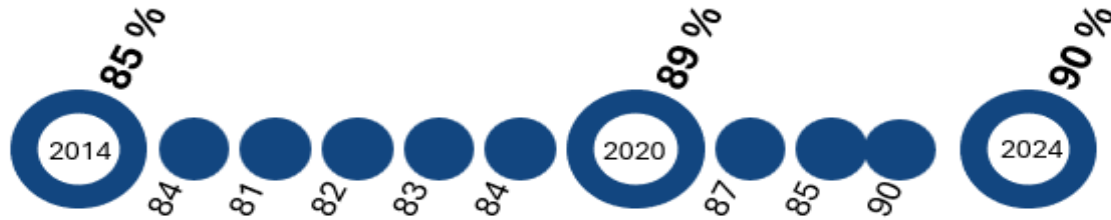
# Vad är Anbaro

- Kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor
- Dagligen ringer de personer som gjort en resa dagen innan undersökning
- 13 000 intervjuas i Stockholm och 52 000 i Sverige
- 20 av 21 regioner deltar i Sverige

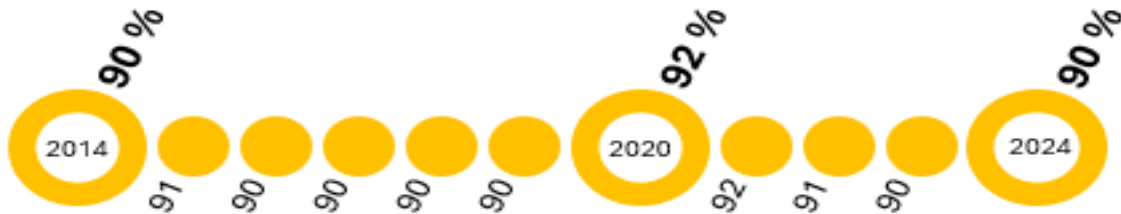
# Sammanfattning

- Majoriteten är överlag mycket nöjda
- För Stockholm har det varit en positiv utveckling senaste åren
- Utfallet ligger i paritet med utfallet i Sverige

# Vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, både från beställning och resan



**Stockholm**



**Sverige**

# Stockholm jämfört med Riket

**90%**

av resenärerna är  
nöjda med  
beställning och  
resa sammantaget

**90%**

är nöjda med  
förarens  
bemötande vid  
resa

**95%**

av resenärerna  
kom fram i tid  
(inom 5 min)

**90%**

av resenärerna är  
nöjda med  
beställning och  
resa sammantaget

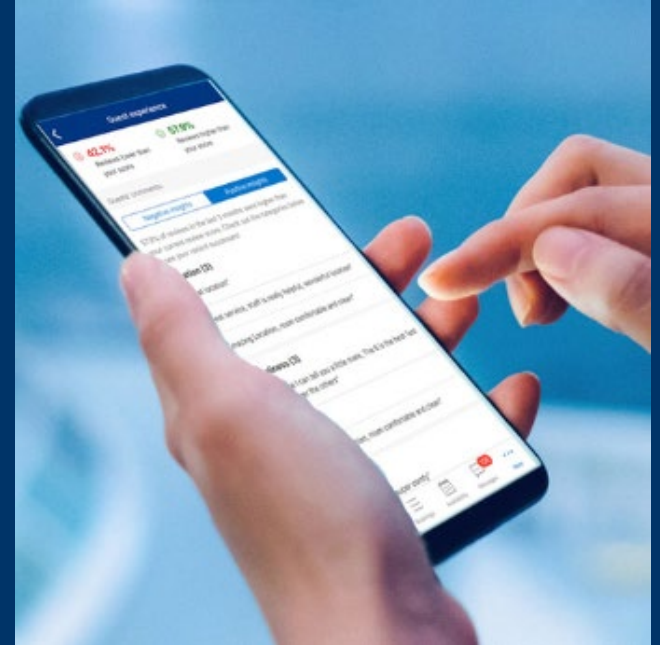
**92%**

är nöjda med  
förarens  
bemötande vid  
resa

**95%**

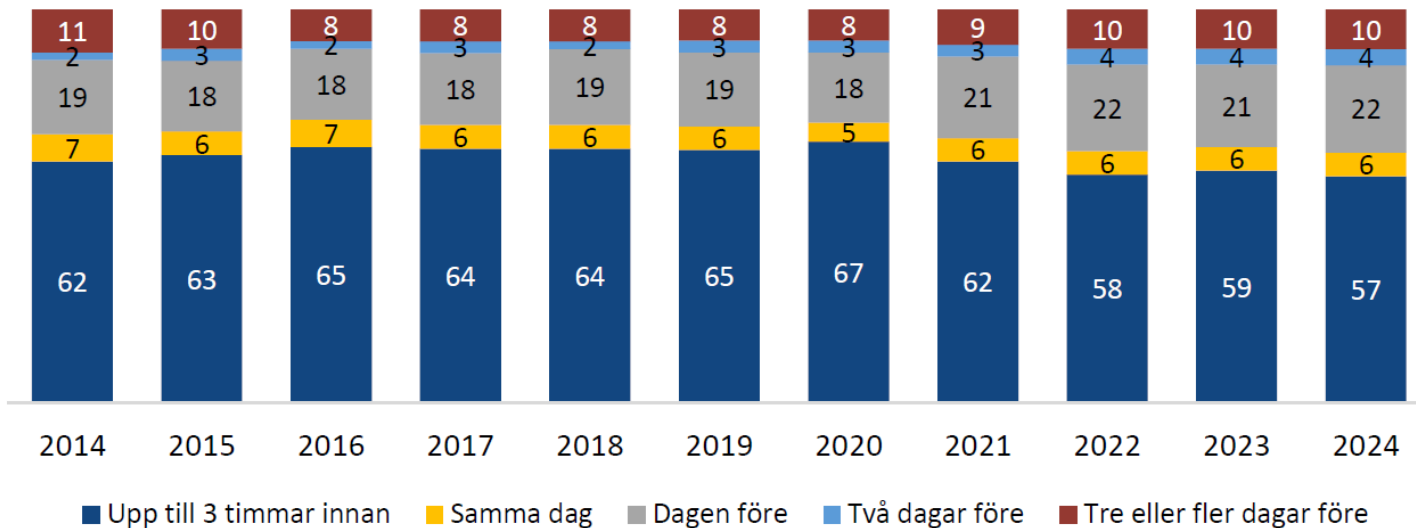
av resenärerna  
kom fram i tid  
(inom 5 min)

# Beställning av resor



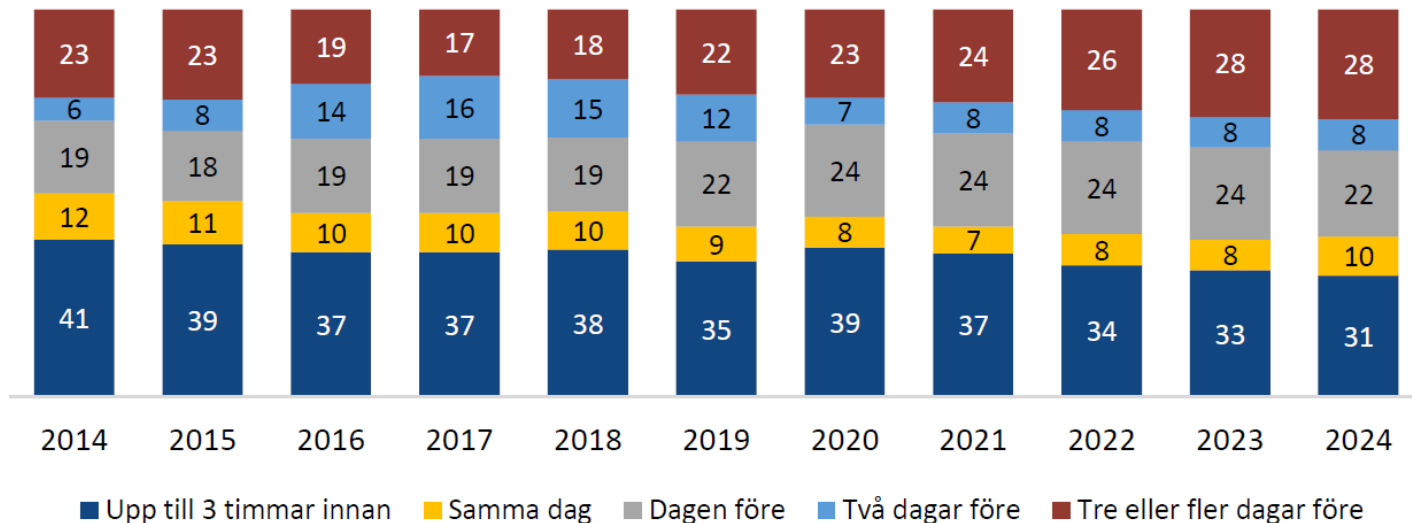
# Framförhållning med beställningar

Figur 7. Beställningstidpunkt Region Stockholm



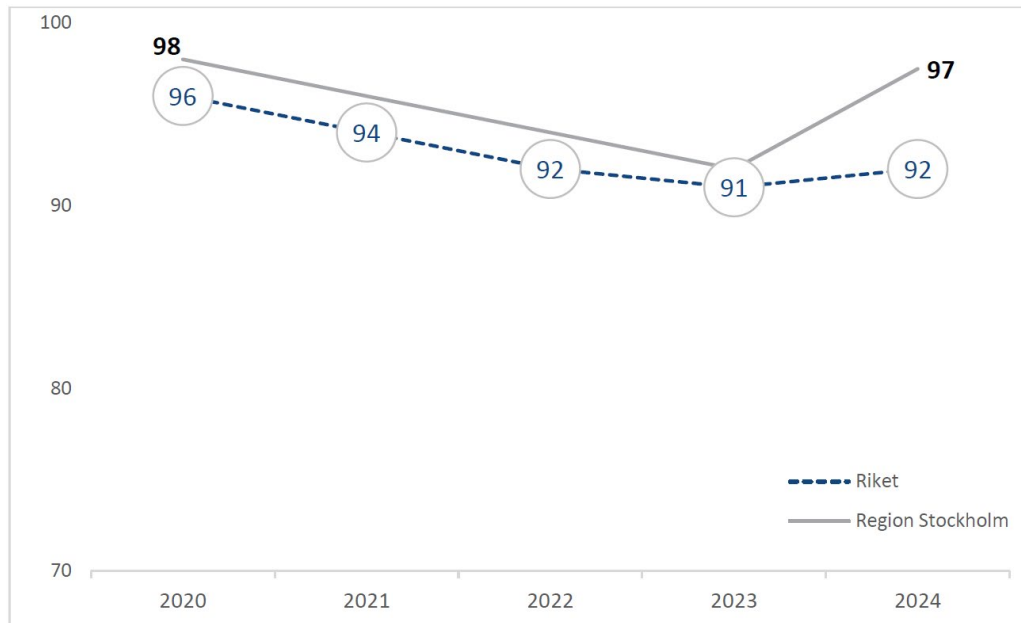
# Framförhållning med beställningar

Figur 8. Beställningstidpunkt Riket

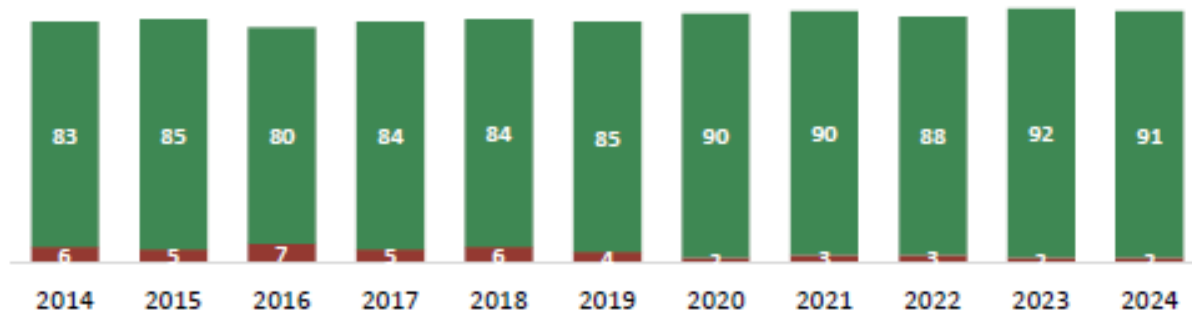


# Är väntetiden rimlig för beställning via telefon?

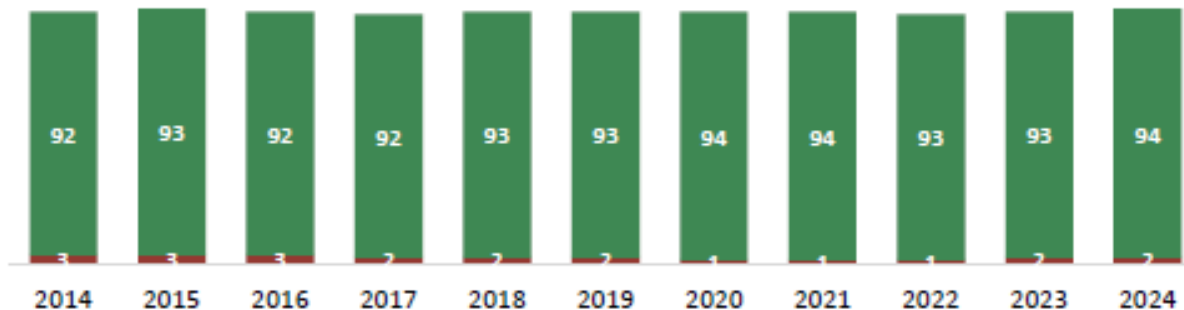
Figur 21. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja för Region Stockholm och Riket.



# Vilket betyg vill du ge bemötande vid beställningen



**Stockholm**



**Riket**

■ Betyg 1+2 ■ Betyg 4+5

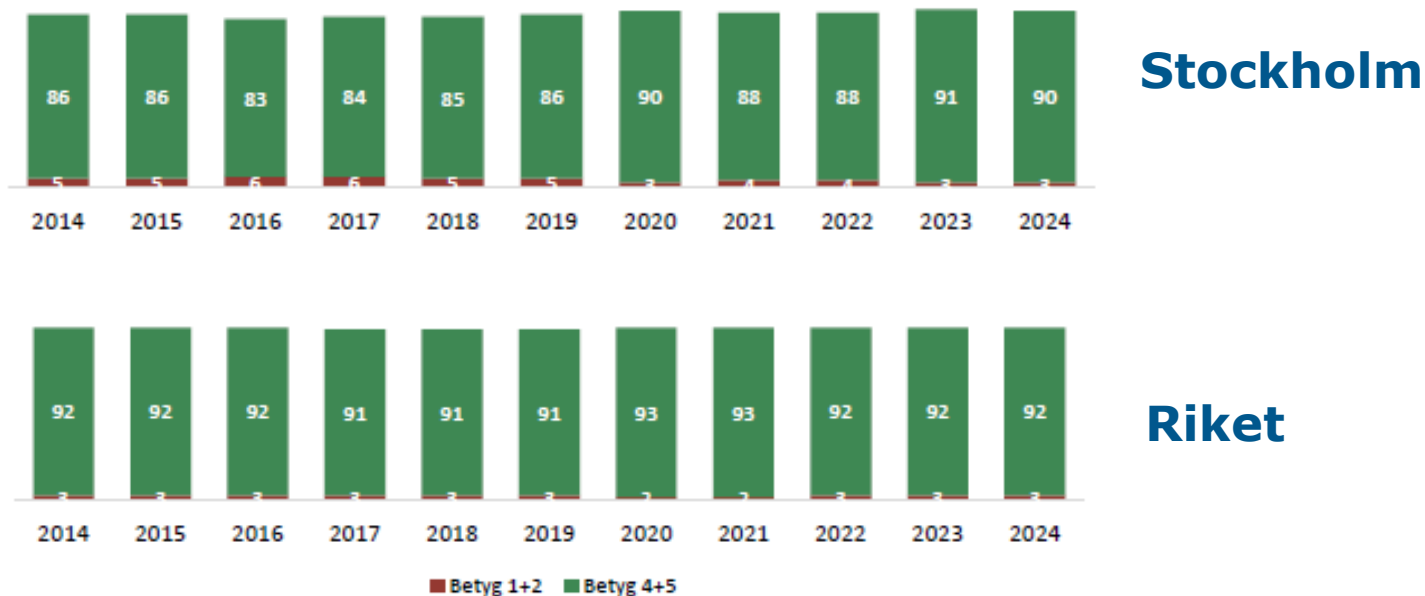
# Hur lätt eller svårt var det att beställa digitalt



# Resan



# Vilket sammanfattande betyg för själva resan



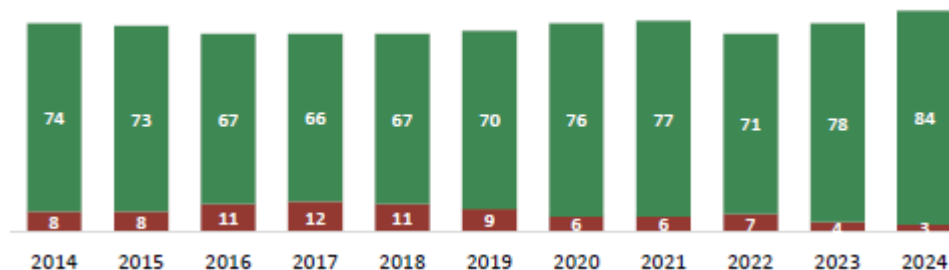
# Vilket betyg vill du ge förarens bemötande



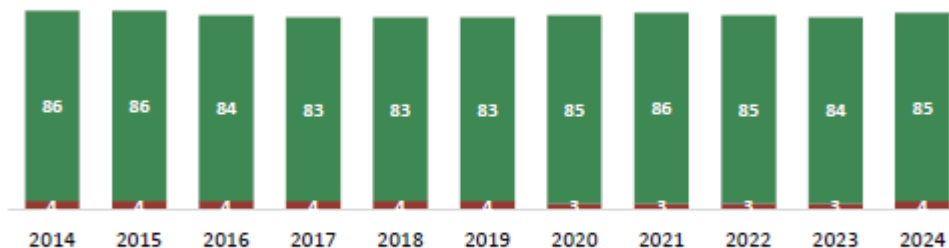
**Stockholm**

**Riket**

# Vilket betyg generellt för tryggheten



**Stockholm**

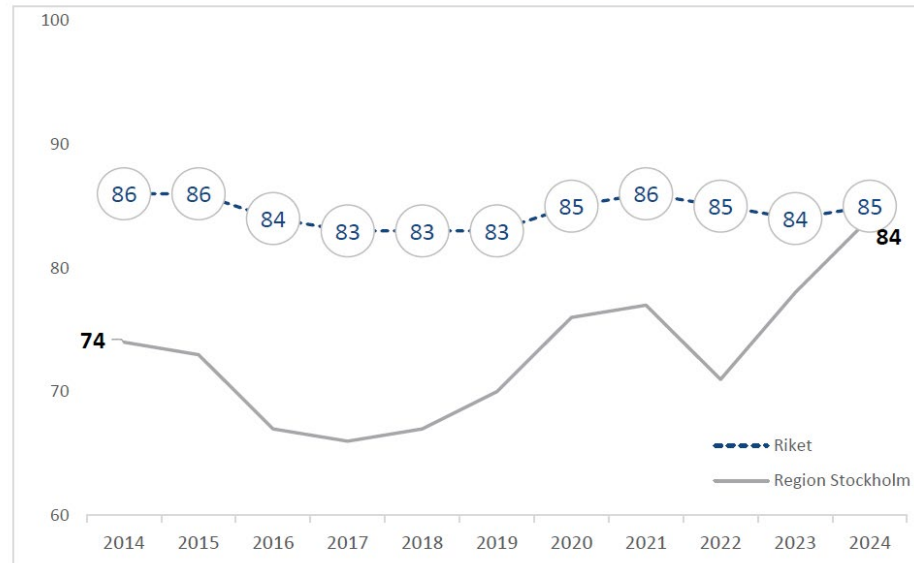


**Riket**

■ Betyg 1+2 ■ Betyg 4+5

# Utvecklingen av tryggheten

Figur 54. Generellt betyg för tryggheten för Region Stockholm och Riket.



# Slutligen...

- En positiv utveckling senaste åren
- Nytt avtal sedan 2023 driver trenden
  - Fler leverantörer
  - Ökad ersättning
- Förbättrad tidspassning innebär ökad trygghet