

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

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 15. december 2011

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Klaus Færch Kruse, Arriva
Gerda Jørgensen, Arriva
Hans Kristian Agerup, Arriva
Flemming Jensen, Arriva
Allan Bjerring, Arriva
Hans Peter Leest, Arriva
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Aage Gasbjerg, Brande Buslinier
Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje
Peter Frentz, Busselskabet Aarhus Sporveje
Helle Hansen, Nettbuss A/S
Charlotte Richter, Nettbuss A/S
Ernst Sørensen, Nobina Danmark A/S
Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S
Claus Strandgaard, De Grønne Busser
Jan Laursen, De Grønne Busser
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Henning Nielsen, Midttrafik
Torben Borum, Midttrafik – under punkt 4
Else Nielsen, Midttrafik

Afbud Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva
Gorm Brendstrup, Thykjær

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst v/Mette Julbo
3. Siden sidst fra køreplanlægningen v/Henning Nielsen
4. Siden sidst fra driften v/Torben Borum
5. Evaluering af Fly High uddannelsen v/Mette Julbo
6. Eventuelt.

1. Velkomst v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen.
Speciel velkomst til Nettbuss, som er ny repræsentant i Kvalitetsudvalget.

2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst

Referatet blev godkendt.

Jens Erik Sørensen kunne fra sidste bestyrelsesmøde den 9. december orientere om, at Midttrafiks bestyrelse er særdeles tilfreds med både busselskaber og chauffører, fordi de i fællesskab leverer en god og stabil drift.

Jens Erik Sørensen udtrykte stor tilfredshed over den store stigning i kundetilfredsheden, som den seneste undersøgelse viser. En stigning på 10 procentpoint på 2 år.

Trods den store stigning, er der plads til forbedringer. Her kan blandt andet nævnes information i og omkring bussen samt stoppestedforhold, som er et kommunalt anliggende.

Midttrafiks bestyrelse er også meget tilfreds med, at indtægterne er status quo i forhold til 2010.

Endvidere takkede Jens Erik Sørensen på bestyrelsens vegne de busselskaber, som har gået aktivt ind i Fly High projektet.

I forbindelse med køreplanændringer opfordrede Jens Erik Sørensen, busselskaberne til at orientere Midttrafik, hvis de oplever, at noget ikke virker. Således at der kan blive taget hånd om det hurtigst muligt.

Til slut rettede Jens Erik Sørensen en stor tak til både busselskaber og chauffører i forbindelse med implementeringen af de ændrede køreplaner/ruter.

Foranlediget af omtale i pressen om kørehviletid i forbindelse med flextrafik spurgte Mette Julbo, om deltagerkredsen havde kendskab til, at der var problemer med overholdelse af kørehviletidsreglerne i taxabranschen. Nogle af deltagerne mente, at problemerne med kørehviletidsreglerne blandt andet kunne have noget at gøre med de urealistisk lave priser i kontrakterne. Endvidere blev Midttrafik opfordret til at tage kontakt til både 3 F og arbejdsgiverforeningen.

Mette Julbo kunne bekræfte, at Midttrafik allerede har kontaktet arbejdsgiverforeningen og 3 F.

Både Jens Erik Sørensen og Mette Julbo bekræftede, at der vil blive handlet på konkrete henvendelser, hvis det ligger indenfor Midttrafiks ansvarsområde.

3. Siden sidst fra køreplanlægningen v/Henning Nielsen

Se bilag 1.

Henning Nielsen orienterede om, at det er gået rigtig godt med de store ændringer i forbindelse med Trafikplan Aarhus. Der er i november foretaget ændringer på nogle ruter, og der kommer yderligere ændringer på enkelte ruter først i det nye år. Generelt er der givet mere køretid på de ruter, hvor der er foretaget ændringer.

Også i Horsens linje 10 og en række bybusser og lokalruter i Silkeborg er der/vil der blive justeret på køretiden.

Midttrafik har ikke fået mange tilbagemeldinger vedrørende de regionale ruter.

Da der for første gang køres efter lørdagsplan mellem jul og nytår, opfordrede Henning Nielsen deltagerkredsen til at give Midttrafik en tilbagemelding.

Endelig orienterede Henning Nielsen om, at Kystvejen og Havnegade i Aarhus efter sommerferien indskrænkes fra 4 til 2 kørebaner.

4. Siden sidst fra driften v/Torben Borum

Torben Borum orienterede om, at der er kommet forslag fra billetkontrollørerne i bybusserne i Aarhus om en ændring i billetlayout. Forslaget går ud på at bytte om på dato og pris på alle kontantbilletter. Dermed kommer datoen til at stå tæt sammen med klokkeslæt på billetten. Hvilket vil gøre det nemmere både for chauffører og kontrollører, at tjekke om billetten er gyldig.

Kvalitetsudvalget tilsluttede sig forslaget.

Ændringen vil træde i kraft fra takstskiftet den 15. januar 2012.

Torben Borum spurgte om, hvordan chaufførvejledningen i sin nuværende form benyttes af chauffører og busselskaber.

Tilbage meldingerne lød blandt andet på, at den bliver brugt som opslagsværk, vil helst have den i fysisk form, det er for langsomt at slå op i den, når chaufføren har et konkret problem med en kunde.

Ajourføring af de fysiske chaufførvejledninger er både dyr og tidkrævende.

Efter en dialog i udvalget blev det besluttet, at lave et forsøg med at udvalgte chauffører får udleveret en iPad, hvor chaufførvejledningen er tilgængelig.

Der blev fra nogle af mødedeltagerne gjort opmærksom på problematikken med forskellige IT-systemer i busserne, og systemernes manglende evne til at "tale sammen".

Jens Erik Sørensen og Mette Julbo tilkendegav, at det er Midttrafiks ansvar, at de forskellige systemer kan "tale sammen".

Specifikt var der problemer med opdateringer af systemet i X-busserne (Adibus). Torben Borum lovede, at viderebringe dette til den ansvarlige i Midttrafik.

Nettbuss A/S tilmeldte sig til forsøgsordningen med iPad.

Torben Borum orienterede om, at der er kommet forslag om at busserne/chaufføren skal have køreplaner, der gælder for de bybusområder, som bussen kører til, med i bussen. Køreplanen skal så kunne udlånes til kunder i bussen.

Kvalitetsudvalget tilsluttede sig forslaget.

Endvidere orienterede Torben Borum om, at Midttrafiks bestyrelse har sendt rejsekortet til høring hos kommuner og region.

Hvis bestyrelsen beslutter sig for, at Midttrafik skal tilsluttes bliver det først i 2014, at kunderne kan benytte rejsekort i Midttrafiks busser.

Hvis der bliver tilslutning til rejsekortet, kan kommuner og regionen sammen med Midttrafik beslutte, hvilke ruter der skal have rejsekortudstyr.

Punkt vedrørende Rejsekort skal på et kommende kvalitetsudvalgsmøde.

Der er forsøg på vej med mobilbilletter i Randers – forventet start i april 2012.

Pr. 15. januar 2012 kommer der en takstforhøjelse på 3,1 %.

Der er nedsat en arbejdsgruppe vedrørende optimering af procedurer i forbindelse med vejarbejde/driftsforstyrrelser. Der er en del kommuner, hvor det ikke fungerer godt i dag, og der er kommuner, hvor det fungerer rigtig godt. Arbejdsgruppen består af Viborg kommune, Arriva og Midttrafik.

5. Evaluering af Fly High uddannelsen v/Mette Julbo

Se bilag 2.

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.

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

Der blev fra flere sider påpeget vigtigheden af, at der ikke går for lang til mellem

uddannelse og bonusrunde.

I forbindelse med det seneste udbud påpegede Claus Strandgaard, De Grønne Busser, det uheldige i, at der kun ses på prisen. Han opfordrede Midttrafik til også at belønne de busselskaber, som performer godt. Også andre i udvalget så gerne, at der blev lagt vægt på andre ting end lige prisen.

Både Jens Erik Sørensen og Mette Julbo er enige i, at busselskaber, som performer godt, skal belønnes. Der arbejdes på forskellige modeller.

6. Eventuelt

Ernst Sørensen, Nobina, gjorde opmærksom på, at venteforhold som følge af lukning af Ringkøbing Rutebilstation er blevet dårligere. Kunderne er utilfredse med, at de ikke kan se, når bussen kommer, eller når den kører, hvis de venter på stationen.

Efterfølgende kan det oplyses, at Midttrafik har forespurgt Ringkøbing-Skjern kommune om muligheden for at sætte et læskur op til at supplere ventesalen på stationen. Kommunen har svaret, at kunderne skal henvises til stationen, indtil der kommer nye ventefaciliteter næste år i forbindelse med omlægningen af pladsen

Fra 1. juli 2012 kan godshåndtering i Midt og Vest kun foretages i bussen, og ikke på rutebilstationerne.