



Flextrafik

Kompetencebehov for chauffører i
flextrafik

Udarbejdet for Transporterhvervets Uddannelser

Transporterhervets Uddannelser har bestilt analysen udført hos Kubix ApS, på baggrund af de store forandringer der pågår i området for servicetrafik med brug af mindre køretøjer.

Midlerne til analysen er bevilget af Undervisningsministeriet, kontoret for arbejdsmarkedsuddannelser.

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 33 32 33 52
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

TUR
Transporterhervets Uddannelser
Bygmestervej 5, 1. th.
2400 København NV

Tlf. 35 87 87 00
tur@tur.dk
www.tur.dk

Undervisningsministeriet
Kontor for arbejdsmarkedsuddannelser
Vestervoldgade 123
1552 København V

Tlf. 33 92 50 00

Indhold

Resumé	3
Indledning.....	6
Udviklingstendenser i behovsstyret trafik	8
Rekruttering af chauffører	9
Arbejds miljø	10
Flextrafikchaufførens arbejde – jobprofil	11
Arbejdets organisering	13
Relation til bestillingskontor	15
Service – relation til kunden	16
Teknologi	17
Kompetenceprofil	18
Brug af uddannelse i dag	20
Behov for uddannelse	22

Resumé

Behov for ny uddannelse?

Denne rapport indeholder en analyse af behovene for efteruddannelse hos chauffører, der kører flextrafik.

Flextrafik omfatter offentlig trafik udbudt af trafikskaber i henhold til lovgivning om bl.a. social service, lov om offentlig sygesikring og folkeskoleloven, men også åben rutekørsel etableret i privat eller offentligt regi.

Flextrafik er ikke en ny form for behovsstyret offentlig personbefordring, men en ny organisering af behovsstyret offentlig befordring initieret af kommunalreformen.

Flextrafik bygger på offentlige udbud af både garantibiler og variable biler og er åbent for biler med taxi-, bus- og EP tilladelser. Flextrafik er i fire af de fem regioner koordineret gennem et tværregionalt Bektra-samarbejde, der via it-systemet Planet sikrer, at det altid er den billigste og nærmeste bil, der får tildelt en bestilt tur.

Blandet kørsel

Flextrafikken har medført, at mange bus- og taxivognmænd i dag har blandede forretninger, hvor opgaverne kræver en fleksibel vognpark og derfor også fleksibilitet i arbejdsstyrken. Denne fleksibilitet betyder, at en række chauffører kører en kombination af bus-, taxi- og flexkørsel.

Man kan forestille sig, at der på sigt udvikler sig en særlig type af flexturchauffører og en særlig uddannelse for flextrafikchauffører, der lever op til de krav, der stilles af flextrafikken. Der er vognmænd, der har specialiseret sig i f.eks. skole- og handicapkørsel, men billedet er, at flere bus- og taxivognmænd udfører en blandet kørsel.

Service er alfa og omega

Flextrafikchaufførernes jobprofil består grundlæggende af opgaver i relation til kørsel og servicering af kunderne. Der er tale om en meget bred vifte af kunder med både fysiske og psykiske handicaps, forskellige sygdomme, krav til fysiske belastninger mv. Bredden i kundesammensætningen er betydelig større end i almindelig rute- og taxikørsel.

Der stilles store krav til kundeservice i flextrafikkørsel. Kravene kombinerer chauffører og vognmænds lokalkendskab til borgere og lokalitet med individualiserede og standardiserede regler for service i flextrafik.

Både uddannelsesinstitutioner, vognmænd og chauffører efterlyser fokus på at forstå og yde service i forskellige sammenhænge og at kunne vurdere hvilken service, der skal ydes i forskellige kontekster.

Hverdag – tre perioder

En flextrafikchaufførs hverdag er ofte opdelt i tre perioder:

- en morgen og formiddag med rutekørsel med børn, ældre mv.
- en mellemp periode, hvor kørsel ikke er planlagt på forhånd
- en eftermiddag med returnering af de samme kundegrupper, som køres først på dagen

Denne struktur giver et både fast og variabelt indhold i en lang arbejdsdag på måske 9 timer. De mellemliggende perioder kan bruges til private sysler eller til at rengøre bil, udføre særligt tildelte praktiske opgaver som at ordne arbejdspladsens forskellige maskiner, stå for indkøb af dæk mv.

Et komplekst system

Flextrafikchauffører skal kunne forstå og handle i et komplekst system af private og offentlige kunder. Flextrafik udgør et system, som stiller krav til chaufføren om kendskab til, hvordan systemet virker teknisk og organisatorisk. For taxi-chauffører, der kører flextrafik, er organiseringen særligt kompleks, fordi de også skal forholde sig til et bestillingskontor.

Det efterlyses derfor, at flextrafikchaufførerne får en forståelse af, hvordan det samlede system virker.

Konvergent udvikling med specialiseringer

Man kan tale om, at flextrafikken medfører en konvergent udvikling i chaufførers arbejde og organisering, uanset om de er taxi- eller buschauffører. Denne konvergens i chaufførjobbet betyder også muligheden for at skabe et sammenhængende system af grund- og efteruddannelse.

Selv om der er tale om en konvergent udvikling i kravene til chaufførerne, indeholder udviklingen fortsat specialiseringer og forskelle, der gør, at en fælles uddannelse til alle chauffører ikke er, hvad branchen ønsker.

Eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser

De eksisterende uddannelsesmål opleves som relevante ifm. flextrafikkørsel. Der er stort fokus på kurset Befordring af bevægelseshæmmede, hvor de mest specialiserede vognmænd forudsætter, at alle chauffører er i besiddelse af dette kursus. Også kurser rettet ind mod energirigtig kørsel omtales som relevant.

Behov for efteruddannelse

Der er således ikke tvivl om, at der er behov for efteruddannelse.

- *Et fremtidigt efteruddannelsesforløb* må være modulopbygget og skal samlet set give mulighed for, at både erfarne og nye chauffører samt chauffører, der også kører bus eller taxi, kan tilbydes efteruddannelse ift. Individuelle behov.
- Der er behov for en *styrket praksisorientering i efteruddannelserne* med fokus på både forståelse af og øvelse/mestring i konkrete situationer, hvor viden og kunnen skal anvendes. Dette gælder især kurset Befordring af bevægelseshæmmede.
- Der er behov for en fortsat integration af forskellige efteruddannelsesmål, f.eks. med udgangspunkt i de kontekster eller situationer, hvor det lærte skal anvendes.
- Konkrete tværgående behov er knyttet til
 - Forståelsen af service i forskellige kontekster
 - Førstehjælp – ajourføring med jævne mellemrum
 - Mestring af ulykker – f.eks. integreret med glatbane-kørsel eller andre køretekniske mål, førstehjælp og

- konflikthåndtering
 - Konflikthåndtering – udvikling af kommunikative kompetencer
 - Dansk – både for at forstå det komplekse system og for at kunne kommunikere med mange forskellige former for kunder og kontakter
 - Befordring af bevægelseshæmmede
 - Kendskab til forskellige typer af sygdomme og deres behandling, f.eks. som led i et udvidet førstehjælpskursus
 - Ergonomi med fokus på arbejdsstillinger ifm. forflytninger, mv.
 - Viden om psykologi
- Der peges på et behov for certificering (f.eks. Befordring af bevægelseshæmmede) og/eller praktiske prøver, der kan styrke kursisternes engagement og være dokumentation for, at der er tale om kompetencer, der kan praktiseres i en konkret kontekst.
 - *Sundhed og velfærd er en uendelig historie*, der ikke må glemmes. Både skoler, vognmænd og chauffører peger på temaet. Hvor sundhed er knyttet til alenearbejde og lange arbejdsdage uden faste pauser, kan en indsats for at give chauffører et fælles samlingssted være en mulighed, der kan styrke den enkeltes motivation for f.eks. at spise sundere og dyrke mere motion.

Indledning

Kvalifikationsanalyse

Denne analyse indeholder resultater fra en kvalifikationsanalyse på personbefordringsområdet inden for flexkørsel. Analysen har fokus på de krav, som jobbet som chauffør i flextrafik stiller til faglige, almene og personlige kvalifikationer (se afsnittet Kompetenceprofil).

Datagrundlag

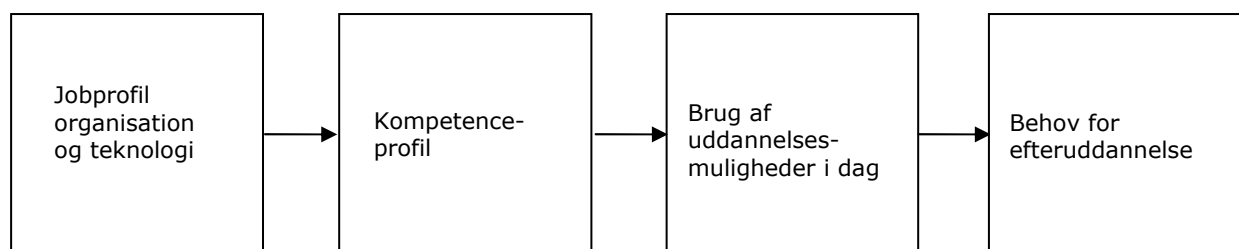
Analysens datagrundlag består af kvalitative interviews med både chauffører og vognmænd samt nøglepersoner inden for taxi- og busbranchens bagland. Baglandets nøglepersoner har været startstedet og indgangen til at begribe en kompleks branches interesser, historie, udvikling og ikke mindst sprogbrug.

Udvælgelsen af chauffører og vognmænd er sket ud fra et ønske om den bredest mulige repræsentation, hvad angår forretningsområde (taxi, bus, flex etc.), forretningsstørrelse og by og land. Analysen omfatter alene taxi- og busvognmænd på Sjælland og Lolland Falster. Besøg og interview er gennemført efter en slags sneboldeffekt, hvor vi har testet udsagn fra en eller flere vognmænd/chauffører af i efterfølgende interview.

Med dette design har det været bestræbelsen at opfange, hvad der rører sig både centralt og lokalt i branchen og give et samlet billede af kompetencebehovene inden for flextrafik.

Analysens elementer

Analysen indeholder en beskrivelse af job- og kompetenceprofiler for chauffører, der kører flextrafik hos en taxivognmand, en busvognmand eller en vognmand, der dækker begge typer af personbefordring. Analysens indhold er beskrevet i nedenstående figur.



Analysen er disponeret sådan at vi indleder med et afsnit, der beskriver, hvad flextrafik er og hvordan den er organiseret.

Herefter beskriver vi jobbet som flextrafikchauffør. Jobbeskrivelsen består af en case, der viser arbejdsopgaver og udfordringer for en fiktiv chauffør, hvorefter vi beskriver den organisering og teknologi, som er knyttet til jobbet.

På baggrund af jobbeskrivelsen samler vi op på, hvilke kompetencer der er knyttet til jobprofilen, og i de sidste to afsnit omtaler vi kort eksisterende uddannelsesmuligheder og de

behov for efteruddannelse, som organisationsrepræsentanter, vognmænd og chauffører har formuleret.

Analysens hovedpointer og –konklusioner er samlet i det indledende resumé.

Udviklingstendenser i behovsstyret trafik

Et jobperspektiv

Behovet for efteruddannelse i form af kurser eller andre former for læring beskrives i denne analyse på grundlag af en kortlægning af, hvilke krav arbejdet som chauffør i flextrafik stiller til den enkelte chauffør. Beskrivelsen af arbejdet omfatter her en beskrivelse af, hvilke former for kørsel der gennemføres, hvilken teknologi der anvendes, hvordan arbejdet er organiseret, hvilke kompetencer der kræves og hvilke forudsætninger chaufførerne er i besiddelse af for at gennemføre kørslen.

Indledningsvist beskriver vi udviklingen i flextrafik og herefter vil vi se på, hvilke udfordringer taxi- og busvognmænd står over for, set i et efteruddannelsesperspektiv.

Flextrafik

Flextrafikens udvikling skal ses i sammenhæng med kommunalreformen, hvor en tidligere behovsstyret trafik gennemført af kommuner og amter overgår til de nye storkommuner og regionale trafiksselskaber.

En del af kørslen foretages fortsat efter kommunalt udbud, men en stadig større del af den tidligere kommunale kørsel overtages af de regionale trafiksselskaber. Derfor har en række regionale trafiksselskaber etableret et it-driftssamarbejde, der koordinerer specialkørslen i flextrafik. Flextrafik omfatter:

- Patientbefordringen til sygehusene, som regionen betaler for
- Handicapordningen, som trafiksselskaber udbyder
- Den visiterede ordning, hvor kommuner betaler kørsel til læge, speciallæge mv.
- Den åbne ordning, som trafiksselskabet udbyder som almindelig bustrafik
- Teletaxiordningerne med bestilt kørsel

Sammensætningen af disse former for flextrafik er forskellig fra region til region, afhængig af både regionale og kommunale ønsker og prioriteringer. I kommuner, hvor f.eks. taxikørsel har en høj prioritet, udbyder kommunerne selv en del af specialkørslen.

Konkret kørsel

De konkrete former for kørsel, som trafiksselskaberne er forpligtede til ifm. gældende lovgivning – serviceloven, folkeskoleloven mv. - er:

- Kørsel til læge
- Kørsel til dagcentre og genoptræning
- Skolebuskørsel
- Kørsel af specialklasse og specialinstitution
- Kørsel af bevægelseshæmmede til skoler og uddannelsesinstitutioner
- Kommuners befordring af handicappede lærlinge og elever under faglig uddannelse
- Kørsel til specialinstitutioner og bosteder for fysisk og psykisk udviklingshæmmede

Forpligtelsen til at gennemføre denne form for befordring er

ikke ny, men omfanget af den i regi af flextrafik er ny. Tendensen er, at flere og flere kommuner overgår fra selv at udbyde lovpligtig kørsel til at overlade den til de regionale trafikskaber, der står for udbud, trafikstyring mv.

Rekruttering af chauffører

Et mandefag

I Rapport fra Beskæftigelsesregion Nordjylland opregnes kvindeandelen til mellem 10 og 14 pct. inden for chaufførfaget, mens en oversigt over medlemmer i 3F viser en kvindeandel inden for chaufførfaget på ca. 4 pct. Der er dog ingen tvivl om, at erhvervet som chauffør er et mandefag. Dette understreges af de taxi- og busvognmænd, vi har talt med. De har kun få, om end et stigende antal kvindelige chauffører. Der er i branchen en udbredt opfattelse af, at opgaver, der fortsat kræver en vis fysisk styrke, især betjening af trappemaskiner, primært er en opgave for mænd.

Rekruttering – nok af folk

Sammenlignet med for få år siden er det i dag let at rekruttere til området. I dag oplever vognmændene mange steder, at de "kan vælge og vrage", og der er flere eksempler på, at man ansætter folk, som i forvejen er faglærte inden for et helt andet felt. Det kan være en tømrer, der ved siden af kørslen vedligeholder bygninger, eller en mekaniker, der står for vedligeholdelse af vognparken.

Desuden er der generelt en tendens til at ville favorisere mindre erfarne ansøgere:

"Den ideelle ansøgergruppe har små cv'er og kommer gerne fra et andet erhverv. Det er ikke nødvendigvis en fordel at have kørt i 15 år. De helt nye ('blanke') er mere åbne, og det er lettere at tage nogen udefra og forme dem, frem for at tage en erfaren chauffør..." (taxivognmand).

Vognmændenes skelnen handler ikke om alder. Den formbare chauffør kan være ung såvel som ældre, men de fagligt uerfarne ser ud til at blive foretrukket. Dette gælder særligt i dag, hvor den blandede kørsel i flextrafik kræver en anden fleksibilitet og måske ikke altid er i tråd med tradition, som har været en del af virkeligheden for chauffører, som har kørt i mange år.

Vognmænd og chauffører ser en udfordring i at få erfarne chauffører med en servicekultur fra f.eks. turist- eller taxikørsel til at indgå engageret i mere strukturerede og regelstyrede former for kørsel og service. Den regelstyrede kørsel udfordrer erfarne chaufførers tradition for selvstændighed i kørsel og serviceniveau. Dette kan være et vigtigt tema i en kommende udformning af en efteruddannelsespakke for flextrafikchauffører.

Arbejds miljø

Belastende erhverv

I arbejdsmiljøregi opfattes jobbet som chauffør som et udsat job, hvor bl.a. risikoen for stress og en mindre god sundhedstilstand end andre faggrupper er så høj, at Forebyggelsesfonden har persontransport som en målgruppe for sin indsats.

Chauffører forventes ikke at blive pensioneret fra jobbet, men mange går fra i 50'erne fordi de er nedslidte på grund af f.eks. rygproblemer, skiftende arbejdstider eller generelt usund livsstil med for meget stillesiddende arbejde og for meget fast food.

Fysiske og psykiske belastninger

Arbejdet er både fysisk og psykisk belastende. Den fysiske belastning ligger bl.a. i at køre i alt slags vejr, mange ud- og indstigninger i løbet af en dag, betjening af kørestole, lifte og trappelifte, forløftninger fra f.eks. kørestol til sæde. De psykiske belastninger kommer fra at høre om sygdomme en hel dag, skulle klare konflikter mellem børn indbyrdes, skulle nå frem til tiden osv. En del af de fysiske og psykiske belastninger kan klares ved, at det sikres, at chaufførerne har de væsentligste informationer om afhentnings- og bestemmelsessted, om særlige forhold med kunderne og om trafikale forhold. Hvor disse informationer ikke er fyldestgørende, bringes chaufførerne ud i uventede situationer, de skal tackle på stedet. Derfor efterlyser chaufførerne også bedre information om kunder og bestemmelsessteder fra flextrafiks trafikstyring.

Der er igennem tiden gennemført mange projekter (f.eks. Sund Taxi) med chaufførernes sundhed og velfærd som tema, og sundhed og kost indgår i både grunduddannelser og i efteruddannelses tilbud. Dog er chaufførerne fortsat en faggruppe, som rangerer højt ift. livsstilsrelaterede sygdomme. Enkelte steder taler man endda om faggruppen chauffører som en regulær bombe under sundhedsvæsenet.

Selvværd og faglig identitet

Alle kan blive chauffør hedder det sig, og derfor taler nogle vognmænd og chauffører om, at chauffører har et lavt selvværd. Samtidig møder man en betydelig faglig stolthed over jobbet hos chaufførerne selv, især når de fortæller om den service, de leverer til kunderne. Stoltheden er også knyttet til de ydre tegn som at være uniformeret, at have navneskilt, at komme i en renvasket og rengjort bil mv.

Der er behov for at overveje, hvordan man kan styrke chaufførernes selvværd, f.eks. gennem at styrke chaufførernes faglige stolthed og identitet. Det ligger der også en uddannelsesopgave i. Og der er gode historier at hente fra chaufførernes daglige kørsel!!

Flextrafikchaufførens arbejde – jobprofil

I dette afsnit vil vi beskrive en flextrafikchaufførs arbejde. Afsnittet giver en jobprofil, der bygger på en casebeskrivelse og en beskrivelse af den organisatoriske kontekst, som chaufføren udfører sin kørsel i.

En case

En måde at beskrive en chaufførs arbejde på er at følge og beskrive hans arbejde i løbet af en 'typisk' dag. Følgende case er dannet på baggrund af en række chaufførers beretninger om deres arbejde. Der er tale om en idealtypisk, konstrueret beretning, der bygger på en række fortællinger, både fra mandlige og kvindelige chauffører, nye og meget erfarne chauffører og chauffører med meget forskellig uddannelsesbaggrund, herunder en chauffør med en erhvervsuddannelse som chauffør.

Carsten

Carstens arbejdsdag begynder 6.30. Det er ved at blive vinter og han er kørt hjemmefra i sin liftbil i god tid, så dagen ikke starter med forsinkelser. Han fik sin foreløbige køreseddel i går og kender sine faste ture. Carsten kender alle rutinerne, men sedlen er en god hjælp, hvis man skal dække ind for en kollega på hans faste tur, eller hvis man selv bliver syg. Der kan sagtens være ting, som ikke er umiddelbart indlysende for den, der ikke er vant til ruten, til vejforhold eller til måder at håndtere særlige kunder på. Han kender sine faste ture, men ved ikke, hvad der kommer ind imellem dem. Det planlægger systemet for ham. Systemet kender hans ture og ved hele tiden, hvor han er. Men Carsten ved ikke, om hans dag bliver fyldt op.

Carsten er en erfaren chauffør. Han ved, hvad god service er. Man skal behandle folk pænt, selv om de ikke behandler én selv pænt. Man må ikke hidse sig op, men hellere give folk ret, når de brokker sig. Man skal kunne finde balancen og ind imellem tage lidt gas på dem. Man skal ud af og ikke ind i diskussioner. Hvis de synes, man kører for stærkt, sætter man farten ned og sætter langsomt farten op igen, så de ikke opdager det – tidsplanen skal jo holde. Man kan godt være spændt ud mellem folks reaktioner og at nå frem til tiden. Man skal køreteknisk kunne føre bilen, så det er behageligt og samtidig vide, hvordan man skal behandle vejen. Man må kende belægninger, vejforhold etc.

Hans første tur er en tur med skolebørn. De er normale børn, men de går i meget små klasser, fordi de ikke fungerer i et almindeligt klasserum. Carsten har været i et af klasseværelserne en enkelt gang, da han af et af børnene blev inviteret ind for at se det. Tillidsforholdet er en af de rigtig gode ting ved jobbet, men det tager tid at få det bygget op. Man finder langsomt ud af, hvem der kan sidde ved siden af hvem, om nogen har det bedst med at sidde ved vinduet, om nogen helst ikke vil tales til, eller om der kun må høres radio ganske lavt. Carsten er helt klar over, hvor meget trygheden betyder for børnenes oplevelse, reaktioner og adfærd. For år tilbage kørte han fast med en dreng, som ikke kunne overskue andet end sin faste chauffør. Carsten vidste ikke præcis, hvad han fejlede, men han var klar over, at drengen havde stort behov for struktur, faste rammer og kunne reagere meget stærkt, hvis tingene ikke var, som de plejede. Engang hvor Carsten efterhånden kendte ham rigtig godt, kom han og hentede ham i en ny bil. Drengen reagerede meget voldsomt på forandringen og faldt først til ro, da Carsten stak hovedet ud af vinduet og drengen kunne genkende ham. Man ved noget på forhånd, og resten finder man ud af efterhånden.

Carsten henter i dag det første barn 7.19., og pga. de glatte veje må han hele tiden være ekstra opmærksom. For et års tid siden skred bilen ud for ham, og selv om han har været på glatførekursus flere gange og handlede helt som han skulle, så var det alligevel en ubehagelig oplevelse. Han kører stadig den samme bil og kunne egentlig godt have tænkt sig,

at det var den, han havde haft med på kurset. Alle biler reagerer jo forskelligt. Da det sidste barn er afleveret, kører Carsten primært ældre til genoptræning og ind imellem patienter til hospitalet. Han ved, hvad nogle af dem fejler, men han er ikke så meget inde i, hvad de forskellige diagnoser indebærer.

På vej tilbage fra den faste tur tikker en tur ind på skærmen. Carsten godkender med et enkelt tryk turen, der går til sygehuset, og ifølge oplysningerne på skærmen drejer det sig om at bringe en kræftpatient hjem efter endt behandling. Han var heldig ved at være den nærmeste og billigste. Carsten kan se, at han allerede er mere end 10 minutter forsinket i forhold til det forventede afhentningstidspunkt. Han skal lige til at gribe mobiltelefonen, da vognmanden ringer for at høre, hvor han bliver af. Kunden har åbenbart ringet og spurgt. Carsten når frem 20 minutter forsinket, går ind i sygehusets forhal og finder sin kunde. Det er en midaldrende mand, der netop har været i kemobehandling. Carsten ved af erfaring, at kræftpatienter ofte er nedtrykte og gerne vil tale om deres sygdom. Han ved også, at det ofte er en god idé at prøve at dreje en samtale hen på et andet tema. Det lykkes dog ikke og Carsten får hele sygehistorien på vejen i bilen.

Eftermiddagen går med at bringe børnene hjem fra institutionerne. Der er specielt en af pigerne, der altid gerne vil sidde foran. Afhængig af stemningen i bilen vurderer han fra gang til gang, om det er hensigtsmæssigt at give hende lov. Ind imellem skaber det uro, hvis de andre børn så også vil sidde foran. Som regel har han held med at etablere en rolig stemning i bilen, men hvis ikke, så lykkes det som regel ved at forlange noget til gengæld for at imødesee barnets ønsker. Der er mange situationer, hvor det kan være hensigtsmæssigt at 'forhandle' med dem.

Inden Carsten kører hjem, vasker han bilen, bestiller nogle nye vinduesviskere og beder dagmanden om at få tjekket vinterdækkene. Han tager bilen med hjem.

Et varieret job

Som casen viser, er der tale om et meget varieret job, hvor både kørsel og service foregår under forskellige regler, vejrlig, kunder, rytmer mellem kørsel og ventetid mv.

Tredelt hverdag

En flextrafikchaufførs hverdag er som nævnt tidligere ofte opdelt i tre perioder:

- en morgen og formiddag med rutekørsel med børn, ældre mv.
- en mellempperiode, hvor kørsel ikke er planlagt på forhånd. Garantibiler kommer ud at køre, mens biler med variabel kørsel måske får en tur
- en eftermiddag med returnering af de samme kundegrupper

Denne struktur giver et både fast og variabelt indhold i en lang arbejdsdag på måske 9 timer.

En chauffør der kører en variabel bil ved aldrig, hvornår der kommer en tur, og de mellemliggende perioder uden kørsel kan bruges til private sysler eller til at rengøre bil, udføre særligt tildelte praktiske opgaver som at ordne arbejdspladssens forskellige maskiner, stå for indkøb af dæk mv.

Handicapkørsel

Specialkørsel omfatter bl.a. handicapkørsel. Det skønnes i Branchemiljørådets branchevejledning, at omkring 5.000 chauffører dagligt transporterer børn og voksne med handicap til institution, skole, arbejdsplads, dagcenter, på besøg, udflugt, undersøgelse, behandling mv.

Der er i branchen vognmandsforretninger, der har specialiseret sig i denne kørsel. Opgaverne kan indebære uventede situationer, konflikter hvor kunder har vanskeligt ved at kommunikere, fysisk kontakt, forløftninger, betjening af trappelevator mv.

Der er tale om et meget varieret job, der udføres i en kompleks organisation. I det følgende vil vi se nærmere på denne organisering og de krav, den stiller til vognmænd og chauffører.

*Flexibilitet
– på godt og ondt*

Arbejdets organisering

Flextrafikchauffører har en mindre fleksibel arbejdsdag og de beskrives ofte som ensomme cowboys. Der er tale om et meget individuelt job, hvor chaufføren skal lede sig selv og mestre befordringsopgaven alene, herunder bestandig have en risikobevindsthed, der kalkulerer uforudsete hændelser i trafikken og med passagerer. Arbejds miljøforskningen beskriver jobbet som flygtigt i den forstand, at mange ture er korte, kunderne skiftende, turene kommer i forskellige tempi osv.

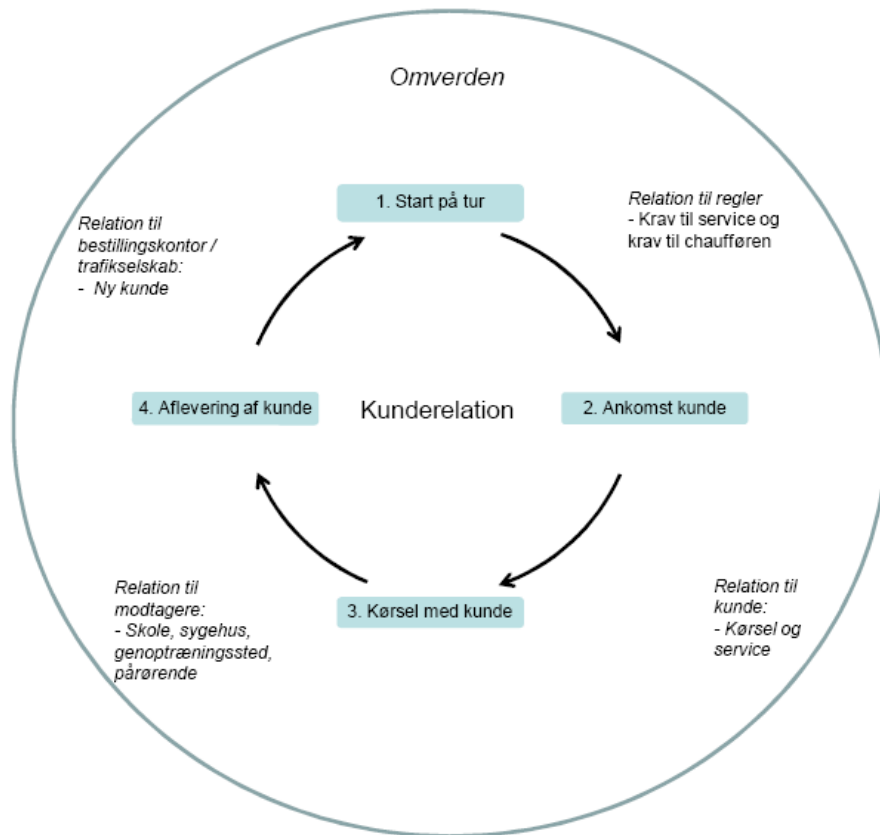
Derfor peger både chauffører og vognmænd også på et behov for, at vognmænd og branche arbejder med, hvordan organiseringen af arbejdet kan styrkes, så de værste risici kan elimineres og chauffører og vognmænd kan finde måder at mestre arbejdets organisering på.

Kompleksiteten

Den organisering, flextrafikchauffører indgår i, er kompleks og opfattes af nogle vognmænd og chauffører som svært gennemskuelig, selv om det principielt er muligt at hente alle oplysninger om tildeling af ture mv. ud af systemet. Organiseringen af kørslen består i en bestemt struktur, som er illustreret i følgende figur, og den illustrerer den gode leverance, hvor relationen til kunden er kerneydelsen, og hvor der indgår en omverden, som påvirker turen.

Figur viser den organisatoriske kompleksitet, en flextrafikchauffør indgår i.

Figur 1: Chauffør mellem kunde og omverden



Kompleksiteten består i

1. at gennemføre en personbefordring som en serviceydelse der består af et forløb med følgende faser:

- Start på tur
- Ankomst til kunde
- Kørsel med kunde
- Aflevering af kunde

2. at gennemføre befordringen i en omverden præget af en række relationer til kunde, regler, vognmand, trafikstyring mv.

Den store udfordring består i, at der dels er tale om en kompleks organisation med flere kunder og aktører, dels at organisationen i stigende grad definerer rammerne for flextrafikchaufførens kørsel og service – et område, der tidligere var chaufførens område.

*Mange relationer
– en søgemodel*

De mange relationer, en flextrafikchauffør indgår i, omfatter bl.a.:

- Chaufførens relation til kørsel og trafik
- Chaufførens relation til den enkelte kunde i bilen

- Chaufførens relation til 'kunden bag kunden', dvs. kommune, trafikselskab eller andre aktører
- Chaufførens relation til sine kolleger
- Chaufførens relation til sin vognmand (hvis han ikke selv er vognmand)
- Chaufførens relation til bestillingskontoret (hvis der er tale om en taxichauffør).

Søgemodel

I det følgende vil vi se nærmere på modellen og bruge den som en søgemodel for, hvilke opgaver og kompetencer, der står centralt i flextrafikchaufførens job. I det følgende gennemgår vi ikke punkterne enkeltvist, men vinkler kompleksiteten ud fra to hovedperspektiver: relationer til kørselskontor/trafikstyrer og relation til kunder ved at fokusere på serviceaspektet.

Professionalisering af organisering

Relation til bestillingskontor

For taxichauffører, der kører flextrafik, gælder det særlige, at de ud over at forholde sig til dem, der styrer flextrafikken, også skal forholde sig til et bestillingskontor. I takt med at taxivognmænd i stigende grad kører flextrafik, skabes en moderne professionel organisering, der både har til formål at professionalisere arbejdet med at byde ind på kontrakter, opnå stordriftsfordele og skabe en fælles serviceprofil for kontorets vognmænd og chauffører. Bestillingskontorerne fungerer som mellemed mellem vognmand og kunde (kommune eller trafikselskab), men fungerer også som en aktør med ønsker til konkrete kvalitets- og servicekrav til taxichauffører.

Behov for kendskab til den samlede organisering

Både fra chaufførers og vognmænds side er der et klart ønske om, at chaufførerne har overblik over og kendskab til den samlede organisering. Dette ønske er bl.a. knyttet til det faktum, at chaufførerne i dag i mindre grad er i direkte radiokontakt med bestillingskontoret, men modtager bestillinger via en skærm, uanset om det er almindelig taxikørsel eller flexkørsel.

Behovet for at få mere udførlige beskeder og selv kunne notere besked om kunder, lokaliteter mv. er tydeligt hos chaufførerne. Især i flextrafikken, hvor de ofte ikke kan trække på deres eget kendskab til hverken kunder, trafikforhold eller lokaliteter.

Kendskabet til bestillingskontorets arbejde er bl.a. begrundet i at skulle lave en effektiv og fyldestgørende fakturering. Her spiller både kendskabet til regler og krav i kontraktkørsel og til bestillingskontorets rutiner og arbejde en væsentlig rolle.

Viden om

Chaufførerne kommer ofte i en situation, hvor manglende viden om en kunde kan betyde en forkert behandling, f.eks. hvis en kunde har brækket en skulder og derfor oplever stor fysisk smerte, når chaufføren hjælper vedkommende fra bilen på eller ind i bilen.

Derfor efterlyser de, at bestillingskontoret eller trafikstyreren (som er Movias bindeled mellem Planetsystemet og ope-

ratør/chauffør) bliver mere opmærksomme på at få relevante informationer om kunde og kørsel, f.eks. ved at spørge en lægepraksis, om der er særlige forhold ved afhentning af en kunde, som chaufføren skal være opmærksom på.

Service – relation til kunden

Service er alfa og omega

En chaufførs arbejde består i en kombination af kørsel og kundeservice. Det er disse to elementer, der skal gå op i en højere enhed, for at den samlede ydelse giver en god oplevelse for kunden. For langt de fleste chaufførers vedkommende er der knyttet en faglig stolthed til det at yde den gode service.

Service – en bred forståelse

Vognmænd og chauffører har generelt en meget bred opfattelse af, hvad der giver den gode service. Det kan være alt fra at være den velsoignerede chauffør, at komme til tiden, at bruge tre minutter mere på kunden end lovet, at spørge til kunden og for taxiernes vedkommende at stå til rådighed 24 timer i døgnet.

Psykolog og hjemmehjælper

Service betragtes af mange – både vognmænd og chauffører - som noget tosidigt. Det er dels et spørgsmål om personlighed, indstilling, situationsfornemmelse og erfaringen fra 'livets skole', dels tillærte færdigheder og viden om konkret håndtering af forskellige situationer. Den konkrete håndtering kan være det at åbne døren, håndtere bagage, komme til tiden eller afstemme egen planlagt rute med kundens forventninger. I den modsatte ende af skalaen ser vi i yderste tilfælde chauffører, som integrerer elementer af andre fagområder. Det er nævnt, at en flextrafikchauffør både skal kombinere rollen som psykolog og hjemmehjælper i jobbet. Begge sider af den samlede serviceydelse er lige vigtige og er det, der gør den gode chauffør.

Flexture får samme service som lokale ture

Meget af den sociale kørsel er også præget af længere perioder med faste kunder. Chaufføren kommer ikke bare i fysisk forstand tættere på, men får også kendskab til kunden som person, til de lokale forhold, skoler, institutioner mv. De taxichauffører, der også kører flextrafik, fortæller om at blive sendt til den anden ende af regionen på en flextur, hvor man hverken kender belægninger, trafikforhold, kunder, geografi eller institutioner. Til trods for at disse forskelle og krav til service varierer fra kontrakt til kontrakt, bliver den leverede service den samme. Det gør i praksis ikke den store forskel på arbejdet, om man sidder i sin taxi eller kører for flextrafik - det er vanskeligt at skruer op og ned for graderne af forskellige serviceparametre.

Samme kvalitet uanset kørsel!

Det er derfor en pointe, at selv om der kan opstilles forskellige kvalitetskrav til forskellige former for kørsel, er det i praksis vanskeligt for den enkelte chauffør at skelne skarpt mellem dem. Servicen bestemmes set med vognmænds og chaufførers øjne af de primære kunders behov, og disse får i en række tilfælde en bedre kvalitet end den, som kan være defineret i en kontrakt af rekvirenten (kommune/trafiksel-skab).

Teknologi

Når vi taler om teknologi i denne sammenhæng, drejer det sig både om den teknologi, der er knyttet til bilerne – f.eks. afstandsmåler – og den teknologi, der bruges til at kommunikere med (f.eks. telefon og skærm) og til at lokalisere bilen (f.eks. GPS).

Ikke meget nyt

Det fremgår umiddelbart af interviewene, at der ikke er ny teknologi på vej i de fleste typer af bilerne. For minibusserne tales dog om, at det overvejes at indkøbe afstandsmålere for at forebygge skader og påkørsler.

I dag indeholder bilerne terminaler med skærme, der kan modtage ture og som delvist erstatter tidligere tiders radio-kommunikation med bestillingskontorer. Taxier, der kører flextrafik, modtager ture via terminal tilkøbet GPS udstyr og skal være udstyret med håndfri mobiltelefon, således at kommunikation til og fra trafikstyringen er mulig.

For at sikre en korrekt kommunikation, fuld information om vognløb og individuelle ture til chaufføren, går enkelte vognmænd ind som mellemlid mellem trafikstyring og chauffør for at sikre, at ture er modtaget og at chaufføren er informeret om særlige forhold ifm. en tur. Dette element er set med vognmænds og chaufførers øjne med til at sikre kvalitet og service, men det er også et organisatorisk mellemlid, der kan komplicere – eller lette – relationen mellem operatør og kunde i flextrafikken.

GPS – så ved vi, hvor du er

GPS'en er også et centralt led i trafikselskabets styring af flextrafikken. Det forudsættes her, at trafikstyringen på et givent tidspunkt ved hvor den enkelte vogn befinder sig.

Video skaber tryghed

Videoovervågning kombineret med satellitnavigation opleves på den ene side som en kontrol med hvor bilen er, om den overholder en turs tidsskema etc., og på den anden side som en tryghed for chaufførerne. Flere steder har både chauffører og vognmænd illustreret det med oplevede situationer, hvor kunder har klaget over at blive kørt en omvej, men hvor overvågningssystemet har kunnet vise, at der ikke har været noget at komme efter og dermed har kunnet 'rense' chaufføren.

Kompetenceprofil

Den meget brede jobprofil, hvor chauffører indgår i en kompleks organisering med relationer til en bred vifte af personer og 'aktører', indebærer også en bred kompetenceprofil med krav om viden og redskaber til at dække de forskelligartede relationer og situationer, en chauffør indgår i.

I det følgende vil vi beskrive en kompetenceprofil, som bygger på den beskrivelsessystematik, der anvendes i AMU. Vi benytter os af en opdeling i teknisk-faglige, almenfaglige og personlige kompetencer. I AMU-sammenhæng beskrives kompetencer med fokus på det handlingsorienterede og der skelnes mellem praktisk-tekniske, teoretiske og praktisk-metodiske kvalifikationer¹. Det metodiske og teoretiske indgår i vores terminologi under de almen-faglige kompetencer, og personlige kompetencer som ansvarlighed, fleksibilitet mv er centrale i jobbet, men er ikke selvstændige - men integrerede - kompetencer i AMU-målene.

De personlige kompetencer opfattes ofte som noget, den enkelte person 'er født med', eller har med sig fra 'livets skole' og som ikke kan udvikles eller læres i strukturerede læringsforløb. Pointen er måske snarere, at de skal udvikles i den organisatoriske og praktiske kontekst, de skal bruges i.

En kompetenceprofil baseret på den beskrevne jobprofil kan beskrives ud fra, hvad den enkelte chauffør skal kunne:

Teknisk-faglige kvalifikationer

- kunne planlægge den bedste rute ud fra kendskab til trafik og lokale forhold
- kunne køre den fastlagte rute og overholde systemets tidsintervaller
- kunne gennemføre en hensynsfuld kørsel ud fra kundernes ønsker og situation, f.eks. en defensiv kørsel og samtidig kunne passe tiden
- kunne gennemføre en energirigtig kørsel set ud fra et miljø- og økonomisk hensyn
- kunne betjene hjælpeudstyr, f.eks. fastspænde kørestole korrekt, trappemaskiner mv.
- kunne bruge GPS, skærme, mv korrekt
- kunne tilpasse kørslen med anvendelse af afstandsmålere
- kunne håndtere kunder med meget forskellige handicaps, fysiske som psykiske
- kunne anvende og udfylde logbøger, køresedler, regnskab, skadesanmeldelser mv.
- kunne håndtere kørestole og evt. trappemaskiner (ifm. handicapkørsel)
- kunne foretage forløftninger og andre løft af kunder og bagage
- kunne vurdere bilens behov for vedligeholdelse i overensstemmelse med gældende kvalitetsstandarder

¹ Vejledning om fælles kompetencebeskrivelser, arbejdsmarkedsuddannelser og enkeltfag i fælles kompetencebeskrivelser. Uddannelsesstyrelsens håndbogsserie nr. 23 - 2004. s. 23.

Almen-faglige kvalifikationer

- kunne kommunikere på dansk både mundtligt og skriftligt
- kunne forebygge og tackle mulige konflikter med kunder
- kunne arbejde selvstændigt og målrettet inden for gældende regler og krav og forventninger til service
- kunne indhente oplysninger om kunder, særlige forhold i et område mv
- vide hvor og hvordan man får brug for hjælp i vanskelige situationer (f.eks. ulykker, når kunden ikke er der mv)
- kunne forstå baggrunden for og kunne betjene en teknologi der giver grundlag for fuld kontrol med hvor vognen befinder sig på et givent tidspunkt (for både vognmand (GPS) og trafikelskab (Planet))
- kunne indgå i et samspil med andre chaufførkolleger om erfaringer med kørsel og kundegrupper
- have viden om jobbets risici angående sundhed og velvære
- have kendskab til flexkørsel (kun et krav for taxichauffører, der kører flexkørsel)
- have viden om forflytninger og andre arbejdsmiljøforhold i tilknytning til kørsel og service.

Personlige kvalifikationer

- være stabil, møde til tiden – og holde den
- være velsoigneret og nogle steder uniformeret
- være høflig – (tiltale med respekt - du/De som eksempel på at skulle 'føle sig frem'/læse kunden)
- være smilende, imødekommende og kunne tilsidesætte sig selv
- optræde empatisk – f.eks. tilpasse kommunikation til kundens situation eller ønske
- kunne have fysisk kontakt med kunder/forskellige kundegrupper
- at skulle og kunne lede sig selv og kunne træffe en række beslutninger på stedet
- at være meget fleksibel og kunne se en mening i f.eks. den variable vogns tildeling af flexture
- kunne fungere som kollega i et chaufførfællesskab præget af en vis konkurrence og med begrænsede muligheder for at dyrke et kollegialt fællesskab

Brug af uddannelse i dag

De flextrafikchauffører, vi har mødt, har en baggrund som enten taxi, rutebus- eller turistbuschauffør med de nødvendige kørekort og tillægsuddannelser, f.eks. kvalifikationsuddannelsen for taxichauffører, evt. deltagelse i obligatorisk EU-efteruddannelse for buschauffører eller anden form for efteruddannelse. Det er derfor en uddannelsespolitisk udfordring at skabe en fælles struktur på tværs af forskelle i kørekort, grundlæggende uddannelser mv.

Intern læring

Oven på denne grunduddannelse er der i dag mulighed for at efteruddanne sig på en række områder. Hertil kommer, at en række vognmænd og bestillingskontorer selv iværksætter oplæring af nyansatte, følger op på, om de taxichauffører, der kører med liftvogne, kan foretage korrekte bespændinger og køre med en trappelift eller deltager i projekter som f.eks. Sund Taxi eller andre sundheds- og velfærdsrettede projekter. En begrænsning i at gennemføre interne læringsaktiviteter er, at ikke alle taxivognmænd har lokaler, hvor chaufførerne kan samles til fælles aktiviteter og intern videndeling.

Kursus i flextrafik

Der er ikke ensartede krav til uddannelse eller kompetencer for at køre specialkørsel eller flextrafik. For at køre flextrafik for Movia skal chaufførerne gennemgå et éndags AMU-kursus tilrettelagt mhp. at køre flextrafik. Indtil videre har ca 1.600 chauffører deltaget i dette kursus under Movia. Det må formodes, at også andre trafikelskaber vil tage initiativer til tilsvarende kurser.

Formelle tilbud

De tilbud om formel efteruddannelse, som AMU udbyder i dag, er uddannelsesmål omfattet af følgende fælles kompetencebeskrivelser:

- 2219 Personbefordring med taxi
- 2220 National og international personbefordring med bus
- 2221 Personbefordring med bybus og rutebil
- 2722 Specialbefordring af personer

Disse FKB'er indeholder en række fælles uddannelsesmål, der tilbydes chauffører uanset kørekort. Det kan formodes, at en række af disse tværgående og fælles uddannelsesmål også er relevante for chauffører der kører specialkørsel og flextrafik. Set ud fra hvilke kurser, der har haft flest kursister, er følgende liste over uddannelsesmål relevant i en uddannelsesstruktur:

- Defensiv kørsel og manøvrering
- Sundhed for personbefordringschauffører
- Konflikthåndtering
- Sundhed, sikkerhed, service og logistik
- Energirigtig kørsel
- Kundeservice
- Kommunikation og kulturforståelse
- Befordring af bevægelseshæmmede
- Siddende patientbefordring

Obligatoriske kurser bruges

Det er dog begrænset, hvad de besøgte vognmænd benytter af efteruddannelse ud over den obligatoriske uddannelse. Det gælder den obligatoriske EU-uddannelse til busser, anden obligatorisk efteruddannelse og kurser, som kommuner og trafikselskaber stiller krav om (dvs. Befordring af bevægelseshæmmede, når der køres med trappelift, og introduktionskurser til flexkørsel).

Selv om både vognmænd og chauffører giver udtryk for, at der er et behov for efteruddannelse, oplever de den obligatoriske uddannelse som noget, der trækkes ned over hovedet på dem, og ikke som et udtryk for de behov, chaufførerne har. De efterlyser, at deres erfaringer og deltagelse i andre projekter og interne kurser mv. anerkendes i højere grad.

Plads til forbedringer

Der er blandt vognmænd og chauffører kritiske røster ift. de kurser, chaufførerne deltager i. Ovenstående liste over uddannelsesmål omfatter relevante kurser, men de efterlyser kurser, der er mere praksisnære og målrettede de enkelte grupper af chauffører. Undervisningen indeholder ikke en tilstrækkelig integration af teoretiske og praktiske fag. Derudover nævnes det, at underviserne ikke har tilstrækkelig indsigt i branchen i dag, og at der mange steder er afsat for lang tid til det enkelte kursus eller at der er for meget fyld i form af en lang introduktion. Nogle chauffører oplever kurserne som langtrukne, og det virker demotiverende for et godt resultat.

I det følgende vil vi se på de behov for efteruddannelse, som vognmænd og chauffører giver udtryk for og hvilke ønsker de har til at styrke de eksisterende efteruddannelses tilbud.

Behov for uddannelse

I dette afsnit omtaler vi de uddannelsesbehov, som organisationsrepræsentanter, vognmænd og chauffører har givet udtryk for.

Dansk

Det er gentaget mange gange, at det at kunne tale og skrive dansk er en vigtig kompetence. Det er vigtigt at understrege, at vognmændene giver udtryk for, at det sker, at uddannede chauffører med et kørekort og førerbevis i hånden ikke mestrer det danske sprog i tilstrækkelig grad til at kunne levere den nødvendige service og forstå meddelelser på en skærm.

Kravene er, at de skal kunne betjene den givne teknologi, der i høj grad kræver evne til at kunne læse og forstå dansk. Det understreges af både uddannelsesinstitutioner og vognmænd, at en række chauffører ikke lever op til at kunne læse og forstå dansk, før de bliver lukket ud i trafikken. Der er ikke forventning om et perfekt og fejlfrit dansk, men ønsker om at chaufføren mestrer et 'erhvervsdansk'. Behovet er ikke nyt og kan være dækket af allerede eksisterende uddannelsesmål. Det er dog en overvejelse værd, om et kursus i erhvervsdansk skal integreres i andre uddannelsesmål.

Tid til øvelse og afprøvning

Udvikling af 'den rette personlighed' og den enkeltes erfaring er for mange svært at se i en uddannelsesmæssig kontekst – det er bare noget, man har. Til gengæld er de konkrete redskaber og færdigheder, der skal til for at afhjælpe konflikter, yde førstehjælp eller handle ifm. en ulykke, for mange chauffører ofte meget lettere at se som overskrifter på et kursus. De kan dog være svære at oversætte til den daglige praksis, hvis ikke chaufføren under kursusinstruktionen har fået den fornødne tid til f.eks. at prøve trappemaskinen mange gange og selv prøve at sidde i den, bremse hårdt op på glatbane i egen bil, sidde fastspændt i kørestol i en bil, der kører hurtigt og drejer skarpt etc. Meget findes allerede i det eksisterende kursus Befordring af bevægelseshæmmede, men der er en bred opfattelse af, at der i højere grad skal være mere tid til at prøve det forskellige af på egen krop.

Øvelse i egne biler, men ...

Det nævnes tillige, at det udstyr som skolerne betjener sig af, er for utidssvarende og at det vil være en klar fordel, hvis øvelser kan foregå i egne biler eller i det mindste i biler, som er 'up-to-date'. Problemet med at inddrage egne biler kan være, at det forudsætter muligheden for at tage bilerne ud af drift i en periode, hvilket heller ikke opfattes som særligt hensigtsmæssigt.

Behov for mere viden om de særlige grupper af kunder

Hvad enten det gælder skolekørsel, ældrekørsel, handicapkørsel eller akut- og hvilekørsel, er der mange beslægtede fagområder, der lapper ind over chaufførens arbejde. Tendensen er en klar efterspørgsel på mere viden om især de sygdomme/diagnoser, brugerne af handicap- og sygetransport måtte have. Det er relevant at vide noget om, hvad der ligger i en bestemt diagnose og hvad man skal tage særligt

højde for; skal der specielle løft til, skal der være ro i bilen, fordi kunden har afsluttet en behandling, der gør vedkommende meget træt, er der risiko for, at vedkommende pludselig bliver dårlig, hvordan løfter/håndterer man medicinsk udstyr, som skal med på turen etc. Generelt tegner der sig et billede af, at man med fordel kunne integrere nogle elementer af en social- og sundhedsfaglig profil. Det gælder f.eks. sygdomsforståelse og forløftninger.

Psykologisk forståelse styrker servicen

Derudover nævnes også behovet for et større psykologisk kendskab til både raske og syge menneskers situation, oplevelse og følelser. Det handler om empati, om at kunne sætte sig ind i kundens situation og kunne forestille sig hvordan man f.eks. har det efter dialyse, operation eller kemobehandling; Hvad skal man sige og hvordan skal man tilrettelægge kørslen? Det er undervejs i analysearbejdet kommet til udtryk med det tidligere nævnte citat "*der er ikke bare 'hjemmehjælperen', men også en 'lille psykolog' i chaufføren i dag...*" (taxivognmand)

Uheld og ulykker

Foranlediget af erfaringer i forbindelse med forskellige større eller mindre ulykker er der dukket et konkret ønske og behov op for indhold i et nyt kursus eller supplerende indhold i eksisterende kurser.

Ideen er, at man gennemfører et forløb, der gennemspiller hele forløbet før, under og efter en ulykke. Forløbet kan bygges op om en case over en virkelig ulykke eller bygge på en deltager eller vognmands oplevelse af en ulykke.

Casen kan f.eks. omfatte hele kørselsforløbet forud for ulykken (f.eks. udskridning, glatføre, afvige påkørsel, advarselssignaler ved kørsel mv.), hvad der skete i bilen/bussen under ulykken (f.eks. hjælpe passagerer fri, yde førstehjælp, kravle ud af loftluge eller sidevindue, kommunikation med vognmand, kollega, politi, ambulancefolk etc.), og hvordan der blev arbejdet med oplevelsen og erfaringen med ulykken (f.eks. debriefing, brug for psykologhjælp mv.)

Casen skal bygge på konkrete øvelser i en væltet bil, så chaufføren mærker, hvad det vil sige at vælte, at skulle handle og frigøre sig fra sele med hovedet nedad etc.

Elementer i casen eksisterer allerede i dag, men det er casen som helhed, der er pointen i denne sag.

Forskellige kulturer blandt forskellige chaufførgrupper

Fra uddannelsessteder angives det desuden, at der er vanskeligheder ved at samle forskellige chaufførgrupper i samme undervisningssituation. Chaufførerne angiver selv, at det ikke kun handler om fagligheden og de forskellige situationer, forskellige typer kørsel kan medføre, men også om kulturforskelle chaufførgrupper imellem. Det kan være en medvirkende årsag til, at kurset ikke altid opleves som 100 pct. meningsfuldt.

Anerkendelse og merit

Fra både baglandet og chaufførerne selv er der et klart ønske om mere anerkendelse af de kompetencer, en chauffør måtte have i forvejen; kurser skal også give mening for den chauffør, der har mange års erfaring og allerede har taget

Mulighed for fællesskab kan virke

grunduddannelsen. Derudover efterspørges bedre muligheder for merit, hvis chaufføren i forvejen har relevante og direkte anvendelige kompetencer.

Sundhed og velfærd er et tilbagevendende arbejdsmiljøproblem blandt alle grupper af chauffører. Det er både skoler, vognmænd og chauffører meget enige om.

Der er et klart ønske blandt vognmænd og chauffører om at gøre noget ved det, men forsøg med f.eks. frugt- og fitnessordninger anvendes kun af få, og selv om chauffører selv godt ved, at de er en udsat gruppe, omsættes denne viden ikke nødvendigvis til handling. En del af årsagen kan være, at arbejdet som chauffør er meget individuelt og at man relativt sjældent samles om fælles aktiviteter og møder. Det er i hvert fald tydeligt at der, hvor chaufførerne har mulighed for at mødes næsten dagligt, fungerer fællesskabet som en motivationsfaktor.

Der er grundlag for fortsat at overveje, om og hvordan chaufførens velfærd og sundhed kan integreres i mere fagligt betonedede uddannelses- og læringstiltag, både dem der har fokus på kørsel og på service.

En opsamling af konkrete uddannelsesbehov fremgår i punktform af det indledende resumé.