

VÄLKOMNA till årets första samrådsmöte för färdtjänst

2024-02-13

Dagens agenda

13:30 – 13:50

Inledning

13:50 – 14:15

Hallandstrafiken

14:15 – 14:30

FIKA

14:30 – 14:45

SAMRES

14:45 – 15:00

Ordförande och vice ordförande i nämnden för Teknik

15:00 – 15:20

Frågestund kring det vi pratat om under eftermiddagen

15:20 – 15:30

Reflektion

GULD



**Årets
Superkommuner
2023**



Kungsbacka

SYFTET med mötet

- Ett forum för att lyssna in olika perspektiv och erfarenheter och utifrån det utveckla färdtjänsten.

GULD



**Årets
Superkommuner
2023**



Kungsbacka

Olika funktioner och roller

Kungsbacka kommun

- Handlägger ansökningar
- Utfärdar särskilda parkeringstillstånd
- Tillämpningsregler utifrån lagen om färdtjänst
- Trafikförsörjningsprogram Kungsbacka
- Färdtjänsttaxa

Hallandstrafiken

- Trafiksamordnare
- Fordon
- Chaufförer
- Fakturafrågor

Avtal med
Taxibolag

Överenskommelse

Avtal

Samres

- Beställningscentral
- Kundtjänst
- Anmäl försenad resa
- Avboka resa
- Synpunkter och klagomål
- Frågor om tillståndet

Visma collector

- Frågor om betalning eller autogiro

Pågående arbete

- **Förenklad ansökningsprocess**

[Mer tillgänglig och begriplig ansökningsprocess för färdtjänst | Kungsbacka kommun](#)

- **Öka samåkning**

- medskapandeverkstad
- samtal med IF och VO
- ökat sökfönster i systemet som ser tillgängliga fordon
- öka antalet fasta resor - resor som är schemalagda och återkommande



Kontaktuppgifter

Viktiga telefonnummer

- Beställ färdtjänstresa hos Beställningscentralen: [0771-900 500](tel:0771-900500)
- Anmäl försenad bil hos Beställningscentralen: [0771-900 500](tel:0771-900500)
- Avboka en resa hos Beställningscentralen: [0771-900 500](tel:0771-900500)
- Synpunkter eller klagomål på resan lämnas till Samres kundtjänst: [0774-41 10 00](tel:0774-411000)
- Fakturafrågor - kontakta Hallandstrafiken: [0771-750 600](tel:0771-750600)
- Frågor om betalning eller autogiro - kontakta Visma Collector: [0771-232 400](tel:0771-232400)
- Frågor om reglerna kring färdtjänst - kontakta kommunens kundcenter [0300-83 40 00](tel:0300-834000)
- Frågor om ditt tillstånd - kontakta Beställningscentralen: [0771-900 500](tel:0771-900500)
- Boka sjukresa hos Resam: [0771-910 090](tel:0771-910090)

Bra länkar

- Tillämpningsreglerna till och med april: [Tillämpningsregler för särskild kollektivtrafik – färdtjänst Kungsbacka kommun](#)
Förändringar i tillämpningsreglerna beskrivs här: [För dig som har färdtjänst | Kungsbacka kommun](#)
- Innovationsarbetet om ansökan om färdtjänst: [Mer tillgänglig och begriplig ansökningsprocess för färdtjänst | Kungsbacka kommun](#)
- Uppdaterad hemsida om färdtjänst: [Färdtjänst | Kungsbacka kommun](#)



Hallandstrafiken

Samrådsmöte Färdtjänst Kungsbacka

Hallandstrafiken



Hallandstrafiken

”Hållbara resor med nöjda och trygga resenärer”

Uppdraget Serviceresor

Färdtjänst samtliga kommuner i länet
Skolskjuts samtliga kommuner i länet
Sjukresor Region Halland
Allmän kollektivtrafik Region Halland

Hallandstrafikens roll

Färdtjänsthandläggning, trafikplanering,
avtalsuppföljning och beställningscentral

Kommuner:



Laholm



Halmstad



Hylte



Falkenberg



Varberg



Kungsbacka



Region Halland



Den allmänna kollektivtrafiken

Tillgänglighetsanpassats:

- Lågentré fordon
- Hållplatser anpassas
- Utrop ombord
- Hjälp vid byte mellan tåg och buss
- Närtrafik och beställningstrafik



Hallandstrafikens metoder för kvalitetssäkring inom Serviceresor

Förarcertifiering

Punktlighet

Klagomål

ANBARO

Avtalsuppföljning

Förarcertifiering Serviceresor

Utbildningskonceptet är framtaget av Svensk Kollektivtrafik

Majoriteten av anslutna medlemmar använder sig av denna certifiering.

Fördelarna är flera:

- Gemensamma kunskapskrav i hela landet
- Höja status inom yrket
- Ökad trygghet, säkerhet och kvalité for såväl förare som resenär



Förarcertifiering olika delar

A-Del - Bemötande och service

B-del - Hallandstrafiken avtalskrav

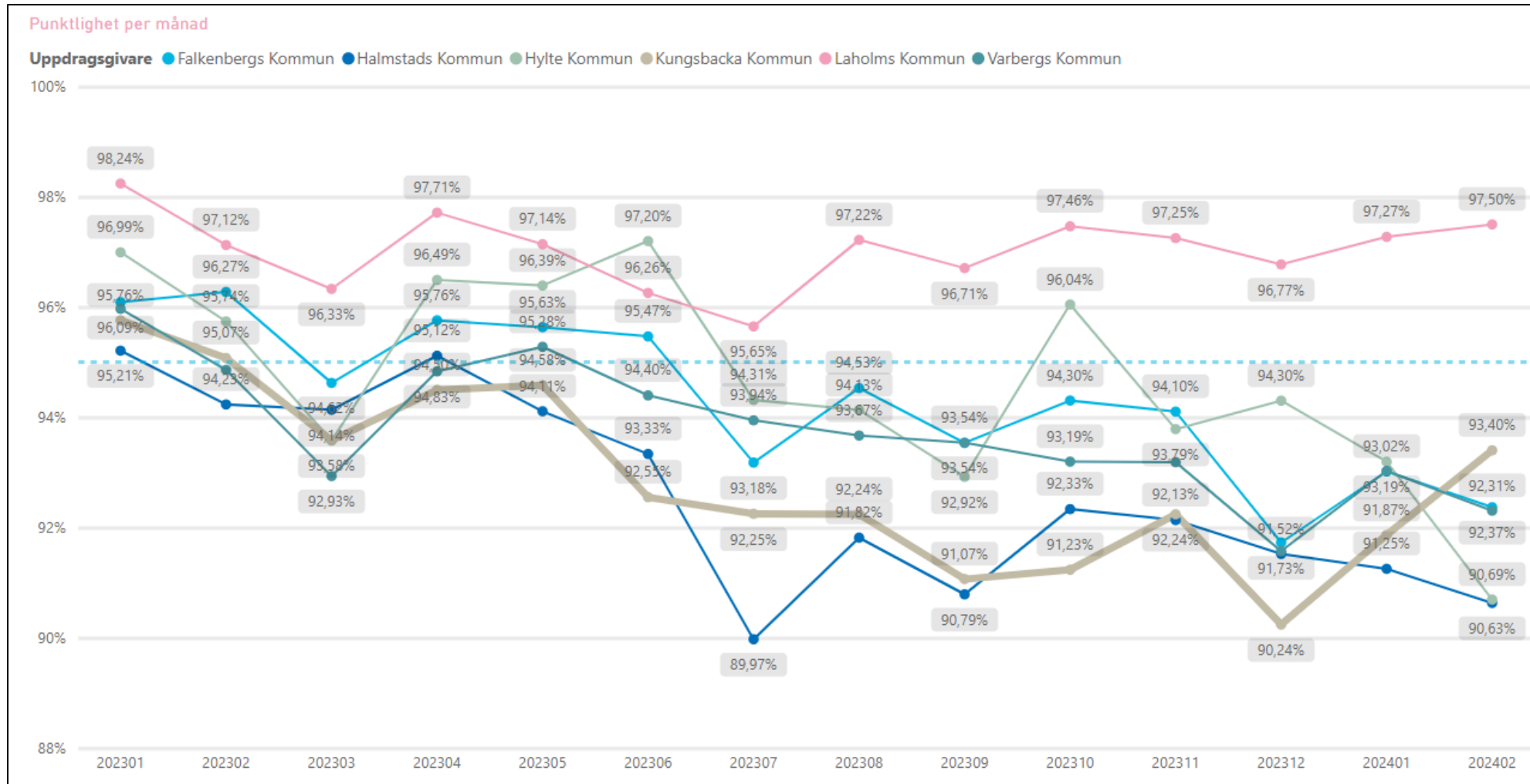
C-del – Specialfordon

Hallandstrafikens krav:

- **Förare ska vara certifierad innan första köruppdraget**

Alla förare ska ha behörighet ABC

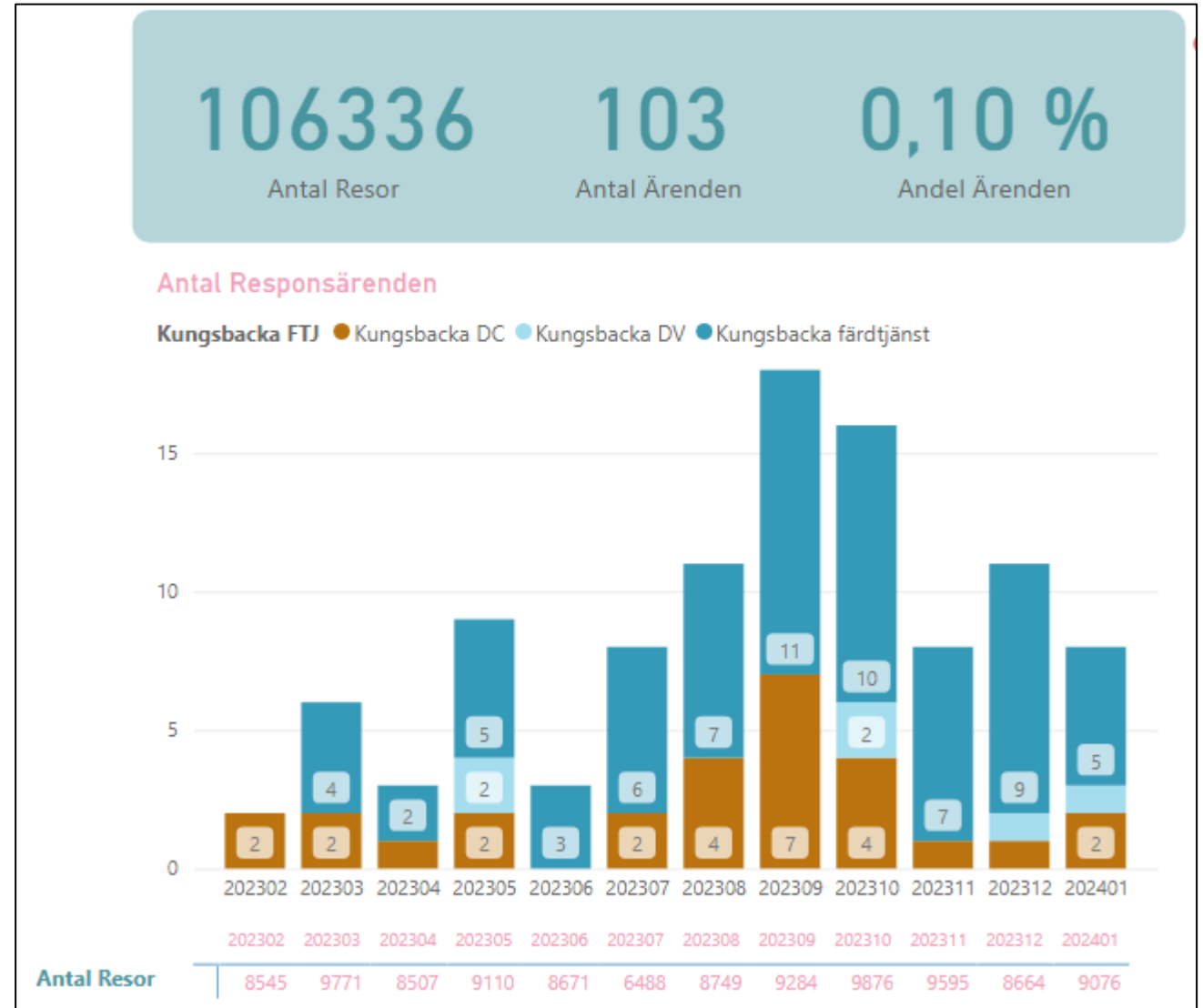
Punktlighet Färdtjänst (data tom 13 feb)



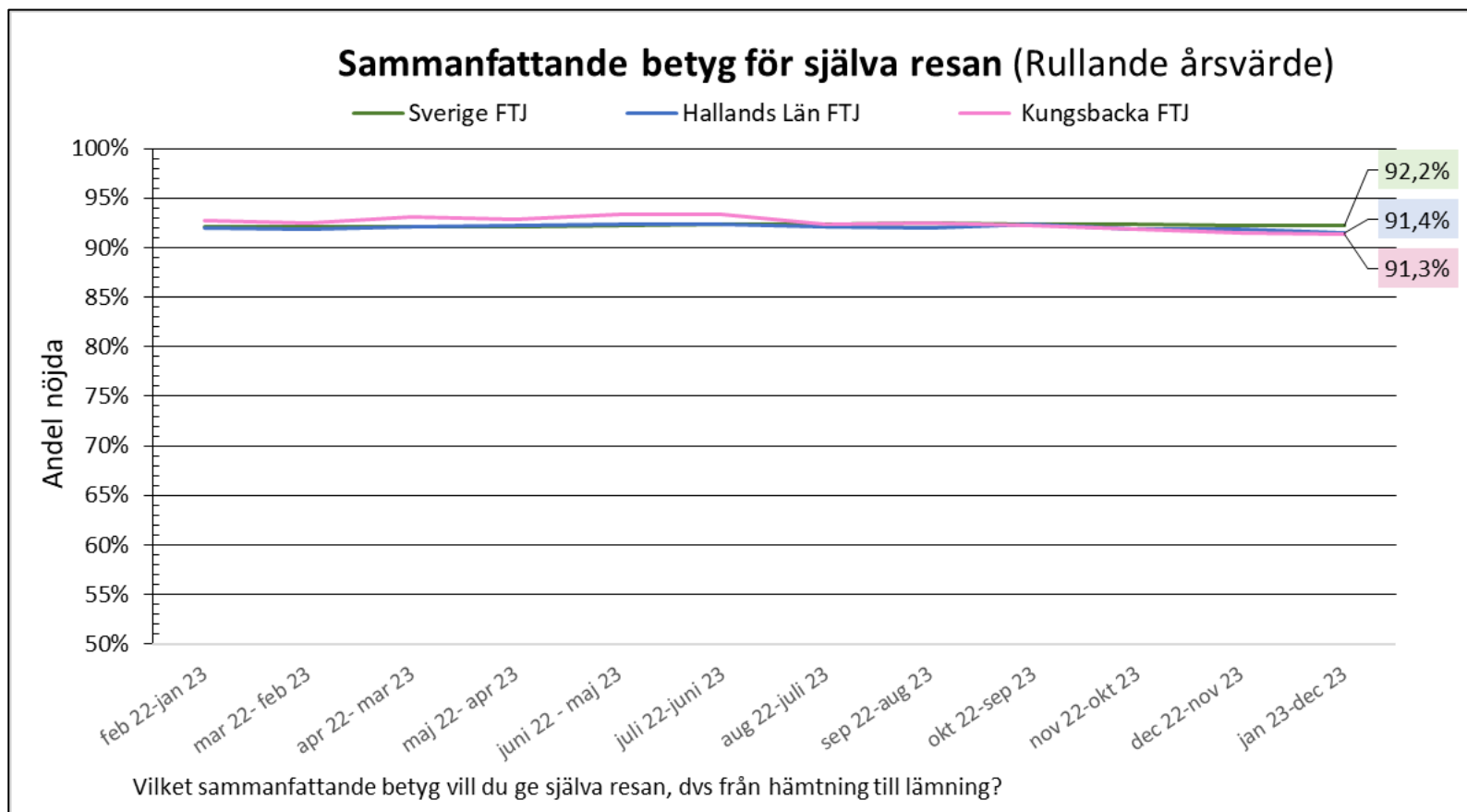
Klagomål Kungsbacka Färdtjänst

Under andra halvan av 2023 har klagomålen ökat i Kungsbacka. Trenden visar **positiv** utveckling under slutet av mätperioden.

Återspeglar utvecklingen i övriga Halland, dock är andelen klagomål **lägre** i Kungsbacka än snittet för övriga Halland under mätperioden.



Kundnöjdhetsundersökning Färdtjänst



9 av 10 är nöjda eller mycket nöjda med den senaste färdtjänstresan i Kungsbacka

Avtalsuppföljning

- Aktiv avtalsförvaltning
 - Beroende på kravställning sker uppföljning på daglig basis, månadsbasis/årsbasis, på begäran eller genom stickprovskontroll.
- Samverksam med trafikföretag
 - Samverkan och uppföljning av leverans sker dels genom skriftlig rapportering till Hallandstrafiken (kvartalsrapport), dels genom regelbundna möten för avstämning av senaste tidens leveransskvalité.



Sammanfattningsvis

- Ökad andel kvalitetsproblem juli – oktober 2023
- Kvalitetsproblemen har haft olika rotorsaker
- Trenden visar nu på en positiv utveckling

Idag ingen utbredd problematik därför är det viktigt att när resan inte utförts på korrekt sätt att detta rapporteras till Hallandstrafiken för utredning och åtgärd!

TACK!

FRÅGOR? JA TACK!

Caroline Andersson

caroline.andersson@hlt.se



Dynava
PART OF ENIRO GROUP

*Vi hjälper organisationer att utveckla sin verksamhet,
få nöjdare kunder och ökad flexibilitet genom våra
unika lösningar för outsourcad kundservice.*

Dynava – Din kundservicepartner

Vi erbjuder våra kunder stor flexibilitet men ännu större engagemang. Vi förstår värdet av god kundservice.

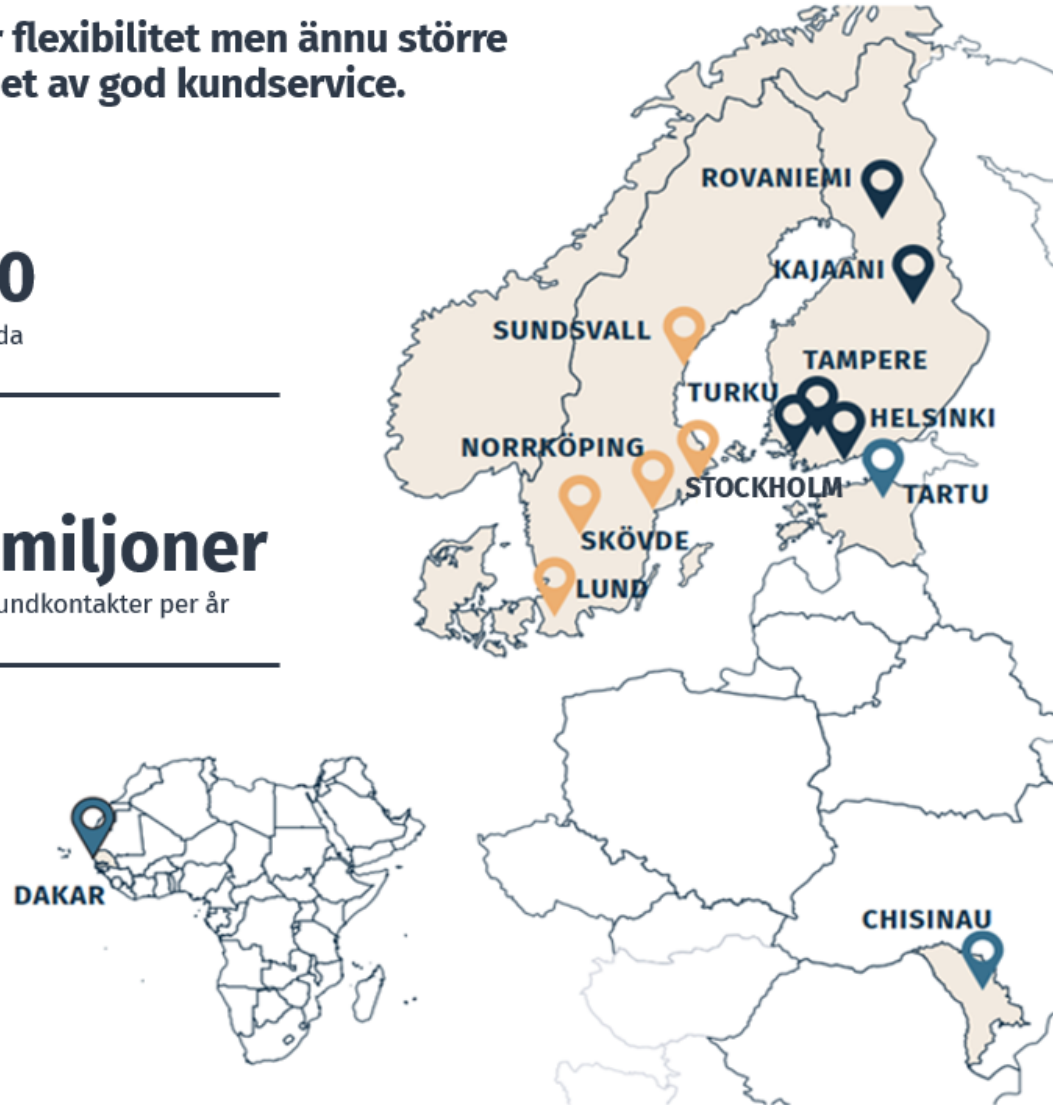
Över
100 års
historia och erfarenhet

Cirka
900
anställda

Just nu
14 kontor
runtom i världen

Drygt
16 miljoner
unika kundkontakter per år

Gedigen språkkompetens



Kundservice



Kontaktcenter



Backoffice



Kundvård



Analysarbete



WFM



Konsultation



Utveckling



Partnerföretag

Referenser

Volymfluktuationer  **Region Stockholm**

Fullservice  


Teknisk support 

Kvalitetsfokus  Universitets- och högskolerådet

Tillgänglighet 

Dygnet runt 

Kundnöjdhet 

Partnerskap 

Samarbeten 

Tuffa svarskrav  **Texttelefoni.se**
En förmedlingstjänst från PTS


Branschexpertis 


Administration 


Flexibilitet 

Hållbarhet 

Komplex teknik 

Säkerhetsfokus 

Språkkompetens 


Försäljning 

Utveckling 

Redundans 

Sociala medier  Folkhälsomyndigheten

Kostnadseffektivitet 

Kundanpassning 

Egna tjänster 

Färdtjänstbeställning Kungsbacka?

Kunden bokas antingen på ett personnummer eller ett unikt kundnummer som återfås vid uppläggning i bokningsystemet

Färdtjänstbeställningarna Hanteras av våra kontor i Skövde samt i Tartu.

Natt hanteras av kontor i Chisinau vid behov

Kundtjänst ärende
Hanteras av personal i Lund

Fasta resor, Dagvårdsresor och arbetsresor
Hanteras av personal i Lund

Skolskjuts
Hanteras av personal i Lund.



Dynava
PART OF ENIRO GROUP

Tack för oss!