

STRATEGIPLAN 2009/2011



Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg
www.midttrafik.dk

MIDTTRAFIK KØRER MENNESKER, SKABER MULIGHEDER OG BIDRAGER TIL ET SUNDERE MILJØ.

Midttrafiks opgave er at give borgerne adgang til gode transportløsninger - at gøre det muligt for alle at rejse hvor hen de vil, uanset om det er til skole, til en ungdomsuddannelse, til arbejde eller fritidsaktiviteter. Midttrafik løser opgaven ud fra kommunernes og regionens ønsker og i tæt dialog med de leverandører, der har ansvaret for driften.

Strategiplanen 2009/2011 tager udgangspunkt i visioner, mål og en økonomisk ramme fastsat af Midttrafiks bestyrelse. Strategiplanen peger på fem fokusområder, som er centrale for, at Midttrafik når sine mål:

- TILFREDSE OG LOYALE KUNDER
- TILFREDSE LEVERANDØRER
- TILFREDSE BESTILLERE
- DEN KOLLEKTIVE TRAFIKS MILJØFORDELE
- ET SAMMENHÆNGENDE RUTENET



PRODUKTET SKAL VÆRE I ORDEN, OG VI SKAL GØRE DET, VI SIGER, VI VIL GØRE.

PRODUKTET SKAL VÆRE SÅ ATTRAKTIVT, AT FLERE FÅR LYST TIL AT REJSE MED OS. DET KRÆVER, AT BUSREJSEN FORBEDRES, SÅ DEN I HØJERE GRAD OPFYLDER KUNDERNES BEHOV.

Midttrafik lever af kunder, hen ved 60 % af Midttrafiks indtægter kommer direkte fra kunder. Både nu og i fremtiden er tilfredse kunder, der vil betale for rejsen, en vigtig forudsætning for at sikre midler til drift og udvikling.

Kunderne skal have et godt produkt, gode oplevelser og tillid til Midttrafik. Her nævnes nogle eksempler på, hvad Midttrafik vil fokusere på i de kommende år:

TRYGHED

Midttrafik vil arbejde for ensartede, moderne og trygge venteforhold. På rejsen vil Midttrafik medvirke til, at turen er tryk og komfortabel - både for kunder og chauffører.

BUS TIL TIDEN

Bus til tiden er det allervigtigste for kunderne. Kunderne skal kunne stole på, at busser og tog kører, som vi lover. Det vil vi sikre gennem realistiske køreplaner, bedre fremkommelighed, effektiv kvalitetssikring og god information, når der af og til opstår forsinkelser.

INFORMATION FØR, UNDER OG EFTER REJSEN

De vigtigste informationer skal være tilgængelige i busser, ved stoppestedet, på salgsstedet og på hjemmesiden. Flere af disse informationer skal i løbet af et år også kunne nås via mobiltelefonen. Hvis bussen er forsinket, skal kunderne let kunne få information om driftsforstyrrelser, og de skal kende rejsegarantien, hvis de får brug for mere hjælp.

SERVICEORIENTERING

På rejsen betyder det meget, hvordan chaufføren kører, og hvordan han behandler kunderne. Når kunderne søger råd hos et salgssted, skal de have venlig og præcis betjening - og helst mere end forventet. Og når kunderne er i kontakt med Midttrafik, f.eks. om rejsegaranti, skal de opleve en hurtig og professionel sagsbehandling.

TILFREDSE OG LOYALE KUNDER | 1



MIDTTRAFIKS LEVERANDØRER ER EN DEL AF BUTIKKEN. DE SKAL VÆRE MED TIL AT SÆLGE FLERE REJSER.

BUSSELSKABER OG SALGSSTEDER HAR DEN DIREKTE KONTAKT MED KUNDERNE. DE SPILLER EN VIGTIG ROLLE, NÅR KUNDETILFREDSHEDEN SKAL FORBEDRES, OG SALGET SKAL STIGE.

NYE KONTRAKTFORMER

Midttrafik vil arbejde for samarbejds- og kontraktformer som skaber effektivitet, ansvar og øget kundefokus. Målet er, at alle kontrakter på sigt giver incitament til at yde en ekstra indsats for at få tilfredse kunder og flere kunder. Der laves forsøg, hvor busselskaberne får flere frihedsgrader inden for køreplanlægning, og udbudsmodeller hvor det sikres, at busselskaber der performer godt tilgodeses.

DYGTIGE LEVERANDØRER

Midttrafik vil tilbyde værktøjer, der gør det lettere at være chauffør eller salgsmedarbejder f.eks. zonekort, vejledninger, information om kampagner osv. Midttrafik iværksætter, sammen med leverandørerne, initiativer der skal styrke chaufførers og salgspersonales uddannelse og motivation. Det kan f.eks. være certificering, efteruddannelse, nye informationsmåder osv.

LIGEVÆRDIG DIALOG

Leverandørerne skal sikres reel inddragelse i forhold, der har betydning for drift og planlægning. Dette skal blandt andet ske i samarbejdsudvalg for busselskaber, taxavognmænd, chauffører og salgssteder.

ENS PRISER OG REJSEREGLER

Midttrafik vil arbejde for simple rejseregler og takster og måder at billettere på. Det gælder f.eks. harmonisering af institutionsrejser, rammer for gratis kørsel, afskaffelse af de såkaldte garderobebilletter osv.

TILGÆNGELIGHED

Midttrafik vil i samarbejde med kommuner arbejde for, at busselskaber opnår god tilgængelighed i trafikken. Det gælder information når det sner, let adgang til stoppestedet, gode oversigtsforhold og fremkommelighed på vejene.

TILFREDSE OG LEVERANDØRER 2



DET ER BESTILLERNE, SOM BESTEMMER HVOR OG HVOR MEGET DER SKAL KØRES.

MIDTTRAFIKS OPGAVER ER AT KOORDINERE KOMMUNERNES OG REGIONENS ØNSKER TIL KØRSEL OG OMSÆTTE DET TIL SAMMENHÆNGENDE KOLLEKTIV TRAFIK FOR KUNDERNE.

Midttrafik har ansvaret for at fastlægge priser, gennemføre udbud og lave markedsføring. Det kræver tæt samarbejde med bestillerne. Bestillerne har tre overordnede ønsker til Midttrafik:

GOD FAGLIG RÅDGIVNING

Inden udgangen af 2009 kan Midttrafik rådgive bestillerne om effektiv trafik- og køreplanlægning, fremkommelighed, miljø og markedsføring. Midttrafik præsenterer valgmuligheder, som giver mest og bedst mulig kollektiv trafik for pengene.

GOD INFORMATION

Bestillerne skal senest medio 2009 have kvartalsvise nyhedsbreve om vores initiativer for udvikling og effektivisering. Bestillerne skal have kvartalsvise opgørelser over udgifter og indtægter på Midttrafiks forskellige forretningsområder; årlige opgørelser over udvikling i passagertal, kundehenvendelser, rejsegaranti, driftsforstyrrelser, besøg på hjemmeside og dokumentation for effekten af nye initiativer.

STABIL DRIFT

Midttrafik sørger for rettidig kørsel med den ønskede kvalitet sammen med leverandørerne. Midttrafik informerer løbende bestillerne om status for kundeklager, driftsforstyrrelser, kundetilfredshed og ønsker fra borgerne.

HVEM BETALER HVAD?

Regionale ruter finansieres af regionen, lokalruter og bybusser finansieres af kommunerne, individuel kørsel med handicappede finansieres af kommunerne. Midtjyske Jernbaner (Lemvigbanen og Odderbanen) finansieres af Region Midtjylland.

TILFREDSE BESTILLERE 3



KUNDERNE SKAL VIDE, AT DE GØR EN FORSKEL FOR MILJØET, NÅR DE TAGER BUSSEN.

MIDTTRAFIK OG MILJØET 4

MILJØHENSYN HAR HØJ PRIORITET FOR MIDTTRAFIKS BESTYRELSE. FORDI MIDTTRAFIK KAN GØRE EN FORSKEL - JO FLERE DER REJSER SAMMEN, JO MINDRE BELASTNING FOR MILJØET.

FLERE I BUSSEN

Den største miljøgevinst opnås, når busserne udnyttes optimalt. Det betyder, at Midttrafik vil arbejde for, at flere borgere vælger bussen eller toget. Det kræver et attraktivt produkt, som kan få nuværende kunder til at rejse mere og potentielle kunder til at rejse kollektivt en gang i mellem.

MILJØKRAV I KONTRAKTERNE

Miljøstrategien betyder også, at Midttrafik vil præcisere miljøkravene overfor leverandørerne. Det kan f.eks. være krav om, hvor meget bussen må forurene eller vejledning til uddannelse af medarbejdere i miljøvenlig kørsel.

BESTILLERNE SKAL BIDRAGE

Midttrafik alene kan ikke forbedre miljøet. Det er derfor vigtigt, at strategien også rummer anbefalinger til, hvordan Midttrafiks bestillere kan bidrage til en mere miljøvenlig kollektiv trafik. Det kan f.eks. være at kommunen vælger små busser eller taxa, der hvor der er få kunder og bidrager med lokal markedsføring.

MIDTTRAFIKS MILJØPROGRAM

Midttrafik vil være kendt for et konsekvent og systematisk miljøarbejde. Midttrafik vil være forgænger i miljøspørgsmål inden for kollektiv trafik. Det betyder, at Midttrafik skal udarbejde et miljøprogram med konkrete initiativer for miljøarbejdet, der virker.

KUNDEN SKAL IKKE TAGET STILLING TIL OM EN RUTE ER KOMMUNAL ELLER REGIONAL. HUN SKAL VÆLGE DEN BEDSTE LØSNING.

ET SAMMENHÆNGENDE RUTENET 5

DE FORSKELLIGE TILBUD, SOM FINDES I MIDTTRAFIKS OMRÅDE, SKAL HÆNGE SAMMEN I ET INTEGRERET TRAFIKNET, SOM GØR DET LET FOR BORGERNE AT BEVÆGE SIG RUNDT MED KOLLEKTIV TRAFIK. BÆREDYGTIG MOBILITET SKAL FREMMES.

TILBUD EFTER EFTERSPØRGSEL

Rutenettet skal tilpasses nye transportønsker og vækstområder i Midtjylland, og tilbuddet skal indrettes efter efterspørgslen - små busser og telekørselsordninger til små, spredte rejsestrømme, i større byer servicebusser suppleret med højfrekvente stambuslinjer og lynbusser, og letbane i områder, hvor der er mange pendlere.

MEST TRAFIK FOR PENGENE

Midttrafik vil i samarbejde med kommuner og regionen gennemføre initiativer, der optimerer buskørslen inden for de økonomiske rammer og bestillernes ønskede serviceniveau. og sikre mest mulig kollektiv trafik for pengene.

KOORDINERET TRAFIK

Midttrafik vil i samarbejde med bestillerne fastlægge kriterier for, hvad der fremadrettet skal være regionale, og hvad der skal være lokale ruter, og hvordan de koordineres bedst muligt.

Midttrafik yder faglig rådgivning i form af innovativ planlægning for de kommuner, der ønsker at tænke kollektiv trafik sammen med egen lokal planlægning.

Midttrafik vil komme med forslag til effektiv kollektiv trafik, tilpasset kundeunderlag og geografi – fra teleordninger, mindre busser over lynbusser til letbane, der er integreret.