

## MØDE

Dato	2. juli 2014
Mødekategori:	MEDudvalgsmøder
Mødested:	Aulaen
Mødedato:	17. juni 2014
Mødetidspunkt:	10.00
Forventet sluttidspunkt:	12.00
Udfærdiget af	Anja L. Mathiesen
Godkendt af	Torben Høyer og Ejler M. Petersen 2. juli 2014
Mødeindkalder:	Anja L. Mathiesen
Obligatoriske deltagere:	Torben Høyer Finn Mikkelsen Frits Vittrup Ingerlise Kirkegaard Tommy Hansen Bente Mikkelsen Peter Crawford - som suppleant for Jean Philip Ricard Peter Frentz Ejler Møller Petersen Houman Khakpour Lars Peter Andersen Johnny Døllerup Christensen
Valgfri deltagere:	Bjarne Larsen
Til stede:	Torben Høyer (TH) Finn Mikkelsen (FM) Frits Vittrup (FV) Ingerlise Kirkegaard (IK) Tommy Hansen (THA) Bente Mikkelsen (BM) Peter Crawford (PC) - som suppleant for Jean Philip Ricard Peter Frentz (PF) Ejler Møller Petersen (EMP) Houman Khakpour (HK) Lars Peter Andersen (LPA) Johnny Døllerup Christensen (JDC)
Fraværende	Jean Philip Ricard
Kopi	

## Dagsorden

1. Godkendelse af dagsorden
2. Godkendelse af referat fra sidste møde
3. Midttrafik orienterer om ny bonusaftale
4. Regnskab 2013
5. Vekselpenge
6. Beklædning
7. Meduddannelse
8. Samarbejdet i MEDudvalget
9. Arbejdsskadeanmeldelser 2014 til dato
10. Det åbne kontormiljø
11. Arbejdstilsynet
12. "Guldet"
13. Eventuelt

### 1. Godkendelse af dagsorden

PF kommenterede den sene udsendelse af bilag med regnskabet. TH beklagede.

EMP bad om at få tilføjet et punkt vedr. chaufførinformation bl.a. om ny zonstruktur. Det blev tilføjet som pkt. 3a.

### 2. Godkendelse af referat fra sidste møde

Godkendt uden kommentarer.

### 3. Midttrafik orienterer om ny bonusaftale

Vicedirektør Mette Julbo (MJ) orienterede om MT's nye bonusaftale:

MT har lavet en ny ros-/bonusmodel – dels en individuel og dels en kollektiv model.

I den individuelle model kan kunderne via en særlig app, Midttrafiks hjemmeside, kundecenteret og Facebook rose chaufførerne hele året. To gange om året (tidligt forår og sent efterår over en periode på 6-8 uger) optælles roserne, og de 3-5 chauffører, som får flest roser, får hver 5.000 kr. i skattefri bonus.

Samme chauffør kan få bonus to gange om året, men kun én gang i samme runde.

Ordningen gælder alle busselskaber og starter 15. september.

MT er fleksible i forhold til, om det skal være 3-5 eller måske 7 chauffører, som skal belønnes. Vi retter til hen af vejen, så vi kan få en model, som folk synes er rimelig.

Den kollektive bonusmodel minder om den, vi kender. Alle busselskaber bliver målt en gang om året mht. kundetilfredshed. Der er en bonus på 100.000,- til det selskab, som har højeste kundetilfredshed ved målingen. Selskabet bestemmer selv, hvordan bonussen skal bruges.

PC spurgte, om der er kontrol af svindel. Han mente, at mange vil være kreative, når der er 5000 kr. på spil.

MJ sagde, at man kan se, om der bliver sendt mange sms'er fra den samme tlf. Svindel kan ikke afvises, men på sigt vil det nok blive mindre.

HK var skeptisk over for, at man for at kunne sende en rose ude fra bussen skal have smart phone. Det kan være svært for ældre mennesker, så kundegruppen begrænses.

MJ sagde, at det er hendes erfaring, at ældre mennesker er ret godt med mht. Facebook og smart phones, men MT men vil ikke afvise, at sms også kan blive en mulighed. Man kan evt. spørge kunderne efter sommerferien. MT har en Sms-ordning liggende i skuffen.

MJ sagde, at det i sidste runde var en stille og rolig og ret genert mand, som vandt. I forbindelse med markedsføringen, kan man evt. skrive: Husk også at rose den chauffør, som du mener, bare gør sit job godt.  
PC spurgte, om der er taget højde for, at BAAS' chauffører ikke møder passagerer på samme måde som de blå busser.

MJ sagde, at det ikke er tilfældet. BAAS har jo vundet hver gang og har flere kunder, som ser chaufføren, end man har i de blå busser. Hun mente, at man godt kan fornemme, hvordan chaufføren er, fx ud fra hvordan chaufføren ser ud i spejlet, når man kommer til et stoppested og hvordan han kører ind. Mange kunder lægger også mærke til hvordan chaufføren behandler andre kunder. Der er mange måder at gøre sig bemærket på.

Det blev drøftet, hvorvidt det er en god idé, at chauffører kører med navneskilt – evt. kun med fornavne. Der var positiv stemning omkring dette.

### **3.a Chaufførinformation – ny zonestruktur.**

EMP meddelte, at informationsmaterialer vedr. ny zonestruktur bl.a. pixibogen efterlader chaufførerne med en del spørgsmål. Chaufførerne føler, at de ved meget lidt om zoner, takster, billetter, klippekort mv.

BL meddelte, at MT har ansvaret for at informere, og derudover har de også billetteringskompetencen. BAAS har ikke mulighed for at give chaufførerne en udvidet kompetence i det, ikke mindst fordi, det er kontrollørerne der har den daglige opgave. Derfor skal man henvise til MT, hvis man føler, man er ude på tynd is. Det er måske ikke god kundeservice, men det er et meget komplekst område, som man let kan gå fejl i, hvis man ikke arbejder med billettering til daglig.

EMP var enig i at det er et komplekst område. Han foreslog derfor, at der sættes en label op i bussen om, hvad chaufføren kan og ikke kan svare på.

FM sagde, at det har været vigtigt for BAAS at meddele MT, at vi er i en anden situation end de billetterende chauffører. Der er ikke indlagt tid i køreplanen til omfattende information. Derfor har MT produceret en flyer, om hvor man kan få svar på sine spørgsmål. Den kan chaufføren uddele til kunderne,

PF mente, at BAAS chauffører må kunne blive sat ind i den nye struktur ligesom de øvrige chauffører i Midttrafik. Det er vel et spørgsmål om information. Han udtrykte ønske om at få en plakat op om, at chaufførerne ikke skal kunne svare på kundernes spørgsmål, så chaufføren ikke skal sidde og føle sig dum.

BM mente, at det vil påvirke kundernes opfattelse af service.

FM sagde, at man kan diskutere, hvad god service er. Er det fx god service, hvis vi ikke kan holde køreplanen, fordi vi skal give detaljeret information. Men i Aarhus er der jo selvbillettering, og chaufføren må gerne servicere i det omfang han kan, men han kan også henvise til MT's kundeservice.

PC ønskede at vide, om det kunne være muligt at få en informationsknap på billetautomaterne, så maskinen kan regne ud, hvad man skal betale. Så kan chauffører henvise til den, når kunder spørger.

BL understregede, at der vil være en overgangstid, indtil chauffører, kontrollører og passagerer finder ud af det. Det er en forandringsproces, og MT instruerer deres kontrollører til at vise konduite over for kunderne.

EMP foreslog, at der laves en aftale med MT om, at kontrollører viser konduite, hvis passagerer siger, at de har spurgt chaufføren, og han har oplyst det og det, og de derfor har købt den billet, de har.

TH bifaldt forslaget og vil kontakte MT vedr. dette. (er sidenhen iværksat ved opslag af 29. juni)

PC spurgte, om de stationære billetautomater, der nu opsættes, er de samme som i busserne, eller om indeholder mere information og mulighed for at betale med kreditkort.

TH mente ikke, at de stationære automater er anderledes end dem i busserne. De har stået på lager længe, fordi de ikke var klar til at blive brugt af blinde. Vi kan undersøge, hvad de kan og hvor de opstilles og melde det ud.

#### **4. Regnskab 2013**

IK beklagede den sene udsendelse af bilaget med regnskabet.

Årets resultat er 18. mio bedre end budgetteret. Det kan forklares med afvigelser på primært 5 områder:

1. Indtægterne fra busdrift afviger med 6,2 mio. kr. Heraf vedrører 4,6 mio. satsreguleringen på den ordinære drift, mens 1,6 mio. kr. stammer fra dubleringskørsel.

2. Div. refusioner (sygedagpenge, kursus, flex mv.) vedr. chaufførgruppen på 3,3 mio. kr.
3. 3,2 mio. kr. vedr. diesel, hvilket skyldes både lavere dieselpris og mindreforbrug. Der er forbrugt ca. 180.000 liter mindre end i 2012 med det samme kørselsomfang.
4. Ekstraordinære forhold vedr. skader på 3,1 mio. kr. For store hensatte beløb på gamle personskader og moms retur for skader i perioden 2008-2012. Afvigelsen skyldes således ikke færre eller billigere skader i året 2013.
5. Renterne viser et mindreforbrug på 1,8 mio. kr., hvilket skyldes, at der har været en større renteindtægt fra formuen end forventet. Desuden har der været lavere renteudgifter til leasingkontrakterne.

PF undrede sig over, at man ved sygesamtaler får at vide, at BAAS er nødt til at afskedige pga. økonomi, fordi vi ellers ikke er konkurrencedygtige. Da BAAS ikke må byde andre steder, er kapitalopsparing vel ikke nødvendigt.

IK tilkendegav, at opsparingen på restkørslen ikke er nødvendig. Det har BAAS bedt om en drøftelse med MT om.

Hun påpegede, at hvis gennemsnittet af sygefraværet fx stiger fra 8 til 9 koster det en mio. Så BAAS er nødt til hele tiden at optimere.

FM tilføjede, at de tidligere udbud kun er blevet vundet med nød og næppe og sidste gang ikke på pris.

IK forklarede, at BAAS ikke må byde med, hvad det rent faktisk koster. Man skal regne en margin ind på, hvad man skal tjene, for ellers er det konkurrenceforvridende. Derfor skal vi hele tiden optimere.

BM påpegede, at der i revisionsrapporten på MT's hjemmeside står, at det er et problem, at økonomichefen er superbruger på økonomisystemet.

IK har spurgt revisionen, hvad det problematiske er, for hun kan ikke ændre i posteringer. Hun er superbruger udelukkende for at kunne ændre i stamdata på busser. Det ændres formodentligt ved overgang til nyt økonomisystem.

## **5. Vekselpenge**

BM meddelte, at det er et ønske fra chaufførgruppen, at vekselpengene afskaffes. Det giver utryghed at køre rundt med dem, særligt efter de seneste tilfælde af røveri mod chauffører.

TH bemærkede at det havde han set ved læsning i JP- Aarhus, men ellers havde der ikke været nogen drøftelser, eller henvendelser om ændring af denne praksis. Ej heller fra AMR gruppen.

PF spurgte, om man i BAAS vil arbejde aktivt for at vekselpengene afskaffes. FM sagde, at BAAS har en kontrakt, som siger, at chaufførerne skal have vekselpenge. Emnet blev drøftet, da MT ville afskaffe vekselpenge, men da ville chaufførerne gerne beholde dem ud fra det argument, at det giver færre konflikter at kunne veksle penge for kunderne.

PF påpegede, at der i personalehåndbogen står, at passagererne kører gratis, hvis chaufføren ikke kan veksle. Han mente derfor ikke, at det giver konflikter.

PC foreslog, at emnet tages op i forbindelse med indførelse af rejsekortet.

FM sagde, at BAAS følger det tæt og ser, hvad der sker med nye betalingsformer. Det med at køre gratis er en aftale mellem MT og Busselskabet, og en forudsætning for dette er jo netop, at chaufførerne har vekselpenge.

TH understregede, at BAAS tager chaufførernes bekymringer mht. sikkerhed meget alvorligt og hidtil har troet på, at det kan modvirke konflikter at man kan veksle,, og det er også en god service. Men BAAS kan godt sige til MT, at vi i forbindelse med rejsekortet gerne vil arbejde hen imod en pengeløs bus.

Han tilføjede, at der jo også kan ske røveri af en bus, selvom man ikke har vekselpenge. De kan gå efter chaufførens penge. Og hidtil har synspunktet været, at så var det godt at kunne aflevere vekselpengene.

## **6. Beklædning**

EMP meddelte, at mange chauffører er overraskede over, at den nye beklædning, som blev leveret her i foråret, adskiller sig både i form og farver fra det, man bestilte sidste gang. Han har nu selv lange bukser i 5 forskellige farver. Han ønskede at vide, om BAAS ingen kvalitetskontrol har i forhold til, hvad der udsendes fra Hoffmann. Hvad skal vi forvente fremover?

FV sagde, at der forhåbentlig sker en forbedring. Det er svært at gøre noget ved nuanceforskelle, for der sker en ny indfarvning fra leverance til leverance. Alternativt skal BAAS have en masse på lager. Han undrede sig over, at der er forskel i snittene. FV tager det op i beklædningsudvalget.

## **7. MEDuddannelse**

TH meddelte, at BAAS afventer, at HMU træffer beslutning om, hvordan den nye MEDaftale skal se ud og i den forbindelse hvordan en MEDuddannelse ser ud. BAAS skal se, hvad HMU vælger at uddelegere til lokale MED. Så er vi klar til at se på en MEDuddannelse i BAAS.

## **8. Samarbejdet i MEDudvalget**

PF frafaldt punktet.

## **9. Arbejdsskadeanmeldelser 2014 til dato**

BM udtrykte ønske om, at der orienteres om antallet af arbejdsskadeanmeldelser på MEDudvalgsmøder hel- eller halvårligt.

TH bifaldt forslaget og meddelte at han og EMP vil lave et oplæg til et MED-hjul, så man kan se, hvornår man drøfter hvad. Han opfordrede til at komme med input til EMP.

FV meddelte, at der er 11 registrerede anmeldelser i 2014 lige fra stenkast til fald og trafikuheld. Der samles op på dem i situationen. AMR orienteres hver gang og kan bede om uddybelse el. lign, så dér kan BM jo også henvende sig.

#### **10. Det åbne kontormiljø**

BM meddelte, at flere chauffører har givet udtryk for, at de føler sig generet af at drøfte personalesager ved skranken ved siden af kolleger eller folk, som henter hittegoods. Hun ønskede at vide, om der ikke kan blive et lokale til den slags samtaler.

IK sagde, at der intet nyt er i det. Man har altid kunnet bede om at gå ind i et lukket lokale fx hendes eller Kim Homanns kontor. Ifølge løn- og personaleafdelingen føres følsomme samtaler ofte pr. telefon eller mail. Vi vil opsætte et diskretionslinje/skiltning, så man skal blive i vindfanget, indtil der er ledigt ved skranken.

BM bifaldt ideen med en diskretionslinje men mente ikke, det bør sættes i værk, før TR har fået et lokale, så de kan tale med folk inden en samtale.

IK meddelte, at der indhentes tilbud på det.

#### **11. Arbejdstilsynet**

BL sagde, at BAAS har haft besøg af AT. De talte med TH og FM og var værkstedet. Efterfølgende holdt AT møde med AMR, og de har været ude at køre bus. De vil gerne have data fra nogle bestemte linjer, så de kan lave en analyse. BAAS har bedt dem om at finde ud af, hvilke data de vil have. Det undrer, at de analyserer på gamle data og ikke på nye køreplan.

FM meddelte, at der på værkstedet skal der monteres en sparkeliste, og den 16. juni bliver der opsat en kran til montering af vinduer.

#### **12. "Guldet"**

TH orienterede:

De 375.000 kr. fordeles på flg. måde:

- Velgørende formål: Kræftsyge børn, Hospitalsklovne, Kirkens Korshær: i alt 85.000
- Etablering af personaleforening 50.000,- kr.
- Salling gavekort til alle ansatte: 200.000 kr.
- 10.000 kr. til hver af de små stationer
- 20.000 kr. til station Syd

Beløbet til personaleforening udbetales dog først, når vi ved at der er interesse for det. Der skal laves vedtægter, generalforsamling mv. Hvis dette ikke sker, lægges beløbet forholdsmæssigt oveni beløbet til stationerne.

BM meddelte, at man på Syd ikke vil stemme for en personaleforening. Der har været så meget, som er blevet lukket, så det ses som formålsløst at starte op igen.

HK meddelte, at AMR og generelt er positive overfor ideen, også overfor at pengene bruges til flere forskellige ting.

EMP påpegede, at personaleforening er det, der har været flest chaufførhenvendelser om.

LPA mente, der er fjollet at give 300 kr. til hver medarbejder. Han mente, de kan gives til noget eksternt, hvor de kan gøre større glæde.

PF sagde, at der fra de overenskomstansattes bestyrelse/busklub ikke er et ønske om en personaleforening. Han tilføjede, at man ikke ind for den fordeling, der er på bordet nu.

TH sagde, at han har hørt det stik modsatte, og den fremlagte fordeling er nu besluttet. Modellen med at pengene går tilbage, hvis foreningen ikke etableres, blev generelt modtaget positivt.

PC spurgte, hvornår fordelingen igangsættes.

PF fastholdt, at han mente at der skulle være enighed om fordelingen.

TH sagde, at Lars Petersen har forstand på, hvordan man etablerer en forening og han vil sørge for at forløbet kommer i gang, og at de rette kommer ind over. TH, EMP og LP mødes og drøfter, hvordan vi kommer i gang.

HK spurgte, om man kan forestille sig, at BAAS giver et tilskud til en personaleforening.

TH svarede, at det ikke kan afvises.

PC ønskede at vide, om man kan beslutte at penge vi evt. vinder i bonus, fremover fordeles på denne måde.

TH bifaldt ideen, men sagde, at det pt. ikke vides.

### **13. Eventuelt**

FV meddelte, at BAAS stadig får klager over chauffører, som taler i håndholdt mobiltelefon. BAAS bliver nødt til at skærpe håndteringen af de sager, hvor det sker. Der må sendes retningslinjer ud, så det er bøjet i neon, for det er uforeneligt med chaufførjobbet.

BM sagde, at hun gerne vil indstille, at Administrationen undgår at ringe til chaufføren, når han kører. Nogle kan blive fristede til at ringe tilbage. Ring til ham i pausen.



PC tilføjede, at man kan sende en sms. Så kan chaufføren ringe i pausen.

FV tilkendegav, at alle skal hjælpe hinanden, men det er chaufførens ansvar. Han er ikke forpligtet til at besvare opkald, og telefonen kan også betjenes trådløst. Der kan være sket bytninger, så Administrationen ikke kan se i systemet, om en chauffører kører.

TH tilføjede, at det ofte er private samtaler kunder melder ind om. Han udtrykte håb om, at FV kan skrive retningslinjer sammen med TR og AMR, så vi kan få en fælles udmeldelse.

EMP sagde, at det også bør indskræpkes, at man ikke må læse sms'er under kørslen.

BL gjorde opmærksom på, at man ved stoppestederne med trukket håndbremse gerne må læse sms'er.