

## Notatark

Sagsnr. 13.05.00-A00-1-16

Sagsbehandler  
Lars Oksbjerg

28.2.2016

# Indstillingsnotat

## Flextur – ændring af serviceniveau

### Beslutningstema

Udvalget for Fritid og Fællesskab orienteres om Bestyrelsen for Midttrafiks beslutning om at ændre serviceniveauet for Flextur.

### Sagsfremstilling

Midttrafiks bestyrelse har den 11. december 2015 besluttet, at ændre serviceniveauet for Flextur fra: gadedør til gadedør til kantsten til kantsen. Ændringen trådte i kraft inden jul 2015. Kommunerne er ikke blevet hørt om ændringen.

Midttrafik skriver i deres sagsfremstilling:

Udfordringen for leverandøren er, at der ikke er overensstemmelse mellem afregning til vognmanden og den service, som kunden kan forvente. I Flextur kan kunden forvente at blive hjulpet fra gadedør til gadedør, hvilket tager tid. Der er ikke afsat servicetid i planlægningen af turen, hvilket vil sige, at chaufføren bliver udelukkende afregnet for køretiden.

I dag vurderer Midttrafik, at der er manuelt tillæg af ekstra servicetid på ca. 7 % af Flextur-turene.

Udfordringen er, at leverandøren ikke bliver betalt for denne service og vognløbet er ikke planlagt til at denne service tager tid. Når chaufføren holder fast i chauffør-reglerne, oplever kunden det som dårlig kundeservice.

	Antal ture	
Flextur	96.900	11%
Teletaxa	14.950	2%
Handicap	177.200	20%
Læge	31.850	4%
Genoptræning	72.750	8%
Skolekørsel	73.750	9%
Patient	398.000	46%
	865.400	

7 % af Flexturene svarer til 6.783 ture, eller 0,784 % af det samlede turantal.

Tillægstiden for rollator m.v. er 2 minutter, og der bruges næppe mere tid for at hente eller bringe med gadedøren. 6.783 tur á 2 min = 13.566 min. Sættes prisen for 1 min. til 8,00 kr. svarer dette til en samlet meromkostning på ca. 110.000 kr., eller ca. 1 kr. per Flextur.

De 110.000 kr. skal sættes i relief til et samlet regnskab for handicap- og kan-kørsel i 2014 på 452 mio. kr., der er tale om 0,024 %

I Midttrafiks udbudsmaterialet er der eksplicit gjort opmærksom på, at al kørsel er fra gadedør til gadedør. Gadedør til gadedør er også nævnt i den kontrakt, Midttrafik efterfølgende har indgået med leverandørerne.

Midttrafiks udbudsmateriale:

**Rammeaftale om FG4 – FlexGaranti**  
§ 20 Kørsels udførelse

Stk. 8

Alle turene omfatter kørsel fra gadedør til gadedør, herunder også til steder med vanskelige adgangsforhold, medmindre andet er aftalt.

Kørselskontoret har været i dialog med Midttrafik om mulighederne for fortsat at kunne tilbyde gadedør til gadedør, men lederen af Flextur svarer:

Jeg kan oplyse, at det ikke kan lade sig gøre at lave en særlig regel på Flextur i Hedensted Kommune (ekstra serviceminutter). Midttrafiks bestyrelse har truffet beslutning om, at serviceniveauet i Flextur er kantsten til kantsten, og det er gældende for alle kommuner i Region Midtjylland.

Midttrafik anbefaler, at de borgere der har behov for gadedør til gadedør visiteres til "visiteret kørsel". En sådan visitation vil være forbundet med en del problemer:

1. Da der er tale om almindelig kollektiv trafik, kender kommunen ikke de borgere der har behovet.
2. Det vil begrænse borgernes mulighed for spontant at benytte Flextur hvis der skal visiteres til gadedør til gadedør.
3. De borgere der opfylder kriterierne for at blive optaget i Midttrafiks handicapordning, er allerede visiteret dertil.
4. De borgere der opfylder kriterierne for taxi til læge er visiteret dertil.

I den netop udsendte Flextur-folder er ledsagerrabatten "på 50 % for de resterende op til fire personer". I den forrige Flextur-folder var "rabatten for de resterende op til 5 personer". Kommunerne er ikke blevet orienteret om ændringen fra 5 til 4 ledsagere. Den forrige folder omtale gadedør til gadedør, den nye Flextur-folder nævner intet om kantsten til kantsten.

Kørselskontoret har hørt fra flere borgere der efterspørger gadedør til gadedør, idet de af Midttrafik er blevet henvist til at søge visiteret kørsel. Bosteder og institutioner efterspørger også gadedør til gadedør.

ERFA-gruppen om kommunal kollektiv trafik i Region Midtjylland der består af repræsentanter for de 19 kommuner i Region Midtjylland har den 29. februar 2016 afholdt møde i Horsens Kommune, og har bl.a. stillet følgende spørgsmål til fællesmøde med Midttrafik den 15. marts 2016

**Flextrafik/Flextur:**

Serviceforringelser i forbindelse med ændring af kørslen fra "gadedør til gadedør" til "kantsten til kantsten":

- Hvordan stiller Midttrafik til at den nuværende rammeaftale hvor ændringer skal opsiges med mindst 6 måneders varsel?

- Hvad er Midttrafiks begrundelse for ikke at håndhæve kontrakten med leverandørerne mht kørsel fra "gadedør til gadedør"?
- Konsekvenser af ændringen af kørslen fra "gadedør til gadedør" til "kantsten til kantsten" menes ikke drøftet administrativt med de berørte kommuner, dvs. med en forudgående høring hos kommunernes administration.

Midttrafik har den 16. december 2015 fremsendt en "Samarbejdsaftale med Midttrafik i relation til Flextrafik" til underskrivelse. En sådan samarbejdsaftale skal erstatte den årlige rammeaftale ud fra et ønske om at smidiggøre processen. Men denne ændring fra årlig rammeaftale til en samarbejdsaftale menes ikke drøftet administrativt med de berørte kommuner, dvs. med en forudgående høring hos kommunernes administration.

Udvalget for Fritid og Fællesskab orienteres om Midttrafiks svar.