

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
14. juni 2018	1-15-0-75-1-18	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Entreprenørudvalgsmøde

**Mødetids-
punkt**

7. juni 2018

Sted

Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

**Møde-
deltagere**

Arriva Danmark – Kim Erik Glad Sorgenfri
Brande Buslinier - Ronny Gasbjerg
Busselskabet Aarhus Sporveje – Finn Mikkelsen
De Grønne Busser – Kim Nielsen
De Gule Busser – Hans Ole Nielsen
Silkebus – Flemming Jensen
Herning Bilen Rute – John Skov
Holstebro Turistbusser – Chanette Mulvad
Keolis Danmark – Freddy Jepsen
Mørup Turistfart – Allan Mørup
TK Bus – Tommy Krogh
Todbjerg Busser– Jesper Møller
Umove Vest – Søren Olesen
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Martin B. Tams, Midttrafik
Thomas Dalgaard Mikkelsen, Midttrafik
Charlotte Dalby, Midttrafik
Anette Bjerregaard og Majbritt O. Andersen, Midttrafik (under pkt. 7)
Birgit Christensen og Ivan Kongshøj, Midttrafik (under pkt. 10)
Jesper Fogh Jensen, Midttrafik (under pkt. 11)
Dorte Møller, Midttrafik, referant

**Afbud/
Ej fremmødt**

De Blaa Busser – Henning Jensen
Malling Turistbusser – Anne Olsen
Danske Busselskaber – Lasse Repsholt
Engesvang Turistfart – Ole Jepsen
Faarup Rute- og Turistbusser – Klaus Busch
Lemvig Turist – Jørgen Bæk
Midtbus Jylland – Kim Christensen
Nobina – Ole Bent Andersen
Skave Turistfart – Finn Hede
Tidebus Danmark – Henrik Andersen
Venøbussen – Knud Overgaard
Danske Busselskaber – Lasse Repsholt

Dagsorden

Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkommen v/ Jens Erik Sørensen
2. Siden sidst v/ Jens Erik Sørensen
3. Årsrapport 2017 v/ Jens Erik Sørensen
4. Takst Vest v/ Jens Erik Sørensen
5. Regnskab 2017 v/ Jens Erik Sørensen
6. Regionens besparelser v/ Jens Erik Sørensen
7. Bedste busselskab v/Annette Bjerregaard og Majbritt O. Andersen
8. Bonus for kundetilfredshed v/Thomas D. Mikkelsen
9. Ny afregningsmodel v/Thomas D. Mikkelsen
10. Nyt afregningssystem v/Birgit Christensen og Ivan Kongshøj
11. MT Live app v/Jesper F. Jensen
12. Input fra dagsordengruppen (De Blå Busser og Holstebro Turistbusser)
 - Kvalitetskontrol – kriterier for boder
 - Aarhus Rutebilstation - pladmangel
 - Gruppebestilling – besked ved bestilling af grupperejse
13. Eventuelt

1. – 6. Jens Erik Sørensen indledte med at takke busselskaberne for den sikre drift ved erstatningskørslen for den manglende letbanekørsel.

Orienterede om årsrapport for 2017 med fokus på følgende punkter:

Sikker drift

- 0,1 % udgåede busture – problemer med rettidighed i Århus og Silkeborg
- 96,9 % af kunderne i Flextrafik afleveret til tiden
- Buskørsel til erstatning for en letbane, der ikke kørte

Digitalisering

- Mobilapp til betaling – omsætning på 125 mio. kr. og 300.000 brugere i 2017
- Live-app – hvor kunderne kan se, hvor deres bus er, der er nu 15.000 brugere om ugen
- Chaufførnet – digital kommunikation med chaufførerne - 21.000 besøg
- Hjemmeside, facebook, chat - 7,3 mio. besøg – 23.500 følgere

Flexbus - ture mellem stoppesteder i stedet for en 12 meter bus – 19 ruter.

12 nye laventré-busser på rute 100 - 2,4 mio. kunder.

Fly High for chauffører – videreudviklingen af kurserne fortsætter, modul 4 med fokus på chaufføren som vært i bussen.

Bedste busselskab-bonus – og 0,6 mio. kr. i boder til selskaber, der ikke leverer.

Nye bybusnet i Holstebro, Silkeborg, Horsens og Århus.

Takst Vest – vigtigste ændringer i Midttrafik

Takstområder afskaffet – tidligere afhang takster af, om man rejste på tværs af et takstområde eller ej.

Takster for busser og tog forskellige – bortset fra Periodekort.

Klippekort er steget – skal passe til Rejsekorttakst uden rabat.

Deltidsperiodekort er afskaffet.

Forenklet rabat på Rejsekort.

Pap-periodekort er afskaffet - undtagen i Aarhus.

Off-peak rabat i hele Midttrafik.

Mindst 25% rabat til pensionister på Rejsekort og Periodekort.

50% børnerabat.

Ved Takst Vest ikrafttræden marts 2018 virkede IT systemerne. Der var en del reaktioner fra kunderne der fik prisstigninger, men Midttrafik har valgt en saglig information og markedsføring som kunderne kan forstå.

Midttrafik oprustede på facebook, chat og kundecenteret for hurtigt at kunne betjene reaktioner fra kunderne.

Der laves kundetilfredshedsanalyser før og efter Takst Vest ikrafttræden.

Bestyrelsen har besluttet en ny salgsstrategi som betyder, at kunderne så vidt muligt skal betjene sig selv.

Udover Rejsekort Kundecenter og Midttrafik Kundecenter har 11 kommuner etableret vejledningssteder (borgerservice), der kan hjælpe kunderne med at købe kort på app eller rejsekort.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier spurgte, om der fra Midttrafiks side arbejdes på at udfase rejsekortet.

Jens Erik Sørensen svarede, at det gør der ikke, da det ikke er en mulighed. Midttrafik tilbyder alternative muligheder. Ønskescenariet er at rejsekortet og mobiltelefonen bliver forenet.

Regnskab 2017

Jens Erik Sørensen orienterede om regnskab 2017 og der er tale om et fornuftigt regnskab uden bemærkninger fra revisionen.

Udgifter og indtægter for buskørsel er i balance.

Der er merudgifter på 19,4 mio. kr. (1,4%) ud af et budget på 1,384 mia. kr., hvilket skyldes stigende omkostningsindeks (diesel, lønninger). På indtægts-siden er der merindtægter på 24,1 mio. kr. ud af et budget på 711 mio. kr. (stabile passagerindtægter, fremgang på refusion fra staten, tilbagegang på ungdomskort).

I flextrafik er der merudgifter på handicapkørsel på 1 mio. kr. ud af 33,2 mio. kr. og en merudgift på flextur på 1 mio. kr. ud af 7,2 mio. kr.

Letbane og buserstatningskørsel giver merudgifter på 3,4 mio. kr. på buserstatningskørsel ud af et budget på 23,8 mio. kr. – dækkes af regionen. Mindreudgifter på 11,8 mio. kr. på forberedelse af letbanen hører også under regionen. Desuden er der en mindreudgift på drift af letbanen på 36,4 mio. kr., da letbanen ikke kørte.

Hos Midtjyske Jernbaner balancerer regnskabet med 19,5 mio. kr. I trafikselskabet er der et mindreforbrug på 7,5 mio. kr. ud af 119,4 mio. kr., som bruges til digitaliseringsprojekter. Midttrafik har fortsat landets laveste udgifter – 3% af de samlede udgifter. Rejsekort ender på en mindreudgift på 2,7 mio. kr. ud af et budget på 54,6 mio. kr.

På bestillersiden er der 12 bestillere, som har mindreforbrug, mens 6 bestillere har merforbrug (årsager: f.eks. gratis skolebuskørsel Herning, Øget kørsel Ikast-Brande, Norddjurs, Syddjurs, Flextur Lemvig, Norddjurs og Skanderborg). Merforbruget har intet at gøre med Midttrafiks planlægning, udbud eller økonomistyring, men skyldes tiltag besluttet i kommunen.

Regnskabet i bustrafik for Århus balancerer ud af et nettobudget på 159,8 mio. kr. og regnskabet i bustrafik for regionen giver et mindreforbrug på 4 mio. kr. ud af et nettobudget på 198,7 mio. kr.

Bestyrelsen tager kontakt til kommunerne, så der kommer tælleudstyr i alle

busser. I Aarhus kommer det ultimo 2018/primus 2019.

Regionens besparelser

Region Midtjylland vil spare 40 mio. kr. netto over de næste 3 år pga. rejsekort og letbanen.

Det berører Djursland i 2019, resten af Østjylland i 2020 og Midtjylland i 2021.

Nogle ruter betales af regionen, som sandsynligvis vil blive pålagt kommunen at betale fremover.

Midttrafik deltager i samtlige trafikfaglige møder i regionen.

Midttrafiks opgave er:

Faglige input og vurdering af konsekvenser.

Konkret planlægning, når der foreligger aftaler.

Inddragelse af busselskaber og kunder.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier foreslog forsøg med mindre busser. Kunne eventuelt være med i fremtidige udbud.

Jens Erik Sørensen svarede, at det har de i Herning.

Søren Olesen, Umov sagde at besparelser skræmmer kunderne væk.

7. Bedste busselskab v/Anette Bjerregaard og Majbritt O. Andersen

Alle A-kontrakter indgår som udgangspunkt i undersøgelsen.

Ruterne opdeles i to puljer:

Pulje med små ruter: ruter med under 15.000 KPLT

Pulje med større ruter: ruter med 15.000 KPLT eller mere

Busselskaber med ruter i begge størrelser, indgår i begge puljer.

Undtagelser:

Busser på øvrige kontrakter end A-kontrakter

Busser, der kun kører skoledage

Specialkørsel/arrangementskørsel/natbusser

Der indsamles minimum 200 interviews pr. busselskab pr. pulje.

I 2017/2018 er der i alt indsamlet 6303 kundeinterviews.

Interviews blev foretaget i 2 uger en kendt uge (40) og en ukendt uge (4).

Bedste busselskab 2017/2018 afgøres ikke alene på baggrund af kundernes tilfredshed. Der indgår desuden:

Indberettede kundeklager med årsagerne: håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.

Deltagelse på Fly High.

Et busselskab kan maksimalt få en reduktion på 1,0 point:

0,05-0,5 pga. klager

0,5 ved manglende Fly High deltagelse.

Bedste busselskab

Der uddeles præmier til 1., 2. og 3. pladsen i begge puljer.

1. pladsen modtager 150.000 kr.

2. pladsen modtager 50.000 kr.

3. pladsen modtager 25.000 kr.

Busselskaberne bestemmer selv, hvad bonussen skal bruges til.

TK-Bus vinder prisen for små ruter

TK-Bus ligger i toppen i alle spørgsmål i tilfredshedsmålingen i puljen med små ruter. Herudover klarer de sig flot i kvalitetsvurderingen, hvor de slet ikke har

haft nogen kundeklager, og chaufførerne deltager på chaufføruddannelsen. TK-Bus modtager en bonus på 150.000 kr. og diplomklistermærker til busserne. 2. pladsen på 50.000 kr. går til De Gule Busser og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Holstebro Turistbusser.

De Grønne Busser vinder prisen for store ruter

I puljen med store ruter får De Grønne Busser en flot score på alle spørgsmålene i tilfredshedsmålingen. Herudover har de et lavt antal kundeklager, og de deltager på chaufføruddannelsen.

De Grønne Busser modtager en bonus på 150.000 kr. og diplomklistermærker til busserne. 2. pladsen på 50.000 kr. går til Keolis og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Nobina.

I 2017/2018 er modellen udvidet med en bonus til de to busselskaber, der leverer den flotteste præstation på chaufførens service og kørsel. Kåringen er et skulderklap til de chaufførgrupper, som giver kunderne en god oplevelse, når de kører med busserne.

Der gives mellem 10.000 og 50.000 kr. afhængigt af, hvor mange chauffører, der er ansat. I puljen med små ruter vinder De Gule Busser 10.000 kr., og i puljen med store ruter vinder De Grønne Busser 50.000 kr.

Søren Olesen, Umøve ønskede vinderne tillykke og bemærkede, at det skurrer i ørerne når det i forvejen er bestemt hvad pengene skal bruges til.

Thomas Dalsgaard Mikkelsen svarede, at det er et spørgsmål om medbestemmelse til hvad de skal bruges til.

Finn Mikkelsen, Busselskabet Aarhus Sporveje ønskede tillykke til vinderne og håber der bliver mulighed for at de kan komme i betragtning, selvom de ikke har så meget chaufførkontakt.

Anette Bjerregaard oplyste, at det medtages i evalueringen til næste gang.

8. Bonus for kundetilfredshed v/Thomas D. Mikkelsen

Bestyrelsen for Midttrafik har vedtaget, at der fremadrettet indføres en ny afregningsmodel i A-kontakter til dækning af busselskabets faste omkostninger.

Det betyder, at der i kommende udbud indføres ny bonusmodel:

- Punkt i Midttrafiks strategi for 2017-20
- Afløser over tid Midttrafiks Bedste Busselskab
- Indarbejdes i alle større A-kontrakter >15.000 køreplantimer
- Primært regional kørsel og bybuskørsel
- Dækker cirka 75% af alt Midttrafiks kørsel

Bonus for høj kundetilfredshed:

- Cirka 3% af kontraktsummen afsættes til bonus for kundetilfredshed
- Samlet pulje på cirka 30 mio. kr. årligt når det er fuldt indfaset

9. Ny afregningsmodel v/Thomas D. Mikkelsen

Der indføres ny sats til "Faste administrative omkostninger":

- Til betaling for f.eks. anlægs- og værkstedsfaciliteter samt administration
- Satsen reduceres eller forøges ikke ved ændringer i kørselsomfang
- Satsen indeksreguleres i lighed med øvrige satser
- Satsen indarbejdes i alle A-kontrakter fra kommende udbud

Reducere busselskabers risiko ved tilbudsafgivelse:

- Kan fortsat opretholde tilpas administration og faciliteter
- Mere reel omkostningsstruktur = mere reelle tilbud
- Reducere risikotillæg ved tilbudsafgivelse: får Midttrafik bedre priser?

Kim Nielsen, De Grønne Busser spurgte om satsen bliver større ved ansættelse af mere personale.

Thomas D. Mikkelsen svarede, at det gør den ikke.

Finn Mikkelsen, Busselskabet Aarhus Sporveje – det ligner en model der ligger tæt op af en omkostningsstruktur.

Søren Olesen, Umové supplerede med, at modellen har været brugt i Movia i de sidste mange år.

10. Nyt afregningssystem v/Birgit Christensen og Ivan Kongshøj

Fra juli måned anvendes nyt afregningssystem "Perdis" til afregning. Eksempler på diverse udskrifter og afregningsgrundlag blev præsenteret.

Hver enkelt tur har et unikt ITCS nummer som fremgår af oversigterne.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier spurgte om ITCS nummeret kan anvendes i busserne til pålogging af tur på rejsekort/realtid?

Martin B. Tams svarede, at ideen er god men det er ikke realistisk, idet det vil forudsætte en grundlæggende ændring i rejsekortsystemet, og som i givet fald skal dække hele landet. Der vil ligeledes være nogle praktiske udfordringer forbundet med at sikre, at chaufførerne altid har kendskab til og adgang til opdaterede ITCS numre.

Søren Olesen, Umové – ønsker at det layout der sendes ud svarer til en A4 side.

Der bliver holdt en detaljeret gennemgang af afregningsmaterialet fra Perdis torsdag den 5. juli 2018 kl. 10-12 hos Midttrafik.

Alle busselskaber opfordres til at tilmelde sig til denne gennemgang.

Tilmelding skal ske til busafregning@midttrafik.dk senest den 28. juni 2018.

11. MT Live app v/Jesper F. Jensen

Jens Erik Sørensen valgte at springe oplæg vedr. MT Live app over af hensyn til tiden.

12. Input fra dagsordengruppen (De Blå Busser og Holstebro Turistbusser)

- Kvalitetskontrol
- Aarhus Rutebilstation
- Gruppebestilling

Kvalitetskontrol

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser nævnte, at det er små ting der bruges kræfter på ved kvalitetskontrollen f.eks. små ridser. Vil gerne vide hvilke kriterier der er stillet op.

Martin B. Tams foreslog, at der afholdes et møde hvor det diskuteres. Midttrafik indkalder til møde i juli måned.

Martin B. Tams gennemgik processen for kvalitetskontrollen med kontrolbesigtigelse, kontrolløruddannelse, frister og boder.

Spørgerammen der anvendes i forbindelse med kvalitetskontrollen sendes ud sammen med referatet.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier synes ikke der skal svares tilbage, når fejlen er udbedret - det er administrativt krævende.

Martin B. Tams svarede, at hvis busselskabet ikke melder tilbage kræver det en ekstra kontrol.

Thomas Dalgaard Mikkelsen svarede, at det blot er en mail med "er udbedret". Det skal ikke yderligere dokumenteres og hvis det ikke nås inden for fristen så skriv til Rikke.

Martin B. Tams gennemgik eksempler på brister til orientering og antal brister og boder fra 2015 og frem til 2018.

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser synes det virker irriterende da vi selv ved hvilke busser der er skadet.

Thomas Dalgaard Mikkelsen svarede, at kontrollen med bussen er vigtig og på et tidspunkt vil der automatisk blive tilsendt en kvittering ved kontrollen. Der er nogen der har mange skader i forhold til andre – det er en form for retfærdighed.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier mangler de kvartalsvise rapporter for kvalitetskontrol og kundehenvendelser.

Martin B. Tams har undersøgt sagen og har følgende svar:

Laura Thomsen har oplyst, at hun tidligere har skrevet rundt til busselskaberne og udbedt sig en tilbagemelding på om de benyttede disse rapporter. Hvis Laura ikke fik tilkendegivelse om at man stadig ønskede disse rapporter ville de ophøre. Der kom ikke et eneste svar retur, hvorfor de ikke længere blev rundsendt. Martin B. Tams vil lave en lignende rundskrivelse for at sikre, at de busselskaber der ønsker rapporterne får dem.

Martin B. Tams beder busselskaberne indsende spørgsmål og forslag til Midttrafik.

Aarhus Rutebilstation

Kim Nielsen, De Grønne Busser sagde, at vore busser efterhånden bliver gemt af vejen til fordel for Flix-bus, pizza manden etc. Vi har kontaktet Midttrafik om problemet flere gange, men bliver ikke rigtig hørt.

Jens Erik Sørensen svarede, at der er sket rigtig meget på rutebilstationen i den sidste tid f.eks. bliver færdselsloven (parkeringskontrol) nu overholdt. Bybusser og regionale busser har førsteret, men de øvrige ruter som f.eks. Kbh. ruten og andre fylder til tiden. Der arbejdes på en løsning med de øvrige ruter.

Buserstatningskørsel der kører i stedet for letbanen kræver også sin plads, og Midttrafik er bevist om at det ikke er optimalt.

Kim Sorgenfri, Arriva sagde, at han er enig i det der er sagt og de får mange parkeringsbøder, hvilket er frustrerende.

Jens Erik Sørensen afsluttede med at opfordre til at sende forslag og spørgsmål ind til Midttrafik.

Gruppebestilling

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser vil gerne høre hvor langt man er med

at sende besked om gruppebestilling via realtidsskærmen.

Martin B. Tams svarede at status er den, at der ikke arbejdes på løsningen pt. Bestyrelsen har besluttet, at betaling af grupperejser skal overgå til rejsekort.

13.

Eventuelt

Intet at føre til referat.