

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
6. juli 2017	1-13-36-17	Jytte Groth	jgr@midttrafik.dk	8740 8223

## Referat – HMU-møde

**Mødetids-  
punkt** 29. juni 2017

**Sted** Søren Nymarks Vej 3, Højbjerg

**Mødedel-  
tagere** Ledelsesrepræsentanter:  
Administrationen: Jens Erik Sørensen og Bodil L. Møller  
Busselskabet: Finn Mikkelsen

Medarbejderrepræsentanter:  
FOA: Peter H. Crawford  
3F: Poul Erik Eskildsen og Bjarne Faurholt Jørgensen  
Dansk Metal: Lars Peter Andersen  
HK: Anne-Lise Hedegaard Mikkelsen  
AC: Mikkel Holm Schou  
Arbejdsmiljørepræsentant: Anita Nørgaard

Afbud: Jean Philip Richard, Jan Ingebrigtsen og Bjarne Larsen Dansk Metal: Lars Peter Andersen

Referent: Jytte Groth

### **Ad pkt. 1 – Godkendelse af dagsorden.**

Dagsordenen blev godkendt.

### **Ad pkt. 2 – Den årlige strategidrøftelse**

Emnet for dette års strategidrøftelse er kundefokus. Vicedirektør Mette Julbo og Jesper Fogh fra Trafikservice var inviteret med som oplægsholdere.

Mettes oplæg omhandlede kundefokus generelt, men også i forhold til administrationen. Vigtige temaer for kundefokus i Midttrafik er bl.a., hvordan man i fremtiden kan tilgodese kundernes (i stigende grad) individuelle ønsker, kundefokus på forskellige niveauer i organisationen, målinger af kundefokus og hvordan Midttrafik bidrager til kundeorientering i busselskaberne, gennem fx Fly High, incitamentsordningen som Bedste Busselskab, ChaufførNet mv. Der henvises til vedlagte slides, som blev vist på mødet (findes længere nede i dokumentet)

Chaufførerne vil gerne have en mobilapp, hvor de kan tilmelde sig med en mailadresse med henblik på at modtage nyhedsbreve. Ideen er god, men i øjeblikket er der ikke teknisk muligt at vælge, hvad man vil orienteres om.

Et af de nye tiltag er samarbejdet mellem buschaufførerne, plejehjem, politi mv. i forhold til demente. Chaufførerne fortalte om episoder, hvor demente borgere har mistet orienteringen og kører frem og tilbage med bussen. I den forbindelse har de kontaktet politiet, som har afvist henvendelserne, herefter har de kontaktet lokalcentrene (når de kan få det oplyst). Et lokalcenter sendte en taxa, og et andet lokalcenter sagde, at de ikke havde ressourcer til at hjælpe, og

at chaufføren "bare" måtte sætte borgeren af. Chaufførerne ønsker klare retningslinjer for håndtering særligt af hensyn til den demente.

Mette Julbo har taget kontakt til Aarhus Kommune med henblik på nærmere drøftelse.

Det blev bemærket, at fokus i øjeblikket er meget på de unge – bl.a. i forhold til øget anvendelse af digitale løsninger. Det blev påpeget, at der fortsat er kunder som har behov for information, men at det ikke kan foregå digitalt. Hertil bemærkede Mette, at man er opmærksom på at der skal være alternative muligheder for kunder, som ikke har digital adgang til information og henviste bl.a. til, at man har mulighed for at kontakte Kundecentret og få tilsendt print af de køreplaner, man har behov for. Statistik viser imidlertid, at flere og flere, herunder også den ældre kundegruppe bruger smartphones mv.

Jesper Fogh præsenterede Midttrafiks nyeste tiltag - ChaufførNet. ChaufførNet er en online portal, som kan tilgås på både pc, tablet og smartphone.

ChaufførNet bliver offentliggjort i slutningen af august. Indholdet er nyheder, chaufførhåndbog, billetoversigter mv. En ny facilitet er, at den enkelte chauffør får mulighed for at stille spørgsmål til Midttrafik. Spørgsmålene vil blive besvaret fra Trafikservice.

ChaufførNet er udarbejdet i samarbejde med chauffører og det er allerede præsenteret på Fly High og faglig messe, bl.a. med henblik på at få input til udviklingen af ChaufførNet.

I busselskabet har man i øjeblikket et pilotprojekt om brug af smartphones som arbejdsredskab for chaufførerne. Hvis pilotprojektet falder ud, som det ser ud til, vil alle chauffører blive udstyret med en smartphone.

Anita bemærkede, at chaufførerne ønsker en grundlæggende viden om billettyper, selv om de ikke skal kunne besvare alle spørgsmål om disse.

Finn Mikkelsen havde et oplæg om busselskabets arbejde med kundefokus. Overordnet er busselskabets mål at skabe gode rammer og vilkår, således at medarbejderne har mulighed for at give kunderne den bedst mulige service. Der skal ske i et tæt samarbejde medarbejdere og ledelse i mellem. Det er vigtigt med fælles forståelse for opgaven og dens vigtighed. Grundlæggende handler det også om i det daglige at behandle kunden som man gerne selv vil behandles.

Fra busselskabet ønsker man et tættere samarbejde med Politiet, når politiet spærrer veje som følge af en pludselig opstået hændelse i trafikken. Dette for at kunne give orientering til kunderne.

Ligeledes ønskes et tættere samarbejde med Aarhus Kommune, når der er større arrangementer, der har betydning for busdriften.

Jens Erik opfordrede til, at chaufførerne fortsat indrapporterer til Busselskabet, som kan gå videre til Midttrafik, som så efterfølgende kan tage kontakt til kommune og politi.

### **Ad pkt. 3 – Regnskab for 2016.**

Midttrafik er kommet ud med et flot regnskab for 2016. Således er der muligt at sende 50 mio. kr. tilbage til kommunerne vedrørende busdriften. Aarhus Kommune vil få ca. 28 – 30 mio. kr.

Der har været merudgifter på handicapkørsel og flexitur.

Der har været et mindreforbrug på 16 mio. kr. på administration. Bestyrelsen har besluttet, at beløbet kan beholdes i organisationen og bruges til kundevendte forbedringer.

Fra Busselskabets side blev det tilkendegivet, at man har et håb om at de tilbageførte midler vil blive brugt til kollektiv trafik.

### **Ad pkt. 4 – Evaluering af MEDaftalen**

I HMU-mødet den 21.februar 2017 blev MEDaftalen evalueret. I forbindelse med evalueringen blev følgende aftalt:

- arbejdsmiljøstrukturen i BAAS ændres i overensstemmelse med fremsendte oplæg
- formuleringen omkring valgperiode for medlemmerne ændres til at Medudvalgenes funktionsperiode er for mindst 2 år

Aftalen er efterfølgende konsekvensrettet i overensstemmelse hermed og fremsendt til godkendelse hos udvalgets medlemmer.

I mødet tilkendegav Anne-Lise, at HK ikke kan acceptere en fleksibel funktionsperiode. Endvidere fandt medarbejdersiden, at det er de faglige organisationer, som skal underskrive den reviderede aftale.

Midttrafik har efterfølgende rettet henvendelse til forhandlingsorganet v/Jan Helbak FOA.

### **Ad pkt. 5 – Orientering fra Arbejdsmiljøgrupperne**

Der er foretaget nyvalg til posterne som arbejdsmiljørepræsentanter. Poul Hasager er valgt på Kundecentret og Kim Bramming er genvalgt for resten af administrationen.

Der er gennemført sikkerhedsrunderinger på de 3 lokationer (Kundecentret, Søren Nymarks Vej og afdelingen i Videbæk). Runderinger passer godt timingmæssigt med den APV, som netop er gennemført i administrationen. Arbejdsmiljøgruppen skal nu arbejde med opfølgning på APV'en.

### **Ad pkt. 6 - Letbanen**

Under punktet om regnskab 2016 blev der spurgt om hvorvidt planlagte besparelser til reduceret køreplan 2017 bliver effektueret, da Letbanen først kommer i drift senere end forventet. Der skal fortsat køres efter gl. køreplan og indtil Letbanen er i endelig drift effektueres besparelserne ikke.

Ligeledes vil der fortsat være erstatningskørsel på banen indtil Letbanen er i fuld drift.

I forlængelse af det tidligere punkt om kundefokus blev det bemærket, at en del af god service også er det produkt kunden bliver tilbudt. I den forbindelse udtrykte buschaufførerne underen over, at togbussen ikke kører frem til knudepunktet, Viby Torv, men stopper ved Viby Station. Togbussen holder heller ikke ved knudepunktet i Tangkrogen.

### **Ad pkt. 7 – Orientering fra formanden og næstformanden**

Bjarne Faurholt Jørgensen er valgt som næstformand for HMU.

### **Ad pkt. 8 – Eventuelt.**

Der var ros til den faglige messe, især Ullas præsentation af de problemstillinger køreplanlæggerne arbejder med, når der skal laves køreplaner. Buschaufførerne vil gerne indgå i et samarbejde med køreplanlæggerne.

Poul Erik Eskildsen oplyste, at man til næste møde har et punkt om personalepolitik, herunder sygefraværspolitik og personalesamtaler.

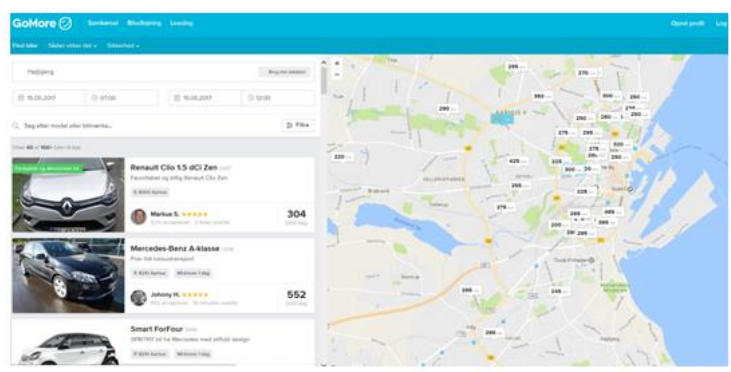
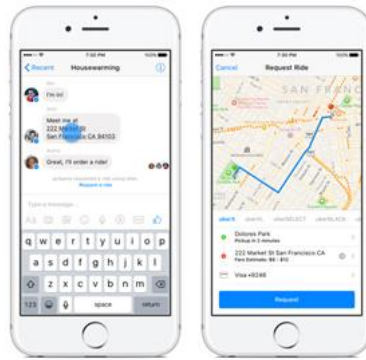
God service i  
alle kontakt-  
punkter

### Eksempler på betydningen af god kundeservice

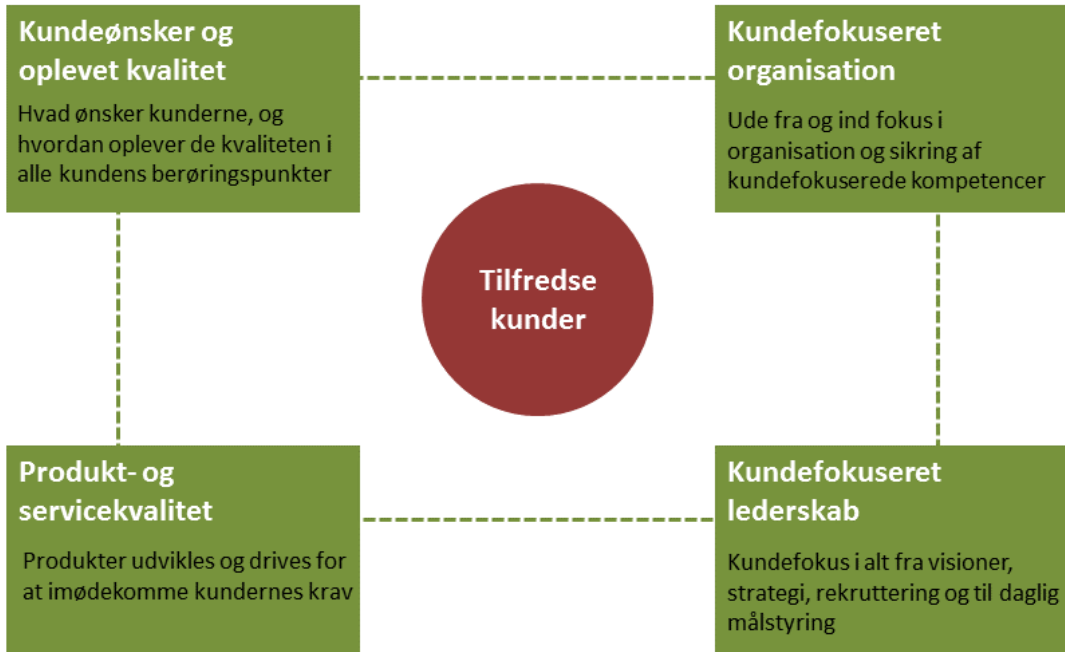
- God service mindsker antallet af kundeklager
- Arbejdsglæde og god service er to sider af samme sag
- Tilfredse kunder bakker os op i bussen, på facebook mv.
- God kundeservice er den allerbedste markedsføring
- God service driver flere kunder i butikken



Konkurrencen har aldrig været større. Kunderne har andre muligheder.



Det er en løbende proces at give kunderne en god rejse og en god service



## Eksempler på hvordan vi arbejder med kundeorientering

### Kundefokuseret organisation

- Ansættelsesproces
- Træning: Kundecenter, Fly High, kommunikation
- Kunde for en dag

### Kundefokuseret lederskab

- Strategiplan
- Målstyring på en lang række parametre f.eks. kundeklager, telefonservice
- Ledelsesmålinger

### Kundeønsker og oplevet kvalitet

- Brugertests
- Kundetilfredshedsmålinger

### Produktkvalitet og serviceleverance

- Overvågning af kvaliteten f.eks. gennem målstyring og kvalitetskontrol
- (Men der er vildskud, som ikke kommer af kundeønsker!)



## Målstyring med udgangspunkt i kunderne

Målstyring: Kundeservice							Målopfyldelse	
A-mål	B-mål	Ansvar	Mål 2018	C-mål	Mål 2018	D-mål	Mål 2018	Status
TILFREDSE KUNDER TK	TK2 90% af kunderne skal være tilfredse med den service, de oplever, når de kontakter Midttrafik	MD	90%	Tilfredshed med telefonisk betjening	90%	Kundecenter Servicelevel	70%	82,8%
				Tilfredshed skriftlige henvendelse	75%	Servicelevel skriftlige henvendelser	5 dage	65,0%
				Personlig betjening Kundecenter	90%		90%	
				Tilfredshed Facebook	80%		67%	
				Tilfredshed Chat	80%	Reception Servicelevel	80%	96,8%
	TK3 Mindst 80% af kunderne skal være tilfredse med den information og vejledning, som de får af Midttrafik	MD	80%	Brugbar information	82%			81%
				Nemt af finde information	80%			
DIFTHIGE LEVERANDØRER DL	DL1 Kundernes overordnede tilfredshed med rejsen (opgjort pr. leverandør)	MD	90%	Driftsinformation	0			0
				Kvalitetskontrol	475			544
				Opfølgning på kvalitetsbrister		5 dage	100%	
				Rettidighed regionale og busser	85%			
				Rettidighed busser Aarhus og Silkeborg	75%			72%
				Kørte ture	99,8%			100%
TILFREDSE BESTILLERE TB	TB2 xx% af bestillere skal være overordnet tilfredse med Midttrafiks performance på værdi for	MD	7%	Billetkontroller Aarhus	5000			4704
				Billetkontroller Regional	500			236
				Fejl på billetautomater	4%			2,9%
				Delvist udgåede	Max 70			0
				Udgåede ture	Max 60			0

C-mål	Mål 2018	D-mål	Mål 2018	Status	Målopfyldelse
Fly High Løring	90%				Ikke målt endnu
Fly High deltagelse	2016 90% 70% 50%	FH1: 90% 70% 50%			FH1: 95,5% FH2: 100%, 81% FH3: 99%, 72%
Repræsentantskabets tilfredshed	80%				Ikke målt endnu
Kvalitetsudvalgets tilfredshed	90%				100%
Entrepreneurvalgets tilfredshed	90%				5,9 på 7-trinsskala -84%
Intern service tilfredshed	90%				84%
Medarbejder tilfredshed	90%		90%		64%
Tilfredshed med ledelsen	90%				82,30%
Besvarelsesprocent for MTU	82%				86%
Opfølgningsstatistik		Udarbejdes senest 5. hverdag i måneden			1 mål
Referat fra HMU og LNU		Udarbejdet inden for 10 arbejdsdage			
Medarbejder tilfredshed med HR's jobtilbud					95%
Leders tilfredshed med HR's jobtilbud					95%
Confessionnaire ad MUS					

## Eksempler på måling af, om lederne er kundeorienterede



## Eksempler på Midttrafiks bidrag til kundeorientering i busselskaberne

### Kontraktkrav

- Grundlæggende krav til service, sprog, uniform
- Bussens indretning, udseende mv.

### Efteruddannelse

- Fly High (Midttrafik giver et tilskud på ca. 2 mio. kr. hvert år)
- Fly High for driftsledere

### Incitament for gladere kunder

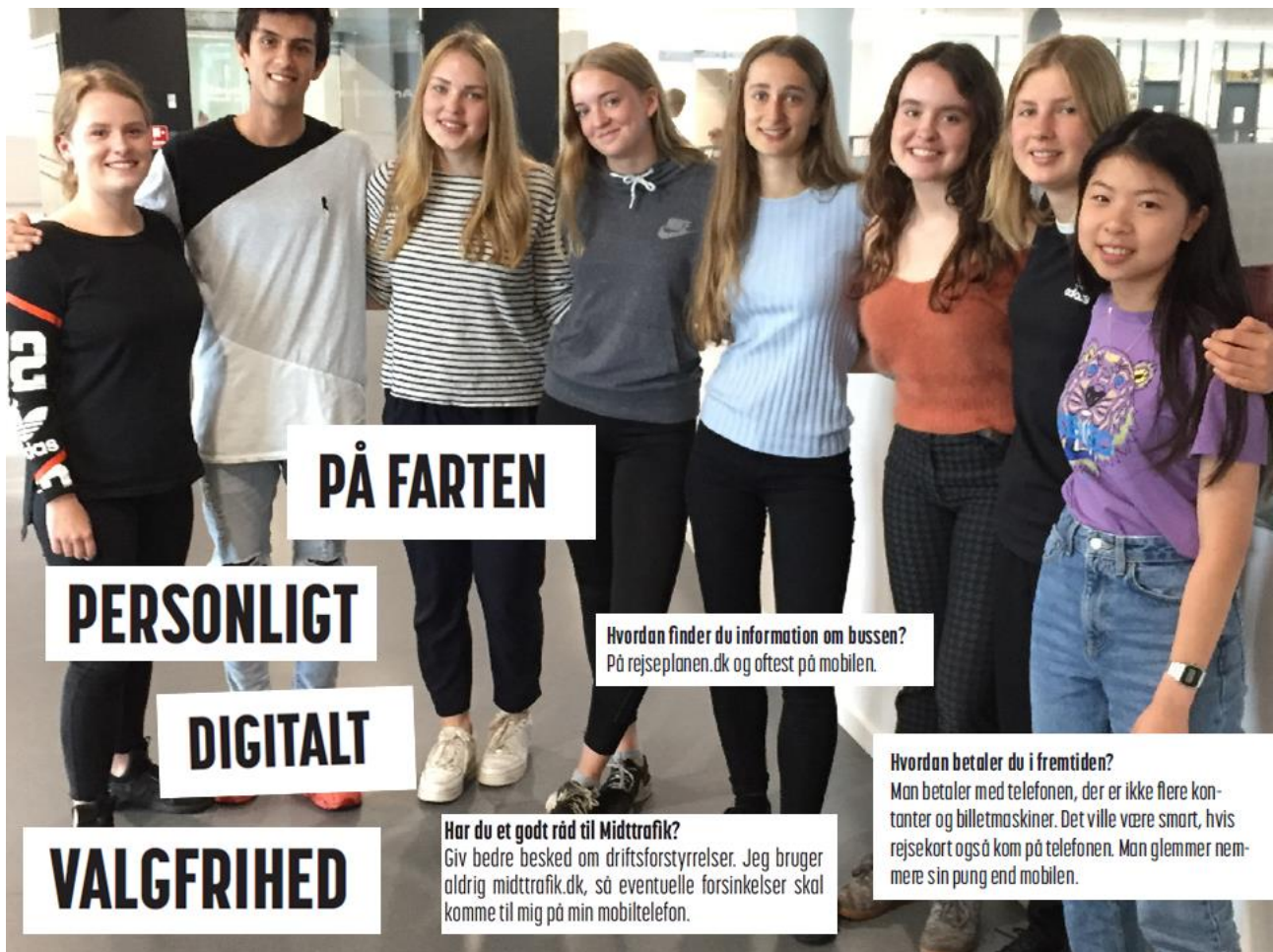
- Midttrafiks bedste busselskab (bonus 300.000 kr.)

### Information

- ChaufførNet
- (24/7 beredskab)

### Måling

- Kundetilfredshedsundersøgelser



## Fly High

- Den eneste Midttrafik-uddannelse i forhold til chauffører og driftsledere
- Busselskaberne er ansvarlige for al øvrig efteruddannelse
- Formålet er at sikre, at alle chauffører får regelmæssig træning i kundeservice
- Og et forsøg på at sikre ensartet service på tværs af busselskaber



**Fly High 1**

Grundlæggende kundeservice

**Fly High 2**

Udvidet kundeservice

Grundlæggende konflikthåndtering

**Fly High 3**

Udvidet kundeservice

Udvidet konflikthåndtering

Beredskab

Mobning

**Fly High 4**

Udvidet kundeservice

Udvidet konflikthåndtering

Demens

Digitalisering

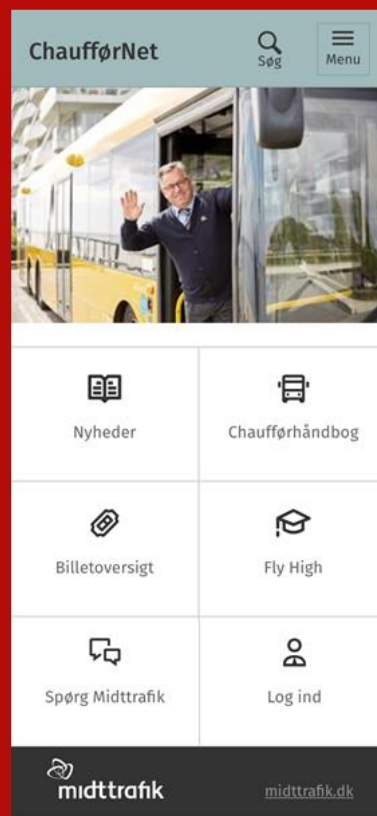


## Bilaf pkt 2 ChaufførNet

02-08-2017

# ChaufførNet

- Alt på ét sted

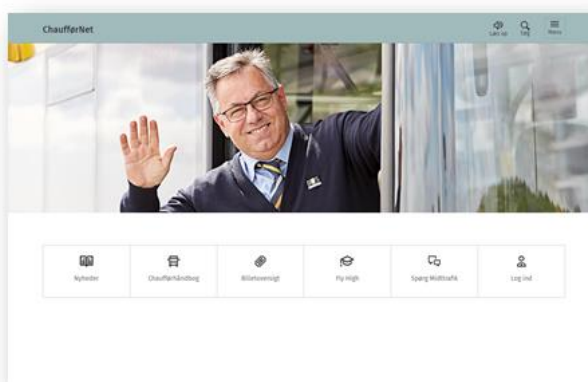


## ADGANG FRA MOBIL, TABLET OG COMPUTER

---

ChaufførNet tilpasser sig automatisk, så det kan bruges på alle almindelige skærme.

ChaufførNet kan hentes som et app-ikon på din startskærm.



## BAGGRUND

---

- Input fra chauffører og busselskaber
- Understøtter serviceværdier
- Behov for opdateret og søgbar chaufførhåndbog
- Ønske om at kunne stille spørgsmål til Midttrafik
- Ønske om en enkel og søgbar billetoversigt
- Mulighed for at sende information hurtigt
- Ønske om mere brug af film, billeder og lyd
- Behov for at information kan ses på mobilen



## WHAT'S IN IT FOR ME?

---

En indgang til alt indhold:

- Søgbar billetoversigt
- Slanket og søgbar chaufførhåndbog
- Stil spørgsmål til Midttrafik
- Nyheder og chaufførinformation fra Midttrafik
- Fly High – info og billeder fra kurser
- Manualer og hjælpeværktøjer (fx Livemap, prisberegner)
- Notifikationer på sms/mail – når der er nyt



## LAD OS SE PÅ DET ...

---

