

# Skånetrafiken

2024-06-10

Skånetrafiken



# Tim Nilsson och Jessica Berndt

Kundnäratjänster serviceresor

# Agenda

- Vem är Skånetrafiken och vad är vårt uppdrag
- Information om buss & tåg, allmän kollektivtrafik
- Information serviceresor, särskild kollektivtrafik
- Frågor och svar

# Skånetrafiken – vem är vi?

- En förvaltning inom Region Skåne.
- Kollektivtrafiken omfattar stadstrafik, regiontrafik och serviceresor.
- Vi utför allmän kollektivtrafik och särskild kollektivtrafik



# Fakta

- En vanlig dag gör människor cirka 465 000 resor med oss.
- Omkring 6500 resor görs dagligen i våra serviceresor.
- Vi kör cirka 14 000 buss- och tågturer per dag.
- Skånetrafikens fordonsflotta: Cirka 110 Öresundståg, 99 Pågatåg, 600 regionbussar, 400 stadsbussar och 450 serviceresefordon.
- Vi har 4 kundcenter och ett 50-tal ombud över Skåne.
- Över 450 medarbetare. Totalt arbetar cirka 6 000 personer för den skånska kollektivtrafiken.
- Huvudkontor i Hässleholm
- Beställningsmottagning, trafikledning och kundtjänst för Serviceresor



## Buss och tåg – allmän kollektivtrafik

- Biljetter & tidtabeller
- Tillgänglighet
- Närtrafik
- Kundcenter



# Biljetter och tidtabeller

- Biljett köper du i appen, på vår hemsida, i våra biljettautomater, hos ombud, hos våra kundcenter eller ombord
- Tidtabell finns i appen och på hemsidan.
- Om jag inte är digital så kontakta kundcenter så printar de ut och skickar önskade tidtabeller.



# Tillgänglighet

- Bussar, tåg, hållplatser och stationer anpassas
- Bussar utrustade med låga insteg och plattformar som är anpassade i höjd med hållplatser
- Tågen har låggolvsvagnar med samma nivå som plattform för att förenkla på- och avstigning. Rullstolssymbol för att tydliggöra var i tåget rullstolsplats finns.
- Ramp finns om behov
- Ombord, vid rullstolsplats, finns en väggtelefon om du behöver hjälp.
- Hörselslinga på de flesta tåg och bussar
- På perronger finns ledstråk och markeringar
- Finns stationsledsagning, beställs 24 timmar innan avresa
- Tågvårdar som hjälper om behov finns
- Toaletter på tågen är anpassade
- Audiovisuella utrop och tavla för utrop av stationer
- Servicehund åker kostnadsfritt i hela Skåne och över Öresund. Finns avsedda platser för hund. Servicehund får vistas i hela fordonet.





# Närtrafik

- Finns på vissa ställen i Skåne där det saknas busslinjer, där avstånd till närmsta hållplats är långt
- Busslinjer som erbjuds i samarbete med kommunerna
- Behöver förbeställas, sker med Serviceresors fordon
- Beställas minst två timmar i förväg
- Tänk på att här behöver biljett fixas i förväg, går ej att köpas i bil
- Tänk på att tiderna i tidtabell är ca tider
- Finns det närtrafik hos dig? Syns i tidtabell med en liten telefonikon. Om så, bara att beställa.

# Anropsstyrd trafik

- Det finns en linje och en tidtabell men vi kör enbart när det är någon som ringt och bokat.
- Utförs av särskild kollektivtrafik (serviceresor) på uppdrag av den allmänna kollektivtrafiken (Buss)



## Serviceresor – särskild kollektivtrafik

- Samlingsnamn för sjukresor och färdtjänst, särskild kollektiv trafik
- Skånetrafiken ansvarar för sjukresor i hela Skåne och utför färdtjänst i 26 av 33 kommuner.
- Vi hämtar upp resenären och samordnar resan tillsammans med samarbetspartners.
- Vår ambition, att minska antalet serviceresor genom att flytta över resor till den allmänna kollektivtrafiken.

# Färdtjänst

Vad är färdtjänst?

- Färdtjänst är särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder som regleras genom Lag (1997:736) om färdtjänst.
- Färdtjänst är en del av kollektivtrafiken och innebär samplanerade resor med andra resenärer. Resorna sker med personbil eller specialfordon inom Skåne.
- För att kunna nyttja färdtjänst krävs ett färdtjänstillstånd.
- Ska vara folkbokförd i några av de kommuner som överlåtit färdtjänst till Skånetrafiken
- Kostnad för färdtjänstresor utgår från en kilometerbaserad färdtjänsttaxa.
- Resor som inte omfattas av färdtjänst är till exempel resor till och från grundskola, grundsärskola samt resor till och från sjukvården, så kallade sjukresor.

# Vem kan få färdtjänst

- För att ansöka om färdtjänst via Skånetrafiken måste den sökande vara folkbokförd i någon av de kommuner som har avtal med Region Skåne gällande färdtjänst.
- Rätten till färdtjänst utreds och beslutas utifrån Lag (1997:736) om färdtjänst.
- Färdtjänst beviljas den som, på grund av varaktigt funktionshinder, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Det är svårigheternas omfattning som avgör om färdtjänsttillstånd kan beviljas.
- Färdtjänstområdet är Skåne.
- Skånetrafiken färdtjänst regleras även av ett regelverk som beslutats av Regionfullmäktige. Regelverket finns att ta del av på [www.skanetrafiken.se](http://www.skanetrafiken.se)

# Hur ansöker jag om färdtjänst

- Ansök digitalt via 1177 eller via blankett som finns på hemsidan alternativt att vi skickar den till dig.
- När ansökan har inkommit Ansökningarna handläggs i turordning utifrån ankomstdatum.
- När ansökan ska behandlas tar en handläggare kontakt via telefon för att utreda rätten till färdtjänst.
- Medicinskt utlåtande - Om handläggaren bedömer att ansökan behöver kompletteras med ett medicinskt utlåtande lämnas information om det i samband med handläggning av ansökan.
- Det är den som ansöker som ansvarar för att skicka in utlåtande. Medicinskt utlåtande kan även bifogas i samband med att färdtjänstansökan skickas in.

# Hur bokar jag min färdtjänstresa

- Beställningsmottagning i Hässleholm
- Bokar via app, web eller telefon
- Resa kan bokas 14 dgr i förväg
- För resa i närtid, väntetid 90 minuter
- Hämtningstid – 5 minuter innan och 15 minuter efter avtalad tid
- Egenavgift för resan – bestämd taxa

# Våra utmaningar på Serviceresor

- Stor resandeökning
- Stort antal resor i förhållande till antal fordon
- Kötiderna vid beställning
- Förarbrist



A thick, bright yellow graphic line that starts at the top center, curves left into a large loop, then extends horizontally to the right, and finally descends in a series of three steps towards the bottom right corner.

Inskickade frågor från er

Skånetrafiken

# Frågor från er – buss och tåg

- Har skånetrafiken någon slinga med tåg som passar extra bra för rörelsehindrade ur ett upplevelseperspektiv?

**Svar:** Vi har ett utrett linjenät och stor möjlighet att åka runt i skåne men slinga finns inte.

- Hur reser man med rullstol, rullator, dålig syn på tåg och buss idag? Hur köper man biljetter och får tidtabeller om man inte är digital? **Svar: Alla ska kunna resa med oss. Våra gröna(stadsbussar) är anpassade så du ska kunna ta dig ombord. (Helsingborg, Malmö, Landskrona, Trelleborg, Lund, Hässleholm, Kristianstad och Eslöv)**

**Svar:**

- Vissa av våra hållplatser är också tillgänglighetsanpassade. Föraren ska vara behjälplig.
- Finns hörselslinga på alla stadsbussar samt audiovisuellt utrop.
- Många av de gula bussarna är anpassade för funktionsnedsättning. Även här framdörr om du inte har hjälpmedel
- Tågen är tillgänglighetsanpassade. På dörrarna finns rullstolssymbol för att synliggöra var i tåget plats för rullstol finns. Ramp finns vid behov.
- Ombord, vid rullstolsplats, finns en väggtelefon om du behöver hjälp.
- Toaletter är anpassade.
- Audiovisuella utrop och tavla för utrop av stationer
- Servicehund åker kostnadsfritt i hela Skåne och över Öresund. Finns avsedda platser för hund. Servicehund får vistas i hela i hela fordonet.
- Har du behov av ledsagarhjälp på tågstation så finns detta att tillgå på stationer, hjälper dig från mötesplats till tåg. Är kostnadsfritt och ska bokas 24 timmar innan avresa.
- Har du inte möjlighet att köpa biljett på kundcenter, i automat eller andra köpställen så kan du köpa ombord. Tågvärden finns där för dig.

# Frågor från er – buss och tåg

- **Hur hinner man på och av tåget innan det kör vidare?**

Svar: Tågen står ofta på stationen i någon minut, i och med att det är påstigning i alla dörrar så behöver man inte stå på exakt rätt plats för att ha goda möjligheter att komma med. Är man orolig kan man boka kostnadsfri stationsledsagning genom att ringa oss 48 timmar innan avresa. Då blir man uppmött av en ledsagare vid mötesplatsen (utmärkt stolpe) på stationen som hjälper en att komma till rätt perrong och sedan på tåget.

- **Toaletter på tåg?**

Svar; Alla tåg har toaletter. Öresundstågen har två toaletter per tågsätt och Pågatågen har en toalett per tågsätt.

- **Vad händer om hissen inte fungerar på ngn station? Hur kommer man vidare?**

Svar: På stationerna ligger ansvaret på stationsförvaltningen. I nästan alla situationer är detta Trafikverket men det kan också vara kommunen. det innebär att det är svårt för Skånetrafiken att svara på rutiner/åtgärder när dessa inte fungerar

Större stationer har ofta flera hissar och det är ovanligt att alla är trasiga.

Vid akuta fel förekommer det att hissen till en plattform/perrong är trasig, då får man åka med till nästa station och vända där, då kommer man till den andra perrongen och kan ta hissen där. Detta får man självklart göra på befintlig biljett.

- **Om jag inte är digital, hur kan jag få en tidtabell?**

Svar: Skånetrafiken slutade 2017 med tidtabeller med anledning av att efterfrågan gick ner. Slängde det året 7 ton tidtabeller som inte använts så en miljöfråga. Tidtabeller går alltid att beställa vårt kundcenter. De printar och skickar de tidtabeller du önskar.

# Kundcenter Buss och tåg

Kundcenter allmän kollektivtrafik:

Telefon 0771-77 77 77, 08:00-20:00

Chatt , webben, 06:00-22:00

# Frågor från er – färdtjänst

- **Hur söka färdtjänst?**

Svar: Ansökan skickas till Skånetrafiken. Information och ansökningsblankett finns på vår hemsida alternativt kontakta Kundtjänst som kan skicka en ansökan.

- **Hur gör man vid eventuella avslag?**

Svar: Om utredningen pekar på ett avslag/delavslag, gör vi först ”förslag till beslut” som kommuniceras den sökande, generellt skriftligt. Dvs vi skickar hem utredningen med förslag till avslag eller delavslag, för att sökande skall kunna läsa igenom uppgifterna och inkomma med eventuella synpunkter på eller tillägg till utredningen. Sökande har 10 arbetsdagar för detta.

Om det inte inkommer några synpunkter/tillägg går handläggaren sedan direkt till beslut. Om det inkommer synpunkter/tillägg görs en bedömning av dessa för att se om de eventuellt förändrar förslag till beslut.

Sökande kan alltid överklaga sitt slutgiltiga beslut om man inte är nöjd av någon anledning. Då skall en överklagan inkomma inom tre veckor från det att sökande fick del av beslutet. En överklagan skall skickas till Skånetrafiken, som gör en första bedömning om uppgifterna förändrar det fattade beslutet. Om inte, skickas överklagan och ärendet i sin helhet till Förvaltningsrätten som tar över processen från Skånetrafiken.

# Frågor från er – färdtjänst

- Hur långt och vart kan man åka med färdtjänst? Till Sölvesborg?

**Svar: Du kan åka hur långt du önskar inom Skåne. Sölvesborg innefattas inte i detta. ’**

- Samåkning på onödigt långa omvägar, varför blir det så?

**Svar: Med restid avses den tid en serviceresor längst ska ta. För att möjliggöra samordning kan restiden förlängas upp till 50 % av restid för direktresa. Den restid som tillståndshavaren kortast kan förvänta sig är 30 minuter.**

- Vad kostar det? Finns begränsning på hur mycket man får åka?

**Svar: Vi har ett flexibelt regelverk, finns inga begränsningar i dag. Finns en taxa.**

# Kundtjänst Serviceresor

Kundtjänst Serviceresor:

Telefon 0771-77 44 33, mån-fre 08:00-20:00

Mejl: [kundtjanstserviceresor@skanetrafiiken.se](mailto:kundtjanstserviceresor@skanetrafiiken.se)

Chatt, vardagar 08:00-20:00

A thick, bright yellow graphic line that starts at the top center, curves left into a large loop, then extends horizontally to the right, and finally descends in a series of three steps towards the bottom right corner.

**Presentationsavslut**

**Skånetrafiken**