

Notat



Til:

Kommuner

Kopi til:

Sagsnummer
Sag-335988
Movit-2815472

Sagsbehandler PHE
Direkte +45 36 13 19 83
Fax -
PHE@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

4. juni 2013

Standard serviceniveau for Flextrafik og Flextrafik Rute

Generelt for Flextrafik uanset ordning:

Regler som er lovpligtige eller som er i standard i Movia's kontrakter med operatører:

1. Uddannelseskrav til chaufføren i form af førstehjælp.
2. Kursus i befordring af bevægelseshæmmede.
3. Krav om genopfriskningskurser.
4. Krav til korrekt brug af seler og fastspænding af kørestole.
5. Krav om nødvendige forsikringer.
6. Krav om tilladelse til erhvervmæssig personbefordring.
7. Bussens indretning og alder.
8. Krav til kommunikationsudstyr, GPS-navigationsudstyr herunder dataindsamling.
9. Forbud mod rygning i bussen og chaufførens optræden i øvrigt.
10. Lift til kørestole.
11. Nem adgang og indstigning i bussen.
12. Medbringelse af hjælpemidler.
13. Krav til miljø i form af krav til emissionsnormer og brændstofforbrug.
14. Adgang til kvalitetskontrol med tilhørende mulighed for sanktioner ved kvalitetsbrister.

For Flextrafik-ordningerne –

Kommunal visiteret kørsel (Flextrafik Variabel)

Som udgangspunkt kan alle kunder køres sammen med andre kunder og alle kunder kan køre med alle vogne (som kan opfylde kundens behov eks. liftvogn til kørestolsbruger)

Bestillingsfrist op til 14 dage før dog senest 2 timer inden afhentning.

Der kan bestilles faste kørsler med angivet tidsperiode for bevillingen.

Der opereres med et planlægningsvindue på -15/+45 min., når en tur bestilles. Det vil sige, at IT-planlægningssystemet må flytte det ønskede afhentningstidspunkt i dette interval. Eksem-

pel: en borger *ønsker* afhentning kl. 13.00. IT-planlægningssystemet ser fra kl. 12.45-13.45 efter koordineringsmuligheder og vogncapacitet. Borgeren får et *lovet* afhentningstidspunkt kl. 13.30. Det *lovede* tidspunkt oplyses altid til borgeren ved bestillingen. Det tager IT-planlægningssystemet ca. 2 sek. at finde det *lovede* afhentningstidspunkt, som herefter ligger fast.

Borgeren må afleveres op til 30 min. før ønsket ankomst. Eksempel: en borger skal være *senest fremme* kl. 12.00. Vognen må sætte borgeren af i tidsrummet kl. 11.30-12.00. Dog gælder for skoleelever, at de tidligst må ankomme 15 min. før det ønskede senest fremme tidspunkt.

Vognen må ankomme -5/+15 min. omkring det *lovede* afhentningstidspunkt. Er vognen ikke ankommet senest 15 min. efter det *lovede* tidspunkt, må borgeren ringe til driftsvagten i Movia og rykke for vognen.

Serviceid:

Kommunen tillægger den servicetid, som svarer til den service, som kommunen ønsker, at chaufføren giver kunden. Kommunen altså vælger selv ved bestilling af turen, hvilken service chaufføren skal give. Her er eksempler på to "servicepakker", som kan vælges i systemet:

- Hentes ved hoveddør/følges ind ved ankomst (3 min/3 min. servicetid)
- Hjælpes ind i vognen/hjælpes ud af vognen (2 min./1 min. servicetid)

Omvejskørsel:

Der planlægges med max. 150% omvejskørsel målt i forhold til kundens direkte tur (fra A-B). Alle kunder kan dog tåle at sidde min. 30 min. i en vogn.

(Movias nøgletal/KPI'er viser, at kunderne i gennemsnit oplever lige under 40% omvejskørsel)

Der kan også tilvælges ekstra service:

Solokørsel

Direkte kørsel (kunden må samkøre men kører direkte mellem A-B)

Lav eller høj vogn

Trappemaskine

I meget særlige tilfælde - fast vognmand