

Dialogmöte Q2

Färdtjänst

Agenda

- Sommaren 2025
- Frågor och svar från dialogmöte Q1
- Utfall Tertial
- Gemensam diskussion (inspel från Uppdragsgivare)
- Modellavtalet – vem gör vad?
- Uppdatering av innehåll i beslutet djur i bil
- Övrig information

Sommaren 2025

- Bemanning på KR – KR-mejlen bevakas
- Förändringsstopp 30/6-10/8
 - Inga nya betalare
 - Inga nya grupptillstånd
 - Inga ändringar i regelverk
 - Inga nya konton skapas
 - Support vid problem vid inlogg
 - Support vid glömt lösenord
- Information uppdateras på Partnerportalen



Frågor och svar från Dialogmöte Q1 2025

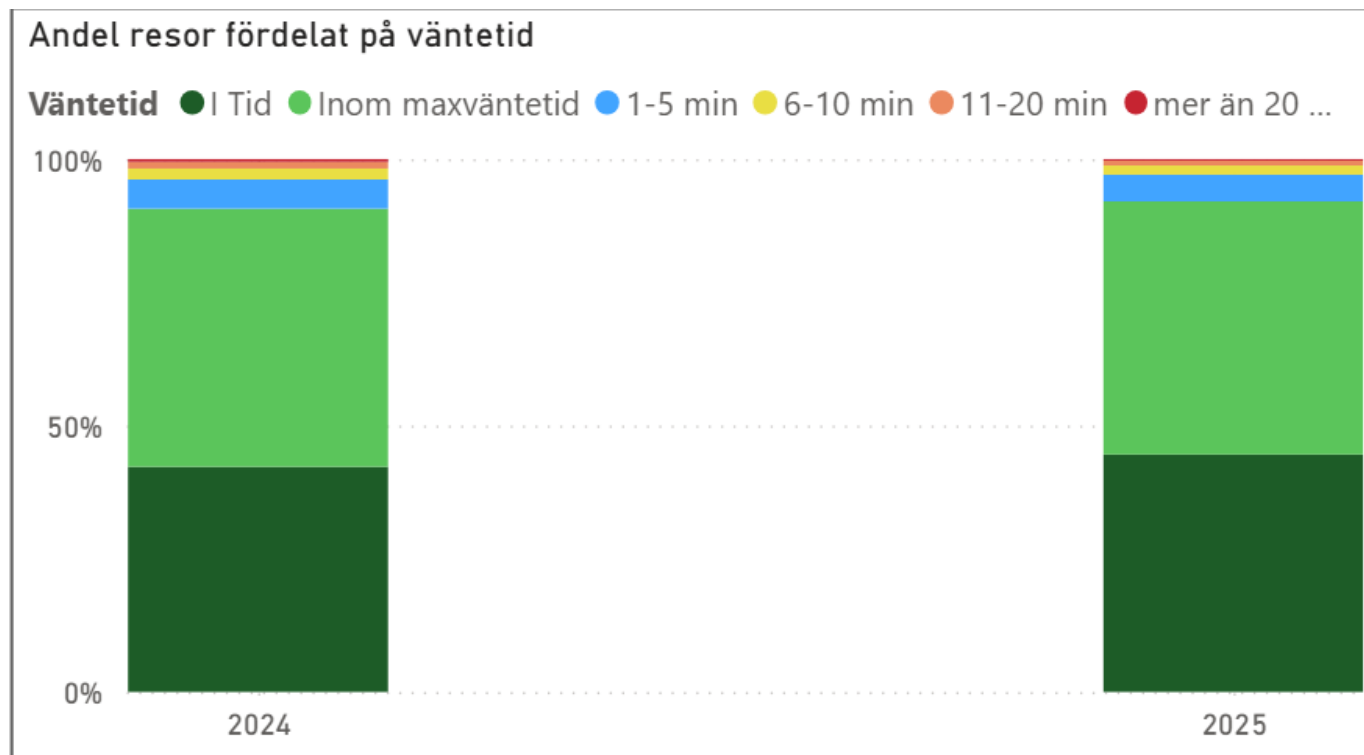
- Önskemål om att se kundadresser i Power BI
 - Ligger som ett utvecklingsönskemål, dock har vi ingen status på när utvecklingen sker
- Varför har uppdragsgivare olika kostnader per resa?
 - En uppdragsgivare kan ha färre resenärer som reser längre resor och en annan uppdragsgivare kan ha många resenärer som korta reser. Det kan beror på att vissa kommuner inte har alla förutsättningar i sin kommun som gör att invånare behöver åka längre för att kunna utföra vissa ärenden
 - En annan del av förklaringen, dock ganska liten, är även avhängt vilka behov resenären har som påverkar kostnaderna.
- Kan uppdragsgivare få agendan i förväg?
 - Absolut
- Önskemål om att få redovisat statistik på samordningsgrad för alla restyper per delområde
 - Presenterar det under utfall tertial

Frågor och svar från Dialogmöte Q1 2025

- Önskemål om hur uppdragsgivare ska gå till väga vid allvarliga incidenter
 - Information kring hantering och Västtrafiks arbetet kring trygghet och säkerhet kommer att finnas på Partnerportalen under fliken Trygghet och Säkerhet (fortfarande under upparbetning)
- När förare inte har växel, eller om betalningssystemet i fordonet inte fungerar, kan resan nekas? OM resan utförs vem fakturera kunden egenavgiften
 - Resan kan ej nekas
 - Trafikföretaget fakturerar resenär
 - Är det återkommande problem hör förare av sig och får man hitta en lösning
- Synpunkter som inkommer via mejl, besvaras dem alltid och i så fall till vem?
 - Den som mejlar in synpunkten är den som får svar

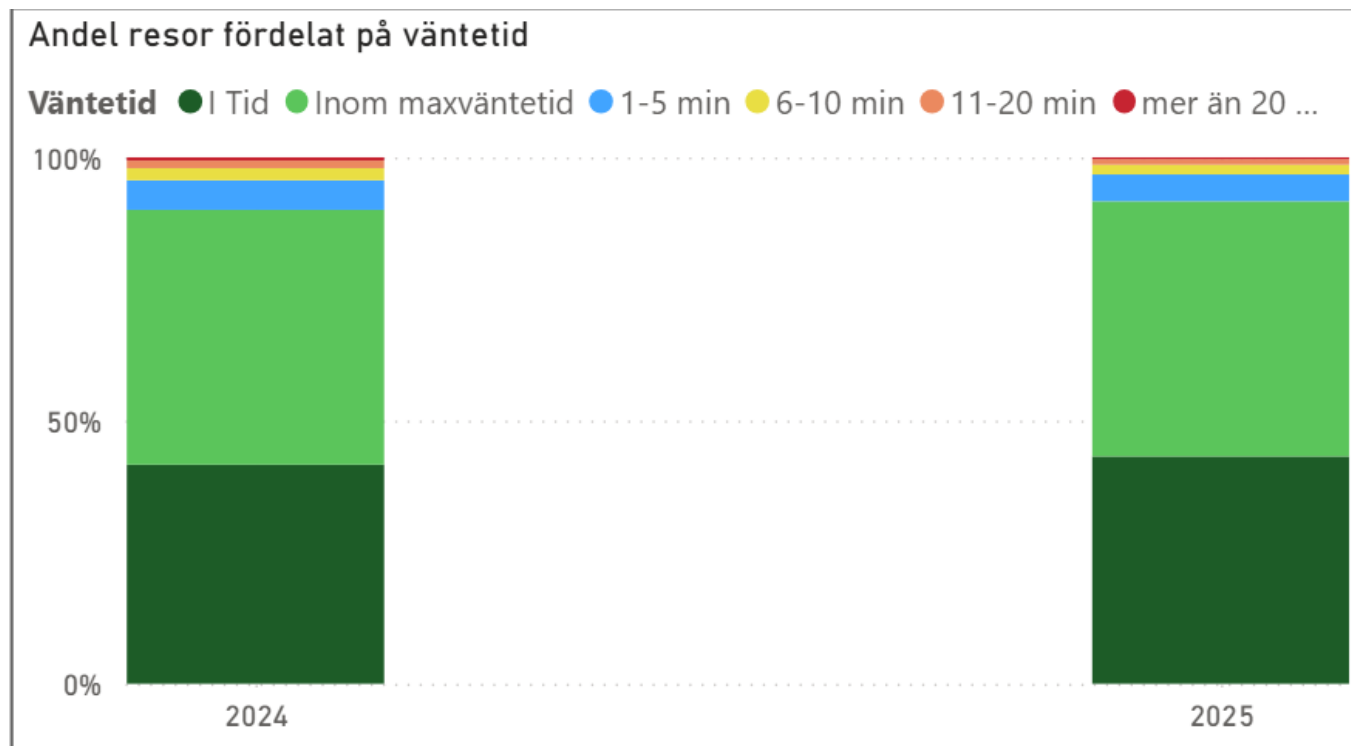
Utfall tertial

Andel resor fördelat på väntetid - färdtjänst



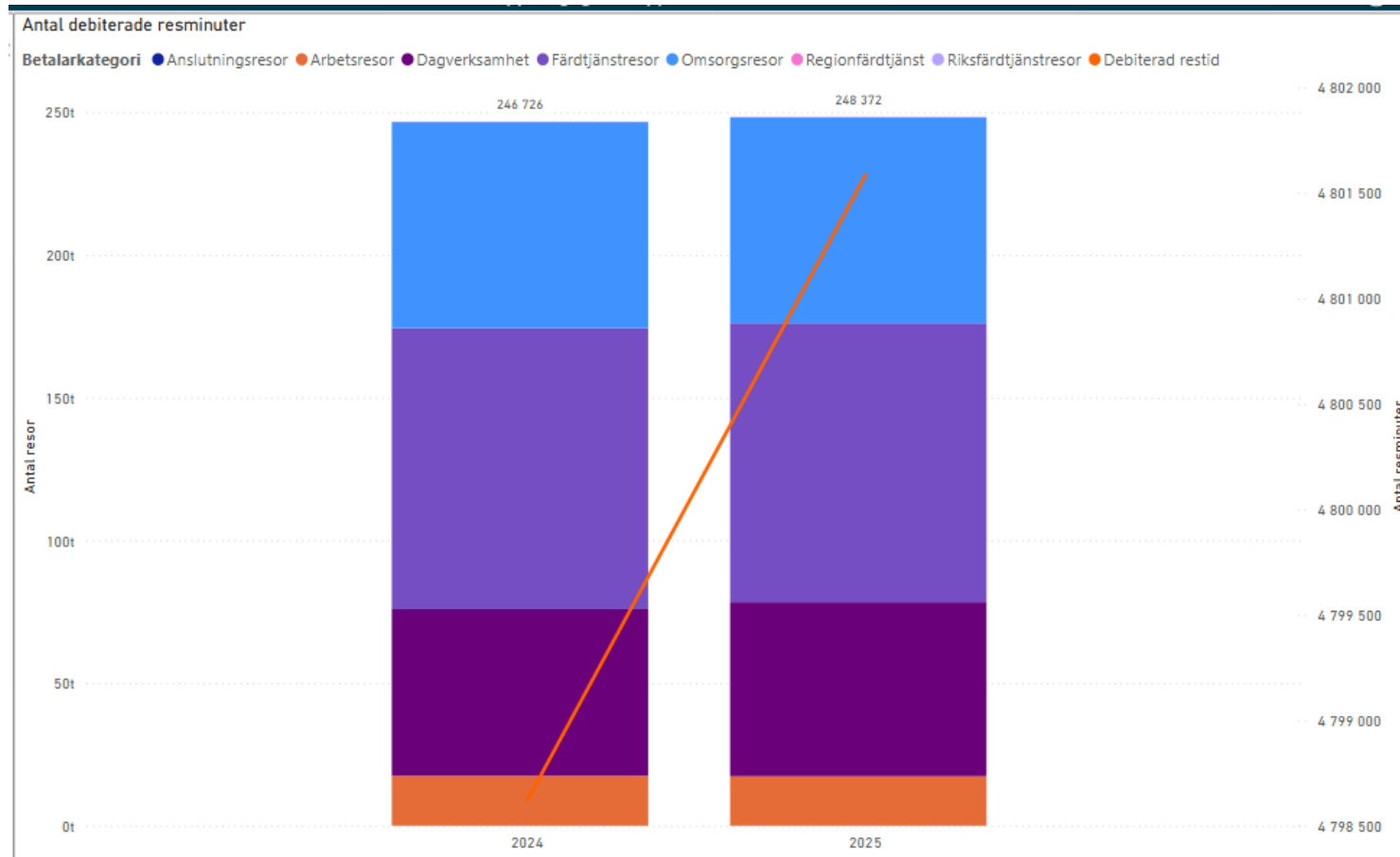
- 2024
 - Inom väntetid 90%
 - 1-5 min 6%
 - 6-10 min 2%
- 2025
 - Inom väntetid 92%
 - 1-5 min 5%
 - 6-10 min 2%

Andel resor fördelat på väntetid - sjukresor



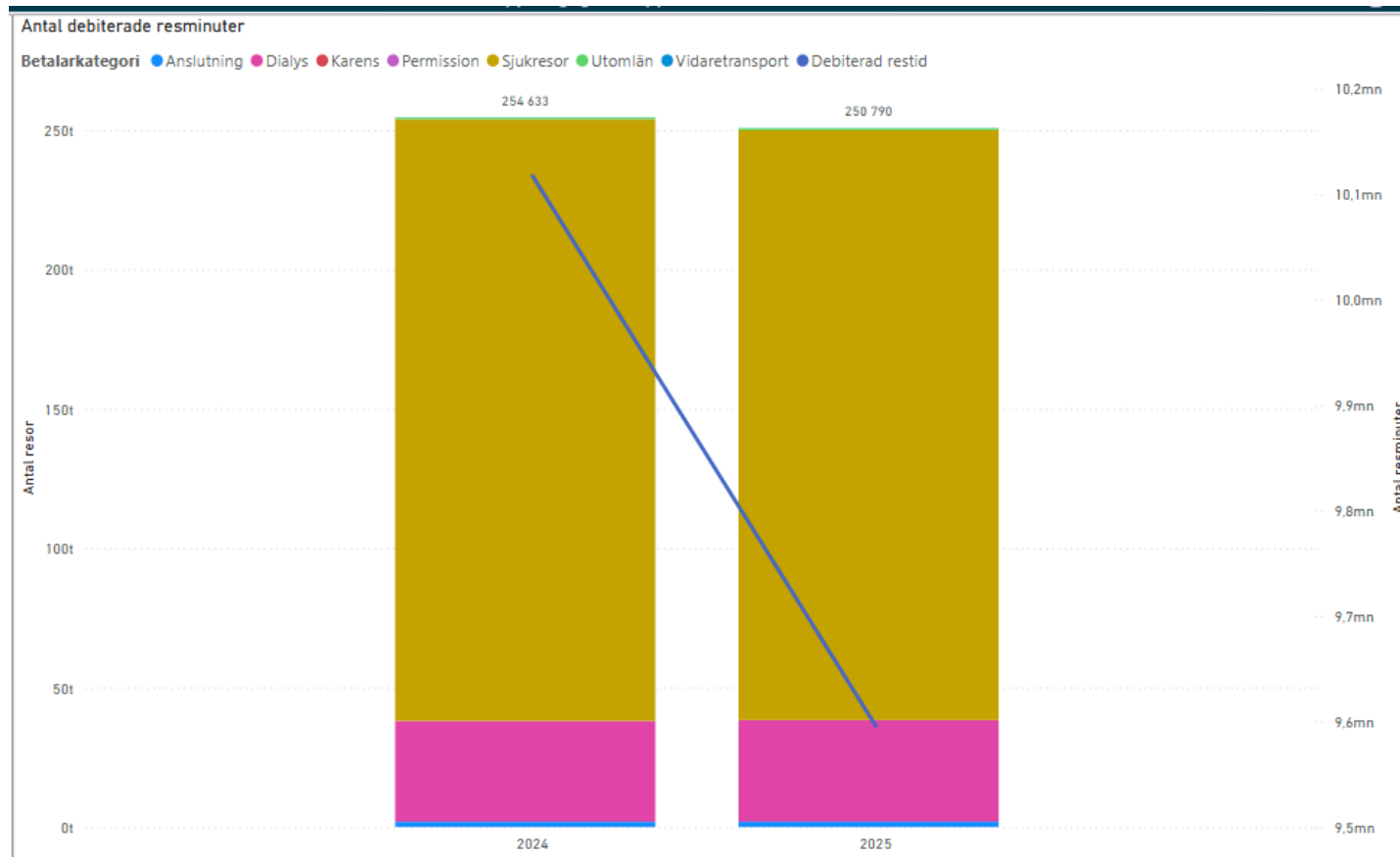
- 2024
 - Inom väntetid 90%
 - 1-5 min 6%
 - 6-10 min 2%
- 2025
 - Inom väntetid 92%
 - 1-5 min 5%
 - 6-10 min 2%

Antal resor jan-april för färdtjänsten



- 1646 fler resor 2025 mot 2024
- Ökning med 0,66%

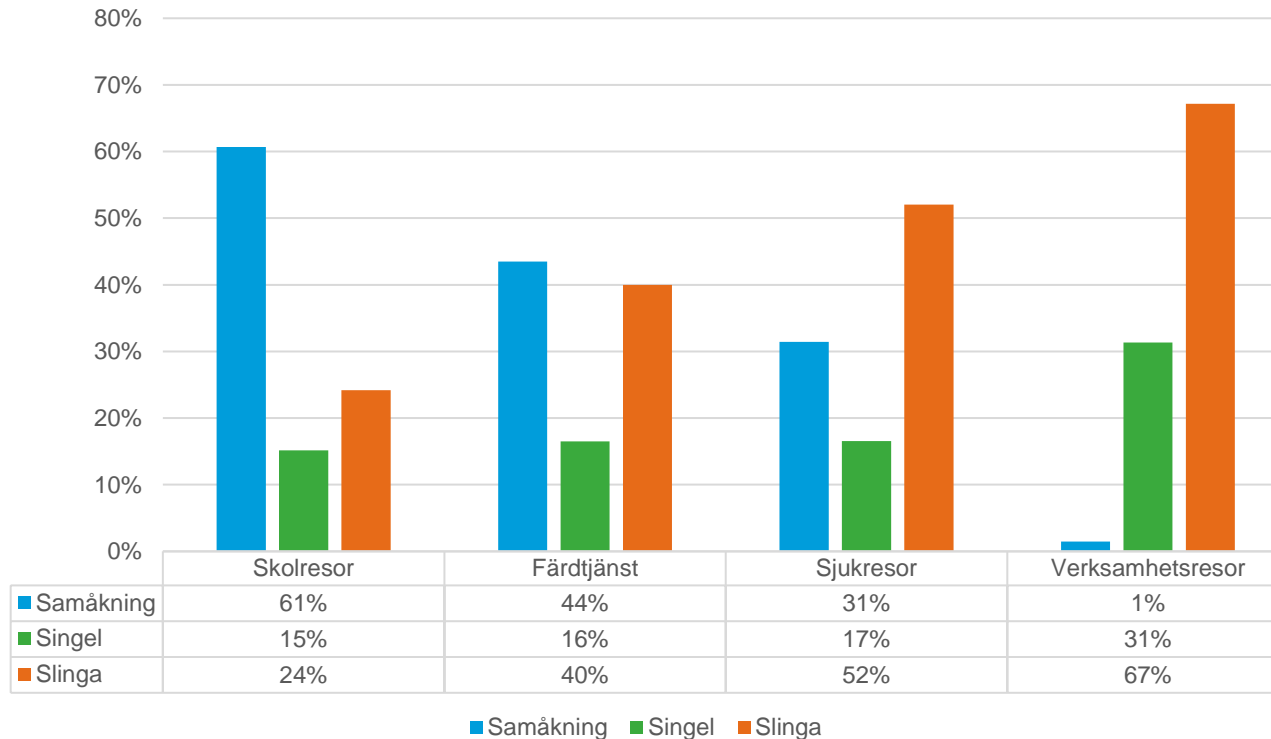
Antal resor jan-april för sjukresor



- 3854 färre resor 2025
- 1,5% färre resor 2025

Andel resor per samordningsegenskap

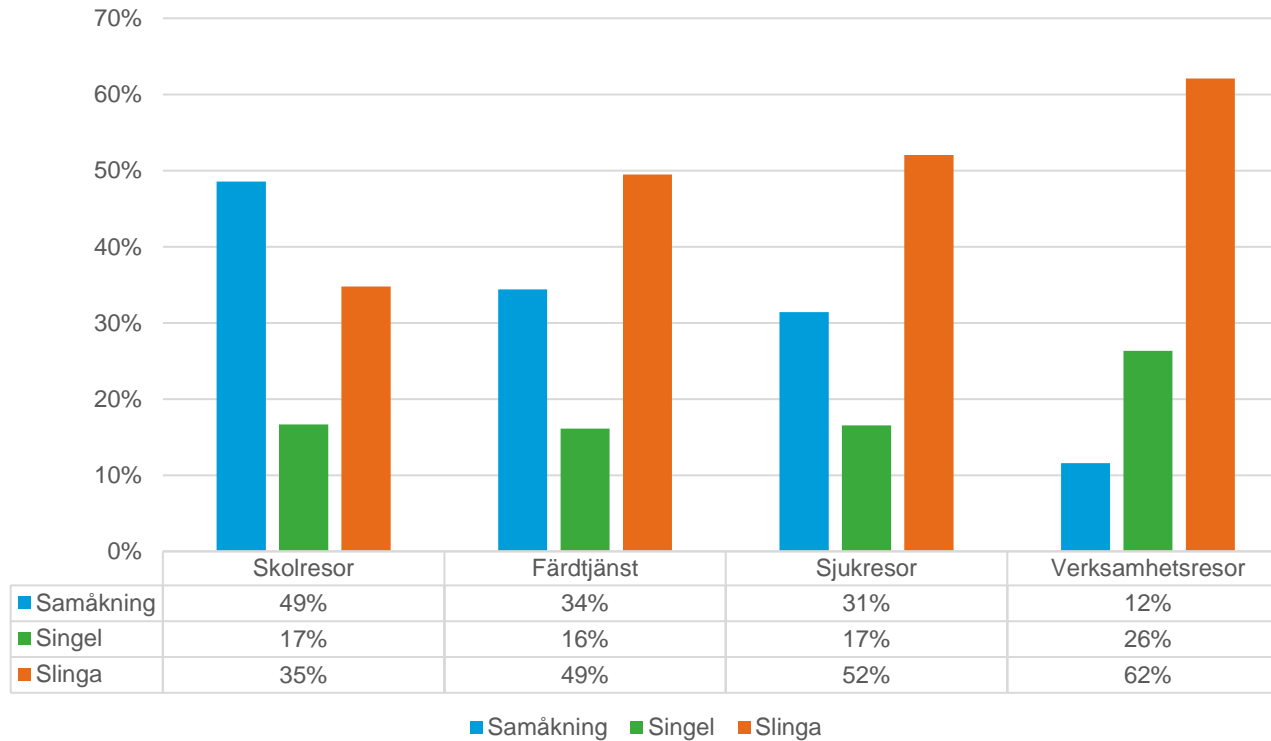
Andel resor per samordningsegenskap Fyrbodalen



- Verksamhetsresor – olika hos olika kommuner, men främst där personal har rest

Andel resor per samordningsegenskap

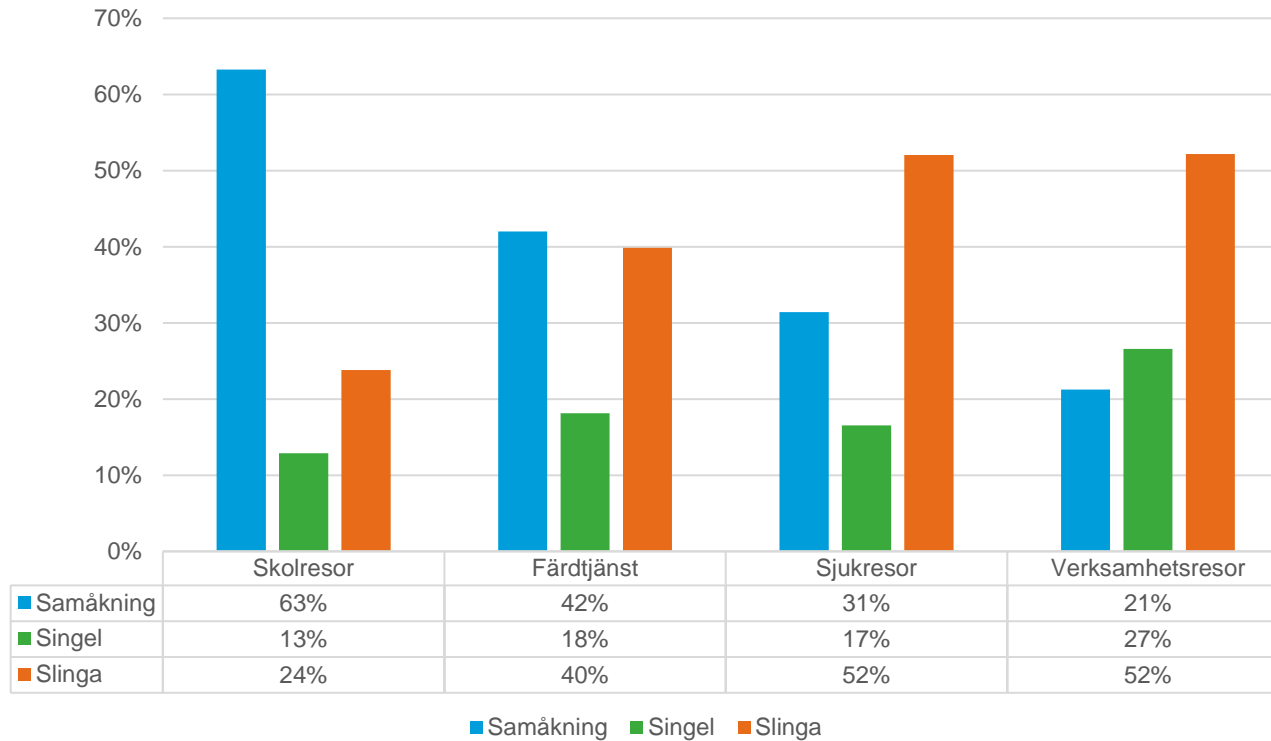
Andel resor per samordningsegenskap Göteborg och Sjuhärad



- Verksamhetsresor – olika hos olika kommuner, men främst där personal har rest

Andel resor per samordningsegenskap

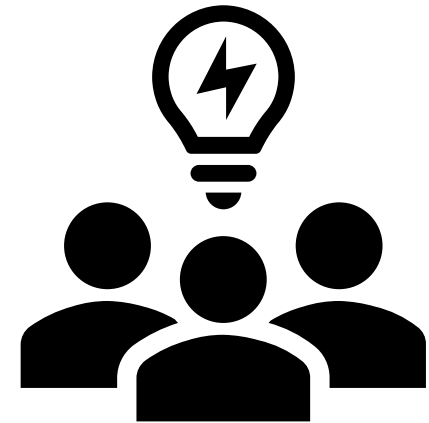
Andel resor per samordningsegenskap Skaraborg



- Verksamhetsresor – olika hos olika kommuner, men främst där personal har rest

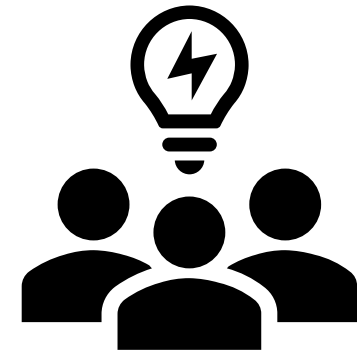
Gemensamma diskussionspunkter

- Finns det effektivare sätt än detta relativt kostsamma annonskampanj? Julen 2024 kostade närmare 300 000kr. Inspel och idéer mottages tacksamt.
- Hur tar vi på enklast sätt fram personer som flyttat från kommunen för att kunna ta bort deras tillstånd i websolen?
 - I webSolen går man in på fliken rapportbeställning och under rubriken "kunder med adressändring vid fobinläsning" väljer man den tidsperiod man vill se och sedan trycker man på kör. När det står status klar så trycker du på visa rapport
 - Ta aldrig bort något tillstånd ur webSolen, utan avsluta endast. Tillstånden rensas efter fem år utifrån gällande gallringsbeslut
- Visst är det så att avlidna personer avslutas per automatik?
 - Ja, efter att systemavdelningen har fått informationen från skatteverket uppdateras tillstånden och avslutas. Tillstånden tas bort efter fem år utifrån gällande gallringsbeslut



Gemensamma diskussionspunkter

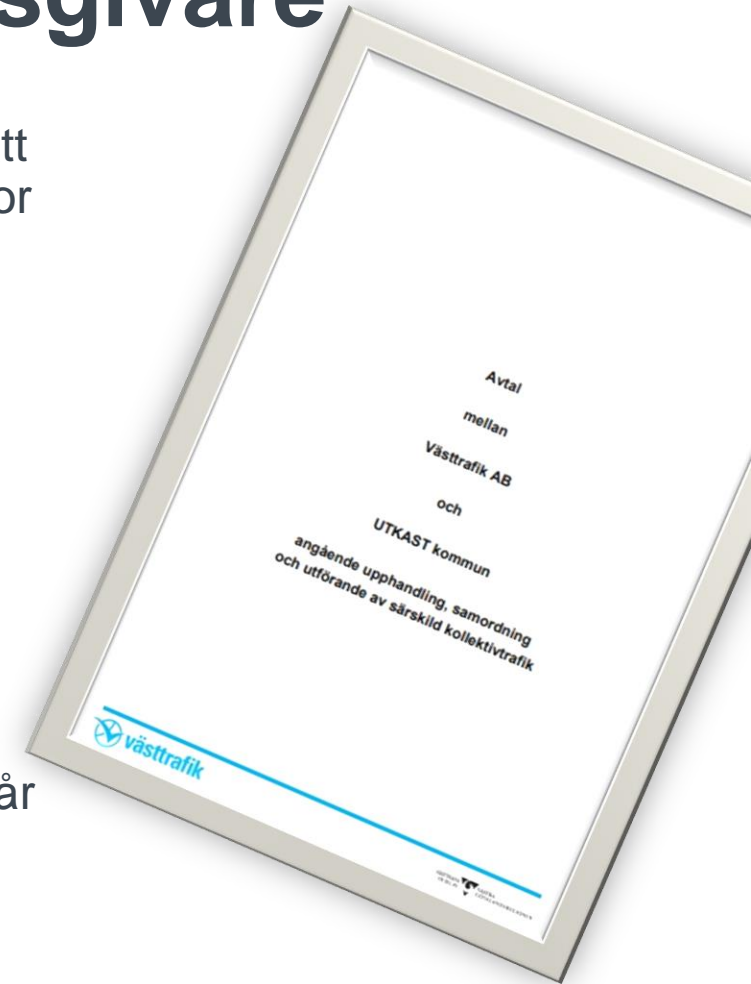
- Hur lägger vi in trappklättring på bästa sätt om vi vill begränsa detta i 6 månader men vill att tillståndet för färdtjänst ska löpa på längre?
 - Ett alternativ att lägga upp ett begränsat tillstånd med trappklättring är att lägga upp ett nytt tillstånd, där man bockat i JA i bärhjälp samt lagt in under viken tidsperiod tillståndet ska gälla, tex 20250526-20251125. När tiden gått ut avslutas tillståndet och det "ordinarie" tillståndet börjar åter gälla
 - Viktigt att komma ihåg att om det är en ny kund med ett färdtjänstillstånd som gäller längre än tillståndet med trappklättring så får tillstånden inte ha samma startdatum.
- Regioninformation till hösten – vilken dag passar bäst?
 - Tisdagar och onsdagar är de dagar som passar bäst
- Översyn och gemensam utvärdering av egenavgifter med avseende på utfall av de olika modellerna samt indexering.
 - Arbetsgrupp kommer att starta upp under hösten



Modellavtal – vem gör vad?

Modellavtal Västtrafik och Uppdragsgivare

- VGR och ett stort antal av kommunerna i VG har gett Västtrafik i uppdrag att upphandla, samordna och utföra den särskilda kollektivtrafiken. Serviceresor samordnas och utförs i enlighet med de förutsättningar som varje uppdragsgivare sätter upp.
- Alla uppdragsgivare har samma avtal
 - Om det görs någon uppdatering eller förändring förändras avtalet för alla
 - Det är alltid senaste versionen som gäller
- Grunden i avtalet är färdtjänst (eller sjukresor)
 - sedan har uppdragsgivare möjlighet att lägga till andra restyper
- Modellavtalet beskriver var och ens ansvar
- Viktigt att komma ihåg att man inte köper en tjänst – alla uppdragsgivare står för sin andel



Västtrafik ansvarar för...

- Att upphandla trafiktjänster samt kund-och resetjänster på ett lagligt, avtalsenligt och professionellt sätt
- Att rätt krav ställs på de trafikföretag som utför trafiken
- Driva och utveckla effektiva samverkansformer för att uppdragsgivarna ska kunna verka för en enhetlighet i regelsystemen och förenkla administrationen av serviceresor
- Att informera uppdragsgivare om större förändringar och händelser som påverkar resor och kostnader
- Att informera uppdragsgivare om allvarliga incidenter som berör kunder och/eller verksamheter i uppdragsgivarens organisation
- Erbjuder utbildning och fortbildning i system och verktyg för tillståndshantering och statistikuppföljning
- Ansvara för att upphandla och drifva relevanta system för tillståndshantering, uppföljning, planering och bokning av resor
- Säkerställa att geografiska data, adresser och ekonomiska parametrar är korrekt inlagda och uppdaterade

Västtrafik ansvarar för..

- Hantera all ekonomisk redovisning och upprätta bokslut för verksamheten
- Säkerställa att bokning av resor kan göras via telefon, webb/app och/eller mejl, och att kund- och resetjänst är tillgängliga enligt överenskomna öppettider
- Att för optimera planering och samordning av resor utifrån aktuella kundbehov och den totala resevolymen vid varje givet tillfälle
- Att för att ha en funktion för hantering av synpunkter från kunder och personal
- Mediakontakter när det gäller frågor rörande utförandet av serviceresorna

Uppdragsgivaren ansvarar för...

- Att dedikera en kontaktperson för kontinuerlig och tydlig kommunikation med Västtrafiks avdelning för anropsstyrd trafik
- Att dedikera en person för den ekonomiska hanteringen och säkerställa att denna person deltar i nödvändig utbildning
- Att säkerställa att kundtillstånden hanteras enligt överenskomna rutiner
- Att fastställa regler och ekonomiska villkor för hur kunder får nyttja den särskilda kollektivtrafiken
- Att kundtillstånd innehåller rätt uppgifter, är korrekt inlagda i systemet och omfattar rätt giltighetstid
- Att adresser är korrekt inlagda
- Informera Västtrafik om specifika resmål inom kommunen, såsom äldreboenden, skolor och apotek för att underlätta bokning av resor
- Bevaka och informera Västtrafik om förändringar i uppdragsgivarens verksamheter eller i den geografiska omgivningen som kan påverka planeringen, utförandet eller kostnaderna för serviceresor
- Delta på dialogmöten och konferens

Uppdragsgivaren ansvarar för...

- Att säkerställa att kunderna är informerade om regelverket och hur de beställer serviceresor i enlighet med gällande regler.
- Att informera kunder om vikten av att beställa resor i god tid, hur det gör beställningen korrekt samt betalningsrutiner
- Att säkerställa att personal och beslutsfattare i den egna organisationen kontinuerligt får information om villkor och rutiner kring särskild kollektivtrafik
- Att säkerställa att personal vid olika institutioner, såsom vårdinrättningar, hemtjänst och skolor, beställer resor i god tid och på rätt sätt

Gemensamt ansvar

- Att sträva efter att bedriva en ekonomisk, socialt och miljömässigt hållbar särskild kollektivtrafik som utvecklas kontinuerligt för att möta omvärldens föränderliga krav och förutsättningar.
- Kunden ska känna sig trygg i den särskilda kollektivtrafiken
- Att verka för att uppnå så effektiv samordning av de olika servicetyperna som möjligt.

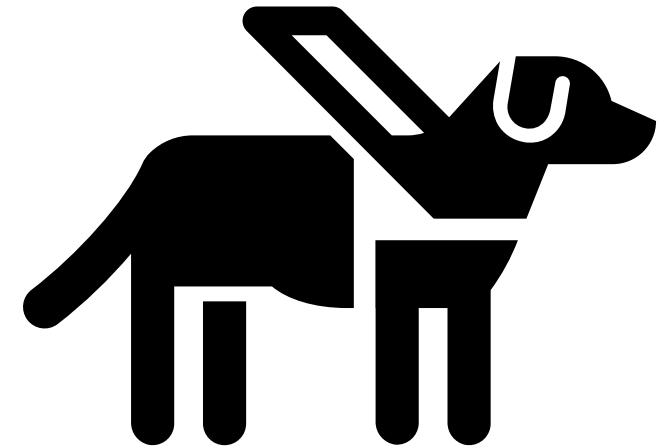


[modellavtal-kommun-uppdatering-2022.pdf](#)

Djur i bil – uppdatering av beslut

Uppdateringen av beslut avseende ledar-och assistanshund i specialfordon

- Resenärens ansvar:
 - Resenär eller företrädare för resenär ska hantera av och pålastning samt att spärra fast hunden på ett säkert sätt
 - Sele för att kunna spärra fast hunden
 - Underlag som inte glider som hunden ska kunna sitta/ligga på under hela resan
 - Hunden får ej transporteras på säte i SPC pga. sätenas utformning
- Förutsättningar i tillstånd
 - SPC
 - Ensamåkning
 - Notering till BC/BIL att hund är med på resan
- Dokumenten uppdaterade och publicerade på Partnerportalen



Övrig information

- God uppslutning på anmälningar till RÅR-genomgång den 27/5
- Anmälan till teamträffen för KTJ-genomgång går ut i augusti
- Anmälan till uppdragsgivarkonferensen den 22/10 kommer att göras via partnerportalen och anmälan öppnar efter sommaren
- FAQ är under upparbetning för personal i vård, skola och omsorg samt för förare för att ge alla samma information och kunskap om vad olika delar i serviceresor innebär.
 - Ett sätt att öka förståelsen och minska missförstånden



Tack!