

REFERAT

MØDE I FYNBUS' TILGÆNGELIGHEDSFORUM

16. januar 2023 kl. 13.00 – 15.00

FynBus, Tolderlundsvej 9, Odense C

J.nr.: 202209-39234

Deltagere:

Morten Andersen, formand for FynBus' bestyrelse
Birthe Malling, Danske Handicaporganisationer, Odense
Gitte R. R. Nielsen, Dansk Handicapforbund, Middelfart
Keld Nielsen, Dansk Blindesamfund
Anne Appe, Regionsældrerådet
Lone Kiilerich, LEV, Kerteminde
Karl Hans Larsen, Dansk Handicapforbund, Faaborg-Midtfyn
Ingrid Dissing, FynBus
Jesper Krøyer Hansen, FynBus
Krestina Lauridsen, FynBus
Dennis Mølgaard, FynBus
Daniella Andersen Wellejus, FynBus

1. BETALINGSLØSNINGER FOR BETALINGSKORT I FLEXTRAFIK

Vogne, som kører flextrafik under de kommende kontrakter, skal fra 1. marts 2023 have en kontaktløs betalingsløsning.

Der stilles krav om, at den løsning, leverandøren vælger skal understøtte betaling med VISA og Mastercard. Det er ikke et krav, at rene Dankort skal kunne anvendes.

Det vurderes, at 2-3 % af udstedte Dankort er uden VISA-delen.

Referat

Grunden til, at man ikke kan bruge de rene Dankort er, at det er Nets, der har monopol på de rene dankort, og maskinerne fra Nets er væsentligt dyrere end de øvrige maskiner.

Kunderne vil blive orienteret om mulighederne, når de ringer og bestiller flexkørsel.

Det er ALLE biler, der fra 1. marts skal kunne modtage betalingskort – også de nuværende biler.

Tilgængelighedsforum spørger til, hvorfor MobilePay ikke er med. De andre trafikelskaber i udbuddet har desværre ikke været interesseret i det, da der er nogle tekniske udfordringer.

Det er et fremtidsønske, da man på MobilePay kan få lyd på, og derfor kan få læst højt, hvor mange penge, der overføres.

2. BYTTEPENGE VED BETALING MED KONTANTER

Forbrugerombudsmanden har den 9. december 2022 truffet afgørelse i en sag fra Midttrafik.

Forbrugerombudsmanden mener, at reglerne for kontant betaling gælder ved kørsel med flextrafik.

Derfor skal chaufførerne altid give byttepenge tilbage op til i hvert fald nærmeste hundrede kroner.

Dette er allerede eksisterende praksis hos FynBus.

Forbrugerombudsmanden gør endvidere opmærksom på, at hvis en chauffør har nok kontanter til at give tilbage på mere end nærmeste hundrede kroner, vil det være i strid med markedsføringslovens regler om god skik, hvis chaufføren afslår en anmodning om det.

Pr. 1/3 træder nye kontrakter i kraft hvor det vil være muligt at betale med betalingskort. Det er endnu ikke afklaret, hvilken betydning det har for kontant betaling i flextrafikken. TiD holder møde med Forbrugerombudsmanden inden længe, hvor det skal drøftes.

Referat

Der er kommet afgørelse i to sager om byttepenge – for bus og for flexbil.

Selvom der henvises til samme lovgivning, er afgørelsen ikke den samme.

I busserne skal der kunne gives byttepenge op til nærmeste 1.000 kr. I flexbilerne er det op til nærmeste 100 kr.

Ift. flextrafikken er det allerede sådan, vi arbejder.

Der er møde med Forbrugerombudsmanden om de to afgørelser, bl.a. fordi der er bekymring for chaufførernes sikkerhed.

3. NATIONAL "IKKE-DIGITAL LØSNING"

Med udviklingen af digitalt Rejsekort til mobiltelefon (Smartphone app) vil nogle ikke digitalvante borgere blive udfordret. Der arbejdes derfor sideløbende med udvikling af en ikke-digital løsning for rejsehjemmel i den kollektive trafik. Projektet er pt. i analysefasen, hvor der arbejdes med brugerbehovsafklaring og problemforståelse.

Ifølge tidsplanen skal den nye løsning være udrullet senest ved årsskiftet 2026/2027.

Referat

Rejsekortet er i dag en halv digital løsning forstået på den måde, at kortet skal bestilles via en digital selvbetjeningsløsning, men at kortet i sig selv er et fysisk kort

Rejsekortet forventes at kunne anvendes via mobiltelefonen fra 2025.

Sideløbende er der nedsat en projektgruppe, der arbejder på en ikke-digital løsning for de borgere, der ikke kan benytte mobiltelefonen som rejsehjemmel. Denne forventes også at være tilgængelig fra 2025. Udarbejdelse af kravspecifikation ved inddragelse af interessenter er igangsat.

Det er Rejsekortet/Rejseplanen, der er projektleder på dette projekt og inddrager trafikskaberne. Det er muligt på nuværende tidspunkt at komme med input:

- *Skal gerne også dække flextrafikken, så man kan bruge det samme produkt på hele sine rejse. Efter mødet bemærkning – løsninger vil også omfatte brug i flextrafikken i ultimo 2025.*

4. NATIONAL OPLYSNINGSKAMPAGNE FOR NYT DEMENSSYMBOL

Demensvenligt Danmark har været i kontakt med trafikskaberne, som er kommet med input og viden om udfordringer og muligheder for mennesker med demens i den kollektive transport. Demensvenligt Danmark lancerer en landsdækkende kampagne til foråret ifm. den nationale demensuge, hvor et af målene er at gøre det så let som muligt for mennesker med demens at bruge offentlig transport, og for pårørende, personale og medpassagerer at hjælpe, blandt andet ved udbredelsen af kendskab til det nye nationale demenssymbol "en håndsækning".

Demenssymbolet er ét ud af flere symboler, der skal hjælpe chauffører og medpassagerer til at udvise særligt hensyn til hinanden. Solsikkesnoren er et andet eksempel på et sådant symbol. Symbolerne supplerer hinanden.

Referat

En håndsækning – 2 hænder der mødes.

Sidste år var der fokus på at udbrede symbolet i butikkerne, og i år er der fokus på trafikken.

Hvis man møder et menneske med symbolet, så ved man, at man står overfor et menneske med demens og har fået gode råd til, hvordan man møder det menneske.

Der kommer til at køre en kampagne for chauffører, personale og passagerer.

Det er et supplement til øvrige initiativer, f.eks.:

- *demens-ven tiltaget, hvor der ligeledes er et symbol, der viser, at man er demens-ven og dermed har lært at tage sig af demente borgere.*
- *Demensvenligt hjerte – chaufførerne får dette, når de er certificeret til at håndtere mennesker med demens.*
- *Solsikkesnoren*

5. STATUS OG ÆNDRINGER SIDEN SIDST

Status og ændringer gennemgås i mødet, herunder:

5.1 Betaling af handicapkørsel via telefonen

På de seneste møder i Tilgængelighedsforum, har betaling af handicapkørsel via telefonen været dagsordenssat.

Der gives på mødet en status om dette.

Referat

FynBus har tidligere fortalt, at man kan betale over telefonen. Men den nye DPO fortæller, at det kan man ikke.

FynBus er derfor ved at finde ud af, om der kan findes en løsning.

Men håbet er, at behovet mindskes, når man fra 1. marts kan betale med betalingskort.

Tilgængelighedsforum spørger til, om man kan betale via girokort/Betalingservice. Det er muligt, at der kan oprettes en løsning med Betalingservice, når FynBus får nyt økonomi-system i år.

Det undrer, at der er adresser, som ikke kan findes i flexbestillingssystemet – f.eks. Næsbyhovedvej. FynBus undersøger dette.

5.2 Regler for chauffører ifm. flexkørsel med hensyn til pauser til spisning, toiletbesøg mv.

For den kommende kontrakt (pr. 1. marts 2023) gælder følgende:

Leverandøren er ansvarlig for, at chaufførerne får pauser, og leverandøren afholder udgifter til pauser. Dette gælder for alle flextrafikchauffører, uanset om de kører i garantivogn eller variabel kørsel.

Generelt har kontrakten ingen særlige bestemmelser herudover angående pauser til spisning og toiletbesøg.

Chaufføren har altid mulighed for at kontakte Trafikselskabet for at få tildelt en kort pause, hvis der skulle være behov.

Chauffører, der kører garantivogn, er pålagt en tvungen pause på 30 minutter i garantiperioden. Pausen planlægges af systemet som en flydende pause, som placeres mellem ture i et to-timers interval midt på vognløbet. Den geografiske placering af pausen kan således variere fra dag til dag og kan være på et fysisk sted, hvor chaufføren har afleveret en kunde. Skulle chaufføren få behov for yderligere pause på kørselsdagen, kontaktes Trafikselskabet.

Chauffører, som kører variabel kørsel, dvs. med en vogn under udbud af FlexVariabel, har ikke en pålagt tvungen pause. Det er op til chaufføren/leverandøren at planlægge vognens åbningstid, så der er mulighed for pause til chaufføren. FynBus henstiller til, at der indlægges en pause efter 5 timers uafbrudt kørsel. Der kan indlægges såvel flydende pauser (ikke bundet geografisk) som faste pauser (starter og slutter på samme geografiske sted).

Referat

Fra 1. marts ligger der et krav om, at alle der kører for flextrafik skal have 30 minutters pause senest efter 5 timers kørsel.

På nuværende tidspunkt er det ikke regler, der gælder for dem, der kører variabel kørsel – FynBus har dog henstillet til, at der holdes pause.

Der er ikke nogen, der er blevet nægtet en pause, hvis de har ringet og givet udtryk for behov herfor.

Tilgængelighedsforum finder, at 5 timers kørsel er lang tid uden pause.

Det er dog fortsat sådan, at alle der har brug for en pause, får en pause.

Der er desuden meldt ud på chaufførernes intranet, at man skal være opmærksom på at få holdt sine pauser.

Pauser skal lægges imellem ture.

5.3 Tilgængelighedsinformation på skærme

Det er ifølge Rejseplanen og FynBus' leverandør af infoskærme (MultiQ) ikke en feature, der er udviklet i DK.

Skal funktionen udvikles, skal det ske i samarbejde med Rejseplanen og indgå i deres prioritering af udviklingsprojekter.

Referat

Hvis en funktion skal udvikles, skal FynBus bringe et ønske herom ind i Rejseplanen.

Herefter skal det indgå i Rejseplanens prioritering af udviklingsønsker.

*Hvis der bliver udviklet en løsning, ønsker Tilgængelighedsforum, at det kan fremgå, om der er plads til kørestol i de busser der er på vej.
Ift. pladsen til kørestol/barnevogn osv., så er det først til mølle.*

Det er ikke tilladt at nægte at sænke bussen for dårligt gående.

Dansk Blindesamfund udtrykker glæde ved forsøget med talende skærme på Banegårdscentret.

5.4 Solsikkesnor

Status på uddannelse af chauffører mv. gives på mødet.

Referat

Buschauffører:

Der er 635 aktive brugere på voresfynbus.dk pt.

300 chauffører har gennemført hele programmet.

265 chauffører har gennemført dele af programmet.

Flex-chauffører: Næsten alle har gennemført

6. DRIFTS-SITUATIONEN OG STATISTIK

Der redegøres i mødet for alle kommuner under ét med hensyn til:

6.1 Selvbetjening og Beskedservice

6.2 Antal rejser

6.3 Rettidighed mht. ankomst

6.4 Rettidighed mht. afhentning (jf. betalers bestilling)

Statistikken gennemgås i mødet.

Referat

Statistik uddelt. Eftersendes ligeledes med referatet.

Efter et par coronaår er der nu flere, der er vendt tilbage til flextrafikken.

Vi ligger nu på ca. 95% af de antal kørsler, der typisk lå før corona.

Ift. ventetid på telefonen er det gået den forkerte vej. Det arbejdes der på at få ned igen.

Der arbejdes ligeledes på at få flere om på selvbetjeningen.

Fra andre selskaber ser det ud til, at et værktøj til at få flere på selvbetjeningen er, at der gives rabat ved brug af denne. Det er noget af det, FynBus ser på.

Det er i øjeblikket lettere på FynBus' hjemmeside at finde telefonnummeret end at finde selvbetjeningsløsningen. Dette skal der ligeledes ændres på.

Der er desuden behov for information om app-løsningen. Her stiller Tilgængelighedsforum forslag om, at der kan hænge QR-koder i bilerne.

Der vil blive ført kampagne for selvbetjeningsløsningen snarest.

Rettidighed: Vi har mistet en del af de variable vogne, da det ikke har kunne betale sig for vognmændene at byde ind. I det nye udbud er garantivognene derfor øget med 10%. I Sydtrafik er det øget med 25%. I Midttrafik er det øget med 110%.

Når de andre får flere biler, vil vi få bedre adgang til vores egne biler, og derfor vil rettidigheden blive tilsvarende bedre.

7. BRUGERORGANISATIONERNES ERFARINGER

7.1 Bordet rundt med orientering om relevante forhold til forum

Karl Hans Larsen: Har et eksempel på en chauffør, der ikke kunne hjælpe med at løfte en rollator ind i bilen, da han havde ondt i ryggen.

Chaufførerne må ikke køre bilerne, hvis der er helbredsmæssige ting, der afholder dem fra at hjælpe borgere med særlige behov.

De skal egentlig i sådanne tilfælde melde ind til FynBus, som så kan finde andre opgaver til dem.

Hvis der er sådanne oplevelser, er det vigtigt, at det meldes ind til FynBus.

Der har desuden været en oplevelse med, at en borger blev kørt et forkert sted hen, fordi der stod en anden adresse i systemet.

Hvis en chauffør oplever, at en borger siger, at man skal et andet sted hen, end det, der er registreret, så skal chaufføren ringe til FynBus og tjekke den korrekte adresse.

Keld Nielsen: Der er stadig nogle, der oplever, at de ikke kan få deres førerhund med ind foran.

FynBus lægger på intranettet, at det skal der fokus på.

Gitte R. R. Nielsen: Der er flere der oplever, at "til døren" i stedet bliver "til havelågen". Dette har FynBus også oplevet, og derfor kører der en kampagne lige nu, hvor der sættes fokus på dette.

7.2 Erfaringer mv. formidles i mødet.

8. AFRUNDING OG FASTSÆTTELSE AF NY MØDEDATO

Næste møde i Tilgængelighedsforum er kalendersat til d. 17. april 2023.

Er der ønskede punkter og/eller tema til dette møde?

Referat

De næste møder er 17. april og 9. oktober kl. 14.

De ligger allerede i kalenderen.

9. EVENTUELT

-