

Udbud af turkøbsordning til borgere i eget hjem

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Myndighedscentret

Kravspecifikation, Januar 2010

1. Indledning

Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (herefter Københavns Kommune) har mulighed for at visiterer til bistand til indkøb til ældre borgere, typisk ugentligt.

Borgerne kan blive visiteret til indkøb på tre måder:

- Turkøb
- Indkøb ved hjælper
- Indkøb via indkøbsordning

Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (herefter Københavns Kommune) har besluttet at udbyde varetagelsen af turkøb til borgere i eget hjem

Udbudet er udarbejdet ud fra følgende overordnede præmisser:

- Udbudet af turkøbsordning foretages i hvert lokalområde for sig og der afregnes med hver enkelt lokalområde i forhold til borgere, der deltager i turkøbsordning i lokalområdet.

Målgruppen for turkøbsordningen er de borgere, som lokalområdekontoets myndighedsfunktion visiterer hertil. Visitationskriterierne er nærmere beskrevet i

Katalog over visitationskriterier og ydelser 2009, og det kan oplyses at en væsentlig del af borgerne der bliver visiteret til turkøb er gangbesværede og anvender rollator også i forbindelse med indkøb. Borgere visiteret til turkøbsordning vil typisk være visiteret til turkøb ugentligt.

Hvis borgeren har særlige behov kan turkøbsordningen kombineres med andre ordninger Dette kan bl.a. være tilfældet i forbindelse med sygdom eller borgere der pga. nedsat funktionsevne ikke kan købe alle varegrupper i forbindelse med turkøb.

Tilbudsgiver modtager betaling i forhold til antal borgere der benytter turkøbsordningen til og fra indkøbscenteret.

Kontrakten garanterer ikke leverandøren en på forhånd givet omsætning. Denne vil være bestemt af, hvor mange borgere der vælger og tilmeldes den enkelte leverandør.

Kravspecifikationens krav er minimumskrav og skal opfyldes.

2. Kravspecifikation

I dette afsnit specificeres kravene til indkøbsordningen under følgende overskrifter.

- Tilmelding/afmelding/ændringer
- Information
- Afhentning i hjemmet og transport til Indkøbscenter
- Indkøbscenteret
- Hjemtransport med indkøbsvarer
- Beredskab
- Betaling
- Dokumentation, kommunikation og rapportering

- Kvalitetssikring
- Samarbejde
- Personaleforhold
- Vogne og andet materiel

Kravspecifikationens opbygning

Nr. – Hvert krav har et unikt nummer, som anvendes ved henvisninger.

Krav – Københavns Kommunes formulering af krav.

2.1. Tilmelding/afmelding/ændringer

Københavns Kommune ønsker en enkel og brugervenlig proces med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov i forbindelse med tilmelding, ændringer og afmelding. Den enkelte borger vælger leverandør på baggrund af det i afsnit 2.2 omtalte informationsmateriale.

Nr.	Krav
2.1.1	Lokalområdekontoets myndighedsfunktion varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår tilmeldinger og afmeldinger (ophør) i forhold til turkøbsordningen. Borgeren tilmeldes og afmeldes leverandøren ved, at lokalområdekontoets myndighedsfunktion kontakter leverandøren.
2.1.2	Københavns kommune er berettiget til at kombinere turkøbsordningen med andre former for hjælp til indkøb, hvis borgeren har særlige behov.
	Tilmelding til ordning
2.1.3	Leverandøren skal efter meddelelse om ydelsestildelingen hurtigst muligt kontakte borgeren med henblik på at indgå nærmere aftale med borgeren om deltagelse i turkøbsordningen.
2.1.4	Leverandøren skal kunne tilbyde deltagelse i turkøbsordningen senest 7 dage efter leverandøren er blevet orienteret om, at der er truffet afgørelse om ydelsestildelingen.
2.1.5	Borgeren skal tilbydes et fast tidspunkt og ugedag for deltagelse i turkøbsordningen. Såfremt den faste turkøbsdag falder på en helligdag, skal borgerne tilbydes et alternativt turkøb umiddelbart før den pågældende helligdag.

2.1.6	Borgeren skal så vidt muligt tilbydes valgmuligheder med henblik på dag og tidspunkt for deltagelse i turkøb og de tilbudte dage og tidspunkter bør ikke udelukke den enkelte borger for deltagelse i dagtilbud samt aktiviteter i sundheds og træningscentre. Tidspunktet for turkøb skal ligge på hverdage i tidsrummet 9.00 til 15.00, under hensyntagen til butikkernes åbningstid.
2.1.7	Leverandøren skal lave en plan dækkende 6 måneder ad gangen, som udleveres til borgeren, som viser dage og tidspunkter for turkøb. Planen skal endvidere indeholde et telefonnummer til eventuelle afbud. Planen udleveres ved opstart og opdateres løbende så længe borgeren har leverandøren som turkøbsleverandør.
2.1.8	Borgeren skal tilbydes turkøb sammen med andre borgere i samme lokalområde, og skal tilknyttes et fast turkøbshold. Et turkøbshold er en gruppe borgere, der normalt foretager turkøb sammen og så vidt muligt bor i samme nærområde.
	Ændringer
2.1.9	Hvis en borger ønsker aflysninger eller andre ændringer aftales dette mellem borger og leverandør.
2.1.10	Lokalområdekantorets myndighedsfunktion er berettiget til at foretage ændringer eller aflysninger af turkøb i det omfang der er behov herfor, herunder ved hospitalsindlæggelser. Ved rettidig aflysning eller ændringer af et turkøb senest kl.14.00 hverdagen før ydes der ikke betaling herfor.
2.1.11	I tilfælde af varige ændringer eller ændringer i en længere periode, f.eks. ved sommerferie, længerevarende sygdom mv. skal leverandøren orientere lokalområdekantorets myndighedsfunktion.
2.1.12	Leverandøren skal løbende registrere afmeldinger og ændringer til statistikformål, jf. krav 2.8.2
2.1.13	Fristen for borgers aflysning af turkøb er senest kl.14.00 hverdagen før turkøbet.
2.1.14	Melder en borger ikke afbud eller aflyser for sent turkøb mere end 3 gange på et år, kontakter leverandøren områdekantorets myndighedsfunktion, der tager stilling til borgerens fortsatte deltagelse i turkøbsordningen.
	Afmelding og flytning af leverandør
2.1.15	Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med måneds varsel fra udgangen af en måned. Borgeren skal henvende sig til lokalområdekantorets myndighedsfunktion ved ønske om leverandørskift. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

2.2. Information

Københavns Kommune ønsker, at borgere visiteret til indkøbsordningen informeres om leverandørerne og deres ydelser, således at de er i stand til at træffe valg mellem leverandørerne på et velinformeret grundlag. Der er leverandørens ansvar at udfærdige leverandørbeskrivelse/markedsføringsmaterialet til brug for borgernes valg af leverandør

Nr.	Krav
2.2.1	Leverandøren skal udfærdige en leverandørbeskrivelse/markedsføringsmateriale om leverandøren og dennes ydelser, der skal overholde gældende lovgivning herunder særligt serviceloven og markedsføringsloven
2.2.2	Leverandørbeskrivelsen/markedsføringsmaterialet skal leveres i papirformat til lokalområdernes myndighedsfunktion. Der skal til enhver tid kunne rekvireres flere eksemplarer til visitation af borgerne
2.2.3	Materialet skal leveres elektronisk til Sundheds- og Omsorgforvaltningen i en form, der er velegnet til offentliggørelse på kommunens hjemmeside.
2.2.4	Leverandøren skal sikre at borgeren ud fra materialet på et velinformeret grundlag kan træffe et valg mellem leverandører og de ydelser der tilbydes.
2.2.5	Leverandøren er forpligtet til at informere borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.

2.3. Afhentning i hjemmet og transport til indkøbscenteret

Afhentning i hjemmet og transport skal finde sted på en måde der tager hensyn til borgeren funktionsevne og sociale behov.

Nr.	Krav
	Afhentning og transport til det enkelte turkøb
2.3.1	Leverandøren skal tilbyde afhentning på borgerens bopæl på faste tidspunkter og ugedag. Afvigelsen fra det aftalte tidspunkt til afhentning må maksimalt være 30 minutter.
	Afhentning og transport til det enkelte turkøb
2.3.2	Leverandøren skal advisere borgeren om afgang i forbindelse med turkøb og chaufføren ringer borgeren op 10 minutter før ankomst til borgerens bopæl.
2.3.3	Hvis borgeren ikke har reageret på gentagende opkald fra chaufføren betragtes det som forgæves gang. Chaufføren skal umiddelbart efter ankomsten til indkøbscenteret forsøge kontakt med borgeren igen og hvis dette ikke er muligt, skal lokalområdets myndighedsfunktion orienteres inden kl. 15.00 samme dag.
2.3.4	Leverandøren skal hjælpe borgeren ind i bussen og sikre at hjælpemidler og håndbagage mv. er sikkerhedsmæssigt forsvarligt placeret i bussen. Det typiske hjælpemiddel der medbringes er en rollator.
2.3.5	Køretiden fra afhentning i borgerens hjem til indkøbscenteret må maksimalt udgøre 60 minutter.

2.4. Indkøbscenter

Det enkelte indkøbscenter der indgår i turkøbsordningen skal tilbyde et varieret udbud af butikker og skal kunne danne rammen om gode indkøbsoplevelser for borgerne

Nr.	Krav
2.4.1	Centeret skal have faciliteter, der gør det velegnet til turkøb for borgere med mindre handicap herunder gangbesvær. Centeret skal være handicapvenligt, der skal være toiletter, der er velegnede til målgruppen, indendørs bænke tæt ved afhentningsstedet og kort gåafstand fra center til bringe og afhentningssted
2.4.2	Centeret skal indeholde forskellige butikker, der gør det muligt at købe varer, der indgår i en normal husførelse, herunder dagligvarer, tøj og isenkram. Centeret bør indeholde apotek og bank.
2.4.3	Centeret skal kunne danne rammen for en god indkøbsoplevelse for borgerne og skabelse af sociale relationer. Der skal være mulighed for at købe mad og drikkevarer i cafe eller lignende.
2.4.4	Leverandøren bør i valg af indkøbscenteret tilstræbe et nærhedsprincip, hvor der vælges indkøbscentre tæt på borgernes lokalområde, således at borgerne får mulighed for at købe ind i kendte butikker og i videst muligt omfang opretholde tilværelsen fra før borgeren blev fysisk svækket.
2.4.5	Leverandøren skal på forlangende fremvise en gyldig aftale med centeret om at indgå i turkøb, aftalen må ikke udelukke andre turkøbsleverandører i at benytte indkøbscenteret.
2.4.6	Leverandøren skal sikre borgeren mulighed for minimum 1,5 time i indkøbscenteret og bør give borgeren valgmuligheder med hensyn til tidspunkt for hjemtransport fra indkøbscenteret.

2.5. Hjemtransport med indkøbsvarer

	Opsamling i indkøbscenteret
2.5.1	Borgerne hentes på et på forhånd aftalt tidspunkt og skal adviseres om en kommende afgang 10 minutter før afgang. Chaufføren tager personlig kontakt til borgere i venteområdet og borgere med mobiltelefon kaldes op. Leverandøren må ikke køre borgeren hjem før alle borgere, der har ønsket hjemtransporten, er kommet tilbage.
2.5.2	Leverandøren skal hjælpe borgerne med deres varer ind i bussen.
2.5.3	Leverandøren skal sikre en sikkerhedsmæssig forsvarlig transport af hjælpemidler (typisk rollatorer), indkøbsposer og anden bagage de ældre måtte medbringe.
2.5.4	Køretiden fra afhentning i indkøbscenteret til borgerens hjem må maksimalt udgøre 60 minutter.
	Levering i borgerens hjem
2.5.5	Leverandøren skal bære varerne ind i det første rum i borgerens bopæl. Varerne skal være til eget brug, primært dagligvarer, beklædningsgenstande, mindre isenkram artikler, medicin, eller lignende kan også indgå. Leverandøren skal tilbyde borgeren kan få båret mindst 11 kg. varer pr. indkøb.
2.5.6	Leverandøren kan i overensstemmelse med serviceloven tilbyde, at borgeren kan købe tilkøbsydelse i form af opbejling af varer der ligger ud over de varer der er angivet i krav 2.5.5. Salg af tilkøbsydelser må ikke have et omfang, så det er til gene for andre borgere i bussen eller væsentligt sinker turen. Der må alene indkøbes og opbæres varer der hører til de visiterede borgeres husstand og ikke varer indkøbt på vegne af andre personer.

2.6. Beredskab

Leverandører af turkøbsordning skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til og afmeldinger.

Nr.	Krav
2.6.1	Leverandører skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværsperioder blandt medarbejdere, herunder ferie og sygdom mv., samt løbende til og afmeldinger uden at det påvirker den ydelse der leveres til borgerne.
2.6.2	Leverandøren skal minimum kunne kontaktes personligt og pr. telefon på hverdage i tidsrummet kl. 8.00-15.30 af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, lokalområdekontorerne og borgerne. Derudover skal det også være muligt at kommunikere pr. mail, fax og brev til leverandøren.
2.6.3	Leverandøren forudsættes selv at have et beredskab, således at der kan indsættes ekstra busser i forbindelse med driftsnedbrud mv.
2.6.4	Leverandøren og de ansatte i virksomheden er inden for sit normale virksomhedsområde forpligtet til at deltage i det almindelige, civile beredskab til at forebygge, begrænse og afhjælpe skader på personer, ejendom og miljøet ved ulykker og katastrofer m.v. efter kommunens nærmere bestemmelse i overensstemmelse med § 28 og § 57 i beredskabsloven, LBK nr 660 af 10/06/2009, med senere ændringer.
2.6.5	Leverandøren skal have en beredskabsplan for hvorledes borgerne sikres hjælp og behandling samt hvorledes kommunen kontaktes i tilfælde af ulykker, trafik uheld eller lignende i forbindelse med turkøbsordningen.

2.7. Betaling

Afregning sker mellem områdekontorets myndighedsfunktion og leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra leverandør med tilhørende underbilag i overensstemmelse med krav

2.8.4. Undtaget herfor er tilkøbsydelse hvor betalingen er forvaltningen uvedkommende

Nr.	Krav
2.7.1	Leverandøren må ikke foretage aflysning. I tilfælde hvor aflysning alligevel finder sted, vil der ikke blive ydet betaling til leverandøren. I situationer, hvor forvaltningen ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre leverandører, eksempelvis til hjemtransport fra indkøbscenter, vil leverandøren alene hæfte for ekstra omkostninger herved.
2.7.2	Ved borgerens rettidige afmelding senest hverdagen før kl. 14.00 modtager leverandøren ikke betaling for turkøbet.
2.7.3	Der afregnes månedligt med betalingsbetingelserne løbende måned + 30 dage.

2.8. Dokumentation, kommunikation og rapportering

Københavns Kommune ønsker løbende dokumentation og rapportering fra leverandøren. Leverandørens dokumentation skal kunne leveres såvel på papir som elektronisk på en form der gør det muligt at sammenstille data for hele Københavns Kommune.

Nr.	Krav
2.8.1	Leverandøren er forpligtiget til at informere Lokalområdekantorets myndighedsfunktion om ændringer i borgers helbredstilstand og behov for hjælp med henblik på en eventuel fornyet visitation i henhold til retningslinier herfor.
2.8.2	Leverandøren skal levere rapportering til lokalområdekantorets myndighedsfunktion vedrørende: <ol style="list-style-type: none">1. Antal og hvilke borgere der har deltaget i kørsler pr. måned2. Antal og hvilke borgere der kun har benyttet kørsel en vej. Til eller fra indkøbscenter3. Antal og hvilke klager der er modtaget fra borgere4. Forsinkelser i kørsler forårsaget af leverandøren5. Flytninger/afmeldinger forårsaget af leverandøren6. Antal flytninger og afmeldinger forårsaget af borgerne, med angivelse af hvilke borgere det der har foretaget disse opdelt på før og efter fristen for rettidig afmelding.
2.8.3	Leverandøren skal levere den i 2.8.2 beskrevne rapportering månedligt.
2.8.4	Leverandøren skal fremsende en månedlig faktura til det lokale områdekantors myndighedsfunktion. Af forsiden til fakturaen skal der fremgå det samlede antal kørsler samt enhedspriserne for disse. Derudover skal det fremgå af underbilag, hvilke borgere der har deltaget på turkøb på hvilke dage.

Nr.	Krav
2.8.5	Leverandøren skal kunne levere dokumentation, herunder faktura med underbilag, på såvel papir som i elektronisk form. Informationerne i elektronisk form skal leveres i en form der er velegnet til elektronisk viderebehandling i overensstemmelse med kommunens enhver tid gældende retningslinier herfor. Der skal kunne foretages en sammenstilling af oplysninger i lokalområdet og hele kommunen.
2.8.6	Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Københavns Kommune fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for kommunens sagsbehandling.
2.8.7	Klager skal uden ophold videresendes til lokalområdets myndighedskontor.
2.8.8	<p>Såfremt kommunen stiller krav herom, vil leverandøren med 2 måneders varsel være forpligtet til at blive tilkoblet og anvende Københavns Kommunes Omsorgssystem.</p> <p>Kommunen stiller det nødvendige programmel vedrørende en IT-løsning til rådighed. Ved og under leverandørens tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem skal leverandøren stille en egnet pc med online adgang til rådighed.</p> <p>Alle leverandørens egne udgifter til systemet, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv. afholdes af leverandøren</p>

2.9. Kvalitetssikring

Københavns Kommune ønsker at sikre borgeren en høj kvalitet i de leverede ydelser i overensstemmelse med en enhver tid gældende kvalitetsstandarder og intentionen med ordningen.

Nr.	Krav
2.9.1	Leverandøren skal have et internt kvalitetssikringssystem, der dokumenterer og sikrer at leverandøren løbende har kontrol med kvaliteten af de leverende ydelser og sikrer borgerne en høj kvalitet i de leverende ydelser i overensstemmelse med de opstillede krav i kravspecifikationen, kommunens kvalitetskrav samt intensjonen i ordningen.
2.9.2	Københavns Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer.
2.9.3	Københavns kommune fungerer som tilsynsmyndighed og skal sikre at ydelsen leveres i overensstemmelse med de trufne afgørelser, kommunens kvalitetsstandarder og kontrakten. Leverandøren skal aktivt medvirke til tilsynets gennemførelse i forbindelse med såvel anmeldte som uanmeldte tilsyn. Leverandøren skal følge København kommunes enhver tid gældende retningslinier vedrørende dokumentation. Den krævede information skal være tilgængelig ved gennemførelse af tilsyn.
2.9.4	Københavns Kommune har krav på, at leverandøren medvirker til tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen uden særskilt vederlag herfor. Kommunen har ret til at offentliggøre resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen.
2.9.5	Lokalområdekantorets myndighedsfunktion kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejds møde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager mv.

2.10. Samarbejde

Københavns Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af indkøbsordning for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen.

Nr.	Krav
2.10.1	Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med lokalområdekontoets myndighedsfunktion og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på at optimere samarbejdet og løbende erfaringsudveksling. Leverandøren vil ikke modtage særskilt betaling herfor.
2.10.2	Leverandøren er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører Til dette formål skal leverandøren anvende Københavns Kommunes Samarbejdsbog eller tilsvarende der forefindes i borgerens hjem.
2.10.3	Leverandøren kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er forpligtet til at oplyse kommunen om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører.
2.10.4	Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Københavns Kommune, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.
2.10.5	Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til og godkendes af Københavns Kommune.

2.11. Personaleforhold

Københavns Kommune ønsker at turkøb foregår på en måde der sikrer borgeren størst mulig tryghed, med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til at turkøb forudsætter den ældres aktive medvirken og at vare bæres op i borgerens eget hjem. Endvidere skal personalet behandles i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Nr.	Krav
2.11.1	Leverandøren er forpligtiget at sikre at medarbejderne har nødvendige faglige kompetencer i forhold til opgaven, herunder den nødvendige uddannelse og oplæring i forhold til opgavens udførelse. Leverandøren skal på forlangende kunne fremlægge dokumentation for at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer i forhold til opgaven.
2.11.2	Leverandørens medarbejdere, der leverer turkøb, skal bære en genkendelig uniform og skal være forsynet med billedlegitimation. Billede og tekst skal udformes så svagtseende kan læse det.
2.11.3	Chaufførerne skal kunne: - tale dansk, så de ældre borgere kan forstå det - skrive og læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
2.11.4	Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren anvender den samme chauffør til de enkelte turkøbsruter, i særlige tilfælde hvor der er behov for afløsere som følge af ferie, sygdom mv. tilstræbes det ligeledes at afløsere er de samme.

Nr.	Krav
2.11.5	Leverandørens medarbejdere skal være velsoignerede samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
2.11.6	Der påhviler leverandørens medarbejdere tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratreden eller ved kontraktforholdets ophør.
2.11.7	Leverandøren skal sikre, at leverandørens medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Endvidere må leverandørens medarbejdere ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller borgerens samtykke.
2.11.8	Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag og omsorgsfilosofi samt Kommunens kvalitetsstandarder, og være i stand til at efterleve dem.
2.11.9	Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.
2.11.10	Hvis chaufføren observerer ændringer i borgerens tilstand med betydning for de visiterede rammer af ydelser, skal chaufføren meddele det til lokalområdekantoret hurtigst muligt.

2.12. Vogne og andet materiel

Nr.	Krav
2.12.1	Der skal anvendes minibusser, hvor bussens kapacitet er tilpasset til at den kan anvendes til turkøbsordning for borgere med nedsat funktionsevne - typisk gangbesværende ældre. Der skal være tilstrækkelig gulvplads, siddepladser og samt plads til opbevaring af hjælpemidler, håndbagage og indkøbsvarer.
2.12.2	Busserne skal være rene og vel vedligeholdte.