

# REFERAT

Møde: Chaufførkontaktudvalg

Mødedato & tid: torsdag den 19. september 2019

Sted: AMU Nordjylland, Sofievej 61, 9000 Aalborg

## **Deltagere:**

Lars Jurkuhn, Arriva, 3F

Michael Olesen, Keolis, 3F

Morten Josefsen, Arriva, 3F

Michael Dam, Keolis,

Lena Gjerlev, Arriva, Aalborg Bybus

Erik Juul Jensen, Keolis Tylstrup

Thor Symonds, Fårup Rute- og Turistfart

Bo Daugaard, Arriva

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

Thomas Øster, NT

## **Afbud:**

Adam Krzton, Arriva

Torben Poulsen, Arriva

Alan Jensen, Keolis Aalborg

Jens Martin Christensen, De blaa busser

Ib Gregersen, Keolis Aalborg

Ole Schleemann, NT

## **Ikke fremmødt:**

Jette Konstmann, Jørns Rutetrafik

## **Bilag:**

Bilag 1. Slides fra mødet

## 1. Velkomst og indledning v/ Thomas Øster, NT

Thomas bød velkommen til AMU Nordjylland, der havde været så flinke at huse os. Renoveringen af de nye lokaler hos NT skrider frem efter tidsplanen, og NT forventer at kunne flytte ultimo 2019.

## 2. Godkendelse af dagsorden og opfølgning på sidste møde

Gennemgang af dagsorden og opfølgning på sidste møde.

### Ny mail vedr. busterminaler

Den mail, der skal anvendes i forhold til indmelding af fejl og mangler, på busterminalerne er ændret til [busterminaler@ntmail.dk](mailto:busterminaler@ntmail.dk).

### Linie 55/56

NT har fulgt op på, at der er rejsekortudstyr i busserne. Destinationsskiltningen er dog fortsat ikke korrekt. Det får NT styr på snarest. Kontrollørerne følger desuden op herpå ifm. kontroller.

## 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.

### Viaazonen.dk

Der er fortsat utilfredshed omkring livefeed, da det ses som en unødvendig sladderhank. Ønsket er, at der kan laves en funktion, således man slå livefeed til/fra.

*Filosofien bag livefeed er at skabe nysgerrighed og motivation for at læse og kommentere det, som kollegaer har gjort. Samtidig er formålet, at brugerne får en fornemmelse af aktiviteten på portalen. NT (Heidi Livoni) vil undersøge, hvorledes de andre trafikskaber anvender systemet, og om de oplever utilfredshed med livefeed.*

### Fælles rejseregler

Der er modstridende rejseregler fx vedr. el-løbehjul. NTs rejseregler siger ét, mens de landsdækkende rejseregler siger noget andet. I forhold til el-løbehjul fylder de meget i bussen, og der er skarpe kanter, som ødelægger sæderne. Hertil kommer spørgsmål, om batteriet kan anses som farligt gods.

*De landsdækkende rejseregler er det minimum af regler, som kunderne kan forvente. Trafikskaberne må ikke stille kunderne ringere end disse, men de lokale rejseregler må gerne stille kunderne bedre. I forhold til de nævnte forhold omkring el-løbehjulet, vil NT (Mette Henriksen) undersøge det nærmere.*

### PlusBus

Forslag om, at chauffører inddrages ifm. anlægningen af PlusBus, og det vejarbejde og de omkørsler som kommer i kølvandet heraf.

*NT vil tage det med videre til PlusBus sekretariatet.*

### **Længerevarende vejarbejder fx Limfjordsbroen og Jyllandsgade**

Ønske om, at en chaufførgruppe inddrages både ift. selve planlægningen, men også i forhold til de midlertidige omkørsler, indsnævring etc. Det kan koste dyrt i forhold til skader, bump, forsinkelse etc.

*Ønsket er taget i efterretning, og NT vil overfor kommunerne appellere til, at chaufførernes stemme tænkes ind i planlægningen af længerevarende vejarbejder.*

### **Perronfordeling på Aalborg, Hobro og Hadsund**

Der er usikkerhed om perronfordelingen på disse busterminaler, og der ønskes en klar udmelding på, hvor busserne skal holde. Ønskeligt er det at få en tegning eller liste med retningslinjerne. I Hobro opstår der dagligt udfordringer, da chaufførerne ikke holder korrekt ift. markeringer, og det skaber problemer for, at andre busser kan være der. På Aalborg Busterminal overholdes standning forbudt og p-skilte ikke – særligt ved fjernbusserne.

*NT (Erik Frederiksen) vil kigge på en måde at få beskrevet retningslinjerne for perronfordeling. Samtidig vil Driftsgruppen for Kompetenceudvikling (Heidi Livoni) blive opfordret til at kigge på nogle nudgingtiltag ift. chaufførernes adfærd.*

### **Rute 973X mod Frederikshavn**

Når bussen nærmer sig Sæby spørger rejsekortudstyret, om du har valgt den rigtige tur. Hvorfor? *Ift. at sikre at bussen er på rette vej – fx ifm. omkørsler – er der indsat en reminder i udstyret, der gør, at systemet spørger, om bussen er på rette vej, hvis ikke bussen har mødt et stoppested i 30 min. Dette af hensyn til billettering og zoner. I starten var det 5 min., men fra chaufførsiden var det ønske at sætte tiden op til 30 min. NT (Erik Frederiksen) vil overveje forskellige løsninger – fx fiktive way finding/zoneskift punkter eller sætte tiden ned.*

### **Info-skærme**

Annoncering af stoppesteder fungerer ikke – særlig ikke ved vinkestrækninger. Det forvirrer kunderne, da de agerer efter det, der står på skærmen. Hvis fx bussen stopper på en vinkelstrækning for at samle op, så hopper kunderne af, da de tror, at det er det stoppested, de skal af ved – for det har lige stået på info-skærmen. Forslaget er, om der også kan komme ankomsttid med på skærmen.

*Driftsgruppen for kvalitet (Birgitte Peters) vil undersøge, om der kan laves en løsning herpå – evt. som forsøg.*

## **4. Chaufførkontaktudvalgets virke og formål v/ Thomas Øster, NT**

Som bekendt havde NT i forsommeren en positive dialog med 3F og DPT omkring mulige forbedringstiltag i forhold til primært inddragelsen af chaufførerne i udarbejdelsen af vores køreplaner. Som et led i denne dialog blev der, fra chaufførsiden, givet udtryk for at vores fælles udvalg ikke fungerede, som det gensidige orienterings- og dialogforum det er tiltænkt som værende. Fra NT's side sætter vi meget stor pris på vores fælles udvalg, som vi netop ser som et gensidigt oriente-

rings- og dialogforum, hvor vi har mulighed for at have en direkte dialog med chaufførerne omkring forskellige tiltag og udfordringer.

For at få forventningsafstemt og udviklet vores fælles udvalg, arrangerer vi på mødet en workshop, hvor vi i grupper på tværs af de forskellige deltagere, kan få diskuteret og afstemt udvalgets fremtidige formål og virke.

Inputs fra gruppearbejdet kan ses i slides fra mødet. Bilag 1.

## Ca. kl. 11.30-12.00 Frokostbuffet i kantine

### 5. Skolekort og ungdomskort på rejsekort v/ Flemming Bundgaard, NT

NT har over de seneste år arbejdet med en løbende digitalisering af billetprodukter, som tidligere har været på papir/pap. Skolekortet blev flyttet til Rejsekort i forbindelse med opstarten af skoleåret 2019/20. Ungdomskortet skal også flyttes til rejsekort, som del af den igangværende digitaliseringsstrategi. Ungdomskort forventes flyttet fra årsskiftet 2019/20.

På mødet vil der gives en kort status vedr. NT's digitaliseringen af billetprodukter. Ligeledes vil der blive givet en status på den første måned med skolekort på rejsekort (i.e. statistikker, succeser og forbedringer) samt information om planen for ungdomskort på rejsekort.

Flemming Bundgaard, NT, fortalte omkring formålet med digitaliseringen af skolekort og ungdomskort over på rejsekort. Skolekort er i drift, men ungdomskort følger fra omkring årsskiftet. Formålet er at få mere tidssvarende systemer og betalingsmuligheder, online bestilling, bedre data til køreplanlægning og indtægtsfordeling til kommune og regionen.

Rent praktisk er klippekort udfaset, mens pap-periodkort, sms-billet, NT-app følger. I stedet kommer Rejsekort, ny app/webshop, skolekort og ungdomskort. Kommende ændringer er Erhvervskort, diverse pap-periodkort, herunder periodkort til chauffører og NT-ansatte, hvor der skal findes en anden løsning.

### Skolekort

#### Kendte udfordringer:

- Der er bestilt mere end 7000 bestilte kort, hvilket betyder, der vil være defekte kort imellem. Der skulle være styr på det nu.
- Der har været problemer med NBS udstyret (det nye buslight) uafhængig af Skolekort, men uheldigt sammenræf. Der har været gps-udfordringer ift. udstyret, som vi arbejder på. Der køres pilottest i uge 39 på 2-3 busser og hvis det går godt, vil det blive udrullet.

- Dræberbussen – medfører defekte kort. Nogle bussers ”spærrer” kortet ved check-in, indtil bussen igen er opdateret. Leverandøren har undersøgt og kørt test på validator og mener, de har fundet fejlen. Der arbejdes fortsat på fejlen.
- Forkert zonevalg og forkert anvendelse af kort afsløres med rejsekort

#### Ødelagte/tabte skolekort

Der blev spurgt til bestillingstid ved ødelagte/tabte skolekort.

Skolen bestiller online, og der går ca. 10 dage fra bestilling til kortet er hos skolen/eleven.

#### Midlertidige skolekort

Fra sidste på efteråret ændres processen. Skolesekretæren skal kontakte NT, der udsteder et midlertidigt skolekort, som sendes til skolesekretæren. Det nye skolekort er et papir med +koder og er kun gyldigt i 14 dage.

#### **Ungdomskort**

Ungdomskort flyttes over på rejsekort i foråret 2020. Studerende bestiller stadig på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk). Der vil køre en pilottest i oktober/november 2019 med ca. 10-15 kendte kunder. Der skal foretages check ind og ud ligesom med skolekort. Sydtrafik og Fynbus er i drift, og systemet kører. Det vil komme en grundigere information inden ibrugtagning.

Se mere i bilag 1.

## **6. Hovednet Vest og knudepunkter v/ Gitte Christensen, NT**

Den 11. august 2019 idriftsatte NT i samarbejde med Region Nordjylland, Morsø Kommune, Thisted Kommune, Jammerbugt kommune og Vesthimmerlands Kommune et projekt om styrkelse af Det Nordjyske Hovednet i Vest, hvor køreplantimetallet i de vestlige korridorer på hovednettet er øget væsentligt.

Samtidigt med hovednet udvidelsen blev Plusturen gratis i 3 måneder fra og med den 11/8 og de første knudepunktsskilte blev indviet. Det hele blev fejret med 4 events i løbet af uge 33.

På mødet fortælles mere om hovednet udvidelsen og knudepunkt projektet.

Gitte fortalte om styrkelse af Hovednet Vest, hvor nettet er opgraderet med timesdrift i hovedkorridorer på alle dage, også aften og weekend fra 11. aug. 2019. Samtidig foregår der er en etablering af knudepunkter løbende. De første var klar den 11. august i de fire vestlige kommuner. Ydermere er Plustur forbedret med erstatning af bufferzoner og Plustur fra stoppesteder. Som led i kampagnen ”Vi rejser sammen” er Plustur gratis i 3 måneder (frem til 11/11-19). Se mere på [www.virejsersammen.dk](http://www.virejsersammen.dk) og i bilag 1.

## 7. Meddelelser

Fra NT vil der blive fortalt om følgende:

- Status på køreplandialog og -proces v/ Gitte Christensen, NT

NT arbejder med 3 indsatser i forhold til en tættere dialog mellem chauffører, entreprenører og NT vedr. køreplaner:

### 1: Bedre køreplandialog mellem alle parter

- Bedre muligheder for input fra chauffører med indmeldingsskema på ruteniveau
- Dialogmøder under høringsperioden
- På længere sigt: digitalisering af skema (evt. Chauffør App)

### 2: Styrket datagrundlag til køreplandialog

- Linjerapporter om busregularitet
- Dialogværktøj mellem de 3 parter i høringsprocessen

### 3: Øge kendskab til og viden om køreplanprocessen

- Bedre og mere synlig information på Viazonen
- Løbende orientering og efterlysning af input på møder med Chaufførkontaktudvalget og Entreprenørudvalget

**VIGTIGT!!**



- Busholdepladsen, Aalborg Busterminal v/ Erik Frederiksen, NT

Der er endelig blevet asfalteret på pladsen ved det nye hotel Zleep. NT var desværre ikke blevet varskoet om arbejdet, hvorfor vi ikke havde mulighed for at melde noget ud til entreprenørerne. Vi vil dog gerne rose de chauffører, der blev påvirket af asfaltarbejde for at finde fornuftige løsninger, således driften ikke blev påvirket. Der foregår stadig en dialog mellem NTs udlejer og bygherren om at få bragt de sidste forhold i orden.

- Bus PC logger af for tidligt (endestationer) v/ Erik Frederiksen, NT

Når bussen er ca. 100 meter fra endestationen, logger bus PC'en af. Det har været en bieffekt af *single sign on* mellem Rejsekortet og bus PC'en. Det vil blive rettet i løbet af denne måned.

## 8. Kommende møder

Næste møde er onsdag den 18. december kl. 9.30-14.00 inkl. julebuffet. Formøde kl. 8.00-9.30

## 9. Eventuelt

### **Bemaling af busser**

Der er mange busser, som mangler den gule stribe.

*NT er ved at følge op på det.*