

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
25. januar 2010	1-15-0-75-2-10	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 19. januar 2010

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Finn Pilgaard Fruerlund
Gerda Jørgensen, Arriva
Birthe Højvang Rasmussen, Arriva
Hans Kristian Agerup, Arriva
Torben Høyer, Busselskabet Århus Sporveje
Peter Frentz, Busselskabet Århus Sporveje
Ernst Sørensen, Nobina Danmark A/S
Kim Nielsen, De Grønne Busser
Jan Laursen, De Grønne Busser
Flemming Jensen, Pan Bus A/S
Hans Peter Leest, Pan Bus A/S
Dorthe Mogensen, Pan Bus A/S
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Jens Erik Sørensen, Midttrafik
Mette Julbo, Midttrafik
Henning Nielsen, Midttrafik
Bente Brink, Midttrafik
Else Nielsen, Midttrafik

Afbud Finn Thomsen, Arriva
Erling Secher, Arriva

Fraværende Christopher Marquardt, Nobina Danmark A/S
Åge Gasbjerg, Brande Buslinier

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat
3. Orienteringspunkter v/Mette Julbo
4. Vejarbejder v/Henning Nielsen
5. Uddannelse og incitament v/Mette Julbo

6. Hovedudfordringer i 2010 v/Jens Erik Sørensen
7. Task force v/Bente Brink
8. Eventuelt.
 - passagertællinger
 - herunder tilfredshedsmåling

1. Velkomst v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen til kvalitetsudvalget, og orienterede om, at Århus Sporvejes repræsentanter var erstattet med Torben Høyer, ledelsesrepræsentant, og Peter Frentz, chaufførrepræsentant.

Kvalitetsudvalget har ytret ønske om, at både spørgsmål om takst- og billetsystemer samt vejarbejder blev et fast punkt på kvalitetsmøderne. Bente Brink og Henning Nielsen vil senere give en orientering om disse punkter.

Endelig har Jan Laursen, De Grønne Busser, indsendt et punkt vedrørende passagertællinger. Punktet tages under eventuelt.

2. Godkendelse af sidste referat

Referatet blev godkendt.

3. Orienteringspunkter v/Mette Julbo

Se bilag 1.

Midttrafik har fået ny bestyrelse, og ny bestyrelsesformand er Arne Lægaard. Arne Lægaard har været borgmester i Holstebro Kommune i de sidste 2 valgperioder.

Der blev på rute 118 i december 2009 igangsat et forsøg med stillezoner. Det har været et ønske, som mange kunder har efterspurgt. Der er på nuværende tidspunkt gode tilbagemeldinger fra både kunder, chauffører og busselskabet. Forsøget evalueres til maj.

Mette Julbo orienterede om, at der er søgt om puljepenge til nye tiltag, som kan forbedre kundernes rejseoplevelser. Her kan nævnes personlige skærme, anderledes sædeindretning og evt. forplejning, alt sammen kombineret med stillezoner.

I forbindelse med Miljøkampagnen kunne Mette Julbo fortælle, at der er 40.000 personer, som har besøgt miljøkampagnens hjemmeside. Den afgangende bestyrelse har besluttet, at der skal øget markedsføring til, for at få kunderne til at ændre holdning til den kollektive trafik og miljøet. Det tager lang tid, inden en sådan ændring bliver synlig.

4. Vejarbejder v/Henning Nielsen

Henning Nielsen opfordrede busselskaberne til at kontakte Midttrafik, hvis et vejarbejde er af en sådan størrelse og varighed, at det skønnes nødvendigt at ændre den eksisterende køreplan. Problemet med vejarbejder er ofte, at det er vanskeligt at få en nøjagtig tidshorisont.

Der har i 2009 været store problemer med vejarbejder i hele Århus by, og i den forbindelse har Århus Sporveje indrykket annoncer herom for at orientere flest mulige kunder om årsagen til, at køreplanen ikke kan overholdes. Det er vigtigt, at kunderne bliver orienteret. Det giver også chaufførerne en roligere hverdag, når kunderne kender årsagen til forsinkelserne.

Når Midttrafiks driftafdeling informerer om vejarbejde på en bestemt rute, påpegede deltagerkredsen vigtigheden af, at der blev informeret på hele strækningen om grunden til forsinkelsen.

Efter en drøftelse om hængeskilte/opslag i busserne vedrørende vejarbejde blev det vedtaget, at Midttrafiks driftafdeling kommer med forslag til en ensartet løsningsmodel.

Endelig opfordrede Henning Nielsen busselskaberne til at give Midttrafik en tilbagemelding, hvis de har problemer i nogle kommuner med vejarbejder. Gerne med konkrete eksempler, som Midttrafik kan tage med ved kommende møder med kommunerne i løbet af foråret.

5. Uddannelse og incitament v/Mette Julbo

Se bilag 2.

Mette Julbo orienterede om, at den afgående bestyrelse besluttede sidst i 2009, at gøre 118-forsøget regionsdækkende. Til uddannelses- og incitamentsforsøget er der afsat 1,5 mio. kr., og der søges om puljemidler.

Efter Mette Julbos gennemgang af oplægget, var der fra deltagerkredsen bred enighed om, at det er et godt initiativ.

Jan Laursen, De Grønne Busser, kunne også meddele, at der var positive tilbagemeldinger fra chaufførerne, som havde været med i 118-forsøget.

Mette Julbo fremhævede, at kundeundersøgelse viser, at kunderne vægter chaufførens service meget højt. Bus til tiden kommer på en 1. plads, og på 2. pladsen kommer chaufførens service.

Uddannelse af chaufførerne er et vigtigt element i forbindelse med forsøget, så kurserne vil blive skræddersyet til målgruppen.

Efter en debat om uddannelse af chauffører/efteruddannelse blev der givet udtryk for, at det var en god idé at vælge kurser, hvor der bliver sat meget fokus på kunderne.

Kvalitetsudvalget opfordrede Midttrafik til at påvirke uddannelsescentrenes kursusforløb i forhold til at få et mere målrettet indhold.

I den forbindelse foreslog Jan Laursen, De Grønne Busser, at der nedsættes en gruppe med 2 chauffører og 2 vognmænd, som kunne komme med forslag/forbedringer til de 2 "valgfrie" dage i forbindelse med EU-uddannelserne.

Mette Julbo vil gerne imødekomme ønsket, når der er et helt konkret forslag til chaufføruddannelsen.

Der blev gjort opmærksom på, at det er vigtigt, at kurserne bliver godkendt, således at de er kompetencegivende/meritgivende.

Kim Nielsen, De Grønne Busser, har rigtig gode erfaringer med pep talk til chaufførerne, og samtidig gav han udtryk for, at han ikke ønsker, at uddannelsesspørgsmålet indarbejdes i kontrakterne. Det skal ses i sammenhæng med det, som Jan Laursen, De Grønne Busser, sagde med mere uddannelse og indføjelser i kontrakterne, hvor Kim Nielsen mener, at man skal passe på med at låse sig for meget fast i hvor meget uddannelse entreprenøren skal forpligtige sig til. Forstået på den måde, at hvis der i kontrakten står, at hver chauffør skal på kursus mindst tre til fire uger om året, så kan vi risikere, at der bliver lavet for mange kursusdage uden relevant indhold, hvilket ingen af parterne kan være tilfredse med.

Mette Julbo tilkendegav, at Midttrafik gerne vil stille krav til uddannelserne, således at der bliver mulighed for at belønne ved en ekstra indsats.

6. Hovedudfordringer i 2010 v/Jens Erik Sørensen

Se bilag 3.

Jens Erik Sørensen takkede deltagerkredsen for den stabile drift af høj kvalitet - når der ses bort fra vejarbejder - som de har leveret i 2009.

Fakta er, at der er en landsdækkende passagernedgang på 1-2 % med vigende indtægter til følge, og samtidig fremhævede han vigtigheden af, at den dårlige udvikling bliver vendt.

Jens Erik Sørensen gennemgik oplægget med Midttrafiks forslag til løsning af hovedudfordringerne for 2010.

Jens Erik Sørensen gjorde opmærksom på, at den afgående bestyrelse havde opfordret til en øget markedsføring med henblik på at vende den negative tendens, som den kollektive trafik er inde i. Også i udvalget var der opbakning til dette forslag.

7. Task force /Bente Brink

Se bilag 4.

Der har været en del usikkerhed omkring billetteringsudstyr, rejsebestemmelser, takster og billettyper er der i november 2009 nedsat en projektgruppe, som skal komme med forslag til forenkling af disse systemer, således at det bliver nemmere for både kunder, busselskaber og chauffører.

Bente Brink gennemgik oplægget, og opfordrede til, at busselskaberne kommer med forslag direkte til gruppen og ikke kun ved kvalitetsudvalgsmøderne.

Efter en debat i udvalget omkring for og imod input fra chauffører, konkluderede Mette Julbo, at det naturligvis er det enkelte busselskab, som har kompetencen til at bestemme på hvilken måde, der skal gives input til Midttrafik.

Endvidere foreslog Mette Julbo, at der laves en registrering af, hvor mange direkte chaufførhenvendelser Midttrafik får.

Jens Erik Sørensen fremhævede følgende:

1. Hurtig feedback på input
2. Projektgruppens samlede opgaver deles i små bidder, således at der kommer

små succeser hen ad vejen.

Kvalitetsudvalget vil løbende blive orienteret om det igangværende arbejde.

8. Eventuelt

Jan Laursen, De Grønne Busser, har bedt om at få en debat vedrørende de årlige uge 40 passagertællinger, da tællingerne er en belastning for både chauffører og kunder.

Kim Nielsen, De Grønne Busser, beklagede, at han ikke havde taget imod Midttrafiks tilbud om hjælp til disse tællinger.

Henning Nielsen orienterede om, at Midttrafik p.t. forhandler med et udenlandsk firma om levering af det udstyr, der er i stand til automatisk at levere de ønskede passagertællinger. Hvis firmaet kan leve op til kravene om kvalitet/stabilitet af resultatet af tællingerne, og der bevilges midler til udstyret, sigtes der mod i første omgang at afprøve det i Århus Sporvejes busser. På sigt er det målet, at udstyret skal anvendes i hele Midttrafiks område.

For ikke at udstyret skal monteres i alle selskabernes busser, blev det foreslået, at der rokeres med de busser, hvor udstyret er monteret. Mødedeltagerne gjorde i den forbindelse opmærksom på, at det både var besværligt og problematisk med en sådan rokade.

Gerda Jørgensen, Arriva, understregede vigtigheden af, at resultaterne af passagertællingerne ikke bliver et skøn, men at de er troværdige.

Jens Erik Sørensen opfordrede busselskaberne til at kontakte Midttrafik med henblik på hjælp til fremtidige passagertællinger, indtil det automatiske udstyr er i drift.

Kim Nielsen, De Grønne Busser, fortalte, at chaufførerne ikke kan kontrollere de nye abonnementskort, da de har meget svært ved at læse teksten på kortet.

Som led i Midttrafiks politik vedrørende tilfredshedsmåling vil der en gang om året blive lavet en tilfredshedsmåling af kvalitetsudvalgsmøderne. Resultatet af denne måling vil blive givet på næste kvalitetsudvalgsmøde.

Næste kvalitetsudvalgsmøde er torsdag den 24. juni 2010, kl. 10.00