

Om retningslinjer

Leverandører og chauffører skal følge de til enhver tid gældende retningslinjer for kørslen som udbyder/trafikselskaberne fastlægger. Hvis retningslinjerne ikke følges, betragtes det som en kvalitetsbrist og kan udløse en bod.

Driftsovervågning

Udbyder overvåger driften hele døgnet, alle ugens dage.

Driftsmail overvåges på hverdage. På øvrige tidspunkter samt i weekender og på helligdage kan udbyder kun kontaktes telefonisk og kun med spørgsmål vedrørende driften den pågældende dag.

Kontakt til Flextrafik pr. mail:

Trafikselskab	Mailadresse	Tidspunkter for mailovervågning
Midttrafik	planet@midttrafik.dk	Hverdage 08.00 - 13.00
Sydtrafik	drift@sydtrafik.dk	Hverdage 08.00 - 13.00
FynBus	drift@fynbus.dk	Hverdage 08.00 - 15.00

Flextrafik hos udbyder har til opgave at overvåge afviklingen af den samlede kørsel og løse opståede problemer, der ikke umiddelbart kan løses af leverandøren/chaufføren. Flextrafik er således bindeleddet mellem Planetsystemet og de enkelte vogne.

Det er væsentligt at bemærke, at udbyders driftsovervågning af den samlede kørsel, ikke tilsidesætter leverandørens ansvar for selv at overvåge egen drift.

Vognmandsportalen/planetadgang giver leverandører/centraler mulighed for at overvåge egen kørsel døgnet rundt. Adgangen til vognmandsportalen kan opnås ved at kontakte udbyder.

Alt, hvad der kan løses af leverandøren i Vognmandsportalen, skal løses af leverandøren selv.

Ændringer vedrørende drift fra leverandør til udbyder

Det er *ikke* muligt for leverandøren/underleverandører/chauffører at bruge e-mail til at oplyse om ændringer til samme dag.

E-mail kan bruges til generelle spørgsmål og *særlige* ændringer.

Særlige ændringer kan f.eks. være permanente ændringer i åbningstider, nyt materiel eller ændringer af kontaktoplysninger til vognene og oplysning om anvendelse af reservemateriel.

Ved permanente ændringer af åbningstider er der en behandlingstid på op til 10 hverdage. Ved indsætning af nyt materiel, er der en behandlingstid på op til 4 uger. Ved udbudsstart kan udbyder ændre behandlingstiden, dette vil i så fald blive meddelt leverandørerne.

Leverandøren skal *altid* sikre at tilmeldte vogne er disponible for udbyder. Ændring af åbningstid skal ske via Vognmandsportalen senest dagen før driftsdag. Udbyder er kun behjælpelig med ændringer ved nedbrud eller fejl på Vognmandsportalen.

Taxacentraler skal *altid* meddele udbyder, hvis tilmeldte vogne ikke er disponible. Dette skal meddeles senest hverdagen før inden kl. 13.00 (gælder Midttrafik og Sydtrafik) eller kl. 15.00 (gælder FynBus) via mail. Udbyder lukker/regulerer herefter antallet af tilmeldte vogne.

Ændring af åbningstid på dagen

Hvis der mod forventning er behov for at foretage ændringer af åbningstider på dagen, skal det ske med minimum 2 timers varsel. Kørsel der er planlagt på en vogn med start inden for 2 timer, skal altid udføres.

Tilmelding af vognløb v. vognløbets start

Tilmeldingen skal ske præcis ved vognløbets åbningstid, ikke før og ikke efter. Tilmeldingen sker ved at chaufføren trykker "Ny ordre". Hvis der er planlagt kørsel med start ved vognens åbningstid, kommer første tur. Hvis der ikke er kørsel, modtages en besked om "ledig indtil videre, kør til hjemzone". Første tur vil herefter komme automatisk til vognen. Husk at tjekke om kontaktnummeret på vognen er korrekt. Telefonnummeret kommer ud sammen med første kørerordre.

Kvittering for kørsel

Der skal via vognens anlæg kvitteres for hvert stop man udfører. Er man korrekt tilmeldt om morgenen udsendes første stop automatisk. Derefter kvitterer man for udførelsen af hvert enkelt stop. Der trykkes ved ankomst til adresse, ikke før og ikke efter. Er man mere end 5 minutter forsinket i forhold til planlagt tid, skal man kontakte kunden og Flextrafik.

Opringning til kunden

Når kundens telefonnummer står opført på turen, skal chaufføren ringe til kunden senest 5 minutter før ankomst.

Manglende kontakt med kunden

Ring altid på hos kunden, hvis der ikke er nogen synlig aktivitet. Dog ikke hvis det er en Flextur, da det er fra kantsten til kantsten.

Hvis du alligevel ikke kan få kontakt med kunden, skal Flextrafik altid kontaktes. Der må aldrig køres fra en adresse/afdeling uden kunde, uden først at have kontaktet Flextrafik.

Placering af kunder

Husk altid at placere kunden på det bestilte sæde.

FOR = Forsæde i lille vogn

BAG = Bagsæde i lille vogn

HØJ = Alm. sæde i HØJ vogn

KØRE = Kørestolsplads i en type 4, 5, 6, 7, 8 eller 9 vogn

HØJKØ = Kørestolsplads i en type 5, 6, 7, 8 eller 9 vogn

HØJFO = Forsæde i HØJ vogn

SÆDE = Frit sæde i HØJ vogn

Dement

Står der "dement" på køreordren skal der udvises særlig agtpågivenhed. Kontakt Flextrafik med tvivlsspørgsmål.

Egenbetaling

Egenbetaling skal opkræves inden kørselens start og chaufføren har ansvaret for opkrævningen. Har kunden ingen penge til egenbetaling kontaktes Flextrafik inden turens start.

Kvittering for privatrejser (gælder ikke for garantikørsel)

Når leverandøren har indlagt privatrejser, skal der kvitteres for disse på samme måde som alm. planet rejser. Dette for at sikre at planetsystemet opfatter korrekt start/slut tider, så der kan koordineres ud fra disse. Kvitteres der ikke rettidigt for privat rejser, kan det være nødvendigt at spærre vognløbet for yderligere planlægning den pågældende dag.

Kørsel jul og nytår

Den 24. december og natten herefter, skal alle vogne stå til rådighed for udbyder. Flextrafik udsender særlig information om jul- og nytårskørsel til alle leverandører.

Skærpet underretningspligt

Leverandøren og dennes personale har efter Barnets lov § 133 pligt til at underrette kommunen hvis de får kendskab til eller grund til at antage,

1. at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte,
2. at et barn umiddelbart efter fødslen kan få behov for særlig støtte på grund af de vordende forældres forhold,
3. at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte på grund af barnets eller den unges ulovlige skolefravær eller undladelse af at opfylde undervisningspligten, eller
4. at et barn eller en ung under 18 år har været udsat for overgreb.

Leverandøren og dennes personale har pligt til at underrette kommunen, hvis de får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, jf. Barnets lov § 135.

Kørsel til/fra Sjælland via Storebæltsbroen

Kørsel til/fra Sjælland via Storebæltsbroen

- Leverandør betaler selv brobillet, når vognen kører over Storebæltsbroen
- Husk at kontakte trafikselskabet når kunden er kommet i bilen.
- Trafikselskab betaler, på kørselsdagen, udlæg i form af listepris uden rabat, for brobillet/brobilletter til vognløbet, så slutafregning er inklusiv prisen for brobillet.

Ø-kørsel

Fur og Venø

Ingen udlæg - chauffør oplyser vognløbsnummer til færgepersonale, samt at bilen kører for Flextrafik.

Tunø

Ingen udlæg - kun kørsel til/fra Hou færgehavn

Endelave

Ingen udlæg – Kun kørsel til/fra Snaptun færgehavn

Hjarnø

Ingen udlæg – kun patientkørsel til/fra øen. Øvrige kunder, kun kørsel til/fra Snaptun Færgehavn.

Anholt

Kun kørsel til/fra Grenaa færgehavn

Thyborøn-Agger

Der planlægges ikke med færgeovergangen. Færgeudlæg refunderes IKKE.

Fanø

Ingen udlæg - chauffør oplyser vognløbsnummer til færgepersonale, samt at bilen kører for Flextrafik.

Aarø

Ingen udlæg – kun patientkørsel til/fra øen. Øvrige kunder, kun kørsel til/fra Aarø Sund færgehavn.

Ladepauser nulemissions vogne

Der er følgende muligheder for ladepauser:

GARANTI vogne

- Fast pause i vognens hjemzone - max 60 min (minimum 30 min) medmindre andet er angivet i Bilag A – Udbudte Garantivogne i FG9.
- Pause i forlængelse af planlagt tur.

Send en mail til Flextrafik i det trafikselskab som bilen har hjemzone i, hvis fast pause i hjemzone ønskes. Længde på pause skal oplyses. Pausen bliver planlagt ca. midt på vognløbet og den flydende pause slettes.

Pause i forlængelse af planlagt tur skal bookes ved Flextrafik i det trafikselskab som bilen har hjemzone i. Kontakt 70112210 i god tid inden pausen ønskes – minimum 1 time før.

VARIABLE vogne

- Fast pause i vognens hjemzone
- Pause i forlængelse af planlagt tur

Fast pause i hjemzone skal så vidt muligt planlægges via Vognmandsportalen. Alternativt kan der sendes mail til det trafikselskab som bilen har hjemzone i. Længde og tidspunkt for pause skal oplyses.

Pause i forlængelse af planlagt tur skal bookes ved Flextrafik i det trafikselskab som bilen har hjemzone i. Kontakt 70112210 i god tid inden pausen ønskes – minimum 1 time før.

Der kan ikke bookes pauser ved ladestandere og der afregnes ikke for pauserne. Det er leverandørens/chaufførens ansvar at få planlagt pauserne i god tid.

Fører- og servicehund

Fører- og servicehund er at betragte som hjælpemidler og må altid medtages under transport. Hvis der er problemer med placeringen af hunden i bilen, skal chaufføren kontakte trafikstyringen.

Særligt for vogne med hjemsted under FynBus

Vores Flextrafik

FynBus har etableret en fælles chaufførportal, som alle leverandører og chauffører opfordres til at bruge. Se mere på www.voresflextrafik.dk.

Særligt for vogne med hjemsted under Midttrafik

Ændring af åbningstid på dagen

På helligdage samt den 31. december er det ikke muligt at ændre åbningstid på dagen.

Midttrafiks serviceniveau for kørselstyperne:

	Patientkørsel	Handicapkørsel	Kommunal kørsel Kan være lægekørsel/genoptræningskørsel	Flextur	Flexbus	Plustur
Basis service-niveau	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Når en sygehusadresse er efterfulgt af .SR skal afhentning/aflevering ske på sygehusafdeling. Der står patient på køreordren.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Der står handicap på køreordren.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Lægekørsel er altid til/fra venteværelse. Der står kommunal på køreordren	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved kantsten. Der står flextur på køreordren.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved stoppested Der står flexbus på køreordren.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente ved kantsten eller stoppested og aflevere ved stoppested eller kantsten Der står plustur på køreordren.
Kan ekstra service forekomme ?	Ja – information om ekstra service står på køreordren. Servicetid tillagt	Ja – information om ekstra service står på køreordren. Servicetid tillagt	Ja – information om ekstra service står på køreordren. Servicetid tillagt	Nej	Nej	Nej
Eksempler på ekstra service	Følges til entredør på 3. sal.	Går langsomt, hjælp til at låse døren - tid tillagt.	Hentes/følges – kunden skal hentes og følges til venteværelse og entredør.			

Særligt for vogne med hjemsted under Sydtrafik

Sydtrafiks serviceniveau for kørselstyperne:

	Patientkørsel	Handicapkørsel	Kommunalkørsel fx lægekørsel	Flexitur	Fastkørsel
Basisniveau	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Når en sygehusadresse er efterfulgt af .SR skal afhentning/aflevering ske på sygehusafdelingen.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Lægekørsel er altid til/fra venteværelse.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved kantsten. Der står Flexitur på køreordren	Du skal hente borger ved gadedør og aflevere til personale på dagcenter.
Kan ekstra service forekomme?	Ja – information om ekstra service står på køreordren.	Ja – information om ekstra service står på køreordren.	Ja – information om ekstra service står på køreordren	Nej	Ja – information om ekstra service står på køreordren
Eksempler på ekstra service	Hentes helt inde i bolig.	Hjælp til at låse døren.	Følges til 2. sal og følges helt ind i bolig.		Skal afleveres til hustru

Særligt for vogne med hjemsted under Fynbus

Fynbus serviceniveau for kørselstyperne:

Rejsetype	Patientkørsel	Handicapkørsel	Kommunal kørsel f.eks. Lægekørsel	Flextur/Teletaxi/ Telerute	Plustur
Basisniveau	Du skal ringe til patienten minimum 5 minutter før ankomst. På patientens adresse afhentes og afleveres denne ved gadedør i gadeplan. På sygehus afleveres og afhentes patienten altid på afdelingen.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan. Lægekørsel er altid til/fra venteværelse.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved kantsten på adressen	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst. Du skal hente og aflevere ved kantsten på adressen
Kan ekstra service forekomme?	Ja - information om ekstra service står på køreordren	Ja - information om ekstra service står på køreordren	Ja - information om ekstra service står på køreordren	Nej	Nej
Eksempler på ekstra service	Hentes eller afleveres helt inde i bolig. Anvendelse af trappemaskine	Hentes eller afleveres helt inde i bolig. Anvendelse af trappemaskine	Hentes eller afleveres helt inde i bolig. Anvendelse af trappemaskine		