

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
10. juni 2015	1-15-0-75-41-15	Anette Bjerregaard	abn@midttrafik.dk	87 40 82 03

Referat fra Entreprenørudvalgsmøde

**Mødetids-
punkt** 9. juni 2015

Sted Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

**Møde-
deltagere**

Gerda H. Jørgensen, Arriva Danmark
Henrik B. Andersen, Arriva Danmark
Kim Dam, Arriva Danmark
Søren Olesen, Thykjær A/S
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier
Linda Lund, Brande Buslinier
Finn Mikkelsen, Busselskabet Aarhus Sporveje
Henrik Westh Jakobsen, Nobina Danmark A/S
Henning Jensen, De Blaa Busser
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Hans Ole Nielsen, De Gule Busser
Allan Mørup, Mørup Turistbusser
Anne Olsen, Malling Turistbusser
Chanette Mulvad, Holstebro Turistbusser ApS
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Ole Simonsen, Midttrafik – Rejsebestemmelser
Ole Sørensen, Midttrafik – Letbane, driftsforstyrrelser og ny trafikplan
Carsten Brandt – Fly High kurser
Else Nielsen, Midttrafik
Anette Bjerregaard, Midttrafik - Referent

Afbud Jack Olesen, Nobina Danmark A/S

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkommen v/Jens Erik Sørensen
2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen
3. Rejsebestemmelser v/ Ole Simonsen
4. Letbane, driftsforstyrrelser og ny trafikplan v/ Ole Sørensen
5. Rejsekort v/ Jens Erik Sørensen
6. Fly High kurser v/ Carsten Brandt
7. Eventuelt

1. Velkommen v/Jens Erik Sørensen

Jens Erik Sørensen bød velkommen.

2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen (Bilag 1)

Jens Erik Sørensen orienterer om bestyrelsens beslutninger siden sidst.

Midttrafik vil lave forsøg med mobilbetaling i bybusserne i Horsens. Der er gode erfaringer med mobilbetaling fra fx Skanderborg Festival.

Odderbanen og Grenåbanen lukker i et år, hvor der vil være erstatningskørsel. Transportministeriet har besluttet, at Midttrafik får ansvaret for planlægning af erstatningskørslen. Planen bliver sendt i offentlig høring. Kørslen bliver udført af rutebusser med billetteringsudstyr, og det er ikke kun kørsel mellem stationer. Midttrafik vil have en god dialog med busselskaberne, når erstatnings-kørslen skal planlægges. Han fortæller, at det bliver vanskeligt at hamle op med togdriften ift. kunderne, men at der er gode økonomiske rammer, da pengene fra Odderbanen og Grenåbanen bruges til erstatningskørslen.

Bestyrelsen har besluttet, at rejsekortkunder i Midttrafiks område skal betjenes af Midttrafiks Kundecenter, i stedet for det fælles virtuelle kundecenter. Det er for at yde samme gode service til alle kunder uanset betalingsmiddel. Midttrafik Kundecenter har længere åbningstider og en kortere behandlingstid.

3. Rejsebestemmelser v/ Ole Simonsen (Bilag 2)

Ole Simonsen orienterer om baggrunden for de nye rejsebestemmelser. I den seneste leverandørundersøgelse, svarede 1/3 af busselskaberne, at de ikke var tilfredse med rejsebestemmelserne.

Omfanget af rejsebestemmelser er vokset gennem tiden. Der er kommet nye til, men der er ikke blevet fjernet nogen. Med ændringerne ønsker Midttrafik, at gøre det lettere at bruge rejsebestemmelserne både for kunder, chauffører og medarbejdere hos Midttrafik.

Arbejdet er gennemført i 2 faser:

1. I den første fase er indholdet blevet revideret via en intern arbejdsgruppe og på en workshop med repræsentanter fra 6 busselskaberne. På workshoppen blev 12 bestemmelser gennemgået. Der var en god konstruktiv dialog, og det var let at nå til enighed.
2. I den anden fase er bestemmelserne gennemgået af en ekstern tekstforfatter, og der er lavet en ny opbygning på hjemmesiden.

Ole Simonsen gennemgår de væsentligste ændringer i rejsebestemmelserne.

Kørestole:

Det præciseres, hvilke kørestole, der kan medtages i busser bl.a. med mål. Bestemmelserne overholder EU-reglerne på området.

Barnevogne, klapvogne og rollator:

Sætningen omkring chaufførens assistance er udeladt i bestemmelserne. Chaufføren må fortsat gerne hjælpe kunderne, men der står ikke noget om det i

bestemmelserne længere. Chaufførerne opfordres til at hjælpe fx i chaufførinformationer, hvor der også gives råd omkring korrekt løft.

Dyr:

Det er ikke længere muligt at medtage store hunde i bybusserne. De må fortsat medtages i regionale busser, men de skal være i snor.

Kim Dam spørger, hvad man definerer som en stor hund. Ole Simonsen fortæller, at det er en hund, der kan være i en taske, som man kan have på skødet.

Søren Olesen spørger, hvor kunderne kan se de nye rejsebestemmelser. Ole Simonsen fortæller, at de bliver tilgængelige på Midttrafiks hjemmeside, når bestyrelsen har godkendt dem. Punktet er på bestyrelsesmødet den 29. juni.

Ronny Gasbjerg påpeger, at man bør tænke i en fase 3 også, der handler om udrulningen til chaufførerne. Ole Simonsen fortæller, at det sendes ud som chaufførinformation, og at det er arbejdsgiverens ansvar, at det udleveres til alle chauffører.

Ronny Gasbjerg spørger, om chaufførhåndbogen helt er faldet bort, han oplever ikke, at den opdateres løbende, når der kommer ny information. Der er generelt enighed om, at chaufførhåndbogen ikke er opdateret, og at det skal være let for chaufførerne at få ny information fra Midttrafik. Mange chauffører har håndbogen med i tasken, og det giver dem en stor tryghed, at de kan henvise til den.

Jens Erik opfordrer busselskaberne til at hjælpe ved at fortælle Midttrafik, hvordan vi bedst når ud til chaufførerne med information. Han slår fast, at chaufførerne selvfølgelig skal kende reglerne.

Allan Mørup foreslår, at man downloader nye opdateringer til chaufførhåndbogen fra Midttrafiks hjemmeside (extranettet). Det vil være en hurtig løsning, men det kræver, at chaufførerne har adgang via en pc eller telefon.

Betaling:

Muligheden for at betale med check fjernes fra bestemmelserne. Busselskaberne kan fortsat tage imod check, hvis de ønsker det.

Overdragelse:

Bestemmelsen om, at man ikke må overdrage sin billet, fjernes, da den er vanskelig at håndtere og sanktionere.

Øvrige ændringer:

Produktinformationer fjernes fra rejsebestemmelserne, og samles ét sted på Midttrafiks hjemmeside. Det er for at gøre det mere overskueligt for kunden.

Information om hittegods fjernes fra rejsebestemmelserne, og fremhæves et andet sted på hjemmesiden, så det er lettere for kunden at finde informationen.

Herudover oprettes afsnittene 'Godt at vide' og 'Vis hensyn', der er gode råd til kunder.

Efter ændringen er der ca. 39 punkter i rejsebestemmelserne. Der uddeles en oversigt over de væsentligste ændringer på mødet.

Jens Erik Sørensen foreslår, at arbejdsgruppen får ansvaret for opgaven med at få informationen om ændrede bestemmelser ud til chaufførerne.

Gerda H. Jørgensen udtrykker utilfredshed med den chaufførinformation, der netop er sendt ud til busselskaberne. Det handler om afsnittet om forbikørsler. Hun mener, at der meget vidtrækkende og vil få konsekvenser for køreplanen, hvis chaufførerne skal overholde de retningslinjer, der er beskrevet.

Ole Simonsen fortæller, at der er et generelt problem med forbikørsler. Midttrafik modtager mange kundehenvendelser om det.

Der er generelt enighed om, at det er vigtigt med en kundevenlig kørsel, men at det kan blive et problem at holde ind ved alle stoppesteder fx når bussen er fuld, eller når kunden ikke er synlig ved stoppestedet. Det vil kræve meget ekstra tid. Det kan få konsekvenser for de andre kunder, der er med bussen.

Jens Erik Sørensen fortæller, at han ikke kender til chaufførinformationen. Han foreslår, at chaufførinformationen trækkes tilbage, og at der sendes en ny ud, hvor retningslinjerne er ændret. Vi skal opfordre kunderne til at gøre sig synlige ved stoppesteder, og chaufførerne til at være opmærksomme på, om der er kunder, der skal med ved alle stoppesteder.

Søren Olesen påpeger, at man jo netop ikke ønsker alle de enkeltstående regler, men at chaufførerne skal bruge deres sunde fornuft.

Ronny Gasbjerg spørger, om der kommer en rejsebestemmelse vedrørende brug af dankort. Der er sorte huller, der gør, at systemet ikke virker. Jens Erik siger, at der ikke kommer en konkret rejsebestemmelse om det.

Anne Olsen fortæller, at der er kunder, der er utilfredse med, at man ikke kan bruge MasterCard. Der er forskel på ud- og hjemrejsen for nogle kunder fx lufthavnsbusser. Jens Erik Sørensen siger, at det vil Midttrafik følge op på. Det skal være ens.

Kim Dam fortæller, at der er problemer med at tage imod 200 kronersedler i busserne. Han mener kun det bør være 100 kronersedler, eller op til nærmeste 100 kr. Flere er enige, da chaufførerne ikke skal have for mange kontanter pga. risikoen for røveri.

Søren Olesen siger, at han ikke forstår diskussionen, da det vigtigste må være at kunderne kan komme med bussen.

Jens Erik Sørensen konkluderer at:

1. Arbejdsgruppens arbejde har været godt, og det indstilles til bestyrelsen på mødet den 29. juni.
2. Uenigheden ift. kontantbetaling, afventer erfaringer med mobilbetaling.
3. Midttrafik trækker mailen med chaufførinformationen tilbage d.d. og sender en ny med ændrede retningslinjer for forbikørsel.

4. Letbane, driftsforstyrrelser og ny trafikplan v/ Ole Sørensen (Bilag 3)

Ole Sørensen orienterer om, at der den 16. juni indgås kontrakt med Keolis om driften på letbanen. Der har været afholdt forhandlinger med 3 selskaber om opgaven. 1. maj 2017 sættes strækningen Aarhus H – Skejby (Lystrup) i drift. Frem til oktober 2017 sættes driften successivt i gang på de gamle baner.

Ole Sørensen fortæller, at det bliver en meget stor opgave at lave erstatningskørsel. Midttrafik er i gang med planlægningen. Fra januar 2016 forventes weekendlukninger, og i september 2016 ophører togtrafikken på Odderbanen og Grenaabanen. Midttrafik vil drøfte det med busselskaberne, så snart der er et samlet overblik over kørslen. Det bliver inden sommerferien.

Det forventede behov for erstatningskørsel er maksimalt 40.000 køreplantimer på årsbasis. Det vil både være forstærkning af eksisterende ruter og supplerung med særlige ruter.

Der er lavet en ny trafikplan for 2017 med tilpasning til letbanen. Ole Sørensen fortæller, at man ønsker at opretholde busforbindelser for pendlere, så man ikke afkorter ruter fx linje 200 som en gennemgående rute.

Der vil være 40.000 nye køreplantimer ud over de 35.000 nuværende køreplantimer på nærbanen. Driften skal finansieres af besparelser på busdriften. Det forventede sparekrav er 80.000 køreplantimer i busdriften; 65.000 på bybusser og 15.000 på regionalbusser. Herudover forventes det, at kommuner og regionen vil bruge ekstra midler på driften, det har de givet en accept på.

Ole Sørensen redegør for processen frem til drift i maj 2017.

Søren Olesen mener, at man må kunne komme langt med de nuværende busser med rejsekortudstyr i forhold til weekendlukningerne.

Finn Mikkelsen påpeger, at der vil komme mange nye indbyggere i Aarhusområdet de kommende år. Det kan have konsekvenser for dem, der bor i områder, hvor letbanen ikke kører fx Hasle og Brabrand, hvis der skal spares på meget på busdriften.

Ole Sørensen fortæller, at Aarhus Kommune forsøger at finde penge til at oprette busdriften.

Finn Mikkelsen spørger, hvor langt man er i processen. Ole Sørensen svarer, at det fremlægges for by- og regionsrådet i slutningen af året. Han fortæller, at Midttrafik redegør for, hvilke problemstillinger, man løber ind i, og at det begynder at gøre rigtig ondt omkring 60.000 køreplantimer.

Jens Erik fortæller, at man forventer 9 % fremgang i den kollektive trafik pga. demografi, og at det bør medregnes. Det kan forventes, at der vil være en del politisk debat om kollektiv trafik i Aarhus.

5. Rejsekort v/ Jens Erik Sørensen

Punktet udskydes til efter punkt 6.

6. Fly High kurser v/ Carsten Brandt (Bilag 4)

Carsten Brandt fortæller, hvad formålet med de forskellige Fly High kurser er.

Carsten Brandt slår fast, at han ikke er her som repræsentant for Midttrafik, men som repræsentant for kunderne. Han fortæller, at chauffører i meget højere grad accepterer Midttrafik og 'fødekæden' i dag, end da man startede med Fly High.

Han fortæller, at de problemer man oplever med dårlig service fra chaufførerne skyldes, at de får lov. Det er vigtigt, at busselskaberne fokuserer på dem, der leverer varen. Herudover fortæller han, at de oplever, at der stadig er dårlig trivsel i nogle busselskaber.

I forhold til Fly High, fortæller Carsten Brandt, at der ikke er, eller kun er minimal, ledelsesmæssig opfølgning på konceptet. Han opfordrer busselskaberne til at bruge konceptet aktivt og konstruktivt ift. medarbejderudvikling. Fx oplever han, at mange af lederne aldrig ser chaufførernes handlingsplaner. Det er en skam, da det kan være med til at højne chaufførernes trivsel. Han fortæller, at de på Fly High III stiller chaufførerne nogle enkelte spørgsmål om mobning på arbejdspladsen. Resultatet er, at mobning er et større problem i busbranchen end i øvrige brancher. En undersøgelse for alle brancher viser, at ca. hver 8. medarbejder føler sig mobbet på sin arbejdsplads.

Carsten Brandt opfordrer busselskaberne til i højere grad at vise synlig ledelse og sørge for god opfølgning for deres chauffører fx i forhold til Fly High kurserne, men også i forhold til kampagner, der igangsættes af Midttrafik.

Det foreslås, at der oprettes et Fly High 3 endagskursus for ledere. Der er enighed om, at det er en god idé. Det kan være med til at sikre den

ledelsesmæssige opfølgning, når chaufførerne kommer tilbage fra kursus. Her vil lederne blive klædt på til det.

Søren Olesen mener ikke problemet med mobning er så stort, som undersøgelsen viser. Men mener ellers, det er et godt initiativ med et lederkursus. Han fortæller, at det kan være vanskeligt med opfølgning på hver enkelt chauffør, da de er presset på tid og økonomi. Han opfordrer instruktørerne til at komme ud og besøge busselskaberne.

Carsten Brandt anerkender, at der bruges meget mere tid på administration end ledelse. Han slår fast, at det ikke er en løftet pegefinger, men en tilbagemelding på oplevelserne med chaufførerne.

Kim Dam fortæller, at han har efterspurgt det hos Midttrafik igennem det seneste år. Han mener, det kommer for sent. Lederne burde have været på kurset inden chaufførerne, så de har kendskab til indholdet ift. at kunne følge op.

Carsten Brandt fortæller, at det ikke har været muligt at finde deltagere blandt lederne til de kurser, der har været oprettet.

Ronny Gasbjerg spørger, hvor man finder information om kurserne. Else Nielsen fortæller, at det er på Midttrafiks hjemmeside (extranettet).

Det vil ikke være et krav, at man har været afsted på tidligere lederkurser i Fly High, da det vil være en generel opsamling på hele konceptet.

Der laves forslag til datoer for lederkurser i efteråret.

Rejsekort v/ Jens Erik Sørensen

Jens Erik Sørensen takker selskaberne for at udrulningen er lykket.

Han fortæller, at der ikke har været flere indtægter i perioden, men at Midttrafik har mistet indtægter.

Jens Erik Sørensen siger, at hvis chaufførerne har svært ved at forstå priserne, så kan han godt forstå det. Det er vanskeligt med takstområder, takster fastsat af togoperatører osv.

Han fortæller, at Midttrafik skal spare 12 mio. kr. i administrationen næste år pga. rejsekort.

Gerda H. Jørgensen fortæller, at der er flere ting, der ikke fungerer optimalt i dag fx at rejsekort sælger flere billetter, og at udstyret fryser. Jens Erik beder busselskaberne om at melde det direkte til Søren H. Sørensen, hvis de oplever problemer.

Rejsekort sælger flere billetter. Jes: meld det konkret til Søren H. Sørensen. Søren Olesen beder om, at der laves en procedure for, hvordan man skifter rejsekortudstyr fra en bus til en anden. Det er meget vanskeligt nu.

Kim Dam spørger, om Midttrafik har kunnet mærke en udvikling i køb af rejsekort. Jens Erik fortæller, at andelen er på 2,3 % i forhold til borgere over 12 år. Det besluttet af bestyrelsen den 29. juni, hvornår Midttrafik udfaser klippekortet. Det vil ikke være et problem de fleste steder, men i Aarhus er der en udfordring ift. tidsgyldighed og priser.

Ronny Gasbjerg spørger om det kan være rigtigt, at en kontantbillet er billigere end rejsekort fra Ringkøbing til Aarhus. Jens Erik forklarer, at det ikke er Midttrafik, der fastlægger taksterne, og at DSB's takster er ca. 20 % højere.

Anne Olsen spørger, hvornår rejsekort-light indføres. Der ligger ikke en konkret

plan på det, og den rykkes hele tiden. Jens Erik Sørensen fortæller, at han vil følge op på det.

Henning Jensen spørger, hvorfor man ikke i højere grad bruger erfaringer fra NT. Her fordeler man fx på medarbejdernummer, og det er meget lettere at administrere for busselskaberne.

Allan Mørup spørger, om man skal prioritere at køre med rejsekort eller tage bussen ud af drift. Jens Erik Sørensen slår fast, at man altid skal prioritere at køre med kunderne.

Henning Jensen fortæller, at Skive Kommune fortæller, at Midttrafik har rådet dem til at køre med rejsekort-light. Det fungerer ikke i dag. Jens Erik svarer, at de burde have haft fuldt rejsekortudstyr.

Anne Olsen fortæller, at andre trafikskaber kun bruger den fulde løsning i alle busser. Jens Erik Sørensen fortæller, at det skyldes, at regionen og kommunerne skal spare penge.

7. Eventuelt

Jens Erik Sørensen fortæller, at Midttrafik kørte efter lørdagskøreplan Grundlovsdag, og i Aarhus efter søndagskøreplan. Det skabte problemer for mange kunder. Men Midttrafik har ikke kompetencen til at træffe andre beslutninger. Det gør kommunerne.

Jens Erik Sørensen beder busselskaberne om at informere Midttrafik, hvis der sættes reklamer på busserne, der kan skabe debat. Han fortæller, at Midttrafiks reklamebestemmelser er liberale, men at man gerne vil informeres, inden pressen evt. kontakter Midttrafik. Det vil være en stor hjælp. Der har fx været reklamen fra Enhedslisten i Aarhus og en brystreklame i Viborg.