

# REFERAT

**Møde:** Chaufførkontaktudvalg

**Mødedato & tid:** onsdag 4. marts 2020 kl. 10.00-13.00

**Sted:** NT, John F. Kennedys Plads 1T, 3. sal

## **Deltagere:**

Michael Dam, Keolis,  
Jens Martin Christensen, De blaa busser  
Thor Symonds, Fårup Rute- og Turistfart  
Michael Olesen, Keolis, 3F  
Alan Jensen, Keolis Aalborg  
Morten Josefsen, Arriva, 3F  
Lena Gjerlev, Arriva, Aalborg Bybus  
Torben Poulsen, Arriva  
Adam Krzton, Arriva  
Jette Konstmann, Jørns Rutetrafik  
Lars Jurkuhn, Arriva, 3F  
Bo Daugaard, Arriva  
Ib Gregersen, Keolis Aalborg  
John Larsen, Arriva  
Morten Larsen, Keolis Tylstrup  
Monica Louise Kristensen, Aalborg Kommune  
Helene Birk Sørensen, NT  
Heidi Livoni, NT (referent)  
Mette Henriksen, NT  
Erik Frederiksen, NT  
Ole Schleemann, NT  
Thomas Øster, NT

## **Afbud:**

Erik Juul Jensen, Keolis Tylstrup

## **Bilag:**

[Bilag 1 Slides fra mødet](#)

[Bilag 2 Aktionslisten](#)

[Bilag Annoncer vedr. el-løbehjul](#)

## 1 Velkomst og godkendelse af dagsorden

## 2 Opfølgning på sidste møde

Status på aktionslisten fremgår af bilag 2.

Aktionslisten blev opdateret. Jf. bilag 2.

## 3 Chaufførgruppens emner fra formødet samt indkomne spørgsmål

Chaufførgruppen præsenterer de emner, der er vendt på formødet, og som de gerne vil have drøftet i CKU. Det kan også være emner, som chaufførgruppen gerne vil orientere om.

På forhånd er der indsendt følgende spørgsmål:

### El-løbehjul

Hvordan forholder NT sig til det? Det skal pakkes sammen og transporteres i pose. Hvad med sikkerhed af batteriet. Problemstilling med el-løbehjul, der bliver glemt i busserne.

NT har beskrevet reglerne på Viazonen.dk, og NT udsendte ifm. sidste møde en orientering om reglerne – herunder sikkerhed ift. batteri. Samtidig informerer NT kunderne via info-skærmen i bussen. Der er tre forskellige info-annoncer afhængig af, om det er info i bybus, x-bus eller regionalbus. Det blev aftalt, at disse annoncer sendes med ud med referatet og bliver lagt op på Viazonen.dk. Jf. bilag 3.

### Undersøgelse af køreplaner fra linjerepræsentanterne

Synliggøre undersøgelsen. Udspringer af dialogmøde i sept. 2019. Enkelte chauffører oplever, at de ikke er blevet spurgt om køreplanforslag. Der er eksempel på, at det kun er linjerepræsentantens ord, der meldt ind til entreprenøren/NT, og at chaufførerne ikke er taget med på råd.

Der er en kørt en proces i efteråret, hvor der blev sat fokus på, hvordan vi får mere fokus på at forbedre dialogen ifm. køreplanlægning. I processen har både NT, Aalborg Kommune, entreprenører og chauffører været involveret. Et resultat heraf er, at der er udarbejdet indmeldingsskemaer, som er tilgængelige på Viazonen.dk. De er samlet under et menupunkt, der hedder "Køreplanproces".

Det er fortsat entreprenøren, der skal samle køreplanforslag sammen og indmelde til NT eller Aalborg Kommune. Entreprenøren har ansvar for, at chaufførerne bliver hørt i denne proces.

### X busser og opsamling ved de samme stoppesteder som bybusser i Aalborg

Der er utilfredshedstillende, at chaufførerne holder i vejen for hinanden i busslusen. Særligt på Nr. Uttrup Torv er chaufførerne ikke gode til at give plads til hinanden i busslusen, og de holder unødigt i vejen for hinanden. Der er brug for, at chaufførerne får fokus på god adfærd og kører frem, så andre busser kan være der. Udfordringen kan være, at chaufføren er foran tid og skal vente et par minutter på at køre.

Der er brug for, at vi får meldt ud til entreprenørerne, at deres chauffører skal køre helt frem ved stoppestederne, hvis de ved, der kommer andre busser. Særlig på Vesterbro er der udfordringer i øjeblikket grundet omkørslerne. Task Force gruppen (Ole /Monica) vil få kigget på, hvordan busserne skal holde på Vesterbro og få orienteret entreprenørerne og chaufførerne. Samtidig skal kunderne informeres.

I forhold til en generel selvjustits blandt chaufførerne om god adfærd ift. sine kollegaer og den øvrige trafik, vil Driftsgrupperne kigge på nogle tiltag.

#### Billettering i x-bus

Rute 970X i nordgående retning holder ofte længe ved stoppestedet på Vesterbro. Billettering i nogle x-busser tager længere tid fx grundet dankort betaling. Det betyder, at bussen kan holde i vejen for de andre. NT kigger på, hvordan det kan afhjælpes.

#### Frustration hos chauffør over kort med omkørsler

Der er kommet flere forskellige kort ud, og det skaber nogle forvirringer, da de ikke viser det samme.

Det er altid de nyeste kort, der er gældende.

#### De ældre er forvirret ifm. de nuværende omkørsler i Aalborg

Mange ældre har været forvirret over, hvor de skal gå hen – og de synes, der er langt at gå.

NT har gjort en del for at informere, og stoppestedsværterne, der har været ude på gaden, har hjulpet mange af de ældre. Der er også eksempler på, at ældre hjælper ældre.

#### DSB-billetter med QR-kode

Chaufførerne har ikke mulighed for at kontrollere dem.

Det er korrekt, at de er svære at kontrollere. NT er i gang med at udvikle en kontrol-app, der kan kontrollere disse billetter. Denne app til brug hos kontrollørerne. Kontrollørerne har lige afprøvet en demo, og der er ikke fundet en eneste, der har snydt.

NT opfordrer chaufførerne til at melde ind til, hvis der er ture, hvor de møder med disse billetter.

#### Hobro Busterminal

Busterminalen er ofte låst i weekenden, så hverken kunder eller chauffører kan komme ind.

NT (Mette) følger op herpå.

## **4 Vejarbejde i Aalborg og sporarbejde i 2020 v/ Ole Schleemann**

Det skal være skidt, før det bliver godt! - Anlægsarbejderne i forbindelse med Plusbus-projektet tager for alvor fart i 2020, hvor centrale strækninger i Aalborg (Borgergade, Nytorv, Boulevarden, Jyllandsgade og Sohngårdsholmsvej) bliver berørt. Desuden arbejder Banedanmark på jernbanesporerne mellem Hobro og Brønderslev, og det vil medføre indsættelse af togbusser hen over sommeren.

Begge projektet er på lang sigt til gavn for en kollektive trafik, men på kort sigt bliver det en udfordring at fastholde kunderne. Der er etableret et løbende og tæt samarbejde mellem NT, Arriva, Keolis, AK Kollektiv trafik, AK By- og Landskabsforvaltningen og Plusbus-projektet, så vi sikrer den bedst mulige håndtering af driftsforstyrrelserne – På mødet vil vi gennemgå følgende emner:

- Overordnet gennemgang af anlægsprojekter ifm. Plusbus, som gennemføres i 2020 v/Ole (detaljeret materiale om projekterne kan findes hér: <https://plusbus.dk/etablering-af-aalborg-plusbus-trafikale-aendringer-fra-marts-2020/>)
- Organisering omkring håndtering af driftsforstyrrelser og status for de første dage med vejarbejder v/Flemming (detaljeret materiale om omlægning af busserne kan findes på NT's hjemmeside under "omkørsler": <https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Trafikinfo/Trafikservice>)

- Sporarbejder og indsættelse af togbusser v/Annika
- Kommunikation til kunder, chauffører, presse mv. v/Gine

Ole Schleemann, NT, præsenterede anlægsarbejdet af PlusBus, herunder hvordan vej- og kørselsforholdene kommer til at se ud i fremtiden. Se mere i bilag 1.

Gine M. Petersen, NT, fortalte, hvordan NT, Aalborg Kommune og PlusBus-sekretariatet løbende arbejder efter en kommunikations- og informationsplan ift. kunder, entreprenører, chauffører, virksomheder, skoler, pressen etc. Sideløbende hermed er der lavet en plan for kundeinformation ift. sporarbejde. Se mere i bilag 1.

Der var enighed i udvalget om, at der både forud og de sidste dage ifm. anlægsarbejdet i Aalborg havde været en god informationsindsats. Der var brugt bl.a. bussens infoskærme, annoncer i aviser, de sociale medier, e-Boks beskeder, pressen og stoppestedsværter.

## 5 Miniworkshop – kommunikation af Forretningsplan 2025 v/ Thomas Øster

NT vil gerne bredt ud og fortælle om indholdet i Forretningsplan 2020-2025 og bl.a. fortælle, hvordan chaufførerne kan se sig selv heri. Vi vil som noget nyt gerne samle såvel tog-, bus- og flextrafik samtidigt, blandt andet for at arbejde henimod en større sammenhæng. Desuden vil vi gerne give chaufførerne ny viden med hjem, men NT vil især også gerne udfordres og have inputs til forbedringer (store som små).

Planen er at bygge videre på de gode erfaringer, som vi har med at komme ud i regionen og invitere til roadshows – og med et program, der byder på såvel oplæg, videns-boder og gode snakke.

På dagens møde vil vi gerne via en lille workshop have jeres ideer til temaer til spændende og relevante videns-boder, men også drøfte, hvad tankerne bag indholdet i NTs Forretningsplan 2025 betyder for chaufførerne, og hvordan de løbende kan gøres mere synlige for chaufførerne.

Thomas Øster, NT, præsenterede tankerne i NTs Forretningsplan ift. de fire fokusområder og ambitionerne bag en række indsatser. I grupper arbejdede udvalget med tre spørgsmål i relation til, hvordan chaufførerne kan se sig selv i forretningsplanen. Herudover drøftede grupperne, hvilke temaer der kunne være relevante at have med på de kommende roadshows.

### Inputs fra gruppearbejdet:

#### NT's Forretningsplan 2025 – Gruppe 1 - Mobilitetsfælleskab

- Hvilke fokusområder og indsatser ser I som de vigtigste for chaufførerne? Hvordan får vi gjort indholdet i forretningsplanen relevant for chaufførerne? Hvordan kan vi bedst og løbende kommunikere forretningsplanens indhold og fremdrift ud til den enkelte chauffør?

Gruppen kom følgende inputs:

- I forhold til etableringen af et netværk af ambassadører skal vi indtænke, hvordan chaufførens rolle kan være – og hvordan chaufførerne kan understøtte det? Der er brug for at få opbygget en fællesskabsfølelse og have fokus på chaufførens relation til NT. Her er der allerede tænkt i tiltag. Bl.a. skal NTs medarbejdere det næste års tid på skift ned og sidde i Viazonen ved Trafikservice. Dette for at komme nærmere på driften og chaufførerne.

- I forhold til grøn omstilling er også et område, som chaufførerne kan understøtte. Ift. teknologien handler det om, hvilket drivmiddel bussen kører på. Samtidig vil udskiftningen af busserne de næste år fylde en del, og det vil kræve en adfærdsændring ift. køre teknik og forståelse.
- I forhold til flere kunder i den kollektive trafik vil et større og bedre hovednet betyde, at den kollektive trafik opgraderes. Det vil stille krav til chaufførerne om omstilling. Flere kunder betyder også, det skal være let og trygt at være kunde i den kollektive trafik. Det stiller ligeledes krav til, at det skal være let og enkelt for chaufførerne.
- I forhold til at gøre det smartere og enklere skal vi finde en model, hvor vores leverandører i højere grad er partnerne. Vi skal finde fælles løsninger og fælles fodslag.
- I forhold til at komme ud med forretningsplanens indhold skal vi overveje at gøre Viazonen bevægelig. For eksempel i form af en campingvogn, bus, pavillon, som skal stilles op tættere på chaufførerne. Vi skal gøre den mere tilgængelig ude i marken.

#### NT's Forretningsplan 2025 – Gruppe 2 – Grøn omstilling

- Hvilke fokusområder og indsatser ser I som de vigtigste for chaufførerne? Hvordan får vi gjort indholdet i forretningsplanen relevant for chaufførerne? Hvordan kan vi bedst og løbende kommunikere forretningsplanens indhold og fremdrift ud til den enkelte chauffør?

Gruppen kom følgende inputs:

- Vi skal kigge mere på produkter. De har en direkte indvirkning.
- Der skal arbejdes med adfærd, så kunderne vil træffe det grønne valg.
- Chaufførerne skal klædes på til at tage imod det grønne valg.
- Teknisk set skal vi fortsætte med de grønne udbud.
- Sammen kan vi skabe flere kunder og mere økonomi, og det vil skabe jobsikring. Vi skal sammen sælge den grønne vinkel.

#### NT's Forretningsplan 2025 – Gruppe 3 – Flere kunder

- Hvilke fokusområder og indsatser ser I som de vigtigste for chaufførerne? Hvordan får vi gjort indholdet i forretningsplanen relevant for chaufførerne? Hvordan kan vi bedst og løbende kommunikere forretningsplanens indhold og fremdrift ud til den enkelte chauffør?

Gruppen kom følgende inputs:

- Imødekomme chauffører kan påvirke det at bruge kollektiv trafik. Som chauffører skal man ikke være bange for at gå i dialog med kunden om de forskellige mobilitetsformer – og vejlede herom. Hvilken forskel kan chaufføren gøre, hvis man kommer i uventet situationer fx vejlede kunderne i bussen fx bruge mikrofonen. Chauffører skal gøre det trygt for kunderne i bussen.
- Tilbringer-trafik er godt, men mange ældre er udfordret ift. de elektroniske medier. Samtidig er det også svært at komme især hjem fra fritidsinteresser.
- Opsamling ved indfaldsveje – fx så gratis billet til bussen, hvis du stiller din bil på parkeringspladsen
- Roadshows og Viazonen.dk kan bruges som medier til at komme ud og fortælle om forretningsplanens indhold

#### NT's Forretningsplan 2025 – Gruppe 4 – Smart og effektivt

- Hvilke fokusområder og indsatser ser I som de vigtigste for chaufførerne? Hvordan får vi gjort indholdet i forretningsplanen relevant for chaufførerne? Hvordan kan vi bedst og løbende kommunikere forretningsplanens indhold og fremdrift ud til den enkelte chauffør?

Gruppen kom følgende inputs:

- Smartere og enklere er et fokusområde, som chaufførerne kan hjælpe med at understøtte. Hvis vi gør det smartere og enklere for chaufføren, kan det også blive smartere og enklere for kunden. Det skal være nemt og let for chaufførerne fx at melde ind med køreplanforslag. Chaufførerne er "øjne i marken", og de ser, hvor kunderne kommer fra, og de ser, hvad der rører i lokalområderne fx opstart af en ny virksomhed. I forhold til driftsmæssige ting kan der findes inspiration med "giv et praj" app'en.
- Tilbage meldinger til chaufførerne er vigtige. Det skal ske på en nemmere og enklere måde. Fx en app, hvor der kommer notifikationer op, når der kommer svar. Man kan løbende følge en status.
- Brug ikke ordet "Forretningsplan". Det bliver for strategisk. Pas generelt på med ordvalg ift. chauffører.
- Sæt mere fokus på, hvad kunderne oplever. Få dem til at fortælle, hvad de oplever, når de kører med bussen fx den unge, som har betalt 1300 kr. for et kort, og så gider chaufføren ikke kigge på det. Sæt fokus på chaufføradfærd.
- Synliggøre forretningsplanens indhold via roadshows og løbende chaufførmøder hos entreprenørerne, hvor projekter med relevans for chaufførerne præsenteres. Brug Viazonen.dk. Få det synliggjort i pressen fx ifm. små events. Chaufførerne skal kunne se en bedre sammenhæng mellem tiltagene og deres arbejde. Mange chauffører ser TV2 Nord.

### Inputs til roadshows

- Drøft forslag til temaer, der kan være relevante at have med i en "stand"

Af forslag kom grupperne med følgende inputs:

- Markedsføring af Viazonen.dk, herunder uddeling af en folder, som viser, hvad de kan bruge den til.
- Synliggøre CKU, hvor medlemmer står i "standen" og fortæller om udvalgets arbejde og tager imod forslag og spørgsmål.
- Præsentation af SmartVMS
- Køreplanprocessen
- Billettering
- Det grønne valg
- Kontrakter og udbud – hvordan foregår det?

Thomas takkede for gode inputs, som NT vil tage med videre ift. at få forretningsplanen ude at leve blandt chaufførerne.

### Ført til referat efter mødet

Grundet nuværende omstændigheder ift. Corona-smitte har NT valgt at udskyde afholdelsen af roadshows til efter sommer.

## **6 Kundevendte kampagner 2020 v/ Mette Henriksen**

Ultimo året diskuteres mulige kundevendte kampagner med afsæt i forretningsplanen, hvorefter der tages endelig beslutning om salgs- og marketingfokus i ledelsesregi. På mødet gennemgås kort de 5 største planlagte kampagner i 2020.

Mette Henriksen, NT, præsenterede de fem største kundevendte kampagner, som NT gennemfører i 2020. Se mere i bilag 1.

## 7 Meddelelser

Fra NT vil der blive fortalt om følgende:

- Status på køreplanproces v/ Ole  
Ole gav en status på arbejdet med at få skabt en bedre køreplanproces. Målet er, at dialogen bliver bedre, i højere grad anvender køreplandata, at chaufførernes erfaringer skal inddrages systematisk og der skal ske en tilbagemelding. De initiativer, der er gjort indtil videre, er dialogmøder, udarbejdelse og afprøvning af indmeldingsskema og materiale på viazone.dk. Næste skridt er at få gjort data tilgængelig via BI, fortsætte med dialogmøder, finde IT-løsning til indmeldinger og løbende gøre proces mere tydelig. Se statistik for indmeldinger i bilag 1.
- Knudepunkter v/ Ole  
NT's bestyrelse har fornyeligt godkendt et koncept for knudepunkter i form af busterminaler, togstationer og stoppesteder. På mange af de større knudepunkter, typisk busterminaler, findes chaufførfaciliteter side om side med faciliteter til kunderne. Sideløbende med arbejdet med knudepunkter er der igangsat et arbejde med chaufførfaciliteter.  
  
Ole præsenterede det samlede koncept for knudepunkter med hovedvægt på busterminaler, herunder hvor langt vi er med at udrulle konceptet. Desuden fortalte Ole, at NT er i gang med at kigge på et koncept for pausefaciliteterne. Se mere i bilag 1.
- Karneval v/ Mette  
Det er tidligere meldt ud, at der ikke er tog i karnevalsweekenden, men det er. Samtidig bliver de indsat ekstra tog, og der kommer service-agenter på gaden.
- Nyt venteområde, kundecenter og adgang til Viazone v/ Thomas  
NT har indviet det nye venteområde og kundecenter på Aalborg Busterminal. Samtidig er Viazone åben igen, og fremadrettet er der adgang via en kode. Det er samme kode, som skal bruges til chaufførtoiletet. Koden findes på viazone.dk

## 8 Næste møder og kommende emner

Kommende møder:

- Den 4. juni kl. 10.00-13.30 inkl. frokost
- Den 1. oktober kl. 10.00-13.30 inkl. frokost
- Den 9. december kl. 10.00-14.00 inkl. julebuffet

Kommende emner:

- Ungdomskort på rejsekort
- Udfasning af "pap" kort
- Projekt "flere kunder og højere kundetilfredshed", pilotforsøg på rute 57 og 70
- God chaufførkarma kampagne
- Udbud

## 9 Eventuelt

Michael Olesen roste NT for at have taget initiativ til et møde vedr. pausefaciliteter. Det var en god workshop, der blev afholdt.