

## 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	<a href="mailto:planet@midttrafik.dk">planet@midttrafik.dk</a>	Hverdage 08.00 - 13.00
Sydtrafik	<a href="mailto:drift@sydtrafik.dk">drift@sydtrafik.dk</a>	Hverdage 08.00 - 13.00
FynBus	<a href="mailto:drift@fynbus.dk">drift@fynbus.dk</a>	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 eller indsætning af nyt materiel, er der en behandlingstid på op til 10 hverdage. 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 checke kontaktnummer på vognen er korrekt. Det kommer ud sammen første svar ved tilmelding.

### **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. Flextrafik kan ikke være behjælpelig med glemt opkrævning af egenbetaling. Har kunden ingen penge til egenbetaling kontaktes Flextrafik.

## **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 serviceloven § 153 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. servicelovens § 154. Retningslinjer for Flextrafik revideret 17. august 2017.

## **E-Booking Storebælt**

Flextrafik 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 Flextrafik 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**

## Ladepauser 0-emissions vogne

Der er følgende muligheder for ladepauser:

### **GARANTI vogne**

- Fast pause i vognens hjemzone - max 60 minutter (minimum 30 min)
- Pause i forlængelse af planlagt tur – max 60 minutter (minimum 30 min)

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 servicehunde

Fører- og servicehunde 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 Sydtrafik og FynBus

### **Vores Flextrafik**

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

### **Retningslinjer for brug af privatrejser på vognløb:**

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

Privatrejser, som ikke er planlagt med afhentnings- og afleveringsadresse i vognens hjemzone, 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 f.eks. værkstedsbesøg, lægebesøg, kørsel til ladestander osv. Leverandøren er ansvarlig for at lægge privatrejser ind via Vognmandsportalen. Flextrafik er behjælpelig hvis 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.	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.