

Vognmandssamarbejds møde

Tid Tirsdag d. 13. maj 2025 kl. 13.00-15.00

Sted Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, Højbjerg

Deltagere GoCollective
Herning Turist
Holstebro Turistbusser
Nobina
Tide Bus
Umove
AarBus
Todbjerg City
Vikingbus

Fra Midttrafik Lars Berg
Lone Litvak
Martin Boisen Tams
Niels La Cour Vium
Michael Steinberg
Lars Mulvad
Michael Ipsen
Poul Masud
Lone Winther Andersen
Christina Meiner Tästensen

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

26. maj 2025

Journalnr.:
8-07223-2025

Kontaktperson:
Christina Meiner Tästensen

E-mail:
cmt@midttrafik.dk

Punkter på dagsorden

1. Velkommen v. Lars Berg
2. Temadrøftelse: Hvad fylder hos jer (vognmændene) i samarbejdet med Midttrafik? I plenum
 - a. Vognmændene bedes forberede sig på en dialog om hvad vognmændene oplever i samarbejdet med Midttrafik og om der er forbedringsmuligheder.
Det kunne være fx være inde for områderne:
 - i. Driften
 - ii. Kommunikation
 - iii. Udbud
 - iv. Snitflader
 - v. Andet
3. Status på:

- a. Realtidsprojektet v. Lars Mulvad og Michael Steinberg
 - b. Rejsekort (kontantsalgsløsning + IDL) v. Niels La Cour Vium og Michael Ipsen
- 4. Manglende pålogning v. Lone Litvak
- 5. Indeksering v. Christina Meiner Tästensen
 - a. Proces for indgåelse af tillægsaftaler
- 6. Opfølgning på vinterberedskab v. Martin Boisen Tams

Referat

1. Velkommen v. Lars Berg

Lars byder velkommen.

Fremover bliver det Lone Winther Andersen der overtager ansvaret med at arrangere vognmandssamarbejds møderne.

Der afholdes 3 møder om året i januar, maj, og primo oktober.

Midttrafik udsender datoer der ligger om formiddagen fra kl. 10.00-12.30, inkl. frokost.

2. Temadrøftelse

Hvordan er samarbejdet med Midttrafik? Hvad er godt og hvad kan vi gøre bedre?

Godt samarbejde ved kontraktskifte

Umove: Det er positivt, at der er et godt samarbejde når vi afslutter en kontrakt og starter en ny en op. Der er en ordentlighed og en åbenhed omkring kontraktskifte imellem alle parter.

Formøder

GoCollective: Foreslår formøder inden vognmandssamarbejds møde, så busselskaberne har mulighed for at forberede sig sammen inden en fx temadrøftelse eller andet emne.

Kundehenvendelser

GoCollective oplever at de modtager kundehenvendelser fra Midttrafiks kundeservice i "klumper". Disse henvendelser er ofte flere måneder gamle. De er svære at sagsbehandle på når de er så gamle, da video-overvågning ikke er tilgængelig så lang tid tilbage. Derudover er svarfristerne fra Midttrafik korte, når der skal behandles så mange henvendelser på en gang. Busselskabet ønsker at kundehenvendelser bliver sendt videre løbende.

Tide Bus: Det vil gøre det lettere for busselskabet at have dialogen med en chauffør hvis der fx skal tages en snak om adfærd, men

hændelsen ligger så langt tilbage i tid, at det er svært at huske hvad der er sket.

Ønsker at der kommer en kortere frist hos kunderne til at indberette, fx at en hændelse skal indberettes senest 14 dage efter at det er sket. Det vil gøre at busselskaberne har mulighed for dokumentere de kundehenvendelser de får.

Et forslag kunne være at kategorisere/prioritere kundehenvendelserne, så fx en forbi-kørsel ikke er skal behandles lige så hurtigt som henvendelse vedr. uhensigtsmæssig kørsel eller chaufføradfærd.

Herning Turist: Midttrafik har en lang responstid i forhold til at sende kundehenvendelser videre og busselskabet oplever det som om Midttrafik har taget stilling til afgørelsen på henvendelsen inden busselskabet bliver hørt.

Foreslår at kundehenvendelserne der sendes videre fra Midttrafik kunne være delt op i henvendelser til orientering, som drejer sig om ting som er svært at gøre noget ved når det er sket, og henvendelser til håndtering, når det noget kan handles på fx overfor en chauffør. Midttrafik kunne have nogle standardsvar til kunderne på de henvendelser der ikke giver mening at bruge tid på at behandle, da "skaden" er sket. Der skal selvfølgelig laves en opsamling overfor busselskabet over alle indkommende kundehenvendelser.

Midttrafik vil undersøge om man kan screene kundehenvendelserne på en anden måde, så de kommer hurtigere ud til busselskaberne.

Kommunikation/kontaktpersoner

Tide Bus: Der mangler informationer på medarbejderne ved Midttrafik. Det er svært at få fat i de rigtige medarbejdere og det foreslås at der skal angives kontaktpersoner på relevante områder, evt. via hjemmesiden eller extranettet.

Ufremkommelige stoppesteder/veje

Herning Turist: På landevejene i kommunerne uden for Aarhus er der problemer med at hække/buske/træer ikke bliver klippet ned, så de er til gene for trafikken og chaufførerne kan have problemer med se om der er passagerer ved stoppestederne. Nogle kommuner har ikke været lydhøre over busselskabet til at få gjort noget ved problemet. Herning Turist mener at det er Midttrafik, der skal gøre noget ved problemet.

Andre busselskaber har gode erfaringer med anvendelsen af "giv et praj" på borger.dk til at give kommunen besked om problemer, hvilket har fungeret godt.

Liste og gener på vejene forud for udbud

GoCollective: I forberedelsen til et udbud beder Kontrakter nuværende leverandør på en rute, om at udfylde en liste med gener, dvs. bump og chikaner mv. Der stilles spørgsmål til om dette reelt er noget som

bliver anvendt, da der er et omfattende af udfylde. Listerne kan evt. opdateres.

Kontrakter/Køreplanlægning undersøger nærmere om alle de oplysninger der bedes om, er relevante.

Køreplansdata

Vikingbus: Det er en tung proces at få overført køreplansdata. Der skal anvendes mange ressourcer i busselskabet til at planlægge og skære køreplanerne op og lægges i systemerne.

Herning Turist: Man kan ikke regne med de elektroniske køreplaner og der er mange fejl i køreplanerne.

Fejl skal meldes ind til Poul i Køreplanlægning.

Manglende billetkontrol

Flere busselskaber oplever at der ikke kommer billetkontrollører i busserne uden for byerne.

Chaufførerne bliver modløse, da der ikke bliver gjort noget ved det på trods af henvendelser til Midttrafik.

Henvendelser vedr. manglende billetkontrol skal være til Trafikservice, da de er ansvarlige for billetkontrollen. Der er opstartet en ny udbudsproces vedr. udførelsen af billetkontrollen, hvor Midttrafik vil lave en runde ude ved bestillerne om de vil være med til betale for noget mere billetkontrol.

Tide Bus: Biletkontrolløren kører ikke med rundt på ruten, men stiger blot af og på ved et enkelt stop, hvilket betegnes som en kontrol.

Billetkontrol skaber konflikt og det er et problem når buschaufføren skal udføre denne kontrol, uden at det bliver en konflikt. Buschaufførerne er frustrerede.

Det er en chaufføropgave at bede om at se en gyldig billet. I Midttrafiks chaufførhåndbog er der defineret chaufførens opgave.

Midttrafik vender tilbage med opfølgning på drøftelserne på næste møde.

3. Status på realtid og rejsekort

Der præsenteres en fælles tidsplan for de to projekter – se vedlagt pp-slides.

Realtidsprojektet

Det er blevet afklaret hvilket system der vil blive anvendt til realtid i Midttrafik og vi kommer til at anvende det samme system som de øvrige trafikselskaber i Vestdanmark.

Fremadrettet kommer til det til at være busselskaberne der kommer til at have ansvaret for at indhente passagertælledata.

Midttrafik vil indføre disse nye tiltag i samarbejde med busselskaberne igennem aftaler. I tillægsaftalerne vil opgaverne blive defineret, roller vil blive afklaret og kompensationen for arbejdet vil blive aftalt.

Midttrafik vil gerne at det er busselskaberne der nedtager det gamle realtidsudstyr i busserne.

Midttrafik leverer realtidsstabet på eksisterende kontrakter. I nye udbud/kontrakter er det busselskabet der skal levere realtidsstabet. Busselskabet skal levere passagertælleløsning.

I de kontrakter der ikke gælder langt ud i fremtiden, vil der blive kigget at genbruge eksisterende udstyr til passagertælleløsningen.

Rejsekort

Rejsekortet skal digitaliseres og suppleres med den ikke digitale løsning (IDL). Ude i busserne skal IDL-udstyret (validator) installeres jf. tidsplanen i pp-slidesen. Der skal installeres 2 validatorer pr. bus. Validatoren skal kun bruge strøm.

Midttrafik leverer IDL-udstyret og beslag, men håber at få et samarbejde med busselskaberne i forhold til installation af udstyret.

Man kan ikke bare tage det blå punkt ud og sætte det nye udstyr ind, da de to systemer kommer til at køre parallelt i en periode. Der skal derfor findes nogle alternative placeringer til validatorerne.

Til kontantsalgs løsningen leverer Midttrafik en ny printer til at printe billetter ud. Køb af billet kommer til at foregå på realtidsstabet.

4. Manglende pålogning

Fra K25 opkræves der bod for manglende pålogning på A-kontrakter. Der er krav om en pålogningsprocent på 98%, under det udløser bod. Det er kun gældende for ture hvor der ikke er blevet pålogget fra turens start. Bodden er 2.000 kr. pr. tur og der er et loft på maksimal bod for manglende pålogning på 50.000 kr. pr. måned hvilket opgøres på kontaktsniveau.

Midttrafik pålægger ikke boder på ture, hvor busselskabet har anmeldt fejl på udstyr.

Busselskaberne oplever at der er problemer med pålogning i yderområder pga. dårlig forbindelse, defekt udstyr og forket placering af geopunkter. Midttrafik arbejder på en løsning til at imødekomme dette forhold.

Busselskaberne kan følge med i egne data på extranettet. Midttrafik betaler én licens til BI-systemet pr. busselskab. Det er busselskabets ansvar at anskaffe en licens til Power Bi Pro og skal kontakte Midttrafik for adgang til rapporten.

Midttrafik sender et notat med flere fakta i sidste halvdel af juni.

5. Indeksering

Christina informerer om processen for indgåelse af tillægsaftaler i forbindelse med udskiftning af delindeks for løn fra ILON12 til SBLON2.

6. Opfølgning på vinterberedskab

Vinteren 2024/2025 har ikke været så hård som sidste vinter. Der blev indberettet 26 udgåede ture pga. sne og glatte veje.

Midttrafik har haft kommunikation med bestillerne, hvor der blevet rettet lidt til i forhold til beredskabet.