

<b>Dato</b>	<b>Journalnr</b>	<b>Sagsbehandler</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
28. februar 2013	1-15-0-75-1-13	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

## Referat fra Entreprenørudvalgs mødet

<b>Mødetids- punkt</b>	26. februar 2013
<b>Sted</b>	Midttrafik
<b>Mødedel- tagere</b>	Stephan A. Thomsen, Arriva Gerda Jørgensen, Arriva Flemming Jensen, Arriva Jens Falk, Arriva Bent Thykjær, Thykjær A/S Poul Tønnesen, Thykjær A/S Aage Gasbjerg, Brande Buslinier Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier Finn Mikkelsen, Busselskabet Århus Sporveje Henrik Westh Jakobsen, Nobina Danmark Kim Nielsen, De Grønne Busser Henning Jensen, De Blå Busser Hans Ole Nielsen, De Gule Busser Anne Olsen, Mallings Turist Jens Erik Sørensen, Midttrafik Mette Julbo, Midttrafik Else Nielsen, Midttrafik
<b>Afbud</b>	Allan Mørup, Mørups Turistfart
<b>Fraværende</b>	Søren Søgaard Petersen Arriva
<b>Dagsorden</b>	Mødet blev holdt med følgende dagsorden: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen</li><li>2. Godkendelse af sidste referat</li><li>3. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen</li><li>4. Rejsekort v/Jens Erik Sørensen</li><li>5. Orienteringspunkter<ul style="list-style-type: none"><li>- Status på incitament v/Mette Julbo</li><li>- Kvalitetskontrol v/Mette Julbo</li><li>- Ny strategiplan v/Mette Julbo</li><li>- Letbanen v/Jens Erik Sørensen</li></ul></li><li>6. Eventuelt.</li></ol>

**1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen**

Særlig velkomst til Anne Olsen, Mallings Turist, som er ny i Entreprenørudvalget.

**2. Godkendelse af sidste referat**

Referatet blev godkendt.

**3. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen**

Se bilag 1.

**Regnskab 2012.**

Jens Erik Sørensen orienterede om, at regnskab 2012 igen giver et mindreforbrug.

På grund af Hypercard er der stigende indtægter i forhold til budgettet.

Der er søgt puljemidler, som blandt andet skal bruges til:

- Forbedring af betjeningen af Karup Lufthavn
- Udbredelse af flex-tur - rent samfundsmæssigt er det en god idé
- Bedre stoppestedforhold i Ringkøbing-Skjern
- Lektiebusser - de er populære hos de unge
- Analyse af kommunernes social kørsel.

Trafikselskabet har et mindreforbrug i 2012, som vil blive øremærket til Rejsekortet.

**Budget 2013**

Der er kun meget få ændringer i kørselsomfanget. Der forventes en stigning i indtægter i forbindelse med Hypercard, som staten har lavet til en permanent ordning.

De nye køreplaner har været i høring, og der er kommet 1.000 henvendelser. Der er store problemer med køretider i Aarhus - specielt for de regionale ruter. Også i Horsens har der været problemer, men det skulle være løst. I Silkeborg er der udarbejdet et nyt forslag, som bliver afprøvet nu.

Den 1. marts 2013 bliver institutionskort og museumsbilletter erstattet af et nyt Turkort.

Endelig er der kommet et nyt OFF-PEAK klippekort, som kan bruges udenfor myldretiden og i weekenderne. Dette klippekort er 20% billigere end almindelige klippekort.

På opfordring fra Poul Tønnesen, Thykjær, præsenterede Mette Julbo en samlet oversigt over de forskellige billet- og klippekortstyper, som findes i Midttrafik. Når oversigten er ajourført, vil den blive udsendt i A-3 format, således at chaufførerne kan have den med i bussen.

Den ajourførte oversigt vil blive placeret på dette link:

<http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/extranet+forside/chauff%c3%b8r?>

Link til Chaufførhåndbog:

<http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/extranet+forside/chauff%c3%b8r?>

Jens Erik Sørensen opfordrede busselskaberne til at melde ind, hvis de oplever konkrete problemer.

#### **4. Rejsekortet v/Jens Erik Sørensen**

Se bilag 2.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at teknologien i rejsekortet er forberedt til andre betalingsformer.

Rejsekortet indføres andre steder og virker. Ca. 80% af kunderne er godt tilfredse og 20% er utilfredse.

Hovedudfordringen ved indførelse af rejsekortet er prisberegningen, som er uoverskuelig.

Hvis rejsekortet skal indføres, så er det planen, at det skal ske trinvis for 2013-2014.

Startende med Horsens, Hedensted, Silkeborg, Vestjylland, Midtjylland og sidst i Aarhus.

Midttrafik har reduceret udgifterne fra 674 mio. kr. til 518 mio. kr. fra 2013-2028. Reduceringen er sket gennem:

- forhandling om rabat med Rejsekort A/S
- bedre tilbud om lånefinansiering
- større besparelser i Midttrafiks budget.

Rejsekortet koster årligt 32,4 mio. kr.

Jens Erik Sørensen lovede, at hvis det bliver besluttet, at rejsekortet indføres, vil der blive nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af busselskaberne med henblik på implementeringen.

Det forventes, at Midttrafiks bestyrelse 12. april 2013 beslutter, om Midttrafik skal tilslutte sig rejsekortet.

Busselskaberne ser frem til, at rejsekortet bliver indført. Det vil lette både billettering og håndtering af kontanter.

#### **5. Orienteringspunkter**

##### **Status for incitament v/Mette Julbo**

Se bilag 3.

Mette Julbo takkede de 7 busselskaber, fordi de ville være med i forsøget om incitamentsrunde i 2013.

Der er i alt 83 ruter. Førmåling udføres i uge 8-9 og eftermåling foretages i uge 49-50.

Kunderne bliver stillet 4 spørgsmål:

- generel tilfredshed med denne rejse
- chaufførens venlighed og vejledning
- chaufførens kørsel
- tryghed i bussen.

Det forventes, at præmieoverrækkelse med tilhørende festivitas vil finde sted i januar 2014.

De Blaa Busser og Malling Turist gjorde opmærksom på det uheldige i, at Midttrafik har iværksat to forskellige kundeundersøgelser på samme tidspunkt.

Med henvisning til Bonusrunden gjorde Arriva, Herning, opmærksom på, at man fremadrettet får afviklet målingerne inden for samme år.

## Kvalitetskontrol v/Mette Julbo

Se bilag 4.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik gerne vil kende og følge status på vores hovedprodukt – bussen.

Midttrafik har et mål om at gennemføre 3500 kvalitetsvurderinger i 2013 og følger op hos leverandøren ved brist.

Kvalitetsvurderingen gennemføres, når der er plads i bussen.

Kvalitetsvurdering sker kun på busser i drift.

Ønsker Midttrafik at gennemføre kvalitetsvurderinger på garageanlæg, kan det ske efter forudgående aftale med pågældende selskab.

Kvalitetsvurderingen foretages på følgende 9 parametre:

Destinationskiltning (Ja/nej)

Midttrafiklogo (ja/nej)

Selskabsloge (ja/nej)

Chaufføruniform (ja/nej)

Var almexmaskinen korrekt indstillet (ja/nej)

Rengøring (4 punkt-skala)

Vedligehold (4 punkt-skala)

Temperatur i bussen (4 punkt-skala)

Informationsmateriale (ja/nej).

Uddybning af, hvad der vurderes på udvalgte parametre.

**Uniformer:** Er chaufføren præsenteret klædt (ikke hawaii-skjorter, smudset tøj, kasketter mv.). Ældre udgave af uniformer er i orden

**Rengøring:** Der skelnes mellem 'nyt' og 'gammelt' skidt. Desuden tage hensyn til vejforhold samt hvor lang tid, bussen har været i drift

**Vedligehold:** Er der synlige skader udvendig og indvendig (buler, punkterede ruder, hullede sæder mv.) Samt mangler, der kan medføre fare for passagerer eller forbipasserende

**Temperatur:** Bussen skal være opvarmet ved start på første daglige køreplanur. Åbne døre ved af/påstigning der påvirker temperaturen indgår ikke i vurderingen.

Foranlediget af udvalgets debat om temperatur i bussen vil Midttrafik overveje, om det er et parameter, der skal måles på.

Jens Erik Sørensen oplyste at, hvis det bliver nødvendigt at opkræve bod for misligholdelse i forbindelse med kvalitetskontrol vil pengene blive overført til bonusordningen.

Efter en debat i udvalget var der enighed om, at det første ½ år kører ordningen som en forsøgsordning.

Busselskaberne vil blive informeret om resultaterne af kontrollerne.

Efter forsøgsperioden vil resultaterne blive lagt ud på Midttrafik's extranet, hvor der rapporteres på nøgletal.

## Ny strategiplan v/Mette Julbo

Se bilag 5.

Mette Julbo præsenterede Midttrafik's forslag til Strategiplan 2013-2016.

Herunder nævnte hun, at der især skal sættes fokus på:

- at fastholde kunder.

Mette Julbo pointerede, at det er meget vigtigt, at Midttrafik har dygtige

leverandører, da det er leverandørerne, som møder kunderne.

Endvidere orienterede Mette Julbo om, at Midttrafik har oprettet et Kunde- og Driftscenter, som skal sørge for en hurtig reaktion på henvendelser fra såvel busselskaber som kunder.

I Strategiplanen er der lagt op til at måle på samarbejdet mellem leverandører og Midttrafik samt leverandørernes evne til at levere det aftalte.

Strategiplanen behandles på bestyrelsesmødet den 1. marts 2013. Efter bestyrelsens godkendelse vil Strategiplanen blive udsendt.

### **Letbanen v/Jens Erik Sørensen**

Se bilag 6.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at Anlægsselskabet er stiftet. Midttrafik er i gang med at forberede udbud af driften samt planlægge tilpasninger af bustrafik til letbanedrift i samarbejde med Aarhus kommune og Regionen. Der skal kun være et trafiksselskab i Midtjylland. Tidsplanen er, at Letbanen skal være klar i 2016.

## **6. Eventuelt**

Henning Jensen, De Blaa Busser, efterspurgte en stoppestedplan. Mette Julbo oplyste, at Midttrafik netop har udarbejdet en stoppestedsvæjledning, som er udsendt til kommunerne.

Med hensyn til det nye OFF-PEAK klippekort blev der efterlyst en præcisering af gyldighedstiden.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier, oplyste, at der er problemer med toilet- og chaufførfaciliteter på Ringkøbing/Skjern Rutebilstation og Brande Rutebilstation. Jens Erik Sørensen mente, at der var lavet en aftale med Arriva eller den største vognmand.

Der blev nedsat en arbejdsgruppe, som skal arbejde med realtidsinformation. Brande Buslinier og Arriva indtræder i arbejdsgruppen.

Der udbydes endnu et lederkursus Fly High II - 19. april 2013. Program vedlægges.

Gerda H. Jørgensen, Arriva, efterlyser en opfølgning på uddannelse af salgspersonalet. I samme forbindelse ville hun gerne rose instruktørerne for deres engagement også på Fly High II forløbet.

Endvidere gjorde hun opmærksom på, at de trykte køreplaner for rute 15, 952X og 77 (Vestjylland), ikke længere er gældende, men man skal finde dem på nettet. Det volder kunderne en del problemer med at finde dem på nettet og få dem udskrevet.

Mette Julbo oplyste, at Staten har vedtaget en digitaliseringsstrategi, og det indebærer, at også Midttrafik på sigt går væk fra de trykte køreplaner.

Med hensyn til chaufførlokaler undrer Henning Jensen, De Blaa Busser, sig over, at vognmændene er tvunget til at forhandle med ejeren af bygningen, når der ikke er noget alternativ.

Jens Erik Sørensen tilkendegav, at det skal vurderes fra gang til gang.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier, gjorde opmærksom på, at det kun er vognmandens telefonnummer, som står på stoppestedstavlerne. Midttrafik Kundecenters telefonnummer skal fremgå på alle stoppestedstavler og alle køreplaner.