

1. Emner fra trivselsundersøgelsen – som ønskes yderligere afklaret

Ledelse

Over 80 % af chaufførerne giver udtryk for, at mere tilgængelig ledelse er meget vigtig eller vigtig. Desuden mener omkring halvdelen, at stormøder er en god måde at have kontakt til ledelsen, mens kun 25 % ikke mener dette. At cirka 25 % svarer ved ikke, kan vel tages som et udtryk for, at mange ikke endnu har deltaget i et sådan.

Der har været mulighed for, at give udtryk for, hvem man ønsker mere tilgængelig ledelse fra – man kunne pege på flere. 3 ud af 4 peger på stationslederen som den man ønsker, mens omkring 1 ud af 3 peger på hver af de øvrige muligheder (øverste ledelse, Disponering og Driftcenter).

Konklusion: Busselskabet skal arbejde på, at der generelt er mere tilgængelig ledelse på alle niveauer. Men der er dog ikke tvivl om, at stationslederen er centralt placeret i dette spørgsmål. Stormøder skal fastholdes i et passende omfang, ved specielle lejligheder.

Handlinger:

1. Det anbefales ledelsen, at stormøder arrangeres ved specielle lejligheder, f.eks. når de kommende store planændringer kommer.
2. Chauffører ønsker en mere tilgængelig ledelse, specielt SL. Initiativ vedtaget i MED om teammøder på stationerne samt mulighed for efterfølgende individuelle udviklingssamtaler vil imødekomme dette. Teammøderne "prøvekøres" her i foråret på Stokagervej, med efterfølgende møder på de øvrige stationer i efteråret.
3. Der iværksættes tiltag, med bedre mulighed for at få svar på spørgsmål pr. mail. Dette kan evt. kobles med oprettelsen af en elektronisk forslagskasse.
4. Der er gennem to projekt studerende fra Handelshøjskolen iværksat undersøgelse af, hvordan chauffører opfatter den interne information i Busselskabet. Når opgaven er færdig, kan der evt. ske tilpasninger på informationsområdet.

Social støtte og feedback

På trods af at driften er planlagt meget nøje, opstår der hen ad vejen ubehagelige episoder, uheld, nedbrud m.v. I den sammenhæng efterspørges der opbakning og tilstedeværd fra Busselskabet. Kun meget få anser det ikke for nødvendigt med mere støtte og hjælp.

Cirka halvdelen er tilfreds eller meget tilfreds med den opbakning der gives ubehagelige episoder, uheld, nedbrud m.v. Hvis opbakningen skal udbygges, anfører langt de fleste, at dette skal ske af stationsleder eller driftscenter.

Konklusion: Langt hen ad vejen er der tilfredshed med den støtte og feedback der gives, men der kan trods dette fortsat ske forbedringer.

Handlinger:

5. Kontakten pr. telefon til specielt Driftscenteret er problematisk, især hvis chaufføren befinder sig i en kritisk situation. Derfor iværksættes tiltag der giver medarbejderne i Driftscenteret mere uddannelse i at optimere behandlingen af problematiske opkald.
6. Kan vi gøre noget, så chauffører som rammes af alvorlige episoder, har viden om, at de efterfølgende kan få behov for hjælp – og at de ved, hvordan de får den?
7. 7-19 mekanikere og aftenberedskabet har ofte en direkte kontakt med chauffører der har udsat for ubehagelige episoder. Derfor opdateres gruppen, så de ved hvilke handlemuligheder der er, hvis man står overfor en chauffør der har behov for hjælp.

Social arbejdsmæssig støtte og feedback fra kollega

Generelt er der solid støtte i chaufførgruppen. Der er dog plads til forbedring. Desværre oplever omkring 25 % af chaufførerne, at de meget ofte eller ofte **ikke** får tilstrækkelig information ved afløsning.

Omfanget af forsøg på bytning af enkelte vagter med en kollega er minimal, idet kun godt 10 % forsøger at bytte vagter oftere en 1 gang om måneden eller cirka 1 gang om måneden. Hvis man så ønsker at bytte, lykkedes det meget ofte eller ofte i knap 40 % af gangene.

Omfanget af forsøg på feriebytning ligger endnu lavere – og det lykkedes ikke særlig ofte.

Konklusion: Der skal rettes op på problemet med utilstrækkelig information ved afløsning, idet dette er vigtig for den enkelte chaufførs hverdag. Bytning af vagter/ferie skal fortsat have fokus, da alle kan have interesse i at det lykkes.

Handlinger:

8. Der udarbejdes instruks hvoraf det fremgår, hvilke informationer der videregives ved afløsning.
9. Det skal afklares, om der kan skabes bedre forudsætninger for, at den enkelte chauffør kan finde nogen at bytte vagter med.

Indflydelse – fridage

Svarene viser, at knap 60 % altid får opfyldt ønsker til afspadsering eller 2 ud af 3 gange. Til gengæld er der også 10 % der oplever, at de sjældent får opfyldt deres ønsker. Det viser sig også, at 60 % oplever de ved specielle lejligheder kan komme igennem med ønsker om afspadsering.

Selve reglerne omkring afspadsering er ikke lette at forstå. Cirka halvdelen finder regler og friste forståelig, mens den anden halvdel ikke forstår dem. Endelig kan det konstateres, at cirka 25 % ikke mener de får forståelige svar, når man afvises af Disponeringen vedrørende frihed.

Konklusion: Rigtig mange bliver imødekommet omkring afspadsering – mens en lille del er ”skuffet”. Der kan evt. være en sammenhæng med manglende forståelse af reglerne på området.

Handlinger:

10. Afspadseringsreglerne skal forenkles, således man lettere kan se, hvilke timer man har til rådighed, og kan anvende dem.
11. De 10 % analyseres for at afdække årsagerne til afslag på fravær. Herunder inddrages Disponeringen for at afdække emnet.

Driftscenter og Disponeringen – Tilgængelighed

Der er rigtig mange der oplever det som et problem at komme i kontakt med Disponeringen. Dog er der endnu flere der ikke har problemer. Der er knap 25 % der oplever de venter under 1 minut mens der er lige så mange der oplever de venter mere end 10 minutter.

Driftscenteret har flere telefonnumre. Og der findes en væsentlig problemstilling i kontakten vedrørende *almindelig drift*, mens *akut telefon* og *vognudlevering* kun har mindre problemer. Langt de fleste oplever at de venter mellem 1 og 5 minutter på at få kontakt.

I afsnit 4 er der flere der fokuserer på mail som en god måde at kommunikere på, når man skal have fat i Disponering.

Konklusion: Det billede besvarelserne giver, er ikke særlig entydig. Der er derfor behov for en analyse af den konkrete belastning/ventetider, for at få afdækket et formodentlig kompleks opkaldsmønster hen over døgnet.

Handlinger:

12. Gennemførelse af opkaldsanalyse for både Disponering og Driftscenter. Ud fra dette udarbejdes der en handleplan der rettes op problemerne. Busselskabet udarbejder i den forbindelse mål for, hvor lang tid der må ventes.
13. Kan muligheden med mail til Disponeringen optimeres?

2. Emner fra sikkerhedsgruppen

Vagtens længde

Chaufførerne har givet udtryk for, at vaktens længde er en meget væsentlig parameter i forbindelse med hverdagens trivsel. Hvad angår holdningen til lange vagter med sammenhængende fridage eller korte vagter med enkeltstående fridage er chaufførerne stort set delt i to lige store grupper. De kommentarer der er kommet, underbygger den uensartede opfattelse af, hvor lang en hverdagsvagt skal være. Flertallet ønsker vagter under 8 timer, men en stor gruppe har ønske om længere hverdagsvagter.

Konklusion: For den enkelte chauffør er længden af vagten vigtig. Men da ønskerne til vaktens længde er meget varieret, skal der være udbud af turnus der imødekommer de blandede ønsker.

Handlinger:

14. Der afleveres en opfordring til Busselskabet og organisationerne om at sikre et varieret udbud af turnusser, hvor vaktens længde imødekommer chaufførernes ønsker i størst mulig udstrækning.

Kvalitet i pauserne

Med udgangspunkt i den opstillede hverdagsvagt på 7:15 er der et klart ønske om, at den første pause på minimum 15 minutter ligger senest efter 2½ time. Cirka 40 % vil gerne have den inden 2 timer, mens man når helt op på 75 % hvis grænsen flyttes til 2½ time.

Desuden er der 65 % der giver udtryk for, at den lange pause rammer det almindelige spisetidspunkt – hvad det så end er – mens under 20 % mener det ikke er vigtig/slet ikke vigtig.

Endelig kan der konstateres at holdningen til korte pauser i første halvdel eller anden halvdel af en vagt er meget spredt, og mange har svaret ved ikke.

Konklusion: Den markante holdning til pause indenfor de første 2½ time anses for en væsentlig anbefaling. Derimod er der en noget mere blandet holdning til de øvrige spørgsmål vedrørende pauser.

Handlinger:

15. Der afleveres en opfordring til Busselskabet om at tilstræbe at den første pause på minimum 15 minutter ligger senest efter 2½ times tjeneste.

Turnusopbygning – turnusindhold

Cirka 80 % af de chauffører der har svaret, har fået den turnus de ønsker sig, og stort set ligeså mange er tilfreds med den turnus de kører. De kommentarer der er indkommet, viser et meget ”broget” billede af ønsker / behov.

Konklusion: Det væsentligste der fremgår af besvarelserne er, at der skal være et vist varieret udbud af turnusser.

Handlinger:

16. Der afleveres en opfordring til Busselskabet om, at det løbende tilstræbes at afstemme turnusudbud med turnusønsker.

Fremkommelighed – køretider

Der gives markant udtryk for, at køretider/fremkommelighed er et væsentlig problem, og det er et problem mange oplever en eller flere gange om dagen. I spørgeskemaet var det hensigten at få prioriteret årsagerne til problemerne. Rigtig mange har dog alene krydset problemområde af og IKKE prioriteret, hvorfor der ikke umiddelbart kan ses nogen tendenser.

Konklusion: Der kan ikke herske tvivl om, at fremkommelighed og køretider må prioriteres højt i bestræbelserne på at sikre en ustresset hverdag.

Handlinger:

17. De aftalte GPS målinger intensiveres og sættes i system, med det formål at få et godt dialog værktøj i forbindelse med køretidsdrøftelser med udbyder. Allerede ved planskiftet er enkelte linjer sikret mere køretid, mens andre linjer fortsat analyseres.
18. Fremkommeligheden skal fortsat prioriteres. Dette må nødvendigvis ske i samarbejde med kommunen. Fokus må være, at der i forbindelse med den kommende omlægning af busdriften i Århus, bliver påpeget, hvor og hvilke behov busdriften har.
19. Kan samarbejdet med P-vagter og Politiet omkring parkerede biler, varetransporter m.v. forbedres?

Nærved ulykker

Besvarelsene viser, at over halvdelen oplever nærved ulykker sjældnere end 1 gang om ugen. Modsat er der knap 10 % der oplever kritiske situationer dagligt. De medtrafikanter der er "modpart" er primært cyklister, biler og gående i nævnte rækkefølge.

Konklusion: Mange chauffører oplever kritiske situationer dagligt. Og det faktiske antal af uheld med personskader og "buler" ligger højt. En del af disse episoder, skal formodentlig løses i forbindelse med fremkommelighed/køretider. En del kan kun løses med politiets hjælp. Og endelig skal der ses på hvilke muligheder Busselskabet/den enkelte chauffør for at undgå disse situationer.

Handlinger:

20. Der gennemføres en afklaringsdrøftelse med nogle af de 55 der har svaret at de dagligt eller 3-4 gange om ugen er tæt på at være involveret i en ulykke. Drøftelsen skal afklare arten af disse og hvad der evt. kunne være gjort for at undgå disse. Ud fra resultaterne af dette drøftes evt. yderligere tiltag.

3. Forhold du som chauffør bør overveje i en APV

Fysiske forhold

En række forhold står mere eller mindre klar ud fra de besvarelser der er kommet.

Vibrationer/Støj

Dette dækker en blanding af vibrationer/støj fra diverse steder, så som motor, ventilationsanlæg, passagerer m.v. Som udgangspunkt er Busselskabets busser standard busser som overholder gældende normer. Er der konkrete forhold i den konkrete bus, henvises der til fejlrapporter.

Varme, kulde, træk, defroster m.v.

Der er næppe tvivl om, at den hårde vinter har testet udstyret hårdt. Dertil kommer manglende viden om betjening af udstyr, ikke mindst ventilationsanlæg. Mere viden om busserne vil løse en del af de problemer chaufførerne har nævnt.

Handlinger:

21. Der indkøbes nyt program som giver Busselskabet mulighed for at udarbejde bedre præsentations/vejledningsmaterialer. F.eks. kan der laves en vejledning på ventilationssystemet i en Solaris.

Chauffør afskærmning

I visse busser er den mekaniske chauffør afskærmning tilsyneladende ude af drift. Er der konkrete forhold i den konkrete bus, henvises der til fejlrapporter. Teknisk afdeling vil i den kommende periode teste samtlige afskærmninger.

Handlinger:

22. teknisk afdeling tester alle busser med mekanisk chaufførafskærmning, for at sikre de alle er ok.

Chaufførsæder

Der er nævnt en række problemer med sæder. Umiddelbart er der i løbet af få år sket en stor udskiftning af sæder. Generelt foretages der reparation / udskiftning når der kommer en fejlmelding.

Genskin i Solaris

Problemet er behandlet i sikkerhedsorganisationen, og anses for løst.

Ergonomi

Generelt er der meget fokus på chaufførpladsen, og ikke mindst chaufførsædet. Som udgangspunkt er Busselskabets busser standard busser som overholder gældende normer.

Konkret er der ikke tvivl om, at den variation på højde og drøjde der er i chaufførgruppen gør det meget vanskeligt, at finde et sæde som alle finder optimalt. Derimod kan det sikres, at sæderne altid er i orden. Derfor kan der ikke opfordres nok til at chaufførerne udfylder de nødvendige fejlrapporter.

Det påpeges af flere, at chaufførjobbet er ensidigt belastende arbejde. Uanset hvilke ændringer der laves omkring chaufførpladsen, er dette fortsat en kendsgerning. Derfor er det meget op til den enkelte chauffør at sikre, at der i korte og lange pauser sker en passende aktivitet der modvirker dette.

Kemi/biologi

Der er en del, der meget kort har bemærkninger om støv og allergi. I modsætning til de foregående emner, er problemet beskrevet mindre indgående af chaufførerne. Umiddelbart er det set svært ud fra det foreliggende at se, hvad problemet egentlig er, og om der er tiltag som ligger i Busselskabs regi, som kan gøre noget ved problemerne.

Chaufførpladsen bliver af mange mindre pænt beskrevet. Som udgangspunkt bliver en bus snavset i løbet af dagen. Og chaufførpladsen bliver naturligvis snavset og støvet. (*beskrivelse af standard for rengøring af chf. pladsen*). Det er mest oplagt at se på, hvilke muligheder den enkelte chauffør har for at gøre noget ved dette.

De nævnte forhold om rygning i bussen/opholdshuse er der politikker på, hvorfor der skal lyde en opfordring om, at disse overholdes.

Handlinger:

23. Der etableres en lille gruppe der udarbejder et projekt under overskriften, ”Chaufførpladsen – et rent sted at arbejde”

Psykisk

Bemærkninger er meget forskelligartede. En del af dem, behandles i andre afsnit, f.eks. tidspres, køretider, information, dialog med Disponering og Driftcenter.

Det der står tilbage er bemærkninger som falder ind under vores o-tolerance politik. De nævnte forhold giver ikke umiddelbart anledning til nye tiltag.

Farer

Bemærkninger er meget forskelligartede. En del er behandlet i andre afsnit, f.eks. under nærved ulykker.

Desuden påpeger en del konkrete vejforhold, f.eks. Busgadeforløbet, Holme Byevej m.v. Disse forhold er allerede bemærket i den gennemkørsel der er lavet af Frits Vittrup og SR'erne, og afleveret i prioriteret til Århus Kommune. Indtil forholdene bliver forbedret, må man køre efter forholdene.

Velfærd

På baggrund af de indkomne bemærkninger, kan der vist ikke herske tvivl om, at der skal kikkedes kritisk på rengøring af opholdshuse. Selv om der er meget fokus på rengøring, vil det være på sin plads, at lave et samlet projekt vedrørende vedligeholdelse af opholdshusene, hvor man kommer lidt bredere ud, samt får drøftet diverse standarder.

Handlinger:

24. Der laves en lille gruppe som udarbejder et projekt under overskriften "Bedre vedligehold af opholdshusene"

Helbred

Ingen bemærkninger

4. Yderligere kommentarer som ønskes medtaget i APV'en.

Der er kommet rigtig mange spændende kommentarer, som i dette afsnit er uddybet med flere ord end andre steder. Mange af de emner man kommer omkring, er behandlet andre steder, og kan supplere disse.

Umiddelbart laves der ikke konkrete handlinger på baggrund af dette afsnit.