



## HORSSENS KOMMUNE



For at sikre en formuigt indtjening i taxabranchen, for at sikre en stabil service for taxabranchens kunder og for at styrke samarbejdet om en trafikssikker og hensigtsmæssig afvikling af taxaakørsler er der indgået følgende

### partnerskabsaftale

mellem

Horsens Kommune

Taxa 4 x 35

Horsens Taxa

#### Branchens indtjening

Taxabranchen har generelt konstateret en stigende omsætning de sidste år og dermed en stigende indtjening for fagets udøvere – såvel vognmænd som chauffører. Der er enighed om at omsætningen i Horsens Kommune ikke berettiger til det nuværende antal tilladelser. Der er også enighed om at starte et samarbejde for at fastlægge objektive parametre for udnyttelsen af vognparken og dermed for behovet for tilladelser.

Som styringsredskab for antallet af tilladelser måles antallet af vogntimer, antallet af ture og antallet af besatte timer, jf. branchens egne definitioner. Denne måling offentliggøres ikke på hjemmesiden men indgår i kommunens forvaltning af antallet af tilladelser.

Indtil disse målinger foreligger, er der enighed om at nedsette antallet af tilladelser fra 55 til 46. Svarende hertil er der pt. 9 ledige tilladelser. Herefter vil kommunen kun udbyde nye tilladelser, hvis en eller flere af de eksisterende tilladelser indleveres.

Erfaringerne fra de første to kvartaler af 2014 drøftes i august 2014 mellem kommunen og bestillingskontorerne, hvorefter ledige tilladelser forventes annonceret.

#### Service mål

Taxabranchen er en vigtig del af den samlede trafikale betjening af hele kommunen. Når antallet af aktive tilladelser nedsettes er det naturligt at sikre, at der ikke sker en forringelse af trafikbetjeningen af såvel tebe-folkede områder som mindre befolkede områder.

Service målene kan ikke forventes overholdt ved højtid, særlige arrangementer og vejrlig. Bortset fra vejrlig, der kan være af kortere varighed kan dette beskrives som de situationer, hvor alle vogne (umtaget service og sygdom) er på gaden.

Service målene skal også ses i sammenhæng med, at der hos kunden kan opstå forhold, der gør at turen ikke afvikles – men hvor dette ikke kan lastes bestillingskontorerne.

I det tilfælde, at der bestilles en tur, men turen ikke gennemføres på grund af kørselsvægring, er der enighed om at bestillingskontoret foretager indberetning til kommunen. Der er også enighed om at bestillingskontorerne og kommunen i samarbejde sikrer at der ikke forekommer kørselsvægring.

For at følge udviklingen i betjeningen med taxa et aftalt følgende servicemål:

1) Den tid, der går fra taxaen er bestilt, og indtil en taxa har accepteret at tage turen skal være rimelig. Servicemålet angår responstiden. Responstiden anses for at være tilfredsstillende, hvis den på månedsbasis for hele bestillingskontoret er under 2 minutter.

2) Andelen af ture, der har meget lang responstid skal holdes på et lavt niveau.

På månedsbasis udarbejder bestillingskontoret en statistik på andelen af ture, hvor responstiden oversteg 3 minutter. Det anses for et tilfredsstillende niveau, hvis 98 % af alle bestilte ture har en responstid under grænsen.

3) Hvis der er forskel på betjeningen af de forskellige geografiske områder af kommunen, skal denne forskel være sagligt begrundet.

Servicemålet angår betjeningen af de forskellige geografiske områder af kommunen.

Der anses ikke at være forskel på betjeningen af de forskellige geografiske områder, hvis den gennemsnitlige responstid for de enkelte områder (Sdr. Vissing, Brædstrup, Gedved og Hovedgård) ikke overstiger bestillingskontorets gennemsnitlige responstid med en faktor 2.

Der anses ikke at være forskel på betjeningen af de forskellige geografiske områder, hvis andelen af ture, der har meget lang responstid for de enkelte områder (Sdr. Vissing, Brædstrup, Gedved og Hovedgård) ikke overstiger bestillingskontorets gennemsnitlige målinger med en faktor 2.

Hvis responstiden eller andelen af ture, der har meget lang responstid i et eller flere områder overstiger bestillingskontorets gennemsnitlige målinger med en faktor 2 udarbejder bestillingskontoret en begrundelse for dette.

4) Kundens ventetid i telefonen skal være rimelig

Servicemålet angår muligheden for telefonisk at komme igennem til bestillingskontoret. I den uge, der starter med den 2. mandag i måneden udarbejder bestillingskontoret statistik for mandag kl. 07 – 08, tirsdag morgen kl. 08 – 09, fredag kl. 15 – 18, lørdag kl. 00 – 05 og søndag kl. 00 – 05.

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

Bestillingskontorerne udarbejder statistikkerne m.v. om servicemålene og indsender materialet til Horsens Kommune. Materialet offentliggøres på kommunens hjemmeside kvartalsvis.

Erfaringerne fra de første to kvartaler af 2014 drøftes i august 2014 mellem kommunen og bestillingskontorerne.

# PARTNERSKABSÅFÅTÅLE

## Samarbejde om trafikale forhold

Bestillingskontorerne repræsenterer brugere med en meget høj anvendelse af vejsystemet m.v. og det er derfor af værdi for kommunen at der løbende indhentes erfaringer om vejenes tilstand og indretning gennem bestillingskontorerne.

Bestillingskontorerne repræsenterer endvidere en række erfaringer med indretning og placering af kaperholdepladser m.v., som har af værdi for kommunen som vejmyndighed at kende.

Endelig har branchen og kommunen en fælles interesse i at drøfte trafikikkerhedsmæssige spørgsmål løbende.

På den baggrund er der enighed om hvert kvartal at afholde møde mellem bestillingskontorerne og kommunens vejafdeling. For at fremme samarbejdet er branchen og kommunen enige om i videst muligt omfang at meddele hinanden i god tid hvilke emner, der ønskes drøftet.

Politiet opfordres til at deltage i møderne i relevant omfang. Vejafdelingen indkalder til 1. møde i februar måned 2014 og her fastlægges endvidere mødeplan for 2014.

Erfaringerne fra de første to kvartaler af 2014 drøftes i august 2014 mellem kommunen og bestillingskontorerne.


Horsens den 12. marts 2014

Taxa 4X35:



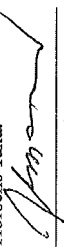
Jacob Gulmann  
Direktør

Horsens Kommune:



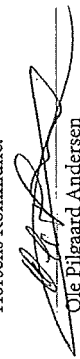
Peter Sørensen  
Borgmester

Horsens Taxa:

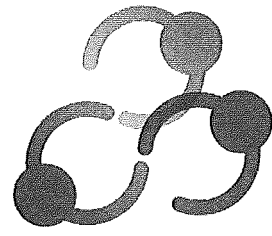
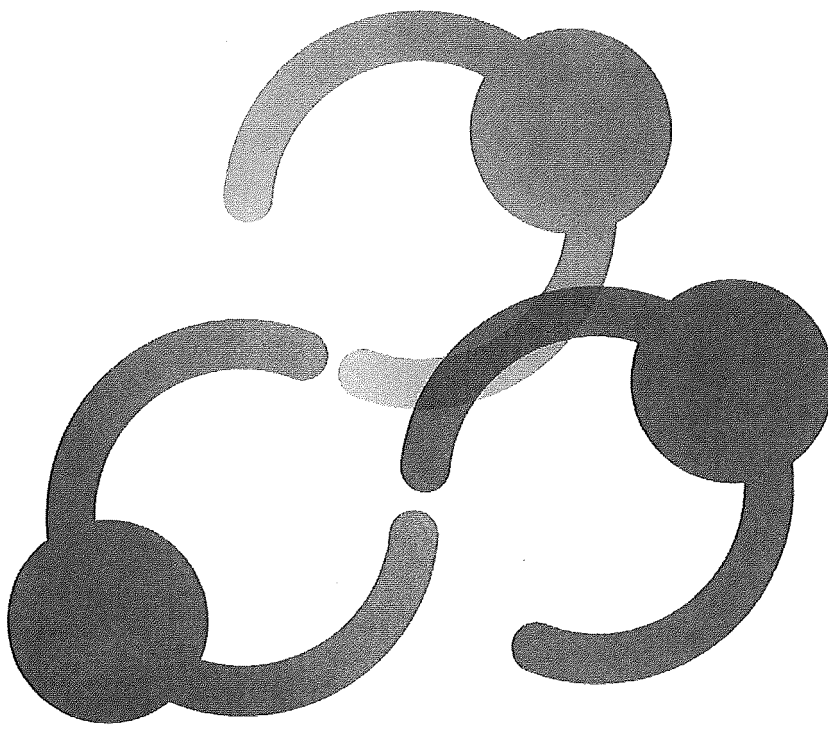


Jens Peter Andersen  
Forretningsfører

Horsens Kommune:



Ole Pilgaard Andersen  
Udvalgsformand Teknik- og Miljøudvalget



HØRSENS KOMMUNE