



midttrafik

Åben dagsorden

til mødet i

Bestyrelsen for Midttrafik

13. august 2010 kl. 09:30

Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Midttrafiks arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud 2010/11	1
2	Orientering om omlægning af busser i Herning	4
3	Orientering om status for regionale effektiviseringer	6
4	Orientering om resultatet af 3. ansøgningsrunde til Trafikstyrelsens puljemidler.	8
5	Orientering om borgerundersøgelsen 2010	10
6	Orientering om analyse af BeKTra-samarbejdet	12
7	Orientering om resultat af patienttilfredshedsundersøgelsen 2010	14
8	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	16
9	Eventuelt	21

1-30-75-804-38-10

1. Midttrafiks arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud 2010/11

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud for 2010/11 til orientering. Arbejdsprogrammet skal sikre en målrettet indsats i køreplanlægningen og udbudsarbejdet, så fokus er rettet mod opfyldelse af Midttrafiks målsætninger. Administrationen orienterer ligeledes om Midttrafiks tidsplan for køreplanlægningen til køreplansskiftet 2011.

Sagsfremstilling

- ./.
- Administrationen fremlægger vedlagte forslag til Midttrafiks arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud for 2010/11. Arbejdsprogrammet indeholder en samlet oversigt over de køreplanprojekter, som Midttrafik skal arbejde med i 2010/11. Arbejdsprogrammet indeholder både projekter, som skal afsluttes og gælde fra køreplansskiftet juni 2011 og projekter, som strækker sig over en længere periode. Udover projekterne i arbejdsprogrammet arbejdes der også med den almindelige køreplanlægning, hvor mindre justeringer i køreplanerne indarbejdes.

Det endelige arbejdsprogram er dannet på baggrund af et udkast, som indeholdt allerede kendte, større opgaver med analyser og omstruktureringer af den kollektive trafik i Region Midtjylland. Udkastet var i en høringsrunde hos kommuner og regionen i perioden fra 1. juni til 1. juli 2010. I høringen blev kommunerne og regionen anmodet om, at gennemgå materialet og supplere med evt. andre projekter, som de ønsker, at Midttrafik skal arbejde med. Tilsvarende havde kommuner og regionen mulighed for, at få projekter udsat eller helt udgå af arbejdsgrundlaget.

Midttrafik har fået svar fra 6 kommuner og Region Midtjylland. De fleste kommuner havde ikke bemærkninger til arbejdsprogrammet, mens en enkelt kommunes svar omhandlede præcisering af et enkelt projekt. Hedensted Kommune fremsendte et ønske om gennemgang af hele kommunes kørsel med henblik på at starte planlægningen forfra og tænke den samlede kørsel ind i nye løsninger. Det er et forholdsvis omfattende projekt, som Midttrafik har valgt at medtage i arbejdsprogrammet. Region Midtjyllands hørings svar omhandlede et foreløbigt indspil til arbejdsprogrammet. På baggrund af drøftelser mellem Region Midtjylland og kommunerne er projektet "Regionale effektiviseringer" foreløbigt revideret i forhold til betjeningen af uddannelsessøgende i enkelte kommuner. Der forventes at blive afholdt flere møder med kommunerne i løbet af august 2010. En endelig afklaring af projektet findes ikke på nuværende tidspunkt.

Arbejdsprogrammet for 2010/11 indeholder alle de køreplanprojekter, som Midttrafik skal fokusere på i 2010/11. Som nævnt, skal det bemærkes, at projektet vedrørende regionale effektiviseringer og afledte kommunale alternativer, endnu ikke er afklaret. Der er fortsat stor uklarhed omkring de konkrete ønsker og bestillinger af kørslen. Region

Midtjylland forventes at træffe en beslutning om deres konkrete ønsker på Regionsrådets møde 25. august 2010. Efterfølgende skal de kommunale alternativer afdækkes.

Med dannelsen af arbejdsprogrammet for 2010/11, er det Midttrafiks intention at sikre en målrettet indsats i køreplanlægningen og udbudsarbejdet. En indsats, der er tilpasset ressourcerne i Midttrafik. Sædvanligvis har administrationen på nuværende tidspunkt et endeligt arbejdsprogram, som er gennemgået og søgt afstemt efter ressourcerne i Midttrafik. Dette har på nuværende tidspunkt ikke været en mulighed på baggrund af ovenstående uklarhed omkring, det nok væsentligste projekt, omhandlende regionens effektiviseringer og kommunale alternativer. Det er en udfordring for Midttrafik at varetage en god faglig opgaveløsning i forhold til projektet og de planlægningsmæssige udfordringer denne indebærer, når den politiske afklaring kommer sent i forhold til Midttrafiks tidsplan for planlægning – herunder sikre den fornødne dialog med busselskaber og høring af kunder.

- ./.
- Midttrafiks tidsplan for køreplanlægningen til køreplansskiftet juni 2011 (K11) er til orientering vedlagt. Midttrafiks tidsplan for køreplanlægning til køreplansskiftet K11 har været sendt til kommuner og region, som tillæg til Midttrafiks arbejdsprogram 2010/11. Tidsplanen er tilrettelagt, så den i høj grad inddrager bestillere, busselskaber og kunder i planlægningsarbejdet.

I tidsplanen skal det bemærkes, at det egentlige planlægningsarbejde foregår i perioden fra august til og med oktober. I den periode udarbejdes de detaljerede projektbeskrivelser, køreplanforslag, konsekvenser for kunderne og mere detaljerede vurderinger af de økonomiske konsekvenser for hvert enkelt projekt i arbejdsprogrammet for 2010/11. I dette arbejde indgår passagertællinger og kunde- og borgerhenvendelser. I perioden indgår bestillerne i et tæt samarbejde med Midttrafik, og de berørte busselskaber inddrages i planlægningen. I november og december skal projekterne og de konkrete køreplaner forelægges bestillerne til godkendelse. Udsigten til en meget sen afklaring af konkrete bestillinger til regionens effektiviseringer og de kommunale alternativer vil medføre, at Midttrafik får endog meget travlt med at udarbejde fagligt gennemarbejdede løsninger til politisk behandling i november/december 2010.

I januar måned gennemføres en målrettet offentlig høring for de større køreplanprojekter. Høringen foregår på Midttrafiks hjemmeside og annonceres via pressen og opslag i bussen. Midttrafik behandler evt. indkomne bemærkninger og reviderer køreplanerne. Bestillerne skal tage stilling til det reviderede oplæg til køreplaner senest i midten af marts 2011.

Køreplanerne skal af hensyn til kontrakter med busselskaber og trykning være færdige 3 måneder før køreplansskiftet, dvs. i slutningen af marts.

Særligt gælder for køreplanproceduren af rabatruter, at det er kommunerne selv, som står for administrationen og planlægningen af kørslen.

Direktøren indstiller,

- at** forslaget til endelig arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud 2010/11 tages til efterretning.
- at** tidsplanen for køreplanlægning til køreplanskifte juni 2011 (K11) tages til efterretning.

Bilag

- forslag til Midttrafiks arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud for 2010/11
- Midttrafiks tidsplan for køreplanlægningen til køreplanskiftet juni 2011 (K11)

1-30-75-1-215-12-10

2. Orientering om omlægning af busser i Herning

Resumé

Direktionen orienterer om arbejdet med indførelse af ny bybuskøreplan i Herning 27. juni, og de udfordringer det har givet anledning til hos såvel Midttrafik, Herning Kommune og ARRIVA.

Sagsfremstilling

Efter et længerevarende planlægningsarbejde blev den nye køreplan for bybusserne sat i drift 27. juni 2010. Planlægningsarbejdet blev gennemført på baggrund af en analyse fra 2008 om "Modernisering af bybusbetjeningen i Herning. Planlægningsarbejdet blev gennemført i tæt samarbejde mellem Midttrafik, Herning Kommune, ARRIVA og ARRIVA's chauffører.

Undervejs blev forskellige interesseorganisationer og uddannelsesinstitutioner hørt, ligesom der blev gennemført en kundeundersøgelse via Internettet.

Ud fra dette arbejde, blev der udarbejdet et forslag til nyt bybussystem i Herning, som blev sendt i offentlig høring i januar 2010. Alle høringssvar blev gennemgået, tilretninger til køreplanerne blev lavet og de nye køreplaner blev godkendt i Herning Kommunes tekniske udvalg 29. marts 2010. Det helt overordnede princip for den nye køreplan var, at der blev mere kørsel, hvor der var størst kundegrundlag – og mindre kørsel hvor kundegrundlaget er mindre.

I forbindelse med indførelse af de nye køreplaner har Midttrafik såvel direkte som via lokale medier modtaget kritik af visse af de gennemførte ændringer. Den kritik er/vil blive besvaret, og vil indgå i den evaluering, der vil blive gennemført i løbet af 1-2 måneder i samarbejde med Herning Kommune og ARRIVA.

Samtidig må det konstateres, at selve implementeringen af den nye køreplan ikke forløb så hensigtsmæssigt, som den burde gøre. Informationen til kunderne på stoppesteder og busterminal var for dårlig. Der er flere årsager hertil. Dels var kommunikationen mellem Midttrafik, Herning Kommune og ARRIVA ikke tilstrækkelig god, dels var der tekniske problemer med informationssystemet på busterminalen i Herning, og så hjalp det ikke at området var præget af et større vejarbejde, der gjorde det vanskeligt for kunderne at finde deres bus – og vanskeligt for chaufførerne at komme rundt.

Belært af dette har Midttrafik udarbejdet en implementeringsplan for overgangen til helårskøreplan 8. august 2010. I et tæt samarbejde mellem Midttrafik, Herning Kommune og ARRIVA sikres at såvel papir- som elektronisk information er i orden, der er udsendt pressemeddelelse om ændringen og baggrunden for den, der er information på Midttrafiks hjemmeside, og der vil være Midttrafik-medarbejdere på Herning Busterminal de første dage efter ikrafttræden for at hjælpe kunderne på vej og tage imod evt. kritik af de nye køreplaner.

Når der gennemføres så store omlægninger af køreplanen, som tilfældet har været i Herning, er det ikke usædvanligt med kritik. Køreplanen er en forringelse for nogle, og de vil derfor forholde sig kritisk til den. Midttrafik vil som sagt behandle alle disse henvendelser i løbet af kort tid, og sammen med ARRIVA og Herning Kommune vurdere om henvendelserne giver anledning til ændringer i køreplanerne. Problemerne omkring implementering af den nye køreplan burde være undgået, og Midttrafik vil tage ved lære af forholdene og sikre, at der ved fremtidige større omlægninger udarbejdes en klar implementeringsplan hvor opgave- og ansvarsfordeling er tydelig.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-30-804-17-08

3. Orientering om status for regionale effektiviseringer

Resumé

Administrationen orienterer om status for regionale effektiviseringer. Oprindeligt var det planen at behandle de kommunale høringssvar på Trafikstyregruppens forslag til regionale effektivisering på et møde i Region Midtjyllands forretningsudvalg 8. juni 2010. Sagen blev imidlertid udsat til efter sommerferien. Dette har givet mulighed for politiske drøftelser af forslagens indhold, og har medført, at der hen over sommeren er indgået aftaler med flere kommuner.

Sagsfremstilling

På bestyrelsesmødet 16. april 2010 orienterede administrationen om processen vedrørende gennemførelse af regionens forslag til effektivisering af den kollektive trafik. Det samlede forslag blev sendt i høring hos kommunerne med svarfrist 4. juni 2010 og forventet behandling i Regionsrådet 16. juni 2010.

Sagen blev imidlertid udsat på mødet i Forretningsudvalget i Region Midtjylland på møde 8. juni 2010. Den forventes nu behandlet på et møde i Forretningsudvalget 17. august 2010 og i Regionsrådet 25. august 2010.

- ./.
- På baggrund af kommunernes høringssvar foregår der i mellemtiden politiske drøftelser om forslagene flere steder. Region Midtjylland har således i pressemeddelelser 29. juni 2010 oplyst, at der er opnået enighed med Hedensted Kommune – primært omkring betjeningen af Tørring Gymnasium – og med Ringkøbing-Skjern Kommune, som i det oprindelige forslag var hårdt ramt. De tre pressemeddelelser fra Region Midtjylland af 29. juni 2010 om regionale effektiviseringer vedlægges.

Region Midtjylland har i sine aftaler med de 2 kommuner vægtet hensynet til de unge uddannelsessøgende højt, så regionen medvirker til at finansiere buskørsel til ungdomsuddannelser flere steder, end det oprindeligt var foreslået.

- ./.
- Regionen har samtidig administrativt i vedlagte høringssvar i forbindelse med Midttrafiks arbejdsprogram 2010/2011 1. juli 2010 oplyst, at man generelt er indstillet på at påtage sig et udvidet ansvar for kørsel med elever til ungdomsuddannelser. Det drejer sig om de ruter, der i Trafikstyregruppens forslag var udpeget til minimumsbetjening, samt yderligere 19 ruter. Desuden oplyses det i høringssvaret, at der også har været afholdt møder og indgået aftaler med Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov og Syddjurs Kommune – og planlagt møder med Holstebro og Viborg Kommune.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- tre pressemeddelelser fra Region Midtjylland af 29. juni 2010 om regionale effektiviseringer
- høringsvar i forbindelse med Midttrafiks arbejdsprogram 2010/2011

1-30-78-3-1-09

4. Orientering om resultatet af 3. ansøgningsrunde til Trafikstyrelsens puljemidler.

Resumé

Midttrafik havde 4 ansøgninger med i puljen til 3. ansøgningsrunde til Trafikstyrelsens puljemidler. Trafikstyrelsen har 30. juni 2010 givet tilsagn om tilskud til alle 4 projekter.

Sagsfremstilling

Sammen med ARRIVA tog har Midttrafik udarbejdet en ansøgning om "den sammenhængende rejse". Projektet har til formål at tiltrække flere passagerer til den kollektive trafik ved at skabe bedre sammenhæng mellem bus og tog. Projektet omfatter togstrækningen Herning–Århus og Midttrafiks busruter i de berørte byer. Trafikstyrelsen har vurderet, at forsøget i meget høj grad vil skabe sammenhæng i den kollektive trafik og har besluttet at støtte projektet med et beløb på 20.150.000 kr.

Midttrafik har også sendt en ansøgning vedrørende innovative forsøg med busser. Projektets formål er at tiltrække flere passagerer til regionaltrafikken gennem en opgradering af service- og komforttiltag på nogle forsøgsruter. Det kan dreje sig om etablering af stillezoner, installering af borde, så det bliver lettere at arbejde i bussen, installering af individuelle touchscreens ved hver siddeplads, forsøg med pladsreservation, internet og ændret stoleopsætning. Trafikstyrelsen vurderer, at projektet i høj grad skaber passagervækst og endvidere i høj grad giver en varig forbedring af den kollektive trafik, og har besluttet at støtte projektet med et beløb på 1.662.000 kr.

Midttrafik har desuden sendt ansøgning vedrørende test af ny takspolitik. Projektets formål er at gennemføre et antal takstforsøg for at afprøve en mere markeds- og tilbudsorienteret takspolitik. Trafikstyrelsen vurderer, at projektet i meget høj grad kan forventes at tiltrække nye passagerer, og opfatter projektet som innovativt. Trafikstyrelsen støtter projektet med 1.038.000 kr.

Endelig har Midttrafik søgt om midler til etablering af en pendlerrute mellem Silkeborg og Århus Nord. Ruten skal give pendlere på strækningen en direkte busforbindelse, hvor de i dag er afhængige af skifte i Århus C, hvis de vil rejse kollektivt. Trafikstyrelsen har vurderet at projektet i høj grad skaber et varigt løft i antallet af passagerer i den kollektive trafik og støtter projektet med 2.530.000 kr.

Ud over dette kan fra 3. ansøgningsrunde nævnes, at Horsens Kommune har fået tilsagn om 10.950.000 kr. til ny trafikterminal i Horsens, X-bus har fået tilsagn om 1.430.000 kr. til relancering af X-bus systemet mens Rejseplanen har fået tilsagn på 405.000 kr. til et projekt om korrespondanceforbedringer mellem forskellige kollektive transportformer. Midttrafik er medejer af såvel X-bus som Rejseplanen.

./ Der vedlægges pressemeddelelse af 30. juni 2010 om puljemidler til den kollektive trafik i Midtjylland.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- pressemeddelelse af 30. juni 2010 om puljemidler til den kollektive trafik i Midtjylland

1-15-0-77-1-10

5. Orientering om borgerundersøgelsen 2010

Resumé

Midttrafik har i perioden 27. maj til 6. juni 2010 i samarbejde med et analysebureau gennemført en Borgerundersøgelse med fokus på kendskab og holdninger til Midttrafik og den kollektive bustrafik blandt borgere i Region Midtjylland. Administrationen orienterer om de overordnede resultater og de handlinger, der gennemføres på baggrund af undersøgelsens resultater.

Sagsfremstilling

Et af Midttrafiks 5 overordnede mål er at have tilfredse kunder, men det er også vigtigt at undersøge, hvilket kendskab og holdninger borgerne, og altså ikke kun kunder, i Region Midtjylland generelt set har til Midttrafik og den kollektive bustrafik.

Borgerundersøgelsen er et supplement til kundeundersøgelser, der gennemføres hvert 3. år. Borgerundersøgelsen giver mulighed for at få viden fra ikke-kunder. Det særlige ved Borgerundersøgelsen er, at den giver et repræsentativt billede af borgerens brug af kollektiv trafik. Således er der i undersøgelsen 35 % der rejser med kollektiv trafik mellem 5-7 dage om ugen og 1-3 dage om måneden. Der er 65 %, der sjældnere eller aldrig rejser med kollektiv trafik.

Helt specifikt har Midttrafik et mål om, at mindst 75 % af borgerne bør kende muligheden for at bruge kollektiv trafik, herunder at det er Midttrafik, der står for den kollektive trafik. Dette mål er opnået, i det 88 % af respondenterne enten kender eller har hørt om Midttrafik.

Et væsentligt parameter i borgerundersøgelsen var at undersøge borgernes holdninger til den kollektive trafik, ved at spørge til omdømme.

Omdømme:

Kun 26 % af respondenterne mener, at kollektiv bustrafik i regionen har et "Godt" (24 %) eller "Meget godt" (2 %) omdømme, mens 20 % mener, at kollektiv bustrafik har et "Dårligt" (17 %) eller "Meget dårligt" (3 %) omdømme. 36 % mener, at den kollektive bustrafik, hverken har et godt eller dårligt omdømme.

- Antallet af afgang og uregelmæssigheder er nævnt som nogle af årsagerne til, at den kollektive bustrafik har et dårligt omdømme. Serviceniveauet i form af antal afgang fastlægges af den enkelte bestiller. Midttrafik arbejder på at sikre bedre rettidighed i busserne og derved minimere uregelmæssighederne. Dette sker i samarbejde med leverandører og bestillere gennem løbende køreplansjusteringer. Chaufførernes kendskab til forsinkelser, kontrollørobserveringer samt kundehenvendelser og oplysninger om udbetalte rejsegarantier, indgår i dette arbejde.

- For høje billetpriser nævnes også som en væsentlig årsag til det dårlige omdømme. Midttrafik har netop fået bevilliget midler til en række takstforsøg, der muliggør en mere markeds- og tilbudsorienteret takstpolitik.
- En tredje årsag til det dårlige omdømme skal findes i mediernes omtale af mulige rutenedlæggelser. Flere respondenter indikerer, at især nedlæggelse af ruter i udkantsområderne, påvirker omdømmet.

Det er vigtigt at pointere, at Borgerundersøgelsen viser et øjebliksbillede og respondenternes svar vil være påvirket af, hvilken omtale den kollektive trafik får i medierne. En omtale af en *mulig* rutenedlæggelse, kan nemt blive opfattet som en realitet, hvilket påvirker omdømmet.

Pålidelighed:

58 % af respondenterne mener, at den kollektive bustrafik "I høj grad" (50 %) eller "I meget høj grad" (8 %) er pålidelig. Hertil nævner 21 %, at den kollektive bustrafik "I nogen grad" er pålidelig. Kun 3 % mener, at den kollektive bustrafik "I mindre grad" er pålidelig, mens 0 % "Slet ikke" mener, at den er pålidelig.

- I 2009 og 2010 var busdriften meget stabil.
- Midttrafik er optaget af at anvende brugbare målemetoder til at afdække pålideligheden.
- Kundetilfredshedsundersøgelsen og kundehenvendelser bliver løbende anvendt for at sikre, at kunderne oplever, at den kollektive trafik er pålidelig.
- Selvom størstedelen af respondenterne angiver at den kollektive trafik i "meget høj grad" eller i "høj grad" er pålidelig, er der samtidig respondenter, der angiver at den kollektive trafik har et dårligt omdømme netop pga. uregelmæssigheder. Dette skyldes muligvis at "uregelmæssigheder" også tolkes som, at bussen ikke kører, der hvor der er behov for det, snarere end at man ikke kan regne med at bussen kommer som planlagt.

./. De overordnede resultater og administrationens bemærkninger hertil gennemgås nærmere i vedlagte bilag. Analysebureauet rapport for borgerundersøgelsen 2010 kan findes i baggrundsbilagene på Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk/bestyrelsesmoeder.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- De overordnede resultater og administrationens bemærkninger hertil

1-01-70-3-07

6. Orientering om analyse af BeKTra-samarbejdet

Resumé

Et konsulentfirma har på vegne af Movia, NT, Sydtrafik og Midttrafik gennemgået BeKTra-samarbejdet. Rapporten peger på, at der er behov for professionalisering af sekretariatet for BeKTra, og på, at der evt. er rationaliseringsmuligheder ved yderligere samarbejde om især bestillinger af kørsel.

Sagsfremstilling

BeKTra - Behovsstyret Kollektiv Trafik - er et samarbejde mellem Movia, NT, Sydtrafik, Region Midtjylland og Midttrafik. Samarbejdet består i drift og udvikling af IT-systemet Planet, som bruges til koordination af kørsel. Sekretariatet er placeret i tilknytning til NT. Desuden varetager BeKTras Call Center - BCC - bestillinger og trafikstyring for NT, Sydtrafik og Midttrafik om aftenen på hverdage samt på lørdage og søn- og helligdage. Movia varetager selv alle bestillinger, men BCC foretager trafikstyring for Movia om aftenen på hverdage samt på lørdage og søn- og helligdage. Region Midtjylland er den eneste region, som er medlem af samarbejdet. Det skyldes, at Region Midtjylland i 2007 overtog Århus Amts medlemskab, mens Midttrafik overtog Viborg Amts Fælleskommunale Trafikselskabs medlemskab.

Turantallet er steget kraftigt gennem de seneste år, og trafikselskaberne er blevet større ved strukturreformen i 2007. I 2009 var der i alt 2,1 mio. rejser i BeKTra-samarbejdet, heraf i Midttrafik 550.000. Direktørerne for de involverede trafikselskaber har derfor iværksat en konsulentundersøgelse, som har resulteret i en analyserapport, der dels kommer med anbefalinger til placering af opgaver i fremtiden, dels til forbedret ledelse og styring af samarbejdet.

Under placering af opgaver peger rapporten på, at der kan være stordriftsfordele ved at samle især bestillingerne af handicapkørsel, teletaxa og Midttur/Flexitur i BCC i hele driftsdøgnet. Enten i form af en landsdækkende løsning eller evt. kun for Jylland. Der kan muligvis også være stordriftsfordele ved at samle trafikstyringen i BCC. IT-driften foreslås bibeholdt internt i BeKTra, i hvert fald på kort sigt.

Under forbedret ledelse og styring foreslår rapporten styrket ledelse og organisering af BeKTra og BCC. Der er opslået en stilling som ny fælles leder af BeKTra og BCC. Derudover peges på behov for ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet, bedre ledelse af IT-udviklingsprojekter og professionalisering af udvalgte områder hos BeKTra. Den nye leder skal have fokus på disse opgaver.

Konsulentfirmaets analyserapport kan findes i baggrundsbilagene på Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk/bestyrelsesmoeder.

Midttrafiks handicapkørsel afvikles i 2 IT-systemer. Intern handicapkørsel i Århus Kommune afvikles i IT-systemet PASS, og der er kontrakter med 5 busvognmænd, indgået af Århus Kommune, for perioden 1. marts 2007 til 28. februar 2012. På årsplan udføres

110.000 rejser i dette system. Midttrafik varetager bestillinger og trafikstyring alle dage indtil kl. 17. Herefter varetager Århus Brand bestillinger og overvågning som en "byggher-relevance" fra Århus Kommune til Midttrafik.

Midttrafiks øvrige variable kørsel afvikles i IT-systemet Planet, i BeKTra-samarbejdet. Kørslen udbydes årligt, og der er fælles udbud for Midttrafik og Sydtrafik, hvor Midttrafik efter samarbejdsaftale varetager trafikstyring og afregning. Der er på årsplan pt. følgende turantal:

Kørselstype	Rejser pr. år
Patientkørsel	350.000
Institutionskørsel for kommuner	160.000
Variabel kørsel for kommuner	70.000
Midttrafiks handicapkørsel	95.000
Midttur	10.000
Teletaxa	10.000
Kørsel for Sydtrafik	160.000
I alt	855.000

Hertil kommer institutionskørsel for Horsens Kommune, som anslået omfatter 80.000 rejser pr. år, med driftstart 9. august 2010.

Midttrafik vil samle udbud og drift af den variabel kørsel efter 1. marts 2012, hvor der skal gennemføres en rationalisering af administrationen af handicapkørsel på 10 %. Kørslen forventes også rationaliseret, idet den interne handicapkørsel i Århus Kommune kan koordineres med bl.a. patientkørsel. Det skal undersøges nærmere, om der vil være yderligere effektiviseringsmuligheder ved at samle bestillingerne hos BCC i Aalborg. Det vurderes, at ca. 10 medarbejdere hos Midttrafik er fuldtidsbeskæftiget med bestillinger af handicapkørsel, Midttur og teletaxa. En eventuel indstilling om overførsel af stillinger fra Midttrafik vil blive forelagt Bestyrelsen. Måtte der blive truffet beslutning om at lave et landsdækkende call-center i Ålborg, vil de personalemæssige konsekvenser for overførsel af medarbejdere til det fælles call-center blive forelagt MED-systemet i Midttrafik.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

1-15-0-72-201-1-10

7. Orientering om resultat af patienttilfredshedsundersøgelsen 2010

Resumé

Midttrafik og Region Midtjylland har i april 2010 fået gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt patienter og sygehuspersonale med det formål at få en vurdering af serviceydelserne fra henholdsvis Midttrafik, regionens kørselskontor i Holstebro og vognmænd. Administrationen orienterer om de overordnede resultater og afledte handlinger.

Sagsfremstilling

Tilfredse kunder og bestillere er en del af Midttrafiks strategimål. Undersøgelsen skal afdekke, hvorvidt patienter (kunder) og sygehuspersonale (repræsenterer regionen som bestiller) er tilfredse med de leverede ydelser. Undersøgelsen er gennemført for første gang i april 2010, og der kan derfor ikke foretages sammenligning til tidligere undersøgelser. Målet for den samlede tilfredshed for både patienter og sygehuspersonale er 85 %.

Undersøgelsen er todelt, og den samlede tilfredshed for sygehuspersonalet er 92 % og for patienterne 97 %.

- ./.
- Midttrafiks gennemgang af resultaterne af patientundersøgelsen 2010 vedlægges. Analysebureauets rapporter for patientundersøgelsen 2010 kan findes i baggrundsbilagene på Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk/bestyrelsesmoeder.

Indsatsområder

På baggrund af undersøgelsen er der identificeret 5 hovedindsatsområder;

1. Forbedring af information i forbindelse med forsinket bil samt om præcisionsregler
2. Nedbringe telefonventetiden for sygehuspersonale og patienter ved kontakt til Midttrafik
3. Nedbringe telefonventetiden for sygehuspersonalet ved kontakt til regionens kørselskontor
4. Undervisning af sygehuspersonalet i bestilling af kørsel
5. Undersøgelse af muligheden for videreudvikling af turbestilling.dk

De fem hovedindsatsområder og øvrige indsatsområder uddybes i bilaget.

Ad 1 Forsinket bil & Præcision

En høj andel af patienterne og sygehuspersonale har oplevet en forsinket bil. Det vurderes, at det tydeligt skal kommunikeres, at en bil må komme op til 15 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt. Informationsmateriale, internet og uddannelsesmateriale opdateres.

Ved opkald til patienter i forbindelse med en forsinket bil, træffes patienten ofte ikke. Derfor etableres et samarbejde med regionens kørselskontor i Holstebro omkring registrering af kunders mobilnummer ved bestilling.

Midttrafik ringer ofte forgæves til afdelinger på sygehusene, eller der opleves meget lange ventetider. Der etableres et samarbejde med regionen omkring udarbejdelse af proces for, hvordan Midttrafik altid og uden problemer kan kontakte de enkelte afdelinger.

Ventetiden fra ankomst til behandling samt fra endt behandling til afhentning er de to faktorer, der har den største negative indflydelse på patienternes tilfredshed. Serviciveauet i forbindelse med ankomst og afhentning er politisk fastsat af regionen, og det vurderes ikke, at Midttrafik har reelle handlingsmuligheder på området. Dog vil Midttrafik opfordre regionens kørselskontor til, at de ved bestilling af ud-transport gør patienten opmærksom på, at der med fordel kan bestilles returrejse med det samme, da det kan reducere ventetid efter endt behandling.

Ad 2 Ventetid ved telefonisk kontakt til Midttrafik

Der er en høj utilfredshed med ventetiden i telefonen ved kontakt til Midttrafik blandt både patienter og sygehuspersonale. Vagtplaner optimeres løbende, så telefonbemandingen tilpasses antallet af opkald. Det bemærkes, at systemfejl hos it-leverandørerne har indflydelse på ventetiden, og der undersøges bedre tekniske løsninger.

Ad 3 Ventetid ved telefonisk kontakt til regionens kørselskontor

Blandt sygehuspersonalet er der en høj utilfredshed med ventetiden ved kontakt til regionens kørselskontor. Midttrafik har ikke direkte indflydelse på løsningen men opfordrer regionens kørselskontor til en optimering af telefonbemandingen.

Ad 4 Uddannelse i turbestilling.dk

En del af de åbne kommentarer viser et udbredt ønske blandt sygehuspersonalet om uddannelse i turbestilling.dk, som er det værktøj, sygehuspersonalet bestiller kørsel i. Midttrafik underviser allerede i dag, men er opmærksom på, at opgaven er løbende. Midttrafik gennemgår detaljeret alle kommentarer for identificering af ønsker til uddannelse og iværksætter de tiltag, som vurderes at være mulige økonomisk og ressourcemæssigt. Det nuværende kursusmateriale udvides med de valgte tiltag.

Ad 5 Videreudvikling af turbestilling.dk

Ligeledes mange kommentarer fra sygehuspersonalet omkring ønsker til videreudvikling af funktionaliteten på turbestilling.dk. Midttrafik gennemgår alle kommentarer for identificering af ønsker til udvikling, med efterfølgende oplæg til hvad der er teknologisk muligt, samt hvad de økonomiske konsekvenser er.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Midttrafiks gennemgang af resultaterne af patientundersøgelsen 2010

1-00-1-10

8. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

Resumé

Direktionen orienterer om væsentlige hændelser siden mødet i Bestyrelsen 18. juni 2010.

Sagsfremstilling

Drift og aktiviteter

Børn lærte at begå sig bussen

Ellekærskolen i det vestlige Århus har i uge 27 holdt sommerskole for distriktets børn. For andet år i træk var et af fagene busorienteringsløb for børn fra 0. til 7. klasse, hvor børnene selv skulle finde vej rundt i byen. Børnene kunne fx få til opgave at finde til Ballehage Strand og tilbage med bussen ved hjælp af kort og køreplaner.

Forinden havde nogle af Midttrafiks billetkontrollører forklaret, hvordan man bruger køreplanerne, hvordan man bør opføre sig i bybussen - og at man skal huske at købe billet. Kort sagt: Man skal være en god buskammerat! Der var voksne med i bussen til at hjælpe børnene.

I alt 17 elever deltog i busorienteringsløbet. Alle fik diplomer, og de fem bedste buskammerater vandt biografbilletter.

Baggrunden for Ellekærskolens initiativ har været, at der i sommeren 2008 var en del uro og hærværk i boligområderne ved skolen (bl.a. i Hasle, Bispehaven og Brabrand). Uroen opstod formentlig, fordi områdetets børn og unge manglede meningsfulde aktivitetstilbud i sommerferien.

Midttrafik deltager i busorienteringsløbet, bl.a. fordi der i og omkring Århus og andre større byer af og til er problemer med skolebørn, som opfører sig dårligt i busserne. Midttrafik vil på sigt muligvis tilbyde andre kommuner/skoler et koncept, der kan være med til at sætte positiv fokus på bussen og chaufførerne.

Arrangementskørsler i Midttrafik

Midttrafik har igen i 2010 sammen med kommuner og arrangører af koncerter m.m. sørget for kollektiv bustrafik til større arrangementer. Kørslen er tilrettelagt forskelligt afhængig af kommunens og arrangørens ønsker, og der kan fx nævnes:

- Arrangementsbillet – Grøn Koncert. Til Grøn Koncert i Herning blev ligesom i 2009 solgt særlige arrangementsbilletter, som er gyldig til hjemtransport med de ekstra indsatte bybusser fra koncertpladsen. Billetterne blev solgt under koncerten og efter koncerten udenfor bussen af ekstra indsat personale. Meldingen fra busselskabet er, at det fungerer godt med de særlige fortrykte billetter, da det sikrer et hurtigere flow ind i busserne, hvilket betyder at busserne kan komme hurtigere af sted. Omkring 1.500 benyttede busserne, hvor af de 1200 koncertgæster købte en arrangementsbillet. De resterende havde anden billettype som

periodekort eller klippekort. I år har der også været arrangementsbillet til Grøn Koncert i Århus efter samme principper - det har altid været en særlig udfordring omkring netop billetteringen fra koncerter i Århus, da der er selvbillettering i by-busserne i Århus. Omkring 6.000 koncertgæster benyttede de særlig indsatte ekstrabusser fra Grøn Koncert, hvor af de omkring 2.000 købte en arrangementsbillet. De resterende havde anden billettype.

- Armbånd – Football Festival. Igen i år er der afholdt en særlig Football Festival for børn og unge ved Vejlbj Risskov Hallen i uge 30. Midttrafik har i den forbindelse indgået aftale med arrangørerne om, at samtlige deltagere kunne køre frit med de ordinære bybusser til/fra stævnet ved fremvisning af deres armbånd som de blev udstyret med ved ankomst til stævnet. Deltagerantallet var omkring 2.000.
- Dubleringsbus til Vilhelmsborg Festspil. I lighed med tidligere år, køres der igen med en dubleringsbus fra Århus til Vilhelmsborg Festspil. Kunderne betaler normal takst på turen.
- Shuttlebus til AC/DC i Horsens. Horsens Kommune bestilte og betalte gratis shuttlebusser i Horsens centrum omkring koncertområdet og til/fra parkeringsarealerne. Koncerten havde omkring 35.000 koncertgæster.

Midttrafik har samarbejde med mange andre arrangører. Som eksempel kan nævnes Skive Beach Party, Skanderborg Festival, Århus Festuge osv. Der er normal billettering i busserne og planlægningen omkring disse arrangementer varetages af Midttrafiks.

15. og 16. august 2010 er der U2 koncert i Horsens med 35.000 gæster hver dag, hvor Horsens Kommune igen indsætter gratis shuttlebusser - denne gang bliver der også indsat dubleringsbusser på 3 regionale ruter efter koncerten, hvor der køres efter natbus-takst (dobbelttakst). Senere på året er der 2 store koncerter i Herning med bl.a. Lady Gaga og Elton John. Begge koncerter afholdes i den nye multihal med plads til 12.000 mennesker. Midttrafik arbejder på, at der også her køres med de særlige arrangementsbilletter.

Konduite overfor kunderne i Midttrafik

I medierne er der blevet rejst tvivl om Midttrafiks anvendelse af konduite over for kunderne. Midttrafiks rejsebestemmelser er meget klare: hvis kunden ikke har gyldig rejsehjemmel, skal man have en kontrolafgift.

Fokus på konduiten skyldes, at der i løbet af årene havde udviklet sig uensartet praksis blandt billetkontrollørerne for, hvem der skulle have kontrolafgift. Nogle billetkontrollører lod fx børn, demente, kunder med udløbne månedskort, handicappede, ældre, narkomaner og/eller turister slippe for en kontrolafgift. I 2009 har Midttrafik registreret 58 tilfælde, hvor billetkontrollørerne har undladt at udstede kontrolafgift mod at kunden købte en billet på stedet. Midttrafik insisterer på, at der skal være ens regler for alle kunder, og at det skal være de officielle rejseregler. Billetkontrollørerne har mulighed for at udlevere et visitkort til kunderne, så det er klart, hvordan kunden kan henvende sig til Midttrafiks administration, hvis kunden ønsker at klage. I bussen er der ofte pres fra kunder, der har travlt, og nogle kunder uden billet ønsker at diskutere det rimelige i kontrolafgiften. I Midttrafiks administration er der tid til at registrere klagerne, behandle dem ensartet og høre argumenter samt give klagerne svar, der lever op til normerne for klagehåndtering i det offentlige, herunder klagevejledning. Eventuel konduite udvises derfor af Midttrafiks administration, der behandler alle klagerne. Midttrafiks afgørelse på en klage kan ankes til Ankenævnet for Kollektiv Trafik. I 2010 har Midttrafik indtil videre fået 191 klager

over kontrolafgifter, 6 har fået annulleret kontrolafgiften og 1 har viderebragt klagen til Ankenævnet, hvor Midttrafik fik medhold.

Midttrafik har kontaktet DSB og Metroselskabet for at høre deres praksis vedrørende konduite. I både S-tog og Metro er det også kundernes eget ansvar at have gyldig rejse-hjemmel. DSB oplyser, at de ikke giver konduite; der er mulighed for at få reduceret kontrolafgiften, hvis et periodekort er overskredet med en dag og fornyes samme dag. Metroselskabet giver heller ikke konduite. For begge selskabers vedkommende håndteres alle klager og spørgsmål vedrørende kontrolafgifter i administrationen, og evt. konduite gives dér.

Billetautomater på Odderbanen

Siden 1. juli 2010 har det ikke været muligt at betale med Dankort i billetautomaterne på stationerne langs Odderbanen, da PBS nu alene accepterer anvendelse af chip frem for magnetstribe. Hidtil har det været muligt i 12 af 19 automater at betale med Dankort. Midtjyske Jernbaner søgte om dispensation, men det blev afslået. Det er en serviceforringelse for de kunder, der plejer at købe kontantbilletter med Dankort, mens kunder med klippe- eller periodekort ikke bliver berørt. Det bemærkes, at kunder i de regionale rutebiler – fx mellem Odder og Århus – aldrig har kunnet bruge Dankort til betaling. På Lemvigbanen blev der installeret nye automater i togene i 2009, og disse kan modtage Dankort med chips.

Der har hidtil været en omsætning på ca. 0,5 mio. om året ved Dankort i automaterne ved Odderbanen. En ombygning af automaterne vil koste ca. 1 mio. kr. Et alternativ kunne være at installere nye automater i togene ligesom på Lemvigbanen, hvilket vil koste ca. 0,8 mio. kr. – denne løsning vil også kunne reducere de udgifter og indtægtstab, der har været ved hærværk og indbrud i de stationære automater på især øde stationer langs Odderbanen.

DSB og Arriva ombygger ikke deres eksisterende billetautomater på stationerne. DSB har gennemført et udbud og udskifter automaterne på stationerne bl.a. på Grenaabanen. Hvis Odderbanen af hensyn til evt. fremtidig samdrift skulle vælge samme løsning, vil det koste ca. 2,5 mio. kr. samt investering i software.

Hverken Midttrafik eller Midtjyske Jernbaner har budget til at investere i ombygning eller nye maskiner. En evt. finansiering skal drøftes med regionen, som finansierer Midtjyske Jernbaner. En mulighed kunne være at en anskaffelse finansieres indenfor det afsatte program for mindre anlægsinvesteringer, som så vil betyde, at andre investeringer må udskydes, suppleret med at udgiften til reparation af de eksisterende 19 automater og det hærværk, der begås mod dem, bortfalder. Administrationen udarbejder beslutningsoplæg til bestyrelsen for Midtjyske Jernbaner til dets møde i august.

Forbikørsel af Aage Emil Larsen, Bølling

Da der har været en del medieomtale af denne sag, gives der en kort orientering. Mandag 26. juli 2010 kl. 11.40 kontakter busselskabet Nobina Midttrafik pr. mail, og orienterer om, at på rute 567 forbikører chaufførerne bevidst Aage Emil Larsen, da han ved 2 lejligheder har udvist aggressiv adfærd over for medpassagerer og chauffør. Ved anden episode slår Aage Emil Larsen angiveligt en passager. Nobina spørger, hvad de skal gøre ved sagen. Samme dag bringer Dagbladet Ringkøbing/Skjern en større artikel om sagen med fokus på, at Aage Emil Larsen forbikøres, uden at vide hvorfor.

Midttrafik kontakter 27. juli 2010 vognmanden for yderligere oplysninger i sagen. Vognmanden har reelt sat Aage Emil Larsen i karantæne, uden at oplyse ham om hvorfor, og hvordan/hvornår karantænen kan ophæves igen. Dette har stået på i ca. 2 uger. Midttrafik beder vognmanden tage Aage Emil Larsen med igen. Det indskærpes, at det kun er Midttrafik, der kan udstede karantæner, og at Midttrafik altid skal inddrages straks i sager af den karakter. Midttrafik skriver samme dag et brev til Aage Emil Larsen med en forklaring på forbikørslerne, nemlig at han har været til gene for chauffør og andre kunder. Han oplyses om, at han er velkommen i bussen igen, hvis han undlader at være til gene. Midttrafik kontakter samme dag Dagbladet Ringkøbing/Skjern og informerer om, at Aage Emil Larsen vil modtage et brev onsdag, hvor han får en forklaring og en løsning. Dagbladet informeres om, at det er en fejl, at en kunde får "karantæne" uden at blive oplyst om hvorfor.

Kommunal kørsel udført i samarbejde med Midttrafik

Administrationen sender i august 2010 information til kommunerne om mulighederne for at Midttrafik varetager opgaver i forbindelse med kommunal kørsel.

./ Brochure til kommunerne om samordnet kørsel vedlægges. Der udsendes yderligere en konceptbeskrivelse, som kan fås hos administrationen.

Næste udbud af variabel kørsel offentliggøres i efteråret 2010 med kontraktstart 1. marts 2011. På nuværende tidspunkt udfører Midttrafik forskellige former for variabel kørsel for Viborg, Silkeborg, Århus, Skive, Randers, Lemvig, Samsø, Favrskov og Horsens kommuner. Variabel kørsel for disse kommuner – samt siddende patientbefordring for Region Midtjylland – vil derfor være omfattet af næste udbud, med mindre Midttrafik hører andet.

Hvis andre kommuner ønsker, at Midttrafik varetager variabel kørsel, fx læge- og genoptræningskørsel, bedes dette oplyst til Midttrafik, således at det kan medtages i udbuddet.

På nuværende tidspunkt udfører Midttrafik på årsplan følgende antal ture.

Kørselstype	Passagertal pr. år
Patientkørsel	350.000
Institutionskørsel for kommuner	160.000
Variabel kørsel for kommuner	70.000
Midttrafiks handicapkørsel	95.000
Midttur	10.000
Teletaxa	10.000
Kørsel for Sydtrafik	160.000
I alt	855.000

Kørselsomfanget giver et stort potentiale for koordinering.

Kollektiv trafik i tyndt befolkede områder

I Favrskov Kommune pågår et projekt finansieret af den lokale aktionsgruppe LAG Favrskov. Projektet er et samarbejde mellem LAG'er og trafikforskere fra Ålborg Universitet, og der er i foråret 2010 gennemført en spørgeundersøgelse blandt 170 borgere bosiddende i landsbyer og landdistrikter i Favrskov. Konklusionen er, at mange mennesker med bopæl på landet er villige til at indgå i samkørselsordninger, for eksempel med til-

melding via internet eller mobiltelefon. Midttur kan også være en løsning til samkørsel. Næste fase i projektet er etablering af et forsøgsprojekt hvori 500 borgere indgår i et samkørselssystem, hvor man via net eller mobiltelefon bestiller samkørsel med en anden. Midttrafik har foreslået, at man også giver mulighed for bestilling af Midttur med øget kommunestøtte. De endelige rammer for forsøgsprojektet er ikke defineret.

Økonomi og rammer

Brev til Transportministeren om koordinering mellem bus og tog

- ./.
- På baggrund af drøftelsen på bestyrelsesmødet 18. juni 2010 har Bestyrelsesformanden sendt vedlagte brev til Transportministeren vedrørende koordinering mellem bus- og togekøreplaner.

Møde mellem trafiksekskaberne, KL og Danske Regioner

Der blev 30. juni 2010 holdt møde mellem formændene for de danske trafiksekskaber, KL og Danske Regioner. På dagsordenen var bl.a. den kommende revision af lov om trafiksekskaber, momsfondprojektet om fremtidens vækst i den kollektive trafik samt EP-kørsel og taxikørsel. Direktør Jens Erik Sørensen deltog for Midttrafik.

Program og deltagerliste til seminaret for medlemmer af trafiksekskabernes bestyrelser 18.-19. august 2010

- ./.
- Trafiksekskaberne i Danmark afholder seminar for medlemmer af trafiksekskabernes bestyrelser 18.-19. august 2010. Fra Midttrafik deltager 8 ud af 9 bestyrelsesmedlemmer. Trafiksekskaberne i Danmark har sendt vedlagte program og deltagerliste for seminaret for bestyrelsesmedlemmer i de danske trafiksekskaber 18 -19. august 2010. Arrangørerne gør opmærksom på, at programmet 19. august 2010 slutter senere end hidtil oplyst af hensyn til Transportministerens mulighed for at holde et indlæg.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Brochure til kommunerne om samordnet kørsel
- brev til Transportministeren vedrørende koordinering mellem bus- og togekøreplaner
- program og deltagerliste for seminaret for bestyrelsesmedlemmer i de danske trafiksekskaber 18 -19. august 2010.

1-00-1-10

9. Eventuelt