

Region Midtjylland

Orientering om samarbejdsaftale med Midttrafik om overtagelse af den siddende patientbefordring i det tidligere Århus Amt

Bilag

**til Regionsrådets møde
den 19. november 2008**

Punkt nr. 33

Dato	Journalnr	Sagsbehandlere	e-mail	Telefon
28. oktober 2008	1-47-70-2-07	Jochen Diekmann Casper Jul Nielsen	jodi@midttrafik.dk cjn@midttrafik.dk	87 40 82 00 87 40 82 00

Notat om vognmandsundersøgelse

Variabel kørsel, Midttrafik

Som en del af bestræbelserne på at sikre kvaliteten af variabel kørsel i Midttrafik til gavn for kunderne har Midttrafik fokus på samarbejdet med vognmændene.

Et af tiltagene til forbedring af samarbejdet med vognmændene er, at Midttrafik primo oktober har udsendt et spørgeskema til alle de vognmænd, vi har kontrakt med¹. Dette spørgeskema har beskæftiget sig med overordnede spørgsmål vedr. forståelse af Planet systemet, opfattelse af vognmandslinien, vognstyrerhåndtering, sygehuse / kommunale kørsler, samt evt. problemstillinger mellem kunder og chauffører.

Ud fra de tilbagemeldinger, som Midttrafik har modtaget, kan der tegnes et foreløbigt billede af, at vognmændene² overordnet forstår, hvordan Planet fungerer i forhold til de ture, som de modtager³. Et flertal er også overbevist om, at de har forstået de økonomiske og juridiske forhold, som kontrakterne indebærer⁴.

Vognmændene blev også bedt om at vurdere kommunikative aspekter omkring vognmandslinien og vognstyrernes håndtering af det daglige samarbejde⁵. Her bliver vognmandslinien vurderet som helhed (alle dage 07.00-23.00)⁶.

Der tegnes et broget billede af tilfredshedsniveauet mht. åbningstiderne, dog i en positiv retning. Midttrafik vurderer, at en del af utilfredsheden skyldes, at de chauffører, som får problemer, der påvirker morgenture inden klokken 07.00, ikke har nogen mulighed for at kontakte vognmandslinien. Midttrafik vil på baggrund heraf overveje som forsøg at ændre

¹ Se bilag 1

² 19 ud af 92 (alle vognmænd som bød ind på udbud 2, 2008)

³ Se bilag 2, svar på spørgsmål 1-5. Svar i %

⁴ Se bilag 2, svar på spørgsmål 6-9. Svar i %

⁵ Se bilag 1, spørgsmål 10-14

⁶ Midttrafik håndterer vognmandslinien i tidsrummet 07.00-17.00, og BCC (NT) håndterer vognmandslinien 17.00-23.00 og i weekenderne sammen med deres eget område.

åbningstider, således at vi fremover møder kl. 06.00 (mod kl. 06.30 på nuværende tidspunkt) og i første halv time behandler evt. alarmer for forsinkede vogne, og åbner vognmandstelefonen kl. 06.30, mod kl. 07.00 i dag.

Vognmændene giver udtryk for en overvejende positiv opfattelse af vognstyrernes håndtering af vognmandslinien i tidsrummet 07.00-17.00 på hverdage, dog er der enkelte, der er kritiske – en kritik vi tager imod, men samtidig er det vigtigt at understrege, at enkelte vognmænd har oplevet at blive "ramt" af vores meget konsekvente håndtering af uregelmæssigheder (svigt o.l.). Der henvises til Notat om driftsrapportering. Den gennemsnitlige ventetid på vognmandstelefonen er i september 2008 ca. 60 sekunder. Godt 70% af opkaldene besvares indenfor 60 sekunder, hvor vores mål er 90%. I september har der ialt været godt 6000 opkald på Midttrafiks vognmandstelefon. Der vedlægges bilag, som viser udviklingen i 2008.

I undersøgelsen bliver vognmændene også bedt om at forholde sig til mulige problemstillinger i forbindelse med sygehusture⁷. Her tyder besvarelsene på en generel positiv holdning til sygehuspersonalets hjælpsomhed og overskueligheden på sygehusene, når patienter skal hentes. Dog har vognmændene også tegnet et billede af et reelt problem mht. forgæves patientkørsler, som skyldes, at patienterne ikke er klar til afgang til bestilt tid. Dette kan skyldes, at sygeplejerspersonalet ikke er klar over de tidsmæssige og økonomiske rammer, som chaufførerne arbejder under, og derfor heller ikke forstår, at det koster hver gang, der er en patient, der bliver meldt klar før tiden, eller at en patient pludselig også skal til f.eks. røntgen, og turen hjemad derfor skal flyttes. Tidspres på de enkelte afdelinger kan selvfølgelig også være en medvirkende årsag til forsinkelser.

I undersøgelsens sidste afsnit⁸ har vognmændene svaret på, hvorvidt de har kendskab til, at deres chauffører har oplevet specifikke problemer under kørslen. Disse spørgsmål har vi stillet i forlængelse af flere situationer, hvor enkelte chauffører har kontaktet Midttrafik med flere forskellige problemstillinger. Vognmændene vurderer, at chaufførerne i en vis grad mangler oplysninger i de bestillinger, de modtager. Midttrafik foreslår i denne sammenhæng at nedsætte en projektgruppe med deltagelse af vognmands- og/eller chaufførrepræsentanter, som skal have til formål at lave en mere simpel vejledning til bestillinger. I denne projektgruppe skal det sikres, at der er deltagere fra sygehusene, som i dag laver bestillinger.

Vognmændene blev også spurgt, hvorvidt deres chauffører har oplevet problemer med patienter og kunder, som de mener er i så dårlig fysisk/psykisk stand, at det, efter deres mening, er "uforsvarligt" at køre med dem. Besvarelsene⁹ tyder på, at der eksisterer et reelt problem på området. Problemet kan deles op i to dele. Mange af de personer, som kører med Midttrafik, er ældre og skrøbelige og har ofte et ustabilt helbred, som gør at deres faktiske sundhedstilstand ikke svarer til den status, som de er blevet visiteret til før kørslen. Disse variabler kan man desværre ikke gardere sig imod.

Den anden del af problemet er vurderingen af patienterne/kunderne, når offentlige instanser (sygehuse, institutioner o.l.) skal sende personen til eller fra egen adresse. De chauffører, som kører turene, er ikke uddannet indenfor hurtig respons i tilfælde af akutte problemer hos de enkelte personer (udover obligatoriske førstehjælpskurser), som de kører med. Dette er noget, som man fra kommunal/regional side grundlæggende bør overveje, inden kørslen bestilles. Denne problemstilling vil også kunne blive behandlet i den ovenfor nævnte projektgruppe.

Problemstilling fra vognmænd

Flere vognmænd har givet deres tydelige irritation til kende over forskelle mellem med tildelte ture på de enkelte vognløb i forhold til de forvarslinger, som de modtager, hovedsageligt i weekenderne. Når varslinger viser et større antal ture, som skal køres den efterfølgende dag, indkaldes ekstra chauffører til at dække turene. Planet systemet justerer dog løbende turene

⁷ Se bilag 1, spørgsmål 15-18

⁸ Se bilag 1, spørgsmål 19-21

⁹ Se bilag 2, svar 21. Svar i %

på vognløbene, og når en tur eksempelvis bliver aflyst, så kan en efterfølgende tur fra en nærliggende adresse replaneres i systemet til en , ifølge den nye situation, billigere ledig vogn. Resultatet er en kædereaktion, som resulterer i, at mange af turene forsvinder fra pågældende vognmands vognløb, som betyder at udgifterne til chaufføren ikke bliver dækket af indtægterne for turene. Det er dog sådan, at ud fra kontraktforholdene er denne risiko et indbygget modstykke til den frihed, vognmændene har til at sige fra overfor ture, der er tildelt deres vognløb. På trods af denne, efter Midttrafiks vurdering rimelige "trade off", er det en stemning, vi selvfølgelig hele tiden tager temperaturen på, da systemet samlet set selvfølgelig skal sikre at patienter, handicappede o.a. bliver kørt, og at de bliver det til tiden.

Konklusion

Indtil videre har vi modtaget svar på spørgeskemaerne fra 19 ud af de 92 vognmænd eller taxaforeninger, vi har kontrakt med. Det er en svarprocent på godt 20 og er efter vores mening nok til at vi kan drage nogle foreløbige konklusioner om samarbejdet mellem dem og Midttrafik og til at give nogle indtryk af, hvad det er for problemer, de møder i hverdagen. Der er dog et problem med de svar, der er kommet ind, nemlig at der er en klar overrepræsentation af besvarelser fra vognmænd, der har mere end 1 års erfaring med os og vores Planet system. Det ville have været ønskeligt, at vi havde nået at få flere svar ind fra "nye" vognmænd, sådan at vi havde haft en "bredere" dækning i besvarelserne. Denne rapportering betyder dog ikke, at indsatsen, med at få besvarelser ind er slut, vi bliver med at samle besvarelser sammen og justere på rapporten ud fra disse. Herudover vil vi løbende, f.eks. 3-4 gange om året lave lignende vognmandsundersøgelser, der kan give os et mere klart og direkte billede af, hvordan vi som Midttrafik bliver opfattet af vognmænd og chauffører end de billeder vi af til får fra offentligheden og fra spredte meldinger fra netop vognmænd og chauffører.

Samlet set er konklusionen ud fra de besvarelser, vi har fået, at der generelt blandt vores vognmænd er tilfredshed med både Midttrafik, muligheden for henvendelse til os og vores behandling af disse. Der bliver generelt givet udtryk for at systemet, fordeling af ture, økonomi og udbudsbetingelser er forstået. Kigger man lidt på de enkelte besvarelser, er der dog enkelte, der i besvarelsen placerer graden af deres forståelse for enkelte elementer sådan i midten, og det er ikke helt tilfredsstillende for os, og derfor skal vi i dialog med netop dem for at øge graden af deres forståelse.

I forholdet til Midttrafik er det væsentligste kritikpunkt, som kommer ud af de kommentarer, de enkelte har haft mulighed for at supplere besvarelserne med, at der ikke er åbent for henvendelser til Midttrafik før 7.00 på alle dage. Som beskrevet tidligere vil vi overveje fremover at åbne telefonerne kl. 06.30 og tage aktion på evt. alarmer i Planet-systemet fra kl. 06.00. Vi vil drøfte med kontaktudvalget, hvor busvognmænd samt by- og landtaxa-vognmænd er repræsenteret, om dette tiltag vurderes at ville resultere i færre driftsproblemer.

Herudover er der hos enkelte vognmænd utilfredshed med, at man som vognmand ikke kan være sikker på, at de kørsler, der forvarsles til især weekends, bliver på ens biler, men som beskrevet tidligere, er det en af betingelserne for måden at håndtere kørslen på, hvis systemet skal have reel mulighed for at optimere kørslen. Igen, så er også dette noget vi løbende forholder os konstruktivt til, ligesom vi gør med alle de kritikpunkter eller forslag, der måtte komme til os.

Udover ovennævnte peger undersøgelsen på 3 ting:

- At mange afhentninger på sygehusene og hos lægen ved kommunale kørsler bliver forgæves eller meget forsinkede, fordi patienterne simpelthen ikke er klare til afhentning på de tidspunkter, turene bliver bestilt til.
- At en del bestillinger er ufuldstændige eller forkerte og dermed også medfører forsinkelser eller manglende afhentninger.
- At nogle patienter af chaufførerne vurderes i en helbredsmæssig stand, der gør det uforsvarligt, i chaufførernes øjne, at transportere dem via den almindelige patientbefordring.

Vi har ikke noget klart overblik over størrelsen på disse problemer, men kan dog statistisk aflæse antallet af forgæves kørsler. Dette antal afslører dog langt fra det reelle problem, da mange ture i stedet for at blive forgæves, bliver meget forsinkede, eller der bliver betalt for ventetidsminutter. Vi foreslår, som nævnt tidligere, at vi får nedsat en projektgruppe, der får kigget dybere på problematikken, og som samtidig får til opgave at udarbejde en mere simpel vejledning til bestillinger end den nuværende. Mht. til problemstillingen med patienternes helbredsstand bør Midttrafik sammen med Region Midtjylland forstærke oplysningsindsatsen overfor chaufførerne, sådan at vi kan få nogle misforståelser om dette ryddet af vejen.

Resultatet af vognmandsundersøgelsen og Midttrafiks forslag til initiativer til forbedring af samarbejdet vil blive drøftet i kontaktudvalget. På baggrund heraf vil Midttrafik arbejde videre med forbedring af forholdet til vognmændene.



Dato	Journalnr	Sagsbehandlere	e-mail	Telefon
28. oktober 2008	1-47-70-2-07	Nick Kirshøj Jensen Casper Jul Nielsen	nje@midttrafik.dk cjn@midttrafik.dk	87 40 82 00 87 40 82 00

Notat om driftsrapportering

Variabel kørsel, Midttrafik

Generelt:

Midttrafik har siden 1. juni 2008 registreret svigt fra vognmænd som et led i at forbedre kvaliteten af den variable kørsel. Overordnet set er der i perioden 1/6 – 22/10 2008 registreret 288 svigt fra vognmændenes side. Af den periode udgør ca. 100 dage alm. hverdage, hvor der er mest trafik til og fra sygehuse. Disse dage er vognmandslinjen bemandede i Midttrafik, og det er disse 100 hverdage, der ligger til grund for registreringen.

Fratrukket er en periode på 10 hverdage, hvor databasen har været ude af drift, altså i alt 90 dage.

Der er i gennemsnit tale om 3 svigt om dagen. $288/90 = 3,2$. Dette skal sammenlignes med, at der på en hverdag udføres ca. 1000 ture i den variable kørsel.

Hvad er registreret:

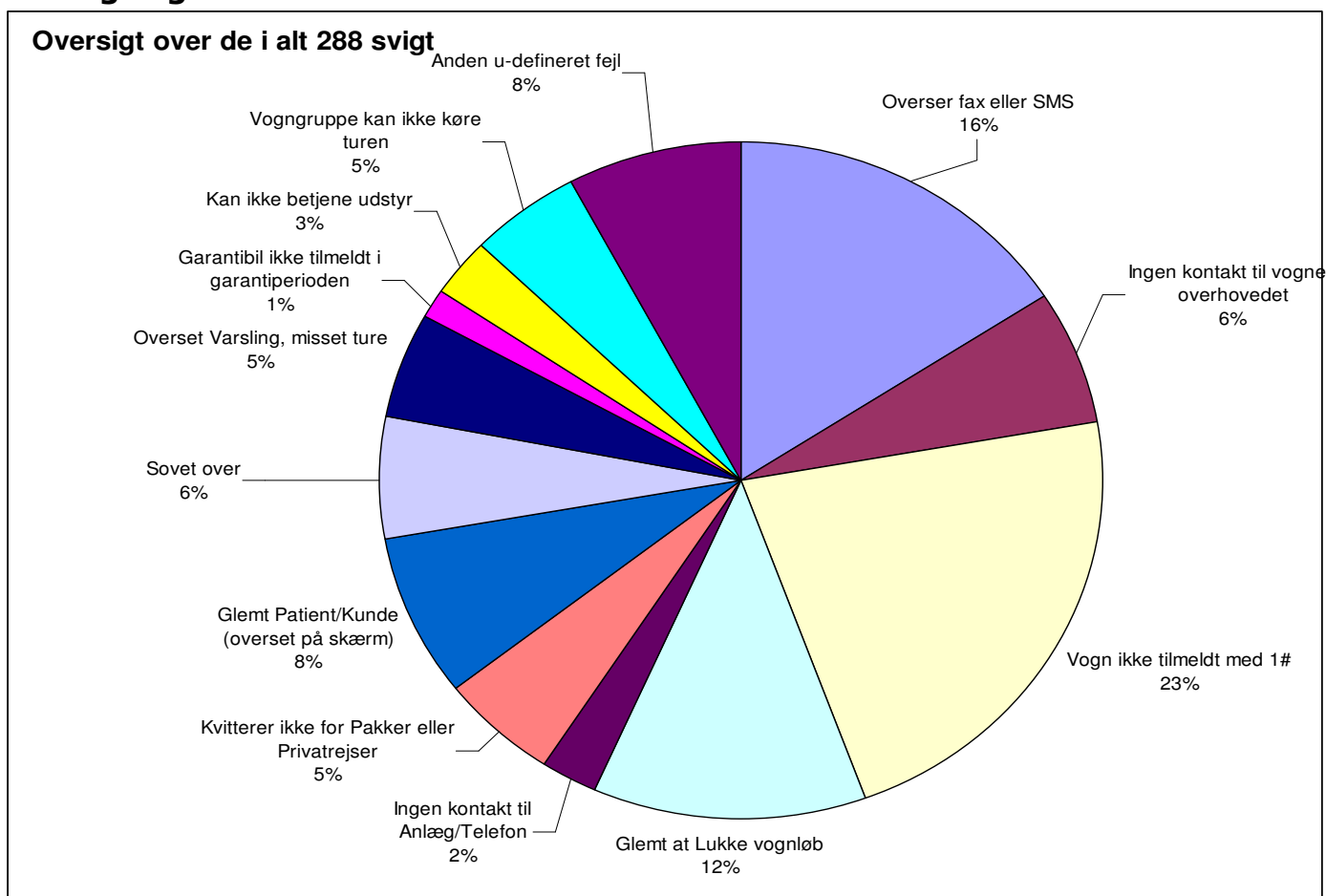
Der er registreret svigt indbefattende både patientkørsel og handicapkørsel.

Der er kun registreret svigt, hvor det uomtvisteligt er vognmanden, der har skylden. Har der været tvivl om, hvor skylden lå, eller hvor vidt f.eks. teknikken kan have drillet (SMS udsendelse, fax problemer osv.), er tvivlen altid kommet vognmanden til gode.

Svigt, der IKKE registreres, er svigt, som er påvirket af udefra kommende faktorer så som trafikale forsinkelser, forsinkelser i forbindelse m. klargøring af patienter på afdelingen osv. Samt som nævnt tekniske problemer.

Som udgangspunkt er der kun registreret et svigt, hvis kunden eller patienten er kommet i klemme. Dvs. har vi skaffet en erstatningsvogn inden for de fastsatte servicerammer, er ingen blevet noteret.

Hvad går galt:



Forklaring til de hyppigst forekomne svigt:

Overser fax eller sms: Af en eller anden grund overser vognmanden køreordren. Ved fax er det typiske problem, at vognmanden ikke overvåger faxen. Dette er sket i alt 45 gange. Fordelingen er ca. 55% sms og 45% på fax. Da forholdsvis få vognmænd modtager køreordrer på fax i forhold til SMS er dette klart en problemstilling Midttrafik vil forholde sig til i næste udbud af kørslen.

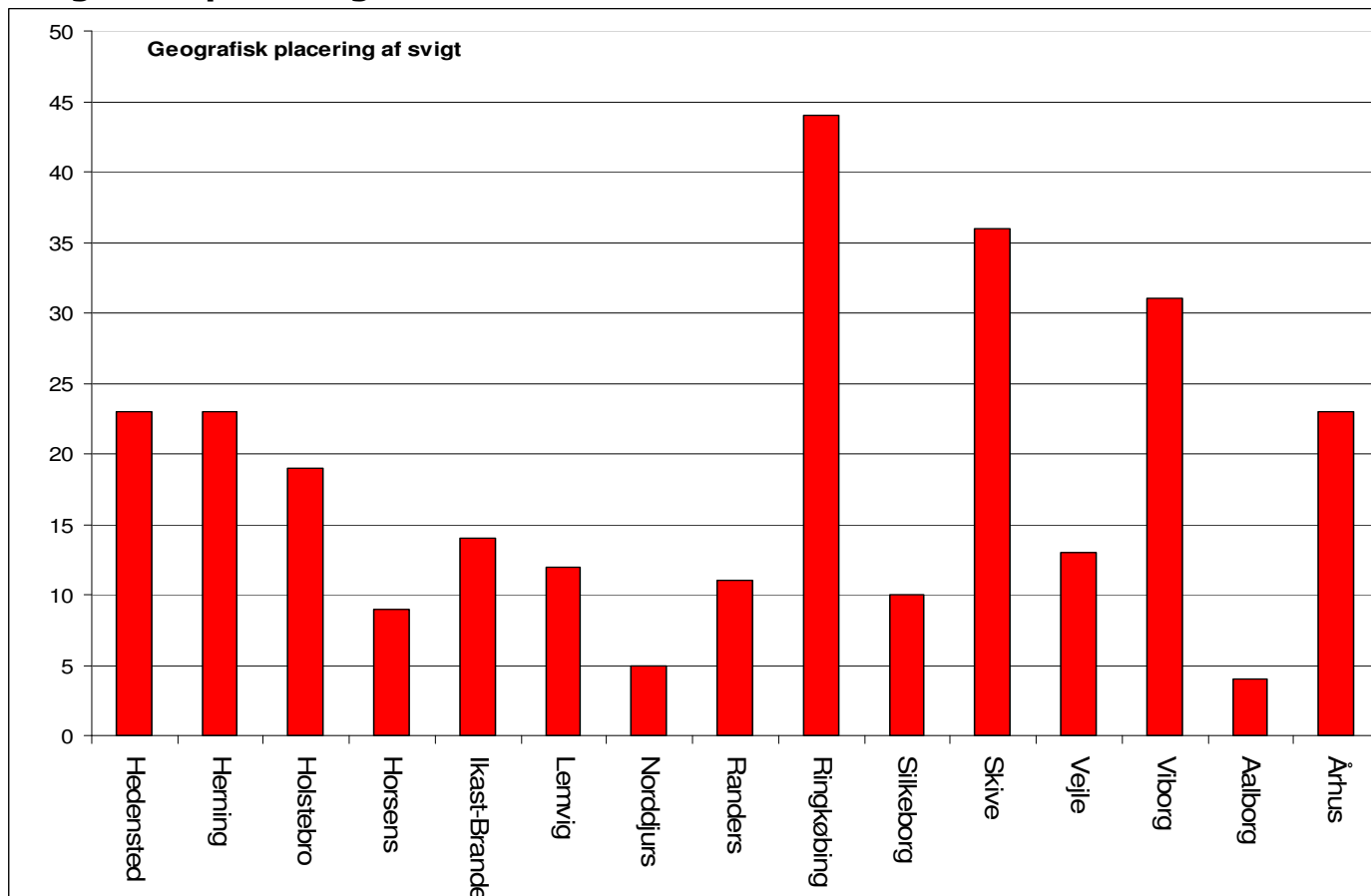
Vogn ikke tilmeldt med 1#: For at modtage ture skal hvert vognløb meddele Planet, at nu er vognen klar til at modtage ture. Dette gøres ved at sende sms koden 1# til Planet. Kører vognen under Applicom eller Taxamat systemet, er der en specifik knap der hedder "ny ordre" som man bruger i stedet, men princippet er det samme. Uden denne tilmelding kan Planet ikke udsende ny køreordrer. Dette er glippet i alt 63 gange

Glemt at lukke vognløbet: Når vognmanden f.eks. i en periode holder ferie, eller hvis vognen en enkelt dag er på værksted, skal Midttrafik i forvejen have besked om, at vognen er lukket, så der ikke planlægges ture til den pågældende vogn. Dette er desværre ikke sket i alt 35 gange. Punktet hænger i høj grad også sammen med punktet **Ingen kontakt til vognen overhovedet**, som udgør yderligere 18 tilfælde. Her får vi bare aldrig fat i vognmanden for at få en forklaring.

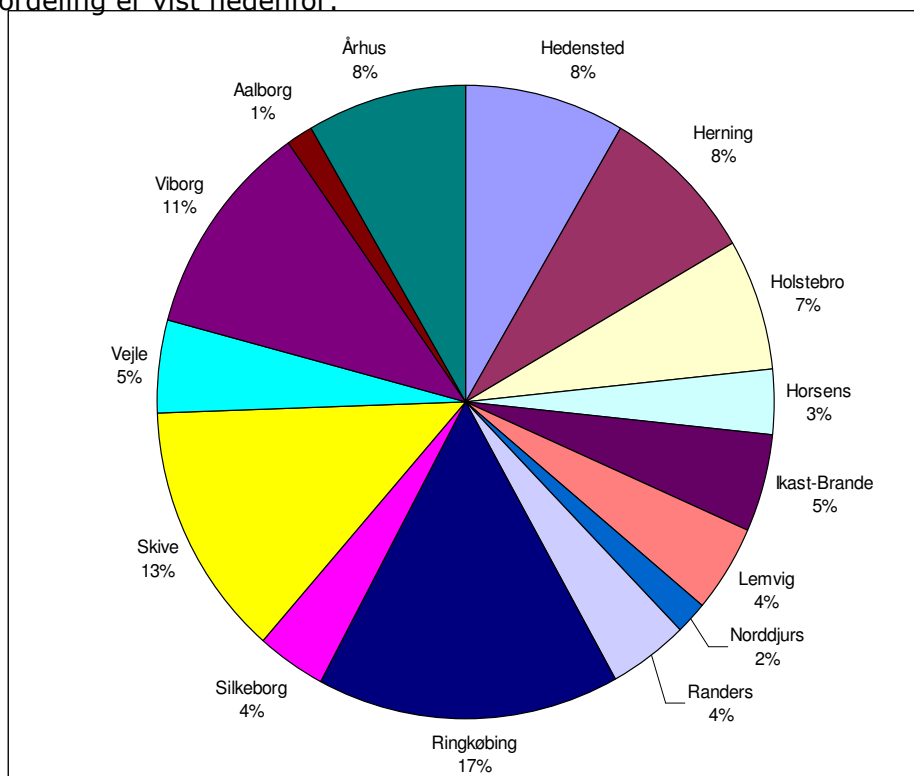
Kvitterer ikke for pakker eller privat rejser: Vogne, der kører andet end variabel kørsel (alm. taxameter kørsel eller institutions kørsel) fortæller Planet om de pågældende rejser via det, der i fagsprog hedder "privat rejser". Institutions kørsel via planet betegnes som "pakke" kørsel, da kørslen er udbudt som pakker med flere kørsler. Selvom der er tale om "private" rejser uden om Planet, benytter Planet i høj grad vognens position, når den afslutter privat kørsel som planlægning i et videre forløb. Derfor er det vigtigt, at der kvitteres til Planet, når man starter og afslutter den type rejser. Dette er glippet i alt 15 gange.

Glemt Patient/Kunde (overset på skærm): Forkert betjening af anlægget gør, at chaufføren overser patienter eller andre kunder på skærmen, måske pga. manglende instruktion fra vognmandens side. I alt 22 tilfælde.

Geografisk placering:



Ovenstående figur viser start kommunen for turen, der er berørt af svigt. Enten kundens eller sygehusets hjemkommune. Figuren afspejler også patienter fra Region Midt, som har været til behandling på enten Vejle eller Aalborg sygehus. De hårdest ramte områder er, udover Skive, der hvor der er mange nye vognmænd set i forhold til erfaring med brug af Planet. Det dækker bl.a. områderne Ringkøbing, Holstebro, Herning og Hedensted. I Skive er turantallet højt pga. meget institutionskørsel. Relativ fordeling er vist nedenfor:



Hvad gør vi?

Før vi forklarer, hvad vi gør, og hvad vi fremadrettet vil gøre i bestræbelserne på at sikre en tilfredsstillende udførsel af den kørsel, vi administrerer, er det væsentligt at gentage i hvilket omfang der reelt set sker svigt og fejl. Som beskrevet tidligere er "fejlprocenten" på 0,3 %, dertil kommer så de enkelte dage om året, hvor der er den ene eller anden form for teknisk svigt, der gør Midttrafik ude af stand til at kommunikere automatisk med vognene, Disse tekniske svigt er som oftest situationer, hvor mobilnettet af den ene eller anden årsag er nede. I udgangspunktet er ét svigt eller en fejl det ene svigt eller den ene fejl for meget. Der er ikke sat noget mål for, hvor stor en del af det samlede antal ture, der må være problemer med, men det er klart at fejl og svigt ikke fuldstændig kan forhindres.

Fra Midttrafiks side gør vi en række ting udover den daglige vognstyring med det formål at holde antallet af svigt så langt nede som muligt. Siden udbuddet af kørsel kom på gaden i slutningen af 2007 har vi været i dialog med vognmænd og chauffører om brugen af kommunikationsudstyr, hvordan systemet fungerer, og hvordan man i det hele taget skal forholde sig til den kørsel, man får fra Midttrafik. Ydermere er vi i tæt dialog med alle brugere, kunder og øvrige samarbejdspartnere. Den dialog, der har været fra starten med vognmænd og chauffører, har meget været i form af informationsmateriale o.l., som ikke har været møntet på den enkelte, men noget alle har fået og helt sikkert ikke har forstået på helt samme måde. Kontakten med chaufførerne har for det meste været gennem deres vognmænd eller via den daglige kontakt med de chauffører, der ringer ind med spørgsmål til den daglige drift, problemløsning mv.

Fra omkring juni måned har vi intensiveret indsatsen med væsentligst disse initiativer:

- Den ovenstående driftsdatabase som tjener flere formål, både at hjælpe til med at få og fastholde en sikker drift ved at gribe ind overfor de vognmænd og chauffører, der ikke gør deres arbejde ordentligt, men også som hjælp til at fokusere vores indsats der hvor behovet er størst. Kontrakten om kørslen rummer mulighed for både lukning af vogne og bod – pt. er vogne fra 4 vognmænd lukket. Vognene åbnes igen, hvis/når vognmanden redegør for, hvordan han vil mindske svigt fremover.
- En række møder med forskellige vognmænd hvor både driftssituationen men også deres syn på kørslen, kørselsordninger, udbud mv. er blevet diskuteret.
- Ad flere omgange har vi haft en af vores medarbejdere med ude og køre en dag med flere forskellige af vognene, hvor vi har haft mulighed for at have en konstruktiv dialog med chaufføren, men også have en snak med nogle af patienterne eller andre kunder og brugere.
- Seneste den vognmandsundersøgelse som er præsenteret andetsteds.

Disse initiativer er nogle vi fortsætter med og vil have som en integreret del af vores indsats overfor vognmænd og chauffører. Initiativerne er blevet meget vel modtaget, og det har givet os et bedre indblik i de problemstillinger, der er i den daglige udførsel af kørslen. Udover disse initiativer skal det nævnes, at vi hos Variabel Kørsel i Midttrafik har lavet en ændring af organisationen indenfor den samme normering, som betyder at vi pr. 29/10 har ansat en decideret driftsleder, der får ansvaret for den daglige drift. Denne opgave har hidtil været delt mellem flere personer indenfor afdelingen.

I forbindelse med Midttrafiks 3 udbud af koordineret kørsel, der kommer ud inden længe, og som har kontraktstart 1. marts 2009, gør vi meget ud af at inddrage de erfaringer og gode råd, vi har fået fra den intensive indsats, vi har gjort overfor og med vores vognmænd og chauffører. Herudover vil vi, i den udstrækning ressourcerne tillader det, holde et antal møder med vognmandsfirmaer, hvor også chaufførerne får lejlighed til at deltage, sådan at vi når bredere ud i vores kommunikation. Herudover vil vi sørge for at eventuelle nye vognmænd får en meget grundig introduktion til, hvordan kørslen skal udføres, hvad de kan forvente af os, og hvad vi forventer af dem.

Slutteligt skal det understreges, at Midttrafik er meget bevidst om, at uanset hvordan statistikker, procenter og andre opgørelser forstås eller måske misforstås, så er det centrale i den-

ne kørsel, at patienter og andre får en service, der lever op til den, der er besluttet politisk, og at så få som overhovedet muligt oplever svigt eller fejl.

SPØRGESKEMA, VARIABEL KØRSEL, PLANET BILAG 1



midttrafik

FORMÅL MED VOGNMANDSUNDERSØGELSE:

Som bestræbelse på at optimere samarbejdet mellem Midttrafik og samarbejdspartnerne i Region Midtjylland, ønsker vi at skabe en løbende dialog omkring vognmandstilfredshed, forståelse for de kontraktmæssige parametre, og minimering af spildte arbejdsressurser.

For at få et regelmæssig feedback vil Midttrafik med jævne mellemrum udsende et spørgeskema, hvor der udover afkrydsningsvar til undersøgelsesformål også er mulighed for selv at stille spørgsmål, kommentere, og komme med eksempler på uheldige situationer, som Midttrafik efterfølgende vil behandle og forsøge på at forbedre eller udrydde.

For at få et holdbart grundlag for at konstruktivt forum, kræver det at mange vognmænd melder tilbage med besvarelser på skemaerne hurtigst muligt. I må gerne fortælle om problemstillinger, individuelle, som generelle, som Midttrafik kan forholde sig til. Hyppigheden af udsendte spørgeskemaer skyldes, at Midttrafik ønsker en aktuel debat, frem for at man ved et møde har en 5 måneder gammel sag, som man ønsker at modparten skal forholde sig til.

Ved mere omfattende spørgsmål, kommentarer eller eksempler på uheldige tilfælde som Midttrafik skal gøres opmærksom på m.m. kan du også sende en email til: jodi@midttrafik.dk

Kommunikation: Fax SMS GPRS Opkobling via central

Antal vogne: _____ Enkeltvogn Vogngrupper

Erfaring i Planet over et år? Ja Nej

Kontakt e-mail til fremtidige online-undersøgelser: _____

1. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture til mine vognløb:.....
2. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture ift. afgivne bud 2008 (2)
3. Jeg forstår hvordan Planet systemet sender ture til mit kommunikationssystem (FAX, SMS, GPRS)
4. Jeg forstår at forevarsler kun er en foreløbig oversigt for vognløb den efterfølgende dag
5. Jeg forstår at der med kort varsel kan komme ture på alle vognløb som er åbne (ikke optaget af privatture)

Spørgsmål eller kommentar: _____



	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se også bagsiden!

SPØRGESKEMA, VARIABEL KØRSEL, PLANET BILAG 2



FORMÅL MED VOGNMANDSUNDERSØGELSE:

Som bestræbelse på at optimere samarbejdet mellem Midttrafik og samarbejdspartnerne i Region Midtjylland, ønsker vi at skabe en løbende dialog omkring vognmandstilfredshed, forståelse for de kontraktmæssige parametre, og minimering af spildte arbejdsressurser.

For at få et regelmæssig feedback vil Midttrafik med jævne mellemrum udsende et spørgeskema, hvor der udover afkrydsningsvar til undersøgelsesformål også er mulighed for selv at stille spørgsmål, kommentere, og komme med eksempler på uheldige situationer, som Midttrafik efterfølgende vil behandle og forsøge på at forbedre eller udrydde.

For at få et holdbart grundlag for at konstruktivt forum, kræver det at mange vognmænd melder tilbage med besvarelser på skemaerne hurtigst muligt. I må gerne fortælle om problemstillinger, individuelle, som generelle, som Midttrafik kan forholde sig til. Hyppigheden af udsendte spørgeskemaer skyldes, at Midttrafik ønsker en aktuel debat, frem for at man ved et møde har en 5 måneder gammel sag, som man ønsker at modparten skal forholde sig til.

Ved mere omfattende spørgsmål, kommentarer eller eksempler på uheldige tilfælde som Midttrafik skal gøres opmærksom på m.m. kan du også sende en email til: jodi@midttrafik.dk

Kommunikation: Fax: 2 SMS: 10 GPRS: 8 Opkobling via central: 0

Antal vogne: 42 Enkeltvogn: 10 Vogngrupper

Erfaring i Planet over et år? Ja: 13 Nej: 1

Kontakt e-mail til fremtidige online-undersøgelser: _____

1. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture til mine vognløb:.....	64,7	29,4	5,9	0	0	0	0
2. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture ift. afgivne bud 2008 (2)	70,6	23,5	5,9	0	0	0	0
3. Jeg forstår hvordan Planet systemet sender ture til mit kommunikationssystem (FAX, SMS, GPRS)	100	0	0	0	0	0	0
4. Jeg forstår at forevarsler kun er en foreløbig oversigt for vognløb den efterfølgende dag	94,1	0	5,9	0	0	0	0
5. Jeg forstår at der med kort varsel kan komme ture på alle vognløb som er åbne (ikke optaget af privatture)	94,1	0	5,9	0	0	0	0

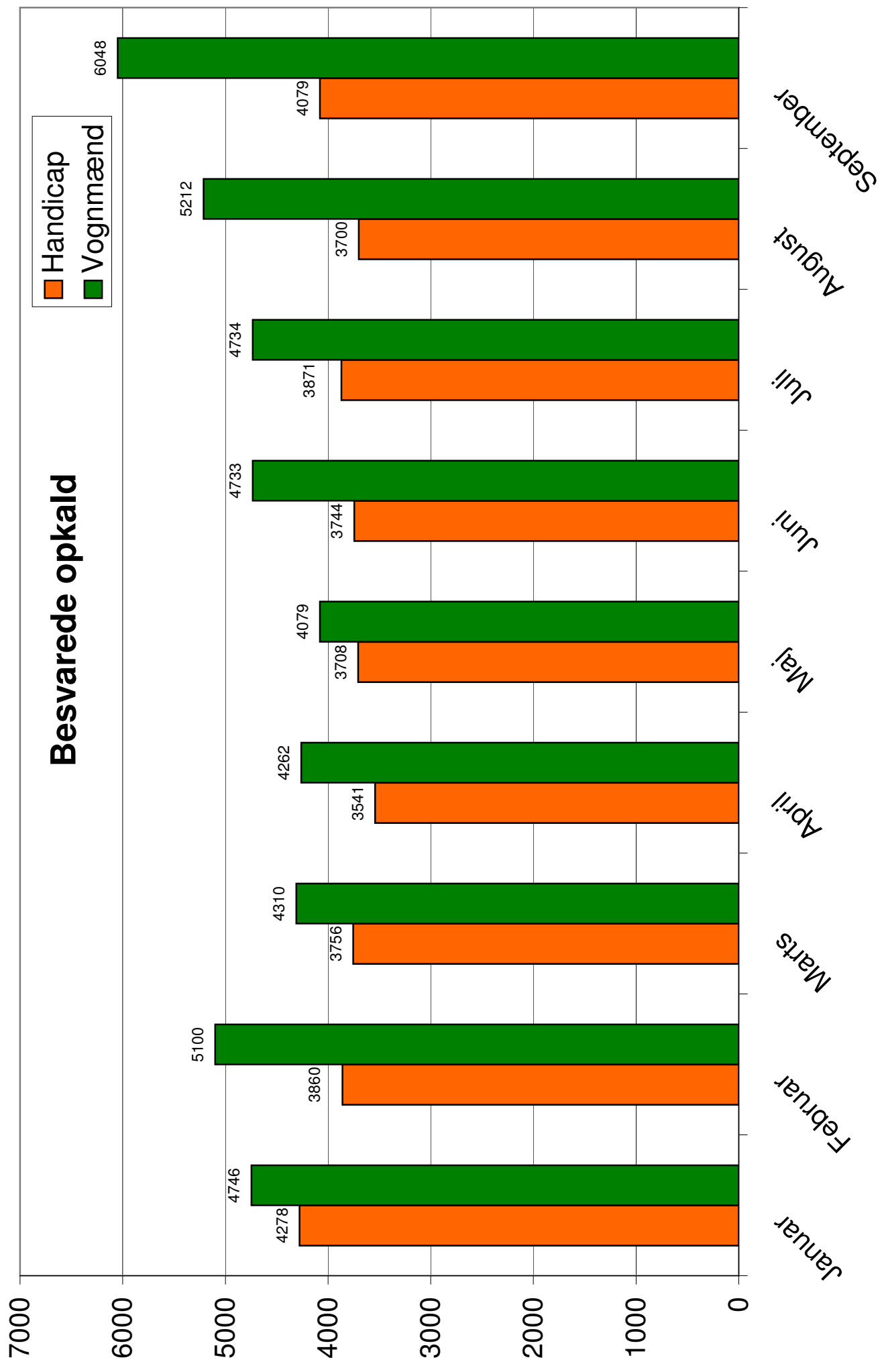
Spørgsmål eller kommentar: _____



Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
50	50	0
28,6	71,4	0
21,2	78,8	0
42,8	47,2	0
28,6	71,4	0

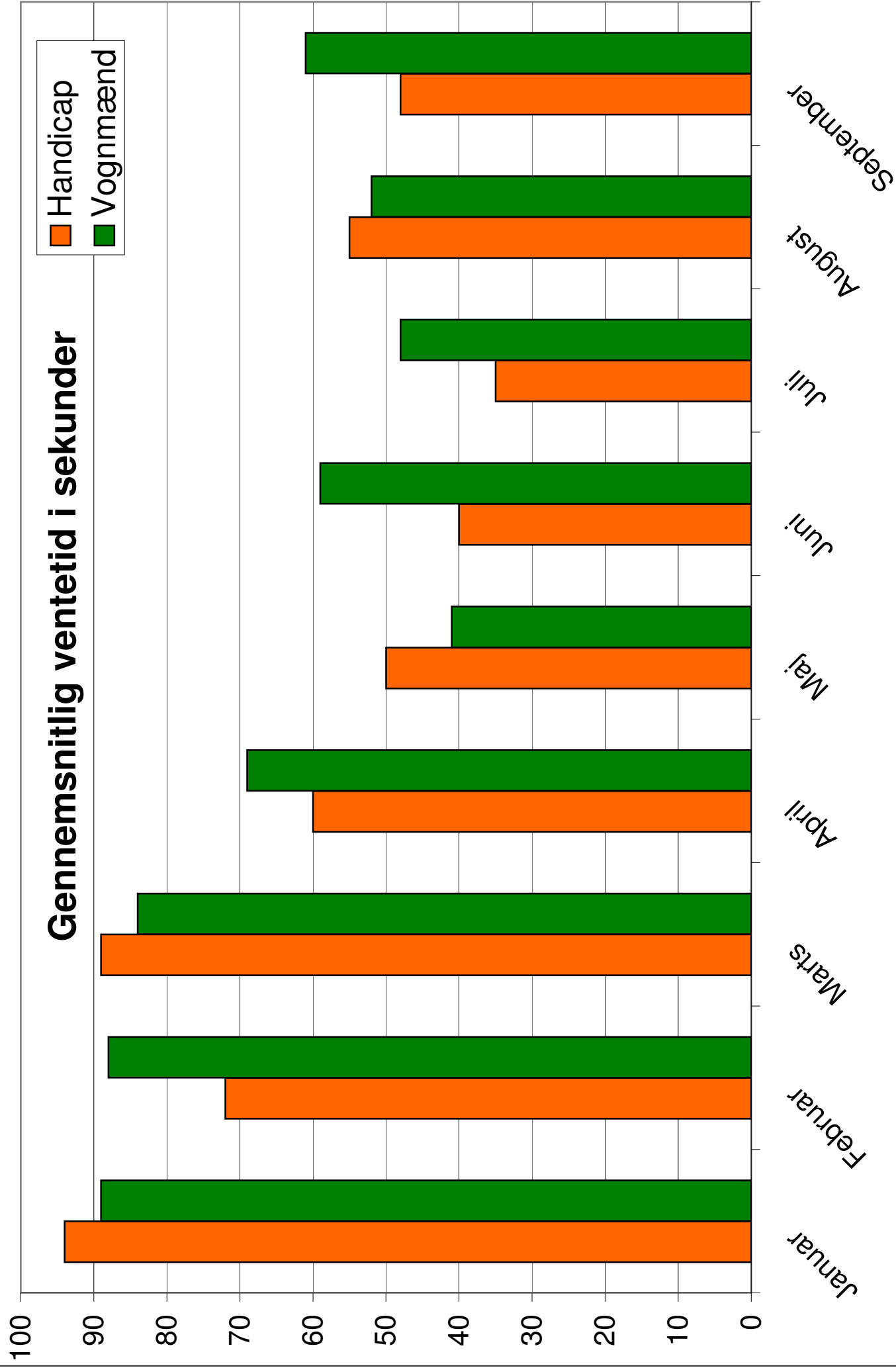
Se også bagsiden!

Besvarede opkald



Gennemsnitlig ventetid i sekunder

- Handicap
- Vognmænd



Opkald der besvares inden 60 sekunder

Handicap
Vognmænd

