

23. maj 2008

Pressemeddelelse

Midttrafiks bestyrelse ønsker bedre kvalitet i den koordinerede kørsel

Midttrafiks repræsentantskab og bestyrelse er på møder 23. maj 2008 blevet orienteret om måden, hvorpå Midttrafik håndterer handicapkørsel, patientkørsel m.m. som koordineret kørsel. Baggrunden er en kritik, der især er rejst blandt kunderne i Horsens Kommune og blandt vognmændene i Vestjylland.

Bestyrelsen kan konstatere, at der er kommet forholdsvis få klager fra kunderne, idet der er klaget over ca. 0,2 % af samtlige kørsler i 2008. Men man må samtidig konstatere, at Midttrafik ikke har været gode nok til at kommunikere og følge op over for kunderne og vognmændene.

De kritiserede forhold er opstået af flere grunde:

- kunderne i Horsens Kommune har oplevet en ny måde at administrere handicapkørsel på, hvor kørslen tilrettelægges i sammenhæng med andre brugere, og den enkeltes ønsker derfor ikke kan imødekommes fuldt ud, idet kunden må acceptere at tilpasse sine rejseplaner lidt efter, hvornår man kan blive kørt, ligesom i den øvrige kollektive trafik. Det opleves som en serviceforringelse i forhold til tidligere, hvor hver enkelt kunde har kunnet bestille en taxi og blive kørt direkte til sit mål uden at skulle køre sammen med andre kunder, acceptere omvejskørsel eller acceptere ventetid, som man må i anden kollektiv trafik.
- vognmændene i Vestjylland er overgået til et nyt system i forhold til tidligere, hvor såvel teknikken som vilkårene i de indgåede kontrakter er forandret. Det betyder, at nogle vognmænd oplever, at de ikke bliver brugt så meget som andre, idet Midttrafik ved hver kørsel tilstræber at bruge den vognmand, der er billigst, når man tager højde for den aftalte timepris og afstanden fra kunden.
- kommunerne og Regionen har på henholdsvis handicapkørsel og patientkørsel fastlagt nogle serviceniveauer for kørslen, som Midttrafik og vognmændene overholder, også selvom det i konkrete situationer kan virke mærkeligt. Fx kan Regionens sygehusadministration i sin bestilling beslutte, at en given patient skal sidde på forsædet i en bil af forskellige grunde; to sådanne patienter kan således ikke sidde i samme bil, selvom de skal køres samme strækning samtidig.

- Midttrafiks administration har overtaget en lang række opgaver vedr. koordineret kørsel de seneste måneder, og nye medarbejdere er ved at blive oplært, så de fleste fejl i bestillinger osv. bedre kan fanges.
- Endelig kan kunderne opleve svigt i kørslen pga. menneskelige fejl ved Midttrafik eller vognmanden, misforståelser i en aftalt kørsel, trængsel og uheld i trafikken osv.

Selv om der er flere årsager til, at den koordinerede kørsel er blevet oplevet som utilfredsstillende, så vil Midttrafik fremover gøre en yderligere indsats for at forbedre kommunikationen over for kunderne, vognmændene samt kommunerne og Regionen, så Midttrafik og de involverede parter får en bedre gensidig forståelse af de problemer, overgangen til en ny måde at løse opgaven med handicapkørsel og patientkørsel i Horsens Kommune og Vestjylland har givet. Midttrafik vil sammen med kommunerne og Regionen følge op på, om fx serviceniveauet kan forbedres, så kunderne får en bedre service i den koordinerede kørsel. Midttrafik har aftalt møder i uge 22 med berørte vognmænd, brugerorganisationer osv.

Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger ved områdechef Grethe Hassing, mobil 4036 8804.