

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
10. oktober 2013 Rev. 14/10 2013	1-15-0-75-1-13	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Entreprenørudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 7. oktober 2013

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Henrik Andersen, Arriva
Søren Søgaard Petersen, Arriva
Gerda Jørgensen, Arriva
Jens Falk, Arriva
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Søren Olesen, Thykjær A/S
Aage Gasbjerg, Brande Buslinier
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier
Finn Mikkelsen, Busselskabet Aarhus Sporveje
Jack Olesen, Nobina Danmark A/S
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Henning Jensen, De Blå Busser
Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser ApS
Anne Olsen, Malling Turist
Allan Mørup, Mørup Turistfart
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Thomas Mikkelsen under punkt 4
Mikkel Degn og Michael Ibsen under punkt 5
Else Nielsen, Midttrafik

Afbud Bent Thykjær, Thykjær A/S
Hans Ole Nielsen, De Gule busser
Henrik Westh Jakobsen, Nobina Danmark A/S

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen
2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen
3. Status på rejsekortet og rejsekort i kontrakter v/Thomas Mikkelsen
4. Kvalitetskontrol v/Mikkel Degn og Michael Ipsen
5. Eventuelt.

1. **Velkomst v/Jens Erik Sørensen**

Jens Erik Sørensen bød velkommen, og da der var mange nye deltagere, var der en præsentationsrunde.

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

Se bilag 1.

Det Aarhusianske selvbilletteringssystem

Jens Erik Sørensen orienterede om, at billetkontrollen i Aarhus bybusser er outsourcet, hvilket bl.a. har medført en fordoblet produktivitet, øget trygheden og forbedret omdømmet. En række chauffører har også givet udtryk for, at de er meget tilfredse med ordningen.

Midttrafiks bestyrelse beslutter i december, hvilket eksternt firma, der får opgaven de næste 2 år.

De mobile automater fungerer, men de stationære automater fungerer ikke. Der lægges pres på leverandøren. Hvis ikke problemet bliver løst inden årsskiftet, ender det i en yderligere retssag.

Regnskab 2013

Med hensyn til regnskabet for 2013 orienterede Jens Erik Sørensen om, at udgifter til buskørsel er steget med 16 mio. kr. på grund af nyt udbud.

Indtægter fra buskørsel er 20 mio. kr. over budgettet. Antallet af kunder er stigende.

Nettoudgifter til handicapkørsel er 5 mio. kr. under budgettet bl.a. på grund af samkøring af IT-systemer.

Regnskabet for både Trafikselskabet og Midtjyske Jernbaner balancerer. Der er ingen udgifter til Rejsekortet i 2013 – undtagen for Silkeborg og Horsens, da de to kommuner har ønsket at betale i år.

Regionen og Aarhus Kommune – måske også Randers Kommune – skal finde ud af, hvordan de vil finansiere Rejsekortet fremover.

Der er en samlet kundefremgang, selv om der er blevet skåret i køreplantimerne.

Budget 2014

Udgifter til buskørsel er reguleret med 1,2% og 0,7% - forskellige indeks – og tilpasset køreplanændringer og udbud. Dette er indarbejdet i budgettet.

Indtægter vedrørende buskørsel forøges med 2,3% - på grund af regnskabsresultatet for 2012 og en takststigning på 1,5%.

Budget til trafikselskabet reduceres med 1 mio. kr., jfr. bestyrelsens beslutning om besparelser på i alt 5 mio. kr. over 3 år på grund af færre køreplantimer og med 2,7 mio. kr., første del af en besparelse på 12 mio. kr. på grund af rejsekortet.

Budget for handicap- og flexkørsel er korrigeret for pris- og lønudvikling. Udgifter til handicapkørsel i Aarhus falder på grund af bedre koordinering.

Budgettet for togdrift er steget med 1,2% på grund af omkostningsindeks, men der er ligeledes stigning i indtægter.

3. **Status på rejsekortet og rejsekort i kontrakter v/Thomas Mikkelsen**

Se bilag 2.

Thomas Mikkelsen gjorde opmærksom på, at efter Midttrafiks tilslutning til Rejsekortet, kræver det et Rejsekort-bilag i alle kontrakter.

I kontrakter frem til Midttrafiks 9. udbud, har der ikke direkte været bestemmelser om Rejsekortet – kun generelle bestemmelser om billetteringsudstyr, men i kontrakter fra 10. udbud (driftsstart i sommeren 2009 og fremefter) har Midttrafik indarbejdet et Rejsekort-bilag.

Opdateret Rejsekort-bilag er udarbejdet på baggrund af ønsket om samarbejde omkring installation og drift.
Midttrafik har primært hentet inspiration fra Nordjyllands Trafikselskab.
Midttrafik ønsker at tilgodese samarbejdet med både små og store busselskaber.
Indeholder almindelig løsning og "check-in-mini" løsning.
Installation af Rejsekort-udstyr.
Installation af WLAN (trådløst internet) på garageanlæg.
Undervisning af personale i betjening af Rejsekort-udstyr.
Drift, herunder bl.a. daglig drift og fejlmelding og reparation.
Kontraktophør.
Installation og drift af Rejsekort stiller nye krav til busselskaberne.
Midttrafik ønsker at kompensere busselskaberne for deres ekstraomkostninger.

Der blev fra mødedeltagerne kraftigt opfordret til, at samtlige chauffører kommer på et 1-dags kursus i Rejsekortet. Der blev også opfordret til at være fleksibel med hensyn til kursustidspunkter - fx weekender.
Det indvilgede Jens Erik Sørensen i.

På spørgsmål om, hvad en "check-in-mini" løsning er, svarede Thomas Mikkelsen, at det minder om en lille dankortterminal – meget mindre udstyr, som er velegnet på lokalruter.

På forespørgsel om, hvem der skal yde den tekniske support på Rejsekortet, blev det bekræftet, at det er trafikkontrollørernes opgave.

Jens Erik Sørensen lovede Finn Mikkelsen, Aarhus Sporveje, at der vil blive lavet særskilt drøftelser med Busselskabet, når Rejsekortet skal indføres i Aarhus.

På sidste Entreprenørudvalgsmøde blev det aftalt, at når Midttrafik er tilsluttet Rejsekortet, skal der nedsættes en arbejdsgruppe med deltagelse af busselskaberne med henblik på implementeringen af Rejsekort-bilag i kontrakterne.

Til arbejdsgruppen meldte sig:
Henrik Andersen, Arriva
Per Nielsen, De Grønne Busser
Søren Olesen, Thykjær A/S.

Fra Midttrafik deltager:
Svend Aage Ravn
Thomas Mikkelsen.

Arbejdsgruppen vil blive kontaktet snarest muligt.

Repræsentanterne får bilag til gennemsyn og kommentering.
Midttrafik vurderer arbejdsgruppens kommentarer og tilretter i forhold hertil efter dialog med Driftsafdelingen.
Revideret bilag fremsendes til repræsentanterne.
Endelig forhandling mellem repræsentanter og Midttrafik.
Medio december 2013 er Rejsekort-bilaget endeligt og compensation forhandlet på plads.

På Entreprenørudvalgets december-møde vil arbejdsgruppens resultat blive forelagt. Der vil også blive givet en generel orientering om Rejsekortet.

I øvrigt opfordrede Jens Erik Sørensen deltagerne til at kontakte Rejsekortsekretariatet med evt. spørgsmål om Rejsekortet

Udkast til Rejse-kortbilag er vedlagt – bilag 3.

4. Kvalitetskontrol v/Mikkel Degn og Michael Ipsen

Se bilag 4.

Mikkel Degn henviste til, at der på Entreprenørudvalgsrådet i februar måned blev aftalt, at forsøget med kvalitetskontrol skulle køre ½ år, hvorefter der skulle ske en evaluering.

Midttrafik har over den seneste måned evalueret på kvalitetskonceptet, og konklusionerne herfra blev præsenteret for udvalget. Samtidig understregede Mikkel Degn, at kvalitetsarbejdet skal ske i et tæt og godt samarbejde mellem busselskaberne og Midttrafik. Formålet med evalueringen i Entreprenørudvalget er at evaluere processen indtil nu samt at skabe et godt fælles grundlag for det videre arbejde.

På baggrund af kundeundersøgelse viser det sig, at bussens kvalitet påvirker kundernes tilfredshed med op til 5%-point.

Der er på nuværende tidspunkt gennemført 2500 vurderinger og udsendt 240 kvalitetsbreve, og bod tildelt på under 1% af vurderingerne, så alt i alt er det et flot resultat.

Mikkel Degn orienterede om, at der generelt er positiv tilbagemelding på kvalitetskontrollen fra busselskaber, chauffører og kunder.

Midttrafik ønsker en tættere dialog med busselskaberne omkring hele kvalitetskontrollen.

Der var generelt stor utilfredshed med kravet om at skifte revnede forruder, selvom de godt kan godkendes i syn.

Det blev også påtalt, at Midttrafik mangler registrering af bussens identitet, hvilket gør det vanskeligt for busselskaberne at spore den/de busser, som er blevet kvalitetskontrolleret.

Midttrafik registrerer kvalitetsmålingerne på bussernes registreringsnummer.

Busselskaberne var også utilfredse med, at der gik alt for lang tid til de fik resultaterne af kvalitetskontrollen. Selskaberne ønsker at få tilsendt en kopi af den rapport, som bliver lavet i forbindelse med kontrollen.

Det blev også nævnt, at det fylder rigtig meget for chaufførerne, med hensyn til mangler fx opfyldning af køreplaner m.v.

Endvidere blev der fremsat ønske om, at Midttrafik i forvejen tager kontakt til busselskaberne og informerer om, hvad der skal kontrolleres på.

Der blev opfordret til, at Midttrafik genindfører kvalitetsmøder, hvor problemerne kan drøftes.

Nogle af busselskaberne føler det som en form for eksamen, når der bliver udført kvalitetskontroller.

Deltagerkredsen pointerede, at alle busselskaber skal måles efter samme skema.

Jens Erik Sørensen erkendte, at al begyndelse er svær og opfordrede til at busselskaberne og Midttrafik i fællesskab finder en løsning.

Mikkel Degn tilkendegav, han på en lang række punkter var enig i

busselskabernes synspunkter.

Mikkel Degn bad deltagerkredsen om at udpege 2-3 personer, som vil indgå i en arbejdsgruppe, med det formål at lave en fælles løsning for kvalitetskontrollen.

I arbejdsgruppen indgår:

Gerda H. Jørgensen, Arriva, Herning

Poul Tønnesen, Thykjær A/S

Kim Nielsen, De Grønne Busser.

Arbejdsgruppen vil blive indkaldt hurtigst muligt.

Arbejdsgruppens resultat vil blive forelagt på næste Entreprenørudvalgsmøde.

I forbindelse med debatten var der en del utilfredshed med Midttrafiks håndtering af blandt andet:

- Mail vedrørende oprydning i busserne – vis hensyn – Henning Jensen, De Blaa Busser
- Manglende køreplaner til køreplansskiftet – Henning Jensen, De Blaa Busser
- For sen varsling om passagertællinger – Arriva i Horsens
- Streamere er næsten svejset på - meget vanskelige at få af igen – Arriva i Horsens
- Manglende reparation af GPS-antenne – Allan Mørup.
- Rejseplanen kan ikke håndtere lokalruter – i hvert fald ikke i Vestjylland – Allan Mørup.

Jens Erik Sørensen beklagede, at Midttrafik ikke har orden i eget hus, men lovede, at der vil blive taget hånd om ovenstående kritik konkret.

5. Eventuelt

Kim Nielsen, De Grønne Busser, undrer sig over, at Midttrafik svarer på en kundeforhenvendelse, inden høringsvaret fra busselskabet er modtaget. Kim Nielsen ville gerne have set svaret til kunden.

Kim Nielsen nævnte også, at det er problematisk med forskellige farver på ungdomskort.

Henning Jensen, De Blaa Busser, nævnte problematikken vedrørende brug af E-cigaretter.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at det er Midttrafiks bestyrelse, som har beslutningskompetence vedrørende E-cigaretter.

Endvidere orienterede Jens Erik Sørensen om, at der i Flextrafik i samarbejde med Sydtrafik administrativt er udstedt et forbud mod brug af E-cigaretter.

Søren Olesen, Thykjær, opfordrede Midttrafik til at koordinere køreplanen for den 24/12 og 31/12 med de øvrige trafikselskaber, så det bliver nemmere for kunderne at finde ud af.

Anne Olesen, Malling Turist, efterspørger en telefonliste over Midttrafiks medarbejdere med angivelse af arbejdsområder.

Allan Mørup foreslog, at udvide den allerede eksisterende på extranettet med arbejdsområder.

Der var flere som gjorde opmærksom på problemerne vedrørende udkørsel på Herredsvej.

Jens Erik Sørensen forsikrede, at Midttrafik gør, hvad der er muligt for at få kommunen til at tage hånd om problemerne.