

---

Modtager	Kundeservice, Køreplan, Trafikservice, Kommunikation og Kontrakter
Udarbejdet af	Poul Masud og Thomas Dalgaard Mikkelsen
Cc	Direktionen
Emne	Handlingskatalog ved chaufførmangel

---

Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00  
midttrafik.dk

9. september 2021

Journalnr.:

2.2.2-06654-2021

Kontaktperson:  
Thomas Dalgaard Mikkelsen

E-mail:  
tdm@midttrafik.dk

## Handlingskatalog ved chaufførmangel

Midttrafik har udarbejdet et handlingskataloget, som kan bringes i anvendelse, hvis et busselskab akut mangler chauffører, eller hvis branchen som helhed bliver udfordret pga. en generel mangel på chauffører. For yderligere baggrund henvises til bestyrelsessagen »Orientering om mangel på chauffører i transportbranchen« af 10. september 2021.

### **Rammer og scenarier**

Handlingskataloget kan benyttes i ekstraordinære situationer; når risici for udgåede ture på grund af chaufførmangel når et kritisk niveau, der enten ligger betragteligt udover det acceptable i en kortere periode eller vurderes at medføre større udfordringer over en længerevarende periode.

Kataloget definerer et kritisk niveau ud fra tre scenarier. Indenfor hvert scenarie er beskrevet mulige handlinger, som kan bringes i anvendelse:

- 1)** Akut mangel på chauffører over en kort periode (1 dag til 7 dage)
- 2)** Mangel på chauffører over en periode (cirka 8 dage til 3 måneder)
- 3)** Forventning om en general mangel på chauffører i en længerevarende periode (cirka 90 dage eller mere)

Handlingskataloget beskriver ikke eventuelle årsager til manglen på chauffører. Årsagerne skal derfor altid klarlægges, så de kan indgå i Midttrafik vurdering, inden handlinger iværksættes.

### **Organisering og ansvar**

Trafikservice har ansvar for at bringe handlingskataloget i anvendelse, da afdelingen har daglig overvågning af driften og dialog med busselskaberne. Trafikservice skal sikre tværgående sammenhæng samt kontakt internt og eksternt. Køreplanlægning, Kommunikation, Kontrakter, Kundeservice og Kundecenter inddrages i forhold til de handlinger, der skal iværksættes.

Busselskaberne er forpligtede til hurtigst muligt at indberette udfordringer til Trafikservice, der kan have konsekvenser for driften, (jf. pkt. 1) og 2). Dette følger af busselskabernes kontrakt med Midttrafik. For udfordringer på længere sigt, (jf. pkt. 3) skal Midttrafik løbende holde sig ajour i samarbejde med branchen.

## **Handlinger**

### **1) Akut mangel på chauffører over en kort periode (1 dag til 7 dage)**

Idet mange handlinger er svære at iværksætte med kort varsel, skal udfordringer primært afhjælpes med høj grad af kommunikation målrettet de berørte kunder.

Kommunikationen skal have fokus på at tilbyde information om rejsegaranti, henvisning til alternative rejser og andre transportmidler. Kommunikationen kan blandt andet omfatte:

- Indtaling af speak på telefoner i KC
- Varsel via trafikinfo på Midttrafik.dk
- Opslag på Facebook
- Direkte orientering til berørte skoler og institutioner
- Push-beskeder via Midttrafik Live
- Information på Rejseplanen

### **2) Mangel på chauffører over en kortere periode (cirka 8 dage til 3 måneder)**

#### Aftaler med underentreprenører

Det er muligt for berørte busselskaber at indgå midlertidige underleverandør-aftaler, hvor et andet busselskab overtager driften af udvalgte ture eller ruter i en afgrænset periode. Det bemærkes, at busselskaberne sjældent vil udlåne sine chauffører, da selskaberne i så fald selv kan blive sårbare, og fordi selskaberne ikke har et økonomisk incitament til at udlåne sine chauffører.

Som udgangspunkt skal berørte busselskaber selv indgå midlertidige aftaler med underleverandører. Midttrafik kan henvise eller formidle kontakten. Herudover skal Midttrafik være i stand til hurtigt at stille nødvendige løsninger til rådighed for underleverandørerne, fx IT-løsninger.

Midttrafik kan i sjældne tilfælde selv indgå midlertidige aftaler, så et berørt busselskab kan nøjes med at fokusere på en mindre andel af sin kørsel, indtil selskabet har afhjulpnet mandskabsmanglen.

#### Prioritering af ruter/ture

Midttrafik kan prioritere ture, der kan udgå, med henblik på at reducere gener for kunderne. Midttrafik foretager en prioritering ud fra forskellige parametre:

- Antallet af kunder på ruter/ture
- Vurdering af alternativer samt om ruten har høj eller lav frekvens
- En vurdering af kundetyperne (er det primært skoleelever, uddannelsessøgende, ældre osv.)

Midttrafik har ikke viden om, hvor meget de enkelte chauffører kan dække af kørslen, hvor der er udkørsel med mere. Det er derfor en forudsætning, at Midttrafik bliver inddraget i rimelig tid, og at busselskabet loyalt fremlægger dels hvor meget det kan dække, og hvilke forskellige muligheder, der måtte findes.

#### Inddragelse af kommunalkørsel

Nogle kommuner har etableret eget kørselskontor (fx Hedensted Kommune), mens andre kommuner selv koordinerer sin skolebuskørsel, enten i lukket eller åben form. Det er muligt at inddrage kommunernes ressourcer for at supplere den kollektive trafik i en kortere periode. Handlingen kræver, at Midttrafik og kommunerne inddrages i rimelig tid, da der skal foregå en større planlægningsindsats parterne imellem.

#### Indsættelse af flexbus/minibus

Det er i et begrænset omfang muligt at erstatte buskørsel med betjening af flexbus. Det er en forudsætning, at der er tale om ture med få kunder og sporadisk benyttelse. Det vil kræve, at Midttrafik inddrages i rimelig tid, så mulige afgange kan udpeges på baggrund af passagertællinger.

Af hensyn til hurtig implementering vil kørsel formentlig skulle bestilles telefonisk og ikke rejseplanen. Som alternativ kan der overvejes fast kørsel med taxa på bestemte afgangene.

### **3) Forventning om en general mangel på chauffører i en længerevarende periode (cirka 90 dage eller mere)**

#### Hjælp til rekruttering

Midttrafik kan iværksætte kommunikationskampagner med henblik på rekruttering af chauffører. Kampagnerne kan have forskelligt omfang og budskab, og kan bl.a. bestå af

- Jobbank på Midttrafik.dk
- Opslag på Facebook
- Skiltning i busserne
- Kontakt til UCplus, Dekra og lignende institutioner
- Oprettelse af dedikeret hjemmeside

#### Midlertidig indstilling af kurser

Midttrafik kan i en midlertidig periode give dispensation for, at busselskaberne ikke uddanner sine chauffører i det omfang, Midttrafiks kontrakter kræver det. Dermed skal busselskaberne alene opfylde overenskomsternes kravet til uddannelse. Dette betyder bl.a., at Midttrafik kan indstille gennemførelsen af Fly High.

---

Modtager	Direktionen
Udarbejdet af	Frank Christensen
Cc	Thomas Dalsgaard Mikkelsen
Emne	Handlingskatalog ved chaufførmangel – Flextrafik

---

Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00  
midttrafik.dk

29. september 2021

Journalnr.:

2.2.2-06654-2021

Kontaktperson:  
Frank Christensen

E-mail:  
Fch@Midttrafik.dk

## Handlingskatalog ved chaufførmangel – Flextrafik

Midttrafik har udarbejdet et handlingskataloget, som kan bringes i anvendelse, hvis Flextrafik leverandør akut mangler chauffører, eller hvis branchen som helhed bliver udfordret pga. en generel mangel på chauffører.

### **Rammer og scenarier**

Handlingskataloget kan benyttes i ekstraordinære situationer; når risici for Flextrafik kørsel på grund af chaufførmangel når et kritisk niveau, der enten ligger betragteligt udover det acceptable i en kortere periode eller vurderes at medføre større udfordringer over en længerevarende periode.

Kataloget definerer et kritisk niveau ud fra tre scenarier. Indenfor hvert scenarie er beskrevet mulige handlinger, som kan bringes i anvendelse:

- 1)** Akut mangel på chauffører over en kort periode (1 dag til 7 dage)
- 2)** Mangel på chauffører over en periode (cirka 8 dage til 3 måneder)
- 3)** Forventning om en general mangel på chauffører i en længerevarende periode (cirka 90 dage eller mere)

Handlingskataloget beskriver ikke eventuelle årsager til manglen på chauffører. Årsagerne skal derfor altid klarlægges, så de kan indgå i Midttrafikks vurdering, inden handlinger iværksættes.

Handlingskataloget ved chaufførmangel ved Flextrafik leverandører skal alene tages i anvendelse i det tilfælde at chaufførmanglen medfører forsinkelser for kunderne og dermed ikke hvis Flextrafik kørslen kan flyttes fra en Flexvogn til en anden, uden at det påvirker kundernes rettidighed.

### **Organisering og ansvar**

For Flex leverandør gælder at Flextrafikks Driftscenter har ansvar for at bringe handlingskataloget i anvendelse, da afdelingen har daglig overvågning af driften og dialog med Flex Leverandørerne. Flextrafikks Driftscenter skal sikre tværgående sammenhæng samt kontakt internt og eksternt. Kommunikation, Kontrakter og Kundeservice inddrages i forhold til de handlinger, der skal iværksættes.

Flex leverandørerne er forpligtede til hurtigst muligt at indberette udfordringer til Flextrafiks Driftscenter, der kan have konsekvenser for driften, (jf. pkt. 1) og 2). Dette følger af Flex leverandørernes kontrakt med Midttrafik. For udfordringer på længere sigt, (jf. pkt. 3) skal Midttrafik løbende holde sig ajour i samarbejde med branchen.

Chaufførmangel ved Flex leverandører, vil påvirke kunder og bestiller forskelligt alt efter omfanget af chaufførmangel.

- Ved let til moderat mangel på chauffør vil det medføre forsinkelser for kunderne.
- Ved høj chaufførmangel vil det medføre at bestillinger og ture ikke kan gennemføres.

Handlingerne skal derfor afstemmes efter omfanget af chaufførmangel samt de tidspunkter på dagen/ugen/ måneden for chaufførmanglen påvirker driften mest.

## **Handlinger**

### **1) Mangel på chauffører over en kort periode (1 dag til 7 dage)**

#### **Ved let til moderat mangel på chauffører**

- Kunderne kontaktes og informeres om forsinkelser
- Information på hjemmesiden om at der kan opstå forsinkelser
- Indtales af speak på "rykkerlinjen" til Flextrafiks Driftscenter som oplyser at der kan opstå forsinkelser.

#### **Ved stor mangel på chauffører**

Samme som ved let til moderat plus:

- Bestillerne orienteres om at driften er ustabil, samt at de skal kontakte Flextrafik Driftscenter, hvis de ikke kan gennemføre en bestilling af visiteret kørsel – Flextrafik Driftscenter vil derefter manuelt arbejde for at de konkrete ture kan gennemføres.
- Information til samtlige leverandør via mail og SMS, med opfordring til at leverandører på variable kontrakter og som har chauffører, melde flere variable vogne til, eller melder eksisterende vogne til i længere tid, på de tidspunkter hvor problemet vurderes til at være størst.
- I tilfælde af at mange ture ikke kan gennemføres prioriteres kørslen så de vigtigste kørselstyper kan gennemføres.

Prioriteringsrækkefølgen af kørselstyperne er:

1. AMK Akut kørsel
2. Siddende patientbefordring
3. Specialkørsel
4. Visiteret Kommunalkørsel
5. Visiteret Handicapkørsel
6. Flexbus, Flextur og Plustur

Prioritering af kørslen vil ske gradvis og vil blive afgrænset, så færres mulige kunder blive påvirket, det kan fx ske ved at eksempelvis Flextur ikke kan bestilles i weekender efter kl. 18, hvis det er det tidspunkt hvor chaufførmanglen medfører færre vogne til rådighed.

I takt med at behovet for prioritering af kørslen opstår, kan det i yderste konsekvens medføre, at de åbnes kørselsordninger Flextur, Flexbus og Plustur helt indstilles.

I tilfælde af at kørslen prioriteres general i en periode eller på bestemte tidspunkter, lægges det informationer på Midttrafik hjemmeside og på Facebook og indtales en information på telefonlinjerne.

## **2) Mangel på chauffører over en periode (cirka 8 dage til 3 måneder)**

Ud over indsatser under punkt 1 "Mangel på chauffør i en kort periode"

- Oprettelse af midlertidige rådighedsvogn der til en fast betaling skal stå til rådighed for kørsel bestemte steder og på bestemte tidspunkter. Rådighedsvogne er et tilbud til Flex leverandører på variable kontrakter, som leverandørerne ikke er forpligtiget til at tage imod.
- Teknisk justering af vognopsætningen i planlægningssystemet så principperne om at billigste vogne skal udføre kørsel, i et vist omfang tilsidesættes, så planlægningen i højere grad sker efter at nærmeste vogn udføre kørslen – dermed anvendes vognene mere optimal og flere kunder kan køres.
- Øget fokus på at den automatiske planlægning af kørslen også medføre at flest mulige kunder køres/ køres rettidigt.
- Løbende møder med Sydtrafik og FynBus om optimal anvendelse af vognen i udbud og driftssamarbejdet i Region Midtjylland og Region Syddanmark.
- Udvidelse af servicevinduet for bestilling af Flextur, Flexbus, Plustur, så kunderne kan planlægges til afhentning inden for et større tidsinterval, end det som rejsereglerne beskriver – dermed optimere planlægningen og vognene udnyttes mere optimal.

Såfremt chaufførmanglen påvirker driften over en længere periode, inddrages kontraktafdelingen med henblik på at finde løsninger ud fra den aktuelle situation. I tilfælde af at chaufførmanglen er koncentreret omkring enkle eller få leverandører vil Flextrafiks Driftscentret i samarbejde med kontraktafdelingen gå i dialog med Flex leverandører med henblik på at få kortlagt problemets omfang og anvise løsninger i det omfang det er muligt for at få stabiliseret driften.

Det er muligt for berørte Flex leverandør at indgå aftale underleverandøraftaler, hvor en anden Flex leverandør overtager driften helt eller delvis.

Som udgangspunkt skal berørte Flex leverandører selv indgå aftaler med underleverandører. Midttrafik kan henvise eller formidle kontakten. Herudover skal Midttrafik være i stand til hurtigt at behandle oprettelsen af underleverandører i planlægningssystemet samt at indhente de nødvendige kontraktoplysninger på underleverandøren.

Flexleverandørerne har ikke mulighed for at kontraktoverdrage enkle vogne men alene hele deres kontrakt med Midttrafik inkl. samtlige vogn.

### **3) Forventning om en general mangel på chauffører i en længerevarende periode (cirka 90 dage eller mere)**

Ud over indsatserne under punkt 1 og 2 kan følgende tiltag igangsættes

- Antallet af garantivogne øges via optionsmuligheden i kontrakten med garantivognsleverandørerne. Antallet af garantivogne kan dermed fordobles.
- I tilfælde af at garantivognsleverandørerne ikke kan indfri kravet om optioner på garantivogne eller hvis behovet for ekstra garantivogne er større, eller omfatter garantivogne på andre tidspunkter kan der gennemføres et lynudbud at garantivogne på 4 uger. Lyn udbud vil sikre at nye leverandører med vogne og chauffører får mulighed for at opnå kontrakt.
- Flextrafiks Driftscenter tilføres flere resurser i form af flere trafikstyrer, til at løfte de mange ekstra opgaver og kald som chaufførmanglen medfører.

#### Hjælp til rekruttering

Midttrafik kan iværksætte kommunikationskampagner med henblik på rekruttering af chauffører. Kampagnerne kan have forskelligt omfang og budskab, og kan bl.a. bestå af

- Jobbank på Midttrafik.dk
- Opslag på Facebook
- Skiltning i busserne og i Flexvogne
- Kontakt til chaufføruddannelses steder

- Oprettelse af dedikeret hjemmeside

#### Midlertidig indstilling af kurser

Midttrafik kan i en midlertidig periode give dispensation for, at Flexleverandørerne ikke uddanner sine chauffører i det omfang, Midttrafiks kontrakter kræver det. Dermed skal Flex leverandørerne alene opfylde overenskomsternes kravet til uddannelse. Dette betyder bl.a., at Midttrafik kan indstille gennemførelsen af Fly High, samt interne chaufførkurser.