



Nyhedsbrev – efterår 2011

18. oktober 2011

Udbud

18. udbud af Flextrafik (tidl. Samordnet kørsel) i Region Nordjylland forventes offentliggjort i uge 43 2011. Tilbudsfristen er **onsdag den 7. december 2011 kl. 16.00**.

NT vil igen i år præsentere hovedelementerne i udbudsbetingelserne samt fremgangsmåden ved elektronisk tilbudsgivning på et møde, der afholdes **onsdag den 9. november kl. 18.30 – 21.30 ca. i Loungen på Aalborg Stadion**. (Harald Jensens Vej 9, 9000 Aalborg).

Mødet er tiltænkt tilbudsgivere og deres kontaktpersoner (maks. 2 personer fra hvert firma). Da dette møde udelukkende er et orienteringsmøde omkring udbuddet, vil der her ikke være mulighed for at stille spørgsmål vedrørende den daglige drift.

Tilmeldingsfristen er **mandag den 31. oktober 2011 kl. 12.00** på flg. mailadresse: jj@NTmail.dk, med angivelse af, hvor mange I kommer.

Ny taxalov/EP- tilladelser

Loven, som trådte i kraft den 1. september 2011, lader en såkaldt "tilladelse til offentlig servicetrafik" afløse den EP-tilladelse, der hidtil er blevet givet til vogne i klasse M1. For at opnå tilladelse til kørsel i forhold til denne nye lov, er det en betingelse, at ansøger i forvejen har tilladelse til TAXIKØRSEL. Der kan udstedes én tilladelse til offentlig servicetrafik for hver tilladelse til TAXIKØRSEL.

Igangværende EP-tilladelser kan anvendes indtil tilladelsen udløber. En tilbudsgiver med en sådan EP-tilladelse kan afgive tilbud på kørsel og indgå aftale med NT om kørsel, såfremt EP-tilladelsen først udløber efter "udløbsdatoen" for en sådan aftale med NT.

I tilfælde hvor der foreligger en eksisterende, evt. flerårig, aftale indgået ved et af NTs tidligere udbud af samordnet kørsel (nu Flextrafik) hvor EP-tilladelsen udløber før den eksisterende aftale med NT, vil det være muligt at få den nuværende EP-tilladelse forlænget til aftalens udløb. En sådan forlængelse skal der ansøges om hos TRAFIKSTYRELSEN, vedlagt en kopi af aftalen med NT.

Yderligere spørgsmål vedr. denne lov, skal stilles til TRAFIKSTYRELSEN, som er myndighed på området.





Skolestart

Til denne skolestart har vi, ud over den kørsel vi normalt har ved skolestart, også budt velkommen til Vesthimmerland Kommune samt Specialskolen for Voksne i Hjørring. Denne opstart har igen i år betydet en del koordinering mellem skoler, kommuner, NT og jer vognmænd, samt en del justeringer, ændringer mv. - også efter skolestart. Hos NT har vi oplevet at vognmændene har vist stor forståelse og været gode til at samarbejde, så kørslen er blevet afviklet på bedste måde. Tak for det!

Vi vil gerne bede jer huske at klæde eventuelle afløsere godt på i forbindelse med skole- og aktivitetskørsel. Er der nye kørelister, skal disse videreformidles til afløseren.

Pr. 1. oktober 2011 har vi udvidet planlægningsteamet, da vi har ansat Anne (tidligere supervisor hos NT/FlexDanmark).

Åbningstiderne på telefonerne er *alle hverdage fra 07.00 – 16.00*.

Afhentnings- og afleveringstider

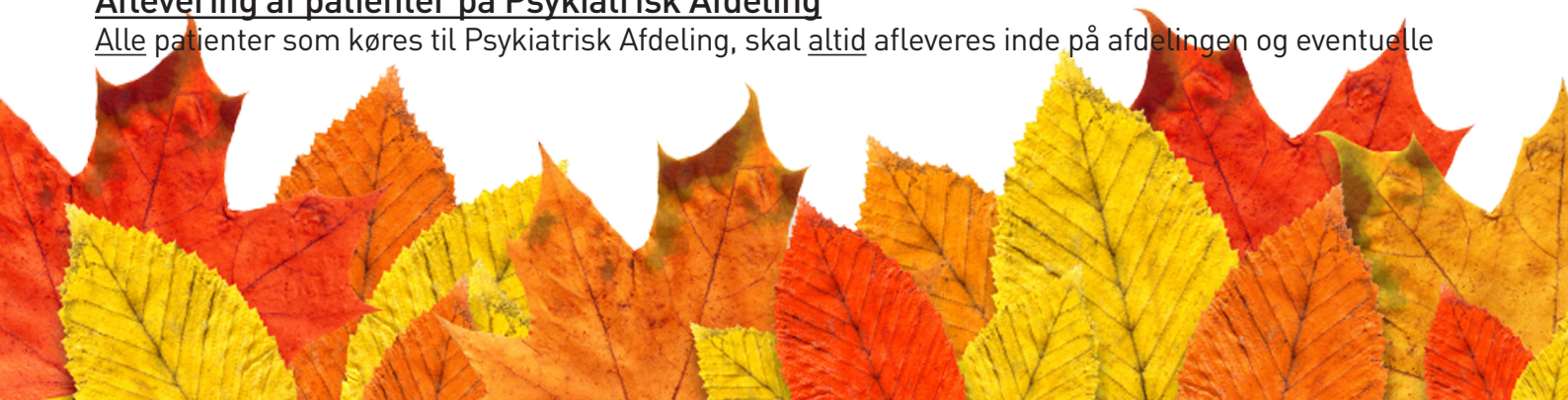
Der er forskel på reglerne for afhentnings- og afleveringstider, alt efter hvilken slags kunde I kører med.

1. Handicap- og Flexturskunder, skal være klar 15 minutter før det lovede tidspunkt (det er det tidspunkt som står i parentes i køreordren fx (1040)). Dog må I **ikke** køre hvis kunden ikke er klar før det lovede tidspunkt!
2. Kørsel til og fra læge, genoptræning og sygehus. Her må man **ikke** komme/hente før det lovede tidspunkt. Afleveringstidspunktet må **max.** være 30 min før de skal være fremme (tidspunkt i parentes).
3. "Hentes og følges." Står denne kommentar i bestillingen, **skal** kunden hentes og følges. Der er lagt ekstra tid på turen til dette.

I forbindelse med punkt 1 og 2 gælder det, at der ikke gives en "forgæves", hvis man kommer før tiden og kunden ikke er klar - her skal chaufføren vente på kunden. En "forgæves" gives først, hvis kunden ikke er klar på det oplyste tidspunkt

Aflevering af patienter på Psykiatrisk Afdeling

Alle patienter som køres til Psykiatrisk Afdeling, skal altid afleveres inde på afdelingen og eventuelle





journaler skal afleveres til personalet på afdelingen. Dette gælder også hvis der ikke står "hentes og følges" i bestillingen. Der er afsat tid til at hente og følge disse patienter.

Rygning

De biler som udfører kørsel for NT skal være røgfrie biler. Dvs. at der **ikke** må ryges i bilerne.

Vi er ligeledes blevet gjort opmærksom på, at der ryges på sygehusområderne. Sygehusene er røgfrie, hvilket vil sige, at der **ikke** må ryges på hele det område (ude som inde) som hører til sygehusene. Se vedhæftede skrivelse.

Kvitteringsblokke

Alle handicap- og flexkurskunder har krav på en kvittering på den egenbetaling der er på deres tur, hvis de ønsker det. Vi har derfor udstyret jer med kvitteringsblokke til formålet. Mangler I kvitteringsblokke kan I kontakte NT på mailadr.: jj@NTmail.dk, så sender vi nogle til jer.

Fastspænding af kørestole

Vi modtager ind i mellem klager fra kunder, som har oplevet at de og/eller deres kørestol ikke er ordentligt spændt fast. Reglerne for fastspænding er som flg.:

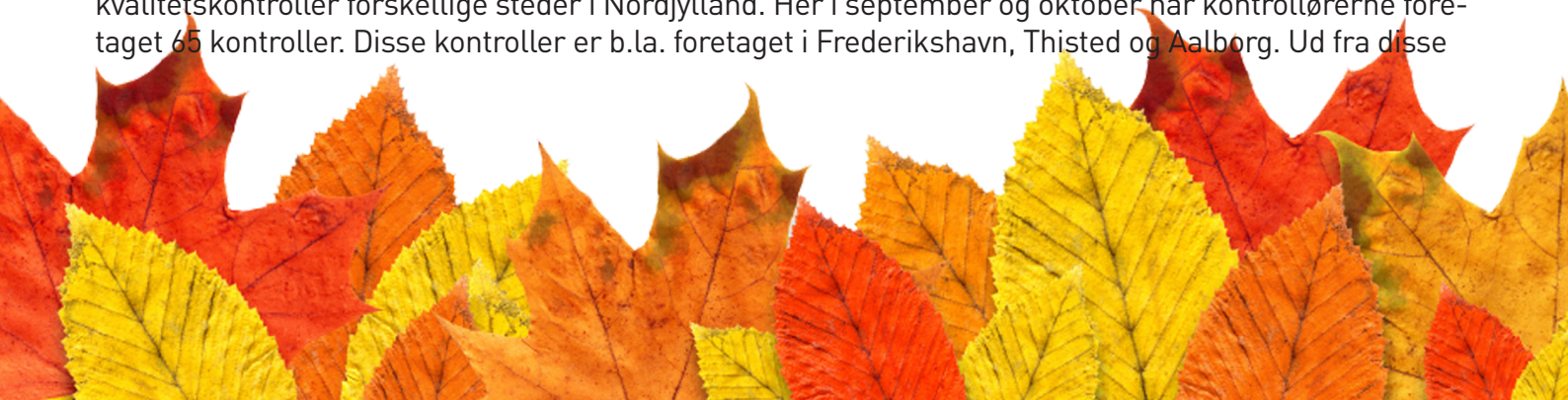
*"Liftbiler skal være forsynet med udstyr til fastgørelse af kørestole. Udstyret skal opfylde kravene i Justitsministeriets detailforeskrifter for køretøjer. Kørestole skal under transporten være fastlåst med 4-punktssele- eller stopbespænding. Kørestolsbrugere **skal** tilbydes en sikkerhedssele, minimum en hoftesele. Hofteselen skal benyttes under hele transporten"*

Kundeservice og kvalitetskontrol.

Hos NT arbejder vi meget på, at vore kunder er tilfredse med den service, vi yder. Både når det kommer til den service, de møder, når de bestiller en tur i vores callcenter og til den oplevelse de har, når de er ude at køre med jer. Det er vores oplevelse, at det for de fleste er en positiv oplevelse at køre med jer.

En af grundene til denne tilfredshed hos vore kunder er b.la. at vognmænd, chauffører og biler i langt de fleste tilfælde lever op til de krav, som vi stiller i vores udbud.

Der er allerede mange af jer eller jeres chauffører, som har mødt vores kontrollører, når de udfører kvalitetskontroller forskellige steder i Nordjylland. Her i september og oktober har kontrollørerne foretaget 65 kontroller. Disse kontroller er b.la. foretaget i Frederikshavn, Thisted og Aalborg. Ud fra disse





kontroller, var størstedelen i orden. Dog var der nogle biler som var meldt til som anden vogntype, der var én hvor der manglede noget rengøring af bilen, mens det område hvor der var flest anmærkninger var manglende eller mangelfuld uniformering.

Også vores callcenter er blevet mere opmærksom på, at der leves op til de krav, der stilles i vores udbud. Det oplever I fx., hvis der ikke meldes fra rettidigt, eller at man ikke udråber de privatrejser der ligger på vognløbet. Grunden til at der reageres på dette, er at det i sidste ende rammer vores kunder og evt. en anden chauffør. Eksempelvis, hvis en privatrejse ikke udråbes korrekt. Så kommer turen til at give et forkert billede af, hvor bilen er henne. Bygges der en tur på efter en privatrejse, og bilen slet ikke er på dette sted længere, bliver vi forsinket i afhentningen af kunden. Det kommer desuden til at gå ud over den anden chauffør, som skal hente den forsinkede kunde.

I den sidste ende skal det jo være et godt og velfungerende samarbejde mellem alle parter. Er der områder som I er utilfredse med eller hvor I ikke føler jer ordentlig klædt på, er det vigtigt at I henvender jer til NT og ikke vores kunder, da dette gør dem utrygge. Vi vil meget gerne høre, hvis I har områder eller emner, som I gerne vil have at vi tager med i vores nyhedsbrev. I sådanne tilfælde kan I sende en mail til nyhedsbrev@NTmail.dk.

Jule- og Nytårskørsel 2011

I uge 42 2011, vil I modtage vognløbsskemaer, som I skal udfylde med åbningstiderne for jeres vognløb i julen. Fristen for at melde tilbage med åbningstider er **tirsdag den 8. november 2011**.

I uge 42 modtager alle vore handicapbrugere et brev vedrørende bestilling af kørsel til jul og nytår 2011. Skal de bestille kørsel uden for Region Nordjylland, skal dette bestilles den 21., 22., og 23. november 2011. Kørsel indenfor Region Nordjylland skal bestilles i uge 48 (28. november 2011– 2. december 2011). Julebrevet er vedhæftet.

Kontaktadresse hos FlexDanmark

Mails som hidtil er sendt til vognmand@NTmail.dk, skal nu sendes til vognmand@flexdanmark.dk

Næste nyhedsbrev

I starten af december 2011 vil I modtage et "julenyhedsbrev". Her vil I bl.a. kunne se de forskellige varslingsdatoer, samt anden nyttig information vedr. jule- og nytårskørsel.

Mange hilsner
Nordjyllands Trafikskelskab

