



# Svensk Kollektivtrafik

Mattias Andersson



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

## Policy för trappklättring





SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

# Policy och riktlinjer för trappklättring

En policy som driver mot säkerhet, funktion och likabehandling

- **Undvika bärande av rullstolar**
- **Minimera förflytning med trappklättrare och bärstol**
- **Uppmuntra dialog kring bostadsanpassning och alternativ**





SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Policy, riktlinjer och regler...

- Policy
  - Riktlinjer
  - Regler
- Svensk Kollektivtrafik  
via arbetsgrupp i MERIT
- Utarbetas på lokal nivå

**Juridiken**  
**Ansvar**  
**Handhavandet**  
**Omfattning**  
**Utbildning**  
**Handläggning**



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

# Synpunkter rörande policyn?

Arbetsgruppens epost:

[trappklattring@gmail.com](mailto:trappklattring@gmail.com)



Säker skolskjuts

**skolskjutsen.se**

**animerade filmer  
färdig lektion  
lärarhandledning  
och frågesport.**



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK



SVENSKA  
TAXIFÖRBUNDET  
Svenska Taxiförbundets Service AB



**Sveriges Bussföretag**  
Ett förbund inom TRANSPORTFÖRETAGEN

**TRYGG HANSA**

i vått och torrt



# Förarcertifiering serviceresor





SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Förarcertifiering Serviceresor

- En nationell utbildning som gäller i hela Sverige.
- Framtagen av Svensk Kollektivtrafik tillsammans med de deltagande organisationerna
- Kunderna ska möta en trevlig förare som ger den service de behöver för en trygg och säker resa.
- Utbildningen ger föraren kunskap om olika kunders behov och insikt i ett bemötande med respekt och empati.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Fler och fler certifierar

- Västtrafik
- Färdtjänsten i Göteborg
- Skånetrafiken
- Länstrafiken Kronoberg,
- Jönköpings Länstrafik
- Hallandstrafiken
- Länstrafiken Örebro
- Dalatrafik
- X-trafik
- Blekingetrafiken
- Värmlandstrafik





SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Ur handboken...

1. Om förarcertifieringen
2. Serviceresor – vad är det?
3. Hur kommunicerar du på bästa sätt?
4. Bemötande och service under hela resan
5. Lagar och trafiksäkerhet
6. Tekniska hjälpmedel
7. Specialfordon



## Provet sker via dator

- A-delen har 30 frågor fokuserar på service och bemötande
- B-delen har 20 frågor handlar om lokala förutsättningar
- Föraren har 85 minuter på sig att svara på A+B
- C-delen har 16 frågor handlar om specialfordon och specialutrustningar
- Föraren har 115 minuter på sig att göra A+B+C
- För att blir godkänd måste minst 70 % av frågorna ha rätt svar



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Förarcertifiering Serviceresor

- Certifikat ges vid godkänt prov
- Underkänd – omprov (max 3 försök)
- Certifieringen gäller i hela Sverige (A+C delar).
- Nationellt register finns från och med sommaren 2016.
- Prov och certifikat är giltiga i 5 år



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

För mer information:

ar... ver...





# ANBARO – några korta nedslag



## Resultat 2015

- 91 % av färdtjänstresenärerna nöjda
- Fler färdtjänstberättigade reser kollektivt MEN även fler färdtjänstberättigade har ett behov av att ha med hjälpmedel på resan
- Trenden är minskande nöjdhet generellt.
- Våra stamkunder, de dagliga resenärer är minst nöjda
- Kostnaderna ökar och antalet berättigade minskar (Trafikanalys)





## Resultat 2015

**B  
E  
T  
Y  
G**

| UPPEHÅLL                                                                                                              | BIBEHÅLL                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- R12. Utrymme i fordonet</li><li>- R11. Att ta sig i och ur fordonet</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- R7. Förarens bemötande</li><li>- R15. Restiden</li><li>- R9. Köra mjukt och smidigt</li><li>- B3. Bemötande vid bokning</li><li>- R10. Hitta till rätt adress</li></ul> |
| AVVAKTA                                                                                                               | PRIORITERA                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- B6. Önskad tid/erhållen tid vid bokningen</li><li>- B2. Väntetid telefon</li></ul>                                                                                      |

**B  
E  
T  
Y  
D  
E  
L  
S  
E**



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

## Nyheter 2016

- Projekt – "Hur frågar vi barn och ungdomar"
- Projekt – "Anbarο – för anropsstyrd trafik"



# Persontrafik 2016

Persontrafik i Göteborg 18-20 okt med  
särskilda skolskjuts- och färdtjänstspår  
19-20 oktober

[www.persontrafik.se](http://www.persontrafik.se)





# Programpunkter Färdtjänstspåret

**Bättre anropsstyrd trafik.**

**Ny lagstiftning för serviceresor.**

**Policy för trappklättrare och andra  
bärhjälpmedel– Presentation av  
Svensk Kollektivtrafiks nya policy**

**Vad gör Myndigheten för delaktighet?**

**Göteborgs arbete för ökad  
tillgänglighet prisat av EU**

**Guidad rundvandring på mässgolvet**

**Så valde vi nytt  
handläggarsystem**

**Några intressanta och  
aktuella domar inom  
färdtjänst och  
riksfärdtjänst**

**Nu mäter vi också kvalitén i  
handläggningen**

**Skyddad identitet – hur och  
varför**

**Trygg och säker resa i rullstol**