



Åben dagsorden

til mødet i

Bestyrelsen i Midttrafik

19. juni 2009 kl. 09:30

Videbæk Rådhus, Konferencerummet,

Dyrvigsvej 9, 6920 Videbæk

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Regnskab 2008 for Midttrafik	1
2	Økonomiopfølgning 1. kvartal 2009	3
3	Administrative høringssvar vedrørende teknisk budget 2010	4
4	Orientering om Midttrafiks miljøkampagne	6
5	Betjeningsmuligheder med Midttur - og forslag til større rabat for medrejsende	7
6	Midttrafiks politik ved indkøb af almindelig rutebuskørsel	9
7	Midttrafiks 14. udbud af buskørsel - Randers Kommune	12
8	Opstramning af regler vedrørende refusion af klippekort og periodekort mv.	14
9	Retningslinjer for høring af bestillere	17
10	Orientering om ansøgninger til Trafikministeriets puljemidler	20
11	Orientering om Områdeplan Herning	22
12	Orientering om borgerhøring i planlægningsprojekter	24
13	Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse i handicapkørsel	26
14	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	29
15	Eventuelt	37

1-22-1-09

1. Regnskab 2008 for Midttrafik

Resumé

Administrationen fremlægger redegørelse for regnskabet for Midttrafik for 2008. I forhold til det foreløbige regnskab, som blev forelagt bestyrelsen på mødet 20. marts 2009, er der foretaget mindre justeringer på i alt -473.000 kroner. Justeringerne skyldes efterposteringer, hvor faktura er fremkommet efter den officielle lukning af regnskabsåret.

Sagsfremstilling

- ./.
- Regnskabet for Midttrafik for 2008 udviser en samlet budgetoverskridelse på ca. 2,4 mio. kroner i forhold til det justerede budget for 2008 jf. vedlagte Midttrafiks endelige årsregnskab 2008.

Budgetafvigelsen skyldes primært et netto merforbrug på busdriften på ca. 6,4 mio. kroner, hvilket blandt andet skyldes at dieselaflgiften trådte i kraft en måned tidligere end forudsat. Modsat er der tale om et mindreforbrug på Midtjyske Jernbaner på ca. 2,6 mio. kr. Nettoudgifterne vedrørende den variable kørsel svarer til budgettet på området, og der er tale om et mindreforbrug på ca. 1,4 mio. kr. på Trafikselskabet i forhold til det budgetterede. Vedrørende Trafikselskabet skal bemærkes, at der i henhold til aftale med Århus Kommune skal foretages en separat afregning for mindreindtægter på godt 4,3 mio. kroner. Beløbet vedrører udeståender for kontrolafgifter, som i henhold til aftalen overføres til kommunens opkrævningskontor, som står for den videre opfølgning på området. Derved får Midttrafik en teknisk mindreindtægt, som skal betales af kommunen.

Det samlede mindreforbrug på Trafikselskabet bliver derved ca. 4,3 mio. kr. større, altså på ca. 5,7 mio. kroner.

- ./.
- Forklaringen på mindreforbruget er væsentligst, at en række initiativer er igangsat i 2008, men afsluttes og afregnes først i 2009. Mindreforbruget anvendes til bl.a. letbanesekretariatet, gennemførelse af områdeplanlægning, web-butik, forbedring af indtægtsfordelingsmodellen og gennemførelse af en række kampagner. Der henvises til vedlagte bilag med notat om anvendelse af mindreforbrug.

Det skal desuden bemærkes, at renteudgiften på 1,9 mio. kr. i byrdefordelingen som udgangspunkt tilskrives Region Midtjylland.

Regnskabet har ikke været behandlet af revisionen, men fremsendes nu til påtegning, og eventuelle justeringer indarbejdes efter drøftelse med revisionen.

I forbindelse med aflæggelse af regnskabet for 2008, er der udarbejdet en ruteøkonomi på udgiftssiden, hvor omkostningerne ved busdriften på hver rute i de enkelte kommuner er opgjort. Ruteøkonomien for 2008 vil danne baggrund for den fremtidige budgetlægning, idet der nu foreligger et detaljeret budgetlægningsværktøj på området, som har været efterlyst af bestillerne.

Direktøren indstiller,

- at** Bestyrelsen godkender regnskabet med forbehold for revisionspåtegningen, som forventes at foreligge til bestyrelsesmødet 14. august 2009.
- at** mindredgiften på 5,7 mio. kroner på trafikskabets budget overføres til 2009 og anvendes til de nævnte formål.

Bilag

- Midttrafiks endelige årsregnskab 2008
- notat om anvendelse af mindreforbrug

1-21-2-09

2. Økonomiopfølgning 1. kvartal 2009

Resumé

Det forventede regnskab ligger overordnet på niveau med forventningerne indarbejdet i budgettet for 2009, dog med undtagelse af udgifterne til handicapkørslen for Århus Kommune.

Sagsfremstilling

./.

Som led i bestyrelsens varetagelse af den overordnede opfølgning på økonomi og aktivitet i Midttrafik er der vedlagt udarbejdet et notat om økonomien for den kollektive trafik i Midttrafik for 2009.

Ved vurderingen af det forventede regnskab er der taget udgangspunkt i det registrerede forbrug ultimo marts måned, hvortil der er lagt justeringer på baggrund af forskudte betalingsbetingelser – f.eks. en halvårlig afregning af skolekort o.l.

Modsat tidligere er prognoserne på udgiftssiden på busdriften nu baseret på den faktiske ruteøkonomi for 1. kvartal 2009, som er fremsendt til de enkelte kommuner og regionen. Dette betyder en noget mere sikker prognose, om end det skal bemærkes, at data for de første 3 måneder generelt er et usikkert grundlag for et estimat for hele året.

Indtægtssiden – herunder fordelingen af indtægterne på bestillerne – tager udgangspunkt i den fordelingsnøgle, der blev anvendt i forbindelse med fordeling af indtægter i regnskabet for 2008.

Det er aftalt med bestillerne, at der nedsættes en arbejdsgruppe der nærmere skal analysere indtægtsfordelingsmodellen, og se på mulige måder at gøre modellen mere nøjagtig på.

Usikkerheden omkring prognoser baseret på de første 3 måneder gør at administrationen foreslår, at der fremover ikke afrapporteres pr. 1. kvartal overfor Bestyrelsen, men alene for 2. og 3. kvartal. Over for bestillerne udarbejdes der dog fortsat en rutefordelt økonomi også for første kvartal.

Direktøren indstiller,

- at** Bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning
- at** der fremover ikke afrapporteres på økonomien overfor Bestyrelsen pr. 1. kvartal, men alene for 2. og 3. kvartal

Bilag

- økonomien for den kollektive trafik i Midttrafik for 2009

1-21-1-09

3. Administrative høringssvar vedrørende teknisk budget 2010

Resumé

Midttrafik har modtaget administrative høringssvar på det udsendte tekniske budget for 2010. Midttrafik vil i de kommende måneder drøfte høringssvarene og budgetoplægget med de enkelte bestillere.

Sagsfremstilling

./ 27. april 2009 blev det tekniske budget for 2010 sendt i administrativ høring med svarfrist 2. juni 2009. Vedlagt er dels et sammendrag af de administrative høringssvar vedrørende budget 2010, dels et samlet sæt af bestillernes høringssvar vedr. budget 2010.

Som bilag til høringen var det af Bestyrelsen vedtagne budgetforslag samt regneark, der viste budgetudviklingen på udgiftssiden for busdrift fra basisbudgettet for 2007 og frem til budgetudkastet for 2010.

Det var administrationens hensigt, at der skulle udsendes ruteøkonomi for 2008 i starten af maj måned, så denne kunne indgå i bestillernes høring. Grundet tekniske problemer, blev ruteøkonomien for 2008 først udsendt til kommunerne 29. maj 2009 og regionen 5. juni 2009, mens ruteøkonomien for 1. kvartal 2009 blev udsendt 5. juni 2009.

Timingen har således været uhensigtsmæssig, idet ruteøkonomien for 2008 ikke som planlagt har kunnet indgå som grundlag for budgetdialoger med bestillerne, men det sker nu.

De mere specifikke bemærkninger er kommenteret i vedlagte sammendrag. Der er dog specielt 2 hovedområder, der er kommenteret nedenfor.

Busdrift

Mange høringssvar vedrører busdrift og ønsker om at få indarbejdet ændret kørsel i budgettet. Midttrafik er i dialog med kommunerne om indarbejdelsen af ændringerne i budgettet, der dels vedrører besluttede ændringer i køreplanaktiviteten, dels ændringer i udgifter på grund af gennemførte udbud.

Trafikselskabet

Mange høringssvar vedrører budgettet for Trafikselskabet, som flere bestillere mener er for højt.

I den fremsendte opgørelse af budgettet for Trafikselskabet er der sket en fejl i angivelse af årstallene, hvilket vanskeliggør en direkte sammenligning af udviklingen. Herudover er udgiften til Letbanesekretariatet indarbejdet direkte i budgettet. Midttrafik fremsender en korrekt opgørelse til bestillerne sammen med et oplæg til drøftelse af budgettet for 2010 og det forventede regnskab for 2009.

Merudgiften til cross-border leasing kan først indarbejdes, når loven er vedtaget i efteråret, og der har været gennemført decentrale forhandlinger med busselskaberne.

Direktøren indstiller,

- at** Bestyrelsen tager høringssvarene til efterretning
- at** Midttrafik tager kontakt til de enkelte bestillere med henblik på at gennemgå budgetforudsætningerne og foretage justeringer i samme.

Bilag

- sammendrag af de administrative høringssvar vedrørende budget 2010
- samlet sæt af bestillernes høringssvar vedr. budget 2010

1-15-0-71-1-09

4. Orientering om Midttrafiks miljøkampagne

Resumé

Et af Midttrafiks hovedmål vedrører miljøet. Administrationen har udarbejdet forslag til en miljøkampagne, der skal få kunderne til at rejse mere. Kampagnen præsenteres på bestyrelsesmødet 19. juni 2009.

Sagsfremstilling

Bestyrelsen vedtog på mødet 20. marts 2009 Midttrafiks strategiplan.

Et af målene i strategiplanen er, at Midttrafik skal udarbejde et miljøprogram, der fokuserer på både begrænsning af den kollektive trafiks emissioner, og på at få kunderne til at bruge kollektiv trafik mere.

Administration har udarbejdet et forslag til en miljøkampagne, der skal få kunderne til at rejse mere.

Kampagnen er planlagt til at starte i midten af august 2009. Den henvender sig især til unge i alderen 16-24 år. Formålet med kampagnen er at fortælle de unge, at bussen, især i og mellem de større byer, er et godt og miljøvenligt valg.

I 2009 er der afsat 1,4 mio. kr. til kampagnen, som finansieres inden for Midttrafiks budget.

Kampagnens formål og forskellige elementer præsenteres for bestyrelsen på mødet 19. juni 2009.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-34-75-7-1-07

5. Betjeningsmuligheder med Midttur - og forslag til større rabat for medrejsende

Resumé

Repræsentantskabet drøftede på mødet 17. april 2009 et forslag om at tilbyde kommunerne mulighed for at give kunderne øget rabat i Midttur. Hensigten med forslaget er at tilbyde et takstniveau, som ligger mellem takst for teletaxakørsel, som er tilnærmet bustakst, og takst for kommunestøttet Midttur, som er dyrere for kunden.

Sagsfremstilling

Midttur til lav takst

På bestyrelsesmødet 20. marts 2009 drøftede Bestyrelsen et forslag fra administrationen om at tilbyde kommunerne Midttur kørsel med lavere kundetakst end nu. Inden beslutning herom, ønskede Bestyrelsen at høre Repræsentantskabet om forslaget. Forslaget går ud på at give kommunerne mulighed for at tilbyde kunderne mulighed for at benytte Midttur i geografisk og tidsmæssigt afgrænsede områder til 3 kr. pr. km, dog minimum 18 kr. Minimumsbeløbet svarer til taksten for en kontantbillet for voksne til buskørsel i 2 zoner, og kilometertaksten svarer til kilometertaksten i handicapkørsel. I kommunestøttet Midttur, som fra februar 2009 også tilbydes kommunerne i geografisk afgrænsede områder, er taksten 7 kr. pr. km, minimum 35 kr.

Repræsentantskabet drøftede forslaget, og der blev fremsat forskellige synspunkter: Mulighed for at tilbyde Midttur i hele Midttrafiks dækningsområde (til lavere takst end nuværende 14 kr. pr. km, minimum 70 kr.), at kunderne foretrækker telekørsel med kendt køreplan (som også er et af Midttrafiks tilbud til kommuner og region), og at flere Midttur-produkter mindsker gennemskueligheden for kunderne.

Forslaget om Midttur til lav takst har været præsenteret for kontaktpersoner i kommunerne vedr. Midttur, og administrationen har modtaget positive tilkendegivelser til forslaget.

Administrationen ser forslaget som et yderligere tilbud, som kommuner kan vælge at benytte, hvor det vurderes hensigtsmæssigt.

Administrationen er ved at udforme konceptmarkedsføringsmateriale for Midttur, som vil blive tilbudt kommunerne snarest. Kommunerne har selv ansvar for markedsføringen.

På denne baggrund indstiller administrationen, at kommunerne tilbydes mulighed for Midttur til lav takst (3 kr. pr. km, minimum 18 kr.) i geografisk afgrænsede og eventuelt tidsmæssigt afgrænsede områder, og at der efterfølgende følges op på erfaringerne med brug heraf.

Større rabat til medrejsende

I Midttur betaler eventuelle medrejsende mellem samme adresser 25 % af første kundes takst. I støttet Midttur betaler 2 kunder således 8,75 kr. pr. km og i ikke-støttet Midttur 17,50 kr. pr. km. I forhold til kørsel med taxa betaler 2 kunder i ikke-støttet Midttur i en del tilfælde mere end ved benyttelse af taxa.

Kunderne oplever derfor, at såvel chauffører i vognene som administrationen ved bestillingen af rejsen må gøre kunderne opmærksomme på, at det vil være billigere at anvende en sædvanlig taxa. Administrationen foreslår derfor, at taksten for medrejsende sænkes til 10 % af første kundes takst - og at der fortsat er mulighed for at medtage op til 3 medrejsende mellem de samme adresser. De produkter, som Midttrafik tilbyder, vil med forslaget blive mere attraktive for kunderne.

Såvel antal ture totalt set som det begrænsede antal ture, hvor der har været mere end 1 rejsende, indikerer, at forslaget om øget rabat til medrejsende ikke vil få mærkbare økonomiske konsekvenser.

Direktøren indstiller,

- at** kommunerne tilbydes mulighed for at tilbyde kunderne Midttur til lav takst (3 kr. pr. km, minimum 18 kr.) i geografisk og tidsmæssigt afgrænsede områder.
- at** rabatten for medrejsende i Midttur øges, så medrejsende mellem samme adresser betaler 10 % af første kundes takst.

1-23-4-2-08

6. Midttrafiks politik ved indkøb af almindelig rutebuskørsel

Resumé

Midttrafiks indkøb af almindelig rutebuskørsel er omfattet af EU's forsyningsvirksomhedsdirektiv. Indkøb over ca. 3 mio. kr. skal normalt ske efter udbud. Administrationen præsenterer et oplæg til Midttrafiks politik for sådanne indkøb.

Sagsfremstilling

Generelt

Midttrafiks indkøb af almindelig rutebuskørsel skal normalt ske efter udbud, hvis den samlede værdi af kontrakten i dennes løbetid overstiger ca. 3 mio. kr.

- ./.
- I vedlagte notat om Midttrafiks udbudspolitik ved indkøb af almindelig rutebuskørsel præsenteres administrationens oplæg til Midttrafiks politik om udbudsform, tildelingskriterier, udbudsmetode, kontraktform, udbudsplan, kontraktlængde og udbudsproces mv.

Nedenfor gengives administrationens anbefalinger på hvert af disse områder.

Udbudsform

Efter EU's forsyningsvirksomhedsdirektiv vil udbud af almindelig rutebuskørsel normalt blive foretaget som offentlige udbud eller udbud efter forhandling.

Der er fordele og ulemper ved begge udbudsformer.

Administrationen anbefaler, at Midttrafik indtil videre anvender den velkendte udbudsform "Offentlige udbud".

Samtidig anbefales det løbende at vurdere fordele og ulemper ved de to udbudsformer og at holde muligheden åben for at anvende "Udbud efter forhandling" i særlige tilfælde.

Tildelingskriterier

Uanset hvilken udbudsform der anvendes, kan ordre i henhold til direktivet kun tildeles virksomheder, der har afgivet konditionsmæssige tilbud. Det kan samtidig forudsættes, at der er tale om realistiske tilbud fra busselskaber, som skønnes at kunne udføre opgaven.

Blandt de således udvalgte tilbud kan tildelingen af ordren foretages efter to kriterier: Det økonomisk mest fordelagtige tilbud eller den laveste pris.

Administrationen anbefaler, at Midttrafik normalt anvender kriteriet "Den laveste pris".

Administrationen anbefaler samtidig, at det i hvert enkelt udbud klart præciseres, hvilke absolutte krav og konkrete mål Midttrafik efter drøftelse med bestillerne vil kræve opfyldt for at acceptere tilbuddene som værende konditionsmæssige.

Herudover anbefaler administrationen, at det i et tæt samarbejde med bestillerne overvejes, om kontraktens normale betalingsbestemmelser kan suppleres med incitamentsmodeller således, at kontraktbetalingen gradueres efter den faktiske opfyldelse af en eller flere supplerende faktorer.

Endelig anbefaler administrationen, at tildelingskriteriet "Det økonomisk mest fordelagtige tilbud" kun anvendes, såfremt ønskerne om at lægge vægt på supplerende faktorer ellers ikke kan imødekommes på en hensigtsmæssig måde.

Udbudsmetode

Med hensyn til udbudsmetode kan der skelnes mellem: Offentliggørelse og udsendelse af udbudsmaterialet samt indsendelse og modtagelse af tilbud.

Administrationen anbefaler, at Midttrafik gradvis overgår til at gennemføre udbud fuldt elektronisk. Det vil bl.a. forudsætte bistand til en række busselskaber i en overgangsfase.

Kontraktform

Aftaler om almindelig rutekørsel bliver hos Midttrafik indgået som A-kontrakter eller B-kontrakter på rabatruiter.

Administrationen anbefaler, at opdelinger i de to forskellige kontrakttyper opretholdes.

Udbudsplan

Som et led i den almindelige planlægning af arbejdet med udbud, udarbejder administrationen hvert år en oversigt over de forventede udbud i de kommende fire år. Formålene med planen er at orientere internt og eksternt om kommende udbud i Midttrafik, bl.a. med henblik på at få så mange tilbud frem som muligt, at sikre en nogenlunde jævn fordeling af udbuddene over årene ved forlængelse af udvalgte kontrakter og at sikre en optimal tilrettelæggelse af udbuddene.

Administrationen anbefaler, at arbejdet med udbudsplanen fortsat tilrettelægges ud fra disse formål.

Kontraktlængde

Ved valg af kontraktlængde er der især to forhold, der må tages hensyn til: Leverandørernes ønsker om at få sikkerhed for investeringer i busser mv. samt bestillerens og Midttrafiks ønsker om at få mulighed for at gennemføre sammenhængende planlægningsrunder.

Administrationen anbefaler, at Midttrafik fortsat indsamler erfaringer med forskellige bestemmelser vedrørende kontraktlængde og forlængelsesmuligheder.

Administrationen anbefaler endvidere, at valget af kontraktlængde sker efter drøftelse med bestillerne, bl.a. om mulighederne for at få samme udløbstidspunkt for sammenhængende kontrakter, idet Midttrafiks politik indtil videre normalt skal være at udbyde A-kontrakter i 5 - 8 år og B-kontrakter i 4 - 6 år.

Endelig anbefaler administrationen, at forlængelsesbestemmelserne i kontrakterne fastsættes således, at Midttrafik ensidigt kan forlænge kontrakterne i op til 1 år, og at kontraktparterne gensidigt kan aftale yderligere forlængelse af kontrakterne.

Udbudsproces mv.

Midttrafiks udbud foretages i et tæt samarbejde med bestillerne. Processen er beskrevet i et arbejdsdokument med titlen "Drejebog for udbud". Drejebogen indeholder en generel tidsplan og en beskrivelse af typiske arbejdsopgaver og problemstillinger i udbudsprocessen fra beslutning om udbud til driftsstart for den udbudte kørsel.

Administrationen anbefaler, at Midttrafiks udbudsproces fortsat gennemføres efter "Drejebog for udbud", og at drejebogen fortsat udvikles i overensstemmelse med de indhøste erfaringer og bestyrelsens retningslinjer.

Administrationen anbefaler endvidere, at der fortsat arbejdes med en harmonisering af både udbudsprocessen og kontrakterne for at gøre det lettere for bestillerne, leverandørerne og administrationen selv.

Direktøren indstiller,

at administrationens anbefalinger vedrørende politik for indkøb af almindelig rutebuskørsel følges.

Bilag

- notat om Midttrafiks udbudspolitik ved indkøb af almindelig rutebuskørsel

1-23-4-205-8-08

7. Midttrafiks 14. udbud af buskørsel - Randers Kommune

Resumé

Bybuskørslen og det meste af den øvrige buskørsel på ruter i Randers Kommune sendes i udbud med kontraktstart ultimo januar 2010. I dette udbud arbejdes der med tre incitamentsmodeller, hvor der udbetales bonus ved 1) et lavere brændstofforbrug end det, der må forventes ved kørsel med normale 12 m busser, 2) kørsel med miljøvenlige busser og 3) flere passagerer end målt i 2010. Udbuddet omfatter i alt ca. 110.000 køreplantimer pr. år med 47 kontraktbusser. Kørslen foreslås opdelt i 9 pakker med fra 1 til 21 busser. Kørslen på rabatruter foreslås udbudt for 5 år og den øvrige kørsel for 8 år.

Sagsfremstilling

Efter aftale med Randers Kommune blev det i foråret 2008 besluttet, at kontrakterne på bybusruterne og det meste af den øvrige kørsel på lokalruter og rabatruter i Randers Kommune skulle forlænges til 30. januar 2010. Hensigten var bl.a. at give tid til overvejelser om indførelse af incitamentskontrakter.

Udbudsarbejdet blev sat i gang i efteråret 2008 efter følgende hovedtidsplan:

- 24. september 2008: Møde med kommunen om incitamentskontrakt
- 16. februar 2009: Startmøde om udbud
- 20. marts 2009: Orientering af Bestyrelsen om oplæg til incitamentskontrakt
- 15. maj 2009: Indstilling om udbudsomfang og –vilkår til bestyrelsesmødet
- 30. juni 2009: Bekendtgørelse til EF-Tidende (senest)
- 25. august 2009: Tilbudsfrist
- 11. september 2009: Indstilling om vindere til bestyrelsesmødet
- 31. januar 2010: Driftsstart

Udbuddet forventes at omfatte ca. 110.000 køreplantimer pr. år med i alt 47 kontraktbusser.

Efter drøftelse med Randers Kommune foreslår administrationen følgende udbudsvilkår:

- Tildeling efter kriteriet "den laveste pris", idet en række absolutte kvalitetskrav skal være opfyldt som betingelse for, at tilbuddene kan opfattes som konditions-mæssige. Samtidig imødekommes kommunens ønske om at favorisere tilbud med miljøvenlige løsninger gennem incitamentsmodeller. Merudgifterne hertil forventes modsvaret af lavere tilbudspriser.
- En incitamentsmodel, hvor der udbetales en bonus på 8 kr. pr. liter brændstof, der spares i forhold til 11 liter pr. køreplantime, som må forventes ved kørsel med normale 12 m busser. Modellen indføres fra driftsstart. Brændstofforbruget kræves dokumenteret ved en revisorerklæring eller på anden måde, som Midttrafik kan acceptere. Det tillades, at der efter forhandling kan anvendes busser, der ikke fuldt ud opfylder alle normale krav til busserne, for eksempel mindre busser

end de normale 12 m busser på tidspunkter, hvor mindre busser er store nok i forhold til kapacitetsbehovet.

- En incitamentsmodel, hvor der udbetales en bonus på 2.000 kr. for hver måned, hvor der køres med en kontraktbus, der opfylder de til enhver tid gældende miljøkrav til nye busser.
- En incitamentsmodel, hvor der udbetales en bonus for hver ekstra passager ud over det antal, der konstateres i løbet af 2010. Bonusbeløbet svarer til halvdelen af den gennemsnitlige merindtægt pr. ekstra passager. Det forudsættes, at bonusbeløbet fordeles mellem chaufførerne og busselskabet, og at Randers Kommune anvender den anden halvdel til indkøb af mere trafik eller forbedring af vilkårene for kørslen. Modellen etableres efter forhandling af de nærmere vilkår med det eller de vindende busselskaber.
- En opdeling i 9 udbudspakker med fra en til 21 kontraktbusser
- Kontraktlængde på 5 år på rabatruter og 8 år på øvrige ruter. Med mulighed for at Midttrafik ensidigt kan forlænge kontrakterne i op til et år, hvorimod yderligere forlængelse kræver accept fra busselskabet.

Direktøren indstiller,

at udbuddet af buskørslen i Randers gennemføres som anført i sagsfremstillingen.

1-47-70-1-08

8. Opstramning af regler vedrørende refusion af klippekort og periodekort mv.

Resumé

Kunderne har i øjeblikket en høj grad af service, fleksibilitet og fortrydelsesmuligheder ved køb af klippekort og periodekort. Det betyder, at salgsstederne bruger meget tid på at refundere klippekort og ændre på periodekort. Desværre har der også vist sig et tiltagende misbrug af den høje service på området. Der har været flere indbrud i busser med tyveri af billetudstyr, og der har været et stigende antal refusioner af klippekort, som er udstedt på stjålet billetudstyr.

Administrationen foreslår derfor en opstramning, som vil reducere administrationen på salgsstederne og gøre det umuligt at ombytte falske klippekort til kontanter.

Samtidig er der forslag om en forhøjelse af gebyret for erstatningskort og kontrolafgiften.

Sagsfremstilling

Klippekort

Hittidig praksis har været

- at den fulde pris altid kan refunderes på ubrugte klippekort.
- at brugte klippekort altid kan refunderes med fradrag af kontantbilletspris pr. brugt klip.

Der har ikke været noget gebyr på refusionerne.

Ulemper

- Der stjæles billetmaskiner og valideringsprintere, hvorpå der udstedes klippekort, som refunderes eller forsøges refunderet.
- Der foretages køb af klippekort med buscheck og efterfølgende ombytning til kontanter.
- Megen administration for salgsstederne ved refusion af ubrugte og delvis brugte klippekort.
- Megen administration for Midttrafik i forsøg på at stoppe tilbagekøb af stjålne klippekort på salgsstederne, foretage politianmeldelser, skaffe erstatningsudstyr, og udstede fakturaer til busselskaberne som skal betale for det stjålne billetudstyr.

Inden for det seneste halvandet år er der stjålet 4 billetmaskiner. Administrationen har ikke et præcist overblik over, hvor stort omfanget af den ulovlige produktion er, men der modtages hver måned indberetning om tilbagekøb eller forsøg på tilbagekøb af klippekort, der er produceret på stjålet udstyr. Derudover sker der et videresalg af de ulovlige

klippekort til passagerer, der kører på disse klippekort. I det omfang Midttrafik har tilstrækkelige oplysninger, foretages der politianmeldelse, når der konstateres svindel med kort.

Administrationen vurderer, at det er et højt serviceniveau, at kunderne altid kan fortryde det køb, de tidligere har gjort og få udbetalt kontanter.

For at imødegå den ulovlige fremstilling af klippekort, der forholdsvis let kan gøres til kontanter, og for at reducere administrationen på salgsstederne, foreslår administrationen, at man overgår til de samme regler som Movia har: "Ubenyttede, delvist benyttede eller beskadigede klippekort refunderes ikke. Derimod kan de bruges som betaling ved køb af nyt klippekort eller periodekort."

Periodekort

Hittidig praksis har været

- at der er mulighed for forlængelse af periodekort uden gebyr.
- at der ydes fuld refusion af ubrugt periodekort uden gebyr inden første gyldighedsdag.

Forlængelsen af et periodekort skal forstås på den måde, at kunden eksempelvis efter 3 uger finder ud af, at kunden ikke ønsker at købe til en ny 30 dages periode fx på grund af ferie, men kunden ønsker i stedet blot at forlænge det bestående periodekort/værdiindlæg med fx 17 dage.

Det foreslås, at periodekort som hidtil kan udstedes til et vilkårligt antal dage mellem 30 og 365 dage, så kunden fortsat kan købe periodekort op til sin ferie og et nyt periodekort der gælder efter ferien. Men det foreslås, at allerede udstedte kort ikke fremover vil kunne forlænges med mindre end 30 dage. Det er væsentligt hurtigere for salgsstederne, da der blot skal udstedes et nyt værdiindlæg.

Administrationen foreslår, at der indføres et gebyr på 50 kr. for refusion af et ubrugt periodekort.

Øvrigt

Administrationen foreslår, at prisen for et erstatningskort hæves fra 40 kr. til 50 kr. Et erstatningskort er et kort, som kunden får udstedt, hvis kunden mister sit oprindelige periodekort eller uddannelseskort mv.

Administrationen foreslår, at prisen for en kontrolafgift hæves fra 500 kr. til 600 kr. En kontrolafgift er den afgift kunden bliver pålagt ved at blive stoppet i bussen uden gyldigt rejsehjemmel. Det har tidligere været fremme i medierne, at det kan betale sig at køre sort og betale kontrolafgift i stedet for at have billetteret på forhånd. Nabotrafikselskaberne og DSB har en pris på 600 kr.

De foranstående priser har været uændret i flere år og den foreslåede forhøjelse svarer dermed til en pristalsregulering og en harmonisering af priserne.

Det foreslås at ændringerne indføres fra 1. juli 2009, og salgssteder og kunder vil inden da blive informeret om de nye regler.

Direktøren indstiller,

- at** Midttrafik fra 1. juli 2009 ikke refunderer ubenyttede, delvist benyttede eller beskadigede klippekort; derimod kan de bruges som betaling ved køb af nyt klippekort eller periodekort.
- at** Midttrafik fra 1. juli 2009 indfører et gebyr på 50 kr. for tilbagekøb af ubrugte periodekort.
- at** Midttrafik fra 1. juli 2009 ikke længere forlænger periodekort med mindre end 30 dage.
- at** gebyret for udstedelse af erstatningskort hæves fra 40 kr. til 50 kr. fra 1. juli 2009.
- at** prisen for en kontrolafgift forhøjes fra 500 kr. til 600 kr. fra 1. juli 2009.

1-00-1-09

9. Retningslinjer for høring af bestillere

Resumé

Midttrafik har i forbindelse med sin dannelse og i de første år gennemført høringer hos bestillerne om en række emner. Det er gjort for at sikre sig bestillernes input til de beslutninger, Bestyrelsen har truffet om væsentlige forhold i Midttrafik. Administrationen fremlægger på baggrund af erfaringerne med høringer de første år forslag til retningslinjer for fremtidige høringer af bestillerne.

Sagsfremstilling

Baggrund

Midttrafik har i forbindelse med sin dannelse og i de første år gennemført høringer hos bestillerne om en række emner. Det er gjort for at sikre sig bestillernes input til de beslutninger, Bestyrelsen har truffet.

Politisk høring af bestillerne er vigtigt i principielle emner for at sikre bestillernes input til Bestyrelsens beslutninger, ikke mindst hvis det har væsentlig økonomisk betydning. En politisk høring indebærer dog en noget længere beslutningsproces, da en sag i så fald først skal behandles i Midttrafiks bestyrelse, dernæst i høring hos bestillerne i mindst 4 uger af hensyn til muligheden for politisk behandling i den enkelte kommune eller regionen, hvorefter høringssvarene skal bearbejdes i Midttrafiks administration og en konklusion skal drages af Bestyrelsen på et nyt møde. En høring efter Bestyrelsens første behandling indebærer typisk minimum 6-8 ugers ekstra tid, inden beslutningen kan gennemføres. Flere bestillere har desuden bemærket, at antallet af emner, der er sendt i høring har været større end nødvendigt.

Administrationen vurderer, at Midttrafiks samarbejde med bestillerne nu har fundet et leje, så det ikke er nødvendigt at gennemføre så mange høringer på politisk niveau fremover. Det anbefales, at Midttrafiks administration i højere grad benytter sig af administrativ høring inden den første behandling i Bestyrelsen i de tilfælde, hvor administrationen vurderer, at høring er hensigtsmæssig.

Ifølge lov om trafikelskaber har Midttrafiks Bestyrelse kompetencen på områderne takster, billetteringsudstyr, udbud, salg, markedsføring m.v. Loven stiller ikke særlige krav om høring af bestillerne i forbindelse med særlige emner. Midttrafik skal udføre den kollektive trafik, som bestillerne ønsker, og bestillerne er forpligtede til at betale deres forholdsmæssige andel af udgifterne til kollektiv trafik, så der skal finde en vis form for høring og inddragelse sted af bestillerne også på politisk niveau, inden serviceniveau og budgetter fastlægges.

Forslag til retningslinjer

Princippet for høringerne bør være, at Bestyrelsen sender emner i politisk høring, og administrationen sender emner i administrativ høring. En politisk bestyrelse bør ikke skulle sende emner til administrativ høring, og Midttrafiks administration bør ikke sende emner til politisk behandling ved bestillerne, førend det har været hørt i Midttrafiks

bestyrelse. Administrationen foreslår, at der fremover vil være følgende retningslinjer for høring:

- Høring med forventning om politisk behandlet høringssvar fra bestillerne gennemføres *efter* behandling af emnet i Midttrafiks bestyrelse.
- Høring med forventning om administrativt behandlet høringssvar fra bestillerne gennemføres *inden* behandling af emnet i Midttrafiks bestyrelse.

Det vil i udsendt høringsmateriale til bestillerne klart fremgå, om der forventes politisk eller administrativt høringssvar.

Politisk høring

Midttrafik sender overordnede, principielle emner i høring ved kommunerne og Region Midtjylland, da det er bestillerne, der finansierer udgifterne. Der vil således med de foreslåede retningslinjer blive gennemført politisk høring i følgende tilfælde:

- Godkendelse af de enkelte bestillers driftsbudgetter for det kommende år samt godkendelse af trafikelskabets budget for administration og fællesaktiviteter.
- Eventuelle ændringer i byrdefordelingsprincipper.
- Principielle ændringer i takster og billetteringsformer, fx radikal ændring af zonestruktur eller indførelse af Rejsekort.
- Principielle ændringer i det samlede serviceniveau, fx hvis Midttur med støtte skulle have været indført som et tilbud i hele Midttrafik.

Administrationen vil ved øvrige emner indstille, om der foreslås gennemført politisk høring. Bestyrelsen kan på eget initiativ vælge at gennemføre politisk høring af de emner, Bestyrelsen måtte ønske at inddrage bestillerne i.

Når et emne, der har været i politisk høring, genfremsættes for Bestyrelsen, vil administrationen i sin sagsfremstilling overordnet redegøre for høringssvarene og særligt nævne væsentlige bemærkninger, der ikke er imødekommet i administrationens indstilling. Da Bestyrelsen flere gange har udtrykt, at materiale til bestyrelsesmøder skal holdes til det mest nødvendige, vil de konkrete høringssvar ikke indgå i bilagsmaterialet til Bestyrelsen, men svarene kan rekvireres.

Administrativ høring

Midttrafiks administration kan i konkrete tilfælde skønne, om der skal gennemføres en administrativ høring blandt de administrative samarbejdspartnere. Midttrafik har hos de bestillere, der måtte være berørt af en konkret sag. I nogle tilfælde vil det alene være enkelte bestillere, der er berørt - fx udskiftning af billetteringsudstyr i regionale busser - i andre tilfælde vil det være flere eller alle bestillere, fx forslag om ændringer af rejseregler i handicapkørsel. I disse tilfælde vil Midttrafiks administration gennemføre en administrativ høring af bestillerne *inden* et konkret emne forelægges Midttrafiks bestyrelse, således at Bestyrelsens beslutning kan gennemføres umiddelbart efter behandlingen. Administrationen hos den enkelte bestiller kan vælge at spørge sit politiske system, hvis det er ønskeligt, men Midttrafik indretter ikke høringsprocessen efter, at der skal være tid til politisk behandling.

Administrativ høring vil afhænge af det konkrete emne, men i følgende tilfælde vil der altid blive gennemført en administrativ høring inden forelæggelse for Midttrafiks bestyrelse:

- Forslag til takstændringer i såvel bus- og som handicapkørsel (alle høres).
- Forslag til udbudsbetingelser (berørt bestiller høres).
- Forslag til væsentlige køreplanændringer, fx i forbindelse med områdeplanlægning (berørt bestiller høres).
- Forslag til forsøg med fx incitament, lynbus osv. (berørt bestiller høres).

Administrationen vil i sin sagsfremstilling af sager, hvor der har været gennemført administrativ høring, gøre opmærksom på dette, samt nævne væsentlige bemærkninger, der ikke er imødekommet i administrationens indstilling. De konkrete høringssvar vil ikke indgå i bilagsmaterialet til Bestyrelsen, men svarene kan rekvireres.

Direktøren indstiller,

- at** høring med forventning om politisk behandlet høringssvar fra bestillerne gennemføres *efter* behandling af emnet i Midttrafiks bestyrelse.
- at** høring med forventning om administrativt behandlet høringssvar fra bestillerne gennemføres *inden* behandling af emnet i Midttrafiks bestyrelse.

1-30-78-3-1-09

10. Orientering om ansøgninger til Trafikministeriets puljemidler

Resumé

Trafikministeriets puljeordninger i tilknytning til forlig om Grøn Transportpolitik har haft første ansøgningsrunde 2. juni 2009. Fra Midttrafik og fra kommunerne i Midttrafiks område er sendt i alt 7 ansøgninger med et samlet ansøgt beløb på knap 40 mio. kr.

Sagsfremstilling

På bestyrelsesmødet 20. marts 2009 blev der orienteret om Trafikministeriets puljeordninger til styrkelse af den kollektive bustrafik i Danmark. Der er oprettet puljer til fremkommelighedsprojekter og til projekter der skal medføre flere buspassagerer. Begge puljer har haft første ansøgningsrunde 2. juni 2009.

Midttrafik har haft møder med bybuskommunerne, med regionen og med bybusvognmændene med det formål at udarbejde forslag til mulige ansøgninger. Ud fra dette er lavet en "idé-liste" med ca. 35 projektforslag. I første ansøgningsrunde er der ansøgt om tilskud til i alt 7 projekter indenfor Midttrafiks område. Der er ansøgt om et samlet støtbeløb på knap 40 mio. kr. En forudsætning for ansøgning er lokal medfinansiering.

Desuden har Midttrafik været på besøg hos Trafikstyrelsen, der administrerer ordningerne, og har i den forbindelse været i dialog omkring ansøgningernes indhold, rammer for projekter m.m.

5 af projektansøgningerne vedrører fremkommelighedsprojekter i Århus Kommune. Det drejer sig om 2 projekter om etablering af busbaner på Randersvej, 2 projekter om signalprioritering for busser i Århus N og et projekt, der har til formål at finde frem til hvilke krav der skal stilles til evt. udstyr i busser, som skal kunne kommunikere med signalanlæg i Århus.

Fra Herning Kommune er fremsendt en ansøgning om et forprojekt i forbindelse med ombygning af Banegårdspladsen i Herning, så der bliver bedre sammenhæng mellem tog, regionalbusser og bybusser.

Endelig har Midttrafik fremsendt en ansøgning om et forprojekt om etablering af en direkte pendlerrute fra Silkeborg til Århus N. Det er tanken at etablere en hurtig busforbindelse på de tidspunkter hvor behovet er størst og med et meget højt kvalitets- og serviceniveau.

Midttrafik eller kommunerne har ikke på nuværende tidspunkt modtaget svar på ansøgningerne.

Næste ansøgningsfrist er 1. oktober 2009. De kommende år forventes ansøgningsfrister henholdsvis 1. januar og 1. juni.

Samtidig forventes der også åbnet for ansøgninger til de miljøvendte puljeordninger, der administreres af Færdselsstyrelsen.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-30-75-1-215-271-08

11. Orientering om Områdeplan Herning

Resumé

I samarbejde med Herning Kommune og ARRIVA, der udfører den nuværende kørsel, har Midttrafik udarbejdet forslag til ny bybuskøreplan i Herning. Forslaget medfører væsentlige ændringer i byens busbetjening, og gennemgår for tiden politisk behandling i Herning Kommune. Eventuelle ændringer forventes gennemført i forbindelse med nyt udbud til sommer 2010.

Sagsfremstilling

I samarbejde med Herning Kommune og ARRIVA, der udfører den nuværende kørsel, har Midttrafik udarbejdet forslag til ny bybuskøreplan i Herning Kommune.

Det overordnede mål med det kommende bybussystem, er at gøre det mere attraktivt for kunderne i Herning og samlet set sikre en bedre dækning af byen end tilfældet er i dag. Dette forsøges gennemført ved at etablere et system, der:

- Har en høj frekvens
- Tilbyder kortere rejsetider
- Dækker et større geografisk område
- Har gode udviklingsmuligheder
- Tilbyder færre busskift
- Har gode korrespondancemuligheder
- Er let at forstå

./ En mere uddybende beskrivelse af forslaget er vedlagt i notatet Herning Bybusser - nyt bybusnet K10. Forslaget indeholder 3 forskellige alternativer: et der medfører en besparelse i størrelsesorden 3 mio. kr.; et der er økonomisk neutralt i forhold til nuværende kørsel; og et der medfører en merudgift i størrelsesorden 3. mio. kr.

Tilsvarende proces med udarbejdelse af områdekøreplaner gennemføres også i andre kommuner. I Randers er Midttrafik og Randers Kommune tæt på at færdiggøre en strategisk trafikplan, som har fokus på fastlæggelse af et overordnet serviceniveau i Randers Kommune. I Viborg Kommune er arbejdet med en områdeplan netop igangsat.

Efterfølgende forventes der ligeledes iværksat tilsvarende projekter i Horsens og Silkeborg kommuner.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Herning Bybusser - nyt bybusnet K10

1-30-75-1-211-267-08

12. Orientering om borgerhøring i planlægningsprojekter

Resumé

Administrationen orienterer om udvikling af metode til borgerhøring via Midttrafiks hjemmeside i forbindelse med større planlægningsprojekter.

Sagsfremstilling

Igennem det seneste halve år, har Midttrafik arbejdet med større planlægningsprojekter i Randers, Herning og Viborg.

Projektet i Randers gennemføres i samarbejde med en konsulent, mens Midttrafik selv er projektansvarlig i Herning og Viborg Kommune. I alle 3 byer deltager den berørte kommune i arbejdet.

I forbindelse med sådanne projekter er det vigtigt, at Midttrafik får et godt indtryk af kundernes ønsker og forventninger til den kollektive trafik. Tidligere skete dette som regel ved, at man opfordrede kunder og borgere til at indsende deres ønsker til det fremtidige bussystem i form af breve eller e-mails til trafikselskabet. Dette har stillet ret store krav til de borgere, der har ønsket at involvere sig i debatten. Samtidig har det ofte været velkendte forslag og ideer, der er kommet frem, og der har været en tendens til, at det har været en ret begrænset personkreds, der har rettet henvendelse.

For at sikre et bredere indtryk af kundernes ønsker og behov har Midttrafik derfor i de 3 ovenstående tilfælde valgt at anvende en "internet-høring". Via Midttrafiks og den berørte kommunes hjemmeside har borgerne haft mulighed for at svare på en række spørgsmål. Det har dels været konkrete spørgsmål om hvor de normalt rejser fra og til – nogle spørgsmål, der er nyttige i det efterfølgende planlægningsarbejde – men der har også været mulighed for at svare på en række spørgsmål om tilfredshed med det nuværende tilbud, og der har været mulighed for frit at tilkendegive egne synspunkter, holdninger og ideer. Effekten af undersøgelserne er, at Midttrafik får dokumenteret kundernes tilfredshed og får gode forslag til forbedringer. Denne viden suppleres bl.a. med passager-tal, pendleroplysninger samt oplysninger om nye bolig- og erhvervsområder i planlægningen.

- ./.
- Der vedlægges eksempler på spørgsmål i internethøringen i forbindelse med et planlægningsprojekt i Viborg Kommune. Undersøgelserne annonceres i lokale medier, og på hængeskilte i relevante busser.

De hidtidige erfaringer med metoden har været gode. I Randers har f.eks. knap 200 brugt muligheden. 80 % af de, der har svaret, bor i kommunen, men spørgeskemaet er også besvaret af personer, der enten arbejder eller studerer i Randers. Størstedelen af de, der svarer, er i dag faste kunder. I Randers-undersøgelsen kører 85 % af de, der har svaret, med bus dagligt eller mindst 1 gang om ugen.

Metoden betyder at Midttrafik kommer i kontakt med flere end ved en traditionel skriftlig høring, og metoden giver et bedre og bredere indtryk af holdningerne hos kunderne. Samtidig er metoden administrativt nem at håndtere, og den er næsten gratis at anvende via eksisterende hjemmesider. Et alternativ – f.eks. i form af interviews i busserne – vil give en endnu bredere viden, men tager til gengæld lang tid og er mere omkostningskrævende.

Det skal bemærkes, at ved udarbejdelse af forslag til endelige køreplaner, vil disse ligeledes blive fremlagt i høring ligesom øvrige køreplanændringer.

Midttrafik forventer også i de kommende større planlægningsprojekter at videreudvikle metoden, og fortsat gøre brug af den. De næste bybuskommuner, hvor metoden kan anvendes, forventes at blive Horsens og Silkeborg.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- eksempler på spørgsmål i internethøringen i forbindelse med planlægningsprojekt i Viborg Kommune

1-30-75-4-1-07

13. Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse i handicapkørsel

Resumé

Midttrafik har som overordnet målsætning, at kunderne skal være tilfredse. Dette måles bl.a. ved kundetilfredshedsundersøgelser. Midttrafik har i april 2009 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af handicapkørsel. Kundetilfredshedsundersøgelsen afspejler høj tilfredshed med handicapkørsel, idet 92 % af kunderne samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med handicapkørsel.

Sagsfremstilling

Om undersøgelsen

Kundetilfredshedsundersøgelsen er gennemført af et analysebureau ved telefon-interviews. Opkaldene er foretaget tilfældigt blandt de kunder, de 19 kommuner har visiteret til handicapkørsel. Dette sikrer en repræsentativ spredning på køn, alder og kundetype. Der er i alt foretaget 1.392 telefoninterviews. 85 % af interviewene er gennemført med kunden personligt. Øvrige interviews er gennemført med pårørende eller andre, som bestiller kørslen på vegne af den handicappede.

Undersøgelsen dækker alle typer kørsel og ikke kun kørsel til bestemte destinationer/formål.

- ./ De overordnede resultater vedlægges i rapport om kundetilfredshedsundersøgelse i handicapkørsel 2009.

Konklusion

92 % af kunderne udtrykker at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med kørselsordningen. Midttrafiks overordnede mål for kundetilfredsheden er på 85 % tilfredse eller meget tilfredse kunder.

For 6 emner giver over 10 % af kunderne udtryk for at være utilfredse eller meget utilfredse:

<i>Punkt med høj utilfredshed</i>	<i>Midttrafiks bemærkning</i>
Opfyldelse af ønske om afhentningstidspunkt ved bestilling (17 %).	Kunden får altid oplyst det konkrete afhentningstidspunkt i forbindelse med bestillingen, men det kan afvige fra det, kunden måtte ønske for at tilgodese muligheden for samkørsel m.v. Midttrafik vil fremover sikre, at der tages større hensyn til kundens formål med rejsen og ulemper ved ventetid.
Besked ved opkald i forbindelse med forsinkelse (16 %).	Midttrafik arbejder på, at kunderne bliver telefonisk kontak- tet i forbindelse med forsinkelser, og kunderne opfordres til at oplyse et mobilnummer, hvor kunden kan træffes.

Prisen (15 %).	Prisen følger det serviceniveau, bestillerne har fastlagt, og Midttrafik har ikke forventninger om at indstille nedsættelse af priserne i handicapkørsel.
Præcision i forbindelse med afhentning (14 %).	Midttrafik har altid fokus på, at kunderne afhentes rettidig. Dette sker blandt andet ved opfølgning i forhold til vognmænd på hver konkret kundehenvendelse om for manglende rettidighed i afhentningen. Der følges op på de forskellige typer af fejl, der kan medføre manglende rettidighed (fx upræcis adresseangivelse osv.).
Ventetid i telefon ved bestilling (13 %).	Midttrafik arbejder løbende på at tilpasse vagtplanlægningen for bestillingsmodtagerne, så det svarer til kundernes behov. Midttrafiks mål er, at 80 % af alle telefonopkald til bestillingsmodtagelsen skal besvares inden for 1 minut; Midttrafiks statistik viser, at 74 % af alle opkaldene fra kunder uden for Århus Kommune blev besvaret inden for 1 minut i april 2009, mens det inden for Århus Kommune var 78 %. Den gennemsnitlige ventetid i telefonen var på 54 sekunder for kunder udenfor Århus Kommune. Indenfor Århus Kommune var den gennemsnitlige ventetid på 44 sekunder. Midttrafik fortsætter med at forbedre indsatsen for at kunne leve op til målet, hvilket også vil ske ved at få flere kunder til at benytte sig af internetbestilling.
Længere rejsetid ved samkørsel (12 %).	Servicen ved omvejskørsel følger det serviceniveau, bestillerne har fastlagt, og det er en kendt ulempe ved koordineret kørsel.

Ca. 10 % af de adspurgte har svaret på spørgsmålet om lange rejser (over 100 km), hvor der bruges tog eller bus. Det skyldes, at forholdsvis få af kunderne bruger lange rejser. Af de, der har svaret, er 15 % utilfredse eller meget utilfredse med ordningen. Administrationen forventer, at den opblødning af reglerne for lange rejser, Bestyrelsen vedtog på sit møde 17. april 2009, så Midttrafik i højere grad kan udvise konduite, vil medføre en forbedret tilfredshed. Administrationen har ikke planer om yderligere tiltag for at forbedre ordningen med lange rejser.

For 4 emner giver over 90 % af kunderne udtryk for tilfredshed:

- Chaufførens venlighed (95 %)
- Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning (93 %)
- Chaufførens kørsel (93 %)
- Medarbejdernes venlighed, når du bestiller en tur (90 %)

Ser man på tilfredsheden generelt blandt kunderne i de 19 kommuner, er tilfredsheden størst i Hedensted Kommune, hvor 98 % af kunderne udtrykker tilfredshed med kørselsordningen. Hedensted Kommune har som eneste kommune i Region Midtjylland kuponkørsel. Kunden får ved årets start tilsendt 104 kørselskuponer, og kunden bestiller selv sin kørsel direkte hos vognmanden. Kørselsordningen kan sidestilles med taxakørsel uden koordinering.

Andelen af kunder, der er tilfredse eller meget tilfredse er også høj i de kommuner, hvor der er koordineret kørsel. I de 18 kommuner med koordineret kørsel er 91,7 % tilfredse eller meget tilfredse. Herning, Holstebro, Ikast-Brande, Lemvig, Norddjurs, Odder, Silkeborg, Skanderborg og Skive kommuner ligger over gennemsnittet. Desuden ligger Favrskov, Struer, Syddjurs, Viborg og Århus Kommuner lige under gennemsnittet.

Horsens Kommune overgik til koordineret kørsel pr. 1. januar 2008, og dér ligger tilfredsheden på 85 %. Der er altid en indkørselsfase i forbindelse med overgang til koordineret kørsel. Til sammenligning kan oplyses, at tilfredsheden blandt kunderne i Silkeborg Kommune er på 95 %. De to kommuner er sammenlignelige på kundeantal. Kunderne i Silkeborg Kommune har haft koordineret kørsel i en årrække.

Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen er opdelt på kommuneniveau for hvert spørgsmål, og de detaljerede resultater for de enkelte kommuner vil blive drøftet med administrationen i de enkelte kommuner. Eventuelle emner, der er særlig utilfredshed med i den enkelte kommune vil blive drøftet med kommunen.

Selvom tilfredsheden gennemsnitligt er høj, kan der på bestemte områder forbedres væsentligt. Midttrafik skal altid reagere hurtigt og effektivt ved de enkeltstående tilfælde, hvor kvaliteten svigter.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- rapport om kundetilfredshedsundersøgelse i handicapkørsel 2009

1-00-1-09

14. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

Resumé

Direktionen orienterer om væsentlige hændelser siden bestyrelsesmødet 17. april 2009.

Sagsfremstilling

Møder

Bestyrelsesmøde i Trafikselskaberne i Danmark samt formandsmøde mellem KL, Danske Regioner og Trafikselskaberne i Danmark

12. maj 2009 blev der afholdt formandsmøde mellem KL, Danske Regioner og Trafikselskaberne i Danmark samt bestyrelsesmøde i foreningen Trafikselskaberne i Danmark. Næstformand Bjarne Schmidt Nielsen og direktør Jens Erik Sørensen deltog på vegne af Midttrafik.

På mødet med KL og Danske Regioner blev der bl.a. drøftet fælles visioner for kollektiv trafik og økonomi som input til forhandlinger med Staten.

På bestyrelsesmødet i Trafikselskaberne i Danmark blev der bl.a. drøftet puljer i forbindelse med trafikforliget, fælles miljøinitiativer, cross-border leasing og lovgivningsmæssige rammer for trafikselskaberne.

- ./.
- Der vedlægges referat af formandsmøde mellem KL, Danske Regioner og Trafikselskaberne i Danmark 12. maj 2009 og referat af bestyrelsesmødet i Trafikselskaberne i Danmark 12. maj 2009.

Møder i entreprenørudvalget og kvalitetsudvalget.

Midttrafik har et entreprenørudvalg. Entreprenørudvalget består af ledelsesrepræsentanter fra en række busselskaber, som kører for Midttrafik. Udvalget mødes 4 gange om året og drøfter overordnede forhold i samarbejdet, fx kvalitet, udbud m.v. Udvalget har holdt møde 7. maj 2009, hvor også bestyrelsesformanden deltog. Vognmændene deltager aktivt i udvalget og bidrager konstruktivt til, hvordan man kan forbedre den kollektive trafik - og de giver gode erfaringer videre, selvom de er konkurrenter.

Midttrafik har også et kvalitetsudvalg, som består af ledelses- og chaufførrepræsentanter for et udvalg af de busselskaber, som kører for Midttrafik. Udvalget mødes 4 gange årligt, hvor medlemmerne kommer med input til Midttrafiks opgaver f.eks. markedsføring, information, rejsegaranti mv. Udvalget har holdt møde 25. maj 2009, hvor især køreplanlægning og billetteringsudstyr blev drøftet. Kvalitetsudvalget gav Midttrafik en række konkrete eksempler på problemstillinger, Midttrafik skal hjælpe busselskaberne med at løse.

Deltageroversigt, dagsordener, bilag og referater fra både entreprenør- og kvalitetsudvalg findes på Midttrafiks ekstranet.

Drift og aktiviteter

Resultatet af Midttrafiks høring om de kommende køreplaner

Nye køreplaner for busser i hele regionen træder i kraft 28. juni 2009, og Midttrafik har holdt høring om udkast til planerne. I perioden 31. januar - 8. februar 2009 var det muligt for brugere, kommuner, vognmænd og øvrige interesserede at indsende høringssvar til de kommende køreplaner.

De fleste ændringer i høringen drejede sig om bortfald af ringe benyttede ture samt diverse justeringer - fx af køretider. Midttrafik har afsluttet behandlingen af de indkomne høringssvar, som alle har været vurderet i forbindelse med planlægningen af de nye køreplaner. Det har ikke været muligt at imødekomme alle ønsker og bemærkninger, men Midttrafik har indarbejdet det, som har været muligt.

Region Midtjylland har generelt fastholdt kravet om, at ringe benyttede ture falder bort, men på en række regionale ruter bibeholdes afgang, der var foreslået nedlagt. De konkrete ændringer kan ses på Midttrafiks hjemmeside. På baggrund af høringssvarene er der sket nogle forbedringer af korrespondancer på lokaler ruter. De endelige køreplaner for alle ruter kan også ses på hjemmesiden.

Nu gælder DSB Print Selv-billetter også i busserne

Fra 28. april 2009 kunne kunderne bruge de billetter, de selv udskriver fra DSB's hjemmeside, til at rejse i Midttrafik busser som tilslutning til togrejsen, hvis ellers det fremgår af billetten, at den kan bruges til bustilslutning i de ønskede zoner.

Chauffører og kontrollører har forskellige muligheder for at kontrollere, at billetten er ægte, så dokumentfalsk kan afsløres, og vil i givet fald blive politianmeldt.

Ros til bybusbuschaufførerne i Århus med SMS

Kunderne i bybusserne på linje 4 eller linje 24 kunne i perioden 20. april 2009 til 20. maj 2009 rose buschaufførers service og kørsel med en SMS.

Baggrunden var bl.a., at Busselskabet Århus Sporveje ønskede at forbedre opbakningen til chaufførerne. Det er Busselskabets erfaring, at mange passagerer mener, at selskabets chauffører yder en god service i busserne, men ofte er det ikke noget de får sagt til chaufføren. Det gav SMS-tjenesten en let mulighed for.

Klager og øvrige kundehenvendelser skulle fortsat rettes til Midttrafik, der håndterede dem som alle øvrige kundehenvendelser.

Århus Sporveje betragter forsøget som en stor succes. Selskabet har hver eneste dag modtaget SMS'er, hvor passagerer udtrykker spontan glæde over chaufførers væremåde, kørsel eller ekstra indsats. SMS-beskederne indeholder en del generel ros til chaufførerne på de to linjer. Men langt de fleste er hilsner til de enkelte chauffører. Chaufførernes tillidsrepræsentant er ikke i tvivl om, at det har øget arbejdsglæden, at så mange passagerer har taget sig tid til at give chaufførerne et skulderklap. Forsøget fortsættes på andre linjer i Århus.

Vis respekt kampagne

Borgmesteren i Århus Kommune har i samarbejde med Regionsformanden fra Region Midtjylland besluttet at iværksætte en kampagne mod vold, trusler og aggressiv adfærd, som offentligt ansat personale med borgerkontakt udsættes for.

Midttrafik er inviteret med, fordi vi har ansatte billetkontrollører og buschauffører, der desværre oplever vold, trusler og aggressiv adfærd. Midttrafik har erfaring med at gennemføre lignende kampagner (SMIL-kampagnen). Midttrafik har givet tilsagn om at deltage i kampagnen for at opnå en bred effekt overfor de medarbejdergrupper, som de tre virksomheder tilsammen repræsenterer.

Hensigten med kampagnen er at sætte fokus på arbejdsvilkår for de ansatte med direkte borgerkontakt. Kampagnen skal forsøge at skabe holdningsændringer hos den almindelige borger og bruger. Den ønskede effekt er at påvirke borgernes adfærd over for de offentlige ansatte i positiv retning, så der opstår færre voldsomme og truende episoder, der virker belastende på de ansatte og dårligt for virksomhedernes omdømme.

Det er besluttet, at kampagnen tager udgangspunkt i holdningskampagnen: "Respekt – det du gir, får du selv", som Århus Kommune gennemførte to gange i 2005. Dele af kampagnen genbruges - med få justeringer så kampagnen matcher de medarbejdergrupper, der nu er omfattet. Der sigtes mod at kampagnen afvikles i efteråret/slutningen af 2009.

Der er nedsat en fælles kampagnegruppe med repræsentanter fra Region Midtjylland, Århus Kommune og Midttrafik. Kampagnegruppen har til opgave at planlægge og udføre kampagnen. Kampagneudgifterne forventes at blive mellem 1,0 og 1,5 mio. kr. Udgifterne deles mellem de tre aktører, således at Midttrafik betaler en niendedel, og de to andre aktører betaler hver halvdelen af det resterende beløb. Midttrafik finder midlerne inden for det vedtagne budget.

Busorienteringsløb i Århus

Ellekærskolen i Århus har taget initiativ til en sommerskole for distriktets skolesøgende børn. Sommerskolen er planlagt til uge 27 og uge 28.

Baggrunden er, at der i sommeren 2008 var en del uro og hærværk i boligområderne ved Ellekærskolen (Århus Vest herunder Hasle, Bispehaven og dele af Brabrand). Oplevelsen er, at uroen opstår, fordi området børn og unge mangler meningsfulde aktiviteterstilbud i sommerferien.

Målet med sommerskolen er at aktivere distriktets skolesøgende børn. Sommerskolen tilbyder almindelige skolefag, men der vil også være en række andre kreative tilbud og sport, som laves i samarbejde med området SFO og lokale idrætsforeninger.

Midttrafik har sagt ja til at deltage med et busorienteringsløb. Løbet sender de unge på tur med bussen, mens de undervejs løser opgaver med relation til god opførsel, hærværk, chaufførens arbejdsmiljø og bussens betydning for byen.

I og omkring Århus og andre større byer oplever Midttrafik, at der af og til er problemer med skolebørn, som opfører sig dårligt. Hvis forsøget bliver en succes, vil Midttrafik tilbyde andre kommuner/skoler et koncept, der kan være med til at sætte positiv fokus på bussen og chaufførerne.

Midttrafik sponsorerer busbilletter, opgaver og præmier. Budgettet er ca. 10.000 kr., som tages af Midttrafiks budget.

Foreløbig evaluering af incitamentsforsøget på rute 118 - Randers-Århus

Siden november 2008 har Midttrafik gennemført et incitamentsforsøg på rute 118 mellem Randers og Århus. Forsøget skal give Midttrafik viden om, hvilke initiativer der kan forbedre kundetilfredsheden. Forsøget slutter med en endelig evaluering i efteråret 2009, og der har i slutningen af april været en midtvejsevaluering.

Kunderne på rute 118 fortæller, at de får en god rejse, når chaufføren smiler, og når chaufføren er åben for "ping-pong" med et godt rejseråd eller en mere personlig kontakt. Ligeledes mener de, at det bliver en dårlig rejse, hvis chaufføren er sur og kører dårligt. Incitamentsforsøget på rute 118 afprøver derfor, om og hvordan busselskabet og chaufførerne kan påvirke kundernes tilfredshed med rejsen. Forsøget sætter således bl.a. fokus på de ting chaufføren kan gøre i den direkte dialog og kontakt med kunden i bussen.

I forsøgsperioden er der opsat informationstavler, der videregiver chaufførernes gode råd til en endnu bedre rejse. Chaufførerne uddeler regnslag og reflekser, så kunderne får en endnu tryggere og behagelig rejse. Og med nye visitkort til kunderne er det blevet endnu lettere at komme med ris og ros til Midttrafik eller De Grønne Busser. De 25 chauffører på ruten er blevet undervist i kundeservice og konflikthåndtering for at klæde dem på til opgaven. I den kommende tid tilbydes chaufførerne et kursus i kundevenlig kørsel (miljørigtig og glidende kørsel), som også er noget kunderne vægter højt.

Andel af tilfreds/meget tilfreds	November 2008	Marts 2009
Overholdelse af køreplan	86 %	93 %
Chaufførens venlighed og imødekommenhed	82 %	89 %
Chaufførens fremtoning	79 %	84 %
Indeklimaet i bussen	63 %	71 %

Passagertal på rute 124 mellem Hammel og Århus Nord opfylder de stillede succeskriterier

Midttrafik sigter efter at skabe flere og mere tilfredse kunder. Det har været formålet med at starte den nye rute 124 Hammel-Foldby-Hinnerup-Søften-Skejby Sygehus-Aarhus Universitet, som startede 12. januar 2009. Ruten er en decideret pendlerrute, som kører mandag-fredag med timedrift fra kl. 5.00 til kl. 20.00. Målgruppen er kunder, som skal til eller fra arbejde/uddannelse samt fx besøgende og ambulante patienter til Skejby Sygehus.

De første tællinger fra uge 6 viste, at ca. 110 kunder rejser fra Hammel mod Århus Nord hver dag. Endnu en stikprøvevis tælling 28. maj 2009 viste samme passagertal, hvilket er overraskende, da maj/juni traditionelt ligger lavere, hvad passagertal angår. Så der er stærke indikationer på, at første delmål om, at rute 124 i alt kører med 30.000 passagerer fra januar til udgangen af juni, er nået. I de næste år frem til juni 2011 ventes passagertallet jævnfør de opstillede succeskriterier at nå op mod 100.000 passagerer pr. år.

Succesen skyldes dels en attraktiv køreplan, hvor Midttrafik har lyttet til kunder, busselskab, kommune, region og dels, at det nye tilbud er markedsført målrettet over for de potentielle kunder. Disse erfaringer vil blive brugt i fremtidige lanceringer af forbedrede tilbud til kunderne.

Favrskov Kommune indfører tilskud til Midttur

Favrskov Kommune har besluttet at tilbyde sine borgere Midttur med kommunal støtte fra 1. maj 2009. Ifølge kommunens hjemmeside indføres tilskuddet til Midttur for at give

borgerne i Favrskov Kommune et godt tilbud om kollektiv trafik på de tidspunkter og strækninger, som ikke er betjent med de regionale og lokale rutebusser. Det har været et stort ønske fra Ældrerådet, Handicaprådet og fra Landsbyrådet, at den kollektive trafik blev suppleret med en billigere variant af Midttur-ordningen, hvor borgerne kan bestille kørsel til lige nøjagtig den strækning og det tidspunkt, som de har behov for. Midttur er billigere end taxa, og i forhold til den almindelige kollektive trafik får borgerne den service, at de bliver hentet og afleveret på den adresse, som de ønsker – de skal ikke selv sørge for at komme til et stoppested.

Udover Favrskov Kommune tilbyder også Ikast-Brande, Lemvig, Randers, Skive, Struer og Viborg kommuner Midttur med kommunalt tilskud, så prisen er 7 kr. pr. km.

Busbaner i Århus

26. maj 2009 indviede Århus Kommune den første etape af de nye busbaner på Randersvej. Der er nye busbaner på strækningen fra havnen til nord for Ringgaden, hvor den kommende letbane også skal køre. Her prioriteres busserne med egne kørebaner, så de lettere kan komme frem i myldretiden til fordel for buskunderne. Det samlede arbejde med at anlægge busbaner på Nørrebrogade–Randersvej gennemføres i tre etaper. Næste etape i 2009 er strækningen Ringvejen-Nehrus Allé, der trafikmæssigt hænger sammen med, at motorvejstilslutningen syd for Lisbjerg åbnes ultimo 2009. Sidste etape, Stjernepladsen-Ringvejen, forventes udført 2010. Busbanerne anlægges dér, hvor der på sigt skal køre letbane.

Erhvervskortet

Pr. 12. juni 2009 er der indgået aftale om erhvervskort med 30 virksomheder, herunder Herning og Århus kommuner. Der er samlet solgt 103 erhvervskort. Herning og Århus Kommuner har tilmeldingsfrist for deres medarbejdere primo juni måned. På baggrund af de foreløbige tilbagemeldinger fra kommunerne er det forventningen, at der skal udstedes ca. 400 erhvervskort til medarbejdere Århus Kommune og ca. 50 til medarbejdere i Herning Kommune.

Der er endvidere sendt aftaleudkast til 19 virksomheder, heraf 2 kommuner (Hedensted og Favrskov) samt Region Midtjylland. Midttrafik er i dialog med de 2 kommuner og regionen med henblik på at få lavet aftaler om organiseringen af arbejdet med bestilling og udstedelse af erhvervskortene således, at der tages hånd om de konkrete forhold og ønsker fra den enkelte kommune/regionen. Region Midtjylland har besluttet, at udstedelsen af erhvervskort til deres medarbejdere skal ske pr. 1. januar 2010.

Midttrafiks administration deltager i øjeblikket i et samarbejde i Bus/Tog regi med henblik på at afsøge de tekniske og indholdsmæssige muligheder for udvikling af en fælles it-portal, der landsdækkende skal kunne håndtere bestilling, udstedelse og afregning af erhvervskortet samt indgåelse af erhvervskortaftaler mellem udbydere af kollektiv trafik og virksomheder.

Midttrafiks administration vil i august 2009 indbyde repræsentanter fra de private og kommunale aftaleparter til et møde med henblik på at evaluere den nuværende ordning.

Eventuelle ændringer af den nuværende erhvervskortordning, der følger af enten afdækningen af mulighederne for et landsdækkende samarbejde eller af evalueringen, vil blive forelagt Bestyrelsen.

Arrangementsbilletter

I forbindelse med større arrangementer, eksempelvis store koncertarrangementer, sikrer Midttrafik sammen med de relevante bestillere, at der indsættes ekstra busser således, at deltagerne kan komme til og fra arrangementet. Ofte er der tale om mange deltager. Den netop overståede koncert med The Eagles på Århus Stadion havde eksempelvis deltagelse af ca. 35.000 tilskuere, mens der til den kommende koncert med Bruce Springsteen i Herning i juli 2009 forventes solgt ca. 55.000 billetter.

Erfaringsmæssigt er det billetteringen, der er den største udfordring i forhold til at få mange kunder ind i busserne. Der er derfor behov for at finde en model, der sikrer et hurtigt flow ind i bussen. Midttrafiks administration har med administrationen i Århus og Herning kommuner aftalt en forsøgsmodel, hvorefter der udstedes en arrangementsbillet, der alene gælder til det pågældende arrangement. Billetten kan købes på særlige salgssteder ved det konkrete arrangement. Det er hensigten at afprøve modellen ved sommerens arrangementer. På baggrund af de indhentede erfaringer vil Midttrafiks administration udarbejde et forslag til en fremtidig model for arrangementsbilletter til brug for større arrangementer. Forslaget vil blive forelagt Bestyrelsen.

Områdeplan Århus

Midttrafik har modtaget et foreløbigt udkast fra rådgiverne til en kollektiv trafikplan for Århus. Rådgiverne har imidlertid tilkendegivet, at det giver anledning til bekymring, at det foreliggende datagrundlag ikke er tilstrækkeligt detaljeret med henblik på en kvalitetssikring af det udarbejdede trafikplanforslag. Der foreligger således ikke linje- og stoppestedsfordelte passagertællinger på det nuværende bybusnet. Rådgiverne har derfor foreslået, at der gennemføres en sådan tælling.

På den baggrund har Midttrafik anbefalet, at der gennemføres en fuld passagertælling på bybusnettet i Århus Kommune, og at trafikplanoplægget færdiggøres, når resultaterne foreligger. Denne tælling forventes gennemført til efteråret 2009.

Arbejdsnedlæggelse i busser i Holstebro og Struer 28. maj 2009

28. maj 2009 blev arbejdet nedlagt uden forudgående varsel kl. 6.10 på bybusruter i Holstebro og Struer samt 6 lokalruter i Struer Kommune, der køres af N.F. Turistbusser. Vognmanden orienterede straks medierne og skoler samt håndterede henvendelser fra kunder. Der blev afholdt møde med fagforeningen ca. en halv time efter, strejken blev meddelt. På mødet blev årsagen til den overenskomststridige arbejdsnedlæggelse drøftet – årsagen var ferieplaner og arbejdsmiljø. Problemer med ferieplaner blev løst på mødet og der blev aftalt møde den kommende uge. Kl. 10.45 meddelte tillidsrepræsentanterne, at arbejdet genoptages. På det aftalte møde blev uenighederne bilagt, og vognmanden forventer ikke yderligere forstyrrelser af driften på den baggrund.

Midttrafik følger op på alle tilfælde af væsentlige driftsforstyrrelser, herunder forstyrrelser forårsaget af strejker, og beder vognmanden om en redegørelse. På baggrund heraf vurderes yderligere sanktioner. Vognmanden får ingen betaling for de ikke kørte ture. N.F. Turistbusser har afgivet redegørelse for hændelsen 28. maj 2009, og der gøres ikke yderligere fra Midttrafiks side.

Omtale af fejl ved handicapkørsel i Viborg Stifts Folkeblad

I Viborg Stifts Folkeblad 30. maj 2009 var der en artikel på forsiden om en række fejl, som en 86-årig handicapkunde var blevet udsat for, så hun kom for sent til sin aftale til en behandling, og måtte vente 2 timer på at komme hjem.

Midttrafik har rekonstrueret hændelsesforløbet for at imødegå lignende fejl fremover. Kunden blev hentet til tiden kl. 11.01 i sit hjem, men chaufføren fulgte ikke sin køreordre om at sætte kunden af, før en anden kunde blev hentet. Chaufføren kvitterede fejlagtigt via udstyret i bilen for, at kunden er sat af korrekt, hvorfor Midttrafik ikke fik en alarm. Tilmed kunne chaufføren ikke finde den næste kunde, da han ikke læste køreordren rigtigt og afhentede kunden i gården, ligesom chaufføren brugte længere tid end forventet på at aflevere den anden kunde, da han ikke læste afleveringsadressen korrekt. Den 86-årige handicapkunde nåede derfor ikke sin behandling. Vognmanden – Balling Taxa & Turist – har oplyst, at det er en sædvanligvis dygtig og omhyggelig chauffør, som har begået disse fejl.

Da kunden ringede til Midttrafik og bad om en ny tur hjem, pga. den manglende mulighed for behandling, oplyste Midttrafik, at bestillingsfristen er 2 timer. Midttrafik sendte dog på grund af hændelsen en vogn hurtigst muligt, så kunden blev afleveret på hjemadressen kl. 12.44. Midttrafik har indskærpet for sine medarbejdere, at det skal gøres klart for kunden, at Midttrafik gør sit yderste for at finde hurtige løsninger, når kundens behov har ændret sig pga. fejl hos Midttrafik eller vognmanden. I dette tilfælde blev der fundet en hurtig løsning, men alligevel har kunden en oplevelse af at være blevet foreholdt en frist på 2 timer, hvilket ikke er kundevenligt, når fejlen ligger hos Midttrafik eller vores leverandør.

Da kunden ville klage, oplyste medarbejderen i telefonen, at kunden skulle klage skriftligt. Det er efterfølgende præciseret overfor medarbejderne, at kunder også har mulighed for at klage mundtligt, og klagerne vil blive behandlet og registreret på samme måde som de skriftlige klager.

Administrationen har efterfølgende ringet til kunden og undskyldt forløbet, og der sendes en hilsen fra Midttrafik som kompensation for forløbet.

Økonomi og rammer

Evaluering af lovgivningen

- ./. På mødet 28. november 2009 blev Bestyrelsen orienteret om det igangværende arbejde med at evaluere lov om trafikkselskaber. Arbejdet mundede ud i vedlagte brev af 16. marts 2009 fra Trafikkselskaberne i Danmark til Transportministeren om lov om trafikkselskaber. I vedlagte svar fra Transportministeren af 22. april 2009 vedr. forbedring af de lovgivningsmæssige rammer takker Transportministeren for forslagene og vil lade dem indgå i det videre arbejde sammen med de tilbagemeldinger, ministeren har fået under sine besøg ved trafikkselskaberne. Transportministeren er enig i forslaget om et årligt møde mellem ministeren og Trafikkselskaberne i Danmark.

Forslag til ny betænkning om takststigningsloft

- ./. Trafikstyrelsen har 7. maj 2009 sendt et høringsforslag til en ny bekendtgørelse vedrørende takststigningsloftet. Trafikkselskaberne i Danmarks svar på høring vedrørende forslag til ny bekendtgørelse om takststigningsloft vedlægges. Udover nogle forslag til tekniske forbedringer i beregningen, foreslår Trafikkselskaberne i Danmark, at takstloftet fastsættes som en begrænsning over en periode på eksempelvis fire år. Takststigningerne kan dermed i højere grad følge den almindelige prisstigning. Det vil give trafikkselskaberne en større fleksibilitet og større forståelse hos kunderne.

Visioner for den kollektive trafik

./ Trafikselskaberne i Danmark, Danske Regioner og KL har lanceret visioner og konkrete bud på, hvordan den kollektive bustrafik kan styrkes. Det sker samtidig med, at faldet i antallet af buskunder er stoppet.

Det giver en historisk chance for at få flere passagerer over i den kollektive trafik, inden bilsalget – der i øjeblikket er stagneret – kommer i gang igen. Det mener parterne bag det vedlagte oplæg "Visioner for den regionale og lokale kollektive trafik".

Udspillet giver konkrete bud på, hvad der skal til for at gøre lokal og regional kollektiv trafik konkurrencedygtig og mere miljøvenlig. Det er for eksempel bedre fremkommelighed og hastighed for busserne samt forbedret information og service overfor kunderne.

Udbuddet skal være hurtigt, attraktivt og energieffektivt. Helt i tråd med regeringens vision om, at størstedelen af den fremtidige trafikvækst skal ske i den kollektive trafik.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- referat af formandsmøde mellem KL, Danske Regioner og Trafikselskaberne i Danmark 12. maj 2009
- referat af bestyrelsesmødet i Trafikselskaberne i Danmark 12. maj 2009
- brev af 16. marts 2009 fra Trafikselskaberne i Danmark til Transportministeren om lov om trafikselskaber
- svar fra Transportministeren af 22. april 2009 vedr. forbedring af de lovgivningsmæssige rammer
- Trafikselskaberne i Danmarks svar på høring vedrørende forslag til ny bekendtgørelse om takststigningsloft
- Visioner for den regionale og lokale kollektive trafik

1-00-1-09

15. Eventuelt