

## Om retningslinjer

Entreprenøren og chaufførerne skal følge de til enhver tid gældende retningslinjer for kørslen som udbyder/trafikselskaberne fastlægger. Såfremt 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 i tidsrummet 08.00 – 15.00. På øvrige tidspunkter samt i weekender og på helligdage kan udbyder kun kontaktes telefonisk og kun med spørgsmål vedrørende driften den pågældende dag.

Flextrafiks drift kan kontaktes på flg. mailadresser:

Fynbus [drift@fynbus.dk](mailto:drift@fynbus.dk)

Sydtrafik [drift@sydtrafik.dk](mailto:drift@sydtrafik.dk)

Midttrafik [planet@midttrafik.dk](mailto:planet@midttrafik.dk)

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

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

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

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

## Ændringer vedrørende drift fra entreprenør til udbyder

Det er *ikke* muligt for entreprenøren at bruge e-mail til at oplyse om ændringer til samme dag.

E-mail kan bruges til generelle spørgsmål, og udbyder kræver, at omfattende ændringer oplyses via mail. Omfattende ændringer kan f.eks. være lukning af vogne i flere dage, permanente ændringer i åbningstider, nyt materiel eller ændringer af kontaktoplysninger til vognene. Ved permanente ændringer af åbningstiden eller indsætning af nyt materiel, er der en behandlingstid på op til 10 hverdage. Ved udbudsstart kan udbyder ændre behandlingstiden, vil i så fald blive meddelt entreprenør.

Entreprenøren/centralen skal *altid* meddele udbyder, hvis tilmeldte vogne ikke er disponible. Dette skal meddeles senest hverdagen før inden kl. 15.00 via mail.

Udbyder lukker herefter den pågældende vogn eller – for vogngrupper – regulerer antallet af tilmeldte vogne.

### **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" hvorefter næste tur kommer automatisk til vognen.

### **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 10 minutter forsinket i forhold til planlagt tid, skal man kontakte kunden og vognstyringen.

### **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.

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 eller 8 vogn

HØJKØ = Kørestolsplads i en type 5, 6, 7 eller 8 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. Flextrafik kan ikke være behjælpelig med glemt egenbetaling. Har kunden ingen penge til egenbetaling kontaktes Flextrafik.

## **Kvittering for privatrejser (gælder ikke for garantikørsel)**

Når entreprenøren 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. Trafikselskaberne udsender særlig information om jul- og nytårskørsel til alle leverandører.

## **Skærpet underretningspligt**

Leverandøren og dennes personale har efter serviceloven § 153 pligt til at underrette kommunen såfremt 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, såfremt 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. servicelovens § 154. Retningslinjer for Flextrafik revideret 17. august 2017

## **E-Booking Storebælt**

Trafikselskaberne har en aftale med Storebælt, så e-Booking-nummer sendes direkte til chaufføren/vognmanden, som en sms-besked, når der skal køres kunder til/fra Sjælland.

For at få tilsendt e-booking-nummer skal chaufføren/vognmanden kontakte trafikstyringen og oplyse vognløbsnummer samt det mobilnummer e-Booking-numrene skal sendes på.

Ved betalingsanlægget kan "kortbane" benyttes – her skal man taste e-Booking-nummeret på skærmen. Det er også muligt at bruge en af de manuelle baner og oplyse nummeret til medarbejderne.

## **E-booking SKAL benyttes der accepteres ikke andre betalingsmidler**

### **Særligt for vogne med hjemsted under Sydtrafik og Fynbus**

#### **Vores Flextrafik**

FynBus og Sydtrafik har etableret en fælles chaufførportal, som alle entreprenører og chauffører opfordres til at bruge. Se mere på [www.voresflextrafik.dk](http://www.voresflextrafik.dk).

### **Særligt for vogne med hjemsted under Midttrafik og Fynbus**

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

### **Særligt for vogne med hjemsted under Midttrafik**

#### **Retningslinjer for brug af "lås" og privatrejser på vognløb:**

Funktionen "lås" er udelukkende et trafikstyrings værktøj, som kan anvendes når en trafikstyrer vurderer, der er behov for det. Lås anvendes bl.a. når der ikke bliver kvitteret for en privatrejse eller hvis trafikstyrerne har behov for at spærre en vogn, i forbindelse med planlægning af kørsel.

Leverandørerne skal anvende privatrejse, hvis en vogn, helt eller delvist, ikke kan udføre kørsel for Midttrafik i vognens åbningstid.

Privatrejser må benyttes, når en vogn er optaget af anden kørsel, hvis tilladelsesformen tillader det. Det er vigtigt at der beregnes god tid i planlægningen til udførelse af privatrejsen.

Dokumentation for indlagte privatrejser kontrolleres løbende.

Der kan ikke gives dispensation til at benytte privatrejser ved eksempelvis værkstedsbesøg, lægebesøg, kørsel til lade stander osv. Leverandøren er ansvarlig for at lægge privatrejser ind via Vognmandsportalen. Trafikstyrerne er behjælpelige såfremt leverandøren har problemer med at lægge ture ind via Vognmandsportalen.

**Midttrafiks serviceniveau for kørselstyperne:**

Midttrafiks serviceniveau på Flextrafiks kørselsordninger

	Patientkørsel	Handicap kørsel	Kommunal kørsel. F.eks. lægekørsel/genoptræningskørsel	Flextur	Flexbus	Plustur	Specialkørsel
Basisservice-niveau	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.  Når en sygehusadresse er efterfulgt af .SR skal afhentning/aflevering ske på sygehusafdeling.  Krav om mundbind, visir, coronapas kan forekomme på ex. sygehuse og plejehjem.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.  Krav om mundbind, visir, coronapas kan forekomme på ex. sygehuse og plejehjem.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.  Lægekørsel er altid til/fra venteværelse.  Krav om mundbind, visir og coronapas kan forekomme på ex. sygehuse og plejehjem.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved kantsten.	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved stoppested	Du skal ringe til kunden minimum 5 minutter før ankomst og du skal hente og aflevere ved kantsten til stoppested/stoppested til kantsten.	Du skal hente og aflevere ved gadedør i gadeplan.  Krav om mundbind, visir, coronapas kan forekomme på ex. skoler og institutioner
Kan ekstra service forekomme?	Ja – information om serviceniveauet fremgår af køreordren	Ja – information om serviceniveauet fremgår af køreordren	Ja – information om serviceniveauet fremgår af køreordren	Nej	Nej	Nej	Ja – information om serviceniveauet fremgår af køreordren
Eksempler på ekstra service	Følges til entredør 3. sal, hentes inde.	Hjælp til at låse døren, følges til entredør 3. sal, går langsomt – tid tillagt.	Hentes/følges – kunden skal hentes og følges til venteværelse og entredør.				Følges til skolens kontor.