

# ÅRSBERETNING

2015



midttrafik

# INDHOLD

04: Forord

08: Kvalitetsmål

## KUNDESERVICE/IMAGE

10: Bussen 2

12: Flextrafik - vækst og bedre kundeservice

14: Rejsekort i hele Midttrafik

16: Mobilbetaling - et forsøg værd

## CHAUFFØRER

18: FlyHigh III

20: Midttrafiks bedste chauffør 2015

22: Midttrafiks bedste busselskab 2015

## DRIFT/PRODUKT

24: Busser erstatter tog på Aarhus Nærbane

26: Danmarks første letbaneoperatør

28: Ny trafikplan i Aarhus

30: Farvel til trykte køreplaner

32: Årets gang i køreplanlægningen

36: Årets gang i udbud

40: Strategi for bedre mobilitet

42: Positiv udvikling i billetkontrol

44: Realtid og gratis wifi

## ØKONOMI

46: Indtægter som budgetteret

48: Samarbejde om takster

## PERSONALE

50: Medarbejdere har kunden i fokus

52: Glade medarbejdere

54: Midttrafiks bestyrelse

## AFSLUTNING

60: Perspektiver for 2016



# FORORD

## til årsberetning 2015

I 2015 har det strategisk vigtige mål om at få flere tilfredse kunder været omdrejningspunktet. Det være sig gennem dygtige leverandører, godt samarbejde med bestillere, en effektiv administration og rettidig omhu gennem en sund økonomi.

### GOD SERVICE I BUSSENE

Chaufførenes service har stor betydning for kundernes opfattelse af Midttrafik. Vi har derfor fortsat stor fokus på den gode kundeservice, og hvordan Midttrafik sammen med chaufførerne får øget kundernes tilfredshed endnu mere. Vi har formuleret nye mål- og kundeservicestandarder for god kundeservice i Midttrafik og igangsat en række konkrete tiltag.

I 2014 lancerede Midttrafik et bonusprogram for chauffører baseret på kundernes vurdering af den oplevede service. I 2015 blev tiltaget fulgt op af en kollektiv bonusordning for busselskaberne. Midttrafiks bedste chauffør og Midttrafiks bedste busselskab 2015. Midttrafik har således kåret kundernes yndlingschauffør samt hvilket busselskab, der har scoret højest kundetilfredshed.

I 2015 lancerede Midttrafik det tredje modul til chaufføruddannelsen Fly High, som bl.a. lærer chaufførerne om Midttrafiks værdier og forventninger til chaufføren i arbejdet med at få flere tilfredse kunder. Udover buschaufførerne har chauffører fra Flextrafiks garantivogne også deltaget i en særlig udgave af Fly High I.

### NYE TILTAG INDEN FOR UDBUD

Gas som drivmiddel vinder udbredelse i Midttrafik. I 2014 blev Holstebro den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende kører på gas. I 2015 blev det besluttet, at Skive og Silkeborg følger trop med krav om, at de gasdrevne busser skal tankes med certificeret biogas. Så selvom der kommer naturgas i tankene sikres det, at naturgasnettet får tilsvarende mængde biogas, som ikke udleder CO<sup>2</sup>. Nye busser og certifikaterne sikrer dermed et bedre miljø.

Udbuddet i Silkeborg Kommune var et sideordnet bud, en udbudsform som Midttrafik gennemførte flere af i 2015. Busselskaberne blev bedt om at afgive flere tilbud på den samme kørsel, fx både gas- og dieselskørsel. Det giver bl.a. Midttrafik mere viden om prissammenhænge i markedet. Et andet tiltag var at slå flere bestillere sammen i større udbud med flere kontrakter for at effektivisere buskørslen.

I Aarhus er det tydeligt, at anlægsarbejdet for den kommende letbane skrider frem og 2015 blev også året, hvor Midttrafik gennemførte et udbud for Aarhus Letbane Drift I/S. Letbaneoperatøren bliver Keolis SA, som i maj blev valgt af en enig bestyrelse i letbaneselskabet. Tilbuddet svarede til budgettet.



## REJSEKORT

2015 blev året, hvor rejsekort blev endeligt udrullet i Midttrafiks område, og arbejdet blev afsluttet med 196 aarhusianske bybusser. Midttrafik har i hele udrulningsfasen haft stort fokus på kundeinformation på midttrafik.dk og Midttrafiks facebook-side. I Aarhus kunne kunderne også besøge infostande i dagligvarebutikker og biblioteker mv. Der er fortsat udfordringer med Check Ind Mini flere steder.

## GOD ØKONOMI

Midttrafiks økonomi er fortsat god og indtægterne i 2015 var som budgetteret 722,3 mio. kr. Regnskabet for 2015 viser også et mindreforbrug i trafikskabet på 19,6 mio kr., hvilket hovedsageligt skyldes, at realtidsprojektet blev udskudt fra 2015 til 2016.

Derudover har Midttrafik også gennemført besparelser som en del af finansieringen af rejsekort. Besparelserne er fundet i administrationen på poster som bl.a. vedligehold, information og markedsføring samt personalereduktion.

Personalereduktionen førte til nedlæggelsen af syv stillinger, gennem naturlig afgang, omrokeringer, ikke-genbesatte stillinger og en enkelt afskedigelse samt en slankning af ledelsesstrukturen.

Samtidig er det positivt, at Midttrafik gennem de seneste par år har oplevet en effektiv billetkontrol. Billetkontrollen i Aarhus' bybusser er udliciteret og snydeprocenten i busserne er faldet fra 3,3 % i 2012 til 2,0 % i 2015. Indtægten fra kontrolafgifterne er i samme periode steget med 16,7 % til 16,1 mio. kr., og det årlige antal kontrolerede busser er steget fra 36.408 i 2012 til 66.044 i 2015.

## GOD LÆSELYST

Hans Bang-Hansen  
Bestyrelsesformand

Jens Erik Sørensen  
Direktør

Midttrafik gennemførte et udbud for Aarhus Letbane

Rejsekort blev endeligt udrullet i Midttrafik



# KVALITETSMÅL OG MÅLOPFØLGNING

Midttrafik har siden 2013 arbejdet med tre strategiske målsætninger: tilfredse kunder, dygtige leverandører og tilfredse bestillere.

Der følges løbende op på målene i de enkelte afdelinger.

I 2015 blev Midttrafiks mål gennemgået og revideret for

at sikre, at der fortsat er fokus på de rigtige mål og opgaver, og at Midttrafiks ressourcer udnyttes bedst muligt.

De nye mål trådte i kraft primo 2016.

## MÅL SKAL LEVE OP TIL STRATEGIEN

Nye krav og opgaver gav i efteråret 2015 anledning til et grundigt eftersyn af de mål, som medarbejderne arbejder efter i henhold til den eksisterende strategiplan. Alle afdelingers mål blev gennemgået og revideret i samarbejde med en ekstern konsulent. Resultatet blev ti overordnede mål for Midttrafik, der er formuleret ud fra de tre målsætninger: tilfredse kunder, dygtige leverandører, tilfredse bestillere, og en revision af mål i alle afdelinger.

## KUNDEHENVENDELSER

I 2015 modtog Midttrafik 6.301 kundehenvendelser vedr. buskørsel, 383 vedr. Flextrafik og 733 vedr. kontrolafgifter.

## GENNEMSNITLIG SAGSBEHANDLINGSTID FOR KUNDEHENVENDELSER:

Mål: 5 hverdage

Realiseret, Buskørsel: 3,8 dage

Realiseret, Flextrafik: 4,6 dage

## ANTAL TELEFONOPKALD

Rigtig mange kunder henvender sig til Midttrafik per telefon. I december 2015 var der eksempelvis 9.901 opkald til Midttrafik Kundecenter, mens Flextrafik talte med kunder 33.744 gange. Målet er, at 80 % af alle opkald i Midttrafiks Kundecenter skal besvares inden for 60 sekunder. I december 2015 gjaldt det 86 % af alle opkald.

## RETTIDIGHED I AARHUS

Midttrafiks mål er, at busserne skal afgå inden for 0-4 minutter i forhold til køreplanen. Der måles pt udelukkende på afgang i Aarhus. Målet er ikke nået i 2015, men justerede køretider og installation af realtid fra sommeren 2015 har vist en fremgang i rettidigheden. Midttrafik forventer derfor, at målet kan nås senest i 2018. Antallet af for tidlige kørsler er nedbragt med 17 % fra 2014 til 2015.

Mål: 75 %

Realiseret, Aarhus: 68 %

## KVALITETSKONTROLLER

Midttrafik gennemfører kvalitetskontroller i busser og flextrafikvogne for at sikre, at de lever op til de standarder, Midttrafik har sat for rengøring, materiel, design m.m.

Mål, busser: 475 kontroller per måned

Realiseret, busser: 464 kontroller per måned

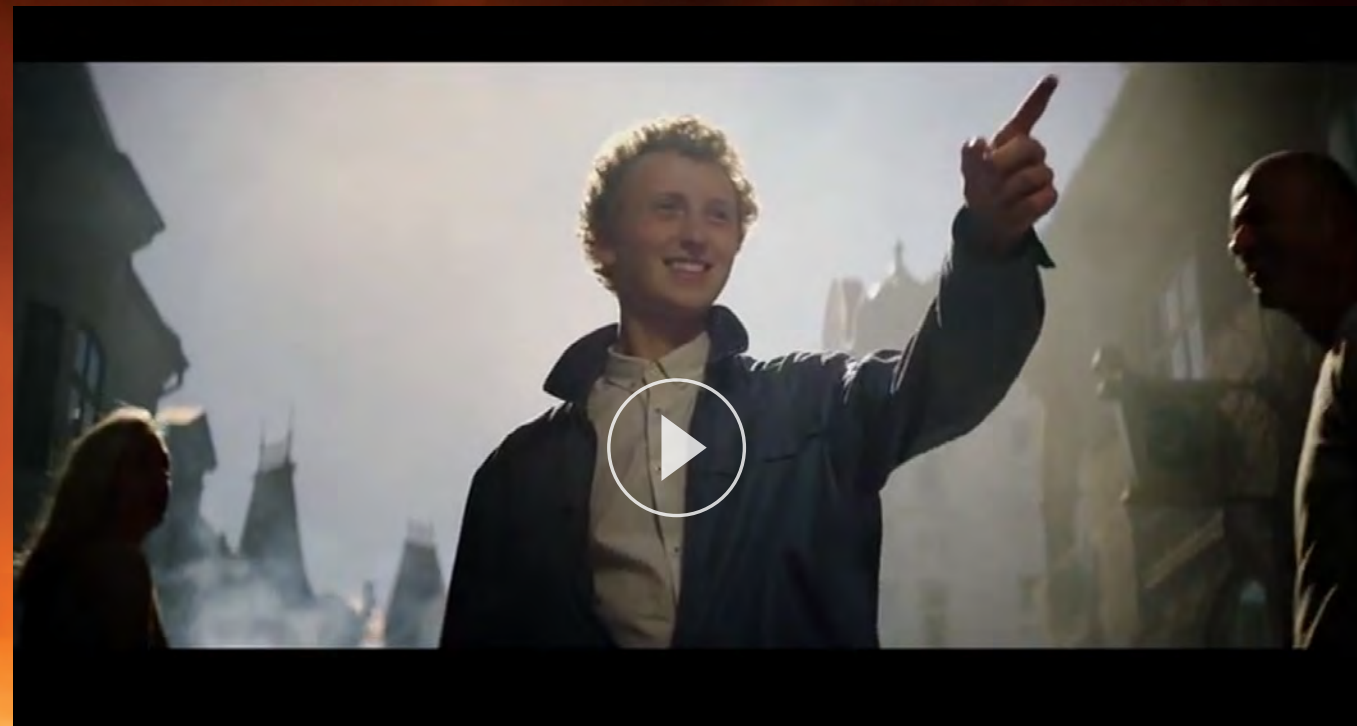
Mål, Flextrafik: 40 kontroller per måned

Realiseret, Flextrafik: 44 kontroller per måned





# BUSKUNDER ER OGSÅ COOL



Klik her og se reklamefilmen Bussen 2 på YouTube



I KAMPAGNEPERIODEN VAR DER GEMT LYKKEMØNTER PÅ UDVALGTE BUSRUTER

FILMLAKATER I LÆ-SKÆRME LOKKED KUNDER I BIOGRAFEN ELLER PÅ YOUTUBE



Efterfølgeren til Midttrafiks succesfulde reklamefilm Bussen rullede over biografskærme og sociale medier i februar 2015. Bussen 2 handler om buskunden og hans fantastiske liv. Selvom hovedpersonen er ændret, handler det stadig om at løfte bussens image og ændre de unges syn på kollektiv trafik.

Buskunden går overskudsagtigt igennem byen. Alle kigger måbende efter ham. Han er cool. Han har New York style frisur. Han har jakke med lynlås og sko med dobbeltknude. Ironien er ikke til at tage fejl af i Midttrafiks seneste indsats for at ændre de unges syn på bussen og fastholde dem som kunder, når de får andre muligheder.

En undersøgelse fra 2012 viser, at 46 % af de 18-34 årige mener, at bussen ikke er attraktiv og 31 % at bussen har et dårligt omdømme. Det er Midttrafiks opgave kontinuerligt at forbedre bussens image gennem imagekampagner, bedre produkter og nye digitale muligheder.

Filmen fik som sin forgænger stor medieomtale i både danske og udenlandske medier.

Over 750.000 visninger på YouTube og andre online platforme. 212.535 visninger i biografen

Facebook reach i kampagneperiode: 1.036.963

PR-værdi: 656.474 kr.



# FLEXTRAFIK

## VÆKST OG BEDRE KUNDESERVICE

Flextrafik er i fremgang.

Det gælder både antallet af ture og de serviceforbedringer, der er foretaget i 2015.

Det kan leverandørerne kun være tilfredse med. Og det er de også, viser en tilfredshedsundersøgelse, som Midttrafik har gennemført.

Erna Olsen på 85 år er dårligt gående, så dårligt at kommunen har visiteret hende til handicapkørsel. Andreas Larsen er 23 år og bor på landet. Han har ingen bil, og der kører ingen busser. Andreas bestiller en Flextur, når han skal længere, end han kan cykle. Han bliver hentet på sin adresse og kørt til biografen, banegården eller besøg hos venner.

Det er eksempler på opgaver, som Flextrafik løser for flere af kommunerne. I 2015 var der en stigning på 4 %, hvor der blev kørt 33.000 flere ture end året før.

Flextrafik bliver i stigende omfang brugt af kommunerne til at effektivisere den kommunale visiterede kørsel. Kommunerne fokuserer på en strammere visitering til Flextrafik og lægger derfor flere opgaver til Midttrafik, fx til lægekørsel, genoptræningskørsel og specialskolekørsel. I forbindelse med besparelser inden for kollektiv trafik vælger flere kommuner at tilbyde Flextur eller teletaxa i yderområder med få kunder.

### BEDRE KUNDESERVICE

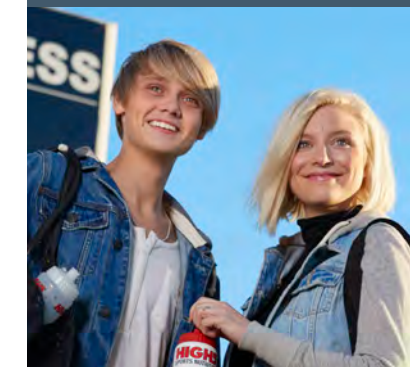
2015 bød på en række forbedringer for kunderne i Flextur og teletaxa:

- **Kortere bestillingsfrist.**  
Fra to timer til én time
- **Udvidet åbningstid for telefonbestilling.**  
Fra 8.00-17.00 til 7.00-20.00
- **Udvidet bestilling online og via app.**  
Tur til samme dag kan bestilles til kl. 23.00
- **Storre rabat til medrejsende.**  
Fra 25 % til 50 %

### DYGTIGE LEVERANDØRER

Et af Midttrafiks strategiske mål er dygtige leverandører, fordi dygtige leverandører er bedre leverandører. En tilfredshedsundersøgelse blandt leverandørerne i Flextrafik viser, at 94 % er tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik.

FLEXTRAFIK ER:  
Handicapkørsel  
Flextur  
Teletaxa  
Patientkørsel  
Kommunale kørselsopgaver  
Skolekørsel  
Specialkørsel



Klik og læs mere om Flextrafik på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)



# REJSEKORT I HELE MIDTTRAFIK

Infotellet var bemandet af Midttrafik medarbejdere

Aarhus bybusser satte den 22. april 2015 punktum for et års arbejde med at indføre rejsekort i Midttrafiks busser. 196 aarhusianske bybusser fik rejsekort på samme tid. Det stillede store krav til driftsplanlægning og information til de mange kunder.



Horsens bybusser var de første, der fik indført rejsekort i maj 2014. Herefter fulgte byer og områder som perler på en snor. Udrulningen af rejsekort fulgte en plan, hvor der hver anden uge blev tilføjet en ny by eller område til "rejse-land-kortet". Hver gang var proceduren den samme: installation af rejsekortudstyr i busserne, uddannelse af chauffører og markedsføring forud for en lanceringsdag, hvor Midttrafiks guider var klar til at give både chauffører og kunder svar på deres spørgsmål.

I Aarhus var der stor skepsis fra både presse og kunder. Især kundernes frygt for at miste klippekortet var tydelig hos både Midttrafiks kundeservice, hos chaufførerne og ikke mindst på Facebook.

## STOR FOKUS PÅ KUNDEINFORMATION

Kunderne kunne i hele udrulningsfasen orientere sig om rejsekort på midttrafik.dk. Det blev løbende annonceret på Midttrafiks

Facebookside. I forbindelse med udrulning af rejsekort i Aarhus, blev der iværksat en rejsekort-turné, hvor 3 Midttrafik-medarbejdere stillede op med infostand på biblioteker eller i dagligvarebutikker i Aarhus opland. Infostanden blev annonceret i Aarhus Onsdag, og alle steder mødte der velforberejdede kunder op med spørgsmål. I forbindelse med lanceringen 22. april blev der opstillet et infotelt på Park Allé i hele den pågældende uge. Arriva og DSB bidrog med infostand til togkunderne på Aarhus H, og Midttrafik Kundecenter havde oprustet med en særlig rejsekortskranke til spørgelystne kunder.

Det er Midttrafiks erfaring, at grundig information omkring ændringer i kundernes hverdag er afgørende for, hvordan kunderne modtager nye produkter og tiltag. Derfor har alle kampagner for rejsekort indtil fuld udrulning været baseret på information fremfor markedsføring.

Der blev solgt 71.538 rejsekort i Midttrafiks område i 2015



Rejsekort blev brugt i Midttrafik 2,7 mio. gange i 2015



# MOBILBETALING - ET FORSØG VÆRD

Som det første sted i landet blev det fra september 2015 muligt at købe sin busbillet via MobilePay i Horsens bybusser. En forsøgsordning med MobilePay skal bane vejen for fremtidige løsninger med mobilbetaling. Kunderne er tilfredse.

Midttrafiks kunder har længe efterspurgt muligheden for at betale deres busbillet via mobiltelefonen. Derfor besluttede Midttrafiks bestyrelse at iværksætte en forsøgsordning i Horsens bybusser, hvor kunderne kunne betale via MobilePay.

Horsens bybusser blev valgt som forsøgsområde, fordi mobilbetaling i forvejen er udbredt i Horsens. Ikke bare i detailbutikker, men også hos kommunens borgerservice, når borgere fx skal betale for pas.

Forsøget skulle afdække interessen og tilfredsheden blandt kunderne i bussen ved mobilbetaling, men også give erfaring med bussen som "rullende butik" fx dataforbindelsen.

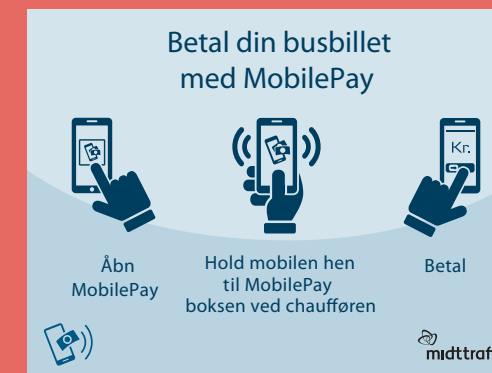
Midttrafik Kundecenter indførte MobilPay i samme periode som betaling for kort og billetter.

Kunder i både Horsens bybusser og hos Midttrafik Kundecenter har været glade for tilbuddet om at betale med MobilePay. Alligevel bliver det ikke den afprøvede løsning, der bliver fremtidens mobile betalingsmulighed hos Midttrafik. Midttrafik lancerer en app med mulighed for, at betale via MobilePay eller betalingskort. Løsningen er under udvikling og lanceres maj 2016.

## ARRANGEMENTSKØRSEL

Siden 2014 har det været muligt at bruge MobilePay til køb af busbilletter til Smukfest i Skanderborg og andre arrangementer i Midttrafiks område. Brugen af MobilePay letter billetteringen, når mange kunder skal på bussen på samme tid. Og det tyder også på, at kunderne er tilfredse med mobilbetalingen. I 2015 blev der solgt omkring 2.350 arrangementsbilletter i alt. Cirka 65 % blev købt med MobilePay.

Arrangementskørsel er et af Midttrafiks strategiske fokusområder. Mange af de kunder, der bruger bussen til arrangementer, bruger normalt ikke bussen. Gør vi det godt, har vi mulighed for at forbedre Midttrafiks image og få flere kunder. Dertil kommer, at arrangementskørsel har en sund økonomi, som i 2015 genererede et overskud på 150.000 kr.





# FLY HIGH NO 3

Fly High er Midttrafiks uddannelse for chauffører. 4.117 chauffører har gennemført Fly High kurserne siden 2010. Kurserne bliver løbende videreudviklet og i 2015 blev Fly High 3 tilføjet i kursusrækken.



Fly High 3 er seneste skud på stammen af de populære Fly High kurser. Fly High 3 fokuserer på god kundeservice og lærer chaufførerne om Midttrafiks værdier og forventninger til chaufføren i arbejdet med at få flere tilfredse kunder. Herudover får chaufførerne gode råd til forebyggelse af mobning på arbejdspladsen.

Fra 2015 indeholder Fly High også en særlig udgave af Fly High 1, der er målrettet Flextrafiks garantivogne.

I 2015 blev der gennemført 23 kurser i foråret og 34 kurser i efteråret.

## FLY HIGH NO 1

**MICHAEL POULSEN - (FLY HIGH 1 – 8. OG 9. SEPTEMBER)**

Forventningerne var vel nogenlunde, men kurset var en helt fantastisk succes. Den måde "lærerne" taklede det hele på må siges at være "outstanding". Det har på rigtigt mange måder været en øjenåbner, og der blev banket en solid portion stolthed ind i kursisterne. Samtidig gav kurset også en masse stof til eftertanke, og der er ingen tvivl om, at det vil hæve serviceniveauet hos busselskabet. Til sidst vil jeg sige, at det kollegiale samvær blandt de 19 kursister ligeledes var supergodt! Dejligt! Personligt siger jeg mange tak og glæder mig til fortsættelsen.

## FLY HIGH NO 2

**ERIK KJÆR (FLY HIGH 2 – 15. OG 16. OKTOBER 2015)**

Endnu et vellykket kursus. Første dag med Henrik, der på en venlig og rar måde opdaterer om passagerundersøgelser, og vi har en rigtig god dag med indføring i konflikthåndtering. Udbytterig dag. Anden dag med Carsten, som med masser af energi, booster og giver indspark til forståelse af forskellige personlighedstyper og løsningsforslag til løsning af konflikter med disse. Derudover et indspark til personlig udvikling og ydelse af god service hos den enkelte chauffør. Tak til begge for vellykket kursus.

## FLY HIGH NO 3

**ALICE - (FLY HIGH 3 – 10. OG 11. JUNI)**

Endnu engang, takket være Sofus og Carsten, blev Fly High 3 et fantastisk kursus med relevant stof, men også tid til nogle sjove udfordringer. Det nye tiltag med de små filmklip var tankevækkende, men det satte lattermusklerne i sving, rigtig godt. Godt, at det som vi chauffører havde til Midttrafik i forrige Fly High, såsom forslag, problemer og udfordringer i vores dagligdag, er blevet taget seriøst og ført ud i livet. Et godt hold som snakkede/samarbejdede fint sammen og nød den gode mad. Rigtig god sommer til jer alle.

4.117 CHAUFFØRER HAR GENNEMFØRT FLY HIGH SIDEN 2010

Fly High I: 2.219 deltagere  
Fly High II: 1.400 deltagere  
Fly High III: 498 deltagere

HØJ TILFREDSHED:  
Forårets kurser: 98,7 %  
Efterårets kurser: 98,5 %

Efter hvert kursus måler vi på tilfredsheden med instruktører og kursusindholdet

Fly High er kurser, som uddanner Midttrafiks chauffører i god kundeservice



Midttrafiks bedste chauffør blev kåret af kunderne i foråret 2015, som en del af det incitamentsprogram Midttrafik har introduceret for at højne kundernes tilfredshed. Midttrafiks bedste chauffør er en årlig tilbagevendende begivenhed



Vinder af Midttrafiks  
BEDSTE CHAUFFØR 2015  
blev Baskaran Kathiravelu  
fra Arriva i Silkeborg

# BEDSTE CHAUFFØR

## 2015

Stoltheden stråler ud af den nykårede vinder Baskaran Kathiravelu, til daglig kaldet Bas, da han hører, at det er ham, der har fået flest kundestemmer i kampen om at blive Midttrafiks bedste chauffør.

Ud over æren, ved at blive kaldt Midttrafiks bedste chauffør, vinder han 10.000 kr. til sig selv og 25.000 kr. til sit busselskab, Arriva i Silkeborg. Pengene skal bruges på et arrangement for de kolleger, der kører samme ruter som Bas. De øvrige finalister får hver 5.000 kr. i bonus.

Det er kunderne, der nominerer og kårer deres yndlingschauffører. Formålet er at gøre chaufførerne bevidste om, i hvor høj grad de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Herudover er Midttrafiks bedste chauffør en anerkendelse til de chauffører, der hver dag gør sig umage for at give kunderne en god oplevelse.

### EKSEMPLER PÅ KUNDERNES NOMINERINGER:

"Bliver altid mødt med et stort smil og et velkommen – lige til at blive i godt humør af. Man sætter sig altid trygt ned i bussen, når han er bag rattet. Kører altid roligt og glidende, men når alligevel frem til tiden. Ansæt gerne flere som ham".

"Det er den bedste og venligste chauffør, jeg har kørt med. Venlig, smilende, høflig og konfliktbremsende. 1.000.000 stjerner herfra"

9-årige Leah fortæller, at hun hver dag kører alene fra Viborg til Holstebro, hvor hendes chauffør låner hende sin iPad, så hun kan se film. Hun fortæller, at han altid smiler, og at de laver konkurrencer om, hvem der først ser et dyr med 4 ben. Leah synes, at hendes chauffør er verdens bedste buschauffør.



FINALIST:  
Alice Bech-Larsen  
fra Holstebro Turistbusser



FINALIST:  
Morten Kalhave  
fra Hans' Biler



FINALIST:  
Vita Mikkelsen  
fra Nobina i Randers



I efteråret 2015 afviklede Midttrafik for første gang Midttrafiks BEDSTE BUSSELSKAB - en kollektiv bonusordning for busselskaber. Bonusordningen er et supplement til Midttrafiks BEDSTE CHAUFFØR, som adskiller sig ved, at chaufførerne skal samarbejde omkring et godt resultat.

"Vi gør meget ud af at træne chaufførerne i at give kunderne en god service. Det er vigtigt, at chaufførerne er klædt på og føler sig sikre, så de har overskud til service", fortæller Anne Olsen, ejer af Malling Turistbusser

**BEDSTE BUSSELSKAB 2015**

TILLYKKE TIL:

MALLING TURISTBUSSE

KR. 100.000,-

VINDER AF MIDTTRAFIKS BEDSTE BUSSELSKAB 2015

midttrafik

# BEDSTE BUSSELSKAB

## 2015

Midttrafiks bedste busselskab sætter fokus på god kundeservice hos busselskaberne, fordi flere undersøgelser viser, at chaufførerne har stor betydning for kundernes samlede tilfredshed. Herudover er det en anerkendelse til de busselskaber, der leverer et højt serviceniveau over for kunderne.

Kundernes tilfredshed måles ved at spørge til chaufførens service og kørsel, rengøring i bussen og kundens samlede vurdering af rejsen. Alle forhold som busselskaber og chauffører har direkte indflydelse på.

Resultatet viser, at kunderne generelt er tilfredse med de busselskaber, der kører for Midttrafik, men et busselskab skilte sig alligevel ud.

Malling Turistbusser vandt med den højeste tilfredshedsscore titlen som Midttrafiks bedste busselskab 2015. Busselskabet scorer højest på tre ud af de fire parametre: Chaufførens service, chaufførens kørsel og på den overordnede tilfredshed med rejsen. Malling Turistbusser modtog en bonus på 100.000 kr. og kan det næste års tid dekorere busserne med diplomklistermærker.

Det nykårede bedste busselskab var i konkurrencen skarpt forfulgt af Venø-bussen, Holstebro Turistbusser og De Gule Busser.





# BUSSER ERSTATTER TOG PÅ AARHUS NÆRBANE

Midttrafik står for erstatningskørsel, når togdriften på Aarhus Nærbane lukkes ned på grund af ombygning fra jernbane til letbane. Der indsættes seks helt nye busruter som supplement til de eksisterende busruter.

Alle ruter var i offentlig høring i november, så den første erstatningsbus kunne rulle afsted i december, hvor aftenlukningen på strækningen Aarhus-Odder blev en realitet.



26. august 2016 kører Aarhus Nærbane sin aldersidste tur mellem Grenaa og Odder. Herefter overdrages banen til ASAL-konsortiet, der skal ombygge den xx km lange jernbanestrækning, så letbanen kan overtage skinnerne fra efteråret 2017.

Transportministeriet og Region Midtjylland har peget på, at det er Midttrafik, der skal stå for erstatningskørslen, når togdriften ophører til august 2016. Herudover er det aftalt med DSB, at Midttrafik overtager erstatningskørslen allerede fra december 2015, hvor Aarhus Nærbane delvis lukkes ned, først på de sene aftenafgange og senere også lørdag, søndag og helligdage.

## ERSTATNINGSKØRSEL MED BUSSE

Midttrafik indsætter seks helt nye busruter, som supplement til de eksisterende busruter. For at give kunderne en så god erstatning som muligt, forsøger Midttrafik at holde køretiden nede på erstatningsbusserne, så de matcher togets køretider bedst muligt. Derfor kører de nye busruter langs togstrækningen og samler kunder op i stationsbyerne ved busstoppesteder, frem for traditionelle togbusser, der holder ind ved hver station.

## ERSTATNINGSKØRSEL MED TELETAXAER

Erstatningskørslen bliver suppleret med teletaxaer langs strækningen Odder-Aarhus (Park Allé). Dette tilgodeser især borgere i Assedrup. Langs strækningen Grenaa-Aarhus (Park Allé) kompenserer teletaxa for manglende busser i Trustrup og strækningen Ryomgård-Lystrup aften og weekend. Teletaxa imødekommer desuden de kunder, der af fysiske årsager ikke kan tage en bus.

## HØRING I NOVEMBER

Midttrafik sendte forslaget til erstatningskørsel i høring i november. 98 kunder udfyldte høringsformularen på midttrafik.dk. Deres ønsker og kommentarer er behandlet.

### HØRING OM AARHUS NÆRBANE ALTERNATIVER

Aarhus Nærbane skal ombygges til Aarhus Letbane og lukkes ned fra 29. august 2016 til efteråret 2017.

Midttrafik indsætter 6 nye busruter som erstatning for togene på Aarhus Nærbane.

Frem til 2. december 2015 kl. 12.00, har du mulighed for at kommentere på de nye busruter på midttrafik.dk



Klik og læs  
høringssvar på  
midttrafik.dk



# DANMARKS FØRSTE LETBANE- OPERATØR

Det bliver Keolis SA, der skal stå for driften af Aarhus Letbane i 2017. Midttrafik gennemførte udbuddet på vegne af Aarhus Letbane Drift I/S, og i maj besluttede en enig bestyrelse sig for det franske selskab.



Keolis SA opererer allerede i Danmark med datterselskabet Keolis Danmark. Datterselskabet kører blandt andet rute 200 for Midttrafik. Selskabet etablerer derudover et nyt datterselskab, Keolis Aarhus Letbane. Midttrafik forventer, at der vil være positive synergieffekter mellem busdrift og letbanedrift. Keolis SA afgav et tilbud, der svarede til budgettet.

"Keolis er en af de ledende letbaneoperatører i verden, og jeg er meget tryk ved at overlade driften af Aarhus Letbane til dem", sagde formand for Aarhus Letbane Drift I/S, Flemming Knudsen på underskriftsmødet hos Midttrafik 16. juni 2015. Bestyrelsesformanden skrev sammen med Peter Thyssen, Aarhus Kommune og Direktør Peter Lang Nielsen, Keolis SA under på kontrakten.



Letbanens design er stilrent og elegant. Farverne er afstemt efter letbanens omgivelser.

En arkitekturgruppe bestående af Aarhus' stadsarkitekt og repræsentanter fra Aarhus Letbane og Midttrafik har samarbejdet med ASAL-konsortiet om at designe togene.



# NY TRAFIKPLAN I AARHUS

Aarhus Letbane begynder at køre i 2017. Derfor er der behov for at justere det kollektive trafiktilbud i Aarhus. Midttrafik har udarbejdet forslag til en ny kollektiv trafikplan for Aarhus, som forener letbanen, bybusser, regionale busser og flextrafik i et samlet trafiktilbud, som udnytter ressourcerne til kollektiv trafik bedst muligt.



Den nye trafikplan ændrer ikke busnettet så radikalt som i 2011, hvor hele bybusnettet blev omlagt, og A-busserne blev indført. Nogle linjer skal justeres, så der tages højde for letbanen, enkelte nye linjer kommer til, mens andre linjer slet ikke ændres.

Midttrafiks forslag til ny kollektiv trafikplan reducerer kørslen med regional- og bybusser i Aarhus med 80.000 køreplantimer årligt. Det svarer til den reduktion af bustrafikken, som Aarhus Kommune og Region Midtjylland har fastlagt for at overholde den samlede økonomiske ramme i forbindelse med letbanen.

I slutningen af 2015 blev det første forslag til trafikplan behandlet politisk i Aarhus Kommune og Region Midtjylland. Her blev det besluttet, at forslaget sendes i offentlig høring i starten af 2016. På baggrund af høringen sendes en revideret plan til fornyet politisk behandling hos Aarhus kommune og Region Midtjylland i sommeren 2016.



# FARVEL

# TIL TRYKTE KØREPLANER

Midttrafiks bestyrelse har i efteråret 2015 besluttet, at den sidste trykte køreplan er sendt på gaden. Kunderne søger i stigende grad de hurtige digitale løsninger på rejseplanen.dk eller midttrafik.dk, hvor køreplanerne er de mest sete sider.



Efterspørgslen efter de trykte køreplaner er ikke længere, hvad den har været. Det har resulteret i, at oplaget på køreplaner er faldet 20 % siden 2012. Derfor bliver de trykte køreplaner nu sendt på pension, og kunderne skal fra køreplanskiftet i 2016 finde deres køreplan digitalt. De kunder, der ikke har adgang til en computer, kan få tilsendt køreplaner på print direkte til deres adresse.

Digitale køreplaner sikrer, at kunderne altid får korrekt information om, hvornår bussen kører. Midttrafik oplever, at det bliver stadig sværere at vedligeholde trykte køreplaner, som kun udkommer en gang om året. Ofte er det nødvendigt at lave rettelsesblade eller særtryk, fordi der gennem et år sker mange ændringer i bussernes afgangstider og ankomsttider - og rettelsesblade eller flere udgaver øger risikoen for fejlinformation til kunderne.

## ERSTATNING FOR DE TRYKTE KØREPLANER

Det er vigtigt, at kunderne fortsat kan få god information om, hvornår bussen kører. Midttrafik.dk er i fokus og udvikles løbende, så kunderne på en nem og hurtig måde kan se bustider og printe køreplaner. Herudover kan kunderne planlægge deres rejse på rejseplanen.dk og se afgangstider ved stoppestederne. Som en ekstra mulighed tilbyder Midttrafik gratis at printe og sende køreplaner til kunder, som ikke har adgang til nettet.

## BEDRE DIGITALE LØSNINGER

En del af besparelserne ved ikke at trykke køreplaner bliver brugt til at give kunderne endnu bedre digitale løsninger. Som nævnt andet sted i årsberetningen er der både en betalingsapp, et realtidssystem, og en forbedret mobilversion af midttrafik.dk på vej.

Det er også værd at nævne, at færre tryksager vil have en miljømæssig gevinst.



januar  
februar  
marts  
april  
maj  
juni  
juli  
august  
september  
oktober  
november  
december

# ÅRETS GANG

## I KØREPLANLÆGNINGEN

Midttrafik arbejder løbende på at skabe forbedringer for kunderne inden for de rammer, som kommuner og Region Midtjylland sætter. I 2015 har der især været fokus på regionale ruter, hvor et stigende behov for pendling har medført nye fordele for kunderne, særligt omkring Aarhus. I de enkelte kommuner har der været tilpasninger af lokalruter og bybusnet.

28. JUNI 2015

### RUTE 114 HAMMEL - AARHUS

Midttrafik oplever, at der er flere pendlere mellem Hammel og Aarhus. Derfor er der indsat flere afgangene morgen og eftermiddag, hvor busserne nu kører hvert kvarter.

28. JUNI 2015

### RUTE 113 GALTEN - AARHUS

Der er indsat busafgange hvert kvarter morgen og eftermiddag for at udnytte det pendlerpotentiale, Midttrafik vurderer, der er på strækningen.

28. JUNI 2015

### RUTE 952X RINGKØBING - HERNING SILKEBORG - AARHUS

Busafgange hver halve time morgen og eftermiddag skal sammen med faste minuttal tilgodeses Midttrafiks største pendlerkoncentration mellem Silkeborg og Aarhus.

28. JUNI 2015

### NYT LOKALRUTENET I VIBORG

Midttrafik og Viborg Kommune præsenterede forslag til nyt lokalrutenet ved Midttrafiks årlige høring i januar. Selvom omlægningen af det nye lokalrutenet betød ændringer i mere end 15 ruter og flere end 20 busser, blev de nye køreplaner kun justeret i et begrænset omfang efter høringen. Viborgenserne fik derfor nyt lokalrutenet til køreplansskiftet og har taget godt imod det.

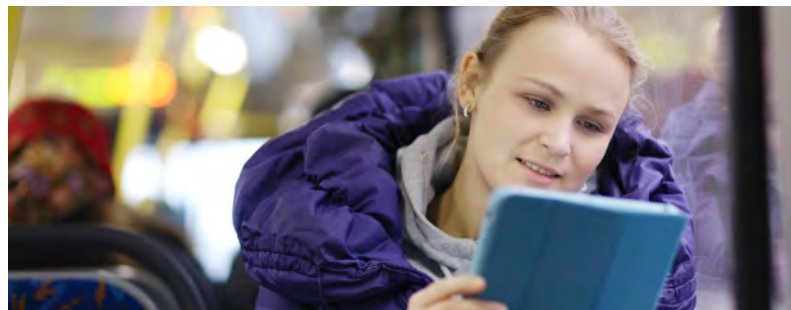




## AUGUST 2015

### PLANLÆGNING AF SKOLEBUSRUTER I RINGKØBING-SKJERN

Midttrafik overtager planlægning af Ringkøbing-Skjern kommuner åbne skolebusruter (rabatruter) fra køreplansskiftet i 2016. Aftalen er indgået med Ringkøbing-Skjern Kommune i august 2015. Den normale arbejdsdeling er, at Midttrafik har ansvar for planlægning af alle åbne lokale og regionale ruter, mens kommunerne har ansvar for planlægning af de åbne skolebusruter. Midttrafik har gennem dialogmøder, møder med busselskaber, egne observationer og prøvekørsler oparbejdet et grundigt kendskab til skolebusruterne. Det indledende arbejde viser, at der er potentiale for at skabe forbedringer og effektiviseringer i rabat- og lokalrutenettet. Et arbejde, som Midttrafik i samarbejde med Ringkøbing-Skjern Kommune påbegynder i foråret 2016 ved at indsamle og vurdere skolernes kommende ønsker og ændringer.



## 1. OKTOBER 2015

### RUTE 912X AARHUS- BILLUND LUFTHAVN

Et samarbejde mellem Billund Lufthavn og Midttrafik har resulteret i en fordobling af afgang. Fra 1. oktober kører der 17 afgang om dagen mellem Aarhus og Billund Lufthavn. To ekstra busser er indsat, og det har betydet, at køretiden er nedsat til halvanden time, fordi busserne må køre 100 km/t på motorvejen. Forbedringen har allerede nu fordoblet kundeantallet.



Klik og læs om Rute 912X

## EFTERÅRET 2015

### SKIVE KOMMUNE KØRTE UD TIL BORGERNE

Midttrafik og Skive Kommune lancerede i efteråret en høringsbus, der besøgte store dele af Skive Kommune. Her kunne borgerne møde op og komme med ønsker og spørgsmål til køreplanerne i kommunen. Mange borgere tog imod tilbuddet og kom med forslag til de kommende køreplaner i 2016. Høringsbussen er kommet for at blive i Skive kommune. Midttrafik vil arbejde på, at flere kommuner tager idéen til sig.

## 1. DECEMBER 2015

### TOGKØREPLANER KRÆVER TILPASNING AF BUSTIDER

DSB's nye køreplanssystem med faste minuttal, faste stop, bedre forbindelser og kortere rejsetid bredte sig som ringe i vandet. Arriva fulgte med og justerede deres togtider i en grad, der udfordrede sammenhængen mellem bus og tog - især i Vest- og Midtjylland. Midttrafik har derfor justeret køreplaner på en lang række ruter og sikret sammenhænge mellem tog og bus alle de steder, hvor det var muligt.

## HERNING 13. DECEMBER 2015 HOLSTEBRO 4. JANUAR 2016

### NYT BYBUSNET I HOLSTEBRO OG HERNING

Midttrafik har ekstraordinært indarbejdet nye bybusnet i Holstebro og Herning på grund af sparekrav fra både Herning og Holstebro Kommune. I samarbejde med busselskaber og kommuner er der udarbejdet nye køreplaner, hvor besparelsen generelt er fundet på tider og strækninger med færrest kunder. På den måde er der fortsat sammenhæng i bybusnettet. I Herning er enkelte linjer erstattet af teletaxa aften og weekend.





januar  
februar  
marts  
april  
maj  
juni  
juli  
august  
september  
oktober  
november  
december

# ÅRETS GANG I UDBUD

Beholdningen af gasbusser bliver større. Mange udbud iværksatte nye og effektive processer. Kommuner og region får større valgfrihed med sideordnet udbud, og planlægningen bliver i fremtiden lettere med tidsubegrænsede kontrakter.

## ANTALLET AF GASBUSSE FIREDOBLES

I 2014 blev Holstebro den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende benytter gas som drivmiddel. I 2015 blev det en realitet, at Skive og Silkeborg Kommuner følger Holstebro trop. I Skive har kommunen valgt også at udvide gasløsningen til at omfatte syv af kommunens lokale ruter. Dermed udvides antallet af gasbusser i Midttrafik samlet set fra de nuværende ti gasbusser til 40 busser fra juni 2016.

I både Skive og Silkeborg er der stillet krav om, at gasdrevne busser skal tankes med certificeret biogas. Bybusserne vil få naturgas i tankene, men ved at købe certifikater svarende til naturgasforbruget, sikres det, at naturgasnettet tilføres tilsvarende mængde opgraderet biogas, som ikke udleder CO<sub>2</sub>. Dermed kan Silkeborg Kommune ved valg af gasbusserne indregne en besparelse på 1.539 tons CO<sub>2</sub>-udslip i forhold til kørsel med dieseldrevne busser, mens Skive Kommune kan indregne en besparelse på 590 tons.

Indbyggerne i Skive og Silkeborg kan samtidig se frem til at blive godt kørende. Overgangen til gasbusser vil nemlig medføre en udskiftning til helt nye busser fra begyndelsen af kontrakten. Busserne vil overholde den højeste europæiske miljøstandard for lokal udledning af sundhedsskadelige stoffer, euronorm 6.





## ET TRAVLT UDBUDSÅR KRÆVEDE EFFEKTIVE PROCESSER

2015 var et travlt udbudsår for Midttrafik, hvor ti bestillere havde hele eller dele af deres buskørsel i udbud. Sammenlagt blev der udbudt over 223.000 køreplantimer og 157 busser fordelt på 41 forskellige kontrakter. Antallet af tildelte buskontrakter er det højeste i Midttrafiks historie.

For at effektivisere blev buskørsel for flere bestillere slået sammen i større udbud med flere kontrakter. En forøgelse af det enkelte udbuds volumen satte ekstra krav til Midttrafiks koordinering og kontrol af de mange interessenter, der deltog i udbudsfasen. Gevinsten bestod omvendt i, at de samme processer kun skulle gennemføres én gang.

Som et ekstra tiltag til at smidiggøre udbudsprocessen, godkendte Midttrafiks bestyrelse, at administrationen må tildele kontrakter efter gennemførelse af et udbud. Hidtil har Midttrafiks bestyrelse skulle godkede tildelingen, men reelt har bestyrelsen dog ikke haft mulighed for at ændre administrationens indstilling, da dette vil være i strid med udbudsreglerne. Ved vedtagelse af den nye procedure for kontrakttildelelse, skal bestyrelsen godkende et udbudsgrundlag forud for offentliggørelse af et udbud. Dette forbedrer bestyrelsens mulighed for at komme med kommentarer eller ønsker til det konkrete udbud. Efter gennemført udbud orienteres bestyrelsen om resultatet.



## SIDEORDNET BUD GIVER BESTILLERNE FLERE VALGMULIGHEDER

I flere udbud af buskørsel stillede Midttrafik i 2015 krav om sideordnet bud. Ved sideordnet bud bliver busselskaberne bedt om at afgive flere tilbud på den samme kørsel. Sideordnet bud giver dermed bestillerne en ekstra mulighed for at bede Midttrafik om at afprøve forskellige kvaliteter i markedet. Samtidig giver sideordnet bud Midttrafik mere viden om prissammenhænge i markedet, hvilket trafikselskabet kan benytte i rådgivningen af sine andre bestillere.

Således bad Region Midtjylland, Lemvig og Silkeborg Kommuner i 2015 både om tilbud på kørsel med dieselbusser og om tilbud på kørsel med gasbusser. For Silkeborg Kommune medførte de sideordnede bud, at kommunen fra juni 2016 skifter sine 17 dieselbybusser ud med nye gasbusser. Ikast-Brande og Holstebro Kommune bad om, at der blev indhentet priser på busser med forskellige euro-normer. Her medfører de sideordnede bud en blanding af euro-normer i kommunerne.

## TIDSUBEGRÆNSEDE KONTRAKTER SIKRER FLEKSIBILITET I PLANLÆGNINGEN

Som noget nyt udbød Midttrafik i 2015 flere kontrakter med en tidsubegrænset løbetid, altså er der ikke et fast udløbstidspunkt. Kontrakterne har en uopsigelighedsperiode, hvor både Midttrafik og busselskabet er bundet af aftalen, og efter udløbet af denne periode fortsætter kontrakten, indtil en af de to parter aktivt opsiger samarbejdet.

Indførelsen af tidsubegrænsede kontrakter har to hensigter. For det første skal metoden sikre et fortsat samarbejdet med dygtige leverandører, der kører i prisrimelige kontrakter. For det andet giver det Midttrafik mulighed for en større fleksibilitet i koordineringen, når kørslen skal genudbydes efter uopsigelighedsperiodens udløb.

Læs mere  
på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)



# STRATEGI FOR BEDRE MOBILITET



Midttrafik har det seneste år samarbejdet med Norddjurs Kommune, Syddjurs Kommune og Region Midtjylland om en mobilitetsstrategi for Djursland.

Projektet er det første af sin art i Danmark, hvor man uden for de større byer arbejder strategisk med mobilitet

Solen står højt over stationen. Bussen holder ind, og to studerende hopper ud. De vinker til deres lærer, som parkerer sin bil ved stationens parkeringsplads. En dame kommer cyklende og stiller sin cykel i det overdækkede cykelstativ. Hendes veninde kommer gående langs banen på den nyanlagte gangsti. Letbanen kommer og alle stiger ind.

Scenariet kunne være resultatet af Djurs Mobilitetsstrategi. Projektet er en fælles overligger for kommunernes indsats i forbindelse med mobilitetsudviklingen på Djursland frem mod 2025. Strategien skal skabe mere sammenhæng i hele transportsystemet på Djursland og gøre det lettere at kombinere bil, bus, letbane og cykel.

I arbejdet med strategien er der blevet afholdt forskellige arrangementer og møder for at sætte fokus

på mobiliteten. Blandt andet er der blevet afholdt en åbningskonference i juni 2015, hvor der fx var et oplæg af livsstilekspert Anne Glad om adfærdspåvirkning. Der har været møde om mobilitetsudfordringerne på Djursland med projektets følgegruppe, som primært består af lokale borgere.

Derudover har erhvervsliv og politikere i de to kommuner, Region Midtjylland og Midttrafiks formandskab været inviteret til temadage, hvor indholdet af mobilitetsstrategien er blevet diskuteret. Dette har betydet, at arbejdet med mobilitet på Djursland er blevet synliggjort og bredt forankret i en tidlig fase.

Et projektkatalog med detaljerede projektforslag behandles samtidig med, at selve strategien vedtages i Norddjurs- og Syddjurs Kommune




Visionen er, at Djursland fortsat udvikler sig som en aktiv og attraktiv del af den østjyske byregion

inden sommerferien 2016. Når strategien vedtages, forpligter de to kommunalbestyrelser sig til at tage konkret stilling til igangsættelse af projektkatalogets enkelte projektforslag inden 2022.

I forhold til det videre arbejde med strategien og projektkataloget vil Midttrafik fortsat være projektdeltager. Midttrafik skal medvirke til, at beslutninger om detaljerede projektforslag, særligt vedrørende kollektiv trafik, bliver omsat til resultater.





Den positive udvikling  
i forbindelse med billet-  
kontrol i bybusserne i  
Aarhus er fortsat i 2015.

# POSITIV UDVIKLING I BILLETKONTROL

Midttrafik udliciterede i 2013 billetkontrollen i bybusserne i Aarhus til ekstern leverandør. Siden er billetkontrollen blevet mere effektiv år for år.

Der kontrolleres flere busser end tidligere. I alt 66.044 busser blev kontrolleret i 2015 mod 36.408 i 2012 og kontrollen har en positiv effekt. Snydeprocenten er fra 2012 - 2015 reduceret fra 3,3 % til 2,0. Et succesparameter for billetkontrollen er også, at kvaliteten er i top, således følges antallet af klager over billetkontrollørerne nøje. Antallet af klager over kontrolløren er faldet fra 28 stk. i 2014 til 26 stk. i 2015 samtidig med, at antallet af kontrollerede busser er øget med næsten 12.000 i samme periode.



# REALTID OG GRATIS WIFI HÆVER KUNDE- TILFREDSHEDEN

Langt de fleste af Midttrafiks busser fik installeret realtid og gratis wifi i 2015. Kunderne oplever, at realtid giver dem tryghed, fordi de kender bussens faktiske afgangstid. Rejsetiden udnyttes bedre til arbejde, lektier m.m. med gratis internet. Og så kan realtid hjælpe til bedre køreplanlægning.

I 2015 blev der installeret realtid og gratis wifi i de fleste af Midttrafiks busser

Vi kender det alle sammen. Man står ved busstoppestedet og bussen kommer ikke. Rastløsheden breder sig. Bliver man stående og satser på den kommer? Eller finder man alternativer, så man alligevel kommer frem til tiden? Man tager sin mobiltelefon frem og tjekker rejseplanens app. Her får man ikke kun køreplanstiden, men bussens faktiske ankomsttid. Det giver kunden tryghed og mulighed for at tage andre valg, hvis bussen er meget forsinket.

I 2015 fik størstedelen af busserne i Midttrafik installeret realtid. Midttrafik lancerer samtidig nye digitale services, som bl.a. giver kunderne en mere målrettet information om, hvor Midttrafik også vil lancere nye digitale services, som bl.a. vil give kunderne en mere målrettet information om, hvor busserne er henne, og hvornår de forventes at være fremme.

## REALTID GIVER BEDRE KØREPLANER

Realtid hæver også tilfredsheden på bussens rettidighed. Rute 952X fik justeret sin køretid på en morgenafgang og fem eftermiddagsafgange, efter at flere kunder påpegede, at bussen kørte med faste forsinkelser på afgangene. En analyse i realtidssystemet bekræftede kundernes påstand, og Midttrafik fik i dialog med busselskaberne rettet køretiderne på de afgange, som realtidssystemet viste var problematiske. Forsinkelserne faldt herefter fra 5-13 min. gennemsnitlig forsinkelse til 0-2 min.

Midttrafik er i gang med at udvikle værktøjer, der hurtigt kan give et overblik over, hvor køretiderne skal justeres, så vi løbende kan få mere rettidige busser.





# INDTÆGTER SOM BUDGETTERET

I 2015 var Midttrafiks samlede indtægter på 722,3 mio. kr.

Præcist som det var budgetteret. Et mindreforbrug på 19,6 mio. kr. resulterer derfor i, at Midttrafik kommer ud med et positivt resultat

Budget

Indtægterne kommer hovedsagligt fra salg af kort og billetter – 500,6 mio. kr., men også salg af skolekort, ungdomskort og andre offentlige tilskudsordninger bidrager til den samlede indtægt på 722,3 mio. kr.

Passagerindtægterne faldt samlet med 7 mio. kr. i forhold til 2014. I 2014 var indtægterne usædvanligt høje. Midttrafik forventede ikke samme høje niveau i 2015 og har derfor budgetteret med lavere indtægter.

Indtægter på rejsekort udgør knap 43 mio. kr. Det svarer til 8,6 % af Midttrafiks passagerindtægter i 2015. Det er første år, hvor indtægterne fra rejsekort tæller med i stort omfang. Udbredelsen af rejsekort betyder, at flere kunder får gavn af Off-Peak rabatten på 20 %, når de rejser uden for myldretiden. Staten kompenserer i den forbindelse for tabte indtægter med 5 mio. kr. i 2015.

Salg af Ungdomskort til ungdomsuddannelser steg med 1,5 mio. kr. i forhold til 2014 og lander på 93,4 mio. kr. Derimod faldt omsætningen på skolekort med cirka 2 mio. kr. til 34,3 mio. kr.

Det skyldes blandt andet, at to kommuner valgte at tilbyde gratis skolekørsel og dermed sparede udgifter til skolekort.

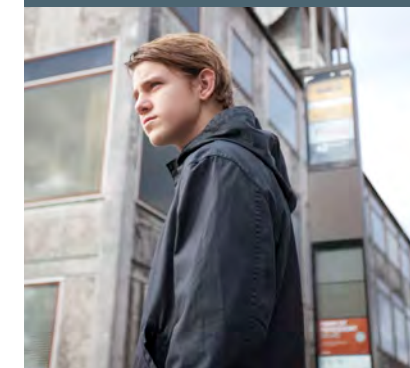
## BESPARELSER I TRAFIKSELSKABET

Regnskabet for 2015 viser et mindreforbrug på 19,6 mio. kr. Mindreforbruget skyldes bl.a., at realtidsprojektet er udskudt.

Midttrafik har fokuseret på det administrative forbrug og har fundet besparelser på områderne: uddannelse, vedligehold af billetteringsudstyr, sundhedsfremmende aktiviteter samt information og markedsføring, samt nedlæggelse af en række stillinger, herunder slankning af ledelsen.

I 2015 er det eksisterende billetteringsudstyr løbende blevet udskiftet med rejsekortudstyr. Dermed er der sparet på vedligehold af billetteringsudstyret.

Rejsekortindtægter udgør med knap 43 mio. kr. 8,6 % af Midttrafiks passagerindtægter i 2015



Salg af Ungdomskort steg med 1,5 mio. kr. i forhold til 2014 og lander på 93,4 mio. kr.




# SAMARBEJDE OM TAKSTER TIL KUNDERNES FORDEL

Kritik fra Trafikministeriet og Statsrevisorerne omkring forvirrende takster i bus og tog satte i 2015 gang i et samarbejde om takster mellem DSB, Arriva og alle trafikskaber vest for Storebælt. Formålet er enkle og letforståelige priser til fordel for kunderne.

Det er vanskeligt at forklare kunderne, at deres rejse bliver dyrere med rejsekort, fordi de overskrider en takstgrænse. Ikke desto mindre har det været udfordringen for Midttrafiks kundeservice siden rejsekort blev indført i Midttrafik i løbet af 2014 og 2015. Takstsamarbejdet med togoperatørerne betyder, at prisen på rejser med rejsekort indenfor et af Midttrafiks takstområder fastlægges af Midttrafik, mens prisen på rejser med rejsekort, der overskrider en takstgrænse fastlægges af togoperatørerne DSB og Arriva.

Den manglende harmonisering af takster er et problem i hele Danmark, og i maj 2015 kom der skarp kritik fra både Statsrevisorer og Trafikministeriet for manglende harmonisering af takster og uigennemskuelige priser.

Kritikken satte gang i et samarbejde mellem DSB, Arriva og alle trafikskaber vest for Storebælt med det formål at gøre taksterne enklere og mere forståelige for kunderne. Et tilsvarende arbejde foregår Øst for Storebælt.



Trafikstyrelsen fastlægger hvert år et takststigningsloft som Trafikskaberne skal overholde. Takststigningsloftet er beregnet på baggrund af udgiftsudviklingen inden for branchen. I 2015 var takststigningsloftet 0,6 %. Midttrafiks bestyrelse besluttede, at taksterne ikke skulle hæves i 2015.



# MEDARBEJDERE HAR KUNDEN I FOKUS

Kundeservice er et af Midttrafiks strategiske indsatsområder. I 2015 blev der udarbejdet nye mål og servicestandarder for, hvad der er god kundeservice i Midttrafik.

En torsdag morgen i juni mødte Midttrafiks medarbejdere ind til en arbejdsplads, der mildest talt stod i kundeservicens tegn. Der var sat små reminders om at give kunden mere end forventet på alle medarbejders borde og andre nøglepositioner. I kantinen var alle kopper skiftet ud. De nye kopper var med budskaberne: Gør det let for kunden, Gør lidt mere end forventet, Gør det med stolthed og Gør det med et smil.

På intranettet var der gode fortællinger af medarbejdere om deres positive oplevelser med kundeservice hos Midttrafik. Formålet er at videregive de bedste erfaringer, så medarbejderne lærer af hinanden.

Men også ledergruppen har fået kundeservice som fokusområde. Både i det daglige arbejde, og via MUS-samtaler, hvor et nyt koncept sikrer, at medarbejderens evne til at sikre gode løsninger for kunderne diskuteres.

Alle tiltag som bidrager til medarbejdernes bevidsthed om bedre service og bedre løsninger til Midttrafiks kunder.



## Citater fra medarbejdere:

### **Jeg giver kunderne lidt mere end forventet, når jeg...**

aldrig lader kunderne stå med et uløst problem. Jeg lytter positivt til deres problem og kommer med et løsningsforslag til, hvad vi kan gøre ved det. Jeg tager altid kunden seriøst, og ringer altid tilbage, når jeg har lovet det. Det bliver kunderne ofte overraskede over.

### **Jeg giver kunderne lidt mere end forventet, når jeg...**

ønsker dem en god weekend, eller oplyser dem om lidt ekstra fx linker til rejsegaranti eller rejsekort. Jeg skriver altid lidt om, hvad de skal bruge det til, så de ikke kun får linket. Jeg sender kun det tekst, som kunden kan bruge.

### **Jeg giver kunderne lidt mere end forventet, når jeg...**

vælger ikke at sende en telefon videre. Hvis der er noget, jeg ikke selv kan svare på, så skriver jeg det hele ned og finder svaret. Jeg vender altid selv tilbage med et svar - både til kunder og chauffører.





# GLADE MEDARBEJDERE ER GODE MEDARBEJDERE

Et godt arbejdsmiljø, hvor medarbejderne trives, er et af Midttrafiks indsatsområder. Medarbejdere, der trives, præsterer bedre og er nødvendige for, at Midttrafik kan nå sine målsætninger. Midttrafik tager løbende pulsen på trivslen blandt medarbejderne med målinger på medarbejdertilfredshed og trivsel.

## MEDARBEJDERTILFREDSHEDS-UNDERSØGELSE (MTU)

Midttrafik gennemfører hvert år to MTU. Målet er ambitiøst, fordi 90 % af medarbejderne skal være tilfredse med at være ansat hos Midttrafik. Den seneste måling fra september viste, at 88,5 % af de medarbejdere, der besvarede undersøgelsen (79 %), er tilfredse med at være ansat hos Midttrafik.

## TRIVSELSMÅLING

Hvert andet år gennemfører Midttrafik en trivselsmåling, senest i november 2015. Her scorer Midttrafik højere på de fleste parametre, end de virksomheder vi sammenligner os med. Alligevel ønsker Midttrafik at hæve overliggeren for trivslen blandt andet ved et øget fokus på balancen mellem arbejde og privatliv. En ny handlingsplan skal derfor sikre, at medarbejdere og ledere bliver bedre til at prioritere opgaver.

## SOCIALE ARRANGEMENTER

Tre årlige begivenheder er med til at styrke medarbejdernes samarbejde og sociale relationer: Bezzerwizzer, DHL og Vi cykler til arbejde.

Bezzerwizzer samler alle medarbejdere til en sjov og lærerig dag med fokus på samarbejde. I år var temaet kundeservice og fokus på kunden.

Jernhingste og Jernhopper kæmper om at køre flest kilometer på cykel i firmaarrangementet "Vi cykler til arbejde", som løber hvert år i maj måned.

Gode ben skal der også til, når DHL-stafetten afvikles i Mindeparken en aften i august. Her stillede Midttrafik med 4 gå-hold og 3 løbehold til en hyggelig aften, hvor der hejpes og hygges på tværs af afdelinger.



## TRIVSELSMÅLING 2015

[KLIK OG LÆS HER](#)

## PERSONALE-REDEGØRELSE 2015

[KLIK OG LÆS HER](#)



# MIDTTRAFIKS BESTYRELSE



Hans Bang-Hansen



Jan R. Christensen



Niels Erik Iversen



Finn S. Petersen



Frank Borch-Olsen



Mads Nikolajsen



Niels Viggo Lynghøj



Johannes F. Vesterby



Arne Læggaard

Klik og læs mere om  
Midttrafiks bestyrelse  
på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)

Midttrafiks bestyrelse skal i løbet af et år træffe mange beslutninger for at sikre et godt og effektivt tilbud om kollektiv trafik i Region Midtjylland. Her er et udpluk af de væsentligste beslutninger og aktiviteter.

## MERE ENKEL TAKSTSTRUKTUR FOR KUNDERNE

Midttrafiks bestyrelse har i 2015 arbejdet for, at alle rejsekorttakster med bus fremadrettet fastlægges af Midttrafik og ikke af togoperatører, som det er i dag. Derudover ønsker bestyrelsen at lægge takstområderne Syd og Øst sammen for at gøre det mere attraktivt for kunder i takstområde Syd at bruge Ungdomskortet. Midttrafik har drøftet ønskerne med DSB og har efterfølgende henvendt sig til transportministeren, da opdelingen af takstområder udspringer af loven.

Det er bestyrelsens håb, at takstsamarbejdet vil medføre en mere gennemskuelig pris- og billetstruktur for kunderne. Læs artiklen om takstsamarbejde på side 48.

## LEMPELSE AF REKLAMEBESTEMMELSER

Reklamebestemmelserne om Midttrafiks busser er lempet, så busselskaberne har mulighed for at helfoliere bussens bagende og opsætte reklame over vinduerne på bussens langside.



Midttrafiks bestyrelse har arbejdet for en mere enkel takststruktur til gavn for kunderne



**REJSEKORT KUNDESERVICE I MIDTTRAFIK KUNDECENTER**

I marts 2015 besluttede Midttrafiks bestyrelse, at rejsekortkunder i Midttrafiks område, skulle serviceres af Midttrafik Kundecenter fremfor det fælles Rejsekort Kundecenter. Formålet var at sikre rejsekortkunder samme serviceniveau som Midttrafiks øvrige kunder, og give kunderne mulighed for at få rådgivning om alle Midttrafiks produkter på et sted, fx både om rejsekort og køreplaner. Desværre kunne beslutningen ikke realiseres, fordi de fælles it-systemer bag rejsekort ikke understøtter den ønskede opdeling af kunderne. Bestyrelsen besluttede derfor efterfølgende, at bibeholde den nuværende samarbejdsaftale med Rejsekort A/S frem til 1. juli 2016.

**FRIKORT I MIDTTRAFIK**

MetroXpress skrev i foråret 2015 en række artikler omkring uretmæssig brug af frikort blandt byrådspolitikere i Aarhus Kommune på trods af, at det i Midttrafiks bestyrelse tidligere er besluttet at begrænse udstedelse af kortene.

En revisionsundersøgelse, iværksat af Midttrafiks direktion viste, at 23 politikere, en række fratrådte medarbejdere og midlertidigt ansatte uberettiget havde modtaget frikort. Frikortene kunne ikke tilbagebetales på grund af forældelsesfrist. Efter revisionens anbefalinger er der udarbejdet et klart regulativ til udstedelse og administration af frikort, systematisk kontrol og øget ledelsestilsyn.

Midttrafiks bestyrelse indskærpede, at der fremover skulle sikres opfølgning på bestyrelsens beslutninger.

**BRT-LØSNINGER**

Midttrafiks bestyrelse var på studietur til Malmø, København og Roskilde i juni 2015 for at se forskellige modeller på BRT-løsninger. Bus Rapid Transit (BRT) er busser, der kører i særlige vejbaner og dermed får høj fremkommelighed. Ofte er det højklasede busser med mere plads til kunderne, højere komfort og et moderne udtryk.

Bestyrelsen blev præsenteret for en fuldt gennemført højklasset BRT-løsning (Malmø Expressen), BRT-løsninger med fokus på infrastruktur og fremkommelighed, men med samme busprodukt (Nørre Campus i København) og et udviklingsarbejde med BRT-løsningen +Way i Roskilde.

**BESPARELSER I ADMINISTRATIONEN PÅ GRUND AF REJSEKORT**

Midttrafiks årlige merudgifter til rejsekort på 45 mio. kr. skal delvist finansieres med besparelser i Midttrafiks administration med 12 mio. kr. årligt.

En del af besparelserne er sikret gennem nedlæggelse af salgssteder, bortfald af udgifter til gammelt billetteringsudstyr m.m. Bestyrelsen vedtog, at resten af de 12 mio. kr. skulle findes gennem øget digitalisering, reduktion i lejemål, reduktion i kursuskonti, justering af personalegoder og nedlæggelse af 7 stillinger.

Besparelserne blev gennemført i efteråret 2015. Personalereduktionen bestod i naturlig afgang, omrokeringer, ikke genbesatte stillinger og en enkelt afskedigelse.



#### UDFASNING AF PAP-KLIPPEKORT OG KØREPLANER

Pap-klippekortet skal udfases i 2016/2017. Salget af pap-klippe-kort stopper 15. august 2016. Udfasningen af pap-klippekortet er en forudsætning for finansieringen af rejsekort. Midttrafik sparer bl.a. udgifter til salgsprovision til klippekortforhandlerne på 2,5 mio. kr. samt 1,1 mio. kr. til tryk og distribution.

Trykte køreplaner udfases til køreplanskiftet i juni 2016 med en forventet årlig besparelse på 1,7 mio. kr. Besparelsen skal gå til et budgetværn mod stigende udgifter til rejsekort.

#### NY RÅDGIVNINGSSERVICE FOR BESTILLERE

Midttrafik skal afsætte en pulje på 2 mio. kr. over to år til at opbygge rådgivningskapacitet og kompetencer, så kommunerne kan få bedre rådgivning omkring busfremkommelighed, mobilitetskompetencer og større trafikplanprojekter. Midttrafik omprioriterer administrationsbudgettet for at finansiere det nye tiltag.

#### NY TURISTBILLET

Midttrafik ønsker at tilbyde et enkelt produkt til indenlandske og udenlandske turister, der rejser i henholdsvis hele Region Midtjylland og i Aarhus. En ny turistbillet giver kunderne mulighed for at vælge mellem en 24, 48 eller 72 timers billet. Produkterne kan købes til hhv. 1-/2-/3 døgn og giver ubegrænset rejse med Midttrafiks busser, inkl. natbus, samt Lemvigbanen og Aarhus Nærbane. Lignende billettyper kendes fra flere storbyer i Europa. Billetten erstatter den eksisterende 24-timers billet og bliver indført samtidig med betalingsapp'en i maj 2016. Billetten vil også kunne købes via print-selv-løsning på midttrafik.dk og som print på Midttrafiks Kundecenter. Midttrafiks arrangementsbillet til lange rejser vil fortsætte med at være en 24-timers billet med rabat.

#### KUNDE FOR EN DAG

Aktiviteten Kunde for en dag er obligatorisk for alle Midttrafiks medarbejdere. I foråret 2015 tilsluttede bestyrelsen sig aktiviteten og alle bestyrelsesmedlemmer rejste rundt i Region Midtjylland med bus, tog eller Flextrafik. Bestyrelsen kunne herefter aflevere gode observationer og forslag til forbedringer til Midttrafiks administration.

På Midttrafiks repræsentantskabsmøde i oktober 2015 var et af temaerne mobilitetsydelse, hvor der blev taget udgangspunkt i mobilitetsstrategien for Djursland.

Læs artiklen på side 40.



#### REPRÆSENTANTSKABSMØDER

Repræsentantskabet afholder to årlige møder. Forårsmødet omhandler meddelelser fra formanden, årsberetning og regnskab, mens efterårsmødet beskæftiger sig med budget og godkendelse af byrdefordelingen. Derudover er der typisk et eller to temaer på dagsordenen til drøftelse. Begge møder blev i 2015 holdt hos Midttrafik i Aarhus.

I maj 2015 holdt Midttrafiks administration et oplæg om den nationale timemodel, og hvordan Midttrafik kan rådgive kommuner og region om bedre samspil mellem bus- og togtrafik.

I oktober 2015 var temaet mobilitetsydelse samt BRT-løsninger i Midttrafiks område. Midttrafiks oplæg tog udgangspunkt i mobilitetsstrategien for Djursland.

Et andet oplæg så nærmere på potentialet for anvendelse af BRT i Midttrafiks område, og var udsprunget af bestyrelsens studietur i juni 2015.





# PERSPEKTIVER FOR 2016

I 2016 vil Midttrafik kunne tilbyde sine kunder at kunne se, om bussen er forsinket, og hvornår den i så fald kommer, via en smartphone.

## TAKST-VEST-SAMARBEJDET

I 2015 indledtes Takst Vest-samarbejdet på baggrund af, at Rigsrevisionen i sensommeren 2015 rejste kritik af trafik-selskaber og togoperatører for den manglende harmonise-ring af selskabernes takster. Mange kunder har svært ved at forstå den kollektive trafiks komplekse takstsystemer. Derfor bad Transport- og Bygningsministeren trafik-selskab-erne og togoperatørerne om at iværksætte et arbejde med et forenkle takststrukturen.

Arbejdet er delt op i to dele. Der foregår et arbejde på Sjælland og et andet arbejde vest for Storebælt – kaldet Takst Vest. Baggrunden for opsplitningen er, at sammenhængen mellem bus og tog på Sjælland – og især i Hovedstadsområdet, er væsentlig anderledes end den er i Jylland og på Fyn.

Midttrafik deltager i arbejdet vest for Storebælt. Arbejdet er organiseret med deltagelse af alle vstdanske trafiksel-skaber, DSB, ARRIVA, Trafikstyrelsen og Bus&Tog. Det forventes, at arbejdet er fuldført i 2016.

Midttrafik håber, at det fører til nedlæggelse af de fire interne takstområder, som giver mange kundeklager.

## VELKOMMEN REALTID, FARVEL TRYKTE KØREPLANER

Det skulle have været færdigt i 2015, men blev udskudt da bl.a. videoudstyr blev integreret i projektet undervejs. Men i 2016 vil Midttrafik endelig kunne tilbyde sine kunder, via en smartphone, at kunne se, om bussen er forsinket, og hvornår den i så fald kommer. Realtidssystemet vil også give chaufførerne et bedre redskab til overholdelse af køreplanen og køreplanlæggerne flere data, når køretiderne skal fastlægges.

Midttrafik oplever, at kunderne i stigende grad efterspørger digitale køreplaner. De digitale køreplaner sikrer, at kunderne altid får korrekt information om, hvornår bussen kører. Modsat oplever Midttrafik, at det bliver stadig sværere at vedligeholde trykte køreplaner, som kun udkommer én gang om året. Ofte er det nødvendigt at lave rettelsesblade eller særtryk, fordi der gennem et år sker mange ændringer i bussernes afgang- og ankomsttider. Fra 2012 til 2014 er efterspørgslen af trykte køreplaner faldet med 20 %. Dertil kommer, at Midttrafik har væsentlige udgifter til såvel tryk-ning som distributon af køreplaner. Realtids-app'en vil netop kunne vise kunderne, hvor bussen er. Derudover er der en forbedret mobilversion af midttrafik.dk på vej, hvor køre-planerne også kan ses.





#### **FARVEL TIL PAP**

I maj 2016 vil Midttrafik præsentere sin nye mobil app – muligheden for at købe klippekort og kontantbilletter på en smartphone. Udviklingen af app'en er en direkte konsekvens af den planlagte udfasning af pap-klippekortet, da besparelserne hvad angår trykning, distribution, salsprovision mv. er en del af finansieringen af rejsekort. Samtidig har Midttrafiks unge kunder efterlyst en mobilløsning til billettering, som nu bliver imødekommet.



#### **ENDNU MERE FOKUS PÅ CHAUFFØRUDDANNELSE**

Fly High-uddannelsen til chauffører fortsætter sin udvikling og føjer nye elementer til undervisningen i god kundeservice i 2016. Blandt andet starter Midttrafik sin uddannelse af mellemledere i busselskaberne op, så de får det samme fælles grundlag til at arbejde med kundeservice i Midttrafik som chaufførerne.

#### **ERSTATNINGSKØRSEL PÅ AARHUS NÆRBANE**

Midttrafik overtager en stor opgave, når Aarhus Letbane den 28. august 2016 overdrager Aarhus Nærbane til ASAL-konsortiet til ombygning af jernbanen til letbane. Togtrafikken ophører fra denne dato og begge baner vil være lukkede frem til efteråret 2017. Midttrafik forestår erstatningskørslen, når togdriften ophører og indsætter nye busruter – sekundært i form af teletaxaløsninger. Allerede i december 2015 startede erstatningskørslen op i forbindelse med weekend- og aftenlukninger. Erstatningskørslen udmøntes efter at have været i høring i de berørte kommuner og hos borgerne, og der er stor opbakning til Midttrafiks tilrettelæggelse af kørslen.



Midttrafiks årsberetning  
2015