

Leverandørundersøgelse

Resumé:

Som led i at opfylde de mål, bestyrelsen har fastlagt for Midttrafiks virke i 2008, har administrationen gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt Midttrafiks leverandører. Undersøgelsen er afgrænset til de 47 leverandører, som udfører den regionale og lokale kørsel, al bybuskørsel samt Odderbanen og Lemvigbanen.

Undersøgelsens formål er at få leverandørernes vurdering af samarbejdet med Midttrafik, og herunder en vurdering af organisationens stærke og svage sider, med henblik på at målrette indsatsen for yderligere udvikling af samarbejdet.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i januar/februar 2008, hvor der både er spurgt til graden af enighed og vigtigheden af en række spørgsmål. Spørgsmålene er grupperet under 8 opgaveområder, hvor der er spurgt ind til samarbejde, overholdelse af krav, information mv.

./ Administrationen har som bilag vedlagt undersøgelsens samlede resultater, kommentarer, spørgeskema og leverandørliste.

Svarprocenten er 79 %. Det er overvejende små busselskaber fra MIDT og VEST, som ikke har deltaget.

Hovedkonklusioner:

- **Generelt.** I hovedtræk er leverandørerne overvejende tilfredse med samarbejdet med Midttrafik. På en skala fra 1-4 ligger den gennemsnitlige tilfredshed omkring 3. Det er specielt samarbejdet omkring afregning, kundehenvendelser og med trafikkontrollørerne der vurderes positivt. Til gengæld peger leverandørerne på, at den generelle information kunne være mere klar, samt at arbejdet bør forstærkes omkring rejseregler og chaufførinformation, samt hvem som kan kontaktes omkring en række tvivlsspørgsmål.
- **Køreplaner og køreplanlægning.** De fleste af leverandørerne er her tilfredse med samarbejdet. Det er særligt vigtigt for dem, at blive inddraget i køreplanlægningen. 12 % oplever, at de ikke bliver inddraget tilstrækkeligt i køreplanlægningen.
- **Udbud og kontrakter.** De fleste finder, at de har et godt overblik over igangværende udbud, og at udbudsmaterialet er overskueligt. 26 % ved ikke, hvem de skal kontakte omkring kontraktforhold.
- **Afregning.** Dette er det vigtigste område for leverandørerne. Flertallet siger, at afregningen er korrekt og rettidig. 34 % mener dog ikke, at afregningen er let at forstå.
- **Billet og kvalitetskontrol.** Samarbejdet med trafikkontrollørerne opleves særdeles positivt blandt stort set alle. 36 % mener ikke, at der udføres et tilpas antal kontroller i busserne, men opgaven er heller ikke så vigtig for dem.
- **Information.** Der er en gennemgående tilfredshed med den information Midttrafik udsender, men i kommentarerne efterlyses regler og specielt savnes chaufførvejledningen, der oplyser om rejseregler, billettyper og prisberegning. 33 % mener ikke, at chaufførerne har de nødvendige værktøjer for at yde kunderne en god service. Der er størst tilfredshed med chaufførinformationen i ØST og MIDT.
- **Rejseregler og takster.** Ca. 1/3 finder området uklart eller utilfredsstillende. Det omfatter manglende forståelse og manglende vejledninger, og det er ikke klart, hvem som

kan kontaktes i tvivlstilfælde. Området har det største gab mellem tilfredshed og vigtighed, hvilket betyder, at der her skal være særlig fokus på opfølgning.

- **Driftsforstyrrelser.** Hos 4 ud af 5 er det klart, hvilke krav og pligter der gælder omkring indberetning af driftsforstyrrelser, dog ved 20 % ikke hvordan og til hvem der skal indberettes.
- **Kundehenvendelser.** Dette område er sammenlignet med de andre områder det mindst vigtige for leverandørerne. 27 % ved ikke, hvor de i Midttrafik skal henvende sig omkring kundehenvendelser.
- **Andet.** Der er en tendens til en lidt større tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik blandt de lidt større leverandører, - dem med over 10 kontrakt busser.

Administrationen peger på følgende indsatsområder i 2008 for at udvikle samarbejdet med leverandørerne:

- Alle leverandører skal inddrages i køreplanlægningen.
- Det skal gøres klart, hvem der er kontaktperson i Midttrafik omkring kontraktforhold.
- Der skal arbejdes for at gøre afregningen mere gennemskuelig.
- Der skal udarbejdes en plan for billet og kvalitetskontroller i busserne.
- Bedre information og ny chaufførvejledning skal have høj prioritet i 2008.
- Det skal gøres klart, hvem i Midttrafik der altid kan kontaktes omkring takstspørgsmål.
- Alle leverandører skal have oplyst, hvordan og til hvem driftsforstyrrelser skal indberettes, og hvor i Midttrafik der kan rettes henvendelse omkring kundehenvendelser.
- I 2008 skal der etableres dialogfora med leverandører og chauffører for at sikre en mere formel ramme for inddragelse, information og udvikling af samarbejdet. Det vil ske i foråret.

Direktøren indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

Bilag:

Bilag 1: Undersøgelsens samlede resultater

Bilag 2: Spørgeskemaet

Bilag 3: Udfyldningsvejledning

Bilag 4: Liste over busselskaber