

Dialogmöte 2024-05-21.

Färdtjänst

Agenda

- Verksamheten
- Sommaren 2024
- Allmän information
 - Aktuellt i uppdraget
 - Förbättringsprojekt
- Frågor och svar från förra dialogmöten
- Konferenser 2024
 - Uppdragsgivarkonferensen
 - Persontrafikdagarna
- Power BI
- Övriga frågor

Verksamheten

- Organisation Anropsstyrd trafik
 - Trafik
 - Ny tillförordnad teamchef för avdelning Trafik from 1/6
 - Vidare utveckling kommun- och region



Sommaren 2024

- Förändringsstopp – 1/7-12/8 (v.27-32)
 - Inga nya betalare läggs upp
 - Inga nya användare läggs upp
 - Ingen uppdatering av regelverk
- Rutiner inför sommaren
 - Kundärenden hanteras av Kundtjänst under vecka 29-30
 - Remisshantering enligt ordinarie rutin
 - Systemrelaterade frågor till it-support@vasttrafik.se
 - Kundtillstånden - säkerställa att invånare är informerade om kommunens rutiner.
 - Uppdaterad info på Partnerportalen

Aktuellt i uppdraget

1. webSolen
 2. Status – Låsta bommar
 3. Rutiner vid förseningar
 1. www.vasttrafik.se
 2. Bokaresa-appen
 4. Kommunbesök
 1. Status och plan
 1. Påbörjat, kommer fortsätta höst och nästa vår
 2. Försöker prioritera utifrån var vi ser att det finns utmaningar i trafiken
1. WebSolen – Flera fel i det nya gränssnittet har rapporterats in och detta arbete prioriteras hos Planet som är systemägare. Fel som fortsatt uppdateras uppmuntrar vi till att skicka in till kr@vasttrafik.se
 2. Från 1 Maj återgick vi till att använda dem vanligast förekommande bomnycklarna i trafiken. Vi kan i vår uppföljning konstatera att det har gått bra både trafikalt och planeringsmässigt.
 3. Det är viktigt att resenärer och personal är informerade om att eftersöka fordonet efter 10 minuter via telefon. Kund och Resetjänst ringer upp resenären i mån av tid då första prioritet alltid är att säkerställa trafiken.
hänvisa till vår hemsida vasttrafik.se för all information, där kan resenären se vad som gäller för respektive restyp.

Synpunkter - remisshantering

Kundtjänst

- utreder på ett objektivt och för alla inblandade tryggt sätt
- skickar remiss till uppdragsgivare om kunds förutsättningar behöver ses över
- besvarar synpunkter på "rätt" nivå.

För mer info hur Kundtjänst jobbar:

<https://partnerportalen.vasttrafik.se/info/kommuner/sarskild-kollektivtrafik/rutiner/kund--och-resetjanst/kundtjanst/>

Förbättringsprojekt

- Hjälpmedelsprojektet
 - Grunden på plats
 - Förtydliganden görs i rutiner
 - Lägg upp på Partnerportalen
- Noteringsprojektet
 - Inspel på Dialogmötena
 - Nästa steg – utvecklingspec.
- Djur i bil
 - Utredning pågår - vad är hållbart utifrån lagar och regler

Frågor och svar från förra dialogen

- Frågor och svar på Partnerportalen utifrån agendan
 - [Frågor och svar från dialogmöte Q1](#)

Övriga frågor som lyftes på förra dialogen

- Kan man få en lista på prefixadresser?
 - Ja, genom att mejla KR kan man få en aktuell lista. Denna lista ska uppdateras under kommunbesöken.
- Kan man se hur många som använder bokaresa-appen?
 - Man kan se hur många bokningar som genomförts i appen
- Varför kan man inte se vilka personer som använder appen, det gick i QV?
 - Det var ett misstag i QV – det är information som inte delas vidare, utan enbart statistik.
- Kan man bocka i dolt nummer i Websolen för personer med sekretess så att det inte riskerar att bli uppringda?
 - Det görs genom att kundtillståndet har Sekretess Sekretess i namnfältet då kommer inte resenären att ingå i urvalet till ANBARO

Frågor och svar från förra dialogen

- Det finns ett visitkort om hur du bokar din färdtjänstresa, förslag är att lägga till på baksidan av kortet en QR-kod som leder dig till en vår hemsida om boka din resa via appen.
 - Är under utveckling och uppdatering, men inget klart datum för när detta ska vara klart.
- För de kommuner som använder Websolen som handläggningssystem, hur ser spärren ut för VT, vad kan VT se/inte se utifrån ett GDPR perspektiv.
 - Vi kan se de dokument som ligger hos oss (brev) samt händelser och kundlogg
 - Anrop är egen sekretessbubbla, information delas inom Anrop men däremot i enlighet med regler - alla får inte alltid all information, regleras av roll och ansvar.
- Vad gäller för reshjälpkort?
 - Bara för de som har färdtjänst
- Hur samordnas resorna utifrån egenskaperna och reser med?. UG behöver ett förtydligande om vad kombinationerna betyder och hur?

Frågor och svar från förra dialogen

- Antal resor..
 - Hur/var kan man se hur många resor en kund har kvar om de har begränsat antal resor?
 - Ser Kund-och Resetjänst hur många resor som är kvar?
 - Kund- och Resetjänst bokar så länge tillståndet är aktivt, de kan inte se antalet utan det är kundens ansvar.
 - Vid en resa som blir en bom kommer den resan att räknas av på "saldot" till resorna är slut
 - Det här handläggarens ansvar att följa upp sina begränsningar i antal resor
 - Om kunds tillstånd ej längre är aktivt och bokas hemifrån
 - Under kontorstid – kunden hänvisas till sin handläggare då aktivt tillstånd saknas
 - Efter kontorstid - resan bokas inte utan att tillståndet är uppdaterat
 - Om kund tillstånd ej är aktivt och bokning sker för hemresa
 - Under kontorstid – kund hänvisas till sin handläggare då aktivt tillstånd saknas.
 - Efter kontorstid – resan bokas på NÖD/NÖS med notering om orsak enligt ordinarie rutin

Sjukresor

- Intyg sjukresa – Kund-och resetjänst har en rutin för att säkerställa korrekt infomr
- Samtalsmallen – ett stöd – inte ett manus
- Samtalslyssning – en del av kvalitetssäkring som görs kontinuerligt
- Hur går samtalslyssning till
 - Samtalslyssning – mall
 - Vad görs med resultatet?

Konferenser 2024

- Uppdragsgivarkonferens 2024-10-23
 - Förslag på innehåll önskas
- Trafikdagarna i Göteborg 5-7 november
 - [Program - Persontrafikdagarna 2024](#)

Power BI

Vilka delar inom Power BI vill du lära dig mer om?

- Vi har tagit emot önskemål om vad ni handläggare vill lära er mer om i Power BI som vi kan ha som underlag för skapande av utbildning.

Övriga frågor?

Tack!