

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
10. november 2008	1-15-0-75-1-08	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 4. november 2008

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Finn Thomsen, Arriva
Birger Rind, Arriva
Gerda Jørgensen, Arriva
Søren Olesen, Bent Thykjær A/S
Åge Gasbjerg, Brande Buslinier
Frits Vittrup, Busselskabet Århus Sporveje
Allan Bjerring, Pan Bus A/S
Hans Peter Leest, Pan Bus A/S
Kim Nielsen, De grønne Busser
Jan Laursen, De grønne Busser
Mette Julbo, Midttrafik
Henning Nielsen, Midttrafik
Flemming Krogh, Midttrafik
Else Nielsen, Midttrafik

Afbud Jørgen Juul Larsen, Arriva
Chaufførrepræsentant, Bent Thykjær
Janni Kjær, Brande Buslinier
Chris Oxholm, Busselskabet Århus Sporveje
Flemming Jensen, Pan Bus A/S
Ernst Sørensen, Iversen Busser
Chaufførrepræsentant, Iversen Busser

Dagsorden Mødet blev afholdt med flg. dagsorden:

1. Velkommen v/Mette Julbo (Midttrafik)
2. Status for besparelser og køreplaner v/Henning Nielsen (Midttrafik)
3. Nyt om informationsmaterialer, nye produkter, markedsføring etc. v/Mette Julbo
4. (Udgik) Nyt om takster, billetmaskiner
5. Incitamentsforsøg v/Mette Julbo (Midttrafik) og Kim Nielsen (De grønne Busser)
6. Orienteringspunkter og eventuelt.

Mette Julbo bød velkommen til det første kvalitetsudvalgsmøde. Endvidere informerede Mette Julbo om, at udvalget består af de busselskaber, som meldte

sig til mødet i Silkeborg samt chaufførrepræsentanter fra de respektive busselskaber.

Mette Julbo opfordrede til, at så mange som muligt af chaufførrepræsentanterne deltager i møderne, idet udvalget har brug for chaufførernes erfaring/input.

1. Velkommen v/Mette Julbo

Mette Julbo meddelte, at punktet Nyt om takster, billetmaskiner desværre udgår, men punktet tages op ved næste møde.

I stedet blev der orienteret om den kollektive trafiks økonomiske situation, herunder kvaliteten i grundproduktet, negativt omdømme, mere tilfredse kunder, kvalitet og smarte besparelser.

Se bilag 1-2

Der blev fra såvel busselskaberne som chaufførernes side givet udtryk for, at det er problematisk med indviklede regler i forbindelse med billettering. Ligeledes blev det nævnt, at det kunne være hensigtsmæssigt, hvis der blev etableret kurser i billetteringssystemer.

2. Status for besparelser og køreplaner v/Henning Nielsen

Henning Nielsen gennemgik processen i forbindelse køreplanudarbejdelse vedr. køreplansskiftet 2009.

Se bilag 3.

Selve ikrafttrædelsestidspunktet på køreplanændringen blev drøftet, men der var blandt deltagerne enighed om, at bibeholde søndagen som starttidspunktet.

Med henblik på at gøre køreplanudgivelsen mere ensartet orienterede Mette Julbo om, at det indstilles til bestyrelsen, at der fremover skal udgives områdekøreplaner. Ligeledes indstilles det, at alle køreplaner skal være gratis.

Hvis områdekøreplanerne genindføres, vil det også imødegå, at nogle kommuner selv udgiver områdekøreplaner for den respektive kommune.

Henning Nielsen præsenterede bilaget vedr. besparelser.

Se bilag 4.

Der er lagt op til, at besparelsen først skal træde i kraft 1/1 2010.

Der blev fra et busselskabs side opfordret til, at Midttrafik bruger kræfter på at skaffe flere kunder frem for at bruge kræfter på at finde besparelser.

Mette Julbo forsikrede om, at Midttrafik arbejder på alle fronter for at øge indtægterne.

3. Nyt om informationsmaterialer, nye produkter, markedsføring etc. v/Mette Julbo

Tilfredshedsundersøgelse

Se bilag 5.

Nye informationsmaterialer

Se bilag 6-14

Erhvervskortet

Se bilag 15.

Extranet

Se bilag 16-17.

I forbindelse med, at Midttrafik har etableret et Extranet for busselskaber, er det besluttet, at referaterne fra kvalitetsudvalgsmøderne og entreprenørudvalgsmøderne vil blive lagt på nedenstående mailadresse:

<http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/extranet>

Vælg herefter:

Busselskabet og vognmænd

Rutekørsel

Kvalitetsudvalg eller Entreprenørudvalg

4. Nyt om takster, billetmaskiner

Punktet udsat til næste møde.

5. Incitamentsforsøg v/Mette Julbo og Kim Nielsen

Se bilag 18-20.

Mette Julbo fortalte, at forsøget skal køre på rute 118. Ruten køres af De grønne Busser. Der skal også køres lignende forsøg på en bybusrute i Viborg og evt. også i Holstebro.

Kim Nielsen fortalte, at de sammen med Midttrafik har holdt introduktionsmøder for deres chauffører på rute 118. Det har været meget positivt. Chaufførerne syntes det er spændende og vil gerne gøre en ekstra indsats i perioden.

Vi skal finde ud af, hvad det er kunderne ønsker. Noget af det, kan vi imødekomme, andet kan vi ikke ændre på.

Efter første kundeundersøgelse kan vi se, hvad vi skal arbejde videre med.

Mette Julbo pointerede, at Midttrafiks målsætning er at stoppe kundeflugten og skabe gladere kunder.

Der vil også løbende blive målt på chaufførernes tilfredshed, hvilket De grønne Busser har givet tilladelse til.

Kim Nielsen fremhævede, at de var gået positivt ind i forsøgsprojektet, og de gerne vil være med til at tænke fremtid.

Der var fra deltagerne bred enighed om, at det var et spændende forsøg.

6. Orienteringspunkter og eventuelt

Chaufførrepræsentanterne var bekymret for, at nogle kunder vil optræde mere aggressive over for chaufføren, når det koster dobbelt takst for at køre med natbussen.

Mette Julbo lovede, at se på, om det reelt kan betale sig at opkræve dobbelt takst.

Busselskaberne gjorde opmærksom på, at der er en stigning i forbikørsler. Der blev bl.a. nævnt, at manglende klipning af buske og træer ved stoppesteder kunne være en medvirkende årsag til forbikørsler.

Henning Nielsen, Midttrafik, lovede at tage problemet op i forbindelse med kommende møder med kommunerne.

Busselskaberne bad om, at Midttrafik kunne præcisere i hvilke områder/ruter der især er problemer med forbikørsel.

Deltagerliste

Kvalitetsudvalgsmøde tirsdag 4. november 2008

Arriva

Gerda Jørgensen

Finn Thomsen

Birger Rind

Jørgen Juul Larsen - afbud

Bent Thykjær A/S

Søren Olesen

Chaufførrepræsentant - afbud

Brande Buslinier

Åge Gasbjerg

Janni Kjær - afbud

Busselskabet Århus Sporveje

Frits Vittrup

Chris Oxholm - afbud

Pan Bus A/S

Flemming Jensen - Afbud

Allan Bjerring

Hans Peter Leest

Iversen Busser

Ernst Sørensen - afbud

Chaufførrepræsentant - afbud

De Grønne Busser

Kim Nielsen

Jan Laursen

Midttrafik

Mette Julbo

Henning Nielsen

Flemming Krogh

Else Nielsen