



Dagsorden

Bestyrelsesmøde i NT den 1. marts 2017, kl. 9.00

Mødet afholdes hos NT, J. F. Kennedys Plads 1R, 3. sal
9000 Aalborg i mødelokale 1 og 2



Pkt.	Tekst	Side
1	<u>Godkendelse af referat fra den 16. december 2016</u>	3
2	<u>Status for NT's Trafik- og Mobilitetsplan 2017-20</u>	3
3	<u>Stemmeaftale om modernisering af taxaloven</u>	3
4	<u>Status på arbejdsklausuler i NT</u>	5
5	<u>Rejseregler mv. i forbindelse med regionaltoogsdrift</u>	6
6	<u>Landsdækkende handicapbefordring</u>	8
7	<u>Lukket punkt: Forberedelse af udbud af IT til Flextrafik</u>	9
8	<u>Lukket punkt: 26. udbud af flextrafik, valg af tilbud</u>	9
9	<u>Meddelelser</u>	9
10	<u>Eventuelt</u>	9
11	<u>Kommende sager</u>	9



1. Godkendelse af referat fra den 16. december 2016

Referatet af bestyrelsesmødet den 24. januar 2017 er tidligere udsendt og vedlægges som bilag.

Det indstilles,

- at referatet fra bestyrelsesmødet den 24. januar 2017 godkendes.

Bilag

Referat, NT's bestyrelse, 24. januar 2017

1-30-70-101-1-16

2. Status for NT's Trafik- og Mobilitetsplan 2017-20

Status for arbejdet med NT's Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020 blev drøftet på sidste bestyrelsesmøde, og herunder blev administrationens oplæg til finansiering og realisering af planen drøftet.

Efterfølgende blev Trafik- og Mobilitetsplanens finansiering og realisering drøftet i Kontaktudvalget, og administrationen har siden arbejdet med de input, der er fremkommet i processen. På mødet præsenteres administrationens overvejelser.

Tidsmæssigt er processen ændret, så der nu arbejdes hen mod, at bestyrelsen på mødet den 31. marts 2017 skal tage stilling til en høringsudgave af planen. I den oprindelige tidsplan var det forudsat, at dette ville ske på dette møde.

Det indstilles,

- at orienteringen tages til efterretning.

1-10-101-1-17

3. Stemmeaftale om modernisering af taxaloven

Regeringen og Folketingets øvrige partier minus Enhedslisten indgik den 9. februar 2017 en såkaldt stemmeaftale om modernisering af taxiloven.

En modernisering af taxaloven af været på tale flere gange. Trafikselskabernes holdning har grundlæggende været, at en ny taxilov er stærkt tiltrængt, fordi den eksisterende lovgivning



virker som en barriere for forretningsudvikling. Et sundt taxaerhverv har stor betydning som leverandør til Flextrafikken. I de tidligere udspil til ny taxalov har der været sat spørgsmålstegn ved kommunernes fortsatte mulighed for at tilbyde Flextur samt muligheden for at anvende OST-vogne til f.eks. sygetransport. Den forlæggende aftale indeholder ikke elementer, der på afgørende punkter forringer vilkårene for trafiksekskabernes flextrafik. Der er dog stadig nogle opmærksomhedspunkter, der kortfattet beskrives nedenfor.

Begrænsninger ift. bevillinger og geografi ophæves. I stedet indføres universaltilladelser, der udstedes af Trafikstyrelsen på baggrund af vandelskrav og egenkapital. Dette gælder også oprettelse af bestillingskontorer. Adgang til at udføre taxakørsel sker via et bestillingskontor, som selv bestemmer, hvilke vognmænd der skal omfattes af bestillingskontoret. Der er krav om sædefølere og taxameter for taxakørsel men ikke for flextrafikken. Herudover er der skærpede krav mht. indberetning til eksempelvis Skat. Med aftalen skrives kommunerne reguleringsmekanismer således ud af taxaloven i forhold til tilladelser til både vogne og bestillingscentraler.

Kravene gør det forsat muligt for mindre virksomheder og enkeltmandsvirksomheder at køre flextrafik. Aftalen forventes ikke umiddelbart at få betydning for nuværende OST-vogne, der fremover vil være at sammenligne med universaltilladelser.

I landdistrikter er tidligere forslag om lokale monopoler i landområder ikke imødekommet. Der indføres en række tiltag med henblik på at øge den forventede betjening i landdistrikterne:

- Dispensationsmulighed fra at være omfattet af kørselskontor i landdistrikterne og
- Kommuner kan via udbud betale kørselskontorer for at stille et taxiberedskab til rådighed i et geografisk område. Dette kan være relevant for at sikre en betjening i landdistrikter.

Det må afklares, om et sådant tilskud kan indebære konkurrencemæssige fordele, der kan være problematiske i forhold til at selvsamme vogne byder ind på offentlige udbud i andre kommuner.

Aftalen indeholder ikke krav til løn- og arbejdsvilkår, og modsat på bus- og godsområdet er der ikke lagt op til i anden sammenhæng at lovgive om løn- og arbejdsvilkår på taxaområdet. Det skal bemærkes, at trafiksekskaberne altid har mulighed for gennem arbejdsklausuler at stille krav til løn- og arbejdsvilkår i flextrafikken, men dette vil ikke gælde for taxakørslen.

Det indstilles,

- at orienteringen tages til efterretning.

1-23-3-101-2-15



4. Status på arbejdsklausuler i NT

På bestyrelsesmødet den 25. marts 2015 blev det besluttet, at NT skulle indarbejde arbejdsklausuler i NT's udbudsvilkår og kontrakter. Dermed trådte arbejdsklausulerne i kraft fra og med 24. udbud af Flextrafik samt 22.1 udbud af bustrafik, dvs. for kontrakter med start i august 2016.

Arbejdsklausulen betyder, at entreprenører, der opnår kontrakt med NT, har løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, der ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige områdes mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område, jf. Beskæftigelsesministeriets cirkulære om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter.

Ved deltagelse i udbud skal entreprenøren præcis beskrive, hvilken overenskomst entreprenøren har tiltrådt, eller hvilken overenskomst som følges. Dermed giver arbejdsklausulen mulighed for at følge op på, om aflønning og andre vilkår følger den specifikke overenskomst.

NT har nedsat en kontrolenhed bestående af de arbejdsgiverforeninger og lønmodtagerorganisationer, der har landsdækkende overenskomster. Disse organisationer rådgiver NT i verserende sager. NT har aftalt med kontrolenheden, at sager indstilles af både NT og overenskomstparterne. Hertil kommer, at NT har oprettet en hjemmeside, hvor alle kan indrapportere mistanke om mislighold. Der er dog indtil videre ikke indkommet anmeldelser af denne vej.

I perioden fra 1. oktober 2016 til 13. februar 2017 har NT haft fire sager på flextrafikområdet, der har været/er i gang med at blive behandlet af NT med støtte fra af kontrolenheden. Der har indtil videre ikke været behandlet sager på bustrafikområdet. Status for de fire sager på flextrafikområdet er følgende:

- Den første sag er afsluttet efter en rigtig god dialog med både vognmand og kontrolenheden. Sagen omhandlede bl.a. fejl i pensionsforhold samt ansættelsesbeviser. Vognmanden har nu fået meldt sig ind i en arbejdsgiverforening og har rettet op på de fejl, der var. NT følger op med et nyt kontroltjek.
- I den anden sag har vognmanden taget kontakt til 3F, med henblik på at få rettet op på de fejl i løn- og ansættelsesvilkår, som der måtte være. NT har modtaget den første del af dokumentationen vedrørende løn- og arbejdsvilkår, som pt. bliver behandlet af NT. Senere følger den resterende del af materialet, som efter behandling ved NT vil blive sendt til vurdering hos kontrolenheden. NT forventer, at sagen vil blive afsluttet snarest.
- Den tredje sag er afsluttet ved, at vognmanden har meldt sig ind i en arbejdsgiverforening og i dialog med denne har fået rettet op på de daværende fejl i løn- og ansættelsesvilkår. Sagen omhandlede bl.a. fejl i pensionsforhold samt ansættelsesbeviser. NT følger op med et nyt kontroltjek.



- I den fjerde sag har vi endnu engang haft en rigtig god dialog med vognmanden, som også rettidigt har indsendt hovedparten af den påkrævede dokumentation for løn- og arbejdsvilkår. Når det resterende materiale modtages, vil det efter behandling ved NT blive sendt til vurdering hos kontrolenheden.

Det er NT's vurdering, at arbejdsklausulerne fungerer efter hensigten. De vognmænd, som har er/har været igennem kontrollen, udviser en stor interesse i at få rettet op på de fejl, der måtte være. NT oplever således et godt og konstruktivt samarbejde med både vognmænd og de overenskomstparter, som indgår i sagsbehandlingen. Hertil kommer, at NT oplever stor tilfredshed blandt entreprenørerne med, at der er indført arbejdsklausuler.

NT forventer løbende at tage sager op, og det forventes, at behovet bliver aftagende i kraft af, at branchen indretter sig efter de nye vilkår. Derfor er det for tidligt at vurdere arbejdsbyrden i NT's administration, som dog har været relativ stor her i opstartsfasen.

Det indstilles,

- at orienteringen tages til efterretning.

1-30-72-101-1-15

5. Rejseregler mv. i forbindelse med regionaltogdrift

Når NT og Nordjyske Jernbaner (NJ) den 6. august 2017 overtager den regionale togdrift i Nordjylland, overtager vi samtidig ansvaret for mange nye kunder, som i dag rejser med DSB.

I dag driver NJ Skagensbanen og Hirtshalsbanen og varetager også kundekontakten. Samtidig med overtagelsen af regionaltogdriften er der aftalt en ændret arbejdsdeling mellem NJ og NT. Der er NT, som har ansvaret for kunderne før og efter rejsen, herunder markedsføring, udvikling af billetprodukter, rejseregler, rejsegarantien og kundehenvendelser. NJ har ansvaret for kunderne under rejsen, herunder billetkontrol, driftsinformation og melding om driftsforstyrrelser. DSB, NJ og NT har i et stykke tid arbejdet på at gøre overgangen for kunderne til det nye togsystem så smidigt som muligt. Målet er, at kunderne vil opleve, at fjerntog, regionaltog og busser spiller sammen, og at takster, rejsehjemler og rejseregler understøtter en smidig rejse for kunderne - før, under og efter rejsen. De emner, der arbejdes med, er følgende:

- Billettering og billetkontrol
- Rejseregler
- Rejsegaranti og rejsetidsgaranti
- Hittegods
- Trafikinformation
- Kundehenvendelser
- Handicapservice
- Medtagning af cykler
- Branding, kundevendt kommunikation, reklamer mv.



- Sikkerhed

Vedlagte bilag "Handlingsplan for kundeservice og -information ifm. regionaltoogsdrift" giver et samlet overblik over de emner, der arbejdes med, samt status for de enkelte temaer.

En række af emnerne er beskrevet mere indgående i vedlagte notat: "Rejseregler ifm. overtagelse af regionaltoogsdrift, del 1". I notatet indgår oplæg til beslutninger på nogle punkter, idet der af hensyn til den videre proces er brug for bestyrelsens stillingtagen hertil på nuværende tidspunkt.

Hvad angår håndtering af kundehenvendelser, billetkontrol og kontrolafgifter samt kommercielle produkter foreslår administrationen, at bestyrelsen tager den fremgangsmåde, som er beskrevet i notatet, til efterretning.

Der er indgået en overordnet aftale mellem NT og NJ om håndteringen af hittegods, og der er igangsat udviklingen af en onlineløsning til registrering af hittegods og registrering af efterlyste ting, så der er overblik over, hvad der er meldt savnet, og hvad der er fundet på tværs af selskaberne. Administrationen foreslår, at bestyrelsen godkender den beskrevne håndtering af hittegods, herunder at der opkræves et ekspeditionsgebyr for håndtering af hittegods, som skal sendes til kunden.

Endelig lægger administrationen op til en forbedring af mulighederne for cykelmedtagning i og. Kunder med rejsekort og periodekort kan i dag tage deres cykel med gratis på Skagensbanen og Hirtshalsbanen, mens øvrige kunder betaler 13 kr. for cyklen. Hos DSB koster det 13 kr. at medbringe en cykel for alle uanset, hvilken kort- eller billettype, man benytter. Tilbuddet om gratis medtagning af cykler har haft stor positiv betydning på både Skagens- og Hirtshalsbanen, og mange kunder har benyttet sig af tilbuddet. Det foreslås, at tilbuddet om gratis cykler for indehavere af periodekort og rejsekort udvides, så det også gælder i NJ's regionaltog på strækningen Frederikshavn – Skørping fra 6. august 2017.

Det indstilles,

- at bestyrelsen tager den beskrevne fremgangsmåde vedr. håndtering af kundehenvendelser, billetkontrol og kontrolafgifter samt kommercielle produkter til efterretning,
- at bestyrelsen godkender den beskrevne håndtering af hittegods, herunder at der opkræves et ekspeditionsgebyr for håndtering af hittegods, som skal sendes til kunden, og
- at bestyrelsen godkender, at cykelmedtagning med NJ's tog bliver gratis for kunder med rejsekort eller periodekort på strækningen Skagen/Hirtshals - Skørping fra 6. august 2017.

Bilag

Bilag 5A, Handlingsplan for kundeservice og -information ifm. regionaltoogsdrift

Bilag 5B, Rejseregler ifm. overtagelse af regionaltoogsdrift, del 1



1-30-72-4-101-1-14

6. Landsdækkende handicapbefordring

Trafikselskaberne besluttede den 1. januar 2016 at samarbejde om landsdækkende handicapkørsel (Flexhandicap), således at medlemmer af trafikselskabernes handicapkørsel tilbydes handicapkørsel på tværs af trafikselskaber. Med revidering af lov om trafikselskaber blev det muligt, med hjemmel i lovgivningen, at samarbejde på tværs af trafikselskabsgrænser og herudover tilbyde handicappede intern kørsel udenfor trafikselskabets område.

Samarbejdsaftalen mellem trafikselskaberne indebærer, at kunderne tager kendte regler og priser (fra hjemtrafikselskabet) med sig overalt i landet. Et medlem af handicapkørslen i Nordjylland kan derfor rejse på samme betingelser på Sjælland som i Nordjylland eksempelvis på ferie i København. På samme måde kan en sjællænder holde ferie i Nordjylland. Hjemtrafikselskabet betaler altid omkostningerne i besøgstrafikselskabet. Herudover har trafikselskaberne aftalt, at det landsdækkende IT-system for Flextrafik anvendes til kørselsplanlægning og udførelse af kørslen i og på tværs af trafikselskaberne. Aftalen blev indgået mellem trafikselskaberne som en 2 årig forsøgsordning, der udløber 31. december 2017.

Alt i alt har samarbejdet betydet mindre administration og en bedre kørselsordning for kunderne. Forsøgsaftalen har da også fået positiv omtale af forskellige handicaporganisationer. Det skal nu drøftes mellem trafikselskabsselskaberne, om man ønsker at forsætte samarbejdet og tilbyde handicapkørsel på tværs af landet og internt i besøgsområdet i et forsat fælles samarbejde. Desuden skal det besluttes, om der skal sættes et loft på antallet af rejser til maksimalt 10 pr. år.

I Nordjylland har man siden handicapkørselens start i 1993 haft mulighed for at benytte handicapkørslen til rejser uden for Nordjylland. NT's Flexhandicap er senest blevet revideret i 2006, hvor tilbuddet om landsdækkende rejser blev opretholdt. Aftalen har derfor ikke haft økonomisk effekt i Nordjylland. Den nye samarbejdsaftale giver dog mulighed for interne rejser i besøgstrafikselskabet, som for NT er en lille udvidelse af kørselsordningen. Da de samlede udgifter for NT (kommunerne) er mindre end 50.000 kr. pr. år, forslås, at forsøgsordningen gøres permanent. Det forslås også, at der i Nordjylland ikke sættes et loft på antallet af ture, ud over det eksisterende loft på 104 årlige ture, da man heller ikke har haft dette tidligere i Nordjylland.

Det indstilles,

- at NT støtter et forsat landsdækkende samarbejde om landsdækkende Flexhandicap uden begrænsning på antallet af ture udover 104 årlige ture pr. år.

Bilag

Bilag 6A, Samarbejde om handicapbefordring

Bilag 6B, Status for Landsdækkende handicapbefordring



1-11-78-101-1-17

7. Lukket punkt: Forberedelse af udbud af IT til Flextrafik

1-23-4-1-17

8. Lukket punkt: 26. udbud af flextrafik, valg af tilbud

0-9-101-2-08

9. Meddelelser

Der vil på mødet blive orienteret om:

- Det planlagte møde den 16. juni (bestyrelse- og repræsentantskab) foreslås flyttet til 14., 21., eller 27. juni kl. 9.00?
- Henvendelse vedr. gratiskørsel på lokalruter

0-9-101-4-08

10. Eventuelt

0-9-101-3-08

11. Kommende sager

- Godkendelse af høringsudgave af Trafik- og Mobilitetsplan 2017-20
- Godkendelse af regnskab 2016 til revision
- Forudsætninger for budget 2018
- Status for forretningsplan
- Status for kundevedtatte IT-systemer



0-101-2-09
30. januar 2017/OS

Referat

Bestyrelsesmøde i NT den 24. januar 2017

Deltagere

Thomas Kastrup-Larsen, Aalborg Kommune
Otto Kjær Larsen i stedet for Svend Heiselberg, Region Nordjylland
Jan Thorbøll Andersen, Mariagerfjord Kommune
Poul Erik Andreasen, Region Nordjylland (punkt 2, 6 og 7)
Niels Krebs Hansen, Vesthimmerlands Kommune
Kaj Kirk, Thisted Kommune i stedet for Lars Holt, Jammerbugt Kommune
Morten Lem, Rebild Kommune

Jens Otto Størup, NT
Ole Schleemann, NT
Lars V. Thomsen, NT

Afbud

Daniel Nyboe Andersen, Aalborg Kommune
Svend Heiselberg, Region Nordjylland
Lars Holt, Jammerbugt Kommune
Viggo Vangsgaard, Morsø Kommune

0-101-2-09

1. Godkendelse af referat fra den 16. december 2016

Referatet af bestyrelsesmødet den 16. december 2016 er tidligere udsendt og var vedlagt dagsordenen som bilag.

Det indstilles,

- at referatet fra bestyrelsesmødet den 16. december 2016 godkendes.

Beslutning

Referatet fra bestyrelsesmødet den 16. december 2016 blev godkendt.



1-30-70-101-1-16

2. Status for NT's Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020

Arbejdet med NT's Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020 skrider planmæssigt frem, og siden temadagen i november 2016 har administrationen arbejdet videre med planen. Temadagen blev afholdt med godt 140 deltagere og bred repræsentation fra alle interessenter. Med fra temadagen fik NT nogle gode og brugbare indikationer på, at strategien i Trafik- og Mobilitetsplanen, er den helt rigtige. Vi fik også en god fornemmelse af, at i Nordjylland står vi sammen om de løsninger, der er bedst for vores landsdel.

På temadagen fik NT en opgave med hjem om at udarbejde en model for finansiering af Trafik- og Mobilitetsplanen, der bygger på, at i Nordjylland står vi sammen om at sikre øget mobilitet for alle nordjyder.

Til dagsorden var vedlagt et notat om administrationens oplæg til finansiering og realisering af planen, og oplægget blev præsenteret på mødet. Efterfølgende skal Trafik- og Mobilitetsplanens finansiering og realisering præsenteres og drøftes i Kontaktudvalget den 27. januar 2017.

Det indstilles,

- at administrationens oplæg til finansiering og realisering af Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020 drøftes.

Beslutning

Administrationens oplæg til finansiering og realisering af Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020 blev drøftet.

1-00-101-1-13

3. Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens "Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder" har frist for sidste ansøgningsrunde den 1. februar 2017.

Puljen er et led i trafikaftalen "Takstnedsættelser og investeringer til forbedring af den kollektive trafik" fra juni 2012. Målet med puljen er at støtte projekter, der fremmer den kollektive trafik i yderområderne, og puljen giver støtte til projekter med følgende formål:

- Udvikling af nye ruter, herunder driftsstøtte i op til 2 år, samt opstartsomkostninger.
- Investeringer i infrastruktur der understøtter konkrete tiltag med forbedringer af kørselstilbuddet, enten udvikling af nye ruter eller forbedringer af eksisterende ruter, således at det samlet bidrager til at gøre den kollektive trafik i yderområderne bedre
- Forbedring og indretning af skole- og uddannelsesbusser



- Anskaffelse af landsbybusser – forudsat at ejerskabet er kommunalt
- Transport i forbindelse med småøer og andre øer uden fast forbindelse
- Innovative tiltag der understøtter samkørsel/delebiler/landsbybusser, herunder bevilling af minibus/landsbybus til landdistrikt. Dog kan anlæg til samkørsel så som p-pladser ikke støttes.

I sidste ansøgningsrunde er puljen på 45,9 mio. kr., og det er en betingelse, at ansøgeren selv bidrager med mindst det samme beløb, som der ansøges om (50/50 model).

Administrationen har arbejdet med oplæg til følgende puljeansøgninger:

- Etablering og opgradering af knudepunkter som et led i realiseringen af Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020
- Drift af Plustur som et led i realiseringen af Trafik- og Mobilitetsplan 2017 - 2020

Desuden har administrationen kendskab til følgende ansøgningerne fra de nordjyske kommuner:

- "Den Store Sommerbybus" og "Den Lille Vinterbybus" i Skagen. Ansøger: Frederikshavn Kommune
- Kyst-sommerrute i Thy. Ansøger: Thisted Kommune
- Ny station i Hjørring Øst. Ansøger: Hjørring Kommune

Projekterne blev præsenteret nærmere på mødet.

Det indstilles,

- at projektansøgningerne vedr. knudepunkter og drift af Plustur godkendes med henblik på fremsendelse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Beslutning

Projektansøgningerne vedr. knudepunkter og drift af Plustur blev godkendt med henblik på fremsendelse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

1-23-0-101-1-14

4. Redegørelse vedr. bybusser i razzia

Nordjyllands Politi gennemførte den 10. og 11. januar 2017 en kontrol af lastbiler og bybusser i Aalborg Øst. En række bybusser blev kontrolleret, og 14 levede ikke op til forskellige krav:

- 1 bus fik kørselsforbud, idet der ikke var bremsevirkning på højre forhjul
- 8 busser fik målt skæv bremsning på bagakslen på mere end de tilladte 30 %



- 1 bus fik konstateret fejl på nummerpladelys
- 6 busser fik konstateret fejl på nødhaner ved midterdør

De berørte bybusser tilhører Arriva A/S (3 busser) og Keolis A/S (11 busser), der udfører kørslen med Aalborgs by- og metrobusser. Fejlene på de berørte busser er udbedret, og busserne vil efterfølgende blive indkaldt til syn for at sikre, at de identificerede fejl er blevet udbedret.

NT blev kontaktet af medierne vedr. resultatet af kontrollen, og der blev omgående taget kontakt til de to busentreprenører. NT tager selvsagt sager af denne karakter, hvor der skabes tvivl om sikkerheden for passagerer, chauffører og øvrige trafikanter, meget alvorligt. Ansvar for busmateriellet ligger hos busentreprenørerne, og det er et klart krav og en klar forventning, at entreprenørerne udelukkende anvender busmateriel, der overholder gældende sikkerhedsregler og love.

Endvidere er en sådan omtale, uanset væsentligheden af eventuelle sikkerhedsmæssige brister, ødelæggende for den kollektive trafiks image.

På baggrund af episoden har administrationen udbedt sig en redegørelse fra de to entreprenører dels vedr. den pågældende razzia, dels med krav om en beskrivelse af, hvordan entreprenørerne løbende vil sikre sig, at materiellet er i en stand, så det til enhver tid kan gennemgå et syn uden anmærkninger - Selskabernes redegørelser var vedlagt som bilag.

Det indstilles,

- at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Orienteringen blev drøftet og taget til efterretning. Konklusionen på drøftelsen i bestyrelsen var, at sagen var håndteret godt i pressen, og at NT er tilfredse med de tiltag, som der gøres i Keolis og Arriva for at intensivere deres egenkontrol af bl.a. bussernes bremses. I NT har vi stor fokus på passagersikkerhed, og derfor er denne sag alvorlig. Det blev understreget, at det vognmændenes ansvar at sikre, at de busser, der anvendes, overholder færdselsloven, som politiet er kontrolmyndighed omkring. Der var opbakning til, at NT arrangerer et ekstraordinært vognmandsmøde i den kommende uge, hvor sagens alvor gennemgås, og hvor der tages en dialog mellem NT, vognmænd og politiet omkring de lærepenge, der ligger i dette forløb.



0-9-101-2-08

5. Meddelelser

Der blev på mødet orienteret om:

- NT's administration indleder drøftelser om evt. forlængelse af kontrakterne for Aalborg by- og metrobusser
- Tilbage melding fra Transportministeriet samt Økonomi- og Indenrigsministeriet vedr. ændringer i NT's vedtægter

0-9-101-4-08

6. Eventuelt

Ingen punkter.

0-9-101-3-08

7. Kommende sager

- Høringsudgave af NT's Trafik- og mobilitetsplan 2017 - 2020 (marts 2017)
- 26. udbud af flextrafik, valg af tilbud (marts 2017)
- Rejseregler mv. ved regionaltogetsdrift (marts 2017)












Kundeservice og -information ifm. regionaltogdrift

Handlingsplan

Tema	Problemstilling	Action	Deadline	Ansvarlig	Status
Billettering					
EUrail- og interrail-billetter	Skal fremadrettet kunne benyttes til fri transport med alle NJ-tog jf. aftale mellem DSB og øvrige internationale parter.	Kommunikation om rejsereglerne for billetterne til chauffører, kontrollører, togførere, kundecentermedarbejdere, kunder, samarbejdspartnere	ultimo juni 2017	NT	●
Særlige NT-mobilbilletter - Udflugtsbillet	Kan i dag benyttes hos NJ og NT. Skal vi igangsætte et samarbejde med DSB, og hvad er plan B, hvis DSB ikke vil indgå i en aftale. Skal vi helt droppe billetten, indskrænke, så den kun kan benyttes på NJ-afgange?	Aftale med DSB om brug af billetter i tog. Info til alle relevante personalegrupper alt efter udfaldet	1. april 2017	NT	●
Gruppenbillet	Vi skal sikre, at der kan udstedes gruppebilletter og at de er gyldige til rejser med både NJ og DSB. Vi skal sikre at der er så ens regler for bestilling mv. som muligt, så grupperejsende indenfor regionen har ens muligheder og priser. Vi skal bl.a. have afklaret med DSB, hvordan grupper der skal rejse internt i NT forholder sig ift. pladsbestilling, billettering mv.	Aftale med DSB om brug af gruppebilletter i tog. Info til alle relevante personalegrupper	1. april 2017	NT i samarb. med NJ	●
Pendlerkort rejsekort	DSB åbner muligvis for brug af pendlerkort, før NT gør. Vi skal sikre, at alle medarbejdere har viden om, hvordan pendlerkortene fungerer, hvordan kunden skal forholde sig for at have gyldig rejsehjemmel, og hvilken sanktionspolitik, der føres.	Undersøg hvilke regler der gælder på området og udarbejd informationsmateriale til alle relevante parter	1. maj 2017	NT	●
Billetkontrol	Sikre ens procedurer og ens sanktionspolitik ift. kontrol og afgift	Kommunikation om reglerne for billetkontrol og kontrolafgift til chauffører, kontrollører, togførere, kundecentermedarbejdere, kunder, samarbejdspartnere	1. maj 2017	NT	●
Nye billetmaskiner på stationer i NJ	Billetmaskinerne i tog hos NJ tages ud og erstattes af nye RVM'er på udvalgte stationer. Der er forskellige implikationer ift. RVM'erne. Der kan kun købes billet op til 12 zoner, der kan ikke udstedes en cykelbillet, der er ikke en knap med barn/pensionist.	Afklaring af, hvad de nye maskiner kan ved ibrugtagning og på sigt, og hvilke retningslinjer, NT ønsker at kunderne skal følge ift. billettering. Informationskampagne rettet mod kunder på Skagens- og Hirtshalsbanen. Information til chauffører, kontrollører, togførere, kundecentermedarbejdere, kunder, samarbejdspartnere	15. december 2016	NT	●
Rejseregler					
Rejseregler	Der er kommet nye landsdækkende rejseregler. Disse skal implementeres over hele linjen.	Rejsereglerne skal fremgå af NT's hjemmeside. Chaufførhåndbøger, chaufførportaler og lignende skal rettes til, så de nye regler fremgår.	15. januar 2017	NT	●
Rejsegaranti					
Rejsegaranti vs. Rejsetidsgaranti	DSB har en basis rejsegaranti og en pendler rejsetidsgaranti. NT har en rejsegaranti. Ingen af de tre er ens. Der skal udarbejdes en løsning, så togkunder stilles ens uanset, om de rejser med NJ eller DSB. I øvrige dele af landet har Arriva og DSB ensrettet deres rejsetidsgarantier, så de er helt ens. Der er dog separate indgange for kunden alt efter, om kunden har været med en Arriva- eller en DSB-afgang.	Afklaring ift. hvilken rejsegaranti, NT vil tilbyde kunderne og om der fx skal ensrettes med DSB over hele linjen, eller om der skal være forskellige garantier i tog og bus og alt efter, om man er pendler eller ikke-pendler. Afklaringen skal omsættes til systemer, procedurebeskrivelser og information til kunder og relevant personale.	1. juli 2017	NT	●
Hittegods					
Hittegods procedure	Det skal afklares, hvilke procedurer der skal følges ift. glemte sager i tog. Der skal indgås aftaler mellem NT, NJ og DSB, og aftalerne skal formuleres i et sæt retningslinjer, som skal formidles internt til personale hos NJ, NT og DSB, så vi hver især kan hjælpe kunden videre til det sted, hvor hittegods fra kundens rejse bliver indleveret. Der skal evt. udarbejdes en procedure ift. opkrævning af porto og lignende ift. håndtering og forsendelse af hittegods, da NJ har erfaring for, at der ofte glemmes store ting, som indimellem skal til udlandet. Der skal evt. udarbejdes et digitalt system til registrering af hittegods med billeder, beskrivelser mv. af det indleverede hittegods, så det er nemt at se, hvad vi har fået indleveret, om det er afhentet, om det matcher efterlyst hittegods, og så medarbejderne ikke behøver at forlade deres pladser for at tjekke om der er indleveret noget, der matcher beskrivelsen. Dette kan evt. gøres via en app.	Afklaring af regler, aftaler med NJ og DSB ift. håndtering og udarbejdelse af procedurebeskrivelse til frontpersonale hos NJ og NT og evt. håndteringspersonale.	1. juli 2017	NT	●
Hittegods på web	De nye procedurer skal omkrives til retningslinjer for kunderne, og disse skal implementeres på NT's hjemmeside	Nye procedurer skal implementeres på NT's hjemmeside	1. juli 2017	NT	●
Trafikinformation					
Trafikinformation	Trafikinformation om forsinkelser og udgåede tog ligger hos NJ i samarbejde med BaneDK. Der skal dog også trafikinfo om tog ind på NT's hjemmeside under "Trafikservice", hvis muligt.	Der skal udarbejdes procedurer for hvem, der gør hvad og i hvilket omfang. Der skal evt. udarbejdes standardformuleringer ift. tekstbeskeder og højttalerudkald.	1. juli 2017	NJ / NT	●
Trafikinformation i tog	Der er allerede højttalerudkald i tog, hvor der informeres om, hvilken station man ankommer til, og at man kan få information om korrespondancer via skærmene på stationen.	Udarbejde evt. nye tekster til indlæsning	1. maj 2017	NJ / NT	●

Kundeservice og -information ifm. regionaltogdrift

Handlingsplan

Tema	Problemstilling	Action	Deadline	Ansvarlig	Status
Kundeoplevelser					
Kundeoplevelser	Når kunder henvender sig med ris og ros, skal vi sikre os, at henvendelserne bliver behandlet og kommer i høring hos de berørte parter. NJ har et stort ønske om, at de får alle henvendelser vedr. regionaltogdriften at se, så de kan handle hurtigt på evt. problemer. Det skal også sikres, at alle henvendelser journaliseres, så sagsbehandling og dokumentation er tilgængelig efterfølgende	Udvidelse af ris og ros på NT's hjemmeside, så denne også omfatter tog. Aftale med DSB ift. henvisninger til hinanden, hvis selskaberne hver især modtager henvendelser på den anden parts togafgange Aftale med NJ om håndtering og procedurer	1. juli 2017	NT	
Handicapservice					
Handicapservice	Handicappede og kørestolsbrugere har jv. EU forordning for jernbanepassagerers rettigheder krav på hjælp til at komme ind og ud af tog og evt. ind på plads. DSB har indvilliget i, at varetage handicapservicen mod betaling. Der skal indgås en aftale og kontrakt mellem NT/NJ og DSB om dette	Afklaring af muligheder og implementering af løsning til bestilling og praktisk udførelse og evt. samarbejdsaftaler på tværs mellem NT og DSB/Arriva Indgåelse af aftale/kontrakt med DSB	1. juli 2017	NT	
Cykler					
Takster for cykler	Hos NJ har periodekortholdere og rejsekortkunder kunnet tage cyklen med gratis så fremt pladsforholdene har tilladt det. Ellers har prisen været 13 kroner hos både NJ og DSB. Der er ikke mulighed for pladsbestilling hos hverken NJ eller DSB's regionaltog. Prisen for at tage cyklen med i en bus er 22 kr.	Det skal afklares, hvilken takst, der opkræves for cykler i tog.	1. januar 2017	NT	
Pladsbestilling/tidsbegrænsning for cykler	Hos DSB kan der ikke købes pladsbillet i regionaltogene, mens der skal bestilles plads til cykler i InterCity og InterCityLyn-tog. 1. maj til 31. august er cykelpladsbillet et krav i InterCity og InterCityLyn-tog.	Det skal afklares, om der skal træffes foranstaltninger ift. pladsreservation i NJ-tog. Der skal evt. udvikles et pladsbestillingssystem til cykler i tog med spærretider i.	1. februar 2017	NT	
Øvrig kundeendt kommunikation					
Reklamer på stationer	På DSB's stationer er der mulighed for opsætning af reklamer mv. De fleste reklamepladser bookes gennem eksterne bureauer, men der er muligvis også mulighed for opsætning af info/reklamemateriale andre steder end i railborads, europakatræmmen mv. Der er muligvis mulighed for at få information om billettering med på plakater ved nautila-maskinerne. NT forventer at få penge til et trafikplansprojekt, hvor forpladser mv. ved stationer udstyres med TUS-skærme (pyloner), hvor der muligvis vil være mulighed for at sætte reklamer på.	Afklaring af, hvilke muligheder der er for opsætning af reklamer/informationer på alle stationer, som betjenes af NJ og procesbeskrivelse for opsætning/indrykning	1. april 2017	NT	
Reklamemuligheder i tog	Der er skærme i togene, og vi skal bruge disse aktivt i reklame- og informationsøjemed. Der er muligvis også andre muligheder for opsætning af info/reklamemateriale andre steder end på skærmene. Der er et overlap til IT-sporet under togprojektet ift. inforskærmene, så en del af afklaringen ligger hos NJ og en del hos NT's IT-afdeling.	Afklaring af, hvilke muligheder der er for opsætning af reklamer/informationer i NJ-tog og procesbeskrivelse for opsætning/indrykning	1. april 2017	NT	
Branding					
Kampagne	Overtagelsen af togdriften er et af de store beviser på, at NT er i gang med at føre forretningsplanen ud i livet og er på vej til at blive et mobilitetselskab, der arbejder for mobilitet og ikke kun busser, tog og flextrafik. Det skal vi selvfølgelig fortælle vidt og bredt i en stor kampagne, der lægger sig i slipstrømmen på de første dele af brandingkampagnen	Udarbejdelse af kampagneplan inkl. tidsplan Eksekvering af kampagneplan	Kampagneperiode medio maj-medio juni og august-medio september plus en dokumenterende fase i starten af 2018 alt efter, hvornår vi introducerer Takst Vest.	NT	
Sikkerhed					
Sikkerhed på stationer	Det fremgår af infrastruktursamarbejdet, hvilke operatører indenfor jernbaneområdet, der gør hvad ift. sikkerheden på stationer og perroner. Det er NJ, der er operatør, og derfor NJ, der skal sikre, at reglerne og reglerne for dokumentation overholdes ift. bekendtgørelse under Jernbanenævnet.	Dokumentation for sikkerhedstiltag offentliggøres på NJ's hjemmeside jf. EU's forordning for jernbanepassagerers rettigheder. Det skal desuden undersøges som det bagvedliggende skal håndteres i NT's kontraktafdeling	1. juli 2017	NJ	
Sikkerhed i tog	Der er krav om, at dokumentation ift. sikkerhed i tog er offentligt tilgængeligt jf. bekendtgørelse under Jernbanenævnet.	Dokumentation for sikkerhedstiltag og hvilke standarder togene lever op til jf. Jernbanenævnets forordning offentliggøres på NJ's hjemmeside. Det skal desuden undersøges som det bagvedliggende skal håndteres i NT's kontraktafdeling	1. juli 2017	NJ	
Kriseberedskab	Der er krav om, at jernbanevirksomheder opfylder diverse foreskrifter og retningslinjer, hvilket bla. betyder at der skal foreligge en beredskabsplan. Der er udarbejdet en sådan i 2015, og denne skal revideres ift. det nye set up, hvor NT også er en del af det administrative bagland, og hvor NT har kunderelationerne. NTs egen ulykkesprocedure skal opdateres jf. NJ's kriseberedskab.	Gennemgang og evt. revidering af NJ's beredskabsplan (NJ) efter udarbejdelse af fælles pressestrategi og nedsættelse af SIMA-gruppe (NT)	1. juli 2017	NJ / NT	
Evaluerings					
Evaluerings	Evaluerings af overgang, processer og resultater	Udarbejd rapport til direktion mv.	1. februar 2018	NT	

NOTAT



Oprettet: 13/02/2017
Senest revideret: 14/02/17
Ref.: GMP/OS

Rejseregler ifm. overtagelse af regionaltoogsdrift, del 1

Landsdækkende rejseregler

Pr. 15. januar 2017 er der indført et sæt landsdækkende rejseregler gennem Bus og Tog samarbejdet. De landsdækkende rejseregler er udarbejdet i samarbejde med Bus og Tog sekretariatet, trafikselskaberne, DSB, Arriva Tog og Metroselskabet.

Det er Bus og Tog sekretariatet, der fremover vedligeholder rejsereglerne i samråd med selskaberne i samarbejdskredsen. Har det enkelte selskab ønsker om ændringer, skal disse i høring og godkendes af parterne i samarbejdskredsen, før de kan implementeres.

De landsdækkende rejseregler, blev godkendt af NT's bestyrelse den 8. september 2016, og er trådt i kraft pr. 15. januar 2017.

I praksis er der ikke lavet andre nævneværdige ændringer ift. NT's tidligere rejseregler, end at det ekspeditionsgebyr, der opkræves, hvis en kontrolafgift skyldes, at kunden har glemt sit periodekort eller billet, og kan bevise, at der har været betalt for gyldig rejsehjemmel til rejsen, ændres fra 100 til 125 kr.

Håndtering af kundehenvendelser

Det er aftalt, at det er NT, der har kunderelationen, når NJ overtager regionaltoogsdriften fra august 2017. Derfor er det NT, som kunderne skal henvende sig til ift. ris og ros.

Der er indgået en aftale mellem NT, NJ og DSB om håndtering af kundehenvendelser, så det sikres, at kunden aldrig lander mellem to stole. Når NT modtager henvendelser om togdriften, håndteres disse af NT's medarbejdere og sendes til NJ til orientering. Henvendelserne vil blive håndteret i dialog med NJ, hvis der er behov for dette i de konkrete sager, men det vil altid være NT, der besvarer kundehenvendelsen og har dialogen med kunden. Dette skal sikre, at der er én indgang for kunden.

Der er også indgået en aftale med DSB vedr. kundehenvendelser, da det forventes, at der kommer henvendelser til NT vedr. DSB-afgange og omvendt. Det er aftalt, at henvendelser der ikke indeholder personfølsomme oplysninger videresendes til det ansvarlige selskab, mens kunden får en besked om, at henvendelsen er sendt til den ansvarlige part, og at kunden vil få et svar derfra. Dvs., at NT sender henvendelser til DSB og giver kunden besked om, at han/hun vil få et svar fra DSB.



Hvis henvendelserne indeholder personfølsomme oplysninger, må de ikke videresendes. I disse tilfælde vil kunden få en besked om, at han/hun skal henvende sig til den ansvarlige part (enten NT eller DSB).

Der udveksles snarest kontaktoplysninger ift. videresendelse af henvendelser osv. mellem NT, DSB og NJ.

Det indstilles at bestyrelsen tager ovenstående til efterretning.

Håndtering af hittegods

Der er indgået en overordnet aftale mellem NT og NJ om håndteringen af hittegods, og der er igangsat udviklingen af en onlineløsning til registrering af hittegods og registrering af efterlyste ting, så der er overblik over, hvad der er meldt savnet, og hvad der er fundet på tværs af selskaberne.

Aftalen indebærer, at NJ samler hittegods fra togene og registrerer det i det nye online system. NJ undersøger, om noget af det fundne er på listen over efterlyste effekter og giver besked til kunden, hvis dennes efterlyste ting er blevet fundet. Kunderne kan enten hente hittegodset gebyrfrit i Skagen eller Hjørring alt efter, hvor effekterne opbevares, eller få NJ til at sende det med posten/fragtmand mod betaling af fragtomkostninger og et ekspeditionsgebyr.

Hittegods, der ikke er efterlyst, sendes til Aalborg Station med toget 2-3 gange ugentligt, hvor det afhentes af NT. Hittegodset opbevares i NT Kundecenter i 14 dage og afleveres derefter til politiet jf. lov om hittegods.

Kunder der henvender sig til NT om indleveret hittegods, kan hente hittegodset gebyrfrit i NT Kundecenter i Aalborg eller få det tilsendt mod betaling af fragtomkostninger og et ekspeditionsgebyr.

Hvis der kommer henvendelser om hittegods, som drejer sig om DSB's afgang, vil kunderne blive henvist til DSB, ligesom DSB henviser kunder til NT, hvis de får henvendelse om hittegods fra en NJ-afgang.

Det indstilles, at bestyrelsen tager ovenstående til efterretning, og herunder godkender, at der opkræves et ekspeditionsgebyr for håndtering af hittegods, der skal sendes til kunden.

Kontroller og afgifter

Jf. de landsdækkende rejseregler, er det besluttet, at kontrolafgiften er 750 kr. hos alle trafikelskaber og togselskaber, og at de udstedes, hvis kunden ikke kan eller vil fremvise gyldig rejsehjemmel i bus, tog eller metro.

Det er også vedtaget, at hvis kunden ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, men efterfølgende kan bevise, at der er købt gyldig rejsehjemmel til rejsen, så kan kontrolafgiften ændres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. fremfor en afgift på 750 kr. Dette kan fx være i tilfælde, hvor kunden har glemt et ellers gyldigt periodekort derhjemme. Der er dermed sikret ens regler på området ift. NT, NJ og DSB.



Kontrollørerne hos både NT og NJ arbejder i dag efter samme regler og procedurer for billettering og udstedelse af afgift. Der vil derudover blive udarbejdet procedurebeskrivelser for politianmeldelser ved afsløring af billetfalskneri og for information til kontrollører ved indførelse af nye eller ændringer af gamle billet- og kortprodukter.

Det indstilles at ovenstående tages til efterretning.

Kommercielle produkter

Langt de fleste af NT's kommercielle produkter (billetter og kort) kan allerede nu benyttes i tog hos DSB, mens der er enkelte, som ikke kan. Omvendt er der også forskellige DSB-produkter, som ikke kan benyttes hos NJ og NT i dag.

Alle NT's kommercielle produkter kan benyttes i tog hos NJ, da NT har takstkompetencen ift. rejser internt i Region Nordjylland. Sådan vil det også være, når NJ kører regionaltoget fra 6. august 2017.

De billetter, der kun gælder hos NT og NJ i dag, er mobil-billetter, som NT har oprettet på særlige vilkår og til særligt rabatterede priser. Det er følgende:

- Udflugtsbilletter (mobil-gruppebillet målrettet skoler/institutioner)
- Koncert- og markedsbilletter (mobil-billetter til/fra koncerter, markeder mv.).

Derudover har DSB en række kommercielle produkter, som ikke kan benyttes hos NT eller NJ i dag. Det er f. eks. familiebilletter mv.

NT indgår i forhandlinger med DSB om, hvorvidt de billetter, der ikke kan benyttes på tværs, skal kunne benyttes på tværs fra 6. august. Indtil videre er det aftalt, at DSB's Interrail og Eurail-billetter kan benyttes i NJ-tog. Det er ikke sandsynligt, at DSB vil godtage NT's udflugtsbillet og koncert- og markedsbilletterne, som gyldig rejsehjemmel i DSB's tog.

Det indstilles, at bestyrelsen tager ovenstående til efterretning.

Cykler i tog

Kunder med rejsekort og periodekort kan i dag tage deres cykel med gratis i NJ-tog, mens øvrige kunder betaler 13 kr. for cyklen. Hos DSB koster det 13 kr. at medbringe en cykel for alle uanset, hvilken kort- eller billettype, man ellers benytter.

Tilbuddet om gratis medtagning af cykler har haft stor positiv betydning på både Skagens- og Hirtshalsbanen. Mange kunder har benyttet sig af tilbuddet, som samtidig har givet NJ en masse goodwill. Samme goodwill forventes overfor både NT og NJ, hvis tilbuddet om gratis cykler udvides, så det også gælder i de regionale tog, som NJ kører på strækningen Frederikshavn – Skørping fra 6. august 2017.

Togene skal indrettes, så der er plads til 6-8 cykler på de fleste afgang. I myldretiden morgen og eftermiddag, vil der være plads til 2 cykler, og i myldretiden indføres der



desuden krav om pladsbestilling, hvis man vil have sin cykel med for at sikre, at der er plads nok til pendlerne på de højst belagte afgange. Pladsbestillingen skal koste 13 kr., som er normalprisen for at tage en cykel med hos DSB i dag og for kunder uden rejsekort/periodekort hos NJ. Hos DSB koster pladsreservation til cykler 30 kr. pr. cykel.

Når der indføres et pladsbestillingssystem, vil det også være muligt at reservere plads til sin cykel udenfor bestillingstiden, så man er sikret en plads. Ellers er det et først-til-mølle-princip, der medtages cykler efter. Bestillingstiden lægges på hverdage kl. 6.00 – 9.00 og kl. 14.00 – 17.00.

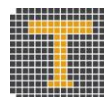
DSB har ikke bestillingstid for cykler. Det har Arriva Tog derimod. Arriva og DSB kører på parallelle strækninger i Midtjylland, og kunderne har ikke haft svært ved at finde ud af, hvilke regler der gælder på hvilke afgange, selvom der er to forskellige operatører med to forskellige regelsæt på samme strækning. Derfor vurderes det, at det ikke er et problem for nordjyderne, at der er forskellige regler for medtagning af cykler, alt efter om man skal med et regionaltog eller et IC eller IC Lyntog.

Kort ridset op, vil set-up 'et for NT være:

- Gratis medtagelse af cykler for periodekort- og rejsekortholdere. 13 kr. for øvrige kunder.
- Etablering af bestillingssystem, så man kan reservere plads til sin cykel på en bestemt afgang med NJ på alle dele af strækningerne Skørping-Hirtshals/Skagen.
- Bestillingstid kl. 06.00-09.00 og 14.00-17.00 på strækningen Frederikshavn-Skørping, hvor der kun kan medbringes cykler via reservation.
- I bestillingstiden er der plads til 2 cykler. Udenfor bestillingstiden er der plads til 6-8 cykler. Sidstnævnte kan justeres efter kapaciteten i togene.
- Udenfor bestillingstiden medtages cykler uden pladsreservation i det omfang at pladsforholdene tillader det.

I 2016 solgte DSB 4.468 cykelbilletter til rejser indenfor Region Nordjylland til en pris af 13 kr. pr. styk eller 58.084 kr. samlet set. Det vurderes, at mindre end halvdelen af de rejsende, der medbringer en cykel, har et periode- eller rejsekort. Det direkte indtægstab for at indføre gratis medtagning af cykler for indehavere af periodekort og rejsekort vurderes derfor at være ca. 25.000 kr. pr. år.

Det indstilles, at bestyrelsen godkender indførelse af gratis cykelmedbringning for indehavere af periodekort eller rejsekort på alle NJ-afgange jf. ovenstående koncept.



Samarbejdsaftale om landsdækkende handicapbefordring

Direktørkredsen i TiD har nedsat en ad hoc-arbejdsgruppe¹ om landsdækkende handicapbefordring, der skal have aftale klar til forelægning og godkendelse i bestyrelserne i år.

Det følger af den reviderede lov om trafikselskaber, at "Trafikselskaberne kan samarbejde om individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, som krydser grænserne mellem mere end to trafikselskabers områder" [egen understregning]. Loven blev vedtaget d. 11.06.2014 og dette element trådte i kraft d. 01.08.2014.

Trafikselskabernes håndtering af handicapbefordring i dag

Der samarbejdes allerede i dag – men omfang og håndtering adskiller sig:

- Takster: Movia lader vognmanden opkræve almindelig taxitakst ved kørsel uden for Movias område.
- Trappemaskine: Er ikke forbundet med særskilt betaling hos Movia.
- Betaling: Ikke kontant egenbetaling i bilen ved handicapkørsel-rejser i Movias område.

Hensyn lagt til grund for aftale

- Direktørkredsens ønske om umiddelbart anvendelig og simpel aftale.
- Systemmæssige begrænsninger i øst-vest adskilt bestillingssystem.

¹ Arbejdet koordineres af TiD med deltagelse af Charlotte Holst Nicolaisen (Syd), Merete Lundgård Nielsen (Midt), Christina Justmi Nielsen (NT), Maj-Britt Fahnøe og Jesper Nygård Kristensen (Movia) og Michael Dydensborg (Fyn).

Notat

17. februar 2015

Morten Brønnum Andersen

Telefon: 2320 6131

mba@moviatrafik.dk

- Sårbar brugergruppe og forventning om begrænset anvendelse af ordning.

Hensynene er søgt afvejet i en samarbejdsmodel, der er umiddelbart anvendelig, let at forstå for brugerne, der bestiller ét sted og oplever kendte priser og regler. Modellens hovedtræk er de følgende:

- Jylland og Fyn fortsætter samarbejdet via Planet-systemet som nu.
- Ved ture til/fra Sjælland anvendes Planet-systemets 'Turbestilling'.
- Modellen er fleksibel. Trafikselskaberne kan udvide samarbejdet.

Forslag til samarbejdsmodel

Modellen har nedenstående hovedpunkter. Den tekniske løsning og manual for brug vil blive beskrevet i et særskilt bilag:

- Bestilling: Brugere bestiller alle rejser hos eget trafikselskab – inkl. tilslutningsrejser i andre trafikselskabers områder. Trafikselskaberne *kan* tilbyde brugerne interne rejser i andre trafikselskabers område.²
- Priser og regler: Trafikselskaberne tilbyder som udgangspunkt, at de kendte priser og regler fra eget område er gældende over hele landet.
- Omfang: Der er en grænse på 10 landsdækkende enkeltrejser pr. år. Trafikselskaberne *kan* vælge at tilbyde flere. Der er tale om en forsøgsordning, der løber over to år. Herefter vil det blive opgjort, hvad ordningen koster.^{3, 4}
- Brug af Flextrafik: Rejse til slutdestinationen og evt. interne rejser foretages som udgangspunkt med brug af Flextrafik. Trafikselskaberne *kan* vælge at foretage bestilling direkte hos vognmand.

Bestilling af rejser:

² FynBus bestyrelse har besluttet: rejser inden for region Syddanmark (med fokus på tre-kantsområdet i Middelfart, Kolding, Fredericia og Vejle) kan ske uden brug af tog af hensyn til, at de mange skift med korte intervaller er særligt belastende og betyder en væsentlig forøgelse af den samlede rejsetid.

³ NT tilkendegiver, at grænsen på de 10 ture ikke vil gælde her, men at det samlede turantal skal holde sig under den generelt gældende grænse gældende i NTs område.

⁴ FynBus bestyrelse har besluttet: Omfang med en begrænsning på 10 enkeltture årligt skønnes stærkt begrænsende for evt. besøg af pårørende i andre landsdele. Det vurderes, at der som minimum skal være mulighed for 2 enkeltrejser pr. måned, dvs. 24 årlige enkeltture i forsøgsperioden.

- Foregår altid hos eget trafikskabs – også ved tilslutningsrejse til landsdækkende rejse i 3. trafikskabs område samt interne rejser hvis tilbudt.⁵
- Tilslutningsrejser: Finder sted inden for nuværende tidsfrist (typisk 4-6 hverdage før afrejse).
- Ved tilbud om interne rejser i andet trafikskabs område er fristen som udgangspunkt 24 timer i forvejen (dog senest kl. 12 hverdagen før). Trafikskaberne kan vælge at operere med kortere frist.
- Hjemtrafikskabet er bekendt med brugerens CPR-nummer og har i forbindelse med landsdækkende handicapbefordring ansvaret for, at ture tælles med i brugerens samlede antal ture.

Trafikskabernes bestilling af rejse:

- Jylland og Fyn: Fortsætter samarbejdet via Planet-systemet som nu.
- Med inddragelse af Sjælland: Turen bestilles via 'Turbestilling'/en gruppetilbud i Planet-systemet. Det bemærkes, at der vil være behov for manuelle indtastninger af bl.a. takstberegning samt registrering af antal ture. Ønskes brug af privat vognmand kan der ske henvendelse direkte hertil.

Udførelse af rejser:

- Ved kryds af Storebælt indgår altid tog.⁶
- Brugeren afhentes som udgangspunkt af Flextrafik-vogn ved stationen og køres til slutdestinationen. Trafikskaberne kan bestille sidste del af turen direkte hos en privat vognmand.

Brugerens betaling for rejser:

- Brugere betaler for rejser i eget trafikskabs område samt for rejser med tog, som tilfældet er i dag.

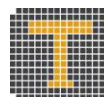
⁵ FynBus bestyrelse har besluttet: Bestilling af rejser og betaling for borgere på Fyn sker via Flextrafik og så vidt muligt ved systemtekniske løsninger, der undgår udlæg og efterfølgende refusion til borger.

⁶ NT bemærker, at ved rejser fra NTs område skal der indgå tog, hvis rejsen går ud over region Midt's område.

- Betaling for rejser i andre trafikskabers område kan ske kontant i bilen eller efterfølgende via opkrævning fra eget trafikskab.
- Ved brug af privat vognmand betales
 - det fulde beløb til chaufføren. Brugeren refunderes efterfølgende minus egenbetalingen af hjemtrafikskabet *eller*
 - egenbetalingen til chaufføren. Trafikskabet forestår den resterende betaling til vognmanden.

Trafikskabernes betaling for rejser

- Forskellen mellem brugerbetalingen og den reelle pris udlignes efterfølgende af brugerens trafikskab.
 - Jylland/Fyn: Kan ske automatisk via fælles Planet-system.
 - Ved kryds af Storebælt: Planet-system udregner hvor meget der skal betales, hvorefter regning for kørslen fremsendes *eller*
 - Ved kryds af Storebælt: Der kan anvendes manuel procedure, hvor trafikskabet har aftalt procedure for betaling til vognmand.



Landsdækkende handicapbefordring – status

Trafikselskaberne aftalte pr. 1.1.2016 og i en toårig forsøgsperiode at samarbejde om landsdækkende handicapkørsel og tilbyde brugerne min. 10 landsdækkende enkeltrejser pr. år. Tiltaget er en udløber af, at trafikselskaberne med den reviderede lov om trafikselskaber har fået hjemmel til at kunne 'samarbejde om individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, som krydser grænserne mellem mere end to trafikselskabers områder'.

Det følger af samarbejdsaftalen, at kunderne kan tage kendte regler og priser med overalt i landet samt at kunderne bestiller den landsdækkende rejse ét sted, oplever priser og regler kendt fra eget område samt større driftssikkerhed i og med deres tilslutningsrejse overvåges af trafikselskabet.

Omtale af ordningen

Trafikselskaberne udsendte ved årsskiftet en pressemeddelelse om landsdækkende handicapbefordring. Det medførte positiv omtale hos bl.a. Dansk Blindesamfund:



Dansk Blindesamfund
Landsforening af blinde og svagsynede i Danmark

Du er her: [Forside](#) / [Mærkesager](#) / [Tilgængelighed](#) / [Trafikinformation](#) / Trafikselskaberne har forbedret landsdækkende handicapbefordring

Forside

Tilbud

Mærkesager
Befordring

Trafikselskaberne har forbedret landsdækkende handicapbefordring

Information fra Trafikselskaberne i Danmark.

Der blev endvidere registreret positiv omtale hos Spastikerforeningen, Det Centrale Handicapråd og Danske Handicaporganisationer.

Notat

2. december 2016

Morten Brønnum Andersen

Telefon: 2320 6131

mba@moviatrafik.dk

Brug af ordningen

FlexDanmark har trukket tal for ordningens brug i periode 1. januar til 30. november, jf. tabel 1. Det fremgår af tabellen, at der i årets første 11 måneder er udført 1.108 landsdækkende rejser.

Tabel 1: Antal rejser 1.1.-30.11. 2016.

		Udførende trafikelskab						
		FynBus	lhmvjy*	Midttrafik	Movia	NT	Sydtrafik	Sum:
Borgers trafiksel-skab	Bornholm				3			3
	FynBus			17	42	3	28	90
	Midttrafik				168	69		237
	Movia	121	5	170		88	102	486
	NT	2		59	106		9	176
	Sydtrafik				103	13		116
	Sum:	123	5	246	422	173	139	1.108

* Restkategori benævnt faktisk udførte fejlrejser.

Af tabel 2 fremgår, at ordningen i perioden har afstedkommet nettoomkostninger for knap 300.000 kr.

Tabel 2: Nettoomkostninger for perioden 1.1.-30.11. 2016.

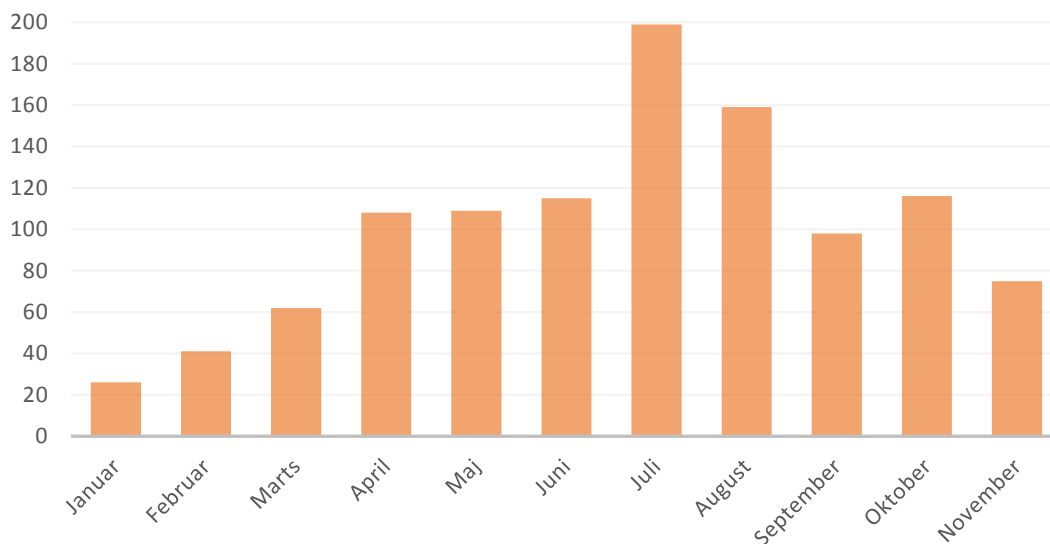
		Udførende trafikelskab						
		FynBus	lhmvjy*	Midttrafik	Movia	NT	Sydtrafik	Sum:
Borgers trafiksel-skab	Bornholm				1.651			1.651
	FynBus			3.747	7.505	879	6.940	19.070
	Midttrafik				25.299	17.196		42.494
	Movia	33.465	666	69.549		40.695	34.197	178.572
	NT	924		20.947	14.533		2.179	38.583
	Sydtrafik				16.370	2.953		19.323
	Sum:	34.389	666	94.243	65.357	61.723	43.316	299.694

* Restkategori benævnt faktisk udførte fejlrejser.

Godt 1.100 rejser til en udgift på ca. 300.000 kr. medfører en gennemsnitlig nettoomkostning på 270 kr.

Det er afdækket, hvordan rejserne har fordelt sig ud over året, jf. figur 1. Der er i gennemsnit foretaget 101 rejser pr. måned. Antal rejser steg fra januar frem til april, hvor niveauet ser ud til at have stabiliseret sig omkring ca. 110 landsdækkende handicaprejser om måneden. Dog steg anvendelsen i sommermånederne med et max på 199 rejser i juli måned, hvorefter det er faldet til 75 i seneste måned.

Figur 1: Antal landsdækkende handicaprejser, januar til november



Det fremgår, at brugen er ordningen er relativt begrænset med overskuelige udgifter til følge. Hertil kommer, at håndteringen af ordningen medfører et ressourceforbrug blandt trafikkselskabernes medarbejdere i form af telefonsamtaler, registrering af bestillinger, udarbejdelse af rejsedokumenter og afregning mellem trafikkselskaberne.

Ordningen er en serviceforbedring for brugerne af landsdækkende handicapbefordring, og der vil kunne rejses kritik af trafikkselskaberne, om man vælger ikke at benytte sig af denne mulighed for samarbejde om landsdækkende handicapbefordring.

Det indstilles, at direktørkredsen drøfter om:

- Ordningen ønskes fortsat efter udløb af den 2-årige forsøgsperiode.
- Begrænsningen på max 10 ture ønskes opretholdt.
- Indstillingen skal præsenteres for TiD-bestyrelsen i maj 2017 mhp. i god tid at kunne håndtere ordningens videre færd.

En evt. beslutning om at præsentere TiD-bestyrelsen for en indstilling i forbindelse med TiD-bestyrelsesmødet i maj 2017 formodes at forudsætte, at emnet har været drøftet hos de enkelte trafikelskaber forud herfor.