



0-101-2-09
27. juni 2017/OS

Referat Repræsentantskabs- og bestyrelsesmøde i NT den 27. juni 2017

Deltagere

Thomas Kastrup-Larsen, Aalborg Kommune
Svend Heiselberg, Region Nordjylland
Daniel Nyboe Andersen, Aalborg Kommune
Jan Thorbøll Andersen, Mariagerfjord Kommune
Poul Erik Andreasen, Region Nordjylland
Karsten Frederiksen, Brønderslev Kommune
Niels Krebs Hansen, Vesthimmerlands Kommune
Lars Holt, Jammerbugt Kommune
Frode Thule Jensen, Frederikshavn Kommune
Kaj Kirk, Thisted Kommune
Morten Lem, Rebild Kommune
Viggo Vangsgaard, Morsø Kommune
Ole Ørnboel, Hjørring Kommune

Jens Otto Størup, NT
Ole Schleemann, NT
Lars V. Thomsen, NT (punkt 1 - 4)

Afbud

Folmer Hjort Kristensen, Læsø Kommune

1-00-101-1-08

REPRÆSENTANTSKABSMØDE

Årets repræsentantskabsmøde afholdes som en del af et åbent/udvidet bestyrelsesmøde.



1. Valg af dirigent

Det fremgår af forretningsordenen for repræsentantskabet, at NT's bestyrelsesformand er mødeleder på repræsentantskabsmødet.

2. Formandens beretning

Formandens beretning blev godkendt.

Ole Ørnbøl nævnte erfaringer fra Hjørring, hvor bl.a. flygtninge og pensionister, der ikke anvender IT, har problemer med at erhverve sig et rejsekort. NT arbejder på en løsning i samarbejde med de kommunale borgerservicecentre.

3. Status for NT's økonomi, herunder regnskab 2016 og budgetforslag 2018

Der blev redegjort for NT's regnskab 2016 samt budgetforslag 2018.

Vedr. "Hovedoversigten" i regnskab og budget efterlyste Poul Erik Andreasen en opdeling af passagerindtægter på bus-, tog- og flextrafik.

Karsten Frederiksen foreslog, at administrationen omhyggeligt forklarer ejerne mekanismen bag reguleringsindekset for operatøromkostninger og dennes påvirkning af budgettet. Administrationen indarbejder dette i det materiale, der udsendes sammen med budgetforslaget.

4. Praksis vedr. repræsentantskabets deltagelse i bestyrelsesmøder

De medlemmer af repræsentantskabet, som ikke er medlemmer af NT's bestyrelse, inviteres til at deltage i bestyrelsesmøderne med taleret og uden stemmeret. Tiltaget iværksættes fra mødet den 15. september 2017, som er første møde efter repræsentantskabsmødet.

5. Tema: NT's forretningsplan i relation til internationale tendensen

NT's direktion deltog i UITP Global Public Transport Summit fra 15. - 17. maj i Montréal, hvor NT blev tildelt UITP's Award i kategorien "Small cities and low density areas" for NT's Mobilitetsplan. På mødet blev indtryk fra kongressen relateret til NT's forretningsplan.

6. Eventuelt

Ingen punkter.

BESTYRELSESMØDE

0-101-2-09

2. Godkendelse af referat fra den 2. maj 2017

Referatet af bestyrelsesmødet den 2. maj 2017 er tidligere udsendt og vedlægges som bilag.

Det indstilles,



Referat, repræsentantskabs- og bestyrelsesmøde i NT, 27. juni 2017

• at referatet fra bestyrelsesmødet den 2. maj 2017 godkendes.

Beslutning

Referatet fra bestyrelsesmødet den 2. maj 2017 blev godkendt.

1-21-101-2-17

3. Økonomirapport 1/2017

NT økonomirapport 1 (FV1 2017) udgør den første budgetopfølgning og prognose for 2017 for NT's Bus-, Tog- og Flextrafik. Prognosen er baseret på de realiserede indtægter og udgifter i årets første kvartal og et estimat for det sidste tre kvartaler i 2017.

Prognosen for Bustrafik viser et merforbrug på 8,5 mio. kr. i forhold til budget 2017. Det skyldes hovedsageligt højere udgifter til busentreprenører på 10,7 mio. kr., da prisen på bl.a. brændstof er steget væsentlig mere end forventet siden udarbejdelsen og godkendelsen af NT's budget 2017. Desuden forventes passagerindtægterne at blive 1,8 mio. kr. lavere end budgetteret.

Forventede besparelser på øvrige driftsudgifter og kapacitetsudgifter på i alt 3,5 mio. kr. kan således ikke opveje den negative afvigelse på både operatørudgifter og passagerindtægter.

Prognosen for Togtrafik viser et mindreforbrug på 0,5 mio. kr. i forhold til det budgetterede, hvilket skyldes en forventet lavere afregning af passagerkilometer til Nordjyske Jernbaner (NJ), forventet lavere bonusudbetaling og en højere prisregulering af driftstilskuddet til NJ.

Endeligt viser prognosen for Flextrafik balance mellem indtægter og udgifter. Ejernes samlede bidrag til Flextrafik i 2017 forventes imidlertid at falde med 12,2 mio. kr. på grund af lavere aktivitetsniveau og lavere prisniveau end budgetteret.

Det indstilles,

• at bestyrelsen tager NT Økonomirapport 1 (FV1 2017) til efterretning.

Beslutning

Bestyrelsen tog NT Økonomirapport 1 (FV1 2017) til efterretning.

1-21-101-1-17

4. Godkendelse af budgetforslag 2018

På bestyrelsens møde den 31. maj blev principper og forudsætninger for budgetoplægget til 2018 drøftet og godkendt. På baggrund heraf er der nu udarbejdet et egentligt budgetforslag for 2018. Efter bestyrelsens behandling sendes forslaget i høring hos Regionen og kommunerne.



Referat, repræsentantskabs- og bestyrelsesmøde i NT, 27. juni 2017

Budgettet skal endelig godkendes på bestyrelsesmødet den 15. september 2017, idet loven foreskriver, at budgettet skal være vedtaget senest den 15. september.

Det indstilles,

- at budgetforslag 2018 godkendes og sendes i høring hos Region og kommuner i henhold til NT's budgetprocedure.

Beslutning

Budgetforslag 2018 blev godkendt og sendes i høring hos Region og kommuner i henhold til NT's budgetprocedure. Budgetforslaget udarbejdes med udgangspunkt i seneste prognose for reguleringsindekset vedr. operatøromkostninger.

Daniel Nyboe Andersen kunne ikke tiltræde forudsætningen om en takststigning i 2018.

1-30-70-101-1-16

5. Godkendelse af Mobilitetsplan 2017 - 2020

NT skal efter lov om trafikkselskaber udarbejde en plan for serviceniveauet af den offentlige servicetrafik, der varetages af NT. Planen skal udarbejdes hvert fjerde år, og den skal indeholde et strategisk grundlag, der som minimum fastlægger de overordnede principper for rutenettet og et flerårigt budgetoverslag, der udarbejdes i samspil med de overordnede principper. Endvidere skal planen tage udgangspunkt i den statslige trafikplan for jernbanetrafikken.

Denne gang har vi valgt at sende et signal om, at vi tænker bredere med NT's første mobilitetsplan, som er den første store plan, der tager sit afsæt i det nye tankesæt, som vi introducerede i forbindelse med NT's forretningsplan i 2016. Nøgleordet er mobilitet. Som trafikkselskab er vi med til at sikre, at borgerne er mobile, når de skal på arbejde, i skole eller på familiebesøg. Mobilitet er vigtig for, at vi, som borgere og samfund, kan fungere, skabe vækst og være attraktive.

Høringssvar

Udkast til NT's Mobilitetsplan 2017-20 blev godkendt af bestyrelsen på mødet den 31. marts 2017 og udsendt i høring i perioden 3. april til 2. juni 2017.

I høringsperioden har administrationen deltaget i politiske temamøder i Regionen og i hovedparten af kommunerne, hvor mobilitetsplanen er blevet præsenteret. NT har modtaget 15 høringssvar i forbindelse med mobilitetsplanen, heraf svar fra de 11 nordjyske kommuner og Regionen.

Overordnet kan det konstateres, at der er bred opbakning til principperne og målene i planen, og generelt kan høringssvarene sammenfattes således (de enkelte emner i mobilitetsplanen gennemgås i næste afsnit):



Det Nordjyske Hovednet

Kommunerne og Regionen bakker generelt op om, at NT arbejder videre med at styrke hovednettet. Frederikshavn Kommune ønsker en større afklaring af det faktiske behov, før hovednettet opgraderes i kommunen.

Jammerbugt Kommune er enig i de overordnede mål i mobilitetsplanen, herunder opgraderingen af Det Nordjyske Hovednet, hvor kommunen hilser det velkommen, at planen har som mål at opgradere det øst-vestgående hovednet. Kommunen finder det nødvendigt med en dialog mellem NT, Regionen og kommunerne allerede inden planens vedtagelse, fordi finansieringen af opgraderingen af busnettet er helt afgørende. Det giver efter Jammerbugt Kommunes opfattelse ingen mening at vedtage planer for forbedring af regionalbusnettet, hvis det ikke er økonomisk realiserbart.

Mariagerfjord Kommune er ikke tilfreds med, at videreførelsen af regionaltogetsdriften til Arden og Hobro ikke er nævnt i høringsudgaven af mobilitetsplanen.

Morsø og Vesthimmerlands Kommuner ser gerne, at NT forholder sig til, hvordan den vestlige del af hovednettet kan forbindes til den kollektive trafik i Midtjylland.

Rebild Kommune betvivler, at passagergrundlaget i kommunen er stort nok til en generel udvidelse til timedrift på hovednettet, og økonomien skal konkretiseres, inden kommunen tager stilling til opgraderingerne.

Region Nordjylland stiller sig positiv overfor at indgå i et pilotprojekt vedr. opgradering af hovednettet i en begrænset del af regionen, hvor det kan evalueres, hvilken effekt opgraderingen af hovednettet og indførelse af Plustur vil have på brug af den kollektive trafik, og på borgernes opfattelse af deres mobilitet generelt. I den forbindelse forudsætter Regionen, at hovednettes endelige udstrækning og serviceniveau vil blive fastlagt ifm. gennemførelsen af pilotprojektet. Thisted Kommune forventer, at NT fortsat har fokus på Thybanen, så der opnår bedst mulige forbindelser for pendlere og uddannelsessøgende

Plustur

Positive tilbagemeldinger vedr. Plustur til de borgere, som i dag kun har ringe adgang til Det Nordjyske Hovednet.

Læsø Kommune har behov for at afdække økonomiske og praktiske konsekvenser ved implementering af Plustur.

Region Nordjylland finder at sikring af mobilitet for alle kræver et veludbygget Plustur med samme vilkår og takster i alle områder af regionen. Regionen ser derfor som en forudsætning for en evt. senere fuld udbygning af Hovednettet, at der er enighed om at etablere et regionsdækkende koncept for Plustur.



Referat, repræsentantskabs- og bestyrelsesmøde i NT, 27. juni 2017

Vesthimmerlands Kommune anbefaler mulighed for telefonisk bestilling af Plustur, og Frederikshavn Kommune ser gerne, at NT indgår i samarbejde med det fælleskommunale callcenter "Den Digitale Hotline" for brugere, der har svært ved digital bestilling.

Aalborg Kommune er bekymret for budgetsikkerheden ved indførelse af Plustur, og herunder mener kommunen, at forsøgene i Hjørring og Jammerbugt Kommune med Plustur skal evalueres grundigt, inden Plustur udrulles til hele Nordjylland.

Nye services og transporttilbud

Generel støtte til, at NT arbejder videre med nye services og transporttilbud.

Jammerbugt Kommune støtter løsningerne, men det må ikke gå ud over NT's kerneopgaver, dvs. bus- og togtrafik.

Knudepunkter

Generel er der få kommentarer fra høringsparterne vedr. styrkelse og etablering af knudepunkter på hovednettet.

Læsø Kommune mener ikke, at der skal afsættes 200.000 til opgradering af de eksisterende stoppesteder på Læsø til knudepunkter.

Rebild Kommune forbeholder sig retten til at selektere blandt de foreslåede opgraderinger af knudepunkter.

Min Rejseplan (tidl. Den Multimodale Rejseplanlægger)

Kommunerne og Regionen bakker op om arbejdet med Min Rejseplan, herunder at tiltaget kan blive til gavn for de rejsende i Nordjylland.

NT har endvidere modtaget høringssvar fra DSB og AAU, der vedrører få, faktuelle fejl og mangler. Endelig har Alternativet Nordjylland fremsendt en henvendelse, hvor de hilser planen velkommen som et stærkt, solidarisk og visionært bus på at øge mobiliteten i Nordjylland.

Mobilitetsplanens indhold

De indkomne kommentarer er indarbejdet i den vedlagte, endelige udgave af mobilitetsplanen, som udgives elektronisk og på tryk og distribueres bredt hos region, kommuner og øvrige samarbejdspartner. Planen indeholder følgende temaer:

- Det Nordjyske Hovednet
- Mobilitet for alle
- Nye services og transporttilbud
- En tryk og god rejse for alle
- Én indgang for kunden



Under hvert tema definerer mobilitetsplanen en række aktiviteter, der samlet set sikrer, at vi når i mål med planen.

Det Nordjyske Hovednet

Det har høj prioritet at fastholde og udbygge det Nordjyske Hovednet, som understøtter pendlerstrømmene i Nordjylland. Det regionale bus- og toget er en vigtig del af den offentlige service, der bidrager til både bosætning, erhverv, turisme og vækst i Nordjylland. Aktiviteter i relation til Det Nordjyske Hovednet er følgende:

- Styrkelse af regionaltogetsdriften
- Etablering af jernbane til Aalborg Lufthavn
- Etablering af +BUS, Aalborgs nye livsnerve
- Styrkelse af busnettet i Aalborg
- Styrkelse af det regionale busnet

Første etape i styrkelse af regionaltogetsdriften iværksættes fra august 2017, hvor Nordjyske Jernbaner overtager driften fra DSB. Betjeningen styrkes med direkte tog Aalborg – Skagen, halvtimesdrift Aalborg - Hjørring i en udvidet periode, og desuden indsættes 13 nye tog. Driften styrkes yderligere, når Banedanmarks signalprogram er gennemført forventeligt i slutningen af 2018. På sigt er det visionen, at regionaltogetsdriften udvides til Arden og Hobro.

Folketinget vedtog i december 2016 en statslig anlæggelse af et jernbanespor til Aalborg Lufthavn. Anlægsarbejdet starter i 2017 og banen forventes klar ultimo 2019.

Aalborg Kommune arbejder på at realisere en BRT-løsning (Bus Rapid Transit) i Aalborg by, der går under navnet +BUS, fra Væddeløbsbanen i vest, over centrum til universitetsområdet og det kommende universitetshospital i øst. I det seneste "bedre og billigere" forlig i Folketinget er der afsat 270 mio. kr. som statslig medfinansiering til projektet, som har et samlet budget på 539 mio. kr. +BUS forventes klar i 2021. Aalborg Kommune planlægger desuden en række serviceudvidelser på Aalborgs resterende busnet frem mod 2025. De første serviceudvidelser blev gennemført i 2015 og 2016, og de næste er på vej i 2017.

Med Mobilitetsplanen cementeres planlægningsprincippet for Det Nordjyske Hovednet: Et stabilt net med fast frekvens. Princippet er, at busruter i Det Nordjyske Hovednet som minimum skal have én afgang pr. time, også aften og weekend, hvilket svarer til basisbetjeningen på jernbanenettet.

Planen lægger op til en etapevis udbygning af hovednettet, og at de første serviceudvidelser sker i en øst-vestgående akse. Det er primært tog- og busruter i en nord-sydgående akse, der i dag lever op til ambitionen om mindst timedrift, og derfor er der fokus på at udvide betjeningen på ruter i den vestlige del af regionen, da udvidelser her vil bidrage til en bedre sammenhæng og et mere ensartet serviceniveau i hele regionen. NT tager initiativ til, at der iværksættes et projekt med Regionen og en eller flere af de vestlige kommuner. Ambitionen er, at projektet skal munde ud i en udvidelse af serviceniveauet på Det Nordjyske Hovednet. Med erfaringer fra projektet kan øvrige udvidelser på Det Nordjyske Hovednet implementeres.



Mobilitet for alle

NT vil gøre det hurtigt og nemt for alle i Nordjylland at komme til og fra pligter, muligheder, fornøjelser og hinanden. Det er NT's vision, at uanset, hvor man befinder sig i regionen, skal der være en god adgang til Det Nordjyske Hovednet, som binder de større byer og trafikknudepunkter sammen i og ud af vores region. Aktiviteter i relation til Mobilitet for alle er følgende:

- Etablering af Plustur, fra adresse til bus og tog
- Bibeholdelse af Flextur, fra adresse til adresse

I mobilitetsplanen indgår, at Plustur iværksættes i 2018 som en samlet løsning i hele NT's område. De samlede omkostninger, som finansieres af kommunerne, er estimeret til 3,7 mio. kr. årligt. Herfra skal trækkes en samlet forventet besparelse på Flextur på 0,8 mio. kr. årligt, idet nogle af de nuværende kunder i Flextur forventes at benytte Plustur i stedet. NT har ansøgt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen om 50 % statslig medfinansiering af driftsudgifterne i 2 år, og forventer et svar på ansøgningen inden udgangen af juni 2017.

Nye services og transporttilbud

NT vil udvikle og afprøve partnerskaber med leverandører, foreninger og andre, der kan tilbyde private transporttilbud som delebiler, -cykler, taxi og samkørselsordninger. På basis af dem vil vi udvikle et koncept for lettilgængelige, bæredygtige og trygge transporttilbud, der bygger på NT's brand og rutenet, og som forstærker nordjydernes oplevelser af mobilitet, både i byen og på landet. Aktiviteter er følgende:

- Test af samarbejde med samkørselsordninger
- Test af samarbejde med delebilsordninger
- Test af samarbejde med taxa
- Forsøg med andre samarbejdspartnere, f.eks. delecycler, færger, fly og langdistancebusser

Test af samarbejde med en samkørselsordning (GoMore) er i gang, og det er ambitionen, at flere samarbejder testes i planperioden.

En tryk og god rejse for alle

Fremtidens kollektive trafik skal ikke bare omfatte busser, tog og flextrafik, men også taxi, delebiler, samkørsel, cykler osv. NT har en ambition om at indgå partnerskaber med nye, private aktører, hvilket kræver, at også de fysiske rammer kan rumme de mange transportformer og skiftet herimellem. Aktiviteter er:

- Styrkelse og markering af knudepunkter

Mobilitetsplanens fysiske udmøntning er en sammenkobling af alle transporttilbud både de, der udføres af NT og de, der udføres af private aktører, i et koncept for knudepunkter. Målet er at skabe attraktive knudepunkter, der samler tog, bus, flextrafik, samkørsel, delebiler osv. i en fysisk kontekst.



I dag er de nordjyske stoppesteder og stationer indrettet til bus og tog, men der mangler faciliteter, der understøtter de nye transportformer, og som gør det nemt at kombinere disse. De nye elementer er knudepunktsmarkører på terminaler, stationer og de største stoppesteder, trafikinformation i form af afgangsskærme og information med tilhørende vejvisning. Endvidere er der behov for skiltning, der viser, hvor de konkrete holdepladser til bl.a. samkørsel og Plustur er lokaliseret i det pågældende knudepunkt og endelig kan der være behov for P-plads til nye transportformer.

I mobilitetsplanen indgår, at knudepunkterne forstærkes i perioden 2018 - 2020 som en samlet løsning i hele NT's område. De samlede omkostninger er estimeret til 12,9 mio. kr. som en anlægsudgift fordelt over de tre år. NT har ansøgt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen om 50 % statslig medfinansiering til anlægsudgifterne, og forventer et svar på ansøgningen inden udgangen af juni 2017.

Én indgang for kunden

Nye transportløsninger i kombination med udbredelsen af smartphones og trends som f.eks. deleøkonomi, giver nye muligheder for at løse forskellige transportopgaver. NT står i spidsen for at udvikle "Min Rejseplan" (tidl. Den Multimodale Rejseplanlægger), der skal være den nordjyske pendant til Rejseplanen.dk. Aktiviteter er:

- Udvikling af Min Rejseplan i Nordjylland

Udvikling af Min Rejseplan er i gang, og projektet er etableret i samarbejde med Rejseplan A/S med støtte fra Trafik- og Bygge- og Boligstyrelsen. Rejseplanlæggeren udvikles som en skalérbar løsning, der i første omgang implementeres som et forsøgsprojekt i Nordjylland. Herefter vil erfaringer, resultater og anbefalinger blive videregivet og drøftet i Rejseplanens ejerkreds med henblik på at videreføre gode erfaringer nationalt. Projektet strækker sig fra medio 2016 til medio 2018.

Implementering af mobilitetsplanen

På baggrund af de indkomne høringssvar fra kommunerne og Regionen foreslår administrationen, at mobilitetsplanens initiativer gennemføres i planperioden 2017-20 efter følgende tidsplan:

- Projekt vedr. udbygning af hovednettet: Opstart primo 2018, implementering medio 2019
- Etablering af Plustur: Opstart 2018
- Test med samkørsel: Primo 2017 - ultimo 2017
- Test med delebiler: Opstart 2018
- Styrkelse og markering af knudepunkter: Medio 2018 - medio 2020 • Min Rejseplan: Lancering ultimo 2017

Mobilitetsplanen og budget 2018

I overensstemmelse med ovenstående implementeringsplan er det hensigten at indarbejde de estimerede økonomiske konsekvenser af mobilitetsplanen for kommunerne og Regionen i budget 2018 og overslagsårene.



Referat, repræsentantskabs- og bestyrelsesmøde i NT, 27. juni 2017

Budget 2018 vil være i høring fra primo juli til primo september 2017, og afhængigt af beslutninger i kommunerne/Regionen kan de indarbejdede økonomiske forudsætninger justeres.

Det indstilles,

- at NT's Mobilitetsplan 2017 - 2020 godkendes,
- at tidsplanen for implementering af aktiviteterne i mobilitetsplanen godkendes, og
- at de økonomiske konsekvenser af mobilitetsplanen indarbejdes i budget 2018 og overslagsårene.

Beslutning

NT's Mobilitetsplan 2017 - 2020 blev godkendt, tidsplanen for implementering af aktiviteterne i mobilitetsplanen blev godkendt, og de økonomiske konsekvenser af mobilitetsplanen indarbejdes i budget 2018 og overslagsårene.

1-00-101-2-16

6. Status for strategiske indsatsområder i NT's forretningsplan

NT's Forretningsplan 2016 - 2019 blev lanceret i januar 2016, og NT's ejere og samarbejdspartnere har taget godt imod vision og strategier i planen.

I NT's administration er forretningsplanen et vigtigt styrings- og rapporteringsværktøj, og som bilag til dagsorden var vedlagt en opdateret "Indsatsplan", som er en rapportering af fremdriften i realiseringen af forretningsplanen. Indsatsplanen indeholder status (indhold, tid og økonomi) for de enkelte indsats, projekter og aktiviteter.

På mødet blev et udkast til en partnerskabsstrategi med NT's busentreprenører præsenteret, som er et vigtigt projekt under forretningsplanens indsats 8 "Fra Samarbejde til partnerskab".

Desuden blev der gjort status for Din Rejseplan (tidl. Den Nordjyske Rejseplanlægger), som er et vigtigt projekt under forretningsplanens indsats 5 "Én indgang for kunden".

Det indstilles,

- at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Orienteringen blev taget til efterretning.



1-23-0-101-1-17

7. Lukket punkt: Forlængelse af kontrakter for A-kontraktkørsel

1-30-72-101-1-15

8. 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 kundekontakten. Samtidig med overtagelsen af regionaltogdriften er der aftalt en ændret arbejdsdeling mellem NJ og NT. NT 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:

- Kundehenvendelser
- Hittegods
- Billettering og billetkontrol
- Medtagning af cykler
- Rejseregler

-
- Rejsegaranti og rejsetidsgaranti
 - Trafikinformation
 - Handicapservice
 - Branding, kundevendt kommunikation, reklamer mv.
 - Stationsforhold og sikkerhed

En række af emnerne (kundehenvendelser, hittegods, billettering og billetkontrol samt medtagning af cykler) blev behandlet på bestyrelsens møde den 1. marts 2017. De resterende emner er beskrevet i notatet: "Rejseregler ifm. overtagelse af regionaltogdrift, del 2", som var vedlagt dagsordenen, og hvor der indgår oplæg til beslutninger på nogle punkter.

Hvad angår trafikinformation, børneguides, øvrig kundevendt information, branding samt stationsforhold og sikkerhed foreslår administrationen, at bestyrelsen tager den fremgangsmåde, som er beskrevet i notatet, til efterretning.



Handicapservice

Handicappede og kørestolsbrugere har krav på hjælp til at komme ind og ud af tog og evt. ind på plads uden ekstra beregning.

På stationerne på Skagensbanen og Hirtshalsbanen er tog og perroner i samme højde, så der skal kun udlægges en rampe, hvis en kørestolsbruger skal på/af toget. Har kunden ikke selv en hjælper med, er det tog- eller lokoføreren, der hjælper kunden. På nogle DSB-stationer er perronerne lavere, og derfor er det i det fleste tilfælde nødvendigt med en lift, for at kørestolsbrugeren kan komme på/af toget. På nogle stationer er der endvidere så mange trapper, at det ikke er nok med en lift, og fra disse stationer køres kunden i stedet med taxa til nærmeste station med elevator. DSB har lifte og mandskab til rådighed på de stationer, hvor kan der bestilles handicapservice fra.

Administrationen lægger op til at varetagelsen af handicapservice outsources til DSB, så kunderne skal ringe til det samme nummer, som de plejer, og bliver hjulpet på samme, som de plejer. I aftalen indgår, at samarbejdet evalueres i januar 2018.

Vurderingen er, at de årlige omkostninger vil være ca. 100.000 kr., som afholdes af Nordjyske Jernbaner som operatør.

Rejsegaranti og rejsetidsgaranti

Endelig lægger administrationen op til en forbedring af kundernes mulighed for rejsegaranti.

Jernbanevirksomhederne er iht. en EU-forordning forpligtet til at tilbyde erstatning til kunderne i forbindelse med forsinkelser og udgåede tog. DSB og Arriva Tog har begge en basis rejsetidsgaranti, der imødekommer kravet om økonomisk kompensation til rejsende og en pendler rejsetidsgaranti for pendlere.

Pendler rejsetidsgarantien er knyttet op på nogle målestrækninger, hvor der for hver målestrækning er aftalt en grænseværdi for rettidighed. For hvert 1 %, rettidigheden ligger under grænseværdien, udbetales der 1 % af kundens periodekorts værdi for måleperioden til de kunder, der har tilmeldt sig målestrækningen.

Ifølge DSB's kontrakt med staten, er DSB fortsat forpligtet til at udbetale kompensationer til pendlere for forsinkelser på strækningen mellem Frederikshavn og Aalborg og mellem Aalborg og Århus, selvom andre operatører kører på strækningen. NT og DSB er enige om, at lave en pragmatisk opdeling, hvor NT overtager målestrækningen nord for Limfjorden, mens DSB fortsætter med strækningen syd for. Dette skal dog først godkendes af ministeriet, og DSB har indvilliget i, at de fortsætter med at yde kompensationer for forsinkelser på begge strækninger efter den 6/8, og indtil en evt. kontraktændring effektueres.

Det betyder, at NT først skal have en pendler rejsetidsgaranti, når forhandlingerne med staten er mundet ud i en ændring af DSB's kontrakt. Indtil da henvises kunder til DSB for udbetaling af pendler rejsetidsgaranti. Når ændringen sker, er det administrationens oplæg, at NT lægger sig op af samme setup som DSB og Arriva, så kunderne oplever et ensartet serviceniveau og ensartede procedurer.



NT vil også lægge sig op af samme grænseværdier for rettidighed som DSB, så det er så ens som muligt for kunderne. I 2017 er grænseværdien på 82,4 %.

Basis rejsetidsgaranti er knyttet op på den enkelte afgang. For, at kunderne skal have en ensartet oplevelse, uanset om de rejser med NT eller DSB, er det administrationens oplæg, at der udarbejdes en basis rejsetidsgaranti efter den skabelon, som benyttes hos både DSB og Arriva Tog. Dette betyder, at der tilbagebetales mellem 25 og 100 % af billetprisen afhængigt af, om man er 30, 60, 90 eller 120 (eller mere) minutter forsinket. I stedet for økonomisk kompensation kan kunden vælge en erstatningsrejse, hvis toget er mere end 30 minutter forsinket. Hvis kunden ønsker dette, vil der blive udstedt en billet til den strækning, som kunden er blevet forsinket på. Billetten er gyldig i 6 måneder.

Den nuværende rejsegaranti for busser bibeholdes. Her vil kunderne blive kompenseret med en taxa på NT's regning eller refusion af udgifter til kørsel i privatbil op til 50 km. ved forsinkelser på 20 minutter eller mere, ved forbikørsler, hvor der er mere end 20 minutter til den næste bus, og ved missede korrespondancer, hvor kunden samlet set bliver mere end 20 minutter forsinket.

Der skal være god sammenhæng mellem busser og tog, og derfor skal der også være rejsegaranti/rejsetidsgaranti for missede korrespondancer mellem NT's busser og tog. Udgangspunktet er, at alle rejser, der starter med en togrejse, vil være dækket af rejsetidsgarantien, hvor der udbetales økonomisk kompensation for forsinkelser. Omvendt vil den nuværende rejsegaranti med taxa/kørsel i privat bil gælde ved missede korrespondancer på rejser, der starter med en busrejse.

For at sikre, at ingen strander sent om aftenen pga. forsinkelser, vil rejsegarantien med taxarejse eller kørsel i privatbil også gælde ved korrespondancer fra de sidste togafgange om aftenen – Uanset om det er bussen eller toget, kunden misser.

NT's egen rejsegaranti (kompensation for taxa eller kørsel i egen bil) kostede godt 150.000 kr. i udbetalinger til kunder i 2016. Ud af det samlede beløb er der opkrævet ca. 80.000 kr. hos entreprenørerne, som dækning for chaufførrelaterede fejl, som har betydet, at kunden var berettiget til rejsegaranti. En lille del af disse beløb er relateret til Nordjyske Jernbaner (NJ) – Samlet var NT's udgifter til rejsegarantisager således godt 70.000 kr. i 2016.

Der findes ikke præcise tal for, hvor meget DSB har udbetalt i basis rejsegaranti og pendler rejsetidsgaranti, for Nordjylland alene. Administrationens vurdering er, at basis rejsegarantien årligt beløber sig til 300.000 i kompensation på de nordjyske strækninger, hvoraf halvdelen vil blive givet i form af erstatningsrejser, mens pendler rejsetidsgarantien på strækningen Aalborg – Frederikshavn årligt beløber sig til 50.000 årligt.



Det indstilles,

- at bestyrelsen tager den beskrevne fremgangsmåde vedr. trafikinformation, børneguides, øvrig kundevendt information, branding samt stationsforhold og sikkerhed til efterretning,
- at bestyrelsen godkender, at handicapservice outsources til DSB, og at ordningen evalueres i januar 2018 samt
- at bestyrelsen godkender ordningen vedr. rejsegaranti og rejsetidsgaranti som beskrevet i dagsorden.

Beslutning

Bestyrelsen tog den beskrevne fremgangsmåde vedr. trafikinformation, børneguides, øvrig kundevendt information, branding samt stationsforhold og sikkerhed til efterretning, bestyrelsen godkendte, at handicapservice outsources til DSB, og at ordningen evalueres i januar 2018 samt at ordningen vedr. rejsegaranti og rejsetidsgaranti som beskrevet i dagsorden.

0-9-101-2-08

9. Meddelelser

Der blev på mødet blive orienteret om:

- Status efter Hals Rute- og Turists konkurs
0-9-101-4-08

10. Eventuelt

Ingen punkter.

0-9-101-3-08

11. Kommende sager

- Godkendelse af budget 2018
- Økonomirapport 2/2017
- Status for forretningsplan
- 27. udbud af flextrafik, udbudsvilkår