

## MØDE

Dato	19. marts 2013	
Mødekategori:	MEDudvalgsmøder	
Mødested:	Aulaen	
Mødedato:	12. marts 2013	
Mødetidspunkt:	10.00	
Forventet sluttidspunkt:	12.00	
Udfærdiget af	Anja L. Mathiesen	
Godkendt af	Torben Høyer Ejler Møller Petersen	Den 03.04.2013 Den 06.04.2013
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 René Nørgaard Lars Peter Andersen Jens Francke Larsen Sanne Gaarsdal	
Valgfri deltagere:	Bjarne Larsen	
Til stede:	Torben Høyer (TH) Finn Mikkelsen (FM) Frits Vittrup (FV) Ingerlise Kirkegaard (IK) Tommy Hansen (THA) Bente Mikkelsen (BM) Chris Gade Oxholm (CGO) Peter Frentz (PF) Ejler Møller Petersen (EMP) René Nørgaard (RN) Lars Peter Andersen (LPA) Jens Francke Larsen (JFL) Sanne Gaarsdal (SG) Bjarne Larsen (BL) Johnny Døllerup Christensen (JDC)	
Fraværende		
Kopi		

## Dagsorden

1. Godkendelse af dagsorden
2. Godkendelse af referat fra sidste møde
3. Oplysninger i Crew Web
4. Arbejdsvilkår for AMR
5. Beklædning
6. Kort orientering om nyt drifts setup
7. Kvalitetsmåling
8. Grøn kørsel
9. Eventuelt

TH indledte mødet med at sige farvel og tak for en altid engageret indsats til Jens Francke-Larsen, der har valgt at stoppe ved Busselskabet. Samtidig bød TH velkommen til Franckes afløser i MEDudvalget, Johnny Dollerup Christensen.

### 1. Godkendelse af dagsorden

TH ønskede dagsordenen udvidet med et punkt omkring rygning. Det blev tilføjet som punkt 2.a.

Herudover blev dagsordenen godkendt.

### 2. Godkendelse af referat fra sidste møde

Godkendt uden kommentarer.

#### 2.a Rygning

TH meddelte, at der skal ske en ændring i Busselskabets rusmiddelpolitik, så den også nævner reglerne for brug af e-cigaretter. Busselskabet følger trenden fra andre virksomheder og anbefalingerne fra Kræftens Bekæmpelse og Sundhedsstyrelsen og betragter e-cigaretter som almindelige cigaretter.

BM spurgte, hvordan man skal forholde sig til passagerer, der ryger e-cigaretter i bussen. Hun efterlyste en udmelding fra Midttrafik, så chaufførerne ved, hvad de skal fortælle passagererne.

Hun foreslog at sætte skilte op, så chaufføren ikke har informationspligten.

TH meddelte, at det vil blive afklaret og oplyst i referatet. Der sendes opslag ud om ændringen i politikken. Efterfølgende er det afklaret med Midttrafik, at i Midttrafik, altså for passagererne, følges rygeloven. Der vil således ikke ske en ændring her og nu i anledning af e-cigaretternes udbredelse. E-cigaretterne er således tilladt for passagererne. Status fremgår af det udsendte opslag om rygning.

### 3. Oplysninger i Crew Web

EMP sagde, at der flere gange har været ytret ønske om at få flere oplysninger med over i den del af Crew Web, som chaufførerne har adgang til, så man kan se, hvor de timer man får tilskrevet, kommer fra. Crew Web kan også bruges til andre ting, som vi ikke benytter os af.

FV forstod godt ønsket om gennemskuelighed, men den nuværende version af Crew Web kan ikke løfte opgaven. Busselskabet har den nye version i test, og det skal være færdigt til den 1. maj. Han foreslog, at der nedsættes en mindre gruppe med en repræsentant fra FOA henholdsvis 3F samt FV og TSC.

PF sagde, at B-siden har været på besøg hos busselskabet i Odense for at høre om, hvad de kan, og de bruger Crew Web til mange ting.

CGO uddybede og at sagde, at man havde besøgt tjenestemændene i Odense. De møder på samme anlæg på Tide Bus og kan gå ind på et fælles Crew Web som Tide også benytter. Ingen oplysninger er skjult.

FM sagde, at det intet har med manglende vilje at gøre. Det har indtil videre ikke teknisk kunnet lade sig gøre at opfylde de nævnte ønsker til Crew Web. Han bifaldt ideen om at nedsætte en mindre gruppe.

Det var et forslag, der generelt blev nikket til.

#### **4. Arbejdsvilkår for AMR**

RN gjorde opmærksom på intern utilfredshed i AMR-gruppen i forhold til arbejdsvilkår. Der er uklarhed om reglerne i forhold til timer til AMR-arbejde.

Hvem skal beslutte, om det er relevant eller ej at få bevilget timer?

Han henviste til at der ved den netop gennemførte APV kun var bevilget 2 timer til mødet med CRECEA, hvilket er under 5 min. pr. emne. Det blev så udvidet med en time, dvs. 3 timer pr. station, men man måtte stadig jappe tingene igennem, og flere ting blev ikke behandlet.

CRECEA sagde selv på det første møde, at to timer ikke var nok. RN mente derfor, at der skal findes en anden model.

CGO sagde, at der i henhold til arbejdsmiljøloven og MEDaftalen skal gives den fornødne tid - vel at mærke arbejdstid - til AMR-arbejdet. AMR deltager i 6 møder om året, og der er så noget plustid, som AMR selv skal regulere frem til næste møde. Der gives ikke timer mellem møderne.

CGO påpegede, at han får 100-120 AMR-relaterede mails på en måned f.eks. vedr. nultolerance. Den tid regnes ikke med. Han har søgt afspadsering for timerne, men har hver gang fået det afvist. Han meddelte, at såfremt der ikke ændres på vilkårene, må det overdrages til organisationerne, som så må forhandle med BAAS.

FV sagde, at det har været diskuteret mange gange. Arbejdsmiljøarbejdet foregår i arbejdsmiljøgruppen, og det er det, der skal bevilges tid til. Det foregår ikke hjemme hos den enkelte repræsentant. Der sker mange gode ting på stationerne og på baggrund af halvårsmøderne får man ikke den oplevelse, at kritikken er bredt funderet. På næste halvårsmøde er det oplagt at drøfte modellen, da den jo er helt ny, ligesom APV'en skal evalueres.

Han understregede at AMR'ene aldrig har været så involveret i APV'en, som denne gang.

BL meddelte, at APV-modellen blev fastlagt sammen med CRECEA, og her var udmeldingen, at der skulle afsættes 2 timer. Senere henvendte CRECEA sig og sagde, at der var for lidt tid, hvorefter der blev tilskrevet en time mere. Det er selvfølgelig uheldigt, men det primære er, hvorvidt den nye model for APV dur. Så må vi lære af det med timerne.

RN sagde, at selve APV-modellen var god. Alle mødedeltagerne var positive, men der skal være mere tid.

EMP mente det var bekymrende, hvis mange AMR ikke vil tage kampen for mere arbejdstid, for så tegnes AMR-arbejdet at for få.  
Han sagde desuden, at det er problematisk, at det ikke er officielt, at det er BL og ikke TH, der har ansvaret for AM-arbejdet.

TH sagde, at det var en forsømmelse fra hans side, at det ikke klart organisatorisk er fremgået, at AM-arbejdet er uddelegeret til BL. TH har det formelle ansvar, men den daglige administration af arbejdet er uddelegeret til BL. Dette fremgår nu af organisationsplanen for arbejdsmiljøarbejdet.

PF gjorde opmærksom på, at der på Station Syd kun blev bevilget 2 timer til APV'en.

FM meddelte, at såfremt CRECEA havde anbefalet flere timer i oplægget, så var det sket. Nu fulgte man anbefalingen, og det må man så lære af.

CGO mente ikke, at det halvårige møde er det rigtige sted at drøfte modellen for arbejdsmiljøarbejdet. Her skal man se på arbejdsmiljøproblemer og ikke på vilkår.

Han var enig i, at arbejdsmiljøgruppens arbejde skal ske lokalt på stationerne, men han syntes, det var tankevækkende, at der ikke bevilges tid til møder før og/eller efter stationsmøder. Hvordan skal den enkelte AMR forberede sig, hvis der ikke bevilges tid?

Han mente, at AMR skal kunne logge sig ind og læse mails fra BAAS hver dag i arbejdstiden og ikke derhjemme. Han oplever, at ledelsen forventer svar i rimelig tid på mails men at man bare kalder det interesselid.

Han konkluderede at der ikke var enighed og sagde, at AMR'ene så må henvende sig til organisationerne.

BM udtrykte stor bekymring for, at AMR ikke har den fornødne tid til at tage sig af nultolerance-hændelser. Hun refererede til episode, hvor en chauffør var blevet truet med kniv.

TH sagde, at ledelsen ser seriøst på de problemer, der er, ikke mindst det konkrete eksempel, som er meget alvorligt. Der laves heldigvis et grundigt politiarbejde i den slags sager.

BM understregede, at hun ikke kritiserede BAAS' håndtering af sagen men at AMR'ene ikke har tid til at køre rundt og følge op.

TH sagde, at det selvfølgelig et ledelsesmæssigt ansvar at se på, at den ramte chauffør føler, at den eneste måde han kan kommunikere på er ved at sætte et opslag op om det. Ledelsen skal derfor gøres bekendt med den slags.

EMP tilføjede, at folk var utrygge ved at køre op til Frydenlund om aftenen. Han bad derfor SR om at lave et opslag om det, så rygter om forholdene ved Frydenlund kunne manes i jorden. Der blev ikke fulgt op på det umiddelbart efter episoden, da TSC havde ferie og SR ikke tog over.

TH understregede, at TR/AMRgruppen umiddelbart efter episoden og den efterfølgende politiefterforskning skriftligt blev orienteret om resultatet af efterforskningen. Kommunikationen om den slags bør ikke stoppe i nultolerancegruppen. Gruppen har lov til at informere det videre til chaufførerne. Så det må kunne give stof til eftertanke, at behovet for et opslag udtrykkes nu, og ikke dengang. .

FM understregede, at sikkerheden tages meget alvorligt. Der gøres et stort stykke arbejde, så det er ærgerligt, at man sidder her og drøfter timer. Der lægges uendeligt mange kræfter i sikkerhed, og det skal der også – og antallet af nultolerance-hændelser er også faldet.

## 5. Beklædning

PF meddelte at der har været møder om den nye fordeling af point, da TR'ene anfægtede den måde, det først var besluttet, eftersom reduktionen af pointene ikke bør kunne finde sted i indeværende overenskomstår. TR'erne mener, at der er tale om et overenskomstspørgsmål, så det må være de hidtidige regler, der gælder.

FM sagde, at der indtil videre ikke er sket ændringer i de hidtidige regler. Der er ting der er justeret, men hovedreglen er, at chaufførerne skal være ordentligt påklædt og tøjspild skal undgås.

FV meddelte, at beklædningsudvalget har arbejdet videre med det besluttede koncept. Der laves nu nogle meget korte og klare regler for beklædning sammen med en beskrivelse af proceduren frem til 1. maj 2014. Dette sendes ud inden længe.

PF mente, at der er to ting i det: Et er beklædningsreglerne men noget andet er pointgivningen, og det er et overenskomstspørgsmål.

FM sagde, at Busselskabets holdning til spørgsmål om overenskomst/ikke overenskomst tidligere er meddelt.

PF konstaterede igen, at man var uenig i dette og sagde, at det så må lægges ud til organisationen.

BM ønskede at vide, hvornår det nye tøj leveres.

FV svarede, at det endnu ikke ligger helt fast, men der orienteres om det, så snart man ved noget. Det sendes ud som en del af den samlede information.

EMP gjorde opmærksom på, at der stadig er chauffører som blander civil- og BAAS-beklædning som f.eks. store halstørklæder. Han udtrykte håb om, at stationslederne også rydder op i det og påtaler den slags.

TH opsummerede og sagde, at udgangspunktet for ændringerne var en enighed om at beklædningen var for uens, og at der var for mange beklædningsdele og for meget spild.

Derfor kører den nye beklædningsmodel. Vi er enige om, at overenskomsten skal overholdes, men vi er så muligvis uenige om, hvordan overenskomsten skal fortolkes. Det vil en evt. sag afklare.

## **6. Kort orientering om nyt drifts setup**

### **7. Kvalitetsmåling**

FM præsenterede et skriftligt oplæg vedr. kvalitetsarbejdet i Busselskabet, som dækkede både punkt 6 og 7.

Som en del af arbejdet med at forbedre kvaliteten i Busselskabet arbejdes der med et nyt setup for både busdrift, klargøring og værksted.

Mht. busdrift er der talt om, at Driftscentret skal bemannes hverdage kl. 04-01 og i weekenden ca. kl. 05-01, og det der måtte ligge udenfor skal også håndteres.

Det tanken, at værkstedet skal opleves som en samlet enhed, hvor alle er sammen om opgaverne, men hvor nogle har deres specialopgaver (f.eks. malerarbejde). De små stationer skal muligvis bemannes lidt mere på værkstedssiden. I klargøringen er der netop ansat nye flere medarbejdere, så vi prøver at lave et setup, der sikrer kvaliteten. Der sættes desuden en del ressourcer af til uddannelse.

PF pointerede, at der i præsentationen bør stå, at Busselskabet skal FORblive – og ikke blive - verdens bedste busselskab.

FM meddelte, at det er noteret og føres til referat.

FM forstsatte:

Pr. 1. januar har Midttrafik i gang sat et stort kvalitetsvurderingsprogram

Der vurderes på flg. 8 parametre i forhold til busser i drift:

- Destinationsskiltning,
- Midttrafiklogo
- Selskabslogo
- Chaufføruniform
- Rengøring
- Vedligehold
- Temperatur i bussen
- Informationsmateriale

Vurderingen foretages af på baggrund af input fra:

- Kundeservice, salgssteder, Facebook
- Kontrollører
- Busselskaber og leverandører

Ud over denne kvalitetsvurdering har Midttrafik sat en incitamentsmodel i gang pr. 1. marts. Konkret vil passagererne i en periode blive interviewet om deres oplevelse på følgende fire parametre:

- Generel tilfredshed med rejsen
- Chaufførens venlighed og vejledning
- Chaufførens kørsel
- Tryghed i bussen

Det MT måler på ligger fint op af de standarder, chaufførerne selv har været med til at formulere og således selv lægger vægt på.

CGO var meget positiv over for oplægget, som han mente at alle må kunne bakke op. Han ønskede at vide, hvilket personale skal der sidde i Driftscentret.

FM svarede at setup'et ikke er færdigt heller ikke mht. bemanning, men ambitionen er at være færdig senest 11. august og gerne lidt før. Der tages nogle delskridt derhen ad bl.a. med ansættelse af flere af klargøringen, men der skal være en ordentlig model klar, inden det sættes i gang.

RN ønskede at vide, om der skal flere folk i Driftscentret.

FM svarede, at der er forskellige modeller på bordet, men det kan dækkes med 4 fuldtidsansatte. Om flere skal involveres, og om modellen skal være mere robust ligger ikke fast. I dag er der kun 2 + afløsere, så der lægges flere ressourcer ind i det, men hvordan de fordeles ligger ikke fast.

BM mente at, at oplystningen i præsentationen af hvad høj kvalitet resulterer i bør ændres, så "stor medarbejdertilfredshed" står øverst frem for passagertilfredshed. Den indsats, som skal gøres over for passagererne, bør komme helt af sig selv, hvis medarbejderne er tilfredse. Hun syntes, det var et mærkeligt signal fra en ledelse at sætte medarbejderne nederst.

PF var enig i, at medarbejderne bør vægtes højest og derfor bør stå først.

FM forsikrede at, medarbejdertilfredsheden er ikke nedprioriteret. Rækkefølgen er uprioriteret. Alle punkterne er lige vigtige.

TH sagde, at ledelsen gør sig umage for anerkende medarbejderne (resultatlønsaftale, roser mv.) Der er næppe mange i organisationen, der ikke ved at gode engagerede medarbejdere er en forudsætning for god service. Han understregede, at Busselskabet er der for kundernes skyld. Uden dem er der ingen jobs, så de burde egentlig stå øverst altid.

Mht. kvalitetsudvikling så er ledelsen med på, at det er vigtigt at få medarbejderne med. Derfor er der nedsat et udvalg bestående af CGO, EMP og TSC. Gruppen har indtil videre set på, hvordan det pt. ser ud. Arbejdsgrundlaget skal bl.a. være "real life" klager, og der skal udvikles "nye måder" at arbejde med kvalitetsforbedring på.

Kvalitetsniveauet ser grundlæggende ud til at være højt (ca. 5 klager om dagen), men der er også eksempler på virkelig trælse ting, og hvis der er 80 mand med

den bus, så har det en betydning, hvilket bl.a. afspejles på Midttrafiks Facebookside.

BM henviste til kravene til temperaturen i bussen, som fremgår af Midttrafiks information vedr. kvalitetsmåling. Hun ønskede at vide, hvad BAAS vil gøre for at overholde kravene.

FM svarede, at MT er med på, at disse regler måske er at stramme den i forhold til BAAS. Det gælder primært de blå. De vil fravige reglen i vores busser om morgenen, men hvis de kommer i løbet af dagen, har de en forventning om, at der er en rimelig temperatur i bussen. Midttrafik er gjort bekendt med forholdene.

PF påpegede, at temperaturen også er vigtig i forhold til kvaliteten over for de ansatte og tilføjede, at andre busselskaber godt kan finde ud af at sørge for at bussen er varm fra starten.

TH sagde, at der altid vil være én medarbejder som kommer ud i en kold bus. Ellers skal busserne stå med varme på hele natten, og det er hverken økonomisk eller miljømæssigt OK.

## **8. Grøn kørsel**

BL orienterede:

Projekt ”Grøn Kørsel” er skudt godt i gang. Vognudsættelsen har ekstraordinært fokus på at sætte de rigtige busser ud på det rigtige tidspunkt, også i forhold til dieselforbruget, og der køres med en ny dieseltpe.

Nu er man i gang med det individuelle. Der sendes noget generel info ud i denne uge om, hvordan man gør i forhold til den enkelte chauffør. Der sker også noget for klargøringen og værkstedet.

I uge 12 skal de første kørselsprofiler ud. De uddeles på stationerne sammen med en læsevejledning og et spørgsmål/svar ark. Der kommer info ud om, hvem der er grønne vejledere.

Anden etape sættes i gang i april/maj, når vi har alle profiler for marts. Her informeres der om, hvordan projektet vil køre fremadrettet bl.a. i forhold til, hvordan vi finder de chauffører, som har brug for vejledning og om, hvordan det foregår og hvor længe projektet vil køre. I denne etape kårer vi også stationens bedste chauffør.

Herefter løber projektet i yderligere i etaper.

I femte og sidste etape, som ligger ultimo juni indsamles der erfaringer og gøres status, og det drøftes hvordan resultaterne kan fastholdes/forbedres. Så skal projektet MEDbehandles, hvorefter der udsendes information til alle om resultatet.

PF meddelte at han jf. 2. etape ikke bifaldt ideen om at kåre den bedste chauffør og han brød sig heller ikke om, at der i den forbindelse skal deles op i stationer.



EMP var enig med PF pga. de tekniske begrænsninger, der er. Når der ikke kan skelnes mellem bustyper og tur er det en usikker måling og ikke et godt grundlag at kære den bedste chauffør på.

BL sagde, at der ingen tvivl er om, at chaufførernes betingelser er meget forskellige. Det skal ikke tages for mere end det er. Det er primært en måde at lave lidt skæg og ballade og positiv stemning omkring projektet.

EMP meddelte, at hvis økonomi er et kriterie, så er man prisgivet på Nord, for der er ingen store/nye busser her.

BL sagde, at det netop derfor også er stationens bedste chauffør, som kåres.

TH sagde, at det er et problem, hvis der er usikkerhed om målemetoden, men han mente, at det bør være muligt at lave lidt "fest" omkring det og opfordrede til at komme med forslag.

BL sagde, at vejlederne får profilerne, og de kan så med deres kendskab til linjer og busser tage højde for forhold og med dem in mente udvælge den, der gør det godt/bedst.

CGO mente, at det vil være mere retvisende at sammenligne chauffører i samme turnus.

BL sagde, at vejlederne stiger på en bus og præsenterer sig uden at kende chaufførens profil. Så observerer de og tager en snak med chaufføren og kigger så på profilen. Efter noget tid ser man så på, om der er sket forbedringer. Vi skal lære af det og evaluere på, hvorvidt de ønskede effekter er opnået.

EMP foreslog, at man vælger en gruppe på f.eks. 5-10 pers. som har forbedret sig mest. Det er vel forbedringerne man vil opnå og at ikke finde den som kører bedst pt.

TH sammenfattede, at man nu havde hørt de forskellige synspunkter, og hvad der sker vides ikke, men det vigtigste er, at der sker noget som giver den samlede butik en bedre grøn profil og som samtidig opleves som sjovt og engagerende.

## **9. Eventuelt**

FM meddelte, at BAAS har bestilt 20 stk. Solaris 14,56 m. busser til levering i juli med henblik på indsættelse i august. De indsættes der, hvor BAAS i fælleskab med TOV og MT mener, der er behov. Præcis hvor det bliver, vides endnu ikke. Som et led i kvalitetsarbejdet har BAAS har fremrykket nogle investeringer, således at købet dækker investeringer for både 2013 og 2014. Investeringerne i 2015 rykkes muligvis frem til 2014.

FM meddelte endvidere, at BAAS arbejder med en ny lønprocedure. Man ønsker at lave noget ensartet for samtlige organisationer. Der er pt. ikke meget at dele ud af, men der skal fastlægges en procedure, som kan anvendes, hvis der bliver noget at dele ud af.

BM ønskede at vide, hvor langt man er med projektet vedr. fejlrapporter, for i forhold til grøn kørsel er det vigtigt at finde ud af, hvor fejl sker.

TH svarede, at en status på projektet meddeles i referatet.  
Svar: Status vil komme på næste MEDmøde.

FM meddele at serviceeftersyn skal mere end overholdes! Busserne Indkaldes efter max 15,000 km. Der laves en indsats for at forebygge, så der bliver mindre at reparere på.

CGO ønskede at vide, om det er muligt at et trådløst netværk kan gøres tilgængeligt på stationerne, som chauffører/AMR/TR kan logge sig på med deres eget udstyr.

IK undersøger. Svaret kommer med referatet ud.  
Svar: Der igangsættes et forsøg, der sikrer, at man kan komme på et trådløst netværk på stationerne. Tidsplan endnu ikke fastlagt, udover at det bliver i år.

EMP spurgte, om der til de nye låse i opholdshusene er en log, så man kan se, hvem der har været inde.

IK bekræftede, at man kan se, hvis nøgle der har været brugt.

Med henvisning til punkt 4 vedr. arbejdsvilkår for AMR, sagde CGO, at det var utilfredsstillende, at RN var nødt til at gå fra MEDudvalgsmødet før tid, fordi det trak ud. Han mente, det var ufleksibelt og dårlig planlægning og desuden dårlige vilkår for AMR/TR arbejdet, bl.a. fordi RN så ikke ville kunne deltage i et evt. eftermøde på B-siden.

TH meddelte, at der ikke ændres på dette inden næste MEDudvalgsmøde, idet der indenfor den afsatte tid til MEDmødet ikke havde været nogen problemer med at deltage til mødet var slut.