

Rapport/referat från TAF konferensen 2017-11-17.

Vi var c:a 30 medlemmar inklusive styrelsen, valberedningen och vår externa revisor som deltog i konferensen. Därutöver hade vi sju förare som deltog som gäster.

Konferensen hölls på båten Tallink Romantika. Vi hade ett tre timmars konferenspass på fredag kvällen, besöksmöjlighet i Riga under lördagen och ytterligare ett tre timmars konferenspass på lördag kväll. Därutöver deltog intog vi en gemensam buffet middag på fredag och en galamiddag på lördag. Hemma igen mitt på dagen på söndag.

Första konferenspasset

Ordförande Timo och Peter redogjorde för vad vi har gjort sedan årsmötet i våras. Vi har haft fem styrelsemöten, tre möten med SverigeTaxis ledning, två möten med CCS chefer och ett möte med Cabonline Marknadsavdelning. Därutöver har vi haft stor mail växling mellan styrelsen, våra medlemmar och ett flertal olika tjänstemän i SvT och CoL.

Vår största bekymmer har varit det mycket låga kvalitén på vår telefonbeställningscentral. Våra kunder klagar ofta över språkförbristning, dålig lokalkunskap, brist på servicevilja och ohjälpsamhet vid försenade och uteblivna bilar. Kundernas reaktioner är påtagligt mer kritisk än förut. Problemet verkar bero på att sammanslagning av TKU och 020 BC telefoni och att alla publika telefonsamtal besvaras i Lettland. TAF har förslagit att en större del av BC:n ska finnas i Stockholm, och att kunder med problem (t.ex. utebliven bil) ska få snabbare och bättre hjälp än hittills. TAF upplever att SverigeTaxi håller med oss och att CCS tar problem på allvar. Men hittills har vi inte märkt någon förbättring.

Näst största bekymret är den låga utbildningsnivån hos många av våra förare. Sverigetaxi tar itu med problemet genom att vidareutbilda de förare som får flest reklamationer. Därutöver kommer de 300 "värsta" inte att få tillgång till våra nya viktiga kunder. För att bygga en uppfattning om utbildningen har TAF skickat Timo till "värsting" utbildningen och Owe till grundutbildningen. I båda fall konstaterades att utbildningarna var tämligen bra men att många deltagare hade svårt att ta till sig innehållet.

TAF anser att mycket större vikt borde läggas på våra bästa förare. Tex. de 300 bästa borde få förtur till attraktiva körningar och viktiga kunder. Detta skulle ge en positiv upplevelse till dessa kunder och således generera bättre renommé och flera körningar för hela kollektivet. Dessutom skulle förarna få ett karriärsteg - interim förare, ordinarie förare och sedan A-plus förare. TAF har nyligen gjort tydliga krav på SverigeTaxi att ett sådant system måste införas snarast.

Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.

TAF vill gärna få klarhet i hur mycket av Färdtjänstersättningen som betalas till SverigeTaxi, för att sedan betalas ut vidare till transportörerna. Trots flera förfrågningar har ledning varit ovilliga att ge oss exakta siffror. De hänvisar istället till våra taxor som de säger är samma i alla led. Vi märker att flera resor är returmärkta utan synlig vinst för våra bilar. Tvärtom är körningar från/till hög taxerområden typ Vallentuna ibland returmärkta (även på helgen) trots att det inte finns bilar i området. Verkar lite crazy. Färdtjänststavtalet är förlängt till februari 2019.

Efter påstötning från TAF har Sverigetaxis ledning sagt att de är välvilligt inställda till att kräva in och betala ut adekvat ersättning för skador till våra bilar orsakade av våra offentliga kunder typ Färdtjänsten och kommunerna. Dessa skador brukar mest vara föroreningar typ spyor. Hör av er till Babic vid behov!

TAF höll en mingelkväll för sina medlemmar i Arlandastad 2017-06-09.

Slutligen har vi krävt ett tredje transportöravtalsform för bilar som inte jobbar mellan 09:00 - 15:00 varje dag. Det är tänkt att dessa bilar skulle jobba mera under högtrafik och tidpunkter då vi har få bilar i trafik. I gengäld kunde de få en billigare stationsavgift, kanske endast provisionsbaserad. Ledningen ställer sig kallsinnige till idén.

Därutöver rapporterade vi att namnet på förening har ändrats till:
"Transportörföreningen Sverigetaxi Stockholm - TAF"

En av medlemmarna rapporterade om stora problem han har haft med långvariga reparationer av Volvo bilar hos Upplands Motor. TAF har hört liknande klagomål från andra medlemmar. TAF har hittills inte sett det som sin huvuduppgift att förhandla med våra medlemmars leverantörer. Vi har koncentrerat oss på Sverigetaxi och Cabonline.

Vår revisor uppmanade oss att ställa större krav på Sverigetaxi att uppfylla deras åtagande som är listat i transportöravtalen. Det finns t.ex.:

"§3. ÅTAGANDEN

Bolaget skall driva en professionell beställningscentral..."

Sverigetaxi är vår avtalspart och de fräntas ej ansvaret genom att de har överlämnat BC:n till CCS.

Riga

Under lördag var många av våra medlemmar på en guided tur i Riga. En påtalig vacker men sliten stad. Men letterna har goda kontakter med alla sina grannar och det bådar gott för landets framtid. Båten vi åkte med var full av letter som hade jobbat hela veckan i Sverige och

Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.

var på väg tillbaka till Lettland för helgen. Lördagen var deras nationaldag och det var en militär uppvisning och glada parader. Lettland blev självständig 1991.

Styrelsen besökte CCS växeln i Riga. Våra värdar var BC chefen Evita och coachen Marcus. De var mycket måna om att visa upp sin verksamhet och var öppna och tillmötesgående till alla våra frågor.

Växeln är uppdelat i tre lokaler - en i Riga och två ute på landet. Den som vi såg var fräsch och bemannad med påtagligt smarta telefonister med Cabonline och Frogne BC terminaler. Vi såg direkt att det var ingen brist på telefonisternas utbildning och ambition. Däremot har de en del problem med att svenska inte är deras modersmål och att de har oftast enbart teoretisk lokalkunskap av Stockholm.

Nästan alla telefonister är högskoleutbildade och får en lön som är 380 euro ute på i landet och 900 euro i Riga. De är inte överbetalda även med lettiska mått! De är totalt 150 anställda men har en mycket hög personalomsättning. De är nämligen eftertraktade av andra arbetsgivare som värdesätter att de kan svenska och/eller norska. Ett flertal av dem har jobbat i Sverige och/eller i Norge.

TAF styrelsen föreslog att telefonisterna borde skickas till Sverige att under några dagar för att följa med i en taxi i utbildningssyfte. Marcus och Evita tyckte det lät intressant och telefonisterna var eld och lågor för upplägget! Vi nämnde det under konferensen och många var mycket ivriga att ha en sådan "lärling" med sig ett par dagar! TAF ska defensivt trycka för att CCS ska ge ekonomiska resurser för att genomföra detta.

Därutöver påpekade TAF att bra språkkunskaper är ett måste i BC verksamhet. Anders (?) och Evita berättade att de har kontinuerliga kurser i svenska språket ledda av lärare från det lokala universitetet.

Marcus och Evita vill gärna ha rapport om specifika händelser där BC:n kunde ha gjort bättre. Tidpunkter och körningen behövs! Inga allmänna synpunkter! Alla ingående samtal till BC:n är bandade. Således vid mottagen rapport kan samtalet analyseras och de kan ta fram förslag och rutiner för förbättringar.

Andra konferens passet

Mycket tid gavs till den pågående debatten om att införa kollektivavtal eller kollektivavtals liknande villkor (KALV) till våra förare. En del av våra kommuner som vill ha in anbud från oss för nya skolavtal kan komma att kräva att vi har minst KALV för våra förare.

Fördelen för våra förare skulle vara:

Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.

1. AMF/FORA försäkringar med 4.41% av lönesumma. De mesta av detta är en ren tjänstepension.
2. Garantilön: 130 kr. per timme plus ob-ersättning plus semesterersättning

Fördelen för åkerierna skulle vara:

1. Lättare att rekrytera förare
2. Möjligheten att schemalägga arbetstiden efter arbetsgivarens behov

För att uppnå detta skulle det vara nödvändig med:

1. Tvingande kollektivavtal eller KALV för alla SverigeTaxis åkerier
2. Ett nytt färdtjänstavtal som är minst 20 % högre än dagens
3. Nya skolavtal som är mycket högre än dagens.
4. En lägre procentlön än dagens 37 %.
5. Lägre procentavgift från SvT.

Observera att 20 - 40 % högre Färdtjänst och skoltaxor skulle resultera i högre timlön för våra förare även om procent sänktes från dagens 37% till säg 35%.

Försök att påtvinga KALV med dagens taxor skulle ovillkorligen resultera i att många av våra åkerier med anställda förare skulle gå i konkurs eller säga upp avtalet med SvT. Det är klart att Sverigetaxi skulle kunna slopa sin 3.4% provision som tas ut på allt inkört, alla stationsavgifter, och allt inkört moms(!). Detta skulle underlätta för åkerierna att införa KALV redan idag.

TAF rekommenderar inget åkeri att införa KALV enbart pga. att ett par skolkontor (kommuner) kan tänkas vilja ha avtalskrav. Även om taxorna blir lite högre är risken för stor. Färdtjänsten måste gå först!

Reza höll föredrag om vikten av empati. Han förklarade att även vi i taxi har mycket att vinna genom att ha större empati med våra anställda och kunder. Vi har klart rum för förbättring!

Vid konferensens slut kastades ut några påstående för allmän diskussion. T. ex:

"Åkeriet ska ha allt som kunden betalar".

Idén är att Sverigetaxi ska sluta att skära emellan på vissa ersättningar - framförallt skol. Det tyckte konferensdeltagarna var en jätte bra idé fast man var något tveksam till ev. konsekvenser av att SverigeTaxi skulle höja någon annan avgift för att kompensera sig!

"Förarna ska kundgraderas"

Kundgraderingen (både av app. och färdtjänstresenärerna) skulle ligga till grund för förarnas ranking och tillgång till bra körningar. Helt OK tyckte de flesta deltagare. Det fanns dock en

Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.

allmän inställning att "Färdtjänst" borde vara en bilegenskap så att bilägaren kan välja om bilen ska köra Färdtjänst eller ej.

"Bilarna ska kundgraderas"

Deltagarna tyckte det var en dålig idé. Istället ska bilkvaliteten säkras genom rigorös proaktiv och reaktiv intern kontroll.

"Vi ska ha en egen BC"

Jättebra tyckte många som är inte glada över CCS. Dock bleknades tanken lite med de kostnader som det skulle medföra och bortfallet i körningar under uppbyggnadsfasen.

"Vi ska själva äga taxibolaget"

Många ansåg att den åkarägda Taxi 020 var påtagligt bättre än den enskiltägt (av Fågelviksgruppen) Taxi 020. Likaledes har inte Cabonline varit så lyckat när det gäller kvalitetssäkring av vår verksamhet. Finansiering skulle vara ett problem förstås.

Konferensen avslutades med en middag som var i klass A1. Rigabåten hade allmänt sätt lite lägre kvalitetsnivå än Birka men just slutmiddagen var mycket bättre än vad vi dittills hade sett.

Avslutning

I år hade vi inga gästföreläsare på konferensen. Det gav mera tid för våra egna medlemmar att ventilera och diskutera de problem som ansågs viktiga.

Konferensen sponsrades generöst av Sverigetaxi för vilket vi är tacksamma. Vi hoppas de har fått valuta för pengarna!

Nästa år funderar TAF att ha en konferens på land - kanske hemma hos en av våra kunder som har kursgård. Nya styrelsen får besluta.

Tecknat/sammanställt:

Peter Burgess

Granskat/justerat

Timo Stamblewski

Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.



Transportörförening i Sverigetaxi Stockholm - TAF
c/o Sverigetaxi i Sthlm AB
Hammarbacken 12
191 49 SOLLENTUNA

org nr: 802401-3073
hemsida: www.taftaxi.se
e-mail: info@taftaxi.se
tel: 070-321 69 28
Vi finns på Facebook.