

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
27. juni 2019	1-15-0-75-1-19	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Entreprenørudvalgsmøde

**Mødetids-
punkt**

24. juni 2019

Sted

Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

**Møde-
deltagere**

Arriva Danmark – Kim Erik Glad Sorgenfri
Arriva Danmark – Henrik Hasselbach
Brande Buslinier/Herning Turist - Ronny Gasbjerg
Brande Buslinier/Herning Turist – Aage Gasbjerg
Busselskabet Aarhus Sporveje – Finn Mikkelsen
De Grønne Busser – Per Nielsen
De Gule Busser – Hans Ole Nielsen
Silkebus – Flemming Jensen
Holstebro Turistbusser – Chanette Mulvad
Keolis Danmark – Freddy Jepsen
Mørup Turistfart – Allan Mørup
TK Bus – Tommy Krogh
Todbjerg Busser– Jesper Møller
Venøbussen – Knud Overgaard
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Martin B. Tams, Midttrafik
Thomas Dalgaard Mikkelsen, Midttrafik
Poul Masud, Midttrafik
Laura Thomsen, Midttrafik
Charlotte Dalby, Midttrafik
Anette Bjerregaard, Midttrafik (under pkt. 9)
Dorte Møller, Midttrafik, referant

**Afbud/
Ej fremmødt**

Arriva Danmark – Gerda Jørgensen
Danske Busselskaber – Lasse Repsholt
De Blaa Busser – Henning Jensen
De Grønne Busser – Kim Nielsen
Engesvang Turistfart – Ole Jepsen
Faarup Turistfart – Klaus Busch
Herning Bilen Rute – John Skov
Lemvig Turist – Jørgen Bæk
Malling Turistbusser – Anne Olsen
Midtbus Jylland – Kim Christensen

Nobina – Ole Bent Andersen
Skave Turistfart – Finn Hede
Tidebus Danmark – Henrik Andersen
Umovest Vest – Morten Scheel Nielsen

Dagsorden

Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkommen v/ Jens Erik Sørensen
2. Siden sidst v/ Jens Erik Sørensen
3. Tryk Stop kampagne – møde med 3F v/ Jens Erik Sørensen
4. Indberetning om trafikforstyrrelser – TSS v/Martin B. Tams og Michael Steinberg
5. Bodsstruktur – nu og i fremtiden v/ Martin B. Tams
6. Anvendelse af kontraktbusser v/Thomas D. Mikkelsen
7. Orientering om køretiden v/Poul Masud og Martin Dalsgaard
8. Kunde henvendelser – ændring af årsagskoder v/Laura Thomsen
9. Bedste Busselskab v/Anette Bjerregaard Jensen
10. Eventuelt

Jens Erik Sørensen indledte med at give ordet til Per Nielsen fra De Grønne Busser.

Per Nielsen, De Grønne Busser fortalte, at der på baggrund af et møde med forskellige entreprenører er dannet en arbejdsgruppe, som ønsker et tættere samarbejde med Midttrafik. I første omgang er der fokus på 2 punkter – bodssystemet og indberetninger.

Samarbejdsudvalget holder det første møde efter sommerferien.

BAAS er specielt i forhold til de øvrige entreprenører og der vil blive arbejdet på at finde en løsning, hvor de kan blive repræsenteret.

Jens Erik Sørensen spurgte om der var yderligere bemærkninger til Pers præsentation.

Finn Mikkelsen, BAAS sagde at de gerne deltager i de principielle drøftelser med øvrige entreprenører.

Pkt. 1-2

Midttrafiks regnskabs 2018.

Jens Erik Sørensen fortalte om Midttrafiks regnskab for 2018. Regnskabet er uden bemærkninger fra revisionen.

Der er tilfredshed med regnskabet fra bestyrelsen.

Mindre forbrug i trafikselskabet skyldes en effektiv økonomistyring. Midttrafik træder til i forhold til Region Midts besparelser og bruges til regionalbusser der kan køre fra 1. april 2019 til køreplansskiftet, budgetværn mod regionens besparelser og udviklingsprojekter (digitalisering).

Der er 2 opmærksomhedspunkter:

Stigende omkostningsindeks og især dieseludgifterne der stiger og stiger er en løbende udfordring for styringen af busudgifter.

Der opfordres til at kommunerne og regionen sikrer penge til at modsvare disse stigninger.

I forbindelse med Takst Vest blev taksten for periodekort til børn sat ned. Det har givet en række kommuner færre indtægter – i alt 8 mio kr.

Status på regionens besparelser.

Regionen har besluttet en besparelse på netto kr. 60 mio. kr. svarende til 120.000 køreplantimer eller 46 kontraktbusser.

Kommunerne har kun bestilt 50.000 køreplantimer og 15.000 Flexbustimer til tyndt belagte ture.

Jens Erik Sørensen roste de 10 busselskaber der har arbejdet konstruktivt om økonomisk kompensation og sikret at det er foregået i ro og mag.

I forbindelse med offentliggørelse af køreplanerne forventes betydelige kundereaktioner på grund af det reducerede serviceniveau og uden en høring.

Midttrafik bestemmer ikke serviceniveauet og forventes at der efterfølgende vil komme justeringer.

Køreplanlægningen får et stort arbejde med at lave tilretninger og bedre sammenhængende løsninger. Kommunerne bliver nødt til at acceptere at det tager tid.

Besparelser i Midttrafik på ca. 4 mio. gennemføres i 2020. Midttrafik laver en indstilling til bestyrelsen i efteråret 2019 med besparelser i administrationen.

Pkt. 3 Tryk Stop kampagne – møde med 3F v/Jens Erik Sørensen udgik og kommer med på et senere møde.

Ændrede åbningstider på Kundecenteret v/Jens Erik Sørensen udgik ligeledes.

Pkt 4-5 Indberetning om trafikforstyrrelser – TSS og bodsstruktur v/Martin B. Tams og Michael Steinberg

Martin B. Tams fortalte om arbejdet med det nye system til indberetning af trafikforstyrrelser.

Der er nedsat en trefaglig arbejdsgruppe bestående af økonomi, trafikstyring og køreplanlægning. Arbejdsgruppen skal forbedre systemet med indberetninger af driftsforstyrrelser og bodssystemet.

Martin påpegede, at der endnu ikke er truffet en beslutning af direktionen, så de nærmere detaljer bliver afsløret så snart indstilling har været behandlet.

Det nye system skal bl.a. sikre:

- Bedre information til kunderne via Midttrafik Live, Rejseplanen og infoskærme.
- Lettere for busselskaber at indberette via PC. Tablet eller App.
- Indberetning direkte fra bussen – optaget og forbi kørsel.
- TSS er en del af realtidssystemet.

Brande Buslinier/Herning Turist, Ronny Gasbjerg – der er kommet meget administration. hvordan får vi mindre af det.

Martin B. Tams svarede at tidsgrænsen er ud fra kundens behov. I det nye system bliver det hurtigere og nemmere at indberette.

Martin supplerede med at informationer om vejarbejder ofte kommer når det er startet.

Allan Mørup, Mørup Turistfart sagde at det aldrig må være kunden det går ud

over. Problemet med vejarbejde må tages i erfagruppen.

Michael Steinberg fortalte at med det nye driftsindberetningssystem bliver mange systemer samlet i eet og bliver en del af realtidssystemet.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier/Herning Turist påpegede at systemet ikke bør kunne betjenes mens chaufføren kører.

Pkt. 6

Anvendelse af kontraktbusser v/Thomas D. Mikkelsen

Thomas redegjorde for bestemmelserne omkring A-kontraktbusser og reservebusser samt B-kontraktbusser.

- A-kontraktbusser må ikke benyttes til andre formål uden forudgående godkendelse af Midttrafik.
- Reservebusser og B-kontraktbusser kan uden forudgående godkendelse anvendes til andre formål.

Allan Mørup, Mørup Turistfart spurgte om man må slukke for realtidsudstyret i bussen?

Thomas D. Mikkelsen undersøger og vender tilbage.

Pkt. 7

Orientering om køretider v/Poul Masud og Martin Dalsgaard

Poul og Martin gennemgik forskellige typer opfølgning via Power BI.

Poul orienterede om at hvis der er ønske om det, kommer de gerne forbi og viser det for de specifikke ruter for busselskabet.

1. Fordeling af køreplantimer.
2. Forsinkelser målt på stoppesteder og indsatser.
3. Køretider sammenholdt med planlagt og faktiske tid.
4. Ankomster til stoppestedet i forhold til planlagte.
5. Gennemsnitlige forsinkelser pr. stoppested. Bruges til vurdering af behov og fordeling. Midttrafik Live er et godt hjælpemiddel for kunderne.
6. Der vil komme en rapport pr. måned pr. busselskab.

Pkt. 8

Kundehenvendelser – ændring af årsagskoder v/Laura Thomsen

Laura fortalte om ændringer i årsagskoder når kunderne indsender en henvendelse.

Årsagskoderne giver mulighed for hurtig opfølgning og bedre validering af henvendelserne.

Knud Overgaard, Venøbussen vil gerne kontaktes så hurtigt som muligt når der kommer en henvendelse.

Laura svarede at der følges op så hurtigt som det er muligt.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier/Herning Turist spurgte om hvad tidshorizonten er for kontakt til busselskabet. De oplever ofte at det er sent at de bliver kontaktet.

Laura svarede, at det kommer an på hvor travlt der er – typisk vil det være ca. 4-5 dage efter.

En henvendelse der kommer fredag bliver først sendt videre mandag/tirsdag. I det nye system kommer det til at gå hurtigere.

Pkt. 9

Bedste busselskab v/Anette Bjerregaard

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 2018/2019 er der i alt indsamlet 5812 kundeinterviews.

Interviews blev foretaget i 2 uger en kendt uge (40) og en ukendt uge (6).

Hovedvægten i kåringen er kundetilfredshedsmålingerne.

Der indgår også en "kvalitetsmodel" i undersøgelsen:

- Indberettede kundeklager med årsagerne: håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.
- Samarbejde om deltagelse på Fly High.

I 2019/2020 er kvalitetsbrist med i "kvalitetsmodellen" igen.

"Med kåringen viser vi vores busselskab og chauffører, at vi mener det, når vi siger, at vi prioriterer kundernes tilfredshed højest. Mødet med kunderne ligger hos chaufføren, og derfor er det den enkelte chauffør, der gør den helt store forskel på en god og en dårlig bustur, siger Mette Julbo, vicedirektør i Midttrafik"

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.

Ekstra kåring: Højeste tilfredshed med chaufførens service og kørsel

Modtager 5.000-50.000 kr. afhængig af antallet af chauffører.

Busselskaberne bestemmer selv, hvad bonussen skal bruges til.

Mørup Turistfart vinder prisen for små ruter

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

2. pladsen på 50.000 kr. går til Brande Buslinier/Herning Turist og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Keolis.

TK Bus, Tommy Krogh gav udtryk for at det var svært at undvære chauffører til kurser og efterspurgte kurser i sommerferien.

Holstebro Turistfart, Chanette Mulvad efterlyste kurser i vest.

Anette svarede at busselskaberne skal tage en dialog med Charlotte om tidspunkter og placering af kurser.

Knud Overgaard, Venøbussen påpegede at han de ikke har haft mulighed for tilmelding af chauffører til FH kurser og er derfor fratrukket point.

Jens Erik Sørensen svarede, at sagen vil blive undersøgt og Midttrafik vender tilbage.

Pkt. 10 **Eventuelt – punktet udgik pga. tidsnød.**