

<b>Dato</b>	<b>Journalnr</b>	<b>Sagsbehandler</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
2. juli 2010	1-15-0-75-2-10	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

## Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-**  
**punkt** 24. juni 2010

**Sted** Midttrafik

**Mødedel-**  
**tagere** Erling Secher, Arriva  
Finn Pilgaard Fruerlund, Arriva  
Hans Kristian Agerup, Arriva  
Poul Tønnesen, Thykjær A/S  
Aage Gasbjerg, Brande Buslinier  
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  
Jens Erik Sørensen, Midttrafik  
Mette Julbo, Midttrafik  
Henning Nielsen, Midttrafik  
Bente Brink, Midttrafik  
Else Nielsen, Midttrafik

**Afbud** Finn Thomsen, Arriva  
Gerda Jørgensen, Arriva  
Birthe Højvang Rasmussen, Arriva  
Janni Kjær, Brande Buslinier  
Dorthe Mogensen, Pan Bus A/S

**Dagsorden** Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat
3. Siden sidst v/Mette Julbo
  - Stillezone
  - Transportministeriets besøg
  - Økonomi
  - Billetkontrollørerne

4. Status på køreplaner v/Henning Nielsen
  - Trafikplan Århus
  - Regionens spareforslag
5. Fly High uddannelse med bonus v/Mette Julbo
6. Trafikkontrol, drift, Task Force v/Bente Brink
8. Eventuelt.
  - herunder tilfredshedsmåling

## **1. Velkomst v/Mette Julbo**

Mette Julbo bød velkommen.

## **2. Godkendelse af sidste referat**

Til punkt 5. Uddannelse og incitament ønsker Jan Laursen, De Grønne Busser, præciseret, at han mener, at Midttrafik bør kræve, via kontrakterne, at chaufførjobbet skal udføres med en vis procentdel af faglærte chauffører.

Referatet blev godkendt.

## **3. Siden sidst v/Mette Julbo**

### **Stillezoner**

Af kundeundersøgelsen fra 2008 fremgik det, at mange kunder gerne vil have mere ro i bussen, og derfor blev det besluttet i 2009 at lave en forsøgsordning med stillezone på linje 118.

Evalueringen i juni viser, at der er stor tilfredshed med stillezonen.

Midttrafik har søgt penge gennem Statens Puljemidler til forbedring af komforten i busser, f.eks. skærme, border, internet, stillezoner o.s.v. (Det er netop oplyst, at Midttrafik har fået tilsagn om 1,6 mio. til projektet).

### **Transportministeriets besøg**

I maj havde Midttrafik besøg af Transportministeriets Center for Kollektiv Trafik. Midttrafik orienterede om de udfordringer og muligheder, den kollektive trafik står overfor i Midtjylland. Mødedeltagerne var på besøg hos Århus Sporveje og så også, hvor letbanen skal køre i 2015.

I august skal trafikelskabernes bestyrelser og direktører til mødes med transportministeren.

### **Økonomi**

I takt med af kørselsomfanget reduceres skal der spares 1,5 mio.kr. på Midttrafik administration i 2011, og 3-5 mio. kr. på hele trafikelskabets budget i 2011.

For at forebygge afskedigelser har der i hele 2010 været ansættelsesstop i Midttrafik.

### **Billetkontrollørerne**

Mette Julbo gav en mundtlig redegørelse vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i

billetkontrollen herunder også den fremadrettede handlingsplan for forbedring af arbejdsmiljøet i afdelingen.

#### **4. Status på køreplaner v/Henning Nielsen**

Se bilag 1.

Henning Nielsen gennemgik bilaget med blandt andet følgende kommentarer:

I Herning vil der som noget nyt blive sat minibusser ind på dele af kørslen, og selve kørslen tilpasses til kundernes behov/omlægning med flytning af ressourcer til følge.

Den væsentligste ændring i Århus er en sammenlægning af linje 102, 103 og 119, som bliver til linje 100, samt en ny X-Bus rute fra Århus-Odder-Hornslet. Den store ændring i Århus vil ske fra køreplansskiftet 2011.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at Århus Kommune har afsat 5 mio. kr. til markedsføring af den nye busomlægning i 2011.

Århus Kommune behandlede busplanen 24. juni 2010., og det fremgår, at den overordnede plan for de gule bussers fremtidige ruter er vedtaget, men der bliver mulighed for mindre justeringer.

Regionens spareforslag har været sendt i høring hos kommunerne. Den politiske afgørelse er udsat til efter sommerferien.

Henning Nielsen spurgte om deltagerkredsens holdning til alternative spareforslag som f.eks. at køre efter lørdag/søndags køreplanen på de "skæve" helligdage, som f.eks. fredag efter Kr. Himmelfartsdag, hverdagene mellem jul og nytår, de tre hverdage inden påske.

I den forbindelse blev også forslag om mulighed for gratiskørsel på adventssøndage nævnt.

Der var enighed om at arbejde videre med forslagene.

Det er vigtigt, at det bliver koordineret med de øvrige trafikskaber og DSB.

Natbusser blev også drøftet som et alternativt spareforslag.

Der var generelt stor tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik vedrørende køreplanlægningen.

Nogle af deltagerne gav udtryk for, at samarbejdet med kommunerne ikke havde fungeret helt optimalt, for så vidt angår rabatruter.

#### **5. Fly High uddannelse med bonus v/Mette Julbo**

Se bilag 2.

Mette Julbo gennemgik kort selve kursusoplægget. Kursusprogrammet vil blive udsendt inden sommerferien.

Torben Høyer, Busselskabet Århus Sporveje, informerede om "Positiv energi-projekt" smitter.

## 6. Trafikkontrol, drift, Task Force v/Bente Brink

Se bilag 3.

Bente Brink gennemgik bilaget med bl.a. følgende bemærkninger:

### Drift

Pr. 1. juni har alle driftsrelaterede aktiviteter flyttet fra Midttrafik Videbæk til Midttrafik Århus.

Liste over kontaktansvarlige for de enkelte kommuner udsendes snarest

Mailpostkasse Drift: [drift@midttrafik.dk](mailto:drift@midttrafik.dk)

Driftsforstyrrelser indberettes pr. telefon til BUS INFO eller direkte på Midttrafiks hjemmeside via elektronisk adgang, hvilket en del busselskaber gør til Midttrafiks store tilfredshed.

Hvis der ønskes elektronisk adgang kan man rekvirere adgangskode og adgang via mailadressen til Drift.

Ved kendte driftsforstyrrelser (f.eks. vejarbejde) fremsender Drift information til Busselskaberne omkring evt. omkørsel med beskrivelse/kort. Der orienteres normalt ikke med hængeskilte i busserne.

### Trafikkontrol

Bente Brink gennemgik, hvordan en kontrol normalt udføres:

- Kontrolløren præsenterer sig med ID og meddeler, at der er billetkontrol
- Kort stemples i Almex
- Kontrolløren spørger chaufføren, om der er noget at bemærke
- Der foretages billetkontrol
- Kontrolløren giver chaufføren en tilbagemelding, hvis der er noget at bemærke

Kontrollørerne bliver efter sommerferien udstyret med PDA til CPR-kontrol bl.a. i forbindelse med planlagte raids i bybus byer og udvalgte områder. Busselskaberne vil fremadrettet løbende blive orienteret om resultaterne af kontrollerne

Deltagerkredsen spurgte ind til, om der vil blive udstedt en kontrolafgift til en kunde, som efter chaufførens vurdering har fået lov at rejse uden gyldig billet eller gyldigt kort.

Deltagerkredsen påpegede, at det er problematisk, når det drejer sig om børn, som ikke har gyldig billet, glemt billetten eller ikke penge nok med.

Bente Brink pointerede, at børn aldrig må lades i stikken, men det er chaufførens vurdering i forhold til den enkelte situation.

Alle passagerer skal have gyldig billet eller gyldigt kort, hvorfor kontrollørerne skal udstede en kontrolafgift, hvis en kunde ikke kan fremvise gyldig billet/gyldigt kort.

Kontrolløren har mulighed for at henvise kunden til Midttrafiks billetkontroladministration, som efter nærmere vurdering træffer en administrativ

beslutning.

Bente Brink opfordrede busselskaberne til at kontakte Midttrafik, hvis de oplever gentagende problemer med børns ugyldige billetter, så vil Midttrafik kontakte skolen eller forældrene.

Flere mødedeltagerne efterlyser en tilbagemelding på kvalitetskontrollen i X-Busserne.

Bente Brink følger op på det.

### **Kundeservice & kortsalg**

Midttrafik lægger minimum for hvert kvartal en statistik på Extranet til busselskabernes information omhandlende kundehenvendelser i forhold til buskørsel. Statistikken er delt op i Regional- og X-busser, by- og lokalbusser (Århus Bybusser for sig selv) og generelle henvendelser.

I forbindelse med inddragelse af kort har Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Randers, givet udtryk for, at det er problematisk at holde køreplanen, når chaufførerne skal bruge tid på at udfylde skemaer, når kort inddrages.

Midttrafik lader det være op til busselskaberne, hvordan man organiserer omkring inddragelsen, men af hensyn til korrekt sagsbehandling – herunder evt. retslige tiltag - er det vigtigt for Midttrafik at få disse informationer.

Kim Nielsen, De Grønne Busser, ser gerne af Midttrafik går tilbage til den "gamle" størrelse på abonnementskort og ønsker større tydelighed i forhold til zoner og foreslår, at busselskaberne bliver inddraget ved Midttrafiks fremsendelse af mail til busselskaberne med forslag til kortets udformning.

Bente Brink orienterede om den nuværende størrelse på abonnementskort er valgt, fordi kunderne ønsker det format på kortene. Skrifttypen er blevet gjort større efter ønske fra deltagerkredsen og kortet er fortsat under udvikling, så en mere tydelig zonefremstilling kan medtages. Midttrafik vil gerne fremsende forslag pr. mail.

### **Servicetelefon & billetteringsudstyr**

Bente Brink orienterede om forsøget med servicetelefon, som skal køre ca. et halvt år på baggrund af drøftelse på kvalitetsudvalgsmøde i januar 10 og kunne fortælle, at forsøget havde givet værdifuld information, som indarbejdes eller videregives løbende i f.eks. chaufførinformation eller direkte til det enkelte busselskab.

Deltagerkredsen gav udtryk for det uheldige i, at trafikkontrollørerne ikke længere må svare på de spørgsmål, som chaufførerne måtte have, i forbindelse med billetkontrol i de regionale busser.

Mette Julbo lovede en tilbagemelding vedrørende problemet til næste møde. Efterfølgende er det besluttet, trafikkontrollørerne naturligvis skal/kan svare på spørgsmål fra chaufførerne, når der foretages billetkontrol i bussen.

På baggrund af en standardisering er der lagt nyt program på Scanpoint maskiner i Midt, så disse nu kører på samme måde som i øvrige områder. Midttrafik skal beklage manglende opmærksomhed på, at det for Midt var en ændring, at maskinen altid går tilbage til en voksenbillet.

På baggrund af kravet om harmonisering af takstområder m.v. i Region Midt er det nødvendigt med løbende tilretninger af programmer i billetteringsudstyr. Midttrafik tager de indkomne henvendelser med i overvejelserne i den fortsatte proces.

## **7. Eventuelt**

Mette Julbo orienterede om, at resultatet af tilfredshedsmåling, som blev foretaget ved sidste kvalitetsudvalgsmøde, viser en stor tilfredshed med disse møder.

Jens Erik Sørensen vil indstille overfor bestyrelsen, at pakkehåndteringen nedlægges i Vestjylland.

Næste kvalitetsmøde er 1. november 2010, kl. 10.