

Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

Regiongemensam information 2024-03-12

Agenda

- Vad händer på Västtrafik
- Utfall 2023 och slutsatser
 - Kostnader
 - Resande
 - Kvalité
- Kundundersökning 2023
- *PAUS*
- Allmän information oavsett restyp
 - Utveckling och förbättringsinsatser
- Händelser under året
 - Kund- och resetjänst 2027
 - Möteskalender / forum

Västtrafik

Organisation

- Ny indelning på Anropsstyrd trafik utifrån hållbarhet
- Alla kan ta alla frågor men har ett huvudansvar att följa upp, omvärldsbevaka och säkerställa förutsättningar utifrån restyp
 - Bokningsbara resor
 - Sjukresor (Sara Cambring)
 - Färdtjänst (Annéte Aronsson)
 - Regelbundet återkommande resor (Arif Salkic)
 - Skolresor (Nina Lövgren)
 - Dag- och omsorgsresor
 - Dialysresor
- Ärenden/frågor i första hand via kr@vasttrafik.se

En hållbar verksamhet på ett för alla hållbart sätt

Att rätt person gör rätt sak på rätt sätt i rätt tid...

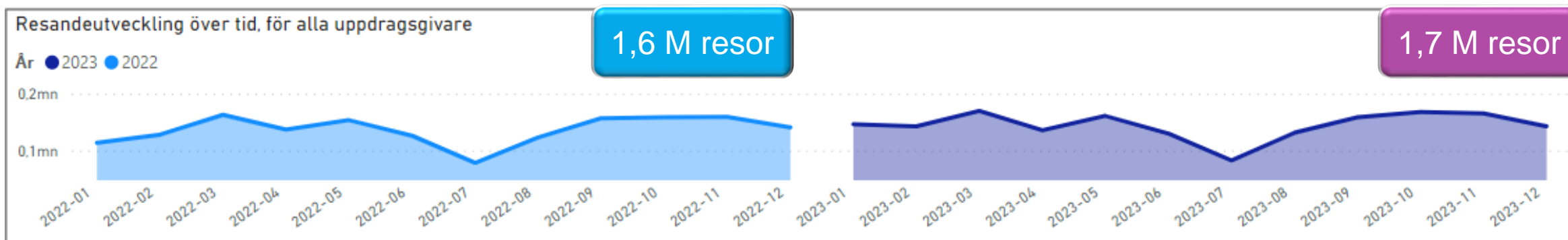
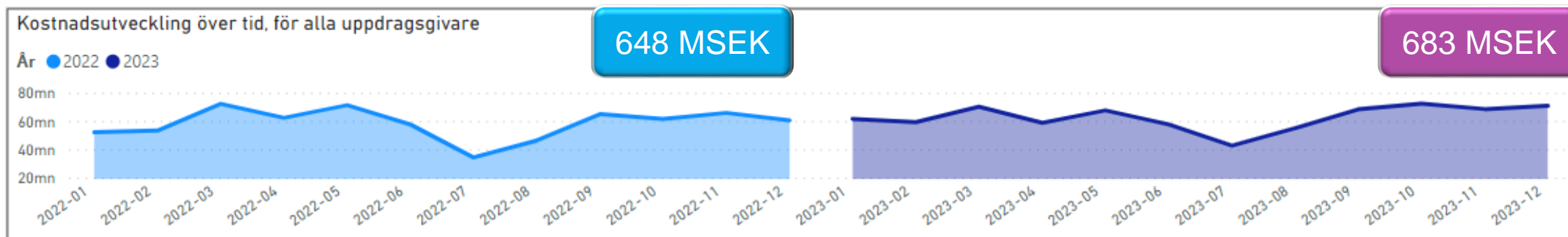
Förutsätter rätt organisation, verksamhet, processer, system, information och rätt kompetens

Fortsatt fokus på ständiga förbättringar i partnerskap

Utfall 2023

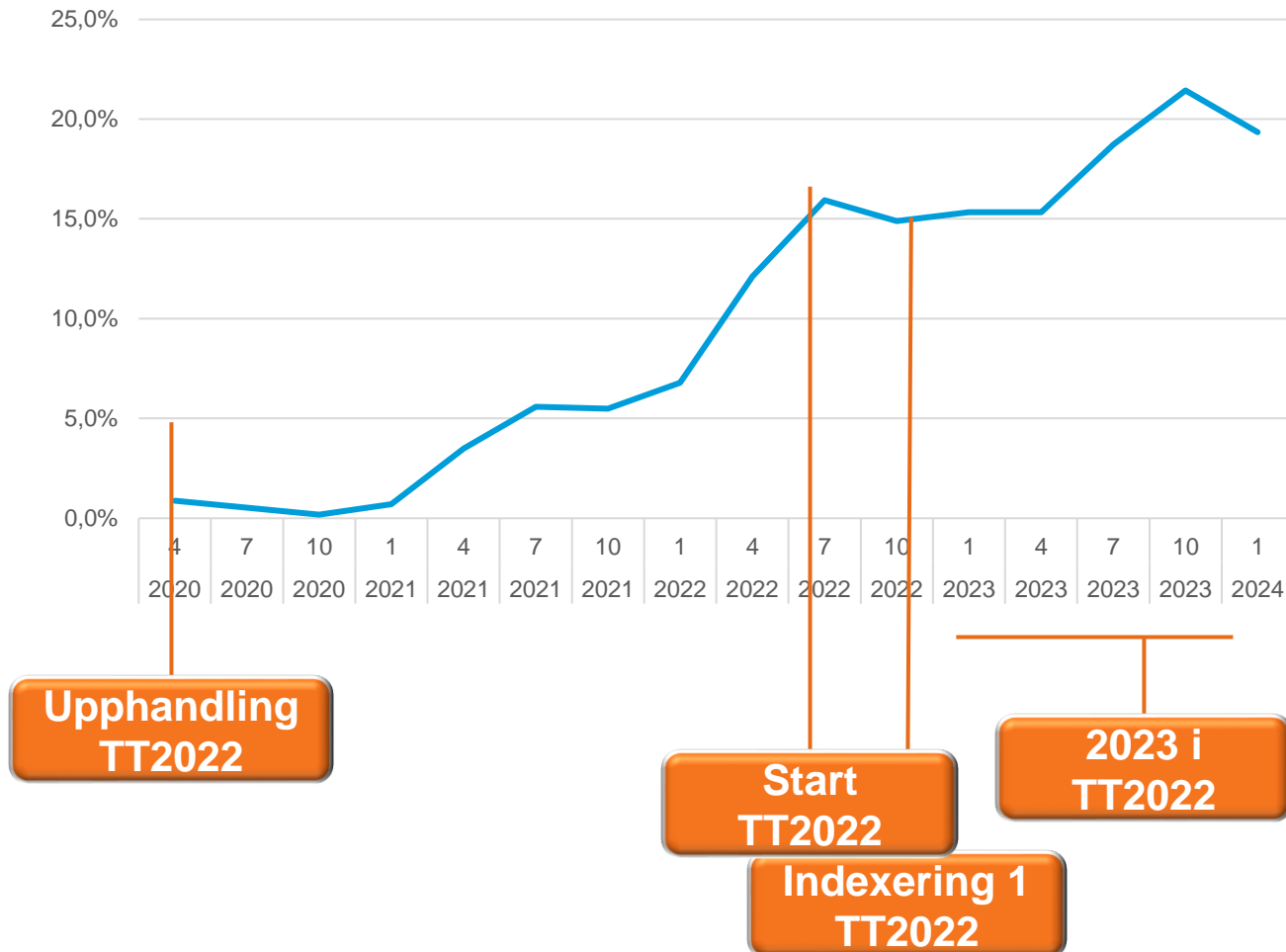
Västtrafik Särskild kollektivtrafik

Kostnads- och reseutveckling 2022-2023



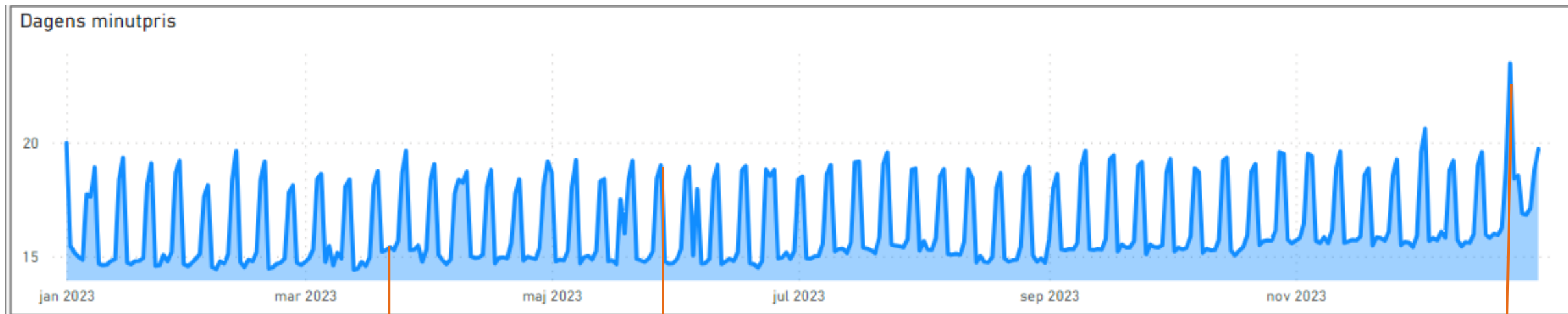
Indexutveckling Taxiindex

– påverkar ersättning till trafikföretag samt kund- och resetjänst



- Västtrafik tillämpar indexering i upphandling för hållbarhet
- TT2022
 - Kvartalsvis indexering
 - Basvärde Apr2020 (priset från trafikstart till indexering 1)
 - Indexering 1 i Sep2022 (+15% avtalspris)
- Indexutveckling 2023
 - En ökning på 6,5%
- Index i framtiden

Minutpriset

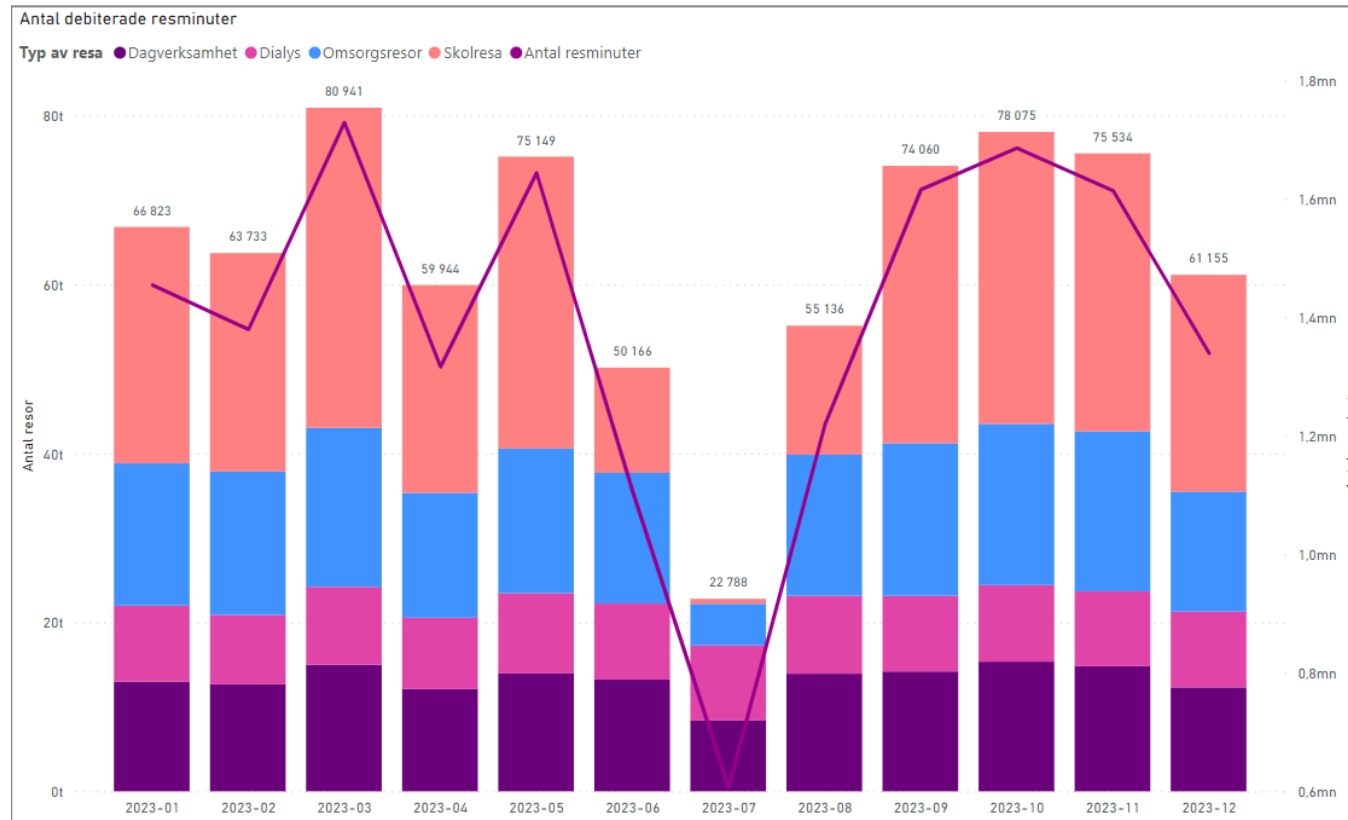


Vardag
15,30 kr/min

Helg
18,80 kr/min

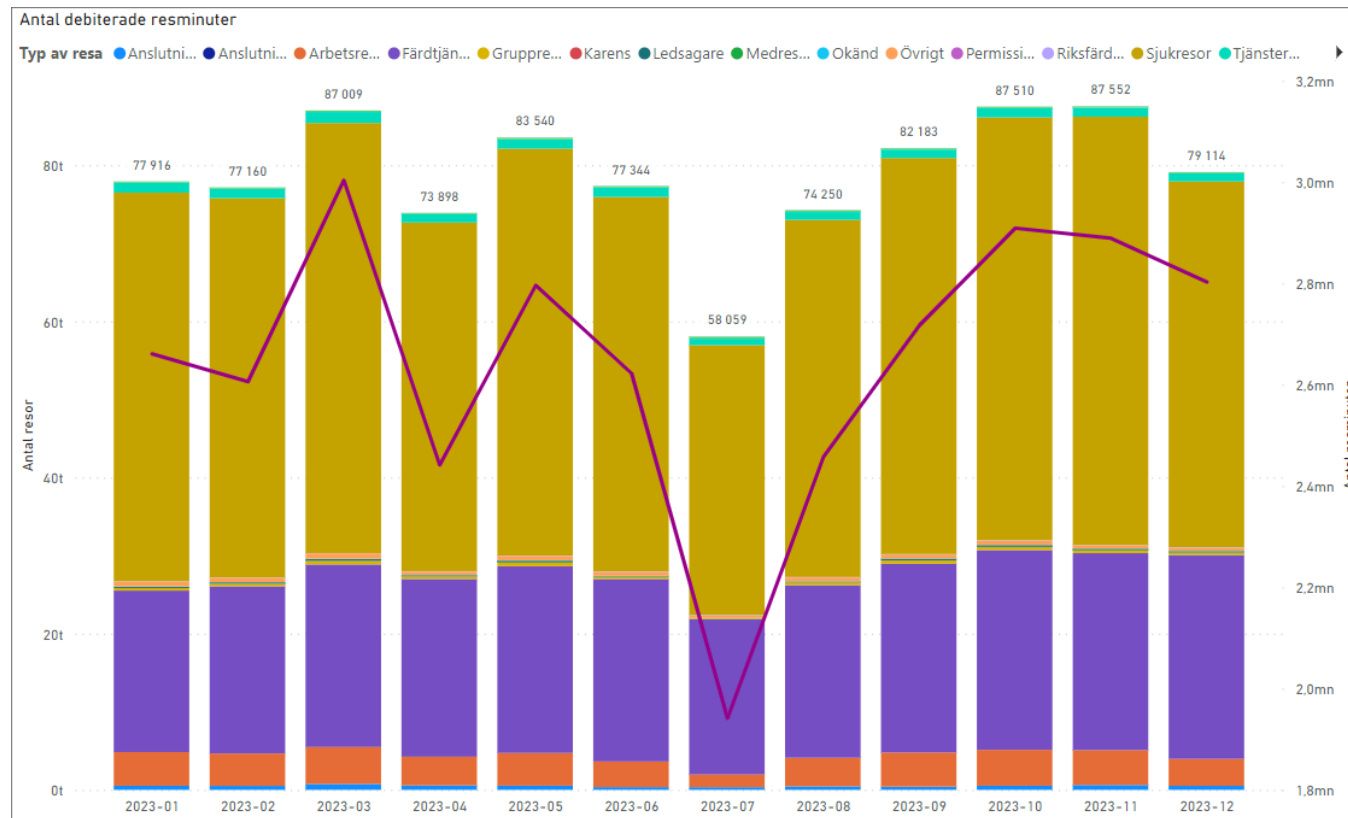


Regelbundet återkommande resor ca 764 000



- Resor som är schemalagda
 - Skolresor
 - Dag- och omsorgsresor
 - Dialysresor
- Beställs av verksamheter
 - Resenären ansvarar för att boka av enskilda resor via telefon eller Bokaresa
- Utveckling 2023
 - +6,8% jämfört 2022

Bokningsbara resor ca 945 000

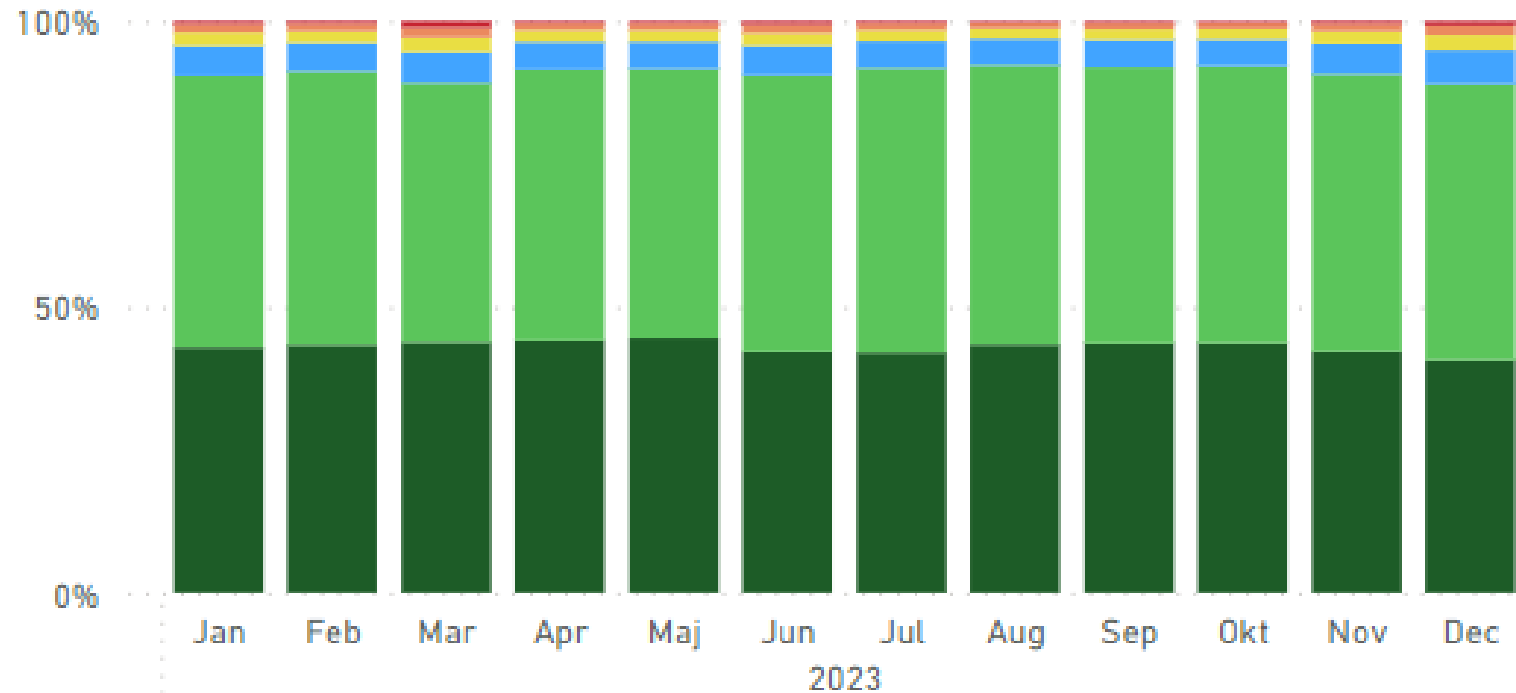


- Resor som bokas samma dag eller tidigast 2 veckor innan resdag
 - Sjukresor – bokas av resenär eller vårdpersonal
 - Färdtjänstresor till arbete, utbildning och annat som resenären bokar via telefon eller Boka resa
 - Verksamhetsrelaterade resor tjänsteresor, transport av gods – bokas av personal
- Utveckling 2023
 - +4,8%

Kvalité Tidshållning

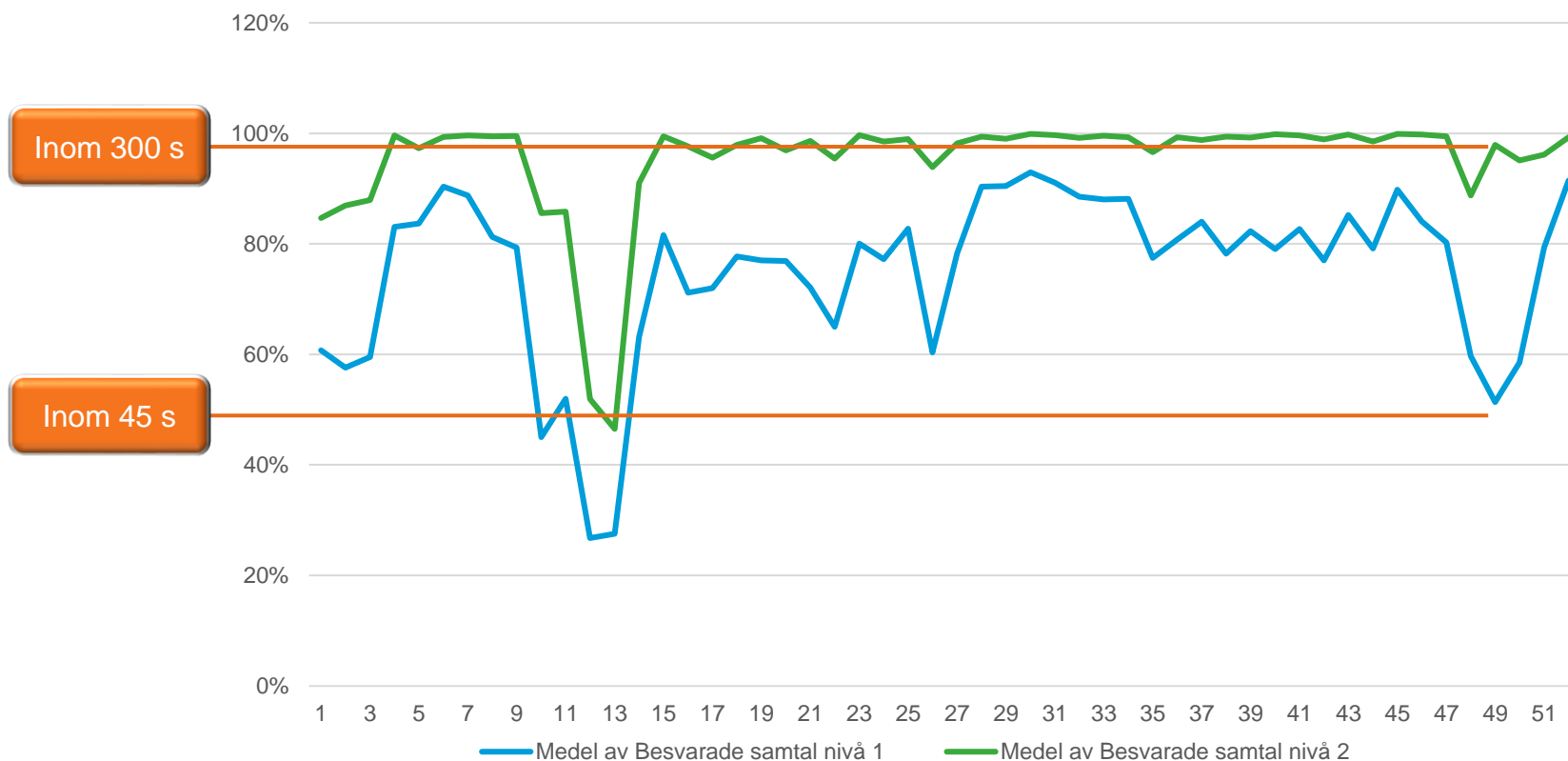
Andel resor fördelat på väntetid

Väntetid ● I Tid ● Inom maxväntetid ● 1-5 min ● 6-10 min ● 11-20 min ● mer än 20 ...

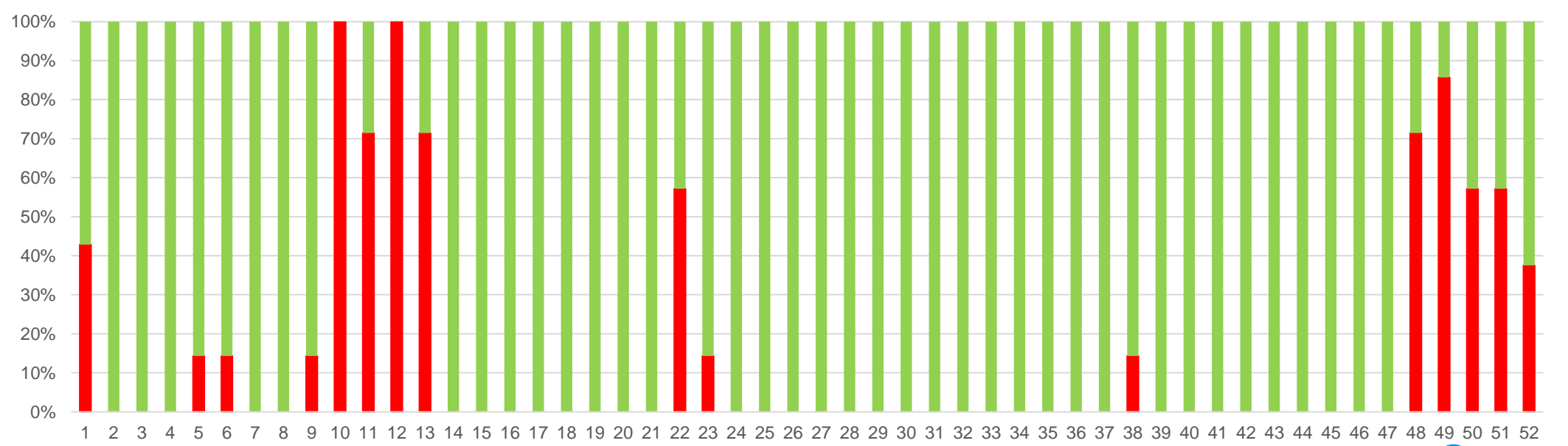
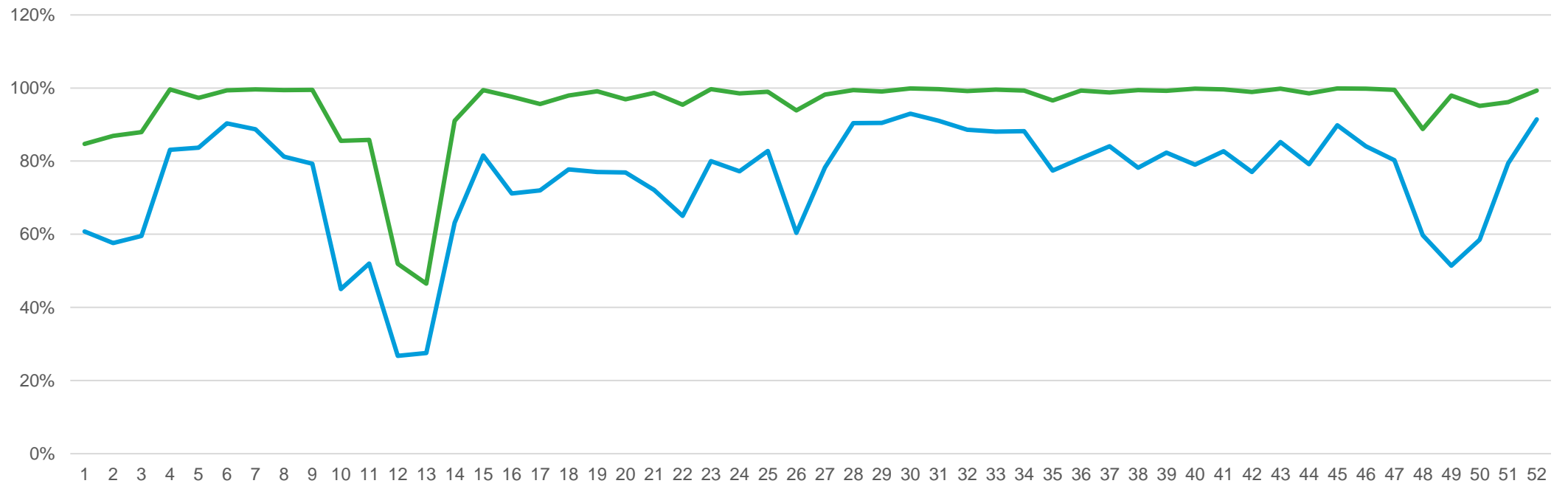


- De allra flesta resor av de 1,7 miljoner resorna är inom väntetiden (91%)
- De allra flesta förseningar är korta
 - 5% av resorna är 1-5 minuter sena
 - 2% av resorna är 6-10 minuter sena
- Fokus är alltid delat
 - Varje resenär ska få sin bästa möjliga resa
 - Särskilt drabbade resenärer

Kvalité Väntetid innan svar till bokning



- 1 135 000 samtal 2023
- De allra flesta besvaras inom 45 sekunder (76%)



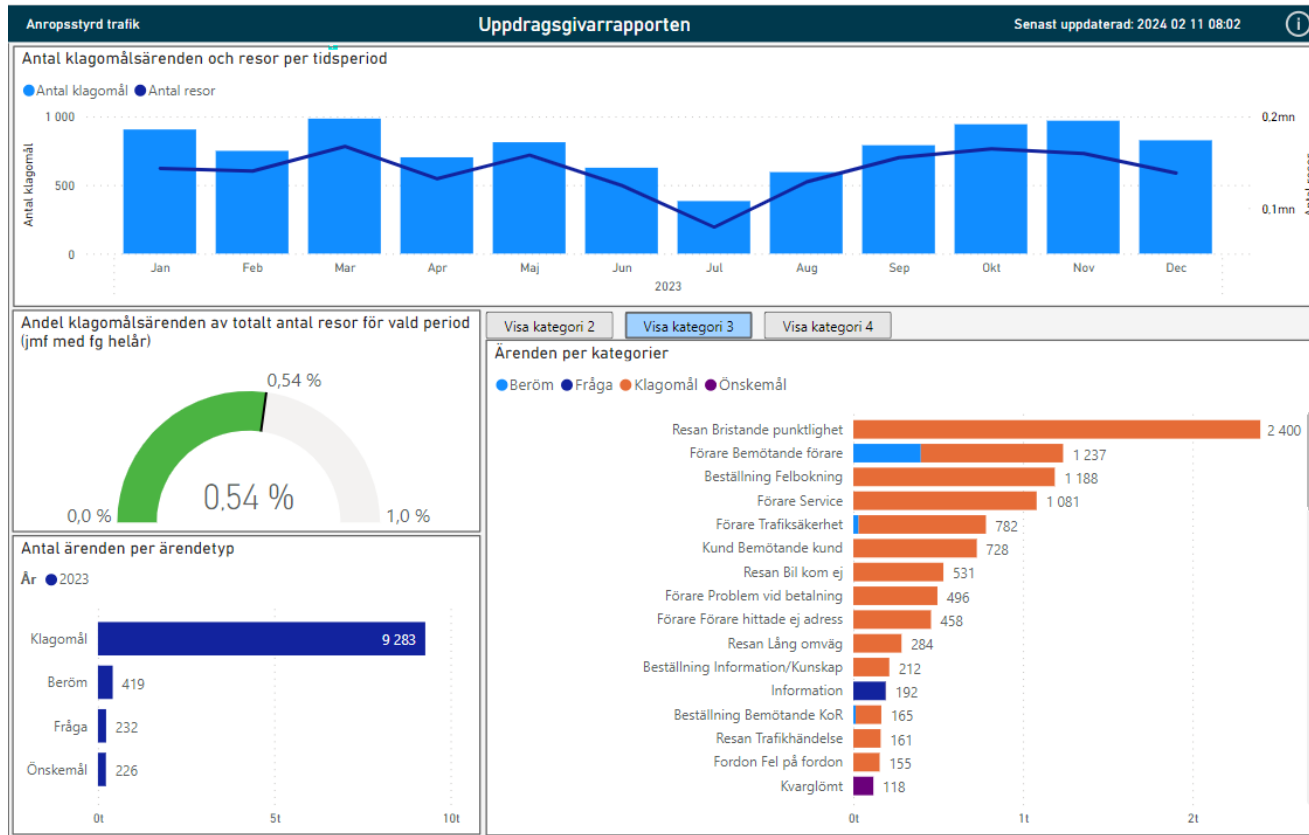
Statistik Appen 2023

- Totalt andel kunder som har konto 5,2%
- Färdtjänstkunder 9,5%
 - Bokningar 7,2%
 - Avbokningar 25,8%
- Skolresor 44,8%
 - Avbokningar 25,5%
- Avbokningar som helhet (oavsett restyp)
 - 14,8%

Man kan se och avboka alla restyper i appen

Endast färdtjänst går att boka i appen

Ärenden Kundtjänst (PBI)

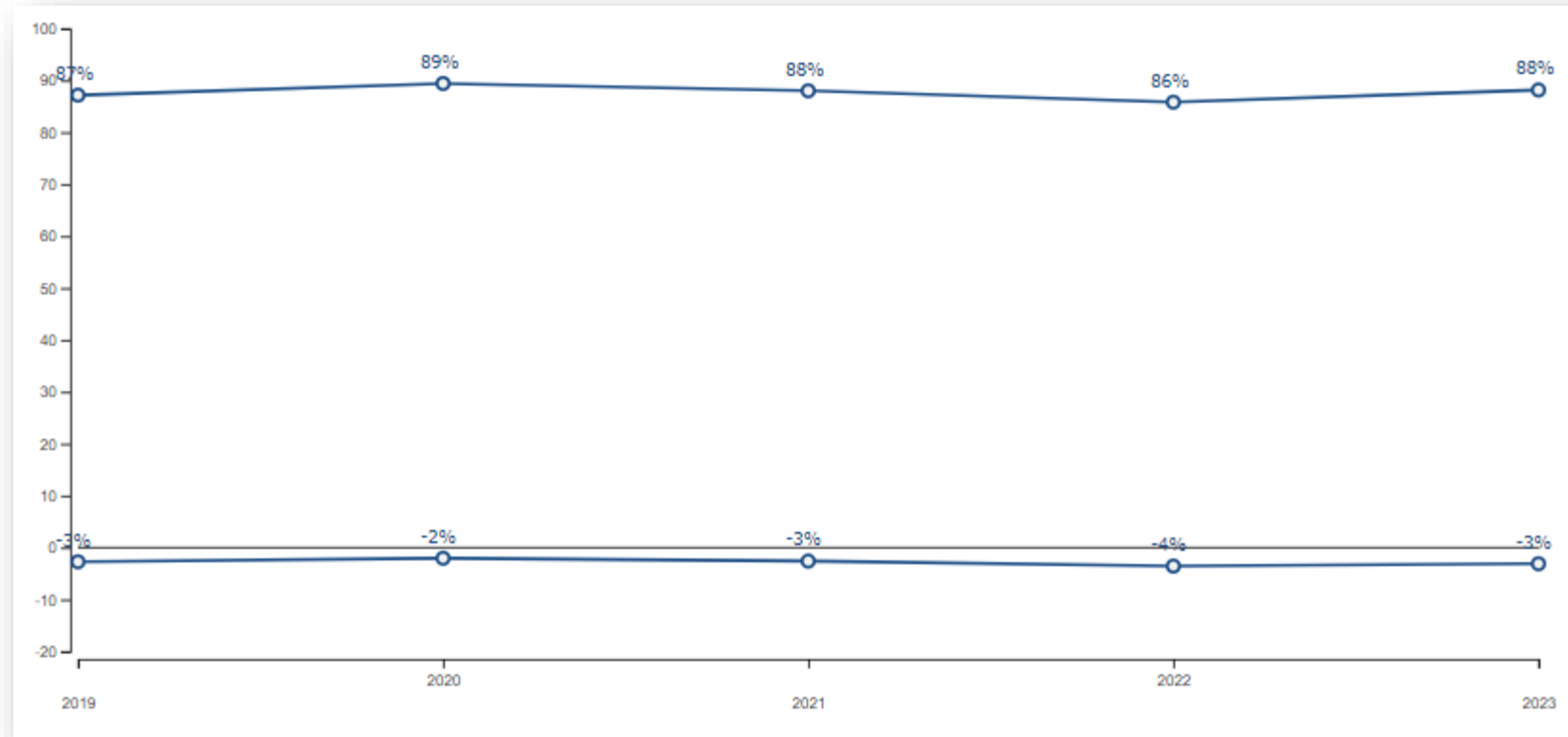


- Ett ärende representerar en upplevelse av att något i vår trafik inte fungerar
- Alla ärenden utreds
 - för att lösa det specifika ärendet
 - för att Västtrafik ska kunna identifiera och agera på eventuella brister i hela kedjan
- Fokus är alltid att resorna ska fungera så väl som möjligt för resenären
- 5 synpunkter per 1000 resor

ANBARO – Barometern för Anropsstyrd Trafik



R18 - Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och lämning?

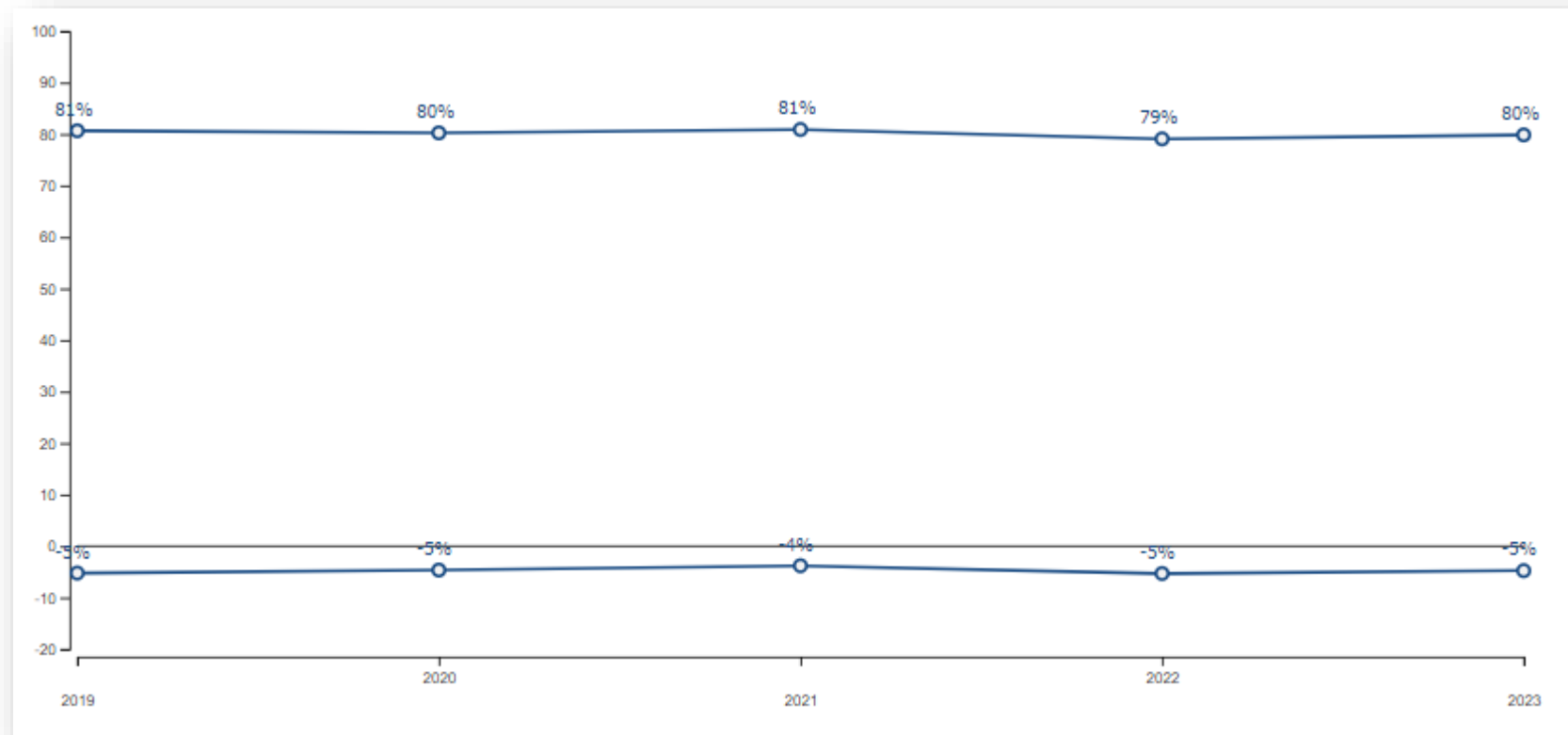


VT: 88 %
Riket: 90 %

9 % ger betyg 3

3 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

R19– ... vilket betyg vill du generellt ge tryggheten...?

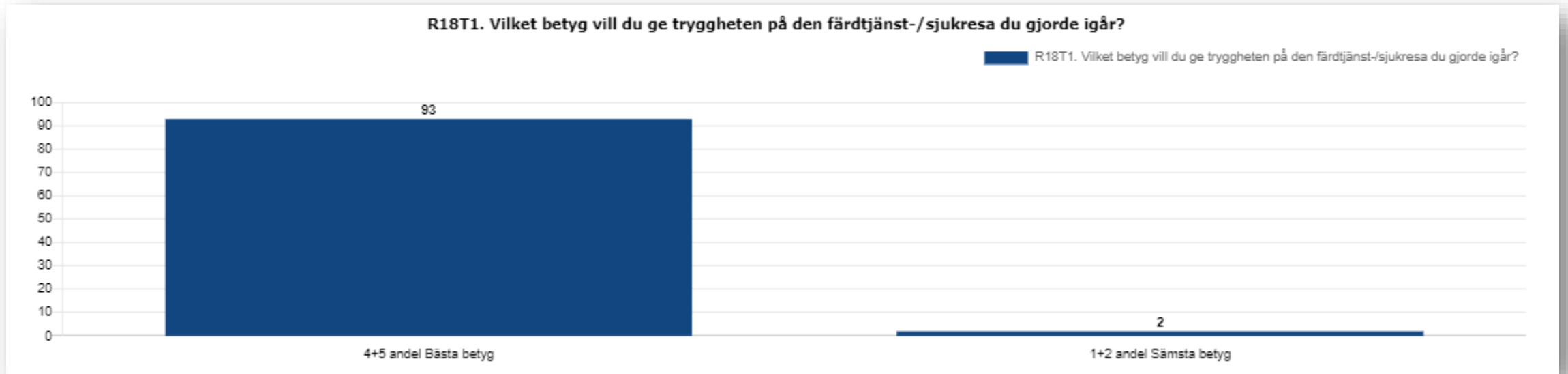


VT: 80 %
Riket: 84 %

15 % ger betyg 3

5 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

R18T1 – Vilket betyg vill du ge tryggheten på den resa du gjorde igår?



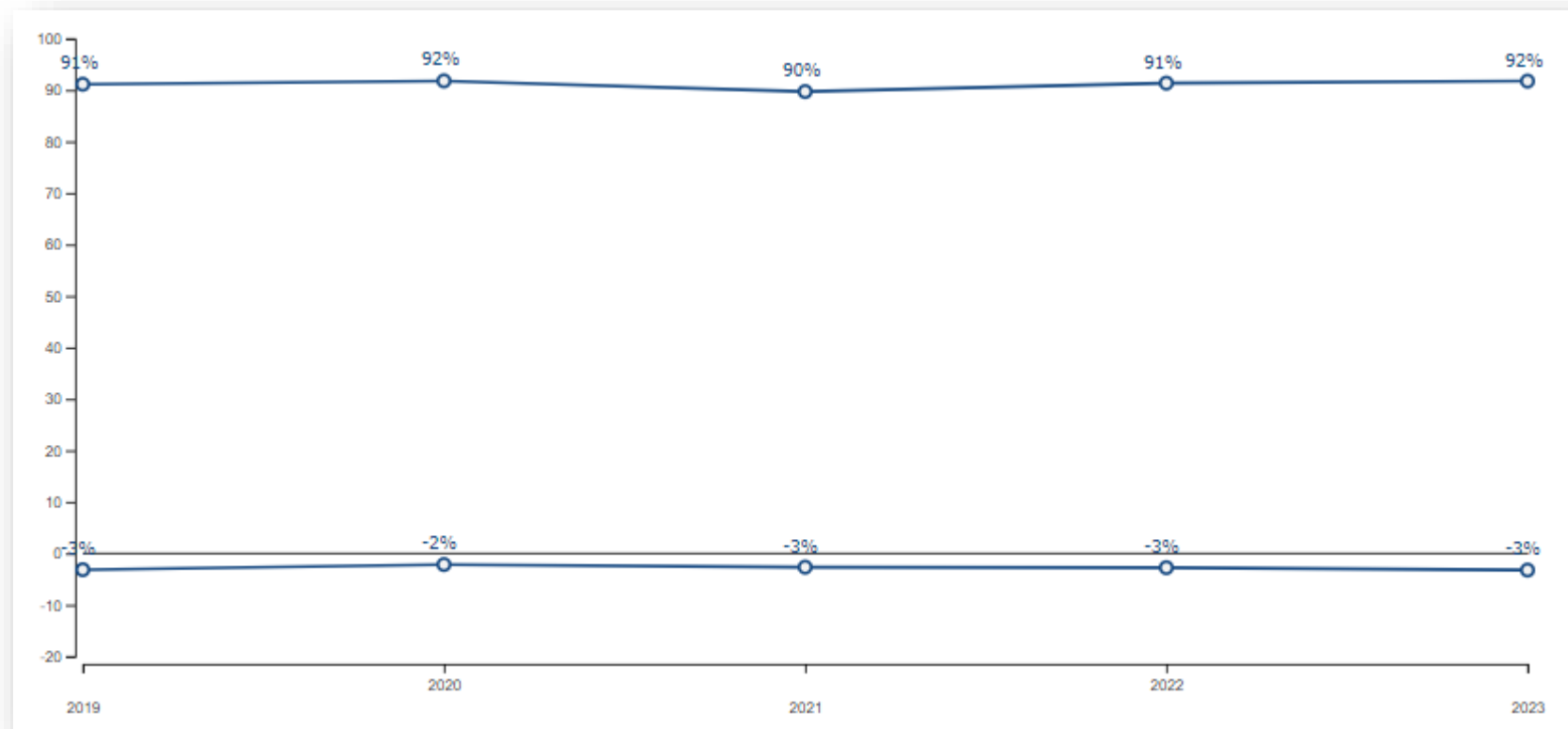
R18T2 – Vad var det som gjorde att du kände dig missnöjd med tryggheten?

Följande faktorer utgjorde topplista för vad våra kunder oftast angav som anledning till otrygghet:

1. Körsätt
2. Förares bemötande
3. Fortkörning

Mobiltelefoni sågs också som en "bubblare".

R7 – Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

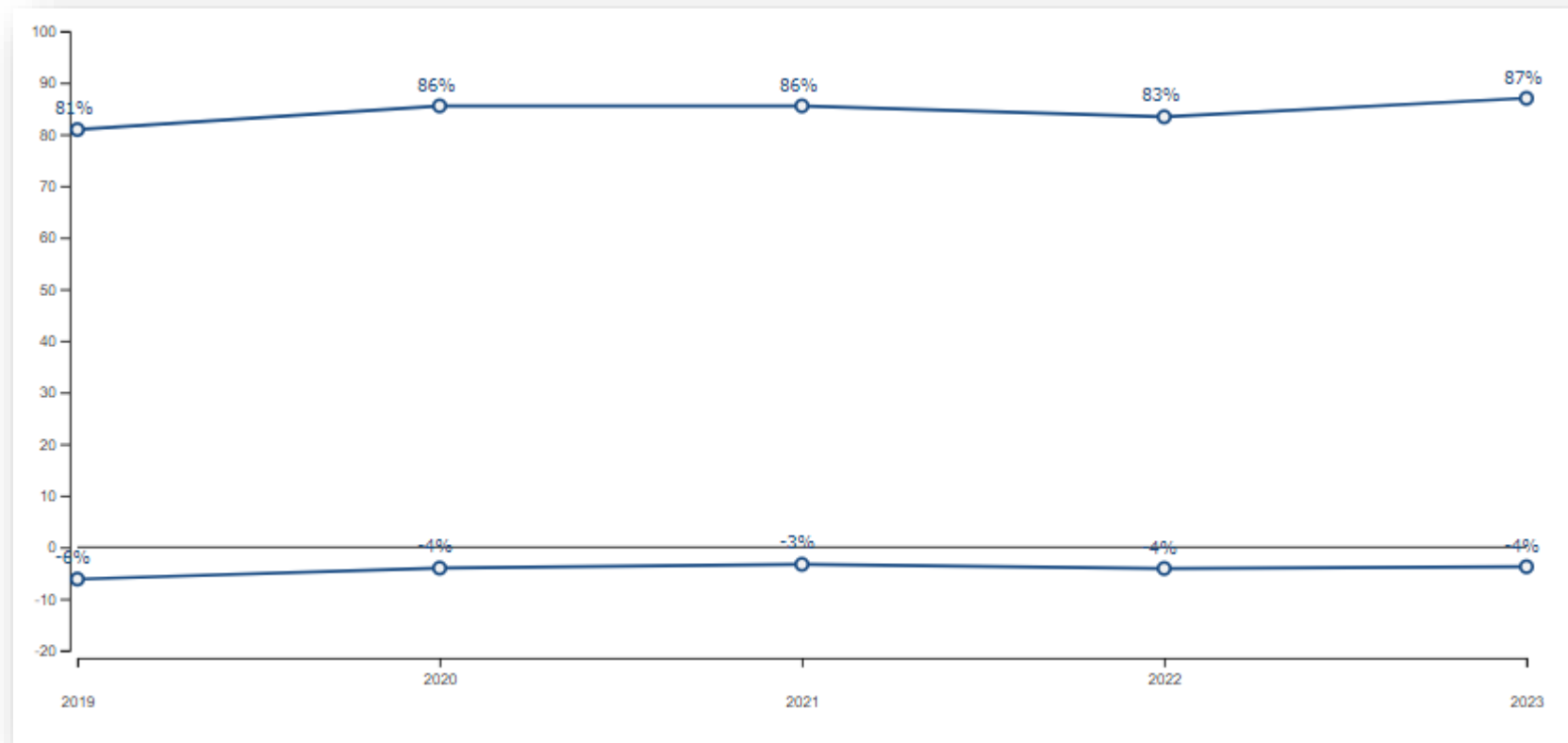


VT: 92 %
Riket: 93 %

5 % ger betyg 3

3 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

B8 - Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

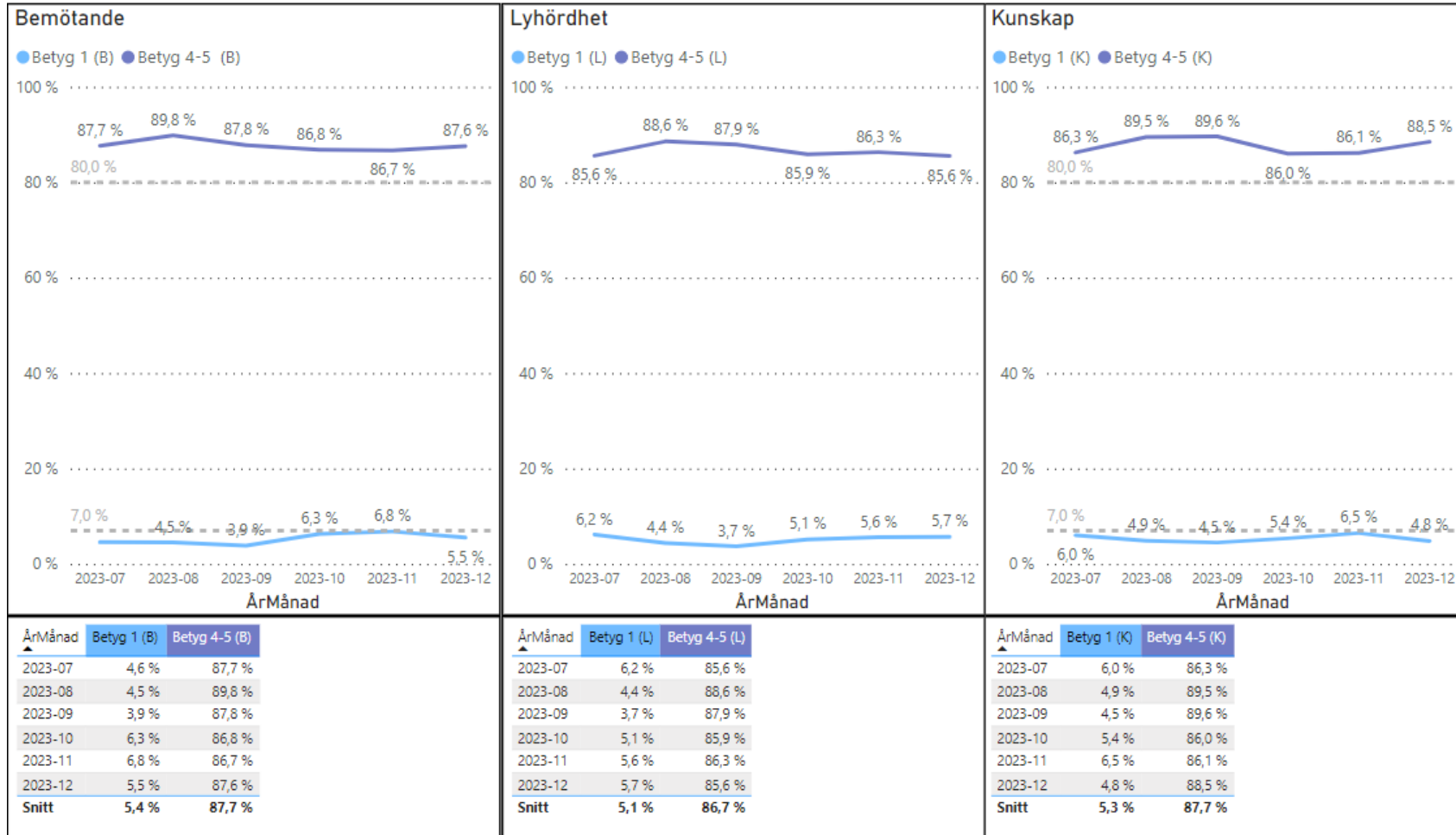


VT: 87 %
Riket: 90 %

9 % ger betyg 3

4 % är uttalat
missnöjda
(ger betyg 1-2)

NKI Kund- och resetjänst 2023 (juli-dec)



Faktorer som påverkat utförandets utfall och kvalitet

- Ökningen av regelbundet återkommande resor påverkar när det blir en utmanande situation
 - Hög belastning på Kund- och resetjänstfunktionen Regelbundet återkommande resor (Fasta resor)
 - Utmaningar att få fordonsflottan att räcka till då den är dimensionerad för peak (=när skol- och dag- och omsorgsresor ska utföras)

Slutsatser

- De begränsade resurser vi har måste nyttjas så väl som möjligt
 - Arbeta med att säkerställa att förutsättningarna för korrekt planering och utförande speglar verkligheten så väl som möjligt
 - Marknadsför appen och websidan Boka resa – så många som möjligt till så mycket som möjligt
- Alla parter behöver förstå vad som är viktigt och varför
 - Partnerportalen för uppdragsgivare med syfte Lätt att förstå hur man ska göra rätt
- Tydlighet i information
 - Hänvisa till och marknadsför Boka resa och www.vasttrafik.se för bättre information till resenär/anhörig

PAUS

Allmän information oavsett restyp

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.

Partnerportalen

- Informationsplats
 - Viktiga datum
 - Händelser (tex systemfel)
- Rutiner och manualer

Kommunikation

- Partnerportalen
- Navet/sharepoint
- www.vasttrafik.se

The screenshot shows the Västtrafik website with a blue header containing the logo and navigation links: Reseplanering, Biljetter, Att resa med oss, Kundservice, SÖK, LOGGA IN, and ENGLISH. The main content area features a large blue banner for 'Reseplanering' with a sub-header and a brief description. Below this are five light blue boxes with icons and text: 'RESEPLANERAREN', 'TRAFIKINFORMATION', 'TIDTABELLER', 'ZONER OCH HÅLLPLATSER', and 'VÄSTTRAFIKS ZONER'. To the right is a vertical list of links under the heading 'Mer om reseplanering', including 'Linjekartor', 'Pendelparkeringar', 'Avgångstavla', and 'Västtrafiks tåg'. Below this is a 'CHATTA MED OSS' button. Further down is a section for 'Anropsstyrd trafik' with links for 'Närtrafik', 'Flextrafik', 'Anropsstyrda turer', 'Flexlinjen', and 'Närbus'. The final section is 'Särskild kollektivtrafik' with links for 'Sjukresa med Västtrafik', 'Färdtjänst', 'Kommunala serviceresor', 'Skolskjuts', and 'Tjänsten Boka resa'. The footer contains contact information: 'Kontakta oss' with a phone icon and number '0771-414300', and an email icon with 'Skriv till oss'. A 'TILL KUNDSERVICE' button is also present.

Reseplanering
Här finns sånt du behöver för att planera din resa. Hitta bästa resvägen med reseplaneraren och få överblick över linjer med tidtabeller och kartor.

RESEPLANERAREN
Sök resa och få de smidigaste resvägarna.

TRAFIKINFORMATION
Se störningar i trafiken.

TIDTABELLER
Hitta tidtabeller i pdf-format.

ZONER OCH HÅLLPLATSER
Se din hållplats, karta, lägen och nästa avgång.

VÄSTTRAFIKS ZONER
Allt du behöver veta om våra zoner A, B och C.

Mer om reseplanering

- Linjekartor →
- Pendelparkeringar →
- Avgångstavla →
- Västtrafiks tåg →

CHATTA MED OSS

Anropsstyrd trafik

- Närtrafik →
- Flextrafik →
- Anropsstyrda turer →
- Flexlinjen →
- Närbus →

Särskild kollektivtrafik

- Sjukresa med Västtrafik →
- Färdtjänst →
- Kommunala serviceresor →
- Skolskjuts →
- Tjänsten Boka resa →

Kontakta oss 0771-414300 Skriv till oss

TILL KUNDSERVICE

Kommunikation

- Partnerportalen
- Navet/sharepoint
- www.vasttrafik.se

Boka och hantera resor i den särskilda kollektivtrafiken.

I Västtrafiks särskilda kollektivtrafik ingår färdtjänst, skoltaxi, resa till och från vården och resor till och från resor som kommunen berättigar. Västtrafiks särskilda kollektivtrafik finns för den som behövs. Bli extra stöd för ett resa eller bor så att skollinjen inte är ett alternativ för resor till och från skolan.

Västtrafik planerar och utför resorna på uppdrag.

Västtrafik ansvarar för att planera och utföra resorna och uppdatera av dem som bokas om för utvärdering av resor. Har du frågor om regler och bestämt ska du kontakta:

- Västra Götalandsregionen om det gäller resor till och från vården.
- Den namnansvariga för borta resor.

Om att vara ombud.

Att bli ombud är ett sätt att kunna hantera och se en annan persons resor i appen. Boka resa eller på Västtrafiks bokningsystem. Det kan vara till exempel en vårdnadshavare som behöver kunna se och bokas kunden resor, eller en arbetsgivare som behöver se sin anställdas resor.

Mer information om hur du gör för att bli ombud finns du på Västtrafiks hemsida eller genom att kontakta Västtrafiks kund- och resejour på telefonnummer 020-91 90 90.

Den här informationen visar hur du bokar och hanterar resor i appen Västtrafik. Särskilda kollektivtrafik. Beroende på vilken typ av resa du ska göra finns det olika sätt att boka, men alla typer av resor kan ses och bokas i appen Boka resa och eller på www.vasttrafik.se/bokaresa.



www.vasttrafik.se/bokaresa

Boka och hantera resor

Färdtjänst.

Det kan boka resor 14 dagar fram i tiden. När du senast måste boka kan variera mellan olika kommuners regler.

I appen Boka resa och på www.vasttrafik.se/bokaresa kan du som är resenär eller ombud:

- Boka och avboka resor.
- Se dina bokade resor.

Resan går också att boka och avboka via telefon 020-91 90 90.

Boka mellan kl. 8.00-22.00, helg kl. 8.00-22.00. Du kan avboka eller ändra tidigare beställd resa dygnet runt.

Avbokning

Avboka din resa så snart du vet att du inte ska resa, på så sätt hjälper du Västtrafik att planera trafiken så bra som möjligt.

Till och från vården.

Du som ska boka en resa med servicefordon i sjukvården, behöver ha ett sjukvårdsbeleg från vården eller bedöma att vården kommer att kringas att du inte kan åka med allmän kollektivtrafik.

Är du inte berättigad till att resa med servicefordon för du hjälp att ta fram ett reseförslag i den särskilda kollektivtrafiken du reser för, att boka.

Mer information om vilka regler som gäller för resor till och från vården finns på www.vasttrafik.se.

Boka din resa till planerade vårdbesök tidigast 14 dagar innan, men senast kl. 8.00-17.00 vardagen före ditt vårdbesök.

Resor från från vården och resor till vårdbesök som uppkommit hastigt kan bokas samma dag och dygnet runt.

I appen Boka resa och på www.vasttrafik.se/bokaresa kan du som är resenär eller ombud:

- Avboka resor.
- Se dina bokade resor.

Resan kan endast bokas via telefon och i appen avbokas på nummer 020-91 90 90

Boka din resa till planerade vårdbesök må kl. 8.00-17.00 senast vardagen före ditt vårdbesök. Ändring och avbokning av bokade resor, i och resor till hastigt uppkomna vårdbesök bokas dygnet runt.

Avbokning

Avboka din resa så snart du vet att du inte ska resa, på så sätt hjälper du Västtrafik att planera trafiken så bra som möjligt. För senare kan komma att debiteras av Västra regionen.

www.vasttrafik.se/bokaresa

Boka och hantera resor

Skoltaxi.

Skolresor med servicefordon, så kallad skoltaxi bokas enligt de regler som gäller i den kommun.

I appen Boka resa och på www.vasttrafik.se/bokaresa kan du som är resenär eller ombud:

- Avboka resor.
- Se dina bokade resor.

Resan går också att boka via telefon 020-91 90 90.

Du kan avboka tidigare beställd resa dygnet runt.

Avbokning

Avboka din resa så snart du vet att du inte ska resa, på så sätt hjälper du Västtrafik att planera trafiken så bra som möjligt.

Om resan inte går att avboka i appen eller på telefon beror det på att servicefordonet redan är på väg. Då behöver du ringa för att avboka på resan möjligt om du har en assistent med dig för att resa. Assistenterna kan inte avboka i appen Boka resa eller på www.vasttrafik.se.

Resor går också att boka via telefon 020-91 90 90.

Du kan avboka eller ändra tidigare beställd resa dygnet runt.

Avbokning

Avboka din resa så snart du vet att du inte ska resa, på så sätt hjälper du Västtrafik att planera trafiken så bra som möjligt.

Kom ihåg att om du har en assistent med på resa, du kan ringa avbokad appen Boka resa eller på www.vasttrafik.se/bokaresa.


Övriga serviceresor.

Övriga serviceresor är till exempel resor till och från sjukvård eller daglig verksamhet, som kommunens funktionshjälp eller resor till och från resor som kommunen berättigar.

I appen Boka resa och på www.vasttrafik.se/bokaresa kan du som är resenär eller ombud:

- Avboka resor.
- Se dina bokade resor.

www.vasttrafik.se/bokaresa



App och webbokning

- Boka resa
 - Färdtjänst
 - Lämna synpunkter på genomförd resa
 - Verksamhetsportal
 - Favoritadresser

- <https://www.vasttrafik.se/reseplanering/sarskild-kollektivtrafik/boka-resa/>

Hållbarhet Barn

- Trygga och säkra resor – ett gemensamt ansvar
- Nuläge i arbetet kring hållbarhet barn
 - Barn som ledsagare och ombud
 - Huvudrekommendation barnperspektivet
- Barn, liv och trafik 2024 Göteborg
 - Säkrare trafikvardag för barn och ungdom



Utvecklingsinsatser - Förbättringar

Kompetensutveckling i partnerskapet

- Utbildning Power BI
- WebSolen – Ny manual på gång

Utveckling i partnerskapet

- Hjälpmedelsprojektet
 - Projektgrupp
 - Handläggare FTJ och SJR
 - KR
 - Utmaning inför framtiden
 - Nulägesanalys
 - Planering av förbättringsåtgärder
- Noteringsprojektet



Synpunktshantering(?)

- Alla synpunkter utreds för att identifiera brister som kan åtgärdas för att identifiera vad som kan säkerställa att
 - Resenärens resor fungerar i framtiden
 - Förbättringsmöjligheter identifieras för att sedan utvärderas och hanteras
- Västtrafik vidtar eller säkerställer att åtgärder vidtas
 - Uppdragsgivande parter
 - Upphandlade parter
 - Hos Västtrafik
- *Alla* ska alltid känna sig trygga med att Västtrafik utreder synpunkter/avvikelser utan att hänga ut den enskilde. Därför behöver vi komma ihåg
 - Fel och misstag kommer alltid att ske. Allt kan inte kontrolleras men vi kan göra vårt bästa för att säkerställa såväl förutsättningar om att mildra effekter
 - Såväl resenärer, personal som förare och kommunikatörer är människor
 - Varje möte mellan människor påverkas av faktorer som inte alltid är tydliga eller kända och därmed kan leda till missförstånd människor emellan.

En hållbar verksamhet på ett för alla hållbart sätt

Alla synpunkter är viktiga för att säkerställa åtgärder, identifiera brister och skapa förutsättningar för förbättringar

Power BI

- Övergången till Power BI från QlikVeiw
- Snabb utloggning i PBI
 - Säkerhetsaspekt
- Fortsatt utveckling
 - Önskemål till utvecklingsarbetet framåt
- Avvikelser rapporteras till kr@vasttrafik.se
- Systemfrågor felanmäls till it-support@vasttrafik.se

Händelser under året

Kund- och resetjänst 2027

Förstudie Upphandling Kund- och resetjänst 2027

- Förstudie upphandling startar under hösten
 - SIU Samråd inför upphandling kommer ske under Regioninfo samt dialogmöten i q4



Möteskalender / forum

Forum

- Regional information
 - Digital sändning
 - Agendan stäms av med Samverkansgruppen
- Dialogforum – ett tillfälle att diskutera, dela och fråga
 - Dialog i fysiskt möte för färdtjänsthandläggare (delregionvis)
 - Dialog digitalt för skolskjutshandläggare (hela regionen)
 - Dialog dag- och omsorg
- Konferens 23/10
 - Alingsås Stadshotell
 - Save the date är utskickad och mer information kommer
 - Fokus på dialog och lärande av varandra utifrån uppdraget
 - Riktat sig till dig som är handläggare för färdtjänst, sjukresor och skolresor
- Handläggares besök
 - Under vår och höst

Forum 2024 - information och samverkan

	Kvartal 1 <i>Fokus utfall 2023</i>	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Samverkansgrupp	2024-03-06	2024-05-07	2024-08-28	2024-11-07
Regional information	2024-03-12	2024-05-14	2024-09-03	2024-11-12
Delregionala dialogmöten	2024-03-19 FYR 2024-03-20 SKA 2024-03-21 GBG/ SJU	2024-05-21 GBG/SJU 2024-05-22 FYR 2024-05-23 SKA	2024-09-10 SKA 2024-09-11 GBG/SJU 2024-09-12 FYR	2024-11-19 FYR 2024-11-20 SKA 2024-11-21 GBG/SJU
Skolskjuts dialogmöten	2024-03-14	2024-05-15	2024-09-04	2024-11-13
Dag och omsorg Dialogmöten	2024-03-13	2024-05-16	2024-09-05	2024-11-14
Konferens			2024-10-23	

Agenda dialogmöten

Samtliga dialogmöten

- Sekretess – Sekretess
- Registervård
- Våga Fråga om
 - Appen
 - Power BI
 - Websolen

FTJ/SJR

- Taxiindex (SKBG)
- Handläggbesök kommunvis
- Färdtjänstbeslut som grund för sjukresa

DAG/OMS

- Förarens roll
- Goda förutsättningar
- Säkerställa beställning av resor för nya resenärer
- Sommarplanering

SKOL

- Inför skolstart HT-24
- Information om bomresor - mer än tre endast för kännedom
- Störningshantering
- Handläggbesök kommunvis

Tack!