

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
25. januar 2017	1-15-0-75-2-17	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Entreprenørudvalgsmøde

**Mødetids-
punkt**

19. januar 2017

Sted

Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

**Møde-
deltagere**

Arriva Danmark – Kim Dam
Brande Buslinier - Ronny Gasbjerg, Aage Gasbjerg
Busselskabet Aarhus Sporveje – Finn Mikkelsen
De Blaa Busser – Henning Jensen
De Grønne Busser - Kim Nielsen
De Gule Busser – Hans Ole Nielsen
Engesvang Turistfart – Ole Jepsen
Faarup Rute- og Turistbusser – Klaus Busch
Herning Bilen Rute – John Skov
Holstebro Turistbusser – Chanette Mulvad
Keolis Danmark – Freddy Jepsen
Mørup Turistfart – Allan Mørup
Nobina Danmark – Nikolaj Kyhn
Tidebus Danmark – Torben Sørensen
Todbjerg Busser– Jesper Møller
Umove Vest – Søren Olesen
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Thomas D. Mikkelsen, Midttrafik
Laura Thomsen, Midttrafik
Michael Steinberg, Midttrafik (punkt 5)
Charlotte Dalby Pedersen, Midttrafik
Dorte Møller, Midttrafik, referant

**Afbud/
Ej fremmødt**

Malling Turistbusser – Anne Olsen
Midtbus Jylland – Kim Christensen
Silkebus – Flemming Jensen
Skave Turistfart – Finn Hede
TK Bus – Tommy Krogh
Venøbussen – Knud Overgaard

Dagsorden

Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkommen v/Jens Erik Sørensen
2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen
3. Kontrakter v/Thomas D. Mikkelsen
4. Procedurer i kundeservice v/Laura Thomsen
5. Diverse input fra dagsordengruppen
v/Chanette Mulvad, Holstebro Turistfart og
Henning Jensen, De Blaa Busser
6. Eventuelt

1. + 2. **Velkommen og siden sidst v/Jens Erik Sørensen**

Jens Erik Sørensen bød velkommen til alle og lagde ud med en gennemgang af forventet regnskabet for Midttrafik i 2016.

På bustrafikken har der været mindreudgifter på 48,6 mio kr. ud af 1,4 mia. kr. Mindreudgiften skyldes primært aftalen med Aarhus Sporveje.

Der har været mindreindtægter på 3,1 mio. kr. ud af 712 mio kr. hvilket svarer til -0,4 %.

Med tælleudstyr i busserne kan man dokumentere hvordan passagertallet udvikler sig. Vi har få udgåede ture – takket være jer, som giver en stabil kørsel og rettidig kørsel.

Flexture optager stadig flere interessenter, politikere osv. som diskuterer ordningen. I Midtjylland har vi en fornuftig ordning og kommunerne regulerer efter behov via takster og geografi.

På handicapkørsel har der været et merforbrug på 0,8 mio. kr. ud af et budget på 33,2 mio. kr.

Flextur og teletaxa har haft et merforbrug på 1,4 mio. kr. ud af et budget på 12,6 mio. kr.

Øvrig kommunal kørsel der dækker lægekørsel osv. balancerer.

Midttrafik har haft en udfordring med aftalen om specialkørsel med Aarhus kommune, som blandt andet skyldes at IT-systemerne ikke kan snakke sammen.

Midttrafik har sagt tak for samarbejdet, så det fremover bliver kommunen, der selv står for opgaven med både planlægning og trafikstyring.

Togdriften har haft et mindreforbrug på 3,8 mio. kr. og merforbrug på buserstatningskørsel på 2,6 mil. kr.

Trafikselskabet har haft et mindreforbrug på ca. 10 mio. kr. til trods for gennemførte besparelser.

Rejsekortet virker og kunderne synes det er ok. Der har været et mindreforbrug på 1,1 mio. kr. ud af 57 mio. kr. Systemet er dyrt at drive, og vil i fremtiden blive udfordret af andre betalingssystemer som f.eks. appen.

Bestyrelsen er tilfreds med regnskabet. 2017 og fremefter viser et stabilt kørselsbehov.

3. **Kontrakter v/Thomas D. Mikkelsen**

Thomas gennemgik processen med gennemførelse af udbud af buskørsel. Midttrafik har til dato gennemført 50 udbud.

Bestyrelsen vedtog i november 2013 - 3 kategorier af buskørsel.

Midttrafik har siden 2014 opdelt buskørsel efter 3 typer:

Type 1 – åbne skoleruter og anden let lokalkørsel

Type 2 - Regionale ruter, let bybuskørsel og tung lokalkørsel

Type 3 – Tung bybuskørsel eller udbud med særlige tiltag

Der benyttes forskellige udbudsformer og tildelingskriterier:

Type 1 kørsel – Offentligt udbud med tildeling efter pris

Type 2 kørsel – Offentligt udbud med tildeling efter pris og andre forhold

Type 3 kørsel – Begrænset udbud med forhandling med tildeling efter pris og andre forhold

Der kan afviges efter aftale med bestiller og bestyrelse.

Regionen kan gå ind og vælge laveste pris med efterfølgende godkendelse af bestyrelsen.

Alt nyt som f.eks. rejsekort, video etc. implementeres i kontrakterne.

Thomas bad om busselskabernes bud på, hvad der kan lægges ind i udbuddet, for at give en reel merværdi for kunderne.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – Det ville være hjælpsomt, hvis det kunne dokumenteres eller synliggøres, at det giver en bedre økonomi med laventrebusser end højgulvsbusser. F.eks. at et bedre flow giver mulighed for overholdelse af køreplanen, for ellers tager man det billigste.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier – det er bedre med laventrebusser og svært at sige, at det giver en bedre og hurtigere drift.

Thomas D. Mikkelsen Midttrafik – flere sæder i bussen giver flere point og dermed mere værdi for pengene.

Finn Mikkelsen, BAAS – det skal være bykørsel, hvis det skal have en fordel med laventrebusser.

Nicolaj Kyhn, Nobina – foreslår at kundetilfredshedsmålinger kædes sammen med målsætningen i udbud med mindre bonus som gulerod. Jo glidere kunder jo flere kunder kommer der.

Torben Sørensen, Tidebus – fortæller, at Fynbus har en bonusmodel, hvor kundernes tilfredshed måles fire gange årligt.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – laventrebusser er chaufførerne glade for også selvom det er langt ude på landet. Kunderne er også glade for det.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier – Movia modellen med pisk og gulerod, er det en retning der arbejdes imod?

Thomas D. Mikkelsen – der arbejdes med en model, hvor der indgår en form for gulerod for de busselskaber, der gør det godt. Om det bliver en Movia model eller andet vides ikke – kundetilfredsheden er i højsædet.

Henning Jensen, De Blaa Busser – NT har både højgulvsbusser og laventrebusser, som gør det nemmere for ældre mennesker at komme ind og ud.

Finn Mikkelsen, BAAS – det skal være et samarbejde mellem Midttrafik og

busselskabet om forbedringer. At køreplanen ikke holder i f.eks. Aarhus kan man ikke laste busselskabet for - det skal man stå sammen om.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – Kundetilfredshedsmålinger er meget relevante 4 gange årligt. Det bliver ikke Movia modellen i Midttrafik, der er for megen administration, men derfor kan vi godt lære af dem.

Busselskaber der har interesse i det, kan deltage i en arbejdsgruppe sammen med Thomas, om at udarbejde en model som forelægges bestyrelsen.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier – i de sidste 4 år har der ikke været et ½ år fra udbuddet blev afgjort til det går i gang. Det vil være en fordel, hvis man har tiden til at gøre materiel klar.

Videoovervågning

Der er i flere kontraktbusser installeret videoovervågningsudstyr ejet af Midttrafik. Udstyret er installeret i samarbejde med Adibus.

Alle optagelser gemmes i 7 dage. Busselskaberne kan ikke få adgang til optagelser fra busserne.

Midttrafik får adgang til optagelser efter henvendelse fra politiet.

Thomas D. Mikkelsen – det undersøges om advarsel og skiltning er tilstrækkeligt.

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser – Vil gerne vide hvem der har adgang til optagelser via videoudstyr, der er monteret og ejet af busselskaberne, men fungerer ligesom Midttrafiks udstyr.

Har en konkret forsikrings sag, hvor optagelserne kunne være en hjælp.

Thomas D. Mikkelsen – vil undersøge, hvem der kan få adgang til optagelserne, og sikre ansvaret for, at der bliver udsendt skilte til montering i busserne.

Søren Olesen, Umove – spørger hvem der orienterer chaufførerne.

Thomas D. Mikkelsen, Midttrafik – oplyser, at det er selskabernes ansvar at orientere deres chauffører om overvågningen.

Bankgarantier

Midttrafik har ønsket at skærpe kravene til bankgarantierne.

- Fra 50.000 til 100.000 per B-kontrakt
- Fra 100.000 til 200.000 per A-kontrakt

Tiltaget er pt. lagt på hylden, men hvad er busselskabernes holdning til forslaget?

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – vi er vant til, at den ligger hvor den ligger. Trafikselskabet skal også løbe en risiko.

Søren Olesen, Umove – for vognmanden er det en økonomisk god situation, og vil gerne hæve bankgarantien for busudbud.

Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier – Mener ikke det kan accepteres, at trafikelskabet ikke lider tab og pointerede at, Midttrafik vel heller ikke kunne være interesseret i at den vindende entreprenør lider et tab på den afgående. Dette var set i lyset af de udbud vi havde været i blandt andet 26. udbud, der kostede os en retsag på 4,5 år da den tidligere vognmand "glemte" og betale den sidste månedsløn.

Finn Mikkelsen, BAAS – kan ikke se, at det vil være noget problem at hæve bankgarantien.

Allan Mørup, Mørups Turistfart – ville ikke have vundet skolekørsel i Herning, hvis der var større krav til bankgarantier. Dette ville have medført ekstraudgift til kommunen.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – har hørt et synspunkt der påpeger, at det forhindrer nye i at komme ind på markedet (bestyrelsesformanden).

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – er enig i at de små busselskaber er velkomne.

Razzia

Politiet har i to dage foretaget razziaer mod busser i Aalborg. Razziaen fik megen bevågenhed i pressen. Det påpeges, at det er busselskabets ansvar at sikre, at busserne er velvedligeholdte.

Henning Jensen, De Blaa Busser – mener det er naivt at tro, at det er bedre end i Nordjylland.

Thomas D. Mikkelsen – opfordrede alle til at lade dette være en mulighed for at sætte en procedure i gang.

Søren Olesen, Umov – er tryk ved at de skal synes 1 gang om året.

Finn Mikkelsen, BAAS – opfordrer til at det italesættes for branchen, da det belaster os alle.

4. Procedurer i Kundeservice v/ Laura Thomsen

Laura Thomsen, Midttrafik gennemgik proceduren for håndtering af kundehenvendelser og baggrunden for hvad der kommer til høring, og hvad der er information til busselskaberne.

Der er en høringsfrist på 5 dage, så det er vigtigt at få en hurtig tilbagemelding til os og derefter til kunden.

Når det er en høring, tager vi altid fat i chaufføren/busselskabet.

Oversigten over kundehenvendelser er fordelt på årsag og rutenummer. Den udsendes henholdsvis 1 gang om måneden, hvert kvartal eller hvert halve år, afhængig af mængden af henvendelser, og hvis busselskabet ønsker den oftere, kan de kontakte Midttrafik.

Kim Nielsen, De Grønne Busser – er meget positiv og synes det er en god ide, at Midttrafik henvender sig til busselskabet, inden man giver kunden besked.

Kim Dam, Arriva – oversigten må gerne indeholde specifikke årsager, til afklaring af forskellige opfattelser.

Laura Thomsen – svarede, at det ikke pt er muligt, at få specifikke årsager med, men at det er et udviklingspotentiale.

Kundecentret på Rutebilstationen i Aarhus er nu organisatorisk en del af kundeservice i Midttrafik.

Fra 1. marts 2017 bliver åbningstiden på kundecentret alle dage fra 07.00 til 19.00.

Søren Olesen, Umov – mener det er en forringelse at åbningstiden ændres. De sidste ca. 5-8 år er alle andre rutebilstationer lukket, hvilket er den eneste mulighed for at kunder kan henvende sig.

Laura Thomsen, Midttrafik - svarede at der er ganske få kundehenvendelser i tidsrummet efter kl. 19.00.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – supplerede med at Midttrafik har landets højeste service. Der skal indføres besparelser, og da meget få kunder henvender sig mellem kl. 19 og kl. 23, har bestyrelsen vedtaget den ændrede åbningstid.

Laura Thomsen, Midttrafik gennemgik funktionerne i kundeservice og trafikservice.

Trafikservice har et beredskab der hele tiden holder sig opdateret om vejforhold, driftsforstyrrelser, udfald etc. og melder ud til kunderne via hjemmeside, Facebook etc.

Beredskabets vagttelefon (70201162) er til Trafikservice og træffes alle hverdage fra 07.00-17.00 og på Kundecentret fra kl. 17 til 19.00 og i weekenden.

Alle respons fra busselskaberne er vigtige for at beredskabet virker optimalt. Der sendes særskilt information ud om Trafikservices og Beredskabets funktioner.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – der kommer et beredskab 24-7.

Søren Olesen, Umove – tidligere var der forskellige typer af kontrakter, som blev afløst af tillæg til kontrakter. Vi fik lovet, at der kun ville blive strammet op på de busselskaber, der ikke opfyldte betingelserne.

Nu skal vi selv taste oplysninger ind i TAS systemet, men hvis man er presset og står et helt andet sted, vil det være svært. Det var ikke det I lovede, da vi indgik kontrakten.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – vi bliver beskyldt for at løbe fra noget vi tidligere har sagt. Hvis der er problemer med den måde indberetningen i TAS, skal foregå på, vil vi se på, hvad der kan gøres.

Busselskaberne skal sørge for at have styr på buskørslen.

5. Diverse input fra Henning Jensen, De Blå Busser og Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser:

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser – busselskaberne bruger mange ressourcer på udskiftning af køreplantavler, så måske er tiden inde til at de nedlægges.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik svarede at Midttrafik har vurderet på det og sidst vi spurgte kunderne svarede 20 %, at de fik informationen fra stoppestederne. Derfor er det pt. ikke relevant at nedlægge stoppestederne.

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser – Foreslår at der bliver integration mellem vognmandsmodul for grupperejser og realtidsmodulet.

Michael Steinberg, Midttrafik – Hvis det bliver nærmere beskrevet, og det er et ønske fra flere busselskaber, kan der laves et forslag til projektet.

Midttrafik indkalder repræsentanter fra interesserede busselskaber til et samarbejde om udarbejdelse af forslag til projektet.

Henning Jensen, De Blaa Busser – Adibus skærme lyser kraftigt, og kan ikke reguleres.

Michael Steinberg, Midttrafik – der er lavet en løsning til justering af skærme. Hvis der forsat er problemer, finder vi en løsning.

Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser – foreslår, at der bliver et opslagsværk på realtidsskærme for bedre at kunne servicere kunderne.

Michael Steinberg, Midttrafik – Den datamængde der er til rådighed viser de stoppesteder i nærområdet.

Henning Jensen, De Blaa Busser – vil gerne have indført tjekliste til udbud.

Thomas D. Mikkelsen – svarede at det er noteret, så der laves en liste til afkrydsning.

Henning Jensen, De Blaa Busser – oplevede at en medarbejder får at vide fra kundecentret, at enten er det kunden eller chaufføren der er fuld af løgn. Synes ikke det er en ok bemærkning.

Jens Erik Sørensen – svarede at disse udsagn altid skal præciseres konkret med tid, sted, navn etc., for at det er muligt at gå videre med.

Henning Jensen, De Blaa Busser – Der er forskellige opfattelser af hvor længe en bus skal vente på en anden Businfo/Køreplanlæggerne.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – svarede, at busserne ikke har en generel forpligtelse til at vente på hinanden.

Når der planlægges en korrespondance, og samtidig viser den i en køreplan, så vil der oftest være mindst 4 min. i overgangstid, og hermed vil der være en forbindelsesgaranti. I de situationer skal busser ikke vente på hinanden ekstraordinært - de skal blot følge køreplanen.

Henning Jensen, De Blaa Busser – vil gerne have informationer om f.eks. nye billettyper i god tid, så det kan indarbejdes.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – er helt enig i at der skal informeres i god tid, og det er givet videre.

6. Eventuelt.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – har haft møde med Lasse Repsholt fra brancheforeningen Danske Busvognmænd. Lasse Repsholt vil gerne fremover deltage i entreprenørudvalgsmøderne, hvis der er interesse for det fra jeres side.

Aage Gasbjerg, Brande Buslinier – er ikke medlem hos Danske Busvognmænd og ikke interesseret i, at de deltager.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – vil informere Lasse Rebsholt om, at han kan deltage på de møder, hvor der er relevante emner.

Thomas D. Mikkelsen, Midttrafik redegjorde for brev der er udsendt til busselskaberne om opgørelse af rejsekort indtægter. Der laves stikprøver på om afregning fra Rejsekort stemmer med egne tal.

Jens Erik Sørensen, Midttrafik – Midttrafik kan ikke leve med eventuelle uoverensstemmelser.