

Paper til Trafikdage på Aalborg Universitet

Kvalitetssikring i Vejle Amts Trafikselskab

Jørn Juhl Rasmussen

Vejle Amts Trafikselskab har fra 1994 haft kørslen med bybusser, regionale ruter og lokale ruter udbudt i licitation..

I 1. udbud, hvorunder kørslen trådte i kraft i sommeren 1994, indgik ca. 1/3 af den samlede kørsel under V.A.T., herunder Kolding bybusser. Resten af kørslen blev udbudt i efteråret 1995, med kontraktstart sommeren 1996, mens 3. udbud, hvorunder kørslen trådte i kraft den 24. maj i år, var et genudbud af 1. udbud.

Den samlede besparelse i betalingen til vognmændene, som er opnået i forbindelse med licitationerne er på i størrelsesordenen 20 % i forhold til betalingen for den samme kørsel under standardkontrakter.

En besparelse i betalingen var ventet - omend besparelsens størrelse har været større end ventet - så V.A.T. gjorde det allerede klart i forbindelse med udarbejdelsen af udbudsmaterialet for 1. udbud i 1993, at der ville blive inført et kvalitetssikringssystem, som herefter blev forberedt til at starte op i fuld skala fra 2. udbuds kontraktstart 2. juni 1996.

Det egentlige formål med kvalitetssikringsprogrammet har i hele fasen været - og er stadig - at når der betales omkring 200 millioner kroner om året til vognmændene for busdriften, så er det vel ikke helt urimeligt, at man orienterer sig om, hvad man får for alle de mange penge. Det mener vi ikke er et helt urimeligt synspunkt. Synspunktet er kun blevet endnu rimeligere med besparelsen på 20 % i kontraktsum forhold til standardkontrakterne.

Vejle Amt og Vejle Amts Trafikselskab

Vejle Amt er det arealmæssigt mindste amt i Jylland (2.997 km²), men hører samtidig med 342.600 indbyggere til de tættest befolkede med 114 indbyggere pr. km².

Vejle Amts Trafikselskab udfører i nærheden af 50.000 køreplantimer om måneden med 248 kontraktbusser, hvoraf 183 er på A-kontrakter (bybusser og busser på regionale ruter og X bus ruter) og 65 på B-kontrakter (skolebusser og lokalruter).

Bybusserne er fordelt i 4 bybusområder i hhv. Fredericia (14 busser), Horsens (17 busser), Kolding (22 busser) og Vejle (28 busser).

Hvor der i 1990 var 31 vognmænd, der udførte kørsel under V.A.T., og 21 i 1994, inden 1. udbud trådte i kraft, er der nu kun 9 tilbage, hvoraf én tegner sig for over halvdelen af det samlede kørselsomfang. Kun 4 vognmænd har i dag busser på A-kontrakt - en af disse kun på én rute (2 busser).

V.A.T.'s kvalitetssikringssystem

V.A.T.'s kvalitetssikringssystem er administreret af en kvalitetsgruppe, som blev oprettet i foråret 1996 med henblik på at kunne etablere kvalitetssikringssystemet fra 2. udbuds kontraktstart i juni 1996. Gruppen består af en gruppeleder og en assistent, samt 4 servicemedarbejdere.

Kvalitetssikringssystemet er i meget vid udstrækning baseret på dataindsamling, hvor data fordeles i 4 hoveddatabaser:

Meldesystem

driftsforstyrrelser - dvs. forsinkelser og ikke udført kørsel mv.

Kontrolsystem

kvalitetskontrol i busserne og regularitetsmålinger

Klagesystem

registrering af kundehenvendelser

Kundemålingssystem

data fra løbende kundemålinger

Systemerne er i meget høj grad lagt an på, at navnet kvalitetssikring er taget for pålydende - og det er således med vilje, at vi ikke kalder det for kvalitetsstyring. Systemerne er lagt an på, at vi - primært via dataindsamling - skal kunne finde frem til de områder, hvor den leverede kvalitet ikke er anset for at være tilfredsstillende. V.A.T. skal således ikke styre kvaliteten, men sikre, at vognmændene styrer kvaliteten.

At vi har valgt denne sondring, skyldes, at vi har lagt stor vægt på, at ansvarsfordelingen mellem V.A.T. og vognmændene er sådan, at den daglige drift varetages af de ansvarlige vognmænd.

V.A.T. blander sig kun i driften i den udstrækning, at driften ikke udføres i henhold til de i kontrakterne definerede krav, og vi begrænser vores indblanding til kun at være overvågning, præcisering af krav, henstillinger med varierende grader af alvor, samt bøder (dvs. modregning i betalingen) for konstaterede kvalitetsbrist.

Meldesystem

I V.A.T.'s meldesystem opsamles alle oplysninger om forstyrrelser i driften, dvs. forsinkelser, udgået kørsel, mistede korrespondancer, forbikørsler af kunder mv. I systemet medtages kun oplysninger fra chauffører (via driftskontorer) eller driftskontorer.

Fra meldesystemet beregnes modregning i betalingen for ikke udført kørsel. Vognmændene betales naturligvis ikke for det kørsel, der ikke er udført, men oven i dette betales (læs: modregnes) en bod som kompensation for indtægtstab og som sikkerhed for, at kørslen udføres i henhold til gældende aftale. Bodden er fra og med 3. udbud gradueret efter følgende satser:

Op til 0,1 % af kørselsomfanget pr. pakke i en måned: kr. 500,- pr. køreplantime
Mellem 0,1 og 0,2 % af kørselsomfanget pr. pakke i en måned: kr. 1000,- pr. køreplantime
Over 0,2 % af kørselsomfanget pr. pakke i en måned: kr. 1500,- pr. køreplantime.

Chaufførerne skal udfylde en fortrykt meldeseddel hver gang de har haft forsinkelser på mere end 5 minutter, samt i de øvrige ovenfor nævnte tilfælde, mens vognmændenes driftskontorer i henhold til de kontraktlige krav skal indrapportere "betydelige driftsforstyrrelser" - dvs. ikke udført kørsel og store forsinkelser.

De indrapporterede driftsforstyrrelser anvendes hovedsagelig i forbindelse med justering af køreplaner. Ved indtastningen registreres rutenummer, turnummer, turtype, afgangstid, forsinkelsers størrelse og årsager, samt det sted, hvor forsinkelsen er opstået, sammen med en lang række andre data. På denne måde er det - iddelt set - muligt, i forbindelse med køreplanjusteringer, at vurdere køreplanernes holdbarhed helt ned på tur- og delstrækningsniveau.

På meldesedlen har chaufføren endvidere mulighed for at komme med gode idéer, kommentarer og kritik. Når dette er noget, der kalder på et svar, giver vi det naturligvis.

Kontrolsystem

V.A.T.'s servicemedarbejdere udfylder, i forbindelse med billetkontrollen, et kvalitetsskema for hvert besøg i en bus. På dette skema noteres fejl ved billetmaskiner, manglende skiltning på og i bussen, utilfredsstillende rengørings- eller vedligeholdelsestilstand og en stribe andre kvalitets-checkpunkter.

Alle bybusser i Vejle Amt passerer byens busterminal som minimum hver time i driftsperioden. Dette giver mulighed for, at vi i løbet af ganske kort tid kan besøge alle i drift værende bybusser i et bybusområde, med henblik på at kontrollere en række, fra gang til gang udvalgte kvalitetsparametre. Denne type kvalitetskontrol er yderst effektiv og meget tidsbesparende.

Terminal-check udføres også i en vis udstrækning på busser på regionale ruter, men er her mindre effektiv, men erfaringsmæssigt også mindre nødvendig, fordi standarden normalt er højere.

V.A.T. har i kontrakterne åbnet mulighed for, at der kan modregnes i betalingen til vognmændene for kvalitetsbrist af en karakter, som registreres i kontrolsystemet. Denne forholdsregel er taget i anvendelse i forbindelse med, at vi har registreret problemer med at holde et tilstrækkeligt højt niveau på et eller flere kvalitetsparametre. Når vi anvender bøder, følger vi imidlertid udviklingen meget nøje. Når vi efterfølgende registrerer, at der bliver taget fornuftigt vare på det fælles problem, V.A.T. og vognmanden har, så har vi også vist vilje til ikke længere at modregne i betalingen for det.

Et eksempel: V.A.T. observerede, at vognmændene havde problemer med at styre, at de rigtige hængeskilte og plakater kom op at hænge i busserne på de rigtige tidspunkter. Vi indførte derfor modregning i betalingen på kr. 500,- pr. registreret tilfælde af manglende eller

forkert hængeskilt eller plakat. Vognmændene blev således stærkt motiveret til at styre kvaliteten på netop dette område. Da V.A.T. herefter kunne konstatere, at skiltning var kommet til at indgå i vognmændenes interne kvalitetsstyring, vurderede vi, at fejl nu kun skyldtes uheld eller tilfældigheder - de kan jo blæse ned eller gå i stykker - hvorfor det ville være urimeligt at dele bøder ud, så det holdt vi op med. Vi følger selvfølgelig stadig problemet, og vi kan godt begynde at dele bøder ud igen, hvis det skulle vise sig at være nødvendigt.

Bøder er således anvendt som motiverende faktor, men også anvendt indenfor rimelighedens grænser.

Klagesystem

Der er i kontrakterne mellem vognmændene og V.A.T. defineret tidsfrister for, hvor lang tid behandling af klager må tage. Derfor har vi sat behandlingen af klager i system, så vi kan holde øje med svarfrister, og så vi samtidig kan lave statistik på, hvad folk klager over mv.

Kundemålingssystem

V.A.T. udfører løbende kundemålinger, som tilrettelægges på grundlag af Amtsrådsforeningens kundeundersøgelsesmodel

Kundemålingerne har hidtil været udført som tilfredsheds/vigtigheds undersøgelse, hvor kunderne på et spørgeskema - på en skala fra 1 til 5 - bliver bedt om både at angive vigtigheden af en række kvalitetsmålepunkter og deres tilfredshed med opfyldelsen af de samme kvalitetsmålepunkter. Desuden stilles en række baggrundsspørgsmål vedrørende kundens køn og alder, samt om rejseformål, rejsehyppighed, rejsehjemmel mv.

Spørgeskemaerne bliver delt ud i busserne af V.A.T.-medarbejdere, som samtidig har mulighed for at give en kort vejledning. Kunderne kan, når de har udfyldt skemaet, enten aflevere det til V.A.T.-medarbejderen igen eller lægge det i postkassen.