

# Partnerskabsaftale mellem Herning Kommune og Herning Taxa

## Indledning

Det er i alles interesse, at taxadækningen fungerer så optimalt som muligt i kommunen.

For Herning Kommune er det vigtigt, at borgere, gæster og erhvervslivet oplever en god kvalitet. Særligt under de store arrangementer, som har stor betydning for byens image udadtil.

For taxibranchen er det selvfølgelig også vigtigt, at de har ry for at levere en god service. Samtidig må indtjeningen ikke udhules, ved at der udstedes for mange tilladelser. Det er heller ikke i Herning Kommunes interesse.

Det fælles mål er derfor; at der er tilladelser nok til at sikre en tilfredsstillende betjening af både by- og landområder.

## En fælles aftale

Herning Kommune og Herning Taxa er derfor blevet enige om et samarbejde. Her er første skridt at sætte ord på, hvad tilfredsstillende trafikbetjening betyder, og hvordan vognparken udnyttes bedst.

Når der er nået enighed om det, kan der kigges på det optimale antal tilladelser og sammensætningen af vognparken.

Af praktiske hensyn omfatter denne samarbejdsaftale pt. kun Herning Taxa, mens landtaxavognmanden i Aulum senere kan blive en del af partnerskabet.

I oktober kvartal 2015 bliver der første gang lavet en evaluering af parametrene.

## Regulering af antallet af tilladelser

Når det optimale antal tilladelser skal findes, kigges der på udnyttelsesgraden af de eksisterende tilladelser.

Disse parametre spiller ind:

- Udviklingen i antal ture og antal besatte timer. Denne måling offentliggøres ikke på hjemmesiden, men indgår i kommunens forvaltning af antallet af tilladelser.
- Sammenligning af udviklingen i bilernes gennemsnitlige indtjening med udviklingen i branchens samlede indtjening
- Opfyldelsesgraden af en række opstillede servicemål (se nedenfor).

På den baggrund er der enighed om at fortsætte med de løbende drøftelser ved kvartalsmøderne.

## Servicemål

For at sikre den bedste service, aftales en række servicemål, som omhandler:

1. Kundens ventetid i telefonen
2. Tid inden chaufføren accepterer en tur
3. Fremkørselstid
4. Antal biler på gaden
5. Antal disponible biler på gaden under større arrangementer
6. Tilstrækkelig information af vognmænd og chauffører ved større arrangementer

Målene er her defineret:

Telefonbetjening: Den tid kunden venter i telefonen, inden han eller hun kommer igennem til bestillingskontoret, skal være rimelig.

Ventetiden anses for rimelig, hvis 80 % af alle opkald er besvaret indenfor 60 sekunder på hverdage og indenfor 90 sekunder i weekendnætter.

Ventetiden måles på følgende måde: I den uge, der begynder med den 2. mandag i måneden, laver bestillingskontoret statistik for mandag kl 07-08, tirsdag kl 08-09, fredag kl 15-18, lørdag kl 00-05 og søndag kl 00-05.

Bestillingskontorets statistikker og evt. begrundelser for afvigelser bliver lagt på kommunens hjemmeside hvert kvartal.

Responstid: Den tid, der går fra taxaen er bestilt, og indtil en taxa har accepteret at tage turen, skal være rimelig.

Responstiden er tilfredsstillende, hvis den set over en måned i snit er under 2 minutter for hele bestillingskontoret, og hvis 90 % af alle bestilte ture har en responstid under grænsen på 2 minutter.

Bestillingskontoret laver statistikker og evt. begrundelser for afvigelser, og materialet bliver lagt på kommunens hjemmeside hvert kvartal.

Fremkørselstid: Den tid, der går fra taxaen er bestilt, til taxaen er fremme ved kunden.

Fremkørselstiden er tilfredsstillende, hvis taxien i 90 % af alle bestilte ture er fremme inden for 30 min.

Da der nogle gange er mere travlt end andre, ønsker Herning Kommune, at Herning Taxa leverer specifik data for tidsrummene:

Mandag	07.30-8.00
Mandag	10.30-11.00
Tirsdag	08.30-9.00
Onsdag	21.00-21.30
Torsdag	24.00-00.30
Fredag	16.00-16.30
Lørdag	02.00-02.30
Søndag	02.00-02.30

Bestillingskontoret laver statistikker og evt. begrundelser for afvigelser, og materialet bliver lagt på kommunens hjemmeside hvert kvartal.

Antal biler på gaden: Det antal biler, der er på gaden, sættes op mod antallet af de eksisterende tilladelser. Det giver et vis antal procent, som gerne skal overholde de opstillede servicemål.

Behovet for biler på gaden er forskellig afhængig af klokkeslet og ugedag. Der ønsker Herning Kommune, at Herning Taxa leverer specifik data for tidsrummene og med følgende servicemål.

Mandag	07.30	servicemål 85%
Mandag	10.30	servicemål 75%
Tirsdag	08.30	servicemål 80%
Onsdag	21.00	servicemål 45%
Torsdag	24.00	servicemål 45%
Fredag	16.00	servicemål 80%
Lørdag	02.00	servicemål 90%
Søndag	02.00	servicemål 90%

Bestillingskontoret laver statistikker og evt. begrundelser for afvigelser, og materialet bliver lagt på kommunens hjemmeside hvert kvartal.

Ved store arrangementer er alle disponible biler<sup>1</sup> på gaden. Det dokumenteres af bestillingskontoret.

Bestillingskontoret laver statistikker og evt. begrundelser for afvigelser, og materialet bliver lagt på kommunens hjemmeside hvert kvartal.

---

<sup>1</sup> Defineret som alle biler undtaget de, der kører lægevagt og anden kontraktkørsel samt biler, der akut er på værksted.

Information: Ved større arrangementer sikres, at vognmænd og chauffører er informeret. Bestillingskontoret skal kunne dokumentere, at alle vognmænd er briefet senest dagen før, og alle chauffører er briefet senest 3 timer, før arrangementet starter.

Der skal laves en standardprocedure for hver vognmand.

Hvert kvartal laver bestillingskontoret redegørelser for den information, der er givet ved de større arrangementer. Kriterierne for at et arrangement er "større" laves efter aftale med administrationen.

De kvartalvise redegørelser lægges på kommunens hjemmeside.

### Samarbejde om trafikale forhold

Taxavognmændene er storforbrugere af vejsystemet. Det er derfor meget værd for kommunen, at chaufførerne gennem bestillingskontoret eller landtaxivognmanden løbende informerer om deres erfaringer med trafiksikkerhed, vejenes tilstand og trafikale forhold.

På den baggrund er der enighed om at fortsætte med de løbende drøftelser ved kvartalsmøderne, hvor også relevante politikere deltager samt en repræsentant for Politiet.

Erfaringerne fra de seneste tre kvartaler med relevansen og rimeligheden af servicemålene drøftes årligt ved kvartalsmødet i december.