

## Minnesanteckningar vid kundråd för serviceresor

Dag: 8 juni 2022

Tid: 13:00-15:30

Plats: Hässleholm, konferensrum Hovs hallar

Lokal: Skånetrafikens huvudkontor

### Närvarande:

Bo Brandin, Lomma, SRF  
Tommy Åkesson, Kristianstad, KPR  
Nils Alvar Vajda Ekstén, Svalöv/Landskrona, Diabetes Skåne  
Birgitta Rosberg, Brösarp/Tomelilla, SPF Gullvivan  
Knut Thorstensson, Kristianstad/Bromölla, SRF  
Linda Gottschalk, Perstorp, Tillgänglighetsrådet  
Bertil Nilsson, Hässleholm, KPR  
Siv Nilsson, Hässleholm, KPR  
Ann-Helen Ingvarsson, Simrishamn, Referensgrupp  
Inga-Lill Billgren, Simrishamn, Referensgrupp  
Helene Larsson, Hässleholm, Tillgänglighetsrådet  
Monica Glans, Åstorp, SRF  
Ulf Olofsson, Bjuv, KRP  
Marie Dahlberg, Bromölla, Rådet för funktionshinder  
Christer H Persson, Helsingborg, SRF  
Två teckenspråkstolkar

### Från Skånetrafiken:

Dalal Ali  
Mariam Badreddine  
Tanja Telandersson  
Marie-Louise Berghult  
Eva Klingstedt  
Jasna Martinsson  
Lotta Ellberg  
Patrik Engfors  
Anna Lagerstedt  
Tim Nilsson  
Ulrika Stålnacke  
Janni Sturm  
Tobias Thornström  
Marie Sjören  
Luiziana Karlsson  
Henrik Ingelström  
Malin Hall-Thuesson

### Mötets dagordning:

- Presentation av vårt nya kontor
- Skånetrafikens hållbarhetsarbete
- Drift och underhåll på busshållplatser
- Tillgänglighet
- Skillnader på färdtjänstvillkor
- Paus
- Serviceresors app
- Avdelning försäljning och marknad
- Affärsområde tåg
- Frågestund

## 1. Välkomnande samt introduktion av mötet, Dalal Ali

Dalal Ali hälsar alla välkomna och informerar om att mötet kommer spelas in. Vidare presenteras dagordningen. Dalal Ali presenterar sig själv och därefter inleds en presentationsrunda av närvarande personer. Då tekniken inte fungerade läste Dalal Ali upp namnen på de personer som var närvarande via Teams.

## 2. Presentation av Skånetrafikens nya kontor, Marie-Louise Berghult

Marie-Louise Berghult berättar om Skånetrafikens nya lokaler samt informerar om aktivitetsbaserat arbetssätt. Vidare presenterar Marie-Louise Berghult om de olika arbetszonerna; traditionell arbetszon, fokusarbete, samarbetszon, zoner för samtalsintensivt arbete samt mötesrum. Ett bildspel från det nya kontoret spelas upp och Mariam Badreddine pausar bildspelet och berättar vilken typ av zon som visas på bilden.

## 3. Hållbarhetsarbete, Jasna Martinsson ersättare för Iris Rehnström

Jasna Martinsson inleder presentationen med att berätta om de globala miljömålen och berättar därefter om hur Skånetrafiken arbetar för att leverera hållbara resor. Skånetrafikens mission är att det ska vara enkelt att resa hållbart. Jasna Martinsson visar statistik på minskade utsläpp. Det framkommer att Skånetrafiken, den 1 juli 2021, blev först i landet med miljömärkta serviceresor. Alla resor med tåg, buss, spårvagn, och serviceresor gör med förnybar el och biogas. Vidare informerar Jasna Martinsson om Skånetrafikens hållbarhetsbilaga samt hållbarhetsredovisning.

## 4. Drift och underhåll på busshållplatser, Eva Klingstedt

Eva Klingstedt inleder med att berätta om vad hennes avdelning arbetar med. Vidare berättar Eva Klingstedt att hon främst arbetar med drift och underhåll på busshållplatser. Det framkommer att vandalisering av busshållplatser är en stor kostnad varje år. Schablonkostnaden för byte av en glasruta är 3500 kronor/ruta. Hitintills i år har glaskross kostat 2,5 miljoner, berättar Eva Klingstedt. Stora glaskross/klotter polisanmäls.

Eva Klingstedt informerar om polykarbonat, även kallat okrossbart glas, som har börjat sättas in på hållplatser i Skåne. Polykarbonat är ungefär dubbelt så dyrt som vanligt glas men polykarbonat räknas kunna hålla i tio år. Skånetrafiken fortsätter utrusta med denna nya typ av glas.

**Fråga från kundrådet:** Kan polykarbonat sättas in på hållplatser i Svalöv?

**Svar:** Svalöv är inte en av de 20 värst utsatta områdena, men det går att lämna in förslag. Det går bra att kontakta Eva via mejl på [Eva.Klingstedt@skanetrafiken.se](mailto:Eva.Klingstedt@skanetrafiken.se).

Avslutningsvis informerar Eva Klingstedt om tidtabellskiftet som äger rum den 12 juni och förvarnar om att det kan vara stökigt på stationen i Hyllie till följd av flera ändringar på Malmö C. Resenärer uppmanas att söka, titta och fråga.

## 5. Tillgänglighet, Jasna Martinsson

Jasna Martinsson börjar med att berätta om lagar angående tillgänglighet som måste efterföljas. Vidare informerar Jasna Martinsson om regionens policy samt Skånetrafikens hållbarhetsprogram. Skånetrafikens resor är till för alla, oavsett om det gäller allmän kollektivtrafik eller särskild kollektivtrafik. Jasna Martinsson berättar om hur Skånetrafikens arbete går till; ringa in, undersöka, fokusera, ta fram idéer, testar och förverkliga.

**Fråga från kundrådet:** Varför finns det inte rundresor i kommunerna under sommaren som det fanns tidigare?

**Svar:** Det är olika från kommun till kommun. Ibland kommer buss och kommunerna överens om att köpa extra trafik, och då kan det vara en sådan sak som kommunerna väljer att köpa.

Jasna Martinsson berättar om att flexutrymme i Skånetrafikens fordon är klädda med orangekläder. Vidare berättar Jasna Martinsson om att ett test har gjorts i Eslöv där bilbarnstolar fått speciell avsedd plats på regionbussarna. Återkopplingen har varit god.

Jasna Martinsson informerar om hållplatser är kommunens ansvar men att Skånetrafikens tillgänglighetskrav som till exempel mjukare kantsten och att taktila stråk måste finnas. Vidare informerar Jasna Martinsson om Skånetrafikens kommunikation. Informationen som Skånetrafiken går ut med ska vara tillgänglig för alla. Information finns att hämta på olika ställen som till exempel hemsida, appen, kundservice, kundcenter, utrop på bussar/tåg, skriftlig information på skärmar, förare och tågvårdar.

Jasna Martinsson informerar om att det nu är möjligt att boka ledsagning mellan tåg och buss samt mellan buss och buss på Malmö C, Lund C, Helsingborg C, Kristianstad C och Hässleholm C. Bokningen behöver göras senast 24 timmar innan du ska åka. Vidare informerar Jasna Martinsson om olika köpalternativ vid en resa. Det är möjligt att, vid behov, få en inbetalningsavi på tåget.

**Fråga från kundrådet:** *Linje 531 mellan Hässleholm och Tyringe är borttagen. Hur gör man för att få den tillbaka?*

**Svar:** *Kontakta den allmänna kollektivtrafikens kundtjänst. Begära ett svar för att få återkoppling i frågan.*

## 6. Skillnaden på färdtjänstvillkor, Mariam Badreddine

Mariam Badreddine berättar att generell hjälp är hjälp som alla med färdtjänstillstånd kan få av föraren och innebär att föraren hämtar/lämnar kunden in genom port i markplan, hjälper kunden i och ur bilen, hjälper till med bilbälte, spänner fast rullstolar samt hjälper till med hjälpmedel och bagage in genom port i markplan. Vidare informerar Mariam Badreddine att särskild hjälp är ett villkor som måste finnas med i färdtjänstillståndet för att det ska gå att boka en resa med denna hjälp. Särskild hjälp innebär att föraren hämtar och lämnar innanför ytterdörr i bostad, till exempel tredje våningen i ett hyreshus, avdelning eller liknande. För att beviljas ledsagare i färdtjänst ska hjälpbehovet vara knutet till resan och inte till exempelvis vistelsen på resmålet eller hjälp till och från fordonet, berättar Mariam Badreddine. Alla kunder har möjlighet att mot egenavgift enligt färdtjänsttaxan ta med sig upp till två medresenärer på färdtjänstresan.

**Fråga från kundrådet:** *Jag känner en cancersjuk som blivit nekad trappklättring på sjukresa. Hur kan det komma sig?*

**Svar:** *Det finns vissa kriterier som måste uppfyllas för att beviljas trappklättring. Vid individärenden är bra om man ringer in till kundtjänst vid frågor.*

**Fråga från kundrådet:** *Ifrågasätter säkerheten vid resor då rullstolar spänts fast dåligt.*

**Svar:** *Det är viktigt i dessa fallen att man anmäler det till kundtjänst. Vi tar alltid kontakt med trafikbolagen som ansvarar för förarna.*

**Fråga från kundrådet:** *Jag har upplevt otrevliga förare.*

**Svar:** *Detta behöver rapporteras in till kundtjänst.*

**Fråga från kundrådet:** *Anmälningar kommer in till kundtjänst men det sker ingen återkoppling.*

**Svar:** *Begär återkoppling. Fungerar inte återkopplingen så behöver vi få veta det.*

## 7. Serviceresor app, Lotta Ellberg

Lotta Ellberg presenterar sig och börjar därefter att förklara hur serviceresor app fungerar. Det krävs Mobilt Bank-id för att logga in i appen, vilket beror på säkerhet. Vidare visar Lotta Ellberg, i olika steg, hur kunder kan boka sina serviceresor genom appen. Skånetrafikens broschyr om appen visar hur resor kan bokas och skickas ut till alla nya kunder. Vidare kan kundtjänst besvara frågor angående appen. Lotta Ellberg berättar att det är enstaka procent som använder appen i dagsläget men att förhoppningen är att användandet ska öka.

**Fråga från kundrådet:** *Kan man åka sjukresa mellan vårdcentral och sjukhus?*

**Svar:** *Sjukresa är endast möjlig att boka mellan vårdinrättning och folkbokföringsadress. Mellan vårdcentral och sjukhus blir det i stället en färdtjänstresa.*

## Kommentarer från kundrådet:

- *Det är stor skillnad på önskad tid och föreslagen tid i appen, medan när man mejlar får man nästan alltid tiden man vill ha.*

- *Det är lätt att avboka resor via appen.*
- *Det hade varit bra om man kunde klicka i returresa direkt så att man inte behöver skapa en helt ny resa igen.*
- *Det hade varit bra om man kunde anmäla otrevliga förare i appen.*
- *Vid störning i appen hade det varit bra om det kom upp information på hemsidan angående det.*

**Fråga från kundrådet:** *Kund har inget bank-id då hen har förvaltare. Skulle förvaltaren kunna få boka i appen?*

**Svar:** *Vet att önskemålet finns men det är olagligt. Det är möjligt för förvaltaren att mejla.*

## 8. Avdelning försäljning och marknad, Patrik Engfors

Patrik Engfors inleder med att berätta att allt fler börjar resa kollektivt igen efter pandemin, då många valde att avstå från kollektivtrafiken. Patrik Engfors informerar om seniorbiljetten om hur den skiljer sig mellan olika kommuner. Inga seniorrabatter finns hos Skånetrafiken. Med servicere seabiljetten, som är en förmån för personer med färdtjänstillstånd, får man resa fritt i hela Skåne tillsammans med en ledsagare. Ledsagaren får resa med kostnadsfritt även i Danmark och Halland. Servicere seabiljetten varar lika länge som färdtjänstillståndet.

Vidare informerar Patrik Engfors om sommarbiljetten, som gäller mellan 15 juni och 15 augusti. Med sommarbiljetten får man resa hur mycket man vill i Skåne. Upp till två personer under 20 år får följa med på samma biljett. Genom appen går sommarbiljetten är det dessutom möjligt att låna ut biljetten. Avslutningsvis tipsar Patrik Engfors om att bli medlem på Mina sidor. Det kostar inget men som medlem kan man få tillgång till fina erbjudande.

**Fråga från kundrådet:** *Personer i Svalöv vill kunna resa i hela Skåne med seniorkortet.*

**Svar:** *Det är i dagsläget inte möjligt.*

**Fråga från kundrådet:** *Varför gratis ledsagare i Halland men inte i Småland och Blekinge?*

**Svar:** *Det finns olika avtal mellan olika län.*

**Fråga från kundrådet:** *Om man har goda idéer som man önskar föra fram, vem ska man kontakta?*

**Svar:** *Kontakta kundtjänst.*

## 9. Affärsområde tåg, Anna Lagerstedt

Anna Lagerstedt berättar att det är Trafikverket som äger järnvägsanläggningen inklusive plattformar, hissar och trappor. Vidare berättar Anna Lagerstedt om de krav kring till exempel tillgänglighet som finns. Biljettautomater har möjlighet att anpassa skärmen så att den är synlig från lägre höjd, för att underlätta för till exempel rullstolsburna och barn. Arbete pågår med att se över app och webbgränssnittet, efter granskning av myndigheten Dig. Det framkommer att själva biljettautomaten är CE-märkt.

Anna Lagerstedt berättar om de olika betalsätt som finns vid en resa. Vidare framkommer det att kunder med funktionsnedsättning som inte kan köpa en biljett i biljettautomat, kundcenter eller andra köpställen, kan köpa biljett ombord på tåg. Kundvärden skriver i dessa fall ett inbetalningskort på resans pris. Vidare berättar Anna Lagerstedt om de krav som finns på hur ombordpersonalen ska vara behjälpliga vid en resa. Exempelvis ska tågvärden vara synliga och tillgängliga för kunderna, skyndsamt hjälpa kunder ombord med eller utan hjälp av ramp, samt hjälpa kunder att hitta sin plats på tåget.

Vidare informerar Anna Lagerstedt om testprojekt tågkompis. Projektet innebar att personal fanns tillgängliga på stationer som informationsspridare och var behjälpliga med att svara på frågor samt att hjälpa till med att köpa biljett. Syftet med projektet var ett sätt för Skånetrafiken att vara närvarande i normalläge samt att öka tryggheten på stationer. Projektet var uppskattat och Skånetrafiken tittar nu på att möjligheten att lägga in projektet i ordinära budget.

Avslutningsvis uppmanar Anna Lagerstedt att skicka in kundsynpunkter efter en genomförd resa.

**Fråga från kundrådet:** Det är svårt och stressigt vid ersättningsbussar. Hur tänker ni hantera det framöver?

**Svar:** Störning som vi känner till planerar vi med god tid och god plats. Vid akuta störningar försöker vi beställa så att det matchar tågen.

**Fråga från kundrådet:** Det är mycket avbrott på Simrishamn-banan. Varför?

**Svar:** För att banan byggs ut och förbättras. Vidare har trädsäkring genomförts vilket medfört att resor ställts in på grund av säkerhet.

**Fråga från kundrådet:** Skyltar sitter högt uppe på stationer, vilket gör det svårt att läsa.

**Svar:** Jag tar det vidare till Trafikverket som ansvarar för detta.

## 10. Frågestund

**Fråga från kundrådet:** Varför kan man inte resa över länsgränsen med färdtjänst?

**Svar:** Detta är något som är styrt utifrån regelverket. Färdtjänstlagen avser resor inom folkbokföringskommunen. Däremot är Skånetrafiken generösa och tillåter resor med färdtjänst i hela Skåne.

**Fråga från kundrådet:** Vad ska jag meddela till de som inte kan resa till sina släktingar och fritidsresor

**Svar:** Ansöka om riksfärdtjänst. Ansök senast tre veckor innan avsedd resa.

**Synpunkter från kundrådet:** Vända på mötet och ta frågor först och miljö sist. Mer tid till frågorna då vi vill förmedla synpunkter och frågor. Allmänna frågor inte enskilda fall. Mycket information under mötet – svårt att ta in allt.

**Svar:** Anpassat programmet utifrån inkomna frågor. Tar med oss synpunkterna till nästa kundråd.