



Agder kollektivtrafikk

**AKT Skyss**

**Innspillsmøter med drosjenæringen**



# Agenda

---

1. Velkommen og introduksjon
2. Presentasjonsrunde
3. Om prosjektet
4. Refleksjon
5. Avrunding og oppsummering



## 2. Presentasjonsrunde

---



# 3. Om prosjektet

---

# Bakgrunn

---

- AKT leverer skoleskyss til elever med vedtak om skoleskyss i Agder.
- AKT opplever en generell utvikling i samfunnet hvor det stilles tydeligere krav til kvalitet fra elever og foreldre.
- Det har vært krevende å opprettholde kvaliteten i overgang til ny operatør.
- Samtidig er det jevn økning av kostnader som fører til et behov for kostnadskontroll og effektivisering.
- Prosjektet "Organisering av skoleskyss" imøtekommer disse utfordringene. AKT er nå i fase 2 av prosjektet.
- I fase 1 ble følgende vedtatt:
  - *"Det er vedtatt å etablere eget kjørekontor hos AKT for å planlegge, koordinere og håndtere avvik i gjennomføringen av skoleskyss med drosje."*



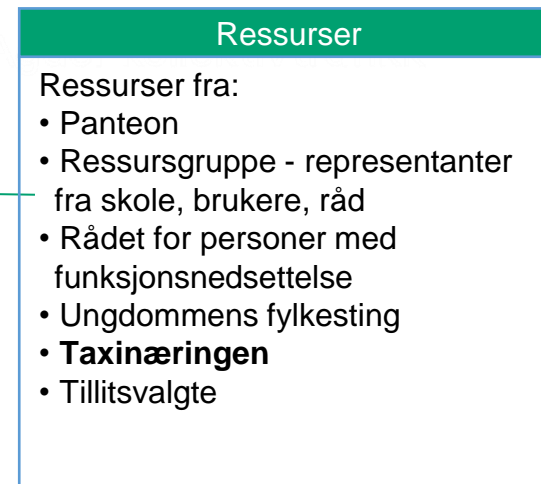
# Mandat

- Prosjektets formål i fase 2 er å bygge videre på konklusjonene i fase 1 og rigge organisasjonen for valgt organisering av skoleskyss.
  - Sikre kvalitet
  - Legge til rette for automatisert ruteoptimalisering
  - Sikre bedre kommunikasjonen mellom aktørene
  - Kostnadskontroll og effektivisering av fakturering





# Organisering



# Eksempel på personas Raymond

En gutt med mer komplekse behov

## Hils på Raymond

5. Klasse, Krossen Skole

Raymond er en forsiktig gutt som liker Minecraft og matematikk. Han kan bli redd hvis han har for mange ukjente, bråkete folk rundt seg, eller ting ikke går helt som planlagt.

Raymond er også litt dårlig til bens og må av og til ha med seg krykker, noen ganger må han sitte i en rullestol hvis han har en ekstra dårlig dag.

Raymond skulle gjerne ønske at han kunne blitt kjørt til og fra skolen av mamma og pappa, som tross alt kjenner han best, men ordningen med skoletransport fungerer sånn tålig... så lenge det ikke er en vikar på jobb igjen! De skjønner jo ingenting og får aldri beskjedene som de trenger.

Heldigvis pleier bestevennen Mohammed å sitte ved siden av ham i bilen på vei til skolen.

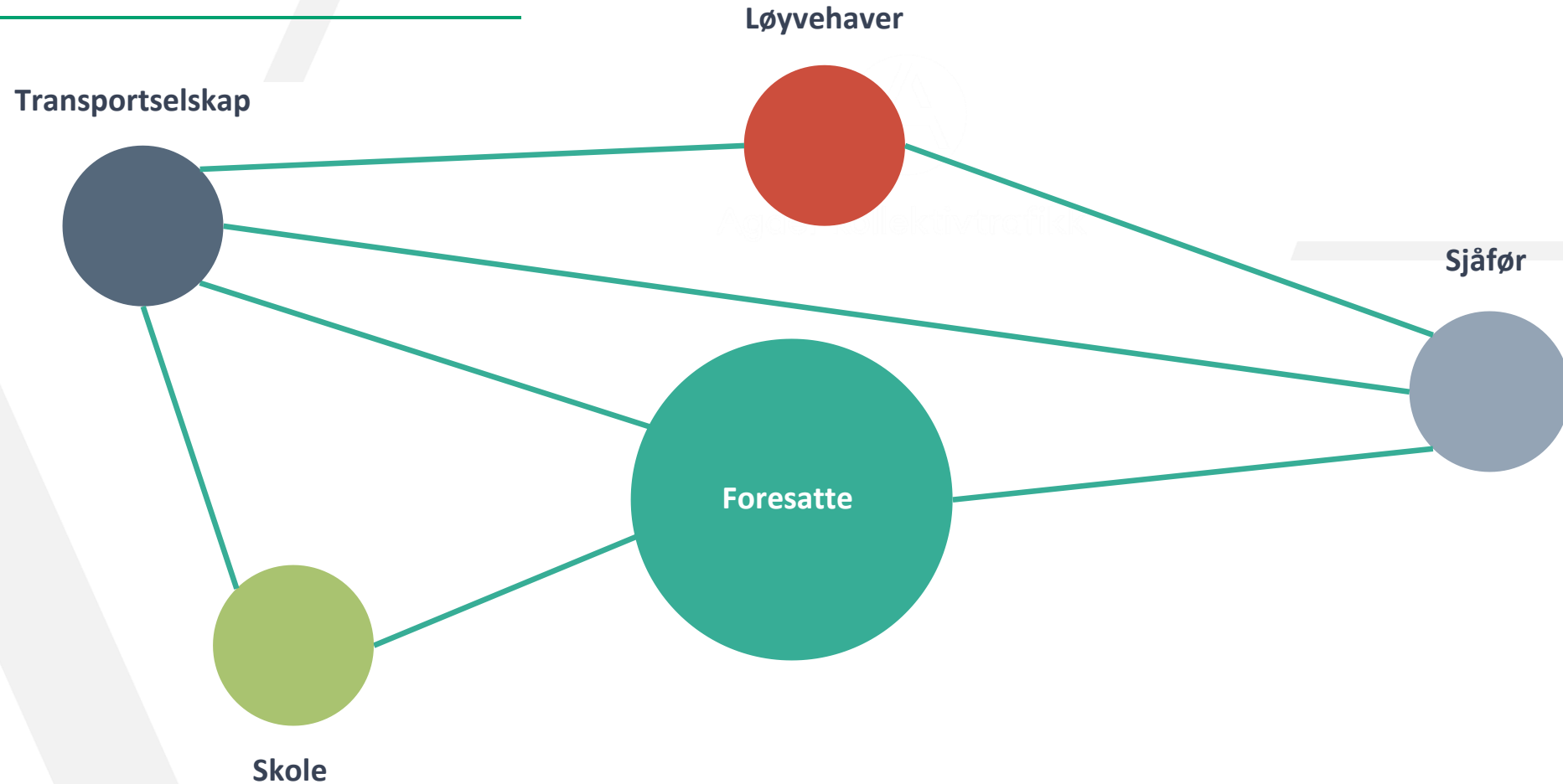






# Kommunikasjon ved midlertidige endringer - i dag

Fragmentert og usystematisk?





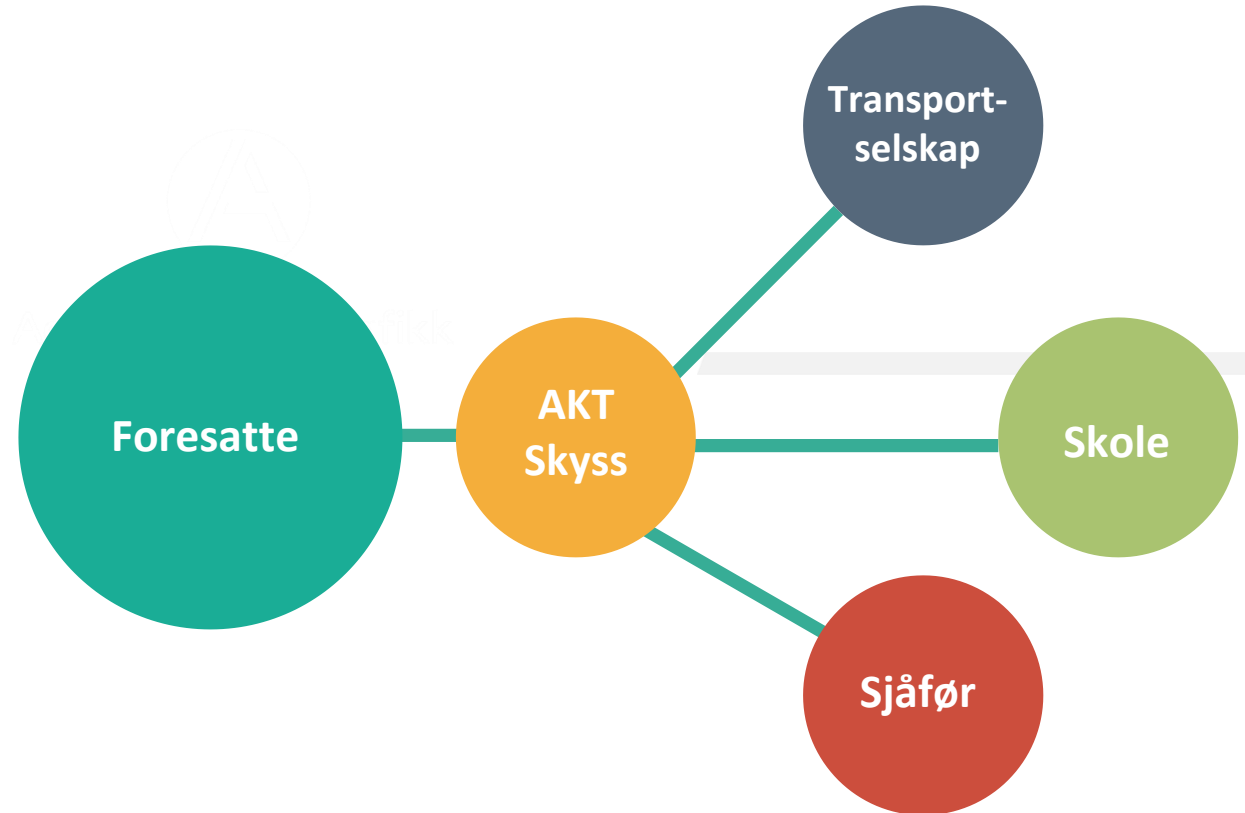
# Kommunikasjon, for eksempel ved avbestilling

Fra komplisert til enkelt med ett kontaktpunkt

## Kommunikasjon i bestillingsløsning

Foresatte skal ikke lengre måtte forholde seg til taxiselskaper, enkeltsjåfører eller skolen ved melding om sykdom eller annet fravær som innebærer avbestilling.

Varige endringer meldes til skolen.



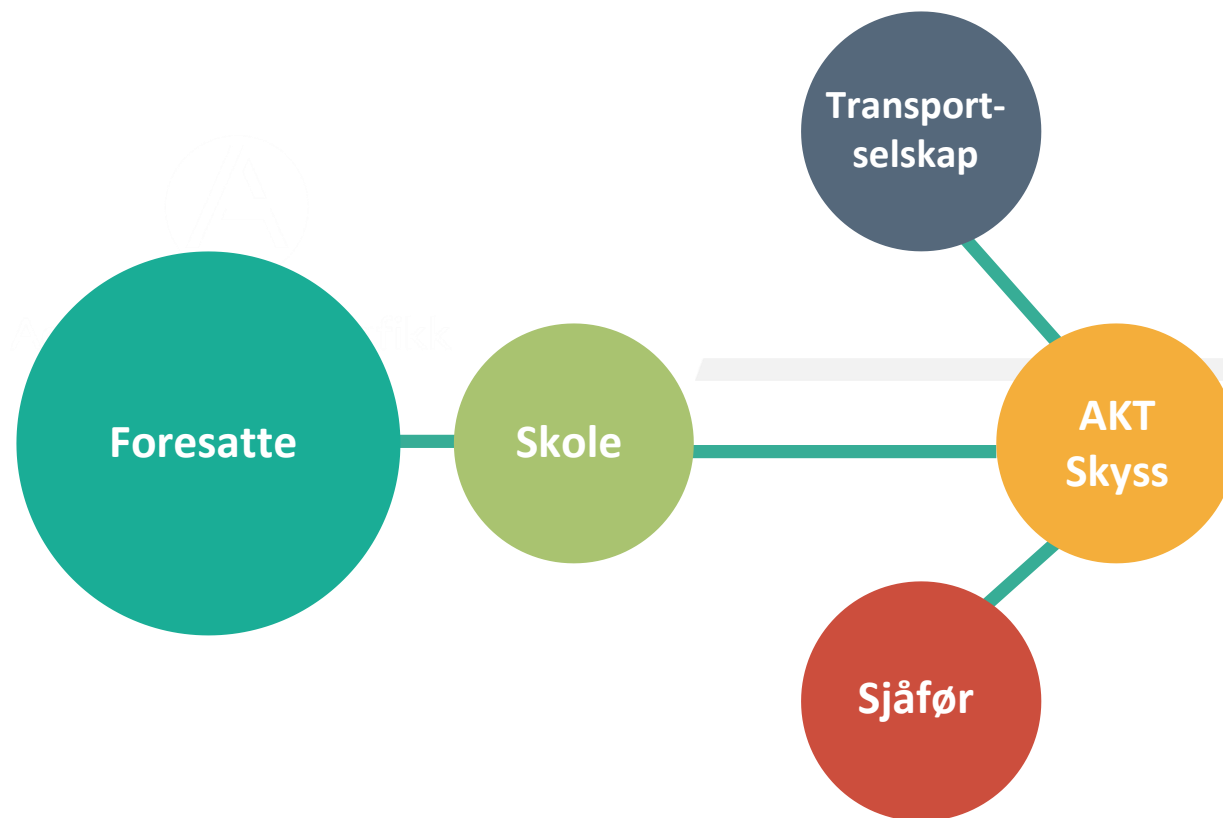
# Kommunikasjon, ved for eksempel adresseendring

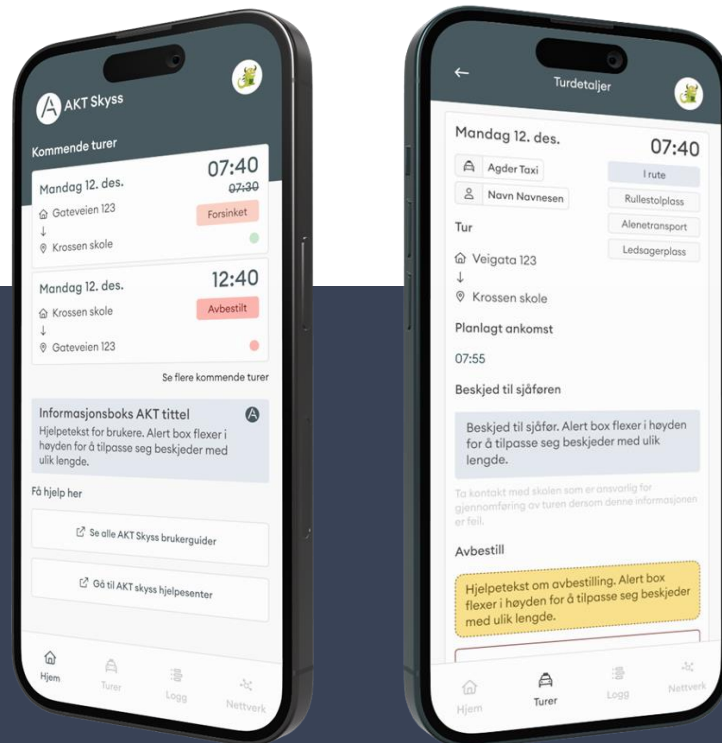


Fra komplisert til enkelt

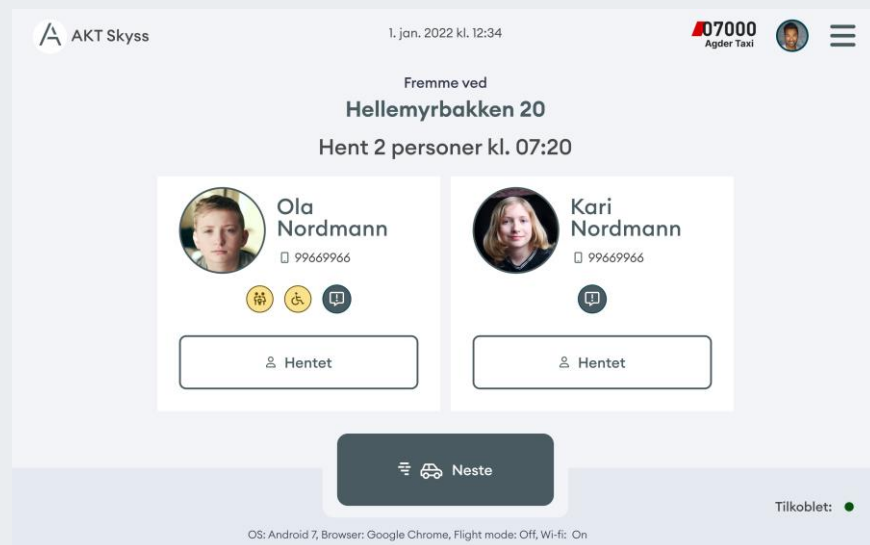
## Varige endringer meldes til skolen

Varige endringer skal fortsatt meldes til skole, som rapporterer dette videre inn i F-skyss.





# SVIPP SKOLESKYSS SJÅFØRAPPLIKASJON



# Sjåførapplikasjon



- Foreløpige skisser til sjåførapplikasjon
- Sjåførapplikasjon oppdateres noe med Skysss branding samt en håndfull nye funksjoner for å ivareta de spesielle behovene denne gruppen har.

## Tilbakemeldinger


# Bestillingsdetaljer


- Foreløpige skisser til sjåførapplikasjon
- Sjåførapplikasjon oppdateres noe med Skyss branding samt en håndfull nye funksjoner for å ivareta de spesielle behovene denne gruppen har.

Bestillingsnummer 12345678 ×  
Lukk

 **Ola Nordmann**  
 99669966


Spesielle behov




 Beskjed til sjåføren


Trenger ekstra lang tid ned trappen. Beregn derfor god tid på henting


Bestilt tur

07:20  Hellemyrbakken 20

↓

08:10  Krossen skole

 Hentet

 Ring kunde

Kontaktopplysninger

**Kari Nordmann**  
99669966 Mor

**Ola Nordmann sr.**  
99669966 Far

## Tilbakemeldinger

Rutenummer 12345678

Lukk

I dag, Mandag 1. Jan. 2023

99x 99x 99x 99x 99x 99x 99x

Bestillinger Henteadresser Leveringsadresser Personer Ledsager Rullestol Barnesete

Ola Nordmann 🕒 07:20

99669966 Se turinformasjon

07:20 Hellemyrbakken 20

↓

08:10 Krossen skole

Reiser alene Ledsager Rullestol Barnesete Beskjed til sjåfer

Kari Nordmann 🕒 07:22

99669966 Se turinformasjon

07:22 Hellemyrbakken 21

↓

08:10 Krossen skole

Other Nameson 🕒 07:24

99669966 Se turinformasjon

07:24 Hellemyrbakken 22

↓

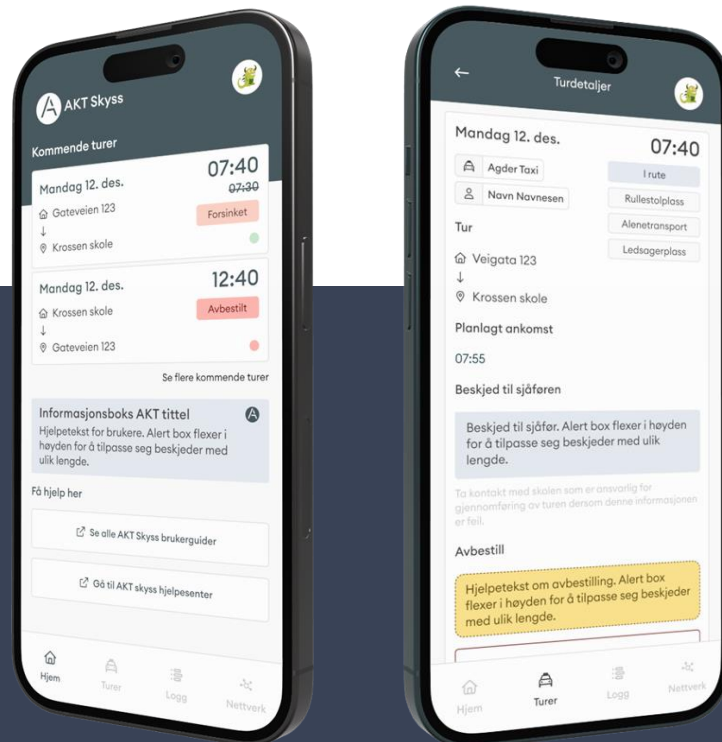
08:10 Krossen skole

Rullestol

# Turoversikt

- Foreløpige skisser til sjåførapplikasjon
- Sjåførapplikasjon oppdateres noe med Skyss branding samt en håndfull nye funksjoner for å ivareta de spesielle behovene denne gruppen har.

# Tilbakemeldinger



# SVIPP SKOLESKYSS BRUKERAPPLIKASJON



**AKT Skyss**

Kommende turer

Mandag 12. des. **07:40**  
07:30  
Gateveien 123  
↓  
Krossen skole  
Forsinket

Mandag 12. des. **12:40**  
Krossen skole  
↓  
Gateveien 123  
Avbestilt

Se flere kommende turer

**Informasjonsboks AKT tittel**  
Hjelpetekst for brukere. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Få hjelp her

Se alle AKT Skyss brukerguider


Gå til AKT skyss hjelpesenter

Hjem Turer Logg Nettverk

**AKT Skyss**

Kommende turer

Ingen turer funnet.



Ta kontakt med din skole dersom du mener dette ikke er riktig.

Få hjelp her

Se alle AKT Skyss brukerguider

Gå til AKT skyss hjelpesenter

Hjem Turer Logg Nettverk

# Forside

- Kjente designmønstre senker terskelen for bruk.
- Forsiden og bunnmeny med kategorier er derfor bygget opp etter mønstre som er både mye brukt og kjent for mange brukere.
- Gir en rask oversikt over kommende turer.
- Empty state der vi introduserer avatarer for bruker.
- Lett tilgjengelig hjelp og brukerstøtte.

# Tilbakemeldinger

← Turdetaljer 

Mandag 12. des. 07:40

Agder Taxi Planlagt

Navn Navnesen Rullestolplass

Alenetransport

Ledsagerplass

Tur

Veigata 123

↓

Krossen skole

Planlagt ankomst

07:55

Beskjed til sjåføren

Beskjed til sjåfør. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Ta kontakt med skolen som er ansvarlig for gjennomføring av turen dersom denne informasjonen er feil.

Avbestill

Hjelpetekst om avbestilling. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Avbestill tur


Sjåførposisjon (live)

Turen har ikke startet enda.



Sjåførposisjon vil være tilgjengelig når turen starter.

Hjem Turer Logg Nettverk

← Turdetaljer 

Mandag 12. des. 07:40

Agder Taxi I rute

Navn Navnesen Rullestolplass

Alenetransport

Ledsagerplass

Tur

Veigata 123

↓

Krossen skole

Planlagt ankomst

07:55

Beskjed til sjåføren

Beskjed til sjåfør. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Ta kontakt med skolen som er ansvarlig for gjennomføring av turen dersom denne informasjonen er feil.

Avbestill


Hjelpetekst om avbestilling. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Avbestill tur

Sjåførposisjon (live)



Hjem Turer Logg Nettverk

← Turdetaljer 

Mandag 12. des. 07:40

Agder Taxi Avbestilt

Navn Navnesen Rullestolplass

Alenetransport

Ledsagerplass

Tur

Veigata 123

↓

Krossen skole

Planlagt ankomst

07:55

Beskjed til sjåføren

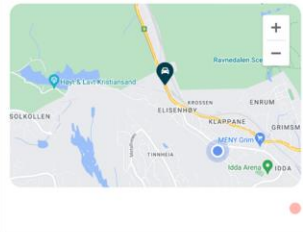
Beskjed til sjåfør. Alert box flexer i høyden for å tilpasse seg beskjeder med ulik lengde.

Ta kontakt med skolen som er ansvarlig for gjennomføring av turen dersom denne informasjonen er feil.

Avbestill

Angre avbestilling

Sjåførposisjon (live)



Hjem Turer Logg Nettverk

# Turdetaljer

- Mer detaljert informasjon om den enkelte tur.
- Gir informasjon om navn på sjåfør og transportselskap som skal utføre.
- Ruteinformasjon og informasjon om spesielle behov.
- Sanntidsinformasjon om evt. forsinkelser
- Oversikt over status på tur.
- Beskjed til sjåfør.
- Mulig å enkelt avbestille, samt angre avbestilling av tur.
- Live sjåførposisjon når turen har startet.

# Tilbakemeldinger

- Flere stater ut mot foreldre. Eks: Hva med når sjåføren ikke kommer?
- Kundesenteret er kjent med at det er oppstått et avvik, og skal behandle dette.
- Beskjed til sjåføren skal fremkomme i foreldreappen.



# Logg / meldingsoversikt

- Enkel logg med samlet oversikt over all kommunikasjon som gjelder barnet.
- Mulighet for å filtrere og velge datoer for å lettere finne frem til enkeltmeldinger som er sendt.
- Gir en ekstra sikkerhet og trygghet også i tilfeller der bruker har valgt å skru av varslinger.

## Tilbakemeldinger



# 4. Refleksjon

---



# Hvordan foregår skoleskyssen i dag?

1. Hvordan er kontakten mellom drosjene og skolene, samt drosjene og foresatte?
  - A. Hva er tema for kontakten?
    - avbestillinger, annet?
    - i hvilken grad gjøres det avtaler direkte, som ikke AKT kjenner til?
    - hvordan er kontakten, -per tlf, sms annet?
  - B. Hva er tidsrommet for kontakten?
2. Er det forskjell på drosjenes dialog med skolene, foreldrene og AKT:
  - A. i start av skoleåret,
  - B. vs/ i det daglige?
3. Hender det at skoleskyss-kjøring kommer i konflikt med annen kjøring, eks. pasientreiser?
  - A. Hvordan løses slike konflikter i dag?
4. Hvor ofte hender det at dere mangler kapasitet (sjåfører eller kjøretøy)?



## Hvordan foregår skoleskyssen i dag?

---

5. Ved forespørsler fra foresatte om ulikt; i hvilken grad avslås eller innvilges forespørslene?
6. I tilfeller hvor elevenes skyssbehov er likt, løses skyssen likevel ulikt? Sjongleres turene?  
Og hvorfor?
7. Har sentralene egne kvalitetssikring i forhold til sjåførene, opplæring utover minimum?
8. Er taksameter / annet utstyr i bilen android basert?



# Skoleskyssen i fremtiden

9. Hvordan dekker det foreslåtte systemet dagens behov?
10. Hva skal til for at systemet fungerer optimalt?
  - A. Hvor stor andel av bilene er relatert alene til skoleskyssen, med forutsetningen om at AKT Skyss planlegger etter vognløp? Er det mulig å forplikte en større andel?
  - B. Hva er seneste tidspunkt dere har behov for å motta informasjon om endringer for neste dag?
  - C. Hvor store rom finnes for å endre turer, som eksempelvis tidligere eller senere avgang?
  - D. Hva slags kommunikasjonssystem eksisterer i drosjene?



# Skoleskyssen i fremtiden

---

11. Det er betydelig risiko i prosjektet at sjåførene ikke gjør som vi mener de skal – hvordan skal vi sikre oss her?
12. Det er betydelig risiko i prosjektet at sjåførene ikke gjør som vi mener de skal – hvordan skal vi sikre oss her?
13. Hvordan vil sjåførene stille seg til at de nå må henvise foresatte og skoler til AKT skyss, og ikke bare selv «løse saken»?
14. Foreldre vil kunne følge med bilen i en app og forsinkelser vil bli synlige, kan være motstand mot dette?
15. Hvilke ting har vi ikke har tenkt på?





# 5. Avrunding og oppsummering

---



---



---



**Ekstra:**

**Drosjekontrakter – tekstutkast til anbud**

# Bearbeiding av tekst om prosjektet i kontrakter med drosjeselskapene



- 18 drosjekontrakter skal lyses ut på anbud inneværende år.
- De første kontraktene skal lyses ut i slutten av mars.
- Det er behov for en kort omtale av prosjektet og hvordan dette kan påvirke samhandlingen med drosjene/sentralene.
- Det er viktig at beskrivelsen er av en slik karakter at endelig løsning er gjenkjennbart i forhold til beskrivelsen som er i konkurransegrunnlaget, selv om ikke alle detaljer er på plass.
  
- Vedlegger de siste beskrivelsene vi har av dette i tidligere anbud, men det er behov for noe mer omfattende og beskrivende.
- Rollen som er tiltenkt at drosjene skal ha og endringene i forhold til i dag er viktig å få så klart frem som mulig.



# Opprinnelig tekst

## **«Om forsøksprosjekter hos Oppdragsgiver**

- *Oppdragsgiver planlegger å gjennomføre et prøveprosjekt i løpet av avtaleperioden, som kan bli permanent innført i løpet av avtaleperioden. Hensikten med prosjektet vil være å endre kommunikasjonen mellom Oppdragsgiver, Operatør og elev/foresatt/skole. Oppdragsgiver vil i prosjektet overta mer av dialogen mot elev/foresatte/skole, mens Operatør vil få mer oppdatert beskrivelse av hvordan den daglige transporttjenesten skal utføres. Målsettingen er at kommunikasjonen skal automatiseres i størst mulig grad. Operatør vil bli godgjort for sin deltakelse i prosjektet.»*

# Utkast til ny tekst



## Endringer i ruteplanleggingen og i dialogen med kundene

Styret i AKT har vedtatt at AKT selv skal planlegge, koordinere og håndtere avvik i gjennomføringen av skoleskyss med drosje. AKT jobber også med utvikling av et system for bedre kommunikasjon mellom aktørene i skoleskyss med drosje.

Bakgrunnen for utviklingen av tjenesten er at AKT opplever en generell utvikling i samfunnet hvor det stilles tydeligere krav til kvalitet fra elever og foreldre. Samtidig er det en jevn økning av kostnader og AKT har behov for effektivisering av tjenestene. I prosjektet «AKT Skyss» utvikler AKT, med samarbeidspartnere:

- \* et system for automatisert ruteoptimalisering,
- \* et system for bedre kommunikasjon mellom aktørene,
- \* og et system for effektivisering av faktureringen.

### Samhandling mellom AKT og drosjene/drosjesentralene:

Prosjektet er under utvikling, og det vil medføre noen endringer i samhandlingen mellom AKT og drosjene/ drosjesentralene.

- \* AKT har behov for at drosjeselskapene forplikter seg til tilgang på flest mulig faste biler til skolekjøring
- \* AKT vil gjøre ruteplanlegging og samkjøring, som sendes drosjesentralene i rimelig tid før gjennomføring av turen.
- \* Det forventes at drosjesentralene anvender android nettbrett i kommunikasjonen med AKT og kundene (elever/ foresatte/ skole/ ledsager).
- \* Det vil være behov for noe kompetanseutvikling hos sjåførene.

Ytterligere informasjon:

Lenke til presentasjonen på [akt.no](http://akt.no)



## Deltakere

- Kjell Sverre Drange, AKT
- Joakim Mostad, AKT
- Anne Siri Skomedal, AKT
- Elisabeth Smith, Panteon
- Ingrid Helmersen Muff, PwC
- Medarbeider fra drosjeselskap (SKRIV INN)



# Runde rundt bordet

---

- Navn?
- Rolle?
- Hva opplever du er viktig for at skoleskyssen skal være god?
- Hva liker du å gjøre du når du har helt fri?
- Annet?

