

<b>Dato</b>	<b>Journalnr</b>	<b>Sagsbehandler</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
22. september 2009	1-15-0-75-1-09	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

## Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-  
punkt** 21. september 2009

**Sted** Midttrafik

**Mødedel-  
tagere** Finn Thomsen, Arriva  
Finn Pilgaard Fruerlund  
Gerda Jørgensen, Arriva  
Erling Secher, Arriva  
Birthe Højvang Rasmussen, Arriva  
Hans Kristian Agerup, Arriva  
Janni Kjær, Brande Buslinier  
Chris Oxholm, Århus Sporveje  
Helle Iversen, Concordia Bus  
Ernst Sørensen, Consordia Bus  
Kim Nielsen, De Grønne Busser  
Jan Laursen, De Grønne Busser  
Flemming Jensen, Pan Bus A/S  
Hans Peter Leest, Pan Bus A/S  
Poul Tønnesen, Thykjær A/S  
Gorm Brendstrup, Thykjær A/S  
Mette Julbo, Midttrafik  
Torben Borum, Midttrafik – under punkt 5  
Ole Simonsen, Midttrafik – under status vedr. abonnementskort  
Else Nielsen, Midttrafik

**Afbud** Åge Gasbjerg, Brande Buslinier  
Frits Vittrup, Busselskabet Århus Sporveje

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

1. Velkommen v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat
3. Siden sidst
4. Beredskabsplan vedrørende influenza A v/Mette Julbo
5. Billettering og takstsystem v/Torben Borum
6. Orienteringspunkter:  
Status vedrørende layout på abonnementskort v/Ole

Simonsen  
Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik v/Mette Julbo  
Kvalitetsarbejde i Midttrafik v/Mette Julbo  
Markedsføring v/Mette Julbo

7. Eventuelt.

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

Mette Julbo bød specielt de nye medlemmer i kvalitetsudvalget velkommen.

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

Referatet blev godkendt.

#### **3. Siden sidst**

Mette Julbo orienterede om, at det er en landsdækkende tendens, at salg i busserne er gået tilbage, hvilket også bevirker, at de samlede indtægter er gået tilbage. Indtægtstilbagegangen er på 4% fra 2008 til 2009.

Samlet set er indtægterne gået ca. 1% tilbage.

Der er stor forskel på, hvilke ruter der er hårdest ramt. Det vil Midttrafik se nærmere på.

Midttrafik har fået en henvendelse fra Politiet vedrørende samarbejde omkring beredskab i forbindelse med transport af personer ved evt. store ulykker, terror m.v.

I den forbindelse vil Midttrafik tage kontakt til nogle busselskaber herom, når gruppen har været indkaldt til det første møde.

Fra Midttrafik er John Kristensen, Jørgen Ruskjær, Rikke Østergaard og Mette Julbo medlem af gruppen.

På forespørgsel om sagen er afklaret i det kommunale beredskab svarede Mette Julbo, at det tog hun for givet.

Endvidere blev der opfordret til, at Midttrafik skulle foreslå, et bredere samarbejde med hjemmeværnet.

Det blev pointeret, at der er forskel på beredskab med hensyn til snevej og ulykker.

Enkelte af deltagerne mente, at beredskabsstyrelsen altid har kunnet råde over busser i katastrofesituationer.

Midttrafiks hjemmeside vil blive brugt som informationskilde i en evt. katastrofesituation.

#### **4. Beredskabsplan vedrørende influenza**

Se bilag 1.

Mette Julbo gennemgik det udarbejdede materiale og gjorde opmærksom på, at Midttrafik følger Sundhedsstyrelsens anvisninger.

Midttrafik har anmodet Sundhedsstyrelsen om vaccine til chaufførerne. Afventer svar. Det er naturligvis helt frivilligt, om chaufførerne vil lade sig vaccinere.

Hvis det bliver nødvendigt at udsende informationer i forbindelse med en evt. influenzaepidemi, vil det ske fra Midttrafik til hele regionen. Midttrafiks hjemmeside vil blive benyttet som informationskilde.

## 5. Billettering og takstsystem v/Torben Borum

Se bilag 2.

Det blev foreslået, at billettering og takstsystem skulle være et fast punkt på dagsordenen til kvalitetsudvalgsmøderne.

Torben Borum gennemgik bilag 2.

Fra deltagerkredsen blev der opfordret til at gøre prisberegningssystemet så enkelt som muligt, både af hensyn til kunder og chauffører.

Torben Borum påpegede, at sammenlægningen af prisområde i Midt, Øst og Syd er en stor opgave, men at det vil gøre det nemmere for både kunder og chauffører. Der arbejdes mod, at sammenlægningen er klar til køreplansskiftet 2010. Samtidig er der sket en tilnærmelse fra Vest-området til de øvrige prisområder.

Mette Julbo orienterede om, at Movia kører et forsøg med almindelig takst for kørsel med natbus. Midttrafik afventer resultatet af dette forsøg.

For at lette chaufførernes billettering af elever med periodekort blev det foreslået, at der laves en procedure for, i hvilken side stamkortet skal placeres, således at alle stamkort placeres ens, uanset hvor de er udstedt. Salgsstederne vil blive informeret om ovenstående.

Torben Borum oplyste, at den første rettelse til chaufførvejledningen forventes udsendt i oktober 2009.

Fra deltagerkredsen var der ønske om, at det blev tydeliggjort, hvilke rettelser der er foretaget i vejledningen.

Fra kredsen blev der opfordret til, at der arbejdes mod, at der laves fælles rejseregler i de forskellige trafikskaber. Herunder blev bl.a. nævnt forskellen på, hvordan hele og halve fridage og helligdage håndteres i de forskellige trafikskaber.

Dette ønske vil Torben Borum viderebringe til Trafikplanafdelingen.

Deltagerkredsen var enig i, at en harmonisering af takstsystemet vil være at foretrække. Torben Borum nævnte, at harmoniseringen af Vest-området højst sandsynligt ikke sker på samme tid, som de øvrige områder.

Mette Julbo lovede, at harmoniseringsønsket kommer med på listen til Midttrafiks bestyrelse.

Midttrafik forventer at indføre gennemkørselsprincippet.

Der blev gjort opmærksom på, at ringzoneprincippet er problematisk for Århus Sporvejes vedkommende, idet kunderne ikke skal betale for samme zone to gange.

Der er en gammel aftale om, at Arriva på bybustterminalen i Herning kun skal sælge 2 zoners kontantbilletter, 1 zones klippekort, og 1 zones periodekort. Der ændres ikke på dette i øjeblikket, da der skal ses på en samlet strategi for salgsstederne inden for den nærmeste fremtid, og der er i Herning 3 forskellige salgssteder inden for kort geografisk afstand.

Det er korrekt, at priserne for togbilletter er væsentligt billigere for strækningen Hedensted-Vejle. Det gælder også for mange andre korte strækninger over prisområderne. Det drøftes i direktionen, om der kan gøres noget ved dette.

Mette Julbo orienterede om, at ønsket om opsætning af komplette køreplaner på rutebilstationerne som i "gamle dage" efterkommes.

I forbindelse med billetkontrol i bybusserne i Randers blev det påpeget, at ikke alle kontrollører har legitimeret sig og heller ikke alle har rettet henvendelse til chaufføren vedrørende billetkontrollen. Mette Julbo svarede, at kontrollørerne skal give sig til kende, og altid spørge chaufføren om han har noget at bemærke. Torben Borum følger op på sagen.

### **Status vedrørende layout på abonnementskort v/Ole Simonsen**

Der har været kritik af, at det er meget svært for chaufførerne at kontrollere (de små) abonnementskort. Både med hensyn til tekst og antal zoner. Ole Simonsen orienterede om, at Midttrafik er opmærksom på problemet, og leverandøren arbejder på at udarbejde et nyt og bedre layout.

Størrelsen på kortene er den samme, som Århus Sporveje brugte. Valg af kortstørrelse skyldes, at det har været et stort ønske fra kunderne, om at bevare den størrelse, således at kortet kan være i en pung.

Chaufførerne vil blive inddraget i det videre arbejde.

Der forventes en afklaring i indeværende år.

Det blev foreslået, at Midttrafik orienterer busselskaberne/chaufførinformation om, hvilke farver uddannelseskort, som er gældende i de konkrete kvartaler. Det var ønskeligt, at det blev koordineret med de øvrige trafikelskaber. Ole Simonsen følger op på sagen.

### **Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik v/Mette Julbo**

Se bilag 3.

Mette Julbo gav en kort præsentation af Midttrafiks forslag om at udbrede det forsøg, som har kørt på rute 118, til hele Midttrafiks område.

For at kunne deltage i incitamentsfasen kræves det, at busselskabets personale har deltaget i et kursusforløb, som vil blive udarbejdet i samarbejde med Midttrafik og busselskaberne.

Både Jan Laursen og Kim Nielsen, De grønne Busser, kunne bekræfte, at forsøget på 118 ikke kun har medført stor kundetilfredshed, men også stor chaufførtilfredshed.

Under drøftelsen blev der gjort opmærksom på, at det kan være vanskeligt at indgå i et incitamentsforsøg, når der er store forsinkelser i forbindelse med vejarbejder i Århus by.

Mette Julbo fremhævede, at der ikke måles på noget, som hverken busselskaber eller chauffører har indflydelse på.

Problemer med overholdelse af køreplaner i forbindelse med vejarbejder og måske deraf følgende stress blev også nævnt.

Mette Julbo opfordrede de chauffører, der bragte problematikken frem, om at gå via deres busselskaber, som kontakter Midttrafik, hvis det skønnes nødvendigt.

Mette Julbo lovede, at sætte et punkt på om vejarbejde på næste kvalitetsudvalgsmøde.

Når busselskabet oplever problemer ved vejarbejde skal de kontakte Midttrafiks køreplanafdeling. Ved større og længerevarende vejarbejder, kan man overveje løsninger som f.eks. ændret køreplan eller indsættelse af ekstrabusser – så man sikrer troværdige køreplaner, og at chaufførerne kan holde sine pauser. Dette forudsætter Midttrafiks og bestillers godkendelse.

Forslaget om incitament skal behandles i Midttrafiks bestyrelse den 6. november 2009.

### **Kvalitetsarbejde i Midttrafik v/Mette Julbo**

Se bilag 4.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafiks bestyrelse har besluttet at indføre EFQM for at sikre en høj kvalitet både internt og eksternt.

Både entreprenør- og kvalitetsudvalget vil blive bedt om at evaluere møderne.

For bl.a. at forhindre yderligere indtægtsnedgang er det besluttet, at der fremadrettet vil blive tilført flere ressourcer til billetkontrolområdet.

Der vil blive ansat et anonymt firma, som skal "prøvekøbe" Midttrafiks produkter. Formålet med det er at skabe forbedringer og højne kvaliteten. (Mystery Shopping).

Arriva Herning har problemer med ajourføring af den elektroniske skiltning til afgangstavler.

Torben Borum undersøger, hvor opgaven er placeret.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik er ved at undersøge muligheden for at give vore salgs- og informationssteder et mere ensartet udseende.

Mette Julbo oplyste, at Web-butikken forventes klar inden årets udgang.

### **Markedsføring v/Mette Julbo**

I forbindelse med Miljøkampagnen har Midttrafiks bestyrelse besluttet, at der afsættes yderligere midler til kampagnen.

Midttrafiks Miljøkampagne startede i uge 33, og det forventes, at den skal løbe et sted mellem 1-2 år. Kampagnen henvender sig til de unge, og med kampagnen håber Midttrafik, at de unge vil sætte fokus på miljøet, således at de bliver bevidste om betydningen af at bruge den kollektive trafik og blive Verdensredder.

Initiativet blev hilst velkommen.

TÆNK FØR DU RÅBER! Kampagnen.

Se bilag 5.

Mette Julbo oplyste, at kampagnen TÆNK FØR DU RÅBER! er kommet i stand på baggrund af et samarbejde mellem kommunerne i regionen, Region Midtjylland og Midttrafik. Kampagnen handler ikke kun om den kollektive trafik, men alle med borgerkontakt i den offentlige sektor.

Kampagnen løb af stablen i uge 37 og 38.

Arriva og Pan Bus gav udtryk for, at de ikke var blevet lovet tilstrækkelig hjælp til

at kunne udføre en tilfredsstillende passagertælling.

Generelt var selskaberne bekymrede for kvaliteten af tællingerne. Nogle selskaber har på egen hånd besluttet, at de kun tæller påstigere, på grund af chaufførernes manglende tid, mens nogle busselskaber sagde, at Midttrafik ikke kan regne med tallene, når der ikke er et tilstrækkeligt antal tællere.

Mette Julbo har lovet busselskaberne en tilbagemelding.

I forbindelse med udsendelse af chaufførinformation blev det foreslået, at informationerne holdes adskilt til henholdsvis bybusserne og til de regionale busser.

Der blev også foreslået, at chaufførinformationerne fremover forsynes med en indholdsfortegnelse.

Der vil fra Midttrafik blive udsendt retningslinjer vedrørende grupperejser.

## **6. Eventuelt**

Bilag 6.

Listen som er sendt til Trafikstyrelsen.

Bilag 7.

Henvendelse fra Gorm Brendstrup.

**Næste kvalitetsudvalgsmøde er fastsat til torsdag den 10. december 2009, kl. 10.00.**