



SERVICENIVEAU I FLEXTRAFIK

Service i forbindelse med kørsel af borgere, omfatter mange områder:

Hvor meget tid skal chaufføren bruge til at hjælpe borgeren? Hvornår kan borgeren blive afhentet?

Er der omvejskørsel mv.? I denne oversigt, beskrives den service som tilbydes i en Flextrafik-løsning.

BESTILLING

Handicapkørsel skal som udgangspunkt bestilles mindst 2 timer før ønsket afgang. Flextur og Flexbus skal bestilles mindst 1 time før ønsket afgang. Dette gør, at IT-systemet har en margen til at planlægge økonomisk mest hensigtsmæssigt - dvs. koordinere turen med andre ture (hvis det er muligt) og reservere den billigst mulige vogn, der kan opfylde kravene til turen.

I en typisk kommune- og regionsløsning, må IT-systemet rykke det ønskede afhentningstidspunkt med -15/+45 min. Det betyder, at når kunden ønsker at blive afhentet kl. 14.00, må IT-systemet se efter koordineringsmuligheder fra kl. 13.45 til kl. 14.45. Ønsker borgeren at være fremme til et bestemt tidspunkt, oplyser borgeren dette ved bestillingen, og IT-systemet tager højde for "senest fremme"-tidspunktet i planlægningen. Borgeren bliver altid oplyst om afhentningstidspunktet i forbindelse med bestillingen. Dette uanset om turen bliver bestilt via personale ved kommunen eller via Midttrafik. Ved bestilling af Flexbus, skal kørslen bestilles til det tidspunkt, der fremgår af køreplanen eller Rejseplanen.

AFHENTNING

Ved handicapkørsel og Flextur, må det afhentningstidspunkt, som borgeren får oplyst ved bestillingen, højst variere med -5/+15 min. Det betyder, at vognen kan være fremme ved borgeren tidligst 5 min. før eller senest 15 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt.

Ved Flexbus må afhentningstidspunkt, som fremgår af køreplanen eller Rejseplanen, højst variere med 0/+15 min. Det betyder, at vognen kan være fremme ved borgeren på tidspunktet, der fremgår af køreplanen eller Rejseplanen eller senest 15 min. efter køreplanstidspunktet.

OMVEJSKØRSEL

For at kunne befordre flere borgere i samme vogn, kan borgerne nødvendigvis komme ud for at skulle køre en omvej, i stedet for at blive kørt direkte til destinationen. I en typisk kommuneløsning må en tur fx højst overskride den direkte køretid fra afhentningsadresse til destinationen med 100 %, dog minimum 20 min.

Region og kommune kan i samråd med Midttrafik vælge at fastsætte andre servicekriterier end ovenstående inden for de muligheder, som Midttrafik og IT-systemet har. Der kan også tildeles højere serviceniveau for svage grupper.

INDIVIDUET SERVICENIVEAU

Som udgangspunkt indebærer konceptet, at der for de forskellige kørselsordninger opereres med et fast serviceniveau. Ved hver enkelt bestilling er det dog muligt at skræddersy servicen til de behov, som borgeren har. Den ansatte, der visiterer og bestiller kørslen, kan visitere borgeren til at skulle sidde på forsædet, til at blive kørt direkte, osv., hvis det er nødvendigt.

I forbindelse med planlægningen af kørslen opererer IT-systemet med to forskellige typer af tid:

- Køretid: Udregnes af IT-systemet og tildeles automatisk
- Servicetid: Tid, som automatisk tildeles, hvis borgeren fx har et hjælpemiddel (rollator, kørestol, o.l.), eller hvis kommunen tildeler ekstra hjælp til borgeren. Hjælpe midlerne er tildelt forskellig servicetid, alt efter hvor svære de er at håndtere for chaufføren

Køretid + servicetid = samlet tid til at betjene borgeren

CHAUFFØRHJÆLP

Chaufføren hjælper altid borgeren med at komme ind og ud af bilen.

Ved handicapkørsel og kommunal visiteret kørsel er standard-serviceniveauet fra gadedør til gadedør i gadeniveau, medmindre andet er aftalt med kommunen.

Ved Flextur er der kørsel fra kantsten til kantsten.

Flexbus kører fra stoppested til stoppested (stoppestederne fremgår af køreplanen og Rejseplanen).

FLEXTRAFIK

 **midttrafik**