

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

## Referat fra Entreprenørudvalgsmødet

**Mødetids-  
punkt** 10. september 2009

**Sted** Midttrafik

**Mødedel-  
tagere** Finn Thomsen, Arriva  
Gerda Jørgensen, Arriva  
Stephan Thomsen, Arriva  
Erling Secher, Arriva  
Åge Gasbjerg, Brande Buslinier  
Finn Mikkelsen, Busselskabet Århus Sporveje  
Henning Jensen, De Blå Busser  
Helle Hansen, Netbus A/S  
Klaus Andersen, Netbus A/S  
Kim Nielsen, De Grønne Busser  
Søren Holk Hansen, Pan Bus  
Jens Erik Sørensen, Midttrafik  
Rikke Strandgaard, Midttrafik – under punkt 5.1  
Torben Borum, Midttrafik – under punkt 5.2  
Rikke Østergaard, Midttrafik – under punkt 5.4  
Sarah Mandrup, Midttrafik – under punkt 5.5  
Else Nielsen, Midttrafik

**Afbud** Peter Junge, Arriva  
Hans Ole Nielsen, De Gule Busser  
Erik Hein, Netbus A/S  
Mette Julbo, Midttrafik

**Fraværende** Bent Thykjær, Thykjær A/S  
Søren Olesen, Thykjær A/S

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

1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen
2. Godkendelse af sidste referat
3. Hvad er grunden til vigende indtægter, og hvad kan vi gøre ved det? v/Jens Erik Sørensen
4. Beredskabsplan vedr. influenza A v/Jens Erik Sørensen
5. Orienteringspunkter
  - 5.1 Sammenligning af bybustrafik v/Rikke Strandgaard

- 5.2 Grupperejser v/Torben Borum
  - 5.3 Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik v/Jens Erik Sørensen
  - 5.4 Markedsføring v/Rikke Østergaard
  - 5.5 Orientering om mystery shopping v/Sarah Mandrup
6. Eventuelt.

**1. Velkomst v/Jens Erik Sørensen**

Jens Erik Sørensen bød mødedeltagerne velkommen, og oplyste, at Mette Julbo desværre var syg, derfor var der sket en lille justering i dagsordenspunkterne.

**2. Godkendelse af sidste referat.**

Referatet blev godkendt inkl. de af Peter Junge, Arriva, eftersendte bemærkninger til referatet.

**3. Hvad er grunden til vigende indtægter, og hvad kan vi gøre ved det? v/Jens Erik Sørensen**

Se bilag 1.

Jens Erik Sørensen gjorde opmærksom på, at det desværre er en landsdækkende tendens, at salg i busserne er gået tilbage, hvilket også bevirker, at de samlede indtægter er gået tilbage.

Jens Erik Sørensen kom med flere bud på at få den negative udvikling vendt:

Forbedring af grundproduktet – herunder bl.a. modernisering af salgssteder og uddannelse af personalet på salgsstederne.

Bedre information i forbindelser med forsinkelser.

Midttrafik vil gerne lave forsøg med uddelegering af køreplankompetencen til busselskaberne.

Der skal køres intelligent – der hvor der er noget at køre med.

Den kollektive trafik skal forbindes med noget positivt – f.eks. miljøkampagne – vi skal ud til borgerne

Jens Erik Sørensen opfordrede vognmændene til at gå ind i forsøg med incitament og evt. køreplankompetence for at skaffe flere kunder.

Der blev fra flere af mødedeltagerne opfordret til en massiv markedsføring vedrørende bl.a. IT, rejsekort, SMS-beskeder om forsinkelser, PDA-telefoner, bussens frekvens, miljøet m.v. både for at fastholde de nuværende kunder og for at få flere til. Specielt var der enighed om, at der skal sættes fokus på de unge, inden de gør et reelt fravalg af den kollektive trafik.

Jens Erik Sørensen oplyste, at bestyrelsen har besluttet, at ikke alene administrationen skal spare 10 %, men det gælder også markedsføringsbudgettet.

Der var fra deltagerkredsen enighed om, at politikerne også skal afsætte penge til markedsføring, hvilket entreprenørudvalget bakker helt op om.

Endvidere blev der fra flere sider opfordret til, at Midttrafik går ind i et samarbejde omkring uddannelse af både salgspersonale og chauffører. Jens Erik Sørensen tilkendegav, at Midttrafik er villig til at indgå i et sådant samarbejde. Samtidig prioriterede han, at det alene er busselskaberne, som har det personalemæssige ansvar for sit personale.

Flere af mødedeltagerne fremhævede vigtigheden af at give chaufførerne en "gulerod", og ikke mindst vigtigheden af at have en god dialog med dem.

I forbindelse med køreplanlægning blev det nævnt, at der bør være et bedre samspil mellem Midttrafik og busselskaberne, for at få køreplanerne til at fungere.

Helle Hansen, Netbus, påpegede, at der var mange fejl i køreplantavlerne på rute 113.

Der blev fra nogle af deltagerne opfordret til, at bus-branchen selv bliver bedre til at markedsføre egne produkter herunder bl.a. at gøre opmærksom på at rettidigheden er god. Endvidere blev der opfordret til, at branchen tager til genmæle, hvis der sker negativ pressedækning.

Det blev nævnt, at der ikke kun skal fokuseres på økonomi. Der skal måles på andre faktorer, så der kan komme noget positivt tilbage til chaufførerne. Det kunne f.eks. være omdømme, og i den forbindelse vigtigheden af at få politikerne til at være positive over for den kollektive trafik.

Jens Erik Sørensen oplyste, at Midttrafik forhøjer taksterne inden for det loft, som er tilladt.

Vi skal blive langt bedre til at differentiere taksterne ud fra behov, og forsøg med billigere takster til de unge – à la WildCard hos DSB.

Endvidere blev der foreslået billigere priser på tomme sæder til kunderne.

Henning Jensen, De Blå Busser, nævnte, at der er problemer med billettering i hans område. Han efterlyser mere ensartethed.

Der var enighed om, at billet- og takstsystem ikke er optimalt.

Jens Erik Sørensen opfordrede deltagerne til at hjælpe Midttrafik med at forbedre både billet- og takstsystemet.

Jens Erik Sørensen orienterede om, at der vil blive tilført flere ressourcer til billetkontrolområdet. Det var der i deltagerkredsen stor tilfredshed med.

Jens Erik Sørensen spurgte, om man kunne tænke sig et forsøg med deling af overskud ved flere kunder?

Søren Holk Hansen, Pan Bus, gav udtryk for, at det kunne være et spændende forsøg med halv pris og dobbelt så mange kunder.

#### **4. Beredskabsplan vedr. influenza A v/Jens Erik Sørensen**

Jens Erik Sørensen gennemgik det udarbejdede materiale og gjorde opmærksom på, at Midttrafik følger Sundhedsstyrelsens anvisninger.

Der blev fra deltagerkredsen gjort opmærksom på problematikken vedrørende merudgifter som følge af overarbejde i forbindelse med en evt. pandemi.

Jens Erik Sørensen tilkendegav, at overarbejde i sådanne situationer kan være en fordel, og vil blive honoreret efter nærmere aftale med Midttrafik.

Midttrafik's influenzaberedskabsplan er koordineret med de øvrige trafikelskaber.

## **5. Orienteringspunkter:**

### **5.1 Sammenlægning af bybustrafik v/Rikke Strandgaard**

Se bilag 3.

Rikke Strandgaard gennemgik materialet, som er under udarbejdelse. Entreprenørudvalget vil blive orienteret om det videre forløb.

### **5.2 Grupperejser v/Torben Borum**

Se bilag 4.

Torben Borum orienterede om, at der i sommer er foretaget en præcisering af, at kunderne skal kontakte busselskaber i forbindelse med anmeldelse af en grupperejse.

Facts vedr. grupperejser:

Det er ikke muligt at bestille en ekstra bus i Århus bybusser.

Skemaet, som benyttes til anmeldelse af grupperejser, udfyldes inden kunden kontakter busselskabet. Skemaet findes på Midttrafiks hjemmeside. Kompetencen vedrørende indsættelse af ekstrabus ligger alene hos busselskabet.

Hvis der indsættes en ekstra bus, er det på samme tid og rute som den ordinære bus.

Grupperejser gælder fra 15 personer og derover.

Kunderne skal kontakte et salgs- eller informationssted, hvis de ønsker hjælp til planlægning af rejsen.

Torben Borum orienterede om, at Mk 1 maskinerne udskiftes med Mk 2 eller Mk 2+ maskiner.

Hvis busselskaberne selv foretager denne udskiftning, vil det blive afregnet med 200 kr. + moms pr. maskine. Regningen på udskiftning af maskinerne kan indsendes sammen den ordinære afregning til Midttrafik.

### **5.3 Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik v/Jens Erik Sørensen**

Se bilag 5.

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

Der var fra hele deltagerkredsen opbakning til forslaget. Enkelte fremhævede, at det var en god idé med at indføre forsøget på udvalgte ruter.

Det blev nævnt, at en tilsvarende ordning kører i Nordjyllands Trafikselskab med tilfredsstillende resultat.

### **5.4 Markedsføring v/Rikke Østergaard**

Se bilag 6.

Rikke Østergaard orienterede om, 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.

Kampagnemateriale er udsendt til alle Midttrafiks salgs- og informationssteder.

Kampagnen løber af stablen i uge 37 og 38.

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.

I oktober vil der blive udsendt nyt materiale til Miljøkampagnen.

### **5.5 Orientering om mystery shopping v/Sarah Mandrup**

Sarah Mandrup orienterede om, at Midttrafik har besluttet at indføre mystery shopping, for at sikre en høj kvalitet i busserne, til glæde for kunderne.

Mystery shopping er et anonymt prøveköb. Formålet med mystery shopping er at skabe forbedringer og højne kvaliteten. Formålet er ikke at kontrollere vognmand og chauffører unødigt. Mystery shopping skal ses som et udviklingsværktøj, hvor uddannede personer foretager en objektiv analyse, på baggrund af de definitioner Midttrafik har fremlagt for de forskellige parametre.

Entreprenørudvalget vil blive inddraget i det videre arbejde.

Midttrafik vil også anvende mystery shopping på egen service.

## **6. Eventuelt**

Jens Erik Sørensen opfordrede kredsen til i fremtiden at komme med emner, som ønskes medtaget til fremtidige møder.

Næste Entrepenørmøde er 12. november 2009, kl. 10.00.