



**midttrafik**

**Åben dagsorden**

**til mødet i**

**Bestyrelsen for Midttrafik**

**9. september 2011 kl. 09.30**

**Søren Nymarks Vej 3,**

**8270 Højbjerg**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Budget 2012	1
2	Ændring af takster fra 15. januar 2012	3
3	Forventet regnskab 2. kvartal 2011	6
4	Evaluering af billigere kontantpriser i Viborg Kommune	8
5	Infotainment i busser	10
6	Fly High / God Tur 2011	12
7	Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse 2011	15
8	Orientering om bybusomlægninger i Aarhus, Horsens og Silkeborg	17
9	Orientering om arrangementskørsel 2011	19
10	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	21
11	Eventuelt	23

1-21-2-10

## 1. Budget 2012

### Resumé

*Administrationen fremlægger forslag til budget for 2012 samt budgetoverslagsårene 2013 til 2015.*

*I henhold til lovgivningen skal der senest 15. september foreligge et godkendt budget for 2012.*

### Sagsfremstilling

Budgettet for 2012 og overslagsårene er udarbejdet på baggrund af det budgetoplæg, der blev vedtaget af Bestyrelsen 17. juni 2011.

- ./ Budgetoplægget fra juni 2011 har været sendt til bestillerne til politisk høring. De politiske høringssvar fra bestillerne er opsummeret i vedlagte notat med sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedr. Budget 2012, og der er foretaget justeringer i budgetoplægget jf. Midttrafiks bemærkninger til høringssvarene.
- ./ Alle ændringer i budgettet i forhold til juni-udgaven er nærmere beskrevet i det vedlagte bilag med forslag til Budget 2012.

I forhold til budgetoplægget af juni 2011 er der foretaget ændringer som følge af ændrede indeksskøn for busdriften og Trafikselskabet. Herudover er der aftalt specifikke ændringer med de enkelte bestillere.

Det skal bemærkes, at effekten af den nye Trafikplan Århus, effekten af de regionale besparelser (herunder den samlede effekt for de øvrige kommuner) samt kommunernes egne besparelser er indarbejdet i budgettet.

Den generelle fremskrivningsprocent for busudgifterne er sænket med 0,1 % siden budgetbehandlingen i juni måned og de samlede busudgifter udgør nu 1.416,6 mio. kr.

Busindtægterne udgør 674,8 mio. kr. og er estimeret på et forsigtigt grundlag. Budgettet tager udgangspunkt i den positive indtægtsudvikling for 1. og 2. kvartal 2011. Midttrafiks salg af det nye HyperCard viser stor fremgang i 2011. Den stigende omsætning er indregnet i budgettet for 2012. Der er endvidere indregnet et indtægtsprovenu på 1,0 % fra den kommende takstændring. Erfaringsmæssigt opnås ikke samme provenu i indtægterne som takststigningen (3,1 %) medfører.

Regionens effektiviseringer af det regionale rutenet vil påvirke indtægterne fra busdrift i 2012. De køreplanmæssige ændringer, der er foretaget i bybuskørslen i flere kommuner, vil også få betydning for indtægterne. I budgettet er indlagt et estimat for, hvorledes indtægterne forventes at udvikle sig.

---

Budgetterne under flextrafik er reduceret, da den budgetterede turpris er nedjusteret som en konsekvens af optimeringer i bestillingsprocesserne. Nettoudgifterne til handikapkørsel udgør 41,9 mio. kr. mens udgifterne ved kan-kørslen beløber sig til 189,6 mio. kr.

Det skal bemærkes, at Flexdanmark i 2011 har besluttet at købe nyt serverum, som ikke er blevet budgetteret af Midttrafik. Meromkostningen vil blive ca. 0,6 mio. kr., som vil blive bestillerfordelt efter antal ture ved revideret budget for 2012 som jf. tidsplanen forventes forelagt Bestyrelsen i januar 2012.

Fremskrivningsprocenten for Trafikselskabet er sænket med 0,1 %. Som beskrevet under behandlingen i juni måned er der indarbejdet en besparelse på Trafikselskabet på 1,5 mio. kroner i 2011, 3,0 mio. kr. i 2012, 4,0 mio. kr. i 2013 og 5,0 mio. kr. fra og med 2015. Budgettet til Trafikselskabet udgør 131,8 mio. kr.

### **Direktøren indstiller,**

**at** budgetforslaget for 2012 godkendes.

### **Bilag**

- notat med sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedr. Budget 2012
- forslag til Budget 2012

1-25-1-11

## 2. Ændring af takster fra 15. januar 2012

### Resumé

*Administrationen har lavet et forslag til takster for 2012, som betyder en samlet gennemsnitlig stigning fra 2011 til 2012 på 3,1 %. Forslaget overholder det udmeldte takststigningsloft.*

*Takststigningen er indregnet i budgetforslaget for 2012 med en forsigtig vurdering af stigninger i indtægtsprovenuet. I budgetforslaget for 2012 er der kun indregnet en samlet effekt på 1 % på passagerindtægterne. Erfaringsmæssigt opnås ikke samme provenufremgang i indtægterne, som takststigningen medfører.*

*Dertil kommer, at der vil være kundefrafald pga. de omfattende regionale besparelser og omlægning af bybussystemer.*

### Sagsfremstilling

./.. Midttrafiks takster foreslås ændret fra 15. januar 2012. Trafikstyrelsen har udmeldt et takststigningsloft for 2012 på 3,1 %, som overholdes. De foreslåede takstændringer fremgår af vedlagte notat med taksttabellerne 1-3 vedr. administrationens forslag til takstændring 2012.

Der foreslås ingen stigninger på kontantbilletter, men kun prisstigninger på klippekort og periodekort samt skolekort og uddannelseskort. Ved sidste års ændring i taksterne i 2011, blev kun priser på kontantbilletter reguleret. Det skyldes at Midttrafiks takststigningsloft for 2011 kun var 1,7 % og ikke gav mulighed for stigninger på andre billetter.

Administrationens forslag til takster er tilrettelagt under hensyntagen til størst mulige stigninger i indtægtsprovenuerne for bestillerne. Takstforslaget lægger op til stigninger både på korte rejser på 2-3 zoner, mellemlange rejser på 3-6 zoner og stigninger for de lange rejser dvs. zoneafstande på 7-10 zoner.

Det skal bemærkes, at ud af den samlede vægtede rejsesammensætning for Midttrafik, udgør korte rejser en relativ stor andel. Administrationen har beregnet, at stigningerne på klippekort og periodekort for 2-3 zoner sammenlagt udgør ca. 75 % af takststigningsloftet for 2012.

Stigningen i indtægtsprovenuet, som følge af højere takster fra 2012, er vanskelig at vurdere. Administrationen har valgt at foretage en forsigtig fremskrivning, og på den baggrund er der indarbejdet en provenustigning fra 2011 til 2012 på 1,0 % i budgettet for passagerindtægter i 2012.

I nedenstående tabel er vist udviklingen i takststigningsloftet for Midttrafik og betalings-satserne i buskørselskontrakterne.

Ca. 70 % af Midttrafiks udgifter til buskørsel afregnes efter kontrakter, hvor udgifterne reguleres efter et "gammelt" indeks. Dette reguleringsindeks er anvendt i tabellen.

Midttrafik	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012
Omkostningsudvikling*	5,8 %	4,2 %	-1,2 %	4,3 %	4,2 %**
Takststigningsloft Midttrafik	3,0 %	3,1 %	3,0 %	1,7 %	3,1 %

\* Udvikling i betalingssatser til buskørsel. (gl. indeks).

\*\* Udmeldt fra Trafikselskaberne i Danmark (august 2011).

Midttrafik deler takstkompetencen med DSB og Arriva Tog A/S. De konkrete takster skal derfor aftales med DSB og Arriva.

Takstforslaget er nu godkendt af Arriva Tog A/S.

DSB kan ikke godkende takstforslaget, da det efter DSB's vurdering ikke sikrer et provenu til DSB i niveau med den gennemsnitlige takststigning på 3,1 %. DSB ønsker en yderligere reduktion i stigningerne for klippekort og periodekort for 1-2 zoner og 3 zoner, og at reduktionen omfordes til højere stigninger for lange rejser.

Hvis DSB's indvendinger skal imødekommes, vil det betyde at provenuet i indtægterne for særligt de korte rejser bliver mindre. Det medfører, at provenuet for alle kommunerne bliver lavere, fordi kunderne hovedsageligt rejser 1-2 zoner i bybusser og lokalruter.

Indtægtsprovenuet for Region Midtjylland vil også blive lavere, fordi der er mange mellem lange rejser på 3-5 zoner i de regionale ruter.

Det er administrationens vurdering, at takstforslaget bør fastholdes, fordi det vil sikre bestillerne et højere indtægtsprovenu end et takstforslag, som alene imødekommer DSB's indvendinger.

#### **Priser i Flybussen til Aarhus Airport.**

Administrationen foreslår stigninger på billetpriserne til Flybussen mellem Aarhus og Aarhus Airport. Billetpriiserne har været uændrede siden januar 2010. På baggrund heraf foreslås nu en stigning i 2012. De nye priser fremgår af taksttabel 3.

#### **Tilkøbsbilletter.**

Administrationen foreslår også stigninger på udvalgte tilkøbsbilletter. Tilkøbsbilletter anvendes når kunder mangler en eller flere zoner til et klippekort eller periodekort.

Priserne reguleres ikke altid sammen med stigninger på kontantbilletter, klippekort eller periodekort. De fleste priser på tilkøbsbilletter har været uændrede siden 2008. På den baggrund foreslår administrationen en regulering, som fremgår af taksttabel 3.

**Direktøren indstiller,**

- at** takster i prisområde Øst, Syd og Midt fastsættes som de fremgår af taksttabel 1.
- at** takster i prisområde Vest fastsættes som de fremgår af taksttabel 2.
- at** takster for Flybussen og tilkøbsbilletter fastsættes som fremgår af taksttabel 3.

**Bilag**

- notat med taksttabellerne 1-3 vedr. administrationens forslag til takstændring 2012

1-22-1-11

### 3. Forventet regnskab 2. kvartal 2011

#### Resumé

*Administrationen har udarbejdet en beskrivelse af den økonomiske situation for Midttrafik udarbejdet på baggrund af en vurdering af de foreliggende data pr. 30. juni 2011.*

#### Sagsfremstilling

Som led i økonomiopfølgningen, har administrationen foretaget et skøn over det forventede regnskab for Midttrafik for 2011.

./ Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i vedlagte notat om forventet regnskab 2. kvartal 2011. De forventede budgetafvigelser for de enkelte bestillere fremgår af oversigterne sidst i notatet.

I hovedtræk forventes følgende budgetafvigelser for forretningsområderne.

På busområdet forventes der en netto mindreudgift på 16,3 mio. kr. Mindreudgifterne er sammensat af forventede merindtægter på 21,4 mio. kr. og en forventet merudgift på knap 5,1 mio. kr.

De samlede udgifter forventes at blive på 1.391,8 mio. kr. Størstedelen af den forventede merudgift på 5,1 mio. kr. vedrører Aarhus Kommune og Region Midtjylland og er opstået i forbindelse med de regionale effektiviseringer og den nye trafikplan i Aarhus.

Indtægterne forventes at blive på 661,2 mio. kr. Indtægterne fra salg af billetter og kort for første halvår 2011 ligger over indtægterne i samme periode i 2010. Midttrafiks salg af det nye HyperCard viser en stor fremgang. På baggrund af denne udvikling af skønnes indtægterne i 2011 at ligge over budgettet.

Det skal bemærkes at de indtægtsmæssige virkninger af regionens effektiviseringer på det regionale rutenet endnu ikke kendes. På årsbasis er der sparet ca. 100.000 køreplantimer. Hvorledes det vil påvirke indtægterne for den resterende del af året, er uvist. Når administrationen fremlægger et forventet regnskab, baseret på oplysninger for 3. kvartal, vil det være muligt at give et skøn herfor

På handicapområdet forventes der samlet set netto mindreudgifter på 5,8 mio. kr. Mindreforbruget skyldes primært, at turpriserne er faldet som følge af en optimering af planlægningsprocessen.

"Kan-kørsel" hviler i sig selv, idet de afholdte udgifter afregnes direkte med bestillerne, uden om bestillerbidraget til Midttrafik. For fuldstændighedens skyld, er området taget med i det forventede regnskab for 2011.

Det skal bemærkes, at Flexdanmark i 2011 har besluttet at købe et nyt serverrum, som Midttrafik ikke har indarbejdet i det forventede regnskab hhv. i budgettet. Region



Midtjylland har oplyst, at de ikke vil betale for serverrummet direkte, og derfor vil beløbet, som er ca. 1,2 mio. kr., blive bestillerfordelt efter antal ture ved regnskabsafslæggelse 2011.

På togdriften forventes nettomerudgifter på 1,8 mio. kr. til drift af Odderbanen og Lemvigbanen. På indtægtssiden viser første halvdel af 2011 en fremgang i passagerindtægterne på 0,5 mio. kr. for begge baner. På den baggrund skønnes merindtægter ved togdrift i 2011 på 1,0 mio. kr. Der forventes modsat merudgifter på 2,8 mio. kr. til togkørsel. Merudgiften vedrører hovedsagelig kontraktbetaling til DSB Aarhus Nærbane pga. opstart af samdrift fra 1. december 2011. Heri er indregnet en reduktion i underskudsdekningen til Midtjyske Jernbaner. Budgettet for togdrift er ikke revideret i forhold til DSB's overtagelse af trafikken på Odderbanen.

Nettoudgifterne til Trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – forventes at balancere i 2011.

Midttrafik afventer afgørelse fra SKAT angående betaling af moms på rutebilstationer. Midttrafik har hensat til moms i regnskabet. Der kan dog komme en mindre efterregulering, såfremt Midttrafik skal betale moms, og det hensatte beløber viser sig at være for lille.

Udgifter til Letbanen forventes at blive 3,1 mio. kr. højere end budgetteret grundet en ændret fordeling af udgiftsrammen mellem årene.

Udgifterne til Rejsekort forventes at blive 0,4 mio. kr. mindre end budgetteret. Et mindreforbrug overføres som akkumuleret likviditet til det næste budgetår.

./ Der er desuden vedlagt et notat om status for fremdrift i puljeprojekterne, hvor Midttrafik modtager tilskud fra Trafikstyrelsens puljer.

## **Direktøren indstiller,**

**at** Bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning.

## **Bilag**

- notat om forventet regnskab 2. kvartal 2011
- notat om status for fremdrift i puljeprojekterne

1-25-4-08

## 4. Evaluering af billigere kontantpriser i Viborg Kommune

### Resumé

*Bestyrelsen godkendte på mødet 5. november 2010, et forsøg med billigere kontantbilletter i bybusser og lokalruter i Viborg Kommune. Fra 16. januar 2011 blev det muligt for voksne og pensionister at købe kontantbillet til børnetakster.*

### Sagsfremstilling

Viborg Kommune ønskede i forbindelse med budgetforliget for 2011, at indføre en forsøgsordning med nedsatte takster i bybusser og lokalruter. På den baggrund modtog Midttrafik en henvendelse fra Viborg Kommune om at anvende andre takster end Midttrafiks almindelige takster.

Bestyrelsen godkendte et forsøg, som betød, at alle voksne og pensionister med kontantbilletter kan rejse til børnetakster i bybusser og lokalruter.

Rejser i regionale busruter samt togrejser hos Arriva Tog og DSB er ikke omfattet af ordningen. Det betyder, at kunderne kan opleve forskellige priser afhængig af, om man rejser med en regional rute eller en lokalrute/bybus. Det sker eksempelvis på strækningen mellem Hald Ege og Viborg.

Der skal nu foretages en evaluering af forsøget. Til det formål er der gennemført en passagertælling i bybusserne før ordningens indførelse, og en tilsvarende passagertælling efter at ordningen er i kraft. Desværre viser det sig, at resultaterne fra passagertællingerne ikke er anvendelige til at vurdere effekten af de nedsatte takster. Administrationen har ved gennemgang af de modtagne tælleskemaer konstateret mange fejl og mangler ved skemaerne, og resultaterne kan ikke benyttes til at vurdere effekten.

./. I stedet har administrationen lavet en sammenligning af kundernes køb af billetter og kort før indførelsen af nedsatte takster og sammenholdt dette med kundernes køb af billetter og kort efter indførelsen af nedsatte takster. Sammenligningen er baseret på statistikudtræk fra billetmaskinerne i bybusserne og lokalruterne. I vedlagte notat om evaluering af forsøget med nedsatte takster i Viborg Kommune er fremgangsmåden og resultaterne beskrevet.

Ud fra denne sammenligning og baseret på en "teknisk" omregning fra antal solgte billetter og kort, til antal rejser, kan følgende konstateres:

- Nedsatte takster i bybusser og lokalruter har betydet flere rejser end tidligere. I bybusserne er der beregnet en stigning på 10 %, det svarer til ca. 17.500 rejser for 3 måneder.
- Nedsatte takster i bybusser og lokalruter har givet færre passagerindtægter. I bybusserne er der beregnet et fald på ca. 34.000 kr. pr. md. Omregnet til årsbasis svarer det til ca. 0,4 mio. kr. i færre indtægter.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

**at** Viborg Kommune anmodes om at tage stilling til fortsættelse af forsøget.

**Bilag**

- notat om evaluering af forsøget med nedsatte takster i Viborg Kommune

1-15-0-80-1-11

## 5. Infotainment i busser

### Resumé

*Midttrafik har for tiden gang i flere projekter om infotainment i busser. Systemerne består af skærme som opsættes i Midttrafiks busser, og som giver kunderne forskellig information undervejs. Projekter gennemføres sammen med ARRIVA tog i Silkeborg og Herning, sammen med X-bus på X-bus strækninger og desuden i form af projektet IBus på udvalgte regionalruter. Projekterne er støttet med midler fra Trafikstyrelsens Buspulje.*

*Der orienteres her nærmere om status for disse projekter, og det indstilles til Bestyrelsen, at erfaringerne fra igangsatte projekter skal høstes, inden nye projekter sættes i gang.*

### Sagsfremstilling

Sammen med ARRIVA Tog er Midttrafik i forbindelse med MIXTUR-projektet i planlægningsfasen i forhold til installering af infotainment i bybusser i Herning og Silkeborg. Projektet i Herning er blevet ramt af en konkurs hos den leverandør, der skulle levere systemet. ARRIVA Tog og Midttrafik arbejder derfor med at undersøge alternative løsninger. I Silkeborg er systemet sendt i udbud. Det fremgår af udbuddet, at Silkeborg-systemet efterfølgende skal kunne anvendes andre steder i Midttrafiks område. Systemerne både i Silkeborg og Herning skal kunne give realtidsinformation – altså information om forsinkelser og muligheder for at nå videre forbindelser på rejsen.

X-bus arbejder ligeledes med infotainment i X-busser. Også her er formålet at levere information i bussen så kunden fx kan se forbindelser på de rutebilstationer, X-busserne anløber.

Endelig arbejder Midttrafik i projektet Ibus på at kunne levere tilsvarende information på små individuelle skærme placeret ved hvert sæde.

Disse projekter er en stor udfordring for Midttrafik. Der stilles krav til dataleverancer, og det er en udfordring at sikre, at der ikke skal leveres køreplanoplysninger til mange forskellige systemer på forskellig måde, der giver endnu mere administration. Derfor arbejder Midttrafik på, at alle data til disse systemer kan leveres via data fra Rejseplanen, som Midttrafik i forvejen leverer køreplanoplysninger til.

Samtidig er kundernes reaktion på disse systemer ikke kendt. Umiddelbart vil det være en fordel at få relevant rejseinformation undervejs på rejsen, men det forudsætter at systemerne fungerer 100 % pålideligt. Ellers vil det opleves som utroværdigt – og medvirke til et dårligere omdømme for den kollektive trafik.

Teknisk er det også en udfordring for Midttrafik at levere disse data i en brugbar form til de forskellige systemer. Med modellen fra Silkeborg håber Midttrafik at sikre, at data kun skal leveres et sted, og kan anvendes af flere forskellige systemer i de forskellige byer.

---

På baggrund af de igangsatte initiativer vurderer administrationen, at der er behov for at sikre en god og nødvendig evaluering, inden nye initiativer sættes i gang. Den evaluering skal dels gå på at undersøge kundernes reaktion på tilbuddene – og dels på at vurdere de tekniske løsningers anvendelighed.

Derfor indstilles det, at der ikke igangsættes flere initiativer vedrørende infotainment i busserne, inden de allerede igangsatte forsøg er evalueret. Dette har til formål at sikre at alle initiativer på området koordineres, at projekterne bliver teknisk og økonomisk robuste, og at det sikres, at det, der tilbydes Midttrafiks kunder, er noget de sætter pris på.

Midttrafiks administration er bekendt med, at enkelte vognmænd og bestillere på eget initiativ har etableret infotainmentløsninger. Disse løsninger fortsætter, men fremover vil Midttrafik bede om, at nye løsninger afventer Midttrafiks erfaringer. Bestyrelsen besluttede på sit møde 5. november 2011, at der ikke må installeres infotainment med reklamer i busserne; siden da er det blevet indarbejdet i nye kontrakter med vognmænd, at infotainmentløsninger ikke må installeres i busserne uden tilsagn fra Midttrafik.

### **Direktøren indstiller,**

- at** Midttrafik ikke igangsætter yderligere tiltag med infotainment i busserne, før der foreligger en evaluering af de igangsatte forsøg.

1-15-0-75-13-09

## 6. Fly High / God Tur 2011

### Resumé

*Bestyrelsen er løbende blevet orienteret om det kombinerede uddannelses- og bonusforløb (Fly High/God tur), der startede i 2009. 1.000 chauffører har deltaget i uddannelsen, og 7 busselskaber og deres ca. 800 chauffører har deltaget i bonusrunden. Bestyrelsen præsenteres nu for resultaterne af før- og eftermålingerne, der viser, at det er lykket at forbedre kundernes tilfredshed.*

### Sagsfremstilling

7 busselskaber og deres ca. 800 chauffører deltog i bonusrunden. Det er Thykjær, Busselskabet Aarhus Sporveje, Malling Turistbusser, De Grønne Busser, Nettbuss, Nobina og Pan Bus.

Deltagelse i bonusrunden var betinget af, at chaufførerne havde deltaget og bestået uddannelsesdelen. Endvidere forpligtede busselskaberne og chaufførerne sig til at deltage i opstartsmøder, hvor der blev sat konkrete mål for en forbedret kundetilfredshed med udgangspunkt i det, chaufførerne havde lært på efteruddannelsen.

Bonusrunden varede 12 uger, hvor chaufførerne skulle bruge det, de havde lært på uddannelsen, og hvor Midttrafik støttede op med information og markedsføring til kunderne.

Et uvildigt analysebureau foretog målinger før bonusrunden og igen umiddelbart efter. Chaufførerne blev målt på tre punkter, som kunderne i mange undersøgelser peger på er vigtige for, at rejsen er god. Det er chaufførens kørsel, chaufførens information på rejsen samt chaufførens venlighed og imødekommenhed.

### Resultater af bonusrunden

./.. Målingerne viser, at kundetilfredsheden i gennemsnit er blevet forbedret med 5 % på alle tre målepunkter. Tilfredsheden med information fra chaufføren er i gennemsnit steget med 8 %, chaufførens kørsel med 4 % og chaufførens venlighed med 3 %. De samlede resultater fremgår af vedlagte oversigt over før- og eftermålinger i bonusrunden 2011.

Busselskabet Århus Sporveje (hold 1 på Jegstrupvej) har opnået den største stigning med en forbedret tilfredshed på 10,7 % som et gennemsnit af alle tre målepunkter (12 % på chaufførens kørsel, 14 % på information fra chaufføren og 6 % på chaufførens venlighed). Tilfredsheden med Busselskabets Hold 1 er steget fra 80 % før bonusrunden til 90,7 % efter bonusrunden.

Malling Turistbusser har forbedret en meget høj kundetilfredshed med 3 %; fra 95,3 % før bonusrunden til 98,3 % efter bonusrunden.

Alle busselskaber har forbedret tilfredsheden. Nobina står for den mindste fremgang i kundetilfredsheden med 0,3 % til sammenligning med 10,7 % for Busselskabet Aarhus Sporvejes Hold 1.

Ser man på de enkelte målepunkter, har Busselskabet Aarhus Sporveje Hold 2 opnået den største stigning på chaufførens kørsel på 14 %, Thykjærs hold 4 har opnået en fremgang på 19 % i kundernes tilfredshed med information fra chaufføren, mens flere busselskaber har haft en fremgang på 6 % i chaufførens venlighed.

Midttrafiks kundetilfredshedsundersøgelse som er gennemført i samme periode som bonusmålingerne, bekræfter tendensen fra bonusmålingerne. I kundetilfredshedsundersøgelsen er den generelle tilfredshed steget med 10 % - jf. andet dagsordenspunkt.

### **Titlen som Midttrafiks bedste busselskab og udbetaling af bonus**

Der udbetales bonus til de 6 busselskaber/hold, der har opnået 3 % forbedring på alle tre målepunkter. Disse busselskaber/hold er i bilaget vist med lyseblå baggrund. To selskaber får titlen som Midttrafiks bedste busselskab 2011. Det er Busselskabet Aarhus Sporveje Hold 1, som har opnået den største stigning i kundetilfredsheden, og Malling Turistbusser som er sluttet på den højeste kundetilfredshed. Desuden gives der bonuspræmie til Thykjær Hold 4, som er det busselskab/hold, der har opnået den største forbedring, når man ser på et enkelt målepunkt.

### **Kunderne kårer også Midttrafiks bedste chauffører**

I løbet af bonusrunden fik kunderne også mulighed for via sms at stemme om, hvem der er Midttrafiks bedste chauffører. 1.400 kunder deltog i afstemningen, hvor de fire bedste chauffører er blevet kåret og fejret. Thykjærs Mikael vandt titlen som Midttrafiks bedste chauffør. Andenpladsen gik til Flemming, som også er ansat i Thykjær, mens 3. og 4. pladsen gik til henholdsvis Charlotte og Johanne fra Busselskabet Aarhus Sporveje.

### **Status på uddannelsesdelen**

1.000 chauffører har deltaget i efteruddannelsen, og 213 er tilmeldt uddannelsen til start i dette efterår. I uddannelsen vil vi fortsat have fokus på de områder, som chaufføren direkte kan påvirke, og som reelt forbedrer kundernes tilfredshed, og som målingerne i bonusrunden dokumenterer. Chaufførernes tilfredshed med uddannelsen er fortsat meget høj, idet 98 % er tilfredse eller meget tilfredse med kursets indhold og gennemførelse.

### **Efteruddannelse kombineret med bonus i fremtiden**

Administrationen udarbejder forslag til, hvordan Midttrafik i samarbejde med busselskaberne kan lave et program, der dels sikrer, at uddannelsen fortsætter, dels sikrer at der med jævne mellemrum køres bonusrunde, hvor det bliver målt, om der er den ønskede effekt.

### **Økonomi**

Uddannelses- og bonusprogrammet er finansieret inden for trafikalskabets budget. Udgifterne til efteruddannelse udgør pr. år ca. 1 mio. (i 2010 24 hold á 20 deltagere). Bonusrunden inklusive markedsføring, bonusudbetalinger, målinger etc. udgør knap 2 mio. kr.

**Direktøren indstiller,**

- at** orienteringen tages til efterretning.
- at** administrationen laver forslag til fremadrettet program for et kombineret uddannelses- og bonusprogram.

**Bilag**

- oversigt over før- og eftermålinger i bonusrunden 2011



1-35-75-802-2-11

## 7. Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse 2011

### Resumé

Midttrafik gennemførte en kundetilfredshedsundersøgelse i ugerne 21-22. Undersøgelsens formål var at dokumentere kundernes tilfredshed med busrejser i Midttrafiks område på en række forskellige målepunkter.

På en tilfredshedsskala fra "Meget tilfreds", "tilfreds", "utilfreds", "meget utilfreds", er den samlede tilfredshed på 92 %.

Midttrafik gennemførte en lignende undersøgelse i 2008, hvor den samlede tilfredshed var på 82 %. Der er således sket en stigning i tilfredsheden på 10 %.

Der er generelt mest tilfredshed med "tryghed i bussen", hvilket også var tilfældet i 2008. Der er mindst tilfredshed med prisen og information i bussen (om næste stop).

Overordnet set er tilfredsheden meget høj på størstedelen af målepunkterne.

### Sagsfremstilling

Midttrafik gennemfører kundetilfredshedsundersøgelser hvert 3. år. Den forrige undersøgelse blev gennemført i 2008 den og næste undersøgelse gennemføres i 2014.

Undersøgelsen dækker hele Midttrafiks område, og der indgår bybusser, regionale- og lokale ruter i undersøgelsen. På bybussiden blev der lavet undersøgelser i Aarhus, Randers, Viborg og Horsens. Disse bybusbyer indgik ligeledes i undersøgelsen i 2008. Der er anvendt samme metode: interviewere i busser og ved stoppesteder samt spørgeskema som i 2008, således at Midttrafik har et sammenligningsgrundlag fra undersøgelse til undersøgelse.

Der har deltaget 4.843 respondenter i undersøgelsen fra 15 til 65+ år.

./.. Resultaterne kan ses i vedlagte notat om Midttrafiks kundeundersøgelse 2011.

#### *Bybusser*

Tilfredsheden hos de 4 deltagende bybusselskaber er generelt set høj. I Horsens er tilfredsheden på 95 %, i Randers er tilfredsheden på 93 %, i Aarhus er tilfredsheden på 92 % i Viborg er tilfredsheden på 79 %

Busselskabet Aarhus Sporveje, er det bybusselskab, der har opnået den største stigning i tilfredsheden fra undersøgelsen i 2008. Således er tilfredsheden steget med 5 %.

Kunderne i Horsens bybusser er mest tilfredse med "Tryghed i bussen", "Muligheden for at få en siddeplads", "Siddekomfort" og "Ind- og udstigningsforhold i bussen".

Kunderne i Viborg er mest tilfredse med "Muligheden for at få en siddeplads", "Siddekomfort" og "Indvendig rengøring i bussen". Mest bemærkelsesværdigt er, at kunderne i Viborg er rigtig godt tilfredse med "Prisen på denne rejse", 95 % er tilfredse eller meget tilfredse. Dette skal højst sandsynlig ses i lyset af, at bybuskunderne i Viborg siden foråret 2011, har en betalt 10 kr. for bybusbilletten.

Bybuskunderne i Randers er mest tilfredse med "Ind- og udstigningsforhold i bussen", "Tryghed i bussen", "Siddekomfort" og "Bussens overholdelse af køreplan".

Bybuskunderne i Aarhus er generelt set tilfredse. De er mest tilfredse med "Skiltning af endestation og rutenummer på bussen", "Information ved stoppestederne", "Bussens overholdelse af køreplan".

#### *Regionale- og lokale ruter*

Tilfredsheden hos de deltagende regionale- og lokale busselskaber er generelt set høj. Således er den samlede tilfredshed på 93 %. Andelen af meget tilfredse kunder er større på regional- og lokalruter sammenlignet med bybusserne.

Kunderne er mest tilfredse med "Tryghed i bussen", "Indvendig rengøring i bussen", "Siddekomfort", og "Ind- og udstigningsforhold i bussen".

#### *Fremadrettet fokus*

Tilfredsheden for både bybuskunder og regional-lokalruter er meget høj.

Midttrafik vil fortsat have fokus på de parametre, der påvirker kundernes tilfredshed. Især vægter mange kunder "Tryghed i bussen", hvilket chaufføren i høj grad er med til at påvirke.

Bybuskunderne er generelt set mindre tilfredse med "Information i bussen (om næste stop)" (48 % er tilfredse eller meget tilfredse). Midttrafik vil derfor have fokus på at sikre kunderne en god information under rejsen.

Administrationen vil på baggrund af kundetilfredshedsundersøgelsens resultater løbende forelægge Bestyrelsen forslag til konkrete tiltag, der kan fastholde og forbedre kundetilfredsheden.

## **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

- notat om Midttrafiks kundeundersøgelse 2011

1-30-75-1-23-07

## 8. Orientering om bybusomlægninger i Aarhus, Horsens og Silkeborg

### Resumé

*Der har i august 2011 været store bybusomlægninger i Aarhus, Horsens og Silkeborg. I alle 3 byer er der indført et mere "trimmet" system, med fokus på bedre betjening af de større kundestrømme – og med indskrænkninger, der hvor der har været færre kunder. I alle 3 byer har omlægningerne også medført besparelser for bestilleren.*

*Der redegøres her for den foreløbige status for bybusomlægningerne i de 3 byer.*

### Sagsfremstilling

#### Aarhus

Bybusomlægningen i Aarhus betegnes som en af de største omlægninger af den lokale kollektive trafik i Danmark nogensinde. 29 "gamle" bybusruter er lagt om til 19 nye – heraf 6 såkaldte A-ruter med meget høj frekvens, som kører, hvor der er flest kunder. Omlægningen blev gennemført 8. august 2011.

En så stor omlægning vil altid give anledning til mange kundereaktioner. Det har den gjort i forbindelse med de 2 høringer, der har været gennemført i planlægningsprocessen – og det har den gjort i forbindelse med den egentlige indførelse af det nye system. Henvendelserne er modtaget telefonisk, via Midttrafiks hjemmeside og via den særlige kampagnehjemmeside [www.nytbusnet.dk](http://www.nytbusnet.dk), hvor der har været en særlig kontaktformular, så kunderne har haft let adgang til at stille spørgsmål og rette kritik. Det vurderes, at der på nuværende tidspunkt er modtaget ca. 600 henvendelser. Disse vil blive sorteret og vurderet – og blive anvendt i forbindelse med den evaluering af det nye busnet, som er aftalt mellem Midttrafik, Aarhus Kommune og Busselskabet.

Driftsmæssigt har ændringerne givet anledning til færre problemer end forventet. De involverede busselskaber og deres chauffører har gjort en stor indsats for at sikre en god drift. De problemer, der har været, er dagligt blevet behandlet i en beredskabsgruppe med deltagelse af Busselskabet Aarhus Sporveje, Midttrafik og Aarhus Kommune. Flest problemer er der konstateret omkring kapaciteten på linje 17 og 20 på bl.a. Trøjborg, og så har der været visse tendenser til at nogle busser på A-ruterne med høj frekvens kommer til at køre lige efter hinanden. I enkelte tilfælde har beredskabsgruppen indsat dubleringsbusser til at afhjælpe problemerne. Beredskabsgruppen fortsætter sit arbejde, bl.a. fordi passagetallet må forventes at stige den kommende periode.

Informations- og kommunikationsmæssigt har det fungeret meget tilfredsstillende i Aarhus. Kunderne har taget godt imod etablering af glascontaineren til oplysning og indsættelse af busguide på udvalgte steder i byen. Midttrafik har kun modtaget meget få henvendelser med klager over dårlig information. Mange kunder har rost informationsindsatsen, som også har fået positiv omtale i pressen.

---

Der er aftalt en proces med Busselskabet og Aarhus Kommune om evaluering. De modtagne kundehenvendelser vil blive sorteret og opdelt, så de kan anvendes i evalueringen – og passagerindtægterne vil blive fulgt tæt. Enkelte småjusteringer gennemføres muligvis ved udgangen af oktober måned, men ellers er det planen at evt. justeringer gennemføres til køreplansskiftet i 2012.

### **Horsens**

Også i Horsens er bybusnettet lagt fuldstændigt om fra 7. august 2011. Inspireret af bl.a. Aarhus er der også her gennemført en informationskampagne og ideen med bus-guides er "genbrugt" i Horsens. Samlet er det vurderingen, at omlægningen har fungeret tilfredsstillende. Antallet af kundehenvendelser vedr. de nye køreplaner i Horsens har været meget beskedent. Også i Horsens vil systemet blive evalueret med baggrund i de kundehenvendelser, der er modtaget, ud fra busselskabets og chaufførernes erfaringer med det nye system og ud fra udviklingen i indtægterne. Der har ikke været væsentlige driftsmæssige problemer i forbindelse med indførelsen af nyt bybusnet i Horsens.

### **Silkeborg**

28. august 2011 er der indført et helt nyt bybusnet i Silkeborg. Åbningen blev varetaget af bestyrelsesmedlem Frank Borch-Olsen og direktør Jens Erik Sørensen. På åbningsdagen var der gratis kørsel med busserne i Silkeborg.

Også i Silkeborg er der "bus-guides" fra Midttrafik, Silkeborg Kommune og Pan Bus for at hjælpe kunderne de første dage. I forbindelse med omlægningen i Silkeborg er det store omstigningssted i byen flyttet til en midlertidig terminal ved stationen. Dermed er sammenhængen mellem bybussystemet og togene blevet forbedret.

Det er endnu for tidligt at vurdere de umiddelbare reaktioner på det nye system i Silkeborg. Men også her vil kundehenvendelser, busselskabets og chaufførernes oplevelser og udviklingen i passagerindtægter danne baggrund for en evaluering og evt. revidering af systemet.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-30-75-3-2-11

## 9. Orientering om arrangementskørsel 2011

### Resumé

*Administrationen orienterer om de arrangementer, som Midttrafik har afviklet i 2011 i samarbejde med kommuner og arrangører.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik har igen i 2011 sammen med kommuner og arrangører af koncerter m.m. sørget for kollektiv trafik til større arrangementer. Kørslen er tilrettelagt efter arrangørernes og kommunernes ønske. Der køres efter forskellige modeller:

- Arrangementsbillet til Grøn Koncert i Århus. I år blev solgt udvidet til, at arrangementsbilletten blev solgt på både ud- og hjemtur til de ekstra indsatte koncertbusser. Omkring 7.000 benyttede ekstrabusserne, hvoraf omkring 3.000 koncertgæster købte en arrangementsbillet. De resterende havde anden billettype som periodekort eller klippekort. Øgede billetindtægter skønnes til ca. 100.000 kr. Både de ordinære busser og de særlige koncertbusser var fyldt helt op.
- Armbånd – Football Festival. I lighed med tidligere år har der igen været afviklet Football Festival for børn og unge ved Vejlbj Risskov Hallen i Aarhus i uge 30. I den forbindelse er der indgået aftale med arrangørerne om, at samtlige deltagere kunne køre frit med de ordinære busser til/fra stævnet ved fremvisning af det armbånd, som de blev udstyret med ved ankomst til stævnet. Antal deltagere i år var 2.100. Deltagerne kørte med de ordinære busser i Aarhus, og der er ikke et tal for, hvor mange der benyttede sig af tilbuddet. Den øgede billetindtægt var omkring 20.000 kr.
- Dubleringsbus til Vilhelmsborg Festspil. Der blev kørt fra Aarhus til Vilhelmsborg Festspil i perioden fra 27. juli – 13. august 2011. Kunderne betaler normal takst på turen. Der var omkring 300 kunder, som benyttede sig af tilbuddet, hvilket er væsentligt mindre end tidligere år – der var generelt færre kunder til festspillet i år pga. dårligt vejr. Der var kun ca. 15-25 kunder med pr. afgang; arrangørerne har ønsket løsningen og stiller underskudsgaranti.
- I foråret havde Midttrafik og Herning Kommune indgået aftale med FC Midtjylland om indsættelse af ekstra busser til hjemmekampene, hvor transporten skulle være gratis for kunderne til/fra fodbold på MCH Arena. Busserne blev betalt af FC Midtjylland. Der var ikke så mange som forventet, der benyttede sig af tilbuddet og aftalen er derfor sat på stand-by indtil evt. ny løsning findes.
- I forbindelse med arrangementer i Jyske Bank Boxen i Herning og messehallerne, arrangerer Herning Kommune, Midttrafik og Arriva Herning ad hoc kørsel dertil. Der indsættes ekstra busser på relevante planlagte afgange efter aftale med Messecenter Herning (MCH). Der køres med normal billettering både før og efter arrangementerne, da MCH ikke længere ønsker at tilbyde gratis kørsel til de gæster, som besøger Boxen. Antallet af indsatte busser afhænger af arrangementet og solgte billetter. Typisk er der mellem 1.000 og 2.000 gæster, der benytter sig af

ekstrabusserne. Udnyttelsen af busserne er tæt på 100 %, da busselskabet er fleksible med hensyn til regulering af antal busser med kort varsel.

Midttrafik har samarbejde med mange andre arrangører. Fælles for disse er, at der køres med normal billettering i busserne. Som eksempel kan nævnes:

- Ildfestregatta'en i Silkeborg som er et tilbagevendende arrangement hvert 3. år. Der er imellem 200.000 og 300.000 gæster over 4 døgn, hvilket medfører om-lægning af en del busruter, samtidig med der indsættes natbusser. Øgede billet-indtægter på mellem 80.000 og 90.000 kr. Der er omkring 5.000 gæster, der be-nytter sig af busserne i dagtimerne og omkring 1.000 gæster på natbusserne. Ordinære vogne er generelt fyldt op, mens udnyttelsesgraden på natbusserne svinger fra 25 til 75 %, afhængig af vejret.
- Skive Festival er et årligt arrangement med et samlet antal gæster på mellem 30.000 og 40.000 over 4 dage. Billetindtægterne øges med ca. 80.000 kr. og til-buddet bliver brugt mest i dagtimerne af 2.000-3.000 gæster over de 4 dage og omkring 1.000 gæster benytter natbusserne. På de ordinære afgangene er få busser helt fyldt op, men ellers er arrangementet med til at fylde nogle meget tyndt be-folkede busser op til en udnyttelsesgrad på omkring 50 %. Udnyttelsesgraden på natbusserne er meget forskellig – afhængig af destinationen.
- Skanderborg Festival er et årligt arrangement over 4 dage, hvor omkring 50.000 gæster besøger bøgeskoven. Der køres efter en speciel festivalkøreplan. Øgede billetindtægter på mellem 50.000 og 60.000 kr. og et deltagerantal i busserne på 2.500-3.000. Der billetteres normalt i alle busser. Busserne er generelt fyldt godt op. Festivalen har selv indsat shuttlebusser til festivalpladsen.
- Bork Havn Musikfestival afholdes i august med omkring 100.000 gæster over 4 dage. Al kørsel dækkes af de ordinære busser på rute 69 med 2.000-3.000 ekstra kunder i dagtimerne og 1.000 kunder i natbusserne. Natbusserne havde en ud-nyttelsesgrad på 50 % onsdag/torsdag og på 80 % fredag/lørdag.
- Odder Byfest afholdes i august med omkring 20.000 gæster over 3 døgn. Al kør-sel dækkes af de ordinære busser – dog dublering på natbussen lørdag. Øgede billetindtægter på omkring 20.000 kr. Ca. 2.000 gæster har benyttet busserne om dagen/aftenen, og på natbussen lørdag var der omkring 150 flere gæster end normalt.
- Grøn Koncert i Randers var ny på Muskelsvindsfondens kalender i år. Der var om-kring 10.000 gæster til arrangementet, hvoraf ca. 2.000 gæster benyttede by-busser/regionale busser dertil. På de ekstra indsatte koncertbusser var der ca. 2.000 gæster med. Øgede billetindtægter på omkring 40.000 kr. Busserne var fyldt op.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-11

## 10. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

### Resumé

*Direktionen orienterer om væsentlige hændelser siden mødet i Bestyrelsen 19. august 2011.*

### Sagsfremstilling

#### Drift og aktiviteter

*Verdensredder fortsætter i 2011*

Midttrafik fortsætter verdensredder-kampagnen fra de to foregående år. Målgruppen for kampagnen er i 2011 udvidet fra aldersgruppen 16-24 år til også at omfatte aldersgruppen op til ca. 35 år. Det er bl.a. gjort ved at ændre budskaberne i kampagnen, idet CO2-forbruget på en bus sammenlignes med mange af dagligdagens almindelige gøremål i en familie. Eksempel: Hvis man kører 10 km i bus i stedet for i bil, sparer man lige så meget CO2, som man udleder ved at riste 70 stk. brød på brødristeren.

Kampagnen har denne gang også ændret karakter ved at fokusere på ordet "klima" i stedet for "miljø". Den kollektive trafik er længst fremme i forhold til CO2-udledningen, som påvirker jordens klima, hvorimod udledning af emissioner og partikler påvirker miljøet. Derfor har jordkloden også fået en central rolle i kampagnens grafiske udtryk.

Kampagnen starter med information til og konkurrence for chaufførerne medio august 2011. Markedsføring i busserne, ny kampagnehjemmeside, tv og radiospots, konkurrencer, bannerannoncer, facebook mv. starter den sidste uge i august.

- ./.
- Målet med kampagnen er at fastholde kundernes bevidsthed om, at det er på transporten, man effektivt kan nedsætte dit personlige CO2 forbrug. Folder fra Verdensredder-kampagnen efterår 2011 vedlægges.

*Nye ruter i Herning Kommune*

15. august 2011 havde to nye busruter premiere i Herning Kommune: 168 (Sørvad - Vejvad - Aulum) og 160 (Herning - Arnborg/Fasterholt)

168 Sørvad - Vejvad – Aulum kører med en morgentur og en eftermiddagstur. Rute 168 giver mulighed for at benytte toget i Aulum til og fra Herning og Holstebro.

160 kører som en ringrute Herning - Arnborg - Fasterholt - Kølkær - Hammerum – Herning. Ud over de nye ture indeholder køreplanen for rute 160 også turene fra køreplanerne 11 (Herning - Arnborg - Skarrild - Karstoft) og 19 (Herning - Hammerum - Fasterholt).

*Kunderne i Aarhus midtby kan fremover bruge Midttrafik Kundecenter*

Visit Aarhus har hidtil været et af de største salgssteder for periodekort og klippekort til bybuskunderne i Aarhus. Visit Aarhus har ændret sin strategi og lukkede 1. september 2011 sit bemandede velkomstcenter ved Banegårdspladsen i Aarhus. Midttrafik har ind-

gået aftale med Aarhus Rutebilstation om, at servicen udvides på rutebilstationen, så de mange bybuskunder kan betjenes dér i stedet. Salgs- og informationstjenesten ved Aarhus Rutebilstation bliver i starten af september opgraderet både i forhold til de fysiske rammer og personalet. 22. september 2011 skifter stedet navn fra "BUS-INFO" til "Midttrafik Kundecenter", for at markere, at kunderne fremover kan forvente mere, når de besøger rutebilstationen eller ringer der til.

### **Økonomi og rammer**

#### *Stoppesteder ved statsveje*

På bestyrelsesmødet 19. august 2011 blev Bestyrelsen orienteret om, at staten har afsat midler til at istandsætte stoppesteder ved statsvejene med henblik på efterfølgende overdragelse af stoppestederne til trafikselskaberne, som derefter skulle have ansvaret for vedligehold.

Administrationen har kontaktet Trafikselskaberne i Danmark for at få emnet uddybet. Trafikselskaberne i Danmark præciserer, at staten for nuværende alene har besluttet at afsætte penge til istandsættelse. Overdragelse af stoppestederne vil kræve en lovændring, og et forslag til ændret lovgivning er ikke fremsat på nuværende tidspunkt. Trafikselskaberne i Danmark vil følge sagen, og når et forslag til lovændring måtte blive fremlagt, vil Trafikselskaberne i Danmark afgive hørings svar, hvor trafikselskabernes interesser bl.a. i forhold til finansiering vil blive varetaget.

#### *Høring af køreplanændringer i Herning*

Midttrafik har fremlagt forslag til ændringer i køreplanerne i Herning, der skal gælde fra 11. december 2011 til 30. juni 2012. Baggrunden for at ændre køreplaner i december er primært for at skabe bedre sammenhæng mellem bus og tog i Herning, hvor togene har køreplansskifte i december. Samtidig opnås en mindre besparelse for Herning Kommune. Høringen afsluttes 12. september 2011.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Folder fra Verdensredder-kampagnen efterår 2011



1-00-1-11

## 11. Eventuelt