

Bilag 1 – Driftssamarbejde og kvalitetsopfølgning

1. Møder

1.1 Kontraktopstartsmøder

Umiddelbart efter kontraktunderskrift aftaler entreprenør og FynBus en fælles proces, der skal sikre den bedst mulige opstart af den nye kontrakt, herunder detailafklaring af kontrakten.

Den løbende opfølgning på kontrakten sker ved dialog mellem repræsentanter for entreprenørs ledelse og FynBus' kontraktansvarlige, eller ved mødedeltagelse efter behov.

1.2 Driftsmøder

Entreprenør skal deltage i driftsmøder med FynBus, hvor den aktuelle driftssituation og eventuelle problemstillinger gennemgås med entreprenøren.

Driftsmøder afholdes en gang pr. kvartal.

Hvis der opstår kvalitetsmæssige udfordringer eller ved særligt behov kan der afholdes yderligere driftsmøder.

Driftsmøder kan indkaldes af begge parter med rimeligt varsel.

1.3 Chaufførpanelet

Chaufførpanelet er det forum, hvor entreprenør, dennes chauffører og FynBus drøfter forhold, der kan have betydning for chaufførens hverdag i busserne, fx nye tiltag eller eventuelle u hensigtsmæssigheder.

Chaufførpanelet består af en ledelsesrepræsentant og en chaufførrepræsentant fra entreprenøren.

Panelets opgave er at motivere kolleger til at logge på VoresFynBus. Panelet skal derudover fungere som bindeled mellem entreprenørens medarbejdere og FynBus i forhold til nye tiltag, evt. u hensigtsmæssigheder m.m.

Eksempler på emner der drøftes:

- Omkørsler
- Stoppesteder
- Præmier til voresfynbus.dk
- Nye initiativer til voresfynbus.dk
- Infrastruktur
- Tablets og rejsekortudstyr

Panelet mødes 4 gange årligt hos FynBus med en forventet mødetid på ca. 2 timer pr. møde.

Entreprenør skal deltage i chaufførpanelet med både en ledelses- og chaufførrepræsentant.

1.4 Trafikafviklingspanelet

Trafikafviklingspanelet består af en ledelsesrepræsentant og en arbejdsmiljørepræsentant fra entreprenøren samt repræsentanter fra Odense Kommune og Fyns Politi.

Formålet med panelet er at etablere en fælles platform for informations- og videndeling i forbindelse med større planlagte vej-/opgravningsarbejder og drøftelse af de deraf følgende påvirkninger af trafikikkerhed, køretider, regularitet, gaderum samt for chaufførernes arbejdsmiljø.

Trafikafviklingspanelets opgave er således at sikre opfølgning og iværksætte tiltag i relation til de nævnte konsekvenser.

Panelet mødes 2 gange årligt hos FynBus med en forventet mødetid på ca. 2 timer pr. møde.

Entreprenør skal deltage i trafikafviklingspanelet med både en ledelses- og arbejdsmiljø-repræsentant.

1.5 Nye køreplaner

I forbindelse med implementering af nye køreplaner skal entreprenør afsætte de nødvendige ressourcer for sammen med FynBus at sikre den bedst mulige implementering heraf.

2. Chaufførportal

Chaufførportalen Voresfynbus.dk anvendes som en vidensplatform med tre hovedformål:

- Kommunikation af driftsrelevant og aktuel viden direkte til chaufførerne.
- Certificering af chaufførerne via online quizzet og med undervisningsmateriale.
- Vidensdeling mellem trafikselskab og chauffør samt chauffører imellem via en interaktiv brugerflade og en let tilgængelig digital værktøjskasse.

Alle chauffører skal være oprettet som bruger og anvende chaufførportalen VoresFynBus.dk. Chaufføren bliver målt på sin anvendelse af portalen. Med "anvende" menes at læse indhold som nyheder og emner i Værktøjskassen samt gennemføre certificeringer.

Chauffører skal i arbejdstiden anvende portalen i mindst 20 minutter pr. uge.

Voresfynbus.dk overvåges dagligt af gatekeeper i FynBus, og FynBus foretager en ugentlig opfølgning på chaufførens opfyldelse af krav om anvendelse.

Entreprenør er ansvarlig for brugeradministration, dvs. at sikre, at enhver chauffør eller administrativ medarbejder, der oprettes som bruger, er tilknyttet entreprenørens brugergruppe, så længe ansættelsesforholdet har relation til kørsel for FynBus, og at brugerens profil i henhold til brugerens ønske enten deaktiveres eller slettes ved ansættelsens ophør. Kun chauffører, der kører under entreprenørens kontrakt/aftale, og evt. administrativt personale kan være tilknyttet entreprenørens brugergruppe.

Chaufførernes engagement på VoresFynBus er et fast punkt på dagsordenen til driftsmøder.

3. Kontrol

3.1 Billetkontrol

FynBus har ret til at udstede kontrolafgift til passagerer uden gyldig rejsehjemmel, jf. trafikselskabslovens § 29. En kontrolafgift er en afgørelse, og er dermed omfattet af forvaltningslovens regler. Det er kun FynBus, der kan udstede kontrolafgift i FynBus' busser.

I forbindelse med billetkontrollen skal chaufførerne altid følge retningslinjerne for kontrol, som er beskrevet i chaufførvejledningen, som kan findes på voresfynbus.dk.

3.2 Kvalitetskontrol i bussen

Der foretages kontrol af kvaliteten af den daglige busdrift med henblik på at sikre en sikker og pålidelig bustrafik for kunderne. I forbindelse med billetkontrollen udfører FynBus i samme anledning kvalitetskontrol på følgende parametre:

- Skader
- Destination
- Udvendig rengøring
- Indvendig rengøring
- Infoskærme
- Takstplakat
- Chaufføradfærd
- Osv.

De kvalitetsbrister, som konstateres af FynBus, fremsendes hurtigst muligt til entreprenørens ledelse. Entreprenøren skal undersøge sagen og svare fyldestgørende tilbage inden for to hverdage.

4. Indberetning

FynBus har en trafikvagt, der sikrer overvågning og trafikledelse af FynBus' samlede busdrift.

Trafikvagten koordinerer i åbningstiden al information om driftsforstyrrelser til kunderne og varetager alle henvendelser til Danmarks Radio Fyn trafikradio mv.

Trafikvagtens telefoner er i åbningstiden åbne for kundehenvendelser, og Trafikvagten svarer på alle henvendelser vedrørende den aktuelle drift, køreplaner, takster og rejseregler. De til enhver tid gældende åbningstider fremgår af FynBus' hjemmeside. Udenfor trafikvagtens åbningstider har kunderne ikke mulighed for telefonisk kontakt til FynBus.

Trafikvagten skal have mulighed for at kontakte de enkelte busser, som er i drift, telefonisk eller via radio.

I hele driftsdøgnet er det entreprenørens ansvar at overvåge og sikre egen busdrift samt at sikre alle aftalte indmeldinger om driftsforstyrrelser til Trafikvagten.

Trafikvagten skal således, med baggrund i indmeldte driftsforstyrrelser samt muligheden for direkte kontakt til chaufføren i bussen i hele åbningstiden, kunne følge med i den aktuelle driftssituation med henblik på at tilbyde pålidelig og rettidig driftsinformation.

Entreprenør er forpligtet til at indgå i tæt samarbejde med øvrige entreprenører om at sikre aftalte korrespondancer efter nærmere aftale.

4.1 Indmelding af infrastruktur

Chauffører kan af kunder eller efter egen observation blive opmærksom på fejl og mangler på køreplantavlerne.

Viden om fejl og mangler i forhold til køreplantavlerne på stoppestederne skal indmeldes.

FynBus har ansvaret for koordinering af vejarbejde og omkørsler samt videregivelse af information om dette til interessenter.

Chaufførens observationer om vejarbejde, træer der hænger ud over vejen og lignende, som FynBus ikke allerede har oplyst om via VoresFynBus, skal indmeldes.

Alle indmeldinger skal sendes til FynBus på mail: infrastruktur@fynbus.dk.

4.2 Indberetning af driftsforstyrrelser

Entreprenøren skal indrapportere al udgået kørsel jf. kontraktens § 25.

Udgået kørsel, som skyldes udefrakommende forhold herunder vejrlig, vejarbejde og trafikale forhold, modregnes og bodsbelægges som udgangspunkt ikke, hvis entreprenøren har noteret dette i indrapporteringen.

Driftsforstyrrelser i form af forsinkelser, udgået kørsel, afvigelser fra planlagt rute, forbikørsler som følge af kapacitetsproblemer skal indrapporteres jf. kontraktens § 25.

Entreprenøren underrettes, hvis FynBus konstaterer, at indmeldinger ikke er modtaget rettidigt.

Indmeldinger af ovennævnte driftsforstyrrelser foregår i FynBus' elektroniske driftsindmeldesystem. Hvis driftsindmeldesystemet ikke virker, anvendes mail efter aftale med FynBus.

Hvis der skal modregnes i afregningen, meddeles dette til entreprenøren, og modregningen foretages den efterfølgende måned.

5. Kunder

5.1 Grupperejser

Det er muligt for FynBus' kunder at anmelde befordring. Ved anmeldt befordring forstås kørsel med grupper på mindst 15 personer, herunder også skoler og institutioner, der er anmeldt af gruppen før rejsen. Der kan kun foretages anmeldt befordring på ture, der fremgår af køreplanen.

Entreprenøren får elektronisk adgang til grupperejse-systemet og skal følge med i turene samt give sit personale besked.

5.2 Kunde-henvendelser

Henvendelser fra kunder om mulige kvalitetsbrister i form af klager og rejsegarantisager mv. behandles efter nedenstående handlingsplan:

1. FynBus undersøger kundeklagen og samler dokumentation, herunder kontaktinformationer på kunden, der har rejst henvendelsen.
2. Hvis FynBus vurderer, at entreprenøren skal involveres, orienteres entreprenøren hurtigst muligt på mail efter, at henvendelsen er modtaget.
3. Entreprenøren skal svare senest 2 hverdage efter FynBus' henvendelse.

Hvis der er klager/henvendelser, der bliver bodspålagt jf. § 43, opgøres dette månedsvist, specificeres og opkræves i forbindelse med den månedlige afregning.

6. Udkørselskontrol

Udkørselskontrol foretages som en stikprøvekontrol hos entreprenøren, hvor entreprenøren varsles sent dagen før om kontrollen. Kontrollen udføres meget tidlig morgen så den ikke generer den daglige drift.

Kontrollen vil altid blive udført med en repræsentant fra FynBus ledelse.

Kontrollen vil som altid foregå som et samarbejde med entreprenøren.

7. Vurderingsvejledning for kvalitetskontrol i busser

Vurderingsskalaen bygger i sin grundstruktur dels på 5 karakterer fra 1 til 5, og dels på vurderinger, hvor det kan konstateres om forholdene er OK eller FEJL. De 5 karakterer udtrykker generelt følgende om kvaliteten på det enkelte målepunkt:

Karakteren 5: Kvaliteten er meget tilfredsstillende

Karakteren 4: Kvaliteten er tilfredsstillende

Karakteren 3: Kvaliteten er middel

Karakteren 2: Kvaliteten er utilfredsstillende

Karakteren 1: Kvaliteten er meget utilfredsstillende

Karaktererne 1 og 5 repræsenterer yderpunkterne kvalitetsvurderingerne.

Karakteren 5 gives, hvor der er ingen eller meget få og marginale kvalitetsfejl.

Karakteren 1 gives, hvor der er mange og markante kvalitetsfejl. Inden for karakteren 1 ligger også kvalitetsfejl, som kan udgøre en sikkerhedsrisiko for passagererne og medtrafikanter.

Gives karakteren 1, kan der afhængigt af kvalitetsmålepunkt henstilles til, at bussen tages ud af drift.

Gives karakteren 3 eller derunder, skal karakteren suppleres med en beskrivelse af, hvad det er, der er galt.