

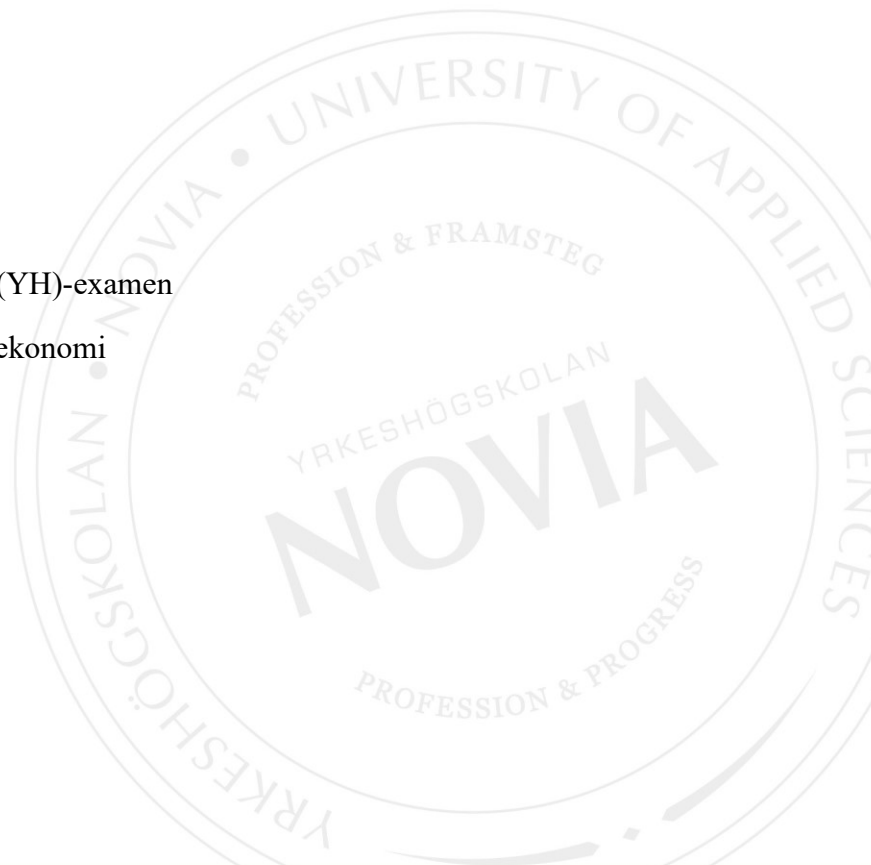
Utveckling av reklamlationsprocess och -instruktioner för chaufförer

Oscar Andergård

Examensarbete för ingenjör (YH)-examen

Utbildningen för produktionsekonomi

Vasa 2021



EXAMENSARBETE

Författare: Oscar Andergård

Utbildning och ort: Produktionsekonomi

Handledare: Mikael Ehre

Titel: Utveckling av reklamerationsprocess och -instruktioner för chaufförer

Datum

Sidantal

Bilagor

Abstrakt

Som uppdragsgivare för detta arbete fungerade NCS Finland Oy. Syftet med arbetet var att komma på ett system för chaufförer i trafiken runt om i Europa att rapportera in skador mer effektivt för att lösa problemen i ansvarsfrågor vid reklamationer. Det jag gjorde var en enkät och en manual för chaufförer som kan användas för att samla in data som kan hjälpa arbetet med att lösa frågan om till vems ansvarsområde en tillkommen skada hör.

Material jag använt mig av i detta arbete är teori om fraktsedlar, parters ansvar, allmänna bestämmelser, försäkringar, reklamationer och teori bakom enkäter samt handböcker. Metoden som använts för utvecklandet av den slutliga demoversionen är kommunikation med NCS och min handledare Mikael Ehre.

Resultatet, en enkät för insamling av data och en handbok för hur det ska göras, kommer i motsvarande form att översättas till fler språk och användas för att kunna starta en process för att svara på frågan vem som ansvarar för skadan.

Språk: svenska

Nyckelord: reklamationer, vägtransport

BACHELOR'S THESIS

Author: Oscar Andergård

Degree Programme: Industrial Management

Supervisor(s): Mikael Ehrs

Title: Development of Complaint Process and Instructions for Truck Drivers

Date	Number of pages	Appendices
------	-----------------	------------

Abstract

This thesis was made on behalf of NCS Finland Oy. The purpose of this work was to come up with a system for truck drivers trafficking around Europe to report cargo damages more efficient to solve the problem of responsibility questions in claims. What I did was to come up with a formular and a user manual for drivers that can be used to gather data that can help the job to resolve the problem of who's responsibility area an arisen cargo damage is laying.

The material I have used is theory of waybills, liability of parties, general provisions, insurances, claims and theory behind surveys and manuals. As method of developing the demo version I have communicated and received feedback from NCS and my supervisor Mikael Ehrs.

The result, a survey for gathering data and a manual for how it should be filled, will be translated into more languages, and be used to start a process to answer the question who is responsible for the damage.

Language: swedish	Key words: claims, road transport
-------------------	-----------------------------------

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte	1
1.2	Avgränsningar	2
1.3	Disposition.....	2
1.4	Begreppsdefinitioner.....	3
2	NCS Finland Oy.....	4
3	Vägtransport och skador.....	6
3.1	CMR.....	6
3.2	Parter	6
3.3	Fraktbärarens ansvar	7
3.4	Nordiskt Speditförbunds Allmänna Bestämmelser	9
3.5	Försäkringar.....	10
3.6	Skador som kan uppstå under frakten.....	10
4	Reklamationer	12
5	Att skriva en handbok	13
6	Webbformulär för tuffa förhållanden.....	14
7	Andra befintliga system.....	15
8	Metodik	17
9	Resultat	26
10	Diskussion	31
11	Referenser	32

1 Inledning

Som uppdragsgivare för detta arbete fungerar NCS Finland Oy. Arbetet kommer handla om reklamationer och utveckling av ett system för chaufförer som möjliggör till att skicka in detaljerad information åt trafikplanerarna på skadat gods.

Vägtransporter är den vanligaste formen av transporter. Upp till 90 % av allt gods i Finland transporteras med lastbilar. Faktorer som bidrar till vägtransportens vanlighet är olika transporters för- och eftertransportering samt industrier och människors utspriddhet. Transport på vägar är ofta det som går snabbast och enklast att beställas och utföras. (Logistiikan Maailma, 2021).

1.1 Syfte

Skador som sker under transporter behöver inte alltid falla på förarens ansvar. Genom att utveckla ett snabbare informationsflöde angående skador som skett under transporterna blir det lättare att undersöka vad som orsakat skadan och eventuellt att erhålla om ersättning inom en begränsad tid. I nuläget fås informationen via fraktsedeln där mottagaren meddelat om en avvikelse, detta kan upptäckas för sent för att ersättning ska kunna begäras om skadan egentligen berott på en annan part än chauffören i fraktkedjan.

Problem som gjort detta arbete aktuellt är att informationsflödet efter att det konstaterats att en vara har tagit på sig skador under en transport är för långsamt. NCS måste få uppgifter och bilder av chauffören genast som skadan skett. Får man in informationen medan den är färsk är det avsevärt lättare att ta itu med reklamationsprocessen.

Syftet med arbetet var att utveckla ett reklamationssystem för chaufförer vilket skulle göra informationsflödet smidigare. Detta ska underlätta arbetet för att man ska kunna erhålla om ersättningar och få reda på vem som är ansvarig för skadorna.

För att kunna hantera dessa reklamationer rätt är det viktigt att fastställa var dessa skador skett; skador på gods kan uppkomma under lastning eller lossning och under själva frakten. För att få reda på detta är det viktigt med mycket information och även bilder och kopia av fraktsedeln med anmärkningar och kvitteringar är viktiga i undersökningen. När det kommer

till vägtransporter finns det också en hel del lagtexter och andra överenskomna direktiv och bestämmelser som bör tas i beaktan.

En handbok för chaufförer i hur man skall göra vid fall av godsskador och information i hur man kan förebygga skador är också en central del av detta arbete.

Att ha en enkel process för detta ger företaget mer möjligheter att kräva ersättning från den part som stått för felet ifall det inte ligger på transportbolagets ansvar och att få ersättning från försäkringsbolag.

1.2 Avgränsningar

Avgränsningen är gjord till att utveckla ett system och instruktionsbok till chaufförer som NCS anlitas. Jag kommer fokusera på att utveckla ett alternativ till ett system där chaufförer kan göra en reklamation eller en anmälan om en skada som skett och lägga till bilder och fraktsedlar. Till arbetet kommer det också behövas att göra en instruktionsbok för hur man skall göra anmälningen. I arbetet kommer jag inte att ta upp några finansiella kostnader för reklamationer. Jag kommer inte implementera systemet i detta sammanhang, arbetet kan ses som ett förarbete med teori och färdiga frågor till en enkät och ett alternativ till handbok för NCS att implementera.

1.3 Disposition

Till nästa kommer teorin bakom arbetet presenteras. Jag kommer börja med att skriva om vägtransporter och skador, till kapitlet hör lite information om fraktsedlar, vilka parter det finns vid frakter, fraktbärandens ansvar, Nordiska speditörbundets allmänna bestämmelser, hur man kan försäkra sig samt varför lastbilar är benägna att vara med i olyckor. Sedan kommer det också teori bakom reklamationer, handböcker, enkäter och vad det finns för andra liknande lösningar.

I metodikkapitlet kommer jag skriva om tillvägagångssättet, alltså hur jag gjort och utvecklat arbetet till det som sedan slutligen presenteras i resultatskedet.

1.4 Begreppsdefinitioner

Här presentera begrepp som används i arbetet.

Speditör – Transportör

CMR – Convention relative au contrat de transport, Fraktsedel för internationella transporter.

Stuvare – Person som utför lastning och lossning.

LVBA – Lagen om vägbefordringsavtal.

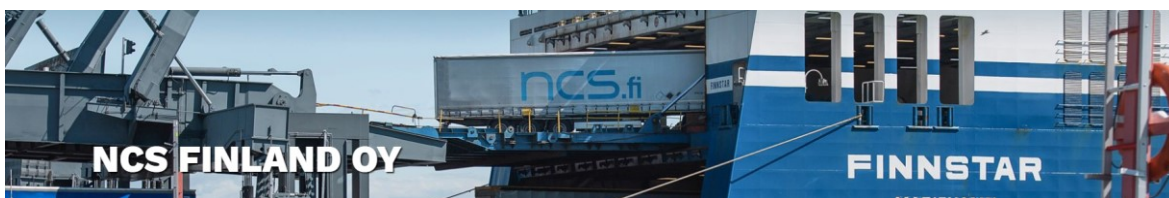
SDR – Special Drawing Right. En internationell valuta som används vid att fastställa ersättningssummor för skadad last.

NSAB – Nordiska Speditörförbundets Allmänna Bestämmelser. Det bestämmelser och definitioner nordiska organisationer tillsammans kommit överens om.

2 NCS Finland Oy

NCS är ett privatägt företag verksam inom transportbranschen. Företaget grundades av VD Timo Hagman år 2002 och idag är man en av de ledande finska företagen i att erbjuda internationella transporter. År 2020 hade företaget en omsättning på 35,7 miljoner euro och 36 anställda i Finland. NCS erbjuder ”effektiva, flexibla och konkurrenskraftiga transportlösningar” i Skandinavien och resten av Europa. Till företagets förfogande finns 350 trailrar och man har trafikcentraler i Esbo, Vasa och Rostock. (NCS Finland Oy, 2021).

Tjänster som erbjuds på NCS:s nätsidor är väg-, och expresstransporter för bland annat del- och kompletta laster och farliga ämnen samt temperaturreglerande transporter för livsmedel, växter och elektronik, som kräver konstant temperatur från -24 till +20 grader under hela transporten. Övriga tjänster man erbjuder är containertransport, inhemska transporter i Finland, tull- och speditionstjänster och lagerhållning.



Figur 1. NCS Finland Oy. (NCS Finland Oy, 2021).

Reklamationsprocessen vid NCS idag

I Vasa hanteras alla reklamationer av en och samma person, medan vid huvudkontoret i Esbo hanteras reklamationer avdelningsvis, varje avdelning har sina egna ansvarspersoner. En anmälan på skadat gods görs på initiativ av NCS eller kunden. Då meddelas också trafikanten om saken eftersom det kan vara att trafikanten inte ännu är medveten om reklamationen. Till skadeanmälan bifogas bilder, kopia av CMR:en, vem som kan vara ansvarig för skadan, chauffören eller lastaren, och när och var skadan skett eller noterats. Om det är en transportskada så faktureras chauffören eller den egentliga trafikanten, efter att NCS först betalat reklimationsfakturan.

Ifall skadan är har skett genom ett brott, till exempel stöld, polisanmäls detta alltid för att trafikanten ska få ut sin försäkring.

Tiden för en reklimationsprocess kan dra ut från ett par veckor till ett halvår. En stor del av reklamationerna leder inte till några ersättningskrav eftersom det ofta endast handlar om att

förpackningen tagit skada men inte innehållet, dessa situationer är dock helt giltiga reklamationer

Alla reklamationer utreds men problemen uppstår vid ansvarsfrågan. Någon måste alltid ha ansvar. Är det frågan om en liten skada och ett litet belopp kan detta förlikas genom att alla, kunden, trafikanten och NCS, delar på skadekostnaderna. Vid utlandshandelstransporter uppstår det även problem när man rör sig i flera länder eftersom lagtexter tolkas lite olika fastän man rör sig inom EU. Eftersom NCS följer de bestämmelser som lagts ut av NSAB (Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser), som inte är helt vanliga i övriga Europa, finns det många företag som inte känner till dessa så bra.

En snabb lösning på en reklamation är viktigt för att behålla kunden men också för trafikantens del. Ifall det redan i ett tidigt skede märks att skadan skett under chaufförens ansvarsperiod godkänns kundens reklamation direkt och saken tas upp med trafikanten.

3 Vägtransport och skador

Konkurrensen inom vägtransportsektorn är väldigt hög. Det gäller att möta höga krav på tjänster och kvalitet för att hållas konkurrenskraftig. Pressen är hög för att leverera kundernas gods just vid den tid då de behövs. (EU-OSHA, 2010). Eftersom pressen är hög är också arbetsolyckor vanliga inom transportsektorn, särskilt vid vägtransporter.

Första punkten att förstå sig på inom godsskador är att förstå att anspråken som görs på en skadad last baserar sig på ett brott av fraktarens kontrakt, inte på att fraktaren varit oaktsam. Det här framkommer ur fakta att det väsentliga av ett transportions kontrakt är att fraktaren förflyttar lasten från plats A till plats B. I gengäld betalar avsändaren åt fraktbäraren. (Primus, 2012).

Med andra ord innebär detta arrangemang att lasten anländer till destinationen i ett oskadat skick. Ifall lasten, eller delar av den, är skadad eller försvunnen har grunden till kontraktet av frakten brutits, då gör avsändaren ett anspråk.

3.1 CMR

CMR är ett avtal som berör transportörer som fraktar utomlands. CMR står för "Convention relative au contrat de transport" på svenska, Konvention om fraktavtal vid internationell godsbefordran på väg, avsätt för transport med vägfordon. CMR-fraktsedeln är ett standardiserat dokument för internationella transporter. (Timocon, 2021).

Fraktsedeln fungerar även som ett avtal mellan sändaren och fraktaren. Sändaren är ansvarig för att informationen på godset stämmer överens med fraktsedeln. (Logistiikan Maailma, 2021).

3.2 Parter

Fraktavtalet görs emellan avsändaren och fraktaren. Avtalet går att formulera fritt men måste innehålla en viss informationsmängd. En beställning på en köra sker oftast genom att avsändaren ringer upp fraktaren. Vid internationella frakter måste kontraktet bekräftas i fraktsedeln. Fraktsedeln ifylls av sändaren i enlighet med förarens fraktblankett. Innehållet i fraktsedeln är lagstadgat, den ska innehålla information om sändaren, fraktföraren, emottagaren, start- och ändmålsdestinationen och varan och dess mängd. Ifall någon information som är obligatorisk inte nämns gör detta inte avtalet icke-bindande, men ifall

informationen inte är fullständig kan det göra att man blir skyldig att ersätta skador som detta kan ha orsakats. (Sisula-Tulokas, 2007).

3.3 Fraktbärarens ansvar

Enligt lagen om vägbefordringsavtal (LVBA) är fraktföraren ansvarig för sina anställda och eventuella andra personer som involverats i uppdraget och sina egna handlingar. (Lag om vägbefordringsavtal 345/1979, 2021).

Regler gällande godsskador i vägtransport kan delas upp i tre olika kategorier. Den första hanterar förarens ansvarsperiod, den andra ansvarsberättigande och den tredje hanterar ersättningssummor begränsade av lag/avtal. (Sisula-Tulokas, 2007).

1. Ansvarsperiod

Fraktföraren bär ansvaret om delar av, eller hela, frakten försvunnit eller skadats under tiden från att godset lastats på hos sändaren och lastats av hos mottagaren. (Lag om vägbefordringsavtal 345/1979, 2021) Detta betyder förenklat att föraren är ansvarig för allt som händer med godset från det att man har lastat på godset vid en terminal tills mottagaren har tagit emot godset.

2. Ansvarsberättigande

Fraktföraren är ansvarig för skador som skett under ansvarsperioden. befrielse från ansvaret är möjligt bara om man antyder till att skadan skett på grund av någon orsak som har nämnts i lagen om vägbefordringsavtal. Lagen innehåller två olika sorters situationer där föraren kan befrias från ansvar över transporten. (Sisula-Tulokas, 2007).

Den sorten av situation innehåller fall där det kan bevisas att skadan skett på grund av avsändarens oförsiktighet eller obryddhet, varans bristfällande kvalitet eller skadan skett på grund av omständigheter som föraren inte kan påverka. Den sist nämnda är den orsak som är svårast att tolka, skadan ska alltså ha skett av en onormal och oförväntad orsak vars följder inte varit möjliga att undvika med rimliga kostnader. (Lag om vägbefordringsavtal 345/1979, 2021).

Den andra sorten av situationer innebär skador som orsakats av exceptionella risker relaterat till transportsättet. Detta betyder att godset som transporteras är på grund av dess kvalitet speciellt utsatt för skador, bristfälligt märkt eller att det är frågan om transport av levande

djur. En annan situation som listas upp är om användning av ett öppet motorfordon utan presenning har godkänts av avsändaren. (Lag om vägbefordringsavtal 345/1979, 2021).

3. Ersättningssummor begränsade av avtal/lag

Ersättning av erhålls enligt vad godset hade för värde vid lastningskedet, detta betyder att vid uträkningarna av värdet tas ej någon avkastning med. Ersättningen för godset beräknas av försändelsens vikt i kilogram. Maximal ersättning vid inhemsk transport är 20€/kg beräknat från den försvunna varans totala vikt. Av den del som överskrider detta värde erhålls ingen ersättning. Vid internationella frakter är motsvarande summa 8,33 SDR (ca. 12€). Som tillägg ersätts också frakt-, tull- och andra avgifter. För inhemska transporters del är det även möjligt att förlika om skadeersättningen annars skulle vara orimligt stor, ifall att det handlar om en icke-professionell leverans. (Sisula-Tulokas, 2007).

Rahdinkuljettajien enimmäisvastuut sekä reklamaatio- ja vanhentumisaajat

Kuljetusmuoto	Enimmäiskorvaus	Reklamaation määräaika	Vanhentumisaika
Merikuljetukset	667 SDR/kolli tai 2 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 3 vrk kuluessa	1 vuosi
Kotimaan rautatiekuljetukset	25 e/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 10 vrk kuluessa	1 vuosi
Kansainväliset rautatiekuljetukset	17 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa	1 vuosi
Maantiekuljetukset kotimaassa	20 e/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa	1 vuosi
Kansainväliset maantiekuljetukset	8,33 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa	1 vuosi
Lentokuljetukset	22 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 14 vrk kuluessa	2 vuotta
SDR = Special Drawing Right			

Figur 2. Fraktförarens ansvar och reklimations- och förändringstider. (Logistiikan Maaailma, 2021)

I figur 2 kan man se de olika formerna av transport i den första stapeln. I den andra stapeln kan man se de maximala ersättningarna man ger, vid utländsk transport är valutan SDR. Tiden för när reklamationen ska göras finns i den tredje stapeln och den sista stapeln är föråldringstiden, alltså inom vilken tid saken ska vara behandlad.

3.4 Nordiskt Speditörbunds Allmänna Bestämmelser

I de *Nordiska Speditörbunds Allmänna Bestämmelser* (NSAB) har de nordiska länderna tillsammans bestämt rättigheter och skyldigheter för speditörer och entreprenörer. (Huolintaliitto, 2021). De nyaste bestämmelserna är definierade i NSAB 2015 och trädde i kraft från och med 1.1.2016.

I NSAB 2015 §16 behandlas situationer där ansvaret inte faller på speditören:

- a) Uppdragsgivarens fel eller försummelse.
- b) Hantering, lastning, stuvning, säkring eller lossning av godset utförd av uppdragsgivarens räkning.
- c) Om godset inneboende beskaffenhet att lätt skadas såsom, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttelse, rost, jäsning, avdunstning eller genom känslighet för köld värme eller fukt.
- d) Frånvaro av eller bristfällig förpackning.
- e) Felaktiga eller ofullständiga uppgifter om godset.
- f) Användandet av öppet transportmedel när så är normalt förekommande eller har avtalats om.
- g) Förhållanden som speditören ej kunnat undvika och vars följder och konsekvenser denne ej kunnat förhindra eller förebygga .

Dessa bestämmelser är mera detaljerande och beskrivande versioner av det samma som framkommer i LVBA (Lagen om vägbefordringsavtal). NCS Finland följer dessa ansvarsvillkor som är bredare definierat än enligt CMR, men de är inte så vanliga ytterom de nordiska länderna.

3.5 Försäkringar

Speditören, fraktaren, lagerhållaren och stuvaren samt andra producerare av mervärdestjänster som tagit emot varor mot förtroende är också ansvariga för varorna. Ansvaren vid olika transportformat definieras av olika nationella- och internationella avtal och kontrakt eller konventioner. Med en transportförsäkring försäkrar speditörsbolaget eller liknande sin ersättningsskyldighet för skador på varor man tagit förtroende för, medan varans ägare försäkrar sina egna varor med en varustransportsförsäkring.

Information för vilka försäkringar man kan ta finns på Logistiikan Maailmas webbsida. Eftersom ansvaret vid olika transportformer och varuhantering varierar vid olika steg finns det fler försäkringslösningar beroende av vilka aktiviteter man genomför:

- Vägtransportförsäkring
- Speditionsförsäkring
- Terminalförsäkring
- Lastförsäkring
- Stuvarförsäkring
- Fartygsmäklar- och fartygsförsäkring

3.6 Skador som kan uppstå under frakten

Sammanfattat i en rapport av Europeiska Fakulteten för Säkerhet och Hälsa på Arbetet (EU-OSHA) är följande faktorer bidragare till att olycksrisken är större för fordon med tunga gods än för passagerarbilar.

- Konstruktion/dimensioner av lastbilar kan leda till situationer som orsakar olyckor – situationer som inte skulle uppstå med vanliga passagerarbilar
- Den lägre bromsnings effekten och smidighet hos lastbilar kan leda till att situationer utvecklas till olyckor mer ofta och i högre hastigheter
- Storleken och vikten resulterar i större och allvarigare personskador än mellan passagerarbilar.

Förutom skador under frakten är det också möjligt att skador uppstår under lastningen eller lossningen. Skador kan då uppstå av exempelvis truckars gafflar, kollision med väggar eller tak eller att en lastpall välter. Som tidigare nämnt så gäller inte ansvarsperioden för lastningen och lossningen av varorna.

4 Reklamationer

Vid en reklamation uttrycker kunden ett missnöje. Ett missnöje kan handla om att man är missnöjd över leveranstiden, godskvaliteten, -mängden eller -förpackningssättet. För att ha rätt till ersättning måste reklamationen ske snabbt efter att man konstaterat ett fel som bryter mot det originella kontraktet. Information som bör tas upp i en reklamation är någon referens som exempelvis leveransnummer, produkten, när varan mottagits, vad felet är och så ska man eventuellt ha en möjlighet att göra ett ersättningsförslag. (Lehrer, 2002).

En del missnöjen leder dock inte till reklamation, i stället för att reklamera kan kunden byta leverantör baserat på sitt missnöje. Genom att skaffa information genom reklamationer och använda det i förebyggande syfte kan man undvika likadana missnöjen framöver. En lösning som gör reklamationerna snabba och för kunden smidiga, resulterar mer sällan i att kunden lämnar företaget. Ju snabbare tid det går att sätta i gång en reklamationsprocess desto fler blir möjligheterna att åtgärda problemet. (Sen & Örtengren, 2012). Eftersom reklamationstiden för fraktskador är så kort (för synliga skador genast och inom sju dagar för icke-synliga skador) är det viktigt att det ska vara lätt att reklamera.

En medvetenhet och seriöst engagemang i reklamationer ger företaget en fördel emot andra konkurrenter. Reklamationer ska vara en bidragande faktor i produktutvecklingen. Genom att följa med reklamationer kan man lägga en grund för investeringar i nya tekniker som ger en högre leveranssäkerhet. (Sen & Örtengren, 2012).

5 Att skriva en handbok

En bra handbok kan minska användarnas frågor, det handlar alltså om att göra ett dokument där den mesta informationen finns förklarad och innehåll av exempel gör det också lättare för användaren att få en uppfattning om vad som ska göras. Det är bra att stegvis förklara tillvägagången och använda sig av rubriker och numreringar så att det är lätt för användaren att hitta sig till rätt platser och få rätt information. (Deepa, 2021).

Med rubriker kan man göra det lätt för användaren att hitta sig till rätt ställe. Det gäller alltså att dela in information i fler kapitel så man inte behöver leta efter informationen länge. För att ännu underlätta jobbet att hitta sig till rätt ställe i handboken är det bra med listor som numreringar och punkter. Dessa instruktioner listas då i den ordning man skall göra saker. Speciella notiser eller förebyggande information kan läggas in för varningar, observationer och andra anmärkningar för att få läsaren att vara alert inför saker som kan ställa till med problem, saker man lägger in som förebyggande information kan vara viktiga för att användningen ska gå till på rätt sätt, att inte följa dessa kan innebära att processen går fel. Grafiska bilder på nyckelkomponenter eller objektet man arbetar med ger användaren en praktisk bild på hur det ska se ut före och efter. En bild kan säga mer än 1000 ord om den är gjord som ett tydligt exempel där man kan se exempelvis före- och efter bilder. Program som innehåller massa funktioner kan även ha skilda handböcker för vissa funktioner. Detta är dock inte aktuellt i detta arbete eftersom det jag gör har endast en funktion och det är att guida chaufförer till att göra en skadeanmälan. (McMurrey, 2021).

6 Webbformulär för krävande förhållanden

Fördelarna med att göra en enkät är att det kan göras på ett stort urval och är geografiskt oberoende, respondenterna kan i lugn och ro besvara på frågorna samt så kan känsligare frågor vara lättare att svara på då man inte behöver uttala sig för en främmande person. Risker med enkäter är att de kan ge ett visst bortfall om frågorna är dåligt konstruerade samt om man har läs- och skrivsvårigheter eller inte behärskar språket eftersom då blir enkäten bara ett hinder som är lättare att inte bry sig om. (Bertman, 2009).

En fråga kan ställas i ja-nej-frågor och frågeordssatser men det går också att använda sig av uppmaningar, påståenden eller nyckelord. Frågesatser är generellt den vanligaste formen att ställa frågor på men uppmaningar är också vanliga i undersökningar till företag och organisationer. Att svara på en enkät är inte i respondentens prioritet, det är oftast den som ansvarar för enkäten som tycker att det naturligtvis är viktigt att respondenterna känner behörighet att svara. Ofta leder respondenternas ofrivilliga ansträngning till att svaren blir så kort och lite omfattande som möjligt. Svarsalternativ är därför en bra sak för att ge exempel på vad frågan syftar på och ge förslag på möjliga svar. Att man fått ett svar på en fråga betyder inte heller alltid att respondenten har den information som krävs för att svara på frågan, med detta menas att man kan i vissa fall utgå från vad som brukar vara orsaken att någonting skett i stället för att ta reda på den riktiga orsaken. (Persson, 2016).

Arbetsmiljön för lastbilschaufförer innebär att man ofta arbetar ensam eller i par. Den mesta kommunikation sker per telefon, därav är tanken att inte ge något nytt arbetsmedel utan utnyttja de medel som redan de flesta chaufförerna har, alltså telefonen. Arbetsmiljön för lastbils chaufförer kan innebära att man ställs i stridsamma situationer och man kan även måsta bära ansvaret för andras fel då en lastbil kan också användas av fler personer. Arbetet görs både utom- och inomhus och man kan behöva en hel del skyddsutrustning som kan göra det besvärligt att röra på sig eller påverka fingermobiliteten. Det finns strikta deadlines som måste hållas och arbetets takt påverkas av fordonets hastighet som begränsas av trafikväglagar och den övriga trafiken i form av trafikstockningar, olyckor och väder. (Illinois Worknet, 2021). Detta ställer en del speciella krav på en datainsamling och handbok eftersom en blankett måste kunna fyllas i under dessa förhållanden då chauffören påverkas av väder och stress.

7 Andra befintliga system

Exempel på hur andra företag sköter sina reklamationer på motsvarande sätt som vad detta arbete skulle kunna tänkas utveckla finns på Scandictrans hemsidor. Där finns en blankett man kan fylla i.

REKLAMAATIO

Reklamaatio koskee

- Kuljetusvaurio
- Myöhästyminen
- Henkilökuntaa
- Laatua
- Muu reklamaatio, mikä?

Muu reklamaatio

Auton rekisterinumero

Kuljettajan/henkilön nimi

Tapahtumaajankohta

12.02.2021

Lisätietoa reklamaatiosta

Yhteystiedot

Nimi*

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite*

Lataa kuvia kuljetusvauriosta y.m.

Valitse tiedosto Ei valittua tiedostoa

Lähetä kopio minulle

En ole robotti

RECAPTCHA
Tee se oikein - Pidet

Lähetä reklamaatio Tyhjennä

Figur 3. Reklamationsblankett. (Scandictrans Oy, 2021)

Förutom fraktskador kan man även på denna blankett meddela om personal, kvalité och annat. Denna blankett finns länkad i samband med företagets hemsidor, det gör det mer tillgängligt för kunder och skulle kunna vara ett alternativ för att kunden alltid ska ha tillgång till reklamationsblanketten, därav måste inte dessa nödvändigtvis skickas skilt åt kunder på förfrågan, vilket skulle kunna spara ytterligare tid.

Som modell för instruktioner till hur chaufförer ska agera vid reklamationer har jag tagit modell från Foriaguidens nätsidor.

Vid inträffad godsskada

- Informera transportledningen och kunden.
- Fyll snarast i en skadeanmälan. Originalet skall lämnas till Foria för att skrivas på av VD och skickas till försäkringsbolaget.
- Kontakta driftansvarig inom respektive affärsområde för att få hjälp att fylla i skadeanmälan. Kopia lämnas till Foria för registrering i avvikelssystemet.

Vid transport av farligt gods, där det skadade farliga godset kan orsaka skador på människor, egendom eller miljö ska säkerhetsrådgivaren dessutom upprätta en rapport till verksamhetens ledning, som i sin tur skall underrätta Myndigheten för säkerhet och beredskap.

Detta gäller även vid tillbud som inneburit en risk för sådan olycka. Kontakta din säkerhetsrådgivare.

Så här kan du förebygga godsskador

- Håll ditt fordon i gott skick: Rena lastutrymmen skonar godset. Kontrollera att kapell och övriga fordonstillbehör är funktionsdugliga.
- Om du har kyl- eller värmeanläggning i bilen: Kontrollera anläggningen regelbundet. Använd temperaturskrivare. Mät godsets temperatur vid inlastningen. Om inte godset har uppgiven temperatur, gör ett förbehåll om detta i fraktsedeln.
- Före inlastning: Kontrollera antalet kollin och emballagens skick. Notera eventuella brister och skador på fraktsedeln och se till att avsändaren skriver under dina förbehåll.
- Vid lastning och lossning: Se till att godset stuvats och förankras på rätt sätt. Hantera godset med hänsyn till dess känslighet.
- Under transporten: Om du behöver lämna ett lastat fordon, parkera på bevakad plats eller håll det under uppsikt. Läs lastutrymmet. Tag alltid ur startnyckeln och lås hytten när du lämnar bilen.
- Vid leverans: Se till att mottagaren kvitterar antalet mottagna kollin.

Sidan uppdaterades senast januari 22, 2017

Figur 4. Instruktioner åt förare vid inträffad godsskada. (Foriaguiden, 2021)

I handboken framkommer, förutom instruktioner i hur man skall gå till väga vid reklamationer, också hur man kan förebygga att gods skadas.

8 Metodik

Insamlingen av teori gjordes även kvalitativt för att få en djupare förståelse i problematiken. Jag tog kontakt med två informanter som är ansvariga för reklamationer vid NCS två kontor i Esbo och Vasa. Jag har alltså varvat litteraturläsning med samtal med handledare och information från informanter och därefter läst på mera teori vid behov. Teorin baserar sig på litteratur och nätsidor för transport och försäljning samt lagen om vägbefordringsavtal för att få en djupare förståelse i reklamationsprocesser och ansvarsfrågor under transporten.

För att snabbt samla information om godsskador och få den informationen vidare till trafikplanerarna är det bäst att detta sköts med en online-blankett eller via en app. Fyller man i en fysisk blankett skulle detta innebära att det brevet skulle behöva transporteras fysiskt till kontoret eller skannas in och skickas per e-post, denna metod kräver många delmoment och innehåller riskfaktorer som måste tas i beaktan, bland annat riskerna att dokumentet tappas bort, glöms bort eller skadas.

En applikation kräver oftast nedladdning och registrering, vilket kan vara besvärligt då det i så fall skulle förutsätta att alla chaufförer skulle ha tillgång till och vara registrerade i den applikationen. En blankett som fylls i digitalt via webbläsaren är mer tillgänglig för alla och man kan via olika digitala system få data insamlad direkt i till exempel en Excel-tabell. I detta fall anser jag att en digital blankett är av fördel.

Informationen skall flyttas så snabbt som möjligt från leveransplatsen till kontoret. För att göra datainsamlingen så smidig och lättillgänglig som möjligt och utan att behöva lägga till avgifter för nya program skulle det lättaste sättet för att samla in data på vara genom de redan befintliga Office-programmen. Det finns färdiga applikationer och tjänster som går att köpa av serviceinriktade företag men utgångspunkten är att utvecklingen av processen ska ske internt.

För att få en bra bild över vilka metoder man använder sig av i NCS vid reklamationer, så ställde jag några frågor till den personal som sköter reklamationer i Vasa och Esbo, om hur det går till då en reklamation kommer in, hur lång tid som går åt till reklamationerna, vilka de vanligaste resultaten av en reklamation är, vilka följer ur en kundsynvinkel den nuvarande processen har samt vad som är de viktigaste sakerna som måste utvecklas. Svaren jag fick på dessa frågor utgjorde en viktig del av min första version av reklamationsinsamlingen och handboken åt chaufförer i hur de ska agera vid situationer då det framkommer skador på gods. Svaren var att då en kund lämnar in en reklamation

meddelas trafikanten om saken, sedan utreds det från fraktsedeln eller CMR:en om det antecknats om skadan eller varför det inte antecknats och bilder analyseras. Ifall det konstateras att ansvaret ligger på trafikanten så faktureras beloppet på trafikanten efter att NCS betalt reklimationsfakturan. Tiden som går åt kan var allt från en vecka till ett halvår för hela processen. Ett ersättningskrav måste ges inom ett år. Till den skadelidande ersätter man skadans storlek och frakten, ersättningsansvaren är ändå begränsade beroende på typen av frakten. Ersättningen är begränsad till vikten inte värdet, som presenterades tidigare i kapitlet om fraktbärens ansvar. Är det fråga om någon liten skada kan det förlikas om att kostnaden delas mellan trafikanten och NCS. En stor del av skadorna leder inte till några fortsatta åtgärder eftersom det ofta handlar om att endast utsidan på förpackningen har tagit skada men innehållet i sig är helt. Det som måste utvecklas är att information och bilder bör ges åt NCS direkt då skadan uppstått så man kan börja ta itu med reklimationsprocessen direkt medan händelsen ännu är färsk. Chaufförer behöver även tydligare direktiv i hur de ska agera då en skada skett vid lastnings- eller lossningsplatsen.

För att göra en prototyp på system för reklimationsinsamling av chaufförer har jag använt mig av programmet Microsoft Forms. Detta program samlar in data i Excel. Formuläret är uppdelat i två delar, kontaktuppgifter och leveransuppgifter. Det viktigaste som framkommer ur vad man behöver vid reklamationer är bilder, därför måste det finnas möjlighet att bifoga bildfiler. Namn och kontaktinformation krävs för att kunna identifiera chauffören och fastställa vilken köra det är frågan om. I detta sammanhang underlättar också ett leveransnummer eller något liknande. Datum när skadan skett ska per automatik vara samma dag man lämnar in anmälan men vid eventuellt dröjsmål är det bra att ha med det också. En beskrivning krävs för att fastställa vilken typ av skada det handlar om. Detta är viktigt för att undersöka i var skadan har orsakats för att därmed ha möjlighet att söka ersättning eller försäkring.

Kontaktuppgifter

1. Namn *

2. Telefon *


3. E-post *

Figur 5. Frågeformulär del 1/2.

Leveransuppgifter

4. Leveransnummer


5. Datum *

6. Antal skadade kollin

7. Beskrivning *

8. Bilagor

 Upload file

File number limit: 1 Single file size limit: 10MB Allowed file types: Word, Excel, PPT, PDF, Image, Video, Audio

Figur 6. Frågeformulär del 2/2.

Handboken har jag utformat ur det befintliga exemplet som presenterades i kapitlet om redan befintliga system. Jag har delat upp handboken i tre delar, instruktioner vid skador av normal transport och farlig transport samt en del om förebyggandet av skador. I den första versionen är underrubriken om farlig godstransport inte fullständig eftersom det krävs mer insikt i vad som ska rapporteras då det handlar om transport av farliga gods.

Vid skador vid normal transport

1. Informera trafikplaneraren och kunden
2. Fyll i skadeanmälan direkt. Originalet lämnas in åt XX
3. Kontakta ansvarsperson för att få hjälp med att fylla i skadeanmälan

Om skadan skett på lastnings- eller lossningsstället – Stanna kvar tills skadan utretts.

Farligt godstransport

1. Om skadan kan orsaka skador på människor, egendom eller miljön
2. Nära ögat situationer?

Förebyggnad av skador

- ❖ Före inlastning:
 - Kolla antalet kollin och emballagens skick. Notera eventuella brister och skador på fraktsedeln och se till att avsändaren skriver under dina förbehåll.
 - Vid Thermo-transporter: Kontrollera temperaturen på godset, om godset inte har uppgiven temperatur, gör en anmärkning om detta i fraktsedeln.
- ❖ Vid lastning och lossning:
 - Se till att godset lastas och försäkras på rätt sätt. Hantera godset med hänsyn till dess känslighet
- ❖ Under transport:
 - Parkera endast på parkeringar med bevakning eller så att det är lätt att hålla fordonet under uppsikt. Lås lastutrymmet och hytten alltid då du lämnar bilen
- ❖ Vid lossning:
 - Se till att mottagaren kvitterar antalet mottagna kollin
- ❖ Övrigt:
 - Rengör lastutrymmen, kontrollera att kapell och övrig utrustning fungerar
 - Kyl- eller värmeanläggning:
 - ✓ Kontrollera funktionaliteten regelbundet
 - ✓ Använd temperaturskrivare

Figur 7. Första versionen av handbok till chaufförer.

Första feedbacken

Den första versionen av skadeanmälningsblanketten krävde en del förbättringar efter att vi gått igenom den med min handledare på NCS. Saker som måste läggas till vid sektionen kontaktuppgifter var ännu registernummer. Eftersom chaufförer inte har några leveransnummer med sig är det lättare för trafikplanerare att identifiera leveranserna med

hjälp av bilarnas registernummer. En e-postadress för chaufförer ansågs inte vara nödvändig. I stället för att ha en skild sektion på farligt gods, eller ADR-transporter, så kom vi överens om att lägga till en flervalsfråga i blanketten där man kan välja vilken sort av transport det är frågan om, det här gör vi så att trafikplanerare direkt kan se vad det är frågan om för sort av frakt. För att göra ifyllningen snabbare valde vi också att försöka få blanketten på endast en sida. Sammanfattat så kräver blanketten fler frågor med färdigt ifyllda svarsmöjligheter och även en större font för att göra det lättare att fylla i den på en mobil.

Feedbacken jag fick av NCS samt av min handledare för handboken var att den är aningen för vag. Det krävs exempelvis klarare instruktioner än att ”Se till att godset lastas och försäkras på rätt sätt”, frågor som uppstår i detta skede är då: Vad är rätt sätt? Som tidigare nämnt så tar vi bort delen om farligt gods. Vi konstaterade även att både blanketten och instruktionerna skulle vara bra att ha även på engelska, finska, estniska och ryska.

Andra versionen

I den andra versionen av enkäten som presenteras nedan har jag valt att använda mig av fler flervalsfrågor för att minska göra det lättare att fylla i uppgifterna. Registernummer, namn och telefonnummer är saker som måste fyllas i förhand eftersom det inte går att automatiskt få in den informationen här. Jag tog alltså och slopade e-posten och lade till registernummer som igenkänningsfaktor här eftersom det är via registernumret som man via företagets datasystem får fram den mesta informationen om vad som registrerats för bilen, namn och telefonnummer krävs ändå för att en köra kan ha fler olika chaufförer. Versionen jag presenterar här har jag tagit från förhandsvisningen för hur enkäten ser ut i en smarttelefon.

Hi Oscar, when you submit this form, the owner will be able to see your name and email address.

* Required

1. Reg nummer *

2. Chaufförens namn *

3. Telefonnummer *

4. Datum *

Figur 8. Frågeformulär 1/4.

5. Typ av frakt *

Normal

ADR

Thermo

6. Typ av skada *

Repor

Fuktskada

Lastningsskada

Lossnigsskada

Stöld

Inbrott

Figur 9. Frågeformulär 2/4.

Fuktskada

Lastningsskada

Lossnigsskada

Stöld

Inbrott

Avsaknad

Other

7. Antal skadade kollar *

8. Ytterligare beskrivning

Figur 10. Frågeformulär 3/4.

8. Ytterligare beskrivning

9. Polisanmälan gjord *

Ja

Nej

10. Bilagor (Non-anonymous question ⓘ)

Upload file

File number limit: 10 Single file size limit: 100MB Allowed file types: Word,Excel,PPT,PDF,Image,Video,Audio

Submit

Figur 11. Frågeformulär 4/4.

I handboken valde vi att göra instruktionerna i ett stycke och förtydliga dem samt kapitlet om förebyggandet av skador. Jag lade till klarare direktiv med exempel, lade upp instruktionerna stegvis för varje steg hur man fyller i blanketten och saker som är viktigt att tänka på.

Oscar Andergård
NCS Finland Oy

Instruktioner till chaufförer
Demo

03.03.2020

Skadeanmälan

1. Fyll i anmärkning i fraktsedel. OBS! Kvittering av stuvare krävs.
 2. Ta bilder av det skadade godset och bifoga dem i skadeanmälan
 3. Informera din arbetsgivare – Information som behövs:
 - a. Bilens & trailerns registernummer
 - b. Chaufförens namn och telefonnummer
 - c. Typ av frakt – Normal, ADR eller thermo
 - d. Typ av skada – Lastnings/Lossningsskada (ex. truckhål), repor, fuktskada
 - e. I fall av inbrott eller stöld ska en brottanmälan göras direkt!
 - f. Informera också om en polisanmälan är gjord eller inte
 - g. Kopia av fraktsedel (bild)
 - h. Bilder på det skadade godset där man tydligt kan se skadan
 4. Kontakta arbetsgivaren för att få hjälp med att få all information
- ❖ Om skadan skett på lastnings- eller lossningsstället – Stanna kvar tills kvittering

Figur 12. Handbok 1/2.

Den här delen av handboken beskriver hur man fyller i skadeanmälan och vilken information som behövs. Här är det också noterat att en kvittering av en lastare eller lossare krävs för att få ett bevis för att hen orsakat skadan.

Förebygging av skador

- ❖ Före inlastning:
 - Granska antalet kollin och emballagens skick. Notera eventuella brister och skador på fraktsedeln och se till att avsändaren kvitterar.
 - Vid Thermo-transporter: Kontrollera temperaturen på godset, om godset inte har uppgiven temperatur, gör en anmärkning om detta i fraktsedeln.
- ❖ Vid lastning och lossning:
 - Se till att godset lastas och försäkras med spännremmar eller kättingar så att exempelvis rullar inte kan röra sig. Hantera godset med hänsyn till dess känslighet och använd kantskydd.
- ❖ Under transport:
 - Parkera endast på parkeringar med bevakning eller så att det är lätt att hålla fordonet under uppsikt. Lås lastutrymmet och hytten alltid då du lämnar bilen.
- ❖ Vid lossning:
 - Se till att mottagaren kvitterar antalet mottagna kollin
 - Skador ska märkas i fraktsedeln
- ❖ Övrigt:
 - Rengör lastutrymmen, kontrollera att kapell och övrig utrustning fungerar
 - Se till att all lastförsäkringsredskap är i skick
 - Kyl- eller värmeanläggning:
 - ✓ Kontrollera funktionaliteten regelbundet
 - ✓ Använd temperaturskrivare

Figur 13. Handbok 2/2.

Den andra delen av instruktionsboken innehåller information om hur man förebygger skador. Detta kändes relevant eftersom genom att förebygga kan man förhindra att skador sker överhuvudtaget. Det har i några fall noterats brister av försäkringen av gods så därför har jag även tydligt beskrivit med vilka medel man kan försäkra sin last.

9 Resultat

Den utvecklade blanketten för chaufförer fungerar på följande vis. Som igenkänningsfaktor är det bästa sättet att föraren fyller i sin egen registernummer på bilen och/eller trailern. Detta eftersom chauffören sällan har informationen på leveransnummer. Via ett registernummer är det lättast för trafikplanerare att få fram informationen på frakten i datorsystemet. Namn och telefonnummer på chauffören kan också vara bra eftersom en leverans kan ha fler chaufförer under en frakt. Till skillnad från prototypen jag byggde upp så valde vi att ha mer flervalsalternativ för att det ska gå snabbare att fylla i blanketten. Det var viktigt för att spara tid för chaufförer. Vi behöll dock alternativet att själv ge en ytterligare beskrivning ifall det är frågan om något specialfall vi inte tagit i beaktan i flervalen. Flervalsfrågor ger alternativ för ifyllaren att välja direkt vilken typ av frakt det är, normal, ADR eller tempererad frakt, och av vilken typ skadan är. Ifall det är frågan om ett brott, såsom skadegörelse eller stöld, ska saken alltid först polisanmälas. Därför måste det också fyllas i om en brottsanmälan gjorts eller inte.

Reklamationsenkät v3 final

Hi Oscar, when you submit this form, the owner will be able to see your name and email address.

* Required

1. Reg-Nummer *

Enter your answer

2. Chaufförens namn *

Enter your answer

3. Chaufförens telefonnummer *

Enter your answer

4. Datum för incidenten *

Figur 14. Färdiga versionen av enkät 1/4.

4. Datum för incidenten *

Please input date in format of M/d...

5. Fyll i typen av frakt *

Normal

Thermo

ADR

6. Fyll i typen av skada *

Lossnings eller lastningsskada

Repor eller stötskador

Stöld eller inbrott

Brist av gods

Figur 15. färdiga versionen av enkät 2/4.

7. Antalet skadade kollin *
Antalet i nummer, t. ex. 4

8. Ytterligare beskrivning
Ifall något av de ovannämnda svarsalternativen inte beskriver skadan så skriv det här

Other

Enter your answer

Enter your answer

Figur 16. Färdiga versionen av enkät 3/4.

9. Har det gjorts en polisanmälan? *
En polisanmälan ska göras vid fall av inbrott och stöld

Ja

Nej

10. Bilagor (Non-anonymous question ⓘ)
Fraktsedel och bilder

Upload file

File number limit: 10 Single file size limit: 1GB Allowed file types: Word, Excel, PPT, PDF, Image, Video, Audio

Submit

Figur 17. Färdiga versionen av enkät 4/4.

Instruktionsboken har uppdaterats med mer information om hur blanketten fylls i, steg för steg, och punkter vi tyckte var vaga har förtydligats med förklaringar och exempel. Denna handbok är det då meningen att chaufförerna ska ha möjlighet att fysiskt bära med sig och även möjlighet till elektronisk version.

Oscar Andergård
NCS Finland Oy

Instruktioner till chaufförer
Final

14.04.2021

Skadeanmälan

1. Fyll i anmärkning i fraktsedeln. OBS! Kvittering av stuvare krävs.
 2. Ta bilder av det skadade godset och bifoga dem i skadeanmälan
 3. Informera din arbetsgivare – Information som behövs:
 - a. Bilens & trailerns registernummer
 - b. Chaufförens namn och telefonnummer
 - c. Typ av frakt – Normal, ADR eller thermo
 - d. Typ av skada – Lastnings/Lossningsskada (ex. truckhål), repor, fuktskada
 - e. I fall av inbrott eller stöld ska en brottanmälan göras direkt!
 - f. Informera också om en polisanmälan är gjord eller inte
 - g. Kopia av fraktsedel (bild)
 - h. Bilder på det skadade godset där man tydligt kan se skadan
 4. Kontakta arbetsgivaren för att få hjälp med att få all information
- ❖ **Om skadan skett på lastnings- eller lossningsstället – Stanna kvar tills kvittering på fraktsedeln!**

Figur 18. Färdig version av handbok 1/2.

Skadeanmälningsdelen av handboken är den samma som presenterades i metodkapitlet eftersom vi ansåg att den var tydlig vid andra utkastet. Den ger chauffören information om hur man fyller i formuläret där information om skadan som skett sedan sammanfattas.

Förebygging av skador

- ❖ Före inlastning:
 - Granska antalet kollin och emballagens skick. Notera eventuella brister och skador på fraktsedeln och se till att avsändaren kvitterar.
 - Vid Thermo-transporter: Kontrollera temperaturen på godset, om godset inte har uppgiven temperatur, gör en anmärkning om detta i fraktsedeln.
- ❖ Vid lastning och lossning:
 - Se till att godset lastas och försäkras med spännremmar eller kättingar så att exempelvis rullar inte kan röra sig. Hantera godset med hänsyn till dess känslighet och använd kantskydd.
- ❖ Under transport:
 - Parkera endast på parkeringar med bevakning eller så att det är lätt att hålla fordonet under uppsikt. Lås lastutrymmet och hytten alltid då du lämnar bilen.
- ❖ Vid lossning:
 - Se till att mottagaren kvitterar antalet mottagna kollin
 - Skador ska märkas i fraktsedeln
- ❖ Övrigt:
 - Rengör lastutrymmen, kontrollera att kapell och övrig utrustning fungerar
 - Se till att all lastförsäkringsredskap är i skick
 - Kyl- eller värmeanläggning:
 - ✓ Kontrollera funktionaliteten regelbundet
 - ✓ Använd temperaturskrivare

Figur 19. Färdig av handbok 2/2.

Instruktionernas andra del, som är en sammanställning av vad man kan göra för att förebygga skador, var också tydlig och väl förklarad vid det andra utkastet så vi gjorde inte några förändringar här heller. Här finns det sammanställt information om vad man kan göra före frakten, under frakten och vid lossning av godset för att minska risken att godset skadas.

10 Diskussion

Syftet med arbetet var att utveckla ett sätt för företaget att få in reklamationer från chaufförer snabbare så att man skulle kunna i ett tidigt skede påbörja reklameringsprocessen. I samband med detta krävdes också en instruktionsbok för hur ifyllaren ska gå till väga och vilken information som behövs. Teorin i arbetet togs fram för att få en djupare förståelse i vilka regler och överenskommelser som gäller inom branschen samt reklamationer betydelse för företag. Blanketten och instruktionerna utvecklades med tiden genom möten mellan mig och min handledare på NCS samt med min handledare från Novia. Under möten gick vi igenom vad som hade gjorts och saker som behöver förbättras och förtydligas. Problemen som uppstod i detta arbete var att komma på ett sätt som gör blanketten och instruktionerna lätt tillgängliga för chaufförer. Detta kan vara besvärligt eftersom en transport kan ha fler chaufförer och alla chaufförer inte jobbar direkt under NCS.

Ett annat problem i systemet är att nätuppkoppling förutsätts för att fylla i enkäten. I arbetsmiljön kan chaufförer befinna sig på platser där de inte har en stark nätuppkoppling. Orsaken varför jag ändå valt att driva fram detta system är att i sådana situationer är det fortsättningsvis snabbare informationsflöde i jämförelse med dagens process.

Implementationen av denna blankett och enkät kommer ske i någon form. Förutom svenska och engelska kommer arbetet också att översättas till finska, ryska och estniska. För att få blanketten och instruktionerna implementerade i NCS krävs ännu arbete i att göra de lätt tillgängliga för chaufförer. På grund av rådande pandemi har jag inte haft möjlighet att jobba så mycket på arbetsplatsen utan det mesta arbete är gjort på distans, därav var det inte nu möjligt att direkt tillämpa detta arbete i NCS.

Fortsatta möjligheter för arbeten inom samma område skulle vara att studera i beställaransvarslagen och att utveckla ett system för att sammanställa de uppgifterna.

11 Referenser

- Bertman, I. (2009). *Hur ser en bra enkät ut?* Lund: Lunds universitet.
- Deepa, L. (den 30 mars 2021). *Writing A User Manual*. Hämtat från todroberts: <http://www.todroberts.com/USF/WritingUserManual.pdf>
- EU-OSHA. (2010). *A review of accidents and injuries to road transport drivers*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- Foriaguiden. (den 8 mars 2021). *Transportansvar*. Hämtat från Foriaguiden.se: <https://foriaguiden.se/forarhandbok/nodlagesberedskap/godsskada-transportansvar/>
- Huolintaliitto. (den 3 mars 2021). *General conditions*. Hämtat från NSAB 2015/2000: <https://www.huolintaliitto.fi/en/general-conditions/nsab-20152000.html>
- Illinois Worknet. (den 1 april 2021). *Delivery truck drivers*. Hämtat från <https://apps.illinoisworknet.com/cis/clusters/OccupationDetails/100360?parentId=111600§ion=conditions§ionTitle=Working%20Conditions>
- Johnson, T. (den 30 mars 2021). *User Paradox with Not Reading User Manuals*. Hämtat från idratherbewriting: <https://idratherebwriting.com/2007/01/30/user-paradox-with-not-reading-user-manuals/>
- Lag om vägbefordringsavtal 345/1979. (den 15 januari 2021). *Finlex*. Hämtat från <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1979/19790345?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=cmr#L1>
- Lehrer, S. (2002). *Affärsbrev*. Tammerfors: Utbildningsstyrelsen.
- Logistiikan Maailma. (den 8 januari 2021). *Maantiekuljetus*. Hämtat från Logistiikan Maailma: <https://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/maantiekuljetus/>
- Logistiikan Maailma. (den 15 januari 2021). *Ulkomaankaupan asiakirjoja*. Hämtat från Kansainvälinen autorhtikirja (CMR): <https://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/ulkomaankaupan-asiakirjoja/kansainvalinen-autorhtikirja-cmr/>
- Logistiikan Maailma. (den 15 januari 2021). *Vakuutukset*. Hämtat från Kuljetusvastuuvakuutus: <https://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/vakuutukset/kuljetusvastuuvakuutus/>
- Lumsden, K. (1995). *Transportekonomi*. Lund: Studentlitteratur.
- McMurrey, D. (den 30 mars 2021). *User Guides Tell em how to build it, operate it, fix it!* Hämtat från https://www.prismnet.com/~hcexres/textbook/user_guides.html
- NCS Finland Oy. (den 26 februari 2021). *Företaget*. Hämtat från NCS: https://www.ncs.fi/se/ncs_finland/
- NSAB. (2015). *Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser*. Sverige: NSAB.

- Persson, A. (2016). *Frågor och svar - om frågekonstruktion i enkät- och intervjuundersökningar [E-Bok]*. Stockholm: SCB.
- Primus, B. W. (2012). Freight claims in plain english. *Logistic management*, 46-48.
- Scanditrans Oy. (den 12 februari 2021). *Reklamaatio*. Hämtat från Scanditrans: <https://www.scanditrans.fi/ota-yhteytta-2/reklamaatio/>
- Sen, S., & Örtengren, A. (2012). *Service - Så mycket mer än ett leende*. Stockholm: Sanoma Utbildning AB.
- Sisula-Tulokas, L. (2007). *Kuljetusoikeuden perusteet*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Storhagen, N. G. (1999). *Godstransporter och logistik*. Lund: KFB och Studentlitteratur.
- Timocon. (den 22 januari 2021). *Timocon*. Hämtat från Transportlexikon: <https://www.timocom.se/lexicon/transportlexikon/CMR>