

Paper til Aalborg Trafikdage 2010
Digitaliseret samarbejde mellem Trafikselskabet Movia dets operatører
23-24. august 2010

John Øllegaard
Driftsopfølgningsschef/MPM
Trafikselskabet Movia
Gl. Køge Landevej 1-3, 2500 Valby
e-post: joe@moviatrafik.dk
Mobil: +45 2052 5587

Titel

Digitaliseret samarbejde mellem Trafikselskabet Movia dets operatører.

Problematik

Kontraktforholdet mellem Movia og operatørerne omfatter flere parametre, hvoraf et er direkte knyttet til den leverede kvalitet bl.a. udtrykt ved fysiske standarder for busserne.

Movia har vurderet, at et antal konstaterede brud på kontrakterne med operatørerne kunne undgås hvis rutiner, registrering og planlægning omkring den daglig drift af busserne og deres fysiske standarder blev genstand for en mere åben systematisk samarbejdsflade.

Operatørerne syner traditionelt busserne i de sene nattetimer og i de tidligste morgentimer, hvor udbedring af konstaterede fejl nedprioriteres i forhold til at etablerer dagens drift.

Movia observerer traditionelt busdriften fra de første udkørsler i morgentimerne og overvåger løbende kvaliteten hen over dagen.

Dilemmaet opstår, når Movia konstaterer uregelmæssigheder uden, at operatøren i kontraktlig forstand har gjort tiltag til underretning, udbedring eller etableret aftaler om håndteringen af uregelmæssighederne. De stikprøvevis konstaterede kontraktbrud medfører således en mistet indtægt for operatøren i forhold til de konstaterede fejl.

Kontraktgrundlaget

Movia udførte i 2009 stikprøvevis kontrol af busdriftens kvalitet i forhold til kernepunkter i kontrakterne og Movia konstaterede her 7.359 tilfælde, hvor operatørerne ikke leverede den aftalte kvalitet. Selv om der blev samarbejdet om 3.555 tilfælde betalte operatørerne næsten 7 mio. kr. tilbage til Movia for kontraktbrud. En række af disse kontraktbrud knyttede sig direkte til den fysiske standard af busserne og deres udstyr og udgør for branchen mellem 2 og 3 millioner kroner.

Pilotprojektet

Analyse af de konstaterede uregelmæssigheder viser, at de knytter sig til forhold, der direkte går imod ønsker og behov som passagererne har

udpeget i kundepræferenceundersøgelser. Passageres øgede krav til services har sat pres på kvalitetskravet, regulariteten og synligheden af busdriften. Passagererne har ved kundepræferenceundersøgelser udpeget bl.a. "pålidelige og punktlige" og "kører planmæssigt uanset vejret" som vigtige behov, som Movia i dag ikke opfylder i tilstrækkeligt omfang. Movia har som konsekvens heraf igangsat et pilotprojekt sammen med to operatører. Formålet er dels at arbejde for en bedring i forhold til kundepræferenceundersøgelserne, dels at inddrage operatørerne i forhold til Movias forretningsplan, hvor "ny arbejdsdeling med operatørerne" er placeret som et satsningsområde. Konkret omfatter pilotprojektet en udvikling af et digitalt rapporterings- og styringssystem, hvor operatørernes løbende egenkontrol kan tilrettelægges, registreres, behandles, besluttet og formidles via en fælles platform med Movias kvalitetskontrol.

Formålet med den fælles platform er, at give operatørerne et værktøj, der giver mulighed for at udnytte egne ressourcer til at konstatere og registrere fejl løbende over døgnet og således åbne for muligheden for reelt at vurdere, beslutte og handle på disse fejl inden for en arbejds- og dispensationsramme givet af trafikskabet.

Data

Registreringen sker til en fælles 24h online database, hvor operatørerne og Movia har fælles adgang til data. Princippet er, at operatører har valgfrihed med hensyn til hvordan data indsamles. Forpligtelsen består i at holde den enkelte bus under løbende opsyn og rapportere alle konstaterede fejl, sammen med en konkret vurdering af, hvornår fejlen planlægges udbedret. Data kan f.eks. rapporteres af chauffører under kørslen via radio eller indscannes som billede via af en PDA fra værksted eller udkørsel.

Movia kan således løbende følge med i bussernes kvalitet og ud fra en vurdering af data online indgå i dialog omkring operatørernes plan for udbedringer og ved godkendelse med økonomisk frigørende virkning for operatøren.

Effekten

Movia vurderer:

- at metoden for operatørerne vil åbne for en mere systematisk vedligeholdelse og at selve samarbejdet vil betyde en væsentlig reduktion af de kontraktlige modregninger.
- at metoden for Movia vil styrke dialogen gennem øget indblik i kvaliteten og en mulighed for reduktion af den fysiske kontrol, der i dag foretages på linierne.
- at resultatet for passagererne vil være en øget oplevet kvalitet indenfor de behov, der er udpeget i Kundepræferenceundersøgelsen.

Projektperioden

Pilotprojektet udvikles, testes og implementeres hos Movia og de to operatører i 2010 og parterne aftaler ved evalueringen det videre forløb uden forpligtigelse.

Succeskriteriet

Succes for pilotprojektet er, at det færdige værktøj vurderes af deltagerne som egnet til videre udbredelse til alle operatører, og at værktøjet kan udvikles til et element i fremtidige udbudsrunder. Perspektivet for branchen er, at understøtte den tænkning der reelt har fokus på at omsætte dialogen mellem passagererne, operatørerne og Movia i praktisk handling.

Referencer

Kundepræferenceundersøgelse, 2007, Movia
Årsresultat for Kvalitetsbrister, 2009, Movia
Movia Forretningsplan 2008-10, 2008, Movia