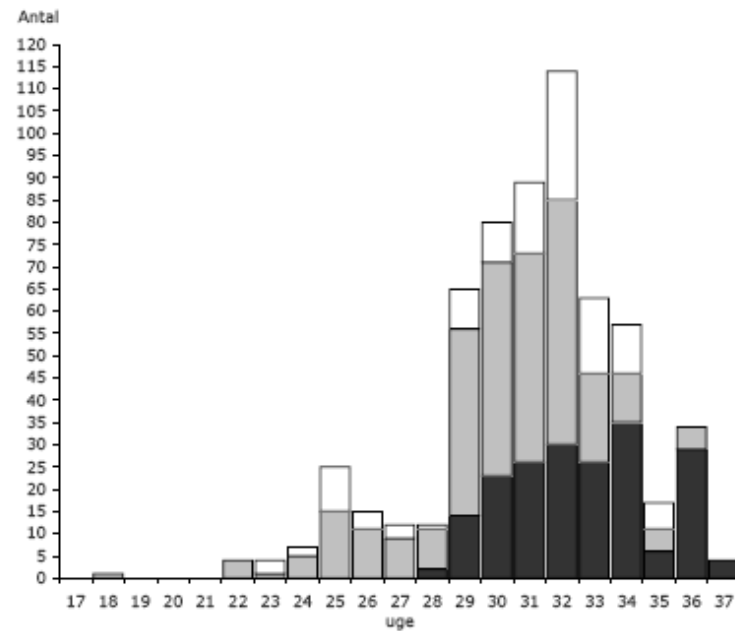


Midtrafiks influenza beredskab

Situationen lige nu

I alt 603 tilfælde i Danmark diagnosticeret med ny influenza A (H1N1)v

Opgjort på dato for sygdomsdebut eller diagnose

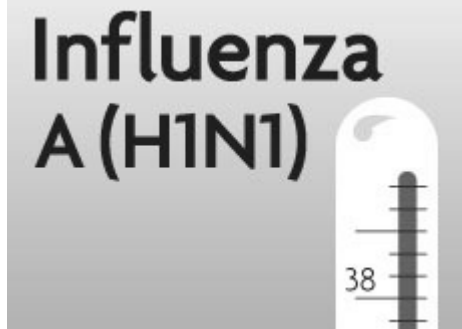


□ Smittet i Danmark, i alt 120

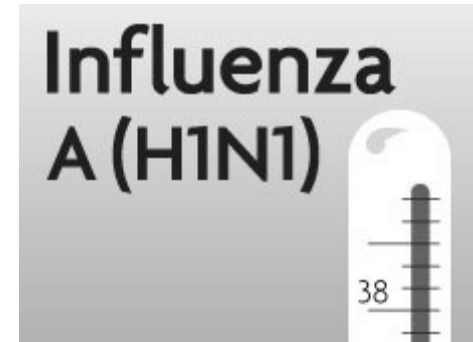
■ Smittet i udlandet, i alt 288

■ Ukendt smitteland, i alt 195

Statens Serum Institut, 16. september 2009



Midttrafiks influenza beredskab

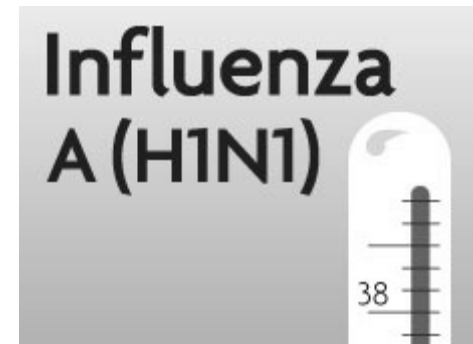


Beredskabsgruppe

Træffer beslutning og kommunikere på Midttrafiks vegne
i forhold til en evt. pandemi

- Overvåger udviklingen i evt. epidemi
- Koordinerer evt. vacciner
- Udarbejder beredskabsplan
- Information internt og eksternt

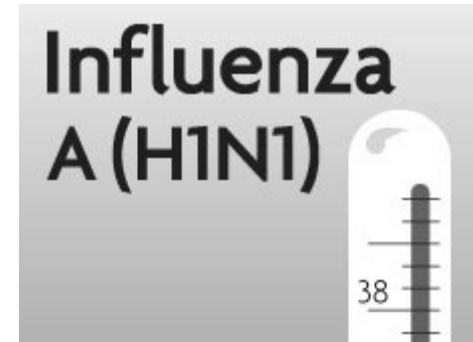
Midttrafiks influenza beredskab



Konkrete beslutninger

- Anmodet om vacciner, offentliggørelse denne uge
- Ingen "desinficeringspakker" til busser
- Løbende overordnet information til chauffører og salgssteder
- Beredskabsplan

Midtrafiks influenza beredskab



Beredskabsplan

- Ingen problemer i Midtrafiks administration
- Driften vægtes højt
- Vægter at eventuelle ændringer i driften skal være let at kommunikere overfor kunder og samarbejdspartnere.
- Kunder skal kunne bruge bussen næsten normalt under evt. epidemi

Billettering og takstsystem

Installation af 131 MKII og MKII+ billetmaskiner i øjeblikket

Midttrafik undersøger i øjeblikket om de 3 prisområde Midt, Øst og Syd kan slås sammen til 1 prisområde.

- Kan billetmaskinerne håndtere det
- Kan IT-takst systemet håndtere det
- I givet fald 3 cifre i zonennummeret og en ny fælles hovedgruppe
- Der skal ændres i programmeringen
- Samtlige zoner og ruter skal slettes og genoprettes
- Prislister skal slettes og andre gøres større
- Der skal besluttes et fælles prisberegningsprincip for de 3 prisområder
- Opstart juni 2010 hvis det lykkes
- Det kræver også at andre IT-systemer ved Midttrafik tilrettes, eks. skolekort, uddannelseskort og websalg af periodekort

Rejsekort fortsat usikkert

Fortsat arbejde med forenkling og harmonisering af rejsebestemmelser. Der kommer snart en rettelse ud til chaufførvejledningen.

2 klipskort i alle prisområder – forhåbentlig fra januar 2010

Spørgsmål der er stillet af Gorm Brendstrup:

Forskel på rejseregler i de forskellige trafikselskaber

Forskel på hvordan hele og halve fridage og helligdage håndteres i de forskellige trafikselskaber

Harmonisering ønskes

Det modificerede ringzoneprincip eller gennemkørselsprincippet

Konkret eksempel på rute 116 fra zone 974 til zone 996

Betaling for fjerneste zone (lokumsaftale)?

Manglende harmonisering af Midttrafik Vest og det øvrige Midttrafik

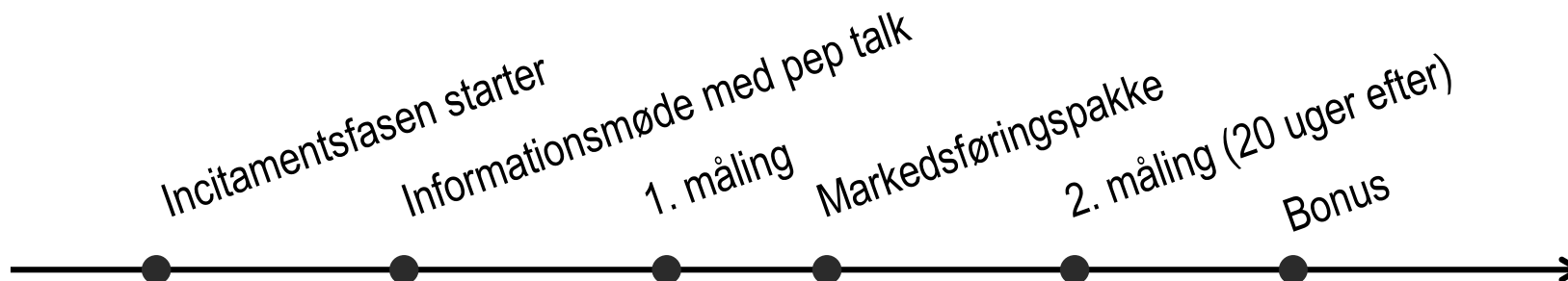
Ændring af zonenumre i Nørre Snede området - Ikast-Brande kommune eller Midttrafik

Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik

1. halvår 2010



2. halvår 2010 / 1. halvår 2011



Uddannelsesfasen

Intensiv lederuddannelse for mellemedere (2 dage)

- Train the trainer
- Mål og målstyring
- Motivation, indstilling og kommunikation

Intensiv uddannelse for chauffører (2 dage)

- Kundeservice
- Kundetyper og handlingsmuligheder
- Noget om mål og indstilling

Incitamentsfasen

Tanker om incitamentsfasen

- Rutevis tilmelding til incitamentsfasen
- Busselskabet bestemmer selv, om de vil deltage i incitamentsfasen
- Deltagelse i incitamentsfasen forudsætter gennemført uddannelse
- Der måles på ting, som busselskabet og chaufførerne har indflydelse på
- Der er "bonus" til alle, som når mindst 1 % fremgang i kundetilfredsheden
- Bonus" går til den enkelte chauffør
- Udover "bonus" deltager alle ruter også i et "regionsmesterskab"
- Markedsføringspakke som støtte til ruten

Stiger tilfredsheden med 2 point kan rutens chauffører vælge mellem følgende:

1 point



Sjov i Djurs Sommerland
Transport og indgang til
Djurs Sommerland for
2 personer

Nordisk Film
Gavekort til Nordisk Film
værdi kr. 150 pr. chauffør.



BILKA

Bilka eller føtex
Gavekort til Bilka eller føtex
værdi kr. 150 pr. chauffør.

Stiger tilfredsheden med 3 point eller flere
kan chauffører vælge mellem følgende:

2 point eller
flere



JENSENS
BØFHUS

Gavekort til Jensens Bøfhus
Gavekort til en værdi af
kr. 250 pr. chauffør

BILKA

Bilka eller føtex
Gavekort til Bilka eller føtex
værdi kr. 250 pr. chauffør.



Ressourcer og økonomi

Tanker ...

- Busselskabet betaler løn under uddannelse (VEU-godtgørelse)
- Busselskabet betaler løn til informationsmøder
- Midttrafik betaler uddannelse, administration, markedsføring, undersøgelser og bonus

Jeres kommentarer inden fremlæggelse for bestyrelsen.

Ring eller mail..!

Kvalitetsarbejdet i Midttrafik

- Kvalitetsarbejde i Midttrafik tager udgangspunkt i EFQM modellen
- Udvikling forudsætter viden om markedet (kunder, driften osv.)
- Bestyrelsen har taget beslutning om en række nye undersøgelsesmetoder

Kvalitetsmålinger

Billetkontrol

Organisationsjusteringer der betyder langt flere kontroller

Kvalitetskontrol

Ikke fungeret efter hensigten

Kvalitetsmålinger

Kundeundersøgelser

Overordnet indblik i tilfredsheden

Mystery shopping

En af de allerbedste metoder til at få viden om, hvordan en kunde betjenes

Bruges ikke til at vurdere og kontrollere den enkelte medarbejder

Pilotprojekt på en enkelt rute

**Bliver
forsinkelsen
mindre af at kalde
buschaufføren for
møgsvin?**



www.tænkforduråber.dk

**Bliver
buskortet
mindre krøllet af
at svine
chaufføren til?**



www.tænkforduråber.dk

Tænk før du råber!

Ansøgninger Trafikpuljen

Juni 2009

Hvem	Hvad	Egenfinansiering	Ansøgning
Århus Kommune	Busprioritering Oluf Palmes Allé/Brendstrupgårdsvej	3.087.500	3.087.500
Århus Kommune	Busprioritering Hasle Ringvej/Halmstadsgade	3.609.375	3.609.375
Århus Kommune	Busprioritering gennem signalanlæg	111.000	111.000
Århus Kommune	Busprioritering Ringvejskrydset - Nehrus Allé	4.167.148	4.167.148
Århus Kommune	Busprioritering Stjernepladsen - Ringvejskrydset	27.862.729	27.862.729
Herning Kommune	Forprojekt Banegårdspladsen	450.000	450.000
Midttrafik	Forprojekt Silkeborg - Århus N	370.000	425.000
I alt		39.657.752	39.712.752

Else Nielsen

Fra: Chauffør Gorm Brendstrup [chauffoer@gormbrendstrup.dk]
Sendt: 15. september 2009 16:05
Til: Else Nielsen
Cc: 'Poul Tønnesen'
Emne: Forslag til kvalitetsudvalgsmøde den 21. September 2009 Klokken 10.00



Gorm Brendstrup

DK-8700 Horsens
 Danmark

E-mail :familie@gormbrendstrup.dk

Midttrafik

att. Fr. Else Nielsen
 Søren Nymarksvej 3
 8270 Højbjerg

Horsens den 15. september 2009

Forslag til kvalitetsudvalgsmøde den 21. September 2009 Klokken 10.00

Jeg har delt forslagene op i 3 punkter: 1. Forslag til ændringer der haster vedrørende nye køreplantavler. 2. Generelle rejseregler der er forskellige i de forskellige regioner. 3 Problemer og forskelle internt i Midttrafik.

1. I forbindelse med opsætning af de nye stoppestedsbestemte køreplantavler er der opstået lidt problemer af forskellig art, på rutebilstationerne opleves det, at kunderne kommer med mange flere forespørgsler om hvor busserne går hen, som løsning foreslås, at der på rutebilstationer (vendepunkter) opsættes komplette køreplaner som i "gamle dage". Herudover er der på f. eks. Rute 112, det problem at man om formiddagen ikke på hverken 107 eller 112 køreplantavle bliver informeret om, at man kan benytte 107 til Gedved og derefter rute 112!
2. **Generelle rejseregler:** Det kan ikke nytte at det enkelte trafikskab, hver for sig opfinder den dybe tallerken. For eksempel kan 2 børn køre på et voksenklip eller billet i Sydtrafik, men ikke i Midttrafik. Hvad så hvis det er en regionsoverskridende rejse, skal man så afvise kunderne? Der bør være et overordnet koordinationsudvalg, der ser på at harmonisere **alle rejseregler** (og prisstrukturer) for hele den kollektive trafik, så de er helt ens. I Hamborg bor der ca. 8 millioner mennesker, de betjenes af 1 slags billetter

klippet fra hjemmeside og automat oversat ”Det offentlige transportnet i Hamburg er meget veludviklet. Hamburg Card gælder hele byens område med samme billet til bus, S-Bahn og U-bahn”, det vil på sigt også blive fremtiden i Danmark, og man kan lige så godt begynde nu. Endelig skal de forskellige helligdage behandles ens i al kollektiv trafik (F. eks. Grundlovsdag)

3. Interne rejserregler i Midttrafik 2 problemer springer i øjnene, Det modificerede ringzone system i nogle områder, men ikke i andre. Et af de mere groteske eksempler er kørsel fra zone 974 Hvirring gennem Lund zone 913 til Horsens zone 910 videre til Sejet zone 918 og slutter i Snaptun zone 996. Man kører igennem 5 zoner men betaler for 3! Starter samme kunde fra Lund zone 913 til samme destination zone 996 er prisen 4 zoner, én mere end ved den lange strækning!
Systemet er uforståeligt for både passagerer og chauffører, der bør indføres gennemkørsels princip som i det gamle Aarhus Amt, det er logisk og forståeligt for alle. Det gælder naturligvis også for de andre regioner!
Samtidig afskaffes alle de forskellige lokale ”lokumsaftaler” om fravigelse fra de i dag gældende rejserregler. For eksempel reglen om betaling for fjerneste zone , der er fraveget flere steder, når kunder protesterer.
Andet problem er forskellen imellem det gamle Ringkøbing amt og det øvrige Midttrafik, det afføder også mange uforstående kommentarer fra kunderne! Disse forskelle bør ophæves snarest.

Endelig nu over 2½ år efter regioner opstod med nye zone numre i det gamle Nørre Snede og en del af den gamle Brødstrup kommune er disse IKKE rettet. Hvis kommunerne ikke kan finde ud af det, så giv dem en frist med bøde på!

Med venlig hilsen



Gorm Brendstrup
Anemonevej 168
DK 8700 Horsens
+45 25 40 94 22
chauffoer@gormbrendstrup.dk

C.C. Hr. driftschef Poul Tønnesen
Thykjær A/S