

Nu kommer vi igång med ledsagning!

Samråd om ledsagning vid NUS och Umeå Östra
4/2 -14

Bianca Byring

Kollektivtrafikstrateg

bianca.byring@regionvasterbotten.se

Berörda organisationer och roller

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Regionala kollektivtrafikmyndigheten – Samordnar, avtalspart
- VLL Reseservice - Tar emot bokningar och avropar
- SJ – tar emot bokningar och avropar
- Jernhusen – Avtalspart, upphandlar Riksfärdtjänst som genomför
- Samtrafiken - upprätthåller Ledsagningsportalen
- VLL entrévärdar – Genomför en del avropade ledsagningar
- Norrtåg/Botniatåg – har avtal med Jernhusen, möta ledsagade, vara behjälplig ombord
- Länstrafiken/bussföretagen – Information och marknadsföring, samarbeta med ledsagaren, vara behjälplig ombord
- Handikapprörelsen - samråd

Telefonnummer för resenären

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Första resan sker med buss till eller buss från NUS busstorg:
Reseservice, 0771-25 10 20. Kväll och helg kopplas till jour i Ånge.
- Första resan sker med Norrtåg eller SJ, till eller från NUS/Umeå Östra:
SJ 0771 757575, öppet kl. 6-24 alla dagar
- Börjar sin resa i län med buss eller vissa tågbolag som är anslutna till Ledsagningsportalen:
T.ex. SL:s kundtjänst 08-600 10 00

- Bokning senast 24 h innan
- Avbokning helst senast 12 h före (då undviks kostnaden)
- Även akut ledsagning möjlig men inte garanterad
- Jourtelefonnummer under ledsagningen vid problem
- Reseservice hör sig för om hjälpmedel, bagage, informerar om Resplus, meddelar mötesplats och mötestidpunkt
- Möts 20 min före
- Ledsagaren inväntar försenat fordon.

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

Genomför ledsagning vid NUS/Umeå Östra

- Oftast Riksfärdtjänst
- Entrévärdar vid kontorstid
- Undantag då Sambuss och Sambulans ankommer

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

Olika kombinationer

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Buss-buss
- Buss-avdelning (bara entrévärdar)
- Buss-Centralhallen
- Buss-Tåg
- Och omvänt

- Bara bussankomst/bussavgång
- Tåg-tåg
- Bara tågankomst/tågavgång

Olika mötesplatser

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Centralhallen vid informationen
- Utanför entrén mot busstorget
- Umeå Östra mot Lasarettet inne
- Umeå Östra mot stan, inne
- Umeå Östra mot stan, ute

- NUS öppnar kl. 6 och stänger kl. 22?
- Umeå Östra öppnar 4.45 vardagar och stänger 00.10
- Informationen vid NUS öppen kontorstid
- Entrévärdarna arbetar 8-17

Vid förseningar och störningar

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Resenären kommer inte – Ledsagaren ringer uppdragsgivaren
- Fordonet är försenat eller inställt – ledsagaren ringer uppdragsgivaren för instruktioner och samråder med resenären
- Ledsagaren kommer inte – resenären ringer jourtelefonen
- Jourtelefonen får vissa befogenheter att lösa problemsituationer för resenären, t.ex. vid inställt nattåg
- Rekommendation att köpa ResPlus-biljett, inte köpa ombord
- KomFram-garanti gäller även om rullstolsplats är upptagen

Ledsagningsskylt beställs

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!



Innan vi kan starta upp

ARBETSMATERIAL-
KAN KOMMA ATT ÄNDRAS!

- Mötesplatser
- Entrévärdarna
- Utbildning och info Reseservice, Länstrafiken, chaufförer
- Avtalsskrivning
- Information och marknadsföring gemensamt

