

REFERAT

Møde: Chaufførkontaktudvalg

Mødedato & tid: onsdag 18. december 2019 kl. 10.00-12.30

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

Deltagere:

Michael Dam, Keolis,

Jens Martin Christensen, De blaa busser

Erik Juul Jensen, Keolis Tylstrup

Thor Symonds, Fårup Rute- og Turistfart

Michael Olesen, Keolis, 3F

Alan Jensen, Keolis Aalborg

Torben Poulsen, Arriva

Adam Krzton, Arriva

Jette Konstmann, Jørns Rutetrafik

Lars Jurkuhn, Arriva, 3F

Ib Gregersen, Keolis Aalborg

John Larsen, Arriva

Morten Larsen, Keolis Tylstrup

Monica Louise Kristensen, Aalborg Kommune

Heidi Livoni, NT (referent)

Mette Henriksen, NT

Erik Frederiksen, NT

Ole Schleemann, NT

Thomas Øster, NT

Per Bech, Epinion (pkt. 4)

Afbud:

Morten Josefsen, Arriva, 3F

Lena Gjerlev, Arriva, Aalborg Bybus

Bo Daugaard, Arriva

Helene Birk Sørensen, NT

Bilag:

Bilag 1. Slides fra mødet

1 Velkomst og godkendelse af dagsorden

Ift. referatet fra sidste møde blev det præciseret, at reglerne for el-løbehjul læner sig op ad de landsdækkende regler for cykler. Det blev nævnt, at der er en rettelse til det infomateriale, der er udsendt. Mette (NT) får det rettet.

2 Opfølgning på sidste møde

På chaufførgruppens formøde er det ønskeligt, at gruppen forholder sig til NTs sammenfatning fra sidste mødes workshop om udvalget virke. Jf. bilag 2. Status på tidligere emner er samlet i bilag 3. Kommentarer drøftes på mødet.

Ift. sidste workshop fremlagde Thomas NTs sammenfatning af gruppernes inputs, som var sendt med dagsordenen ud. Fra chaufførgruppen var der følgende bemærkninger:

- Det kan blive svært at afholde "møder ude", da udvalget kræver plads – og flere entreprenører kan ikke rumme 25 personer.
- Det vil være godt at sætte fokus på CKUs rolle på Viazonen.dk
- Der var opbakning til NTs sammenfatning – og ambitionen må være, at vi implementerer det stille og rolig

NT tager punkterne med i det videre arbejde med CKU.

Der er ingen kommentarer til udsendte aktionsliste.

3 Chaufførgruppen fremlægger emner fra formødet

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.

Skolekort

Chaufførerne oplever, at der er elever, der stadig kører på midlertidige skolekort – særligt fra Farsø Skole. Samtidig skal flere elever mindes om både at tjekke ind og tjekke ud. Hvis udstyret ikke virker, kan eleverne selvfølgelig ikke tjekke ind/ud, men de tages med.

Der er behov for en ekstra informationsindsats til skolerne omkring reglerne og brugen med skolekort. Mette (NT) sørger for dette.

Skriftlig klage

En vognmand har givet en skriftlig advarsel til en chauffør, der har hjulpet en elev med zonerne på sit skolekort ved at give elev en seddel med skolesekretæren. Senere får han en skriftlig advarsel, hvilket virker helt forkert.

NT kender sagen, men har fået en helt anden udlægning af sagen. Erik (NT) sørger for, at der bliver taget en snak med vognmanden omkring sagen.

Kørsel juleaften- og nytårsaften efter 18.30

Der har været stor tvivl om kørslen jule- og nytårsaften særligt ift. rute 42/72. Hvad er reglerne? NT fortalte, at der ikke findes en håndfast aftale om, at kørslen indstilles efter et givent tidspunkt. Det vurderes ift. de enkelte køreplaner.

Hjørring Busterminal

Der er ikke mange pladser på terminalen, og derfor kan chaufføren blive nødsaget til at holde pause i perronen. Der blev spurgt til, om der skal være adgang for passagerer, når bussen holder i perron. Chaufføren kan jo have pause.

NT fortalte, at hvis det er muligt at holde et andet sted end perron, så opfordrer NT til det. Hvis det kun er muligt at holde i perron, så bedes chaufføren på en venlig måde oplyse kunderne, at der er chaufførpause.

Fælles lokale med Nordjyske Jernbaner på Hjørring Busterminal

En mentor har en ny chauffør med på oplæring og vil ifm. med oplæringen vise pause- og toiletfaciliteterne på Hjørring Busterminal. På samme tid afholder Nordjyske Jernbaner møde og giver klart udtryk for, at det var forstyrrende, at chaufførerne kom.

Erik (NT) følger op på, om chaufførerne har fuld adgang til lokalerne – og i så fald tager en dialog med Nordjyske Jernbaner herom.

Regionalbusser

En linjerepræsentant undrer sig over, at han ikke har været til møde med NT omkring ruten, ligesom andre linjerepræsentanter har været.

NT fortalte, at det ikke nødvendigvis er alle linjerepræsentanter, der automatisk inviteres til møde. Men hvis linjerepræsentanterne efter aftale med entreprenøren gerne vil have et møde med NT om køreplanændringer, så vil NT meget gerne mødes herom.

Samarbejde med kontrollørerne

Der blev spurgt til, om kontrollørernes procedure med at orientere chaufføren ifm. en kontrol, er ændret.

NT fortalte, at proceduren ikke er ændret. Kontrollørerne skal stadig fortælle chaufføren, om resultatet af kontrollen.

4 Takt og tone undersøgelse

NT har de seneste år haft mystery shopping som et supplement til kundeundersøgelserne. Mystery shopping er bare en af mange kvalitative metoder, som man kan benytte til at blive klogere på kunde-/chaufføradfærd, og i det hele taget til at undersøge forskellige områder lidt dybere, end hvad der er muligt ved almindelige kundeundersøgelser.

NTs Kvalitetsgruppe bad i foråret Epinion om at komme med forslag til emner med andre kvalitative metoder end mystery shopping, da NT gerne vil prøve noget nyt. Epinion kom med et idékatalog med 6 emner med nye metoder, hvoraf NT har valgt at prøve tre af dem i 2019.

Det første, der blev valgt, var emnet "Takt og Tone i busserne". Fokus var på kundernes sameksistens i busserne og hvilke positive og negative oplevelser, der bliver skabt til følge – samt hvad NT kan gøre for at imødekomme denne adfærd og skabe en bedre service.

NT har inviteret Per Bech, Epinion med til mødet, og de vil fortælle mere om metoder og resultater.

Per fortalte om en undersøgelse, hvor vi har været ude og spørge kunderne om, hvad god takt og tone er i busserne – og med fokus på interaktionen mellem kunderne. Per fremviste resultaterne, som fremgår af bilag 1.

5 Vejarbejde, sporspærringer og andre driftsforstyrrelser fra 2020

I 2020 starter en række omfattende og indgribende anlægsarbejder, der får indflydelse på afvikling af bustrafikken i Aalborg. Især Plusbus-projektet starter for alvor op, og Niels Bresemann Jensen fra Plusbus-Sekretariatet kommer om fortæller mere om de kommende anlægsetaper og trafikafviklingen.

Desuden gennemføres en række sporarbejder omkring Aalborg, og det medfører flere busser på gaden og et øges pres på by- og regionalbusser til og fra Aalborg.

Mellem Aalborg Kommune, Plusbus-projektet og NT er der aftalt, at der etableres en særlig organisering til koordinering af alle disse driftsforstyrrelser og information af kunderne. Interne i NT oprettet vi en Task force, så vi sikrer, at vi hele tiden er på toppen af opgaven, og så vi sikrer, at vi spiller hurtigt og kompetent ind i Aalborg Kommune. På mødet fortæller Ole Schleemann, NT mere om initiativet.

Niels Bresemann var desværre blevet forhindret. Ole Schleemann viste i stedet et kort over anlægningsetaper af PlusBus. Der er udsigt til en del vejarbejder, sporspærringer, lukning af Limfjordsbroen det/de næste år. For at kunne have overblikket over alle driftsforstyrrelser, bliver der nedsat en Task force gruppe med en nyansat koordinator til at styre slagets gang. Se mere i bilag 1.

6 Meddelelser

Fra NT vil der blive fortalt om følgende:

- Forretningsplan 2025 v/ Thomas Øster, NT
 - Sammen skaber vi fremtiden er overskriften på NTs Forretningsplan 2020-2025. Thomas præsenterede tankerne bag og indholdet i Forretningsplanen, hvor missionen er, at vi binder Nordjylland sammen. Forretningsplanen kan læses i elektronisk udgave her: <https://ipaper.ipapercms.dk/NordjyllandsTrafikselskab/Forretningsplaner/ntf2025sammen-skaber-vi-fremtidens-nt/?page=1#/>
 - Ambitionen er "Et Nordjylland, hvor det er let og enkelt at rejse sammen". Se mere i bilag om Forretningsplanens 4 indsatsområder.
- 26. udbud v/ Erik Frederiksen, NT
 - Erik fortalte, om indholdet i 26. udbud, der dækker over 49 B/T-busser og 65 A/D-busser med kørselsstart august 2020. Udbuddet er offentliggjort primo december og ultimo marts kendes resultatet. Se mere i bilag 1 om krav og betingelser.
- Status på køreplandialog og -proces v/ Ole Schleemann, NT
 - Ole gav en status på køreplandialogen, som NT og Aalborg Kommune satte fokus på i efteråret. Her blev der afholdt en række dialogmøder med entreprenører og chauffører. Resultatet blev følgende indsatser; Bedre data til køreplandialogen, bedre dialog om køreplaner, øget kendskab til køreplanprocessen og forbedre CKU.
 - Monica fortalte, at kommunen har været ude at køre med alle ruter hos Keolis og skal ud at køre med Arrivas ruter inden så længe. Der er brugt regularitetsrapporter til selve køreplandialogen. Der er lavet et godt forarbejdet fra entreprenørerne.
- Pilotforsøg "flere kunder" på rute 57 og rute 70 v/ Ole Schleemann, NT
 - Ole fortalte, at der i øjeblikket drøftes et projekt, hvor der sættes fokus på, hvordan vi i fællesskab kan højne kundetilfredsheden og få flere kunder i busserne. Chaufførerne vil blive omdrejningspunktet i pilotforsøget, men også NTs planlæggere og kommunerne

bliver involveret i projektet. Ruterne 57 og 70 er valgt ud fra berøringen med Hovednet Vest og Aalborg og resultaterne i kundetilfredsmålingerne.

7 Mødeplan 2020

NT foreslår følgende mødeplan for 2020:

- Den 4. marts kl. 10-13 inkl. frokost
- Den 4. juni kl. 10-13 inkl. frokost
- Den 1. oktober kl. 10-13 inkl. frokost
- Den 9. december kl. 10-14 inkl. julebuffet

8 Eventuelt