

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Planering

MÖTESANTECKNINGAR
2023-04-19

Ärende/Dok. id.
Möte nr 2

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: Onsdagen den 19 april 13.00-14:30
Plats: Teamsmöte

Deltagare från intresseorganisationerna

Amir Amirrazi, DHR
Jaan Kaur, DHR
Birgitta Flognfeldt, Funktionsrätt Sthlm/RTPS
Inge-Britt Lundin, Funktionsrätt Sthlm/SSDF
Åsa Werner, Funktionsrätt Sthlm/Attention
Sirikka Husso, SRF

Christoffer Örnevik, SRF
Berit Hagström, Funktionsrätt Sthlm, kansli
Fredrik Sandman, Funktionsrätt Sthlm/Afasi
Seppo Poutane, Funktionsrätt Sthlm/HL

Pensionärsorganisationerna

Alf Sandqvist, PRO
Ewa Swärd Jegréus, SKPF

Maris Sedlenieks, SPF

Färdtjänstutskottet

Stefan Johansson (S)
Björn Häll-Kellerman (V)
Karl Henriksson (KD)
Henrik Juhlin, C
Dan Engstrandh (M)

Jens Sjöström (S)
Christer Mattsson (M)
Susanne Sjöblom (M)
Jesper Svensson (L)

Politiska sekreterare

Joakim Spångberg (S)
Daniel Frisen (M)

Carl Häggqvist (KD)
Linna Fredström (MP)

Trafikförvaltningen

Jenny Vowden
Melker Larsson
Aphrodite Mitra-Vasilakou

Hans Adeby
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

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Inledning

Jenny Vowden hälsade de närvarande välkomna till mötet. Samverkansrådet är ett forum för dialog och information mellan Trafikförvaltningen och intresseorganisationerna och där också politik är med. Detta är första Samverkansrådet med det nya politiska styret där den nya organisationen Färdtjänstuskottet är med.

Ordföranden för Färdtjänstuskottet Stefan Johansson presenterade sig kort.

Redovisning av klagomål till kundservice

Aphrodite Mitra-Vasilakou informerade om de vanligaste klagomålen rörande färdtjänsten till Kundservice (se bilaga). Då kundservice nyligen bytt system så är det svårt att redovisa rättvisande siffror varför detta inte redovisas vid detta tillfälle. Kan konstatera att de flesta klagomålen rör tidspassning och bemötande.

Christoffer Örnevik undrade i fall antalet klagomål om felbokningar har ökat. Beskedet är att i dagsläget så ses ingen sådan ökning.

Ewa Jegréus Swärd undrade hur det ser ut med ambitionen att minska handläggningstiderna för tillstånd av färdtjänst. Beskedet är att man har omfördelat resurser för att minska handläggningstiderna. Mediantiden i landet är 6 veckor. Nya tillståndssystemet gör att man nu ser hela flödet från när ansökan kommer in till kommunen till att den är hanterad hos trafikförvaltningen. Detta jämfört med tidigare då man såg ansökningarna först när de kom in till trafikförvaltningen, vilket kan uppfattas som att handläggningstiderna har blivit längre vilket inte är fallet.

Beställning av resor med el-skoter vid färdtjänstresor

Aphrodite Mitra-Vasilakou informerade varför personer med så kallat moppetillstånd med grundtillstånd taxi måste beställa sina resor via beställningscentralen (se bilaga).

Amir Amirrazi undrade varför inte alla kan få rullstolstaxitillstånd när man har el-skoter, då många numera får det utskrivet via hjälpmedelscentralen. Beskedet är att det är en lagfråga i myndighetsutövandet. Förvaltningen tar med sig frågan och återkommer med ett utförligare svar till deltagarna.

Melker Larsson påtalade problematiken med att det inte går att koppla tillståndet till hjälpmedlet då man i dagsläget kan köpa el-skotrar själv.

Fredrik Sandman informerade om svårigheterna att beställa färdtjänst vid talsvårigheter. Beskedet är att man arbetar med att få det att fungera med digital beställning.

Dialog om via-resor – fråga till politik

Christoffer Örnevik informerade om problematiken med att hämta/lämna barn på andra ställen än de som är förbestämda samt att man ibland kan behöva flera stopp om man t ex ska hämta/lämna två eller fler barn.

Stefan Johansson informerade om att antalet fritidsresor ska ökas samt att man ska se över frågan om via-resor. Frågan tas med "hem" av politikerna.

Föreslogs ett möte för diskussion om fria resor. Beskedet är att organisationerna kan bjuda in politiker vid behov av diskussion men att det inte kommer skapas några nya diskussionsforum.

Information om budget-/nämnduppdrag rörande Färdtjänsten

Jenny Vowden informerade om budget-/nämnd uppdrag rörande Färdtjänsten (se bilaga)

Stefan Johansson informerade om att man vill öka kvaliteten och kraven för resenärerna. Ökning av antalet resor till 250 resor/år genomförs under året och borttagande av begränsning ska utredas.

Björn Häll-Kellerman informerade om att man även vill utreda kontroll för missbruk av systemet.

Åsa Werner tog upp frågan om ökad tillgänglighet och assistanshundar samt att hon gärna ställer upp med expertkunskap i frågan. Det går även att ta kontakt med de som har hand om utbildning av assistanshundar på Brukshundsklubben.

Trafikstart taxi – statusuppdatering samt utbildning av förare

Hans Adeby informerade om trafikstarten för nya taxiavtalet samt utbildning av förare (se bilaga).

Följande andelar har de olika leverantörerna.

Sverigetaxi 63%

Taxi Stockholm 26%

Samtrans 6,5%

Haninge-Nynäs Taxi 3,5%

Södertälje Taxi 1%

Berit Hagström undrade om insiktsutbildningen för förarna. Beskedet är att det förs dialog om brukarorganisationerna deltagande i utbildningen

Siirka Husso undrade över hur provet om lokalkännedom går till. Beskedet är att förarna bl a får peka ut genomfartsleder, sjukhus, idrottsanläggningar mm på en karta

Alf Sandqvisttog upp frågan om att det är viktigt med språket och att man talar långsamt och tydligt.

Åsa Werner tog upp frågan om adresser som inte finns i GPS:en och hur man får med den i GPS:en. Beskedet kan vara problem med Lantmäteriet – Hans Adeby kontrollerar adressen som gavs som exempel.

Karl Henriksson undrar hur det ser ut för de små leverantörerna av taxi jämfört med de stora vad gäller utbildning m.m. Beskedet är att de visserligen är små i förhållande till Taxi Stockholm, men är ändå inte så små och att de har en bra strukturerad utbildning. Ett exempel på en "liten" leverantör är Haninge-Nynäs Taxi men som har 70 fordon.

Alf Sandqvist undrade hur man löst trafikeringen i Norrtälje. Beskedet är att det är Sverigetaxi och Taxi kurir som kör i Norrtälje och att de har åkare i Norrtälje.

Övriga frågor

Fråga har ställts om Trafikförsörjningsprogrammet som nu är ute på remiss. Om någon organisation inte har fått remissen så kan man höra av sig till Melker Larsson. Även privatpersoner har rätt att yttra sig över Trafikförsörjningsprogrammet.

Melker Larsson informerade om att även trafikremissen för trafiken 2024 är på väg ut på remiss.

Melker Larsson informerade om att Ditte Jansson Kahlström slutar på Trafikförvaltningen i juni.

Avslutning

Nästa möte är planerat till den 1 juni och kommer då handla om både allmän kollektivtrafik och färdtjänsten. Planen är att detta möte sker på plats hos Trafikförvaltningen.

Jenny Vowden tackade för visat intresse och förklarade mötet avslutat.

Vid anteckningarna:

Helena Gozzi

Samverkansrådet fokus Färdtjänst

2023-04-19

Dagordning

1. Inledning
2. Redovisning av klagomål till kundservice
3. Beställning av resor med el-skotrar vid färdtjänstresor
4. Dialog om via-resor - fråga till politik (organisationerna)
5. Information om budget-/nämnduppdrag rörande Färdtjänsten
6. Upphandling Färdtjänsttaxi inkl. utbildning
7. Övriga frågor

Redovisning av klagomål till kundservice

De vanligaste klagomålen till Kundservice

- Tidspassning (sena bilar)
- Bemötande
- Handläggningstid tillstånd
- Kunskap (bl.a. geografi)
- Felbokningar BC (tid/adress)

Beställning av resor med el-moped vid färdtjänstresor

Fråga

Varför måste man ringa in beställning när det gäller rullstolstaxi för fordonsslaget el-skoter?

Svar

Vid ett så kallat moppetillstånd har resenären ett taxitillstånd i grunden med ett tillägg att kunna ta med el-moped vid resor. Dessa går inte att beställa via våra digitala kanaler på grund av bristande systemstöd. Resor måste beställas via beställningscentralen.

För dessa resor krävs rullstolsfordon.

Ovan gäller inte dem som har tillstånd för rullstolstaxi. De kan boka in sin el-moped via de digitala kanalerna (Mina sidor/appen Färdtjänsten Stockholm).

Dialog om via-resor - fråga till politik Organisationerna

Information om budget-/nämnduppdrag 2023 rörande Färdtjänsten

- Trafiknämnden uppdras att höja taket för fritidsresor för färdtjänsttaxi till 250 resor per år.
- Trafiknämnden uppdras att utreda en ny upphandlingsmodell med auktorisationsförfarande som innebär att fler aktörer kan vara med och köra färdtjänst och där resenären har möjlighet att göra ett välinformerat val mellan de olika aktörerna.
- Trafiknämnden uppdras att genomföra ett borttagande av taket på fritidsresor inom färdtjänsten, samt utreda 3-milsgränsen utifrån sociala och ekonomiska aspekter. Gällande taket utreds även hur en kontrollmekanism för att förhindra missbruk av systemet kan se ut.
- Trafiknämnden uppdras att utreda ett övertagande av färdtjänstens resegaranti, beställningscentral och kundtjänst i egen regi i syfte att se över om det är kostnads och systemeffektivt.
- Trafiknämnden uppdras se över riktlinjerna för färdtjänstresor i syfte att öka tillgängligheten och kvalitén.



Upphandling E44 Färdtjänsttaxi

Avtalet fram till den 31 mars 2023

- En stor leverantör ger sårbarhet. Taxi Kurir och Sverigetaxi (Cabonline) hade 96,5% av volymen, Taxi Stockholm hade 3,5%
- Prissättningen var "taktisk" – mycket låga priser/mycket höga priser
- Leverantörens förmåga att leverera har påverkats av Pandemin som påverkat tillgången på förare och fordon

Förbättringar i upphandlingen

- ❑ Tilldelningen förändras – 50%, 30% och 20%.
 - Ger fler leverantörer
 - Minskad sårbarhet
 - Fler fordon kör Färdtjänsttaxi

- ❑ Prissättningen från tre till två prisgrupper
 - Mindre taktik – mer affärsmässighet

Detaljerade krav i upphandlingen

❑ Leverantören

- Ska aktivt arbeta för att för att förebygga resegarantiärenden
- Ska årsvis ha möten med Intresseorganisationerna
- Ska strukturerat följa upp förarna – redovisas för beställaren

❑ Trygghet

- Leverantören ska strukturerat arbeta med trygghetsskapande åtgärder. Arbetet ska redovisas. *Följs upp via Anbarö.*
- Beställaren ställer krav på att IT-mässigt få information var bil befinner sig.

Utbildning "generellt"

- Förare som kör för färdtjänstens räkning ska genomföra en utbildning med delprov och slutprov som leverantörerna presenterar och ombesörjer. Om förare klarar utbildningen med godkänt resultat erhåller de rätten att köra för färdtjänsten.
- Utbildningen har teoretiska och lärarledda moment.

Utbildningens innehåll

- Förståelse för att leva med funktionsnedsättningar.
- Trygghet för resenärerna.
- Barns särskilda behov vid resa, användning av skyddsanordning och dess fasthållning i fordonet.
- Fastsättning av rullstolar.
- Säkerhet till/från fordon, i fordon, i trafik avseende Hela resan.
- Färdtjänstverksamhetens regler och anvisningar.
- Lokalkännedom.
- Regler om tystnadsplikt och etik inom Färdtjänst.
- Leverantörens alkohol-, drog- och trafiksäkerhetspolicy.
- Miljöhänsyn vid trafikutövande.
- Hot och våld.
- Brandsäkerhet.
- Hjärt- och lungräddning.

”Nyheter” Utbildning Färdtjänsttaxi

- Gå igenom utbildningen med leverantörerna
 - Att utbildningen genomförs som beskrivet.
 - Skapa förståelse av effekter/konsekvenser av bra/dåligt beteende.
 - Ökad förståelse för ”varför” viss service måste ges
 - ”Taxisvenska”.
 - Insiktsutbildningen ska vara lärarledd.

Förarcertifiering Servicersor – Svensk kollektivtrafik

- ☐ Nationellt arbete med utbildning, utbildningsmaterial och prov för förare som ska köra färdtjänst, skolskjuts etc.
- ☐ Gemensamma krav och därmed gemensam "kvalitetsribba".
- ☐ Färdtjänsten i Stockholm är "nyblivna" medlemmar.
- ☐ Grundtanken är att leverantörer utbildar och färdtjänsten förrättar proven.