

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
17. marts 2015	1-15-0-75-2-13	Dorte Møller	dm@midttrafik.dk	87 40 83 32

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 10. marts 2015

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva Danmark A/S
Gerda Jørgensen, Arriva Danmark A/S
Hans Peter Leest, Arriva Danmark A/S
Åge Gasbjerg, Brande Buslinier
Linda Lund, Brande Buslinier
Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje
Teddy Thomsen, Busselskabet Aarhus Sporveje
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Søren Olesen, Thykjær A/S
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Mikkel Degn, Midttrafik, under punkt 3
Anne Bach, Midttrafik, under punkt 4
Dorte Møller, Midttrafik

Afbud Henrik Andersen, Arriva Danmark A/S
Hans Agerup, Arriva Danmark A/S
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier
Peter Frenztz, Busselskabet Aarhus Sporveje
Jonas Trier, De Grønne Busser
Berit Olsen, Nobina Danmark A/S
Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S

Dagsorden Mødet blev afholdt med flg. dagsorden:

1. Velkommen v/Mette Julbo
2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen
3. Status på rejsekort v/Jens Erik Sørensen
Status på Realtid, internet og videoudstyr v/Mikkel Degn
4. Letbanen v/Anne Bach
5. Midttrafiks bedste busselskab/chauffør v/Mette Julbo
6. Eventuelt

1. Velkommen v/Mette Julbo

Mette bød velkommen til alle og specielt til de nye deltagere på mødet Teddy Thomsen, Busselskabet Aarhus Sporveje og Linda Lund, Brande Buslinier.

Ingen kommentarer til referatet fra sidst som hermed er godkendt.

2. Siden sidst v/Jens Erik Sørensen

Økonomiske udfordringer.

Faldende dieselpriiser betyder en besparelse på ca. 30 mio. kr. i forhold til budget for bestillerne.

Regnskabet for Midttrafik der forelægges på bestyrelsesmødet i marts er et godt regnskab. Der er styr på udgifter og indtægter på alle forretningsområder.

Indtægterne er lidt mere broget og uden for Århus området er de stagnerende. Der mangler tilgang af kunder i busserne.

Jens Erik Sørensen oplyste, at et mindreforbrug i trafikskabet på 14. mio. kr. sikrer, at vi kommer i mål med realtid, internet og videoudstyr i 700 busser samt et nyt køreplanssystem.

Jens Erik Sørensen oplyste desuden, at der er 2 væsentlige eksterne udfordringer for økonomien

- afregning af takstsamarbejde med DSB 2012-2013 giver mindreindtægter på 20 mio. kr. for regionen. Finansiering ikke afklaret.
- ny model for byrdefordeling af rejsekortet risikerer at give Midttrafik meget store merudgifter.

3. Status på rejsekort v/Jens Erik Sørensen Realtid, Internet og videoudstyr v/Mikkel Degn

Rejsekort v/Jens Erik Sørensen

Der er udfordringer omkring manglende finansiering af Rejsekortet. DSB og trafik-selskaberne er ikke enige hvordan det løses, så Staten laver forslag til finansieringsmodel.

Udrulning går godt og der er ros til busselskaberne for godt samarbejde og det tages godt imod.

Jens Erik Sørensen oplyste, at fra steder hvor rejsekortet har kørt et stykke tid som f.eks. i Horsens, har det ingen påvirkning af indtægterne, med samme indtægter og ingen fremgang.

Rigsrevisionen kommer meget snart med en rapport om rejsekortet

Jens Erik oplyste at den blandt andet vil påpege følgende:

- 6 år forsinket og har indtil videre kostet 1,9 mia. kr.
- Behov for yderligere kapital - mgl. 500 mil. kr.
- Kritik af de parter der står bag som ikke i tilstrækkelig grad har tænkt på kunderne.
- Lav kundetilfredshed og kritik af kundecenteret.

Midttrafiks kundecenter har åbent fra kl. 7-23, men kundecenteret for rejsekortet har åbent fra kl. 7-18.

Midttrafik skal være bedre og går vores egen vej.

Søren Olesen, Thykjær påpegede, at det er vigtigt at man ikke får forskellige systemer som skaber yderligere forvirring for kunder og busselskaber

Jens Erik Sørensen medgav, at det ikke er meningen, at der skal være forskellige systemer, men at der vil ske ændringer når rapporten foreligger.

Finn Fruerlund, Arriva Danmark oplyste, at der i visse områder er sket en prisstigning på 40%. Det giver store problemer med 4 takstområder. Midttrafik bestemmer for egne områder men udenfor bestemmer DSB. Kunderne kan ikke forstå det, når de rejser udenfor takstområderne og det giver problemer med for høje priser.

Jens Erik Sørensen oplyste, at transportministeren er kontaktet angående problemet med henblik på at få ændret lovgivningen.

DSB er villige til at se på om Midttrafik kan stå for prisen for busrejser og DSB kan stå for prisen for togrejser.

Det giver store problemer for chaufførerne, når de skal svare kunden, så derfor anbefales det at kunden kontakter kundecentret.

Mette Julbo – Rejsekortet er ikke det eneste betalingsmiddel når det er indført. Kunderne vil have flere forskellige betalingsformer at vælge imellem. Man kunne måske forestille sig at der kan være en App som alternativ til klippekortet.

Jens Erik Sørensen oplyste, at i Nordjylland udgør rejsekortet en omsætningsandel på 18%. Kunderne vil have andre former for betaling end Rejsekort. Teknologien er overhalet mange gange.

Mette Julbo fastslog at væksten ikke er indenfor Rejsekort men andre former for betaling. De unge køber kontantbilletter og mange vil ikke vælge rejsekortet. App eller sms er deres foretrukne.

Jens Erik Sørensen supplerede med, at f.eks. skolekort aldrig skal over på Rejsekortet.

Hans Peter Leest, Arriva Danmark oplyste, at der kommer flere og flere rejsekort men sms bliver også brugt en del, specielt af de unge mennesker.

Kim Nielsen, De Grønne Busser spurgte, om man har vurderet på hvor mange penge der er brugt på noget, der måske ikke virker.

Jens Erik Sørensen oplyste at der f.eks. i London kan betales med både kort og mobil.

Mette Julbo supplerede med, at dagligvarekæder pt. laver et forsøg med Mobile-pay. Varerne registreres efterhånden som de lægges i kurven.

Realtid, internet og videoudstyr v/Mikkel Degn

Udbudsprocessen er afsluttet og Adibus vandt kontrakten og er i gang med selve installationen nu. På nuværende tidspunkt er der installeret i 160 busser i Busselskabet Aarhus Sporveje.

Poul Tønnesen, Thykjær spurgte om det også gælder i skolebusserne og hvis det er tilfældet, skal det fortælles.

Mikkel Degn oplyste, at der installeres i busser på A-kontrakt og at næste fase er installation af realtid i de regionale busser som betjener Randersvej, så kunder kan få information når letbane etableringen går i gang nord for universitetet.

Indførelse af realtid giver ikke ændringer i forhold til rejsegarantiordningen. Kunden kan forsat regne ud fra den planlagte adgangstid.

Søren Olesen, Thykjær supplerede med at realtid er en dokumentation for ankomst og afgangstider.

Realtid vil forbedre her og nu reaktionen til kunderne og dermed tættere opfølgning.

Mette Julbo spurgte om information om eventuelle driftsforstyrrelser bliver erstattet?

Mikkel Degn oplyste, at det endnu ikke er fastlagt, men målet er at realtidssystemet skal hænge sammen med driftssystemet, så oplysninger kommer her og nu. Trafikuheld kan dog stadig kræve manuel oplysning.

Gerda Jørgensen, Arriva Danmark påpegede, at det nuværende driftssystem er tungt og virker sløvt. Oplysningerne skal være der med det samme. Midlertidig nedlæggelse af stoppesteder skal kunne informeres bedre.

Mikkel Degn supplerede med at fortælle at driftstyrrelsessystemet skal forbedres (leverandør tilfredshedsundersøgelsen gav et tydeligt ønske herom).

Jens Erik Sørensen pegede på at kapaciteten på systemet skal være på plads og at gratis internet skal virke.

Mikkel Degn informerede om at man ønsker feed back fra busselskaber/kunder hvis der områder uden dækning.

Telenor er udbyder på Midttrafiks internet.

Gerda Jørgensen, Arriva Danmark fortalte, at det er en kæmpe udfordring for Midttrafik at få stemmegengivelse til at virke, og det er svært at få udtalen til at lyde dansk. Det er blevet bedre, men der mangler stadig noget.

Mikkel Degn tager det med og følger op på sagen. Det SKAL være bedre. (efter møde bemærkning: ADIBUS har fået til opgave at komme med et oplæg til gennemgang af annoncering i Herning og Holstebro).

Kunderne skal have en bedre oplevelse når de kører bus. Midttrafik modtager gerne ideer og ønsker til forbedringer etc.

4. Letbanen v/Anne Bach

Indberetninger om kundeklager, vedrørende vejarbejde, har ikke været overvældende indtil videre, og dem der kommer vedrører specielt i myldretiden.

Søren Olesen, Thykjær spurgte om operatørudbyderne kun skal komme med personale?

Anne Bach svarede at operatøren får stillet materiellet til rådighed og derfor kun skal stille med mandskab. Ejere af letbanen er Aarhus Letbane. Vedligeholdelse overgår til operatøren 8 år efter igangsættelse.

Kim Nielsen, De Grønne Busser spurgte om operatøren får lov til at sætte sit navn på letbane togene?

Anne Bach svarede at hun er i tvivl om de får lov, men vil undersøge og vende tilbage. Midttrafik kommer til at stå på fronten.
(efter møde bemærkning: der er ikke mulighed for at operatøren kan få sit navn på letbane togene).

Jens Erik Sørensen oplyste at udgifter til operatørerne holdes nede.
Det er en anden situation med letbanen end busserne.

Anne Bach fortalte at erfaringer fra letbaneetableringen i Bergen, er at der blev skåret for meget i bustrafikken. Det vil selvfølgelig indgå i Midttrafiks planlægning.

Den kollektive trafikplan er en stor opgave for Midttrafik.

Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje påpegede at den økonomiske ramme og trafikfaglige vurdering er vigtig men det er passagererne der bestemmer i sidste ende.

Det er mange job der står på spil, så hvornår kan der tages fat med de faglige organisationer? Busselskabet Aarhus Sporveje har ca. 60000 køreplantimer.

Anne Bach oplyste, at det er politikerne der tager beslutningerne og de berørte selskaber bliver involveret, så snart operatøren er valgt.

Søren Olesen, Thykjær spurgte om hvor mange kilometer busbaner der vil forsvinde?

Anne Bach svarede at busbanerne er en forløber for letbanen, så de kommer ikke igen.

Gerda Jørgensen, Arriva Danmark mener, at det samlet set gerne skal højne kundetilfredsheden, men hvad forventer man, at der tilføres ?

Anne Bach oplyste, at der forventes at blive ca. 39000 daglige påstigninger.

Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje supplerede med at kunderne vil blive overrasket over hvor hurtigt det går med letbanen.

Jens Erik Sørensen supplerede med at letbanen er sat på dagsordenen og er billigere men integrationen med togdriften (Odder/Grenå) er vigtig.

Anne Bach oplyste endvidere at Midttrafik skal varetage erstatningskørsel som f.eks. når Grenå banen midlertidigt lukkes.

Det er Midttrafik glad for at have fået og en plan står klar i starten af 2016.

5. **Midttrafiks bedste busselskab/chauffør v/Mette Julbo**

Hver 3. år har der været lavet undersøgelse om kundetilfredsheden. Passagerpuls skal fremover være kundernes talerør og vil derfor stå for alle fremtidige undersøgelser.

Passagerpuls laver løbende undersøgelser og Midttrafik kan derfor trække løbende fra undersøgelserne.

Endvidere laves der benchmark så et sammenligningsgrundlag mellem trafikskaberne er muligt.

Mystery travellers bliver også en del af undersøgelserne

Nærmere info sendes ud når det kommer.

Søren Olesen, Thykjær spurgte om det vil fremgå hvordan undersøgelsen laves?

Mette Julbo oplyste, at det vil det, hun mener det bliver på busselskabsniveau.

Fly High 3 indeholder:

Udvidet kundeførelse og udvidet konflikthåndtering.

Filmklip med kundernes syn på kundeservice og hvad de mener er godt og skidt.

Endvidere vil der blive lavet erfaringsudveksling med andre lignende servicefag.

Diverse orienteringspunkter her og nu.

PET – chaufførerne skal orienteres m.h.t. til terrorberedskab.

Der udarbejdes en folder der beskriver kurset i detaljer.

Midttrafiks bedste busselskab/chauffør

Ordningen er en videreudvikling af i LIKE og erstatter alle tidligere bonusordninger. Ordningen består af Midttrafiks bedste busselskab og Midttrafiks bedste chauffør

Midttrafiks bedste busselskab er næsten som guldkampagnen, der kørte for år tilbage Målingen bliver pr. busselskab og ikke pr. rute.

Bonus til den højeste absolutte tilfredshed.

Poul Tønnesen, Thykjær spurgte om man havde taget højde for de kunder der ikke bruger internet etc. i forbindelse med Midttrafiks bedste chauffør

Mette Julbo svarede, at der vil være postkort i busserne til dem der ikke ønsker at benytte internettet.

I kampagnen vil der være en nominering og en efterfølgende afstemning.

Kim Nielsen, De Grønne Busser påpegede, at hvis der skal navn på chaufføren vil det give problemer.

Mette Julbo oplyste, at der kommer pæne navneskilte denne gang og at det så lidt efter lidt vil opfattes positivt.

Jens Erik Sørensen spurgte hvorfor der er den holdning blandt chaufførerne?

Gerda Jørgensen, Arriva Danmark supplerede med, at det er en kundegruppe der har nemt ved at klage og at voldsomme episoder kan give problemer.

Mette Julbo oplyste at undersøgelser viser, at hvis der er et navn på, er der færre episoder rettet mod chaufføren, fordi chaufføren dermed ikke kun er ratholder men et menneske med et navn Når der køres natbusser eller i belastede områder kan chaufføren tage navneskiltet af.

Poul Tønnesen, Thykjær oplyste, at det er vigtig at informere om hvilke ruter der er med som f.eks. lokalruter, skolebus etc.

Kampagnen med lykkesmønter galdt ikke for skolebusser, men det var ikke præciseret i materialet.

Mette Julbo svarede, at det kan være økonomien der spiller ind i hvilke områder der ikke er med, men enig i at det skal informeres.

Gerda Jørgensen, Arriva Danmark gjorde opmærksom på, at det er vigtigt at der er info til busselskaberne om hvad der skal være i busserne af reklame samt relevant informationsmateriale.

6.

Eventuelt.

Søren Olesen, Thykjær oplyste, at der i forbindelse med rejsekortet foregår oplæring via e-læring, men at der er mange ældre medarbejdere der ikke er dus med pc-er.

Jens Erik Sørensen oplyste, at problemstillingen straks vil blive overgivet til projektorganisationen.

Hans Peter Leest, Arriva Danmark mener der er mange udfordringer med regionsbusserne angående rejsekortet og spørgsmål der ikke er kommet svar på.

Poul Tønnesen, Thykjær kunne supplere med, at der ikke kommer svar på indberetninger hvilket giver frustrationer overfor kunder og chauffører.

Der indkaldes til ekstraordinært møde i Kvalitetsudvalget onsdag den 29. april 2014 kl. 10.00 hos Midttrafik.

Dagsorden for mødet er rejsekort.

Spørgsmål til rejsekortet bedes indsendt til Midttrafik senest den 10. april 2014.