

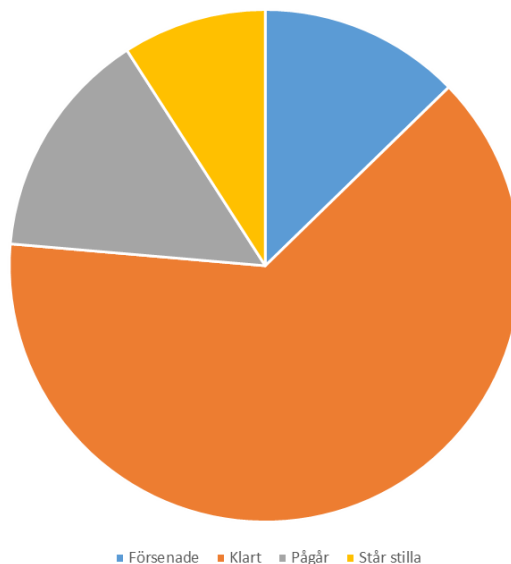
<b>Deltagare Kollektivtrafikberedningen 2023-11-29</b>			
<b>Namn</b>	<b>Deltagare</b>	<b>Svar</b>	<b>Närvaro</b>
Henrik Jörgensen	Obligatorisk deltagare	Avböjt	
Jyrki Vainio	Obligatorisk deltagare	Accepterat	X
Mariette Nicander	Obligatorisk deltagare	Inga	X
Patric Ramberg	Obligatorisk deltagare	Accepterat	X
Per Edman	Obligatorisk deltagare	Accepterat	X
Peter Oliveskog	Obligatorisk deltagare	Accepterat	X
Eva Gahnström	Valfri deltagare	Accepterat	X
Tomas Rådkvist	Valfri deltagare	Accepterat	X
Greger Eneqvist	Valfri deltagare	Accepterat	X

Dagens ämne Busiga kortet

- 1) Jyrki börjar med genomgång av BIVAB rest-lista och taxi händelser.

Vid avslutandet av implementeringsprojektet fördes återstående öppna poster över till en restlista om 58 rader.

Status restlista implementering Trafik 2023  
per medio november 2023, 5 månader efter trafikstart.



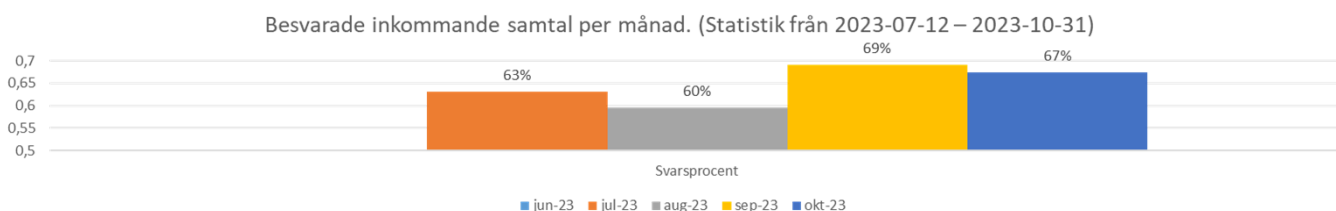
Bland de ej klarmarkerade posterna finns bland annat:

- ❖ Ett antal punkter avseende utrustning i bussarna.
  - Förarlarm, kameraövervakning och infotainment-system.
  - Huvudskyddsombudet trycker på.
  - En tydlig vilja att prioritera upp dessa punkter.

- ❖ ISO-certifiering av underleverantören.
  - Utlovades i maj. Nu pågår projekt för detta. Beräknas klart vid årsskiftet.
- ❖ Fungerande faktureringsrutin.
  - Handlar om att BiVAB inte levererar nödvändiga fakturaunderlag.
  - Det blir bättre för varje faktura men fortfarande saknas mycket inom skolskjutstrafiken.
  - Ett tydligt glapp mellan underleverantörens Driftorganisation och BiVAB som behöver åtgärdas.
- ❖ Noteras skall att många punkter som är "klart"-markerade på restlistan är överförda till det löpande arbetet men fortfarande inte är till 100% i ordning. Exempelvis
  - Månadsrapporteringens former och innehåll.
  - Hantering / avstämning av inställd trafik.
  - Inrapportering i FRIDA.
  -
- ❖ Kundtjänst Gotlands Kollektivtrafik.
 

Parterna är inte överens om avtalstolkningen.

  - Region Gotland vill se en "riktig" kundtjänstfunktion med dedikerad personal och samma arbetssätt som t ex TKF's kundtjänst.
  - BiVAB har lagt samman kundmottagningen på Visby busstation med kundtjänsten och en person bemannar bägge funktionerna under kontorstid.
  - Övriga tider är det Trafikledningen som har hand om Kundtjänstens uppgifter. Så även på helger.
  - Man har m a o ingen dedikerad Kundtjänsmedarbetare alls.
- ❖ Svarefrekvensen ligger på 60-70% sedan i somras. D v s att endast 2 av 3 inkommande samtal besvaras. Mängden inkommande samtal under lågsäsong är ca 500 per månad.
- ❖ Kollektivtrafikenheten och TKF's Kundtjänst har sedan i april erbjudit BiVAB's kundtjänstpersonal utbildning och praktik men på grund av utebliven respons från BiVAB's underleverantör skedde en första basal utbildning först i september och Region Gotlands ambition att likrikta arbetssätt, utbyta erfarenheter och få kundtjänstfunktionerna att närma sig varandra har fallit platt till marken.
- ❖ Samtalen som förts angående detta har präglats av en motvilja att komma Region Gotland till mötes. Man använder samverkansavtalets formuleringar som argument för att inte "behöva" skapa en kundtjänst.
- ❖ Punkten är överförd till att hanteras på sidan om som en form av nystart.



- 2) Medskick från politiken är att Enheten/Förvaltningen behöver vara extremt tydliga med att regionens förväntan på leverantören är att de uppfyller sina åtaganden ASAP. Detta skall tas upp på kommande möte med leverantören och en tids-/åtgärdsplan måste tas fram av leverantören.
- 3) Fria diskussioner kring Bussiga Kortet.

- 4) Enheten fick uppdraget att ta fram mer detaljerad information om kostnader / resa rörande resor till och från skolan i allmänna kollektivtrafiken. Därefter bör ett politiskt möte arrangeras för diskussion om enhetlig hantering vilken förvaltning som ska bära kostnader (skolan, socialtjänsten, fritid och sjukvården).