

TT direktebestilt

10.06.2021

Kundegruppen

- **De mest sårbare kundene**
 - Stort behov for stabilitet, kundene håndterer svært dårlig endringer
 - Brukere som i svært begrenset grad håndterer samkjøring
 - Stiller store krav til sjåførene, og krav til faste sjåførere
- **Kundene kommer fra hele Oslo**
 - Brukerne skal ikke på jobb, men skal på ulike dagtilbud eller avlastning
 - Brukerne har sitt dagtilbud i Oslo eller tilgrensende kommuner
 - Omfatter også 4 spesialbarnehager

Bestillinger

- **Mottak av bestillinger**
 - Ny bruker; vi får varsel fra bestillerkontoret i bydelen, deretter vil bruker (i praksis pårørende eller bolig) ta kontakt med oss for å bestille selve transporten.
 - Bestillinger kommer per telefon eller e-post, og settes opp som fast transport
 - Svært varierende antall kjøringer, avbestillinger, endringer og bomturer
 - Bruker kan gjøre endringer eller avbestille frem til oppmøtetid
- **Antall henvendelser**
 - Flest via telefon
 - Ca. 15 000 inngående telefonsamtaler per år
- **Oversikt over turer**
 - Trafikkdirigeringsystem

Omfang

- Størst behov for biler om morgenen og ettermiddagen
 - Morgentransport (08.00 - 09.00), ca. 85 biler
 - Ettermiddagstransport (14.00 -15.00), ca. 100 biler
 - Ca. 300 + turer per dag
 - Hovedtyngden av turer mellom 7 - 9 og 13 - 16

2019 Fordeling av turer per ukedag

mandag	Turer	10624
	km snitt	12,59
tirsdag	Turer	11764
	km snitt	12,51
onsdag	Turer	11122
	km snitt	12,53
torsdag	Turer	11567
	km snitt	12,19
fredag	Turer	10899
	km snitt	12,72
lørdag	Turer	156
	km snitt	12,97
søndag	Turer	120
	km snitt	9

Tips og forbedringspunkter

Til spørsmålene som er sendt ut til operatørene:

Er det lurt å ha godtgjørelse per kilometer? Nei, dette er turer som kan ta lang tid (hente- og leveringssituasjon). Ved å ikke betale for medgått tid, så risikerer Ruter at oppdragene bli undervurdert. Da risikerer man også at sjåførene ikke vil kjøre, og kundene får ikke en god tjeneste.

Hvordan sikre faste, gode sjåførere? Ved å la leverandør planlegge og ha kjøreplanene til brukerne. Dette er viktig for å kunne formidle avbestillinger og endringer til sjåførene så raskt som mulig. Sjåførere vil trekke deg fra oppdrag dersom de må vente på turer som ikke kommer. Det vil også være krevende å «kjenne igjen» turer som kommer fra Ruter og knytte det mot faste sjåførere, med fare for avvik og MYE manuelt arbeid.

Oppsummert: hensynet til stabil og god leveranse til brukerne, tilsier at leverandør, ikke Ruter, planlegger og har kjøreplanene.