

Vognmandssamarbejds møde

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

2. oktober 2025

Journalnr.:
2-08384-2025

Kontaktperson:
Lone Winther Andersen

E-mail:
lwj@midttrafik.dk

Tid Torsdag 2. oktober kl. 10.00 – 12.00

Sted Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

Deltagere John Vestergård, Brande Buslinier
 Louis Østergaard, GoCollective
 Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser
 Survad Hrvat, Nobina
 Winnie Højer, Nobina
 Diana Bitsch, Tide Bus
 Janni Jansen, Tide Bus
 Peter Lading, Todbjerg
 Oliver Schultz, Umove
 Mads Hultén Degel, Umove
 Marianne Washeim, Vikingbus Danmark
 Morten Scheel Nielsen, Vikingbus Danmark
 Hans Jørgen Østergaard, Aarbus
 Sanne Gaardal, Aarbus

Fra Midttrafik Lars Berg, Lone Litvak, Christina Meiner Tästesén,
Emma Købke Rager, Martin Boisen Tams, Poul Masud,
Ole Simonsen, Linea Lykke Foged, Niels La Cour,
Casper Ellesøe Wedel, Michael Ipsen, Lars Mulvad,
Anders Toftegaard og Lone Winther

Punkter på dagsorden

1. Velkommen v. Lars Berg
2. Kunde henvendelser. Opfølgning på drøftelsen fra sidste møde om procedure for hurtigere/løbende behandling af kunde henvendelser v. Emma Købke Rager og Ole Simonsen
3. Dokumenter i forbindelse med udbud. Gennemgang af dokumenter, som udfyldes af vognmanden i forbindelse med kommende udbud v. Christina Meiner Tästesén
4. Oversigt over kontakter hos Midttrafik v. Martin Tams
5. Proces billetkontrol på specifik rute/afgang v. Martin Tams
6. Ny strategiplan 2025-2028 v. Lars Berg
7. Status manglende pålogninger v. Lone Litvak og Linea Lykke Foged
8. Status Rejsebillet og Rejsekort v. Niels La Cour og Michael Ipsen
9. Status Realtid herunder tillægsaftaler v. Lars Mulvad og Casper Ellesøe Wedel
10. Status skærme i busser v. Anders Toftegaard
11. Eventuelt

Referat

1. Velkommen v. Lars Berg

Lars bød velkommen og bad alle præsentere sig selv, da der var flere nye deltagere med på mødet. Lars præsenterede Lone Winther som fremtidig koordinator af møderne. Ved evt. spørgsmål eller ønsker til fremtidige punkter på dagsorden kan Lone kontaktes pr. mail lwj@midttrafik.dk

2. Kundehenvendelser v. Emma Købke Rager og Ole Simonsen

Emma og Ole gennemgik slides til punkt 2. Se vedhæftede fil.

Emma: Vi skal fortælle lidt om kundehenvendelser, da jeg desværre ikke var med på jeres forrige møde, hvor der var et ønske om at få lidt mere viden om behandlingen af disse. Jeg har forsøgt at samle op på det, som fyldte mest, og ellers må I selvfølgelig stille spørgsmål undervejs. Jeg har taget Ole med, som er faglig ekspert, som også vil supplere og svare på spørgsmål i samarbejde med mig.

Når Midttrafik sender til "Intern opfølgning/information", så forventer Midttrafik **ikke** et svar fra busselskabet.

Henvendelser vedrørende chaufføradfærd

Vi har en procedure for, hvordan vi screener nye henvendelser. Det gøres som udgangspunkt af en medarbejder eller mig, som kigger nye henvendelser igennem for, om der skulle være noget i henvendelsen, som der skal reageres hurtigt på, herunder vil det blandt andet være henvendelser, som går på noget med chaufføren. I 90% af tilfældene fanger vi det, men da det er en manuel proces, vil der kunne ske fejl. Der vil også kunne være situationer, hvor henvendelsen i første omgang går på noget andet, fx forbikørsel, men at henvendelsen udvikler sig til noget omkring chaufføren, og så vil man kunne opleve, at den kommer senere. Vi gør altid vores ypperste for at sende det så hurtigt som muligt, da jeres udtalelser er vigtige i forhold til at kunne give kunden det bedst mulige svar. Husk altid på, at vi forsøger at se oplevelserne fra begge side, så vi har ingen intention om at kaste jer under bussen.

Henvendelser i bunker

I vil kunne opleve, at I modtager flere kundehenvendelser på en gang. Årsagen til dette kan være, at vi forsøger at være så effektive som muligt, når vi besvarer vores henvendelser. Det betyder, at hvis der fx er kommet 10 henvendelser fra forskellige kunder omkring en bestemt rute, så tager én medarbejder som udgangspunkt alle henvendelserne og svarer kunderne, herunder også at sende omkring jer til orientering eller udtalelse. Det gør at kunderne får et ensartet svar, hændelsen skal kun undersøges af én medarbejder og der vil ikke være fem medarbejdere, som bruger tid på at skrive et svar til kunden.

Der vil her også være perioder, hvor der er travlhed, hvor I vil kunne modtage det fra flere hænder, men som udgangspunkt prøver vi, at gøre det så effektivt som muligt.

Henvendelser vedrørende forbikørsler

Hvis en kunde skriver ind vedr. en forbikørsel, så tjekker vi selvfølgelig altid i systemet, om chaufføren har holdt ind ved det angivne stoppested.

Vi sender som udgangspunkt altid forbikørsler til jer, for at få jeres input til svar til kunden. Det er vigtigt få os, at få jeres input, da de kan være med til at gøre vores svar bedre eller mere konkret. Vi oplever, at chaufførerne nogle gange kan fortælle, at kunden har kigget i sin telefon, stået bag busskuret eller kommet løbende for sent til stoppestedet, og det kan være brugbart, når vi svarer kunden og giver kunden 'gode råd' med på vejen til at gøre sig mere synlig.

Henvendelser som sendes til jer

Det er altid en vurdering fra vores side, om hvad vi sender til orientering eller udtalelse hos jer. Der kan være tidspunkter, hvor det ikke giver mening at sende dem til orientering eller udtalelse hos jer, fx hvis vi har haft lang sagsbehandlingstid, så plejer vi at vurdere hvorvidt det giver mening at sende dem videre til jer, eller vi bare skal lave et generelt svar til kunden.

Det vil være muligt at sende alle henvendelser til jer, men det vil være et omfattende arbejde for jer, at forholde jer til alt.

Kommentarer:

Tidebus: Er der 10 dages svarfrist til kunderne?

Emma: Det er 14 dage og der kan desværre gå over 14 dage, da det er svært at nå, når det er henvendelser om chaufførens adfærd. Midttrafik screener alle kundehenvendelser for emner og indhold og bestræber sig på at nå det.

Holstebro Turistbusser: Tæller alle kundehenvendelser med i Bedste Busselskab?

Emma: Midttrafik kan lave en liste over henvendelser pr. rute. Kontakt Emma eller Ole, hvis I er interesseret i dette.

Nobina: Anvendes der AI i screeningen?

Ole: Der er igangsat et arbejde med at anvende AI, men med forsigtighed pga. at der ofte indgår personfølsomme oplysninger i en kundehenvendelse. Det har også vist sig, at det kan være svært at sortere, da kunderne i skriveprocessen kan bruge mange forskellige formuleringer. Lige nu afprøves der også en Chatbot på midttrafik.dk, som I er meget velkommen til at prøve af.

3. Dokumenter som udfyldes af vognmanden i forbindelse med kommende udbud v. Christina Meiner Tästesen

Christina gennemgik slides til punkt 3. Se vedhæftede fil.

Christina: Dette er en opfølgning på sidste møde, hvor det blev nævnt, at det er mange informationer og et stort arbejde, som Midttrafik beder om. Ved opstart af nyt udbud beder Midttrafik om 4 dokumenter og vi finder niveauet er passende. Men hvis der er oplysninger, som busselskaberne ikke mener er relevante, så kan vi drøfte det nu, eller I kan efterfølgende sende en mail.

Kommentarer:

Poul (Midttrafik): Mener det var Louis (GoCollective), som på sidste møde syntes, at oplysning om rute, bump mv. er oplysninger, som det nye busselskab alligevel selv vil opsøge ved at køre ruten.

Tide Bus: Personale som vi skriver på dokumenter 2½ år inden, at vi evt. overtager en kontrakt, kan være ændret mange gange. Vi vil alligevel bede om disse oplysninger ved overtagelse.

Nobina: Vi synes, at det er vigtigt at have alle oplysninger fra start. Holstebro Turistbusser: Vi synes, at alle oplysninger er meget relevante. Dog kan det overvejes, om vej bump og fysiske ting på ruten kan undværes, da vi alligevel kører ruten for at tjekke op på alle forhold.

Der var overvejende ikke stemning for at ændre noget, så vi fortsætter som i dag.

4. Oversigt over kontakter hos Midttrafik v. Martin Tams

Martin gennemgik slides til punkt 4. Se vedhæftede fil.

Martin: Dette er en opfølgning på ønsket om en oversigt over kontakter hos Midttrafik på forskellige afdelinger og opgaver.

Vi mangler at få telefonnummer til Beredskabet på listen, det kommer med i tilrettet version efter mødet.

Listen bliver sendt pr. mail – den bliver **ikke** lagt på Extranettet på hjemmesiden, da kunderne har adgang til den del af hjemmesiden.

Kommentarer:

Holstebro Turistbusser: Ønskede flere mailadresser på listen, da det ikke altid er nødvendigt at ringe. Gerne fx på Kundeservice og Trafikservice.

Martin: Det kommer med i tilrettet version.

Nobina: Skal vi benytte fællespostkassen i Kontrakter?

Christina: En ny henvendelse kan foregå via fællespostkassen. En igangværende sag skal bare køre videre med den enkelte Midttrafik kontakt.

Martin: Tlf. til Beredskabet er 70201162 og benyttes ved store driftsforstyrrelser. Fx hvis der ikke kan køre busser på en strækning i flere timer, hvis politiet spærrer en midtby af, så trafikken skal omlægges og kundeinformation er vigtig.

5. Proces billetkontrol på specifik rute/afgang v. Martin Tams

Martin gennemgik slides til punkt 5. Se vedhæftede fil.

Martin: Dette er en opfølgning på drøftelsen fra sidste møde, da flere busselskaber havde kommentarer til billetkontrol.

Midttrafik opfordrer til, at driftsledere skriver ind via <https://www.midttrafik.dk/chauffornet/> med specifikke oplysninger og rutenummer.

Midttrafik har gang i et nyt udbud, som starter januar 2027. Vi har været ude og spørge de forskellige kommuner og de vil meget gerne have flere kontroller. Antallet bliver fordoblet.

Kommentarer:

Umove: Hvor mange kontroller laves der nu?

Martin: Der laves pt. 12.000 kontroller.

Tide Bus: Vores chauffører har nævnt, at det de skriver på ChaufførNet, ikke altid bliver gjort noget ved.

Martin: Vi reagerer på alle henvendelser. Der er 5 dages svar tid.

Brande Buslinier: Der kan gå lang tid fra chauffører sender noget ind, til der reageres på det fx 2 md.

Martin: Det lyder af lang tid, sådan skal det helst ikke være.

Tide Bus: Det behøver ikke være billetkontrol, det kan være om vej forhold eller generelle forsinkelser på en strækning. Her hører vi, at vores chauffør ikke får svar. Hvis vi vil have chaufførerne til at bruge ChaufførNet aktivt, så er det vigtigt, at der svares.

Lone Litvak (Midttrafik): I 2024 havde vi 12,5 mio. passagerer i de regionale busser og 55,6 mio. i alt.

Efter mødet er der tjekket op på henvendelser på ChaufførNet. Der er ingen ubesvarede chaufførhenvendelser. Så hvis I fremadrettet hører noget fra en chauffør, så kontakt os vedrørende den konkrete henvendelse, som der ikke er svaret på.

6. Ny strategiplan 2025-2028 v. Lars Berg

Lars gennemgik slides til punkt 6. Se vedhæftede fil.

Lars: Vi har brugt ½ års tid på at lave den nye strategiplan. Vi har besøgt alle ejere, afholdt workshop for medarbejdere og samlet bestyrelse og repræsentantskab til en strategidag - og i samarbejde har vi udarbejdet en strategiplan, der lever op til fremtidens krav for Midttrafik som mobilitetsselskab.

Alle medarbejderteams arbejder lige nu med at få aktiviteter sat i værk på de forskellige indsatsområder.

Side 4 i slides. Bæredygtighed er også, at vi kører med det rigtige materiel de rigtige steder.

Kommentarer:

Nobina: Har I overvejet at lave før og efter målinger?

Lars: Vi har overvejet det. Vi har valgt ikke at gøre det, da det er et ressourcespørgsmål.

7. Status manglende pålægninger v. Lone Litvak og Linea Lykke Foged

Lone: Dette er en lille opfølgning fra sidst, hvor vi fortalte, at vi er begyndt at sende bod ud ved manglende pålogning. I løbet af 1-2 uger bliver fejlmeldinger trukket fra. Vi sender notat "Bod for manglende pålogning" med referatet ud.

Efterbemærkning: Fejlmeldinger er fra nu ikke en del af manglende pålogninger.

Linea gennemgik slides til punkt 7. Se vedhæftede fil.

Linea: Fremadrettet opdeles der på kontrakter, tidligere var det på busselskaber. Med filtrering kan I se en enkelt kontrakt ad gangen.

Vi sender vejledning til Power BI pålogningsprocent med referatet ud. I vejledningen kan I se, hvordan man trækker det ud i Excell.

Ture som ikke skal optræde, må I meget gerne give besked om.

Kommentarer:

Nobina: Vi oplever forsinkelser på 3-4 dage.

Linea: Der er en efterbehandlingstid hos Adibus.

Martin: Din chauffør skal gerne fortælle dig, hvis der er problemer i den konkrete bus.

Nobina: Vi oplever, at der mistes signal og der kan gå nogle dage, inden der kommer nogen og løser problemet.

Lone: Manglende pålogning registreres fra start, ikke midt på rute.

Umove: I er nødsaget til at klarlægge, når der er afregning involveret, hvem der har ansvaret. Det kan blive hårdt mod hårdt, da der kan blive mange penge involveret. Det er ikke nemt, når der er forsinkelser i systemet, det kan være svært at dele skylden.

Vigtigt at der indgås samarbejder, for at det lykkedes. Vi er fortaler for at benytte data, men det kræver, at det er klart defineret.

Lone: Vi har lagt fjumre procent ind på 2 og vi må lære af vores erfaringer. Bodintervaller i skemaet, viser maks. bod pr. måned.

Hvis I mangler licens, kan I kontakte Midttrafik Data på mail data@midttrafik.dk I står selv for adgang til Power BI.

Martin: Vi skal have det ordentlig op og køre.

Lone: Vi tager hensyn, hvis der er ting, som er uklare ved skiftet.

Lars: Systemet skal være godt og data går direkte til kunden. Ansvarlig for pålogning er chaufføren. Ved udfald senere på ruten er I ikke ansvarlige, det er I kun ved manglende pålogning fra start.

Umove: Har i en oversigt over, hvor det går galt? – hvordan får vi viden om, hvordan Midttrafik ser data live, hvis nu vi tror, at vi ser noget, men I ser noget andet.

Martin: Det kan I følge inde i Adibus live systemet.

Umove: Bliver der målt på, hvad der leveres i Adibus live?

Martin: Ja det gør der.

8. Status Rejsekort v. Niels La Cour og Michael Ipsen

Niels og Michael gennemgik slides til punkt 8. Se vedhæftede fil.

Der laves Realtidsapp forsøg ved Kjellerup/Kellerup. Pilottest kører på 5-10 busser i december. Samtidig testes ny chaufførsalgsløsning. Vi starter fra uge 41 med at teste Basiskort i bybusser i Aarhus. 300 eksterne brugere fundet primært via Ældresagen og 25 interne Midttrafik medarbejdere tester. Demobilletter blev vist på slide – visuelt er de blevet gode.

Kommentarer:

Nobina: Hvordan kommer afregning til at fungere?

Niels: Afregning forventes at blive som i dag.

Umove: Hvad kan systemet?

Niels: Der er lavet små visitkort til chaufførerne. Aarbus har fået udleveret info-kort, som de kan uddele til kunder, som har spørgsmål.

Michael: Der er informeret bredt via ChaufførNet.

De blå punkter lukkes 19. maj kl. 23.59 2026. Der informeres om praktikken på et senere tidspunkt.

9. Status Realtid herunder tillægsaftaler v. Lars Mulvad og Casper Ellesøe Wedel

Lars og Casper gennemgik slides til punkt 9. Se vedhæftede fil.

Lars: Nyt tablet-baseret Realtidsløsning hedder HAFAS.Fleet, lavet af Hacon. Der er tæt kontakt med busselskaber under klargøring og installation.

Skemaet viser: Rosa er levering af materiale, uddannelse af chauffører og test. Grøn er go live tidspunkt.

Kommentarer:

Umove: Det kan være problematisk, når vi både skal pålogge og samtidig implementere nyt system, vil I tage noget ud af statistiken?

Lars: Vi er ikke ude på, at det skal skabe problemer og vi er opmærksomme på, at der kan være børnesygdomme.

Lone: Det kommer vi til at tage hensyn til i overgangsperioden, vi skal se, at det virker først.

Casper: Evt. fejl i løsningen er selvfølgelig noget Midttrafik tager på sig.

Umove: Er der varelager lokalt? Fx skærme kan gå i stykker eller skal opdateres, så der bør være ekspres på at kunne komme tilbage, hvis der problemer.

Casper: Vi arbejder med forskellige scenarier. Der er services på - og det bliver nok, at det er hos leverandøren, eller måske skal vi have lidt ude hos busselskaberne, det må vi kigge på, så det bliver håndteret bedst muligt.

Lars: Selvom vi slukker for de blå punkter 19 maj, kan vi stadig bruge systemet.

Nobina: I skal tage hensyn til, at vores busser er klistret til med skærme.

Lars: Når vi overgår til det nye system, så skal vi ikke længere køre med det gamle, der skal ikke køre to systemer på samme tid

Casper: Der vil maks. være samme antal skærme efter overgangsperioden, ikke flere.

Nobina: Kan vi få lov til at have virksomhedsapps på skærmene? Det vil mindske antal tablets i vores busser.

Casper: Vi arbejder på, om det kan lade sig gøre. Det skal være fagspecifikt, men vi vurderer på det løbende.

10. Status skærme i busser v. Anders Toftegaard

Anders gennemgik slides til punkt 10. Se vedhæftede fil.

Kommentarer:

Umove: Har man gjort sig nogle tanker om kundetilfredshed i de busser, hvor der er akut kundeinfo, kontra busser uden?

Anders: Der er målt på nogle busser i et testforsøg, og her roste kunderne det. Erfaring fra andre selskaber viser også, at kunderne gerne vil have skærme i busserne.

Umove: Kunderne skal nok blive glade for det. Men har man en forståelse af, om busser uden udstyr måske får en lavere score, lige som hvis det ikke er el eller andet? Det kunne være interessant over tid og se om tilfredsheden er forskellig.

Anders: Midttrafik har forståelse for det, men vi kan desværre ikke gøre noget ift. en evt. forskellig tilfredshed hos kunder alt efter, om bussen er med eller uden skærme.

Anders: Hvis I har yderligere spørgsmål, er I velkommen til at kontakte mig efterfølgende.

11. Eventuelt

Lars Berg: Hvordan ser det ud med chaufførmangel lige nu?

Kommentarer:

Holstebro Turistbusser: Kvaliteten er ikke så høj, som vi gerne vil have. Flere selskaber tilkendegav samme situation. Chaufførerne pendler ikke kun mellem de forskellige selskaber, de rejser også til andre jobs end chaufførbranchen.

Brande Buslinier: Det er en udfordring, chaufførerne forsvinder over tid, hvis man ikke kan give mere end 3 måneders ansættelse. Det kan jo også være mere spændende at køre i el frem for diesel.

Tidebus: Sproget kan være en udfordring, når chaufføren ikke kan gøre sig forståelig over for kunderne.

Aarbus: Kvaliteten kan være lidt faldende. Vi sender nogle gange chaufførerne tilbage med krav om bedre sprog.

Når UC+ kommer med fx 5 stk. nye chauffører, kan vi være nødt til at melde tilbage, at vi kun kan tage dem, hvis de har et vist niveau.

Midttrafik: Inden længe vil I blive kontaktet vedrørende opdaterede vilkår, som kunder skal opdatere, for at komme på wifi i busserne, det er pga. sikkerhed.