

Fakta och avtal

Länstrafiken Kronoberg



Innehåll

1. Organisation	5
2. Uppdrag	6
3. Fakta om Länstrafiken Kronoberg 2019	7
4. Trafikföretag	8
5. Samhällsnytta	9
6. Linjekunskap, skyltning	11
6.1 Linjekunskap	10
6.2 Anslutningar	10
6.3 Skyltning	10
7. Tidtabeller	11
7.1 Fas 1- Underlagsinhämtning	11
7.2 Fas 2- Planering och korrektur	11
7.3 Tidtabellsinformation	12
7.4 Körspecifikation	12
8. Information	13
8.1 Information till kunder	13
8.1.1 Länstrafiken Kronobergs hemsida lanstrafikenkron.se	13
8.1.2 Reseappen Länstrafiken Kronoberg	13
8.2 Information till förare	14
8.2.1 Extranätet	14
8.2.2 Entreprenörsnyhetsbrev	14
8.2.3 Förarrådet	14
8.2.4 Länstrafiken Kronoberg informerar	15
8.2.5 Handbok- Regler och priser och taxemeddelanden	15
8.2.6 E-learning och teknikhandbok	16
9. Taxor	17
10. Zonsystem	18
11. Förseningsersättning	19
12. Upphandlingsunderlag och trafikavtal	21
Utdrag ur Upphandling – Linjetrafik 2023	32
Utdrag ur Avtalsbilaga A2	32



1. Organisation

Från och med den 1 januari 2015 ingår Länstrafiken Kronoberg i Region Kronoberg, som är en sammanslagning av Landstinget Kronoberg och Regionförbundet södra Småland. Länstrafikens verksamhet har därför skatteväxlats från och med 2015 vilket innebär att Region Kronoberg nu har det fulla kostnadsansvaret för kollektivtrafiken i Kronobergs län.

Länstrafiken Kronobergs verksamhet finansieras genom biljettintäkter och med skattemedel från Region Kronoberg. Varje år tillför Region Kronoberg pengar till länstrafikens verksamhet. Beslut om hur mycket pengar som ska satsas i kollektivtrafiken fastställs av regionfullmäktige.

I Region Kronoberg finns följande instanser som beslutar om Länstrafikens verksamhet:

- Trafiknämnd 9 ledamöter
- Regionstyrelse 15 ledamöter
- Regionfullmäktige 61 ledamöter

Trafiknämnden är politiskt ansvarig för Länstrafiken Kronobergs driftfrågor.

De frågor som är av större principiell betydelse behandlas även av regionstyrelsen för att sedan beslutas av regionfullmäktige. Det gäller till exempel beslut om årsredovisning, budget, taxa och trafikförsörjningsprogram.

Länstrafikens organisation består av en trafikdirektör samt sex avdelningar:

- Trafikstab
- Marknad och försäljning
- Trafik
- IT och teknik
- Kundservice
- Serviceresor
 - Beställningscentral
 - Färdtjänsthandläggning

Länstrafikens uppgifter består huvudsakligen i att planera och upphandla trafik inom länet, planera och utforma tidtabeller, information och marknadsföring, administration av taxor och biljettsystem samt att samordna trafik över länsgränserna.

Trafiken utförs av trafikföretag och upphandlas därför under konkurrens.

2. Uppdrag

1978 beslutade riksdagen att det från och med den 1 juli 1981 skulle inrättas en trafik huvudman för kollektivtrafiken i varje län. Med anledning av detta bildade länets åtta kommuner och Landstinget Kronoberg 1980 kommunalförbundet Länstrafiken Kronoberg.

Länstrafiken Kronoberg har sedan 1 juli 1981 haft det övergripande ansvaret för att det ska finnas en väl fungerande kollektivtrafik i Kronobergs län. I uppdraget ingår att upphandla, samordna, planera, utveckla och marknadsföra kollektivtrafik och anropsstyrd trafik i länet. Länstrafiken Kronoberg ansvarar även för samordning av andra trafikuppdrag efter särskild överenskommelse.

Länstrafiken Kronoberg bedriver sin verksamhet med trafik som upphandlats i konkurrens av fristående trafikföretag. Verksamheten omfattar regiontrafik, stadstrafik, kompletteringstrafik, sjukresor och tågtrafik.

På uppdrag av vissa av länets kommuner administreras även färdtjänstresor, riksferdtjänstresor, färdtjänsthandläggning och skolskjutstrafik.

Lagstiftningen för kollektivtrafiken i Sverige förändrades från och med den 1 januari 2012 (Lag om kollektivtrafik, 2010:1065). En Regional Kollektivtrafikmyndighet inrättades därför den 1 januari 2012. Myndigheten ansvarar för den långsiktiga planeringen av kollektivtrafikutbudet i vår region i samverkan med kringliggande regioner. Den regionala kollektivtrafikmyndigheten ska regelbundet i ett trafikförsörjningsprogram fastställa mål för den regionala kollektivtrafiken. Sedan 1 januari 2015 är Region Kronoberg regional kollektivtrafikmyndighet i Kronobergs län.

3. Fakta om Länstrafiken Kronoberg 2024

- Länstrafiken omsatte 1 023 miljoner kronor.
- Totalt var det 34 trafikföretag som utförde trafiken åt Länstrafiken Kronoberg med sammanlagt 430 fordon varav 170 fordon gick i linjetrafik. Närmare 800 förare körde för Länstrafiken Kronoberg.
- Totalt utfördes 14,4 miljoner vagnkilometer i linjetrafik inom Kronobergs län varav 8,4 miljoner i regiontrafiken, 3,5 miljoner i stadstrafiken och 2,2 miljoner i tågtrafiken.
- Under 2024 gjordes ca 10,5 miljoner resor med Länstrafiken Kronoberg vilket motsvarade ungefär 28 000 resor/dag. Av detta avsåg 8,9 miljoner resor linjetrafik.
- Antalet personkilometer i linjetrafiken uppgick till 223,2 miljoner kilometer.
- Den totala självfinansieringsgraden, alltså den del av trafiken som bekostades av biljettintäkterna, uppgick till 55,1 % (91,7 % Öresundståg, 52,7 % regiontrafik, 41,9 % Växjö stadstrafik).
- 2024 var nettokostnaden, den del som finansieras av skattemedel, för länstrafikens totala verksamhet 339,3 miljoner kronor.
- På Länstrafiken Kronoberg arbetade ca 90 personer.
- Under 2024 gjordes i genomsnitt 44 resor per invånare i länet i linjetrafiken.
- Länstrafiken har ungefär 1 100 hållplatser runt om i länet.

4. Trafikföretag

Trafikföretaget är det företag som utför den av trafikhuvudmannen upphandlade trafiken.

Trafikföretagen är alltid arbetsgivaransvarig gentemot förarpersonalen.

Eftersom kunden ska känna trygghet i att få ett korrekt svar och bemötande är det viktigt att personal ute i bussar ska hålla sig informerade om aktuell information.

Förare och kundinformatörer är de viktigaste personerna för att kunderna skall känna trygghet och vara nöjda med sina resor. Föraren är dessutom verksamhetens ansikte utåt och skall företräda Länstrafiken Kronoberg och den policy vi har för att ge kunden en bra produkt och reseupplevelse.

5. Samhällsnytta

En väl utbyggd kollektivtrafik är en förutsättning för att vårt samhälle ska fungera. Kollektivtrafiken är en positiv kraft och bidrar i varierande grad till att förverkliga länets mål kring tillväxt, miljö, boende, trafiksäkerhet, regionförstoring med mera. Länstrafiken Kronoberg bidrar till:

- Förbättring av miljön genom minskade utsläpp.
- Regionförstoring och vidgade marknader för boende, arbete, utbildning, service och andra viktiga samhällsfunktioner.
- Att tillgodose invånarnas resbehov vilket gör att Kronoberg blir en attraktiv region att bo och verka i.
- Att befolkningsgrupper som inte har tillgång till bil kan ha ett socialt liv – ökad rörlighet.
- Minskning av sjukvårdskostnader då trafikolyckorna minskar när fler väljer kollektivtrafiken.

Varje år genererar kollektivtrafiken värden som motsvarar stora belopp, vilket i sin tur leder till en positiv samhällsutveckling och ytterligare ekonomiska medel till offentliga sektorn. Genom våra medlemmars (ägares) satsningar på kollektivtrafiken kan vi ta del av den nytta som kollektivtrafiken genererar både till samhället och till den enskilde individen.

Utan kollektivtrafiken är det många som skulle få problem med att ta sig till skola, vård, omsorg och arbete. Tillgängligheten till en större arbetsmarknad skulle minska och därmed skulle arbetslösheten öka. Antalet trafikolyckor skulle skjuta i höjden och kostnaderna för vård och sjukfrånvaro skulle öka. Vi skulle förbruka ytterligare tusentals liter bensin och diesel. Det skulle i sin tur öka utsläppen vilket kostar på både miljö och hälsa. Kort sagt – samhället får tillbaka varenda krona man satsar på kollektivtrafiken. Med ränta!

När den som normalt kör bil istället väljer att åka kollektivt ger det omedelbart effekter så som mindre avgasutsläpp, bättre hälsa, färre olyckor, mindre lidande och sjukvårdsbehov. För den enskilde innebär det mer pengar över och säkrare resor.

Vi jobbar tillsammans för att göra resandet så attraktivt som möjligt och uppnå bästa möjliga samhällsnytta. Vår vision ger en bild av vad vi vill uppnå med verksamheten på lång sikt.

Visionen är:

”Det bästa sättet att resa”

I konkurrensen om de allmänna medlen är det viktigt att lyfta fram kollektivtrafikens positiva effekter för samhället.

Kollektivtrafiken genererar nytta till samhället inom flera samhällssektorer utanför trafiken; exempelvis inom sjukvården, miljö, utbildning och näringsliv. Kollektivtrafiken bidrar med en rad nyttor till samhället som inte alltid är så lätt att se, eftersom nyttorna ofta är svårare att mäta i kronor och ören. Men några exempel är tydligare än andra:

- Kollektivtrafikens positiva effekter för miljön = minskar förbrukningen av fossila bränslen och utsläpp av växthusgaser.
- Kollektivtrafiken minskar antalet trafikolyckor = minskning av sjukvårdskostnader.
- Kollektivtrafiken förbättrar hälsan = minskning av ohälsotalen, genom ökad motion.
- Kollektivtrafiken minskar bilköerna = minskar kostnader för vägbyggen, parkeringar mer mera.

”En väl fungerande kollektivtrafik är en förutsättning för att uppnå länets mål kring miljö, sysselsättning, trafiksäkerhet och inte minst regional utveckling. Investeringar i kollektivtrafiken innebär en investering för Attraktiva Kronoberg men också en investering i en framtida positiva samhällsutveckling och ekonomisk tillväxt. Att resa kollektivt är både hållbart och ett jämställt sätt att resa”.

Pär Welander, trafikdirektör Länstrafiken Kronoberg

6. Linjekunskap, skyltning

6.1 Linjekunskap

Den generella kunskapen om linjerna inom länet och för länsöverskridande linjer måste vara mycket god hos all berörd personal.

Stadstrafik finns i Alvesta, Växjö och Älmhult.

I stadstrafik är linjenumren en och tvåsiffriga. Bussarna är ljusgröna.

I regiontrafiken är linjenumren tresiffriga. Bussarna är mörkgröna.

6.2 Anslutningar

Många resor inom länet eller länsöverskridande resor innebär byten till annan linje. Det är av många skäl, både ekonomiska och kvalitetsmässiga, viktigt att linjeanslutningar upprätthålls.

För kunden kan en missad anslutning innebära avsevärda problem. Föraren har ett ansvar att se till att kunden kommer fram till sin slutdestination. Denne kan med ett bra agerande vända en sådan situation till en positiv upplevelse för kunden. Vid osäkerhet eller tveksamheter kan föraren kontakta trafikledningen.

6.3 Skyltning

Den kanske viktigaste informationen om vilken buss som kommer och vart den är på väg ges genom skyltningen av fordonen. Lika viktigt är att informera om när fordonet inte är i trafik så att kunden inte blir osäker på om det var hans buss som passerade. Normalt ska fordonet vara skyltat med linjenummer och destination.

Länstrafiken äger också rätt att på eller i fordon låta sätta upp särskilda skyltar och kännemärken som anger trafikhuvudmannens logotyper, information, meddelanden och så vidare.

Trafikföretagen får endast sätta upp material från Länstrafiken Kronoberg.

7. Tidtabeller

För resenären:

- Tidtabell för **busstrafiken** byts ut i juni och i augusti.
- Tidtabell för **tågtrafik** byts ut i december.

För förare och försäljningspersonal:

Tidtabellsarbetet kan indelas i olika faser.

För att trafikutvecklarna ska kunna se över dina synpunkter och erfarenheter om en tidtabell är det viktigt att du som förare tidigt deltar i processen för att skapa nya tidtabeller. Berätta för din arbetsgivare om eventuella önskemål om förändringar i god tid. Din arbetsgivare skickar alla förändringsförslag till länstrafiken två till tre månader innan tidtabellsskiftet.

7.1 Fas 1 - Underlagsinhämtning

Denna period används till att diskutera utbudet och förändringar med kommunerna och till viss del även större arbetsplatser och skolor. Länstrafikens trafikutvecklare utreder de förslag till förändringar som kommit fram under det föregående trafikåret samt gör konsekvensbeskrivningar på olika trafikupplägg. Även trafikutövarna och dess förare deltar i denna planeringsprocess och deras erfarenheter och önskemål om trafiken vägs in i planeringen.

7.2 Fas 2 - Planering och korrektur

Under denna period görs detaljarbetet. Korrektur skickas till trafikutövare och kommuner för granskning och synpunkter.

Trafikutövarna inkommer vanligtvis med ändringar i körtider och anslutningar medan kommunerna ofta har synpunkter på utbud och turernas lägen.

7.3 Tidtabellsinformation

Tidtabellerna publiceras i alla digitala kanaler så som appen och reseplanerare på hemsidan. På hemsidan finns tidtabellerna även i PDF-format om resenären själv vill skriva ut en tidtabell.

7.4 Körspecifikation

Trafikföretagen ansvarar för och tar fram körspecifikation och arbetsschema för de linjer som trafikföretagen har trafik på.

8. Information

8.1 Information till kunder

8.1.1 Länstrafiken Kronobergs hemsida lanstrafikenkron.se

En informationskanal ut mot våra resenärer är vår hemsida, som har cirka 40 000 besökare varje månad. På hemsidan finns det mesta resenärerna behöver veta för sitt resande.

Hemsidan innehåller information om bland annat priser, biljettyper, tidtabeller, resevillkor, kontaktuppgifter, aktuell trafikinformation, kundservice med mera.

Med hjälp av sökfunktionen "Reseplaneraren" får man snabbt och enkelt information om tider och turer som man är intresserad av.

Hemsidan uppdateras löpande vilket betyder att resenären via hemsidan ska få aktuell information om till exempel förändringar i trafiken.

Det är viktigt att du som förare känner till huvudinnehållet på hemsidan och hur du söker efter information och håller dig uppdaterad om vad som är på gång, om resenärerna har några frågor.

8.1.2 Reseappen [Länstrafiken Kronoberg](#)

I länstrafikens reseapp kan kunden söka information om sin resa samt köpa enkel- och periodbiljetter.

I reseappen finns:

- Reseplanerare med avgångs- och ankomstinformation för din resa.
- Avgångstid från hållplats, uppdaterad med realtidsinformation från fordonsdatorn.
- Buss på karta, visar var fordonet befinner sig.
- En giltig mobilbiljett visas under **Biljetter**. Utgångna biljetter visas under **Biljetter->Visa utgångna biljetter**. På bussen ska resenären blippa sin biljett i läsaren framme hos föraren. På tåget viserar tågvärden biljetten.
- Vid köp av biljett i appen betalar kunden med betalkort, swish eller kundkassa.
- Länstrafikens reseapp finns till iPhone och Android. Ladda ned appen 'Länstrafiken Kronoberg' via App Store eller Google play.

8.2 Information till förare

8.2.1 Extranätet

En information- och utbildningssida för dig som förare. På Extranätet finns det mesta för dig som förare och vad du behöver veta från oss på Länstrafiken och om vår verksamhet. Extranätet innehåller information om bland annat priser, biljettyper, resevillkor, kontaktuppgifter, aktuell trafikinformation, utbildningsmaterial med mera.

På Extranätet kan du även lämna tips och synpunkter till oss med förbättringar gällande utveckling av trafiken.

- Logga in: lanstrafikenkron.se/extranet
- Användarnamn: extranet@lanstrafikenkron.se
- Lösenord: kronoberg

8.2.2 Entreprenörsnyhetsbrev

Ungefär var sjätte vecka skickar länstrafiken ut ett nyhetsbrev till trafikföretag och försäljningsställen. Nyhetsbrevet innefattar trafikinformation, kampanjsammanfattningar, information om verksamheten och mycket annat som är relevant för förare och säljare. Nyhetsbrevet skickas ut som mail, i tryckt format och finns även att läsa på Extranätet.

8.2.3 Förarrådet

Förarrådet träffas två gånger/år. I förarrådet har bussföretaget som kör linjetrafik uppmuntras att skicka förarrepresentanter. Från länstrafiken kommer trafikchef, marknadchef, it/teknik-chef och kundservicechef. På förarrådet diskuteras frågor som vi tillsammans behöver en gemensam lösning på. Det kan vara både aktuella frågor exempelvis biljettsystemet, som framtidsfrågor, som exempelvis nästa generations fordonsdatorer. Likaså skapas insikt och förståelse i varandras arbete.

8.2.4 Länstrafiken Kronoberg informerar

Ibland sker det förändringar under en pågående tidtabellsperiod och för att smidigt och snabbt få ut information till förare har vi mailkorrespondens med trafikföretagen samt försäljningsställen. Trafikavdelningen skickar ut trafikmeddelanden vid eventuella trafikändringar och marknadsavdelningen skickar ut **Länstrafiken informerar** som exempelvis kan handla om tekniska fel i reseappen eller nya regler kring rökning på offentlig plats. E-posten ska spridas vidare till förare och annan personal via exempelvis anslagstavlor i fikarum och publika utrymmen hos företagen.

8.2.5 Handbok – regler och priser och taxemeddelanden

Handboken innehåller de regler och bestämmelser som föraren måste kunna för att utföra sitt åtagande. Förarhandboken är uppbyggd med ett flikssystem och innehåller följande information:

- Resevillkor södra Sverige
- Regler och bestämmelser
- Orter, zoner och linjer
- Biljettpriser
- Biljettslag/kategori och andra färdbevis
- Kontaktuppgifter
- Taxemeddelanden
- Teknikhandbok

Som förare behöver du inte kunna alla detaljer i handboken utan den ska fungera som en uppslagsbok. Däremot är det viktigt att veta hur taxan är uppbyggd och vilken biljett som är mest fördelaktigt för resenären i en given situation.

Tänk på att alltid ha handboken uppdaterad. Länstrafiken skickar ut uppdateringar med taxemeddelanden några gånger om året. Det är väldigt viktigt att du lägger in alla uppdateringar i plastfickorna längst bak.

8.2.6 Digital förarhandbok

Handbok - regler och priser finns även som en digital version i förarskärmen ombord på bussen. Syftet med den digitala versionen är att du som förare lätt ska komma åt information. webbadress: lanstrafikenkron.se/forarhandbok

Förutom stora delar från den tryckta varianten innehåller digitala förarhandboken:

- Nyheter från länstrafiken
- Akuta störningsmeddelanden
- Trafikmeddelanden

8.2.6 Digital utbildning i biljettsystemet och teknikhandbok

E-learningen är en digital utbildning som finns på Extranätet, den visar hur du som förare säljer biljetter. Alla förare som kör i linjetrafik ska genomföra utbildningen. Det är trafikföretaget som ansvarar för att alla förare som kör i vår linjetrafik genomför utbildningen.

På e-learningen får du en genomgång på alla delar som du som bussförare behöver för att kunna använda systemet.

- In- och utloggning
- Omlopp
- Försäljningens innehåll
- Sälja biljetter
- Återköp av biljetter
- Biljetter och rabatter

Som förare behöver du inte kunna alla detaljer i handboken. E-learningen och den tekniska handboken ska fungera som en uppslagsbok. Däremot är det viktigt att kunna de grundläggande funktionerna och grunderna för användande av de olika tekniska arbetsredskapen.

Teknikhandboken hittar du i *Handboken - Regler och priser* och i den digitala förarhandboken.

9. Taxor

Att ta betalt och att ta rätt betalt är en av grundstenarna i verksamheten. Det är du som förare som ska sälja och kontrollera att resenärerna har korrekta färdbevis.

Biljettmaskinen liksom handböckerna är hjälpmedel som du som förare har för att kunna ge resenärerna en god och korrekt service. Det finns olika biljettyper i vårt län och det är viktigt att du som förare håller dig orienterad om de olika biljetternas giltighet då detta ger ett professionellt intryck gentemot kunderna.

Att ta rätt betalt av alla kunder är viktigt ur många aspekter. Dels är det viktigt ur allmänmoralisk synpunkt eftersom andra resenärer lätt kan få en negativ uppfattning om de märker att vissa personer "slipper betala för sig". Dels är det av vikt för hela kollektivtrafikverksamheten att alla intäkter kommer denna verksamhet till godo för att kunna utveckla trafiken i framtiden. Målet är att 50 % av kostnaderna för trafiken ska täckas av biljettintäkter.

Intäkterna är en viktig del för att trafiken ska kunna utvecklas och i vissa fall överhuvudtaget finnas kvar. Det finns en klar koppling mellan intäkterna och de arbetstillfällen som skapas ute hos trafikutövarna.

Information om olika typer av biljetter finns på länstrafikens hemsida, Kundcenter, informationsmaterial och på våra försäljningsställen.

10. Zonsystem

Kronobergs län är indelat i cirka 75 taxezoner. Länstrafikens zontaxsystem bygger huvudsakligen på kommun- och länsgränserna samt med hänsyn tagen till pendlingsströmmarna.

Taxezonerna används för att beräkna priset på resor med enkel- och periodbiljett. Taxezonerna används också för att begränsa de olika biljetternas giltighet.

11. Förseningersättning

Förseningersättning buss och tåg

Vår ambition är att våra resenärer ska vara nöjda och känna att de kan lita på kollektivtrafiken varje gång de reser med den. Ibland uppstår det störningar i trafiken och för att våra resenärer även en sådan gång ska vara nöjda har vi en förseningersättning för buss respektive tåg som gäller för resor med Länstrafiken Kronobergs färdbevis.

Förseningersättning innebär att du kan få ersättning om din resa med oss blir försenad eller inställd. Vi ersätter dock inte följdkostnader som flygbiljetter, missade läkarbesök, förlorad arbetsinkomst och så vidare.

Försening 20–39 minuter

Om du drabbas av försening till slutdestinationen med 20 minuter eller mer, men mindre än 40 minuter, har du rätt till ersättning.

- 50 % av resans pris, vid kontant utbetalning.

Försening 40–59 minuter

Om du drabbas av försening till slutdestinationen med 40 minuter eller mer, men mindre än 60 minuter, har du rätt till ersättning.

- 75 % av resans pris, vid kontant utbetalning.

Försening 60 minuter eller mer

Om du drabbas av försening till slutdestinationen med 60 minuter eller mer, har du rätt till ersättning.

- 100 % av resans pris, vid kontant utbetalning.

Ersättningsregler

- Vid utbetalning med värdebevis eller insättning på Mitt konto ökar ersättningen med 10 %, dock minst 25 kronor. Resans pris värderas till aktuell biljetts angivna pris. Vid resa med periodbiljett värderas resans pris till enkelbiljettspriset.
- Reser du med taxi så ersätter vi dig för taxiresans pris, dock är högsta ersättningsbeloppet 1 470 kronor* vid kontant utbetalning. Väljer du utbetalning av ersättningen i form av värdebevis ökar ersättningen med 10 %. Vid ansökan om ersättning för taxiresa krävs taxameterkvitto i original. Handskrivna taxikvitton eller kontokortskvitton godkänns ej.
- Reser du med bil så ersätter vi din resa enligt Skatteverkets regler för milersättning, dock är högsta ersättningsbeloppet 1 470 kronor* vid kontant utbetalning.
- Reser du med annan transport så ersätter vi dig för din resa, dock är högsta ersättningsbeloppet 1 470 kronor* vid kontant utbetalning.
- Väljer du utbetalning av ersättningen i form av värdebevis ökar ersättningen med 10 %.

**summan är 1/40 av basprisbeloppet för 2025 och kan komma att förändras.*

Tillfällen då ersättningen inte utbetalas

Ersättning utbetalas inte vid störning som är informerad tre dygn i förväg.

Störningsinformationen ges på länstrafikens hemsida under trafikinformation, och/eller annonser, hållplatsanslag.

12. Upphandlingsunderlag och trafikavtal

Vid varje upphandling av trafik tar länstrafiken fram ett anbudsunderlag där man strävar efter att beskriva trafiken man vill ha utförd och vilka krav som ställs på ett så noggrant sätt som möjligt.

Avtalen mellan Länstrafiken Kronoberg och linjetrafikutövarna är så kallade bruttoavtal där trafikföretagen erhåller ersättning för trafikkostnaderna medan trafikintäkterna tillfaller Länstrafiken.

Det är trafikutövarnas skyldighet att se till att all förarpersonal får information och utbildning om trafikföretagens åtaganden enligt trafikavtalen.

Trafikutövarnas ersättning delas in i

- Fast ersättning för fordon
- Fast ersättning för anläggningar
- Rörlig ersättning per vagnkilometer
- Tilläggsersättning under ob-tid
- Kvalitetsincitament

Nuvarande linjetrafikavtal gäller till december 2035.

Utdrag ur Upphandling - Linjetrafik 2023

2 Trafikuppdraget

2.1 Allmänt om Trafikuppdraget

Trafikföretaget ska utföra person- och godstransporter åt LTK i sådan linjetrafik som omfattas av LTKs ansvar enligt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik.

Trafikföretaget ska inneha trafiktillstånd enligt bestämmelserna i Yrkestrafiklagen (2012:210). Trafikföretaget ska använda Fordon som är godkända enligt bestämmelserna i Yrkestrafikförordningen (2012:237) och övrig för linjelagd busstrafik vid varje tidpunkt gällande lagstiftning.

Trafikföretaget ska inneha samtliga tillstånd och godkännanden från myndigheter som behövs för att utföra Trafikuppdraget. Trafikföretaget ansvarar för att alla för Trafikuppdraget i lag och avtal föreskrivna anmälningar till myndigheter görs.

Trafikföretaget ska svara för att samtliga vid varje tidpunkt gällande lagar, förordningar och tillhörande föreskrifter som uppställs av myndigheter för verksamheten uppfylls, däribland säkerhetskrav, miljökrav och arbetsmiljökrav åtföljs.

Trafikföretaget ska ansvara för att arbetstidslagstiftning och övriga arbetsrättsliga regler och föreskrifter följs. Brott mot denna förpliktelse ska betraktas som ett väsentligt avtalsbrott.

2.5 Utförande av Trafikuppdrag

2.5.6 Uppehållsrum och toaletter

Trafikföretaget ansvarar för eventuellt behov av uppehållsrum och toaletter för egen personal på egen bekostnad.

2.5.7 Godsbefordran

Trafikföretaget ska svara för att Kunder kan medföra bagage, barnvagn, rullstol etcetera enligt LTKs bestämmelser.

LTK äger rätt att med den trafik som ingår i Avtalet kostnadsfritt sända tjänstegods exempelvis nyhetsbrev till trafikföretagen.

Trafikföretaget ska svara för att personliga tillhörigheter som kvarglömts i Fordonen ska tas om hand. Trafikföretaget ska snarast lämna de kvarglömda tillhörigheterna till av LTK anvisat ställe, för närvarande LTKs Kundcenter i Växjö.

2.5.9 Uppehåll och parkering i centralorter

Trafikföretaget ska svara för att terminalen eller centrum i respektive centralort inte används som uppställningsplats för Fordonen under uppehållstider, utan Fordonen ska uppställas på annat håll. Fordon ska ej heller återkommande parkeras i bostadsområden.

2.5.11 Kvalitet avseende punktlighet

Trafikföretaget ska tillse att all trafik alltid ska följa tidtabellen. En försenad, för tidig eller i värsta fall inställd Tur betyder att en utlovad tjänst ej levererats. Trafikföretaget ska snarast anmäla avvikelser till LTK.

Trafikföretaget ska svara för att Fordon körs fram till avgångshållplats i så god tid före avgång att föraren hinner iordningställa skyltning med rätt linjenummer och destination, iordningställa biljettmaskin, fordonsdator och annan teknik för Turen, samt att passagerare hinner stiga på Fordonet och köpa färdbevis före avgångstiden.

Punktlighet mäts endast på Reglerhållplatser. Mellanliggande hållplatsers angivna tidtabellstider är endast cirkatider och påverkar inte bedömningen om trafiken följer tidtabell eller ej.

2.5.13 Marknadsföring

LTK ska svara för marknadsföringen av kollektivtrafiken i Kronobergs län. Trafikföretaget ska tillse att den egna personalen uppträder på ett sådant sätt att Kunderna upplever verksamheten så positivt som möjligt.

LTK ska svara för egen trafikinformation som ger länstäckande upplysning om trafiken. Trafikföretagets personal ska ha god kunskap om den av företaget utförda trafiken och anslutningar till denna för att kunna ge upplysningar till Kunderna.

LTK svarar för och bekostar framtagning av färdbevis, tidtabeller och annat informationsmaterial rörande trafiken samt information av trafik- och taxeändringar med mera.

Trafikföretaget ska svara för att informationsmaterial sprids till Kunderna enligt LTKs instruktioner vid hållplatser och i Fordon. Trafikföretaget ska även distribuera det informationsmaterial som LTK upprättar och som är riktat direkt till trafikpersonalen.

3 Uppdragsorganisation och personal

Detta kapitel beskriver krav på uppdragsorganisation, personal, förare, förarens utförande av Trafikuppdraget och samverkan. För att nå de gemensamma målen för Trafikuppdraget ska Trafikuppdraget organiseras på ett sätt som stödjer och säkrar strategiskt viktiga funktioner. Det åligger Trafikföretaget att i tillräcklig omfattning bemanna nödvändiga arbetsfunktioner i syfte att säkra utförandet av Trafikuppdraget.

3.1 Personal

- Trafikföretaget ska tillse att personalen uppfyller alla krav på bland annat helhetsansvar, kunskap och kompetens som behövs för att utföra Trafikuppdraget enligt avtalade krav.
- Trafikföretaget ska tillse att personal får information, grundutbildning och vidareutbildning om de lagar, förordningar och övriga regler som styr verksamheten.
- Trafikföretagets personal ska vara motiverad, engagerad och delaktig i verksamheten.
- Trafikföretaget ska därför arbeta aktivt med personalfrågor. Personalen ska ha
- anställningsvillkor som medverkar till yrkesstolthet och lust att stanna kvar i yrket och bidra till kollektivtrafikens utveckling.
- Trafikföretaget ska tillgodose krav och behov av utbildning för olika personalkategorier som ingår i Trafikuppdraget.
- Trafikföretaget ska sträva efter en arbetsplats som återspeglar samhället med engagerade medarbetare och god samverkan inom och mellan personalgrupper.
- Trafikföretaget ska i sin personalpolitik sträva efter låg personalomsättning och låg sjukfrånvaro.

3.1.1 Etiska regler och förhållningssätt

Trafikföretaget ska svara för att all personal iakttar följande etiska regler och förhållningssätt:

- Ingen Kund får diskrimineras eller särbehandlas på grund av rådande diskrimineringsgrunder, för närvarande funktionsnedsättning, kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning eller ålder.
- Personalen ska ha god insikt i situation och villkor för personer med funktionsvariation.

3.1.2 Nattbusstrafik och vakter

Trafikföretaget ansvarar för om ordningsvakter eller liknande tjänst behövs ombord på Fordonen.

3.2 Förare

Trafikföretaget ska bemanna Fordonen med bussförare. Förarna har en mycket viktig roll och är såväl LTKs som Trafikföretagets ansikte utåt gentemot Kunden.

3.2.1 Medicinska krav

Trafikföretagets förare ska vid varje tidpunkt under avtalsperioden uppfylla de krav som ställs för att föraren ska bedömas lämplig att utföra yrkesmässig trafik. Det åligger Trafikföretaget att tillse att förare som inte uppfyller de medicinska kraven för att få utföra yrkesmässig trafik inte utför trafik enligt detta avtal. Trafikföretaget är ansvarig för att förare genomgår hälsoundersökningar vid behov. LTK har rätt att kräva att enskild förare genomgår särskild hälsokontroll för att

säkerställa detta och Trafikföretaget ska på begäran redovisa friskintyg till LTK. De krav som ställs för förare i yrkesmässig trafik framgår av speciallagstiftningen på området:

- Körkortslagen 1998:448
- Yrkestrafiklagen 2012:210
- Yrkestrafikförordningen 2012:273
- Transportstyrelsens föreskrifter TSFS2010:125

Det finns inget lagligt hinder för förare som uppnått normalt gällande pensionsålder att köra yrkesmässig trafik om bestämmelserna enligt ovan i övrigt är uppfyllda. Trafikföretaget ska svara för att förare som uppnått gällande pensionsålder årligen ska genomgå hälsoundersökning och på begäran redovisa hälsostatus till LTK.

3.2.3 Olämpliga förare

Det åligger Trafikföretaget att tillse att förare som uppträtt på ett sådant sätt att han/hon är uppenbart olämplig för Trafikuppdraget skiljs från sitt uppdrag snarast möjligt. En förare är uppenbart olämplig i följande situationer:

- En förare är föremål för polisutredning, står under åtal eller är dömd för brott annat än mindre förseelser som inte påverkar LTKs eller Kundens förtroende för honom/henne eller Kundens behov av trygghet under transport.
- En förare har kört onykter eller under påverkan av andra droger.
- En förare har bristande hälsa, syn eller hörsel eller tar medicin som gör att föraren inte kan framföra Fordon på ett trafiksäkert sätt. Även andra omständigheter kan göra en förare uppenbart olämplig.

En förare som uppträder olämpligt mot Kunderna kan tilldelas en varning av antingen LTK eller Trafikföretaget. Olämpligt uppträdande är till exempel:

- Hot, trakasserier eller nedlåtande uttalanden till eller om Kunder.
- Andra uttalanden eller handlingar som kränker Kunden eller gör Kunden otrygg.

Även andra omständigheter kan utgöra olämpligt uppträdande.

Det åligger Trafikföretaget att omedelbart skilja förare, som erhållit tre (3) varningar, från sitt uppdrag. Se även punkt 3.2.2 Registerkontroll.

3.2.5 Förarens kunskap, kompetens och utbildning

Trafikföretaget ska ansvara för att:

- Förarna behärskar svenska språket i tal och skrift i enlighet med punkt 3.2.5.1 Språkrav.
- Förarna har goda kunskaper om olika former av funktionsvariationer och hur det påverkar de enskilda Kunderna.
- Förare har god kännedom om samt tillämpar bestämmelserna om hantering av förankringsanordningar, bilbälten och hur ramper/liftar fungerar i Fordonet.
- Förarna har dokumenterad utbildning i första hjälpens L-ABC, högst två år gammal.
- Förarna har dokumenterad utbildning i hjärt- och lungräddning, högst två år gammal.

3.2.5.1 Språkrav

- Trafikföretaget ska ansvara för att föraren vid utförande av uppdrag för LTK behärskar svenska språket i tal och skrift enligt utbildningsnivå B1 test allmän språkkunskap enligt EU:s språknivåer.
- Trafikföretaget ska vid anmodan från LTK uppvisa godkänt språktestresultat från språktest enligt ovan för aktuell förare. Anmodan kan till exempel utgå ifrån upprepade klagomål från Kunderna via kundärendehantering, uppmärksammade språkbrister vid kontakt med LTKs personal och/eller vid uppmärksammade språkbrister i samband med genomförande av LTKs anordnade utbildningar (förarcertifieringsprov).
- Testledare ska vara certifierade i Swedexexamen och ha erfarenhet av nivåbedömning enligt GERS (gemensam europeisk referensram för språk).
- Trafikföretaget står för kostnaden för språktestet.

3.2.5.2 Utbildning av förare som LTK ansvarar för

LTK ansvarar för och genomför utbildningar inom bland annat områdena bemötande, service och hållbarhet. Deltagandet är obligatoriskt för Trafikföretagets förare och utbildning planeras att genomföras vid i genomsnitt åtta (8) timmar per kalenderår/förare (uppdelat på två tillfällen) under hela avtalsperioden. Träffar och timmar kan komma att delas upp på annat sätt under avtalsperioden.

Utöver dessa löpande utbildningar genomför LTK förarcertifiering bestående av både utbildning och prov för samtliga förare, se punkt 3.2.5.2.1 Förarcertifiering. Även deltagande i förarcertifieringen är obligatorisk för Trafikföretagets förare.

LTK ska svara för eventuella kostnader för logi och kurshandledning vid utbildning/prov som LTK ansvarar för som är obligatoriska. Trafikföretaget ska svara för samtliga övriga kostnader hänförliga till dess förares deltagande i utbildningar och prov enligt denna punkt, såsom till exempel resekostnader.

Deltar inte Trafikföretagets förare i de obligatoriska utbildningarna och proven enligt ovan, ska frånvaron utgöra ett väsentligt avtalsbrott.

3.2.5.2.1 Förarcertifiering

LTK är anslutna till Svensk Kollektivtrafiks koncept förarcertifiering buss.

Förarcertifieringen omfattar tre (3) delar: formell utbildning, självstudier och prov. Svensk Kollektivtrafik har ett branschgemensamt material som består av en utbildningshandbok, en elearningmodul, ett bildspel och förarcertifieringsprov. Utöver detta används lokalt material.

Certifiering gäller i de län som ingår i Svensk kollektivtrafiks koncept för förarcertifiering. För förarna inom LTK genomförs förarcertifiering för samtliga förare. Certifieringen gäller i fem (5) år. De förare som efter tre (3) försök inte har klarat certifieringen ska av Trafikföretaget omplaceras så att de inte längre har någon kundkontakt inom Trafikuppdraget för LTK.

3.2.5.3 Utbildning i teknisk utrustning

Inför avtalsstart och när ny teknisk utrustning installeras i Trafikföretagets Fordon ansvarar LTK för att utbilda instruktionsförare/utbildningsansvariga hos Trafikföretaget i handhavande av den tekniska utrustningen.

LTK ansvarar för att tillhandahålla eventuellt utbildningsmaterial till Trafikföretaget vid dessa utbildningar. Det är obligatoriskt för Trafikföretaget att delta med Instruktionsförare/utbildningsansvariga vid de utbildningar i teknisk utrustning som LTK anordnar. Trafikföretaget ska därefter tillse att instruktionsförarna/utbildningsansvariga utbildar övriga förare hos Trafikföretaget.

3.2.6 Förarens utförande av Trafikuppdraget

Trafikföretaget ska svara för att:

- Förare ska uppträda vänligt och tillmötesgående.
- Förare ska erbjuda Kunderna bästa möjliga service i enlighet med riktlinjerna för förarcertifieringen och bemöta Kunden på ett professionellt sätt.
- Förare ska använda ett "mjukt körsätt" för att ge Kunderna en så komfortabel resa som möjligt. Sparsam körning minskar såväl energi/bränsleförbrukning som slitage på bromsar.

I förarens uppgift ingår att vid behov hjälpa Kunder med resgods, barnvagnar, rullstolar, rullatorer med mera. Förare ska även vid behov hjälpa Kunder med funktionsvariationer vid på- och avstigning samt vid betalning av resan.

3.2.6.1 Kundservicehandbok - I kundens tjänst

LTK har tagit fram en kundservicehandbok i kundservice och bemötande se Bilaga B4. Denna handbok kan komma att revideras under avtalsperioden.

Det åligger föraren att alltid följa det som är angivet i aktuell version av denna handbok

3.2.6.2 Handbok - Regler och priser

Varje år tar LTK fram en ny handbok för regler och priser som innehåller aktuella resevillkor, regelverk, taxebestämmelser, kontaktuppgifter med mera. Se exempel på 2020 års upplaga i Bilaga B5. Det åligger föraren att alltid följa det som är angivet i aktuell version av denna handbok.

3.2.6.3 Uniform

En snygg och enhetlig klädsel i form av en uniform är viktig för Kundens helhetsintryck av föraren. Den signalerar status, trygghet och ansvar i köruppdraget. Vid utförande av Trafikuppdraget för LTK är föraren i första hand LTKs representant oavsett vilket Trafikföretag föraren har som arbetsgivare. En enhetlig uniform för samtliga förare som utför Trafikuppdrag för LTK bidrar både till ett enhetligt intryck gentemot Kunden och en starkare "vi-känsla" inom hela förarkåren. Designkonceptet "Din resa genom gröna Kronoberg" återfinns på uniformens accessoarer för att stärka igenkänningen hos Kunden.

En enhetlig uniform som tydligt visar att föraren är trafiktjänsteman är även viktig ur ett trygghets- och säkerhetsperspektiv. I händelse av hot och våld ger uniformen föraren ett stärkt juridiskt skydd i enlighet med "våld mot tjänsteman" (4 kap 2 § ordningslagen, lag om skydd för viss tjänsteutövning och 17 kap 1 och 5 §§ Brottsbalken). För att uppnå det stärkta juridiska skyddet krävs att föraren tydligt visar att hen är trafiktjänsteman. Den enhetliga uniformen med de tydligt profilerade accessoarerna säkerställer detta stärkta juridiska skydd.

Trafikföretaget ska svara för att förare under utförande av Trafikuppdraget bär uniform i enlighet med vad som är beskrivet och kravställt i Bilaga B3. För att underlätta för Trafikföretaget

att kunna använda uniformen även vid utförande av uppdrag för andra uppdragsgivare än LTK är det endast namnbricka och accessoarer som har en tydlig profilering av LTKs varumärke. LTK tillåter således att Trafikföretaget använder övriga delar av uniformen även vid utförande av andra uppdrag.

- Trafikföretaget bekostar och ansvarar för inköp av uniformerna samt väljer själv leverantör för inköp av uniformerna.*
- Trafikföretaget ska välja uniformer av god kvalitet samt bör använda sig av ekologisk bomull i exempelvis skjorta/blus för att bidra till en hållbar arbetsuniform.
- Trafikföretaget ska köpa in samtliga uniformsdelar till samtliga förare.* Det är sedan upp till varje enskild förare att beroende på väder välja vilka uniformsdelar hen vill bära i enlighet med vad som är beskrivet i Bilaga B3.
- LTK tillhandahåller tryckfärdig fil till Trafikföretaget för framtagning av slips och scarfs.

- LTK ska skriftligen godkänna fysiska färg- och materialprover för samtliga uniformsdelar före produktion av uniformerna.
- LTK bekostar och tillhandahåller namnbrickor till förarna.

Mindre revideringar av profilerade accessoarer kan komma att ske innan Trafikstart.

* När det gäller skor och strumpor väljer Trafikföretaget om det vill köpa in detta till förarna eller om förarna själva får stå för detta inköp. Oavsett vilket ska skor och strumpor uppfylla ställda krav på uniform i Bilaga B3 Profilprogram.

3.2.6.4 Säkerhetskontroll före körning

Trafikföretaget ansvarar för att föraren alternativt annan personal inför varje arbetspass säkerställer att Fordonen uppfyller lagstadgade krav.

Trafikföretaget ansvarar även för att den förare som ska utföra Trafikuppdraget personligen använder Fordonets alkoholås innan föraren får påbörja utförandet av Trafikuppdraget vid varje enskilt arbetspass.

3.2.6.5 Taxa, taxesystem och taxebestämmelser

Förarna ska svara för försäljning och kontroll av kundernas färdbevis i samband med påstigning i enlighet med vad LTK fastställt i aktuell version av "Handbok -Regler och priser" och tillkommande taxemeddelanden.

3.2.6.6 Information till Kunderna

LTK ska svara för att tidtabeller och annat informationsmaterial produceras. Trafikföretaget ska svara för att dess personal medverkar till att informationen sprids vidare till Kunderna, muntligt och skriftligt.

Trafikföretaget ska svara för att förare i mån av möjlighet ska hjälpa till att via kommunikationsradion "hålla ihop" trafiken.

Trafikföretaget ska svara för att förare använder högtalaranläggning om en trafikstörning uppstår, för att ge säkerhetsinformation och om systemet för hållplatsutrop skulle vara ur funktion, för att ge Kunderna en trygg upplevelse.

Trafikföretaget ska svara för att Fordon som framförs i tomkörning (till eller från hållplats) ska vara blankskyltat eller "Ej i tjänst". Destinationsskylten ska inte visa något destinationsnamn om detta är praktiskt möjligt. Skyltning med nytt linjenummer och destination får ske i samband med att Fordonet närmar sig hållplats där Turen börjar. När innerbelysning är tänd ska även linjenummerskylt och destinationsskylt vara tända.

3.2.6.7 Användande av mobiltelefon

Mobiltelefon ska i första hand användas när Fordonet är stillastående. Under färd får mobiltelefoner endast användas tillsammans med handsfree för korta tjänstesamtal. Privat användande av mobiltelefonen under utförande av Trafikuppdraget är ej tillåtet. Upprepade förseelser mot dessa regler utgör ett

väsentligt avtalsbrott. I de fall textmeddelanden sänds till föraren ska dessa läsas och besvaras när Fordonet är stillastående.

3.2.6.8 Användande av radio och högtalaranläggning

Trafikföretaget ska svara för att förare använder radio och högtalaranläggning med omdöme.

Radioanläggningen i passagerarutrymmet ska som regel ej användas i linjetrafik utan endast efter önskemål från Kunder och förutsatt att inga andra Kunder motsätter sig det.

3.2.6.9 Förarbyte

Förarbyte ska ske på ett sådant sätt att påverkan på Kundernas restider begränsas så mycket som möjligt. I Växjö stadstrafik ska förarbyte ske endast vid en Turs Start- eller Ändhållplats, eller vid av LTK utpekad Reglerhållplats i centrum, eller på linje 2 och 6: hållplats Bokelundsvägen. LTK äger rätt att i Växjö stadstrafik ändra placering av Reglerhållplatsen i centrum. I Regiontrafiken ska förarbyten i Växjö respektive Ljungby stad ske vid Växjö resecentrum respektive Ljungby busstation. Avvikelse får förekomma i undantagsfall eller efter överenskommelse med LTK.

3.2.6.10 Kontroller

LTK har rätt att genomföra kontroller av Kundernas färdbevis samt av tillämpningen i övrigt av taxor, taxeföreskrifter och övriga befordringsbestämmelser som LTK fastställt. LTK ska också svara för kontroll av förarnas uppfyllande av kvaliteten i Trafikuppdraget. Kontroll kan ske med LTKs personal eller med särskilt anlitad personal. Eventuella anmärkningar ska riktas till Trafikföretagets ledning och inte till enskild förare.

3.3 Samverkan

För att kunna skapa bästa upplevelsen för Kunden krävs ett bra samarbete mellan LTK och Trafikföretaget. Samarbete sker på flera olika sätt, till exempel genom olika samverkansforum.

Trafikföretaget ska under avtalsperioden medverka i de samverkansmöten om verksamheten som LTK kallar Trafikföretaget till. I punkt 3.3.1 t o m punkt 3.3.6 beskrivs de samverkansformer som gäller för samtliga upphandlingsområden. För upphandlingsområde 1 Växjö Stadstrafik förekommer ytterligare samverkansformer, dessa beskrivs i Dokument C.

4 Trygghet och säkerhet

Kraven i detta kapitel handlar till stor del om att Trafikföretaget ska ha fastlagda policys och planer som är väsentliga ur trygghets- och säkerhetssynpunkt. Självfallet ska planerna också efterlevas. Arbetssättet ska vara att Trafikföretaget utarbetar policys och planer med mera enligt kraven samt arbetar för att ständigt förbättra dessa och sitt arbete för att uppnå de mål och ambitioner som finns fastlagda i policys och planer. I syfte att säkerställa kvalitén och utveckla föreliggande policys och planer ska Trafikföretaget en gång per år ha en redovisning för LTK av dessa. Då analyseras och diskuteras också gemensamt uppfyllelsen av de mål som finns uttryckta i dokumenten. Denna rutin redovisas som ett sista krav nedan.

4.1 Trafikföretaget ska ha en trafiksäkerhetspolicy och en handlingsplan, som är kommunicerade och som följs

En vid Trafikföretaget fastlagd trafiksäkerhetspolicy ska finnas. Ledningen vid företaget ska ha kommunicerat den så att samtliga berörda anställda är väl bekanta med den och känner till vad som gäller från trafiksäkerhetssynpunkt. Handlingsplanen ska redovisa hur trafiksäkerhetspolicyn följs upp och utvecklas.

4.2 Trafikföretaget ska ha en arbetsmiljöpolicy och handlingsplan för arbetsmiljöarbetet, som är kommunicerade och som följs

En vid Trafikföretaget fastlagd arbetsmiljöpolicy ska finnas. Ledningen vid företaget ska ha kommunicerat den så att samtliga berörda anställda är väl bekanta med den och känner till vad som gäller ur arbetsmiljösynpunkt. Handlingsplanen ska redovisa hur arbetsmiljöpolicyn följs upp och utvecklas.

4.3 Trafikföretaget ska ha en plan för trygghetsarbetet

Utifrån av LTK utförda undersökningar av Kundernas trygghet ska Trafikföretaget ha en plan hur tryggheten fortlöpande ska förbättras. Denna plan upprättas i samarbete med LTK.

4.4 Trafikföretaget ska ha en handlingsplan för krishantering

En handlingsplan för kriser av olika slag ska finnas så att de kan hanteras på ett effektivt sätt.

Planen bör innefatta hur en krisgrupp ska organiseras vid Trafikföretaget, checklistor, åtgärdskalendrar, hur kontakter med media sker med mera.

4.5 Trafikföretaget ska dokumentera, undersöka och rapportera händelser, incidenter, olyckor och tillbud konsekvent och systematiskt

Trafikföretaget ska ha ett system med rutiner för att undersöka, dokumentera och rapportera olyckor och tillbud. Ett gemensamt system för Trafik Händelse Rapportering (THR) finns utvecklat inom kollektivtrafikbranschen, LTK anvisar och tillhandahåller detta system (för nuvarande FRIDA).

4.6 Trafikföretaget ska ha en alkohol- och drogpolicy och en handlingsplan inom området

Det ska finnas en fastlagd policy som beskriver hur Trafikföretaget ser på frågan om alkohol och andra droger. Till policyn ska det finnas en handlingsplan knuten.

Trafikföretaget ska genomföra drogtester omfattande minst tio (10) procent av förarna årligen.

5 Fordonskontroller

5.1.2 Fordonskontroll på linje

Fordonskontroll på linje genomförs då Fordonet befinner sig i trafik och kommer att genomföras under hela avtalsperioden. Vilka Fordon som kommer att kontrolleras bestäms av LTK. Syftet är att kontrollera att trafiken utförs med rätt fordonstyp samt att alla Fordon ska vara hela, rena och uppfylla kraven avseende skyltning, betalutrustning etcetera.

Följande kontrollområden bedöms:

- Förare (uniform, namnskylt etcetera)
- Underhåll och tvätt utvändigt (däck, plåt och lackskador, etcetera)
- Underhåll och städ invändigt (funktion av ramp/lift, städ av golv, hyllor, säten, fönster etcetera)
- Säkerhet (säkerhetsbältes funktion, underhåll av brandsläckare, alkoholås etcetera)
- Fordons-IT (biljettmaskin, fordonsdator, wifi, övervakningskameror etcetera)
- Information (inre och yttre skyltning, bältespåminnare, dekalering etcetera)
- Logotyp och stripning (fordonsnummer, mönster, LTKs logotyp etcetera)
- Övrigt

Kontrollpunkter inom kontrollområden kan komma att förändras under avtalstiden.

Utdrag ur Avtalsbilaga A2

2 Incitament och viten

2.1 Incitament

2.1.1 Inledning

LTK kommer löpande att utföra undersökningar av den upplevda utförandekvaliteten. Detta kommer göras genom ombordundersökningar som syftar till att mäta kundnöjdheten för varje Trafikföretag och upphandlingsområde. Undersökningarna innehåller fem (5) påståenden ("frågor") som alla rör faktorer som Trafikföretaget kan påverka. Resultatet mäts unikt för varje Trafikföretag och upphandlingsområde.

Kundnöjdheten bedöms utifrån resultatet av ombordundersökningarna. Kvalitetsersättning eller kvalitetsavdrag erhålls då nivån av kundnöjdhet uppgår till de nivåer som framgår av tabellen nedan.

2.1.2 Metod

Undersökningarna kommer att genomföras fyra (4) gånger under varje mätperiod, en gång varje kvartal. En mätperiod räknas för helår från 1 januari till 31 december. Alla undersökningar som gjorts för ett Trafikföretag och upphandlingsområde under en mätperiod ställs samman. Endast enkäter där betyg givits på samtliga fem (5) frågor räknas med i resultatet.

LTK kommer ställa följande fem (5) frågor i ombordundersökningarna:

Upphandlingsområde 1 och 3 (stadstrafik)

1. Föraren bemöter mig korrekt och trevligt
2. Föraren kör tryggt och komfortabelt
3. Bussen är ren och fräsch invändigt och utvändigt
4. Bussen har en behaglig temperatur
5. Utrustningen i bussen, som dörrar, belysning, skyltning, stoppknappar med mera fungerar bra

Upphandlingsområde 2 och 3 (regiontrafik)

1. Föraren bemöter mig korrekt och trevligt
2. Föraren kör tryggt och komfortabelt
3. Bussen är ren och fräsch invändigt och utvändigt
4. Bussen har en behaglig temperatur
5. Utrustningen i bussen, som dörrar, belysning, skyltning, stoppknappar, säkerhetsbälten med mera fungerar bra

Kunderna ombeds ge ett betyg på resan de gör just nu, det vill säga den aktuella bussen och föraren. Betygen graderas på en skala 0-10, där 0=stämmer mycket dåligt och 10=stämmer mycket bra.

Kunder som ger betyg 7-10 på respektive fråga klassas som nöjda. En Kund kan vara nöjd med en fråga och missnöjd med en annan. Mätningen av kundnöjdhet mäts och redovisas varje fråga för sig. Det är den totala andelen nöjda Kunder för alla fem (5) frågor som utgör resultatet för nivå av kundnöjdhet.

Exempel: 100 Kunder har betygsatt samtliga fem (5) frågor på ombordundersökningen för ett visst Trafikföretag och upphandlingsområde. Antal betyg 7-10 för varje fråga är följande: fråga 1 = 80, fråga 2 = 70, fråga 3 = 90, fråga 4 = 75 och fråga 5 = 85. Det totala antalet nöjda Kunder för alla fem (5) frågor är 80+70+90+75+85 = 400. Länstrafiken har ställt fem (5) frågor och därför finns det totalt (100*5) = 500 betyg. Den totala kundnöjdheten för Trafikföretaget och upphandlingsområdet uppgår då till 400/500 = 80 %.

Båda Parterna äger rätt att ändra och/eller komplettera ovanstående frågor om båda Parter är överens. Oavsett detta har LTK rätt att ändra frågorna under förutsättning att en majoritet av samtliga Trafikföretag som utför trafik åt LTK, vilken berörs av de i denna bilaga beskrivna kvalitetsmätningarna, godkänner en sådan ändring av frågeunderlaget. Samma villkor gäller vid förändringar av mätmetod.

LTK har rätt att ställa kompletterande frågor, utöver de fem (5) frågorna som är beskrivna i denna bilaga. De kompletterande frågorna ligger inte till grund för resultatet av mätningarna.

2.2 Kvalitetsavdrag (viten)

Kvalitetsavdrag inom Trafikföretagets Trafikuppdag enligt Avtalet kommer att ske med belopp och på de villkor som anges nedan.

1. Försenade eller inställda Turer

Vid Turer som ej blivit korrekt utförda enligt tidtabell utgår vite enligt följande:

- Försening mellan 15-30 minuter vite 1000 kr/Tur
- Försening mellan 30-60 minuter vite 3000 kr/Tur
- Försening över 60 minuter/Helt inställd Tur vite 5000 kr/Tur

Som mätpunkter räknas endast Turens Reglerhållplatser. För tidig avgång med mer än en (1) minut räknas som helt inställd Tur. Exakt tidsräkning beskrivs under rubriken "Tidsmätning" nedan.

För inställda Turer utgår ej någon rörlig ersättning.

Vid försenad eller inställd Tur äger LTK, efter egen bedömning, avhjälpa bristen genom att utföra uppdraget med annat Fordon. Trafikföretaget ska hålla LTK skadeslöst för de extra kostnader som uppkommer till följd därav.

1 000 kr/Tur
3 000 kr/Tur
5 000 kr/Tur

2. Sen framkörning Vid fordonsomloppets första Tur, eller första Tur efter minst 60 minuters uppehåll i Omloppet, ska Fordonet vara vid avgångshållplatsen senast tre (3) minuter innan tidtabellslagd avgångstid för Upphandlingsområde 2 och 3, respektive en (1) minut innan tidtabellslagd avgångstid för Upphandlingsområde 1. Annars utgår ett vite på 1000 kr.	1 000 kr/Tur
3. Felaktig körning Om en förare avviker från den fastställda ruttbeskrivningen och därmed missar hållplatser, utgår vite. Om endast del av Tur körs utgår vite. Om förare inte följer anvisning från LTKs trafikledning utgår vite.	2 000 kr/Tur
4. Anmärkningar vid kvalitetskontroller Vid kvalitetskontroller där omdöme 0 ges hanteras vite enligt kvalitetskontrollprotokollet i Bilaga A2.2. För punkt 2.1 däck i Bilaga A2.2 avses vitet per däck och kontrolltillfälle.	2 000 kr/Tur 10 000 kr/Tur
6. Ej fungerande värme- eller klimatsystem För Fordon som är i trafik och som ej har fungerande värmesystem eller klimatsystem, eller inte klarar av temperaturkrav enligt fordonsspecifikationerna, utgår vite.	3 000 kr/Fordon och Trafikdygn 25 % avdrag av rörlig ersättning
14. Service och underhåll – kritiska funktioner Vid ett fel på en kritisk funktion ska Fordonet tas ur drift senast vid det aktuella Trafikdygnets slut och får inte tas i bruk förrän alla kritiska funktioner åter är i drift. Om Fordonet tas i drift utan att Trafikföretaget åtgärdat felet på den kritiska utrustningen, utgår vite för varje Trafikdygn som Fordonet används fram till felet är åtgärdat. Kritiska funktioner: Biljettförsäljning – innebär alla komponenter som möjliggör försäljning och validering av biljetter ombord.	4 000 kr/Fordon och Trafikdygn
15. Service och underhåll – mindre kritiska funktioner Vid ett fel på en mindre kritisk funktion ska felet vara åtgärdat inom de tre (3) därpå följande vardagarna. Om Fordonet tas i drift efter detta utan att felet är åtgärdat, utgår vite för varje Trafikdygn som Fordonet används fram till felet är åtgärdat. Mindre kritiska funktioner: Alla övriga system (utom de nämnt i punkt 14), exempelvis skyltar och ljudutrop.	2 000 kr/Fordon och Trafikdygn
16. Felaktigt förfarande Om en förare, trots fungerande biljettmaskin, låter passagerare medfölja Turen utan att erlägga betalning eller utan att visera deras färdbevis utgår vite.	2 000 kr/Fordon och Trafikdygn

17. Inloggning/handhavande Om föraren utför linjetrafik utan att vara inloggad i fordonsdator, biljettmaskin eller kommunikationssystem, utgår ett vite. Om orsaken till att föraren inte är inloggad är ett tekniskt fel som är felanmält utgår ej något vite. Om utrustning (exempelvis lift, fordonsdator, biljettmaskin med mera) inte kan användas på grund av att föraren inte kan hantera utrustningen utgår ett vite.	3 000 kr/Fordon och Trafikdygn
18. Utbildning För förare som används i Trafikuppdraget och som ej genomgått aktuell och giltig obligatorisk utbildning i hjärt- och lungräddning och/eller L-ABC utgår vite om 1 000 kr per person. Om förare sin används i Trafikuppdraget ej genomgått obligatorisk, av LTK anvisad, utbildning som förarcertifiering eller liknande, ska LTK skriftligt påtala detta. Om föraren fyra (4) månader efter detta skriftliga påtalande ännu inte genomgått utbildningen utgår vite. Trafikföretaget ska senast tre (3) månader efter vitesanmodan redovisa för LTK hur utbildning genomförts eller ska genomföras.	1 000 kr/person
19. Språktest Finns frågetecken kring språkkunnigheten i svenska hos förare som utför trafik i Trafikuppdraget, kan LTK anmoda Trafikföretaget att för berörd förare uppvisa godkänt språktest enligt utbildningsnivå B1 test allmän språkkunskap enligt EU:s språknivåer. Om Trafikföretaget inte kan uppvisa ett sådan godkänt test senast 60 dagar efter anmodan från LTK, utgår vite. Inkommer inget godkänt test från Trafikföretaget kan LTK utdöma nytt vite efter varje därpå följande 60-dagarsperiod som inget godkänt test uppvisats.	2 000 kr/person

Blank lined area for writing on page 38.

Blank lined area for writing on page 39.



Tillsammans
– resan mot fler och nöjdare kunder

Fakta och avtal

Länstrafiken Kronoberg

