



Besvarelse af 10-dages forespørgsel fra Venstre vedr. Kørselskontorets IT-systemer.

6. oktober 2017
Side 1 af 4

Er IT systemerne mangelfulde så man på baggrund af besparelser, ikke kan tilkøbe de moduler der er nødvendige for at sikre kørslen, samt de service krav der fra kommunens side, der er lavet og stillet op?

I forbindelse med anskaffelsen af nærværende it-system blev der udført en markedsanalyse af de produkter, som var tilgængelige på det skandinaviske marked, herunder hvilke systemer der aktuelt var i brug hos sammenlignelige kunder. Konklusionen blev, at der er meget få systemer på markedet i Skandinavien, der kan leve op til Aarhus Kommunes krav. Befordring af den art, som Aarhus Kommune udfører, er højt specialiseret og det er ikke muligt at bruge eksempelvis it-systemer fra transportbranchen eller andre it-systemer beregnet til generel logistik. Dette afspejles af, at der i Skandinavien hovedsageligt bliver brugt it-systemer fra 3 forskellige leverandører, som siden anskaffelsen er fusioneret til én virksomhed.

Det vurderes ikke på nuværende tidspunkt at være muligt, at tilkøbe moduler fra andre leverandører, der vil kunne optimere kørselskontorets drift, herunder at øge mulighederne for bedre service. Der er dog forsøg i gang hos Midttrafik, hvor man arbejder med at modularisere deres IT-system, således at man bliver mere uafhængig af én leverandør, og kan bruge andre leverandørers løsninger i eksisterende system. Denne proces er dog meget omkostningstung og er derfor ikke mulig at gennemføre inden for Befordringskontorets nuværende rammer. Men der bliver holdt øje med erfaringer fra forsøgene med modularisering i Midttrafik.

Hvilke tilkøbsmoduler er der købt?

Den nuværende systemleverandør har en række moduler, der kan bidrage til at optimere kørselskontorets drift og borgerens oplevelse af service. Disse er i al væsentlighed anskaffet og er under implementering. Som eksempler kan nævnes et modul til udsendelse af ture til PDA'er i bilerne (HDCOM), der vil give mere detaljeret kontrol med bilernes udførelse af arbejdet. Et modul til information om køreplaner individuelt for familien og for institutioner (Travelmate), som vil forbedre borgere og institutioners overblik over kørslen. Implementeringen af sidstnævnte byder dog på en række data sikkerhedsmæssige udfordringer, der er i gang med at blive løst.

Er der moduler tilgængelige på markedet, der kan styrke koordineringen og sikre en bedre kørsel service?

BORGMESTERENS AFDELING

Økonomi
Aarhus Kommune

Budget og Planlægning
Rådhuset, Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Direkte e-mail:
stnb@aarhus.dk

Sagsbehandler:
Steen Bliggard



6. oktober 2017
Side 2 af 4

Det er ikke vores vurdering, at der findes hverken moduler eller hele produkter på markedet, som kan styrke koordineringen eller sikre en bedre service. Som nævnt ovenfor er der ikke andre kunder der har konkrete erfaringer med at integrere produkter fra flere leverandører omkring kerneopgaven. De centrale algoritmer, der styrer disse kerneopgaver i denne type it-systemer, er så højt specialiserede at de ikke uden endog meget store investeringer ville kunne integreres med trediepartsprodukter. Selvom der skulle vise sig muligheder gennem de udviklingstiltag Midttrafik udfører, så er der lang vej til evt. at overføre det til Aarhus Kommunes it-system.

Er der sket en involvering af alle de parter (skole, børnehaver, forældre, bestyrelser mm) under forløbet, for at fastsætte service krav?

Ja. Inden Kørselskontoret blev etableret blev der nedsat en projektgruppe som har arbejdet med hele setuppet omkring Kørselskontoret, herefter har der været nedsat en styregruppe samt en økonomistyregruppe. Alle grupper har haft og har repræsentation fra alle involverede magistratsafdelinger herunder Børn & Unge. Det har været magistratsafdelingernes ansvar at sikre brugerinddragelse i forbindelse med udbuddet.

Er disse begyndt at tage form og vil de blive eller bliver de udnyttet i besparelses øjemed?

Serviceregler- og mål er en fast del af det nuværende setup. Der er ikke ændret i servicereglerne med henblik på at opnå besparelser.

Er det korrekt at kørselskontoret strækker kørsler til at vare op til halvdelen til to timer hver vej? I hvor mange tilfælde sker dette og er sket? Siden 01.01.2017?

Nej, Kørselskontoret planlægger ikke ture af den varighed – medmindre at det er en kørsel fra Aarhus til eksempelvis Odense. Antallet er 0.

Er det korrekt at kørselskontoret nu er begyndt at samkøre ældre og børn med handicap?

Nej, det er ikke en del af de aftalte serviceregler.

I forhold til den kørsels undersøgelse der blev lavet i foråret, er konklusionerne. bl.a. et punkt om forsinkelser. Her siger man i konklusionen at meget få oplever forsinkelser eller kun af minimal karakter. Servicemålet, siger at det må være plus og minus 20 minutter på hver side af det aftalte tidspunkt. I undersøgelsen spørges der til om der var forsinkelser på 5- 10-15 minutter, ud over servicemålet. Betyder det ikke et spænd på mere end en time?



6. oktober 2017
Side 3 af 4

Nej.

Servicereglene er følgende:

- Afhentning ved hjemmet. Du vil blive hentet op til 20 minutter før det ønskede afhentningstidspunkt.
- Afhentning ved institutioner. Du vil blive hentet op til 10 minutter efter det fastlagte tidspunkt.

SMS besked sendes dagen før - omkring klokken 16.15. SMS'en indeholder besked om forventet afhentningstidspunkt, hvis du tilmelder dig SMS-ordningen.

I relation til brugerundersøgelsen var ønsket at få afdækket hvordan brugerne oplever at det planlagte tidspunkt overholdes.

Har man eller er man i Kørselskontoret ved at omdefinere et lovet punkt som hedder fast chauffør. Dette har af bruger/forældre været opfattet som samme chauffør hver morgen. Er dette ændret/vendt til fast chauffør på hvert vognforløb og vognforløb er ikke samme tidspunkt hver morgen?

Regelsættet er følgende og beskrevet på følgende måde:

Begrebet fast chauffør opfyldes, når dit/jeres barn altid kører:

- I en fastlagt turnus i lige og ulige uger
- Den samme strækning på samme tid hver morgen
- Den samme strækning på samme tid hver eftermiddag

En fast chauffør kører i princippet den samme rute hver dag på samme tid. Hvis barnets kørsel ændres fra dag til dag eller ikke kan lægges ind i faste rammer, kan barnet derfor ikke få tilbudt en fast chauffør. Kørselskontoret tilstræber naturligvis, at kørslen planlægges på færrest mulige vogne.

I alle ferieperioder er der et mindre behov for kørsel og derfor kan man ikke forvente de normale faste chauffører på feriekørsel fordi chaufførerne og vognmænd afvikler ferie. De samme principper gør sig også gældende for solokørsel.

Selvom der er stillet krav om fast chauffør i udbudsmaterialet har det for nogle chauffører været svært at leve op til. Kørselskontoret følger tæt op herpå og har dialog med de relevante kontaktpersoner.

Er det korrekt at et vognforløb mandag er ét vognforløb og tirsdag er et andet vognforløb og så videre.?



6. oktober 2017
Side 4 af 4

Ja, hvis kørslen er forskellig fra dag til dag.

Er der besluttet eller iværksat en anden definition om de klare aftaler som ændres til at give Kørselskontoret friere hænder, mere fleksibilitet osv. på bekostning af brugerne, familierne og underviserne?

Nej, dette er ikke tilfældet. Men erfaringerne har vist at udbudsmaterialet ikke altid har indfriet brugernes behov til trods for den omfattende høringsproces. Det betyder blandt at kørslen på Stensagerskolen, efter en tæt dialog med skolebestyrelsen og ledelsen, er omlagt pr. medio januar 2017. Tilsvarende er der lavet omlægninger på nogle ældrecentre. Alle ændringer er gennemført i dialog og forståelse med brugerne.

Jacob Bundsgaard
Borgmester

og

Niels Højberg
Stadsdirektør