

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
26. oktober 2015	1-15-0-75-40-15	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

Mødetids- punkt	22. oktober 2015
Sted	Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg
Mødedel- tagere	Henrik Andersen, Arriva Danmark A/S Finn Thomsen, Arriva Danmark A/S Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva Danmark A/S Gerda Jørgensen, Arriva Danmark A/S Hans Peter Leest, Arriva Danmark A/S Hans Agerup, Arriva Danmark A/S Aage Gasbjerg, Brande Buslinier Rune Gasbjerg, Brande Buslinier Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje Teddy Thomsen, Busselskabet Aarhus Sporveje Kim Nielsen, De Grønne Busser Jonas Trier, De Grønne Busser Poul Tønnesen, Thykjær A/S Jens Erik Sørensen, Midttrafik Mette Julbo, Midttrafik Mikkel Degn, Midttrafik, under punkt 4, 5 og 6 Michael Steinberg, Midttrafik, under punkt 4 Jesper Fogh Jensen, Midttrafik, under punkt 5 Michael Ibsen, Midttrafik, under punkt 6 Ole Sørensen, Midttrafik, under punkt 7 Charlotte Dalby Pedersen, Midttrafik Dorte Møller, Midttrafik, referant
Afbud	Søren Olesen, Thykjær A/S Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier Berit Olsen, Nobina Danmark A/S Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S
Dagsorden	Mødet blev afholdt med flg. dagsorden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Velkommen v/Jens Erik Sørensen 2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen 3. Trafikoplæggninger v/Mikkel Degn 4. Realtid v/Michael Steinberg 5. Chaufførinformation v/Jesper Fogh Jensen 6. Rejsekort v/Michael Ibsen 7. Letbanen v/Ole Sørensen 8. Eventuelt

1. Velkommen v/Jens Erik Sørensen

Jens Erik Sørensen bød velkommen til alle.
Ingen kommentarer til referatet fra sidst som hermed er godkendt.
Jens Erik Sørensen oplyste, at dagsordenen er tilføjet med et ekstra punkt - Rejsekort - på opfordring af Gerda Jørgensen, Arriva.

2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen

Takster:

Rigsrevisionen har lavet en rapport om manglende harmonisering af takster mellem bus og tog. Rapporten påpeger de uforståelige priser, på tværs af takstområder som Midttrafik gentagne gange har pointeret.

Transportministeren har sat staten ind for bordenden i arbejdet – løsning kan ikke nås af frivillighedens vej.

Midtjylland har 4 takstområder, det giver problemer og mange klager til kundecentret.

4 trafikselskaber har sat sig sammen for at finde en løsning. Løsningen er forskellige takster mellem bus og tog, fordi togoperatørernes takster er 20% højere – også for kombination af rejser (bus/tog) etc.

Økonomi:

Forventet regnskab 2015 – en merudgift på ca. 8 mio. kr. ud af 1,5 mia. kr. på busdrift – primært ruteændringer i Århus. Besparelse på diesel var indarbejdet i budgettet.

Mindre indtægter på 7 mio. kr. ud af 700 mio. Kr. – især for regionen udenfor Århus – landsdækkende tendens – vær opmærksom.
Øvrige forretningsområder balancerer.

Flere køreplantimer i Århus området koster mere.

Midttrafik er udfordret på indtægter uden for Århus. Indtægterne falder – og gode ideer for øgede indtægter ønskes. Midttrafik påpeger problemer med rejsekortet som en af årsagerne.

Budget 2016 – større ændringer:

Køreplan-timetallet er stadig ca. 2 mio. - det samme som 2015.

Regionens økonomi er kraftigt udfordret af rejsekort og øgede udgifter til DSB.

Jens Erik Sørensen opfordrer til at være opmærksom på indtægterne og rejsekortet. Rejsekortet koster ca. 8-10 mio. årligt for regionen.

Der er budgetteret med udgifter til erstatningskørsel, når Grenå- og Odderbanen lukker i august 2016. Flere bruger toget og det udfordrer økonomien.

Der er budgetteret med udgifter til forberedelse af letbanen.

Regionen har bedt Midttrafik om varetagelse af busdriften. Midttrafik har lavet en plan for indsættelse af erstatningskørsel på Aarhus Nærbane i forbindelse med ombygning af letbanedrift.

Midttrafiks budget er reduceret med 12 mio.kr. (11%) for at begrænse merudgifter på 45 mio. kr. til rejsekort årligt. (vedligehold af billetteringsudstyr, administration af klippekort og provision, nedlæggelse af 4 lederstillinger og 7 basisstillinger, øget digitalisering, opstramning på medarbejdergoder osv.)

Derudover er lejemålet reduceret, rejsekortsekretariatet nedlagt og trykning af køreplaner ophører i 2016.

Billettering:

Rejsekortudstyret virker, men med meget lav benyttelse. Jens Erik Sørensen beklager den manglende tilbagemelding vedr. check-in-mini. Sekretariatet er opløst og opgaverne overtaget af linjefunktioner i Midttrafik. Mange klager over prissætning m.v. - gør at Kundecentret bruger meget tid på rejsekort.

Check-in-mini har ikke kørt ordentligt, men det er der nu en plan for med en løsning.

Mobilepay er brugt til arrangementskørsel, og kan nu også bruges til kontantbilletter i Horsens. Hvis det bliver en succes og mange benytter sig af det, skal det foldes ud andre steder.

Klippekortet udfases i maj 2016, og bestyrelsen har ønsket et oplæg om betaling via en mobilapp.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at det vil være et alternativ til rejsekortet – et klippekort via mobiltelefonen, som vil give kunden nogle valgmuligheder. Det vil ikke gavne rejsekortet.

Månedskort og skolekortet udgår ikke i Midttrafik endnu. Når det sker, vil det blive meldt ud i god tid forinden.

Finn Thomsen, Arriva - nedskæringer gør at familierne får 2 biler på de øde strækninger. Har rejst 2 gange på rejsekortet hvor begge ture har været billigere.

Jens Erik Sørensen - som regel er rejsekortet billigere, men udfordringen er klippekortet i Aarhus, hvor man skal rejse 16 gange, før det bliver billigere.

Finn Fruerlund, Arriva – rejsekortet er ok, men chaufførerne har ikke overblik over hvad folk bruger, de siger bare ja, uden at vide hvad de siger ja til.

Jens Erik Sørensen – det er en stor opgave med opdatering af udstyr.

Kommende repræsentantskabsmøde:

Jens Erik Sørensen oplyste, at der på det kommende repræsentantskabsmøde den 30. oktober vil være politisk fokus på bl.a.:

BRT-løsninger i større byer samt

Mobilitet – sammenhæng mellem de forskellige produkter i kollektiv trafik og sammenhæng med den øvrige transport.

3. Trafikoplægninger v/Mikkel Degn

Mikkel Degn, Midttrafik oplyste, at der i 2015 har været en stigning i antallet af trafikoplægninger i forbindelse med vejarbejder og arrangementer.

Det er et område som Midttrafik meget gerne vil have feedback på og samarbejde omkring.

Midttrafik har løbende dialog med kommunerne om trafikoplægninger i forbindelse med vejarbejder og arrangementer.

Som eksempel oplyste Mikkel Degn, at ved et arrangement som ½ marathon i Aarhus gav det 47 oplægninger på ruter.

Processen, som den er i dag, blev gennemgået med opfordring til at komme med

input fra busselskaber og chauffører, så det kan gøres mere effektivt.

Mikkel Degn foreslog, at der fremover vil blive udsendt en forhåndsinformation til busselskaberne inden den endelige planlægning fastlægges.

Torben Høyer, BAAS – spurgte om der er en aftale med CBA (Center for Byens Anvendelse).

Mikkel Degn, Midttrafik oplyste, at det er en udfordring, da arbejdet lægges i udbud til entreprenører etc., men at kommunikationen skal være skarpere og processen styres bedre. Der er tit problemer med de mindre vejarbejder.

Torben Høyer, BAAS – CBA har lavet gode løsninger, men det kræver at samarbejdet fungerer.

Finn Thomsen, Arriva – det virker som om, der findes nye måder at gøre det på ved hvert arrangement. Anbefaler at der laves en fast rutine f.eks. ved skovene, Strandvejen etc. så chauffører og kunder ved hvad der skal ske.

Jens Erik Sørensen – hvorfor gør vi ikke det i dag? Det er vel Midttrafik og busselskabet der bestemmer.

Mikkel Degn, Midttrafik svarede, at der er begrænsninger for, hvor meget der kan besluttes, men vil gerne undersøge hvad forholdene har været, siden de ikke har været ens.

Poul Tønnesen, Thykjær – opfordrer til at kigge fremad og lave det bedre til næste gang – vi kan ikke lave om på det der er sket, men lære af det.

Finn Fruerlund, Arriva – omlægningerne spreder sig vidt omkring og giver lange forsinkelser. En god dialog vil være godt for alle parter.

Rune Gasbjerg, Brande Buslinier – hvad er processen på tværs af regionerne?

Mikkel Degn, Midttrafik – det vil jeg undersøge og vende tilbage med svar til alle.

Finn Thomsen, Arriva – vi har snakket om det mange gange og får hele tiden at vide, at det er kommunerne der bestemmer. Busselskabernes mange ekstra omkostninger bliver ikke dækket. Regionen betaler og skal sætte skruetvinger på kommunerne. Det er ofte frustrerende for chaufførerne, som modtager beskidte tegn fra bilisterne. Bomme ved Hornslet giver problemer. Syddjurs kommune gav blot besked om at sådan blev det, uden opbakning fra Midttrafik.

Rune Gasbjerg, Brande Buslinier – har eksempel på at Arriva kan få noget lavet om på 14 dage. Midttrafik har lavet 2 køreplaner på samme rute – det er uforståeligt for kunderne.

Jens Erik Sørensen – det følger vi op på og vender tilbage.

Jonas Trier, De Grønne Busser – det er svært at nå køreplanen med diverse vejarbejder og omlægninger. Rute 114 giver op til 3 kvarters længere køretid.

Finn Thomsen, Arriva – det sker jævnligt at entreprenøren laver noget om så bussen får buler og skrammer. Lars Kruse fik det ændret igen, men det er ikke altid det sker.

Mikkel Degn, Midttrafik påpeger, at det er vigtigt at busselskaberne tager kontakt til Midttrafik og alle henvendelser tages alvorligt.

4. **Realtid, Wi-Fi, tællesystem, video, mobile pay v/Michael Steinberg**

Realtid

Realtid giver kunderne en markant bedre trafikinformation og dermed større kundetilfredshed. Der er kun hørt positive reaktioner fra chaufførerne, som kan se hvor de er i forhold til køreplanen.

Midttrafik og busselskaberne kan se de samme oplysninger og derved følge busserne. Data fra realtid bruges til analyser etc. og giver et godt input til busselskaber, kommuner etc.

Hele Midttrafiks område har realtid i 2. kv. 2016.

Realtid og rejsekort teknikken kobles sammen, så der kun tændes et sted.

Teddy Thomsen, BAAS – lyset på udstyret kan ikke reguleres, så det giver et dårligt lys om morgenen.

Michael Steinberg oplyste, at der arbejdes på en løsning af netop dette problem.

Gratis Internet

Det skal være nemt for kunderne at logge ind på Midttrafik wi-fi, så de kan bruge rejsetiden til fornøjelse og arbejde.

Jens Erik Sørensen spurgte om dækningen er god nok alle steder, og om der er et system til at håndtere de steder, det ikke virker?

Mikkel Degn, Midttrafik svarede at internettet testes når det installeres og indgår derudover i kvalitetstesten.

Poul Tønnesen, Thykjær – på rute 202 falder dækningen undervejs på ruten.

Mikkel Degn, Midttrafik svarede, at det er udbyderen der skal sikre, at der er dækning, så der skal skiftes til en anden operatør.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – gælder gratis internet også for B-kontrakter?

Michael Steinberg, Midttrafik – nej, det er kun A-kontrakter, der er finansieret.

Jens Erik Sørensen supplerede med at fortælle at Norddjurs kommune selv har bestilt til busser i B-kontrakter.

Rune Gasbjerg, Brande Buslinier – når der indmeldes service på anlægget, går der ca. 1 måned, før der sker noget.

Mikkel Degn, Midttrafik – kontrakten på servicedelen skal sikre at det kører og med samme løsningsniveau.

Videoovervågning, passagertællesystem

Det vil være et krav i alle fremtidige kontrakter, at der er videoovervågning i busserne.

Kørsel på gamle kontrakter skal afhjælpes, og Midttrafik finansierer videoovervågning i forbindelse med installering af realtid og wi-fi.

Samtidig med installering af nyt udstyr i busserne, bliver der også installeret tællesystem i busserne. Det giver et bedre billede på længere sigt, og kræver ingen opgaver fra chauffører og busselskaber.

Kim Nielsen, De Grønne Busser – vil der være kompensation for oftere udskiftning af batteri, når der installeres alt det udstyr?

Finn Thomsen, Arriva – strømmen tappes også hvis bussen står stille, det er en udfordring for økonomien.

Michael Steinberg, Midttrafik – det er noteret og tages med i tilbagemeldingen.

Mobileplay

Michael Steinberg, Midttrafik informerede om mobilbetaling der ligner den måde kunder betaler andre steder som f.eks. Rema, Bilka etc. Ordningen skal afprøves for kunder, chauffører og busselskaber, inden der tages stilling til det videre forløb. Mobilbetaling giver færre kontanter for chaufførerne.

30% af DSB's betalinger er flyttet til mobilbetaling.

En evaluering af projektet skal på bestyrelsesmøde i Midttrafik i december måned.

5. Chaufførinformation v/Jesper Fogh Jensen

Jesper F. Jensen, Midttrafik informerede om chaufførinformationen, som er et vigtigt værktøj i hverdagen. Der arbejdes på en proces som sikrer, at alle tilbagemeldinger tages til efterretning, så det gøres bedre fremover.

Busselskaberne vil blive inddraget i processen til modernisering af chaufførvejledningen.

Finn Thomsen, Arriva – har sendt et eksempel ind angående billettering af skoleelever. Overskriften siger et, men teksten siger noget andet. Det forvirrer alle. Budskabet skal rettes til dem der modtager det og være enkelt, kort og præcist.

Det foreslås at chaufførvejledning og –information laves som en ipad løsning med søgefunktion, så alle altid har den opdaterede og samme version.

Poul Tønnesen, Thykjær påpegede at det ikke er alle der har adgang til elektronik, og mange ældre er ikke glade for den teknik.

Jens Erik Sørensen svarede, at begge parter skal dækkes ind som det f.eks. også bliver med ophør af den trykte køreplan.

Mikkel Degn – vi tager en dialog med selskaberne og laver en samlet løsning.

Torben Høyer, BAAS – foreslog at Midttrafik finansierer en lille skærmløsning til alle busselskaber.

Gerda Jørgensen, Arriva påpegede, at der i nogle busser er en ipad lignende løsning. Gjorde endvidere opmærksom på, at der i rejsebestemmelserne desværre ikke længere er en opgave for kunderne i at give tydelig tegn, når de skal af. Det kan være svært for chaufføren at vide.

Jens Erik Sørensen – vi tager budskabet om en forenkling med og er lydhør overfor en skærmløsning.

Finn Thomsen, Arriva tilmeldte sig til samarbejdet om modernisering af chaufførvejledning

Mikkel Degn – information om af- og påstigning vil være en serviceinfo. f.eks. ved stoppesteder.

6. Rejsekort Michael Ibsen.

Michael Ibsen, Midttrafik gennemgik processen med udrulning af rejsekort fra starten i april måned med Aarhus Sporvejes busser og til i alt 735 busser der i dag har fuldt rejsekort udstyr.

12 busser sættes i drift i næste uge med mini check-in system.
Både installation og undervisning sker samme dag.
Udrulning af alle mini check-in installationer forventes afsluttet ultimo 2015.

Rune Gasbjerg, Brande Buslinier – påpegede de 3 timers interval for helpdiskfunktionen, som giver en udfordring for X-bus. Bussen holder ikke stille midt på dagen, 1 times interval ville være at foretrække.

Michael Ibsen, Midttrafik svarede at det er sjældent de 3 timer bruges, men de 3 timer er kontraktmæssigt et krav fra leverandøren, hvorfor det ikke kan ændres.

Poul Tønnesen, Thykjær oplyste, at der er eksempler på at helpdisk funktionen ikke svarer med det samme, men tager tid inden det sker.

Mikkel Degn, Midttrafik svarede at der er samme servicemål i drift som for de øvrige afdelinger.

Michael Ibsen, Midttrafik supplerede med at oplyse, at der er en fast opsætning af helpdisk bemanningen, så det burde ikke forekomme i fremtiden.

Finn Thomsen, Arriva – efterlyser en procedure for udskiftning af udstyr i busserne.

Michael Ibsen, Midttrafik oplyste, at der arbejdes på fasen fra installation til udskiftning.

Gerda Jørgensen, Arriva kunne melde, at det hænder skærmen lukker ned og bliver grå ca. 20 min., hvor kunderne kommer gratis med. Billettering med regionsoverskridning giver kundefrustration.

Michael Ibsen, Midttrafik vi er bevidste om det, og det er en udfordring. Alle opfordres til at sende deres input ind til Midttrafik.

Gerda Jørgensen, Arriva vil gerne være med i test og afprøvning af udstyr, men ikke sidst, når det skal installeres.

Jens Erik Sørensen undskyldte på Midttrafiks vegne og medgav, at det ikke er godt nok.

7. Letbanen v/Ole Sørensen

Ole Sørensen, Midttrafik gennemgik køreplanoplæg for letbanen – se bilag punkt 7. Idriftsætning af letbanen sker fra maj 2017. Keolis valgt som operatør.

Plan for indsættelse af erstatningskørsel forelægges bestyrelsen for Midttrafik på møde den 30. oktober 2015.

Kim Nielsen, De Grønne Busser forhørte sig om der er et evt. højere lønniveau for ansatte i letbanen.

Ole Sørensen, Midttrafik oplyste, at niveauet er næsten som en buschauffør og altså ikke højere lønninger.

Hvilket Torben Høyer, BAAS bekræftede og supplerede med, at der vil blive etableret et møde med Keolis om ansættelser til letbanen.

Jens Erik Sørensen bad gruppen huske at emnet er tilbagevendende.

8. Eventuelt.

Jonas Trier – De Grønne Busser påpegede at fremkommeligheden omkring Aarhus rutebilstation er meget svær om aftenen på grund af trafik fra Domino Pizza.

Jens Erik Sørensen bekræftede, at der er fokus på problemet, og at det må forretningsføreren klare.