

Dialogmöte Q1

Frågor och svar som berör alla delområden

Sammanfattning av frågor och svar från dialogmöte Q1

I denna presentation finner du en sammanfattning gällande de frågor och svar som uppkom på våra dialogmöten runt om i vår region.

I sammanfattningen har vi tagit med frågor och svar som är relevanta för alla uppdragsgivare.

Vissa frågor har varit mer områdes eller kommunrelaterat och dessa frågor svarar vi på direkt till aktuell kommun eller tar med till nästa dialogmöte.



Agenda

- Incheckning
- Registervård
 - Kontaktlistor
 - Regelverk
 - Översyn av betalare och grupptillstånd
- Funktionsmejl
- Övrig information
 - Sekretess – sekretess
 - Ny rutin vid riksfärdtjänst
 - Angöringsadresser
 - VGR
- Våga fråga om
 - Partnerportalen
 - Appen Boka resa
 - WebSolen
 - Power BI



Låsta bommar – aktuellt läge

- Anskaffning av nycklar pågår
 - Sista datum 1 maj 2024
 - Varje fordon ska ha en uppsättning av de vanligaste förekommande nycklarna i sitt hemområde
- Aktuellt läge
 - Grundprincipen gäller: Föraren ska alltid följa körorder inkl noteringar
 - Förarna har fått information att de om möjligt kan välja (under övergångsperioden) att använda sin nyckel och gå emot körordern för att effektivisera i utförandet.
 - Noteringar på adresser i kundtillstånd kommer att gälla
 - Hanteras enligt ordinarie rutin när resenärer lämnar synpunkt efter resa eller information vid bokning
- Från och med 1 maj
 - Noteringar som anger annan angöringsplats än entrén gäller
 - Hanteras enligt ordinarie rutin när resenärer lämnar synpunkt efter resa eller information vid bokning
 - Alla bommar kommer inte att gå att öppna
 - Vissa resenärer kommer fortfarande behöva ta sig med förarens hjälp till och från entrédörr alternativt lägenhetsdörr.

SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

Registervård

1. Kontaktlistor
 2. Regelverk
 3. Översyn av betalare och grupptillstånd
1. Kontaktlistor finns på samarbetssidan på Navet och önskvärt är att alla handläggare säkerställer att rätt kontaktpersoner finns med på listan inför kommande kommunbesök
 2. Vi kommer vid kommunbesöken även uppdatera sammanställningen av kommunernas regelverk så att Kund och Resetjänst har rätt förutsättningar vid bokningen. Inför kommunbesöken kommer en sammanställning på respektive regelverk.
 1. Västtrafik ser över möjligheten att lägga upp den sammanställda regelverkslistan som används idag på samarbetssidan på Navet för att alla handläggare på ett enkelt sätt kan se hur det ser ut hos övriga kommuner
 3. Vi har för avsikt att rensa bland betalare och grupptillstånd som inte används och behöver uppdragsgivarnas hjälp i detta arbete. Vilka betalare varje kommun har kan man se i WebSolen och vi är tacksamma om varje kommun har möjlighet att stämma av om det finns några betalare som inte används. Gällande grupptillstånd kommer vi att skicka ut en lista på befintliga grupptillstånd för varje kommun.

Funktionsmejl

- Kontinuitet och tydlighet i kontakterna mellan Västtrafik och kommunerna.
- Säkerställa remisshantering
- Rätt personer
- Förslag om två funktionsmejl
 - RemissFTJ/DAG/OMS
 - RemissSKOL

SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

- Vi önskar att varje kommun skapar två separata funktionsmejl, en för Färdtjänstresor och dag/omsorgsresor och en mejl för Skolresor för säker hantering gällande remisser. Denna fråga kommer vi att återuppta på kommunbesöken

Övrig information

1. Sekretess – Sekretess
2. Ny rutin vid riksfärdtjänst
3. Angöringsadresser
 1. Nya adresser ska anmälas till kr@vasttrafik.se
 2. Bifoga karta från ENIRO

SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

1. Vid tillståndskunder som har skyddade uppgifter får endast sekretess stå som förnamn och efternamn. Detta för kundens trygghet och säkerhet. För att förare ska kunna hämta upp rätt person måste handläggare tillsammans med kunden bestämma om ett namn att använda som man sedan ska notera i fältet notering BC/Bil, tex. Fråga efter Anna
2. Vid bokning av riksfärdtjänst via Västtrafik ska bokningen ske senast två dagar innan önskad resdag. Kund och Resetjänst kan se tillståndet fjorton dagar innan resdagen vid bokning.
3. Viktigt att alla adressändringar eller ändringar av angöringsplatser meddelas KR så snart som möjligt för att säkra en korrekt handläggning av bokningarna samt för att kund ska bli hämtad eller lämnad på korrekt plats. Information om hur du som handläggare hanterar adresser på ett korrekt sätt finns på Partnerportalen under rutiner och manualer.

Övrig information

1. Sjukresor

SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

1. Handläggare får mycket frågor gällande färdtjänstintyg för sina sjukresor samt att det informationsbrev som går ut till resenärer skapar viss oror och feltolkningar. Detta skapar merarbete både på sjukreseenheten och hos handläggare. Sjukreseenheten håller just nu på att se över och uppdatera brevet som går ut till kund för att tydliggöra informationen. Förhoppningsvis kommer den uppdateringen märkas på inkomna frågor till handläggare.

Våga fråga om...

1. Partnerportalen

1. <https://partnerportalen.vasttrafik.se/info/kommuner/>

SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

1. Partnerportalen är den plattform där Västtrafik informerar om händelser samt lägger upp aktuella rutiner och manualer.
2. Önskemål om att få avisering av händelser har stämts av och anledningen till att det inte finns den funktionen idag beror på att sidan på Partnerportalen tillhör samma plattform som Västtrafiks externa webb, vasttrafik.se.
3. En kontaktlista till personalen på Västtrafik är ett önskemål att få upp på Partnerportalen, Västtrafik ser över den möjligheten.

Våga fråga om...

1. Appen Boka resa

Forts SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

1. I appen Boka resa kan arbetsresor genomföras, dock kan inte adresser spärras vilket innebär manuell hantering av handläggare om man misstänker att en resenär utnyttjar sitt tillstånd. Detta kan man följa i Power BI. Det är kommunen som beslutar om möjligheten att boka arbetsresor i appen ska tillämpas. Är man osäker på huruvida arbetsresor går att boka i sin kommun kontaktar man kr@vasttrafik.se.
2. Viktigt att komma ihåg målet med appen - Så många som möjligt till så mycket som möjligt, inte alla och inte till allt. Supporten finns för de som använder.

Våga fråga om...

1. WebSolen
2. Power BI
3. <https://www.vasttrafik.se/reseplanering/>
4. Kommunbesök
5. Övriga forum
 1. Informationsmöte
 2. Dialogmöte

Forts SAMMANSTÄLLNING AV FRÅGOR OCH SVAR

1. En ny WebSols manual är under bearbetning där vi ser över alla egenskaper och reser med samt ett förtydligande vad dessa innebär.
2. Ett nytt gränssnitt är på gång gällande WebSolen, när detta ska tillämpas i skarpt läge 22/4 kommer information finnas på Partnerportalen.
3. Vissa upplever fortsatt svårt med att logga in i Power BI, på Partnerportalen (under fliken rutiner och manualer) finns en rutin för vart du vänder dig om du upplever problem.
4. På Västrafik.se under reseplaneraren finns all aktuell information om våra olika restyper.
5. Under vår och höst 2024 kommer vi att göra besök hos er handläggare. Förslag på datum kommer inom kort
 1. Gällande Informationsmöten kan du som handläggare skicka vidare inbjudan till de personer du anser har nytta av att lyssna.
 2. Saknas någon som borde vara med på dialogmöten önskar vi att ni återkopplar det till kr@vasttrafik.se så att vi kan uppdatera vår kontaktlista

Tack!