

MØDE

Dato	12. december 2013
Mødekategori:	MEDudvalgsmøder
Mødested:	Aulaen
Mødedato:	3. december 2013
Mødetidspunkt:	10.00
Forventet sluttidspunkt:	12.00
Udfærdiget af	Anja L. Mathiesen
Godkendt af	Torben Høyer og Ejler Møller Petersen den 19. december 2013
Mødeindkalder:	Anja L. Mathiesen
Obligatoriske deltagere:	Torben Høyer Finn Mikkelsen Frits Vittrup Ingerlise Kirkegaard Tommy Hansen Bente Mikkelsen Chris Gade Oxholm Peter Frentz Ejler Møller Petersen Houman Khakpour Johnny Døllerup Christensen Sanne Gaarsdal
Valgfri deltagere:	Bjarne Larsen
Til stede:	Torben Høyer Finn Mikkelsen Frits Vittrup Ingerlise Kirkegaard Tommy Hansen Bente Mikkelsen Jean Philip Ricard (suppleant for CGO) Peter Frentz Ejler Møller Petersen Houman Khakpour Lars Peter Andersen Johnny Døllerup Christensen Sanne Gaarsdal Bjarne Larsen
Fraværende	Chris Gade Oxholm Lars Peter Andersen
Kopi	

Dagsorden

1. Godkendelse af dagsorden
2. Godkendelse af referat
3. Rygepolitik
4. ServiceSimon dialog
5. Bonusaftale, kundehenvendelser og kontrol
6. Nultolerance
7. Arbejdsklausuler, kædeansvar o. lign.
8. Økonomi i grøn kørsel
9. AMR-struktur
10. Opfølgning på spørgsmål vedr. videoovervågning på sidste møde
11. Eventuelt

1. Godkendelse af dagsorden

BM ønskede en status på punktet om omklædning på St. Syd, som blev flyttet fra sidste møde.

BL meddelte, at Lars Petersen er på sagen, og der kommer noget inden længe.

Med denne kommentar blev dagsordenen godkendt.

2. Godkendelse af referat

Godkendt uden bemærkninger

3. Rygepolitik

BL orienterede:

Rygepolitikken er blevet opdateret på baggrund af klager fra kunder vedr. lugt af røg i bussen, fordi chaufføren ryger lige uden for bussen og pga. henvendelser vedr. rygning i opstillingshallen. I rygepolitikken står der derfor nu, at man skal holde en afstand på 3 meter fra bussen, når der ryges.

Desuden flyttes askebægrene væk fra indgangsdørene til stationer og opholdshuse, og der sættes skilte op.

PF sagde, der også bør gøres noget for at få passagererne (f.eks. gymnasieelever om natten) til at holde sig væk fra de åbne busdøre, når de ryger. For det er svært at vide, hvis skyld det er, at der lugter af røg.

BL pointerede, at BAAS ikke kan lave regler for det over for kunderne, men når det er forbudt for chaufførerne, ved vi, at det ikke dem, der ryger, hvis der kommer klager.

JPR mente, at det vil blive svært at overholde denne politik. Læskurene bruges som rygeskure ved Sønderhøj Så det er svært, hvis kunden siger, at bussen og chaufføren lugter af røg.

TH meddelte, at BAAS vil tage kontakt til skolerne i Sønderhøj og bede dem om ikke at ryge og sætte et skilt op med rygning forbudt. Vi kan meddele, at vi får passagerklager over det.

THA understregede, at de klager, der kommer fra kunder vedr. rygning ikke går på, at der er nogen, der står ved bagdøren. Det er klager over, at chaufføren sidder i bussen og ryger.

HK foreslog, at der tages hensyn til rygerne ved at lave halvtag ved askebægre. Det er et ønske i APV'en.

TH sagde, at der på få år er sket en kolossal ændring i forhold til rygning i BAAS. Mange steder f.eks. i Aarhus og Silkeborg Kommune må man slet ikke ryge på matriklen. Vores regler er lempeligere, men vi kommer ikke til at bygge halvtag. Det går stik imod tendensen.

BM mente, at der bør stå, at det er retningslinjer og ikke en politik. Der bør også stå, om der kan være konsekvenser.

BL understregede, at BAAS ikke har retningslinjer eller politikker som ikke har konsekvenser. Men reglerne ligger på forskellige niveauer, så de tager forskellig tid igennem systemet. Han syntes ikke, der bør stå noget om konsekvenser i den enkelte politik.

BM oplyste, at der i et af opholdshusene på linje 1A er ophængt et opslag fra en stationsleder om, at dørene på bussen skal være lukkede, når man står og ryger.

TH meddelte, at man vil tage en snak med den pågældende stationsleder.

4. ServiceSimon dialog

Med henvisning til det fremsendte bilag meddelte BL, at der vil blive afholdt såkaldte ServiceSimon samtaler. Disse samtaler drejer sig om at få snakket med folk, hvis de løber ind i nogle u hensigtsmæssigheder som f.eks. klager. For meget kan rettes hurtigt ved en snak.

Efter en samtale bliver der lavet et kort notat om, at den har været afholdt, og hvis der er lavet aftaler, skrives det ind. Disse samtaler er ikke en del af det formelle samtalesystem. Det handler om at få tingene drøftet.

EMP ønskede at vide, om det kan have konsekvenser for chaufføren, hvis det bliver nødvendigt med flere samtaler om dette.

BL svarede, at notater fra ServiceSimon-samtaler ikke kan få konsekvenser alene, men hvis der kommer en formel samtale, vil man da tage udgangspunkt i, at der har været afholdt en ServiceSimon samtale, ligesom med andre uformelle samtaler, som SL'erne har. Notatet ligger selvfølgelig i personalemappen.

TH tilføjede, at det er en mellemløsning for ikke at lave bål og brand over alting. Der er tale om vejledning.

JPR spurgte, hvorfor det skal registreres, hvis det alligevel ikke skal have konsekvens. Det bliver det jo ikke lavet ved uformelle samtaler med SL'erne eks. på trappen.

EMP påpegede, at stationslederne overskrider deres beføjelser f.eks. i forhold til konsekvenser ved rød kørselsprofil. Der er forvirring omkring formelle og uformelle samtaler hos SL'erne.

Han mente, man kan frygte, at det også sker ved Servicesimon-samtaler.

BL sagde, at han gerne vil have besked, hvis nogen ikke kan finde ud af, hvordan det forholder sig mht. konsekvenser eller ej. Der skal ikke være tvivl om, hvordan det forholder sig. Ledelsen står fast på, at projektet drejer sig om et personligt incitament.

HK mente at det i notatet om ServiceSimon-samtaler bør anføres, at det er en uformel samtale, der ikke har konsekvenser alene.

TH meddelte, at der var rejst nogle væsentlige problemstillinger. Han bad tillidsrepræsentanterne om at finde nogle repræsentanter, som kan sætte sig sammen med BL og se på det. Så finder man ud af, om man kan komme videre med projektet eller ej.

Han understregede, at ledelsen gerne vil have besked, hvis der den mindste usikkerhed om den grønne profil.

BM meddelte, at nogle af chaufførerne er dødtrætte af ServiceSimon. De føler, at der bliver talt ned til dem vha. ham. Hun udtrykte håb om, at der findes et andet navn til den type samtaler.

PF var enig i, at en del chauffører synes det er en nedværdigende måde, der tales til folk på.

TH sagde, at den lidt humoristiske vinkel i Mission Service var et bevidst valg, og ServiceSimon holder jo nok ikke evigt. Men han kan bruges til forskellige ting, og Sporvejsnyt har jo også brugt ham. TH mindede om, at der var chaufførrepræsentanter med i arbejdsgruppen og påpegede, at der også var en del, som var kritiske over for Positiv Energi Smitter. Men mange henvendte sig også og sagde, at de var glade for vinklen.

Han tilføjede, at den ønskede effekt af servicekampagnen er at hæve niveauet for den service der leveres. Så hvis det ikke virker, må vi se på det. Han opfordrede til at komme med forslag til, hvordan BAAS kommer videre med service. Vi vil arbejde videre med det, men vi ved ikke præcis hvordan. ServiceSimon skal ikke nødvendigvis indgå.

JFR foreslog, at man læner sig op ad Midttrafiks (MT) ”Jeg er cool”. Chaufføren er den der ved, hvordan tingene skal være. Han har overblikket og yder den optimale service.

EMP sagde, at det er vigtigt at fastholde, at vi har et system, hvor vi tackler klager gennem formelle og uformelle samtaler. ServiceSimon er noget andet. Det er noget til selvjustits.

Uanset om det er ServiceSimon, eller ”Jeg er cool” konceptet, skal vi ikke være så bange for at erkende, at vi kan blive klogere og at servicen kan udvikles, bemærkede TH. Det er service vi bliver vurderet på af vores kunder.

5. Bonusaftale, kundehenvendelser og kontrol

FM præsenterede registreringer fra MT og meddelte, at registreringer vedr. drift og service vil indgå som parametre i næste års resultatlønsaftale. Fremmøde, roser og klager udgår.

Han understregede, at det er oplagt at indarbejde områder, som MT vurderer BAAS på, da det jo er MT, som i fremtiden skal beslutte, hvorvidt BAAS skal køre eller ej.

Pt. ligger vi fint set i forhold til omfanget af ture

HK sagde, at en chauffør jo ikke kan påvirke udgåede ture pga. nedbrudte busser.

FM understregede, at det er en ordning for hele BAAS og ikke kun for chaufførerne. Folk på vækstedet kan jo heller ikke gøre for det, hvis en chauffør ikke kører til tiden. Det er et fælles anliggende.

BM ønskede at vide, om niveauet vedr. ruteføring og korrespondance skal ligge på nul.

FM sagde, at BAAS ikke kan gøre meget ved ruteføring, men korrespondance kan godt have noget med omkørsler at gøre. Vi lægger niveauet i resultatlønsmodellen, så der er plads til klager over korrespondance. Vi skelner heller ikke mellem berettigede og uberettigede klager. De registreres uanset.

FM påpegede, at det fremsendte bilag viser noget foreløbigt. Det er ikke absolutte tal der lægges frem, men vi orienterer om det her. BAAS skal formulere nogle ambitioner. Det er vildt vigtigt for vores fremtid. Vi skal have en bonusordning, som tager højde for, hvad kunderne ønsker.

EMP mente, det er bekymrende, hvis klager vedr. for tidligt kørte busser og forbikørsler tages med, uanset om de er berettigede eller ej.

FM meddelte, at der bliver sat nogle måltal op, som tager hensyn til uberettigede klager.

EMP undrede sig over posten ”for tidligt kørt bus”. Der er problemer med køreplanen, så det undrede ham, at man kan køre for tidligt.

FM sagde, at det jo kan dække over, at tiden er forkert fordelt på vejen. Vi skal have justeret køretiderne, og det er også noget, vi skal bruge disse parametre til.

PF meddelte, at det ikke er i orden over for chaufførerne at dække sig ind under, at tingene er noget, MT siger/gør, f.eks. i forhold til omkørslen på linje 14.

FM sagde, at BAAS også kontraktligt har pligt til at sige, hvis ting ikke fungerer. Men vi har ikke mulighed for at sige, hvordan det så skal være. BAAS dækker sig ikke ind under nogen. Omkørslen er MT's anliggende sammen med TOV.

TH tilføjede at niveauet i resultatlønsmodellen skal lægges efter problemer som disse. FM vil selvfølgelig sige til MT, hvis de registrerer noget, BAAS ikke har indflydelse på.

FM sagde, at mange ting i registreringsystemet peger ind imod MT selv, f.eks. nogle af de kvalitetsbrister, I påpeger her. Vi skal alle sammen bruge det til at løfte opgaven, og hvad er mere naturligt end at spørge kunderne.

EMP mente, at der er sket utrolig få fejlrettelser i forhold til rutenettet/køreplanen.

FM forklarede, at der laves en log på hver enkelt linje. Vores data udgør et fælles materiale sammen med de data, TOV har. Byen ændrer sig jo til stadighed, så historiske data er ikke altid gode nok, men vi har omfattende data. Vi laver en åben post, så man kan se, hvad det er for nogle data og registreringer, vi har, og som vi kan bruge i forhold til køretid.

EMP henviste til et stormøde med FOA, hvor BAAS også deltog, og hvor køretider var på dagsordenen. Han ønskede at vide, om BAAS vil stå for sådanne møder fremover og tidsnok til, at drøftelserne kan nå at indgå i planlægningen af køretid. Gerne med deltagelse af MT/TOV. Ellers indkalder tillidsrepræsentanterne selv.

FV anerkendte, at der blandt chaufførerne er et stort ønske om at drøfte køretider, og han og planafdelingen vil lægge ind i årshjulet, at der holdes møder på alle tre stationer. Han pointerede, at det er vigtigt, at det lægges fast som en del af årshjulet.

TH pointerede, at det efter hans opfattelse er en god idé, at der afholdes et medarbejdermøde, som TR'erne står for, sideløbende med de lokale møder, som afholdes af BAAS. Præcist som i år. Derved opnår vi max. tilbagemelding fra chaufførerne.

FM påpegede, at MT udover kundehenvendelser også laver kvalitetstjek, hvor man bl.a. ser på uniform, destinationsskilte, logo, vedligehold og rengøring. Det indgår også i MT og TOV's vurdering af det, BAAS leverer.

PF ønskede at vide, hvordan oversigten vedr. kvalitet skal læses.

FM gennemgik martstallene. Her er eks. posten "Informationsmateriale" rød, fordi BAAS f.eks. har manglet prisfoldere. Det skyldes dog, at BAAS ikke har haft folderne til rådighed, og det peger således indad mod MT.

EMP ønskede at vide, hvem der har ansvar for skiltning ind- og udvendigt på busserne.

FM meddelte, at MT har et projekt kørende for at finde ud af, hvordan man skal skilte.

Det er BAAS' opgave, at der er styr på den skiltning, der lovmæssigt er påkrævet, for at bussen kan synes.

TH sagde, at der vil blive udsendt information om skiltning i busserne. FV er med i en arbejdsgruppe om det.

JPR sagde, at det er forvirrende, at BAAS har særregler i forhold til MT's regler for andre busser f.eks. det, at man ikke må have cykler med i vores busser. Han foreslog, at BAAS beder om, at reglerne forenkles. Man kunne evt. informere i bussen om, at rejsereglerne kan findes på MT's hjemmeside.

Han oplever, at kunder bliver sure, når man henviser til kundecenteret.

HK supplerede og sagde, at gamle foldere om regler skaber forvirring. Der er f.eks. en folder, hvor der står, at løbehjul skal være klappet sammen, men det kan de nye løbehjul ikke. Chaufførerne mangler informationer om rejseregler i forhold til cykler, barnevogne mv. Det er vigtigt med ensartet håndtering.

PF spurgte, hvem der skal tjekke ridser og buler i busserne i dagligdagen.

FM svarede, at klargøringen melder ind om det, men chaufføren skal gå en tur rundt om bussen om morgenen og så indrapportere evt. med billede. Hvis det ikke er gjort med dette, kan man overveje, om der skal ske en ekstrakontrol. BAAS har et projekt på alle Solaris vogne, så de alle oplakeres. MT har en vis tolerance i forhold til Volvobusserne, fordi man gerne vil have flere i omløb.

BM mente, at der bør informeres i bussen om ændringerne i ruteforløbet på linje 19.

FV sagde, at man har drøftet at informationen til kunderne ikke god nok, men ændringerne er på MT's hjemmeside.

6. Nultolerance

BL og FV har gennemgået proceduren og synes, at den øgede kapacitet i driftscenteret har haft en meget positiv effekt.

HK ønskede at vide, om der er udføres kontrol af, om tavsalarmer virker. Den bruges selvfølgelig sjældent, men den skal jo virke.

TH meddelte at der vil blive lavet noget skriftligt på det. Det skal dog afklares med AMR inden, hvad vi gør.

FV sagde, at det er drøftet på det halvårige møde.

BM sagde, at nultolerancepolitikken bør opdateres f.eks. vedrørende overfaldsalarmen. Ifølge personalehåndbogen er politikken fra 2008. Hun mente, at det er problematisk, at der ringes til chaufføren ved overfaldsalarm.

FM meddelte, at der kommer styr på det papirmæssige, men det interessante er, om det set up, der er lavet, virker i praksis.

EMP spurgte, om den nylige hændelse, hvor en passager tilsyneladende sad i bussen med en pistol, registreres som nultolerance.

TH sagde, at der skete en del fejl i den forbindelse. Det blev ikke registreret som nultolerance, og derfor blev der ikke gjort yderligere fra stationslederens side. Men den skal selvfølgelig registreres som en 0-tolerance. Vi ved stadig ikke, om det var en pistol. Kunden var væk, da politiet kom.

FV svarede, på en forespørgsel fra HK, at der vil blive informeret bredt ud i forbindelse med en eventuel miljøepisode. Der ligger en beredskabsplan i miljøledelsessystemet, men hvis en medarbejder opdager udslip, brand mv. er det altid Driftscenteret, som skal kontaktes. Driftscenteret har en mere detaljeret beredskabsplan, som kun er til deres brug.

BM spurgte, om der kan laves omstilling på SL'ernes telefon, så man kun får fat i den stationsleder, der er på vagt.

THA svarede, at der er omstilling på, men hvis man ringer direkte til ham eller stationslederne, så omstilles telefonen ikke. Der må ringes til driftsnummeret eller akutnummeret.

FM sagde, at det vil blive kommunikeret klarere ud om, hvor man skal ringe hen.

7. Arbejdsklausuler, kædeansvar o. lign.

PF ønskede at vide, hvad BAAS gør for at overholde arbejdsklausuler. Han påpegede at BAAS i hvert fald på to områder ikke lever op til arbejdsklausuler.

Han mente ikke, det er i orden, at BAAS samarbejder med folk, som ikke overholder den gældende overenskomst.

TH meddelte, at BAAS først skal have undersøgt, hvordan man er forpligtet. Vi ejes jo at MT, og det er Aarhus Kommune, der betaler for kørslen.

8. Økonomi i grøn kørsel

EMP ønskede at vide, hvordan de administrative udgifter (Sirius, papir mv.) i projektet ligger sammenholdt med de besparelser, der er.

FM sagde, at omkostningerne ved Sirius absolut er høje, men de ligger henover en lang periode, og Sirius er ikke alene tiltænkt grøn kørsel. Systemet blev købt inden og relaterer sig i høj grad til BAAS' behov for data i forhold til vores ambition omkring f.eks. kundevenlig kørsel.

EMP undrede sig over, at dieselbesparelsen ikke kan ses i bonustallene. BAAS har i samme periode fået mere miljøvenlige busser.

FM forklarede, at det skyldes den måde, det er indekseret på. Der vil fremover blive lavet en mere finmasket oversigt, for ja, det er pt. ikke let at se, at der er udsving, men det er der!

IK meddelte, at BAAS i år har brugt 163.000 liter diesel mindre på at køre det samme antal kilometer i samme periode sidste år.

EMP ønskede at vide, om der er registreret færre faldskader i perioden.

IK svarede, at BAAS ikke har set specifikt på faldskader, da man gerne vil have en længere periode for at kunne se en tendens.

Det var dog IK's indtryk, at udgiften til skader er faldet. Antallet er ca. det samme, men der er tale om mindre skader og således sandsynligvis også om færre faldskader.

BL sagde, at den projektbeskrivelse, der blev lavet til grøn kørsel, sådan set stadig holder.

Det bliver dog nu en del af den daglige drift. Vi fortsætter med at udlevere månedlige profiler. Som noget nyt vil der blive gennemført "Grøn dag på linje X", hvor den grønne vejleder vil få talt med mange chauffører på en konkret linje ved at være en del tid i opholdshuset og køre med enkelte chauffører på en mindre del af en omgang.

Desuden vil samspillet mellem de almindelige vejledere og de grønne vejledere blive taget op i løbet af 2014.

Sirius skal fortsat bruges, men ønsker til systemet vil blive taget op med Falck, i bestræbelserne på at give chaufførerne bedst mulig information.

HK påpegede, at chaufførerne ikke kan se, hvornår de har gjort noget, der giver udslag. Hen mente, der bør være et synligt udslag så chaufføren kan lære af det.

JPR spurgte, om profilen ikke kan komme ud via e-boks, eller om lønsedler kan lægges i kuverten med profilen.

BL forklarede, at e-boks ikke er en mulighed, for han får profilerne i en samlet pdf fil. Han tilføjede at det er den slags ønsker til systemet, man kan arbejde videre med.

PF sagde, at der bør informeres om, at BAAS har sparet mange liter diesel og udleder mindre CO₂.

TH bifaldt ideen, og vi vil forsøge at time en pressemeddelelse om grønnere kørsel.

9. AMR-struktur

FV oplyste, at man på det halvårslige møde drøftede BL og FV's forslag til en ny struktur, som et blevet fremlagt for MEDudvalget. Forslaget blev forkastet. Man ønsker ikke færre repræsentanter men flere timer til det antal repræsentanter, der er.

HK tilføjede, at der er enighed blandt AMR om, at de brænder for det og gerne vil arbejde mere, men for mange er det vigtigt at få den fornødne tid.

10. Opfølgning på spørgsmål vedr. videoovervågning på sidste møde

TH oplyste, at videooptagelser i bussen dækker ned igennem bussen og også noget af chaufføren. Så der er gode muligheder for dokumentation, hvis der sker noget med chaufføren.

PF påpegede, at området ved kuvøsen på Syd, hvor der er videoovervågning, også er der man klæder om.

BL gentog, at Lars Petersen er på sagen i forhold til omklædning på St. Syd.

11. Eventuelt

BM ønskede at vide, hvor langt man er mht. nye telefoner til chaufførerne.

TH svarede, at BAAS opererer med flere løsninger men ikke har lagt sig fast på noget.

Der skal være en forretningsmæssig begrundelse for at få nye telefoner, men der skal nok komme en løsning på det.

BM påpegede, at chauffører af og til har brugt deres private mobiltelefon til at tage billeder ved et uheld.

PF ønskede information om den nye EU-kvalifikationsuddannelse.

BL oplyste, at kurset fortsat er opbygget med 3 obligatoriske dage og 2 valgfri dage. De tre obligatoriske dage indeholder "kendte" emner fra første kursusomgang.

De to valgfrie dage vil blive fyldt ud med et nyt EU-krav som hedder "Befordring af handicappede i ordinær rutetrafik" (BAB). Kravet til buschauffører er, at man skal have gennemført dette kursus inden 1. marts 2018, og derfor lægger vi det ind i programmet allerede nu.

Aarhus Tech arbejder stadig med den endelige lektionsplan.

BM ønskede at vide, om St. Syd er blevet ISO-certificeret.

IK meddelte, at certificeringsaudit'en netop var i gang

HK foreslog, at der laves en midtvejsevaluering på danskkurserne, for det han hører fra projektet kan betyde, at efterspørgslen vil falde.

BL sagde, at han gerne ville høre, hvad det er, HK har hørt.

TH takkede slutteligt for året og en god indsats fra medarbejderne og tilføjede, at det for BAAS som helhed har været et rigtig godt år.