

11-06-2015

ENTREPRENØR- UDVALGSMØDE

9. Juni 2015



midttrafik

SIDEN SIDST - BESTYRELSEN

- Forsøg med mobilbetaling i bybusserne i Horsens
- Midttrafik påtager sig ansvar for erstatningskørsel i et år, når Odder og-Grenåbanen lukker
 - Plan sendes i offentlig høring
 - Kørslen udføres af rutebusser med billetteringsudstyr
 - Ikke kun kørsel imellem stationer

SIDEN SIDST - BESTYRELSEN

- Rejsekortkunder i Midttrafik betjenes af Kundecenter i Midttrafik, for at yde samme gode service som til andre kunder
 - Lange åbningstider
 - Kort behandling
 - Ikke bruge laveste fællesnævner

11-06-2015

NYE REJSEBESTEMMELSER



midttrafik

BAGGRUND

Midttrafik har et sæt omfattende rejsebestemmelser, som samlet set indeholder 70 punkter fordelt på 11 forskellige kategorier. Disse dækker bredt fra ordensbestemmelser til betingelser vedrørende produkter mv.

Omfanget af rejsebestemmelser er vokset gennem tiden, og har efterhånden nået et omfang, som gør det vanskeligt for både kunder, chauffører og medarbejdere hos Midttrafik at håndtere.

I leverandørundersøgelsen fra sept. 2014 tilkendegav ca. 1/3 af deltagende busselskaber, at de er utilfredse med Midttrafiks rejseregleres forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne.

På denne baggrund igangsatte Midttrafik en revision og forenkling af nuværende rejsebestemmelser, med et formål om at gøre overskueligheden større og anvendelsen nemmere.



PROCES

Fase 1: Indhold

Revidering af indhold via intern arbejdsgruppe og workshop med repræsentanter fra busselskaberne

Fase 2: Præsentation

Sproglig gennemgang/omskrivning hos ekstern tekstforfatter samt ny opbygning på hjemmeside



WORKSHOP MED BUSSELSKABER

Workshoppen blev afholdt d. 4. februar 2015.

8 busselskaber var indbudt og følgende 6 selskaber deltog med én repræsentant:

- **Keolis**, Suvad Hrvat
- **De Blå Busser**, Anette Mikkelsen
- **De Grønne Busser**, Jørgen Olesen
- **Thykjær**, Søren Olesen
- **Todbjerg Busser**, Jesper Møller
- **Aarhus Sporveje**, Frits Vitrup

Workshoppen tog udgangspunkt i 12 udvalgte rejsebestemmelser, med det til fælles, at de håndhæves i bussen.

Dialogen var konstruktiv og der var hovedsageligt bred enighed omkring chaufførens rolle.



VÆSENTLIGE ÆNDRINGER

- **Kørestole**

Vil som noget nyt være et særskilt punkt, da der er behov for præcisering.

I gældende rejsebestemmelser, er op til chaufføren at afgøre, om plads- og indstigningsforhold tillader kørestole. I ny formulering gives uddybende information, så kørestolsbrugerne bliver bedre klædt på ift. deres transportmuligheder.

- **Barnevogn, klapvogn og rollator**

I gældende bestemmelse kan man "ikke forvente chaufførens hjælp ved på- og afstigning".

Sætning omkring chauffør-assistance er udeladt i ny formulering. Chaufførerne opfordres til at assistere i Chaufførinfo, der også vil indeholde gode råd omkring løft mv.



VÆSENTLIGE ÆNDRINGER

- **Dyr**

I gældende bestemmelser varierer reglen omkring store hunde i bybusser.

Der er i den nye formulering lavet en ensretning, således at det fremover ikke vil være muligt at medtage store hunde i nogen bybusser (føre- og servicehunde undtaget).

- **Betaling**

I gældende rejsebestemmelser fremgår muligheden for at betale med check udstedt til busselskabet eller banen. Dette vil fremover ikke figurere som en betalingsmulighed.

- **Overdragelse**

I gældende rejsebestemmelser fremgår, at en tidsgyldig billet ikke må overdrages efter rejsen er påbegyndt. Fremadrettet vil dette ikke figurere under rejsebestemmelser, da det i praksis ikke er muligt at håndhæve og sanktionere.



VÆSENTLIGE ÆNDRINGER

Fjernes:

- **Produktinformationer**

Produktinformationer vil fremover fremgå ét sted på hjemmesiden, så kunderne kan finde al relevant information i samme søgning.

- **Hittegods**

Vil blive fremhævet et andet sted på hjemmesiden, så kunderne har let adgang til denne information.

Oprettes

- **"Godt at vide"**

Generelt afsnit med gode råd, når du tager busser, fx gør dig synlig ved stoppestedet

- **"Vis hensyn"**

Generelt afsnit om god busadfærd overfor medpassagerer og chauffør, fx hold løbehjulet i ro, skru ned for musikken og ryd op efter dig selv .



RESULTAT

- *Ca. 39 punkter fremfor 70*
- *Større ensretning og færre forbehold*
- *Sproglig forenkling (lettere tilgængeligt sprog, færre fagudtryk)*
- *Ny logisk og kundevendt opbygning på hjemmeside, der vil træde i kraft snarest efter formel godkendelse*

Ændringerne er forudsat godkendelse af Midttrafiks bestyrelse, der vil behandle punktet på deres næste møde d. 29. juni

02-06-2015

LETBANE, DRIFTSFORSTYRRELSER OG NY TRAFIKPLAN

8. juni 2015



midttrafik

PLAN FOR IDRIFTSÆTTELSE AF LETBANEN

- Der indgås den 16. juni 2015 kontrakt med Keolis om trafikdriften på letbanen
- 1. maj 2017 sættes strækningen Aarhus H – Skejby – (Lystrup) i drift
- Frem til oktober 2017 sættes driften successivt i gang på de gamle baner

LUKNING AF BANER FOR OMBYGNING - ERSTATNINGSKØRSEL

- Fra januar 2016 forventes weekendlukninger på de eksisterende baner. Midttrafik forventes at etablere erstatningskørsel for DSB
- I september 2016 ophører togtrafikken på Odderbanen og Grenaa-banen frem til letbanedrift. Midttrafik etablerer erstatningskørsel. Forventet behov for buserstatningskørsel maksimalt 40.000 køreplantimer på årsbasis.
- For begge perioder gælder det, at Midttrafik så vidt muligt vil gennemføre erstatningskørslen ved forstærkning af eksisterende ruter. Der vil dog være behov for at supplere med særlige ruter.
- Snarlig drøftelse med berørte entreprenører

Trafikplan 2017

Tilpasning til letbanen

- Busomlægninger i forbindelse med letbanens idriftsættelse i 2017
- Indfasning af trafikplanen fra letbanens driftsstart i maj 2017 til fuld drift i efteråret 2017
- Erfaringer fra den nuværende trafikplan og fra Bergen – så vidt muligt opretholde direkte busforbindelser for pendlere



Trafikplan 2017

Tilpasning til letbanen

- Letbanens drift skal finansieres af besparelser på busdrift
- 40.000 nye letbanekpt. ud over 35.000 nuværende kpt. på nærbanen
- Forventet sparekrav 80.000 kpt. i busdriften
 - Bybus 65.000 timer
 - Regionalbus 15.000 timer
- Primært reduktioner hvor der er øget letbanedrift – eksempelvis besparelse på 1A nord på 35 – 40.000 kpt.



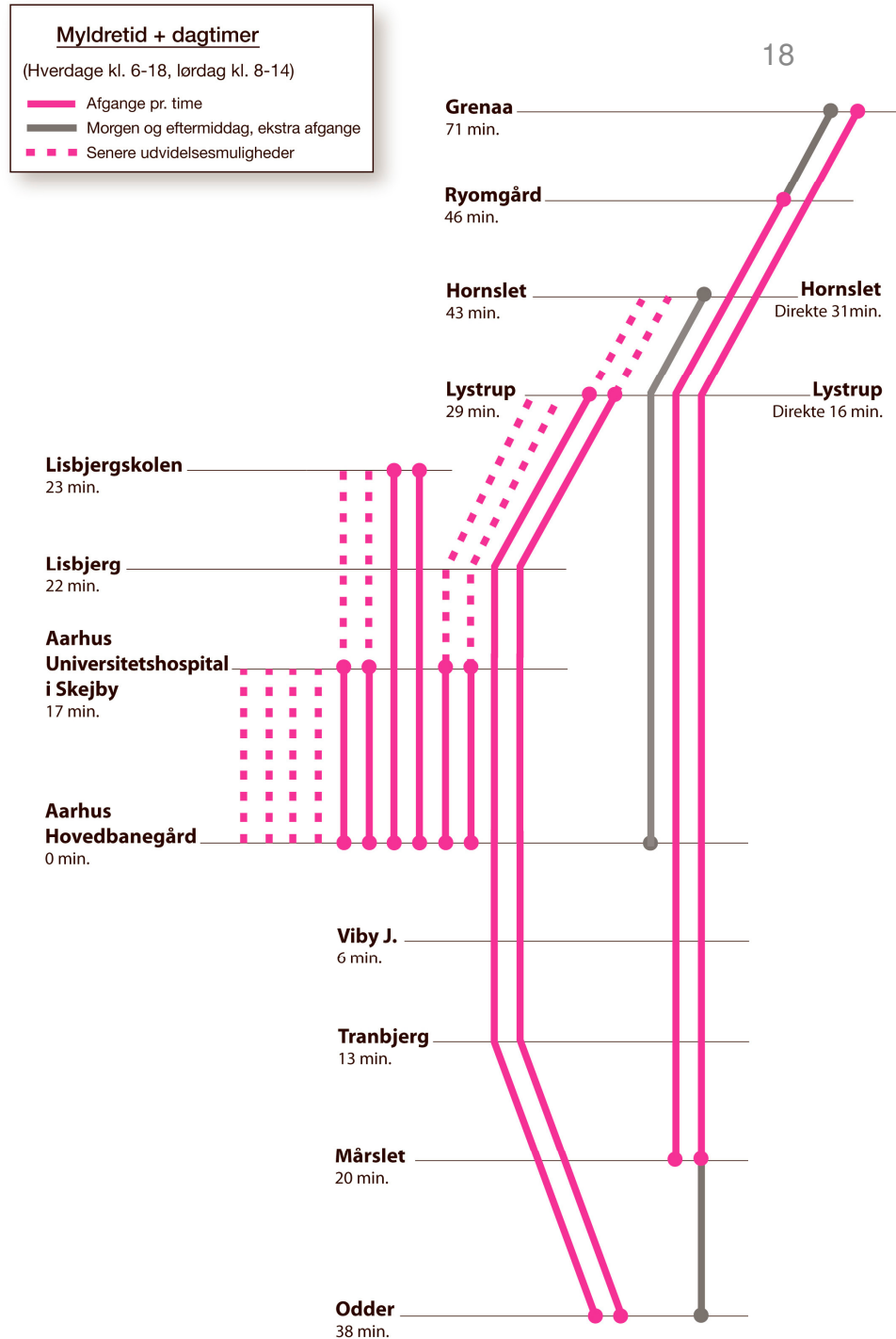
TIDSPLAN FOR TRAFIKPLAN 2017 – TILPASNING TIL LETBANEN

- Politisk behandling af 1. forslag ultimo 2015
- Offentlig høring primo 2016
- Politisk behandling af endelig forslag medio 2016

LETBANENS HYPPIGHED OG REJSETID

Hvor hyppigt vil togene køre i dagtimerne?

- 2 afgange via Risskov (+ 1 ekstra afgang i myldretid) – Evt. udvidelse til 4 afgange i timen i myldretiden
- Forbindelse i Lystrup til 2 afgange via Skejby (mulighed for 2 ekstra når der kommer flere passagerer i Elev og Lisbjerg)
- På sigt direkte tog til Skejby, men kræver udbygning af infrastruktur



Fly High 3

Kundeservice forløb
for buschauffører i Midttrafik

AMU kurset: Værdibaserede Arbejdspladser

Værdibaserede Arbejdspladser

formål:

På baggrund af værdibaseret ledelse og kendskab til virksomhedens interessenter, kan deltagerne medvirke til at udvikle, formulere og implementere virksomhedens værdier.

Med henblik på at sikre sammenhæng imellem virksomhedens værdier, visioner og mål, kan deltagerne agere som kultur- og værdiformidlere inden for eget arbejdsområde.



- Med kendskab til MT's kunde og serviceværdier kan du være med til at sætte dit præg på kundeservice i bussen.
- Som servicemedarbejder kan du være med til at påvirke dine kunder så de får en positiv oplevelse - og sprede inspiration blandt dine kollegaer.

Hvad virker godt?

- Mere positive og engagerede chauffører
- Mere lyst til at bidrage og arbejde med service
- Bedre forståelse for og tillid til "fødekæden"
- Flere busselskaber fokuserer på service og jobtilfredshed

Hvad virker mindre godt?

- Få chauffører ødelægger det for de mange og de får lov
- Enkelte busselskaber fokuserer alt for lidt på service og trivsel
- Kommunikationen mellem MT og busselskaberne bør optimeres (eks. I LIKE kampagnen)
- Ingen eller minimal ledelsesmæssig opfølgning på FH konceptet (eks. H-planer, bemanning af kurser)

Hvad er der behov for?

- Mere opfølgning på handlingsplaner fra lederen
- Bedre indsigt og forståelse for FH-konceptets muligheder
- Bedre kommunikation mellem Midttrafik og busselskaberne
- At få sat det rigtige hold
(– de rette kompetencer og den rigtige indstilling)

Agenda.

- 08.30 Velkomst og morgenbuffet
- 08.45 Præsentation af instruktøerne
- Præsentation af deltagerne
- Hvem er du og hvad er din baggrund for at være leder?
 - Hvad forventer du af FH uddannelsen?
- 09.30 Overordnet gennemgang af FH1 og FH2
- Form og indhold
 - Hvad oplever chaufførerne?
 - Hvad oplever instruktøerne?
 - Hvad oplever Midttrafik (tendenser, tilfredshed etc.)
- 10.30 Praktisk øvelse
- 11.00 Gennemgang af FH 3:
- præsentation af program
 - præsentation af procesresultater
- 12.00 Frokost
- 12.30 Nye mål for Midttrafik v/MEJ:
(evt. workshop / gruppearbejde / inputs til Midttrafik)
- 14.00 Hvorledes opnår man som ledelse optimal udnyttelse af uddannelse?
- Indlæg om succesfuld implementering og fastholdelse
- Kaffepause
- 14.30 Hvad gør du i dag, når din chauffør kommer hjem fra et FH kursus?
- Individuel præsentation
- Hvad kan du som leder gøre fremover for at sikre fortsat fokus?
- inputs og forslag fra instruktøerne
- 15.30 Spørgsmål:
- til Midttrafik?
 - til Fly High?
 - til instruktøerne?
- 16.00 På gensyn

Derfor anbefaler vi.....

Fly High 3 for ledere

Hvad tænker I om det?

**Så fremkommer vi snarest
med datoforslag (sep/okt)**