

**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
3. november 2017 kl. 09.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Ændringer af takster fra 18. marts 2018	1
2	Krav til chaufførfaciliteter	4
3	Udskydelse af passagerdrift på Letbanen	7
4	Orientering om brintbusser i Herning	9
5	Orientering om opfølgning på B-kontrakter i Lemvig og Norddjurs Kommuner	11
6	Passagerpulsens Kundeservicepris 2017	14
7	Orientering om Forbrugerrådets tema om forsinkelser	16
8	Siden sidst	17
9	Eventuelt	21

1-25-1-17

1. Ændringer af takster fra 18. marts 2018

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til ændrede takster fra 18. marts 2018.

Forslaget tager udgangspunkt i de forslag til takster i Takst Vest, som bestyrelsen tidligere har været præsenteret for.

Dertil kommer ordinære takststigninger, som overholder det takststigningsloft, som Trafikstyrelsen har udmeldt i 2018 på 1,4 %. Det er i det vedtagne budget for 2018 forudsat, at det fulde takststigningsloft udnyttes.

I forbindelse med placering af de takststigninger, som takststigningsloftet udløser, har DSB fremsat ønske om at fritage periodekort for yderligere takststigninger, i forhold til dem der allerede indgår i Takst Vest. Administrationen er enig i DSB's ønske, da mange periodekortkunder i forvejen oplever takststigninger i forbindelse med Takst Vest.

Administrationen har ligeledes i takstforslaget foreslået at fritage kontantbilletter for takststigninger.

I stedet foreslås takststigningsloftets stigninger lagt på rejsekortrejser og mobilklippekortrejser. Dvs. at kundens rabat på disse billetter i forhold til kontantbilletten reduceres.

Rejsekortrejser falder i forvejen i pris i forbindelse med Takst Vest, hvorimod mobilklippekortrejser i forvejen stiger. Det er fortsat antagelsen, at Midttrafiks mobilklippekorttakster skal svare til rejsekorttaksten uden rabat. Administrationen har endnu ikke modtaget svar på den henvendelse, der efter bestyrelsens møde den 15. september blev sendt til transportministeren.

Sagsfremstilling

I forbindelse med det forberedende arbejde vedr. takstjusteringer i 2018 har administrationen gjort brug af samme konsulent, som har hjulpet parterne i Takst Vest. Det er sket for at sikre et samlet overblik over konsekvenser af Takst Vest samt de foreslåede takststigninger.

Der er i den forbindelse regnet på 3 forskellige scenarier for takststigninger. Resultaterne af beregningerne, samt oversigt over de foreslåede takster i scenarie 1 og 2 er vedlagt som bilag.

De 2 første scenarier overholder kravet i Takst Vest, men medfører takststigninger på mobilklippekort og rejsekortrejser.

I scenarie 1 øges taksterne med 2-3 kr. på rejser fra 3 til 12 zoner.

I scenarie 2 øges taksterne med 1 kr. pr. rejse fra 1 til 5 zoner.

Grunden til de lavere takststigninger i scenarie 2 i forhold til scenarie 1 er, at der er rigtig mange rejser på 1-2 zoner, hvorfor provenuandelen herfra er stor. Det skal bemærkes, at en klippekortrejse ved 1-2 zoner i forvejen stiger fra 14 til 17 kr./tur i forbindelse med Takst Vest.

Midttrafik har fået beregnet de kundemæssige konsekvenser af de 2 forslag, og denne beregning falder marginalt ud til scenarie 1's fordel. På den baggrund indstiller administrationen taksterne i scenarie 1.

I notatet er ligeledes beregnet en model kaldet scenarie 3, som **ikke** lever op til kravet om ens takster på klippekort og rejsekort – og som derfor ikke lever op til reglerne i Takst Vest. I denne model forudsættes hele takststigningsloftet anvendt til at hæve klippekorttaksterne, for på den måde at imødekomme bestyrelsens ønske om – over en 3 års periode – at bringe klippekorttakster på niveau med rejsekorttakster.

Scenarie 3 viser samlet set mindre negative kundekonsekvenser end scenarie 1 og 2 og dokumenterer således, at bestyrelsens ønske om en overgangsordning vil medføre færre negative kundekonsekvenser. I scenarie 3 har 85 % af kunderne ca. uændrede takster (+/- 2 kr. pr. tur). I scenarie 1 – som er det indstillede – er det 80 %, mens det i Scenarie 2 er 78 % der har relativt uændrede takster. Kundekonsekvenserne i de 3 scenarier ser således ud:

	Scenarie 1	Scenarie 2	Scenarie 3
Prisfald 10-20 kr./tur	0 %	1 %	0 %
Prisfald 5-10 kr./tur	2 %	3 %	1 %
Prisfald 2-5 kr./tur	9 %	10 %	6 %
Uændret +/- 2 kr./tur	80 %	78 %	85 %
Stigning 2-5 kr./tur	7 %	8 %	7 %
Stigning 5-10 kr./tur	2 %	1 %	0 %

Midttrafik sælger også et deltidspriodekort. Kortet kan ikke bruges i tidsrummet 7.00-8.30 og 15.00-17.00 på hverdage. Taksterne på dette kort foreslås videreført uændret. Administrationen forventer fortsat at kunne sælge kortet – men kun med gyldighed i bus. Der er dog endnu ikke modtaget endeligt accept af dette fra Transportministeriets side. Forslag til takster for deltidspriodekort fremgår ligeledes af bilag.

Den særlige Viborg-billet samt særligt billige priodekort til pensionister i Randers og Holstebro fortsætter med uændrede takster. Horsens Kommune har ønske om også at indføre et tilsvarende billigt pensionistkort. Det indstilles, at dette godkendes. Skulle tilsvarende ønsker fremkomme fra andre kommuner, foreslås det at administrationen bemyndiges til at godkende disse.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager beslutning om valg af scenarie på bestyrelsesmødet den 15. december 2017.

Bilag

- Bilag 1 - Takster 2018 - til Bestyrelsen
- Bilag 2 - Incentive Udnyttelse af takststigningsloftet i Midttrafik 02okt2017

1-15-0-78-7-08

2. Krav til chaufførfaciliteter

Resumé

3F har 10. oktober 2017 fremsendt en skrivelse til Midttrafiks direktion, samt en række bestyrelsesmedlemmer og politikere. I skrivelsen anfører 3F, at chaufførerne i Midttrafiks område enten slet ikke har adgang til chaufførfaciliteter eller at disse ikke er af en acceptabel standard. Konkret nævnes forholdene i Skanderborg og Ringkøbing. 3F opfordrer Midttrafik til at tage ansvar for dette.

Sagsfremstilling

Chaufførfaciliteter i kontrakter generelt

Det fremgår af kontrakterne mellem Midttrafik og busselskaberne, at det er busselskabernes ansvar at stille chaufførfaciliteter til rådighed. Det fremgår også, at Midttrafik kan stille krav om, at busselskabet betaler udgifter til etablering og drift af personalefaciliteter på udvalgte rutebilstationer og endestationer.

Det fremgår ikke, om Midttrafik har en kontrolforpligtelse i forhold til at tjekke, om chaufførfaciliteterne er i orden. Det fremgår heller ikke, hvilken standard chaufførfaciliteterne skal have.

Fra standardkontrakten siden 39. udbud med driftsstart aug. 2014:

"Busselskabet har desuden ansvaret for at stille egnede personalefaciliteter til rådighed, herunder pauselokaler til chauffører, adgang til toiletfaciliteter m.v. Midttrafik kan kræve, at busselskabet betaler udgifter til etablering og drift af personalefaciliteter på udvalgte rutebilstationer og endestationer. Hvis der kræves betaling til bestemte personalefaciliteter vil et omtrentligt udgiftsniveau være oplyst i Nøgleoplysningerne om kontrakten."

Ringkøbing

Fra kontrakten efter 30., 33. og 37. udbud (bl.a. rute 515, 560, 570, 580 og 952X):

"Busselskabet har ansvaret for busanlæg, opstillingspladser og personalefaciliteter. Det gælder også chaufførlokaler på rutebilstationer, hvor busselskabet må aftale vilkårene med ejeren af bygningen."

Adgang til kundetoilet på stationen

Der blev i 2014 indgået en aftale med Arriva Tog om udlevering af poletter til chauffører som betjente Ringkøbing Rutebilstation. Da Arrivas bemandede billetsalg lukkede med udgangen af 2015 forsvandt denne mulighed.

Dette har ikke været rejst som et problem før Brande Buslinier i august 2017, skriver at der er et problem i Ringkøbing, "hvor de ikke kan komme på toilet".

Midttrafik svarede med henvisning til kontrakterne, at det er busselskabets ansvar at sørge for chaufførfaciliteter.

Skanderborg

Citat fra 3F's brev af 10. oktober 2017: "utidssvarende toiletter, uden varme på herretoilettet".

Fra kontrakten efter 34. udbud (bl.a. rute 309 og 330):

"Der er for nærværende chaufførfaciliteter ved Skanderborg busterminal. Såfremt disse faciliteter nedlægges eller der stilles krav om leje, er det busselskabets opgave eventuelt at finde og finansiere andre faciliteter."

"Busselskabet har ansvaret for busanlæg, opstillingspladser og personalefaciliteter. Det gælder også chaufførlokaler på rutebilstationer, hvor busselskabet må aftale vilkårene med ejeren af bygningen."

Fra kontrakten efter 39. udbud (rute 21, Skanderborg bybus):

"Busselskabet har desuden ansvaret for at stille egnede personalefaciliteter til rådighed, herunder pauselokaler til chauffører, adgang til toiletfaciliteter m.v. Midttrafik kan kræve, at busselskabet betaler udgifter til etablering og drift af personalefaciliteter på udvalgte rutebilstationer og endestationer. Hvis der kræves betaling til bestemte personalefaciliteter vil et omtrentligt udgiftsniveau være oplyst i Nøgleoplysningerne om kontrakten.

Nøgleoplysninger: Betaling til chaufførfaciliteter - ingen krav.

Medfølgende fodnote, "Skanderborg Kommune stiller ikke chaufførfaciliteter til rådighed. Tidligere busselskab havde en aftale med Holst Kloakservice, Vrold Tværvej 6 A om brug af toiletfaciliteter (ved vendepladsen i Vrold)."

Dialog med 3F

Administrationen har hvert halve år møde med 3F. Administrationen har hver gang bedt 3F om konkret at oplyse, hvor der er problemer med velfærdsfaciliteterne og hvad de består i. Bl.a. Skanderborg har været nævnt. Administrationen vil herudover besigtige øvrige steder, hvor 3F mener, at der er problemer sammen med de berørte busselskaber. Velfærdsfaciliteterne ved busselskaberne selv vil dog ikke indgå i denne besigtigelse, da det er et anliggende mellem arbejdsgiver og ansatte.

Besigtigelsen skal omfatte chaufførfaciliteter på stationer eller endestationer, hvor flere busselskaber anløber, og hvor ejerforhold, lejeaftaler mm. kan være uklare.

Det er fortsat busselskabernes ansvar at bringe forholdene i orden, sikre drift og finansiere. Da der kan være myndigheder, der enten ejer eller skal give tilladelse til brug af velfærdsfaciliteterne, er det Midttrafiks opgave at sikre, at busselskaberne har mulighed for at få adgang. Det er ikke Midttrafiks ansvar at drive dem eller føre tilsyn med standarden.

Midttrafik er gået i gang i både Skanderborg og Ringkøbing med at finde bedre løsninger for toiletfaciliteter og forventer at kunne præsentere resultaterne på bestyrelsesmødet den 3. november 2017.

Direktøren indstiller,

- at administrationen sammen med 3F og berørte busselskaber besigtiger og gennemgår konkret de velfærdsfaciliteter, der er en udfordring
- at resultatet af de forskellige løsninger forelægges for bestyrelsen.

Bilag

- Bilag 1 - Opråb fra 3F
- Bilag 2 - 2. orientering til til busselskaber vedr. chaufførfaciliteter i Holstebro Skjern og Herning

1-7-1-15

3. Udskydelse af passagerdrift på Letbanen

Resumé

- ./.
- Letbanens åbningsarrangement den 23. september 2017 blev som bekendt aflyst aftenen før arrangementet. Aarhus Letbane har udførligt redegjort for forløbet op til aflysningen. Redegørelsen er sendt til Aarhus Letbanes interessenter, og den fremgår af Aarhus Kommunes hjemmeside.
<https://www.aarhus.dk/da/omkommunen/nyheder/2017/September/Redegoerelse-om-sikkerhedsgodkendelsen-af-Aarhus-Letbane.aspx>

Sagsfremstilling

I forbindelse med letbanens indfasningsplan var det tidligere besluttet at udskyde tilpasningen af bybustrafikken i Trafikplan Aarhus 2017 til 26. november 2017, hvor letbanedriften på Odderbanen forventedes idriftsat.

Det betød, at aflysningen af passagerdriften fik begrænsede konsekvenser for passagererne, idet bybusdriften blev opretholdt uændret efter den 23. september.

Når Aarhus Letbane har modtaget alle godkendelser fra Trafikstyrelsen, forventes det, at idriftsættelsen vil ske med tre til syv dages varsel. Det er Aarhus Letbane forventning at kunne åbne på den indre strækning Aarhus H – Aarhus Universitetshospital inden 26. november 2017.

Af hensyn til Busselskabets mandskabs og vagtplanlægning skulle der træffes beslutning om evt. udsættelse af trafikplanens ikrafttræden inden uge 42. Midttrafik har i samråd med Aarhus Kommune besluttet, at bybussernes skifte rykkes nu til den 17. december 2017, for at give letbanen en indkøringsperiode, hvor kunderne er sikret kollektiv transport på strækningen.

En forlængelse ud over denne dato ville i givet fald have betydelige udfordringer for Busselskabets mandskabs- og vagtplanlægning.

Aarhus Letbane kan på nuværende tidspunkt ikke sige noget om, hvornår Letbanen kan forventes at åbne på Odderbanen, men vurderer at det bør kunne ske i perioden medio december 2017 til medio januar 2018.

Det betyder, at trafikplanen kan blive iværksat før der er letbanedrift på Odderbanen. Væsentligste konsekvens heraf er, at busdriften i Tranbjerg vil blive reduceret før letbanedriften indsættes. Midttrafik drøfter evt. afhjælpende tiltag med Aarhus Kommune.

Busruterne 80, 81 og 82, der er indsat som erstatning på strækningen Odder – Aarhus fortsætter med at køre, indtil Letbanen er i drift mellem Odder og Aarhus. Den særlige

teletaxakørsel langs strækningen forventes indtil videre at fortsætter frem til 31. januar 2018.

På strækningen mod Grenaa fortsætter erstatningskørslen med rute 83, 84 og 85 og teletaxa indtil den forventede åbning af Letbanen mellem Aarhus og Grenaa i foråret 2018.

Der indsættes en ny pendlerrute 86 mellem Lystrup og Skejby som erstatning for linje 1A fra 17. december 2017 og frem til åbningen af Letbanen mod Lystrup og Grenaa i foråret 2018.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-23-4-2-17

4. Orientering om brintbusser i Herning

Resumé

Bybusserne i Herning Kommune skal udbydes med kontraktstart ultimo juni 2019. I foråret og hen over sommeren 2017 har Midttrafik på foranledning af Teknik- og Miljøudvalget i Herning Kommune gennemført en analyse af bybusnettet i Herning, og på foranledning af administrationen i kommunen har Midttrafik desuden bistået kommunen i deres forundersøgelser omkring mulighederne for at indføre brintbusser i bybusserne.

Sagsfremstilling

På baggrund af analyserne i Midttrafik og forundersøgelserne hos Herning Kommune, har byrådet i Herning i september indgået et budgetforlig, der vedrører dels selve bybusnettet og serviceniveauet til borgerne og dels vedrører busmateriellet, der skal anvendes i driften af bybusnettet. Budgetforliget har følgende ordlyd:

"Herning Kommunes bybusdrift står foran et udbud. Nye ruter skal etableres i løbet af 2019. Budgetforligspartierne ønsker derfor en analyse af en række forhold omkring busdriften. Analysen skal fremlægges for byrådet ved budgetkonferencen i foråret 2018 og blandt andet indeholde bud på en modernisering af rutenettet. Samtidig skal mulighederne for at gøre bybusserne mere attraktive for ældre borgere undersøges. Analysen skal derfor rumme et økonomisk bud på, hvad det vil koste Herning Kommune eventuelt at gøre bybustransporten gratis/billigere for pensionister. Endelig skal analysen gå i dybden med muligheden for at lade brintbusser indgå i driften. Til det afsættes et råderum på 15 millioner kroner, fordelt med 1,5 millioner kroner om året fra 2019 og frem. Pengene tages i Udviklingsfonden. Et vigtigt element i den sammenhæng er, at en løsning med brintbusser vil nedsætte det samlede CO2-udslip fra Herning Kommune som organisation med cirka syv procent."

Midttrafik og administrationen i Herning Kommune arbejder videre inden for rammerne udstukket i budgetforliget. I forhold til at analysere mulighederne for at lade brintbusser indgå i driften, er det væsentligt, at der sker en høj involvering af både busselskaber, busproducenter og andre interessenter, der har erfaring med og/eller viden om, hvordan brintbusser bedst implementeres i driften. Der har allerede været afholdt et dialogmøde med deltagelse af relevante busselskaber, hvor brintbusser og udfordringerne med at implementere disse som direkte erstatning for dieselbusser blev drøftet. Hensigten er, at der frem til offentliggørelsen af udbuddet vil blive afholdt flere dialogmøder, og at udkast til udbudsmaterialet vil blive sendt i skriftlig høring ved busselskaberne, således at eventuelle problemstillinger kan afklares inden udbuddet afvikles.

Et særligt opmærksomhedspunkt for Midttrafik er, at der skal leveres en stabil drift i bybusserne, uanset om busserne kører på brint eller andet drivmiddel. Derudover har Midttrafik fokus på, rammerne for selve udbuddet bliver sat klart op, således at de busselskaber, der er interesserede i at byde i udbuddet får klart overblik over forpligtelser og eventuelle risici forbundet med at indføre brintbusser.

Ud over de ekstra 15 millioner, som byrådet har afsat til at dække meromkostningerne ved brintbusser, deltager kommunen i et EU-projekt (JIVE), hvor der ydes et EU-tilskud på ca. 17 mio. kr. til indkøb af i alt 10 brintbusser. Indkøbsprisen for brintbusser er i dag knapt 3 gange så høj som indkøbsprisen på tilsvarende dieselbusser. Et af formålene med EU-projektet er bl.a. at få flere brintbusser i produktion og derigennem opnå economy of scales, og dermed nedbringe indkøbspriserne på busserne.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-9-1-15

5. Orientering om opfølgning på B-kontrakter i Lemvig og Norddjurs Kommuner

Resumé

Midttrafik har i to tilfælde foretaget ekstraordinær opfølgning på B-kontrakter foranlediget af indkomne klager fra dels kommunernes administration, dels brugere af kørslen over den leverede kørsel.

- 1. I Lemvig kommune medførte et betydeligt antal klager over kørslen, at der i en periode på 4 måneder blev indført skærpet kontrol med kørselsmateriel samt tæt opfølgning på daglige driftsforstyrrelser via Midttrafik.*
- 2. I Norddjurs Kommune har opstarten af skolekørslen med ny leverandør vist sig at give store udfordringer.*

Sagsfremstilling

Indenfor fast buskørsel udbyder Midttrafik to typer af kontrakter, A- og B-kontrakter. Efter udbuddet er Midttrafik kontraktgiver, og busselskabet er kontraktthaver.

I A-kontrakten varetager Midttrafik al kontakt til busselskabet, herunder afregning, køreplanlægning, kontraktsager med videre. Busselskabet bliver desuden betalt for tomkørsel til og fra et forudsat bus-stationeringssted. Bestillerne betaler fuldt bidrag til Midttrafik for administration af A-kontrakter.

I B-kontrakten varetager kommunen den primære kontakt til busselskabet, herunder køreplanlægning og godkendelse af køreplantimer. Midttrafik afregner efter godkendelse af busselskab og kommune, ligesom Midttrafik i tilspidsede situationer involverer sig, når kontrakten skal fortolkes, eller hvis der skal udarbejdes et kontrakttillæg. Busselskabet afregnes udelukkende for faktisk køreplantid – ikke for eventuel tomkørsel. Ved udbud er det kommunens ansvar at levere beskrivelse af kørsel samt fastsætte buskravene efter rådgivning fra Midttrafik. Kommunerne betaler halvt administrationsbidrag i forhold til A-kontrakterne.

Hvis kommunen og busselskabet ikke kan få samarbejdet til at fungere, medfører dette ofte administrativt merarbejde for Midttrafik.

1. Opfølgning på B-kontrakt i Lemvig Kommune

Midttrafik og busselskabet Brande Buslinier (nu Herning Turist) indgik i maj 2016 B-kontrakt om kørsel af ruter (rabat-ruter) i Lemvig Kommune med driftsstart august 2016.

Foranlediget af et stigende antal klager til kommunens administration over kørselens udførelse samt kommunikationsproblemer mellem Lemvig Kommune og busselskabet,

aftalte Midttrafik og Lemvig Kommune på dialogmøde i april 2017, at der i en periode på 4 måneder skulle ske en tæt opfølgning af kontrakten 0 tolerance overfor kvalitetsbrister.

Der blev afholdt to møder med busselskabet og kommunens administration for at afdække, hvilke udfordringer i driften der medførte de mange driftsforstyrrelser samt klager generelt over selskabets drift.

Der blev aftalt en procedure for indmelding af daglige driftsforstyrrelser, samt en proces for daglig kommunikation mellem parterne.

Midttrafiks tætte og daglige opfølgning på kontrakten bevirkede at kommunikationen mellem kommunen og busselskabet blev genoprettet og der blev skabt forståelse hos busselskabet for nødvendigheden af daglige indmeldinger om driftsforstyrrelser.

Der blev samtidig foretaget intensiv kvalitetskontrol af busserne. Indledningsvis blev alle busserne kontrolleret ved et samlet kontrolbesøg og fire busser blev foranlediget synet. Synrapporterne afdækkede ingen brister på sikkerheden. Herudover blev der gennemført tre opfølgende kvalitetskontroller, hvilket afdækkede få kvalitetsbrister, men i øvrigt materiel af tilfredsstillende standard henset til bussernes tilladte alder i kontrakten.

Kontraktopfølgningen over de 4 måneder skete primært ved daglig kontakt med busselskab og kommunen via mails og telefon, samt møder med parterne hos Lemvig kommune. Den tætte kontraktopfølgning medførte opkrævning af bod for hele perioden på 4 måneder på samlet 16.000 kr.

Det er forventningen at Lemvig kommune og busselskabet fremover kan samarbejde tillidsfuldt om den daglige drift i henhold til kontrakten.

2. Opfølgning på B-kontrakt i Norddjurs Kommune

Midttrafik og Herning Bilen Specialruter A/S indgik i februar 2017 B-kontrakt om kørsel af skoleruter i Norddjurs Kommune med driftsstart august 2017.

Ved opstarten af kørslen medio august viste det sig, at der var mange udfordringer med bl.a. kørs-lens udførelse, chaufførers optræden og materiel til brug for kørslen. Midttrafik aftalte med Nord-djurs Kommune, at alle kvalitetsbrister/klager over kørslen skulle sendes til høring hos busselskabet, der skulle redegøre for bristen, samt oplyse hvorledes samme brist fremadrettet ville kunne undgås. Midttrafik ville herefter vurdere bristen og give bod herfor hvis bristen berettigede hertil.

Midttrafik har indtil nu udstedt bod for manglende indberetning af materiel, forsinkelser, nedbrudt bus samt manglende skoleskilte (dette var et krav til busserne i kontrakten).

Der er blevet afholdt møde med busselskabet for at drøfte eventuelle muligheder for at forbedre den daglige drift, samt følge op på de udfordringer, som manglede at blive løst.

Midttrafik har efter anmodning fra Norddjurs Kommune assisteret med diverse notater, svar på spørgsmål vedr. kontrakten samt generel løbende information og drøftelser om driften.

Midttrafik fortsætter i samarbejde med Norddjurs Kommune opfølgningen overfor busselskabet.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 17.15 - 061017 Bilag 1 Afsluttende afrapportering Lemvig Kommune
- 17.15 - 061017 Bilag 1a Samlet opgørelse over indmeldte driftsforstyrrelser og opkrævet bod_0

1-15-0-77-3-10

6. Passagerpulsens Kundeservicepris 2017

Resumé

I foråret 2017 gennemførte Passagerpuls en række målinger af kundeservicen hos trafikselskaberne. Målingerne blev gennemført som mystery shopping og på såvel online som telefonisk kundeservice.

Nordjyllands Trafikselskab vandt Kundeserviceprisen 2017. Nærværende sagsfremstilling er en gennemgang af Midttrafiks resultater og muligheder for forbedring.

Sagsfremstilling

Ud fra tidligere undersøgelser, herunder *Passagerpulsens rapport: Passagerernes ønsker til kundeservice 2016*, har Passagerpuls identificeret de væsentligste forhold for kunderne, når de henvender sig til trafikselskaberne.

De fleste kundehenvendelser drejer sig om forhold, der har med planlægning og oplysning at gøre, fx rejseplanlægning (51 %), prisforespørgsler (15 %) og regler for cykelmedtagning (1 %).

En anden væsentlig del af henvendelserne drejer sig om problemløsning –problemer med Rejsekortet (13 %), refusion/rejsegaranti (6 %), klager over kontrolafgifter (2 %) og eftersøgning af hittegods (2 %).

I forbindelse med kåringen af vinderne af PassagerpulsensKundeservicepris i de 2 kategorier 'Telefonisk kundeservice' og 'Online kundeservice' er der foretaget en sammenvejning af trafikselskabernes score på 3 typer af henvendelsesårsager:

- Prisforespørgsel
- Rejseplanlægning
- Hittegods

Telefonisk kundeservice

Ifølge Passagerpuls udmærker Midttrafik sig især ved en velfungerende IVR sluse og kort ventetid. I forhold til de bedste selskaber i kategorien er der rum for forbedringer i forhold til håndtering af hittegoddssager og komplicerede prisforespørgsler.

Passagerpuls understreger, at i relation til komplicerede prisforespørgsler, er det vigtigt at medarbejderne i Kundecenteret er i stand til at hjælpe, særligt i de tilfælde, hvor passageren ikke selv kan finde svaret på hjemmesiden eller Rejseplanen. Det kunne f.eks. være i de tilfælde, hvor passageren har et periode-eller ungdomskort, der gælder til en del af rejsen, og søger en pris på, hvilken billet de skal købe til den resterende del af rejsen.

Det kan være vanskeligt for passageren selv at finde svar på via Rejseplanen eller hjemmesiden, hvorfor den personlige rådgivning er utrolig vigtigt, at Kundecenteret bør gøre sit yderste for at hjælpe, så kunden ikke lades i stikken. Også selvom det i nogle tilfælde kan være besværligt at finde et svar.

Hittegods er sværere at forbedre, fordi Passagerpulsens kræver, at kunden skal henvende sig ét sted, og det er Midttrafik uenig i. Det vil fx betyde, at kunder fra Vestjylland skulle tage til Aarhus og hente hittegods.

Online-kundeservice

Midttrafik får ros for at have forbedret hjemmesidens funktionalitet og brugervenlighed i forhold til 2016, således at den i 2017 er blandt de bedste.

Her bliver især den interaktive prisberegner (i betaversion), hvor rejsekortet er med, samt søgefunktionen i forbindelse med hittegods fremhævet.

Hvor hjemmesiden fungerer rigtig godt, fastslår Passagerpulsens derimod, at fx chatfunktionen og den interne adskillelse af Kundecenter og Flextrafik fungerer mindre logisk og dermed mindre godt over for kunderne.

Tiltag til gennemførelse

I den samlede score ligger Midttrafik over gennemsnittet med 81 point mod 79 gennemsnitligt, hvilket især skyldes den fornyede hjemmeside. Hvad telefonservicen angår, konstaterer Passagerpulsens, at der skal arbejdes med behovsafdækning og service samt afslutning af sagerne og på online-kommunikationen gælder det især den sproglige tone.

Der arbejdes løbende med kompetenceudviklingen i kundeorienterede funktioner i Midttrafik, hvad angår sprog, tone og behovsafdækning – i foråret vil Kundecenteret fx gennemgå et kursus om konflikthåndtering og bedre service.

På baggrund af anbefalinger fra Passagerpulsens bliver kunder, der gerne vil i kontakt med bestillingsmodtagelsen i Flextrafik, men som ringer til Kundecenteret ved en fejl, henvist til Flextrafik i telefonintroduktionen til Kundecenteret. Derved formindskes unødigt ventetid i telefonen til Kundecenteret, når det er Flextrafik, der er målet for kundens opkald.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Passagerpulsens_kundeservicepris_2017 Midttrafik

1-31-75-805-1-17

7. Orientering om Forbrugerrådets tema om forsinkelser

Resumé

Forbrugerrådet har i oktober 2017 sat fokus på temaet forsinkelser i den kollektive trafik.

Sagsfremstilling

Det er primært forsinkelser i togtrafikken, der har været behandlet, men samtidig har Forbrugerrådet ønsket at få data fra trafikselskaberne om forsinkelser i busdriften.

Der er ikke noget lovkrav eller bekendtgørelseskrav om at trafikselskaberne skal opgøre og offentliggøre statistik om forsinkelser. Forbrugerrådets rundspørge har da også afdækket, at der er vidt forskellig praksis hos trafikselskaberne.

Fynbus, Movia og Midttrafik opgør rettidighed, Midttrafik dog kun for bybusserne i Aarhus. Midttrafik forventer, at der i foråret 2018 kan offentliggøres statistik for rettidighed for alle regional-, bybus- og lokalruter.

Der er dog store forskelle i opgørelsesmetoderne. Eksempelvis opgør Midttrafik rettidighed som afgangene der på målepunkterne ligger på 0-+4 minutter i forhold til køreplanen, mens Movia opererer med -1-+5 på udvalgte målepunkter. Fynbus har et mål for forsinkelser på +5 ved endestationer. Sydtrafik og NT har ikke målsætninger for rettidighed.

Ingen af trafikselskaberne kobler forsinkelser med passagertal som ville muliggøre opgørelser af de samlede forsinkelser.

De meget forskellige og manglende opgørelsesmetoder gjorde, at trafikselskaberne var meget skeptiske overfor at medvirke til en benchmarking af trafikselskaberne på det nuværende grundlag. Tallene kan, som det er nu, primært bruges i køreplanlægningen og til en vurdering af udviklingen i forsinkelserne i de enkelte trafikselskaber.

Til gengæld har trafikselskaberne udtrykt interesse i fremadrettet at finde en metode for en ensartet opgørelse af forsinkelserne. Spørgsmålet drøftes på det kommende møde i trafikselskabernes direktørkreds ultimo november 2017.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-17

8. Siden sidst

Sagsfremstilling

Regionernes budgetaftaler

På direktørmødet i Trafikselskaberne i Danmark den 31. oktober er en drøftelse af regionernes budgetaftaler for 2018 og fremefter på dagsordenen. Trafikselskaberne har hver især meldt ind, hvilke budgetmæssige prioriteringerne regionerne i deres respektive områder har foretaget, og der er væsentlige forskelle.

I Movia og Nordjyllands Trafikselskab tilføres øgede ressourcer. For Region Hovedstadens vedkommende er der tale om 20,5 mio. kr. med bemærkningen om, at regionen oplever en løbende prisstigning hos trafikselskabet. Derudover afventes resultatet af budgetanalysen og benchmarken med de øvrige trafikselskaber, som Movia har gennemført.

I Nordjylland satser regionen på den kollektive trafik og det gælder såvel busdriften, hvor regionsrådet har tilsluttet sig Nordjyllands Trafikselskabs mobilitetsplans princip om styrket hovednet, togdriften hvor regionen har overtaget den regionale togdrift fra DSB og miljø, hvor regionen ønsker, at trafikselskabet er på linje med regionens grønne profil og satser på større miljøvenlighed.

I Region Syddanmark er der enighed om at friholde den kollektive trafik for besparelser i forbindelse med statens omprioriteringsbidrag, og primo 2018 skal der indledes drøftelser mellem de kommunale parter og trafikselskaberne om mulighed for at optimere den samlede kollektive trafik. Regionen ønsker en vurdering af sammenlægning af Sydtrafik og Fynbus.

Region Midtjylland konstaterer, at udgifterne til den kollektive trafik er stigende. I 2018 gennemføres engangsreduktioner på Regional Udviklings øvrige områder, mens der er ved budgetlægningen for 2019 er lagt op til en udfordring for den kollektive trafik på 35,4 mio. kr. I den forbindelse vil regionen fra efteråret 2017 og ind i foråret 2018 indbyde kommuner og Midttrafik til undersøgelser af hele trafikområdet set i lyset af de aktuelle udfordringer.

Ny dato for køreplansskifte

Fredag den 13. oktober udsendte Midttrafik en pressemeddelelse om, at Midttrafik i samarbejde med Aarhus Kommune har besluttet, at Aarhus' bybusser skifter køreplaner 17. december 2017.

De nye buskøreplaner er tilpasset Letbanen, som Aarhus Letbane forventer kan åbne på den indre strækning Aarhus H – Aarhus Universitetshospital inden 26. november 2017. Denne dato er tidligere meldt ud som dato for bybussernes køreplansskiftet, men bybussernes skifte rykkes nu til den 17. december 2017, for at give Letbanen en indkøringsperiode, hvor kunderne er sikret kollektiv transport på strækningen. Der kommer ingen ændringer i natbybussernes køreplaner.

De nye køreplaner og det nye rutezonekort kan ses på midttrafik.dk, mens letbanens køreplan stadig er under udarbejdelse og afventer de endelige resultater fra testkørslerne, før den vil blive offentliggjort på midttrafik.dk

Busruterne 80, 81 og 82, der er indsat som erstatning på strækningen Odder – Aarhus fortsætter med at køre, indtil Letbanen er i drift mellem Odder og Aarhus. Den særlige teletaxakørsel langs strækningen forventes indtil videre at fortsætte frem til 31. januar 2018. På strækningen mod Grenaa fortsætter erstatningskørslen med rute 83, 84 og 85 og teletaxa indtil den forventede åbning af Letbanen mellem Aarhus og Grenaa i foråret 2018. Der indsættes en ny pendlerrute 86 mellem Lystrup og Skejby som erstatning for linje 1A fra 17. december 2017 og frem til åbningen af Letbanen i foråret 2018.

Gratis kørsel i Struer til kommunalvalget

I forbindelse med kommunalvalget tirsdag den 21. november har Struer Kommune besluttet, at alle kan køre gratis med bybus denne dag, hvilket Midttrafiks direktion godkendte. Kommunen afholder selv udgifterne til gratis kørsel.

Borgermøde om fremtiden kollektive trafik i Favrskov

Midttrafik deltog 28. september 2017 på borgermødet i Favrskov Kommune om fremtidens kollektive trafik. Formålet med borgermødet var at skærpe interessen for kollektiv trafik i Favrskov Kommune, og programmet belyste kollektiv trafik på forskellige måder.

Livsstileksperter og journalist, Henrik Byager indledte mødet med at fortælle om kollektiv trafik og om "det gode liv". Derefter bød mødet på oplæg om selvkørende biler, førerløse busser samt oplæg fra Midttrafik.

Midttrafiks oplæg omhandlede fremtidens kollektive trafik med emner som letbane, flexbus, elcykler og digitaliserede betalingsløsninger. Også den aktuelle kollektive trafik i kommunen blev belyst.

Efter oplæggene kunne borgerne tale om fremtidens kollektive trafik ved visionsborde, som var inddelt i emner som Flextur, busser, stoppesteder, letbanen, mobilitet, hvor Midttrafik var bredt repræsenteret.

2. november afholdes møde med utilfredse, lokale taxaselskaber, kommuner og Midttrafik om Flextur.

Status på omsætning på Midttrafiks app

I november 2017 er det 1½ år siden Midttrafik introducerede sin betalingsapp. Omsætningen har generelt været stigende og i 2017 til og med september måned har omsætningen på appen været ca. 89 mio. kr. Til sammenligning har omsætningen på rejsekort i samme periode været ca. 102 mio. kr.

Midttrafiks app udvikles løbende og dækker over en række af Midttrafiks billetprodukter, herunder enkeltbilletter, klippekort og fra medio juni 2017 også periodekort. Ca. 9.600 gange er periodekortet blev hentet som app siden da og omsætningen til og med uge 42 har været på 5.4 mio kr. Til sammenligning har Midttrafik i samme periode solgt for 70.4 mio. pap-periodekort. Muligheden for at få sit periodekort på appen dækker således et klart behov hos Midttrafiks kunder, mens mange stadig foretrækker periodekortet i pap.

Midttrafiks betalingsapp har kostet 1½ mio. kr. at udvikle med forventede årlige driftsudgifter i 2017 på ca. 3.2 mio kr. De forventede årlige driftsudgifter i 2017 til rejsekort er ca. 53.7 mio kr.

Klagenævns sag efter FG5

Efter gennemførelsen af det seneste udbud af FlexGaranti (FG5) har Vojens Taxi og Servicetrafik ApS (VTS) anlagt sag ved Klagenævnet for udbud med påstand om, at trafikelskaberne (Sydtrafik, Fynbus og Midttrafik i forening) ikke har tildelt 3 af kontrakterne (ud af i alt 276) i overensstemmelse med tildelingskriteriet "pris". Parterne har indgivet de nødvendige processkrifter til Klagenævnet, og der kan forventes en afgørelse i sagen tidligst medio oktober 2017.

Henvendelser til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet vedr. chaufførens hjælp til håndtering af el-stole samt ledsagelse af handicapkunder under transporten

Midttrafik har i to tilfælde rettet henvendelse til og modtaget vejledende udtalelser fra Transport-, Bygning- og Boligministeriet om fortolkningen af lov om Trafikelskaber § 11 vedrørende individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede.

1. Omfanget af chaufførens forpligtelse til at hjælpe kunden ind og ud af køretøjet, særligt i forbindelse med brugere af el-kørestole, der ikke selv er i stand til at betjene kørestolen.
2. Udstrækningen af den af kommunerne visiterede gratis medhjælp i forbindelse med handicapkørsel.

Anmodningerne om vejledende udtalelser er foranlediget af dels en konkret henvendelse fra Herning Kommune, dels en drøftelse i Følgegruppe for Handicapkørsel.

Ad 1) Ministeriet kan ikke entydigt specificere, hvilke krav der i kraft af lovteksten stilles til assistancens omfang. Ministeriet opfordrede til, at Midttrafik i samråd med de øvrige trafikelskaber drøfter og fastlægger retningslinjer for de sikkerhedsmæssige krav, der stilles til chaufførerne i disse situationer, og i øvrigt inddrager Danske Handicaporganisationer i disse drøftelser.

Drøftelser blandt trafikelskaberne har medført udkast til Faktaark om befordring med liftbiler. Faktabladet tager udgangspunkt i branchevejledningen for transport af kørestolsbrugere, udarbejdet af Branchemiljørådet for transport og engros, samt de gældende regler om arbejdsmiljø, hvorefter arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Faktabladet har den 21. juni 2017 været sendt til høring hos Følgegruppen for Handicapkørsel med høringsfrist den 17. august 2017. Der er ikke kommet bemærkninger fra Følgegruppen.

./.
Faktaarket er offentliggjort på [midttrafik.dk](https://www.midttrafik.dk)
https://www.midttrafik.dk/media/9740/faktaark-om-befordring-med-liftbiler-30_8_2017.pdf og udsendt til alle aktører på området, herunder kommunernes visitationsenheder til orientering om hvorledes Midttrafik i lighed med de øvrige trafikelskaber i praksis afvikler handicapkørsel med liftbiler til transport af kørestolsbrugere.

Ad 2) Ministeriet svarer, at " (...) som praksis er i dag, så kan svært bevægelseshæmmede med behov for hjælp under kørslen medbringe en ledsager gratis, såfremt de af den pågældende kommune er visiteret hertil. Dette finansieres og

administreres af kommunerne. En ændring af proceduren for visitering til ledsagelse vil derfor også være en beslutning, de enkelte kommuner selv træffer. Der kan derfor forekomme variation på tværs af kommunerne afhængigt af det valgte serviceniveau."

Denne udtalelse er formidlet til Følgegruppen for Handicapkørsel, samt visitationsenhederne i Region Midtjylland, med oplysning om, at Midttrafik fortsat vil udføre handicapkørsel i overensstemmelse med serviceniveauet i den enkelte kommune.

1-00-1-17

9. Eventuelt