



Minnisblað

Dreifing

8. júlí 2013

Helga Stefánsdóttir

Tílefni

Fyrirspurn Foreldraráðs Hafnarfjarðar

Höfundur

Smári Ólafsson

Yfirfarið

Einar Kristjánsson

INNGANGUR

Á fundi þann 28.júní 2013 var farið yfir fyrirspurn frá Foreldraráði Hafnarfjarðar sem sent var Bæjarráði Hafnarfjarðar þann 27.maí varðandi öryggi barna í frístundaakstri Strætó bs. Ákveðið var á fundinum að Strætó bs. sendi Hafnarfjarðarbæ eftirfarandi upplýsingar.

1. Upplýsingum um fjölda farþega í Hafnarfirði.
2. Aldursskiptingu farþega og þróun hennar að því marki sem hún liggur fyrir.
3. Aldur og þjálfun starfsmanna Strætó bs. annarsvegar og Hagvagna hinsvegar.
4. Kynning starfsmanns fyrir foreldrum og börnum
5. Utanumhald og ferli kvartana.
6. Þá tölfraði sem fyrirbyggjandi er varðandi ofbeldi gagnvart vagnstjórum og farþegum.
7. Fyrirhugaðar leiðarkerfisbreytingar.

FARÞEGAÞRÓUN

Farþegaþróunin frá því að nýtt kerfi tók gildi hefur verið gríðarlega jákvæð. Farþegum í Hafnarfirði fjölgaði um 51,19% á milli árunna 2011 og 2012 og fjölgaði innstigum í Hafnarfirði um rúmlega 8.000 í talningarmánuðinum. Engin könnun er til sem tekur sérstaklega á aldri farþega innan Hafnarfjarðar en úr samanburði á gögnum fyrir Höfuðborgarsvæðið allt má þó fá vísbendingar um þróunina. Einnig verður að horfa til þess að aukningin verður í beinu framhaldi af því að leiðarkerfið er hannað að frístundum barna og ungmenna. Í heildarkönnuninni má sjá eftirfarandi mun á milli árunna 2010 – 2013.

- 💰 Hlutfallslega aukning ferða til og frá skóla úr 10,3% í 42,1% af öllum strætóferðum
- 💰 Hlutfallsleg aukning barna yngri en 12 ára úr 0,5% í 0,9% af öllum strætófarþegum
- 💰 Ef horft er til þess að heildarfjöldi farþega er um 1 milljón/mánuði árið 2012 en um 900.000 árið 2010 má áætla að fjölgun í þessum aldurshópi sé um 4.500 börn/mánuði. Í ljósi þess að hönnun leiðarkerfisins í Hafnarfirði

miðar að þessum hópi er ekki ólíklegt að meiri aukning verði í þessum aldurshópi í Hafnarfirði en í öðrum sveitarfélögum. Um þetta er samt ekkert hægt að fullyrða.

- 💰 Hlutfallsleg aukning ungmenna á aldrinum 12-15 ára úr 26,3% í 32,6% af öllum strætófarþegum

- 💰 Ef horft er til þess að heildarfjöldi farþega er um 1 milljón/mánuði árið 2012 en um 900.000/mánuði 2010 má áætla að fjölgun í þessum aldurshópi sé um 90.000 ungmenni/mánuði. Í ljósi þess að hönnun leiðarkerfisins í Hafnarfirði miðar að þessum hópi er ekki ólíklegt að meiri aukning verði í þessum aldurshópi í Hafnarfirði en í öðrum sveitarfélögum. Um þetta er samt ekkert hægt að fullyrða.

ALDUR OG ÞJÁLFUN STARFSMANNA STRÉTÓ BS OG HAGVAGNA

Vagnstjórar Strætó bs. og Hagvagna eru á aldrinum 21 – 70 ára.

Nýliðar í vagnstjóraráhópnum fá eftirfarandi þjálfun:

- Grunnþjálfun – 4 klst – í því felst þjálfun á endastöðvum, ýmis atriði varðandi vagninn, samskipti við þjónustuver, hlutverk akstursfulltrúa, upphaf og lok dags og margt fleira.
- Nýliðanámskeið – heilsdagsnámskeið þar sem farið er yfir gildi og markmið fyrirtækisins, leiðarkerfið, starfssvið Farþegaþjónustuviðs, farið yfir viðbragðsáætlanir, öryggis og umhverfismálefni, tjón og tryggingar, kynning á ógnandi hegðun frá lögreglunni, kynning á hlutverki akstursfulltrúa og samskipti, mannauðstengd mál rædd og farið yfir starfsemi á verkstæði og bilunum í vögnum og skráning á þeim í bilanabækur. Og margt fleira er farið yfir á námskeiðinu.
- Mentorþjálfun um það bil 3 dagar – allir nýliðar fara í þjálfun með mentorum, þar er kennsla á leiðar, samskipti og annað sem nauðsynlegt er að læra

Allir vagnstjórar fá eftirfarandi þjálfun:

- Þjónustunámskeið – allir vagnstjórar fara á námskeið á hverju ári á vegum Farþegaþjónustusviðs þar sem farið er yfir starfsemi þjónustuvers, samskipti, viðbragðsáætlanir og öryggis- og umhverfismál.

Mentorar fá eftirfarandi þjálfun:

- Þeir vagnstjórar sem eru valdir til að sinna mentorþjálfun eru það sem Strætó bs. vill kalla framúrskarandi starfsmenn
- Dale Carnegie þjálfun – þeir fara allir til að hafa betri færni í að starfa sem leiðtogar meðal jafningja
- Nýliðanámskeið – þeir þurfa allir sitja nýliðanámskeið
- Mentoranámskeið – innahúss námskeið haldin fyrir mentora
- Síðan verða endurmenntunarnámskeið reglulega fyrir þennan hóp

KYNNING STARFSMANNS FYRIR FORELDNUM OG BÖRNUM

Um enga sérstæka kynningu á vagnstjórum er að ræða. Breytingar á leiðarkerfinu eru auglýstar í staðarblöðum.



UTANUMHALD OG FERLI KVARTANA

Allar kvartanir sem berast til Strætó bs. eru skráðar í rafrænt kvörtunarkerfi og snúist kvartanirnar að starfsmönnum verktakans sendast þær sjálfvirkir á verktakann sem hefur 2 sólarhringa til að bregðast við. Bregðist hann ekki við fer sjálfkrafa í gang áminningarferli. Allar kvartanir eru þannig rekjanlegar og er hægt að flokka þær niður á t.d einstakar leiðir eða einstaka verktaka. Þannig verður til dæmis mjög augljóst ef einstaka akstursaðilar eða leiðir fá á sig óeðlilegan fjölda kvartana. Snúi kvörtunin að alvarlegri hlutum fer að sjálfsögðu viðeigandi ferli í gang samhliða.

TÖLFRÆÐI VARÐANDI OFBELDI GAGNVART VAGNSTJÓRUM OG FARÞEGUM

Strætó er öruggur ferðamáti – hvort heldur litið er til slysa á farþegum vegna tjóna eða vegna líkamsárása. Engin ástæða er til að oftúlka þetta viðtal – en viðkomandi blaðamaður gerir sér meira úr því en efni standa til. Árásir á vagnstjóra eru afar fátíðar, en eiga sér þó stað. Enn sjaldnar koma upp árásir á farþega.

Sú árás á farþega sem þarna er lýst birtist okkur sem mun léttvægara atvik en blaðið greinir frá. Sá sem varð fyrir árásinni hringir í okkur – en ekki til að tilkynna árásina heldur vegna þess að hann týndi farsímanum sínum. Þegar spurt var út í efnið kom fram að hann hefði orðið fyrir áreiti. Starfsfólk Strætó hvatti hann til að kæra atvikið til lögreglu.

Skv. skráningu okkar þá eru yfirleitt að verki einstaklingar sem eru drukknir eða í annarlegu ástandi sem veitast að vagnstjórum. Í vagnstjóraþjálfun okkar er m.a. farið í sérstakt efni sem snýst um hvernig megi meðhöndla slíka farþega. Er það flutt af reyndum lögreglumönnum. Tvö slík námskeið hafa verið haldin á þessu ári.

FYRIRHUGAÐAR LEIÐARKERFISBREYTINGAR

Engar breytingar eru fyrirhugaðar á leiðarkerfi Strætó í Hafnarfirði.