

| Dato | Journalnr | Sagsbehandler | e-mail | Telefon |
|-----------------|------------------|----------------------|------------------|----------------|
| 23. august 2013 | 1-15-0-75-2-13 | Else Nielsen | en@midttrafik.dk | 87 40 82 16 |

Rev. 27. august 2013

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 20. august 2013

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Gerda Jørgensen, Arriva Danmark A/S
Hans Kristian Agerup, Arriva Danmark A/S
Flemming Jensen, Arriva Danmark A/S
Hans Peter Leest, Arriva Danmark A/S
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje
Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Jonas Trier, De Grønne Busser
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Mikkel Degn, Midttrafik, under punkt 4
Sarah Mandrup, Midttrafik, under punkt 4
Else Nielsen, Midttrafik

Fraværende Åge Gasbjerg, Brande Buslinier ApS
Ronny Gasbjerg, Brande Buslinier ApS

Afbud Jens Falk, Arriva Danmark A/S
Klaus Færch Kruse, Arriva Danmark A/S
Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva Danmark A/S
Allan Bjerring, Arriva Danmark A/S
Gorm Brendstrup, Thykjær A/S
Peter Frenztz, Busselskabet Aarhus Sporveje

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst v/Mette Julbo
3. Rejsekortet v/Jens Erik Sørensen
4. Trafikinformationssystem v/Mikkel Degn
5. Eventuelt

1. Velkomst v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen.

Samtidig blev der gjort opmærksom på, at Midttrafik gerne ser, at alle busselskaber bliver repræsenteret med chaufførrepræsentanter.

2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst

Referatet blev godkendt.

Se bilag 1.

Billetkontrollen

Mette Julbo gav en status på billetkontrollen i Aarhus Kommune samt baggrunden for, at Midttrafiks bestyrelse har besluttet at løse billetkontroll opgaven midlertidig ved hjælp af G4S.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik kun har fået positive tilbagemeldinger på kontrollen i busserne, siden G4S har overtaget opgaven.

Torben Høyer, Aarhus Sporveje, kunne bekræfte, at også chaufførerne var positiv overfor de nye kontrollører.

Mette Julbo kunne bekræfte, at der fortsat skal udføres billetkontrol i busserne i Aarhus efter indførelse af rejsekortet.

Midttrafiks bestyrelse har besluttet, at opgaven skal i udbud. Det forventes, at ny leverandør starter 1. marts 2014.

Elektroniske cigaretter

Finn Fruerlund, Arriva, havde bedt om at få punktet på dagsordenen.

Mette Julbo refererede til, at lov om røgfri miljøer er et såkaldt retskrav på ikke at blive udsat for passiv rygning i alle offentlige miljøer og steder, hvor offentligheden har adgang.

Loven fastsætter en række minimumsstandarder, der gør det muligt lokalt at fastsætte mere vidtgående regler end lovens.

Loven tager ikke stilling til elektroniske cigaretter, som udleder damp og ikke røg.

Midttrafiks rejseregler efterlever loven om røgfri miljøer.

Hvis Midttrafiks bestyrelse skal ændre rejseregler, kan det ske på baggrund af enten en lovændring, klager fra kunder eller lignende.

Mette Julbo oplyste, at Midttrafik kun har fået meget få kundeklager på grund af elektroniske cigaretter.

Fly High

Mette Julbo orienterede om, at Fly High uddannelsen bliver obligatorisk i de fremtidige kontrakter. Kurserne vil blive inkluderet i kontraktens 2½ dags kursus pr. år.

Torben Høyer, Aarhus Sporveje, fortalte, at der var kommet fine tilbagemeldinger fra chaufførerne.

Imagekampagne

Fra uge 36-42 vil der i hele Midttrafiks område blive kørt en Imagekampagne. Reklamefilmen fra efteråret 2012 vil blive genbrugt, men med flere nye initiativer.

Høring om nyt forsøg

Mette Julbo orienterede om et nyt forsøg med individuel bonusordning for chauffører, som Midttrafik vil sætte i gang.

Forslaget er kommet fra en chauffør, og Midttrafiks bestyrelsen har godkendt forslaget.

Målet er:

- at sætte fokus på chauffører, der gør en forskel
- at sætte fokus på chaufførfaget
- at opmuntre chauffører til mere efteruddannelse
- at afprøve teorierne fra Fly High efteruddannelse.

Budgettet er på 650.000 kr., hvor størstedelen skal gå til chaufførbonus. En del af udgifterne vil blive finansieret af kvalitetsmidler.

Tanken er, at der gives individuel bonus til den eller de chauffører, som får flest positive tilbagemeldinger fra kunder.

Bonuspræmier er i form af kontanter eller gaver.

Ordringen kommer til at køre med 4 måneders opsamling, 2 måneders opgørelse og 4 måneders opsamling osv.

Chaufførerne skal selv tilmelde sig ordningen.

Mette Julbo tilkendegav, at der p.t. er nogle tekniske udfordringer i at få udarbejdet et system, som kan håndtere de indkomne data tilfredsstillende også ledelsesmæssigt.

Flere af mødedeltagerne så gerne, at størrelsen på præmierne blev justeret, så flere chauffører kunne få mulighed for at vinde.

Endvidere blev der også udtrykt lidt bekymring i forhold til den ældre del af kunderne, og deres muligheder for at tilkendegive deres mening, selvom de ikke er på diverse elektroniske medier. Dette problem kan løses med uddeling af postkort.

Mette Julbo pointerede, at ordningen er et forsøg med forventet start sidst på året.

Udvalget var positivt overfor bonusordningen.

Torben Høyer, Aarhus Sporveje, har ønsket følgende tilføjelse til referatet: Jeg mangler det synspunkt jeg nævnte flere gange, at en individuel bonusordning ville kortslutte det ledelsesmæssige niveau i Busselskaberne. Det er vigtigt, at ledelsen i Busselskaberne inddrages både med det tekniske, da vi jo præcist ved, hvem der kører hvilken bus hvornår, men også i selve bonusdelen.

Vi deltager gerne i en hurtigt arbejdende arbejdsgruppe om emnet.

Nyt uddannelseskrav til rutechaufføren

Mette Julbo orienterede om, at alle rutebuschauffører skal inden 1. marts 2018 have gennemført en ny, handicapbevidstgørende uddannelse af to dages varighed.

Kravet om efteruddannelsen af rutechaufførerne følger af EU-forordningen om buspassagerernes rettigheder.

Uddannelsen kan indgå i de 2½ dag, som er valgfri i forbindelse med den obligatoriske EU-uddannelse.

HusetVenture

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik har fået en henvendelse fra

HusetVenture om tilbud til læse- og skrivestøtte til chauffører.

3. Rejsekortet v/Jens Erik Sørensen

Se bilag 2.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at projektet koster ca. 650 mio. kr. over 15 år, og skatteborgerne yderligere 32 mio. kr. mere hvert år, selv om der gennemføres store besparelser i Midttrafik. Indførelse af rejsekortet vil betyde ændringer på det nuværende salgs- og billetteringssystem og samspil mellem kunder, leverandører og Midttrafik.

Midttrafiks mål er, at rejsekortet skal indføres med så få klager som muligt, og til tiden – inden for 2 år – samt at budgettet skal overholdes.

Der er nedsat en styregruppe, som leder projektet. Sekretariatet skal sørge for den praktiske eksekvering i tæt dialog med busselskaberne.

Hovedopgaverne er:

- Installation af udstyr i busser, garager og på større stationer
- Drift og overvågning af system og udstyr
- Få styr på data – ruter, stoppesteder, takster osv.
- Uddannelse af chauffører og salgspersonale
- Information og markedsføring – effektiv kommunikation, realistisk forventningsafstemning overfor kunder, leverandører, bestillere, medier og interessenter.
- Medvirke i virtuelt kundecenter
- Nye forretningsprocesser – f.eks. indtægtfordeling
- Nyt zone- og takstsystem

Første sted rejsekortet indføres er på Odderbanen i starten af 2014, herefter på 918X-960X, videre i område Syd, Vest, Midt, Øst og sidst i Aarhus i 2015/2016.

Projektudgifterne er blevet reduceret fra 38 til 19 mio. kr. over 4 år som følge af diverse besparelser.

Endvidere er der fundet varige besparelser i Midttrafik på 12 mio. kr. mod 10. mio. kr. tidligere.

Jens Erik Sørensen pointerede, at selv ved omfattende besparelser i Midttrafik kan det ikke finansiere drift af rejsekortet, der er meget dyrt. Yderligere besparelser i Midttrafik vil gå ud over kerneopgaverne.

Midttrafik har lagt op til, at alle chauffører skal på kursus en dag i rejsekortet.

Gerda H. Jørgensen, Arriva, opfordrede Midttrafik til også at uddanne salgspersonalet i rejsekortet.

Jens Erik Sørensen medgav, at takstproblemerne i Midttrafiks område vil være en udfordring i forhold til rejsekortet. Ligeledes vil informationen omkring rejsekortet blive en meget vigtig opgave.

Midttrafik vil inddrage busselskaberne i en arbejdsgruppe vedrørende gennemførelse af uddannelse af chauffører m.v.

Hans Peter Leest, Arriva, synes rejsekortet virker godt. Han gav udtryk for, at det største problem ved rejsekortet er, at det ikke kan bruges i Midttrafiks område.

Midttrafik har ikke budgetteret med en kundefremgang på grund af rejsekortet,

men Jens Erik Sørensen håber, at kunderne bliver mere tilfredse, med øget kundetilfredshed til følge.

4. Trafikinformationssystem v/Mikkel Degn

Se bilag 3.

Mikkel Degn gav en gennemgang af det nye trafikinformationssystem, som er trådt i kraft 1. august 2013.

Formålet er at gøre det nemmere for kunderne at få trafikinformationer, samt at gøre det nemt for busselskaber og chauffører at indberette driftsforstyrrelser, både planlagte og spontane.

Det er også vigtigt, at driftsforstyrrelser bliver indberettet efter, de har fundet sted, fordi Midttrafik bruger oplysningerne til at kunne give kunderne en forklaring i forbindelse med kundehenvendelser.

Trafikinformationerne er tilgængelig, hvor kunden er, ved computeren, på telefonen og evt. trafikken.dk og P4.

For kunden betyder det:

- hurtigt overblik over driftsforstyrrelser på Midttrafiks hjemmeside
- driftsforstyrrelser knyttet til køreplanerne
- driftsforstyrrelser vil i nær fremtid blive koblet på Rejseplanen

For busselskab og chauffører:

- nemt og overskueligt at indtaste oplysninger
- hurtigt at vælge forskellige kategorier af driftsforstyrrelser
- nemt at sætte tidspunkter ind for driftsforstyrrelsen
- kan indberettes fra smartphone.

Hvornår skal der indberettes:

- Indstilling af kørsel: Senest 10 minutter efter kørslen er indstillet.
- Udgået tur: Senest 10 minutter efter turens planmæssige afgangstidspunkt.
- Forsinkelse: Straks hvis forsinkelsen er på 15 minutter eller derover
- Korrespondancesvigt: Senest 10 minutter efter
- Forbikørte passagerer: Senest dagen efter forbikørslen
- Herudover skal busselskabet indberette andre relevante driftsforstyrrelser.

Mette Julbo pointerede, at det naturligvis er helt op til busselskaberne selv at bestemme, hvem der skal indberette driftsforstyrrelserne.

Sarah Mandrup demonstrerede systemet for deltagerne.

På spørgsmålet om realtidsinformationer kan ses på Trafikinformation?

Er svaret, at der arbejdes på en løsning, så realtidsinformation, der er koblet op på Rejseplanen vil kunne ses på et "live map" på Midttrafiks hjemmeside. Her vil kunderne kunne se, f.eks. på deres smartphones, hvor deres bus er. Samtidig vil det også være muligt at se forsinkelser på tog, og på busser der kommer fra f.eks. NT's eller Sydtrafiks område.

Mikkel Degn opfordrede deltagerkredsen til at komme med tilbagemeldinger på systemet, hvis der er ting, som ikke virker eller er u hensigtsmæssigt.

5. Eventuelt

Busselskaberne har i forbindelse med Midttrafiks Imagekampagne fået besked på, at busserne skal ryddes for alt gammelt/uaktuelt markedsføringsmateriale. Nogle af mødedeltagerne undrede sig over, at klistermærkerne fra Vis Hensyn kampagnen også skal fjernes.

Kommunikationsafdelingen har efterfølgende oplyst, at Vis Hensyn kampagnen vil blive gentaget med jævne mellemrum.