

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
14. april 2011	1-15-0-75-1-11	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

Mødetids- punkt	12. april 2011
Sted	Midttrafik
Mødedel- tagere	Klaus Færch Kruse, Arriva Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva Gerda Jørgensen, Arriva Hans Kristian Agerup, Arriva Poul Tønnesen, Thykjær A/S Susanne Therkildsen, Thykjær A/S Aage Gasbjerg, Brande Buslinier Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje Peter Frentz, Busselskabet Aarhus Sporveje Flemming Jensen, Pan Bus A/S Hans Peter Leest, Pan Bus A/S Ernst Sørensen, Nobina Danmark A/S Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S Kim Nielsen, De Grønne Busser Jan Laursen, De Grønne Busser Mette Julbo, Midttrafik Henning Nielsen, Midttrafik fra punkt 1 til 4 Bente Brink, Midttrafik – under punkt 5 Else Nielsen, Midttrafik

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst v/Mette Julbo
3. Indkomne punkter.
Påbud fra Arbejdstilsynet vedr. stram køreplan
4. Siden sidst fra køreplanlægningen v/Henning Nielsen
5. Siden sidst fra driften v/Bente Brink
6. Status på Fly High uddannelsen og bonus v/Mette Julbo
7. Eventuelt.

1. Velkomst v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen.

2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst

Referatet blev godkendt.

Mette Julbo beklagede, at der var gået så lang tid siden sidste kvalitetsudvalgsmøde.

Fremover vil mødefrekvensen være 3 møder om året.

Siden sidst

Økonomi

Se bilag 1.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik har haft en fremgang på 9 % svarende til en merindtægt på 59 mio. kr., og mindreudgifter på 7,8 mio.kr. Der er kommet flere kunder i busserne.

Det er et godt regnskabsresultat for 2010, og Mette Julbo gav udtryk for, at både busselskaber og chauffører har en stor andel i dette fine resultat, fordi begge parter gør det rigtig godt.

Fra flere sider blev der udtrykt bekymring over, at selvom der er kommet flere kunder i busserne, så bliver der skåret i kørslen, når den nye køreplan træder i kraft til sommer.

Henning Nielsen oplyste, at Midttrafik har gjort Regionen opmærksom på den reducerede kørsel og problematikken med en dårlig signalværdi over for kunderne.

Mette Julbo sagde, at Midttrafik bruger mange ressourcer på at fortælle omverdenen, at det er bestillerne - de 19 kommuner og regionen, som bestemmer omfanget af kørslen.

En god økonomi er en forudsætning for et godt rutenet og øget kørsel, så derfor er et godt resultat altid et godt udgangspunkt.

Ny organisation i Midttrafik

Se bilag 1.

Midttrafik har valgt at ansætte 2 områdeledere, som fremover skal sikre helhedsorienteret tværgående løsninger af opgaver i og på tværs af områderne. Det vil sige, at områdelederne skal sikre, at tingene behandles mere ensartet i hele organisationen.

Henning Nielsen, Midttrafik, er ny områdeleder for køreplanlægning, kontrakter og miljø samt økonomi.

Lisbeth E. Nyborg, er ny områdeleder for kundeservice, flextrafik, drift og trafikkontrol samt billetkontrol.

Endvidere skal ansættes 1 forretningsudvikler, der kan hjælpe med at styre og afslutte projekter.

Sidste ansættelse er 1 leverandøransvarlig, der skal medvirke til at sikre, at busselskaberne altid har de bedste forudsætninger for at drive deres virksomheder.

Flere af deltagerkredsen så gerne, at den leverandøransvarlig kunne deltage i bl.a. driftsmøderne i busselskaberne.

Mette Julbo pointerede, at organisationsændringen ikke var et udtryk for mere hierarki. Meningen er at få en organisation, som er mere markeds- og kundeorienteret.

3. Indkomne punkter: Påbud fra Arbejdstilsynet vedr. stram køreplan

Pan Bus har ønsket punktet på dagsordenen, efter at Arbejdstilsynet har besøgt virksomheden. Efterfølgende har Pan Bus fået flere påbud bl.a. på grund af, at chaufførerne bliver stressede som følge af for stramme køreplaner.

Ingen har interesse i stramme køreplaner, hverken Midttrafik eller busselskaberne. Midttrafik har et ansvar, som udbyder af køreplaner, men busselskabet har også et ansvar for at sige fra, hvis køreplanerne er for stramme.

For at sikre korrekte køretider foreslog Henning Nielsen, at emnerne drøftes på planlægningsmøderne mellem busselskaberne og Midttrafik.

Mette Julbo bekræftede, at det er Midttrafiks ansvar, at køreplanerne er OK, og opfordrede samtidig kredsen til at kontakte Henning Nielsen, hvis de mener, at noget er u hensigtsmæssigt eller problematisk i forbindelse med køreplanerne.

4. Siden sidst fra køreplanlægningen v/Henning Nielsen

Se bilag 2.

Henning Nielsen gennemgik bilaget med blandt andet følgende kommentarer:

Regionens spareforslag er vedtaget i Regionsrådet uden de store ændringer set i forhold til det oprindelige forslag.

Chaufførerne får mange forespørgsler fra kunder om nedlæggelser af ruter.

Mette Julbo pointerede, at det er Midttrafiks ansvar at svare på såvel kundeklager som kundehenvendelser vedrørende rutenedlæggelser.

Både Mette Julbo og Henning Nielsen opfordrede til, at busselskaberne giver en tilbagemelding til Midttrafik, hvis de er bekendt med, at de nye køreplaner bevirker, at kunder kommer i "klemme".

Den nye køreplan for Aarhus træder i kraft 8/8.

I Herning er bybusdriften ændret i februar, og der er meget fine tilbagemeldinger.

I Horsens bybusser omlægges driften til køreplanskiftet.

I Silkeborg bybusser omlægges driften sidst i august. Er p.t. i høring.

Henning Nielsen tilkendegav endnu en gang, at for at opnå et godt resultat, er

det vigtigt, at den viden, som både busselskaber og chauffører har, vedrørende køreplanlægning, bliver videregivet til Midttrafik, og input fra chauffører koordineres med busselskaberne.

5. Siden sidst fra driften v/Bente Brink

I forbindelse med organisationsændringen skal Bente Brink fremover være projektleder på forskellige projekter i Midttrafik. Et af projekterne er billetautomaterne i Aarhus Sporvejes busser.

Kortsalg

Der har været en stor prisstigning på uddannelseskort. Midttrafik har lavet en vurdering på egenbetalingen for hver enkelt kunde, om de fortsat kunne spare penge i forhold til et almindeligt periodekort.

SU-kort

Pr. 1/7 vil der ske en central bestilling af disse kort. Fra 1/7 kan der ikke købes SU-kort på salgssteder.

Ny rejsegaranti

Pr. 1/6 kommer der en ny rejsegaranti, hvor der honoreres efter statens km-takst og max. 50 km.

Til unge under uddannelse vil Midttrafik lancere det landsdækkende Hyper Card, som giver de unge stor rabat. Rabatten finansieres af staten.

Der blev fra flere chauffører gjort opmærksom på, at de "nye" periodekort er så små, at chaufførerne har meget svært ved at læse dem. Mette Julbo kunne fortælle, at størrelsen på kortene er valgt for at tilgodese kunderne, da det er et stort ønske fra dem at få netop den størrelse af kort.

Det blev oplyst, at når kunder køber en Event-billet til arrangementer i Herning, får de at vide, at den rejse, de køber inkluderer bustransport. Det er ikke korrekt, da den kun gælder til tog og der skal foretages tilkøb til bus. Bente Brink giver besked videre til Bus-Tog samarbejdet.

Der blev nævnt, at Horsens station råder kunderne til at købe billet til både tog og bus, selvom bussen kører direkte til bestemmelsesstedet. Bente Brink følger op.

Trafikkontrol

16/1 er prisområderne øst, midt og vest takstmæssigt blevet sammenlagt

P.t. laves der forsøg med sms-billetter til X-Bus om lørdagen.

Ernst Sørensen, Nobina, nævnte, at det er problematisk med billettering af DSB' orange billetter, idet kunderne har en bærbar Pc'er med, som chaufføren så skal billettere efter.

Der blev også gjort opmærksom på, at det i øvrigt er u hensigtsmæssigt, at chaufførerne skal have fat i kundernes forskellige mobiltelefoner.

Mette Julbo kunne oplyse, at det er besluttet, at Midttrafik arbejder videre med Smartphone-løsning og ikke sms-løsning.

På forespørgsel omkring efteruddannelse af chauffører i billettering/billetautomater lovede Mette Julbo, at emnet vil blive taget op med

busselskaberne.

Der blev også opfordret til, at Midttrafik bruger chaufførportalen til illustration af billettyper.

Fra 1/5 kan kombi-billetterne købes over hele regionen.

Bente Brink oplyste, at rigtig mange var gode til at melde direkte ind ved driftforstyrrelser, og samtidig opfordrede hun også til at melde ind, hvis der er uregelmæssigheder f.eks. ved stoppesteder osv.

Mette Julbo nævnte, at bestyrelsen skal have forelagt en samlet plan for Midttrafiks salgssteder.

På forespørgsel vedrørende pakker kunne Mette Julbo oplyse, at bestyrelsen tidligere har besluttet, at Midttrafik fortsat skal håndtere pakker i visse områder.

Det blev nævnt af Ernst Sørensen, Nobina, at der er forskellige holdninger hos trafikkontrollørerne, hvorvidt X-Bus må benyttes som bybus eller ej. Bente Brink følger op med kontrollørerne efter nærmere input fra Ernst Sørensen, Nobina.

Der blev fra flere af chaufførernes side gjort opmærksom på, at det er u hensigtsmæssigt, at de både skal køre bussen, betjene kunderne og udføre passagertællinger.

Mette Julbo følger op på dette problem. Der udsendes efterfølgende en redegørelse fra køreplanlægningen.

6. Status på Fly High uddannelsen og bonus v/Mette Julbo

Se bilag 3.

Mette Julbo orienterede om, at 1000 chauffører indtil nu har gennemgået uddannelsen. Den generelle tilfredshed ligger på 98 % på selve kurset. Der vil blive udbudt nye kurser i efteråret.

Der har været holdt et lederkursus og et følger sidst i april.

7 busselskaber har tilmeldt sig bonusrunden.

Efter 3 uger, hvor det har været muligt for kunderne at give deres mening tilkende på sms eller på nettet, har Midttrafik fået 2500 kundeforhøring - så kunderne synes tilsyneladende, at det er en god idé.

Der har været udført før-målinger hos de tilmeldte busselskaber. Efterfølgende har der været holdt kick off møde med chaufførerne, hvor de er blevet enige om, hvad de vil gøre ekstra for, at kunderne får en god tur.

Bonusrunden løber over 12 uger, og her får chaufførerne mulighed for bl.a. at dele forskellige effekter ud til kunderne.

Efter bonusrunden udføres der en efter-måling, hvor kundernes tilfredshed vil fremgå.

Alle målinger ses på midttrafik.dk/flyhigh

Når resultaterne foreligger kares:

Midttrafikks bedste chauffør
Den rute med den største fremgang
Den rute med det bedste resultat.

Midttrafikks bestyrelse er tilfredse med for projektet, og samtidig skal nævnes, at der er overvejelser i Midttrafik som bl.a. går ud på:
Kundetilfredshed som tildelingskriterie eller incitamentskontrakt:
Medarbejderfokus som krav i udbudsmateriale?
Krav om mere uddannelse i kontrakterne?
Mere ansvar til busselskaberne?
Mere leverandørpleje?
Større indflydelse til kunderne?
Ægte kundeorienteret?

Torben Høyer, Aarhus Sporveje, nævnte, at både kunder og chauffører synes, at projektet er en rigtig god idé.

Der var generelt fra deltagerkredsen stor tilfredshed med Fly High projektet.

Mette Julbo kunne også orientere om, at Midttrafik kunne se et fald i kundeklagerne, efter Fly High var startet.

7. Eventuelt

Birthe Højvang Rasmussen, Nobina, fortalte, at der stadig er uklarheder omkring en kaffemaskine/kaffe på chaufførstuen i Randers.

Mette Julbo kan efterfølgende oplyse, at Midttrafik har haft kontakt til selskaber, der anløber terminalen, og de er enige i, at de ikke vil finansiere kaffe til terminalen. De fleste selskaber tilbyder kaffe på andre chaufførstuer og på garageanlæggene.

Det er en fejl, at kaffeordningen fortsatte ind i Midttrafik.

Det er alene busselskaberne, som beslutter, om og hvor de vil tilbyde deres ansatte en kaffeordning.

Mette Julbo vil derfor foreslå, at der arbejdes videre med en betalingsløsning, hvor en virksomhed sørger for både automat, kaffe og vedligeholdelse af anlægget f.eks. Merrild Kaffe. Dette forslag er videregivet til Birthe Højvang Rasmussen, Nobina.

Der blev nævnt, at der var problemer med rengøring af chaufførstue/toilet på både Silkeborg Station og i Randers.

Oversigt over de ansvarlige med hensyn til rengøring vil blive udarbejdet af Midttrafik.

Midttrafik har efterfølgende taget kontakt med Arriva med henblik på en fælles aftale om rengøring på Silkeborg Station.