

# **PÅ VEIEN FOR KUNDENE**



**Denne boken er din til odal og eie. Og gjør det gjerne til en regel at du har den med deg i bilen, får å kunne slå opp ting du ikke husker i farta.**

---

# **INNLEDNING**

Du sitter nå med opplæringsheftet ”På veien for kundene”. Dette er et hefte utgitt av sjåføropplæringen hos Taxus Akershus AS.

Heftet skal være en rettleiding for deg som kursdeltager på sjåførkurset.

Valget du nå har tatt, ved å melde deg på sjåførkurset, innebærer en periode med mye egenstudier.

Store deler av kurset er lagt opp som selvstudie. Spesielt gjelder dette kjennskapsdelen.

Vi mener den beste måte å gjøre seg kjent, er å kjøre rundt i Oslo og Akershus på egenhånd og lære seg områder, bydeler og de største veiene.

Som taxisjåfør utfører man en veldig viktig samfunnsnyttig oppgave. Vi treffer på mennesker i alle mulige situasjoner. Dette krever profesjonalitet fra oss som sjåfører. Vi må ha fokus på kunden og servicetjenesten vi utfører. Kundens integritet er også svært viktig og skal respekteres!

Alle som deltar på dette kurset har innehatt norsk førerkort i minimum 3 år. Man har i den perioden tilegnet seg noe av det en sjåfør skal kunne.

**Imidlertid er det stor forskjell på å kjøre bil og drosje.**

Når man kjører drosje, skal man i tillegg til å kjøre bilen også forholde seg til kunden, taksameter, leveringsadresse og ikke minst tidvis vanskelige kjøreforhold.

Det er derfor svært viktig å huske at når dere er ferdige med kurset, og klare for å starte opp som drosjesjåfører, befinner dere dere nederst i en læringskurve.

Det skal mange år til som sjåfør for å bli helt lokalkjent. Streng tatt er det nesten umulig å bli ferdig utlært da det hele tiden gjøres forandringer på veiene og det kommer stadig vekk nye byggefelt rundt om.

**Mottoet vårt er: *En drosjesjåfør ergrer seg aldri. Han bare undrer seg!***

**Lykke til!**





## 7.2 Konkurrerende sentrale

Sentralene i Follo, på Romerike og i Asker og Bærum:

Asker og Bærum Taxi



0-Taxi



Nedre Romerike Taxi



Taxi3 Romerike



Aurskog, Høland og Sørums Taxi



Taxi Romerike

Ski Taxi



Follo Taxi



Sentralene i Oslo:

Oslo Taxi



Norgestaxi Oslo



Taxi 2



Christiania Taxi



By Taxi



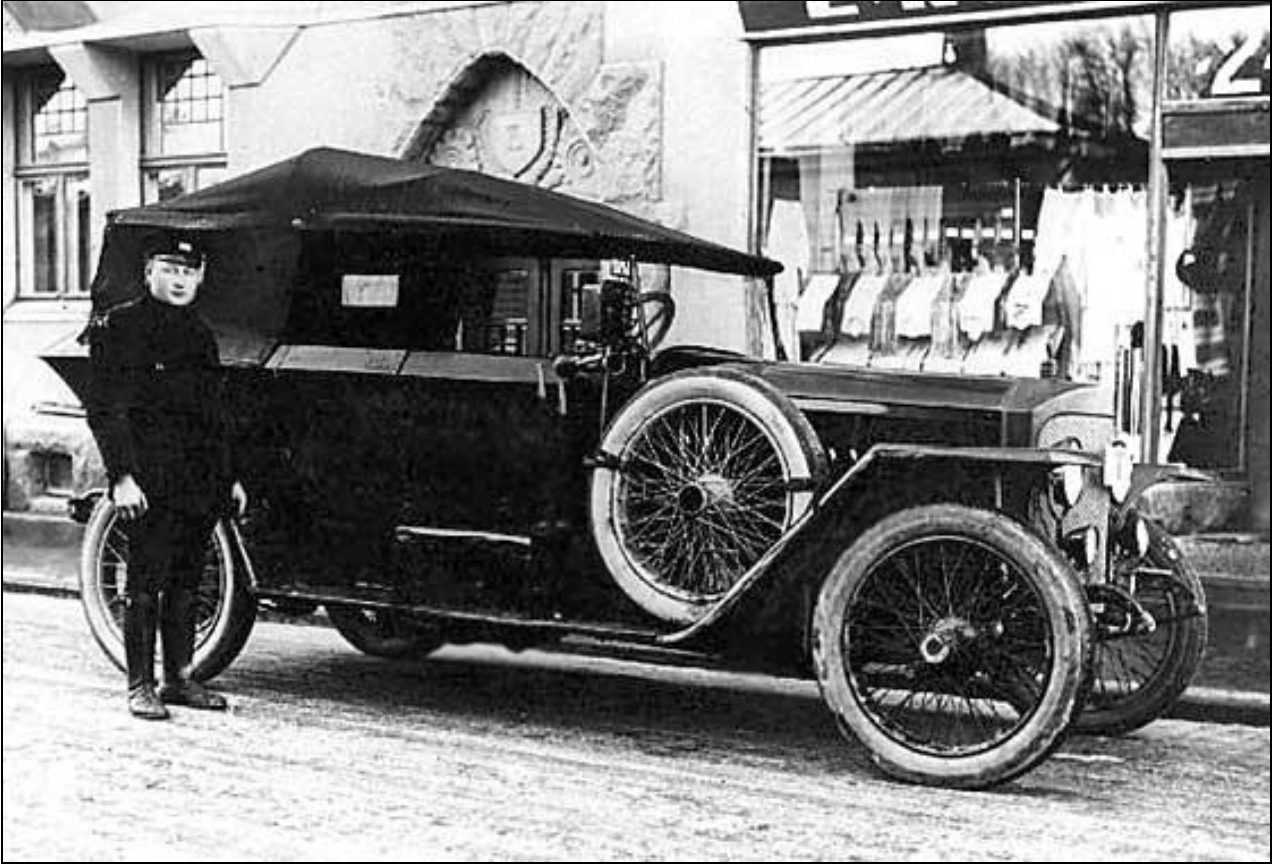
Scandinavian Taxi



I tillegg er det en del drosjer som ikke er tilknyttet en sentral. Såkalte frikjørere.

*Kapittel 1*

# **HISTORIKK**



Allerede i 1908 kom de to første drosjebilene til Oslo, dette var bare 8 år etter at den aller første bilen kom til Norge.

Antallet drosjebiler økte raskt og allerede i 1913 var det registrert 1173 drosjer og rutevogner i landet.

Behovet for drosjetransport økte raskt ettersom utbyggingen rundt om i landet økte. Drosjen ble en viktig aktør i hverdagen.

Etter hvert som antall drosjer økte rundt om i landet, presset også lovverk og reguleringer seg frem som en naturlig del av utviklingen.

En del av reguleringene var opprettelse av løyvedistrikter. Dette var reguleringer som begrenset hver enkelt drosjebil utøvelse av persontransport innenfor et bestemt område. Dette var som oftest delt inn etter fylker.



Helt frem til 1998 var faktisk Oslo og Akershus to adskilte løyvedistrikter. Men i dag er Oslo og Akershus et felles løyvedistrikt, noe som medfører en større konkurranse mellom selskapene og et høyere drosjetilbud til publikum.

Drosjenæringen er sannsynligvis en av de mest regulerte næringer vi har igjen i Norge. Det vil si at myndighetene hele tiden regulerer antallet drosjeløyver som skal være ute i markedet til enhver tid.

Populært kalles dette for behovsprøvd løyvepolitikk. Flere av våre naboland har valgt å deregulere drosjenæringen, det vil si å la etterspørselen i markedet bestemme antallet drosjeløyver.

I dagens moderne konkurransesamfunn er nok en slik modell den mest effektive og rimeligste løsningen for kundene. Samtidig vil en slik modell føre til nye utfordringer for næringen og ikke minst for utøverne som må jobbe mer for å oppnå et fornuftig økonomisk utbytte av driften.

I sentrale strøk har myndighetene innført krav om tilknytningsplikt for løyvehavere. Det vil si at man ikke har mulighet for å drive drosjevirkksomhet uten å være tilknyttet en sentral.

Ofte var disse sentralene bygd opp som et samvirke mellom en gruppe løyvehavere. På denne måten kunne man få organisert sentralbordet, regnskapsoppgaver og kreditthåndtering på en måte som forenklet løyvehavers hverdag. I større sentraler er fenomenet pliktvaktt også ukjent.

Første november 2020 ble drosjemarkedet deregulert. Etter denne datoen falt blant annet kravet til sentraltilknytning, kravet til kjentmannsprøve samt behovsprøvingen. Bakdelen med dette er at det vil etableres en del useriøse aktører og at det mest sannsynlig vil bli en stor overetablering i bransjen. Fordelen for oss som drosjesentral er at vi nå kan tilpasse flåtestørrelsen etter etterspørsel og at vi selv kan sette kriterier for hvem som skal få tilknytte sitt løyve til vår sentral.

# SENTRALENE & TAXUS



Antall drosjer hos de forskjellige drosjesentralene varierer. Det skyldes blant annet forskjellige befolkningstall.

Asker og Bærum Taxi (ABT) betjener primært kommunene Asker og Bærum med ca. 200 000 innbyggere. Og Nedre Romerike Taxi (NRT) betjener primært Lørenskog, Nittedal, Rælingen, Skedsmo og Fet med ca. 140 000 innbyggere.

Asker og Bærum Taxi har i dag ca. 190 løyver.

Hos Nedre Romerike Taxi er det ca. 130 løyver. Et såpass stort antall biler tilsier at behovet for transport med drosjer er stort. Noe av årsaken for dette er at begge sentraler primært opererer i områder som grenser til Oslo. Oslo lufthavn Gardermoen ligger også nære. Spesielt for NRT. Begge sentraler betjener store sykehus (Sykehuset Asker og Bærum og AHUS). Begge sentraler betjener passasjerer til og fra to av Norges største jernbanestasjoner (Lysaker og Lillestrøm), samt et veldig aktivt næringsliv. Og selvfølgelig et



stort privatmarked med et kundegrunnlag på omtrent 400 000 mennesker. I tillegg har vi en del kunder utenfor vårt eget distrikt, og da spesielt i Oslo. Nå gir ikke antall biler et riktig bilde av transportbehovet, fordi bilene ikke utnyttes best mulig. Dette skyldes at det er et problem å holde 100% av bilene i drift 24 timer i døgnet. Og det faktum at vi er i konkurranse med andre sentraler i våre egne områder.

Vi driver med TT-transport (trygdetransport), skoletransport, syketransport, handikaptransport, pakketransport, fastpristransport og den tradisjonelle taxitransporten.

Lettere varetransport er også en del av hverdagen for taxisjåføren, og oppdragene er høyst ulike. Det kan være noen som har glemt et nøkkelknippe eller noen som ønsker å overlevere ett brev eller ei pakke hurtigst mulig. Firmaer som ønsker en reservedel e.l.

Det mangesidige transportbehovet har ført til at det etter hvert er kommet flere spesialbiler inn i trafikken. Ved spesielle selskapelige anledninger ønsker kanskje verten eller arrangøren en spesiell type bil f.eks. en bil til kjøring av brudepar etc. Også slike biler bestilles gjennom taxisentralen.

Maxitaxier finnes det flere av ved både ABT og NRT.

Antall passasjerplasser varierer fra 5 og opp til 16. En del av disse er utstyrt slik at de også kan ta en eller flere passasjerer som benytter rullestol. Ellers er disse bilene spesielt godt egnet for oppdrag for bedrifter og institusjoner som ønsker å kjøre et større antall mennesker samlet.

Taxinæringen er inne i en rivende utvikling for tiden, og nye produkter vil komme i den nærmeste fremtiden. Det kjennetegner også tiden at de fleste oppdrag for fremtiden vil oppnås via anbudskonkurranse, og at man derav vil måtte gå vekk fra dagens prinsipp - som går ut på maksimalpriser. Dette krever selvsagt også at den enkelte drosjeeier/sjåfør har evnen til å omstille seg til de nye kravene som vil måtte komme i fremtiden.

## **2.1 TAXUS / CALLSENTERET**



**09080**

**06710**

De fleste som er bosatt i Asker og Bærum samt Nedre Romerike, vil nikke gjenkjennende til disse tallene. Det er telefonnummeret til Asker og Bærum Taxi samt Nedre Romerike Taxi, for bestilling av taxi. Denne sentralen er betjent 24 timer i døgnet og 365 dager i året.

I oktober 2004 opprettet Nedre Romerike Taxi og Asker og Bærum Taxi selskapet Taxus Akershus. Taxus Akershus, som ligger i Strandveien 37 på Lysaker, er et driftsselskap som tar seg av alle administrative oppgaver for begge sentraler. Taxus har også et eget monteringsverksted for taksametre og undervisningslokale i tilknytning til Trafikkkontoret til i Tvetenveien 4 i Oslo.

Sentralen har i dag utstyr for å holde god oversikt over hvor stor trafikken er, og hvor bilene til enhver tid befinner seg. Denne oversikten kommer først og fremst fra bookingsystemet og fra GPS-mottakerne i taksametrene. Dette for å gi operatørene på sentralen et best mulig situasjonsbilde av trafikken.

Utgangspunktet for operatøren ved sentralen er å formidle kjøreoppdragene fra en kunde til en ledig taxi. Men det må være et rimelig forhold mellom den adressen kunden befinner seg og det stedet hvor den ledige taxien befinner seg. Unntaksvis vil du oppleve at du får en henting med uforholdsmessig lang henting. Da må vi allikevel kjøre turen. Kundens behov for transport kommer før sjåførens ønske om korte henting. Hvis det ikke er biler i sonen som kunden befinner seg i, vil taksameteret automatisk begynne å søke etter ledige biler i de nærmeste sonene.

Operatørene ved sentralen videreformidler også en del samtaler fra kundene våre til trafikkkontoret (f.eks. når en kunde har glemt noe i drosjen). De tar også imot forhåndsbestillinger på kjøring (vanlig biler, maxitaxier, rullestolbiler og pakkekjøring). En forhåndsbestilling legges inn i bookingsystemet på bestilt dato og klokkeslett, og sendes deretter ut til første ledige bil i sonen 10-20 minutter før kunden skal hentes.

To av de store kundene til drosjebransjen er Konsentra og Pasientreisekontoret, som bestiller transport av skolebarn og transport av syke til og fra behandling. Kjøring for både Konsentra og Pasientresiekontoret er kjøring på kontrakt (anbudskjøring). Det er derfor

egne krav og priser som gjelder. Ofte er det handicappede og syke som har behov for ekstra hjelp. Og da kreves det av deg som sjåfør å gi den hjelpen som måtte trenges. Eksempelvis følge ut og inn, bære bagasje eller kanskje kjøre ekstra rolig over fartsdumper og i svinger. Denne transporten administreres av en egen avdeling på callsenteret som vi kaller Spesialtransport

## **2.2 CALLSENTRET & SJÅFØRENE**

For at Nedre Romerike Taxi og Asker og Bærum taxi skal kunne fungere på best mulig måte er det viktig at forholdet mellom sentralbordet og sjåførene er så godt som mulig. For å få til dette må vi ha noen retningslinjer. Det som er det viktigste av alt er å ha en gjensidig respekt for hverandre og kunne akseptere at det faktisk er lov til å gjøre noen enkle feil på begge sider. Sentralbordet ekspederer en stor mengde med turer og informasjon hver eneste dag, og da er det naturlig at det vil bli gjort feil en gang iblant. Sentralbordbetjeningen har en svært stressende hverdag med stor pågang fra kunder og sjåfører. Det kan tilsynelatende være stille og rolig ute i bilene, mens det koker på sentralen. Man skal være klar over at sentralbordet skal ekspedere direktebestillinger, forhåndsbestillinger, maxitaxier, pakkekjøring, syketransport og skolekjøring. I tillegg til andre henvendelser fra kunder og drosjesjåfører. Hvis det skulle oppstå en situasjon hvor man kommer på kant med sentralbordbetjeningen, skal det løses på denne måten: At du kontakter eier og han eventuelt sender en skriftlig henvendelse til sentralens ledelse. Det er uakseptabelt at en sjåfør eller drosjeeier ringer sentralbordet og kjefter sentralbordbetjeningen. En slik oppførsel vil aldri bringe noe godt med seg. Det vil kun frembringe uvennskap og et anstrengt forhold mellom sentralbordet og sjåfør. Det vil si at med normal folkeskikk kommer man langt. Kjefting og ufin oppførsel mot sentralbordbetjeningen vil kunne medføre innkalling til trafikkontoret.

**IKKE** ring sentralen dersom taksameteret ikke får kontakt med sentralen. Sjekk først med en kollega. Dersom ingen av dere får kontakt er det et teknisk problem på sentralen, og de har da nok å gjøre med å informere kunder.

Er du alene om problemet kan du ringe trafikkontoret på tlf 67100030 (ABT) eller 67100090 (NRT).



### Kapittel 3

# **KOMMUNIKASJON, SALG OG KONKURANSESITUASJONEN**

**Salg handler om å løse et problem for kunden, ikke skape et!**

For at vi skal klare dette er det nødvendig å ha en god kommunikasjon med kunden. Man har mange forskjellige faktorer som må være til stede for at en god kommunikasjon kan forekomme.

**Kommunikasjon betyr:” Å overføre informasjon der mottaker får en viss forståelse av budskapet”**

Med det mener vi å dele tanker eller opplevelser med andre, slik at vi får en felles forståelse av et tema eller en sak.

Vi kan enkelt tenke oss en situasjon i en drosje, der kunden som avsender sier en adresse til mottaker som sjåfør. I en slik situasjon kan det være vanskelig å oppfatte adressen, eller det kan være en ukjent adresse for sjåføren. Det er da veldig viktig å gi tilbakemelding til kunde med en gang slik at kunde (avsender) kan gi en bedre forklaring.

**Eksempel:** På Asker Holdeplass:

**Kunde:** Jeg ønsker å bli kjørt til Kirkeveien 46.

**Sjåfør:** Oppfattet, er det Kirkeveien i Asker, Bærum eller Oslo du mener?

**Kunde:** Det er Kirkeveien i Oslo jeg mener.

I denne situasjon har sjåføren oppfattet budskapet, men han ser at det kan være forskjellige alternativer og gir en tilbakemelding på dette. Kunden gir derfor et mer korrekt budskap.

**Eksempel:** Samtale mellom kunde og sjåfør i bilen:

**Kunde:** Du er jammen godt kjent her sjåfør!

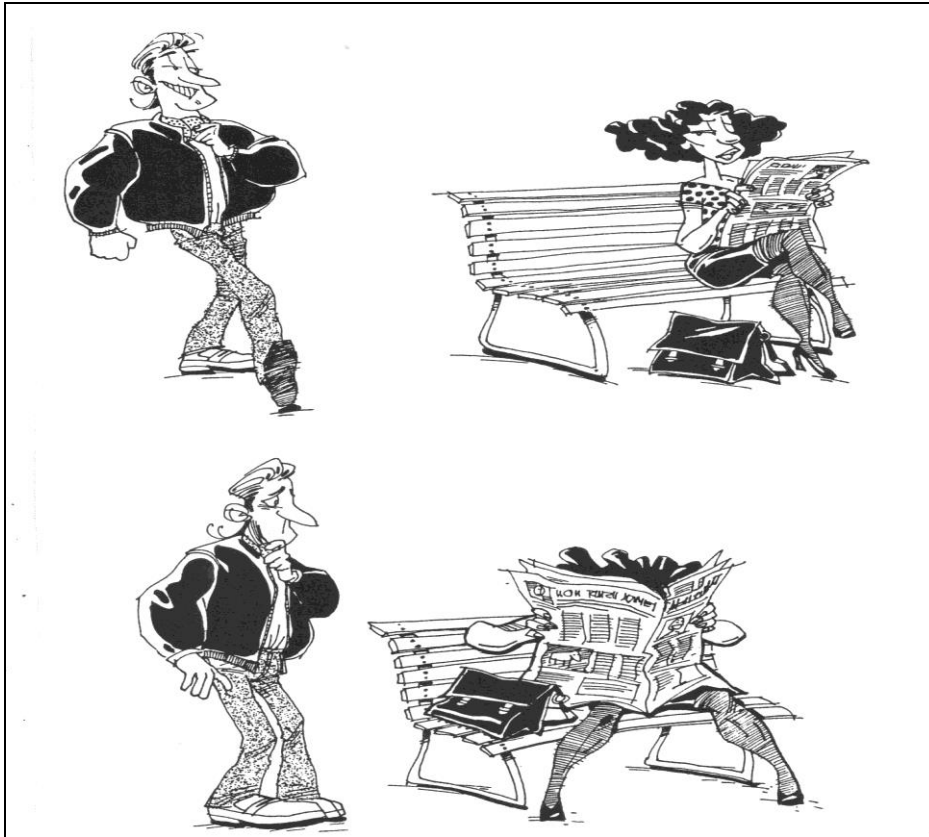
**Sjåfør:** Ja, her har jeg kjørt søppel før.

**Kunde:** #x% &/

Her ser vi raskt at det kan skje en misforståelse, kunden ønsker å berømme sjåføren for hans kjentmannskunnskaper, og sjåføren prøver å fortelle kunden at han er kjent i området fordi han har kjørt søppelbil i området tidligere. Sannsynligvis oppfatter ikke kunden sjåførens svar som noe særlig hyggelig.

**Som en profesjonell utøver bør man derfor være veldig forsiktig med å svare kunden i raske vendinger, da dette lett kan oppfattes helt feil hos kunden.**

## 3.1 **KROPPSSPRÅK**



Mennesker flest kommuniserer hovedsakelig gjennom to forskjellige metoder, nemlig gjennom vokal kommunikasjon (språk) og gjennom kroppsspråk. Ofte er det veldig stor forskjell mellom etnisitet og kommunikasjonsmetoder. Personer oppvokst i Norden kommuniserer ofte mer vokalt og mindre gjennom kroppsspråk. Personer oppvokst sør i Europa eller Afrika kommuniserer mer aktivt både vokalt og med kroppsspråk samtidig. Dette kan for enkelte mennesker virke kraftigere og mer voldsomt og kan oppfattes negativt selv om selve budskapet var sendt i god tro. Tenk derfor godt etter hvordan DU ønsker å bli oppfattet av dine kunder!

Kommunikasjon gjennom kroppsspråk er ofte ubevisst, både for sender og mottaker, men kroppsspråket lyver som regel ikke. Kroppsspråket er en vesentlig del av kommunikasjonen mellom mennesker. Ved samtaler og møter mellom mennesker formidler vi kanskje langt mer budskap ved kroppsspråket og måten vi snakker på, enn vi formidler ved innholdet i ordene.



## 3.2 **KOMMUNIKATIVE SIGNALER**

Tenk deg en sjåfør som har alle sine personlige eiendeler plassert i passasjerstet foran. Det er ikke så lett for en kunde å spørre om å få sitte foran da!



Ville du satt deg her?

Drosjenæringen er en utpreget servicenæring, det vil si at vi som utøvere MÅ lytte til kundens ønsker!

## 3.3 SALG



Som drosjesjåfør jobber man med salg hele tiden. Man selger to ting. Det ene man selger er transporttjenester, hovedsakelig i spotmarkedet og man er derfor veldig avhengig av å opprettholde et godt forhold til publikum. Det andre man selger er et varemerke. Det vil si navnet på den sentralen du kjører for. I deres tilfeller vil det være Nedre Romerike taxi eller Asker og Bærum taxi. Man skal derfor aldri henvise en kunde til konkurrent. Selv om konkurrentens drosje var før oss inn på holdeplassen.

Dessverre har det i de senere år vært en noe negativ fokusering på drosjenæringen i media. Denne negative oppmerksomheten har hovedsakelig dreid seg om økonomisk mislighold hos en liten gruppe utøvere i næringen, men hele næringen har blitt stemplet som ”kjeltringer”.

Slik er det i en næring med så mange utøvere, det er derfor veldig viktig at alle utøverne er seg bevisst på hvordan man oppfører seg når man er på jobb. Publikum legger lett merke til en drosje.

Kjøreatferd og ikke minst hastighet er to faktorer som ofte blir omtalt. En drosje er en bil uniformert med selskapets navn og telefonnummer. Det er ikke akseptabelt å kjøre villmann, tute og presse seg frem i trafikken uten å ta hensyn til medtrafikanter. Dette blir lett lagt merke til! Vi som

drosjesjåfører har ikke dårlig tid når vi kjører. Vi er på jobb, og skal sitte bak rattet i flere timer. Vær høflig og vis hensyn mot andre trafikanter.

Når man kjører en drosje, skal man oppføre seg profesjonelt i trafikken, kjøre defensivt og vise publikum at vi er stolte yrkessjåfører.

***” Å selge er å forsøke å overbevise kunden om at hun/han tilfredsstiller sine behov best ved å kjøpe våre produkter eller tjenester ”***

En drosjesjåfør er en selger og bør og skal ha kunden og kundens behov som hovedfokus. Bare på denne måten vil han klare å gi kunden det servicetilbudet kunden ønsker. En tilfreds kunde kommer alltid tilbake for gjenkjøp.

Selv om man prøver å gjøre en god jobb, oppleves det jo at kunden ikke benytter seg av tilbudet vårt. Dette er en del av en selgers hverdag og må bare aksepteres.

Som definisjonen peker på, handler salg om å overbevise en mulig kjøper. Når selger har kartlagt kundens virkelige behov, kan han gjøre sitt beste for å få til et salg. I en slik situasjon er det sannsynlig at kunden blir fornøyd med tjenesten. Og vil komme tilbake for å kjøpe flere tjenester.

Men en selger bør være forsiktig med å selge for enhver pris. En kunde som kjøper et produkt eller tjeneste han eller hun ikke trenger, vil lett få en negativ opplevelse dersom det du som sjåfør og selger fortalte kunden ikke stemmer. Kunden kommer antageligvis ikke tilbake. Og venner og bekjente får muligens også høre om hendelsen.

I vår bransje snakker vi om en transporttjeneste. Drosjesjåføren skal kunne transportere kunden slik at kunden på en rask og effektiv måte kommer seg frem til bestemmelsesstedet.

Hvis bestemmelsesstedet befinner seg i umiddelbar nærhet, er det viktig at sjåføren opplyser kunden om dette. Slik at kunden selv kan avgjøre om han eller hun vil gå eller ta taxi. På denne måten vil kunden føle seg ivaretatt.

Kundene kan gjerne komme med en del spørsmål før de bestemmer seg for om de vil kjøpe en tjeneste av oss. Og et spørsmål kan for eksempel være:



***”Hvor mye koster det fra Skedsmo til Oslo?” eller: ” Kan jeg forhåndsbestille en bil til i morgen?”***

Vet vi ikke svarene, må man prøve å finne ut av de ved å bruke priskalkulatoren. Priskalkulatoren finner du i sjåførappen som du vil få tilgang til når kurset er ferdig, og du er klar til å sette deg bak rattet i en taxi. Vær alltid ærlig ovenfor kundens spørsmål. Klarer du ikke å svare på spørsmålene, si det til kunden, **ikke lyv!**

Klarer vi som utøver å tilfredsstille kundens ønske, er et kjøp i boks. Kunden velger å benytte dine tjenester. Og du som utøver har gjennomført et salg. Da er det veldig viktig å være klar over at kunden har en klar forventning til tjenesten du leverer. Det er nå den virkelige prøven kommer. Du skal transportere kunden sikkert og komfortabelt, og på en riktig måte til bestemmelsesstedet. Klarer du dette, vil kunden være fornøyd. Og du får kanskje ros og tips for din gode service og profesjonalitet. Kunden vil forhåpentligvis velge samme selskap igjen ved et senere tidspunkt.

Skulle du i motsatt fall ikke tilfredsstille kundens forventninger, er det ikke sikkert kunden ønsker å benytte transporttjenester fra samme selskap ved senere tidspunkt. Samtidig kan du være ganske trygg på at kunden vil fortelle om sin negative opplevelse til sine venner, og vennene vil fortelle dette videre. Altså vil ganske mange mennesker få vite om opplevelsen på kort tid.

Alle kan gjøre feil, kjøre feil eller ikke vite hvor bestemmelsesstedet er, men man må som drosjesjåfør være ydmyk ovenfor kunden. Da vil kunden som oftest ha forståelse for situasjonen.

Hvis du for eksempel skulle kjøre feil er det best å fortelle det til kunden med en gang, slå av taksametret, og korrigere kjøreruten før du igjen starter taksametret. Det er MYE bedre at du som sjåfør finner ut av feilen og forteller det til kunden enn at kunden gjør deg oppmerksom på feilen.

**Husk at det er vi som er til for kunden og ikke omvendt.**

## 3.4 **Konkurransesituasjonen**

I 1998 opphørte drosjemonopolet i Norge. Fra da av hadde alle drosjer i Oslo og Akershus like rettigheter i Oslo og Akershus. En del drosjer fra Oslo begynte å kjøre på holdeplasser i Asker og Bærum og på Romerike.

Likeledes trakk noen drosjer fra kommunene rundt Oslo inn til Oslo.

I 2007 vedtok Akershus Fylkeskommune at det skulle opprettes konkurrerende sentraler i henholdsvis Asker og Bærum og på Nedre Romerike. Og i 2008 fikk NRT konkurranse i sitt primære distrikt av Taxi3 og ABT fikk konkurranse av Otaxi.

1. november 2020 ble det frislipp i drosjebransjen. Det betyr at alle drosjer i Norge har like rettigheter overalt i Norge. Kravet til kjentmannsprøve forsvant og alle som innehar kjøreseddel og har godkjent økonomi og vandel kan søke om drosjeløyve.

Tapet av kunder som ringer og bestiller fra NRT og ABT har heldigvis vært svært lite, men på holdeplassene tapte vi mange kunder til de nye sentralene.

Det har fra fordums tider vært slik at på holdeplass tar kunden første bil i køen. Men kunden har alltid hatt rett til å velge bil.

Nå som konkurransen er et faktum er det viktigere enn noensinne at vi gjør vårt beste for å være kundens førstevalg på holdeplassene.

Ren bil, ren uniform, stå utenfor bilen for å ta imot kunden og sist, men ikke minst, smil og vær hyggelig.

Dersom kunden kommer til deg, selv om du ikke er først i køen, så har kunden tatt sitt valg og vil kjøre med deg. Vi henviser ikke kunder til en annen bil når kunden har tatt sitt valg. Og vi henviser aldri kunden til en drosje fra en konkurrerende sentral.

På noen holdeplasser er det to rader med drosjer. Og da er det ikke lett for kunden å vite hvem som er først.

Mange kunder vil da spørre hvem som er først, og da kan det være lurt å være litt sleip. Er det ikke du som er først, men en drosje fra en av våre konkurrerende sentraler, kan man først opplyse kunden at han eller hun som kunde står fritt til å velge bil. Vi er heldigvis førstevalget for de fleste av drosjekundene i vårt distrikt dersom det blir opplyst om valgfriheten.

Er det du som er først er det ikke nødvendig å opplyse om valgfriheten til kunden. Da sier du det som det er. Nemlig at det er din tur.

Skulle kunden allikevel velge å kjøre med en konkurrent ønsker vi kunden god tur med et smil.

Det kan også være at begge bilene først i køen er fra vår sentral. Da forteller vi til kunden hvem som er først. Men vi lar selvfølgelig kunden velge selv.

Det er også veldig viktig at vi bruker holdeplassene i områdene våre når vi venter på tur. Dersom en drosje fra vår sentral stiller seg litt «bortgjemt» for å vente på datatur, betyr det at denne drosjen «gir bort» en plass på holdeplassen til en drosje fra en konkurrerende sentral. Kjør derfor alltid inn på holdeplassen når du venter på tur.

Selv om det kanskje er større sjanse for at en bestillingstur er bedre betalt enn en plasstur betyr ikke det at du tjener mindre på å stå på holdeplassen. Over tid får du flere turer ved å stå på holdeplassen. Og det er bedre butikk å kjøre tre turer på 200,- kr hver, enn en tur til 400,- kr på samme tid. Husk at majoriteten av våre konkurrenter primært lever av holdeplassturer. Og at vi ved aktivt å benytte holdeplassene, tar mange turer som ellers ville blitt kjørt av dem. Dermed gjør vi det mindre attraktivt for våre konkurrenter å benytte seg av holdeplassene. Bestillingsturene våre får vi uansett i tillegg.



## Kapittel 4

# **SERVICE, HOLDNINGER OG YRKESETIKK**

## 4.1 Hva er service?

Det er kundens forventninger som styrer opplevelsen av god service. Servicen du selv ville vært fornøyd med, er ikke nødvendigvis det samme som din kunde ville vært fornøyd med.

Dersom du ønsker å gi god service, må du ha kontroll på kundens forventning og din evne til å imøtekomme denne.

Din jobb som drosjesjåfør er ikke bare å frakte kunder fra et sted til et annet. Du er en servicearbeider. Hvilket betyr at du også må bistå dine kunder med det som måtte trengs relatert rundt transporten. F. eks hjelpe med bagasje eller følge kundene til og fra døren dersom det trengs.

Du må også kunne forstå hvilke forventninger kunden har til deg og det du kan. For eksempel har drosjekunder en forventning om at du er godt kjent og finner frem uten kundens instruksjoner underveis. Eldre kan ha en forventning om at du bærer inn bagasje eller handleposer for dem.

Forretningsfolk kan ha en forventning om at de kan snakke uforstyrret i telefonen i drosjen. Felles for alle, er at de har en forventning om at du kan kjøre bil på en sikker og behagelig måte.

Du må innse at kunden faktisk er sjefen. Og sjefen bestemmer.

For eksempel er det kunden som avgjør hvilken kjørerute som skal kjøres. Du kan selvfølgelig tipse om hva som lønner seg. Men vil kunden at du skal kjøre en lengre rute, så skal du kjøre en lengre rute.

Du som snart skal kjøre drosje vil komme borti mange forskjellige mennesker og mennesketyper. Det kan være fulle mennesker på vei hjem fra fest, handikappede, skolebarn, forretningsfolk, pensjonister eller turister fra både inn- og utland.

De kan ha forskjellige ønsker og behov for hjelp og assistanse, men alle har rett og krav på den samme gode servicen.

Et godt eksempel er blinde. Spesielt blinde med førerhund.

Alle drosjer er pålagt å ta med førerhund. Allergi, angst for hunder og kulturelle forskjeller er **ikke** godkjente unnskyldninger for å nekte å ta med førerhund. Løyvemyndighetene aksepterer ikke under noen omstendighet at drosjer nekter å ta med førerhund. Dersom dette skjer, vil løyvemyndigheten kunne frata drosjeeieren sitt drosjeløyve. Også dersom det er den ansatte sjåføren som nekter å kjøre førerhund. Det er den blinde selv som bestemmer



om førerhunden skal sitte i bagasjerommet eller på gulvet ved det setet passasjerer sitter.



Husk at den synshemmede ikke kan se at det er en drosje som kommer. Gå gjerne ut av bilen for å følge den synshemmede frem til bildøren.

- Hvis han har med førerhund kan du spørre hvor han vil ha hunden. Normalt vil han ha den i bagasjerommet, hvis det er en stasjonsvogn, eller på gulvet hvis bilen er en vanlig sedan.
- Når dere har kommet frem åpner du døren, følger ham inn på fortauet og viser i hvilken retning han skal gå.

## TAXIBUD



En del bedrifter benytter også drosjer til bud transport av mindre pakker og brev. Ofte kan det være snakk om blod- og vevsprøver mellom sykehus. Eller anbudsbrief som må leveres innen et spesifikt klokkeslett. Det er her særdeles viktig at transporten utføres umiddelbart. En tommelfingerregel er at all drosjetransport skal utføres umiddelbart.

### FØRSTEINNTRYKK

Vi liker alle å gi et godt inntrykk av oss selv ovenfor andre mennesker. Det tar få sekunder å danne seg et førsteinntrykk av et annet menneske. Ca. like lang tid som det tar å brenne ned en fyrstikk. Du vil aldri få en ny sjanse til å gi et førsteinntrykk av deg selv. Og i et kunde/leverandørforhold er førsteinntrykket alfa og omega. Tiden det tar å danne seg et annet inntrykk enn førsteinntrykket av et annet menneske er lang. Mye lengre enn tiden drosjaturen tar. Vil du at kunden på nytt skal kjøpe tjenester av deg er det derfor viktig at kunden danner seg et godt førsteinntrykk.

Og slik danner du et godt førsteinntrykk: Møt alltid kunden utenfor bilen, smil, vær vennlig, si hei, åpne døren for kunden og hjelp alltid kunden med bagasjen.

Et godt førsteinntrykk etterfulgt av god service vil gjøre kunden fornøyd. Og en fornøyd kunde vil sannsynligvis velge deg neste gang. Det er det vi kaller mersalg, og mersalg gir mer penger i lomma. Samtidig styrker du merkevaren til selskapet. Og sist, men ikke minst styrker du renomméet til bransjen.

I konkurranseutsatte områder hender det ofte at en drosjekunde ikke vet hvilket drosjeselskap han eller hun kjører med. Og da er det viktig at renomméet til bransjen generelt er bra. Dersom kunden er misfornøyd med en drosjetur fra et konkurrerende drosjeselskap, og kunden ikke er klar over hvilket selskap han eller hun, har benyttet - Kan dette medføre en tapt kunde for deg i fremtiden.

Selv om kunden har dannet seg et godt førsteinntrykk av deg når du møter kunden utenfor drosjen, kan førsteinntrykket lett ødelegges når kunden setter seg inn i bilen. For eksempel er vond lukt og manglende renhold av drosjen en rask måte å bli kvitt kunder på.

Husk at det bare er røykere som tror at det ikke lukter røyk i drosjen, dersom en lufter godt eller holder røyken ut av vinduet. For en som ikke røyker vil det uansett lukte sterkt av røyk i drosjen. Det er dessuten forbudt å røyke i drosjer selv om en ikke har passasjer. Det er også mange som synes at det lukter vondt av røykere - selv om de bare røyker ute i friluft. Svette og kroppslukt kan også oppfattes forskjellig fra person til person. Derfor er det viktig å være nøye med din personlige hygiene. Husk at noen typer mat kan gi utslag i kraftig lukt fra svette. For eksempel hvitløk.

Kraftig parfymelukt kan også gi negative utslag ovenfor en kunde.

## TAUSHETSPLIKT

Drosjebransjen har taushetsplikt.

Du får, som sjåfør av en drosje, oppleve mye som kan bli til gode historier.

Og oppleve mange triste skjebner blant folk.

Det er en del syke som har behov for å dele det som feiler dem med deg som sjåfør. Og det er mange triste skjebner der ute. Hvem som feiler hva, og hvordan disse takler det, er det ingen andre som har noe med.

Men husk at syke kan ha behov for ekstra assistanse fra deg som sjåfør, og da skal de selvfølgelig få det. For eksempel følges og støttes frem til de er kommet seg inn.

En del passasjerer har ofte en telefonsamtale i drosjen. Og hva som blir sagt i en telefonsamtale er en privatsak. Husk at du som sjåfør IKKE har lov å snakke i telefonen når du har kunder.

Det kan også være at passasjerer din ikke vil at andre skal vite hvor de reiser, og den anonymiteten skal du absolutt respektere.





## 4.3 MOBILBRUK I DROSJE



*Dette gjør man ikke med kunder i drosjen.*

Prater du i mobiltelefonen uten å bruke handsfree mens du kjører, vil du hvis du blir stoppet av politiet, bli bøtelagt. Du vil også få prikker på førerkortet. I enkelte situasjoner kan du også miste førerkortet.

### **Har man passasjerer i bilen snakker man IKKE i telefonen!**

Mange kunder opplever det som svært irriterende at sjåføren sitter i telefonen under drosjeturen. Men må man svare på en telefon så spør først kunden om det er greit at du svarer raskt. Kunden vil i de aller fleste tilfeller svare ja, og samtidig sette pris på at du spurte. Men gjør samtalen så kort som mulig. Tar du deg til rette og svarer eller ringer, uten å spørre kunden om det er greit, vil kunden ganske sikkert mislike dette. Sjansen for at får tips minsker også. Er det en samtale du må svare på er det en selvfølge at det kun gjøres med handsfree.

Likeledes skal man være forsiktig med radiobruk når det er kunder i drosjen. Det er ikke sikkert at kunden din har samme musikksmak som deg. Det kan også være at kunden selv vil bruke telefonen. Og derfor ha det stille rundt seg i bilen. Det er derimot helt greit å spørre kunden om han eller hun for eksempel vil høre nyhetene på radio.

## 4.4 Yrkesetikk

Etikk handler om regler for hva de fleste av oss mener er riktig og gale handlemåter ovenfor medmennesker. I ethvert yrke vil det finnes slike regler for rett og galt. Vi snakker da om yrkesetikk. Noen ganger er disse reglene skrevet ned, andre ganger eksisterer de som uskrevne regler.

Eksempel:

Du kjører på E18 Frognerstranda med taklampa på i retning Lysaker stasjon, etter hvert tar du igjen en kollega fra samme sentral som kjører lovlydig med taklampa på og som sikkert også kjører mot samme stasjon. Vil det da være yrkesetisk riktig å kjøre forbi han og på den måten komme først inn på Lysaker stasjon og før han på holdeplassen på Lysaker?

Teoretisk sett gjør du ikke noe galt, men det er visse uskrevne regler som gjelder i næringen, dette er en av dem.

Mange vil nok mene at det er dårlig yrkesetisk holdning å kjøre forbi kollegaen din på en slik måte.

Vi er derfor nødt til å ha respekt for hverandre i utøvelsen av vårt arbeide. At vi viser respekt ved ikke å snike i drosjekøen, eller ved ikke kjøre forbi hverandre for å komme først til holdeplass, er med på å gjøre det kollegiale forholdet bedre.

Selv om man er mange, kan man være svake hvis man velger å stå utenfor. I en konkurransesituasjon som vi i dag har, er styrken i Asker og Bærum Taxi og Nedre Romerike Taxi det tette kollegiale båndet. Dette er noe vi ønsker å opprettholde også i fremtiden selv med nye utøvere som innlemmes i sentralene.

***Oppfør deg mot dine kollegaer slik du ønsker at kollegaene dine skal oppføre seg mot deg***

**Følgende yrkesetiske krav gjelder for en drosjesjåfør:**

- Drosjesjåføren må ikke forskjellsbehandle kunder ut fra alder, kjønn, rase, eller sosial og kulturell bakgrunn. Alle som betaler det samme, har krav på den samme tjenesten.
- Drosjesjåføren må være redelig og nøktern når han/hun presenterer tjenestene for kunden. Det er selvfølgelig lov til å fremheve alle gode sider ved tjenesten, men en skal være forsiktig med å overdrive egen fortrefelighet slik at kunden får et feilaktig inntrykk av tjenesten.
- Drosjesjåføren må være forsiktig med å omtale konkurrenter eller konkurrerende tjenester på en negativ måte ovenfor kunder.
- Drosjesjåføren må vise ansvarsfølelse ovenfor kunden. Han eller hun bør og skal holde private og fortrolige opplysninger om kunden for seg selv. Drosjenæringen har en selvpålagt taushetsplikt om alt som blir sagt i en drosje. Dette gjelder selvfølgelig ikke ved lovovertrædelser som etterforskes av politi.
- Drosjesjåføren skal ikke sitte og prate i mobiltelefonen under drosjeturen.
- Drosjesjåføren må også vise rettferdighet, ærlighet og ansvarsfølelse i forholdet til kollegaer. God yrkesetikk innebærer å bidra til et godt arbeidsmiljø. Kollegaer bør kunne slappe av og trives sammen. Seksuell trakassering og mobbing er eksempler på handlemåter som klart strider mot yrkesetikken.
- Drosjesjåføren må opptre rettferdig, ærlig og ansvarsbevisst ovenfor arbeidsgiver. Det er både lovlig og riktig å si ifra når en mener at noe er galt med måten bedriften blir ledet på. Samtidig må servicemedarbeideren selv anstrenge seg for å utvikle en levedyktig og lønnsom bedrift.

# HMS *(helse, miljø og sikkerhet)*

## SYSTEMATISK HMS ARBEID

### MÅLSETNING

Arbeidsmiljøloven skal oppfylles som et minimum, for å kunne oppnå et best mulig arbeidsmiljø for bedriftens ansatte. Vi skal også beskytte bedriftens biler og materiell. Vi skal forhindre skader på det ytre miljø, og våre biler skal ikke skade brukerne. Vi skal bruke Internkontroll av helse, miljø og sikkerhet for å bedre arbeidsplassens driftssikkerhet og lønnsomhet. Bedriftens biler og tjenester skal oppfylle våre kunders krav til kvalitet og punktlighet, både i dag og framtiden. **Disse målene skal vi nå gjennom stadige forbedringer. Både ledelse og ansatte skal delta aktivt i arbeidet.**

### RUTINER

Daglig leder og de ansatte har i samarbeid laget bedriftens rutiner. Dersom bedriftens rutiner ikke følges, og det oppstår nestenulykker, uhell eller feil, meldes dette snarest til daglig leder og på avvikskjema. Hensikten med dette er å unngå at noe lignende skjer igjen. Forslag til forbedringer vurderes i samarbeid med ansatte. Dette kan for eksempel være innskjerping av rutiner, klarere ansvarsforhold eller tekniske forbedringer. Tiltak registreres i handlingsplanen. **Ved personskader, skal Arbeidstilsynet varsles.**

Bedriften har faste rutiner for det daglige arbeidet og organiseringen av dette.

**Daglig leder skal informere de ansatte fortløpende om rutinene og eventuelt endringer av disse..**

### HVORDAN VI BLIR BEDRE

Bedriftens ansatte deltar aktivt i dette arbeidet. Forslag til forbedringer av rutiner og utstyr diskuteres og skal prioriteres. Vedtatte tiltak registreres i handlingsplanen.

Daglig leder og de ansatte gjennomgår hvert år bedriften internkontrollrutiner. Hensikten er å se om håndboken stemmer overens med den daglige virkelighet. Forhold, som påpekes og vedtas rettet opp, føres i bedriftens handlingsplan. **Bedriftens handlingsplan er et praktisk verktøy for å bli bedre!** Bedriftens handlingsplaner gir bevis på at vi tilfredsstiller internkontrollforskriftens krav om: "Systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid".

### KARTLEGGING AV FORHOLD I BEDRIFTEN

Bedriften har rutiner for god kommunikasjon mellom daglig leder og alle ansatte for forhold, som bør diskuteres/forbedres. Alt gjøres, som følge av daglige diskusjoner. Beslutninger, som "tas på sparket", er en viktig del av forbedringsarbeidet. Det avholdes møter (se side..) hvor det diskuteres aktuelle saker og problemstillinger og referat fra disse møtene er en viktig del av bedriftens Internkontroll. Møtene ledes av daglig leder.

### REGISTRERING AV SYKEFRAVÆR

Sykefravær ved bedriften registreres slik at det kan vurderes framtidige tiltak for å unngå skader eller sykdom. Registreringen gir også en oversikt på hvilke kostnader sykefraværet påfører bedriften. Registrering av sykefravær utføres av daglig leder.

Yrkessykdom og yrkesskade meldes av arbeidsgiver til det lokale trygdekontor på RTVs blankett 11.01A. Dersom det foreligger mistanke om yrkessykdom, skal dette meldes arbeidstilsynet av lege.



## FORSIKRING

Bedriften har avtale om yrkesskadeforsikring for alle ansatte. Alle forsikringsavtaler blir vurdert/reforhandlet hvert år. Daglig leder er ansvarlig for forsikringer.

## LOVER OG FORSKRIFTER

Bedriften har samlet de lover og forskrifter, som kreves. Bedriften har rutiner for oppdatering og fornyelse. Oppdatering og fornyelse utføres av daglig leder.

### Lover <sup>1)</sup>

Arbeidsmiljøloven, Ferieloven  
Lønnsplikt under permittering (utdrag)  
Folketrygdloven (utdrag)  
Yrkestransportloven m/forskrifter  
Vegtrafikkloven

### Forskrifter/brosjyrer <sup>2)</sup>

Internkontroll H-2036  
Verneombud 321  
Arbeidsgiversplikter 326  
Helse og vernepersonale 518  
Arbeidsplasser og arbeidslokaler 529  
Spise- og hvilepauser 496

1) Hentes på: [www.lovdata.no](http://www.lovdata.no)

2) Hentes på: [www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no)

Tariffavtalen mellom Norges Taxiforbund og Norsk Transportarbeiderforbund.

## SYSTEMATISK HMS ARBEID

Husk at dette systematiske arbeidet skal gi deg mindre feil, problemer og en bedre økonomi. Ved systematisk arbeid slipper man å kaste bort kostbar arbeidstid på å skulle gjentatte ganger rette problemer, muligens frustrasjon, tidsfrister, som ikke overholdes, økt risiko for kanskje både egne ansatte og tredje person m.m.

## VERNE- OG

## HELSEPERSONALE

Bedriften har avtale om verne og helsepersonale. Her kan du få hjelp innen alt, som vedrører ditt fysiske og psykiske arbeidsmiljø.

## MØTER

### 1. Personalmøter

I personalmøtet diskuteres det aktuelle saker og problemstillinger og referat fra disse møtene er en viktig del av bedriftens HMS arbeid. Møtet ledes av daglig leder.

### 2. Helse- og vernerunde

Bedriften gjennomfører helse- og vernerunder. Det brukes her en egen sjekklister. Dersom ledelsen eller ansatte ønsker det, gjennomføres ekstra vernerunder. Daglig leder og alle ansatte deltar i helse- og vernerundene.

### 3. Gjennomgang og vedlikehold av Systematisk HMS arbeid

Alle ansatte skal være med på dette møtet og det skal skrives et referat og eventuelle tiltak noteres i hendelseskjema/tiltaksplan. Bedriftens systematiske HMS arbeid gjennomgås hvert år

innen

\_\_\_\_\_mnd

### 4. Medarbeidersamtale

Medarbeidersamtalen (MS) gjennomføres hvert år. MS inneholder et fast mønster, som inneholder arbeidsforhold, inntjening og lønnsforhold, helse, miljø og sikkerhet for den enkelte. MS gjennomføres, med hver enkelt, av daglig leder møtene skal være avholdt

innen:

\_\_\_\_\_mnd

## 5.2 DIN HELSE

En taxisjåførs hverdag innebærer en god del stillesittende arbeid, både ved kjøring og venting på holdeplass. Arbeidet innebærer løfting av bagasje og det å hjelpe eldre og handikappede. Det er derfor viktig at man er fokusert på det å sitte og løfte riktig. I tillegg at man beveger seg, så ofte man kan.

Hvordan kan du forebygge muskel- og skjelettplager, og ta vare på din egen kropp, mens du er på jobb?

### NÅR DU SITTER:

- ⇒ Still inn stol slik at avstand til ratt og pedaler passer deg.
- ⇒ Sørg for god blodsirkulasjon i bena, ved at setekanten ikke trykker opp i knehasene.
- ⇒ La rygg og nakke innimellom få hvile mot seterygg og nakkestøtte.
- ⇒ Ha god støtte i korsryggen.
- ⇒ Varier sittestillingen. Unngå å sitt for lenge i samme stilling.
- ⇒ Ikke sitt skjevt over lengre tid.
- ⇒ Beveg deg rundt bilen, når du står stille på holdeplass.

### NÅR DU LØFTER:

- ⇒ Ha gjenstanden rett foran og nær deg.
- ⇒ Løft og bær bagasjen så nært inntil kroppen, som mulig.
- ⇒ Stå bredbeint og en fot foran den andre.
- ⇒ Ha bøyde knær og rett rygg.
- ⇒ Pass på at du ikke løfter når du står skjevt.
- ⇒ Ryggen skal være rett under hele løftet..
- ⇒ Støtt deg til bilen når du skal ha

bagasje for eksempel ut av bilen.

⇒ Hjelp til med kneet når du skal ha en tung gjenstand inn i bilen.

### ØVELSER

Når du står utenfor bilen, kan du gjøre noen enkle skulder og nakke øvelser.

#### A

1. Stå med rett rygg og senk skuldrene helt ned. Løft skuldrene rett opp mot ørene. I denne stillingen trekker du skulderbladene bakover og senker dem sakte ned.
2. Gjør dette så en gang til da med å trekke skulderbladene framover.
3. Repeter flere ganger.
4. Når du har gjort punkt 1, 2 og 3 kan du strekke ut ved å bøye hodet mot brystet, sakte og med rett rygg. Legg hendene på bakhodet og la vekten av disse hjelpe til.

#### B

Stå rett og hev en arm rett opp, over hodet Ta tak i håndleddet med motsatt arm og strekk ut. I den retningen, med armen, som griper. Flere ganger i hver retning.

#### C

Slapp godt av og få eventuelle spenninger i kroppen ved å sette deg godt tilbake sete, lukk øynene senk skuldrene og pust godt ut.. Pust deretter rolig med helt avslappet kropp.

**Vær rolig i bilen, ikke la deg hisse opp av dine medtrafikanter eller passasjerer.**

**Ansatte som arbeider mer en 50 % av sin arbeidstid i perioden kl 21:00 til 06:00, har tilbud om betalt legesjekk hos sin fastlege!**



## DIN HELSE FORTS.

### SØVN, HVILE OG SPISEVANER

Drosjeyrket er på mange måter en uregelmessig arbeidsplass, både når det gjelder når og hvor vi spiser og hvordan og på hvilken tid av døgnet vi får den søvn og hvile kroppen trenger. Det er derfor viktig at vi prøver å gjøre alt mest mulig regelmessig og til faste tider.

- ⇒ Spis til faste tider og ha et variert kosthold.
- ⇒ Unngå "junk food" eller bensinstasjon mat.
- ⇒ Sørg for å få godt med søvn mellom hvert skift, hvis du arbeider skift dag/natt er det viktig at søvn og hvile gjøres til faste og regelmessige tider.
- ⇒ Ikke spis, drikk eller røyk rett før du skal sove.

## FØRSTEHJELP

- ⇒ Sikre skadestedet og sørg for egen sikkerhet
- ⇒ Varsle 113, så raskt som mulig
- ⇒ Hold frie luftveier på bevisstløse
- ⇒ Hindre varmetap og stans ytre blødninger
- ⇒ Fordel oppgavene (se på den person du gir en oppgave)
- ⇒ På voksne skal brystbeinet trykkes 4-5 cm inn.
- ⇒ Det gjøres 30 kompresjoner, deretter to innblåsninger osv.

### Sittende bevisstløs:

- ⇒ Rett opp den skadde og **slipp ikke**.
- ⇒ Sjekk at personen puster.

### Ytre blødninger

- ⇒ Dekk såret med kompress eller lignende.
- ⇒ Legg trykk der det blør, gjenstand oppå kompress og bandasje mot såret.
- ⇒ Hev skadestedet.
- ⇒ Forebygg sirkulasjonssvikt

### Stabilt sideleie:

- ⇒ Legg nærmeste arm i rett vinkel ut fra skulderen.
- ⇒ Ta tak i den motsatte skulderen og under kneet.
- ⇒ Snu pasienten mot deg
- ⇒ Den øverste armens hånd legges under kinnet
- ⇒ Hodet bøyes bakover
- ⇒ Prøv på deg selv!

### Ikke pust, men puls:

- ⇒ Bøy pasientens hode bakover, samtidig som haken løftes litt framover. Sjekk om personen puster.
- ⇒ Blås luft i pasienten og kontroller at brystkassen hever seg
- ⇒ Hver innblåsing skal vare i to sekunder.
- ⇒ Gjenta innblåsingen 10 ganger pr minutt.

### Ikke pust, ikke puls:

- ⇒ Kunstig åndedrett og brystkompresjon.
- ⇒ Gi pasienten to innblåsninger.
- ⇒ Plasser håndroten to fingerbredder ovenfor spissen av brystbeinet.
- ⇒ Legg den andre hånden oppå den første.

## 5.3 BRANN, ULYKKER, RAN OG OVERFALL

### BRANN- OG ULYKKESBEREDSKAP

1. Gi nødvendig øyeblikkelig hjelp.. (Se egen brosjyre.)
2. Tilkall ambulanse. Oppgi hvem du er, hva som er skjedd (trafikkulykke, hjemmeulykke, drukning, brann m.v.) hvor mange er skadet og hvilke typer skader og nøyaktig adresse. Få meldingen bekreftet.
3. Sperr av ulykkesstedet og hold folk unna, både av hensyn til de skadede og for å hindre at noe røres eller flyttes før undersøkelser er foretatt.
4. Alle hendelser med personskade skal straks meldes til lege/ambulanse, politi/lensmann og det lokale arbeidstilsyn.
5. Ved skader skal det sendes skademeldingsskjema til det lokale trykdekontor (RTVs blankett 11.01A) dette skal gjøres av daglig leder.

### RAN OG OVERFALL

1. Gi førstehjelp til skadde
2. Ring politi og eventuelt beredskapsgruppen
3. Sørg for at ingen rører noe inne eller utfor bilen.
4. Sørg for at involverte blir skjermet for ranstedet og utenforstående f. eks journalister
5. Sørg for signalement av ranerne
6. Få hjelp til omsorgsarbeid etter ranet. Fra beredskapsgruppen og psykologer.

7. Steng ikke inne det du har opplevd, men sørg for at samtaler/terapi foregår på dine premisser.
8. Alle som opplever og har opplevd ran og overfall reagerer forskjellig skjelving, "sug i maven", høy puls og lignende. Dette er helt naturlig etter slike hendelser. Pust med maven, finn et rolig sted og sett deg ned. La de følelser, du får, få komme uhindret.

### FORHINDRE RAN OG OVERFALL

1. Ha minst mulig med kontanter på deg og vift rundt med de pengene du har.
2. Møt passasjerene "personlig", åpne døren, få øye kontakt etc.
3. Hvis du blir ranet, forhold deg rolig og gjør nøyaktig hva raneren ber deg om å gjøre.
4. Overfall og bråk i bilen skyldes ofte misforståelser eller at man overreagerer, vær tolerant og ikke ta det, du hører personlig
5. Vær rolig men bestemt, sett grenser for hva du tillater av oppførsel i bilen. Gjør det på en voksen måte ikke vær belærende
6. Vær bevisst ditt kroppsspråk. Kroppsspråk og tonefall utgjør 90 % av hvordan en setning blir oppfattet.

<b>BRANN</b>	<b>110</b>
<b>POLITI</b>	<b>112 / 02800</b>
<b>AMBULANSE</b>	<b>113</b>



## 5.4 UTFYLLING AV SKADEMELDING

Etter en kollisjon skal det alltid utfylles skademelding. Er begge enig om hendelsesforløpet er det enklest om man fyller ut et felles skademeldingsskjema.

Bruk god tid på utfyllingen, les instruksjonen før eventuelle nedtegnelser. Skisser bør være så nøyaktige som mulig da disse kan få avgjørende betydning for ansvarsspørsmålet.

**NBI** Ikke skriv under på noe du ikke er sikker på.

Skademeldingen skal ikke fordele skyld der og da, men skal gi forsikringselskapene grunnlag for å kunne ta stilling til ansvarsspørsmålet. Ta skriftlig forbehold hvis du er usikker. Du har ikke plikt til å fyller ut skademelding på stedet, men erfaringsmessig kan mange konflikter unngås hvis det gjøres. Vil ikke motparten signere skademelding, sørg for å få navn, adresse og bilens registreringsnummer og en skriftlig erkjennelse på at uhellet har funnet sted. Avtal gjerne nytt møte for utfylling av skademelding i fellesskap. Hvis ikke motparten vil samarbeide, fyller du ut din egen skademelding og sender den til selskapet ditt.

### På skadestedet

Alle som med eller uten skyld er innblandet i et trafikkuhell er forpliktet til å stanse og hjelpe personer og dyr som er kommet til skade. Denne plikten har også andre som er i nærheten eller kommer til et skadested.

Kommer du ut for et trafikkuhell med personskade skal du:

- Sett på deg refleksvesten før du sikrer skadestedet.
- Skaffe deg oversikt.
- Gi livreddende førstehjelp og ring ambulanse **113** og/eller politiet **112** umiddelbart. Meldingen bør inneholde; hvem som ringer, hva som har hendt, hvor mange som er skadet og nøyaktig stedsangivelse.
- Ved alvorlige personskader må kjøretøyene ikke flyttes uten godkjenning av politiet.

Kommer du ut for et trafikkuhell uten personskade, hvor det heller ikke er nødvendig å flytte kjøretøyene med en gang pga. trafikksikkerheten, skal du:

- Sette på varselblink, ta på refleksvesten, og sikre skadestedet med varsel trekant.
- Ta bilde av hele skadestedet og kjøretøyenes plassering. Hvis mulig få med kjøretøyets registreringsnummer på bildene.
- Noter navn på vitner, adresse og telefonnummer.
- Ta bilde av selve skadene på kjøretøyene og eventuell nedfall av glass.
- Marker hjulenes posisjon i veibanen hvis mulig.
- Flytt kjøretøyene.
- Mål avstanden fra markeringene til faste punkter i veibanen, eks. fortauskant- og/eller hjørne, veikanten, skilte el.
- Mål veibredden
- Mål lengden på bremsespor/skrensespor

De som er innblandet i trafikkuhellet har gjensidig plikt til å oppgi navn og adresse. Hvis bilen er lånt/leid er man også forpliktet til å oppgi eierens navn og adresse

Kilde: NAF

## 5.5 SYKEFRAVÆR OG OPPGJØRSRUTINER

### Melding om sykefravær

Alt sykefravær skal meddeles daglig leder, så snar som mulig. Egenmeldinger skal meddeles på telefon, den dagen den benyttes. SMS godtas ikke! For å ha rett til sykepenger fra arbeidsgiver må egenerklæring fylles ut første dag man er tilbake i arbeid.

For å ha rett på sykepenger fra arbeidsgiver, må sykemeldinger sendes arbeidsgiver innen 14 dager fra første sykemeldingsdag.

Ved langtidssyke fravær, er det egne regler for aktivitetsplikt., etc. Kontakt arbeidsgiver eller NAV for mer informasjon

### Oppgjør rutiner

Det understrekes at den ansatte, skal alltid ha en rutine for å unngå og ha større pengebeholdning i bilen. Dette er spesielt for den ansattes egen sikkerhet.

Kontant kassen skal gjøres opp hver dag! Fram til kasseoppgjørs rutine kan gjennomføres direkte på skiftlappen skal vedlagte skjema brukes. Rutinen for utfylling er beskrevet på eget ark. Når kasseoppgjøret skal gjøres opp direkte på skiftlappen følges rutinene fra sentralen.

Etter endt uke (søndag) skal en skjema for ukesoppgjør, utfylles.

Hver mandag skal følgende leveres eller sendes eier:

- Skiftlapper – signert av sjåfør for hvert skift

- Kasseoppgjørs skjema – gjelder fram til dette er på skiftlappen

- Bilag på alle utgifter, kontant eller kreditt kjøp av driftsutgifter

- Innskudds kviteringer fra banken på innsatt beløp i h. t.

- ukeoppgjørsskjemaet

- Hvis oppgjøret levers kontant skal sjåfør ha kvittering på innlevert beløp.

- Ukeoppgjørsskjema ferdig utfylt. Skjemaet leveres i to eksemplarer, eier og sjåfør skriver under på skjemaet og beholder en hver.

### Varsling

I h.t. Arbeidsmiljølovens §§ 2-4, 2–5 og 3-6. har den ansatte mulighet til å varsle om kritikkverdige forhold i bedriften. Dette kan gjøres på vedlagte avviksskjema, eller på annen måte, som arbeidstaker finner formoldstjenelig.

### Trafikksikkerhet

Det henvises til, de temaer som blir tatt opp på HMS møtene, i tillegg skal sjåførene forholde seg til Vegtrafikkloven og spesielt:

#### § 3. Grunnregler for trafikk.

Enhver skal ferdes hensynsfullt og være aktpågivende og varsom så det ikke kan oppstå fare eller voldes skade og slik at annen trafikk ikke unødig blir hindret eller forstyrret.

Vegfarende skal også vise hensyn mot dem som bor eller oppholder seg ved vegen

### Taxifører bruker bilbelte fordi

Han er eksempel for sine passasjerer. Han utsetter seg ikke for unødig risiko. Noen har bruk for han bak rattet—også i morgen. Noen er glad i ham



## 5.6 **SJEKKLISTE FOR**

**Denne listen skal gjennomgås/kontrolleres hver dag!**

**Dette skal være i bilen:  
(stryk evt. det, som ikke skal  
være i bilen)**

- ⇒ Brannslukker
- ⇒ Førstehjelpsutstyr
- ⇒ Drosjereglement
- ⇒ Data ruller
- ⇒ Barnesikringsutstyr
  - Sete
  - Nett
  - Krybbe
- ⇒ Løyvedokument
- ⇒ Kartbok
- ⇒ Manuell kredittkortleser
- ⇒ Kredittkortsjabloner
- ⇒ Vognkort
- ⇒ Vaskeutstyr
- ⇒ Servicehefte
- ⇒ Instruksjonshefte for bilen
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

**Dette skal være i orden på  
bilen:**

- ⇒ Utvendig sjekk:
  - Bulker
  - Riper
  - Dekkmønster
- ⇒ Bilen er ryddet og vasket ved start av skift
- ⇒ Etterfylt drivstoff
- ⇒ Sjekk av:
  - Olje
  - Spylervæske
  - Kjølevann
  - Lyspærer
- ⇒ Er det noen varsel-lamper, som lyser?
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

Alle avik du finner basert på de punktene, som står på denne siden, skal meddeles eier og aviks skjema skal fylles ut.

## 5.7 PERSONLIG SJEKKLISTE

**Denne listen skal gjennomgås/kontrolleres hver dag!**

- ⇒ Er din uniform:
  - Ren
  - Har du korrekt, skjorte, jakke og bukse
- ⇒ Har du med nok veksel
- ⇒ Har du med deg førerkort og kjøreseddel
- ⇒ Hvordan er formen
  - Har du sovet godt og er utvilt?
  - Tar du medisiner, som kan påvirke kjøringen?
- ⇒ Plasser ditt ID kort synlig for passasjer
- ⇒ Begrens bruk av elektronikk i bilen, konsentrer deg om kjøringen.
  - Det vil si ikke sitt å trykk på radio, GPS og dataanlegg, uten at det strengt nødvendig.
  - Husk at håndholdte mobiltelefoner er forbudt å bruke under kjøring.**
- ⇒ Husk å bruk bilbelte.
- ⇒ Påse at passasjerene bruker bilbelte.
  - Husk det er du, som har ansvaret for å sikre hvis passasjer er fra 0 til 15 år. På se at korrekt utstyr blir brukt i forhold til barnets størrelse.**
- ⇒ Spis regelmessig og beveg deg utenfor bilen når du står på holdeplass.



## 5.8 **LITT MER OM RAN, VOLD OG OVERFALL**

Går det an å forebygge vold og ran? Ja, man kan til en viss grad forebygge det, men man kan selvfølgelig ikke utelukke at dette kan skje, uansett hvor mye man forebygger det.

Det er viktig at hver enkelt av oss tenker igjennom hvordan man best mulig takler en volds- og ranssituasjon på forhånd.

Er man så uheldig at man blir ranet er det svært viktig at man forholder seg rolig. Du skal også forsøke å holde en rolig og avslappet tone ovenfor overgriperen (være enig og jatte med). Prøv aldri å motsette deg ranerens befalinger. Spill for all del ikke helt.

Husk at i en slik situasjon spiller ikke penger noen rolle, det er kun ditt liv og din helse som betyr noe.

Unngå å ha for mye penger i drosjepungen. Legg ut penger etter hvert, man kan for eksempel legge noen av pengene i bilens bagasjerom.

Når du skal trykke inn alarmen må du være helt sikker på at overgriperen ikke ser dette, da dette kan medføre at overgriperen blir desperat for å få gjennomført ranet, for deretter å komme seg unna. Blir en ransmann presset kan det gå virkelig galt, for en presset ransmann tenker overhodet ikke rasjonelt.

Selv om dette selvsagt er en svært vanskelig situasjon, er det viktig at du prøver å observere hvordan ransmannen ser ut. Hvordan han er kledd, hvilken etnisitet vedkommende har, hvilken dialekt han benytter, høyde, vekt, alder og andre relevante opplysninger som vil være til hjelp for politiet.

De andre drosjene samt politiet vil forsøke å komme deg til unnsetning hvis det lar seg gjøre.

Hvordan kan man forebygge vold og ran.

Man må påse at man aldri har mye kontanter synlig, aldri fortelle hvor lenge man har kjørt, se an hvilke passasjerer man tar med, spesielt gjelder dette når man tar praieturer.

Får man passasjerer som er ruset på et eller annet, og maner til en diskusjon, er det best å være enig med passasjerer. Hvis passasjerer synes et politisk parti er det bedre enn det andre så vær enig. Du trenger bare være det til turen er avsluttet

Hvordan skal man forholde seg etter at man har vært utsatt for vold eller ran? Alle mennesker reagerer forskjellig på en slik forferdelig stressituasjon. Da er det viktig at støtteapparatet rundt fungerer tilfredsstillende.

## **5.9 BEREDSSKAPSGRUPPEN**

Både NRT og ABT har en godt utviklet støttegruppe. Det er på forhånd nedsatt en støttegruppe bestående av drosjeeiere og sjåførere som skal tre støtte til i en slik kritisk situasjon. Det er på det rene at det å få snakke ut med kollegaer vil være det beste for de aller fleste som har vært utsatt for en skremmende episode.

Begge sentralene har også krisepsykologer tilgjengelig, men disse ønsker ikke å komme inn i situasjonen før ting har roet seg noe ned, og sjåføren har fått det hele litt på avstand.

Det er absolutt å anbefale dem som blir utsatt for ran og vold å benytte seg av de tilbud sentralen har. Man skal være klar over at man kan få langtidsvirkninger, dette er det store muligheter for å forhindre dersom man benytter de tilbud som finnes.

I en slik situasjon gjelder det ikke å være den tøffeste gutten i gata.

**Bli alltid ved bilen til politiet eller ambulanspersonell kommer, så sant det lar seg gjøre.**

## Kapittel 6

# PERSONLIG VERNEUTSTYR I BILEN

Veitrafikkloven § 23a, av 23.06.95 nr. 40. «Personlig verneutstyr.»

Loven forteller oss at føreren er ansvarlig for at passasjerer under 15 år bruker godkjent verneutstyr tilpasset barnets alder. I en taxi er personer over 15 år selv ansvarlig for eventuelle konsekvenser av ikke å være sikret etter forskriftene.

En **taxisjåfør er personlig ansvarlig** for at alle **barn under 15 år** er sikret etter forskriftene. Dersom det skulle skje en ulykke og et barn (som ikke er sikret etter forskriftene,) blir skadet eller dør, kan forsikringsselskapet yte regress mot *sjåføren*.

Det betyr at sjåføren *kan bli* personlig økonomisk ansvarlig for alt forbundet med en slik skade eller slikt dødsfall.

03.09.96 besluttet styret i Asker og Bærum Taxisentral at det fra 01.01.97 skal være obligatorisk med et barnesete i alle taxier tilsluttet organisasjonen.

### **Nye regler fra 9. mai 2006.**

Alle barn under 150 cm i bil må sikres.

#### **Slik sikrer du barna**

Barnesetene er tilpasset barnas vekt, og er delt inn i vektgrupper.

#### **Barn 0-10**

Barnestol montert mot kjøreretningen

#### **Barn 10-18 kilo**

Trygg Trafikk anbefaler at du bruker en bakovervendt stol så lenge som mulig, helst til barnet er tre-fire år.

For at stolen skal fungere riktig må stolens belter strammes godt rundt barnet - og reguleres etter hvor mye klær barnet har på seg. Beltene må ikke være vridd eller krøllet, og du skal ikke ha plass til mer enn to fingrer mellom beltet og barnet.

Barnet har vokst ut av stolen når ørene når over kanten eller når den øvre vektgrensen passeres.

#### **Barn 15-36 kilo**

Her kan du velge mellom en stol med rygg og hodestøtte eller bare en bilpute. Det anbefales at barn bruker stol opp til rundt åtteårsalderen.

Kjøper du en beltestol, er den konstruert for å tilpasse trepunktsbeltet til barnets kropp, og gjør at barnet sitter riktig selv om det sover.

Når barnet blir over 150 centimeter høyt kan det bruke bilens belter som voksen.

Kilde: Trygg Trafikk

### 1.5.1 Forskrift om bruk av personlig verneutstyr under kjøring med motorvogn

I forskrift av 21. september 1979 nr. 7 om bruk av personlig verneutstyr gjøres følgende endringer: EØS-henvisningen i hjemmelfeltet skal lyde:

Jf. EØS-avtalen vedlegg XIII nr. 17 a (Rdir 91/671/EØF endret ved direktiv 2003/20/EF).

§ 1 skal lyde:

#### § 1 Påbud om bruk av bilbelte og annet sikringsutstyr

Bilbelte og annet utstyr til sikring av personer skal brukes der det er montert.

I denne forskrift menes med bilbelte ethvert belte til sikring av sittende person i kjøretøy uansett i hvilken type kjøretøy beltet er montert. Unntatt fra dette er setebelter i traktor og anleggsmaskiner m.m. der krav til innmontering av setebelte og krav til bruk av setebelte reguleres av forskrift 26. juni 1998 nr. 608 om bruk av arbeidsutstyr.

For personbil (gruppe M1), varebil (gruppe N1), og lastebil (gruppe N2 og N3), jf. definisjoner i forskrift 4. oktober 1994 nr. 918 om tekniske krav og godkjenning av kjøretøy, deler og utstyr (kjøretøyforskriften) § 2-2, gjelder:

- a) I bil med sitteplasser bak fremre seterad skal passasjer som sitter i sete bak fremre seterad, bruke sitteplass hvor bilbelte er montert dersom slik sitteplass er ledig.
- b) Der bilbelte er montert, skal barn lavere enn 150 cm bruke godkjent sikringsutstyr som er tilpasset barnet eller slikt utstyr i kombinasjon med ordinært bilbelte.
- c) Der det ikke finnes godkjent barnesikringsutstyr, kan barn under 150 cm og over 135 cm bruke ordinært bilbelte.
- d) Der bilbelte ikke er montert, skal barn yngre enn 3 år ikke transporteres, og barn som er 3 år eller eldre, men lavere enn 150 cm, skal ikke transporteres i fremre seterad.
- e) Barn skal ikke transporteres i bakovervendt sikringsutstyr med kollisjonspute foran uten at kollisjonsputen er deaktivert manuelt eller automatisk.

For buss, med unntak av buss gruppe M3 klasse I ("bybuss"), jf. kjøretøyforskriften § 2-2 og § 8-1, gjelder:

- a) Bilbelte og annet utstyr til sikring av personer skal brukes av sittende.
- b) Barn yngre enn 3 år skal i buss bruke godkjent sikringsutstyr som er tilpasset barnet eller slikt utstyr i kombinasjon med ordinært bilbelte. Når slikt utstyr ikke er tilgjengelig, skal ordinært bilbelte brukes på egnet måte. Barn som er 3 år eller eldre skal bruke ordinært bilbelte på egnet måte.
- c) Passasjerer skal informeres om plikten til å bruke bilbelter. Informasjonen skal gis når bussen er i bevegelse og på en eller flere av følgende måter:

1. av fører eller billettør,
2. ved hjelp av audiovisuelle midler,
3. ved hjelp av skilt med tekst eller piktogram som vist i annekset til direktiv 2003/20/EF, godt synlig plassert ved hvert sete.

Påbudet om bruk av bilbelte og annet sikringsutstyr gjelder likevel ikke:

- a) når kjøretøyet står stille,
- b) under rygging,
- c) under kjøring i garasje, på parkeringsplass, bensinstasjon, verkstedområde eller lignende avgrenset område,
- d) under kjøring i lav hastighet der vedkommende med korte mellomrom må forlate sin plass, så som under utdeling av post eller aviser, eller ved renovasjonsarbeid eller lignende,
- e) når vedkommende har med legeerklæring som fritar fra å bruke bilbelte,
- f) for ledsager ved øvelseskjøring og førerprøve i klassene C, C1, D, D1, CE, C1E, DE og D1E der ledsager i bilbelte ikke rekker fram til rattet,
- g) sikringsutstyr til fastsetting av barnevogn.



Legeerklæring som nevnt i fjerde ledd bokstav e, har gyldighet i EØS-området dersom den er utformet i samsvar med artikkel 5 i Rdir 91/671/EØF.

Forskriften trer i kraft 9. mai 2006, med unntak av § 1 fjerde ledd bokstav b, som trer i kraft 1. januar 2008.

# Takster

## 7.1 Takstsystemets oppbygning

For at vi lovlig kan motta betaling for våre tjenester, må vi ha et godkjent taksameter. Myndighetene har kommet med nye krav om taksameter og montering av disse. De nye kravene gjelder fra 1.1.2012. Da skal alle drosjer ha spesielt godkjente taksametersystemer montert etter gjeldende MID (Måleinstrumentdirektivet) reglement. Taksameteret skal kontrolleres av Justervesenet og plomberes etter gitte normer

Taksameter har som oppgave å måle tiden og lengden som kjøres. Ut ifra dette, beregnes prisen for turen.

Dagens grunntakster består av en tidsfaktor og en distansefaktor samt en døgnfaktor. Det vil si at vi får betalt både for tiden som brukes og for distansen som kjøres, samt når på døgnet vi kjører. Både tid og distanse teller hele veien (parallelltakst)

For at vi skal kunne forandre pris på transporttjenestene våre i henhold til forskjellige transportoppdrag og anbuds kjøring, har vi behov for flere takster. Takstene baserer seg på forskjellige faktorer avhengig av hva slags oppdrag man utfører. Takstene tar også hensyn til antall passasjerer i bilen. Det betyr at prisen øker ved økende antall passasjerer. Alle drosjer har takster for 1-4 passasjerer. Maxi taxiene har takster tilpasset antall passasjerplasser i bilen. Husk at det ikke er lov til å ta betalt for flere passasjerer enn det som til enhver tid sitter i bilen. Man skal justere takstene etter antall som stiger av eller på.

Takstene vi bruker er hovedsakelig delt inn i to tidsgrupper. Dagtakst og nattakst. I tillegg kommer egne takster for matt til lørdag og natt til søndag, samt høytidstakst på bevegelige helligdager. Begge sentraler har dessuten egne returtakster fra Oslo tilbake til sine primærområder (15 % rabatt på gjeldende takst uansett tid på døgnet).

## 7.2 Takstinndeling

### 7.2.1 Spot turer / kapringer

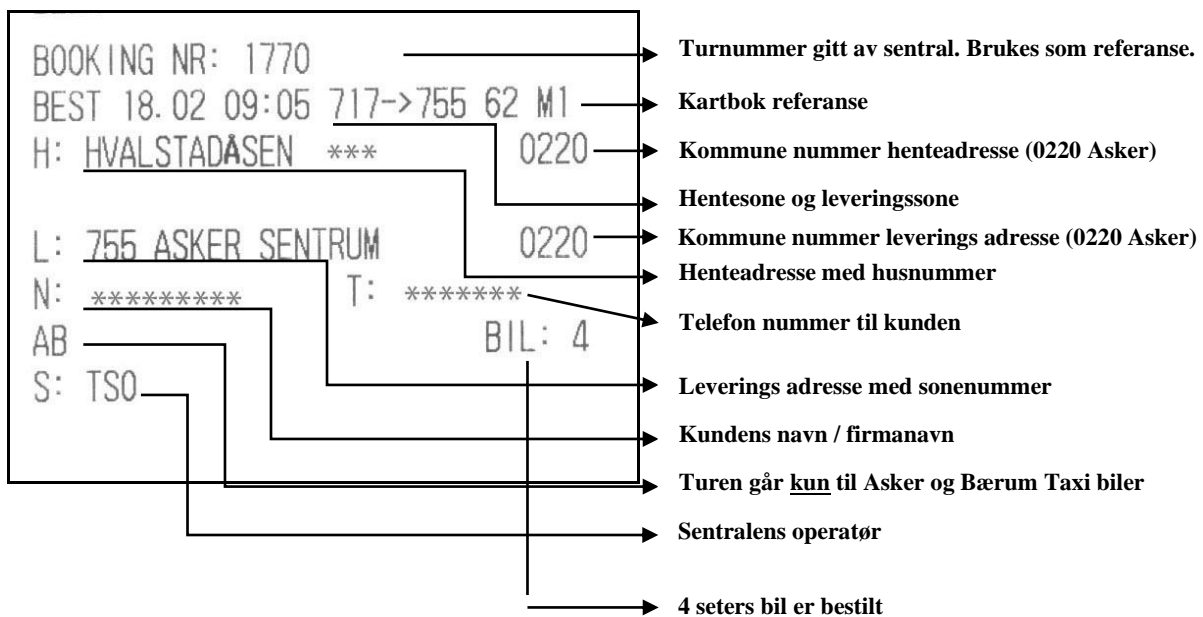
Når man plukker opp en kunde på en holdeplass, kalles dette en spottur. Det vil si at denne turen skal kjøres på vanlig kjøretakst "Spot". På denne taksten har man et lite påslag (også kalt starttakst). Denne taksten skal også brukes hvis man plukker opp en kunde som vinker på deg langs veien. Disse kundene er ut fra taxireglementet også prioriterte kunder hvis man kommer i en situasjon der man får inn en databestilling samtidig som man får en spotkunde inn i bilen.

### 7.2.2 Direktebestilling

Når kunden ringer sentralen på 06710 eller 09080, eller på et autobookingsystem, eller benytter Svippr (vår bestillingsapp) og bestiller en vanlig drosje med en gang, kaller vi bestillingen for "Direktebestilling". Denne bestillingen kjøres på vanlig kjøretakst i henhold til takstreglement, og betales med kontanter, kredittkort, rekvisisjon eller på generell kreditt når dette oppgis fra sentralen.

Påslaget (eller starttaksten) er litt høyere enn ved spottur for å dekke framkjøring. Kjøretakst kan aktiveres ved ankomst henteadressen (husk å varsle kunden ved ankomst).

#### *Eksempel på en direkte bestilling:*



### 7.2.3 Forhåndsbestilling

Alle kunder kan velge å forhåndsbestille en drosje til et gitt tidspunkt. Denne forhåndsbestillingen kan gjøres flere dager i forveien, eller inntil 15 minutter før taxien skal være på plass hos kunden. En slik bestilling kan være en vanlig bestilling eller en spesial bestilling slik som PT, skoletur, arbeidstur, terapitur, etc. Dette er oppgitt på bestillingen.

Denne turbestillingen vil være en prioritert bestilling, og vil bli sendt ut i søkerekken allerede ca. 10-15 minutter før bestillingstidspunktet, for å sikre kunden bil. Dette medfører ofte at drosjen som mottar turen får en litt lengre venting før kunden kommer eller at drosjen får en lengre henteavstand enn det som er vanlig. Påslaget (eller starttaksten) er litt høyere enn ved direkte bestilling for å dekke framkjøring og ventetid frem til klokkeslett som angitt i bestillingen. Kjøre takst aktiveres når klokken er som angitt i bestillingen, eller når kunden setter seg i bilen dersom kunden er tidlig ute. (husk å varsle kunden ved dersom kunden er sen).

Sentralen legger ut forhåndsbestillingene i en egen liste, sortert på sonenummer 24 timer frem i tid. Mange drosjesjåfører bruker denne listen aktivt og posisjonerer seg rundt om i området for å motta slike turer. Turene blir sendt ut 10-15 minutter **FØR** bestillingstidspunktet.

BOOKING NR: 27066	Turnummer hos sentralen (referansnr.)
FORH 01.03 07:25 758->755 02 05	FORH = Forhåndsbestilling med hentetidspunkt hos kunde
H: HOGSTADVEIEN 0220	Henteadresse, kommunenr (0220) Asker
L: 755 ASKER SENTRUM 0220	Leverings adresse (ikke alltid oppgitt)
N: ***** T: *****	Kundens navn og telefonnummer
AB	Bilstørrelse
S: MBK	Bestilt kun for AB biler
BIL: 4	Kundebehandler

### 7.2.4 Makspris

Ved alle turer som ikke er anbudsturer eller fastpristurer plikter du som kjører drosje å opplyse kunden om makspris på gjeldende tur. Det gjelder både bestilte turer og spotturer. På noen bestilte turer er maksprisen oppgitt i



turteksten, men på de fleste er de ikke det. Da må du som sjåfør finne ut hva turen vil koste. Det kan du finne ut av ved å benytte deg av priskalkulatoren i sjåførappen (sjåførappen får du tilgang til når du får tildelt sjåførkort).

Maksprisen legges inn i taksameteret. Taksameteret stopper på den oppgitte prisen dersom turen er noe lengre enn beregnet. Dersom turen blir billigere enn den oppgitte prisen skal kunden betale den prisen som taksameteret viser.

Maksprisen kan ikke overstiges med mindre det blir en forsinkelse fra henteadressen på over 5 minutter eller omkjøring som skyldes kundens valg. Dersom du har beregnet feil og opplyst om for lav pris kan du ikke korrigere denne uten kundens tillatelse. Så vær nøye med å beregne pris. Vær oppmerksom på at eventuelle tillegg som legges inn i taksameteret vil legge seg på toppen av maksprisen. Eksempelvis vil et bompengetillegg på kr 20 legge seg på toppen av maksprisen dersom makspris oppnås på turen. Kunden skal ikke betale mer enn maksprisen uansett. Dersom du belaster kunden for en pris høyere enn makspris og kunden klager vil kunden få tilbakebetalt hele turens kostnad. Summen vil belastes eieren av den drosjen som har kjørt turen.

### 7.2.5 Fastpris bestilling

Tur med forhåndsavtalt pris. Det kan være fast skolekjøring, Flytaxi turer, pakkekjøring, eller tur der kunden vil avtale pris med sjåføren før start på turen. Et hvilket som helst beløp kan legges inn på taksameteret før turen starter. Hvis taksameteret er startet før det avtales” fastpris” kan bare et høyere beløp enn det som i øyeblikket står på taksameteret legges inn. Det er ikke mulig å redusere det innlagte” fastpris” beløpet, bare øke (bompenger, tips, etc.).

Fastprisen på en tur til eller fra Oslo lufthavn Gardermoen blir ofte oppgitt i bestillingen. Det er den prisen kunden har fått oppgitt. Dersom sentralen har oppgitt en for høy pris er det vårt ansvar å redusere denne til korrekt pris i henhold til prisen oppgitt i takstheftet. Oppgir sentralen for lav pris kjører vi kunden for den oppgitte prisen og legger inn resten som fastpris på taksameteret og velger «generell kreditt» i betalingsmenyen. Benytt kundenummer 63200 og husk **utskrift** av turteksten. Sentralen dekker da forskjellen. Det er ditt ansvar som drosjesjåfør at kunden ikke betaler for mye.

## Eksempel på fastpriskvittering og turtekst

ASKER OG BÆRUM  
TAXI  
TLF 06710

KVITTERINGSNR: 10555  
KREDITT REF : 7270 - 11.2012  
TAXICARD

ORG. NR : N0987195215MVA  
LØYVE : C-64  
SJAFØR : 301082  
DATO : 31.01.2011  
KLOKKESLETT : 04:39 - 05:23  
ANTALL PASS : 1  
TOTALT KM : 58.11  
BESATT KM : 57.96  
BOOKING REF : 44263  
KORTNUMMER : \*\*\*\*\*8345

NAVN : \*\*\*\*\*  
FRA : MICHELETS VEI \*\*\*  
TIL : 389 GARDERMOEN

PERSONTRANSPORT  
FASTPRIS : 1050.00  
**TOTAL 1050.00**  
Herav MVA 8% 77.78

KORT : 1050.00

SIGNATUR KUNDE  
*[Signature]*

TAKK FOR TUREN

→ Kvittering for FT tur bestilt på telefon hos Asker og Bærum Taxi  
Fastpris 1050

BOOKING NR: \*\*\*\*\*  
FORH 31.01.2011 04:40 641-> 389  
H: \*\*\*\*\*  
L: 389 Gardemoen  
N: \*\*\*\*\* T: \*\*\*\*\*  
AB BIL: 4  
S: MBK  
Fastpris kr. 1050.-

→ Turteksten slik den kommer ut i bilen

→ Liten bil (4seter)

→ Spesifisert fastpris

Navn, henteadresse og leveringsadresse

Fastpris 1050 kr ut fra egen pristabell (oppgis ofte på bestilling) Fastpris legges inn på taksameter etter gitte retningslinjer i taksameter

### NB!

Når det er gitt en fastpris til kunden, er det ikke mulig å gjøre om denne uten kundens godkjenning. FT turer SKAL kjøres etter oppgitt pris som vist i takstheftet!!

**NB!** For en utfyllende taksttabell for fastpriser til og fra Gardemoen, se takstheftet.

## 7.2.5 Taxibud/pakkekjøring

Taxi blir ofte brukt som transportør av pakker/brev. Dette er leveranser som det ofte haster med og som skal kjøres direkte.

Taxibud kjøres på egen takst med 25% mva. Dette gjelder uansett om turen er en fastpristur eller med kilometertakst. Det er derfor viktig å velge riktig

takst fra takstmenyen når denne type tur kjøres. Dette står det mer om i taksametermanualen. Turer som skal faktureres av Taxus (rekvisisjoner og generell kreditt) med feil mva-sats returneres uoppgjort til drosjeeieren.

### **7.2.6 Autobookingsystemer**

De aller fleste av våre store kunder (bedrifter, sykehus og hoteller) har fått tildelt egne tabletter som brukes ved bestilling av taxi. Brukeren legger da inn sitt navn og telefonnummer og får en sms om hvilken bil som er på vei når sjåføren har svart «JA» på turen. Det er veldig viktig å spørre om navnet til kunden slik at du får med deg riktig kunde.

Dessverre har det vist seg gjennom tiden at noen sjåfører ikke er så opptatt av å sjekke navnet. Dette kan føre til at drosjen får med seg feil kunde, og den kunden som opprinnelig skulle ha bilen må vente lengre. Samt at andre sjåfører som også har bestilling på samme sted ikke finner kunden sin.

### **7.2.7 App bestilling.**

Vi har en app for bestilling av drosje. Denne appen heter Svippr og kan brukes til å bestille både Asker og Bærum taxi og Nedre Romerike taxi. Brukeren kan registrere kredittkort i appen og dermed betale turen med appen når turen er ferdig. Husk at dersom du har fått en turbestilling med app-betaling kan du ikke belaste kortet for en eventuell bomtur uten kortholderens samtykke.

Alle app-bestillinger med oppgitt leveringssted har en makspris.

Denne maksprisen registreres automatisk i taksameteret når turen aktiveres. Forutsetningene for makspris er at kunden ikke er mer enn 5 minutter forsinket og at det kjøres raskeste vei. Dersom det må kjøres omvei grunnet veiarbeid, ulykker eller føre er det ikke anledning til å slå av maksprisfunksjonen, men dersom kunden vill kjøre en omvei, stoppe underveis eller er mer enn 5 minutter forsinket kan du slå av maksprisen. Husk å fortelle kunden at forutsetningen for makspris er brutt, og at turen derfor kan bli dyrere enn oppgitt i appen.

## Kapittel 8

# *Pasienttransport*

En vesentlig del av våre transportoppdrag består av pasienttransport. Dette er transportoppdrag til og fra sykehus, lege, fysioterapeut eller andre behandlingssteder. Bestilt av behandler og betalt av det offentlige.

Slike oppdrag baserer seg på egne anbudspriser og vilkår som ligger innunder anbudet. Turbestillingen for denne type turer skjer gjennom et eksternt system som kalles NISSY. NISSY står for ”Nasjonalt InformasjonSSYstem for pasientreiser” og er et datasystem for elektronisk rekvisisjon og bestilling av pasienttransport.

Dette er helsemyndighetenes eget datasystem. All pasienttransport blir bestilt gjennom dette systemet. Det eneste unntaket er når systemet er nede. Da bestilles alle turene gjennom vårt callsenter og turene merkes ”NØDNISSY”. Siden dette transportoppdraget bestilles og betales av det offentlige, kan de forlange at du tar med flere passasjerer hvis disse skal samme vei eller til samme sted. Vær derfor NØYE med å lese bestillingen. Husk at det er Pasientreisekontoret (heretter kalt PRK) som er kunden og pasienten er passasjer.

Du kan også i enkelte tilfeller oppleve å få ”tur/retur” bestillinger. Dette er bestillinger der du skal kjøre passasjerer begge veier. Eller ta med enn annen passasjer tilbake. Anbudsspesifikasjonene inneholder klare retningslinjer for denne type turer, men en ting er felles for slike turer. Man får IKKE betalt for returen før man har kjørt en distanse tilbake som er lik turen inn.

Imidlertid får man betalt for venting før retur.

Håndtering av denne type bestilling vil bli godt forklart på taksameterkurset.

Pasientreiser betales av det offentlige og er en del av den totale behandlingstkosten. Det vil si at passasjerer betaler en egenandel av reisen inntil hun/han har opparbeidet seg frikort. Egenandelen forandres fra år til år og taksameteret vet om det skal betales egenandel eller ikke.

Passasjerer har alltid rett på kvittering for betalt egenandel, selv om denne automatisk blir registrert i NISSY-systemet. Det hender at passasjerer som benytter seg av pasienttransport ikke er i stand til å betale egenandel selv. I slike tilfeller skal sjåføren gi passasjerer en bankgiro for betaling av egenandelen. Alle drosjer SKAL ha slike giroer tilgjengelig. Dersom det ikke foreligger giro i bilen, er dette sjåførens/drosjeeierens tap/risiko. Man skal ikke under noen omstendighet diskutere det med passasjerer.



Det står i bestillingen hvorvidt passasjeren må betale egenandel eller ikke. Står det «Egenandel 159,-» skal passasjeren betale egenandel selv om denne har frikort. Egenandelbetalingen blir da registrert hos Helfo som tilbakebetaler passasjeren dette beløpet. Det er forståelig at noen passasjerer reagerer på dette. Den beste måten å forklare det på er å ringe PRK på 915 05 515 (innvalg 8) og be dem forklare hvordan det skal gjøres. Husk handsfree slik at passasjeren kan høre hele samtalen. Opplys alltid pasienten ved turens begynnelse at det er en egenandel på turen.

PRK er drosjebransjens desidert største kunde. De setter store krav til transportens utførelse, og gir oss store gebyrer dersom vi ikke følger kontrakten. Gebyrene varierer i størrelse etter type avvik. Setter du av en pasient på feil sted vil PRK mest sannsynlig gebyrlegge feilen med kr 3000,-. Dette gebyret sender sentralen videre til den aktuelle løyvehaver.

Ved pasientreiseturer er vi som sjåfører pålagt å følge turteksten. Dersom det av ulike årsaker må avvikes fra turteksten MÅ vi gi beskjed om dette til Pasientreisekontoret på 915 05 515 (velg 8).

Typiske avvik er: Feil i hente- og / eller leveringsadresse, omkjøringer, ikke innkrevt egenandel, kjørt for kort, kjørt for langt etc.

Også ved bomtur er vi nødt til ringe PRK på 915 05 515 (innvalg 8). Dette for å bli tildelt et bomturnummer som må legges inn i betalingsformularet. Uten bomturnummeret vil vi ikke få betalt for oppmøte. Bomturer dekkes med starttakst. Det er derfor viktig at man ikke aktiverer kjøretakst før man har passasjeren i bilen. Skulle man være uheldig å aktivere kjøretakst, eller trykke påstigning, før vi får vite at det blir bomtur er løpet kjørt. Og bomturen vil ikke bli honorert. I de tider PRK er stengt skal avvik og bomturmeldes vårt callsenter på 67 10 00 22.

Ved utføring av transportoppdrag for PRK velger taksameteret selv den riktige taksten. Dette for å sikre at det ikke oppstår misforståelser og feil ved valg av takst. Skulle man være uheldig å gjøre en feil med taksten på en PT-tur kan man stoppe taksameteret når man oppdager feilen (minimum med kr 159 på taksameteret dersom det er tur med egenandel) og kjøre turen i status STOPP. Drosjeeieren må opplyses om feilen og beregne prisen ved innlevering av kreditten til Taxus, som foretar korreksjon. Det du ikke kan gjøre er å slå ut turen for deretter å starte taksameteret på nytt. Da vil PRK

ikke kunne registrere PÅSTIGNING eller AVSTIGNING. Det blir feil med registrering av egenandel og PRK vil dermed ikke betale for turen.

PRK betaler ikke for turer der det er gjort feil på taksameteret. Skulle man være så uheldig å kjøre hele turen på ventetakst er det viktig at du ikke prøver å korrigere det selv på taksameteret. Kjør turen og avslutt som vanlig. Korrekt pris må regnes ut ifra takst og kjørte kilometer.

Det er viktig å informere kredittavdelingen at de må korrigere kvitteringen før de avregner. Alle korrigeringer på kreditt MÅ meldes skriftlig på kredittkonvoluttens forside samt på kontrollseddelen. Det er drosjeeieren som har ansvar for dette.

## Kapittel 8

# *Konsentra/skolekjøring*

Mye av den offentlige transporten til og fra skoler og barnehager foregår med drosje. Dette er turer som er bestilt gjennom Konsentra som også er anbudskjøring på lik linje som pasienttransport. Turene formidles også gjennom NISSY. Bomtur meldes elektronisk ved å utføre rett prosedyre i taksameteret (se taksametermanualen). Dersom bomtur ikke meldes korrekt vil Konsentra reagere med et gebyr på kr 1000,-. Gebyret videresendes drosjeeier.

En skoletur er ofte en tur med små barn eller personer med tilrettelagte behov og krever oppfølging fra deg som sjåfør. Dette er som oftest å påse at passasjeren kommer seg inn på skole/institusjonen. Disse turene er merket «MÅ OVERLEVERES VOKSEN». Du må da selv gå ut av bilen og følge elven til en voksenperson som skal ta over eleven. Du er ansvarlig for at eleven ikke forlattes alene. Dessverre har vi opplevd sjåførere som bare har satt av barna og dratt. Dette har i noen tilfeller ført til etterlysning og leteaksjon. Hvis sjåføren ikke sørger for at eleven overlates til en voksen resulterer det i et gebyr på kr 5000,- fra Konsentra. Gebyret videresendes drosjeeier. Husk også at sikring av barn er sjåførens ansvar. Det finnes ingen unntak.

Ved forsinkelser på over 15 minutter vil Konsentra gebyrlegge oss med 1500 eller 2000 kroner. Dersom forsinkelsen er et resultat av at en eller flere sjåførere har svart NEI på turtildelingen vil gebyret sendes til løyvehaver på det første løyvet som svarte NEI.

Dersom det ved samkjøring blir forsinkelse ved henting av en av de første elevene må Konsentra informeres (tlf 24202033). Konsentra avgjør om du skal vente

## **Konsentrakjøring - viktige retningslinjer**

- Konsentrakjøring er alle skole- og arbeidsreiser som blir formidlet gjennom NISSY.
- All Konsentratransport skal kjøres på egne takster.
- Takstene gjelder 24 timer i døgnet, året rundt.
- Det er 2 forskjellige Konsentratakster; én for vanlig bil og én for spesialbil (rullestolbil).
- Bilen er pålagt å vente kostnadsfritt inntil 15 minutter.
- Bomturer skal registreres elektronisk i taksameteret.
- Bomturer som skyldes Konsentra, blir honorert med startbeløpet.

### Kapittel 9

# ***Turbestilling over dataanlegget***

Myndighetene og taxisentralene bestemmer hva slags utstyr bilene skal ha, men utover dette kan eierne til en viss grad selv velge utstyr og størrelse på sine biler. Alle taxiene blir lagt inn i dataanlegget på sentralen med parameter på det utstyret de har i bilen. Dette gjør det mulig at riktig taxi blir plukket ut til den enkelte bestilling.

### ***De forskjellige parameterne er:***

**Alenebil** (passasjer skal ikke dele bil med andre (kun ved PT))

**Allergi** (røyk- og parfymefri sjåfør, ikke transportere dyr (førerhund unntatt))

**BS 0-10**

**BS 10-18**

**BS sittepute 15-36 kg**

**BS 9-36 kg 5-punktsele**

**BS sittepute med rygg 4-10år/15-36 kg**

**BS Isofix**

**Integrert sittepute**

**Fast bil** (kan få fastbiltur)

**Taxibud**

**RS** (rullestolbil)

**Liten bil**

**Lav innst** (bil med lav innstigning)



- Høy innst** (bil med høy innstigning)
- Stv** (stasjonsvogn)
- RS heis** (rullestolbil med heis)
- Nullutslippsbil** (elbil og hydrogenbil)
- SB** (storbil)
- PT** (Pasienttransport)
- Rullator** (kunde har med rullator)
- NSBA** (Assistanseoppdrag på togstasjoner)
- Sitte foran** (passasjer må sitte foran)
- 8+** (maxitaxi større enn småbiler med klappseter bak)
- Euro6** (krav ved PTRS)
- 4 hjultrekk**
- Fast bil** (kan få fastbiltur)
- DYR** (Biler som kan kjøre dyr (ikke allergibiler))
- ABT** (Asker og Bærum Taxi)
- NRT** (Nedre Romerike Taxi)

Det er mulig for den enkelte eier å reservere seg mot å kjøre et fåtall av parameterne, men jo flere parametere som ligger på bilen, desto flere turer får du.

Dataanlegget vil plukke ut den taxien som passer til den bestilte turen. Finner ikke dataanlegget riktig bil (dataen søker bare i et begrenset område rundt turadressen) vil sentralbordbetjeningen skrive ut til alle drosjene om det er noen som er villig til å hjelpe med å kjøre turen. Turene havner også i en såkalt «plukklister» der sjåførene selv kan plukke turen dersom han mener han er i rimelig nærhet tidsmessig.

## ***DATASONER***

For at vi effektivt skal kunne styre våre biler etter posisjonering, er alle områdene vi operer i delt inn i datasoner. Disse datasonene er systematisert etter et tresifret tallsystem. Sonenumrene tildeles automatisk på bakgrunn av GPS-posisjonen til bilen, og skiftes etter hvert som bilen beveger seg ut av et område og inn i et annet. Man har ikke mulighet til å forandre manuelt

**Oppbyggingen av sonesystemet er følgende:**

Asker                    700 serien  
Bærum                 600 serien  
Oslo                    400 serien og 500 serien  
Nedre Romerike    200 serien og 300 serien  
Områder utenfor primærområdene våre har sonenummer i 800 serien  
900 serien.

**Holdeplass telefoner:**

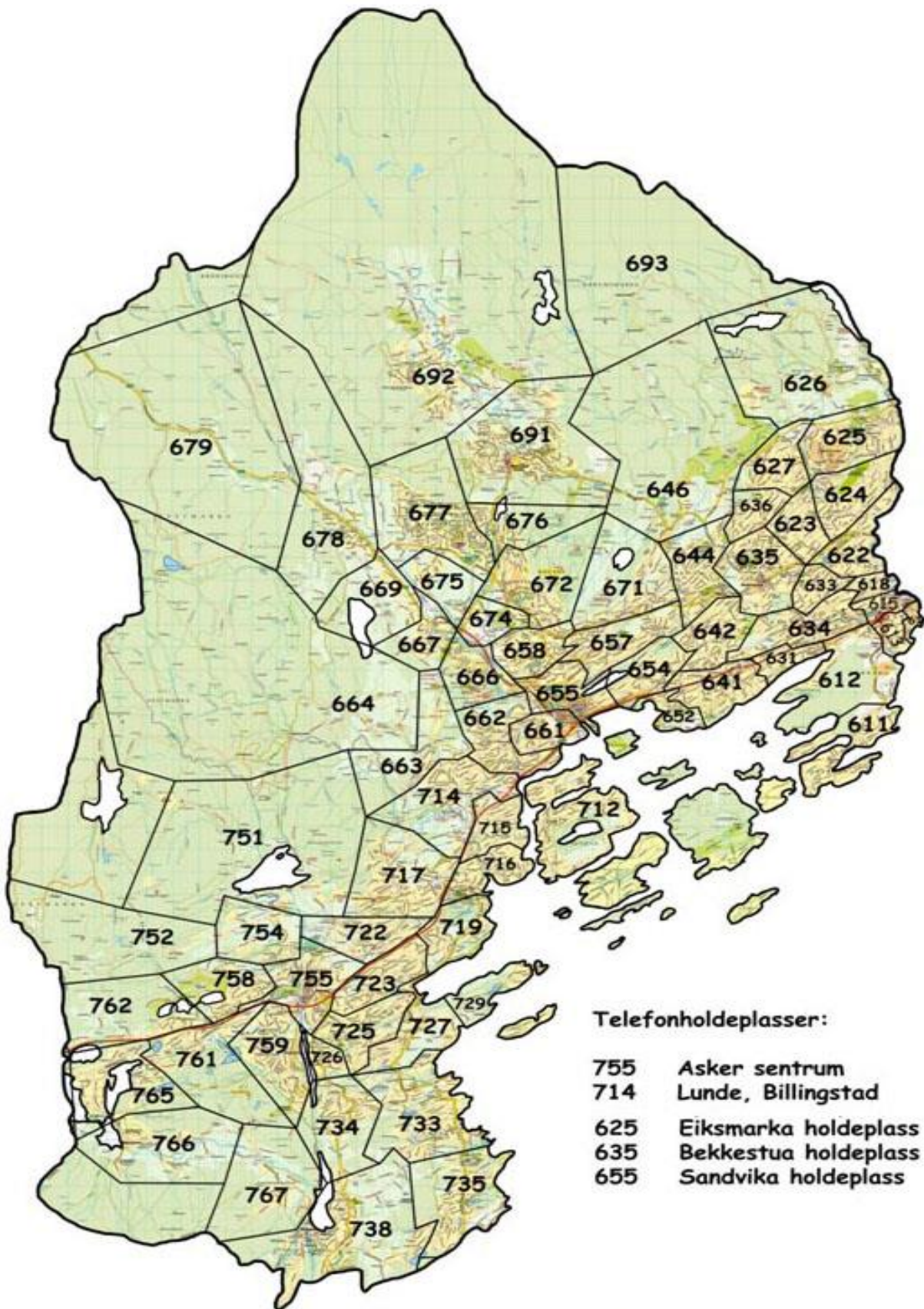
På 5 av våre holdeplasser er det montert opp egne telefoner. Dette er telefoner som kundene kan ringe direkte til, og bestille drosje direkte av sjåføren. Første ledige drosje plikter å svare på telefonen. Det er ikke tillatt å ignorere ringingen. Disse telefonene driftes og betales av henholdsvis Asker og Bærum Taxi og Nedre Romerike Taxi. Dvs. at ingen andre drosjeselskap kan betjene disse telefonene.

**NB!** Det kan være lurt å notere ned henteadressen når man svarer på en slik telefon!

**Følgende holdeplasser har telefon:**

ABT	755	Asker holdeplass
	714	Billingstad holdeplass
	635	Bekkestua holdeplass
NRT	112	Lillestrøm stasjon
	136	Lørenskog stasjon

På de neste sidene vil alle brukte sonenummer listes opp i tabeller ut fra område. Der vil dere se at hvert område har sitt sonenummer. Hvor stort en sone er varierer.



**Telefonholdeplasser:**

- 755 Asker sentrum
- 714 Lunde, Billingstad
- 625 Eiksmarka holdeplass
- 635 Bekkestua holdeplass
- 655 Sandvika holdeplass



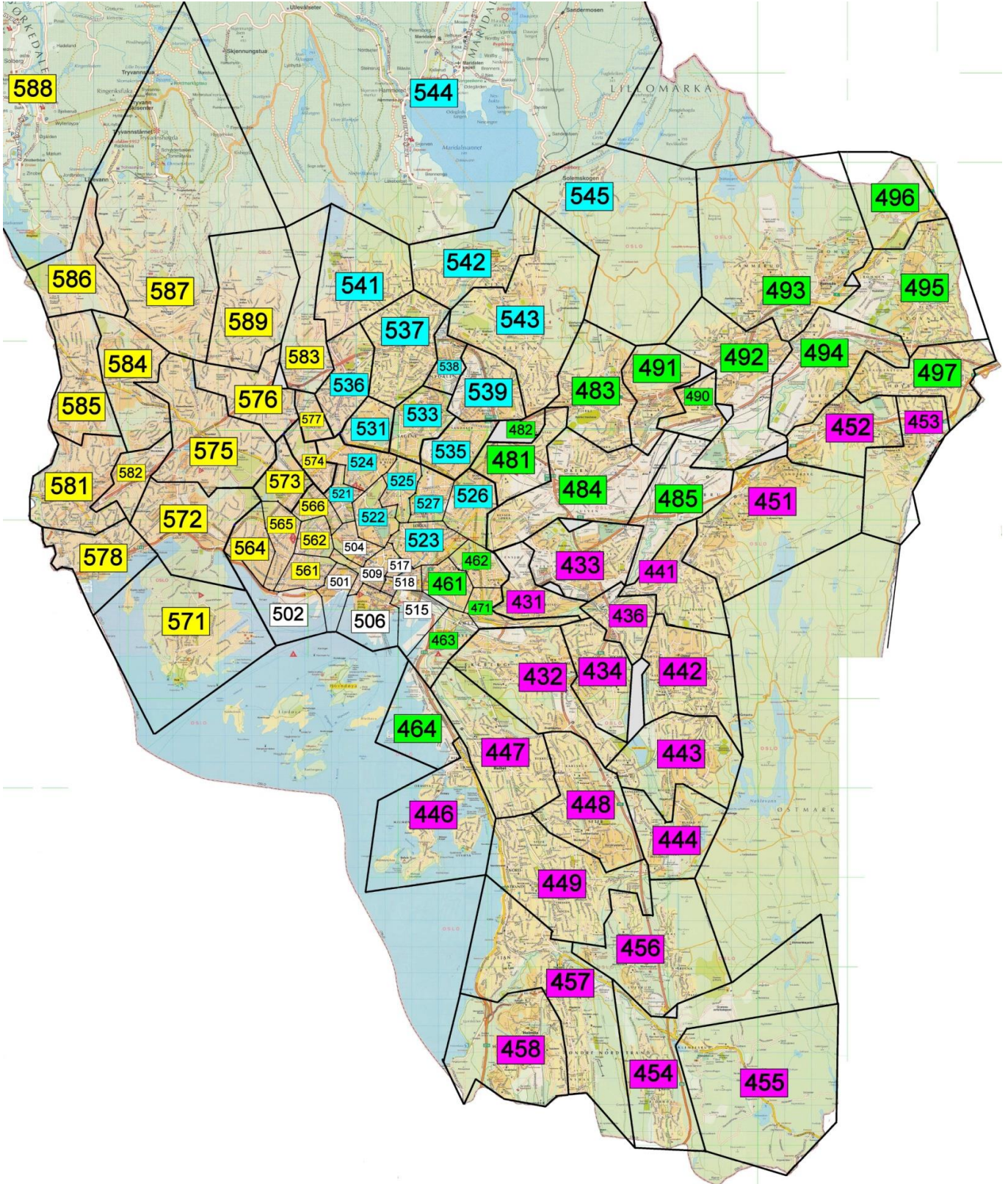
### 2.2.3 Soneliste over gamle Asker kommune

177	Asker stasjon	738	Heggedal
712	Nesøya	751	Sem
714	Billingsstad	752	Solli
715	Nesbru	754	Hanevold
716	Landøya	755	Asker
717	Hvalstad	758	Ånnerud
719	Syverstad	759	Borgen
722	Jansløkka	761	Drengsrud
723	Undelstad	762	Jansrud
725	Bleiker	765	Engelsrud
726	Bondi	766	Dikemark
727	Vettre	767	Skjellestad
729	Kongelungen		
733	Blakstad		
734	Gullhella		
735	Bjerkås		

### 2.2.4 Soneliste over Bærum kommune

611	Snarøya	661	Jong
612	Fornebu	662	Slependen
615	Lysaker	663	Tanum
622	Jar	664	Vestmarka
623	Grav	666	Emma-Hjort
624	Øvrevoll	667	Kirkerud
625	Eiksmarka	671	Avløs
626	Fossum	672	Kolsås
627	Lønnås	674	Rud
631	Strand	675	Wøyen
633	Tjernsrud	677	Rykkinn
634	Stabekk	678	Skui
635	Bekkestua	679	Sollihøgda
636	Hosle	691	Bærums Verk
641	Høvik	151	Lysaker stasjon
642	Ekeberg	157	Sandvika stasjon hpl
644	Haslum	158	Sykehuset Asker og Bærum
646	Stein		
652	Veritas		
654	Blommenholm		
655	Sandvika		
657	Valler		
658	Dønski		

## Sonekart for Oslo



431 Ensjø	490 Veitvedt	541 Kringsjø
432 Ryen	491 Linderud	542 Kjelsås stasjon
433 Helsfyr	492 Kaldbakken	543 Grefsenplataet
434 Manglerud	493 Grorud T-bane	544 Maridalen
436 Bryn senter	494 Grorud jernbane	545 Solemskogen
441 Tveita	495 Stovner	561 Solli plass
442 Oppsal	496 Båndkall	562 Riddervolds plass
443 Bøler	497 Høybråten	564 Thomas Heftyes plass
444 Skullerud		565 Fr.Stangs gate
446 Ormsund	501 Aker Brygge	566 Bokstadveien
447 Holtet	502 Tjuvholmen	571 Bygdøy
448 Lamberseter	504 Holbergs Gate	572 Skøyen
449 Sæter	506 Bankplassen	573 Majorstua
451 Haugerud	509 Stortinget	574 Marienlyst
452 Furuset	515 Oslo S	575 Smestad
453 Karihaugen	517 Youngstorget	576 Vindern
454 Bjørndal	518 Arkaden	577 Blindern
455 Lille Stensrud	521 Bislett	578 Vækerø
456 Mortensrud	522 St.Hanshaugen	581 Bjørnesletta
457 Hauketo	523 Nybrua	582 Radiumshospitalet
458 Holmlia	524 Adamstuen	583 Rikshospitalet
461 Grønland	525 Ila	584 Hovseter
462 Tøyen	526 Carl Berner	585 Røa
463 Gamlebyen	527 Birkelunden	586 Bokstadveien
464 Kongshavn	531 Ullevål Sykehus	587 Holmekollen
471 Galgeberg	533 Sagene	588 Sørkedalen
481 Sinsen	535 Torshov	589 Slemdal
482 Aker sykehus	536 Ullevål Stadion	
483 Bjerkebanen	537 Tåsen	
484 Økern	538 Nydalen	
485 Alnabru	539 Storo	



## Soneliste over Nedre Romerike

### LØRENSKOG

213	Visperud
214	Kjenn
215	Solheim
216	Finstad
217	Losby
218	Vallerud
219	Rasta
221	Lur
222	Fjellet
223	Haneborg
224	Grønli
225	Fjellhamar
226	Nordbyhagen
228	Lørenskog

### SKEDSMO

231	Bråte
232	Ryen
233	Stalsberg
234	Strømmen
235	Vassøyholtet
251	Riverside
252	Volla Nord
253	Lillestrøm
254	Hagebyen
255	Vigernes
256	Nesa
257	Arena
258	Exporama
259	Varemessa øst
261	Gullhaug
262	Skjetten
263	Hellerud
281	Holt
282	Brånås
283	Skedsmokorset
284	Kjeller
285	Åråsen
286	Leirsund
287	Branderud

### RÆLINGEN

236	Strøm
237	Løvenstad
238	Blystadlia
239	Furukollen
241	Bakkehuset
242	Åmodt
243	Hektner
361	Nordby
<b>ENEBAKK</b>	
362	Fladeby
363	Varslestad
364	Kirkebygda
365	Dalefjerdingen
366	Bekkelaget
367	Ytre Enebakk
368	Gran

### NITTEDAL

264	Åros
273	Gjelleråsen
274	Holumskog
275	Skytta
276	Hagan
277	Slattum
278	Kjuul
351	Rotnes
352	Åneby
353	Elnes
354	Tøyenhaugen

### FET

291	Åkrene
292	Nerdrum
293	Fetsund
373	Roven
374	Løkenåsen
375	Fjellsrud
376	Enebakkneset



## SØRUM

371	Lørenfallet
372	Sørumsand
381	Hekseberg
382	Frogner
383	Lindeberg

## ULLENSAKER

384	Kløfta vest
385	Kløfta øst
386	Borgen
387	Jessheim vest
388	Jessheim øst
389	Gardermoen
284	

## ANDRE OMRÅDER

331	Kolbotn
332	Vinterbro
333	Nesodden
334	Siggerud
335	Ski
336	Drøbak
337	Vestby
338	Ås
339	Son
377	Løken
378	Rånåsfoss
379	Nes på Romerike
391	Gjerdrum
393	Nannestad
394	Råholt
395	Eidsvoll
396	Hurdal
821	Slemmestad
823	Røyken
824	Åros
826	Sætre
831	Lierskogen
832	Sylling
833	Tranby

837	Reistad
841	Bragernes
843	Strømsø
846	Mjøndalen
848	Hokksund
861	Harestua
862	Nordmarka
868	Sundvollen
911	Vestfold
912	Kongsberg
913	Ringerike
914	Hadeland
915	Mjøsa
916	Vinger
917	Høland
918	Mysen
919	Moss
999	Mottar ikke GPS signaler

## Oppgjørsformer

Hvis vi går 15 år tilbake i tid, var kontant betaling den foretrukne oppgjørsform for våre tjenester. Det var sjelden man opplevde kunder som ønsket å gjøre opp en tur ved bruk av kredittkort.

Dagens situasjon er imidlertid en helt annen. Over 95 % av omsetningen består av en eller annen form for kredittbetaling. Det vil si at betalingen utføres ved bruk av kredittkort, på regning, eller ved bruk av forskjellige rekvisisjoner.

Man kan vel si at dette er en stor fordel for oss som drosjesjåfører og ikke minst for drosjeeieren. Drosjesjåføren slipper å håndtere mye kontanter i bilen og har på den måte en sikrere hverdag. Drosjeeieren slipper å gå i banken med kontantene.

***Man har ikke lov til å nekte kunden og betale med godkjente kredittkort eller rekvisisjoner som er godkjent av Taxus!***

Når det betales med kredittkort, taxicard, NAV-kort eller TT-kort utstedes det en kvittering for oppdraget. Denne kvitteringen er å se på som et «verdipapir» på lik linje som kontanter. Drosjeeieren er pålagt å oppbevare disse kvitteringene i minimum et år, og skal på forespørsel fra sentralen fremvise disse hvis det er aktuelt.

### **Rutiner ved bruk av kredittkort:**

Ved betaling med kredittkort må kunden taste sin PIN-kode for å bekrefte sitt eierskap til kortet. I noen få tilfeller skal det ikke tastes PIN, men da må kunden bekrefte med sin signatur. Ved bruk av signatur er det KUN kortets eier som kan signere.

Ved turens slutt fortelle vi kunden turens pris og spør så om hvordan kunden ønsker å betale. Dersom kunden ønsker å betale med kort overfører vi transaksjonen fra taksameteret og til bankterminalen. Kunden setter selv inn sitt kort, og må deretter taste totalbeløpet (gjernede inkludert tips) før han eller hun taster sin PIN-kode.

*Konsekvensen av og ikke å sjekke kortet opp mot kunden dersom det benyttes signatur i stedet for PIN, kan bli at drosjeeieren må refundere beløpet.*

Derfor må vi være nøye med å sjekke legitimasjon, bilde og underskrift opp mot kvittering og kredittkort som blir brukt.

## Kontant betaling

Sjåføren mottar penger av kunden, registrerer beløpet som kontant på taksameter og en kontant kvittering skrives automatisk ut.

Det er ikke mulig å skrive ut håndskrevne kvitteringer.

Fra «gamle» tider var kontant betaling den sikreste betalingsformen man hadde, i dagens samfunn er derimot kredittbetaling å foretrekke. På den måten unngår man å håndtere større kontantbeløp, noe som igjen gjør jobben vår sikrere. De aller fleste «kjeltringer» vet at en drosjesjåfør ikke har mye kontanter lenger. Skulle du imidlertid motta en større sum i løpet av skiftet. Vær nøye med å gjemme pengene i bilen, eller aller helst kjør hjem og legg fra deg pengene. Skulle du komme opp i en situasjon i bilen der du blir ranet, slipper tapet å bli så stort hvis du ikke har mye kontanter med deg.

Drosjer har blitt et yndet sted for falskmyntnere. Ofte er det mørkt, man har dårlig tid og mottar bare pengene fort uten å få sjekket om de er ekte. Det finnes imidlertid egne ultraviolet lamper å få kjøpt som på en enkel måte viser om sedlene er ekte eller ikke. **Ta deg den ekstra tiden en kontroll tar, det er kjedelig å motta falske penger.** For tapet er ditt ene og alene!

*Alle norske sedler er utstyrt med ekthetslementer som gjør at man kan identifisere en ekte seddel. Det er lagt inn elementer som kan sees med det blotte øye som: holografisk metallstripe, vannmerke, sikkerhetstråd og stripe med perlemorseffekt*

Sedler:



Som tidligere nevnt i dette kapittelet, har Asker Og Bærum Taxi avtaler med mange forskjellige kortselskaper.

Er kortet sperret, kommer dette frem som en melding på kortterminalen og taksameteret. Kortet blir da IKKE godtatt. Selv om kunden garanterer for at det ikke er noe feil med kortet må vi be kunden å betale med et annet kort eller kontant. Har ikke kunden et annet kort å benytte, må man på annen måte komme frem til en måte å gjøre opp turen på. Dette kan f. eks være at kunden vipper deg. Da må det skrives ut en kontant kvittering.

### Eksempler på godkjente kredittkort:



Ved bruk av debetkort og kredittkort som VISA, MasterCard, Diners og American Express taster brukeren sin PIN-kode for å godta betalingen. Er beløpet mindre enn 500 kan brukeren «tæppe» uten kode. Over kr 500 må det benyttes PIN. Dersom betalingsterminalen ikke får kontakt med kortutsteder, vil betalingsterminalen utstede en reserveløsning. Denne må signeres.

## Generell kreditt

Generell kreditt er turer” på regning”, der kunden på forhånd er godkjent som kredittkunde, og der det ikke kreves noen rekvisisjon. Kunden er som regel en offentlig institusjon, etat (kommune eller fylkeskommune) eller lignende. Turene kjøres på vanlig takst. Alle tillegg og utlegg som kreves dekt, må komme frem på kvitteringen. Originale kvitteringer må også vedlegges!

Det kreves at du vedlegger turteksten sammen med kvitteringene på disse turene.

Det skal også komme frem av turteksten at dette er “generell kreditt”.

BOOKING NR: 81268
BEST 11.02 10:40 766->755 72 B3
H: DIKEMARK TRANSITMOTTAK 0220
SYKEHUSVEIEN 8
L: APOTEK 1 ASKER 0220
STRØKET 9
N: NORGESTAXI. REFNR 556
T: 32867080
AB BIL: 4
PÅ REGNING MENY 5. SKAL KUN
LEVRE EN RESEPT OG HENTE
MEDISIN. MULIG T/R
KUNDE KTO REKV MV FPR
63080 4039 5
S: KRL
GENERELL KREDITT
KUNDENR: 63080
KONTONR: 4039



## Rekvisisjoner

Mange firmaer og institusjoner betaler turen med rekvisisjoner. Noen har egne rekvisisjoner, men det vanligste er rekvisisjoner utstedt av Taxus Akershus. Rekvisisjonene er som regel fylt ut med kundenummer og rekvisisjonsnummer på forhånd, men ikke alltid. Husk alltid å skrive ut en kvittering fra taksameteret som stiftes fast i rekvisisjonen. Uten kvittering kan man ikke forvente å få betalt for turen!  
**Merk særlig Oslo Taxi = 63000, VY Drops = 19000, Flytoget = 70320, Helfo = 17990, Rikshospitalet= 12640**

### TAXUS rekvisisjon

*beretter selv*

				<b>Taxi Rekvisisjon</b>	
06710		0 90 80		Innløses hos taxus akershus as Strandvn. 37, 1327 Lysaker	
REKV. DATO	KLOKKELETT	REFERANSE / NAVN - PASSASJER			
13-11	08.15	Asa	(student)		
FRÅ	Asker stasjon				
TIL	Jansetha skole		LYDVENUMMER C-64		
FORMÅL	Hj reise		KJØREDATO 13-2011		
BETALERENS NAVN (SKOLE - KOMMUNE) FIRMASTEMPEL / SIGNATUR			BESTILLINGSNR / BOOKINGSNR.		
BUP Asker, Sykehuset Asker og Bærum HF			KUNDENR. (MÅ FYLLES UT) 17027		
Postboks 83			BELØP I KRONER 100,-		
1309 BUD			REKVISISJONSNUMMER 571212		
BELØP MED BOKSTAVER Etthundrede kroner			UNDERSKRIFT SJÅFØR		
Egen Hattbryg					

### NSB Drops rekvisisjon kundenr: 19000

Rekvisisjon for TAXI					
Dato	Kl.	Taxi nr.	Beløp		
13-11	15.57	C-501	= 297,-		
Kronebeløpet gjentatt med bokstaver					
TOMSYV					
FRÅ	Oslo		TIL	Holmlia	
Årsak/Tog nr.			Kunde	NSB Drops	
Ref. nr.			Sjåførens kvittering		
24615			[Signature]		
Datakvittering skal følge rekvisisjonen					
Nr. 94743					

### Flytog rekvisisjon Kunden: 70320

		<b>Rekvisisjon for TAXI</b>		<b>15871</b>	
Dato	Kl.	Taxi nr.	Beløp	Konto 66600	
30/3	15.45	C-501	500,-		
Kronebeløp gjentatt med bokstaver				Kundenr.	
FEMHUNDRE					
FRÅ	Oslo		TIL	Lillestrøm	
Flytog nr.	Antall min. forsinket		Ansvarssted 4330		
Årsak	Amik		Godkjent av Vekter 1407		
Sjåførens kvittering [Signature]					

### Kommune rekvisisjon Bærum Kommune

D- 125508		BÆRUM KOMMUNE	
<b>DROSJEREKVISISJON</b>			
Rekvirert av:	KUNSTPESAL ANTONSEN		
Dato:	16/3-11	Kl.	
Kjøringens formål:	OFFISERPE		
Til/fra:	BØLLERÅS / HEINE OMSAD		
Takst kr.:	170,-		
Bi nr.:	C-501		
Sjåførens underskrift [Signature]		Passasjerens underskrift [Signature]	
Stempel med faktura- adresse og kunde: 16320			
BÆRUM KOMMUNE Rehabilitering Øst 1304 Sandvika			
Passasjerer leverer denne rekvisisjonen etter selv å ha påført takstbeløp. Sjåfører leverer rekvisisjonen til Asker og Bærum Taxicentral. Rekvisisjonen gjelder som betaling.			
<b>Rekvisisjonsnummer og bestillers navn SKAL påføres faktura</b>			
Original til leverandør 1. kopi til regnskapsavdeling 2. kopi: Bestillers gjerning			

## Helfo-rekvisisjon for terapiriding etc. (kundenr: 17990)

**HELFO**  
HELSEØKONOMIFORVALNINGEN

Nullstill skjemaet for du lukker det.

**Rekvisisjon for bruk av drosje ved bidragsreiser**

Rekvisisjon kan kun gis av ansatt i Helseøkonomiforvaltningen (HELFO). For passasjerer som skal til og fra terapiriding, kan også ansvarlig fysioterapeut gi rekvisisjon.

Passasjerer som ikke har gyldig rekvisisjon, må selv betale det turen koster. Passasjerer som har gyldig rekvisisjon, skal ikke betale for turen. Rekvisisjonen gir sjåføren mulighet til å kreve betaling direkte fra HELFO.

**1. Personopplysninger (fylles ut av rekvisitent)**

Passasjerens etternavn, fornavn	Fødselsdato
Adresse	Bokommune
	Bærum

**2. Attestasjon (fylles ut av rekvisitent)**

HELFO bekrefter at passasjerer av helsemessige årsaker ikke kan benytte rutegående transport eller egen bil

HELFO bekrefter at passasjerer av kommunikasjonsmessige årsaker ikke kan benytte rutegående transport eller egen bil

Fysioterapeuten bekrefter at passasjerer av helsemessige årsaker ikke kan benytte rutegående transport eller kjøre egen bil

Har passasjerer behov for ledsager?  Ja  Nei

Har passasjerer rullestol?  Ja  Nei

Merknader (for eksempel ledsager, sette i forsetet osv.)  
Terapiridningen blir drevet i:  
Drammen og Omegn Rideklubb Rideskole  
Ringerikeveien 101  
3400 Lier

Transporter skal sende regning til HELFO (region):  
(Se blankettens neste side for adresse) HELFO reg øst, P.b.1412, 1602 Fredrikstad

Rekvisisjonen gjelder: \_\_\_\_\_ Dato: 17/2 2011

Reise fra (adresse): \_\_\_\_\_

Reise til (adresse): Drammen Rideklubb, 3400 Lier

Dato, rekvisitents underskrift og stempel  
17/2 2011 *[Signature]* FYSIOTERAPEUT/RIKIDETERAPEUT  
KONTAKT: TLF. 95 20 17 07

**3. Regning (fylles ut av sjåføren. Taksameterutskrift skal heftes ved regningen).**

Merknader	Henting/Overlevert	Km	a kr	Kr
	Kjøring (med passasjer)	Km	a kr	Kr
	Tillegg (bom, leje, etc.)		a kr	Kr
	Etterbetaling		a kr	Kr
	Organisasjonsnummer:		Sum	Kr
	Kontonummer:			

Dato, sjåførens underskrift og stempel  
17/2 11 *[Signature]*

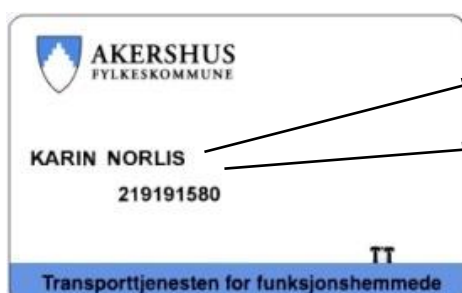
NAV 05-22 05 Bokmål Fastsatt 01.2009 PDF-versjon

Du ser her et utvalg av rekvisisjoner som er godkjent av Taxus. Felles for alle rekvisisjonene er at alle krever utskrift av datakvittering. Kvitteringen stiftes på rekvisisjonen. Behandlingen av de forskjellige rekvisisjoner er forklart i taksametermanualen.

Vær ekstra nøye når kunder kommer med rekvisisjoner, får du en rekvisisjon du ikke har sett tidligere kan du ringe Taxus Akershus kredittavdeling som kan svare på om vi har avtale med firma.  
(tlf: 67100050).

## 3.7 TT-kort

En rekke kunder har fått tildelt et eget TT-kort. Dette kortet er personlig og skal kun brukes av den personen som har fått tildelt kortet. Kortet gis ut av fylkeskommunen på bakgrunn av enkeltvedtak for hver enkelt bruker. Kortet skal brukes til fritidsreiser, dvs. at kortet i utgangspunktet ikke skal brukes til og fra legebesøk, fysioterapeuter etc. Hver bruker får tildelt en fast sum hvert halvår som legges inn på en konto tilknyttet kortet. Når brukeren har brukt opp sin «konto» er ikke kortet gyldig lenger. Vær nøye med å sjekke saldo på kortet. Denne kommer automatisk opp ved første gangs trekk av kortet i kortleseren (magnetstripeleseren). Kommer ikke saldoen opp, må man ringe Rogaland Taxi som drifter TT-kort ordningen for å sjekke saldo på kortet. TT-kort kan **ikke** brukes til å betale egenandel ved pasienttransport.



TT-kortet er personlig og skal kun brukes av den personen kortet er utstedt på  
Kundekontonummer som oppgis ved henvendelse til Rogaland Taxi på tlf: 51 90 90 01

## TT-kort fra andre fylker

I tillegg til Viken har også noen andre fylker tilsvarende TT-kort som Viken. Kort fra disse fylkene kan brukes i våre biler på linje med TT-kort fra Akershus, men vær oppmerksom på eventuelle **egenandeler**. Disse TT-kortene leses på samme måte som egne TT-kort.

Hvis kortet av en eller annen grunn ikke lar seg trekke i kortleseren, må dere be passasjeren betale turen kontant eller med kort. Sjåføren må da be brukeren ringe Rogaland Taxi, slik at brukeren kan få tilsendt nytt kort. Brukeren vil få pengene tilbake hvis det er penger på kontoen.

**NB! TT-kort fra Oslo kan ikke brukes i våre drosjer**

## Pant

Det hender en sjelden gang at passasjeren ikke kan betale for seg, (noen sier ifra før turen starter og noen etter at vi har kjørt turen) da har vi den mulighet at vi kan ta noe i pant.

**Det anbefales ikke å ta mobiltelefoner, gifteringer og billige klokker i pant**

I drosjen skal det ligge en blokk med pantelapper, fyll *ut en lapp* (som nedenfor) å gi en kopi til passasjeren, en til deg selv/eier og en skal leveres på trafikkkontoret sammen med pantet innen: **24 timer**.

**Det er ikke tillatt å ta pass, førerkort og bankkort i pant.**

Fylles ut i 3 eks. (selvkopierende papir).

1 til trafikkkontoret – 1 til passasjer –

1 beholdes av sjåfør (eier).

Dersom du ikke har denne panteseddelen tilby kan du IKKE kreve pant fra kunden.

 <p>ASKER OG BÆRUM Tel. 67 10 00 30/32</p>	<b>PANSEDDDEL</b>	 <p>Nedre Romerike Tel. 67 10 00 91/92</p>
Taxi C: _____	Fører ID.nr: _____	
For kjøring		
Fra: _____		
Til: _____		
Beløp: _____		
+ Pantegebyr 200,-		
sum: _____		
Følgende er mottatt som pant:		
_____		
Pantet utleveres mot framvisning av panteseddel og betaling av ovennevnte beløp ved lokalt trafikkontor:		
For ABT: Ramstadsletta 2, 1363 Høvik		
For NRT: Steffensens vei 10, 2020 Skedsmokorset		
Pant som ikke er innløst innen 3-tre mnd. avhendes uten ytterligere varsel.		
Passasjerens underskrift	Taxiførerens underskrift	
Dato _____		

å

## BOMTUR

Enkelte ganger opplever vi bomturer. Det vil si at kunde ikke er til stede eller ikke ønsker drosje. Det kan være feil i bestilling og feil med adresse eller en annen grunn til at turen ikke kjøres. Noen ganger kan vi også oppleve at kunden stikker fra regningen. Man bør i alle tilfellene tenke grundig igjennom om det er verdt å prøve å få dekt opp det tapte. Som oftest er det lurest og bare slå turen ut som bomtur, skrive ut kvittering og slå seg ledig igjen. Statistisk sett tjener man mest på denne metoden. Skulle man imidlertid forlange oppgjør for en tur som på en eller annen måte ikke ble effektivt, vær vennlig mot kunden og forklar kunden på en fornuftig måte hvorfor man ønsker betalt for fremmøte. Husk! Det er kanskje nettopp denne kunden man har i bilen neste uke. Når man har startet taksameteret, er det kun en måte å få avsluttet en slik tur på, nemlig betalingsformularet «BOMTUR». Dette er et betalingsformular som trekker ut den gjeldende sum fra oppgjøret og kassen. Man må derfor bruke denne funksjonen når man opplever en bomtur. Kvittering skal alltid skrives ut og leveres sammen med resten av oppgjøret til eier. I tillegg skal man med egne ord skrive årsak til bomturen på kvitteringen.

ASKER OG BÆRUM  
TAXI  
TLF 06710

KVITTERINGSNR: 10214  
ORG. NR : N0987195215MVA  
LØYVE : C-64  
SJAFØR : 300459  
DATO : 10. 01. 2011  
KLOKESLETT : 14:03 - 14:04  
ANTALL PASS : 1  
TOTALT KM : 0.25  
BESATT KM : 0.12  
PAUSE KM : 0.09  
BOOKING REF : 87285

NAVN : VANCE  
FRA : ØSTERAS SENTER  
TIL : GRANASEN 0

PERSONTRANSPORT  
TAKST : 98.00  
**TOTAL 98.00**  
Herav MVA 8% 7.26

BOMTUR : 98.00

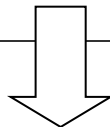
TAKST	TID	KM	PR/S
DAG4 DIR	00:00	0.03	98.00

TAKSTINFO START KR/KM KR/T  
DAG 4 DIR 69 17.45 420.00

TAKK FOR TUREN

BOOKING NR: 87285  
BEST 10. 01 14:00 625->627 34 D9  
H: ØSTERAS SENTER 0219  
ØVRE TORG, OTTO RUGESVEI  
L: GRANASEN 0219  
N: VANCE T: 917  
AB BIL: 4  
S: PANJ

KUNDEN HAR REIST. BOMTUR.  
Til taxi: C-64  
Den 10.01.11 14:04 S: ET



Beskjed fra sentralen om at kunden har reist.

Spesifisert bomtur  
(kommer frem på skiftlappen)

Bomtur er et eget oppgjørsformular i oppgjørsbilde på taksameteret. Se taksameter manualen for mer info.

**NB! MÅ BRUKES** for å reversere bilaget!



## EIERREGNSKAPET

En drosjeeier driver en liten bedrift, enten alene eller sammen noen få ansatte. Uansett er målet med bedriften å tjene penger. Hvor stort resultatet blir, avhenger selvfølgelig av innsatsen til innehaver og de ansatte i bedriften. Jeg tør påstå at ingen sjåfør er tjent med å være ansatt i en bedrift som går dårlig eller tjener lite penger. Dette kan virke inn på arbeidsforholdene i bedriften og utbetaling av lønn.

Som sjåfør er det mye man kan bidra med når det gjelder den daglige driften av bedriften. Man kan kjøre forsiktig og skadefritt, stoppe motoren når man står på holdeplassen og ellers bidra med tiltak som er med på å redusere driftskostnadene på bilen. Ofte er det driftskostnadene som avgjør resultatet i en bedrift.

For å tydeliggjøre dette, skal vi nå vise ett lite eksempel på hva det koster og drifte en drosje i en måned.

<b>Driftsregnskap for en måned</b>				
Omsetning delt 50/50 mellom sjåfør og eier				
Brutto omsetning				160000
mva 12%				17143
Netto omsetning				142857
Lønn sjåfør 43 %				30714
Feriepenger 12 %				3686
Arbeidsgiver avgift 14.1 %				4850
Netto lønnskostnad				39250
Obligatorisk tjeneste pensjon 2 %				688
Forsikringer				400
Sosiale kostnader 1,5 %				516
<b>Brutto lønnskostnad (55,84 %)</b>				<b>40854</b>
<b>Driftskostnader på bil: Toyota RAV4 hybrid 2021</b>				
Avskrivning				9167
Drivstoff	0,7 l/mil	1000 mil	700 liter	10500 (15 kr/liter)
Forsikring				3000
Servicekostnad/dekk/tlf/rekvisita				3000
Sentralavgift				11000
Netto kostnad på bildrift				36667
<b>Drosje eierens resultat før skatt</b>				<b>65336</b>

Som tallene på foregående side viser, er ikke resultatet for drosjeeieren stort. Dvs. at kostnaden ved et uhell i trafikken eller ved sykemeldinger ofte kan velte en bedrift. Spesielt gjelder dette bedrifter som ikke har opparbeidet seg likviditet (penger på bok).

Som drosjesjåfør kan **DU** være med på å sikre din bedrift ved å være en ansvarsfull og dyktig sjåfør. Din adferd i trafikken er viktig for å hindre skader og redusere driftskostnadene. Og ikke minst sykefraværet ditt betyr mye for bedriften.

Når man velger å jobbe i en liten bedrift, velger man samtidig også å ta et større ansvar for bedriftens lønnsomhet. Det er ikke så lett og «gjemme» seg vekk. Et 3 dagers sykefravær koster bedriften ca 5500 kr (ut fra regnskapet over). Dvs. at resultatet til drosjeeieren reduseres med 5500 kr, noe som gjør lønnsomheten for drosjeeieren så lav at han kanskje ikke lenger har mulighet for å ha ansatte i bedriften.

De aller fleste drosjeeiere ser fordelene med å ha ansatte, og ikke minst viktigheten ved å rekruttere gode sjåførere til næringen. Men det er veldig viktig at du som sjåfør også ser hvilket ansvar **DU** har, og utfordringene drosjeeierne sitter med.

Det er derfor svært nyttig at du setter deg inn i bedriftens økonomiske situasjon og er med på og bidra til å løfte denne så godt det lar seg gjøre.

Når vi kjører drosje, selger vi en transporttjeneste. Dette kan vi se på som salg av kjørt distanse. Kjører vi en lang tur, har vi i teorien en høyere omsetning, enn om vi bare kjører en kort tur. Men! Kjører vi en lang tur, får vi ofte ikke kunder med tilbake. Vi må derfor som oftest kjøre store deler av returen tom. Altså blir besatte kilometer nær halvparten av den kjørte distansen og en lav omsetning for totalt kjørte km.

Vår drøm som drosjesjåfør er 100 % besatte km. Dette er imidlertid urealistisk, men man bør være opptatt av å holde den besatte kilometer på 50 % eller høyere, samt at omsetning pr totale km er høyest mulig.

Kostnaden ved å drifte en drosje er høy, og har man ansatte, er den totale kostnaden pr km enda høyere grunnet lønnskostnaden. Vi kan generelt si at kostnaden pr. totale km for en eier med sjåfør er ca. 12 kr. Dvs. at den totale km prisen for en sjåfør bør være høyere enn 12 kr for at bedriften skal tjene penger. **Og det er målet for bedriften.**

## SKIFTOPPGJØRET

Hver enkelt drosjebedrift har sine faste rutiner for innlevering av omsetning og kredittbilag. Ofte er dette 1 gang i uken eller hver 14. dag i forbindelse med kredittinnleveringen til sentralen.

Fra 1.1.2011 er drosjeeieren pålagt ved lov å kreve inn og tips all kontant omsetning (inkludert kontant tips) fra sjåfører og utbetale lønn på bankkonto. Det er dermed ikke mulig å ta ut netto lønn av kontantbeholdning, slik det har vært praktisert i drosjenæringen tidligere. I tillegg skal det betales skatt og arbeidsgiveravgift av tips som mottas.

På bakgrunn av denne forandringen, vil man heller ikke finne lønn spesifisert på skiftlappen. Lønnsesifikasjonen vil du få på lønnslippen som utleveres normalt en gang i måneden. Ønsker man å regne ut lønnen, bruker man «lønngrunnlag» på skiftlappen som utgangspunkt.

*Eks: 42 % lønn. Lønngrunnlag = 1000kr, lønn =  $1000 \times 0,42 = 420kr$*

Et skiftoptgjør kan som tidligere nevnt være for 1 dag, eller 14 dager. Dette varierer med hvilke rutiner bedriften har. Man er pålagt å føre en kassedagbok hver dag, dvs. at man teller opp vekslepungen før man starter opp på skiftet og etter man er ferdig for dagen. Avvikene noteres på skiftlappen som skrives ut ved skiftets slutt og skal følge med som bilag på innleveringen til eieren.

### 4.1.1 Eksempel: Utdrag fra kassedagboken på skiftlappen. NB! Kun kontant omsetning!

KASSEAUSTEMMING	
OPPTALT KASSE START:	500.00
TILFORT UNDER SKIFTET:	0.00
NETTO KONTANT SKIFTET:	970.00
SUM KASSE SLUTT:	1470.00
=====	
OPPTALT KASSE SLUTT:	1470.00
DIFFERANSE:	0.00
ARSAK TILL DIFFERANSE:	
.....	
(SIGN)	

- Kassa telling før skiftets start. Kravet til veksel er at man skal kunne veksle 500 kr
- Her fyller du inn hvis du har tilført veksel til kassa
- Kontant omsetning i løpet av skiftet
- Dette er den regnskapsmessige summen som skal være i kassa ved skiftetslutt
- Den opptalte kassabeholdningen ved skiftets slutt
- Differansen er som regel kontant tips eller utlegg i løpet av skiftet.
- Skiftlappen er ikke gyldig uten underskrift fra sjåfør!

Skiftlappen er et viktig bilag i oppgjøret. Foruten å være et bevis på omsetning og kjørte km, er det også en kassadagbok.

Skiftlappen er delt opp i flere områder.

#### 4.1.2 Eksempel på skiftlapp: Øvre del

SKIFTTRAPPORT			
NR: 000099 K O P I			
ASKER OG BÆRUM TAXI			
ORG. NR:	NO 987195215 MUA		
REGNR:	DK 90107		
SJAFØRID:	300459		
FABRIKAT/TYPE:	MEGTAX		
ENHET. MTKB:	SERIENR. X3003069	ENHET. MTPR200:	SERIENR. X3014607
HTHE300:	X5004344	VERSJON:	02.01C(7+7c)
TAKSAM. KONST:	23972		
PLOMBERINGSTID:	05-09-2011	10:26	
STARTTID:	05-11-2011	22:57	
SLUTTID:	06-11-2011	04:10	
TAXITRAFIKK KM:	186.5		
BETALTE KM:	108.8		
TURER:	11		
(000575-000585)			
AKKUMULERTE TOTALER:			
TOTALE KM :	13907.5		
TAXI KM :	13853.2		
BETALTE KM :	6000.9		
TURER :	585		
BELØP :	159162.00		
EKSTRA :	95.00		
KONTANT:	1033.00		
MUA% BRUTTO NETTO MUA KR			
8.00:	1033.00	956.48	76.52
KREDITT:	2923.00		
MUA% BRUTTO NETTO MUA KR			
8.00:	2923.00	2706.48	216.52
OPPGJØR TAXINR:	C-509		
100 KONTANT	4	1033.00	
110 EMU	7	2986.00	
KONTANT INKL. M:	1033.00		
KREDITT INKL. M:	2923.00		
BOM/AUBEST.:	0.00		
IKKE LØNNSGRUNNLAG:	0.00		
LØNNSGRUNNLAG:	3956.00		
LØNNSGRUNNLAG EKS. MUA:	3662.96		
INNKJ. EKS. BOM/AUBEST.:	3956.00		
TOTALT INNKJØRT:	3956.00		
EGENANDEL KONTANT:	0.00		
EGENANDEL KREDITT:	0.00		
TIPS KONTANT:	0.00		
TIPS KREDITT:	63.00		
SJAFØRUTLEGG:	0.00		
KONTANTUTTAK:	0.00		
TOTAL KREDITT:	2986.00		
KONTANTOPPGJØR:	970.00		
TOTALT:			
MUA% BRUTTO NETTO MUA KR			
8.00:	3956.00	3662.96	293.04
INNKJØRT EKS. MUA:	3662.96		
INNKJØRT/MIL EKS. MUA:	219		
INNKJØRT/BET. MIL EKS. MUA:	336		
INNKJØRT/TIME EKS. MUA:	703		
PAUSETID:	0.00		
ARBEIDSTID:	5.20		
BETALT TID:	3.03		
SKIFTETS TURER:			

Info om bedrift, løyve, sjåfør og kjøretøy

Tidsregnskapet, hvor lenge man har vært logget på

Totale og besatte km, samt antall turer

Akkumulerte totaler, alt som er omsatt og kjørt med taksameteret etter montering.

Skiftets transaksjoner (kontant, kreditt og bomtur)

Skiftoppgjør for det spesifikke skift. Omsetning, lønnsgrunnlag, tips, og utlegg spesifiseres i denne delen. NB! Vær obs på at lønnsgrunnlag eks. mva er den gjeldende sum som brukes ved utregning av lønnen.

Mva regnskap, netto omsetning

Tidsregnskapet, skiftetid og pausetid og betalt tid



### 4.1.3 Eksempel på sjåførrapport:

Sjåførrapporten kommer som et eget tillegg på slutten av skiftappen. For at denne rapporten skal skrives ut, må man sette dette opp i taksametermenyen ”Sjåfør”-> ”Sjåførinnstillinger”

Som sjåfør er det nyttig å få skrevet ut en slik rapport som spesifiserer hva man har omsatt, utlegg og tips, samt hvor mye penger eieren skal ha kontant av deg!

SJÅFØRRAPPORT			
LØYUENR:		C-509	
MEDLEMSNR:		0	
SKIFT NR:		000099	
REGNR:		DK 90107	
SJÅFØRID:		300459	
SLUTTID:		06-11-2011 04:10	
<hr/>			
100 KONTANT	4	1033.00	
110 EMU	7	2986.00	
<hr/>			
KONTANT INKL. MVA:		1033.00	
KREDITT INKL. MVA:		2923.00	
BOM/AUBEST.:		0.00	
IKKE LØNNSGRUNNLAG:		0.00	
LØNNSGRUNNLAG:		3956.00	
LØNNSGRUNNLAG EKS. MVA:		3662.96	
INNKJ. EKS. BOM/AUBEST.:		3956.00	
TOTALT INNKJØRT:		3956.00	
EGENANDEL KONTANT:		0.00	
EGENANDEL KREDITT:		0.00	
TIPS KONTANT:		0.00	
TIPS KREDITT:		63.00	
TOTAL KREDITT:		2986.00	
SJÅFØRUTLEGG:		0.00	
KONTANT UTTAK:		0.00	
<b>KONTANT EIER:</b>		<b>970.00 KR</b>	
<hr/>			
TOTALT:			
MVA% BRUTTO NETTO MVA KR			
8.00: 3956.00 3662.96 293.04			
INNKJØRT EKS. MVA:		3662.96	
INNKJØRT/MIL EKS. MVA:		219	
INNKJØRT/BET.MIL EKS. MVA:		336	
INNKJØRT/TIME EKS. MVA:		703	
PAUSETID:		0.00	
ARBEIDSTID:		5.20	
BETALT TID:		3.03	

Info om løyve, skiftnr., bil og sjåfør

Skiftets transaksjoner kontant og kreditt

Spesifisering av skiftets kontantomsetning, kredittomsetning, tips og utlegg

Dette er kontantbeløpet eier skal ha av deg eks. tips når alt av utlegg er registrert i datasystemet.

Mva regnskap og netto omsetning (grunnlag for mva)

Timesregnskap, pauser og betalt tid

## HITTEGODS

Innimellom skjer det at kundene glemmer igjen saker og ting i bilen. Det er veldig viktig at vi som sjåførere tar vare på det gjenglemte, og følger hittegodsinstruksene under:

### **Hittegodsinstruks.**

Hittegods skal ikke leveres trafikkkontoret.

Hittegods som ikke kan leveres direkte tilbake til rettmessig eier, skal innleveres til politiets hittegodskontor innen 12 timer. I praksis kan dette gjøres til nærmeste politikammer. Om turen har gått ut av distriktet, kan og bør gjenstandene leveres politi nærmest mulig kundens hjemsted.

Taxiføreren plikter ikke å bringe gjenglemte gjenstander til andre steder enn politikammeret uten vederlag, dersom dette ikke kan skje i samband med annen tur.

For at vi skal slippe denne ekstra jobben, er det lurt å lage seg en egen kontrollrutine når kunden går ut av bilen.