

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
03. november 2014	1-15-0-75-819-2-14	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Entreprenørudvalgs mødet

**Mødetids-
punkt** 30. oktober 2014

Sted Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

**Mødedel-
tagere** Kim Dam, Arriva Danmark
Jens Falk, Arriva Danmark
Jack Olesen, Nobina Danmark A/S
Henrik Westh Jakobsen, Nobina Danmark A/S
Søren Olesen, Thykjær A/S
Bent Thykjær, Thykjær A/S
Aage Gasbjerg, Brande Buslinier
Claus Strandgaard, De Grønne Busser
Hans Ole Nielsen, De Gule Busser
Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser ApS
Anne Olsen, Malling Turistbusser
Hans Bang-Hansen, Bestyrelsesformand
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Thomas D. Mikkelsen, Midttrafik – Status kontraktharmonisering
Poul Masud, Midttrafik – Køreplanprojekter
Mikkel Degn, Midttrafik - Realtidsprojekt
Dorte Møller, Midttrafik - Referant

Afbud Gerda H. Jørgensen, Arriva Danmark
Henrik B. Andersen, Arriva Danmark
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier
Henning Jensen, De Blaa Busser
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Allan Mørup, Mørup Turistbusser

Fraværende Finn Mikkelsen, Busselskabet Aarhus Sporveje

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkommen v/bestyrelsesformand Hans Bang-Hansen
2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen
3. Leverandørundersøgelse v/Jens Erik Sørensen
4. Status kontraktharmonisering v/Thomas D. Mikkelsen
5. Erfaringer med Mobile Pay og nye betalingsmuligheder v/Mette Julbo
6. Køreplanprojekter v/Poul Masud
7. Eventuelt – Realtidsprojekt.

1. Velkomst v/Hans Bang-Hansen

Hans Bang-Hansen bød velkommen og informerede om, at der er tradition for at formanden ind imellem deltager på et entreprenørudvalgsmøde og er spændt på at opleve en spændende dialog i et vigtigt forum.

2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen

Jens Erik gennemgik de vigtigste punkter siden sidste møde og understregede at det væsentligste for MT udover tilfredse kunder og dygtige leverandører er økonomien.

Der er styr på økonomien – indtægtsfremgang på 6% i Aarhus- området.

Tilskrives, at vi kører hvor der er mange brugere af offentlig transport og effektiv billetkontrol der giver penge i kassen.

Ingen takststigninger i 2015 – prisstigninger pga. zonereformen og rejsekort er rigelig i denne omgang, de 0,6% bruges i 2016.

Bestyrelsen har besluttet, at der i 2015 ikke skal være takststigninger p.g.a. zonereformen som allerede har givet kunderne prisstigninger – og som rigeligt udfordrer kunderne.

Udrulning af rejsekort følger tidsplanen – godt samarbejde med busselskaberne.

Teknisk fungerer rejsekortet fint og er allerede i funktion i Horsens, Hedensted, Silkeborg, Holstebro, Struer og Herning.

Udfordringen er, at der ikke er udstyr nok – Thykjær Busser har gjort opmærksom på at de kører med 2 reserve busser (som kører i fast rute) uden udstyr til rejsekort. Det er dog blevet løst.

Claus Strandgaard, De Grønne Busser – problemet er også med reservebusser, vi har 4 busser til Hadsund og kun 1 reservebus med rejsekortudstyr.

Jens Erik opfordrer busselskaberne til at kontakte ham, hvis der mangler udstyr

Søren Olesen, Thykjær Busser – påpegede at der er problemer med zonegrænserne uden for byen, hvor rejsekortet først skifter når den kommer forbi standen. Det giver forkerte priser.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier kunne endvidere oplyse at de har en fast reservebus der kører til sportsarrangementer, som ikke har rejsekortudstyr.

Jens Erik opfordrer til at melde ind til ham, hvis der er problemer. Samtidig oplyste han, at der vil blive oprette en Task Force gruppe, der skal gennemgå udstyret med alle busselskaberne.

Den landsdækkende enkeltbillet bliver ikke til noget – harmonisering kan have for høj en pris.

Jens Erik oplyste, at DSB har sagt nej, da der er flere ulemper end fordele ved

løsningen. MT har det ok med denne beslutning. Hvis det var blevet vedtaget, ville det betyde en prisstigning på kontantbilletter fra kr. 20 til 22 kr. for 2-zoners rejser.

Bestyrelsen ønsker øget brug af MobilePay ved større arrangementer – erfaring fra Skanderborg-Festival.

Kunderne og chaufførerne var tilfredse og busserne kom hurtigt af sted. Derfor lægges op til at det bruges andre steder i forbindelse med andre arrangementer.

3. Leverandørundersøgelse busselskaber 2014 v/Jens Erik Sørensen

Det er vigtigt, at leverandørerne har nogle ordentlige rammebetingelser at arbejde under.

Svarprocenten blandt busselskaberne var på 79%, hvor 100% selvfølgelig havde været bedre.

Der har været stor variation i jeres besvarelser, og det skal naturligvis have et efterspil.

På baggrund af undersøgelsen vil alle mellemledere og ledere blive bedt om at komme med en handlingsplan på jeres tilbagemeldinger.

Der er flere indsatsområder at tage fat på, men flg. punkter er vigtige: Køreplanlægning, Billet- og kvalitetskontrol, Drift, Kundeservice og Udbud og kontrakter.

Køreplanlægning

Knap 80 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning. Der kan ske forbedringer på tidspunktet for modtagelse af køreplanerne samt inddragelse og indflydelse med planlægningen, hvor ca. en 1/5 er utilfredse.

Søren Olesen, Thykjær Busser – det er vigtigt, at det bliver tydeliggjort hvilke køreplaner der bliver lavet af MT og hvilke kommunerne laver. Kommunernes køreplanlægning er helt utilstrækkelig, hvilket jeg tror rammer jer.

Jens Erik – MT vil naturligvis tage fat i de kommuner og entreprenører der har med det at gøre, for at minimere forskellen.

Billet- og Kvalitetskontrol

79% er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol.

MT kvalitetskontrol og opfølgning på kvalitetsbrister er blandt de prioriterede indsatsområder.

Kim Dam, Arriva – spørgsmålet om en print selv billet gælder både som hardcopy og på smartphone har jeg ved henvendelse til MT fået 2 forskellige svar på, så der stadig er uklarhed over hvad der gælder.

Jens Erik - print selv billetter er gyldige eneste undtagelse er DSB SMS-billetten.

Kim Dam, Arriva - Det kan være svært for chaufføren at kontrollere på en lille smartphone.

Hans Bang-Hansen – kunne det være en mulighed at vise betalingskort som en ekstra kontrol?

Kim Dam, Arriva – det vil være svært at få tid til, når der kommer en hel flok ind i bussen på én gang.

Claus Strandgaard, De Grønne Busser – udbyderne kommer konstant med nye muligheder for betaling, så det kan være svært at følge med.

Jens Falk, Arriva – den store udfordring er information om nye ting, der kommer for langsomt ud til chaufførerne.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – tiden for chaufføren er vanskelig, de kan ikke kontrollere i samme omfang som DSB, der har en kontrollør udelukkende til dette. Buschaufføren skal hurtigt af sted og kan kun sige ja.

Mette Julbo – Information herfra sendes via jer til chaufførerne. Det kan være en forsinkende faktor.

FynBus har et intranet, som måske kan være interessant til informationer. Hvis der er interesse for det, kan det på et kommende Entreprenørmøde blive præsenteret.

Hans Ole Nielsen, De Gule Busser – kunne godt tænke sig, at der kun kom information ud om de ting, der skal udskiftes eller repareres, og ikke om mindre kvalitetsbrist.

Thomas D. Mikkelsen – mindre buler etc. skal nødvendigvis ikke laves, men opfattes af kunden som et kvalitetsbrist.

Drift

89% er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift.

Information omkring hvor driftsforstyrrelser skal indberettes samt mulighederne for at indberette en driftsforstyrrelse er prioriterede indsatsområder.

Kim Dam, Arriva – det er kun nogle informationer om vejarbejder, forsinkelser etc. der kommer på MT hjemmesiden.

Søren Olesen, Thykjær – Kommunen og den der udfører arbejdet er tit en udfordring, da kommunen ikke kan styre den endelige udførelse af arbejdet.

Hans Bang-Hansen – det kunne måske være en ide at få dette indskrevet i kontrakten, så der er en bedre styring af processen.

Kundeservice

89% er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice.

Claus Strandgaard, De Grønne Busser – vi opfatter det en gang imellem som om der er taget sympati, når svaret gives til kunden.

Jens Falk, Arriva – hvis vi kommer til at give kunden ret tidligt i sagsforløbet er det svært at få vendt senere i forløbet.

Søren Olesen, Thykjær Busser – vi er meget tilfredse med de kundeklager der behandles af MT.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – chaufførerne kan godt føle sig umyndiggjort når de ikke får lov at ytre sig, hvis kunden på forhånd får halvt medhold fra MT.

Jeanette Mulvad, Holstebro Turistbusser – vi har haft et tilfælde hvor bussen er kørt for tidligt, men kan ikke komme igennem på telefonen hos MTs kundecenter.

Claus Strandgaard, De Grønne Busser – Kundecenteret kan ikke altid håndtere det godt nok. Det er svært at komme igennem på telefonen.

Søren Olesen, Thykjær Busser – vognmandstelefonen skal tages hver gang, så

man kan komme igennem.

Mette Julbo – hvis det ikke er muligt at ringe ind, er I altid velkommen til at kontakte Dorte vedrørende problemer, så vil hun få en afklaring hos de relevante ansvarlige.

Rejseregler, takster og Billetteringsudstyr

89% er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring Rejseregler, Takster og billetteringsudstyr.

Jens Falk, Arriva – information om særbilletteringer ved arrangementer kommer for sent ud. Vi kan ikke nå at informere chaufførerne og er ofte uforståelige. Hverken kunder eller chauffører forstår informationen.

Jens Erik informerede om at rejsereglernes forståelighed og brugervenlighed er der 32% utilfredshed med. Det skal der gøres noget ved.

MT kan ikke længere undskylde sig med at det er en fusion.

Jens Erik vil derfor gerne høre hvad busselskaberne er utilfredse med?

Søren Olesen, Thykjær Busser – når vi ringer til MT og spørger om en rejseregel, så siger de jeg skal lige slå op. Det er for sent at få besked efterfølgende, fordi chaufføren skal have svar omgående.

Søren Olesen, Thykjær Busser - de personer der sidder med dette område skal kunne svare omgående.

Mette Julbo – foreslog at man f.eks. sorterer de vigtigste regler fra, som så kunne bruges til elektronisk opslag.

Bent Thykjær, Thykjær Busser – mange chauffører er ældre og vil have svært ved at læse en mindre elektronisk skrift.

Jens Erik – oplyste at busselskaberne stiller med repræsentanter til MT, der kan indgå i en arbejdsgruppe, som inden nytår skal præsentere forenklede rejseregler og informationer.

Mette Julbo – MT vil ligeledes til næste Entreprenørudvalgsmøde afprøve andres måde at håndtere og informere om rejseregler.

Jens Erik informerede om at handlingsplanen for prioriterede indsatsområder vil blive forelagt for bestyrelsen i december måned.

4. Status kontraktharmonisering v/Thomas D. Mikkelsen

Thomas Mikkelsen oplyste, at der i alt er 89 kontrakter der skal opdateres.

Bilag 4 i kontrakttilægget omhandler det, der er gældende for det enkelte busselskab og er derfor individuelt for alle selskaber.

Det forventes at alle kontrakttilæg sendes ud inden udgangen af november måned 2014.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – Ringkøbing er undtaget i kontrakten, det er chaufførerne utilfredse med, da der kun er bussen til pauser. Når de skal på toilet foregår det på banegården.

Thomas Mikkelsen oplyste, at det er korrekt, men at der er udstedt poletter til dette brug.

Søren Olesen, Thykjær Busser – påpegede at der ikke står internet i busser omtalt i de nye kontrakter.

Thomas Mikkelsen oplyste, at internet bilaget er taget ud. Endvidere er udbuddet om realtidssystem indbefattet af en internet løsning, så det kommer med via dette projekt.

5. Erfaringer med MobilePay og nye betalingsmuligheder v/Mette Julbo

Mette Julbo oplyste, at Sydtrafik nu har slettet rejsebestemmelsen om mad og drikke i busserne og foreslog at Midttrafik skal overveje at gøre det samme.

I Busselskabet Aarhus Sporveje, har man lavet et forsøg hvor skiltene blev pillet ned og indtil videre har det ikke ført til problemer f.eks. mere rengøring etc.

Søren Olesen, Thykjær Busser – foreslog at fjerne rejsereglen og lade chaufføren bestemme og vurdere de forskellige situationer.

Henrik Westh Jakobsen – chaufførerne gør det i stor udstrækning i dag alligevel.

Mette Julbo – vi vil derfor indstille til bestyrelsen at rejsereglen om mad og drikke fjernes i busserne.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – generelt giver det gode point, men det skal være chaufføren der bestemmer.

Claus Strandgaard, De Grønne Busser – der bør være en information til chaufførerne om hvordan de håndterer det, ellers kan der være forskellige regler fra chauffør til chauffør, som vil give utilfredse kunder.

Søren Olesen, Thykjær Busser – foreslår at reglen skal væk, og overlade det til chaufførerne at forvalte dette rigtigt.

Mette Julbo – vi kommunikerer til chaufførerne, at mad og drikke er tilladt og så er det op til busselskaberne at holde øje med udviklingen og melde ind til Midttrafik, hvis det giver problemer.

Arrangementskørsel

Mette Julbo – fastprisordningen i forbindelse med Smuk Fest var en succes og gav tilfredse kunder og busser der kørte uden forsinkelser. Ordningen løb rundt takket være at flere købte billet.

Informerede desuden om fordelene ved en pakkøløsning, som giver nem billettering, og fælles markedsføring der giver god mulighed for at få nye kunder der normalt ikke kører med bus.

Kim Dam, Arriva – foreslog at Mobile Pay blev en generel måde at betale sin Kontantbillet på.

Mette Julbo – vi overvejer konstant muligheder for nye betalingsformer.

6. Køreplanprojekter v/Poul Masud

Poul Masud gennemgik de kommende større projekter for K15, K16 og K17. K15 vil bl.a. betyde forbedring af driften på forskellige ruter og nedlæggelse af andre for bedre udnyttelse af ressourcer.

Søren Olesen, Thykjær Busser – køreplanlæggere bruger faste minuttal, som er meget svært eller umuligt at overholde. Det er bedre at bussen kommer til tiden, end at den kører efter minuttal.

Poul Masud oplyste, at faste minuttal vurderes fra rute til rute i planlægningen.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – har stor ros til planlæggerne, det er blevet

meget nemmere at komme igennem med forslag, det har tidligere været et problem.

7. Eventuelt

Realtid og gratis internet

Mikkel Degn gennemgik status på realtidsprojektet og oplyste at løsningen tilkobles eksisterende systemer, og udnytter de kanaler med informationer der er kendte i forvejen. Systemet tilkobles rejsekortsystemet, så der kun skal logges på eet sted.

Realtid og internetløsningen forelægges bestyrelsen i december måned.

Hans Ole Nielsen, De Gule Busser – ved realtid kan vi risikere en bøde på kr. 2000, hvis der ikke er logget korrekt på til tiden. Hvis tiden passerer kommer realtiden ikke med.

Mikkel Degn – vi prøver at koble systemerne sammen, så det bliver lettere for chaufføren, så i praksis skulle der ikke være behov for at bruge muligheden for bod for manglende pålogning

Søren Olesen, Thykjær Busser – ved installationer til rejsekort, er der behov for et installationsdiagram, da vi har oplevet at installationen sker forskelligt.

Jens Erik - MT undersøger om det er muligt at skaffe et installationsdiagram.

Jack Olesen, Nobina – oplyste, at det er svært at koble op med rejseplanen, da ingen ruter fra Randers ligger i rejseplanen på nuværende tidspunkt.

Mikkel Degn – vi er opmærksom på disse uhensigtsmæssigheder.

Hans Bang-Hansen – takkede afslutningsvis for en god formiddag og understregede vigtigheden af disse møder. Oplevede en god og konstruktiv debat med relevante punkter som f.eks. rejsekort opkrævning på rigtige grundlag, hvordan kan man vise en gyldig billet og forbedre samarbejdet med kommunerne.

Et rigtigt spændende møde, som jeg måske deltager i en anden gang.