

Uppdaterad version 2024-10-09

# webSolen

Manual 2024

## Innehåll

1	webSolen och kundtillstånd .....	4
2	Behörighet och inloggning till webSolen.....	4
2.1	Logga in.....	4
2.2	Giltighet och krav på lösenord .....	4
2.3	Byte av lösenord.....	5
2.4	Glömt lösenord.....	5
3	Hur fungerar webSolen .....	5
3.1	Ny kund.....	5
3.1.1	Skyddad identitet.....	6
3.2	Hjälpmedel .....	6
3.2.1	Personbil.....	6
3.2.2	Specialfordon .....	6
3.3	Noteringar.....	6
3.3.1	Notering beställningscentral (BC).....	6
3.3.2	Notering till bil och beställningscentralen (BIL/BC).....	7
3.4	Personer som inte går att söka fram i webSolen .....	7
3.5	Lägga på extratid.....	7
3.5.1	Alla restyper .....	7
3.6	Placering i bil .....	8
3.7	Trappklättrare/bärhjälp (bärhjälp utförs inte längre).....	8
3.8	Ledsagare .....	8
3.9	Val av betalare.....	8
3.10	Poäng.....	8
3.11	Platsbehov för hjälpmedel.....	9
3.11.1	Scooter med styre .....	9
3.12	Styra bort specialfordon .....	9
3.13	Djur i bil .....	10
3.13.1	Djur i personbil.....	10
3.13.2	Djur i specialfordon.....	10
3.14	Adressval.....	10
3.14.1	Adresser.....	10
3.14.2	Prefix .....	11
3.14.3	Angöringsplats .....	11
3.15	Egenskaper och samåker med .....	11
3.16	Ensamåkning .....	12
4	Hantering i webSolen .....	12

4.1	Lista kund – sök fram kund.....	12
4.2	Kund.....	12
4.3	Kundtillstånd.....	12
4.4	Kundadresser.....	12
4.5	Inskannade filer.....	12
4.6	Händelser.....	12
4.7	Kundlogg.....	12
4.8	Resestatistik.....	13
4.9	Rapportbeställning.....	13
4.10	Byt lösenord.....	13
4.11	Underlag för brev.....	13
4.12	Startsida.....	13
4.13	Ändra kundgrupp.....	13
5	Övriga tillstånd.....	13
5.1	Tillfälligt tillstånd.....	13
5.2	”Vinterfärdtjänst”.....	13
6	Avsluta tillstånd.....	13
7	Avliden kund.....	13
8	Utflyttad.....	14
9	Övrig information.....	14
9.1	Förändringar i webSolen som måste kommuniceras eller läsas om.....	14
10	Revisionshistorik.....	14

Denna manual syftar till att förklara varför och beskriva hur kundtillståndet ska formuleras och kodas för att beslutade förutsättningar ska bli korrekt förmedlad

## 1 webSolen och kundtillstånd

WebSolen är Västtrafiks system för att hantera kundtillstånd som ligger till grund för bokning, planering och utförande av Västtrafiks särskilda kollektivtrafik. Alla resor som utförs av Västtrafiks särskilda kollektivtrafik och därmed i Västtrafiks trafikslag anropsstyrd trafik kräver tillstånd i webSolen. Tillstånden kan vara personliga, t ex ett färdtjänsttillstånd eller ett gruppstillstånd för t ex, sjukresor, dagverksamheter eller äldreboenden. Det personliga tillståndet läggs upp av ansvarig handläggare hos Kommunen eller Regionen, gruppstillståndet läggs upp av Västtrafik.

Förutsättningarna i tillståndet beslutas av ansvarig handläggare baserat på vad respektive uppdragsgivare (Kommunen/Regionen) beslutat för sina resor. Dessa förutsättningar ligger tillsammans med gällande lagar och regler grund för att en resa ska kunna bokas, planeras och utföras korrekt

Resorna i den anropsstyrda trafiken och därmed i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik bokas och hanteras av Västtrafiks Kund- och Resetjänst. Bokningen planeras utifrån resenärens kundtillstånd i webSolen och för att resenären ska få sin resa utifrån dennes förutsättningar är det av största vikt att informationen i webSolen är korrekt. Vid ändring av förutsättningar för resenär behöver även webSolen uppdateras.

Restypen avgör hur resenären kan boka sin resa hos Västtrafiks Kund- och Resetjänst – *alla resenärer kan dock se och avboka sina resor i appen/webbplatsen Boka resa:*

- Resor till och från vården (sjukresor) bokas endast via telefon.
- Färdtjänst bokas via telefon eller app.
- Skoltaxi, anpassad skolskjuts samt resor relaterade till kommunala dag- och omsorgsverksamheter bokas enligt rutin av kommunen.

## 2 Behörighet och inloggning till webSolen

Systemet webSolen innehåller personuppgifter som Västtrafik ansvarar för skyddas. Varje uppdragsgivare ansvarar för att den som ansöker om behörighet (inlogg till webSolen) hos Västtrafik är behörig för att ta del av dessa. Ansökan om behörighet skickas till [kr@vasttrafik.se](mailto:kr@vasttrafik.se)

Du kommer till webSolens inloggningssida genom att följa länken: [webSolen](#). Logga in med de uppgifter du fått från Västtrafik.

### 2.1 Logga in

Logga in med det användarnamn och det lösenord som du tilldelats av Västtrafik och följ instruktionerna.

Dina användaruppgifter är personliga och får ej delas med andra.

### 2.2 Giltighet och krav på lösenord

Lösenord är giltiga i nittio (90) dagar. Fjorton (14) dagar innan lösenordet går ut kommer en påminnelse vid inloggning och lösenordet måste då bytas.

Det nya lösenordet måste bestå av minst 8 tecken och innehålla minst ett tecken från tre av grupperna versaler, gemener, siffror och specialtecken.

## 2.3 Byte av lösenord

Fyll i ditt användarnamn och därefter ditt nuvarande lösenord.

För att byta lösenordet fylls fältet ”nytt lösenord” i. Det nya lösenordet bekräftas genom att klicka på ”verifiera nytt lösenord”, tryck därefter på spara.

## 2.4 Glömt lösenord

Mejla namn och mobilnummer till [kr@vasttrafik.se](mailto:kr@vasttrafik.se) och uppge ärende ”Glömt lösenord webSolen” i ämnesraden för att få ett nytt lösenord.

# 3 Hur fungerar webSolen

## 3.1 Ny kund

För att lägga upp en ny kund, följ dessa steg:

1. Gå till fliken Kund.
2. Längst ner på sidan, tryck på knappen Ny kund.
3. Fyll i kundens personnummer och tryck på Hämta fob för att automatiskt få fram folkbokföringsadressen.
4. Lägg till kundens telefonnummer, helst mobilnumret.
5. Fältet C/O uppgifter fylls i endast om kundens utskick ska gå till någon annan, som till exempel en god man.
6. Vid behov, lägg till kontaktpersonens telefonnummer under Kontaktpersoner.
7. Använd endast fältet Extratid H/L i kundbilden för kunder som alltid har behov av extra tid vid hämtning och lämning, oavsett vilket adress. Vid specifika adresser ska sådana uppgifter inte ligga här utan på Kundadress, använd fliken Kundadress.
8. Tryck på Spara.

Efter att kunden är upplagd:

1. Gå till fliken Kundtillstånd och tryck på Ny.
2. Under rubriken Betalare, välj aktuell betalare från rullgardinsmenyn.
3. Fältet Gäller intervall fylls i automatiskt, men kan justeras manuellt.
4. Datumet för hur länge tillståndet gäller fylls i av den ansvarige handläggaren. Kontrollera att "gäller intervall" har rätt datum för att bokning ska vara möjlig.
5. Fältet för max antal resor sätts automatiskt till 99999, men kan ändras manuellt.
6. Beroende på vilken betalare som valts, kommer vissa förinställningar att visas, till exempel tillåtna placeringar och samåkning. Dessa kan justeras om det behövs.
7. Säkerställ att B står i rutan för beslut under Administration och att ansvarig handläggare är inskriven.
8. Tryck på Spara.

Noteringar till BC och bil/BC beskrivs längre ner i dokumentet.

### **3.1.1 Skyddad identitet**

Om en person har skyddad identitet hos Skatteverket, visas detta i webSolen när du lägger in personnumret. Då står det "sekretess" i fälten för för-och efternamn samt adress.

- Ändra aldrig förnamn eller efternamn.
- Om ett överenskommet namn finns, ange det i fältet Notering till Bil/BC.
- Om inget namn finns vid bokning, kommer Kund- och Resetjänst att fråga efter ett namn inför resan. Detta behövs för att föraren ska veta vilket namn hen ska använda vid upphämtning.

## **3.2 Hjälpmedel**

Ett hjälpmedel tar upp plats i bilen, vilket påverkar fordonets kapacitet och därmed planeringen av trafiken. Därför måste hjälpmedel alltid anges i kundtillståndet. Eftersom olika hjälpmedel kräver olika mycket utrymme, är det viktigt att tydligt ange vilka hjälpmedel kunden har med sig för att resan ska kunna bokas, planeras och utföras korrekt

### **3.2.1 Personbil**

När du skapar ett kundtillstånd för personbil visas alltid hjälpmedlet *IGH* som standard i rutan "extra platsbehov" (se avsnitt 3:11 för betydelse). Som handläggare kan du behöva komplettera när det gäller hjälpmedel så att det överensstämmer med beslutet för den specifika kunden till exempel om kunden har två rullstolar med sig eller av någon anledning upptar en extra sittplats i fordonet.

Detta gör det möjligt för kunden att vid bokning ange vilka hjälpmedel som behövs för den aktuella resan. Observera att personbilar endast kan transportera hopfällbara hjälpmedel.

### **3.2.2 Specialfordon**

När du skapar ett kundtillstånd för specialfordon visas alltid hjälpmedlet *REP* som standard i rutan "extra platsbehov" ([se avsnitt 3:11 för betydelse](#)). Som handläggare kan du behöva komplettera när det gäller hjälpmedel så att det överensstämmer med beslutet för den specifika kunden t. ex. om kunden har två rullstolar med sig eller av någon anledning upptar en extra sittplats i fordonet.

Detta gör att kunden kan ange vilka hjälpmedel som behövs vid bokning för den aktuella resan

## **3.3 Noteringar**

Noteringar i kundtillstånd är som grundprincip inte styrande, vilket betyder att de inte påverkar planeringen men i vissa specifika fall kan styra hur servicen utförs. De är i första hand stödande information för Kund- och Resetjänst vid bokning och planering samt för föraren i utförandet av resan.

Noteringar ersätter inte kodning i kundtillståndet, och om de används felaktigt kan de leda till misstag vid hanteringen.

### **3.3.1 Notering beställningscentral (BC)**

Notering till beställningscentralen är ett stöd för kommunikatören att boka rätt vid till exempel avvikelser och begränsningar som inte täcks av kundtillståndet, till exempel vilka adresser som gäller vid arbetsresa.

Använd aldrig noteringsfältet för att beskriva en kunds diagnoser eller för att ge vägbeskrivningar.

### **3.3.2 Notering till bil och beställningscentralen (BIL/BC)**

Noteringar till både bil och beställningscentralen hjälper föraren att ge rätt stöd till kunden under resan, som till exempel att inte prata med resenären, inte spela musik eller hantera kunden extra varsamt.

Fältet får aldrig användas för att beskriva diagnoser, ge vägbeskrivningar eller skriva in portkoder. Portkoder ska i stället läggas in på den berörda kundadressen för kunden.

## **3.4 Personer som inte går att söka fram i webSolen**

För personer utan personnummer, som till exempel de som ännu inte fått sitt personnummer, gör du så här:

1. Hämta beställningsformuläret från Partnerportalen.
2. Fyll i formuläret.
3. Skicka det till [kr@vasttrafik.se](mailto:kr@vasttrafik.se)

Västrafik hanterar sedan uppläggningsen av kunden och tilldelar kunden ett kundnummer som meddelas handläggaren när kundtillståndet är klart. Det är handläggarens uppgift att informera kunden om att hen ska boka sina resor med kundnummer.

## **3.5 Lägga på extratid**

Hämta/lämna ingår som grundservice och läggs automatiskt till när en ny kund registreras. Detta ska inte noteras någonstans i WebSolen.

För att andra tidspåslag ska läggas till, måste du notera det under *Kundadress*. Detta gör att Kund- och Resetjänst bokar resan med rätt förutsättningar.

Om en kund alltid behöver extra tid, oavsett adress, anger du som handläggare antalet minuter i rutan *H* för hämta och *L* för lämna i kundbilden. Då gäller extra tid för alla adresser.

Om extra tid endast behövs på en specifik adress, notera det under *Kundadress* och markera i fälten för hämta eller lämna, eller i båda.

Undvik att lägga extra tid både på *Kundadress* och *Kundbilden*, eftersom systemet då lägger till dubbel tid för resan.

### **3.5.1 Alla restyper**

Hämta/lämna – grundservice (läggs på automatiskt)	PB/SPC	1 min
Hemadress – hämtas/lämnas inne	PB/SPC	3 min
Extra tidstillägg per våningsplan utöver första våning (ej vårdinrättning)	PB/SPC	2 min
Låst bom - möte vid bom	PB/SPC	0 min
Låst bom - möte vid ytterdörr i markplan	PB/SPC	5 min

### 3.6 Placering i bil

När du lägger upp ett kundtillstånd behöver du hantera eventuella avvikelser i placering manuellt, beroende på betalaren, t.ex. *FTJXXX* (färdtjänstkund i personbil) eller *SPCXXX* (färdtjänstkund i specialfordon),

Gör så här:

1. Om placeringen behöver justeras, gå till rubriken *Särskild kollektivtrafik* och sedan *Tillåtna placeringar* i kundtillståndet.
2. Markera var kunden ska placeras i fordonet.

Om kund i personbil har framsätessplacering och behöver extra benutrymme, lägg till ett "X" i fältet *Extra platsbehov* i kundtillståndet samt notera i noteringsfältet BIL/BC X= Flytta bak framsäte.

Om kunden i *SPC* ska flyttas till ett säte, lägg till ett "X" i fältet *Extra platsbehov* i kundtillståndet samt notera i noteringsfältet BIL/BC X= Flyttar över till säte.

### 3.7 Trappklättrare/bärhjälp (bärhjälp utförs inte längre)

För att bokningen ska kunna genomföras med trappklättrare, gör så här:

1. Välj betalare *SPCXXX* eftersom det krävs att resenär har ett beviljat *SPC*-tillstånd för att kunna boka sin resa med trappklättring.
2. Markera *Bärhjälp* på kundtillståndet.
3. Gå till fliken *Kundadresser* och sök fram adressen som trappklättringen avser och ange antalet våningar.
4. Notera "trappklättring" i fälten för hämta och lämna.

Båda fälten måste vara ifyllda

Mer information om utprovning av en trappa läs mer på Partnerportalen under "så fungerar det – rutiner".

### 3.8 Ledsagare

I kundtillståndet anger du som handläggare om kunden har beviljats ledsagare och hur många ledsagare det gäller.

### 3.9 Val av betalare

Under rubriken "Betalare" i tillståndet väljer du som handläggare vilken betalare som ska kopplas, t.ex. *FTJXXX* för färdtjänst (*XXX* = kommun)

### 3.10 Poäng

Poängsystemet visar hur mycket plats en kund tar i fordonet och kommer upp förvalt vid val av betalare. En personbil har följande kapacitet:

- Framsäte: 1,2 poäng
- Baksäte: 3,0 poäng
- Bagage: 5,0 poäng

Om kunden inte kan sitta i framsätet, sätt en högre poäng, t.ex. 1,3, så placeras kunden automatiskt i baksätet.

Hjälpmedel poängsätts också för att säkerställa tillräckligt med plats i bilen.

### 3.11 Platsbehov för hjälpmedel

Extra platsbehov för hjälpmedel visar bokningssystemet hur mycket utrymme hjälpmedlet tar och hur lång tid föraren behöver för att hämta kunden och hjälpmedlet. Detta hjälper till att planera resor med andra kunder som också har hjälpmedel.

Använd koderna nedan för att ange hjälpmedel och platsbehov:

- **I:** Inga hjälpmedel, 0p, 1 min
- **G:** Rollator, 2.0p, 2 min (bagage)
- **H:** Hopvikbar rullstol, 2.5p, 2 min (bagage)
- **R:** Rullstol (max 130x75 cm, <100 kg), 1.4p, 3 min
- **E:** Rullstol (max 150x85 cm, <200 kg), 2.0p, 3 min
- **P:** Rullstol (max 150x85 cm, >200 kg), 3.0p, 3 min
- **K:** Kombi (hela bagageutrymmet), 5.0p, 1 min
- **U:** Barnvagn, 3.5p, 2 min (bagage)
- **X:** Platsreserv, 1p, 0 min
- **L:** Ledarhund
- **B:** Babyskydd

R, E, och P kräver specialfordon eftersom de inte är hopfällbara och inte får plats i en personbil. Mått för rullstolar måste också registreras.

#### 3.11.1 Scooter med styre

Hjälpmedel som avser scooter med styre kräver att resenären har egenskaperna ensamåkning och X i extra i kundtillståndet. Detta för att denna typ av hjälpmedel är svår att förankra på ett säkert sätt i fordonet, eftersom det ofta saknar anpassade fästpunkter och kan röra sig eller välta vid hastig inbromsning eller krock. Detta innebär en ökad risk för resenär och förare.

Av den anledning får kunden inte sitta kvar på scootern under färd, utan måste flytta över till säte i fordonet.

Transport av scooter med styre påverkar även utrymmet i fordonet och möjligheten att genomföra samplanerade resor. För att säkerställa en trygg och säker resa behöver hela fordonet nyttjas, vilket innebär att resan ska genomföras som ensamåkning.

### 3.12 Styra bort specialfordon

Vid specifika fall och efter beslut av dig som handläggare kan ett specialfordon styras bort från en kund vid planeringen. För att styra bort ett specialfordon skriver du SPC under rubriken obligatoriska transporttyper i rutan bredvid texten VTAT. Viktigt att komma ihåg att alla våra fordon planeras in i trafiken för att hålla nere kostnaderna. Att styra bort ett fordon kan påverka planeringen som helhet och bidrar då inte till samordning.

### **3.13 Djur i bil**

Ledar- och assistanshund är ett hjälpmedel och får alltid medtas på resan i personbil. Det är varje uppdragsgivares regelverk som beslutar om sällskapsdjur får medtas eller ej.

#### **3.13.1 Djur i personbil**

För att möjliggöra bokning av ledar-/assistanshund kodas tillståndet enligt följande:

- L i Extra platsbehov vilket indikerar att resenären kan ta med sig ledar-/assistanshund.
  - Text går ut till fordonet att ledar- och assistanshund medföljer på resan.
- Noteringar
  - "Blind/synskadad" noteras till BC och BC/bil.
  - Om hunden ska resa i kupén, ska noteringen till BC i tillståndet ange detta
    - Kräver ensamåkning
  - Notering till BC/Bil ska ange att resenären ska sitta i baksäte tillsammans med hunden.

#### **3.13.2 Djur i specialfordon**

Endast hund som hjälpmedel kan tas med i ett specialfordon vilket tydligt ska framgå i kundtillståndet:

- Kunden har notering om att det finns ledarhund med på resan, inget L ska läggas i tillståndet.
- Kund ska vara beviljad ensamåkning

För att resa med hund som hjälpmedel i ett specialfordon ansvarar resenären eller företrädaren för resenären för att säkerställa att hunden sitter säkrat med sele i fordonet samt har med ett halkfritt underlag som hunden ska befinna sig på under hela resa som säkerställer att hunden inte kan skadas på fast utrustning i golv. Utifrån specialfordonets utformning av sätena är det inte möjligt att säkra hunden på ett säkert sätt vilket innebär att hund som hjälpmedel endast kan transporteras på fordonets golv i ett specialfordon. Föraren hanterar aldrig hunden. Sällskapsdjur i specialfordon är inte tillåtet.

Läs mer om vad som gäller kring djur i bil i rapporten Djur i bil i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik på Partnerportalen.

### **3.14 Adressval**

#### **3.14.1 Adresser**

Adresser hämtas från Lantmäteriets databas. När du lägger upp ett tillstånd, ska du alltid använda kundens folkbokföringsadress. Den kommer automatiskt upp när du klickar på knappen "hämta FOB" i kundbilden. Det är viktigt att välja den förvalda adressen och inte fylla i en manuellt, eftersom adressen måste finnas i Lantmäteriets databas för att bokningen ska fungera.

Om adressen saknas i Lantmäteriet, kontakta KR via [kr@vasttrafik.se](mailto:kr@vasttrafik.se)

### 3.14.2 Prefix

Prefix används för att markera specifika verksamheter eller funktioner på adresser. Några exempel på vanliga prefix är:

- **DAGVERK:** Dagverksamhet
- **VÅC:** Vårdcentral
- **TAND:** Tandläkare
- **LIVS:** Matbutiker
- **SKOL:** Skolor

Använd dessa prefix för att tydligt ange vilken typ av verksamhet en adress tillhör.

### 3.14.3 Angöringsplats

Alla adresser, både Lantmäteriadresser och prefixadresser i systemet, har angöringsplatser. En angöringsplats är en specifik geografisk position kopplad till en adress. Den visar var resenären ska hämtas eller lämnas, t.ex. vid en bom, parkeringsplats eller utanför en ingång.

En adress kan ha flera angöringsplatser, som olika ingångar till en skola.

## 3.15 Egenskaper och samåker med

"Egenskaper" och "samåker med" avgör vilka andra kunder en resenär kan åka med. Till exempel vill man att skolbarn helst åker med andra skolbarn, medan färdtjänstresenärer kan samåka med andra grupper. Baserat på vald betalare kommer förvalda inställningar för "samåker med" och "egenskaper" att synas i kundtillståndet.

Om en resenär inte kan samåka med andra, ska du som handläggare markera "N" i alla fält för "samåker med".

"Egenskaper" och "samåker med" visas som "J" (ja) eller "N" (nej) beroende på vilken typ av resa det gäller. Positionerna representerar olika typer av resenärer:

1. Normalåkare
2. ~~Allergiker (kan ej garanteras)~~
3. Sjukresenär
4. Dagvårdsresor
5. ~~Särskild resenär~~
6. Barn med särskilda behov
7. Funktionsvariation inom grupp
8. Gruppresor
9. Grund- och gymnasieskola
10. Förskola/Dagis
11. Omplaneras ej
12. Buss/tåg-taxi samresor
13. Omsorgstagare
14. Dialyspatient

15. ~~Trappklättrare (Borås)~~

16. ~~Bårresenär~~

Överstrukna egenskaper används inte just nu.

### **3.16 Ensamåkning**

Ensamåkning väljs när en resenär inte kan samåka med andra. Detta innebär att ingen annan resenär planeras in i samma bil. Tänk på att ensamåkning minskar samplanering och ökar kostnaderna

## **4 Hantering i webSolen**

### **4.1 Lista kund – sök fram kund**

I fliken "Lista kunder" kan du söka fram en resenär och dennes tillstånd. Du kan söka med personnummer, kundnummer, namn eller telefonnummer. Välj aktuellt tillstånd och gå till fliken "Kund". En resenär kan ha ett eller flera tillstånd.

### **4.2 Kund**

I fliken "Kund" finns all personinformation om kunden, hämtad från folkbokföringsregistret via knappen "Hämta FOB". Denna information används av Kund- och Resetjänst vid bokningar.

### **4.3 Kundtillstånd**

Här visas alla kundens tillstånd, både aktuella och inaktuella. Välj det tillstånd du vill se, registrera ett nytt eller ändra ett befintligt tillstånd.

### **4.4 Kundadresser**

Om resenären ofta åker till samma adresser, som skola eller dagverksamhet, kan dessa läggas in som kundadresser för att underlätta vid bokning. Här kan du också lägga in portkoder, notera om extra tid behövs vid specifika adresser, ska lämnas till personal eller anhörig eller om kunden har beviljats trappklättrare.

### **4.5 Inskannade filer**

Här kan dokument som är kopplade till kunden laddas upp, vilket används av uppdragsgivare som har sina utredningar i webSolen.

### **4.6 Händelser**

"Händelser" visar en översikt av upplägg och ändringar av tillstånd för vald kund. Det du ser här beror på din behörighet.

### **4.7 Kundlogg**

I "Kundlogg" kan du följa alla förändringar kopplade till en specifik kund. Vad du ser beror på din behörighet.

## 4.8 Resestatistik

Här får du en översikt av resenärens resor.

## 4.9 Rapportbeställning

Under "Rapportbeställning" kan du hämta rapporter om en specifik kund eller om hantering av tillstånd i din kommun/region.

## 4.10 Byt lösenord

[Se avsnitt 2.2](#) för hur du byter lösenord.

## 4.11 Underlag för brev

Funktionen för underlag för brev används vid behov för att skapa brev

## 4.12 Start sida

Klicka på "Start sida" för att återvända till webSolens förstasida.

## 4.13 Ändra kundgrupp

Används av handläggare som hanterar flera kommuner. Du kan ändra kundens tillhörighet mellan kommunerna här.

# 5 Övriga tillstånd

## 5.1 Tillfälligt tillstånd

Ett tillfälligt tillstånd används när kundens behov ändras under en viss tid, t.ex. om kunden tillfälligt har rätt till ledsagare. Det kan bara läggas in om giltighetstiden inte överlappar med det ordinarie tillståndet.

Det markeras med B\* för att visa att det är ett tillfälligt beslut. När perioden är slut gäller det ordinarie tillståndet igen.

## 5.2 "Vinterfärdtjänst"

Vinterfärdtjänst är ett tillfälligt tillstånd för resor under vinterhalvåret. Ange perioden under rubriken betalare i kundtillståndet. Under "gäller ej" skriver du vilken tid tillståndet inte gäller, till exempel april–november (0401–1031). När perioden är slut inaktiveras tillståndet automatiskt och aktiveras igen nästa vinter.

# 6 Avsluta tillstånd

För att avsluta ett tillstånd, sätt ett slutdatum.

# 7 Avliden kund

Tillståndet avslutas automatiskt vid dödsfall, med viss fördröjning från folkbokföringsregistret. Tillståndet sparas enligt regler för arkivering.

## 8 Utflyttad

När en kund flyttar till en ny kommun inom Västra Götaland ska tillståndet avslutas av handläggaren. Det sker ingen automatisk avslutning av kundens tillstånd. När en kund flyttar utanför Västra Götaland sker en automatisk avslutning av kundens tillstånd.

## 9 Övrig information

### 9.1 Förändringar i webSolen som måste kommuniceras eller läsas om

Vid förändringar i tillstånd för resenärer med regelbundna resor, till exempel skolresor eller arbetsresor, måste du uppdatera informationen hos "Fasta resor" eller meddela Kund- och Resetjänst så att resorna kan planeras om korrekt.

Vid förändringar i kundtillstånd som avser kunder som reser med regelbundet återkommande resor behöver informationen uppdateras hos Fasta resor så snart som möjligt efter förändringens beslut så att resorna kan läsas om. Vid förändringar i kundtillstånd som avser kunder som reser med arbetsresor behöver Kund- och resetjänst informeras om förändringar som gjorts för att resorna ska kunna läsas om och bokas korrekt.

## 10 Revisionshistorik

2024-10-09 Första versionen

2025-05-06 Uppdatering med avseende på hjälpmedlet hund i specialfordon, [avsnitt 3:12:2](#)

2025-06-26 Uppdatering med avseende på förtydligande av X i extra platsbehov, [avsnitt 3:6](#)

2025-08-14 Uppdatering med avseende på information om länk till startsidan för webSolen, [avsnitt 2](#)

2025-09-22 Uppdatering med avseende på förtydligande av utflyttad inom och utanför Västra Götaland, [avsnitt 8](#)

2025-09-26 Uppdatering med avseende på nytt avsnitt av att styra bort Specialfordon, [avsnitt 3:12](#)

2025-09-30 Uppdatering med avseende på förtydligande om vad som gäller vid trappklättring, [avsnitt 3:7](#)

2026-06-12 Uppdatering med avseende på nytt avsnitt gällande hjälpmedlet scooter med styre, [avsnitt 3:11:1](#)