

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
5. december	1-15-0-75-2-11	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Entreprenørudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 5. december 2011

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Stephan A. Thomsen, Arriva
Gerda Jørgensen, Arriva
Lars Wittendorf, Arriva
Klaus Færch Kruse, Arriva
Bent Thykjær, Thykjær A/S
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Henrik West Jakobsen, Nobina Danmark A/S
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Henning Jensen, De Blaa Busser
Niels Mortensen, Nettbuss A/S
Helle Hansen, Nettbuss A/S
Allan Mørup, Mørup Turist
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Else Nielsen, Midttrafik

Afbud Hans Ole Nielsen, De Gule Busser
Finn Mikkelsen, Aarhus Sporveje
Nicolai Nielsen, Nobina Danmark A/S

Fraværende Aage Gasbjerg, Brande Buslinier

Dagsorden **Eneste punkt på dagsordenen var
Status på Fly High v/Mette Julbo**

1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen

Jens Erik Sørensen bød velkommen.

2. Status på Fly High v/Mette Julbo

Se bilag 1.

Mette Julbo orienterede om, at baggrunden for udarbejdelse af Fly High projektet var, at kunderne i kundeundersøgelserne har tilkendegivet, at chaufførerne er nøglen til en attraktiv kollektiv trafik. Derfor besluttede Midttrafiks bestyrelse at starte projektet.

Mette Julbo takkede busselskaberne, fordi de har bakket så flot op om uddannelsen, og der var også stor ros til chaufførernes engagement. De har gjort en rigtig stor indsats gennem hele forløbet.

Samlet set har Fly High givet en pæn stigning i antallet af tilfredse kunder, og samtidig ses en stor stigning i den generelle kundetilfredshed. Af målingerne fremgår også, at især chaufførerne kan forbedre kundetilfredsheden.

Mette Julbo kom med følgende konklusioner:

- Chaufføren har afgørende betydning for tilfredsheden
- Tilfredsheden med chaufføren kan altid påvirkes – også i bybusser hvor chaufføren har ringe kontakt med kunden
- Er kunden tilfreds med chaufføren, påvirker det deres tilfredshed med øvrige parametre på rejsen (f.eks. prisen)
- Chaufføren har ikke kun et men mange virkemidler til at påvirke tilfredsheden
- Kunder fremhæver det "mere end forventede", som det der især påvirker tilfredsheden
- Særlig fokus i uddannelsen ses i form af højere tilfredshed i målingerne
- Kontrolmålinger viser, at det er kombinationen af uddannelse og "praktik" der virker.

Efter Bonusrundens afslutning blev Midttrafiks bedste busselskaber og Midttrafiks bedste chauffører kåret.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at Midttrafiks bestyrelse er imponeret over de flotte resultater, og bestyrelsesformanden sender en tak til de busselskaber, som har medvirket i projektet.

Midttrafiks bestyrelse har besluttet, at projektet fortsætter i 2012.

Fra deltagerkredsen var der stor tilfredshed med kurserne. Der var også enighed om vigtigheden af opfølgning. Endvidere var der stor ros til de tre instruktører.

Nogle af mødedeltagerne bemærkede, at der er problemer med mødeindkaldelserne. Det er der taget hånd om.

Mette Julbo vil komme med et oplæg til, hvordan hvert enkelt busselskab kan få en tilbagemelding fra instruktørerne fra kurserne/chaufførerne.

Endvidere vil Mette Julbo komme med forslag til, hvordan Fly High projektet fremover kan se ud/opfølgning af uddannelsen.

3. Eventuelt

Fredag den 2. december sendte Midttrafik en Chaufførinformation ud pr. e-mail. I mellemtiden er et af punkterne imidlertid blevet ændret:

Alle må alligevel ikke stige på X Bus fra 1. januar 2012

Midttrafik oplyste i den første elektroniske udgave af denne Chaufførinformation, at X busserne fra 1. januar 2012 må benyttes ved rejser internt i byerne. På baggrund af indsigelser fra busselskaber er den beslutning trukket tilbage, så

de nuværende regler gælder fortsat.

Fra konferencen i Videbæk kunne Allan Mørup fortælle, at der blandt nogle af deltagerne var megen usikkerhed omkring høringsfasen/proceduren i forbindelse med nye køreplaner. Midttrafik tager kritikken til efterretning og drøfter med bl.a. busselskaberne, hvordan det kan gøres bedre.