

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
13. juni 2012	1-15-0-75-4-12	Else Nielsen	en@midttrafik.dk	87 40 82 16

Referat fra Kvalitetsudvalgsmødet

**Mødetids-
punkt** 7.juni 2012

Sted Midttrafik

**Mødedel-
tagere** Klaus Færch Kruse, Arriva
Finn Pilgaard Fruerlund
Gerda Jørgensen, Arriva
Hans Kristian Agerup, Arriva
Flemming Jensen, Arriva
Allan Bjerring, Arriva
Hans Peter Leest, Arriva
Poul Tønnesen, Thykjær A/S
Torben Høyer, Busselskabet Aarhus Sporveje
Peter Frentz, Busselskabet Aarhus Sporveje
Helle Hansen, Nettbuss A/S
Charlotte Richter, Nettbuss A/S
Ernst Sørensen, Nobina Danmark A/S
Birthe Højvang Rasmussen, Nobina Danmark A/S
Claus Strandgaard, De Grønne Busser
Jonas Trier, De Grønne Busser
Mette Julbo, Midttrafik
Michael Steinberg, Midttrafik
Else Nielsen, Midttrafik

Fraværende Aage Gasbjerg

Dagsorden Mødet blev holdt med følgende dagsorden:

1. Velkomst v/Mette Julbo
2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst v/Mette Julbo
3. Præsentation af Midttrafik film
4. Rejsekortet v/Michael Steinberg
5. Status Fly High v/Mette Julbo
6. Eventuelt.

1. Velkomst v/Mette Julbo

Mette Julbo bød velkommen.

Speciel velkommen til Jonas Trier, De Grønne Busser. Jonas er ny chaufførrepræsentant.

Mette Julbo foreslog, at dagsorden blev ændret lidt. Punkt 3. Siden sidst fra køreplanlægningen udgår, og erstattes af en præsentation af en reklamefilm om Midttrafik. Mette Julbo vil meget gerne have udvalgets vurdering/input til filmen. Denne ændring blev accepteret.

2. Godkendelse af sidste referat og siden sidst

Referatet blev godkendt.

3. M2' præsentation af reklamefilm om Midttrafik

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik gerne ville forbedre den kollektive trafiks omdømme. Blandt andet få det noget støvede billede af kollektiv trafik moderniseret.

I den forbindelse er det besluttet, at der skal fremstilles en film, som skal være med til at forbedre omdømmet på en anderledes og sjov måde.

Filmens målgruppe er de unge, idet det er vigtigt at fastholde dem i den kollektive trafik, da undersøgelser har vist, at de ofte bevarer de rejsevaner, som de har brugt i ungdommen.

Efter præsentationen af filmen, som endnu ikke er færdigudarbejdet, var der generelt stor begejstring for ideen/set-upet.

Filmen vil blive markedsført til efteråret i hele Midttrafiks område.

Kvalitetsudvalget vil blive inviteret til "filmpræmiere", inden filmen sendes ud til offentligheden.

4. Rejsekortet v/Michel Steinberg

Se bilag 1.

Michael Steinberg skitserede kort, at rejsekortet er et elektronisk billet- og betalingskort til busser og tog i hele landet, som erstatter klippekort og periodekort. Rejsekortet gør det nemmere for kunden, som ikke behøver, at tænke på zoner og regler. Ligeledes giver rejsekortet også mulighed for bedre datagrundlag til brug for indtægtsdeling og bedre planlægning af den kollektive trafik.

Kunderne køber ét rejsekort – personligt, flex eller anonymt kort. Der er både flere muligheder for at erhverve sig et rejsekort, samt at sikre sig, at der er penge på kortet.

Kunden skal ved rejsens start check ind og check ud ved rejsens afslutning. Herefter vil prisen blive udregnet.

I januar/februar 2013 vil Midttrafiks bestyrelse tage stilling til Midttrafiks indførelse af rejsekortet. Herefter vil det tidligst kunne effektueres i 2015.

Rejsekortet er som bekendt indført i busser, tog og Metroen på Sjælland, busser i Ålborg og Tog i Nordjylland.

Alle DSB stationer åbner op 2/7 2012, og både Arriva og Sydtrafik starter op i efteråret 2012.

Økonomisk bliver det en stor udfordring, idet udgiften til systemudviklingen, udstyr og installation og interne projektudgifter er på ca. 260 mio. kr. samt løbende driftsudgifter på ca. 36 mio. kr. årligt.

Hvis rejsekortet indføres forventes der en besparelse i administration, provision og salg på 10 mio. kr., men der kan forventes yderligere sparekrav.

Hvis ikke rejsekortet indføres, så vil der være store udgifter til reinvestering i nyt billetteringssystem.

Hvis rejsekortet indføres vil det for chaufførerne betyde, at der bliver nye opgaver omkring systembetjening, salg og kontrol. Chaufførerne bliver endnu mere Midttrafiks "ansigt" til kunderne.

Da rejsekort-processen har været længe undervejs, blev der fra deltagerkredsen påpeget vigtigheden af at sikre sig, at rejsekort-systemet kan kombineres med de sidste nye IT-løsninger.

Spørgsmålet om rejsekortet også ville kunne bruges i forbindelse med taxakørsel blev rejst. Michael Steinberg mente ikke, at det vil være et ønske fra Taxa-firmaerne.

Endelig blev spørgsmål omkring specialbilletter rejst. Disse billetter kommer ikke ind under rejsekortet.

Mette Julbo lovede, at kvalitetsudvalget vil blive inddraget i det videre arbejde, når der foreligger en afklaring.

5. Status Fly High v/Mette Julbo

Se bilag 2.

Mette Julbo orienterede om, at Midttrafik starter op på Fly High II forløb. Det er en forudsætning, at chaufførerne har deltaget på Fly High I, samt at ledelsen i busselskaberne vil medvirke positivt.

Kurset vil blive udbudt/afholdt efter de samme principper, som Fly High I. Et 2-dags VEU-berettiget kursus.

Der vil bl.a. blive arbejdet med følgende:

Kundepræferencer

Markedsmekanismer

Servicestandarder

Motivation til et større selvværd

Bryd vanen

Holdninger

Rød og grøn pil fortsat

Kundedialogen

Den vanskelige kunde

Bliv bedre til at kommunikere

Træning i at turde tage ordet/myndighed giver respekt.

Endvidere vil Midttrafik til efteråret – på opfordring fra chauffører – arrangere nogle 2 timers eftermiddags- og aftenseancer for interesserede, hvor der bl.a. vil blive mulighed for at få kendskab til f.eks:

At lave en køreplan
Rejsebestemmelser
Rejsekortet.

Ud over det vil Midttrafik invitere chauffører, driftsledere og øvrige interesserede til foredrag samt åbent hus. Der bliver også ledelsesvejledning og sparring for ledere.

Endelig vil der blive mulighed for bonus, konkurrencer m.v. som ved Fly High I med gevinster til chaufførerne og kåring af Midttrafiks bedste chauffør.

Der bliver koblet en ny bonusmodel på Fly High (incitamentsmodel)

- Indtil fuld implementering i udbud/kontrakter
- Kundetilfredshed som eneste evalueringsparameter
- Der dystes om ca. 1 mio. kr. pr. år
- Forudsætninger for at deltage er, at chaufførerne har deltaget i Fly High uddannelsen samt positiv medvirken fra ledelsen i busselskaberne
- Mere info om incitamentsmodellen efter bestyrelsen har behandlet sagen efter sommerferien.

Fra deltagerkredsen blev der bl.a. opfordret til, at der på Fly High II vil blive arbejdet både med konflikthåndtering, kundevenlig kørsel og kommunikation. Det kunne Mette Julbo bekræfte.

6. Eventuelt

Peter Frentz, Busselskabet Aarhus Sporveje, spurgte, om der fremover skal køres efter lørdagskøreplan på hverdage f.eks. de tre dage inden påske og grundlovsdag.

Aarhus Kommune har efterfølgende oplyst, at i den kommende køreplan bliver der (uændret ift. nuværende køreplan) kørt efter lørdagskøreplanen på hverdage mellem jul og nytår, de tre dage op til påske og fredag efter Kr. Himmelfartsdag.

Endvidere spurgte Peter Frentz om Midttrafik fortsat vil kræve, at reglerne i Virksomhedsoverdragelsesloven skal følges ved udbud af buskørsel. Hertil kan det oplyses, at Midttrafik ikke har planer om at slække på kravene om at følge reglerne i Virksomhedsoverdragelsesloven ved udbud af buskørsel. Tværtimod har Midttrafik netop skærpet formuleringen herom i udbudsmaterialet.

Nettbuss rykkede for forsøgsordningen vedrørende Chaufførvejledninger på iPad. Midttrafik vender tilbage med svar.

Foranlediget af klager fra kunder om at bussen i forbindelse med f.eks. store arrangementer får ruteomlægning, opfordrede Mette Julbo til, at chaufførerne annoncerer ruteomlægningen for kunderne.

Opfordringen gav anledning til en generel drøftelse i udvalget omkring informationer i bussen vedrørende ruteomlægninger ved sådanne arrangementer.

Mette Julbo opfordrede mødedeltagerne til at komme med forslag til, hvordan busselskaberne og Midttrafik i fællesskab løser dette problem. Midttrafik vender tilbage med svar.

Mette Julbo orienterede om, at de busselskaber, som ikke allerede har afleveret

mailadresser til brug for anmeldelse af grupperejser, vil blive kontaktet i nærmeste fremtid.