

Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 1

Dato 28. marts 2014 Journalnr 1-22-1-13 Sagsbehandler Tine Jørgensen e-mail tij@midttrafik.dk Telefon 8740 8205

Driftregnskab 2013

Det samlede regnskabsresultat for Midttrafik er gengivet nedenfor.

Samlet oversigt, regnskab 2013

I mio. kr.	Budget 2013	Forventet regnskab 2. kvartal 2013	Forventet regnskab 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (forventet regnskab 2. kvartal minus regnskab)	Difference (forventet regnskab 3. kvartal minus regnskab)
Busdrift							
Udgifter	1.420,3	1.436,0	1.432,0	1.432,0	-11,7	4,0	0,0
Indtægter	-688,8	-703,6	-712,8	-728,0	39,2	24,4	15,2
Regional tilskud	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Netto	731,5	732,3	719,2	704,0	27,5	28,3	15,2
Flextrafik - Handicapkørsel							
Udgifter	40,9	35,4	35,7	37,8	3,2	-2,4	-2,1
Indtægter	-8,9	-7,9	-7,5	-8,2	-0,7	0,3	0,7
Netto	32,0	27,4	28,2	29,5	2,5	-2,1	-1,3
Flextrafik - Kan-kørsel							
Udgifter	371,0	383,5	385,0	382,9	-11,9	0,7	2,1
Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Netto	371,0	383,5	385,0	382,9	-11,9	0,7	2,1
Togdrift							
Udgifter	60,2	60,2	57,7	57,7	2,6	2,6	0,0
Indtægter	-15,9	-16,1	-16,1	-17,3	1,4	1,2	1,2
Drift netto	44,3	44,1	41,6	40,4	4,0	3,8	1,2
Anlæg	14,7	14,7	14,7	14,7	0,0	0,0	0,0
I alt netto	59,0	58,8	56,3	55,1	4,0	3,8	1,2
Trafikselskabet							
Busadministration	113,5	113,5	113,5	99,4	14,1	14,1	14,1
Handicap administration	13,6	13,6	13,6	12,6	1,1	1,1	1,1
Kan-kørsel administration	10,9	9,6	10,1	9,9	1,0	-0,3	0,2
Kan-kørsel administration indtægter	-10,9	-9,6	-10,1	-9,9	-1,0	0,3	-0,2
Trafikselskabet nettoudgifter	127,1	127,1	127,1	112,0	15,1	15,1	15,1
Kontrolafgifter og billetkontrol							
Netto 1)	6,2	6,2	8,2	7,7	-1,5	-1,5	0,4
Letbanen							
Letbanen IS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Letbane operatørbud	1,5	1,5	0,0	0,0	1,5	1,5	0,0
Letbanesekretariatet	0,9	0,9	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0
Rejsekortet							
Horsens og Regionen (gamle VAT-aftale)	4,8	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
Rejsekortprojektet i Midttrafik	0,0	13,0	12,9	10,2	-10,2	2,7	2,6
Puljer og specialt aftalt kørsel							
Netto	0,0	0,0	0,0	1,4	-1,4	-1,4	-1,4
Renteindtægter							
Netto	0,0	0,0	-0,4	-0,3	0,3	0,3	-0,1
Midttrafik i alt (Midttrafiks bestillere)							
Netto	1.344,9	1.360,5	1.347,4	1.313,4	31,5	47,1	34,0

Note: 1) Merudgifterne på 1,5 mio. kr. er ikke udtryk for reelle merudgifter til Aarhus Kommune, idet stigning i overførsler af ubetalte kontrolafgifter til Aarhus Kommune overstiger merudgifterne. Resultatet er beskrevet i tekststafnittet om Billetkontrollen.

Sammenligningsgrundlaget er de vedtagne budgetter.

Bestyrelsen vedtog på sit møde 14. september 2012 forslag til budget for 2013. Budgetterne for busdrift, handicapkørsel, kan-kørsel, togdrift samt Trafikselskabet er efterfølgende revideret og godkendt på bestyrelsens møde 25. januar 2013.

Som det fremgår i det følgende, er der tale om udsving på de enkelte forretningsområder, og større afvigelser for den enkelte bestiller.

Sidst i rapporteringen er der en samlet oversigt over udgifter og indtægter vedrørende de enkelte forretningsområder fordelt på de enkelte bestillere med eventuelle afvigelser i forhold til både budget og det tidligere forventede regnskab.

Efter bestyrelsesmødet fremsendes bestilleropdelte regnskaber til alle bestillerne. Heri vil den enkelte bestillers budget og regnskab fremgå og der vil være forklaringer til eventuelle afvigelser. Fremadrettet vil disse bestilleropdelte regnskabs-/budgetoversigter indgå som en del af bestyrelsesmaterialet.

Økonomien i de enkelte hovedområder

Busområdet

Busdriften udviser et netto mindreforbrug i forhold til det samlede budget for Midttrafik på 27,5 mio. kr. På udgiftssiden er der et merforbrug på 11,7 mio. kroner. På indtægtssiden er der merindtægter på 39,2 mio. kr.

Set i forhold til det forventede regnskab efter 3. kvartal stemmer udgifterne, mens indtægterne er højere. Der er således samlede netto mindreudgifter på 15,2 mio. kr. i forhold til 3. kvartal.

Busudgifter

Udgifterne til busdrift udgør i 2013 i alt 1.432 mio. kr. I forbindelse med de forventede regnskaber for 2. og 3. kvartal estimerede Midttrafik, at udgifterne ville blive på henholdsvis et lidt højere niveau og samme niveau. Efter 2. kvartal blev de samlede udgifter estimeret til i alt 1.436 mio. mens vurderingen efter 3. kvartal lød på 1.432 mio. kr. I det oprindelige budget 2013 blev udgifterne for 2013 estimeret til i alt 1.420,3 mio. kr.

I forbindelse med de regionale effektiviseringer i 2011 har en del kommuner overtaget tidligere regionale ruter og får tilskud til minimumsbetjeningen af uddannelsessøgende af regionen. Tilskuddene afregnes via Midttrafik og er indregnet i busbudgettet og fremgår af det detaljerede busbudget i tabel 3.

Der er på udgiftssiden anvendt to typer indeksregulering. Alle busruter, der har været i udbud fra og med Midttrafiks 15. udbud (januar 2010) reguleres efter et månedligt omkostningsindeks, mens øvrige ruter reguleres efter det gamle halvårslige reguleringsindeks.

Der er anvendt følgende indeksskøn for de to typer indeks:

	Budget	Regnskab
Omkostningsindeks:	2012-13: 0,7 %	2012-13: 0,6 %
Reguleringsindeks:	2012-13: 1,8 %	2012-13: 2,1 %

Som det fremgår, er omkostningsindekset faldet en 0,1 %, mens reguleringsindekset er steget 0,3 % fra det vedtagne budget til regnskabet. Den samlede effekt af ændrede indexsatser er på 0,5 mio. kr.

Der er afvigelser mellem budget og regnskab hos næsten alle bestillere. På næste side er der en oversigt over ændringerne og det er vist hvor stor en del, der kan tilskrives det ændrede indeks.

Sammenligning mellem budget 2013 og regnskab 2013

Bestiller	Budget 2013	Forventet regnskab 2013 2. kv.	Forventet regnskab 2013 3. kv.	Regnskab 2013	Budget 2013 i forhold til regnskab 2013			3. kvartal ift. Regnskab
					Ændring: budget minus regnskab 2013.	Heraf ændrede priser	Øvrige ændringer	Ændring: forv. regn. 3. kv. Minus regnskab
Favrskov	15.582.000	16.027.000	15.796.000	15.794.551	-212.551	-32.000	-180.551	1.449
Hedensted	12.231.000	11.777.000	11.859.000	11.760.784	470.216	-29.000	499.216	98.216
Herning	45.596.000	46.614.000	46.718.000	46.767.481	-1.171.481	-30.000	-1.141.481	-49.481
Holstebro	33.433.000	33.683.000	33.387.000	33.410.420	22.580	-84.000	106.580	-23.420
Horsens	45.906.000	45.546.000	45.077.000	45.284.339	621.661	-17.000	638.661	-207.339
Ikast-Brande	14.936.000	15.022.000	14.886.000	14.968.129	-32.129	-39.000	6.871	-82.129
Lemvig	8.318.000	7.994.000	7.905.000	7.874.042	443.958	5.000	438.958	30.958
Norddjurs	15.003.000	15.036.000	14.972.000	14.995.377	7.623	3.000	4.623	-23.377
Odder	6.286.000	6.469.000	6.359.000	6.392.926	-106.926	4.000	-110.926	-33.926
Randers	90.224.000	90.923.000	90.580.000	90.693.066	-469.066	-187.000	-282.066	-113.066
Ringkøbing-Skjern	24.802.000	25.729.000	26.100.000	26.260.632	-1.458.632	-60.000	-1.398.632	-160.632
Samsø	5.522.000	5.575.000	5.401.000	5.418.351	103.649	2.000	101.649	-17.351
Silkeborg	54.053.000	54.946.000	55.088.000	54.970.396	-917.396	-95.000	-822.396	117.604
Skanderborg	21.530.000	21.883.000	21.874.000	22.189.834	-659.834	-7.000	-652.834	-315.834
Skive	28.693.000	28.658.000	28.734.000	28.682.085	10.915	19.000	-8.085	51.915
Struer	7.584.000	8.077.000	7.914.000	7.922.666	-338.666	3.000	-341.666	-8.666
Syddjurs	19.905.000	19.067.000	18.636.000	18.640.162	1.264.838	13.000	1.251.838	-4.162
Viborg	47.716.000	48.786.000	48.916.000	48.804.745	-1.088.745	-17.000	-1.071.745	111.255
Aarhus	455.427.000	457.646.000	455.864.000	457.397.352	-1.970.352	310.000	-2.280.352	-1.533.352
Regionen	467.535.000	476.495.000	475.902.000	473.768.245	-6.233.245	-287.000	-5.946.245	2.133.755
I alt	1.420.282.000	1.435.953.000	1.431.968.000	1.431.995.583	-11.713.583	-525.000	-11.188.583	-27.583

Nedenfor er alle ændringerne beskrevet:

Favrskov Kommune

Merudgifter på 0,2 mio. kr. Dette er en kombination af merudgifter til dublering på rute 314 på 0,4 mio. kr., mindre afvigelser på flere rabat- og lokalruter, der samlet beløber sig til merudgifter på 0,1 mio. kr. samt mindreudgifter på 0,3 mio. kr. til cross border kompensation.

Hedensted Kommune

Mindreudgifter på 0,5 mio. kr. som skyldes mindre buskørsel, blandt andet som følge af at kommunen hjemtager to rabatruter i 2013. Herudover er der mindreudgifter til teletaxa.

Herning Kommune

Merudgifter på 1,2 mio. kr.

Der er i 2013 udbetalt ikke-budgetteret passagerbonus for flere passagerer for både 2011 og 2013. Der er flere udgifter end budgetteret på uddannelsesruterne i bybussystemet samt merudgifter vedrørende rabatruterne.

Holstebro Kommune

Der er overordnet ingen ændringer i forhold til budget 2013.

Horsens Kommune

Mindreudgifter på 0,6 mio. kr., hvoraf 0,3 mio. kr. skyldes mindre brug af teletaxa end budgetteret. Herudover er der mindreudgifter til både bonus for brændstof forbrug og dubleringer. Der var i budgettet for 2013 afsat en pulje til dubleringer, som kun bliver delvist forbrugt.

Ikast-Brande Kommune

Der er overordnet ingen ændringer i forhold til budget 2013.

Lemvig Kommune

Mindreudgifter på 0,4 mio. kr., der er en kombination af mindreudgifter på 0,3 mio. kr. på lokalruter og 0,2 mio. kr. på rabatruter samt en ikke-budgetteret udgift på 0,1 mio. kr. til stoppestedstavl.

Norddjurs Kommune

Der er overordnet ingen ændringer i forhold til budget 2013.

Odder Kommune

Merudgifter på i alt 0,1 mio. kr. Heraf merudgifter på 0,2 mio. kr. på rabatruterne og mindreudgifter på i alt 0,1 mio. kr. på bybuskørsel og teletaxa.

Randers Kommune

Merudgifter på 0,5 mio. kr. Indeksreguleringen medfører merudgifter på 0,2 mio. kr. hvorved de reelle kørselsmerudgifter er på 0,3 mio. kr.

Ringkøbing-Skjern Kommune

Merudgifter på 1,5 mio. kr., hvoraf 1,0 mio. kr. vedrører lokalruterne. Det drejer sig hovedsagligt om ruterne 515, 580 og 590. Sidstnævnte har tidligere kørt i Sydtrafik regi og indgik i busregnskabet som en nettoudgift. Ruten afregnes fra sommeren 2013 i Midttrafik og indgår nu som en bruttoudgift i budgettet. Tilsvarende er der fortaget en opskrivning i indtægterne.

Endvidere vedrører 0,3 mio. kr. af merudgiften rabatruterne, mens installation af internet i rute 515 og 560 medfører en merudgift på 0,2 mio. kr.

Samsø Kommune

Mindreudgift på 0,1 mio. kr., som er en kombination af ekstraudgifter til buskørsel, blandt andet dublering, og mindreudgifter til teletaxa.

Silkeborg Kommune

Merudgift på i alt 0,9 mio. kr. Hvilket skyldes merudgifter til bybuskørsel. Af disse skyldes 0,3 mio. kr. dubleringskørsel.

Skanderborg Kommune

Merudgifter på 0,7 mio. kr. hvilket skyldes flere udgifter end budgetteret til kørslen fordelt med 0,2 mio. kr. på bybuskørslen som følge af at kørslen til Skanderborg Festivalen ikke var budgetteret, 0,2 mio. kr. på lokalrutekørslen grundet højere priser ved 34. udbud og ikke budgetterede køreplanændringer og 0,4 mio. kr. på rabatrutekørslen, der har været budgetteret for lavt efter udbuddet i 2012. Endelig er der mindreudgifter på 0,1 mio. kr. til teletaxakørslen.

Skive Kommune

Ingen afvigelser fra budget 2013.

Struer Kommune

Merudgift på 0,3 mio. kr. som vedrører kørslen på flere rabatruter.

Syddjurs Kommune

Mindreudgifter på 1,3 mio. kr. som er en kombination af mindreudgifter på 1,5 mio. kr. til teletaxa, idet kommunen hjemtager kørslen ved kontraktudløb i 2013 samt mindreudgifter til rabatrutekørsel på 0,1 mio. kr. og merudgifter på 0,3 mio. kr. til lokalrute 361 efter 34. udbud.

Viborg Kommune

Merudgifter på i alt 1,1 mio. kr. Der er merudgifter på 0,9 mio. kr. til bybusdriften, hvoraf 0,4 mio. kr. vedrører Lane Management systemet på Stationen. Der er endvidere merudgifter på 0,2 mio. kr. til lokalrutedriften og mindreudgifter på 0,1 mio. kr. vedr. teletaxa.

Aarhus Kommune

Merudgifter på 2,0 mio. kr. Indekset er faldet, hvorfor den reelle stigning, når der ses bort fra indeksændring er på 2,3 mio. kr.

Merudgiften er affødt af en kombination af mindreudgifter på 0,3 mio. kr. på kørslen, merudgifter til tømning af billetautomater efter indgåelse af ny aftale med leverandør på 0,8 mio.kr., merudgif-

ter til tællebusudstyr på 1,0 mio. kr. og ikke-budgetterede udgifter til stoppestedsannoncering på 0,5 mio. kr.

Region Midtjylland

Merudgifter på 6,2 mio. kr. hvoraf 0,3 mio. kr. skyldes stigning i indeks.

Merudgifterne, som følge af 34. udbud indgår i 2013 med halvårseffekt. Således medfører nye dublinger og øvrige køreplanændringer på ruter, der indgår i 34. udbud, merudgifter på i alt ca. 4,4 mio. kr. At merudgifterne er lavere, end i det forventede regnskab efter 3. kvartal, skyldes primært at rute 925X (lufthavnsbussen til Aarhus Lufthavn) har mindreudgifter på 2,7 mio. kr. i forhold til budget 2013. Dette skyldes et faldende antal afgang i Aarhus Lufthavn.

Etableringsudgifter til Lane Management system i Viborg By på 0,6 mio. kr. for regionale ruter. I budgettet var det forudsat at hele udgiften blev afholdt i 2012, men en del er rykket til 2013.

Endelig er der øvrige ikke-budgetlagte ændringer på flere busruter, der beløber sig til merudgifter på 0,9 mio. kr.

Busindtægter

Indtægterne ved busdrift ligger 39,2 mio. kr. over budgettet for 2013 og 33,1 mio. kr. over indtægterne i 2012.

Fremgangen skyldes flere forskellige forhold, hvoraf de væsentligste i forhold til budgettet er:

Passagerindtægter – Bus: 25,1 mio. kr.

Større salg af Ungdomskort: 11,7 mio. kr.

Nettoresultat af Bus-tog samarbejdet: 15,8 mio. kr.

Enkelte indtægtsområder har ikke kunnet leve op til budgettets forventninger. De nye Off-peak klippekort, har ikke været den forventede succes, og indtægterne for refusion er 12,5 mio. kr. mindre end budgettet. Godsindtægterne er 1,2 mio. kr. under budgettet og er nu på et meget lavt niveau.

Indtægterne for kundernes køb af kort og billetter blev 507,1 mio. kr., og er således 5,2 % over budgettet. Fremgangen er primært kommet på regionale ruter og på bybusserne i Aarhus. De nye Ungdomskort (tidligere HyperCard) er en stor succes, med en samlet omsætning på 95,5 mio. kr. Det er 14 % over den budgetterede indtægt. Dertil kommer kompensation for kortenes brug til fritidsrejser på 7,3 mio. kr.

I takstsamarbejdet med DSB og ARRIVA modtager Midttrafik indtægter fra salg af Midttrafiks kort og billetter på togstationer. Midttrafik skal herefter betale DSB og ARRIVA for det antal togrejser, kunderne foretager på disse billetter. Indtægterne fremgår af regnskabet som "Billetindtægter – Togrejser", mens udgiften optræder som "Betaling DSB/ARRIVA – togrejser". Dertil kommer billetindtægter fra DSB og ARRIVA som følge af muligheden for gratis omstigning til bus på togbilletter. Den indtægt er opført som "Billetindtægt – omstigningsrejser". Samlet medfører dette et plus for Midttrafik på 33,3 mio. kr. i 2013, imod en budgetteret gevinst på 17,5 mio. kr. Det forbedrede resultat i forhold til regnskab 2012, skal bl.a. ses i lyset af en efterregulering i 2012-regnskabet for tidligere år.

Årets resultat er væsentligt bedre, end det vurderede resultat i forbindelse med forventet regnskab efter 3. kvartal. Det endelige indtægtsregnskab er 15,2 mio. kr. bedre end forventet efter 3. kvartal. Årsagen er primært øgede passagerindtægter på 12,6 mio. kr. i forhold til forventet regnskab, og et forbedret resultat i forhold til Bus-tog samarbejdet på ca. 4 mio. kr.

Det samlede indtægtsregnskab for 2013 fremgår af nedenstående tabel.

	Regnskab 2013	Budget 2013	Regnskab 2012	% - Ændr. Regnskab 2013 Budget 2013	% - Ændr. Regnskab 2013 Regnskab 2012
Hovedkategorier:					
Passager indtægter - Bus	507.131.549	482.000.000	491.849.016	5,2%	3,1%
Refusion for rabat på off peak klippekort	3.433.235	16.000.000		-78,5%	
Erhvervskort	4.617.709	3.500.000	3.834.379	31,9%	20,4%
Ungdomskort	95.543.033	83.800.000	90.367.835	14,0%	5,7%
Komp. HyperCard fritidsrejser	7.299.783	7.800.000	12.370.599	-6,4%	-41,0%
Skolekort	38.092.442	39.000.000	38.644.398	-2,3%	-1,4%
Kompensation Trafikstyrelsen	35.656.400	34.800.000	34.736.000	2,5%	2,6%
Fragt, Gods og Post mm.	145.965	1.400.000	799.911	-89,6%	-81,8%
Fribefordr Værmepligtige	1.600.692	2.000.000	1.926.984	-20,0%	-16,9%
Andre indtægter (div. Kørsel)	345.911	300.000	139.459	15,3%	148,0%
Telebus / teletaxa	210.676	400.000	290.415	-47,3%	-27,5%
Kontrolafgifter	389.479	300.000	239.567	29,8%	62,6%
Billetindtægter - Togrejser (DSB og Arriva)	106.099.918	102.500.000	108.004.667	3,5%	-1,8%
Billetindtægt -omstign. rejser (DSB og Arriva)	29.729.447	20.000.000	30.854.548	48,6%	-3,6%
Samlet passagerindtægt	830.296.242	793.800.000	814.057.778	4,6%	2,0%
Betaling DSB/Arriva - togrejser	(102.520.106)	(105.000.000)	(119.168.004)	-2,4%	-14,0%
Tilskud Puljemidler	211.579				
Passagerindtægter	727.987.715	688.800.000	694.889.774	5,7%	4,8%

Fordeling af indtægter

Indtægterne i regnskabet er fordelt mellem de enkelte bestillere efter et så faktisk grundlag som muligt. Ikke alle bestillere oplever regnskabsresultater, der er bedre end budgetteret. Dette afhænger af den lokale udvikling. Fordelingen mellem bestillerne fremgår af denne tabel.

Bestiller	Regnskab 2013	Budget 2013	Regnskab 2012	Afvigelse fra Budget 2013
Favrskov Kommune	1.241.729	1.272.000	1.148.989	(30.271)
Hedensted Kommune	3.153.586	2.647.000	3.873.294	506.586
Herning Kommune	17.668.765	16.076.000	17.018.264	1.592.765
Holstebro Kommune	8.891.492	8.868.000	8.748.144	23.492
Horsens Kommune	19.830.905	19.342.000	19.691.298	488.905
Ikast-Brande Kommune	-	-	-	-
Lemvig Kommune	-	-	-	-
Norddjurs Kommune	1.187.474	2.015.000	1.561.982	(827.526)
Odder Kommune	1.347.542	1.217.000	1.356.951	130.542
Randers Kommune	29.588.371	30.074.000	31.142.640	(485.629)
Ringkøbing-Skjern Kommune	4.181.850	3.755.000	3.775.935	426.850
Samsø Kommune	1.208.010	1.384.000	1.270.669	(175.990)
Silkeborg Kommune	24.540.719	24.667.000	25.077.748	(126.281)
Skanderborg Kommune	5.833.539	4.893.000	5.221.881	940.539
Skive Kommune	8.771.627	8.831.000	8.696.452	(59.373)
Struer Kommune	1.180.376	1.131.000	1.144.532	49.376
Syddjurs Kommune	3.681.053	3.648.000	3.562.959	33.053
Viborg Kommune	16.049.742	15.394.000	16.338.185	655.742
Århus Kommune	286.708.000	264.345.000	278.914.331	22.363.000
Region Midtjylland	292.922.935	279.241.000	266.345.519	13.681.935
I alt	727.987.715	688.800.000	694.889.774	39.187.715

De væsentligste afvigelser i forhold til budgettet kan forklares således:

Hedensted Kommune

Merindtægter på 0,5 mio. kr., hvoraf størstedelen skyldes et større salg af skolekort end budgetteret på ca. 0,4 mio. kr.

Herning Kommune

Merindtægter er samlet på 1,6 mio. kr. Merindtægten skyldes primært større passagerindtægter på 2,1 mio. kr. mere end budgetteret. Det kan skyldes, at den nye køreplan i Herning nu må antages at være kørt fornuftigt ind, og give de passagerindtægter, der er potentiale for. På andre områder er der samlet tale om mindreindtægter på 0,5 mio. kr.

Horsens Kommune

Samlet er der merindtægter på 0,5 mio. kr. Merindtægten skyldes primært større passagerindtægter på 1,2 mio. kr. mere end budgetteret. På andre områder, er der tale om mindreindtægter i størrelsesorden 0,7 mio. kr.

Norddjurs Kommune

Norddjurs Kommune har mindreindtægter på 0,8 mio. kr. i forhold til budgettet. Årsagen hertil er, at der i de tidligere år har været en fejlagtig fordeling af indtægter mellem Regionen og Norddjurs Kommune på en rute de 2 parter har været fælles om. Fejlen er ikke korrigeret i budgettet for 2013, hvilket forklarer budgetafvigelsen. I budget 2014 er der korrigeret for fejlen. Norddjurs Kommune er tidligere orienteret om forholdet og har taget den til efterretning.

Randers Kommune

Randers Kommune har en mindreindtægt på 0,5 mio. kr. i forhold til det budgetterede. Det skyldes primært at refusion af off-peak klippekort har været 1,3 mio. kr. under det budgetterede, mens der på andre områder har været merindtægter på 0,8 mio. kr.

I forhold til regnskabet for 2012 er der tale om en mindreindtægt på 1,5 mio. kr., som primært skyldes at indtægter for de særlige pensionistkort i 2012 var særligt høje, pga. en overførsel fra 2011.

Ringkøbing-Skjern Kommune

Kommunen har en merindtægt i forhold til budgettet på 0,4 mio. kr., som primært skyldes at kommunens refusion til Region Midtjylland som følge af "gratis skolekort" i Ringkøbing-Skjern Kommune har været 0,5 mio. kr. mindre end forventet, mens der på andre områder er mindreindtægter på 0,1 mio. kr.

Samsø Kommune

Kommunen har mindreindtægter i forhold til budgettet på 0,2 mio. kr. En væsentlig årsag hertil er nedgang i indtægter for teletaxa, som følge af reduktion i tilbuddet i løbet af 2013.

Silkeborg Kommune

Silkeborg Kommune har en beskedne mindreindtægt på 0,1 mio. kr. i forhold til budgettet, hvilket bl.a. kan skyldes at kvaliteten af den lokale bybusdrift har været ramt af de omfattende vejarbejder i byen. Det kan have kostet kunder.

Skanderborg Kommune

Skanderborg Kommune har en ganske betydelig merindtægt i forhold til budgettet på samlet 0,9 mio. kr. Passagerindtægterne er 0,2 mio. kr. over budgettet, ligesom kommunen har modtaget 0,9 mio. kr. mere for salg af Ungdomskort end budgetteret – bl.a. fordi kommunen har overtaget kørsel mellem Skanderborg og Ry, hvor der er en del uddannelsessøgende. Skanderborg Kommune har også gjort meget ud af, at sikre gode busforbindelser til "campus". På andre områder er der tale om mindreindtægter på 0,2 mio. kr. Indtægter for kørsel til Smukfest i Skanderborg, er indeholdt i passagerindtægterne.

Viborg Kommune

Kommunen har merindtægter på godt 0,6 mio.kr., men det skal bl.a. ses i lyset af et større kørselsomfang end tidligere. Indtægten i Viborg pr. køreplantime er faldende.

Aarhus Kommune

Aarhus Kommune har haft markante merindtægter i 2013 i forhold til budgettet på 22,4 mio. kr. Den nye køreplan, der blev etableret i 2011 er nu ved at være kørt ind, og man oplever pres på

mange af de højfrekvente A-bus ruter. Samtidig er billetkontrollen i Aarhus blevet effektiviseret, således at flere betaler billet. Det skal bemærkes at indtægter for kontrolafgifter i Aarhus ikke indgår som en del af indtægtsregnskabet.

Region Midtjylland

Regionen oplever også en betydelig indtægtsfremgang på 13,7 mio. kr i forhold til budgettet. Det skyldes bl.a. at de regionale ruter har haft fremgang langs indfaldsvejene til Aarhus, hvor kunderne nu får et bedre regionalt tilbud end før. Regionen har samtidig overtaget driften af lufthavnsruten Aarhus-Billund, hvilket har medført indtægter i størrelsesordenen 4,5 mio. kr. ved salg i bussen. Dertil kommer salg på salgssteder. Endelig er det forbedrede resultat af Bus-Tog samarbejdet til gavn for Region Midtjyllands indtægter.

Handicapkørsel

Nettoudgifterne til handicapkørsel udgjorde i 2013 29,5 mio. kr.

Samlet set er der i Midttrafik en netto mindredgift på 2,5 mio. kr. Mindreforbruget blev estimeret til henholdsvis 4,6 mio. kr. og 3,8 mio. kr. i de forventede regnskaber for 2. og 3. kvartal. Mod en formodning om nedgang i handicapkørslen hen over året, estimeret ud fra antal kørsler i årets første måneder, har det vist sig, at den i stedet har holdt sig på et jævnt niveau henover året. Det samlede niveau har dog ligget lavere end antaget ved budgetudmøntningen for 2013.

	Regnskab 2013 Netto	Forventet regnskab 2013 3. kvartal Netto	Budget 2013 netto	Afvigelse Budget - regnskab	Ændring ift. budget	Regnskab 2012 Netto
Favrskov	828.292	781.000	782.000	-46.292	5,9%	909.000
Hedensted	995.293	933.000	1.111.000	115.707	-10,4%	1.348.000
Herning	1.495.898	1.375.000	1.500.000	4.102	-0,3%	1.635.000
Holstebro	853.892	784.000	762.000	-91.892	12,1%	987.000
Horsens	1.755.810	1.668.000	1.806.000	50.190	-2,8%	1.808.000
Ikast-Brande	624.506	607.000	620.000	-4.506	0,7%	741.000
Lemvig	496.059	451.000	436.000	-60.059	13,8%	600.000
Norddjurs	588.664	500.000	520.000	-68.664	13,2%	674.000
Odder	690.178	654.000	547.000	-143.178	26,2%	599.000
Randers	1.885.007	1.815.000	1.957.000	71.993	-3,7%	1.864.000
Ringkøbing-Skjern	1.266.707	1.200.000	1.226.000	-40.707	3,3%	1.335.000
Samsø	176.071	186.000	171.000	-5.071	3,0%	184.000
Silkeborg	1.778.522	1.624.000	1.768.000	-10.522	0,6%	1.872.000
Skanderborg	701.343	623.000	663.000	-38.343	5,8%	796.000
Skive	688.233	634.000	659.000	-29.233	4,4%	821.000
Struer	419.462	402.000	408.000	-11.462	2,8%	393.000
Syddjurs	542.621	524.000	612.000	69.379	-11,3%	669.000
Viborg	1.686.753	1.600.000	1.644.000	-42.753	2,6%	1.600.000
Aarhus	12.031.680	11.804.000	14.805.000	2.773.320	-18,7%	20.787.000
Regionen	0	0	0	0		
I alt	29.504.992	28.165.000	31.997.000	2.492.008	-7,8%	39.622.000

Den samlede besparelse på 2,5 mio. kr. udgøres af et mindreforbrug på 3,1 mio. kr. hvor hovedparten vedrører Aarhus kommune. Modsat er der et samlet merforbrug på 0,6 mio. kr. fordelt over en række kommuner jævnfør ovenstående skema.

Aarhus Kommune

I forhold til budgettet er turantallet faldet med 17 %, hvilket har medført en nettobesparelse på 2,8 mio. kr. for Aarhus Kommune. Nedgangen på turantal skyldes blandt andet en højere egenbetaling.

Hedensted, Holstebro, Horsens, Odder og Randers kommuner

Ud over Aarhus Kommune er der grundet lavere turantal end forventet et væsentligt mindreforbrug i blandt andet Hedensted, Horsens, Randers og Syddjurs kommuner. Holstebro, Lemvig, Norddjurs og Odder kommuner har derimod kørt flere ture end forventet og har en samlet overskridelse af budgettet på 0,6 mio. kr.

Generelt har der været en forventning om flere kørte ture end der reelt er forekommet. Samlet set er der kørt 9,7 % færre ture end budgetteret.

Kan-kørsel

Nettoudgifterne til Kan-kørsel udgjorde i 2013 382,9 mio. kr., hvoraf de 141,0 vedrører kommunerne i Midttrafik samt Region Midtjylland. De resterende 241,9 mio. kr. vedrører FynBus, NT og Sydtrafik.

	Regnskab 2013	Forventet regnskab 2013 3. kvartal	Budget 2013	Afvigelse Budget - regnskab	Ændring ift. budget	Regnskab 2012
Favrskov	323.862	319.000	605.000	281.138	-46,5%	206.000
Hedensted	65.476	59.000	61.000	-4.476	7,3%	37.000
Herning	0	0	0	0		0
Holstebro	857.645	860.000	900.000	42.355	-4,7%	1.333.000
Horsens	8.014.341	8.029.000	10.119.000	2.104.659	-20,8%	9.513.000
Ikast-Brande	35.975	37.000	33.000	-2.975	9,0%	39.000
Lemvig	278.874	270.000	282.000	3.126	-1,1%	300.000
Norddjurs	1.902.412	1.912.000	3.069.000	1.166.588	-38,0%	1.739.000
Odder	0	0	0	0		0
Randers	1.117.022	1.144.000	1.270.000	152.978	-12,0%	6.059.000
Ringkøbing-Skjern	384.894	393.000	529.000	144.106	-27,2%	0
Samsø	238.433	254.000	242.000	3.567	-1,5%	282.000
Silkeborg	2.753.988	2.899.000	2.645.000	-108.988	4,1%	2.606.000
Skanderborg	0	0	0	0		0
Skive	8.936.177	9.937.000	9.996.000	1.059.823	-10,6%	11.587.000
Struer	16.230	14.000	18.000	1.770	-9,8%	27.000
Syddjurs	1.841.538	1.853.000	2.971.000	1.129.462	-38,0%	0
Viborg	1.293.194	1.332.000	1.632.000	338.806	-20,8%	1.608.000
Aarhus	3.821.708	3.847.000	4.998.000	1.176.292	-23,5%	3.246.000
Regionen	109.068.720	109.019.000	100.004.000	-9.064.720	9,1%	103.339.000
I alt vedr. bestillere	140.950.490	142.178.000	139.374.000	-1.576.490	1,1%	141.921.000
Sydtrafik	188.294.774	188.416.000	179.849.000	-8.445.774	4,7%	152.392.000
NT	50.908	0	0	-50.908		0
Fynbus	53.578.387	54.368.000	51.760.000	-1.818.387	3,5%	71.100.000
I alt vedr. øvrige	241.924.069	242.784.000	231.609.000	-10.315.069	4,5%	223.492.000
I alt	382.874.559	384.962.000	370.983.000	-11.891.559	3,2%	365.413.000

På kan-kørsel området har Midttrafik et merforbrug på 11,9 mio. kr. i forhold til det budgetterede.

Den primære årsag til merforbruget er, at omkostningerne specielt vedrørende kørsel for Fynbus, Sydtrafik og Regionen ligger over det forventede. Alene Fynbus, NT og Sydtrafik tegner sig for et merforbrug på 10,3 mio. kr.

Region Midtjylland

Der har været og der er forventning om en fortsat vækst på patientbefordringen fremadrettet. Væksten kan hovedsageligt tilskrives centralisering af behandlingstilbuddene på sygehusene i Regionen. I 2013 er der et merforbrug på 9,1 mio. kr.

Fynbus

Merforbruget på 1,8 mio. kr. hos Fynbus skal findes ved en stigende vækst på skolekørsler.

Sydtrafik

Sydtrafik har haft en væsentlig fremgang i antallet af ture vedrørende patientbefordring og et samlet merforbrug på 8,4 mio. kr. i 2013.

Modsat har en række kommuner haft et væsentligt mindreforbrug, hvor hovedparten af mindreforbruget skal findes hos Horsens, Norddjurs, Skive, Syddjurs og Aarhus kommuner.

Horsens Kommune

Mindreforbruget i Horsens Kommune på 2,1 mio. kr. skal hovedsageligt findes ved omlægningen af skolekørslen i kommunen. Det resterende skyldes færre kørte ture end forventet.

Norddjurs, Skive, Syddjurs og Aarhus kommuner

Generelt færre kørte ture end forventet og deraf en besparelse i forhold til det budgetteret jævnfør ovenstående skema.

Togdrift

Togdrift vedrører kun Region Midtjylland. I forhold til budgettet for 2013 viser området et samlet mindreforbrug på ca. 3,9 mio. kr. Det er sammensat af flere indtægter på ca. 1,4 mio. kr. og færre driftsudgifter på ca. 2,5 mio. kr.

I 2013 har der været en passagerfremgang på Odderbanen på 5,5 %. Flere passagerer på banen skyldes samdriften mellem Odderbanen og Grenaabanen, som blev iværksat i december 2012. I forbindelse med etablering af samdriften er der indsat nyere Desirotog og køreplanen blev udvidet med flere ture.

Indtægter på banerne i perioden 2010-2013.

Indtægter Togdrift	2013	2012	2011	2010
Odderbanen	13.908.704	11.981.331	11.710.918	11.698.418
Lemvigbanen	2.277.907	2.409.449	2.634.884	2.424.712
Kontrolafgifter - Odderbanen	720.082	473.782	447.474	
"Gratis ture" - Lemvig komm.	400.000	200.000		
Total	17.306.693	15.064.594	14.793.276	14.123.130

Udgifter til togdrift omfatter kontraktbetaling til DSB for togekørsel på Odderbanen og underskuds-dækning til Midtjyske Jernbaner til drift- og infrastrukturudgifter.

I trafikaftalen fra 12. juni 2012, har staten stillet 4 Desirotog gratis til rådighed for Region Midtjylland for samdrift på Odderbanen. I Operatørkontrakten med DSB er det aftalt, at kontraktbetalingen nedsættes, når disse tog indsættes i fuld samdrift og DSB kan udtage egne eller lejede togsæt. Desirotogene er indsat fra 1. september 2013, hvilket har betydet færre udgifter til DSB.

Udgifter Togdrift	2013
Underskuds-dækning Midtjyske Jernbaner A/S	25.499.998
DSB Aarhus Nærbane (operatørkontrakt)	32.160.681
Total	57.660.679

Tilskud investeringer/infrastruktur.

Midttrafik har i 2013 udbetalt tilskud til Midtjyske Jernbaner til dækning af selskabets anlægsomkostninger. Anlægstilskuddene til Midtjyske Jernbaner aftales løbende mellem Midttrafik, Region Midtjylland og Midtjyske Jernbaner.

I 2013 er der udbetalt ca. 14,7 mio. kr. som vedrører en pulje på ca. 4,6 mio. kr. til investeringer som Midtjyske Jernbaner selv disponerer. Desuden er der et afdrag på et lån på ca. 10,1 mio. kr., som Region Midtjylland har optaget for at finansiere sporombygningen på Odderbanen. Projektøkonomien indgår ikke i Midttrafiks investeringsbudget for banen, men finansieres "krone til krone"

via Regionens indbetalinger til Midttrafik og Midttrafiks udbetalinger til Midtjyske Jernbaner A/S.

Midtjyske Jernbaner fører voldgiftssag mod entreprenør og rådgiver for sporombygningen på Odderbanen. Midttrafik, Midtjyske Jernbaner og Region Midtjylland drøfter løbende sagsforløbet og aftaler fornødne initiativer.

Trafikselskabet (administration og fællesaktiviteter)

Administrationen har afsluttet 2013 med et mindre forbrug i Trafikselskabet på 15,1 mio. kr. Fra tidligere år var der overført 7,2 mio. kr., hvorfor det reelle mindre forbrug i 2013 er på 7,9 mio. kr.

Mindreforbruget skyldes ikke forbrugte uddannelsesmidler, udskudte projekter, opsagt serviceaftale på køreplanssystem i forbindelse med overgang til nyt system samt gennemførelse øvrige af besparelser indført i administrationen og salgsstrukturen med henblik på opsparring til realtidsinformation til kunderne, ekstraudgifter til rejsekort og zoneomlægning i hele regionen

Mindreforbruget søges overført til 2014 i selvstændigt dagsordenpunkt " Anvendelse af mindreforbrug i Trafikselskabet".

Billetkontrollen – kontrolafgifter

Billetkontrollen inklusiv kontrolafgifter vedrører udekukkende Aarhus Kommune. Regnskabet viser en stigning i nettoudgifterne på 1,5 mio. kr. i forhold til budgettet, men samlet set er der merindtægter til Aarhus Kommune, da stigningen i overførsler af kontrolafgifter til kommunen, er større end stigning i nettoudgifterne.

Indtægterne fra kontrolafgifter udgør 15,5 mio. kr., hvilket er 3,0 mio. kr. højere end budgetteret, mens udgifterne til kontrol og kontroladministration udgør 13,9 mio. kr., hvilket er 2,4 mio. kr. mere end budgetteret. Merudgifterne er affødt af udgifter til den indgåede kontrakt med G4S.

Sammenlignes stigningen i kontrolafgifter med stigning i udgifter til kontrol og kontroladministration fremgår det, at stigningen i kontrolafgifter er 0,6 mio. kr. større end stigningen i udgifterne til at gennemføre og administrere kontrollen.

Der blev overført ikke-betalte kontrolafgifter for 9,3 mio. kr. til Aarhus Kommune, hvilket er 2,1 mio. kr. mere end budgettet. Overførslerne til Aarhus Kommune står som en udgift i Midttrafiks regnskab, men er indtægter for kommunen, idet kommunen inddriver de overførte kontrolafgifter.

Letbanen

Udgifterne til Letbanesekretariatet balancerer i 2013.

Ultimo 2013 indgik Midttrafik en aftale med det kommende driftsselskab for Aarhus Letbane om, at Midttrafik varetager selskabets administration. Dette medfører at omfanget af opgaver, som Midttrafik løser for driftsselskabet øges.

Der har i første halvdel af 2013 været nedsat en styregruppe med embedsmænd fra Aarhus Kommune, Region Midtjylland og med deltagelse af Midttrafik, til at tilvejebringe et beslutningsgrundlag for etablering af Driftsselskabet Aarhus Letbane.

Driftsselskabet Aarhus Letbane blev oprettet 30. september 2013, og Midttrafik overførte i den forbindelse samtlige forpligtelser til Driftsselskabet. Regnskabet for operatørbudgettet er derfor 0 kr. i 2013

Midttrafik vil varetage administrationsopgaverne i tilknytning til letbanedriften, således at Driftsselskabet ikke behøver at opbygge en administration med parallelle kompetencer.

Rejsekortet

Rejsekortet er i regnskab opdelt i 2 udgiftsposter.

Det gamle VAT-projektet med Horsens Kommune og Region Midtjylland lukkes og indbetalte bidrag overføres til det nye rejsekortprojekt, hvor de indgår som en del af betalingen for de to bestillere.

Det nye rejsekortprojekt er implementering og driften af rejsekortet i Midttrafik. De store udgiftsposter til rejsekortprojektet i 2013 finansieres dels af det optagne lån, dels af Midttrafiks opsparede midler fra regnskabet for 2012. Herved sker der ingen indbetaling i 2013 fra bestillerne, idet bestillerens finansieringsbidrag først kommer til betaling fra og med 2014.

Undtaget herfra er Silkeborg Kommune og Horsens Kommune, som har valgt at indskyde i alt 12,9 mio. kr. allerede i 2013. Silkeborg Kommune kontantfinansierede investeringerne i årene 2013-15, men det er udelukkende finansieringen af 2013, der fremgår af bilagstabellen, der viser regnskabet i 2013. Den resterende del af indskuddet er placeret på en balancekonto hos Midttrafik.

Med kontantfinansieringen vil disse kommuner ikke deltage i forrentning og afdrag på finansieringslånet, optaget af Midttrafik i 2013.

Renteindtægter

Der har i 2013 været renteindtægter på 0,3 mio. kr. Renteindtægterne er konsekvenserne af en stram likviditetsstyring samt det forhold, at indestående likviditet har været placeret på gunstige aftalekonti. Renteindtægterne foreslås overført til rejsekortprojektet i 2014.

Projekter med tilskud fra puljer

Nettoudgifterne til puljer udgjorde i 2013 1,4 mio. kr.

Pendlerruten

Pendlerruten er en direkte busforbindelse mellem Silkeborg og Aarhus Nord, som i 3 år har været støttet af Trafikstyrelsens puljemidler. Ruten medfører en besparelse i rejsetid for kunderne i forhold til de normale muligheder via Aarhus C.

Ruten har været en forsøgsrute, som ved udgangen af 2013 har kørt i 3 år. Trafikstyrelsen har i forsøgets sidste år støttet projektet med 25 % af driftsudgifterne. Øvrige udgifter finansieres af Region Midtjylland.

Midttrafik fik i 2013 udbetalt et støttebeløb på 0,1 mio. kr., til delvis dækning af projektudgifter i 2012.

Der er undervejs gennemført passagertællinger på ruten, og der er i 2013 gennemført en tilfredshedsundersøgelse. Disse danner nu baggrund for en afrapportering til Trafikstyrelsen om projektet, ligesom de danner grundlaget for Region Midtjyllands beslutning om rutens fortsatte beståen.

Realtid i Silkeborg

Midttrafik har i 2013 haft nettoudgifter på 1,5 mio.kr.

I 2013 er projekt om "sammenhæng i Silkeborg" fortsat fra 2012. I 2013 er 23 bybusser i Silkeborg blevet udstyret med realtid og informationsskærme i busserne. I 2013 har der været omkostninger til teknik til realtidinformation. Disse omkostninger er afholdt og afsluttet. Der er også omkostninger til drift af systemet og omkostninger til driften vil også komme fremadrettet.

Projektet forventes afsluttet i 2014 ligesom tilskud, der dækker samtlige projektudgifter, forventes modtaget i 2014.

Detailopgørelser

I det følgende er der en samlet oversigt over budget og forventet regnskab (netto) for hovedområderne med regnskabstal for regnskabet for 2013 samt de forventede regnskaber efter 2. og 3. kvartal 2013. Herudover er der detailoplysninger (brutto) opgjort for den enkelte bestiller.

Tabel 1 (fortsat): Midttrafik, regnskab 2013

	Budget	Netto/budget
	Trafik-selskabet	Samlet bestiller mellemværende
Favskov	886.000	16.775.001
Hedensted	992.000	9.784.795
Herning	3.404.000	33.993.614
Holstebro	2.253.000	28.594.865
Horsens	3.984.000	43.485.285
Ikast-Brande	967.000	16.622.534
Lemvig	763.000	9.445.986
Norddjurs	755.000	17.039.165
Odder	493.000	6.265.562
Randers	7.663.000	71.449.995
Ringkøbing-Skjern	2.052.000	24.325.660
Samsø	532.000	5.222.714
Silkeborg	4.791.000	46.121.564
Skanderborg	1.399.000	18.493.638
Skive	2.372.000	31.776.536
Struer	720.000	7.913.770
Syddjurs	1.319.000	19.007.038
Viborg	4.484.000	37.746.527
Aarhus	36.877.000	232.192.701
Regionen	43.174.000	400.674.897
Ikke-bestillerfordelt	7.236.225	8.365.896
Akk. mindretorng	-15.075.512	-15.075.512
I alt vedr. Midttrafiks bestillere	112.040.713	1.070.222.229
Sydtrafik		189.250.774
NT		50.908
Fynbus		53.840.887
I alt vedr. øvrige	0	243.142.569
Total Midttrafik	112.040.713	1.313.364.798

Tabel 2: Busdrift, regnskab 2013

	Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Tilskud		Tilskud		
	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013
Favskov	15.582.000	15.794.551	-212.551	-1.272.000	-1.241.729	-30.271	0	0	0	0	0	0	0
Hedensted	12.231.000	11.760.784	470.216	-2.647.000	-3.153.586	506.586	-913.000	-913.000	-913.000	-913.000	0	-913.000	-913.000
Herning	45.596.000	46.767.481	-1.171.481	-16.076.000	-17.668.765	1.592.765	-5.000	-5.000	-5.000	-5.000	0	-5.000	-5.000
Holstebro	33.433.000	33.410.420	22.580	-8.868.000	-8.891.492	23.492	0	0	0	0	0	0	0
Horsens	45.906.000	45.284.339	621.661	-19.342.000	-19.830.905	488.905	-312.000	-312.000	-312.000	-312.000	0	-312.000	-312.000
Ikast-Brande	14.936.000	14.968.129	-32.129	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lerwig	8.318.000	7.874.042	443.958	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Norddjurs	15.003.000	14.995.377	7.623	-2.015.000	-1.187.474	-827.526	-467.000	-467.000	-467.000	-467.000	0	-467.000	-467.000
Odder	6.286.000	6.392.926	-106.926	-1.217.000	-1.347.542	130.542	0	0	0	0	0	0	0
Randers	90.224.000	90.693.066	-469.066	-30.074.000	-29.588.371	-485.629	-682.000	-682.000	-682.000	-682.000	0	-682.000	-682.000
Ringkøbing-Skjern	24.802.000	26.260.632	-1.458.632	-3.755.000	-4.181.850	426.850	-1.565.000	-1.565.000	-1.565.000	-1.565.000	0	-1.565.000	-1.565.000
Samsoe	5.522.000	5.418.351	103.649	-1.384.000	-1.208.010	-175.990	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	54.053.000	54.970.396	-917.396	-24.667.000	-24.540.719	-126.281	0	0	0	0	0	0	0
Skanderborg	21.530.000	22.189.834	-659.834	-4.893.000	-5.833.539	940.539	0	0	0	0	0	0	0
Skive	28.693.000	28.682.085	10.915	-8.831.000	-8.771.627	-59.373	-632.000	-632.000	-632.000	-632.000	0	-632.000	-632.000
Struer	7.584.000	7.922.666	-338.666	-1.131.000	-1.180.376	49.376	0	0	0	0	0	0	0
Syddjurs	19.905.000	18.640.162	1.264.838	-3.648.000	-3.681.053	33.053	0	0	0	0	0	0	0
Viborg	47.716.000	48.804.745	-1.088.745	-15.394.000	-16.049.742	655.742	-2.799.000	-2.799.000	-2.799.000	-2.799.000	0	-2.799.000	-2.799.000
Aarhus	455.427.000	457.397.352	-1.970.352	-264.345.000	-286.708.000	22.363.000	0	0	0	0	0	0	0
Regionen	467.535.000	473.768.245	-6.233.245	-279.241.000	-292.922.935	13.681.935	7.375.000	7.375.000	7.375.000	7.375.000	0	7.375.000	7.375.000
I alt	1.420.282.000	1.431.995.583	-11.713.583	-688.800.000	-727.987.715	39.187.715	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 2: Busdrift, regnskab 2013 (fortsat)

	Netto		Netto		Netto		Netto		Netto		Netto	
	Budget 2013	Regnskab 2013	Forventet regnskab 2. kvartal 2013	Forventet regnskab 3. kvartal 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)
Favskov	14.310.000	14.552.822	14.871.000	14.649.000	-242.822	318.178	96.178					
Hedensted	8.671.000	7.694.198	7.666.000	7.554.000	976.802	-28.198	-140.198					
Herning	29.515.000	29.093.716	29.518.000	30.222.000	421.284	424.284	1.128.284					
Holstebro	24.565.000	24.518.928	25.071.000	24.476.000	46.072	552.072	-42.928					
Horsens	26.252.000	25.141.434	25.912.000	25.260.000	1.110.566	770.566	118.566					
Ikast-Brande	14.936.000	14.968.129	15.022.000	14.886.000	-32.129	53.871	-82.129					
Lemvig	8.318.000	7.874.042	7.994.000	7.905.000	443.958	119.958	30.958					
Norddjurs	12.521.000	13.340.903	13.231.000	13.248.000	-819.903	-109.903	-92.903					
Odder	5.069.000	5.045.384	5.194.000	5.010.000	23.616	148.616	-35.384					
Randers	59.468.000	60.422.695	59.323.000	59.646.000	-954.695	-1.099.695	-776.695					
Ringkøbing-Skjern	19.482.000	20.513.782	20.106.000	20.614.000	-1.031.782	-407.782	100.218					
Samsø	4.138.000	4.210.341	4.294.000	4.201.000	-72.341	83.659	-9.341					
Silkeborg	29.386.000	30.429.677	30.282.000	30.211.000	-1.043.677	-147.677	-218.677					
Skanderborg	16.637.000	16.356.295	16.891.000	16.980.000	280.705	534.705	623.705					
Skive	19.230.000	19.278.458	19.466.000	19.648.000	-48.458	187.542	369.542					
Struer	6.453.000	6.742.290	6.956.000	6.782.000	-289.290	213.710	39.710					
Syddjurs	16.257.000	14.959.109	15.516.000	15.425.000	1.297.891	556.891	465.891					
Viborg	29.523.000	29.956.003	30.327.000	30.565.000	-433.003	370.997	608.997					
Aarhus	191.082.000	170.689.352	184.148.000	175.176.000	20.392.648	13.458.648	4.486.648					
Regionen	195.669.000	188.220.310	200.555.000	196.748.000	7.448.690	12.334.690	8.527.690					
I alt	731.482.000	704.007.868	732.343.000	719.206.000	27.474.132	28.335.132	15.198.132					

Tabel 3: Handicapkørsel, regnskab 2013

	Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Netto		Netto		Netto		Netto	
	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Budget 2013	Regnskab 2013	Forventet regnskab 2. kvartal 2013	Forventet regnskab 3. kvartal 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)	Netto
Favrskov	1.010.000	1.072.810	-62.810	-228.000	-244.518	16.518	782.000	828.292	742.000	781.000	742.000	781.000	-46.292	-86.292	-47.292	
Hedensted	1.395.000	1.254.475	140.525	-284.000	-259.182	-24.818	1.111.000	995.293	966.000	933.000	966.000	933.000	115.707	-29.293	-62.293	
Herning	1.914.000	1.880.465	33.535	-414.000	-384.567	-29.433	1.500.000	1.495.898	1.376.000	1.375.000	1.376.000	1.375.000	4.102	-119.898	-120.898	
Holstebro	1.037.000	1.159.874	-122.874	-275.000	-305.982	30.982	762.000	853.892	702.000	784.000	702.000	784.000	-91.892	-151.892	-69.892	
Horsens	2.353.000	2.310.140	42.860	-547.000	-554.330	7.330	1.806.000	1.755.810	1.678.000	1.668.000	1.678.000	1.668.000	50.190	-77.810	-87.810	
Ikast-Brande	826.000	822.662	3.338	-206.000	-198.156	-7.844	620.000	624.506	563.000	607.000	563.000	607.000	-4.506	-61.506	-17.506	
Lemvig	584.000	647.990	-63.990	-148.000	-151.931	3.931	436.000	496.059	470.000	451.000	470.000	451.000	-60.059	-26.059	-45.059	
Norddjurs	673.000	756.335	-83.335	-153.000	-167.671	14.671	520.000	588.664	481.000	500.000	481.000	500.000	-88.664	-107.664	-88.664	
Odder	688.000	877.630	-189.630	-141.000	-187.452	46.452	547.000	690.178	638.000	654.000	638.000	654.000	-143.178	-52.178	-36.178	
Randers	2.463.000	2.359.110	103.890	-506.000	-474.103	-31.897	1.957.000	1.885.007	1.805.000	1.815.000	1.805.000	1.815.000	71.993	-80.007	-70.007	
Ringkøbing-Skjern	1.607.000	1.620.802	-13.802	-381.000	-354.095	-26.905	1.226.000	1.266.707	1.056.000	1.200.000	1.056.000	1.200.000	-40.707	-210.707	-66.707	
Samsø	209.000	214.741	-5.741	-38.000	-38.670	670	171.000	176.071	160.000	186.000	160.000	186.000	-5.071	-16.071	9.929	
Silkeborg	2.306.000	2.289.137	16.863	-538.000	-510.615	-27.385	1.768.000	1.778.522	1.525.000	1.624.000	1.525.000	1.624.000	-10.522	-253.522	-154.522	
Skanderborg	873.000	908.691	-35.691	-210.000	-207.348	-2.652	663.000	701.343	607.000	623.000	607.000	623.000	-38.343	-94.343	-78.343	
Skive	883.000	895.719	-12.719	-224.000	-207.486	-16.514	659.000	688.233	614.000	634.000	614.000	634.000	-29.233	-74.233	-54.233	
Stuer	560.000	576.875	-16.875	-152.000	-157.413	5.413	408.000	419.462	399.000	402.000	399.000	402.000	-11.462	-20.462	-17.462	
Syddjurs	799.000	690.575	108.425	-187.000	-147.954	-39.046	612.000	542.621	500.000	524.000	500.000	524.000	69.379	-42.621	-18.621	
Viborg	2.124.000	2.194.822	-70.822	-480.000	-508.069	28.069	1.644.000	1.686.753	1.588.000	1.600.000	1.588.000	1.600.000	-42.753	-98.753	-86.753	
Aarhus	18.602.000	15.217.379	3.384.621	-3.797.000	-3.185.699	-611.301	14.805.000	12.031.680	11.544.000	11.804.000	11.544.000	11.804.000	2.773.320	-487.680	-227.680	
Regionen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
I alt	40.906.000	37.750.233	3.155.767	-8.909.000	-8.245.241	-663.759	31.997.000	29.504.992	27.414.000	28.165.000	27.414.000	28.165.000	2.492.008	-2.090.992	-1.339.992	

Tabel 5: Togdrift, regnskab 2013

	Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		
	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Forventet regnskab 2. kvartal 2013	Regnskab 2. kvartal 2013	Difference (budget minus FR 2. kvartal)	Forventet regnskab 3. kvartal 2013	Regnskab 3. kvartal 2013	Difference (budget minus FR 3. kvartal)	Forventet regnskab 2. kvartal	Regnskab 2. kvartal	Difference (FR budget minus regnskab)
Regionen																					
Driftstilskud	60.213.800	57.660.679	2.553.121	-15.900.000	-17.306.693	1.406.693	44.313.800	40.353.986	4.000.000	44.113.800	41.600.000	2.513.800	41.600.000	41.600.000	0	41.600.000	41.600.000	0	41.600.000	41.600.000	0
Anlægstilskud *	14.712.000	14.711.484	516				14.712.000	14.711.484	516	14.712.000	14.712.000	0	14.712.000	14.712.000	0	14.712.000	14.712.000	0	14.712.000	14.712.000	0
- heraf ordinære anlægsinvesteringer	4.568.000	4.568.286	-286																		
- heraf ydelse vedr. spor på Oddebanen	10.154.000	10.153.198	802																		
I alt	74.925.800	72.372.163	2.553.637	-15.900.000	-17.306.693	1.406.693	59.025.800	55.065.470	3.960.330	58.825.800	56.312.000	2.513.800	56.312.000	56.312.000	0	56.312.000	56.312.000	0	56.312.000	56.312.000	0

* Region Midtjylland finansierer anlægstilskuddene til Midtjyske Jernbaner. Midttrafik's udbetalinger af anlægstilskud til Midtjyske Jernbaner, modsvares af Region Midtjyllands indbetalinger til Midttrafik.

Note: Midttrafik har afholdt adrag på gældsbevret til Region Midtjylland på kr. 10.154.000,-. Gældsbevret til Region Midtjylland angår et anlægstilskud til sporombygningen på Oddebanen. Region Midtjylland har optaget lån til finansiering af sporombygningen og Regionen yder et tilskud til Midttrafik, svarende adraget på gældsbevret.

Table 6: Trafikselskabet, regnskab 2013

	Budget 2013			Regnskab 2013			Difference		
	Bus-adm.	Handicap-adm	I alt	Bus-adm.	Handicap-adm	I alt	Bus-adm.	Handicap-adm	I alt
I alt	113.474.000	13.642.000	127.116.000	99.450.193	12.590.520	112.040.713	14.023.807	1.051.480	15.075.287
Overført resultat 2012	7.236.225		7.236.225				7.236.225	0	7.236.225
	120.710.225	13.642.000	134.352.225	99.450.193	12.590.520	112.040.713	21.260.032	1.051.480	22.311.512

Trafikselskabet udspecificeret, regnskab 2013

	Budget 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)
Lønudgifter	48.571.000	47.786.327	784.673
Teletaxa adm	465.000	263.774	201.226
Div. administration	38.379.000	36.383.115	1.995.885
Billetteringsudstyr	4.210.000	3.438.404	771.596
Rutebilstationer inkl. moms	12.044.000	11.353.041	690.959
Information og markedsføring	14.451.000	11.310.205	3.140.795
Handicap administration	13.642.000	12.590.520	1.051.480
Indtægter Flextrafik	-10.883.000	-10.085.673	-797.327
Udmøntning af besparelse	-999.000	-999.000	0
Subtotal (årets budget)	119.880.000	112.040.713	7.839.287
Overført mindreforbrug fra 2012	7.236.225	0	
Nye poster i alt	7.236.225	0	
Til rådighed i 2013	127.116.225	112.040.713	15.075.512

Tabel 7: Kontrolafgifter Aarhus Kommune, regnskab 2013

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Kontrolafgifter	-12.541.000	-12.541.000	-16.301.000	-15.542.650	3.001.650	3.001.650	-758.350
Overførsel af kontrolafgifter til Aarhus kommune	7.261.000	7.261.000	9.129.000	9.338.635	-2.077.635	-2.077.635	-209.635
Billetkontroladministration, kontrollører og G4S	11.499.000	11.499.000	15.338.000	13.872.985	-2.373.985	-2.373.985	1.465.015
I alt	6.219.000	6.219.000	8.166.000	7.668.970	-1.449.970	-1.449.970	497.030

Tabel 8: Letbane, regnskab 2013

Tabel 8a: Letbanesekretariat

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Fawskov	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Hedensted							
Herning							
Holstebro							
Horsens							
Ikast-Brande							
Lemvig							
Norddjurs	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Odder	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Randers	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Ringkøbing-Skiern							
Samsø							
Silkeborg	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Skanderborg	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Skive							
Struer							
Syddjurs	37.000	37.000	37.000	37.000	0	0	0
Viborg							
Aarhus	492.000	492.000	492.000	492.000	0	0	0
Regionen	164.000	164.000	164.000	164.000	0	0	0
I alt	915.000	915.000	915.000	915.000	0	0	0

Tabel 8b: Letbane operatørudbud

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Aarhus	750.000	750.000	0	0	750.000	750.000	0
Regionen	750.000	750.000	0	0	750.000	750.000	0
I alt	1.500.000	1.500.000	0	0	1.500.000	1.500.000	0

Driftsselskabet Aarhus Letbane blev oprettet 30. september 2013, og Midtrafik vil i den forbindelse overføre samtlige forpligtelser til Driftsselskabet.

Forventet regnskab for operatørudbuddet forventes derfor at blive 0 kr. i 2013

Table 9a: Rejsekort (Horsens og Regionen (gamle VAT-aftale), regnskab 2013

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Favrskov							
Hedensted							
Herning							
Holstebro							
Horsens	1.198.000	1.198.000	0	0	1.198.000	1.198.000	0
Ikast-Brande							
Lemvig							
Norddjurs							
Odder							
Randers							
Ringkøbing-Skjern							
Samsø							
Silkeborg							
Skanderborg							
Skive							
Struer							
Syddjurs							
Viborg							
Aarhus	3.593.000	3.593.000	0	0	3.593.000	3.593.000	0
Regionen							
I alt	4.791.000	4.791.000	0	0	4.791.000	4.791.000	0

Table 9b: Rejsekortprojektet i Midttrafik, regnskab 2013

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Favrskov							
Hedensted							
Herning							
Holstebro							
Horsens	0	4.460.000	4.460.000	4.299.688	-4.299.688	160.312	160.312
Ikast-Brande							
Lemvig							
Norddjurs							
Odder							
Randers							
Ringkøbing-Skjern							
Samsø							
Silkeborg	0	8.512.000	8.418.000	5.933.069	-5.933.069	2.578.931	2.484.931
Skanderborg							
Skive							
Struer							
Syddjurs							
Viborg							
Aarhus							
Regionen							
I alt	0	12.972.000	12.878.000	10.232.757	-10.232.757	2.739.243	2.645.243

Horsens og Silkeborg kommune har valgt at kontantfinansiere investeringsudgifterne på rejsekortet og skal dermed betale allerede fra 2013. De andre kommuner samt regionen er lånefinansieret og derfor udskydes udgifterne i 2013 til 2014. Silkeborg kommune ønsker at betale en investeringssum på 8,418 mio. kr. i 2013 svarende til budgetposterne i 2013-2015. Dermed ages forventet regnskab tilsvarende.

Table 10: Pujer og specialt aftalt kørsel, regnskab 2013

	Budget 2013	Forventet regnskab efter 2. kvartal 2013	Forventet regnskab efter 3. kvartal 2013	Regnskab 2013	Difference (budget minus regnskab)	Difference (FR 2. kvartal minus regnskab)	Difference (FR 3. kvartal minus regnskab)
Favrskov							
Hedensted							
Herning							
Holstebro							
Horsens							
Ikast-Brande							
Lemvig							
Norrdjurs							
Odder							
Randers							
Ringkøbing-Skjern							
Samsø							
Silkeborg							
Skanderborg							
Skive							
Struer							
Syddjurs							
Viborg							
Aarhus							
Regionen							
Ikke bestillerfordelt	0	11.482	0	1.414.067	-1.414.067	-1.402.585	1.414.067
Trafikstyrelsen							
I alt	0	11.482	0	1.414.067	-1.414.067	-1.402.585	1.414.067

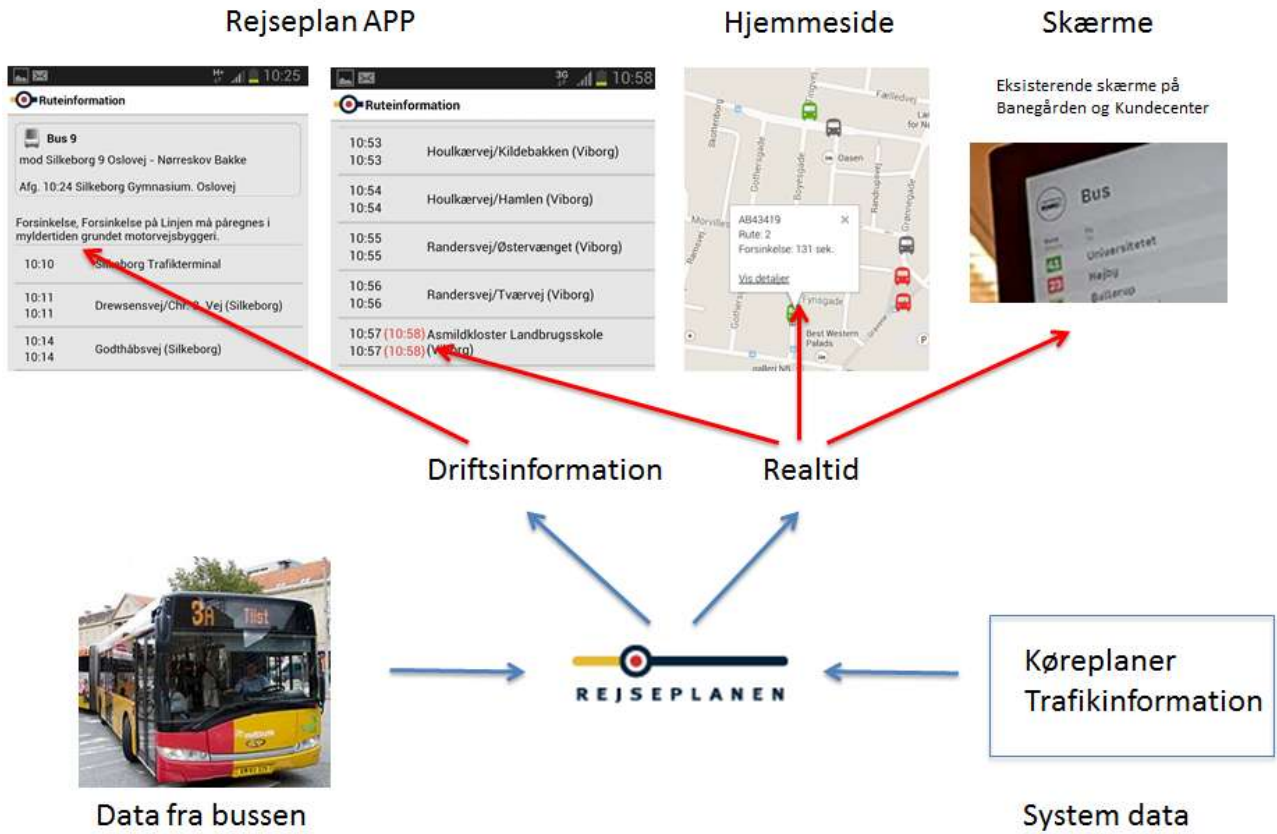
Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 7

Bilag til punkt: Realtid

Principskitse for distribution af realtids- & trafikinformation



Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 9

Kontrakter i bustrafikken

Øget brug af incitament

Udgivet af: Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Udarbejdet af: Transportministeriet
ISBN: [Nr.](Udleveres hos KFL)
Omslag [Navn]
Forsideill.: [Navn]
Tryk: [Navn]
Oplag: [Antal]

Indhold

1.	Indledning og sammenfatning.....	4
1.1.	Indledning.....	4
1.2.	Kommissorium.....	4
1.3.	Sammenfatning.....	7
2.	Kontraktformer.....	10
2.1.	Typer af kontrakter	10
2.1.1.	Kontraktformer på det danske busmarked	13
2.1.2.	Særlige danske projekter	14
2.2.	Kontraktformer på det svenske busmarked.....	17
2.2.1.	Skånetrafiken.....	17
2.2.2.	Stockholms Lokaltrafik (SL).....	19
3.	Organiseringen af den kollektive trafik	21
3.1.	Organisering af den kollektive trafik.....	21
3.2.	Sammenligning af de danske og svenske kontrakter	22
4.	Potentialet for brug af bruttokontrakter med incitament.....	26
4.1.	Hvilke effekter kan der potentielt opnås og med hvilke incitamenter.....	26
4.2.	Operatørernes mulighed for at medvirke til at opnå de ønskede effekter	27
4.3.	Operatørernes og trafikskabernes syn på incitamenter.....	29
4.3.1.	Karakteren af det danske operatørmarked.....	29
4.3.2.	Hvor ser operatørerne relevansen af øget involvering?.....	31
4.3.3.	Operatørernes overvejelser om øget operatørinvolvering og brug af incitamenter	31
4.3.4.	Trafikskabernes overvejelser om øget brug af incitamenter	32
4.3.5.	Opsamling på operatørernes og trafikskabernes overvejelser.....	33
4.4.	Hvornår er det relevant at tænke i kontrakter med øgede incitamenter?.....	33
4.4.1.	Gevinsten af øgede incitamenter i kontrakterne	34
5.	Udvalgets anbefalinger	37
	41

1. Indledning og sammenfatning

1.1. Indledning

Produktivitetskommissionen udgav i foråret 2013 Analyserapport 2 ”Konkurrence, internationalisering og regulering”.

På baggrund af analyserapporten besluttede regeringen i efteråret 2013 at igangsætte en række analyser, herunder en analyse af potentialet for brugen af nettokontrakter i busstrafikken.

Der blev derfor nedsat et udvalg, der fik til opgave at analysere potentialet herfor.

På baggrund af nedenstående kommissorium har Deloitte udført en analyse for Transportministeriet, som har dannet grundlag for denne rapport. Deloitte har udført interviews med 3 af de 6 danske trafikkselskaber og har endvidere modtaget oplysninger fra alle 6 trafikkselskaber omkring bl.a. deres kontraktformer. Endvidere er der indsamlet oplysninger fra og interviewet et udsnit af operatører på det danske marked.

Beregninger og tal i nærværende rapport stammer fra Deloittes analyse medmindre andet er anført.

Endvidere har Trafikstyrelsen og Transportministeriet besøgt to svenske trafikkselskaber, Skånetrafiken og Stockholms Lokaltrafik, med henblik på at afdække deres anvendelse af kontraktformer.

I rapporten belyses det danske og svenske busmarked, herunder sammenholdes de to landes kontraktformer og organiseringen bag den kollektive trafik i de to lande.

På baggrund af gennemgangen af erfaringer fra begge lande vurderes potentialet for brug af henholdsvis nettokontrakter og bruttokontrakter med incitament. Både operatørernes og trafikkselskabernes oplevelser og overvejelser omkring brug af andre kontraktformer inddrages.

1.2. Kommissorium

Det nedsatte udvalg fik følgende kommissorium:

”Baggrund

Produktivitetskommissionen anbefaler, at kontrakter ved udbud af bus-

¹Busser og incitamentskontrakter - Vurdering af effekter ved øget brug af incitament i danske buskontrakter”, Deloitte, Januar 2014.

drift udformes, så busselskaberne tilskyndes til at levere høj kvalitet og sikre, at formålet med den kollektive forsyning opfyldes. Det kan fx indebære øget anvendelse af ”nettokontrakter”, hvor busselskaberne får lov til at beholde merindtægterne ved større passagertal, og kontrakter hvor selskaberne i større grad får lov til at tilrettelægge køreplanerne.

Produktivitetskommissionens angiver, at svenske erfaringer viser produktivtetsgevinster på 15-20 pct. ved nettokontrakter.

Analysens formål og indhold

Der igangsættes derfor en analyse af potentialet ved i højere grad at anvende nettokontrakter for bustrafikken.

Bustrafikken finansieres af kommuner og regioner, som bestiller trafikken hos trafikselskaberne. Trafikselskaberne udbyder bustrafikken og sikrer dermed den laveste pris for ydelsen. I Danmark er grundformen for udbud bruttokontrakter der i mange tilfælde er suppleret med forskellige grader af incitament. Lovgivningen om kollektiv trafik indeholder ikke nogen begrænsninger i forhold til anvendelse af nettokontrakter. Det er trafikselskabernes valg, om de ved udbud af bustrafik anvender brutto- eller nettokontrakter.

Analysen skal kortlægge:

- *Hovedtyper af bruttokontrakter i Danmark*
- *Afdække begrundelserne for de forskellige bruttokontrakter og anvendelse af dem i forskellige sammenhænge, herunder såvel geografiske overvejelser samt overvejelser omkring påvirkningen af det samlede trafiknet.*
- *Afdække de svenske erfaringer med forskellige kontraktformer*
- *Belyse fordele og ulemper ved forskellige kontraktformer i forskellige regier*
- *Vurdering af potentiale ved nettokontrakter*

Analysen skal munde ud i en anbefaling af, om der er potentiale for indgåelse af nettokontrakter i Danmark.

Proces

Analysen igangsættes i efteråret 2013. Der nedsættes en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra Finansministeriet, Transportministeriet, Trafikselskaberne i Danmark, KL og Danske Regioner.

Arbejdsgruppen afrapporterer senest primo februar 2014.”

Udvalget fik følgende sammensætning:

Mikkel Sune Smith, Transportministeriet (formand)
Henrik Severin Hansen, Trafikstyrelsen
Ole Schleemann, Trafikselskaberne i Danmark
Johan Nielsen, Danske Regioner
Berit Mathiesen, KL
Søren Markvad Nielsen, Finansministeriet

Arbejdsgruppen har været sekretariatsbetjent af Transportministeriet:

Anitta Hilda Vandman Bugenhagen, fuldmægtig
Line Ringsholt Jensen, fuldmægtig

1.3. Sammenfatning

I både den danske og svenske bustrafik anvendes der bruttokontrakter og bruttokontrakter med incitament.

Bruttokontrakter er kendetegnet ved, at trafikskabet klart specificerer den ønskede trafik, typisk via køreplaner, krav til produkt, kundeservice mv. Operatørens eneste opgave er at varetage driften, mens trafikskabet varetager resten. Kontraktsummen for sådanne typer kontrakter er fast.

Bruttokontrakter med incitament er kendetegnet ved, at trafikskabet til en vis grad specificerer den ønskede trafikydelse. Operatøren står for driften, men der vil kunne inddrages elementer i operatørens opgaveportefølje såsom udvikling af kvalitet og service, detailplanlægning, lokale kampagner, design af busproduktet osv. Operatørernes kontraktbetaling er, ud over en fast sum, afhængig af, hvordan operatøren varetager de øvrige opgaver der er indeholdt i kontrakten ud over den rene busdrift.

Nettokontrakter er kendetegnet ved, at operatøren stort set varetager alle opgaver, herunder fastsættelse af takster mv. Kontraktbetalingen består af et fast tilskud samt billetindtægterne, der tildeles operatøren. Rene nettokontrakter anvendes ikke i busdriften i hverken Danmark eller Sverige.

Der er ikke erfaringer, der peger på, at det giver mening på nuværende tidspunkt at indføre rene nettolignende kontrakter i det danske busmarked. Det skal også ses i lyset af, dels at der arbejdes der i retning af ens takster mv., dels at udfordringerne omkring sammenhængen på tværs af den kollektive trafik vurderes at være for store.

Erfaringerne viser endvidere, at det fungerer godt med bruttokontrakter og bruttokontrakter med incitament i Danmark, da begge kontrakttyper fremmer omkostningseffektivitet. Incitamenterne i de danske incitamentskontrakterne er dog meget små og mulighederne for ekstraindtjening er beskedne og ligger oftest mellem 1 og 2 % i forhold til kontraktbetalingen.

Der har med succes været igangsat en række forsøgsprojekter i Danmark, finansieret af puljemidler, hvor operatørerne har været inddraget i højere grad end der er kutyme for i de gængse bruttokontrakter med incitament, og hvor der bl.a. er tænkt i partnerskaber mellem kommune/region, trafikskab og operatør.

Partnerskabstankegangen er også kendetegnende for de svenske bruttokontrakter med incitament. Herudover bliver trafikken i Sverige udbudt i langt større pakker, der indeholder mange buslinjer i et udbud, og der er både flere og større incitament i mange af deres bruttokontrakter med incitament. Operatørerne tildeles således et større ansvar og har derved også en større frihed i forhold til varetagelsen af deres opgaver.

Sverige har oplevet passagervækst efter øget brug af incitamenter i deres kontrakter. Det er dog værd at bemærke, at succesen i Sverige med passagervækst i høj grad også har været drevet af in-vesteringsvilligheden i flere busser/køreplantimer og bedre fremkommelighed fra regionernes og kommunernes side, og at passagervæksten alene ikke har kunnet finansiere driftsudvidelserne.

I Sverige har trafikselskaberne et større helhedsansvar set i forhold til Danmark, da trafikselskaberne stort set egenhændigt, indenfor rammerne af et politisk fastsat budget, planlægger både kommunal og regional trafik. I Danmark skal trafikselskaberne tilrettelægge deres trafik ud fra konkrete bestillinger fra kommuner og regioner, der kan variere fra budgetår til budgetår. De svenske trafikselskaber har derfor nemmere ved at planlægge trafikken ud fra et langsigtet og overordnet perspektiv og kan derfor udbyde deres trafik i større pakker, der dækker store geografiske områder og med større frihedsgrader for operatørerne, end det er muligt for de danske trafikselskaber.

Selvom det pga. den danske organisering af den kollektive trafik er vanskeligt at anvende bruttokontrakter med incitament i samme grad som i Sverige, så viser erfaringerne fra Sverige og de danske forsøgsprojekter dog, at der er potentiale for at implementere flere og større incitamenter i bruttokontrakterne med incitament i Danmark, end der er i dag.

Operatørerne i Danmark pegerselv på, at de mener det er hensigtsmæssigt at fastholde hovedprincipperne i arbejdsdelingen i Danmark. Det vil kræve en væsentlig opgradering af operatørernes kompetencer, hvis de skal varetage flere af trafikselskabernes opgaver.

Operatørerne vil dog gerne involveres mere end i dag i forhold til videreudvikling af busproduktet og service til passagererne, lokale markedsføringstiltag og kampagner samt detailplanlægning.

Operatørerne forudsætter en reel større indflydelse på opgaverne, hvis kontraktsummen i højere grad kan variere pga. brug af større incitamenter, f.eks. hvis den bliver afhængig af vækst i passagertallet. Endvidere skal incitamentsstørrelserne kunne finansiere merarbejde og investeringer.

Indføres der øget operatørinvolvering i bruttokontrakter med incitament er det vigtigt at have fokus på, hvilke effekter operatørerne har mulighed for at påvirke. Deloitte vurderer, at operatørerne med det nuværende danske setup vil have svært ved at påvirke passagervæksten. Operatørerne vil derimod kunne have indflydelse på at forbedre kundetilfredsheden samt minimere omkostningerne ved friere kørselstilrettelæggelse, friere busvalg mv.

Endvidere bør bruttokontrakter med incitament alene anvendes på trafik, hvor effekterne kan mærkes. Ud fra Deloitte's vurdering vil brug af bruttokontrakter med incitament være relevant at anvende på de "passager-tunge" trafikårer, med en selvfinansieringsgrad på 55 % eller derover. Konkret peger Deloitte bl.a. på bybuskontrakterne i større byer som København, Århus,

Odense, Aalborg, Esbjerg, Randers mv., samt de regionale linjer omkring de samme byer. På denne baggrund vurderes det, at øgede incitamenter potentielt er relevant på ca. 40 % af bustrafikken.

På baggrund af en vurdering fra en række operatører peger Deloitte på, at der kan opnås 3-4 % højere kundetilfredshed og en effektivisering på mellem 0-4 % for friere busvalg og øget ansvar for detailplanlægning. Den samlede operatørbetaling var 6,2 mia. kr. i 2012. Hvis trafikselskaberne vælger at arbejde med større incitamenter og opgaveoverførsel i relation til friere busvalg og øger ansvaret for detailplanlægningen på 40 % af trafikken, giver det et effektiviseringspotentiale på mellem 0-100 mio. kr. Det er dog væsentligt at bemærke, at detteskøn baserer sig på, at operatørerne får væsentligt mere frihed, hvilket kan være svært at indfri i Danmark bl.a. pga. ønsket om og behovet for mere koordination på tværs.

Udvalget anbefaler på baggrund af erfaringerne fra Sverige og de danske særprojekter, at trafikselskaber, regioner, kommuner og operatører arbejder videre med partnerskabsaftaler og øget brug af incitamenter i kontrakterne. I forbindelse med det videre arbejde kan parterne afdække, om det af Deloitte vurderede effektiviseringspotentiale kan realiseres, om der kan opnås højere kundetilfredshed og om omkostningerne vil kunne reduceres.

Bruttokontrakter med incitament vil som udgangspunkt have mest effekt på de passagertunge ruter, og incitamenterne bør samtidig være af en vis størrelsesorden. Ønskes der en øgning af passagervæksten vurderes dette at skulle kombineres med andre tiltag ud over anvendelse af bruttokontrakter med incitament.

2. Kontraktformer

I nærværende kapitel gives der et overblik over de typer af kontrakter der gøres brug af, når der indkøbes busdrift på det danske og svenske marked. Endvidere er der medtaget et udsnit af forskellige danske særprojekter, der har været igangsat med henblik på atskaffe flere passagerer, øge kundetilfredsheden, nedbringe driftsomkostninger eller mindske miljøbelastningen.

2.1. Typer af kontrakter

I dette afsnit fastlægges terminologien for de hovedtyper af kontrakter, der i dag anvendes inden for kollektiv trafik, og som kan danne udgangspunkt for fremtidige overvejelser omkring interessefællesskabet mellem trafik køber, trafikbestiller, operatør og passager.

Den klassiske sondring inden for trafikkontrakter foretages mellem bruttokontrakter og nettokontrakter.

Med *nettokontrakter* forstås kontrakter, hvor trafikselskabet indgår aftale med en operatør, som varetager både drift, planlægning, takstfastsættelse og den samlede kundekontakt, såsom markedsføring, kampagner mv. Operatørens indtjening består dels af offentlige tilskud, dels billetindtægterne.

En nettokontrakt tildeles i forbindelse med en forhandling (hvis der er tale om offentlig egenproduktion – f.eks. DSB) eller et offentligt udbud. I det offentlige udbud vil operatørens behov for tilskud ofte være det primære vurderingsparameter.

Nettokontraktens fordele er, at der er et naturligt fokus på passagerindtægter og kommerciel produktudvikling, samt en naturlig interesse i at tilpasse kapaciteten til efterspørgslen.

Ulemperne er en øget risiko for konkurrence om passagererne mellem den kollektive trafiks aktører, samt at der er forskellige tilgange til markedet fra hvert selskab. Det er endvidere vanskeligt at sikre en koordinering af kørslen med resten af trafikken samt et fælles takstsystem.

Nettokontrakten er således velegnet, når der er et begrænset behov for koordinering samt et ønske om at operatøren påtager sig de markedsvendte opgaver.

En *bruttokontrakt* er kendetegnet ved, at trafikselskabet specificerer den ønskede trafik, typisk i form af en køreplan og krav til produkt og kundeservice. Operatøren skal så alene varetage driften, og trafikselskabet vil typisk stå for tilrettelæggelse af trafikken, takstfastsættelse, markedsføring og billet salg.

Kontrakten tildeles enten gennem forhandling eller offentligt udbud. I forbindelse med kontraktindgåelsen aftales en fast kontraktbetaling til operatøren.

I en ren bruttokontrakt indgår ikke incitamenter (hverken bonus eller bod). Her skal operatøren levere den aftalte minimumskvalitet og har ikke mulighed for at tjene ekstra i forbindelse med særlig god service eller andre bidrag til at øge billetindtægterne.

I den helt rene form vil der ikke være bodsmuligheder over for operatøren. Derimod vil dårlig kvalitet kunne udløse ophævelse af kontrakten fra opdragsgivers side.

Rene bruttokontrakter har den fordel, at der er klare krav og arbejdsdeling samt fokus på omkostningsminimering.

Ulemperne er en øget risiko for beskeden produkt- og kvalitetsudvikling (pga. beskedent kundefokus og hård priskonkurrence) samt at der anvendes mange ressourcer på kvalitetskontrol fra trafikskabets side.

Bruttokontrakter er således velegnede, når der primært er behov for priskonkurrence.

Netto- og bruttokontrakter er hinandens modsætninger med hensyn til kompetencefordeling og incitamenter og udgør hver sin ende af spektret af kontraktformer. Hver gang trafik køber en af de nævnte former for kompetence eller benytter sig af økonomiske incitamenter, bevæger den valgte kontraktform sig længere i retning mod nettokontrakten. Der findes således en række mellemmodeller, som kan defineres ud fra kompetencefordeling og incitamentsanvendelse, hvilket overordnet kan kaldes bruttokontrakter med incitamenter..

En *bruttokontrakt med incitamenter* er kendetegnet ved, at trafikskabet specificerer den ønskede trafikydelse, som tildeles gennem forhandling eller udbud. Her vil operatøren stå for driften, men der vil kunne inddrages elementer i operatørens opgaveportefølje såsom udvikling af kvalitet og service, detailplanlægning, lokale kampagner, design af busproduktet osv. Al salg og den overordnede markedsføring, den strategiske trafikplanlægning og takstfastsættelse vil oftest fortsat ligge i trafikskaberne.

Trafikskaberne modtager billetindtægterne. Kontraktbetalingen til operatøren vil typisk bestå af en fast kontraktbetaling samt en bod/bonus, der er afhængig af hvordan operatøren leverer i forhold til nogle fastsatte parametre i kontrakten.

På bonussiden vil det typisk handle om flere passagerer eller billetindtægter, stabil drift, mere tilfredse kunder eller klimavenlig drift, hvilket operatøren så enten kan få en øget kontraktbetaling for, ekstra betaling pr. ny passager, øget kontaktlængde mv.

På bodsiden fokuseres især på udgået trafik, kundeklager eller kvalitetsbrister i forbindelse med trafikskabskontroller. Her vil operatøren oftest få fratrukket en del af sin kontraktbetaling.

Incitamentet i kontrakterne kan variere i omfang/størrelse, ligesom arbejdsdelingen mellem trafikskabet og operatør kan veksle. Hvis operatøren kan tjene en væsentlig del af evt. nytilkomne billetindtægter, betegnes aftalerne ofte som 'nettolignende'.

Bruttokontrakt med incitament har den fordel, at der er større mulighed for at balance samfundshensyn, kommercialisering og produktudvikling med inddragelse af både trafikskabets og operatørernes spidskompetencer.

Ulempen er især, at det er kompliceret at måle sammenhæng mellem indsats og resultat.

En incitamentsbaseret kontrakt opfattes normalt som velegnet, når der er behov for sikring af både sammenhæng i den kollektive trafik og produkt- og kvalitetsudvikling.

Nedenfor ses de forskellige kontrakttyper illustreret.

Figur 1. Oversigt over de forskellige kontrakttyper indhold, fordele og ulemper samt anvendelsesmulighed

	Bruttokontrakter	Bruttokontrakter med incitament	Nettokontrakter	Kommerciel trafik
Arbejdsopgaver til operatørerne	- Driftsafvikling - Busanskaffelse og vedligehold - Medarbejdere	+ Udvikling af kvalitet og service + Detailplanlægning + Lokale kampagner + Design af busproduktet	+ Al salg og markedsføring + Strategisk trafikplanlægning + Takstfastsættelse	+ Alle øvrige opgaver
Fordele	- Klare krav og klar arbejdsdeling - Fokus på omkostningsminimering	- Mulighed for balance mellem samfundshensyn og kommercialisering - Mulighed for produktudvikling med inddragelse af både trafikskabets og	- Naturligt fokus på passagerindtægter og kommerciel produktudvikling - Naturlig interesse i at tilpasse af kapacitet til efterspørgsel	- Servicering, der hvor der er størst behov/efterspørgsel - Lav grad af offentlig administration

		operatørernes spidskompetencer		
Ulemper	<ul style="list-style-type: none"> - Øget risiko for beskeden produkt- og kvalitetsudvikling (pga. beskædet kundefokus og hård konkurrence) - Mange ressourcer på kvalitetskontrol fra trafik-selskabets side 	<ul style="list-style-type: none"> - Kompliceret at måle sammenhæng mellem indsats og resultat 	<ul style="list-style-type: none"> - Øget risiko for konkurrence om passagererne mellem den kollektive trafik's aktører - Mange tilgange til markedet fra hvert selskab - Vanskeligt at sikre en koordinering af kørslen med resten af trafikken samt et fælles takstsystem. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manglende sammenhæng på tværs af linjer og trafikformer - Ingen samfundsvurdering i tilrettelæggelsen af trafikken (= mindre kollektiv trafik)
Velegnet når...	<ul style="list-style-type: none"> - Primært behov for priskonkurrence (typisk ved overgang fra offentlig egenproduktion til udbud) 	<ul style="list-style-type: none"> - Behov for sikring af både sammenhæng i den kollektive trafik og produkt- og kvalitetsudvikling 	<ul style="list-style-type: none"> - Begrænset behov for koordinering og ønske om, at operatøren påtager sig de markedsvendte opgaver 	<ul style="list-style-type: none"> - Trafikken er selvfinansierende

2.1.1. Kontraktformer på det danske busmarked

Den danske linjebustrafik finansieres af kommuner og regioner. Den tilrettelægges af de 6 trafiksselskaber i Danmark, der også står for indkøb af busdriften, og herunder som udgangspunkt også valg af kontraktform.

Der anvendes ikke nettokontrakter mellem trafiksselskaberne og operatørerne i den danske busdrift. Ca. 60% af trafikken drives på bruttokontrakter med incitament og den resterende trafik på bruttokontrakter.

Brugen af bruttokontrakter med incitament sker i en række forskellige udformninger, herunder bl.a. indeholdende bonus/bods-elementer, brændstofbesparelse mv.

Alle trafikkselskabernes kontrakter indeholder muligheder for at udstede bøder ved bristende kvalitet. Omfanget af kvalitetsbristerne udgør samlet set en meget lille andel af kontraktsummerne, under 1 %.

I 4 ud af de 6 trafikkselskaber anvendes også positive incitamenter i udvalgte kontrakter.

Oftest anvender trafikkselskaberne bruttokontrakter med incitament ved indkøb af bybuskørsel i større byer og større provinsbyer samt regionalkørsel.

I udvalgte kontrakter gives der incitamentsmuligheder i forbindelse med fastholdelse af eksisterende og tiltrækning af nye passagerer, kundetilfredshed, kundeklager og passagervækst, miljøcertificering, mindsket brændstofforbrug og at operatørerne ved at levere høj kvalitet, selv afgør, om kontraktens optionsmuligheder fra 6 til 12 år skal aktiveres.

Ekstrajordtjeningsmulighederne er beskedne og ligger oftest mellem 1 og 2 % i forhold til kontraktbetalingen. Kun i et enkelt trafikkselskab går de op til 5 %.

Incitamentskontrakterne er altså udbredt i stort omfang i dag, men incitamentsdelen er generelt beskeden sammenlignet med Sverige. Det er meget forskelligt fra trafikkselskab til trafikkselskab hvordan incitamentskontrakterne anvendes og i hvilket omfang.

Der er i den danske bustrafik oplevet fordele ved at anvende rene bruttokontrakter og bruttokontrakter med incitament, da de er omkostningseffektive som følge af den megen konkurrence der er på området.

2.1.2. Særlige danske projekter

Alle projekter der gennemgås nedenfor har været støttet gennem statslige puljer administreret af Trafikstyrelsen.

I det følgende gennemgås erfaringerne fra danske særprojekter med incitamentskontrakter, hvor incitamentene enten har været større og/eller operatørerne har varetaget et større opgaveansvar end i de almindelige bruttokontrakter med incitament som er gennemgået ovenfor. Herudover gennemgås erfaringerne med incitamenter for lavere brændstofforbrug.

Linje 150S fra Hovedstadsområdet

Linje 150S fra Kokkedal til Nørreport Station i København fremhæves ofte som det primære danske eksempel på operatørinvolvering og brug af forøgede incitamenter til at skabe et udviklingssamarbejde mellem trafikkselskab og operatør.

I perioden 2007 til og med medio 2013 har Movia, kommunerne og operatøren (Arriva) samarbejdet om at udvikle linje 150 S og ekspreslinjen 173E på samme strækning. Indsætterne har primært været:

- Fælles image- og markedsføringskampagner med fokus på at markedsføre busproduktet over for kunderne (både nye og eksisterende).
- Samarbejde om udvikling af produktet og kundernes oplevelse af busturen (fx samtale- og kærlighedssæder og internet/skærme).
- Program med fokus på at udvikle statussen omkring chaufførjobbet og udvikle bedre chaufførservice (fx serviceuddannelse, afstemning om årets chauffør og eventen 'Muktahrs fødselsdag').
- Øget ansvar til Arriva for prioritering af bustimerne hen over driftsugen.

Forsøget finansieredes af indtægterne fra de flere passagerer, som bl.a. anvendtes til flere afgang og bonus til Arriva. Operatørkontrakten var således udformet med mulighed for væsentlig bedre indtjening ved passagervækst. De cirka 10 kroner, som en ny passager giver, blev fordelt med en 1/3 del til operatøren, en 1/3 til flere bustimer og en 1/3 til reduktion af kommunernes finansiering.

Movia fremhæver særligt følgende erfaringer fra arbejdet:

- Udvidet samarbejde mellem trafikselskaber, kommuner, regioner og operatører er vejen frem for at skabe vækst i bustrafikken
- Chaufføruddannelse kombineret med interne og eksterne kampagner har betydelig effekt
- Arbejdet dokumenterer, at det er muligt at skabe opmærksomhed om bussernes kvaliteter, skabe produktforbedringer og tiltrække flere kunder
- Samarbejdet med kommunerne omkring kampagner og fremkommelighed har været svært og kræver langsigtet fokus

Incitament for lavt brændstofforbrug/CO₂-udledning hos Midttrafik

Midttrafik har indført brændstofincitament på en række kontrakter. Den første – hvorfra man har de mest komplette erfaringer – var for bybusserne i Randers.

Operatørerne får et bonusbeløb for hver sparet liter brændstof, og for hver bus af højere euronorm der indsættes i kontrakten. Det var op til vognmændene selv at sikre det lavere brændstofforbrug gennem enten miljøvenlige drivmidler, lettere busser og/eller miljøvenlig kørsel.

Opgørelsen af brændstofforbruget baserede sig på operatørernes indmeldinger.

Midttrafiks erfaringer er, at operatørerne går engageret til værks, og flere har opnået bonusser. Brændstofforbruget er faldet med mellem 20-30% i bonusaftalerne.

Fynbus' kundefokuserede operatørsamarbejde

Projektet "Kundefokuseret samarbejde mellem FynBus og Arriva" var et projekt, der blev finansieret af FynBus, Region Sydsjælland, Arriva og Trafikstyrelsens Passagerpulje. Projektperioden var fra juni 2011 til juni 2013. Projektet blev overfor kunderne omtalt som "Din tur – på rute 151-152 og 930-932", for at signalere ønsket om at sætte den enkelte kundes tur i centrum (din tur), men også ønsket om at involvere kunden, at få kunden til at deltage (din tur til at deltage). Formålet var at undersøge, hvordan man sikrer størst mulig respons på kundernes behov, og udvikler et kundefokuseret samarbejde mellem entreprenør og trafikselskab.

Projektet tog udgangspunkt i to regionale ruter på Fyn: Rute 151 fra Assens via Odense til Kerteminde og rute 930 fra Faaborg via Svendborg til Nyborg.

Projektet indeholdt følgende hovedelementer:

1. Segmenterede markedsanalyser, med henblik på at få et bedre kendskab til markedets størrelse og kundernes behov og rejsemønstre.
2. Etablering af et brugersamarbejde i form af møder og webbaseret dialog med brugerne, inddragelse af offentlige institutioner, større arbejdspladser mv.
3. Etablering af kundefokuserede teams bestående af medarbejdere og ledere på tværs af Arriva og FynBus, med henblik på at udvikle metoder til sikring af kvalitet og kunders respons.
4. Målrettet kommunikation og markedsføring.
5. Tilpasning af køreplaner og kapacitet i et samarbejde med kunder og chauffører.

Det primære succeskriterium for projektet var at øge passagertallet, hvilket blev opfyldt. At det er opfyldt skyldes efter al sandsynlighed en vellykket indsats fra projektets team omkring ruterne (chauffører, køreplanlæggere osv.) og det vellykkede markedsføringstiltag.

Der er blevet arbejdet med at sikre pålidelig drift, sikre en kvalificeret dialog om bussen og at få informeret generelt om muligheder for at tage bussen og at imødegå fordomme om bussen.

Projektet havde også som formål at få eksperimenteret med udvikling af analysemetoder og -værktøjer, organisationstilpasning, incitamentskontrakter, kvalitetsstyring og målrettet kommunikation og markedsføring. Disse områder er der blevet eksperimenteret med og succeskriteriet er derfor til dels opfyldt.

Det har været et mål at opnå øget selvfinansiering på de 2 projekter. FynBus er først begyndt systematisk at opgøre selvfinansieringsgraden i 2011, og man kan derfor sige, at der hermed er kommet øget fokus på selvfinansieringsgraden.

Selvfinansieringsgraden har i projektet været tæt knyttet til kapacitetsudnyttelsen, da målet var at få flere passagerer til at bruge de busser, der allerede var indsat eller at indsætte flere busser på tidspunkter, hvor der var behov. Der er derfor i projektet blevet markedsført overfor målgrupper, der traditionelt tager bussen uden for myldretiden (pensionister) eller for billettyper der primært bruges udenfor myldretiden (eventbilletter, weekendbilletter).

Opsamling

Der er generelt gode erfaringer med øget involvering.

Både operatører og trafikskaber har oplevet de præsenterede projekter som vellykkede med hensyn til resultater og erfaring i øget partnerskab.

Parterne erkender dog også, at øget operatørinvolvering alene ikke vil give nævneværdig passagervækst og at det bliver svært at finde økonomi til tilsvarende arbejder i den almindelige 'kontrakthverdag'.

2.2. Kontraktformer på det svenske busmarked

Det er bl.a. de svenske erfaringer omkring busdriften og deres brug af incitamenter i kontrakter der har ligget til grund for produktivitetskommissionens undersøgelse af dette område.

De svenske erfaringer med kontraktformer er derfor belyst nærmere for at vurdere, hvorvidt erfaringer fra det svenske busmarked kan anvendes på det danske busmarked.

2.2.1. Skånetrafiken

Helsingborg-bustrafikken i perioden fra 2005-2011 fremhæves ofte som en af den skandinaviske kollektive trafikks succeshistorier.

Her lykkedes Skånetrafiken, Helsingborg Kommune og operatøren (Arriva) med en regulær 'turn-around' på en bybustrafik i en negativ spiral.

Med afsæt i en fælles busvision med ambition om at øge passagertallet, løfte kvaliteten og imødegå stigende trængsel lykkedes det at fordoble passagemængden på 6 år. Samtidigt blev busdriften omlagt til gas og blev en del af Helsingborgs image som klimavenlig by.

Kontrakten indeholdt et stort operatørinticament ved passagervækst på 7-8 kroner per ny passager (ud over en fast betaling for selve busdriften). Det vil sige, at kontrakten gav gode muligheder for operatøren til at investere i kvalitets- og serviceudvikling samt kampagner for rekruttering af nye passagerer.

Et vigtigt princip, som er videreført i Skånetrafikens efterfølgende kontrakter, var involveringen af Helsingborg Kommune. Kommunen forpligtigede

sig til at forbedre byens busfremkommelighed gennem investeringer i vejanlæg og busfremkommelighed.

Passagervæksten kunne dog ikke finansiere trafikvæksten. Tommelfingerreglen fra Helsingborg var, at for hver 1% vækst i passagertal har busdriften skulle øges med 2%.

Skånetrafiken har i den seneste generation af kontrakter udbudt sin bustrafik ud fra følgende principper:

- Store pakker med årlige kontraktsummer på op til 200 mio. SEK (i kombinationen af en fast pris og passagerincitamenter). Pakkerne udgør samlede bybus- eller regionalrutesystemer.
- 60-70% af operatørernes indtjening er fast. De sidste 30-40% skal tjenes gennem bonus for passagerer (5 kroner per styk).

Inden for rammerne af Skånetrafikens serviceniveauer står operatørerne for at tilrettelæggelse af køre- og vognplaner. Operatørerne kan også foreslå omprioritering af busserne på de forskellige linjer.

Skånetrafiken står for generel markedsføring af den kollektive trafik, mens operatørerne står for markedsføring af de lokale ruter. Togtrafikken udbydes selvstændigt på bruttokontrakter.

I sammenligning med Helsingborg-kontrakten har Skånetrafiken nedskaleret størrelsen af operatørens indtjeningsmuligheder ved flere passagerer i de seneste kontrakter, men fastholdt reelle incitamenter. Samtidigt har man lagt endnu mere ansvar hos operatøren, særligt med hensyn til detailplanlægning af kørslen og markedsføring.

Bag de flotte passagertal er det værd at bemærke, at passagervæksten i høj grad også har været drevet af investeringsvilligheden i flere busser/køreplantimer og fremkommelighed, og at passagervæksten ikke har kunnet finansiere driftsudvidelserne. Der findes ingen eksakte undersøgelser af, hvor stor en del af passagervæksten, der reelt kan tilskrives en øget operatørinvolvering.

Der er større fokus på at kæde de forskellige aspekter sammen ved hjælp af formelle partnerskaber og samarbejdsaftaler mellem trafikselskab, kommune og operatører. Her aftales mål for trafikudviklingen, fx i form af øgede passagertal, driftsomfang og fremkommelighed. Ved samme lejlighed aftales den nødvendige flerårige investeringsplan (investeringer i trafikomfang fra regionens side og investeringer i fremkommelighed fra kommunens side).

Investeringsvilligheden i den svenske kollektive bustrafik er i høj grad drevet af samfundsorienterede business cases, hvor kommunernes sparede vejinvesteringer og tab af borgernes effektivitet i øget trængsel indgår i den samlede beregning af bustrafikkens effekter. Dette stærkere strukturelle afsæt i sammenligning med danske forhold er i høj grad værd at bemærke i diskussionen om øget brug af incitamentskontrakter.

2.2.2. Stockholms Lokaltrafik (SL)

I regi af det lokale trafikselskab SL er det årlige antal påstigere øget med 9% fra 680 mio. i 2008 til 739 mio. i 2012.

53% af væksten er genereret i togtrafikken, mens de 47% stammer fra bus-trafikken. Over perioden har SL udviklet samarbejdet med operatørerne i retning af mere og mere ansvar til operatørerne samt større og større incitamentter i kontrakterne.

SL har hidtil anvendt bruttokontrakter, hvor man igennem en årrække har oplevet en udvidelse af antallet af køreplantimer uden sikkerhed for at dette gav et kvalitetsløft samt øgede omkostninger pr. køreplantime (entreprenørerne blev aflønnet pr. køreplantime). På den baggrund valgte SL at forsøge en ny form for udbud.

SL har valgt en særlig form for bruttokontrakter med incitament, hvor aflønningen til entreprenøren er afhængig af VBP (verificerede betalende påstigere). Hertil kommer nogle krav til eksempelvis mindsteomfang af trafik, punktlighed, oplevet kvalitet (passagerne) samt forsinket driftsstart.

Hensigten med modellen er, at der ved at give operatøren et større ansvar, herunder planlægningsansvar knyttet op på incitamentter, for operatøren er et stort incitament til trafikforandringer, der øger passagertallet samt til omkostningseffektive løsninger. Det væsentligste ved modellen er således de større frihedsgrader, der gives til operatørerne.

Trafikselskabet har fortsat det overordnede ansvar for udvikling mod de politisk udpegede målsætninger samt det overordnede ansvar for sammenhæng i den samlede kollektive trafik uanset udbudsområder.

Konkret har SL gennemført en række forskellige udbud de seneste år, hvor brugen af VBP og incitamentter har været fremtrædende.

Første udbud med VBP havde kørselsstart i 2011. Udbuddet omfattede en pendlerrute mellem Stockholm og Södertälje og havde derfor et begrænset omfang.

Med andet udbud med driftsstart ultimo 2011/primus 2012 introducerede SL sit til dato mest ambitiøse incitamentsbaserede udbud. Det var kendetegnet ved en række principper:

- Trafikken blev udbudt med eksplicite mål for kvalitetsløft og passagerfremgang. Ud fra disse mål havde kontrakten karakter af en udviklingssamarbejdsaftale over en lang kontraktperiode (op til 12 år).
- Kontrakten indeholdt både bus- og togtrafik i én samlet stor pakke med en årlig kontraktsum på ca. 1,5 mia. SEK.
- Det væsentlige var dog ikke, at bus- og togtrafikken blev udbudt samlet, men i højere grad, at operatørerne fik mere ansvar og større

frihedsgrader. Aftalen specificerede en minimumsbetjening på hovedstrækninger, men lod det ellers være op til operatørerne at detalplanlægge linjeføring og køreplaner.

- Operatørerne foreslog en trafikløsning (bustyper, linjeføring og frekvens) med tilhørende forventet trafikudvikling hen over kontraktperioden.
- Operatørerne angav i tilbuddet deres trafikløsning, udviklingsorganisation og nødvendige kontraktbetaling.
- Herudover angav de den nødvendige merbetaling for en marginal passager (dvs. operatørerne selv vurderede omfanget af egen udviklingsindsats med tilhørende nødvendigt incitament).

Med afsæt i ovenstående vurderede SL tilbuddene på baggrund af trafikløsning, udviklingsorganisation, forventet kvalitet, kontraktbetaling og merbetaling ved flere passagerer.

Ved årsskiftet 2013-14 starter kørslen for et tredje udbud der omfatter områder øst for Stockholm ud mod Nynäshamn. Kontraktbetalinger er ca. 600 mio. kr. årligt med 182 busser. En del af kørslen er i tyndt befolkede områder.

Første udbud har været et meget enkelt udbud med en pendlerrute. Erfaringerne er klart positive.

Andet udbud omfatter et mere kompliceret trafikbillede og operatøren havde betydelige begyndervanskeligheder.

Der er dog ikke foretaget analyser af disse udbud. Dette analysearbejde er igangsat for at se om målsætninger som mindre udgifter, højere kvalitet mv. er opnået. Tilgangen fra SL er, at der på trods af store begyndervanskeligheder med 2. udbudspakke er igangsat en positiv udvikling.

Der er hertil en problemstilling SL særligt ønsker at belyse. Det er den såkaldte trappeproblematik. Den stiller spørgsmål ved det økonomiske incitament til at indsætte ekstra materiel når busserne er overfyldte. Det skyldes, at merindtægten ved flere passager ikke nødvendigvis vil modsvares af merudgifterne ved indsættelse af flere busser. Dette spørgsmål er centralt at få belyst i relation til kontrakter baseret på VBP.

Før de annoncerede analyser foreligger fra SL, kan der ikke udtrages et kvalificeret bud på erfaringerne med en udbudsmodel der bygger på VBP, men SL ser stadig modellen som skabelonen for andre fremtidige udbud.

3. Organiseringen af den kollektive trafik

I en sammenligning af de danske og svenske kontrakter er det væsentligt at gennemgå vilkårene for og organiseringen af den kollektive trafik for at forstå ræsonnementet bag trafiksekskabernes handlemuligheder.

3.1. Organisering af den kollektive trafik

I Danmark blev bestiller- og finansieringsopgaven i forbindelse med kommunalreformen i 2007 i højere grad lagt hos den enkelte kommune med det formål i højere grad at engagere kommunerne i udviklingen af den kollektive trafik. De regionale trafiksekskaber, med kommunerne beliggende i regionen som deltagere, der blev oprettet i 2007, står for indkøb og koordinering af den kollektive trafik, som kommuner og regioner bestiller. Kommunerne har ansvaret for at bestille og finansiere den lokale trafik, og regionerne har ansvaret for at bestille og finansiere den regionale trafik.

På landsplan udgjorde de regionale tilskud i 2012 26 % af det samlede tilskud til trafiksekskaberne, mens kommunernes andel udgjorde 74 %. Regionernes og kommunernes tilskudsfordeling svinger trafiksekskaberne imellem.

Trafikken bestilles af regioner og kommuner fra år til år, da kommuner og regioner alene har mulighed for at indgå bindende 1-årige budgetaftaler.

Ved kommuners og regioners trafikbestilling spiller det ind, at kollektiv trafik ofte ikke er et mål i sig selv, men i mange tilfælde et redskab til at understøtte andre politiske prioriteringer, da trafikbestilling ofte sker i tilknytning til kommunens og regionernes andre myndighedsopgaver. Der prioriteres derfor også andre politiske målsætninger end kun passagervækst, når trafikken bestilles.

At trafikken bestilles fra år til år, giver trafiksekskaberne stor fleksibilitet.

I praksis betyder det dog også, at trafiksekskaberne i Danmark har en kompliceret nøgleopgave i at koordinere trafikken mellem aktørerne.

I Sverige finansieres langt størstedelen af busdriften af regionerne, en mindre del af staten og kun meget lidt af kommunerne.

I Sverige er trafiksekskaberne typisk en trafikmyndighed/forvaltning i regionen og trafiksekskabet og regionen indgår typisk flerårige aftaler omkring budgetterne, som trafiksekskabet som udgangspunkt frit disponerer over. Der fastsættes dog oftest specifikke målsætninger, typisk om driftsudvidelse.

ser og passagervækst, som trafikskabet skal leve op til. På den måde opnås i højere grad en stabil udvikling og en trafik, som kunderne kan regne med, da trafikken ikke ændrer sig fra år til år.

I Danmark opleves i sammenligning med Sverige oftere sparekrav fra køreplansskifte til køreplansskifte fra kommuner og regioner. Det giver hyppigere ændringer i linjeføring, driftsomfang og køreplantider samt en deraf følgende usikkerhed hos kunderne.

Endvidere er den kollektive bus- og togtrafiki Danmark i langt højere grad end i Sverige opdelt på forskellige offentlige ejere og trafikmyndigheder. I modsætning til de danske trafikskaber har de svenske trafikskaber ansvar for både bus- og regionaltogtrafik. De svenske skaber har med andre ord i højere grad et selvstændigt 'helhedsansvar' og mulighed for at samordne bus og tog, og også mulighed for at udbyde trafikpakker, som indeholder både bus- og togtrafik i et sammenhængende geografisk område.

I de seneste år er der i Danmark lagt stor vægt på koordination mellem de kollektive trafikformer (og selskaberne bag dem). Det kommer fx til udtryk i følgende fokusområder:

- Indsatserne omkring landsdækkende rejsekort (én billet i hele landet).
- Fælles rejseplanlægning for kunderne via Rejseplanen.dk (så kunden kun skal søge ét sted).
- Indsatser for at ensarte takstzonestrukturer (så strukturen er ensartet og forståelig).
- Paraplyorganisationen i Østdanmark (så kunden kun mødes af ét ansigt).
- Samordning i linjeføring mellem bus og tog (så intern konkurrence minimeres).
- Fælles koncepter for trafikinformation (så der skabes genkendelighed for kunden).

Før 2007 og kommunalreformen var dette fokus ikke i samme grad fremherskende.

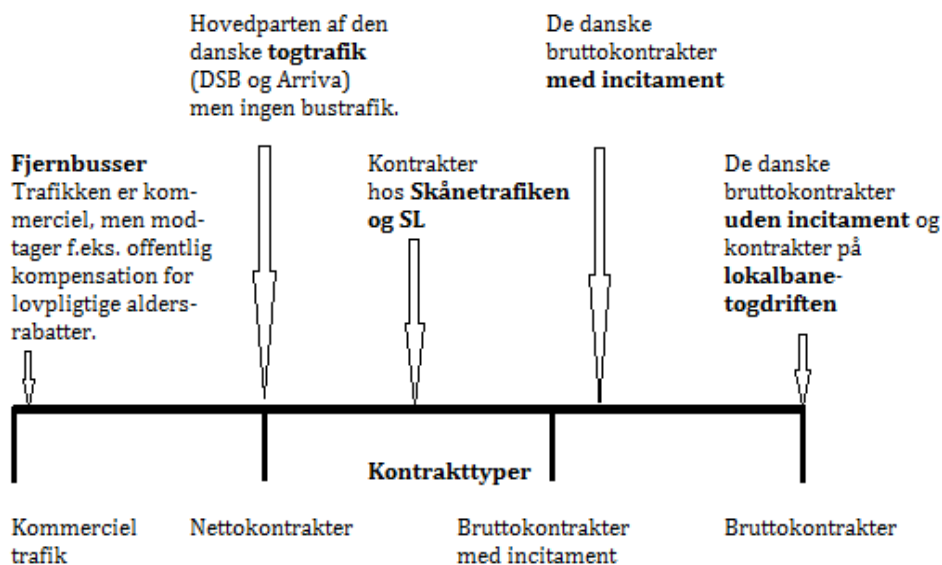
Samlet set kræver "den danske model" på busområdet således mere koordinering mellem parterne end den svenske model.

3.2. Sammenligning af de danske og svenske kontrakter

I kapitel 2 er anvendelsen af forskellige kontraktformer i den danske og svenske busdrift beskrevet.

Nedenfor ses de forskellige typer af trafik indplaceret i spektret af kontraktformer.

Figur 2. Oversigt over de forskellige kontrakttyper på det danske og svenske marked



Vilkårene og organiseringen af den kollektive trafik har stor betydning for, hvilke muligheder de danske og svenske trafikskaber har for at anvende stærkt incitamentsbaserede bruttokontrakter. Dette afspejles i den arbejdsdeling der eksisterer mellem kommune/region, trafikskaber og operatør i Danmark og Sverige.

Arbejdsdelingen mellem trafikskaber og operatører i Danmark er således afgrænset til et ansvar for drift og chaufførservice til operatørerne, hvilket afspejler den overvejende brug af bruttokontrakter (selvom der ofte indgår et beskedent incitament).

Trafikskaberne løser således størstedelen af opgaverne og operatørerne fokuserer sin indsats på driften og den service, som chaufførerne leverer i bussen - herunder billetsalget i busserne.

Trafikskaber og operatører samarbejder i dag om kompetenceudvikling af chaufførerne i fælles serviceudviklingsprogrammer.

Kommuner og regioner er finansieringsansvarlige som trafikbestillere og har samtidigt ansvaret for anlæg af terminaler, stoppesteder og eventuelle fremkommelighedstiltag.

Trafikskaberne står for alle øvrige opgaver og har helt éntydigt i dag det samlede ansvar for udformningen af den danske bustrafik.

Med arbejdsdelingen i Sverige er der større incitament og flere opgaver til operatørerne i mange af deres kontrakter.

De regionale trafikskaber står for udbud og udvikling af både bus- og togtrafik. Da både den regionale og lokale trafik finansieres primært af regio-

nerne (via det regionale Landsting), kan trafikselskaberne inden for rammerne af budgettet i højere grad end i Danmark disponere og står således for at fastlægge serviceniveauet uden yderligere indblanding fra regionen.

De regionale Landsting er takstmyndighed på både bus- og togtrafik.

Nedenfor er forskellene mellem den danske og svenske model i forhold til ansvarsfordeling mellem henholdsvis kommune/region, trafikselskab og operatør illustreret.

Figur 3. Sammenligning af den danske og svenske model

Dansk model	Svensk model
Trafikbestilling	Trafikbestilling
Infrastruktur	Infrastruktur
Produkt og servicekoncept	Produkt og servicekoncept
Takster	Takster
Billetsystem	Billetsystem
Markedsføring	Markedsføring
Kundeinformation	Kundeinformation
Planlægning	Planlægning
Billetsalg	Billetsalg
Drift og service i bussen	Drift og service i bussen
Trafikinformation	Trafikinformation
Efterservice	Efterservice

Demørkeblå felter angiver kommunernes og regionernes ansvarsområder. Operatøren varetager områderne indenfor de grønne felter. De øvrige opgaver varetages af Trafikselskabet.

De seneste eksempler på kontrakter i Storstockholm og Skåne adskiller sig fra de danske bruttokontrakter med incitament, der indeholder både færre og mindre incitamenter.

Selvom bruttokontrakter med incitament er udbredt i stort omfang i Danmark, er mulighederne for ekstraintjening således beskedne. Dette er til dels en konsekvens af, at organiseringen af den kollektive trafik i Danmark, der nødvendiggør særlig fokus på sammenhængen, begrænser muligheden for hvor meget ansvar og frihed, der kan tildeles den enkelte operatører i forhold til planlægningen af trafikken. Hvis operatørerne skal påtage sig en større risiko ved at basere mere af deres indtjening på incitamentsbaserede tiltag, nødvendiggør det, at operatørerne får tildelt et større ansvar og mere frihed.

De svenske kontrakter er større og omfatter hele trafiksystemer, hvilket bl.a. er muligt pga. trafikselskabernes helhedsansvar. På den måde sikres det, at operatørerne tænker i helheder fremfor at suboptimere på enkeltlinjer.

Incitamenterne er i nogle – men ikke alle kontrakter – større end de danske og fokuseres mod passagervækst. Operatørerne varetager flere opgaver – særligt planlægning af kørslen (inden for fastsatte minimumskrav), lokal markedsføring og kampagner samt udvikling af bus- og servicekonceptet.

Det væsentligste at bemærke i de svenske bruttokontrakter med incitament er således, at bustrafikken udbydes i store pakker indeholdende et stort antal buslinjer samt den større operatørinvolvering, der medfører både større ansvar samt mere frihed til operatørerne i forhold til at tilrettelægge busdriften.

Kontrakterne med større operatøransvar er dog ikke implementeret i alle svenske trafikselskaber og benyttes ikke på alle kontrakter. De svenske trafikselskaber har særligt brugt modellen med øgede incitament i bytrafikken i de største byer.

4. Potentialet for brug af bruttokontrakter med incitament

I dette kapitel er det på baggrund af Deloitte's analyse vurderet, hvorvidt der er potentiale for brug af incitament på det danske marked i højere grad end disse anvendes i dag.

Herunder er det, som en forudsætning for at vurdere potentialet, relevant at afklare hvilke effekter der ønskes og forventes opnået som følge af, at der implementeres incitament i bruttokontrakterne.

Endvidere ses der på, hvilke effekter busoperatørerne vurderes at kunne få indflydelse på, og i forlængelse heraf, hvilke og hvor store incitament der således vil være relevante at inddrage i kontrakterne.

Med afsæt i en effekttankegang belyses det, hvornår det vil være relevant at anvende bruttokontrakter med incitament.

Herudover gennemgås operatørernes og trafikselskabernes syn på anvendelse af bruttokontrakter med incitament.

4.1. Hvilke effekter kan der potentielt opnås og med hvilke incitament

For at tale om potentiale for bruttokontrakter med incitament er det relevant at belyse, hvilke positive effekter der teoretisk set forventes at kunne opnås ved anvendelse af sådanne bruttokontrakter med incitament. Endvidere redegøres der kort for, hvilke incitament der potentielt kan indgå i kontrakten, for at effekten opnås.

Én mulig positiv effekt kan være, at en ændring af kontraktformen og opgavefordelingen til bruttokontrakt med incitament ville give *lavere omkostninger* hos operatørerne, hvilket er et incitament i sig selv for operatøren.

Herunder kan forbedring af miljø- og energiregnskabet via f.eks. mere miljøvenlige busser, mindre brændstofforbrug ved bedre kørsel mv. være ønskelige effekter i sig selv, men vil oftest falde ind under målet om at opnå lavere omkostninger.

Udfordringen er, hvordan de lavere omkostninger hos operatøren smitter af på kommuner og regioners tilskudsbehov eller frigiver midler til øget busdrift og ikke blot skaber højere indtjening hos operatøren.

Deloitte vurderer, at det med en høj grad af konkurrence i markedet, er en mulig effekt, at en sådan effektivisering med tiden kan nedbringe behovet for kommunalt og regionalt tilskud til trafikken eller frigive midler til at indsatte mere trafik. En anden mulighed kunne være at kombinere tiltag, der

skaber mulighed for omkostningsminimering med incitamenter for passagervækst. På den måde vil operatøren have incitament til at investere eventuelle besparelser i tiltag, der øger passagervæksten, hvormed også billetindtægten øges og tilskudsbehovet i princippet ligeledes vil falde.

En anden mulig effekt kan være, at man gennem en bedre udnyttelse af operatørernes kendskab til kunderne og deres behov, vil kunne opnå en *forbedret kvalitet med en potentiel positiv afsmitning på kundernes tilfredshed* med rejseoplevelserne i den kollektive busstrafik.

En isoleret kvalitetsforbedring vil som sådan ikke ændre tilskudsbehovet eller billetindtægterne, men vil potentielt – i et politisk perspektiv – kunne være med til at *forbedre omdømmet* og derigennem retfærdiggøre investeringerne i den kollektive trafik. Endvidere vil forbedret kundetilfredshed være medvirkende til at fastholde allerede eksisterende passagerer.

Højere kundetilfredshed vil potentielt kunne fremmes ved, at der f.eks. som følge af kundetilfredshedsmålinger eller andre kontrolmekanismer, blev indlagt incitamenter i kontrakten i form af bonus til de operatører, der havde opnået en høj kundetilfredshed ved disse målinger og kontroller.

Den tredje mulige effekt er *vækst i passagerantallet* og dermed *billetindtægterne*, der enten vil kunne nedbringe behovet for tilskud, give mulighed for indkøb af mere trafik mv.

En sådan effekt ville potentielt kunne opnås ved, at der blev indlagt incitamenter i kontrakten i form af bonus for hver ny påstiger, alternativt også for fastholdelse af eksisterende passagerer, til operatøren,

Dog er det ikke sikkert, at indførelsen af incitamenter i kontrakten for flere passagerer, vil kunne finansiere den merbetaling der ydes af kommuner og regioner til operatøren ved øget passagervækst, i form af billigere busdrift eller flere passagerindtægter, med lavere tilskudsbehov som følge.

4.2. Operatørernes mulighed for at medvirke til at opnå de ønskede effekter

Operatørernes mulighed for at medvirke til at opnå effekter som omkostningsminimering, forbedret kundetilfredshed og passagervækst er relevant at belyse i forhold til, hvilke incitamenter der er hensigtsmæssige at lade indgå i bruttokontrakter med incitament. Har operatøren ikke mulighed for at påvirke den ønskede effekt, vil det hverken være gavnligt for operatøren eller bestilleren at have incitamenter, der skal fremme effekten, i kontrakten.

Ønsket om at opnå passagervækst

Trafikselskaberne arbejder efter den nationale målsætning fra Grøn Transportpolitik, hvor transportarbejdet i bustrafikken skal øges med 50% frem mod 2030.

I 2011 udgav Danske Regioner, KL og Trafikselskaberne rapporten 'Flere buspassagerer – Hvad skal der til?'. Rapporten vurderer og beregner den mulige effekt af en række virkemidler for at øge antallet af passagerer i den kollektive bustrafik.

Analysen konkluderer, at kvalitetsudviklingen af selve grundproduktet (busserne, chaufførernes service, etc.) som operatørerne kan have indflydelse på samt udvikling af terminaler mm. næppe kan ses som selvstændige drivere af passagervækst, men snarere som forudsætninger. Tilsvarende vil løbende forbedring af bussernes prioritering i bytrafikken være en nødvendig forudsætning for væsentlig passagervækst.

Analyser viser, at driftsvækst, bedre koordination med jernbanen og differentiering af takster vil være de mest effektive drivere af passagervækst. Disse opgaver ligger mest naturligt hos trafikselskaberne i dialog med kommuner og regioner.

Deloittekonkluderer derfor, at øget brug af incitamentskontrakter med større ansvar til operatørerne næppe vil kunne være en væsentlig driver af passagervækst, men at passagervækst derimod drives af driftsvækst.

Kundetilfredshed

Operatørernes præstation spiller derimod en væsentlig rolle i forbedringen af kundetilfredsheden.

En undersøgelse af kundernes præferencer, peger på, at de vigtigste områder at forbedre er:

1. Brugbar rejseinformation
2. Effektiv rejsetid
3. Kører ofte på hverdage
4. Serviceorienterede medarbejdere
5. Tryk rejse
6. Rejsekomfort
7. Ingen driftsforstyrrelser

Med brugbar information menes information både i forbindelse med kundens planlægning af rejsen og undervejs. Det er vigtigt, at informationen går på tværs af transportformer (fx bus, tog og metro). Grunddataene leveres af trafikselskaberne (primært via Rejseplanen), men Deloitte vurderer, at operatørerne vil – fx gennem deres operationer internationalt – have mulighed for at byde ind med forbedrede informationsløsninger i busserne.

Den effektive rejsetid er resultatet af flere forskellige forhold, særligt ruteplanlægning og busprioritering i trafikken. Disse opgaver er primært naturligt forankret i trafikselskaberne og hos kommunen, men Deloitte vurde-

rer, at inddragelse af operatørerne og chaufførernes kendskab til den enkelte rute vil kunne forbedre køreplanlægningen.

Hvorvidt busserne kører ofte vurderes af Deloitte til ikke at være en parameter, som operatøren kan påvirke.

Deloitte vurderer, at operatørernes præstation og produkt for punkterne 4-7-spillere afgørende rolle for kundens oplevelse.

Samlet set konkluderer Deloitte, at operatørernes præstation er vigtig i forbedring af tilfredshed. Busoperatørerne og deres præstation spiller allerede i dag en større eller mindre rolle i hvert af de ovennævnte forbedringsområder i kundens rejse.

Deloitte anfører, at det med afsæt i erfaringerne fra Sverige, men også fra fx 150S eller 5A i Danmark, er relevant at overveje hvordan operatørernes erfaringer i højere grad bringes i spil i forsøget på at forbedre produktet og kundernes tilfredshed.

Minimering af driftsomkostninger

Minimering af operatørernes driftsomkostninger i form af involvering i detaljplanlægning, bedre busudnyttelse mv. vil i høj grad være et område operatørerne vil kunne påvirke, og som eventuelt vil kunne give en eller anden form for besparelse, enten i miljø- og energiregnskabet eller ved at køreplanstimen i sidste ende bliver billigere.

Opsamling

Øget brug af incitamentskontrakter med større ansvar til operatørerne vil næppe vil kunne være en væsentlig driver af passagervækst.

Operatørernes præstation spiller derimod en væsentlig rolle i forbedringen af kundetilfredsheden.

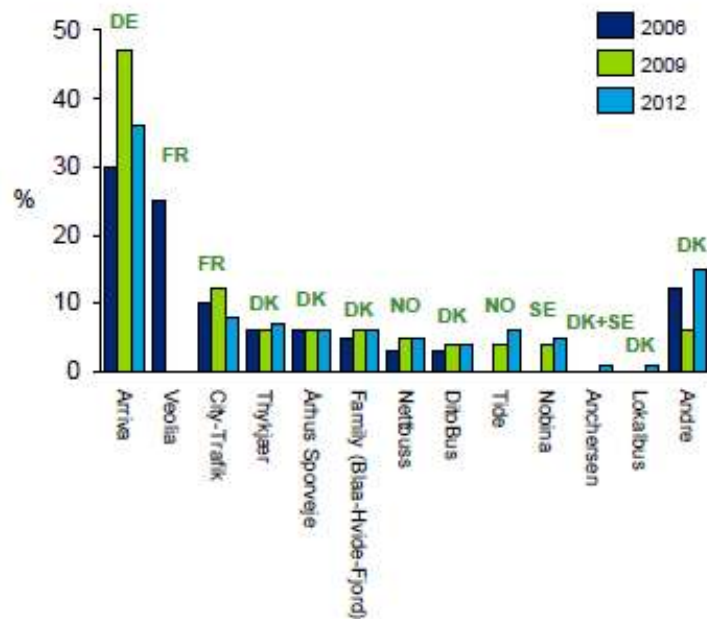
En endnu større rolle spiller operatøren ved minimering af driftsomkostninger. Der er et vist potentiale for, at der kan indarbejdes brugbare incitamenter, hvor operatøren vil have indflydelse på effekten.

4.3. Operatørernes og trafiksekskabernes syn på incitamenter

4.3.1. Karakteren af det danske operatørmarked

Det danske busmarked er præget af én stor, en række mellemstore samt mange små operatører.

Figur 4. Markedsandelene på det danske busmarked.



5 ud af de 9 største operatører er ejet af store internationale passagertransportkoncerner. De øvrige 4 er danskfunderede virksomheder med ledelses-/familiejeje. Tilstedeværelsen fra de store internationale koncerner er 'optrappet' over de sidste 3-4 år.

Operatørmarkedet i Danmark må således betegnes som vidt forskelligartet med mange leverandører, og som et marked med både de danskejede selskaber og selskaber ejet af store internationale koncerner.

Det danske busmarked er kendetegnet ved at der er en høj grad af konkurrenceudsættelse. Som udgangspunkt er der minimum 4-5 bydere på alle kontrakter og 10-15 på mange af kontrakterne samt 4-5 operatører med landsdækkende ambitioner. Det varierer dog fra trafiksel-skab til trafiksel-skab.

Konkurrencegraden er således høj og det bemærkes, at selskabernei gennemsnit har givet underskud i de sidste 10 år.

På de største bybuspakker og de største regionalruter modtager trafiksel-skaberne i dag mellem 3 og 7 bud. Byderne er de internationalt eje-de selskaber samt et par af de danskejede.

På de mellemstore pakker oplever trafiksel-skaberne ofte mellem 5-15 bud. Disse pakker interesserer ofte både de store og små operatører.

På de allermindste pakker får trafiksel-skaberne typisk 4-7 bud.

Idet byderfeltet allerede i dag er minimeret til de større selskaber på de

største pakker, vurderer Deloitte at en øget brug af incitamenter på selvsamme kontrakter næppe ændrer markant på konkurrencegraden i det danske marked.

Dog vurderer Deloitte også, at selvom konkurrencegraden ikke ændrer sig markant, vil markedet formentlig ændre karakter, således at der vil være færre små operatører og flere store operatører.

4.3.2. Hvor ser operatørerne relevansen af øget involvering?

Deloitte anfører i deres analyse, at operatørerne ikke ser anledning til ændring af hovedprincipperne i arbejdsdelingen, hvor trafikselskaberne står for den overordnede tilrettelæggelse. Branchen anerkender især kompleksiteten i samarbejdet med de mange trafikbestillere. Vigtigheden af sammenhæng mellem bus og tog med hensyn til overordnet rutelægning, generel markedsføring, takster/billetter og trafikinformation fremhæves også af alle som et succeskriterie, som ligger bedst til trafikselskaberne.

Uanset størrelse og ejerskab ser operatørerne dog gerne en større involvering på en række områder. På overskriftsniveau drejer det sig om:

- Videreudvikling af busproduktet og servicen til passagererne
- Involvering i lokale markedsføringstiltag og kampagner
- Detailplanlægning ud fra hovedretningslinjer fra trafikselskaberne

Under disse tre hovedopgaver er ambitionsniveauet og kompetencerne for involvering hos operatørerne forskellige. Her træder de internationalt ejede selskaber frem som de mest interesserede i en større involvering, mens de danskejede og typisk mindre selskaber er mindre ambitiøse.

Operatørerne vurderer, at deres bidrag til videreudvikling af busproduktet og service særligt vil kunne forbedre kundetilfredshed. Bidragene til markedsføring vil bidrage til flere passagerer, og involvering i detailplanlægningen vil sikre en bedre busudnyttelse og dermed nedbringe køreplantimeprisen (= effektivitet).

Operatørerne peger altså på de samme opgaver, som de svenske trafikselskaber har overtaget.

4.3.3. Operatørernes overvejelser om øget operatørinvolvering og brug af incitamenter

Det danske marked giver som nævnt tidligere på mange områder ikke mulighed for, at operatørerne får så stor en indflydelse, som de ønskede effekter måske forudsætter.

Deloitte anfører, at operatørerne forudsætter reel større indflydelse på opgaverne, hvis en større del af kontraktsummen gøres resultatafhængig og derved udsættes for en større risici.

Operatørernes risikolandskab er bl.a. ændringer i markedspotentiale, nye forbindelser med bus/metro/letbane/tog/motorvej/cykel, ændringer i byudvikling, herunder lukning af arbejdspladser, takstændringer, ruteændringer med negative konsekvenser for et flertal af kunder, infrastrukturelle risici, midlertidige fremkommelighedsproblemer, herunder vejarbejde, metrobyggeri, generel trængsel, dårligt fungerende trafikinformation, vedligeholdelsestungt billetsystem, standard på terminaler og stoppesteder, omkostningsmæssige risici, brændstofprisudvikling, afhænging af brugt materiel, herunder miljøkrav, bødestrafte/kvalitetsbrister mv.

En anden pointe fra operatørerne er, at incitamentsstørrelserne skal kunne finansiere merarbejde og investeringer. Operatørerne vurderer, at en helhjertet indsats i stil med 'Bedre bustur', som primært har kørt i Hovedstadsområdet vil kræve 3-5 kroner per ny passager. I praksis betyder det, at de nuværende incitamenter på et mere beskedent niveau ikke vil kunne retfærdiggøre en særlig indsats ud over daglig flid.

Deloitte vurderer, at en incitamentsafløbnet operatørindsats, der skal 'batte noget', for operatørerne vil give mest mening i udbudspakker, som samler linjer i sammenhængende trafiksystemer. I praksis vil det betyde, at pakkerne skal gøres større end det, branchen benytter i dag. Der er ikke krav eller forventning om, at de skal gøres lige så store som i Stockholm eller Skåne.

4.3.4. Trafikselskabernes overvejelser om øget brug af incitamenter

I Deloitte's analyse fremhæves det, at trafikselskaberne gerne vil udvikle samarbejdet med operatørerne og skabe et stærkere fokus på udvikling af produktet og trafikken. Det fremhæves dog også, at en række af de neden for nævnte forhold skal løses bedre, end de bliver i dag, for at en ny samarbejdsmodel vil blive en succes.

Som nævnt tidligere har de danske kommuner og regioner ikke mulighed for bindende langsigtede bevillinger, da de alene kan lave et-årige budgetaftaler, hvorfor trafikomfanget på enkelte ruter derfor kan ændre sig væsentligt fra år til år. Dette er særligt u hensigtsmæssigt, hvis operatørkontrakten består af en større incitamentsandel.

Trafikselskaberne oplever, at udviklingen mod større ansvar og risiko til operatørerne, er svær pga. parternes indbyggede risikoaversion. Operatørerne vil være sikre på sin indtjening, og kommuner og regioner vil være sikker på, at man holder budgetterne og får noget for bonuskronerne.

Uanset valg af incitamenter vil et partnerskab med mere fokus på forretningsudvikling kræve nye kompetencer – både hos trafikselskaber og operatører.

For at et partnerskab reelt kommer til at handle om udvikling, skal samarbejdsånden være forretningsorienteret og ikke ”juridisk”.

Det vil sige, at nye kontraktmodeller ikke må blive en ‘kampplads’ for evindelige juridiske diskussioner om kompensation, hvis de ydre forhold ændrer sig i mindre grad (fx fremkommelighed, billetpriser, etc.). På den anden side skal operatørerne have en rimelig sikkerhed for sin forventede indtjening.

4.3.5. Opsamling på operatørernes og trafikkselskabernes overvejelser

Deloitte anfører, at operatørernes og trafikkselskabernes overvejelser fortæller to ting:

- At parterne ønsker at udvikle samarbejds- og kontraktmodeller i retning af større involvering af operatørerne
- At der er en række forhold, som besværliggør succesfulde partnerskabskontrakter, særligt med øget brug af incitamenter

Særligt peger Deloitte på, at følgende forhold er udfordrende:

- Involvering af kommuner og regioner i partnerskabsaftalerne (både med hensyn til deres investeringer og usikkerheden ved og troen på bonusaftaler)
- Kompleksiteten i at måle sammenhængen mellem indsats og resultater
- Risikovilligheden – både hos operatører, trafikkselskaber og kommuner og regioner
- Udviklingen af kompetencer hos alle parter (trafikkselskaber og operatører, men i princippet også kommuner og regioner)

Deloitte vurderer, at ovenstående forhold skal løses for at brugen af øgede incitamenter kan lykkes.

4.4. Hvornår er det relevant at tænke i kontrakter med øgede incitamenter?

Øget brug af bruttokontrakter med incitament kræver tilvænning og resourceinvesteringer fra både trafikkselskaber og operatører. En sådan indsats vil derfor kun give mening, når en eventuel effekt vil kunne øge effektiviteten i et større trafiksystem, medføre besparelser eller frigive ressourcer til mere busdrift, gavne et væsentligt antal kunder eller generere synlige øgede billetindtægter.

Derfor anbefaler Deloitte, at udvikling af øget brug af incitamenter fokuseres mod de ‘passagertunge’ trafikårer.

Deloitte har anført, at passagervækstpotentialet i en ideel udvælgelse bør være det drivende for udvælgelse af områder til øgede incitamenter. Dette har dog ikke været muligt i nærværende analyse.

Alternativt har Deloitte valgt en metode, hvor de ruter, der er hensigtsmæssige at anvende incitamentskontrakter på, er udvalgt ud fra et kriterium om en selvfinansieringsgrad på over 55 % kombineret med trafikken i og omkring de største byer, da trafikken ved sådanne ruter samt i de store byer og de tunge regionalstrækninger vil være de mest passagertunge linjeklynger.

På denne baggrund anbefaler Deloitte, at der vil give mening at anvende øgede incitamenter, særligt med fokus på effekter som lavere omkostninger og højere kundetilfredshed jf. afsnit 4.2., i bruttokontrakterne for en række konkrete ruter.

Deloitte peger som nævnt på en række konkrete ruter i Østdanmark, herunder en række A-busser samt en del øvrige bybusser i København, bybusser i større provinsbyer som Roskilde, Næstved og Hillerød samt en række R-, S-, E- og N-busser.

I Vestdanmark anbefaler Deloitte en række bybusser i Aarhus, Aalborg og Odense samt i større provinsbyer som Esbjerg, Kolding, Vejle, Fredericia, Randers, Silkeborg, Horsens og Herning, en lang række regionalbusser samt nogle basis regionalruter på Fyn.

Denne trafik udgør tilsammen ca. 40% af den danske bustrafik.

Kendetegnet for alle disse ruter er som nævnt, at de har en høj passagerfinansieringsgrad, altså vil flest kunder få gavn af indsatsen på disse ruter.

4.4.1. Gevinsten af øgede incitamenter i kontrakterne

Deloitte har givet en forsigtig vurdering af, hvorvidt der kunne opnås en eventuel gevinst af øgede incitamenter i kontrakterne, altså øger operatørinvolvering. Deloitte har sammenholdt operatørernes syn og overvejelser omkring øget brug af incitamenter i kontrakterne med skønnet for, hvor det vil være relevant at anvende sådanne kontrakter.

I belysningen af potentialet for forbedring af effektivitet, kundetilfredshed og passagertal er operatørerne således blevet stillet en række spørgsmål omkring, hvorvidt operatørens indflydelse ville kunne forbedre kundetilfredsheden samt minimere køreplanstimeprisen.

Spørgsmålene blev stillet under den forudsætning, at operatørerne gives opgaveansvar og frihedsgrader svarende til de præsenterede svenske bruttokontrakter med incitament.

Operatørerne vurderede, at kundetilfredsheden ville kunne stige mellem 0-6 procentpoint, hvis operatørerne involveres og investerer i lokale kampagner med imageopbygning, lokal markedsføring og udvikling af produktet i busser/på holdepladser (eller lignende).

I forhold til at mindske prisen på køreplanstimer, vurderede operatørerne at køreplanstimerne kunne blive

- mellem 0-5 procent billigere, hvis operatørerne fik større frihedsgrader til frit at vælge bustyper, og
- mellem 0-4 procent billigere hvis operatørerne fik ansvaret for detailplanlægningen med henblik på at skabe en bedre udnyttelse af materiel og personale (stadig med trafikselskabsbestemte bindinger på frekvenser og sammenhæng til togafgange mm.), samt hvis operatørerne arbejder målrettet med miljøvenlig kørsel.

Deloitte vurderer operatørenes besvarelser således:

- Der er en relevant gevinst på kundetilfredsheden, men dog en beskeden og usikker gevinst på effektiviteten. Det er endvidere vigtigt at pointere, at en så begrænset spørgeundersøgelse er behæftet med stor usikkerhed. Effektspørgsmålet bør derfor undersøges i større dybde.
- Majoriteten af operatørerne anslår, at der vil være positive effekter at hente ved øget brug af incitament.
- Kundetilfredsheden på de operatørrelaterede dele af busproduktet vil i gennemsnit kunne øges i størrelsesordenen 3-4 procentpoint (på en 1-100-skala).
- Majoriteten af operatørerne i undersøgelsen mener, at der vil være effektiviseringsgevinster ved større operatøransvar for detailplanlægning og friere busvalg samt mindsket forbrug af brændstof.

Flere af operatørerne pointerer, at besparelser på brændstofforbruget vil komme uanset incitament på dette område eller ej. Derfor vil det være forkert at tilskrive en sådan effektivisering øget brug af incitament.

- Tilbage bliver en mulig effekt på samlet maksimalt 4% for friere busvalg og øget ansvar for detailplanlægning. I den forbindelse er det vigtigt at hæfte sig ved operatørernes forudsætninger for at kunne realisere dette beløb, nemlig reelle muligheder for at foretage nogle omprioriteringer hen over dagen og ugen.

Forudsætningerne vil være sværere at indfri i det danske set-up (i sammenligning med Sverige) på grund af behovet for at koordinere de mange trafikbestillinger fra kommunerne.

Derfor kan et forsigtigt skøn for potentialet for effektivisering alene sættes til mellem 0-4 %.

Den samlede operatørbetaling i 2012 var 6,2 mia. kroner. Hvis trafikselskaberne vælger at arbejde med større incitament og opgaveoverførsel i relation til friere busvalg og øget ansvar for detailplan-

lægning på 40% af trafikken, som anbefalet ovenfor, giver det et effektiviseringspotentiale på ca. 0-100 mio. kroner om året.

5. Udvalgets anbefalinger

I den danske og svenske busstrafik anvendes der bruttokontrakter og bruttokontrakter med incitament.

Der er ikke erfaringer, der peger på, at det på nuværende tidspunkt giver mening at indføre rene nettolignende kontrakter i det danske busmarked. Dertil er udfordringerne omkring sammenhæng på tværs af den kollektive trafik for store.

Erfaringerne viser endvidere, at det fungerer godt med bruttokontrakter og bruttokontrakter med incitament i Danmark, da begge kontrakttyper fremmer omkostningseffektivitet. Incitamenterne i de danske incitamentskontrakterne er dog meget små og mulighederne for ekstrajntjening er beskedne og ligger oftest mellem 1 og 2 %.

Udvalget har bemærket, at der med succes har været igangsat en række forsøgsprojekter i Danmark, finansieret af puljemidler, hvor operatørerne har været inddraget i højere grad, end der er kutyme for i de gængse bruttokontrakter med incitament, og hvor der bl.a. er tænkt i partnerskaber mellem kommune/region, trafikkselskab og operatør, på linje med det man ser i de svenske kontrakter.

De svenske bruttokontrakter med incitament er også kendetegnet ved, i forhold til de danske kontrakter, at trafikken udbydes i langt større pakker, der indeholder mange buslinjer i et udbud, udbuddene er langsigtede og indeholder både flere og større incitament. Operatørerne tildeles således et større ansvar og har derved også en større frihed i forhold til varetagelsen af deres opgaver, da trafikkselskaberne ofte alene fastsætter et minimumsservice-niveau, som operatøren selv fastlægger, hvordan skal udfyldes.

Sverige har oplevet en fremgang i passagervæksten efter øget brug af incitament i deres kontrakter. Det er dog værd at bemærke, at succesen i Sverige med stigning i passagervæksten i høj grad også har været drevet af investeringsvilligheden i flere busser/køreplantimer og bedre fremkommelighed fra regionernes og kommunernes side, og at passagervæksten alene ikke har kunnet finansiere driftsudvidelserne.

Det skal endvidere bemærkes, at trafikkselskaberne i Sverige har et større helhedsansvar set i forhold til Danmark, da trafikkselskaberne indenfor rammerne af et politisk fastsat budget planlægger både kommunal og regional trafik. De svenske trafikkselskaber har derfor nemmere ved at planlægge trafikken ud fra et overordnet perspektiv og kan derfor udbyde deres trafik i større pakker og med større frihedsgrader for operatørerne, end det vurderes muligt for de danske trafikkselskaber.

På trods heraf viser erfaringerne fra Sverige og de danske forsøgsprojekter, at der er potentiale for at implementere flere og større incitamenter i bruttokontrakter med incitament i Danmark, end der er i dag.

Operatørerne har givet udtryk for, at de gerne vil involveres mere end i dag i forhold til videreudvikling af busproduktet og service til passagererne, lokale markedsføringstiltag og kampagner samt detailplanlægning.

Operatørerne forudsætter dog en reel større indflydelse på opgaverne, hvis kontraktsummen i højere grad kan variere pga. brug af større incitamenter, f.eks. hvis den bliver afhængig af vækst i passagertallet. Endvidere skal incitamentsstørrelserne kunne finansiere merarbejde og investeringer. Herudover vil øget operatørinvolvering kræve en udvikling af operatørernes nuværende kompetencer, hvis de skal varetage flere af trafiksselskabernes opgaver.

Indføres der øget operatørinvolvering i bruttokontrakter med incitament er det vigtigt at have fokus på, hvilke effekter operatørerne har mulighed for at påvirke. Deloitte vurderer, at operatørerne med det nuværende danske setup vil have svært ved at påvirke passagervæksten. Operatørerne vil derimod kunne have indflydelse på at forbedre kundetilfredsheden samt minimere omkostningerne.

Endvidere bør bruttokontrakter med incitament alene anvendes på de passagertunge ruter. Ud fra Deloitte's vurdering udgør de "passagertunge" trafikårer, der hovedsageligt udgør ruter med en selvfinansieringsgrad på 55 % eller derover 40 % af trafikken. Konkret drejer det sig om bl.a. bybuskontrakterne i større byer som København, Århus, Odense, Aalborg, Esbjerg, Randers mv. samt de regionale linjer omkring de samme byer. På denne baggrund vurderer Deloitte, at øgede incitamenter potentielt vil være relevant i ca. 40 % af bustrafikken.

Udvalget noterer sig, at der ifølge Deloitte kan opnås 3-4 % højere kundetilfredshed samt en effektivisering på mellem 0-4 % for friere busvalg og øget ansvar for detailplanlægning. Den samlede operatørbetaling i 2012 var 6,2 mia. kroner. Hvis trafiksselskaberne vælger at arbejde med større incitamenter og opgaveoverførsel i relation til friere busvalg og øget ansvar for detailplanlægning på 40 % af trafikken, giver det et effektiviseringspotentiale på ca. 0-100 mio. kroner om året.

Det er dog væsentligt at bemærke, at dette skøn baserer sig på, at operatørerne får væsentligt mere frihed, hvilket kan være svært at indfri i Danmark bl.a. pga. behovet for koordination på tværs.

På baggrund af erfaringerne fra Sverige og de danske særprojekter anbefaler udvalget, at trafiksselskaberne i samarbejde med kommuner, regioner og operatører arbejder videre med partnerskabsaftaler og øget brug af incitamenter i bruttokontrakterne. I forbindelse med det videre arbejde kan parterne afdække, om det af Deloitte vurderede effektiviseringspotentiale kan

realiseres, om der kan opnås højere kundetilfredshed og om omkostningerne vil kunne reduceres.

På baggrund af de svenske erfaringer vurderes det, at effekterne vil være større, jo større pakker busdriften udbydes i. Hvis en friere detailplanlægning af køreplaner skal have effekt, vurderes det nødvendigt at operatøren har køreplanskompetencen over et større antal ruter, og der bør i den forbindelse tænkes i at udbyde med krav om et vist serviceniveau frem for køreplaner.

Partnerskaberne kan bl.a. bestå af trafikskaberne, operatører og kommuner/regioner, men det kan også være relevant at involvere togoperatørerne og store arbejdspladser/uddannelsesinstitutioner.

Deloitte vurderer som nævnt, at bruttokontrakter med incitament kun vil have effekt på kundetilfredsheden og omkostningsreducering. Et ønske om passagervækst kan derimod ikke opnås alene ved anvendelse af bruttokontrakter med incitament, men skal understøttes af andre tiltag såsom driftsvækst mv. Det kræver således en vis investeringsvillighed fra trafikbestillerne.

Da erfaringerne viser, at det kræver tilvænning og merarbejde at opstarte kontrakter med øgede incitamenter og ny arbejdsdeling, bør trafikskaber og operatører prioritere omstillingen til nye kontrakter på de områder, hvor der er særligt potentiale for innovation og produktudvikling. Her tænkes på de områder, hvor bustrafikken allerede har et stort passagergrundlag, og hvor kommuner og regioner ønsker at udvide driften yderligere.

Anvendelse af bruttokontrakter med større incitamenter i Danmark bør således så vidt muligt indrettes, så udgifterne til kontrakterne ikke øges væsentligt, dvs. den effektivisering der kan opnås ved at operatørerne inddrages mere i planlægning mv. skal give sig udslag enten i lavere kørselsomkostninger, i flere passagerer og dermed større indtægter eller øget kørsel.

Det bemærkes i øvrigt, at Transportministeriet med et forslag til ændring af Lov om trafikskaber lægger op til, at trafikskaberne fremover skal udarbejde strategiske grundlag for at skabe et mere stabilt rutenet inden for trafikskabets geografiske område.

Hensigten er, at ansvaret mellem kommuner og regioner sættes i mere forudsigelige og stabile rammer ved, at trafikskabet udarbejder et strategisk grundlag, der som minimum fastlægger de overordnede principper for rutenettet samt et flerårigt budgetoverslag.

De overordnede principper for rutenettet planlægges således ud fra en længere planlægningshorisont end det er tilfældet med planlægningen af bustrafikken i dag.

Forslaget kan understøtte arbejdet med udvikling af partnerskaber mellem trafikselskaber, kommuner, regioner og operatører.

Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 13

Midttrafik

Evaluering af pendlerrute 901X

Fagligt bilag

Rapport

Februar 2014

Midttrafik

Evaluering af pendlerrute 901X

Fagligt bilag

Februar 2014
Rapport

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Projektberetning	1
2.1	Planlægning	1
2.2	Markedsføring	2
2.3	Udbud	4
3.	Udvikling i udbud, efterspørgsel og kvalitet i forsøgsperioden	6
3.1	Efterspørgsel	6
3.2	Udbud og effektivitet	13
3.3	Analyse af kundetilfredshed, benyttelse og kvalitet	14
4.	Succeskriterier	20
4.1	Mål og effektivvurdering	20
4.2	Økonomiske resultater	21

1. Indledning

Dette notat indeholder en evaluering af den gennemførte projekt vedrørende etablering og drift af en pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus Nord. Ruten blev etableret under rutenummeret 901X.

2. Projektberetning

2.1 Planlægning

Ruteforløbet i Silkeborg blev på grundlag af spørgeskemaundersøgelsen og pendlingsanalysen fastlagt til skulle gå fra Silkeborg Nord, Silkeborg Centrum og Silkeborg Øst. I forbindelse med planlægningen blev det besluttet at man i stedet for Silkeborg Nord valgte den vestlige del omkring Hvinningdal. Dette ruteforløb var lidt kortere og blev vurderet til at have samme potentiale.

Af hensyn til at ruten skulle være direkte og hurtig blev det besluttet at ruten skulle fravige motorvejen mellem Galten og Harlev; men ikke køre ind i byerne. Derfor blev ruteføring via Silkeborg landevej valgt.

I Aarhus blev en oprindelig ruteføring via Skejby industri kvarter og Vejlbj by fravalgt, idet ruten ikke ville kunne nå det tidsmæssigt. En anden ruteføring blev analyseret og det blev besluttet, at betjene Universitetet i forlængelse af Skejby. Det viste sig at denne ruteføring var kortere og pendlingsmæssigt var den mindst lige så god.

Tællinger har siden vist at Hvinningdal ikke helt har haft det potentiale som det var forventet; men det mest skuffende har været Galten, Skovby og Harlev. Det kan skyldes at der fra dele af disse byer har været for langt til stoppestederne på Silkeborg landevej. Ligeledes bliver der fra planlæggerne peget på, at der ikke er samme tendens i disse omegnsbyer til at anvende den kollektive trafik som i andre omegnsbyer. Rent faktisk lå halvdelen af pendlingspotentialet på rute 901X i de nævnte omegnsbyer. I afsnit 3 er det beskrevet nærmere, hvor mange passagerer der kommer fra de enkelte dele af

ruten. Ligeledes er det i afsnit 3 vist at Universitetet har været et helt rigtigt valg som endestoppested på ruten.

Ruten blev etableret med 3 morgenture ind mod Aarhus Nord og 3 eftermiddagesture mod Silkeborg. Morgenture stiledede mod Aarhus til kl. 7, 8 og 9 og eftermiddagsture afgik før kl. 14, 15 og 16.

Undervejs er der lavet nogle køreplanændringer. Allerede i det første halvår fandt man ud af at morgenturen ind til kl. 7 var meget lidt efterspurgt. Derfor rykkede man alle afgangene med én time. Det hjalp mærkbart på efterspørgslen, og især turen til kl. 8 blev meget efterspurgt.

I 2013 blev den første eftermiddagstur lagt én time tidligere til før kl. 13. Det har ikke været nogen succes. Turen er den dårligt efterspurgt på hele dagen med omkring 5 passagerer i gennemsnit.

Da ruten ikke har opfyldt de opstillede succeskriterier med hensyn til passagertal og indtægter, har regionen besluttet at nedlægge ruten fra sommeren 2014. Dog bibeholdes én morgentur fra Silkeborg til Aarhus Nord (til kl. 8); men som en særlig tur på rute 913X.

2.2 **Markedsføring**

901X er en helt ny rute og et helt nyt koncept. Det var derfor, at markedsføringen af ruten var et vigtigt element i opstarten af projektet. Der blev engageret et reklamebureau til at forestå et medieoplæg. Følgende elementer indgik i planen:

- Målsætning for markedsføringen
- Definition af målgrupper
- Fastlæggelse af budskaber
- Medieplan

Den overordnede målsætning var:

"At tiltrække nye kundegrupper til den kollektive trafik ved at give pendlere et hurtigt og direkte høj kvalitets transportalternativ med bus uden omstigninger mellem hjem og arbejde".

Målsætningen for selve markedsføringskampagnen var:

" For markedsføringen af den nye pendlerrute, betyder dette, at vi skal:

- Tiltrække nye kundegrupper til den kollektive trafik, ved at øge kendskabet til den nye pendlerrute.
- Ændre kundernes generelle opfattelse af den kollektive trafik med et høj kvalitetsprodukt. Det vil sige, at:
 - o Pendlerne skal associere ruten med hurtighed og behagelighed
 - o Negative associationer med at tage bussen skal undgås."

De definerede målgrupper var uddannelsespendlere og erhvervs-
pendlerne.

Det gennemgående budskab til begge målgrupper var: "Hurtighed og behagelighed" og vinklingen var at man kunne benytte tiden til arbejde eller til afslapning/surfe på internet.

Medieplanen indeholdt bl.a. direkte markedsføring over for virksomheder i Aarhus Nord gennem uddeling af kurv med chokolade, informations papskilt, informationsfolder med et klippekort med gratis prøvetur (første 2 uger). Desuden indeholdt planen: alternative stoppestedstavler, busdekoration, køreplaner, vandflasker til uddeling og information blev også udbredt via annoncer, Midttrafiks hjemmeside og gennem pressemeddelelser.

De passagerer som fik en prøvetur via et gratis klippekort blev bedt om at svare på nogle spørgsmål. Der var i alt (inden for de første 2 uger) indkommet 173 kuponer og besvarelserne fordelte sig således:

<i>Svarmuligheder</i>	<i>Antal svar</i>
Kører i egen bil/med kollega	88
Kører i tog	15
Kører i bus	62
Andet/cykel	26
Ikke svaret	21

Der kunne vælges mere end én svarmulighed; men omkring halvdelen har tidligere kørt med bil. Dette må siges at være en meget stor andel.

På trods af den store markedsføringsindsats var tilstrømningen til ruten ikke i forhold til det forventede. Midttrafik og Region Midtjylland lavede efter ruten havde kørt et halv års tid en aftale om at regionen finansierede en opfølgende kampagne i efteråret 2011, hvor man tilbød passagererne på ruten, at: " tage en ven med gratis". Der blev uddelt en folder med et klippekort som kunne anvendes. Der blev også gjort opmærksom på initiativet via hængeskilte.

Det var især passagertilstrømningen fra byerne: Galten, Skovby og Harlev der svigtede. Disse oplandsbyer har traditionelt været mindre tiltrukket af den kollektive trafik end andre oplandsbyer omkring Aarhus. Der blev derfor lavet en kampagne for de kollektive trafikforbindelser fra disse byer i efteråret 2012. Der blev husstandsomdelt foldere og annonceret i aviser. Der blev ligesom ved den tidligere kampagne mulighed for at køre gratis. I folderen var der afsat en speciel side til rute 901X. Regionen brugte uden for projektbudgettet ca. ekstra 60.000 Kr. på de omtalte markedsføringskampagner. Der er ikke i 2013 lavet målrettede markedsføringsinitiativer for ruten.

Udviklingen i passagertallene har først for alvor taget fart i 2013. Mellem august 2012 og efteråret 2013 er der sket en fordobling af passagertallet. Om kampagnen i efteråret 2012 har haft en indvirkning på dette kan man ikke aflæse, eller om det faktisk tager 2 år, inden en stor del af kunderne er klar til at ændre deres rejsemønster.

Man kan konkludere at selv en ekstraordinær markedsføringsindsats ikke har kunnet tiltrække det forventede passagertal til ruten; men alligevel var det nødvendigt at gøre opmærksom på en helt ny rute med et nyt koncept. Under alle omstændigheder skal der en længere indkørings tid til, før man kan tiltrække omkring halvdelen af passagererne.

2.3 **Udbud**

Udbuddet blev gennemført som et udbud efter forhandling, hvilket var første gang Midttrafik prøvede denne udbudsform. Der blev udvalgt følgende busselskaber til videre forhandling: Arriva, Svidt, Todbjerg, Abildskou, De Grønne Busser og Malling Turistbusser.

Kriterierne for valg af entreprenør var:

- 65 % Pris
- 15 % Busser og fysisk miljø
- 20 % Drift og arbejdsmiljø

Gennem udbudsformen blev der mulighed for de udvalgte selskaber at forbedre deres tilbud i anden omgang. Ligeledes kunne der gennem en forhandling opnås en forventningsafstemning mellem parterne, hvorved man kunne opnå en bedre drift i starten af kontraktperioden. Kontraktperioden er sat til 7½ år. Der indgik en option på en stillezone, som selskaberne skulle prissætte. Denne optionspris blev divideret med 7,5 og indgik med denne vægt i den samlede tilbudspris. Malling Turistbusser blev valgt som entreprenør fordi de afgav det økonomisk mest fordelagtige tilbud i forhold til de opstillede krav og kriterier.

Da man qua udbudsformen havde en dialog i tilbudsfasen med entreprenøren, hjalp det også til at få aftaler om den endelige fysiske indretning af bussen på plads plus aftalerne omkring iværksættelse af ruten inklusiv den særlige markedsføringsindsats som skulle igangsættes ved opstarten.

Midttrafik hentede vigtige erfaringer omkring udbud efter forhandling gennem dette udbud. De særlige krav især til indretning af bussen blev som beskrevet i spørgeskemaanalysen i afsnit 3 meget godt modtaget af publikum.

3. Udvikling i udbud, efterspørgsel og kvalitet i forsøgsperioden

3.1 Efterspørgsel

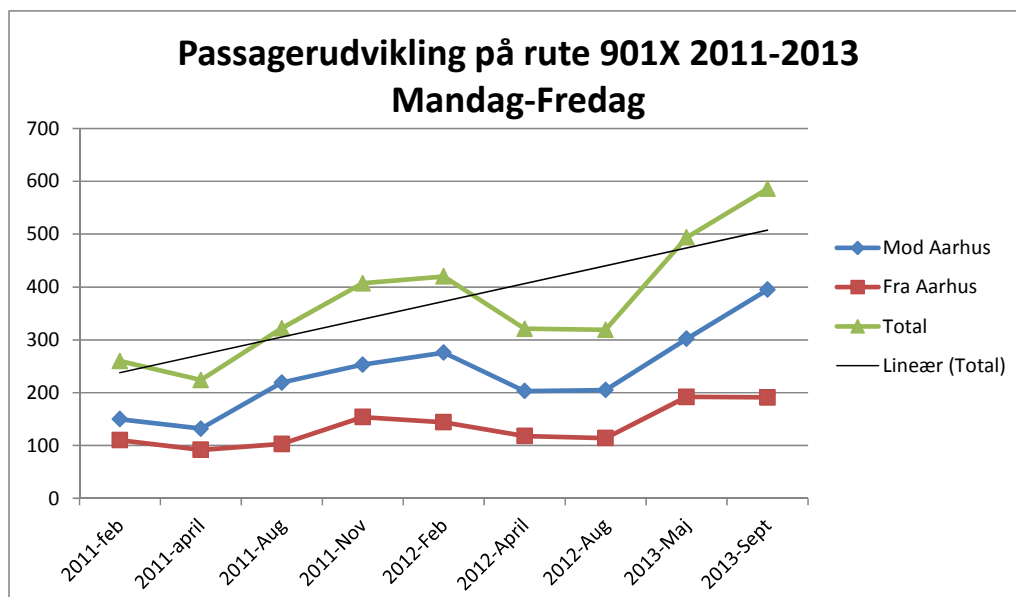
Der er i perioden 2011 til og med 2013 gennemført passagertællinger i form af på- og afstigningstællinger. Der er udført følgende tællinger:

- 2011 - 4 tællinger
- 2012 – 3 tællinger
- 2013 – 2 tællinger

Desuden er der i perioden gennemført en spørgeskemaanalyse, der dels analyserer passagerernes holdninger til rutens performance og kvaliteten på ruten. Ligeledes spørges der om hvorledes man har benyttet ruten, hvilke rejsehjemler man har benyttet, hvorledes man er kommet til og fra ruten, hvor tilfreds man er med rutens services, rutens køreplan, rutens markedsføring og tilfredshed med ruten generelt.

Rute 901X er oprettet som en decideret pendlerrute, og der er derfor kun etableret ture der passer til tider på arbejdspladser og uddannelsesinstitutioner i Aarhus Nord. Der har gennem hele perioden været 3 ture ind mod Aarhus og 3 ture fra Aarhus til Silkeborg om eftermiddagen. I prøveperioden er der dog sket den ændring, at turene er senerelagt med én time, idet det viste sig at den tur med ankomst før kl. 7:00 i Aarhus havde et meget begrænset passagerunderlag. Ligeledes er eftermiddagsturene tidligerelagt med én time. Der optages kun passagerer i én retning, idet returturene fra Aarhus om morgenen køres som tomkørsel og omvendt om eftermiddagen.

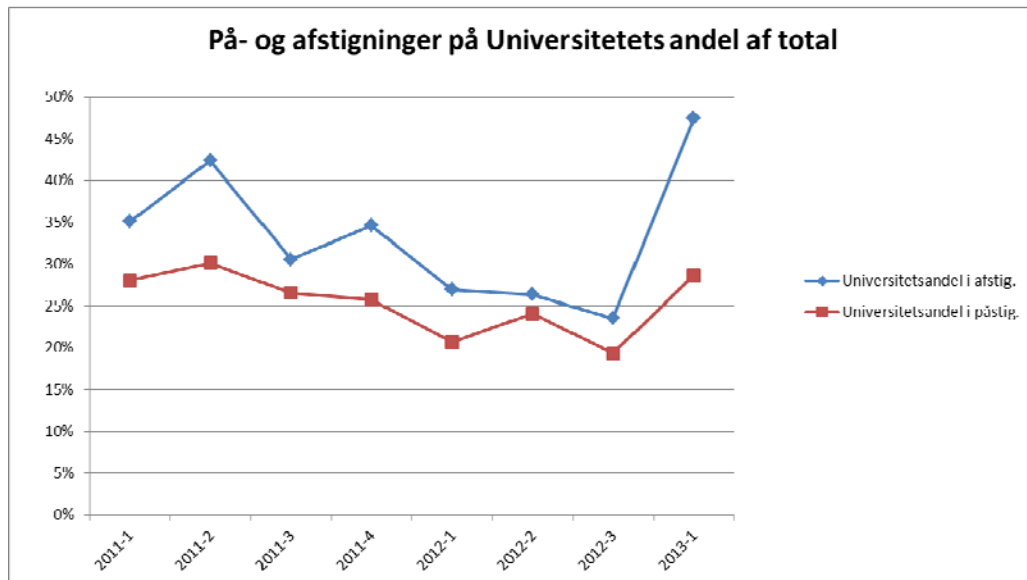
På Figur 3-1 er udviklingen i efterspørgslen i perioden 2011-13 vist.



Figur 3-1: Passagerudvikling i perioden 2011-13 – hverdage (ugebasis)

Af figur 3.1 fremgår det at efterspørgslen på 2½ år er mere end fordoblet. Den første markante stigning skete i vinteren 2011/12 til et ugentligt niveau på omkring 400 passagerer. Næste stigning skete i efteråret 2013. Tallene for august måned i 2011 og 2012 kan være negativt påvirket af at Universitetet er lukket på dette tidspunkt af året, og det er derfor et uheldigt tællingstidspunkt. Et meget bemærkelsesværdigt forhold er forskellen på efterspørgslen på morgenturene og på eftermiddagsturene. I september 2013 er der 2 passagerer ind mod Aarhus for hver 1 passager ud af Aarhus. Det hænger sammen med at turene ind om morgenen passer bedre sammen med (kan passes bedre sammen med) mødetiderne end turene hjem om eftermiddagen. Der er også i projektperioden i forbindelse med etablering af den nye trafikplan for Aarhus givet bedre muligheder for at komme fra Aarhus Nord til Silkeborg via en omstigning på Ringvejen/Silkeborgvej. Da frekvensen på busserne via denne omstigning på Ringvejen/Silkeborgvej er væsentlig højere, er det nemmere at finde en tur med denne ruteføring, der passer tidsmæssigt om eftermiddagen. En årsag til at forskellen mellem passagertallet på morgen- og eftermiddagsture øges kan forklares ved den større andel af

passagererne som rejser til Universitetet, idet den alternative rejsevej via Ringgaden/Silkeborgvej herfra er hurtigere end med 901X. Se Figur 3-2



Figur 3-2: Andel af på- og afstignere ved Universitetet

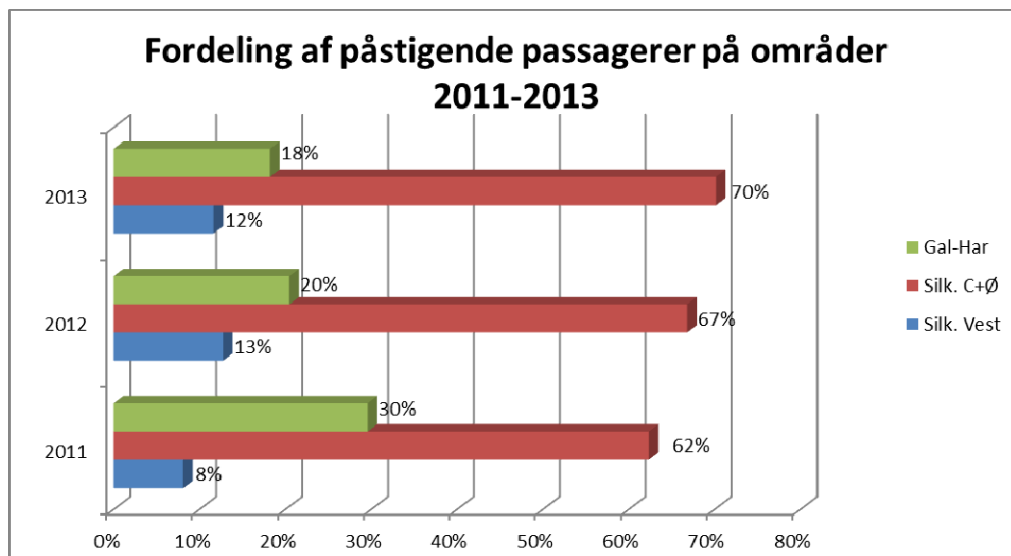
Andelen af afstignere på Universitetet på næsten 50% sker på trods af at en rejse fra Trafikterminalen i Silkeborg via en omstigning ved Ringgaden/Silkeborgvej er ca. 10 minutter hurtigere end med rute 901X. Årsagen må være, at når man kan ankomme tæt på mødetidspunktet, vil man hellere køre lidt længere tid i bussen og så undgå en omstigning. Ligeledes kan det også skyldes at 901X er et højkvalitetstilbud med en usædvanlig høj kundetilfredshed.

Den betydelige stigning i efterspørgslen i efteråret 2013 sker udelukkende på morgenturene.

Ved planlægningen af pendlerruten blev der analyseret hvor pendlere kom fra. Det viste sig at der var et betydeligt antal pendlere i Silkeborg Nord, som skulle til Aarhus Nord. Det blev derfor besluttet at starte ruten i Silkeborg Vest inden man kørte til Silkeborg Trafikcentral. Ligeledes er der også et betydeligt tal pendlere i Galten, Skovby og Harlev. Det blev derfor besluttet, at ruten skulle køre fra motorvejen på denne strækning og betjene landevejen forbi disse byer; men

ruten skulle ikke gå igennem byerne, idet man ønskede at etablere den som en hurtigrute. I Figur 3-3 er fordelingen på efterspørgslen for morgenturene på nedenstående områder vist:

- Silkeborg Vest
- Silkeborg C+Ø
- Galten-Harlev



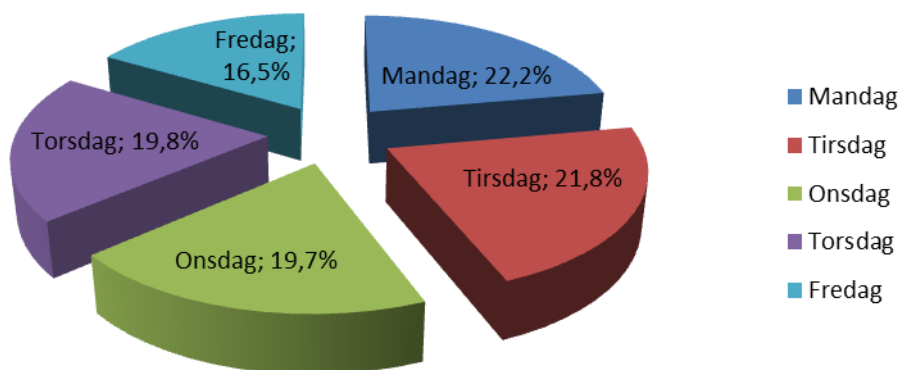
Figur 3-3: Fordeling af efterspørgslen (påstigninger) på områder

Silkeborg Vest havde fra starten en meget begrænset andel af efterspørgslen. Den er senere steget men kun til et niveau omkring 12 %.

Galten-Harlev området har derimod haft en stærkt vigende andel af de rejsende om morgenen. Så det kan konkluderes at Silkeborg C+Ø har den helt dominerende position med en andel på 70 % af morgentrafikken. I forhold til eftermiddagstrafikken er det endnu mere udpræget idet Silkeborg C+Ø udgør 80 % i 2013.

Ruten kører udelukkende på hverdage i Figur 3-4 er vist hvorledes efterspørgslen fordeler sig på hverdage.

Passager fordeling på ugedage 2011-13

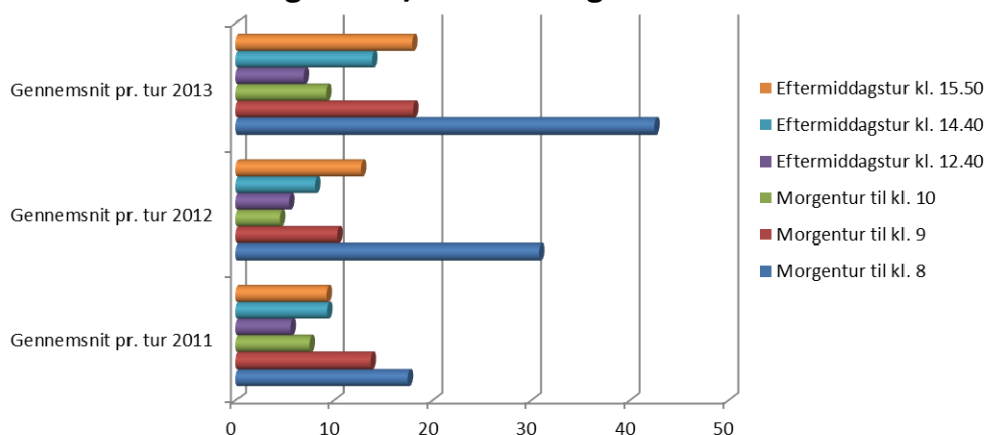


Figur 3-4: Passagerernes fordeling på ugedage – gennemsnit for projektperioden.

Forholdsmæssigt er der flest passagerer først på ugen. Fredag er efterspørgselsmæssigt den svageste dag med en andel på 16,5 %.

Der er stor forskel på passagertilstrømningen på de enkelte ture både om morgenen og om eftermiddagen. På Figur 3-5 er fordelingen af efterspørgslen vist på de enkelte ture.

Gennemsnitligt antal passagerer pr. tur - morgenture/eftermiddagsture

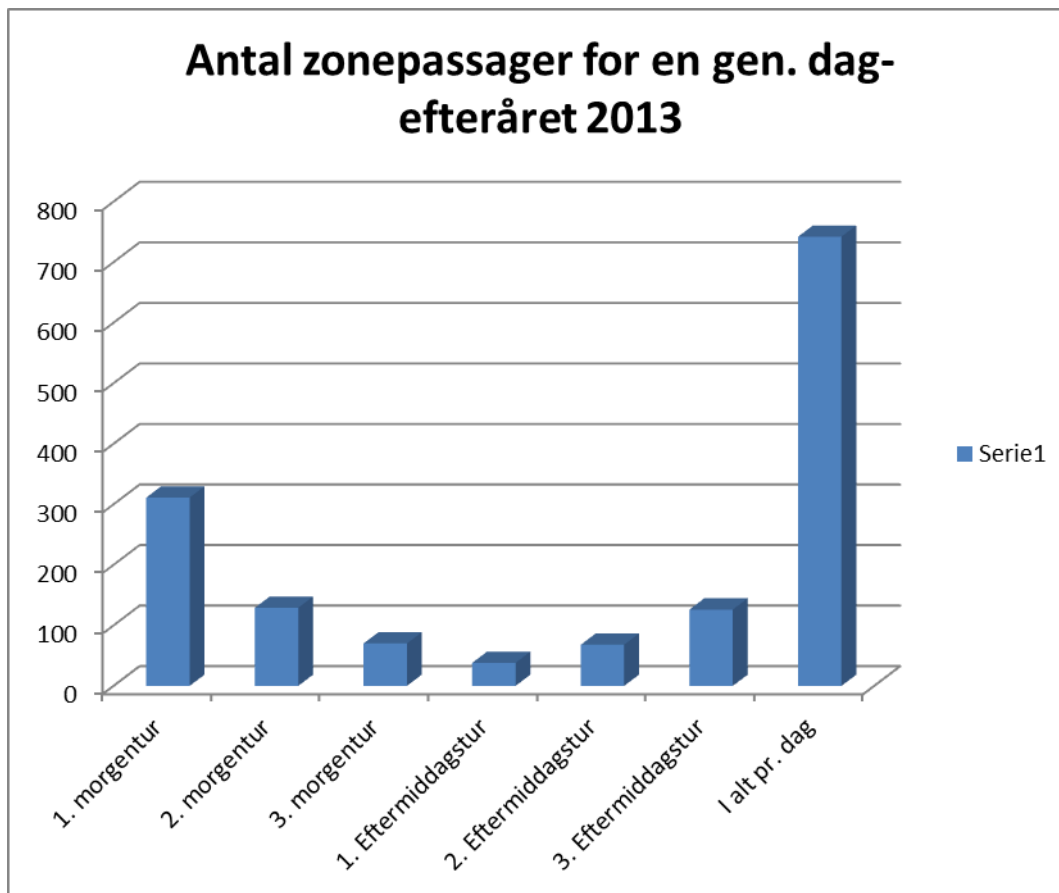


Figur 3-5: Gennemsnitligt antal passager på de enkelte ture for hvert af projektårene.

Passagertilstrømningen er absolut bedst på den tidlige morgentur, hvor der i snit er 43 passagerer i 2013. Oven i købet var tallet ved den sidste tælling fra september 2013 oppe på 49 passagerer. De øvrige morgenture til kl. 9 og til kl. 10 har i gennemsnit henholdsvis 18 og 9 passagerer. På den første tur har til tider været problemer med kapaciteten.

Passagertallene for eftermiddagen er som tidligere omtalt meget lave. Sidste tur med afgang kl. 15.50 har den bedste belægning med i gennemsnit 18 passagerer mens de to tidligere ture har henholdsvis 14 og 7 passagerer i 2013.

Antal passagerer er ikke noget særligt præcist mål for det transportarbejde der bliver udført, idet der er stor forskel på hvor langt folk rejser på forskellige ruter. Der er derfor opgjort et tal for hvor mange zonepassager der er udført i sept. 2013. Passagerkilometer er et mere eksakt mål for transportarbejdet; men skal man vurdere indtægtsomfanget på en rute er zonepassager et bedre mål. I Figur 3-6 er vist antal zonepassager.



Figur 3-6: Antal zonepassager på hver tur og for en gennemsnitlig dag.

Der er for en gennemsnitlig dag i efteråret 2013 gennemført 742 zonepassager. Dette tal vil senere i rapporten indgå i beregning af indtægtsgrundlaget på ruten.

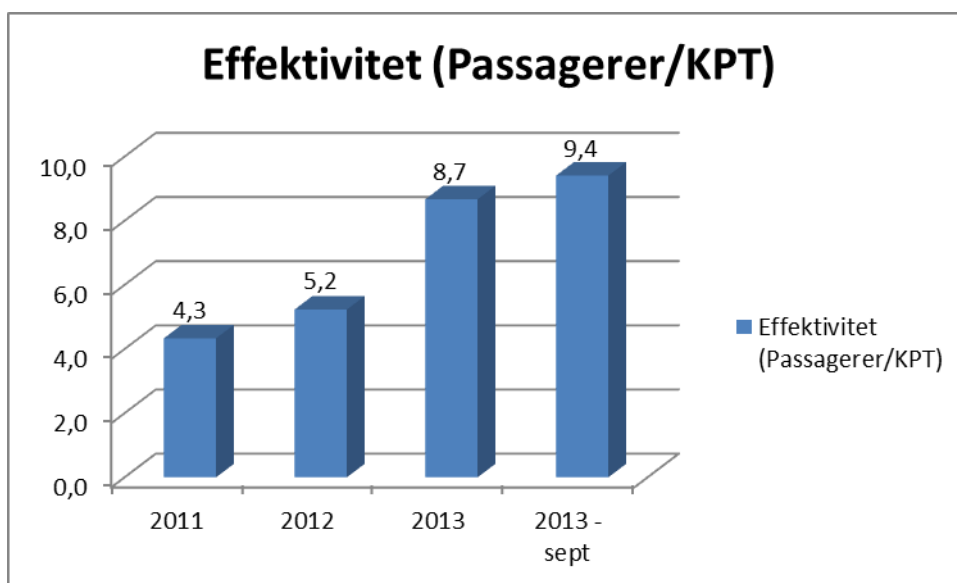
3.2 Udbud og effektivitet

Udbuddet målt i køreplantimer har været nogenlunde konstant over projektperioden. I Tabel 3-1. Udbud af køreplantimer på rute 901X 2011 til 2013 er udbuddet for de tre år vist.

Udbud 2011	Udbud 2012	Udbud 2013
3.500 timer	3.378 timer	3.115 timer

Tabel 3-1. Udbud af køreplantimer på rute 901X 2011 til 2013

Effektiviteten som måles som antal passagerer pr. køreplantime er vist i Figur 3-7



Figur 3-7: Effektivitet på rute 901X målt i passagerer pr. køreplantime

Der er sket en væsentlig udvikling i rutens effektivitet på grund af efterspørgslen stigning. Imidlertid er et niveau på 9,4 lavt i forhold til normale regionale ruter. Imidlertid siger nøgletallet ikke ret meget

om hvilket transportarbejde ruten udfører og hvilket indtægtsgrundlag den skaber.

Der er derfor udarbejdet en beregning af antal zonepassager på grundlag af efterårstælling 2013 og på grundlag af zoneafstande på ruten. På årsbasis er der udført ca. 185.500 zonepassager (ved opformering af efterårstællingen til årsniveau (faktor 50)). Det betyder at hver passager foretager i gennemsnit 6,5 zonepassager. Effektiviteten målt i zonepassager er 59,6 pr. køreplantime. Passagererne på rute 901X rejser forholdsvis langt og dermed udføres der relativt set et større transportarbejde end passagertallene indikerer, og samtidig skabes der et relativt større indtægtsunderlag pr. passager end på mange andre regionalruter. Det faktum at der rejser børn med ruten er også med til relativt at forbedre indtægtsunderlaget.

3.3 **Analyse af kundetilfredshed, benyttelse og kvalitet**

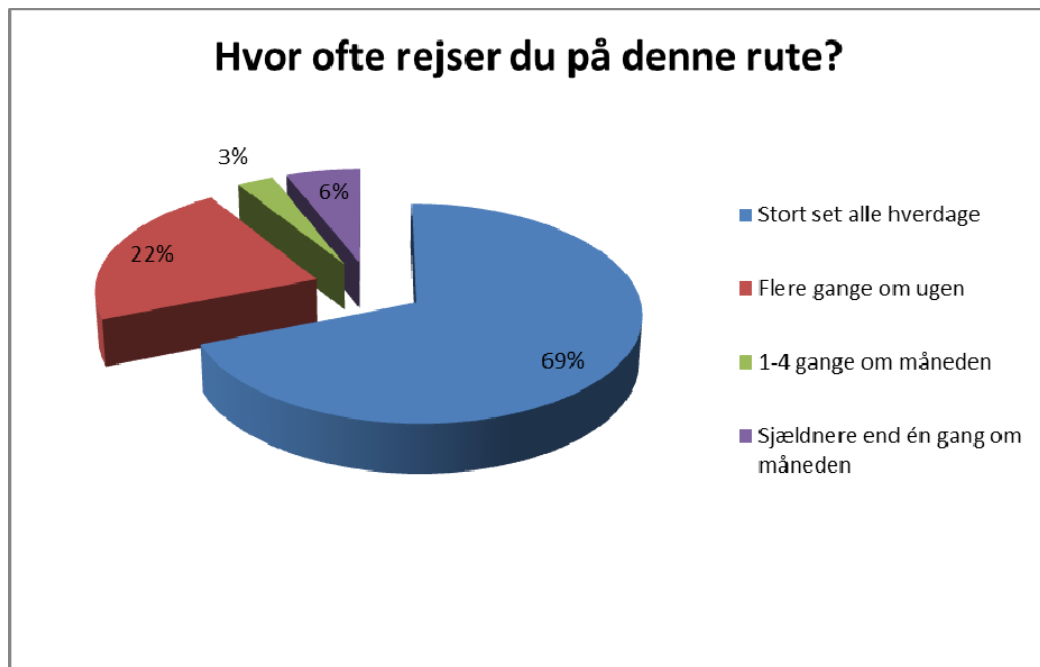
Måden ruten benyttes er ret atypisk fordi den er en ren pendlerrute. Således benyttes ruten ikke af personer under 15 år eller over 65 år. Det er udelukkende pendlere og uddannelsessøgende der benytter ruten. Aldersfordelingen er følgende:

- 15-24 år 43%
- 25-44 år 38%
- 45-64 år 19%

Der er lidt flere kvinder end mænd der benytter ruten (56%).

Der er i høj grad tale om faste kunder som benytter ruten. Fordelingen på hvor hyppigt man anvender ruten er vist i Figur 3-8

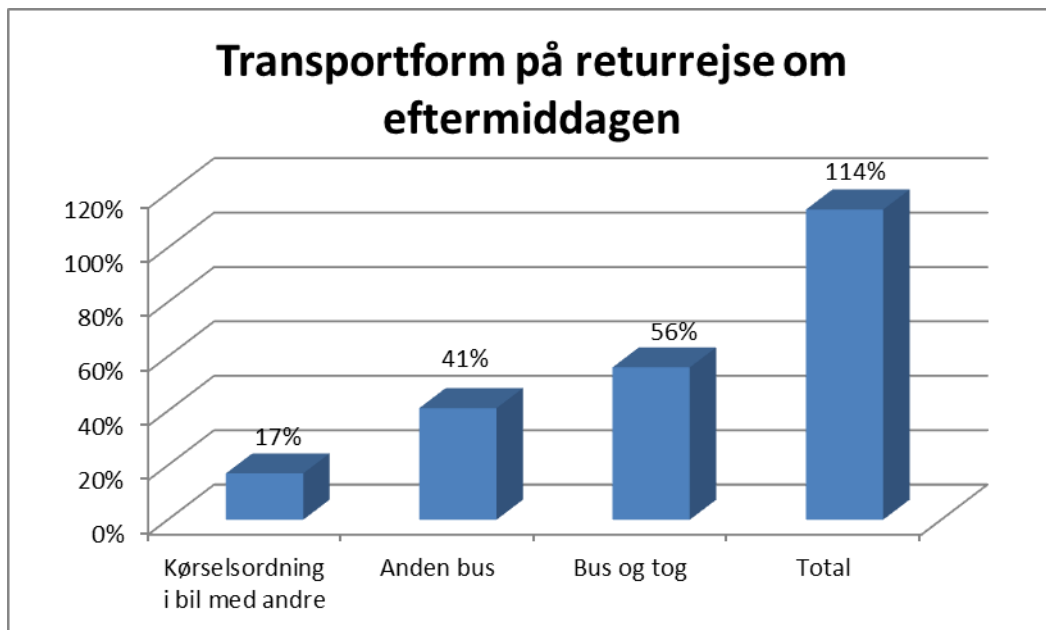
3-8



Figur 3-8: Hyppighed af benyttelse af rute 901X.

7 ud af 10 benytter ruten dagligt og yderligere 2 ud af 10 benytter den flere gange ugentligt. Det stemmer også godt overens med at kun 2% anvender ruten til andet end transport mellem hjem og arbejde/uddannelse.

Som det tidligere er omtalt, så er der stor forskel på hvor mange der benytter ruten om morgenen og om eftermiddagen. Derfor blev kunderne spurgt om hvorledes de transporterede sig hjem, når de var kørt ind om morgenen med 901X, se Figur 3-9

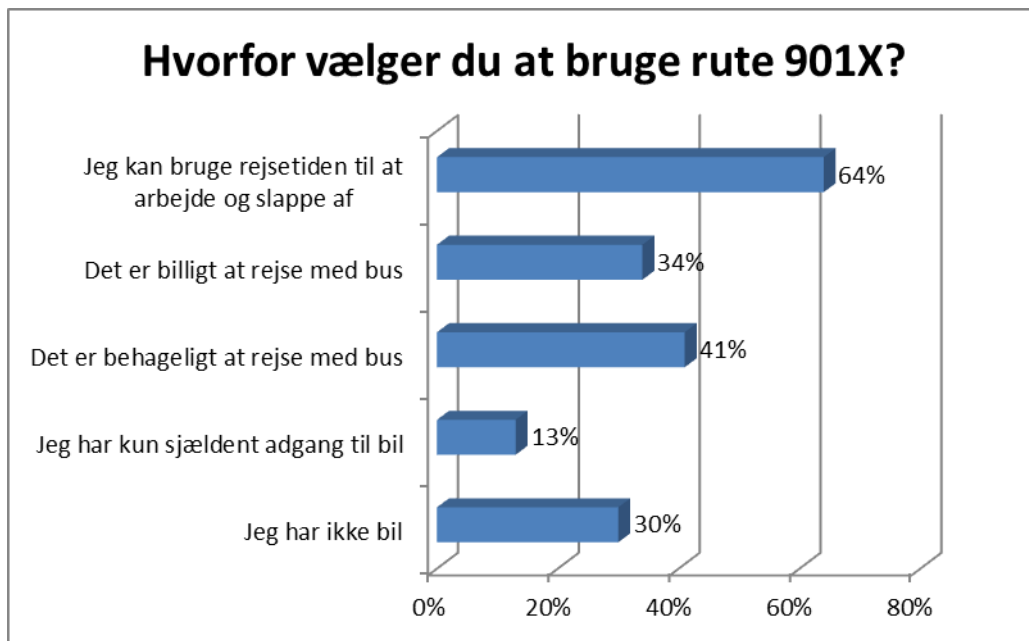


Figur 3-9: Transportform på returrejse om eftermiddagen

Det er i høj grad anden bus eller kombinationen bus og tog der anvendes.

Respondenterne blev spurgt om hvorledes de ville rejse hvis ruten ikke fandtes. Ca. hver fjerde ville have rejst med bil alene eller i bis sammen med andre. Dette er et udtryk for hvor stor en andel nye kunder den kollektive trafik har fået.

På spørgsmålet om hvorfor respondenterne havde valgt at rejse med rute 901X blev der følgende fordeling som ses af Figur 3-10



Figur 3-10: Årsagen til at passagererne vælger at anvende rute 901X.

Af respondenterne er der 43 % der ikke har rådighed eller fuld rådighed over bil. Det er ganske bemærkelsesværdigt at hele 57 %, der har rådighed over bil anvender ruten. Man kunne vælge mellem flere begrundelser for at man har valgt at benytte ruten (derfor giver summen af procenttallene mere end 100). At 64 % af respondenterne mener at man kan anvende rejsetiden på arbejde eller på at slappe af er usædvanligt, når man sammenligner med andre undersøgelser i almindelig regionaltrafik. Der hænger formentlig sammen med at man i dette set up har valgt at satse på høj kvalitetsbusser med conferenceborde, stillezone og internet. Det er også et tegn på høj kvalitet, at 41% mener at det er behageligt at rejse med bus.

Måling af kundernes tilfredshed med rute 901X fremviser et helt ekstraordinært positivt resultat. Den samlede tilfredshed viser at 45 % er meget tilfredse og 53 % er tilfredse. Ingen af kunderne har responderet at de er utilfredse. Der er især de 45 %, der er meget tilfredse, som er usædvanligt i forhold til andre tilfredshedsmålinger.

På enkeltfaktorer scorer især chaufførernes venlig og deres kørsel meget højt. Chaufførernes kørsel scorer 77 % på kategorien meget tilfreds og chaufførernes venlig scorer 85 på kategorien meget tilfreds.

Busserne indretning og komfort får også meget gode scorer.

	Siddekomfort	Bussernes indretning
Meget tilfreds	37%	47%
Tilfreds	56%	50%
Utilfreds	6%	2%

Tabel 3-2: Kundetilfreds vedr. bussernes indretning og komfort

Satsningen på høj kvalitet også på busserne har fået støtte fra passagererne, og især indretning med stillezone og konferenceborde har været en succes. Der er noget der tyder på at rejsende til Universitetet har valgt denne rute på grund af den gode kvalitet og fordi de undgår en omstigning på trods af at den alternative rute er lidt hurtigere.

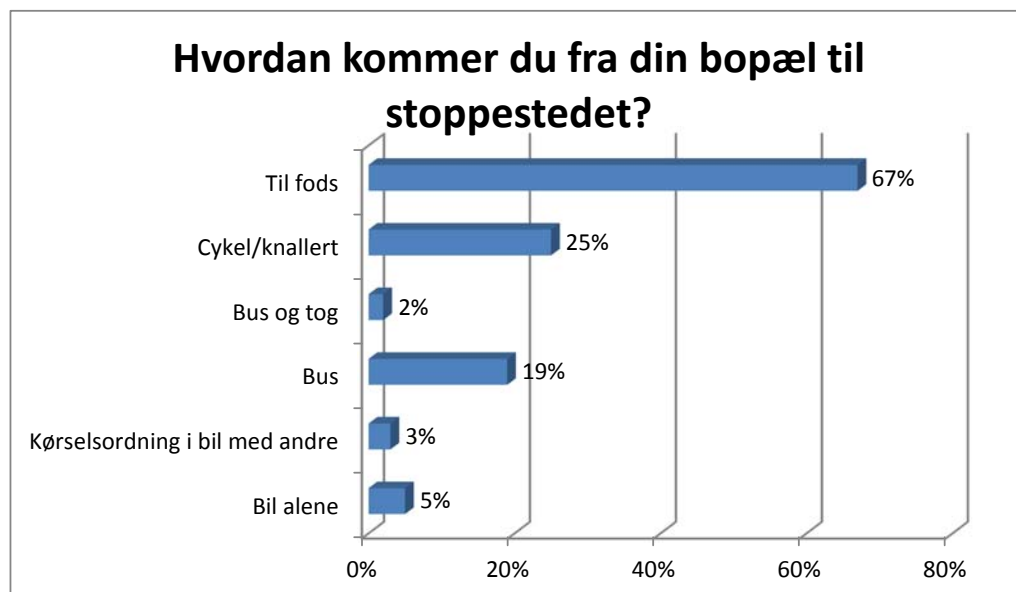
Derimod er tilfredsheden med internettet i bussen mere blandet. 49% er meget tilfredse og tilfredse mens 30 % er enten utilfredse eller meget utilfredse. Der er afgivet en del bemærkninger om, at internettet ikke fungerer på alle tidspunkter og tillige er det for langsomt.

Da der kun er 3 ture i hver retning er der en del der ikke er tilfredse med afgang- og ankomsttiderne. Det gælder ca. hver fjerde passager. Det kan også ses af det antal passagerer, der om eftermiddagen vælger alternative måder til hjemtransport. Der er en række bemærkninger fra respondenterne om behovet for både tidligere afgang og senere afgang. Det begrænsede antal afgang blev valgt ud fra økonomiske forhold og fordi analysen viste, at der på øvrige tidspunkter var for lille efterspørgsel. F.eks. viste det sig at afgang der var i Aarhus før kl. 7 havde et meget lille underlag. Derfor blev alle morgenafgange flyttet en time, hvilket også forbedrede efterspørgslen.

Under planlægningen af ruteforløbet blev det nøje vurderet hvor langt kunderne ville have til nærmeste stoppested. Af ruteforløbet i Aarhus kunne man se at man ville komme ganske tæt på de virksomheder og uddannelsesinstitutioner, der var målet for ruten.

I Silkeborg søgte man med ruteføringen at dække store dele af Silkeborg Nord og Silkeborg centrum og på vejen mod Aarhus kører man igennem Silkeborg Øst. Af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at 50% transporterer sig over 500 meter til stoppestedet. De andre 50% har mellem 0 og 500 meter til stoppestedet. Med disse tilbringinger af afstande dækker man store dele af Silkeborg på udmærket vis. Derimod kniber det med at dække dele af Galten, Skovby og Harlev, hvilket også kan aflæses af passagertallene i de pågældende byer.

Transporten til stoppestedet forgår som vist i Figur 3-11



Figur 3-11: Transport fra bopæl til stoppested.

Den helt dominerende transportform til stoppestedet er til fods. Sammen med cykel/knallert udgør de $\frac{3}{4}$ af svarene. Det skal bemærkes at man kunne vælge mere end én transportform. 19 % har svaret bus, hvilket formentlig relaterer sig til passagerer der har taget bybus i Silkeborg for at komme til et stoppested for 901X.

4. Succeskriterier

4.1 Mål og effektvurdering

Formålet med at etablere pendlerruten er, at give et tilbud til pendlere fra Silkeborg- og Galten området om direkte bustransport til Århus Nord, hvor der i dag ikke er nogen hurtig og direkte forbindelse.

Der blev opstillet 5 mål i forbindelse med ansøgningen:

- **Mål 1:** At prøve og etablere en specifik pendlerrute med høj kvalitet er, at afprøve om man får pendlerne til at skifte fra transport med egen bil til busstransport, når man kan tilbyde en hurtig og direkte forbindelse
- **Mål 2:** At søge at dæmpe trafikpresset i myldretiderne til/fra Århus Nord og i selve Århus Nord, hvor man på grund af forsat udbygning af området kan forudse yderligere trafikproblemer i løbet af nogle år.
- **Mål 3:** At afprøve om busser med en række nye komfort- og serviceindretninger kan tiltrække kunder fra det professionelle segment.
- **Mål 4:** At teste nye metoder i forbindelse med iværksættelse af nye ruter/ændring af eksisterende ruter, såsom markedsføring, udbudsprocesser og indretning af busser.
- **Mål 5:** At formindske miljøbelastningen i form af reduktion af brændstofforbrug og CO₂ udledning
- **Effekt af mål 1:** Det er lykkedes at tiltrække passagerer til en ny pendlerute både erhvervspendlere og uddannelsessøgende. Andelen af erhvervspendlere var ifølge spørgeskemaundersøgelsen 35 %. Det var forventet at denne andel i det tredje år ville stige til omkring 45 %, hvilket man ikke kunne opnå. Det totale antal passagerer var det første år kun ca. 1/3 af det forventede. I efteråret 2013 var denne andel ca. 35 %; men da de forventede tal også var øget var den nominelle fremgang i passagertallet næsten 100 % over prøveperioden på 3 år.
- **Effekt af mål 2:** Dette mål blev kun indfriet med ca. 35 % idet passagertallet kun blev opfyldt med denne procent. Der er imidlertid i allerhøjeste grad behov for at opfylde dette mål, idet trafiksituationen omkring Aarhus Nord er meget anstrengt i myldretiderne.
- **Effekt af mål 3:** Selv om passagertallet ikke blev det forventede, kan man godt sige at den række af komfort og serviceindretninger, som man havde krævet i udbudsmaterialet var en stor succes, idet spørgeskemaanalysen viste passagerernes usædvanlig store tilfredshed med disse forhold.

- **Effekt af mål 4:** Det er meget svært direkte at måle effekten af **markedsføringen**. På den ene side opnåede man ikke det forventede passagertal; men det er svært at sige hvor stort passagertallet havde været hvis man ikke havde markedsført en hel ny rute og et helt nyt koncept. Man opnåede i hvert fald at teste nogle direkte markedsføringsmetoder. Man kan rejse spørgsmålet, om man i højere grad skulle have anvendt de sociale medier i markedsføringen, om man skulle have etableret blivende infoskærme på store arbejdspladser, om man skulle have satset på at oplære folk på virksomhederne i at anvende Rejseplanen. Spørgeskemaundersøgelsen i 2012 viste, at en stor del af de rejsende havde fundet ruten via Rejseplanen. **Udbudsmetoden** (udbud efter forhandling) gav Midttrafik en væsentlig erfaring, som man kunne bygge videre på i efterfølgende udbud. Med hensyn til **indretning af busser** fik man i spørgeskemaundersøgelsen særdeles positive tilbagemeldinger, hvilket kan anbefales at man følger op på andre steder hvor man vil satse på pendlingssegmentet. Gode sæder, konferenceborde og stillezoner vil tiltrække flere passagerer og fastholde eksisterende passagerer.
- **Effekt af mål 5:** Da det er lykkedes at få en del passagerer over på ruten, som tidligere kørte i bil må dette mål siges at være delvist opfyldt; men kun delvist idet passagertallet ikke nåede måltallet, og antallet passagerer der flytter over fra bil er direkte sammenhængende med brændstofforbrug og CO2 udledningen.

4.2 Økonomiske resultater

Det var forventet at udgifterne til rute 901X ville blive 850 Kr. pr. køreplantage i alt omkring 2,87 mio. Kr. pr. år (3.380 køreplantimer).

Imidlertid blev udbuddet billigere end forventet, så den årlige udgift 2011 til 2013 blev følgende.

Årlig driftsudgift til rute 901X	2.189.000 Kr.	2.045.000	2.215.000
---	---------------	-----------	-----------

Det svarer til en årlig besparelse på 650.000 Kr. til 700.000 Kr. i forhold til det budgetterede.

I den forudgående analyse af potentialet for pendlerruten blev der på grundlag af spørgeskemaundersøgelsen lavet en analyse af indtægts-

grundlaget for ruten. Følgende indtægter for 2011-2013 blev der forudsat. Sammenholdes indtægter med de faktiske udgifter ville det have genereret følgende underskud som vist i Tabel 3-1:

	2011	2012	2013
Indtægter	1.133.000	1.585.000	2.041.000
Underskud	-1.056.000	-460.000	-174.000
Selvfinansieringsandel	51,8%	77,5%	92,1%

Tabel 4-1: Forventede indtægter, underskud og finansieringsandel 2011-13 for drift af rute 901X.

I tabellen nedenfor er vist de faktiske indtægter for ruten i 2011-2013. Ud fra disse tal og ud fra de opgjorte entreprenørudgifter er de årlige underskud og finansieringsandelen beregnet.

	2011	2012	2013
Indtægter	509.295	486.504	906.545
Underskud	-1.679.705	-1.558.496	-1.308.455
Selvfinansieringsandel	23,3%	23,8%	40,9%

Indtægterne for 2013 er beregnet ved at sammenstille de for tællingerne i 2013 gennemsnitlige ugentlige passagertal med gennemsnitspassagertallene for de i 2011 foretagne tællinger.

Gennemsnitligt passagertal 2011: 303,25 passagerer

Gennemsnitligt passagertal 2013: 540 passagerer

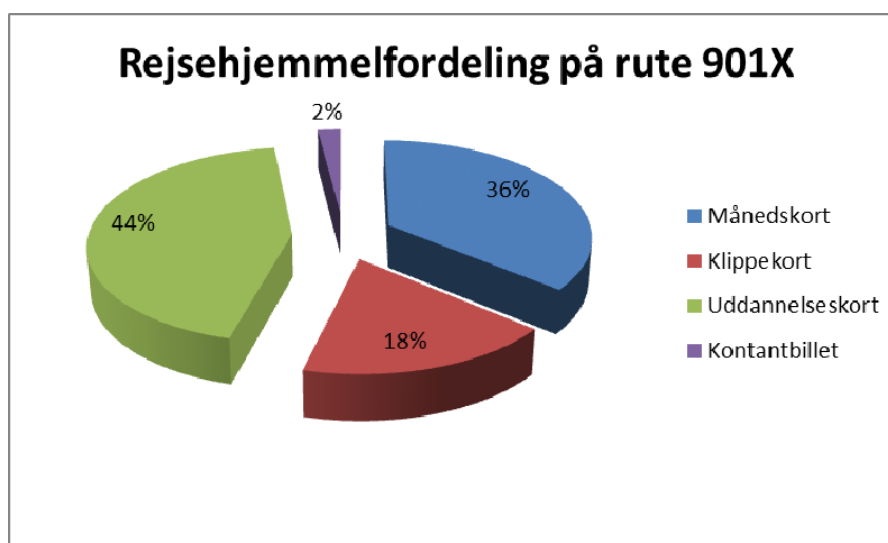
Forholdstal: $540/303,25 = 1,78$

Der forudsættes samme rejsehjemfordeling som anvendt for 2011, der er lig med rejsehjemfordelingen på regionalruter.

I forhold til de økonomiske kriterier opfylder rute 901X ikke den forventede selvfinansieringsandel. I 2013 er andelen mindre end halvdelen af det forudsatte.

Der er imidlertid sket en væsentlig udvikling fra foråret 2013 til efteråret 2013 med hensyn til passagertilstrømningen. Ligeledes er der anvendt en anden metode for opgørelse af indtægterne:

1. Der anvendes en rejsehjemmelfordeling for denne specifikke rute som er hentet fra spørgeskemaundersøgelsen. Den ser således ud:



2. Der beregnes på grundlag af passagertællingen for september 2013, hvor mange zoneoverskridelser der foretages af passagererne og det opskrives til årsniveau. I alt er 185.500 zonepassager hvis passagertallet for september 13 opskrives til årsniveau. Passagererne rejser i gennemsnit 6,5 zoner.
3. Det samlede regnestykke for et år med samme passagerniveau som i september 2013 ser således ud:

	Rejsehjemmelfordeling	Antal zonepass.	Pris pr. tur	Gen. Rejselængde	Indtægter
Månedskort	36%	65.995	25,55	6,5	259.412
Klippekort	18%	33.889	40	6,5	208.550
Uddannelseskort	44%	82.048	61,5	6,5	776.301
Kontantbillet	2%	3.710	16,61	6,5	9.480
Indtægter i alt					1.253.744

Indtægterne ville være 1,25 mio. kr. og med udgifter på ca. 2,215 mio. kr. vil det svare til en selvfinansieringsandel på 56,6 %.

Fortsætter passagervæksten de næste to år f.eks. med i alt 20 % ville selvfinansieringsprocenten stige til 67,9 %. Det vil være vanskeligt at forestille sig, at ruten kan blive selv bærende, idet efterspørgslen har vist sig at være for svag, og det faktum at busserne skal køre tomme den ene vej gør det vanskeligt at få balance mellem udgifter og indtægter.

Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 14

Evaluering af tilfredshed med busnettet

Hovedresultater og konklusioner

26. Februar 2014 – Revideret

MIDTTRAFIK

EPINION

midtrafik

RP 91 010

387

38

EPINION

Indledning	3
Tværgående hovedkonklusioner	5
Kundestatus	10
Linjenettet	13
Gåafstande	39
Omstigning	48
Rejsetid	62
Afgange	75
Flextur	94
Ønsker til et bedre busnet	104
Appendiks	110

INDLEDNING

I dette afsnit gives en kort introduktion til undersøgelsen samt denne rapport.

INDLEDNING

Om undersøgelsen og rapporten

OM UNDERSØGELSEN

- Denne rapport indeholder en opsummering af resultater og tværgående konklusioner fra de undersøgelser, som Epinion har gennemført for Midttrafik.
- Undersøgerne sætter fokus på tilfredsheden med busnettet og forslag til forbedringer.
- Der er gennemført fire kvantitative spørgeskemaundersøgelser blandt borgere, kunder, ikke-kunder, chauffører og øvrigt frontpersonale:
 - 1.004 telefoninterviews med repræsentativt udvalgte kunder og ikke-kunder i Aarhus Kommune.
 - 1.012 webinterviews med repræsentativt udvalgte borgere i Aarhus Kommune.
 - 1.479 webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk.
 - 142 selvudfyldte papirskemaer blandt buschauffører og øvrigt frontpersonale.

OM DENNE RAPPORT

- Der er på basis af de gennemførte undersøgelser udarbejdet tabelrapporter med de detaljerede resultater af de enkelte undersøgelser.
- I denne rapport opsummeres de centrale resultater og konklusioner fra de forskellige undersøgelser, og på baggrund af disse drages en række samlede og tværgående konklusioner.
- Analyserne er gennemført med et triangulerende undersøgelsesdesign, hvor en række forskellige emner, såsom linjenettet, gåafstande, rejsetid, afgange og flexitur mv., belyses med data fra forskellige interessenter (kunder, ikke-kunder, chauffører osv.)
- Da der er tale om meget omfangsrige data, kan denne opsummering kun præsentere de mest centrale resultater. Derfor henvises den særligt interesserede læser til at konsultere de enkelte tabelrapporter.
- I rapporten er der primært skelnet mellem kunder og ikke-kunder. En kunde er en person, der kører med by, regional-, lokal- eller x-busser i Aarhus Kommune dagligt, ugentligt eller månedligt. En ikke-kunde er en person, der kører med by, regional-, lokal- eller x-busser i Aarhus Kommune årligt eller aldrig.
- I de grafiske fremstillinger af respondenternes svar fordelt på de enkelte buslinjer og postnumre, er der kun medtaget de buslinjer og postnumre, hvor der er 10 respondenter eller mere, der har afgivet svar. Dette er gjort for at kunne sikre en rimelig repræsentativitet i resultaterne.
- De grafiske fremstillinger, der tager udgangspunkt i en score fra 0-100, er udregnet ud fra et vægtet gennemsnit i forhold til svarkategoriene. Her er alle besvarelser lagt sammen i et indeks, der tilsammen giver en score mellem 0 og 100, hvor 100 er at alle er meget enige, mens 0 udtrykker at alle er meget uenige.

SEKTION

2

TVÆRGÅENDE
HOVEDKONKLUSIONER

I dette afsnit drages en række tværgående hovedkonklusioner på baggrund af de samlede analyseresultater.

5

Linjenettet og gåafstande

Konklusioner

Linjenettet

- *Der kører busser til de steder, borgerne har brug for det i det daglige. Dog er borgerne, der bor i Sabro, uenige i dette.*
- *Kigger man på kunder og ikke-kunder, så er kunderne enige i, at der kører busser til de steder, hvor de har brug for det i det daglige, mens ikke-kunder i mindre grad er enige.*
- *Borgerne synes der er god information om rejsemulighederne.*
- *Det er vigtigt for borgerne, at busserne kører så direkte som muligt for at få lavest rejsetid.*
- *Overordnet er busbetjeningen passende i forhold til borgernes behov. Dog er der nogle områder, der er mindre tilfredse. Især er borgere, der bor i Hjortsvej, ikke tilfredse med busbetjeningen. Halvdelen af chaufførerne har også oplevet, at borgerne klager over linjenettet.*
- *Borgerne er enige i, at der skal sættes på a-bus linjer med hyppige afgang. Halvdelen af chaufførerne har da også oplevet, at borgerne er glade for a-bus linjerne.*

Gåafstande

- *Borgerne er enige i, at det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet.*
- *Samtidig mener borgerne også, at det er ok, at bussen kører omveje for at sikre kort gåafstand for flest mulige.*

6

Omstigning og rejsetid

Konklusioner

Omstigning

- Omstigningen er tilfredsstillende for en del borgere, men især for borgere i Egå, passer omstigningen dårligt, ligesom der er mange, der er i tvivl om, hvad de mener om omstigningsmulighederne.
- Der er blandt borgerne ikke enighed om, hvorvidt skift kan afholde folk fra at tage bussen.
- Mange borgere har sjældent brug for at skifte bus, der hvor de rejser.
- Flest borgere har brug for at skifte i Brabrand og Beder.

Rejsetid

- Halvdelen af borgerne mener, at der er en acceptabel samlet rejsetid mellem bopæl og arbejde/uddannelse. Dog svarer 26% af borgerne "Ved ikke" til spørgsmålet. Borgere i Trige og Hjortshøj mener ikke, at det er en acceptabel rejsetid.
- Tiden der bruges fra bopæl til busstoppested er acceptabel for de fleste borgere.
- Det samme gælder for rejsetiden, fra man stiger på bussen, til man stiger af. Dog ikke for Hjortshøj. Her er borgerne mere utilfredse med den rejsetid, der bruges i bussen.
- Der er også tilfredshed med den tid, det tager at komme fra busstoppestedet til rejsemålet. Der er dog mindst tilfredshed med dette blandt borgere i Egå.

7

Afgange og flexitur

Konklusioner

Afgange

- Det deler vandene, hvorvidt busserne opleves som overfyldte. Dog er borgerne i Lystrup og Tilst enige i, at der ikke er plads nok i busserne, og de er overfyldte.
- Borgerne i Solbjerg er enige i, at der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden. Dette er dog ikke tilfældet for borgerne i kommunen samlet set. Dog oplever et flertal af chaufførerne, at borgerne ønsker flere afgange på disse tidspunkter.
- Borgerne i Egå er dem, der oftest vælger at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere.
- Over halvdelen af borgerne mener, at der er et passende antal busafgange i forhold til deres behov, i de områder de færdes i.

Flexitur

- De fleste borgere har ikke hørt om flexitur og har heller ikke benyttet sig af flexitur.
- Et flertal af borgerne mener, at det er i orden, at der gives skattefinansieret tilskud til en flexitursordning til borgerne i kommunens landdistrikter.
- Af de borgere, der har benyttet sig af flexitur, mener halvdelen, at det er nemt at foretage en bestilling. Desuden dækker det tidsrum, hvor man kan bestille en flexitur behovene hos halvdelen af brugerne. Prisen er, ifølge borgerne, der har benyttet sig af flexitursordningen, acceptabel.
- Var flexitur der ikke, ville halvdelen af borgerne ikke tage en taxa som erstatning.

8

Ønsker til et bedre busnet

Konklusioner

Ønsker

- Får man kunderne til at prioritere mellem forskellige forslag til, hvad der skal til for at få et bedre busnet, vil flest have hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden.
- Ikke-kunder ønsker omvendt bedre dækning af kommunens yderområder, men dog også hyppige busafgange om aftenen og i weekenden.
- Blandt begge grupper er det desuden muligt at finde forskellige kombinationer af forslag, der imødekommer flest mulig interesser med henblik på at få et bedre busnet.

SEKTION

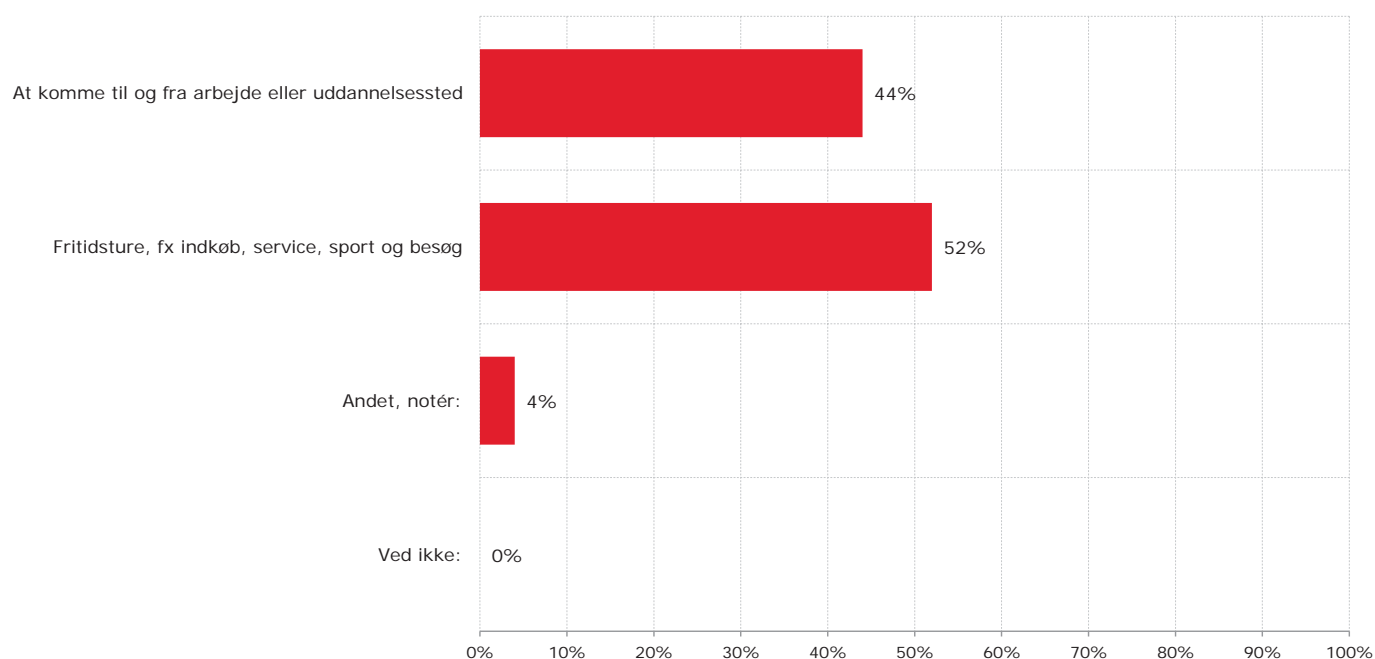
3

Kundestatus

I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om kunderne fra den gennemførte telefonundersøgelse blandt kunder. For en uddybning af resultaterne henvises til tabelrapporten bag undersøgelsen.

Kunderne bruger både busserne til fritids- og arbejdsliv

Hvad bruger du primært busserne til?
(N=455)

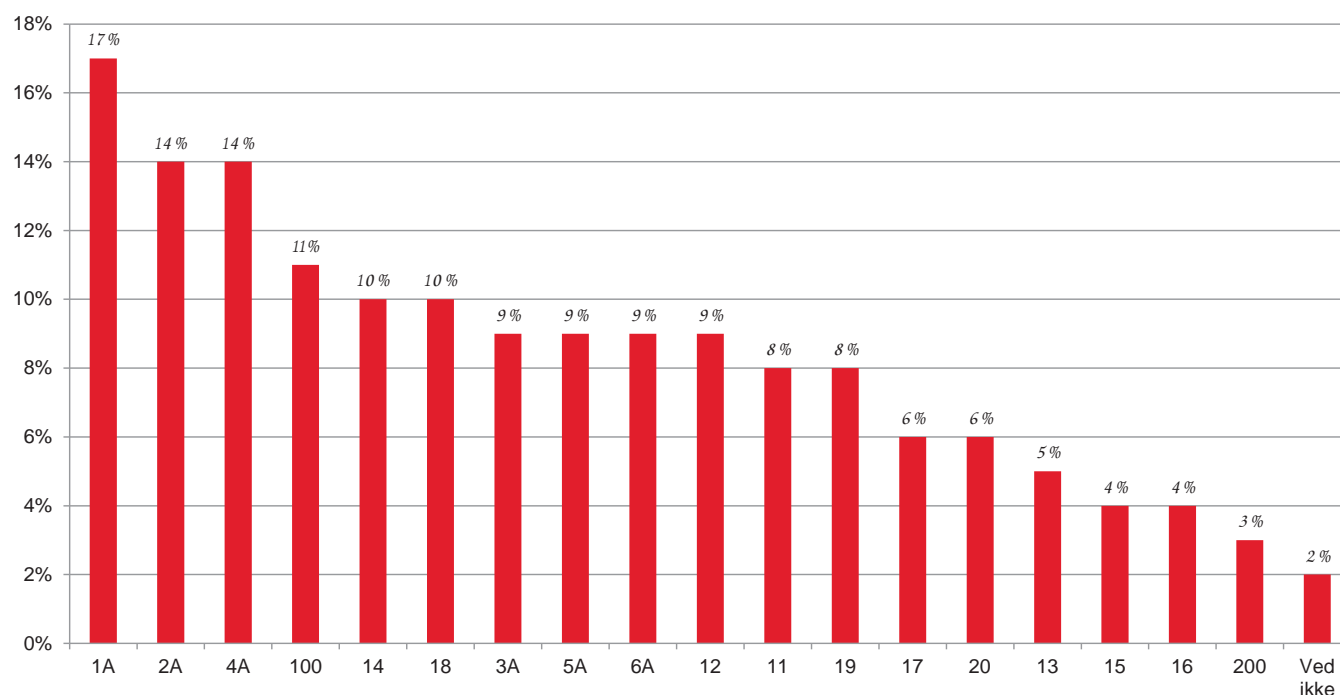


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

11

Busrute 1A er den hyppigst brugte bus blandt kunder

Hvilke busrutenumre rejser du oftest med? (N=455)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Busrutenumre uden besvarelser, er udeladt i denne fremstilling

12

SEKTION

4

LINJENETTET

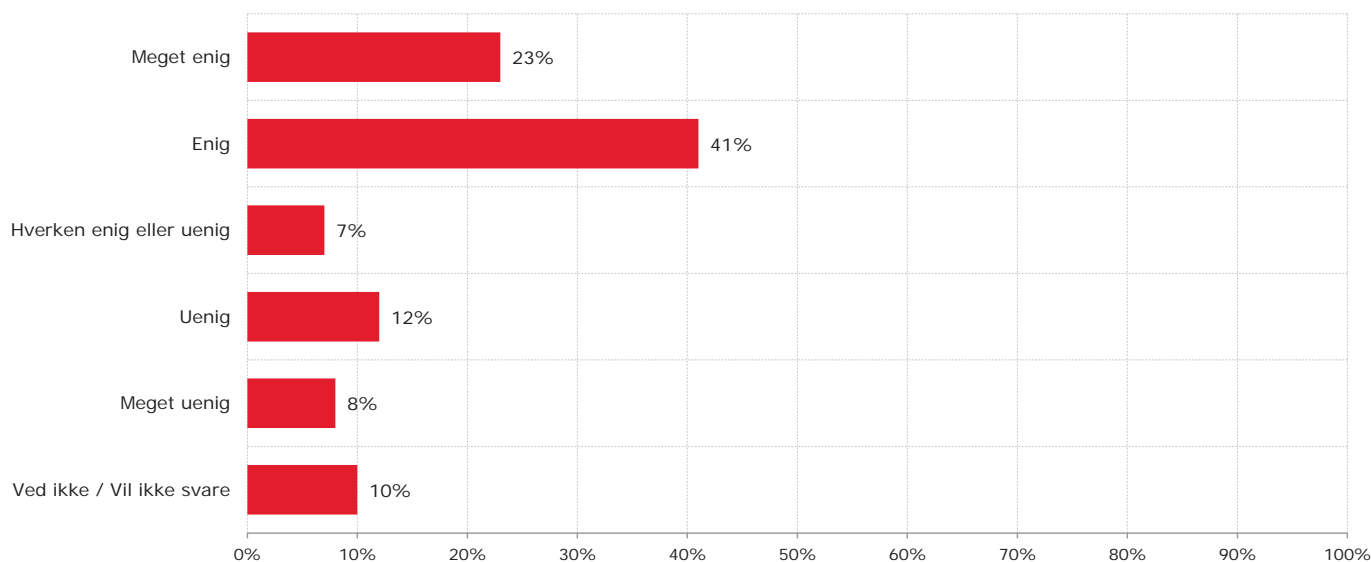
I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om linjenettet fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

13

Linjenettet - brug i det daglige

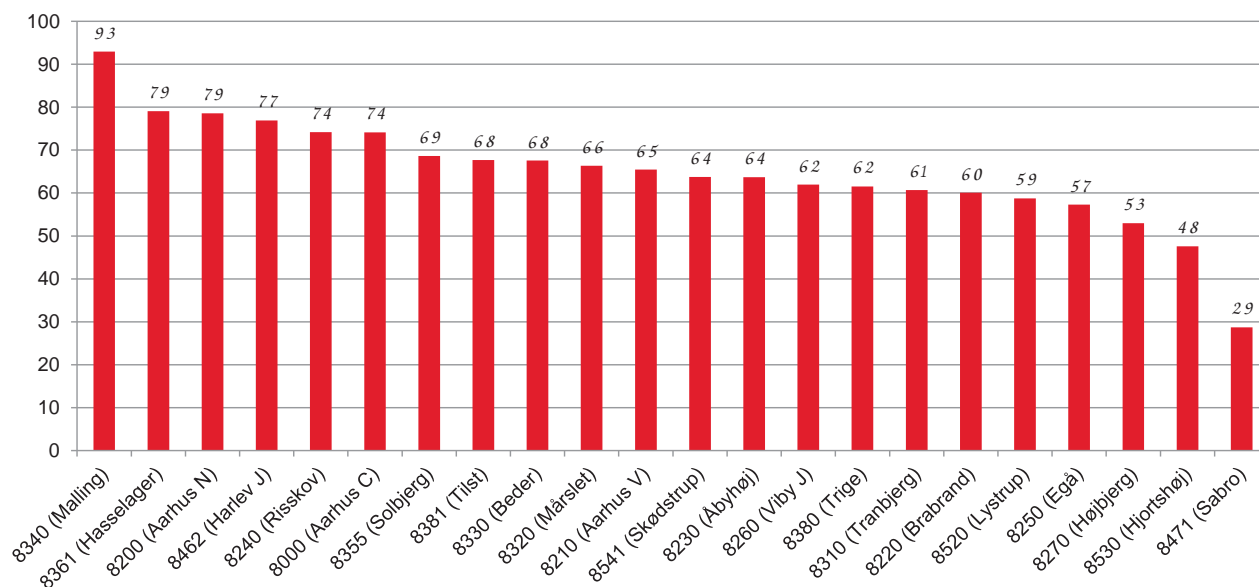
6 ud af 10 borgere er enige i, at der kører buslinjer til de steder, hvor de har brug for det i det daglige. 2 ud af 10 borgere er uenige i, at der kører buslinjer til de steder, hvor de har brug for det i det daglige

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der kører buslinjer til de steder, jeg har brug for i det daglige (N=1004)



Linjenettet - brug i det daglige

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der kører buslinjer til de steder, jeg har brug for i det daglige
(N=1003)

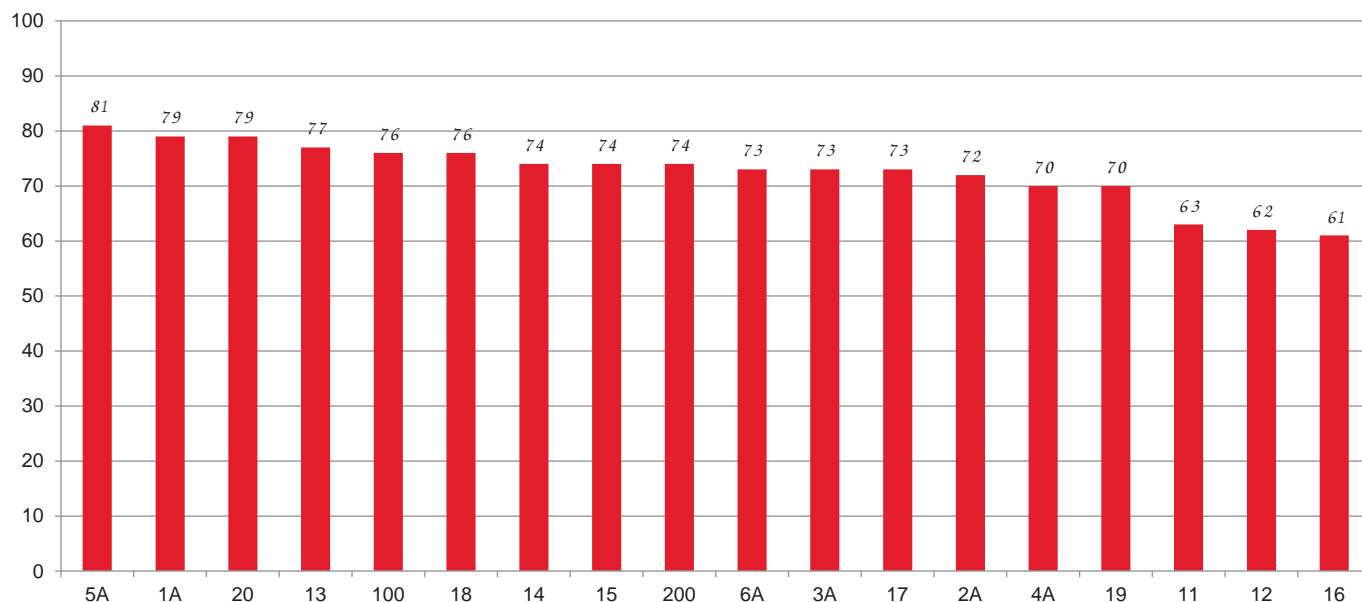


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

15

Linjenettet – brug i det daglige

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter –
Der kører buslinjer til de steder, jeg har brug for i det daglige (N=455)



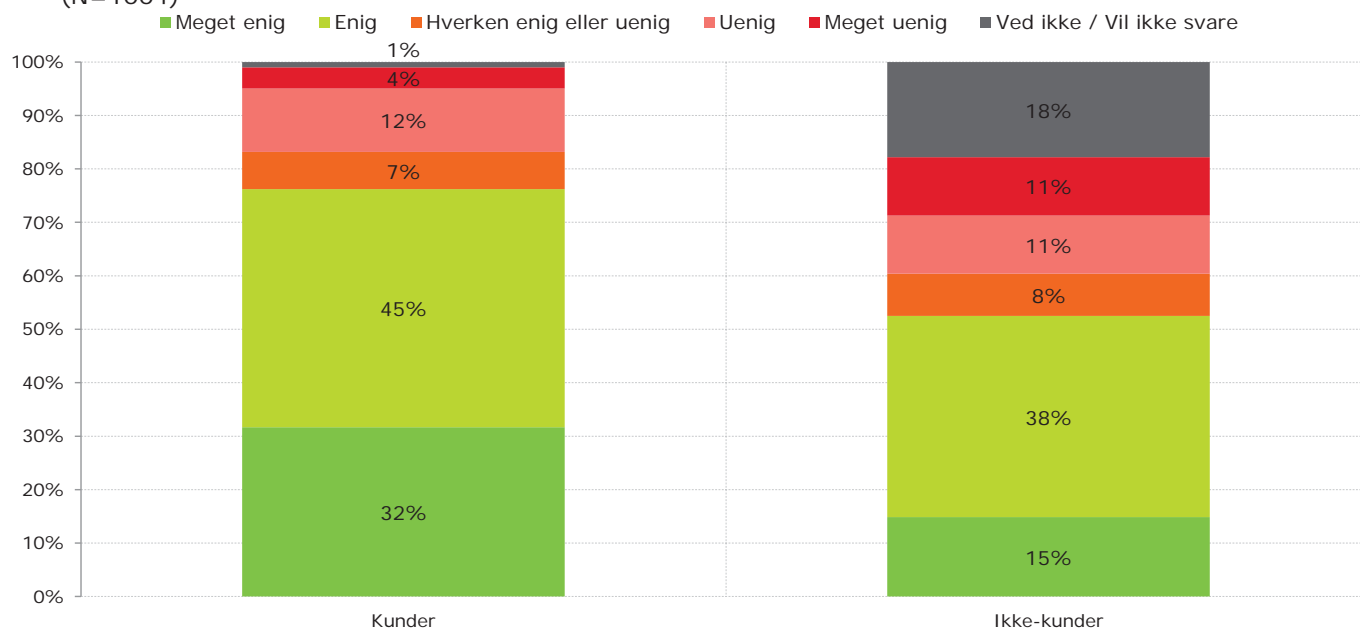
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

16

Linjenettet - brug i det daglige

8 ud af 10 kunder er enige i, at der kører buslinjer til de steder, de har brug, mens kun 5 ud af 10 ikke-kunder er enige heri

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der kører buslinjer til de steder, jeg har brug for i det daglige (N=1004)



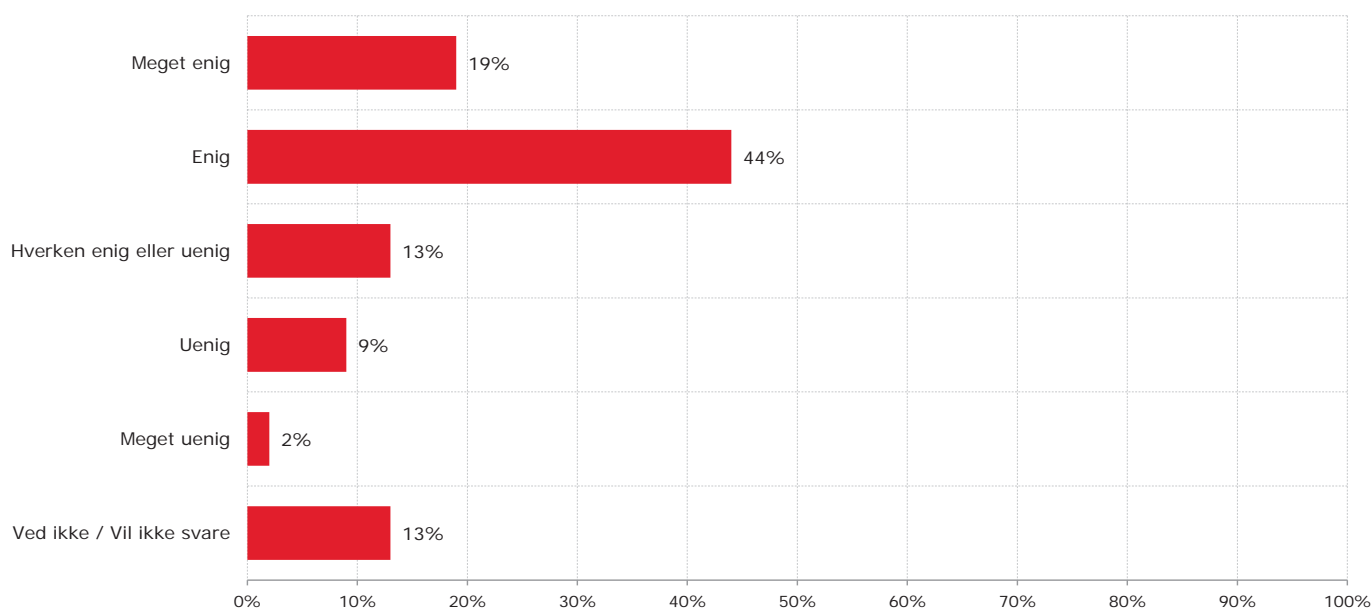
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
 Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

17

Linjenettet – information om rejsemuligheder

6 ud af 10 er enige i, at der er god information om rejsemulighederne. 1 ud af 10 er uenige i, at der er god information om rejsemulighederne

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der er god information om rejsemulighederne (N=1004)



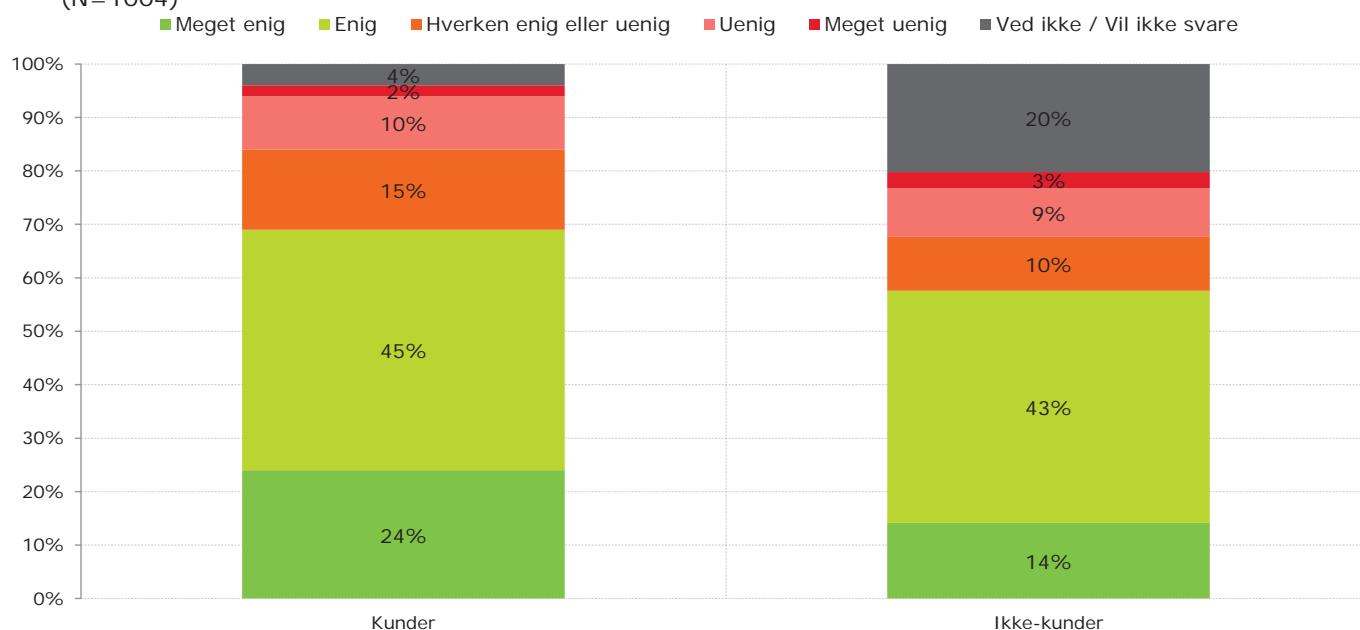
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

18

Linjenettet – information om rejsemuligheder

Kun et fåtal af kunder og ikke-kunder er uenige i, at der er god information om rejsemuligheder

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der er god information om rejsemulighederne (N=1004)

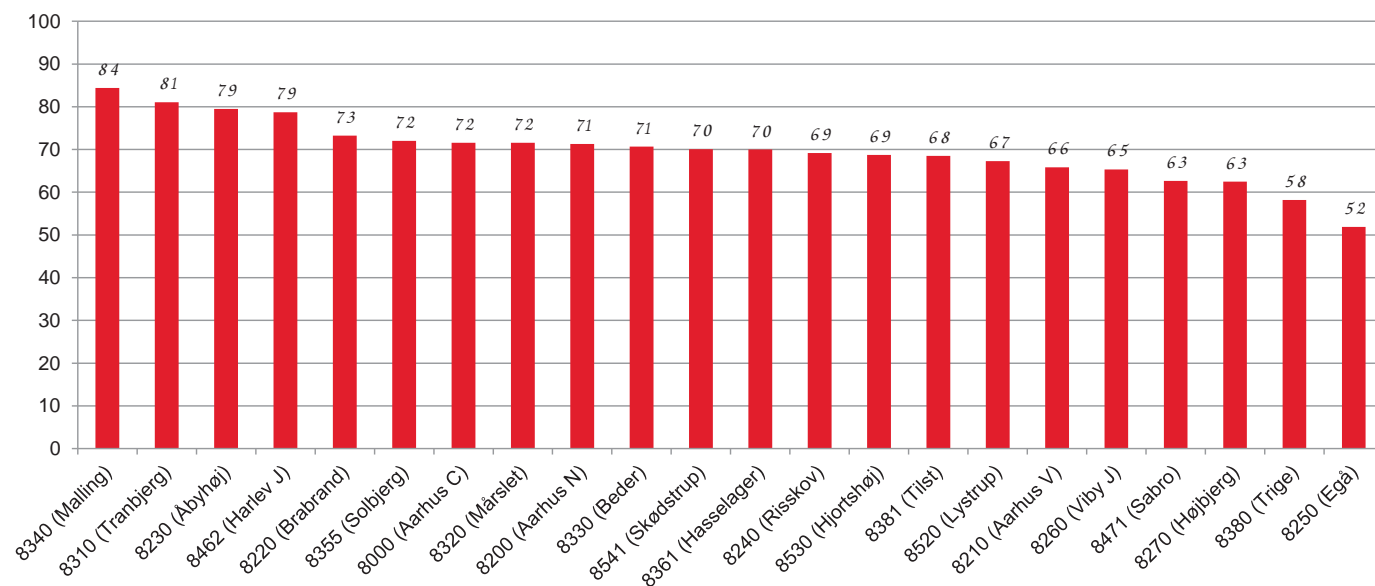


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
 Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

19

Linjenettet – information om rejsemuligheder

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Der er god information om rejsemulighederne (N=455)

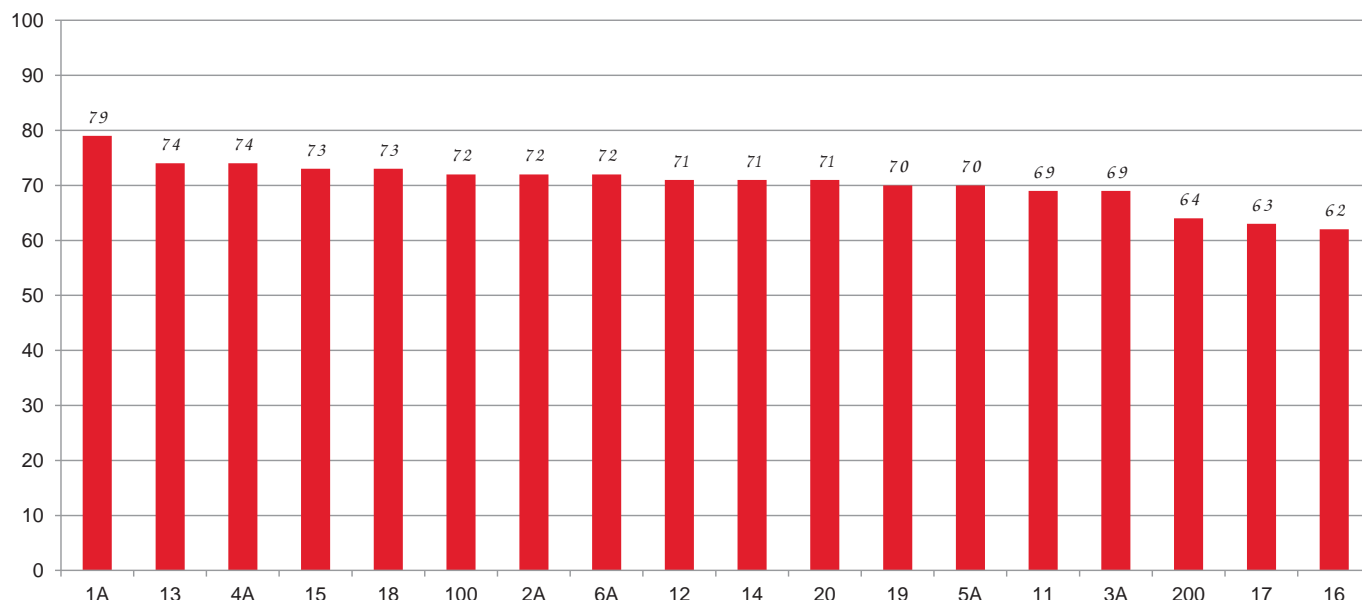


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

20

Linjenettet – information om rejsemuligheder

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter -
Der er god information om rejsemulighederne (N=455)



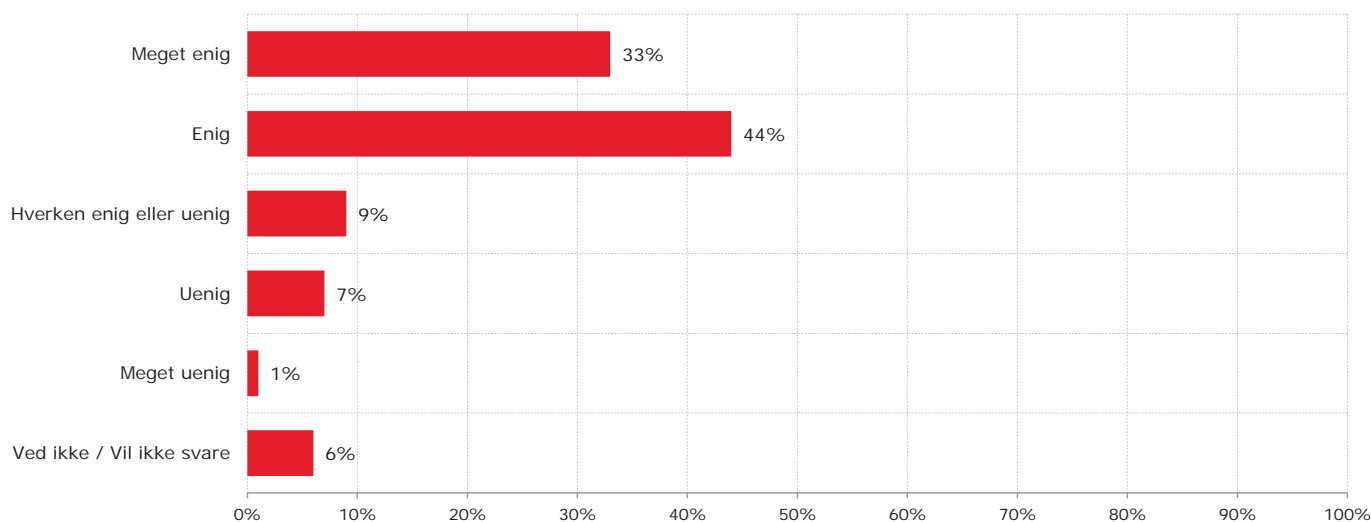
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

21

Linjenettet – direkte buslinjer

7 ud af 10 er enige i at buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid. 1 ud af 10 er uenige i, at buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid (N=1004)



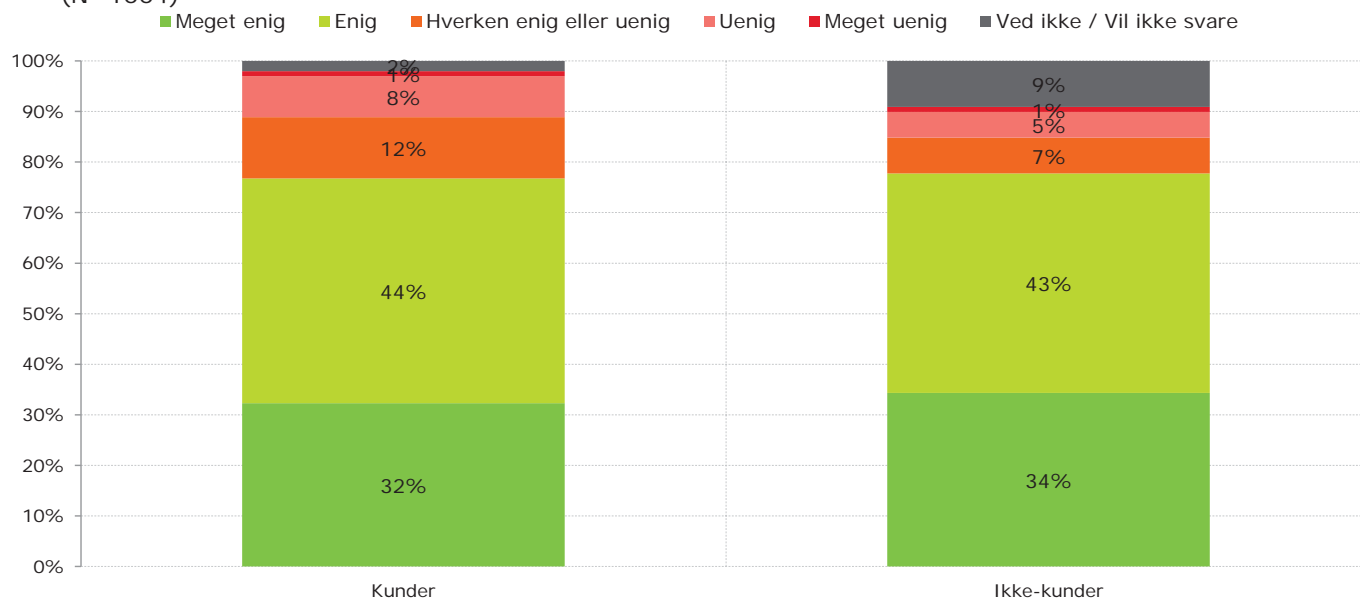
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

22

Linjenettet – direkte buslinjer

8 ud af 10 kunder og ikke-kunder er enige i, at buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid
(N=1004)



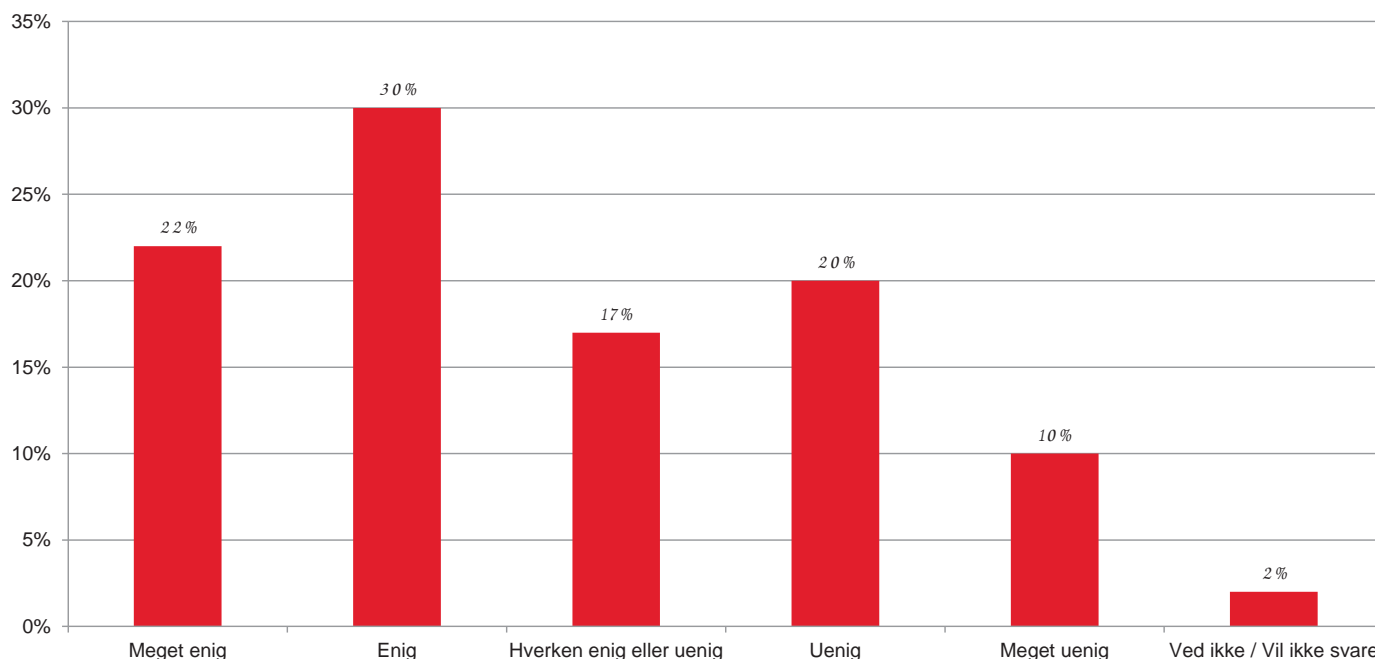
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

23

Linjenettet – direkte buslinjer

5 ud af 10 chauffører oplever, at kunderne ofte klager over linjenettet, mens 4 ud af 10 chauffører er uenige i, at kunderne klager over linjenettet

Jeg oplever, at kunderne ofte klager til mig over linjenettet (n=142)

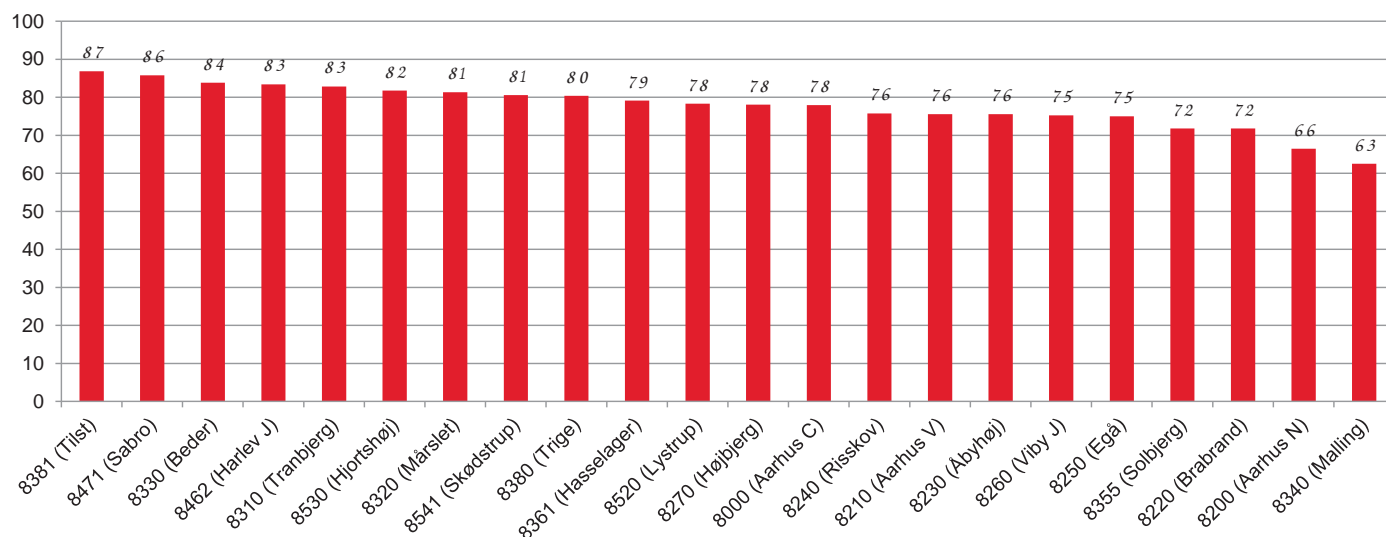


Kilde: Selvdudfyldte papirskeemaer blandt buschauffører og øvrigt frontpersonale

24

Linjenettet – direkte buslinjer

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid
(N=1004)

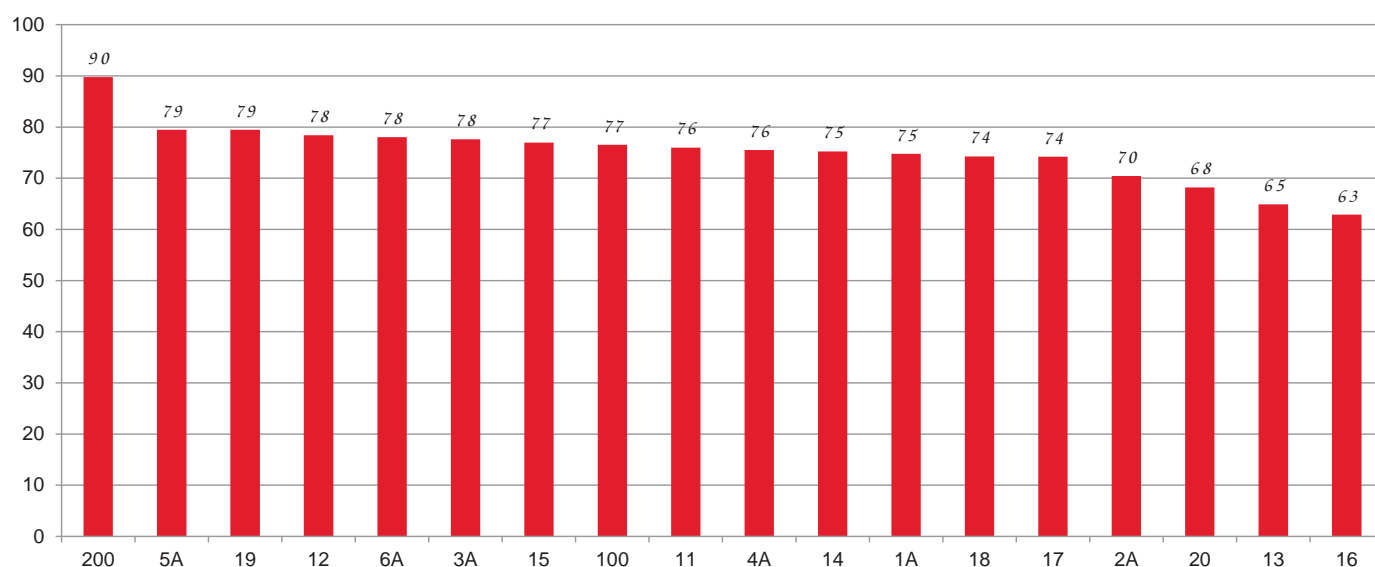


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

25

Linjenettet – direkte buslinjer

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - Buslinjerne skal køre så direkte som muligt for at få den lavest mulige rejsetid
(N=1004)



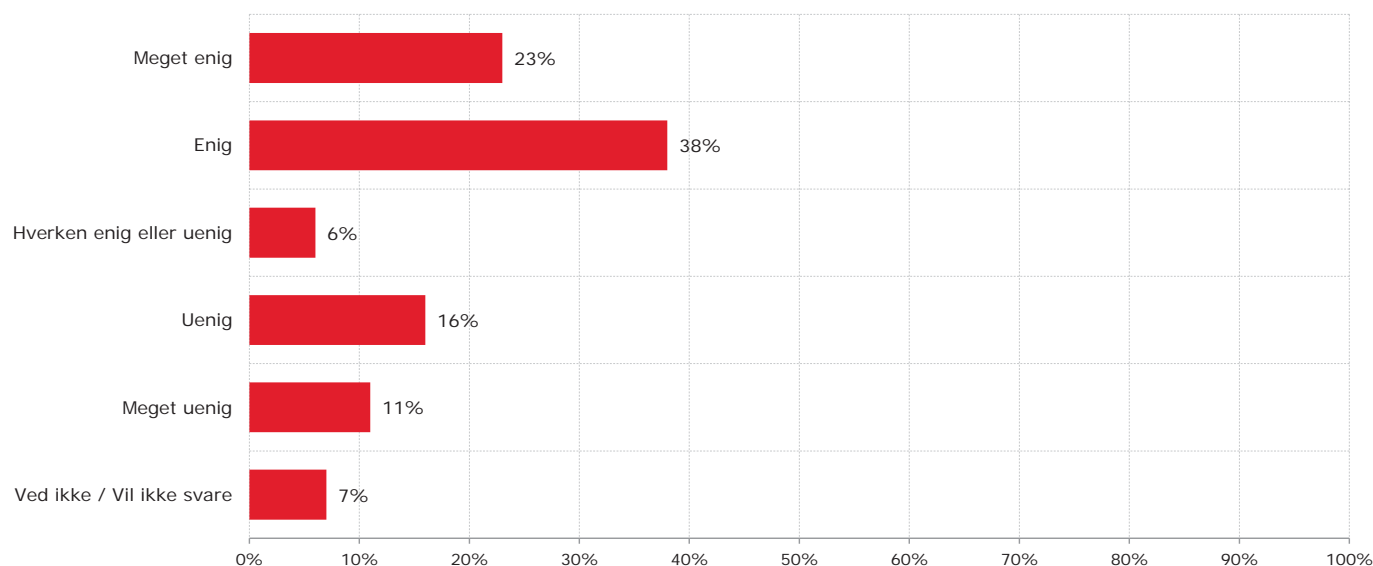
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

26

Linjenettet – passende busbetjening

6 ud af 10 er enige i, at der er passende busbetjening i forhold til deres behov. 2 ud af 10 er uenige i, at der er passende busbetjening i forhold til deres behov

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - De områder, hvor jeg færdes, har et passende busbetjening i forhold til mit behov
(N=1004)

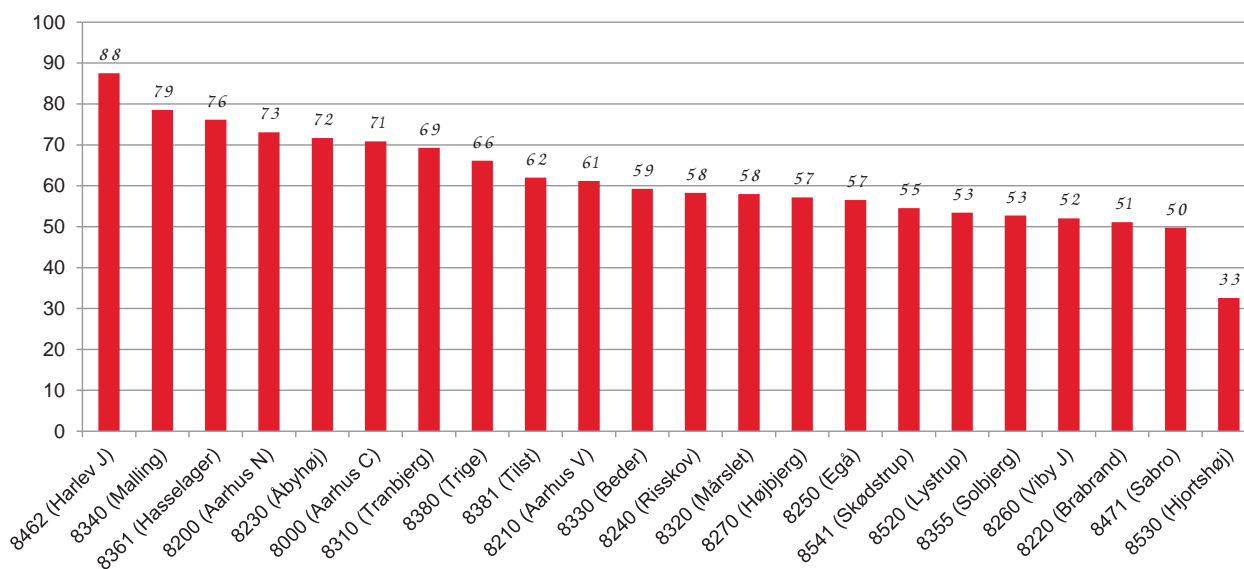


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

27

Linjenettet – passende busbetjening

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - De områder, hvor jeg færdes, har et passende busbetjening i forhold til mit behov
(N=1002)

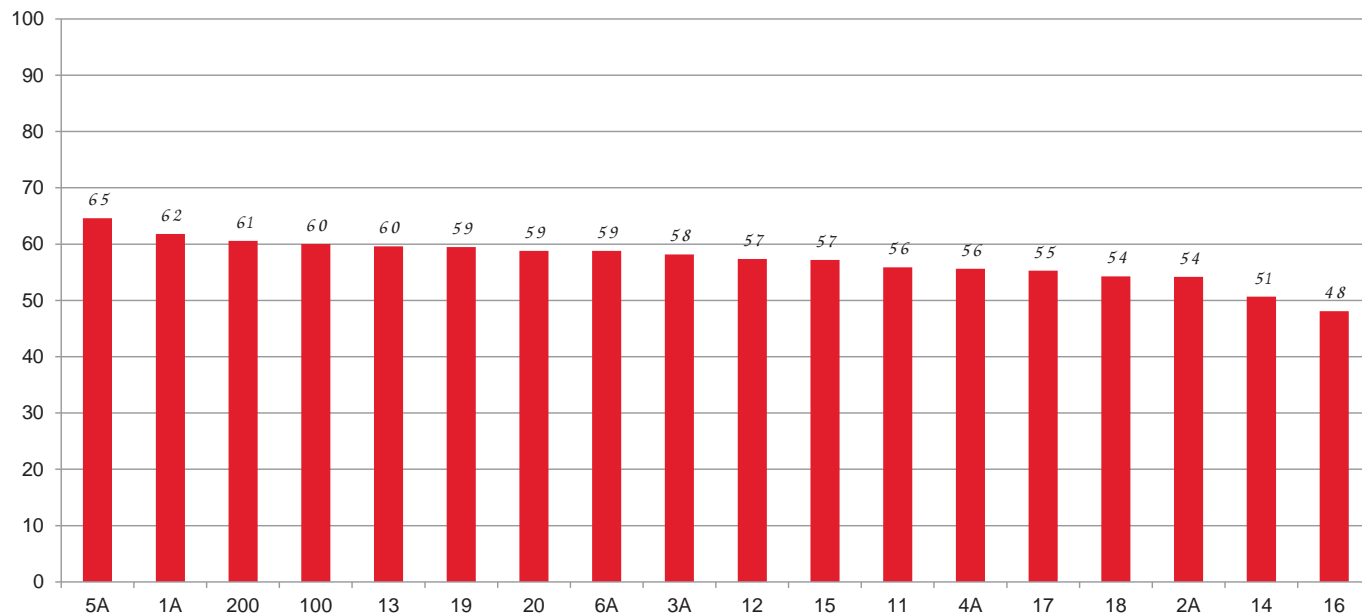


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

28

Linjenettet – passende busbetjening

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - De områder, hvor jeg færdes, har et passende busbetjening i forhold til mit behov
(N=1002)



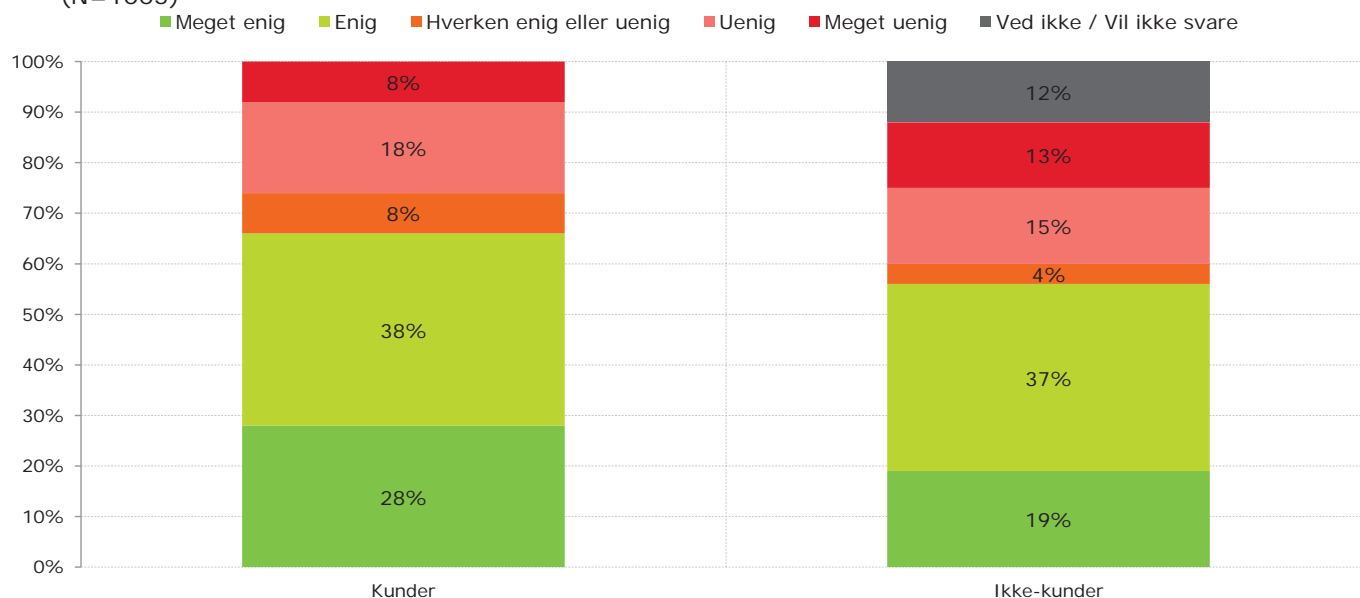
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

29

Linjenettet – passende busbetjening

Cirka 3 ud af 10 kunder og ikke-kunder er uenige i, at der er en passende busbetjening i deres områder i forhold til deres behov

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om buslinjernes ruter - De områder, hvor jeg færdes, har et passende busbetjening i forhold til mit behov
(N=1005)



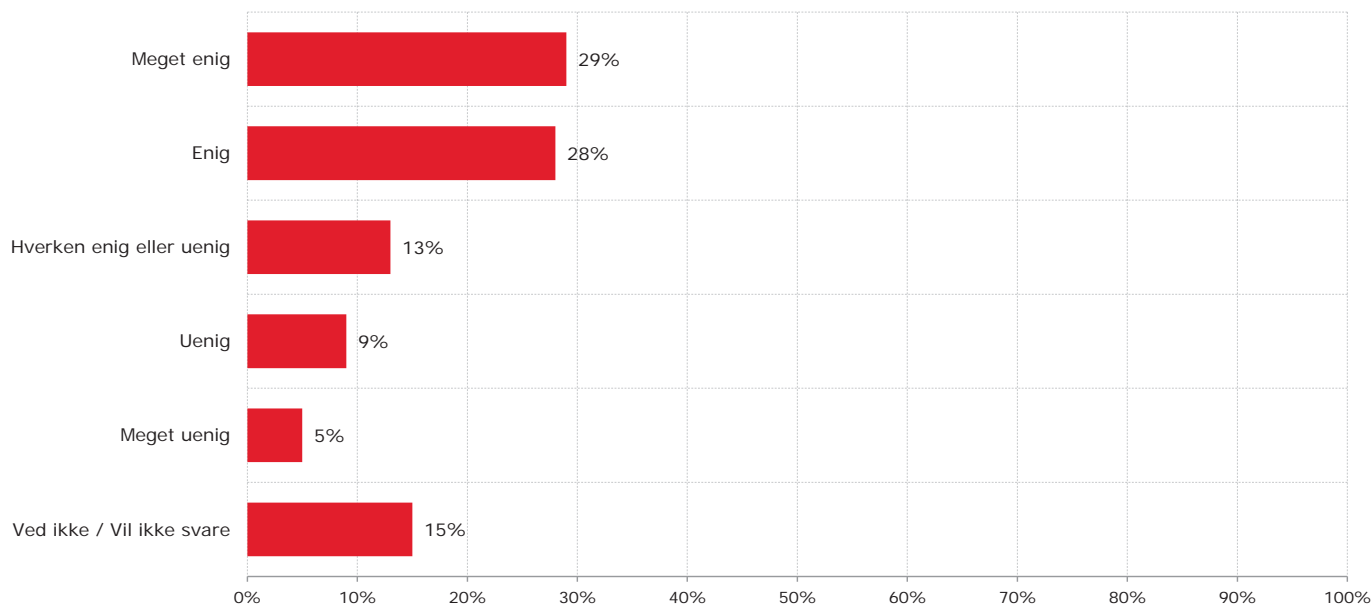
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

30

Linjenettet – prioritering af A-bus

Næsten 6 ud af 10 er enige i at det er rigtigt at satse på A-bus linjer med hyppige afgange frem for flere forskellige almindelige buslinjer

Hvor enig eller uenig er du i, at det er en rigtig prioritering at satse på A-bus linjer med hyppige afgange frem for flere forskellige almindelige buslinjer?
(N=1004)

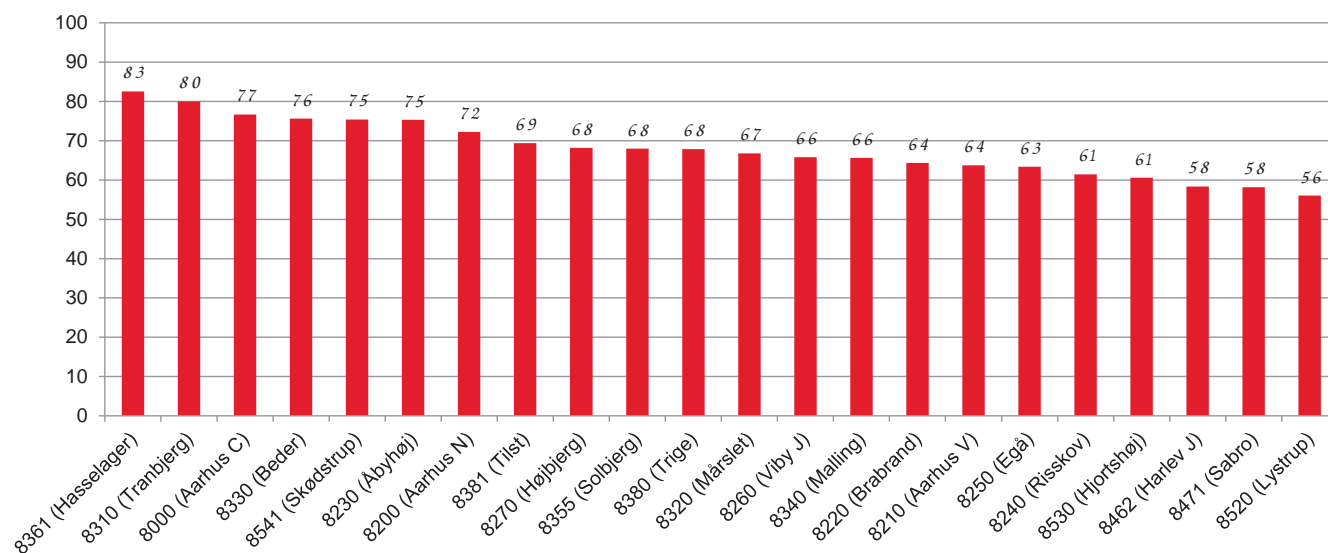


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

31

Linjenettet – prioritering af A-bus

Hvor enig eller uenig er du i, at det er en rigtig prioritering at satse på A-bus linjer med hyppige afgange frem for flere forskellige almindelige buslinjer?
(N=1004)

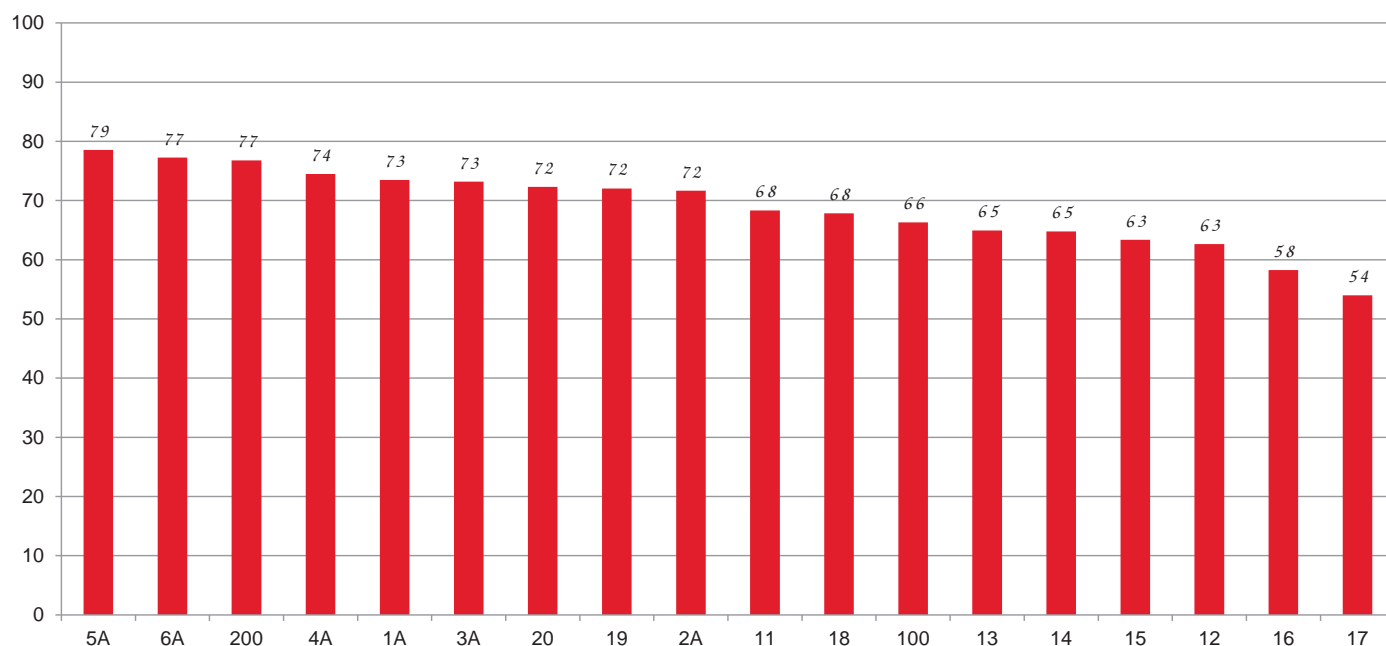


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

32

Linjenettet – prioritering af A-bus

Hvor enig eller uenig er du i, at det er en rigtig prioritering at satse på A-bus linjer med hyppige afgangene frem for flere forskellige almindelige buslinjer?
(N=1004)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

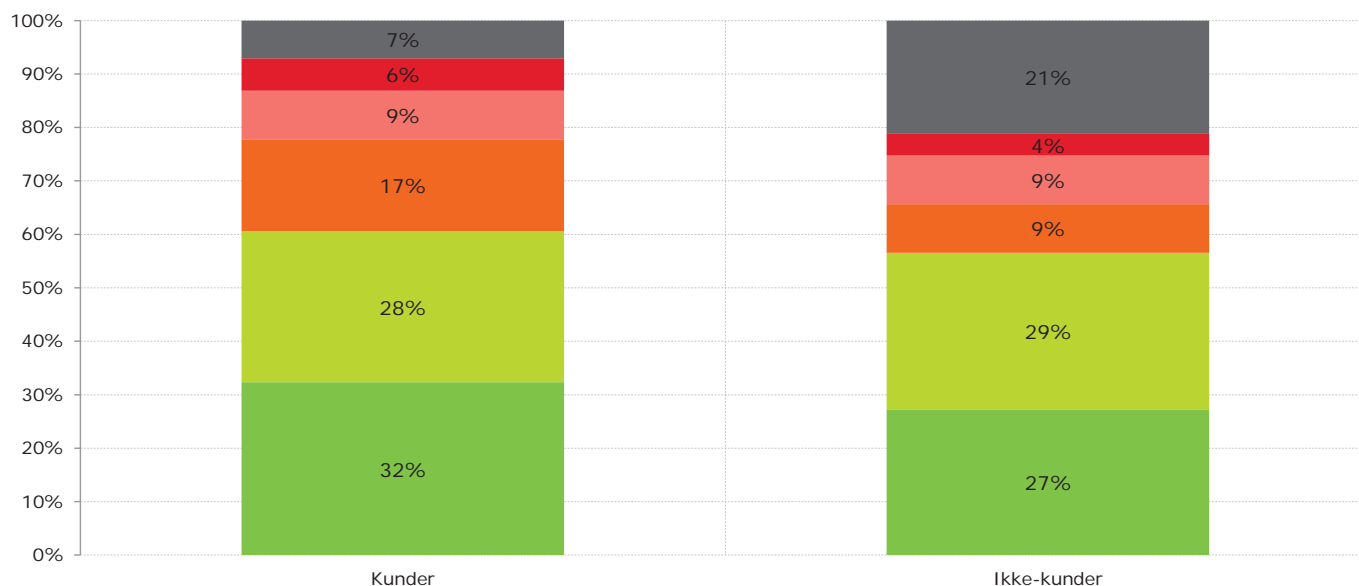
33

Linjenettet – prioritering af A-bus

Godt 1 ud af 10 kunder og ikke-kunder er uenige i, at det er en rigtig prioritering at satse på A-bus linjer

Hvor enig eller uenig er du i, at det er en rigtig prioritering at satse på A-bus linjer med hyppige afgangene frem for flere forskellige almindelige buslinjer?
(N=1005)

■ Meget enig ■ Enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Uenig ■ Meget uenig ■ Ved ikke / Vil ikke svare



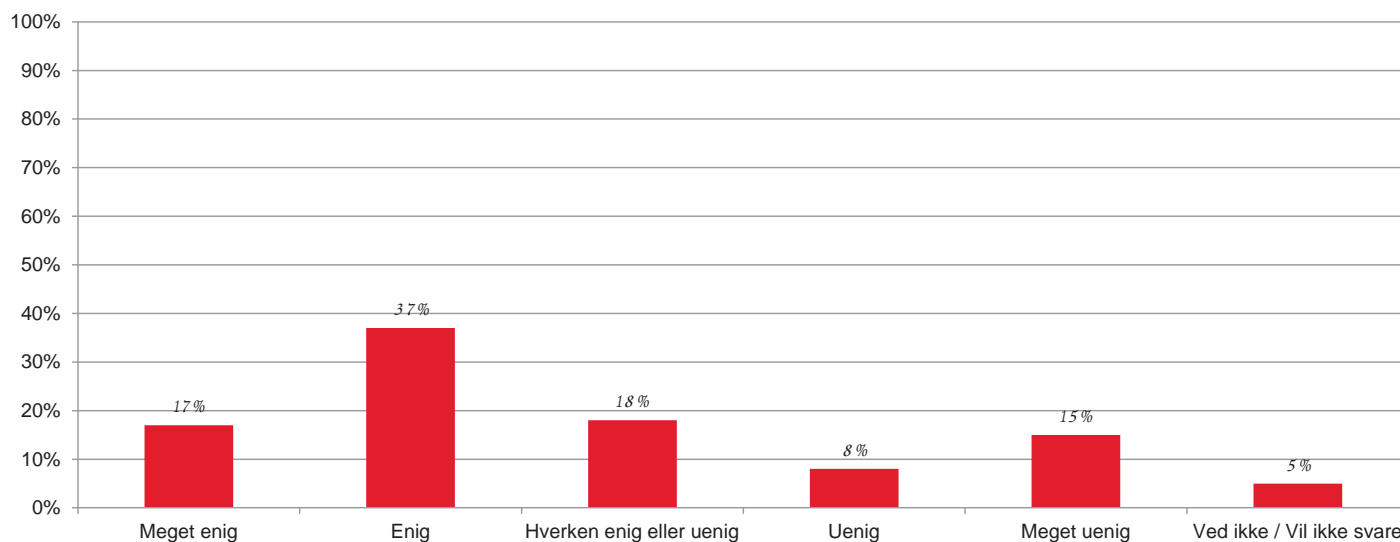
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

34

Linjenettet – prioritering af A-bus

5 ud af 10 chauffører oplever, at kunderne er glade for A-linjerne med hyppige afgang til de store rejsestrømme

Jeg oplever, at kunderne er glade for A-linjerne med hyppige afgang til de store rejsestrømme (N=142)

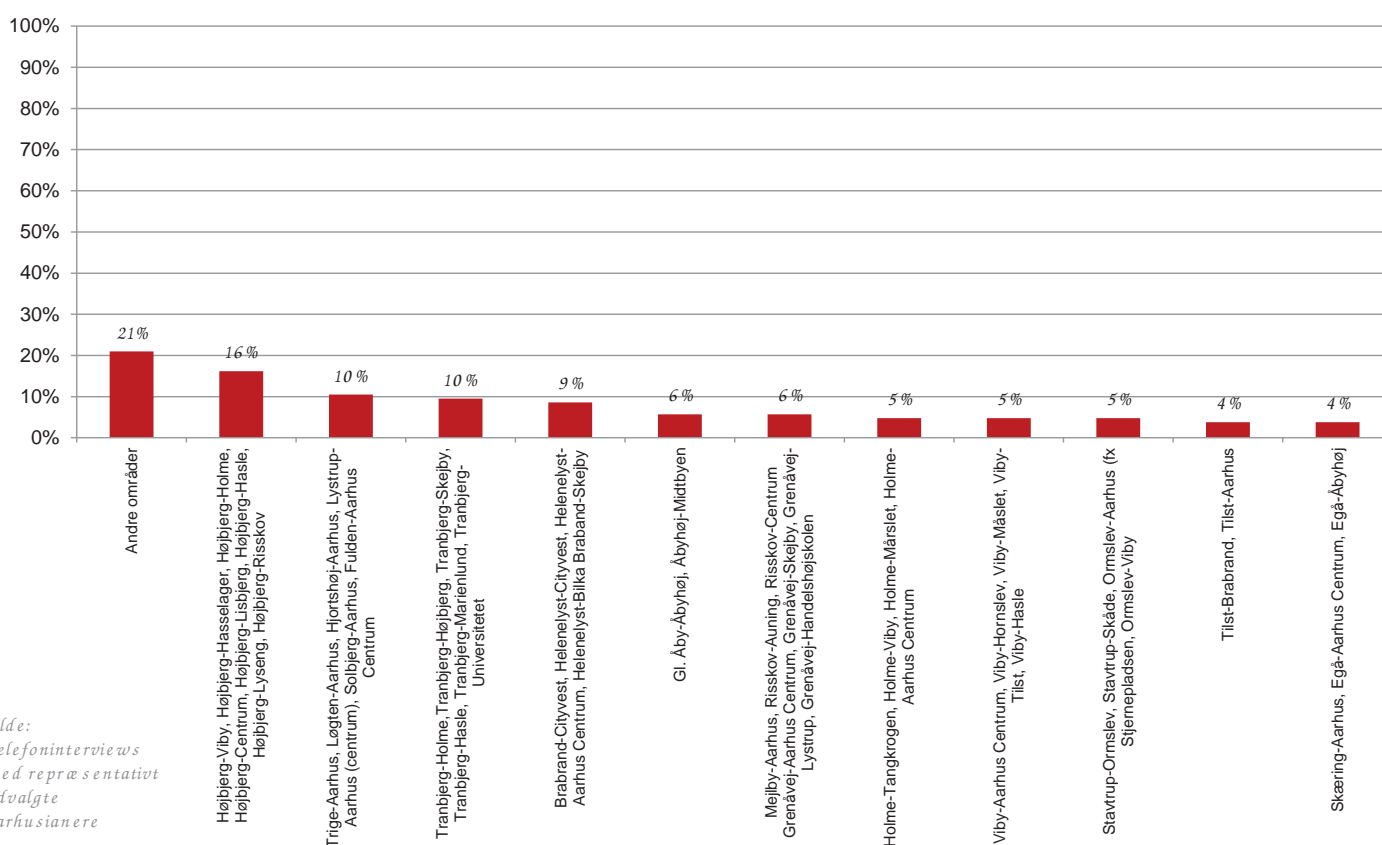


Kilde: Selvdudfyldte papirkemaer blandt buschauffører og øvrigt frontpersonale

35

Der ønskes især nye busruter fra Højbjerg, Tranbjerg og Brabrand til omkringliggende områder

Kategoriseringer af svar på spørgsmålet: "Hvorfra og hvortil kunne du ønske dig en busforbindelse?" (N=105)



Kilde:
Telefoninterviews
med repræsentativt
udvalgte
aarhusianere

36

Kategorien "Andre områder", hvor der ønskes nye busruter

Svar i kategorien "Andre områder" på spørgsmålet: "Hvorfra og hvortil kunne du ønske dig en busforbindelse?"

- Beder til Mårslet
- Bedre og hyppigere forbindelser mellem Marsellisboulevard til Risskov
- Direkte forbindelse mellem Hasle og Gellerup (den gamle 15)
- Direkte fra Nørreport til handelshøjskolen ved universitetet
- Elev høvej til åbrogade
- Fra Den Gamle By til Skejby Sygehus.
- fra Elsted by og gennem Elsted. Kører til Sønderskovvej- som før
- Fra landet fx Fårup til Århus
- Fra Lystrup til "Lygten"
- Fra Mårslet til Slet
- Fra Sabro til Gellerup
- Fra saksil til Århus Hovedbanegård. Og fra Saksil op til Skejby
- Fra Skødstrup til Skejby og Randers
- Gedding til Aarhus
- Hasle til universitetet
- Hastrup ringvej til Randersvej (stjernepladsen) til centrum
- Molbechsvej til Busgaden
- Mølleparken og frederiksbjerg (ned til biblioteket). Og en bus til vejlbj.
- Riisskov skole til Årslevgården
- Skærring Strand til Grenåvej. Efter at ruterne er blevet lagt om er det blevet for besværligt. 56'eren var bedre.
- Svinget ved Borggade og Paradisgade til Klostertorv
- Tranbjerg til Tangen, Hedeager

Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

37

Nedenstående forslag går igen, når folk foreslår nye busruter

Eksempler på de mest gennemgående kommentarer på spørgsmålet: "Hvorfra og hvortil kunne du ønske dig en busforbindelse?"



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

38

SEKTION

5

GÅAFSTANDE

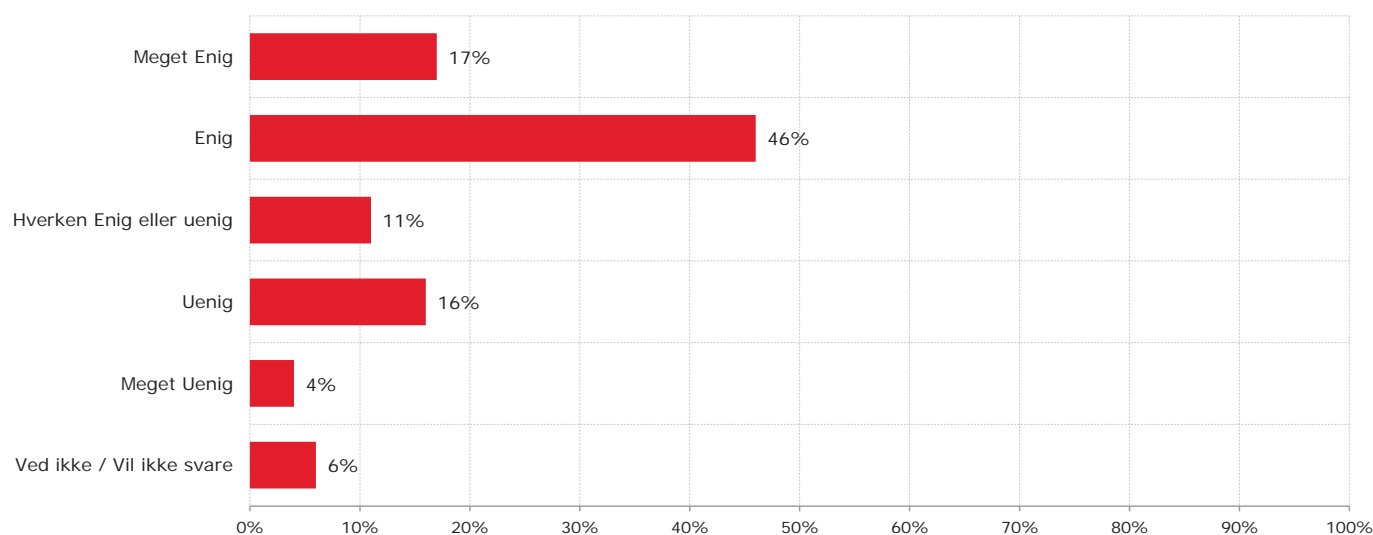
I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om gåafstande fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

39

Gåafstande – gå lidt længere

6 ud af 10 er enige i, at det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet. 2 ud af 10 er uenige i, at det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet

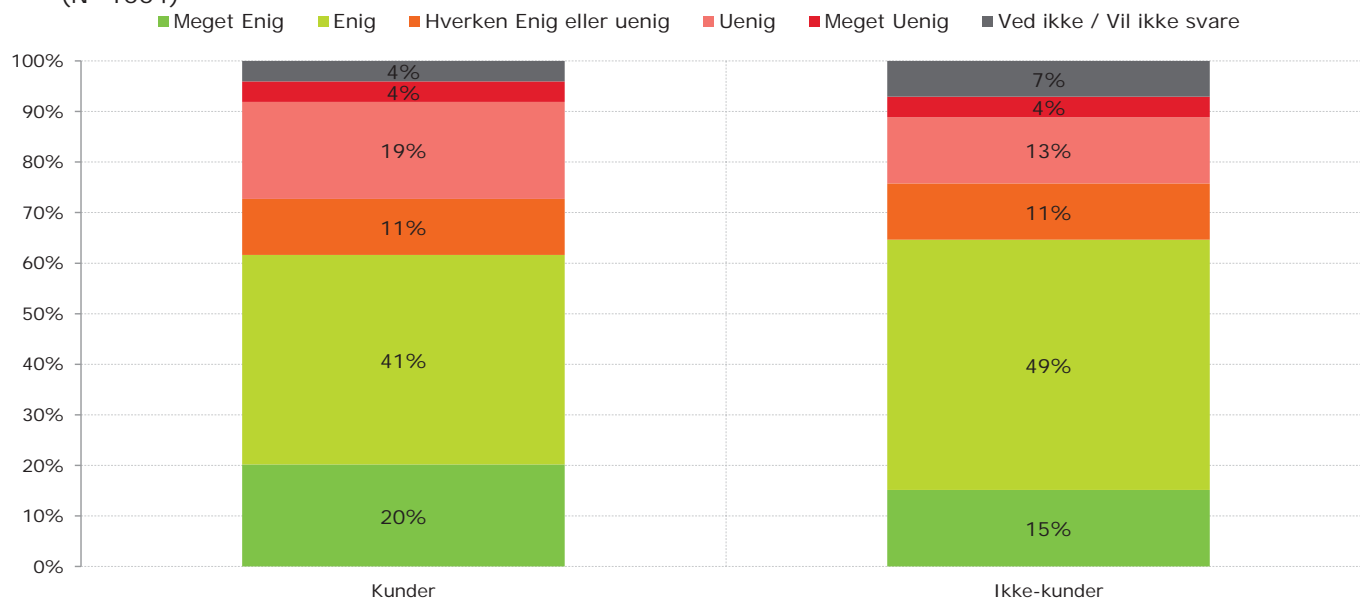
I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - Det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet?
(N=1004)



Gåafstande – gå lidt længere

Mere end halvdelen af kunder og ikke-kunder er enige i, at det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested mod flere busser

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - Det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet?
(N=1004)

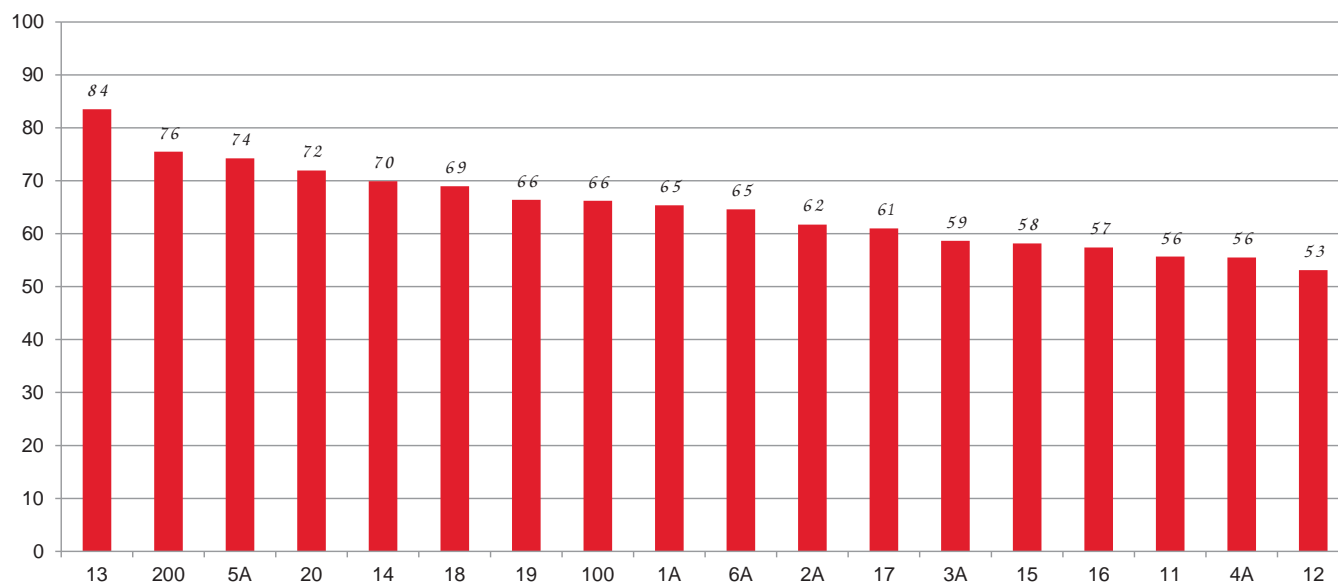


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er ikke signifikant

41

Gåafstande – gå lidt længere

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - Det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet?
(N=1004)

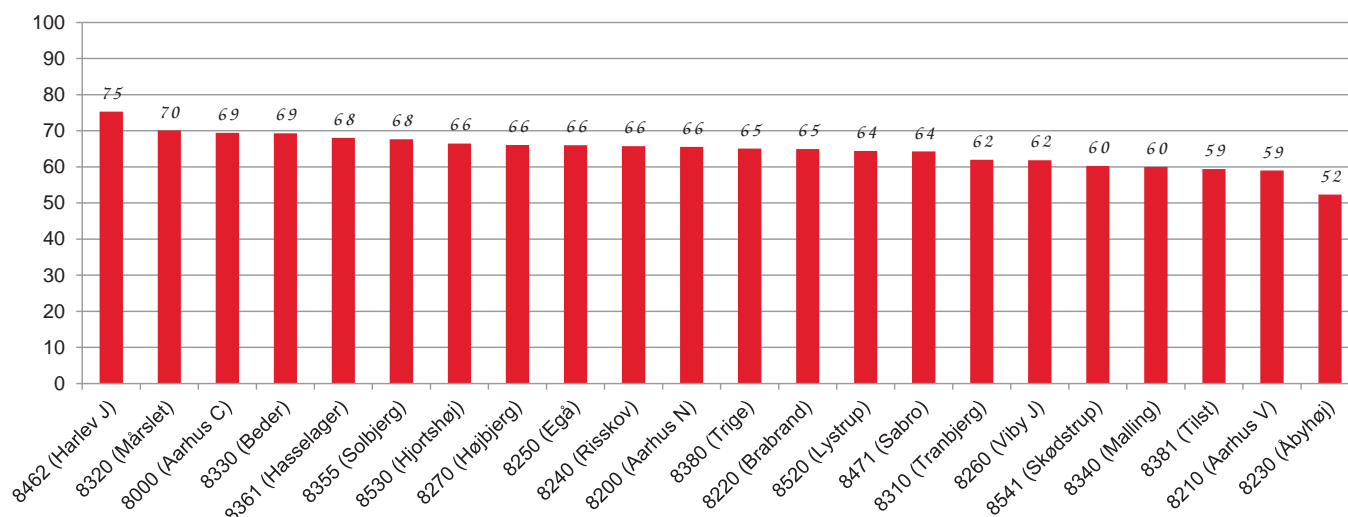


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

42

Gåafstande – gå lidt længere

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - Det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet?
(N=1004)



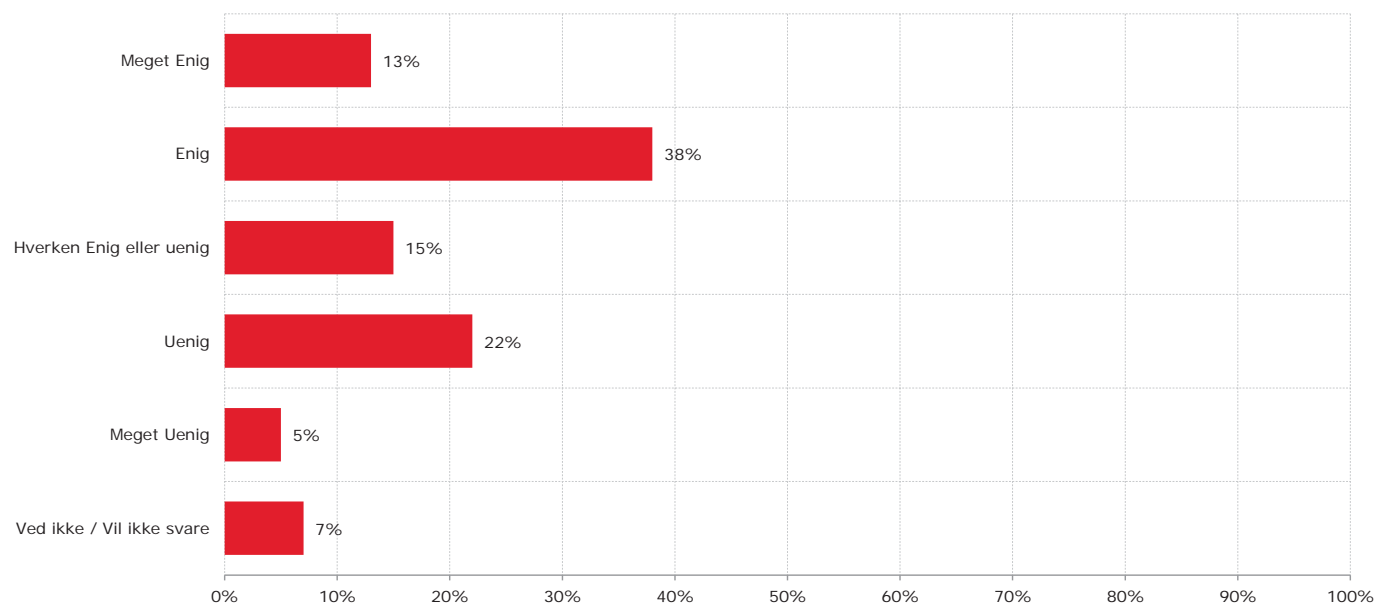
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

43

Gåafstande – køre omveje

5 ud af 10 er enige i, at buslinjerne gerne må køre omveje for at sikre kort gåafstand. 3 ud af 10 er uenige i dette

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - For at sikre kort gåafstand for flest mulige, må buslinjerne gerne køre omveje
(N=1004)



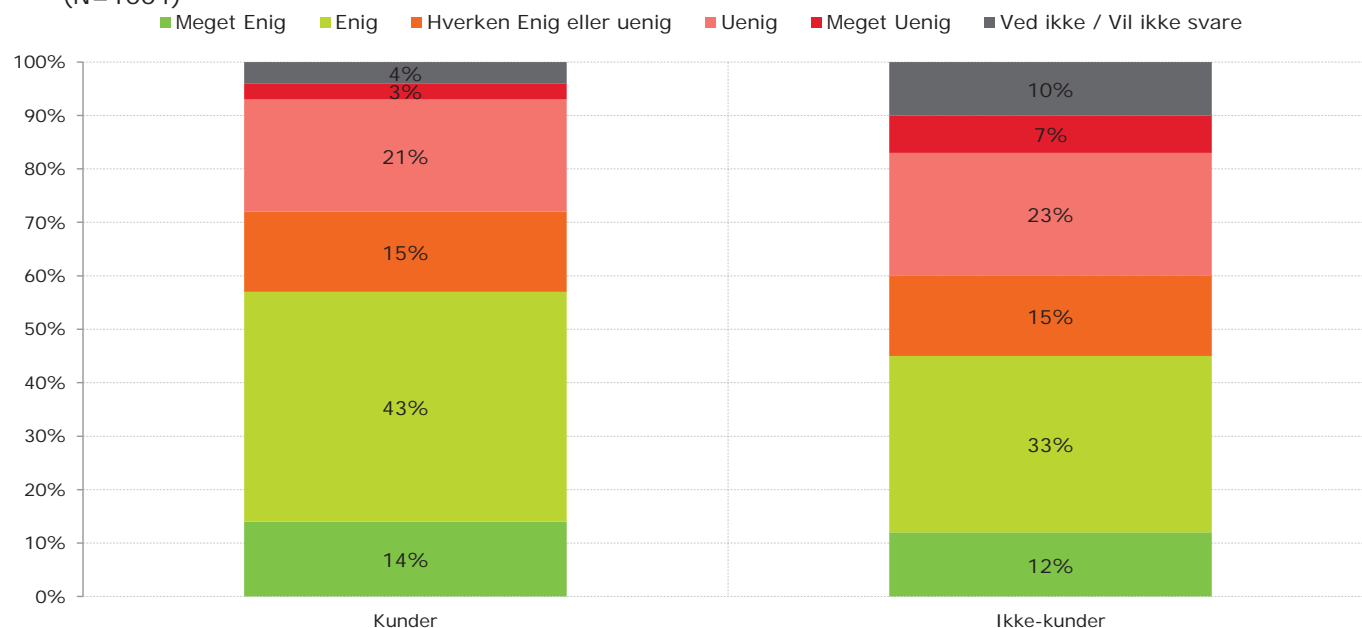
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

44

Gåafstande – køre omveje

2 ud af 10 kunder og 3 ud af 10 ikke-kunder er uenige i, at buslinjerne gerne må køre omveje for at sikre kort gåafstand

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - For at sikre kort gåafstand for flest mulige, må buslinjerne gerne køre omveje (N=1004)

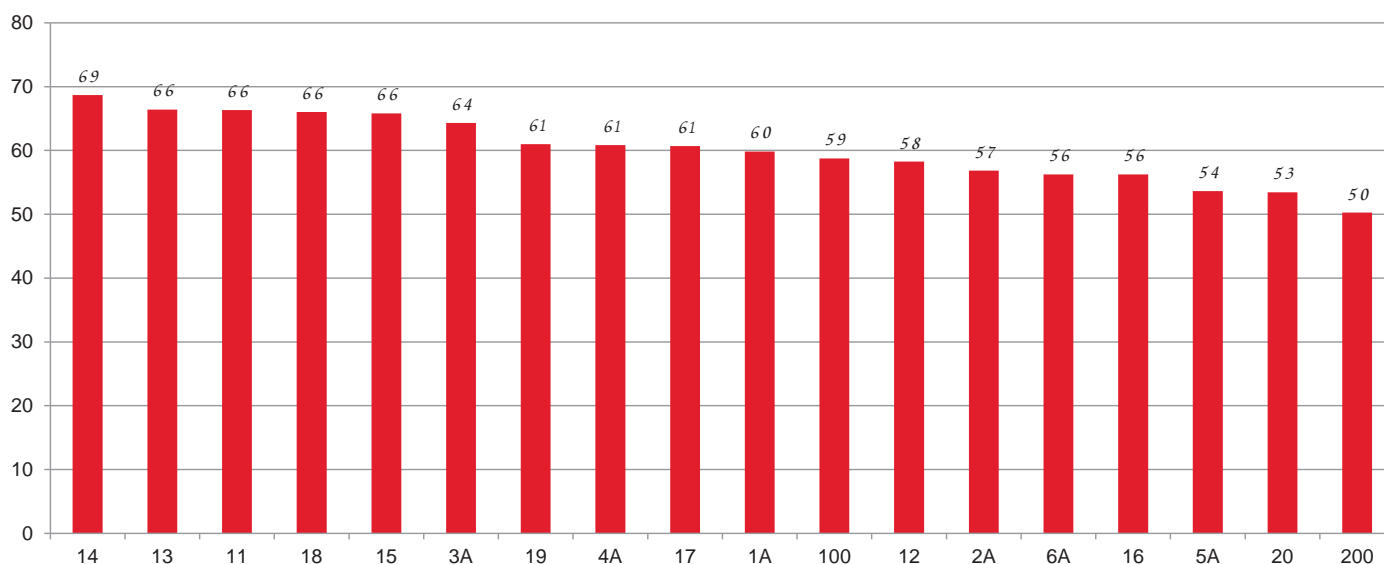


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
 Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

45

Gåafstande – køre omveje

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - For at sikre kort gåafstand for flest mulige, må buslinjerne gerne køre omveje (N=1004)

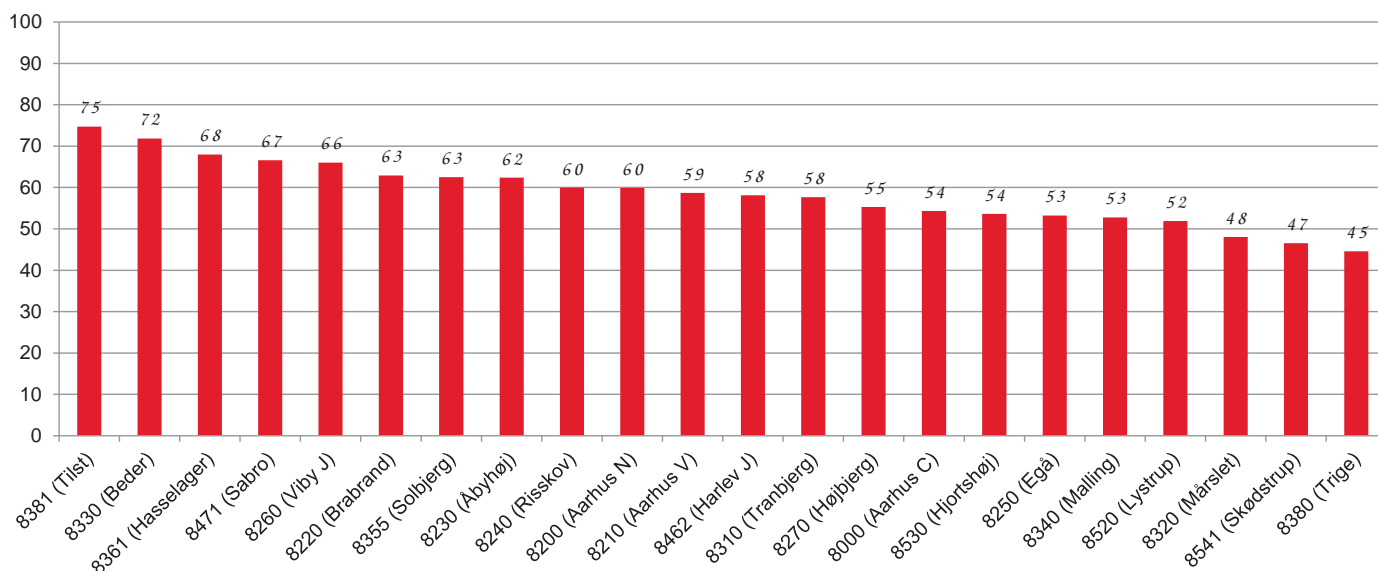


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

46

Gåafstande – køre omveje

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om gåafstande - For at sikre kort gåafstand for flest mulige, må buslinjerne gerne køre omveje (N=1002)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

47

SEKTION

6

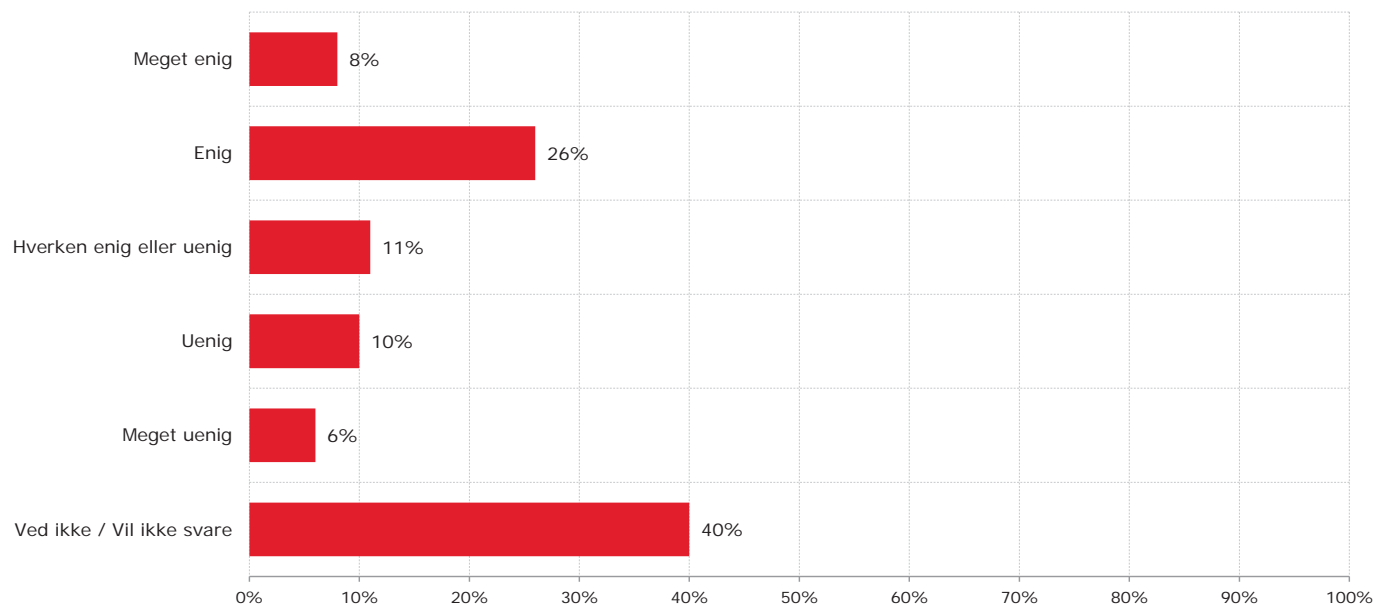
OMSTIGNING

I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om omstigning fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

Omstigning – buslinjer passer godt sammen

3 ud af 10 er enige i, at de buslinjer de skifter mellem passer godt sammen, mens 1 ud af 10 er uenige i at de buslinjer de skifter mellem passer godt sammen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - De buslinjer jeg skifter mellem passer godt sammen
(N=1004)

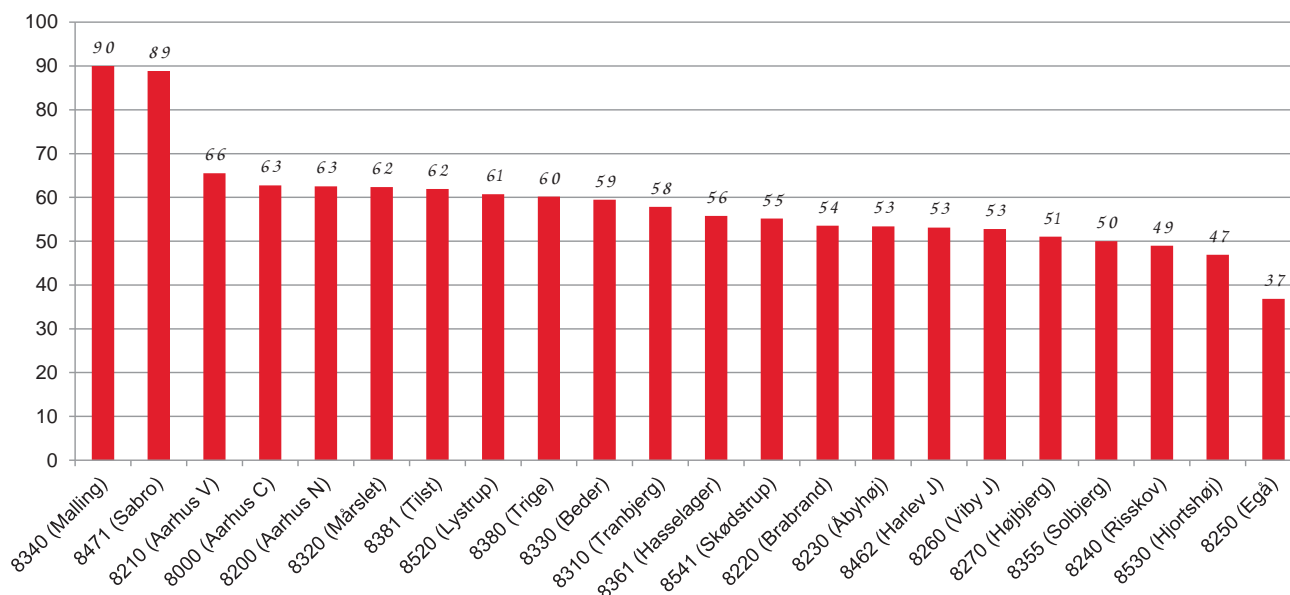


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Den store andel "ved ikke" skyldes ikke-kundernes svar

49

Omstigning – buslinjer passer godt sammen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - De buslinjer jeg skifter mellem passer godt sammen
(N=1004)

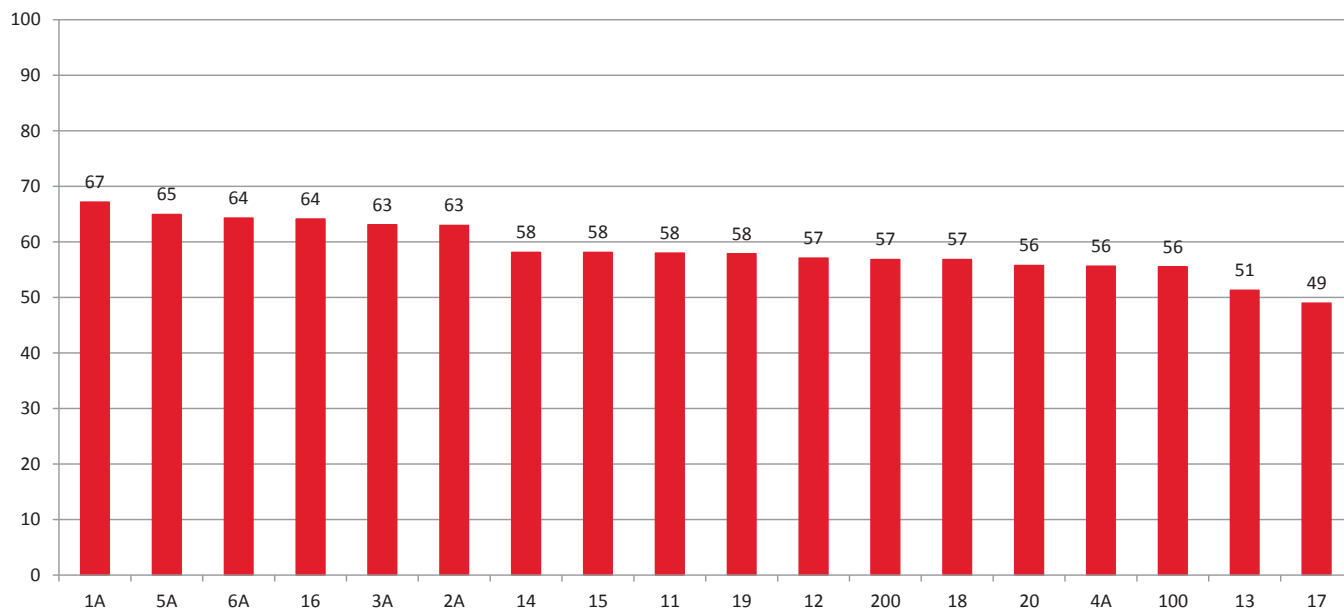


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: En høj tilfredshedscore kan også være et udtryk for, at borgerne ikke har behov for at skifte bus i det område, de bor i

50

Omstigning – buslinjer passer godt sammen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - De buslinjer jeg skifter mellem passer godt sammen (N=1004)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

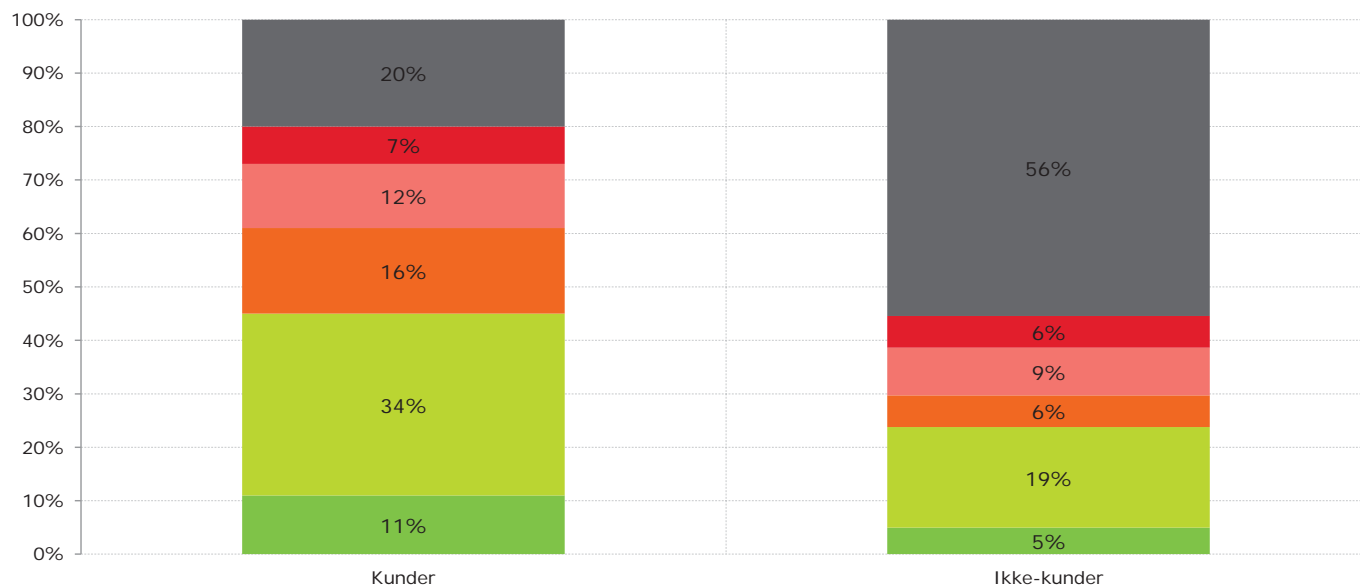
51

Omstigning – buslinjer passer godt sammen

Godt 2 ud af 10 kunder er uenige i, at de buslinjer de skifter imellem passer godt sammen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - De buslinjer jeg skifter mellem passer godt sammen (N=1004)

■ Meget enig ■ Enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Uenig ■ Meget uenig ■ Ved ikke / Vil ikke svare



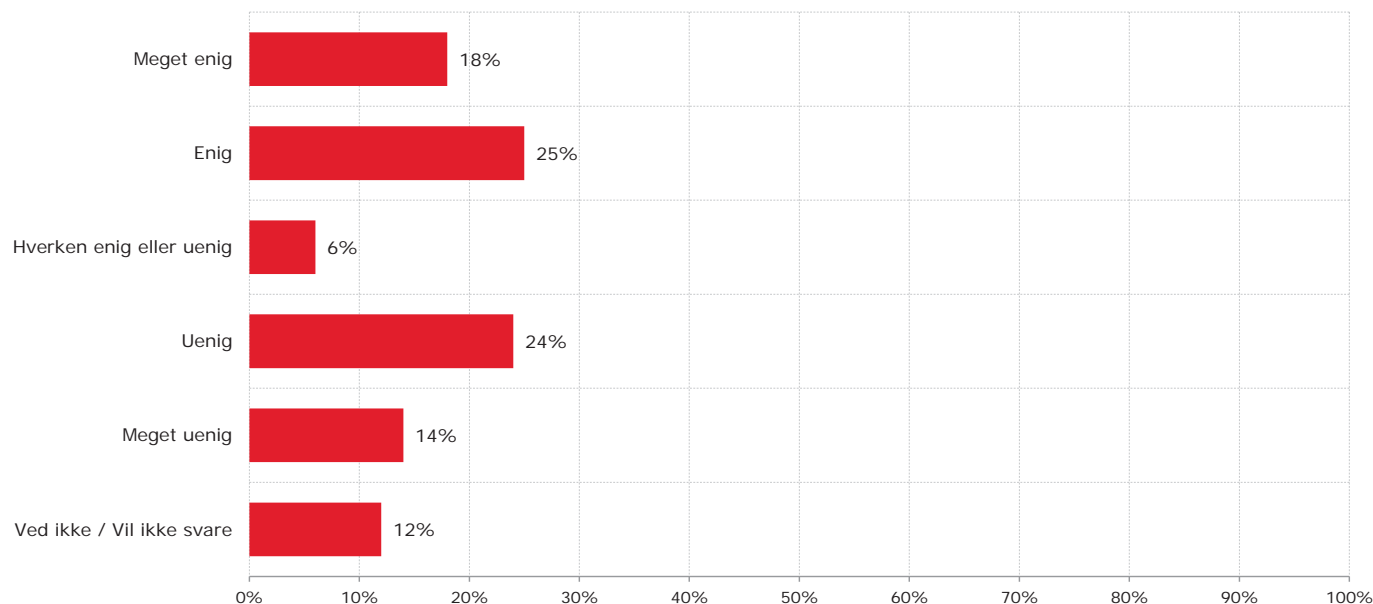
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
 Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

52

Omstigning – afholde fra at rejse med bus

3 ud af 10 er uenige i et buskifte kan afholde dem fra at rejse med bus, mens 4 ud af 10 er enige i, at et buskifte kan afholde dem fra at rejse med bus

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - At skifte bus kan afholde mig fra at rejse med bus
(N=1004)



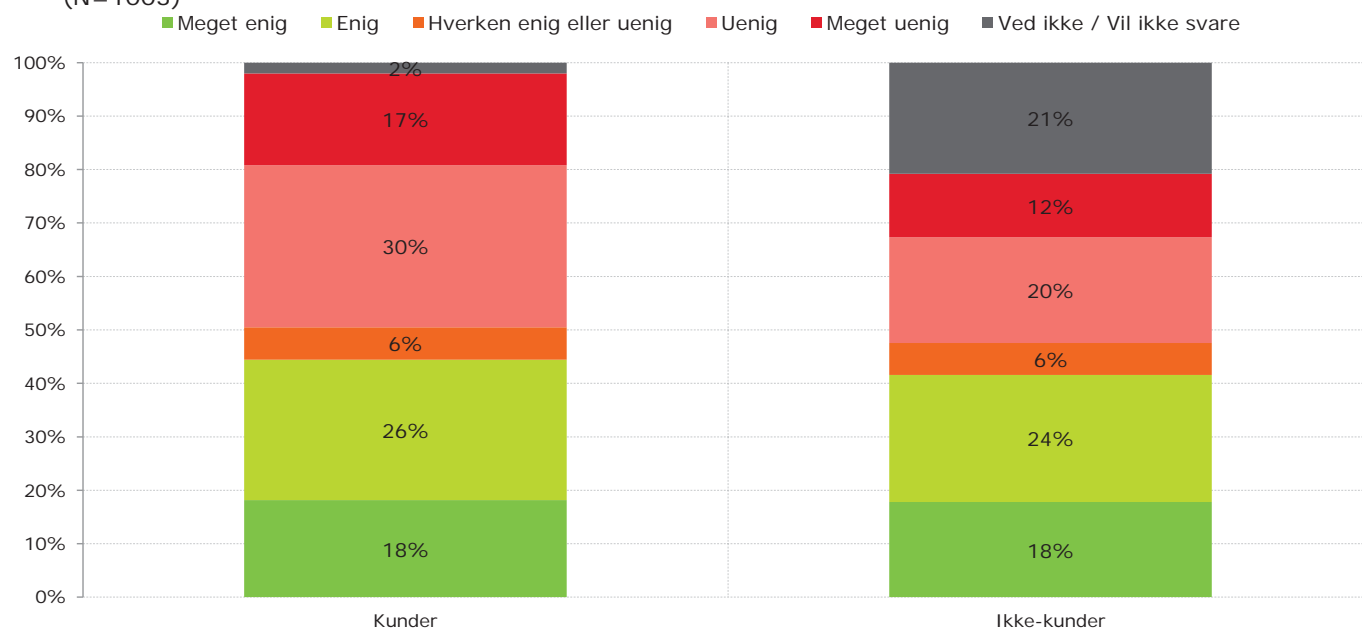
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

53

Omstigning – afholde fra at rejse med bus

Skift kan afholde borgere fra at rejse med bus. 4 ud af 10 kunder og ikke-kunder er enige i, at buskifter kan afholde dem fra busrejser

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - At skifte bus kan afholde mig fra at rejse med bus
(N=1003)

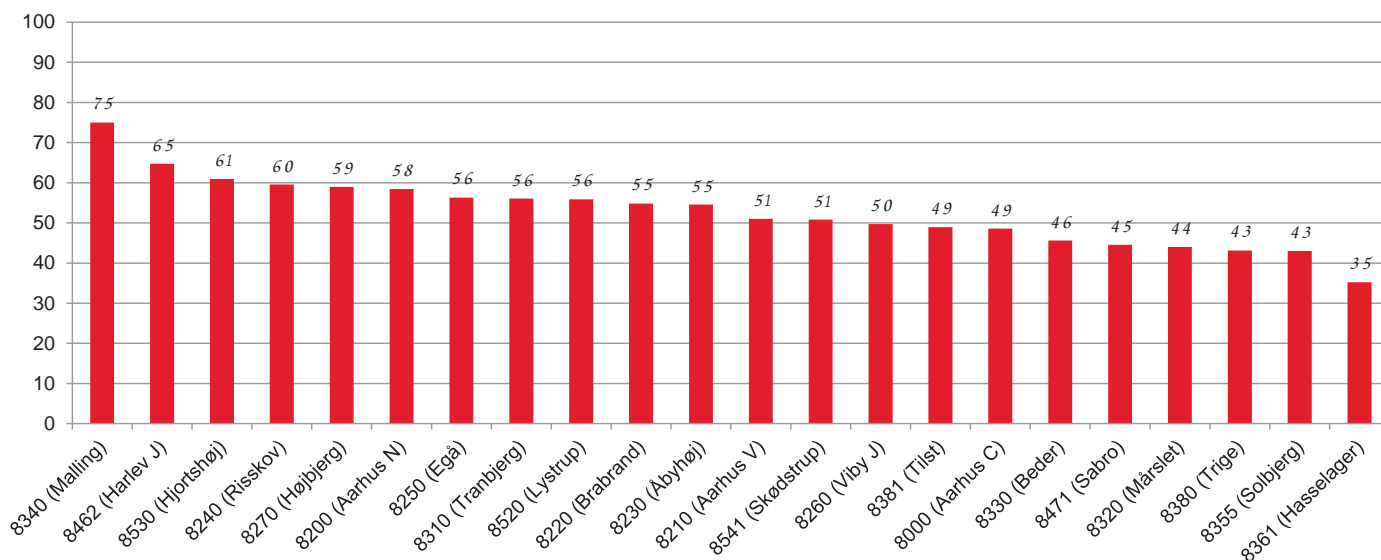


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

54

Omstigning – afholde fra at rejse med bus

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - At skifte bus kan afholde mig fra at rejse med bus
(N=1003)

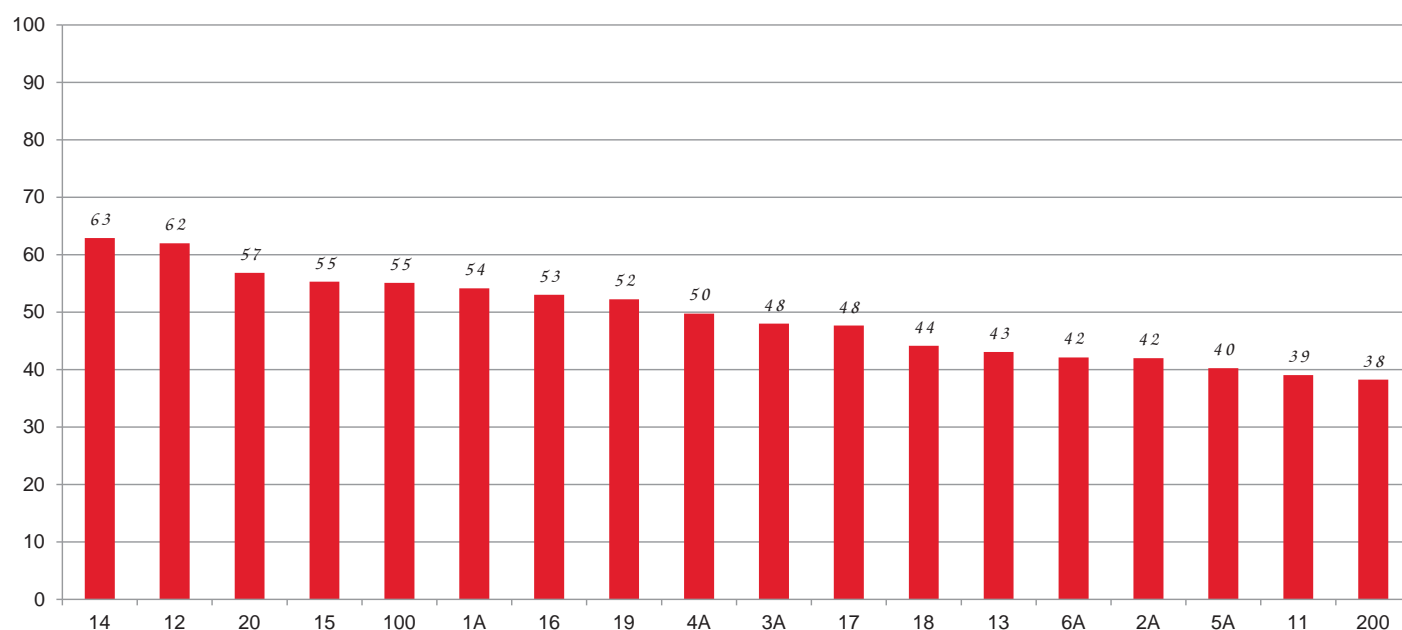


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

55

Omstigning – afholde fra at rejse med bus

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - At skifte bus kan afholde mig fra at rejse med bus
(N=1003)



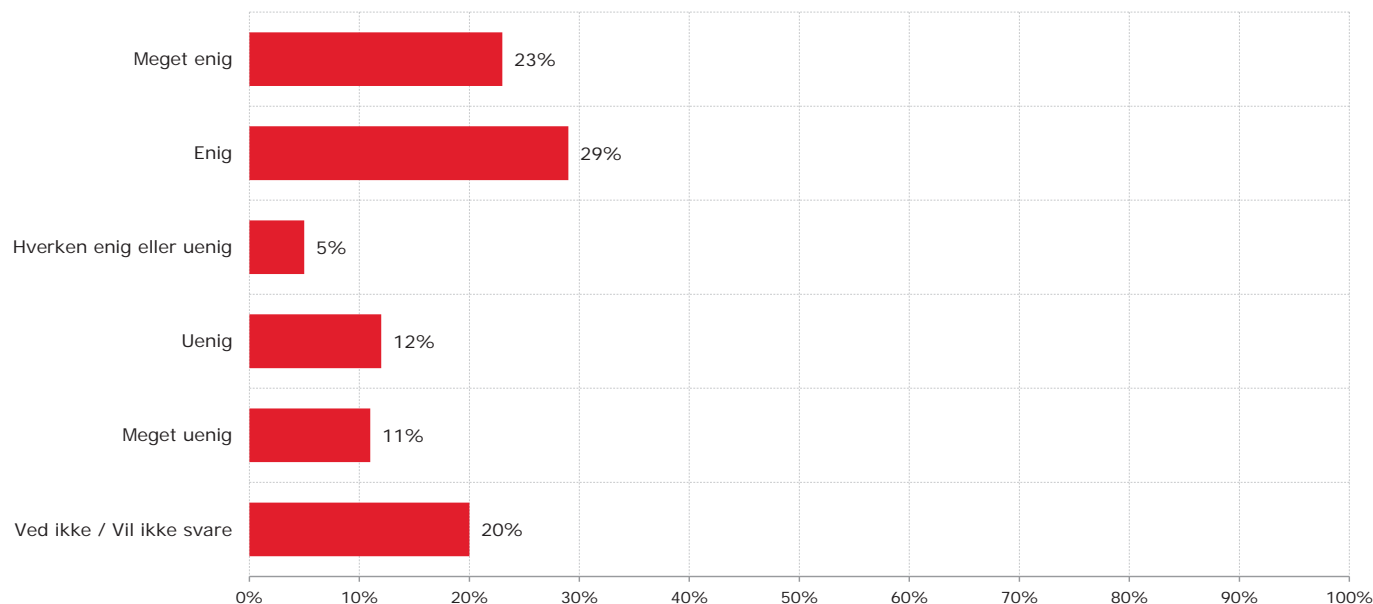
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

56

Omstigning – brug for at skifte bus

5 ud af 10 er enige i, at de kun sjældent har brug for at skifte bus, der hvor de rejser. 2 ud af 10 er uenige i, at de sjældent har brug for at skifte bus, hvor de rejser

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - Jeg har kun sjældent brug for at skifte bus, der hvor jeg rejser (N=1004)

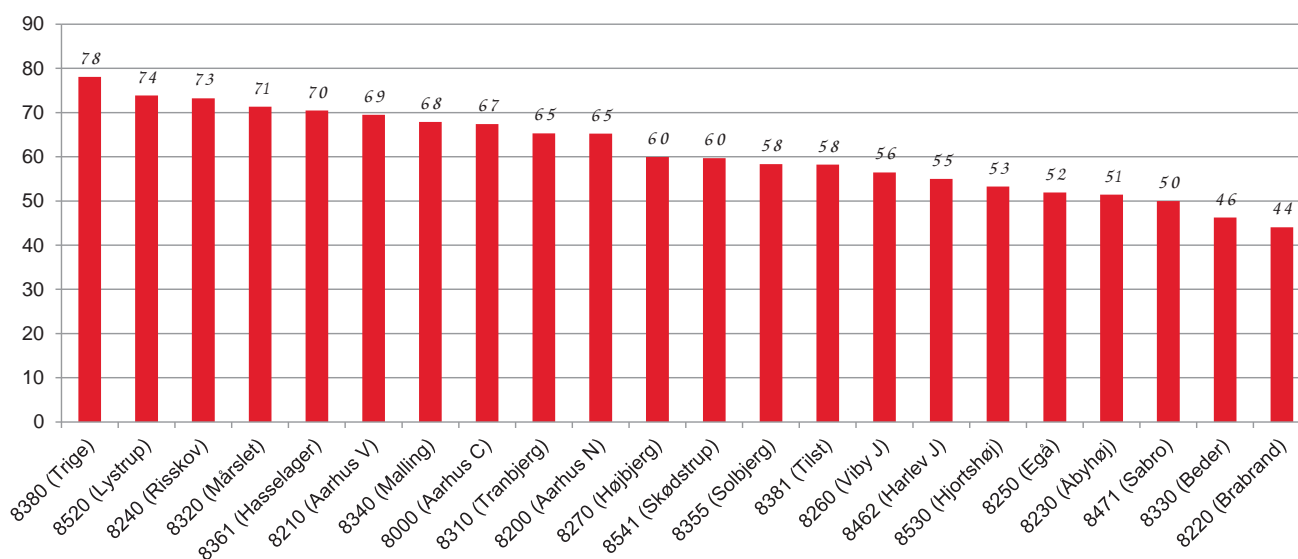


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

57

Omstigning – brug for at skifte bus

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - Jeg har kun sjældent brug for at skifte bus, der hvor jeg rejser (N=1000)

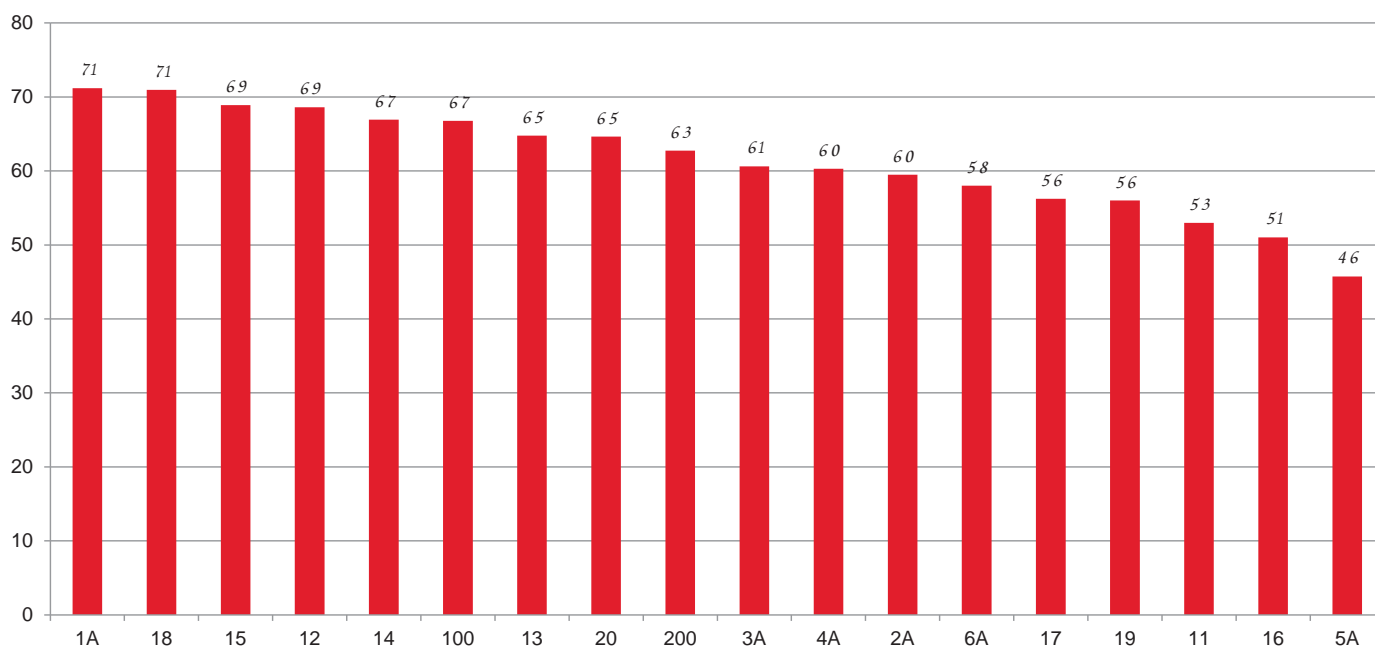


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

58

Omstigning – brug for at skifte bus

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om at skifte fra en bus til en anden - Jeg har kun sjældent brug for at skifte bus, der hvor jeg rejser (N=1000)

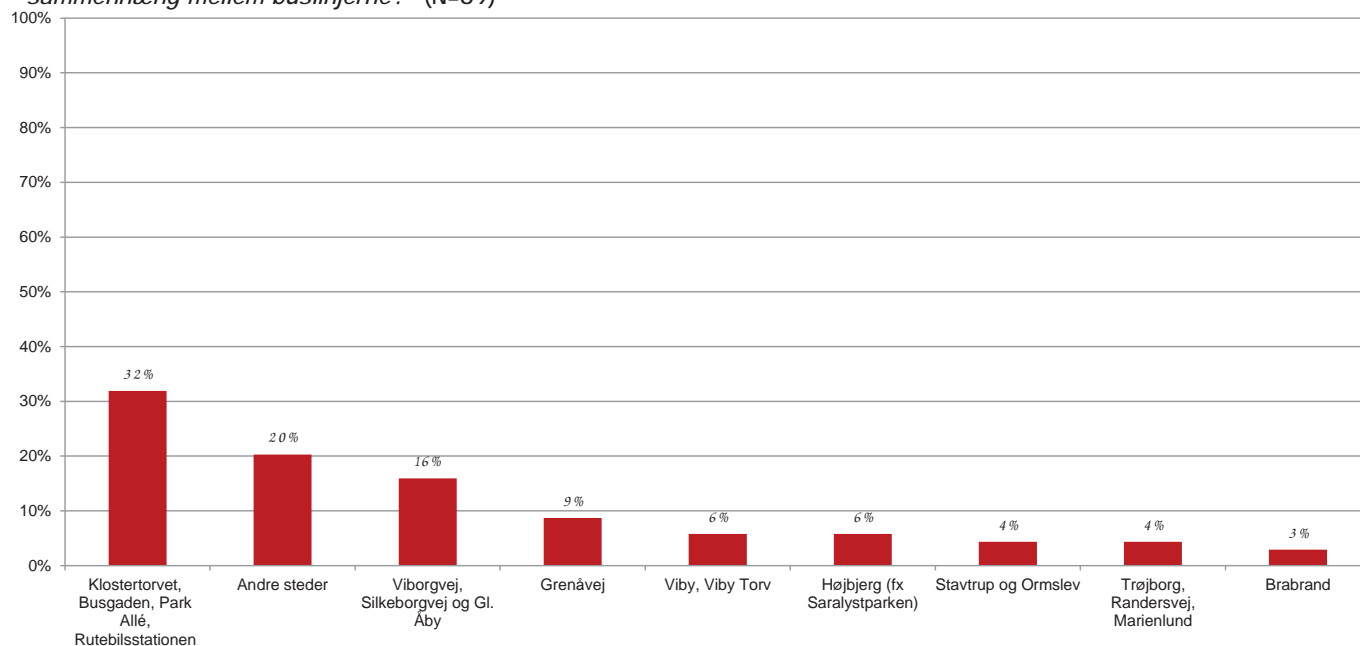


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

59

Især ved Park Allé, Silkeborgvej og Grenåvej ønskes en bedre sammenhæng mellem buslinjerne

- Kategoriseringer af svar på spørgsmålet: "Ved hvilket stoppested eller sted i byen kunne du tænke dig en bedre sammenhæng mellem buslinjerne?" (N=69)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

60

Kategorien "Andre steder", hvor der ønskes bedre sammenhæng mellem buslinjerne

Svar i kategorien "Andre steder" på spørgsmålet: " Ved hvilket stoppested eller sted i byen kunne du tænke dig en bedre sammenhæng mellem buslinjerne?"

- 100 til skæringhavvej og så 17 videre - det stoppested passer det ikke sammen, stoppestedet hedder Ellentofte. Her passer busserne ikke sammen.
- Bedre busser fra Ingerslev Plads
- Der er slet ikke busser i Lillering hvor jeg bor, og det er for dårligt.
- Det er ved Lystrup Hallen
- Egå
- I Beder (8330)
- Langkærparken skal tættere liggende stoppesteder
- Mølleparken og øgaderne
- På Harald Jensens plads og på Viby torv
- På Havkjærvej
- Skøjtehallen mellem 2a og 6a.
- Stoppested: Haslegårdsvej
- Strandvejen
- Vestrebro torv

Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

61

SEKTION



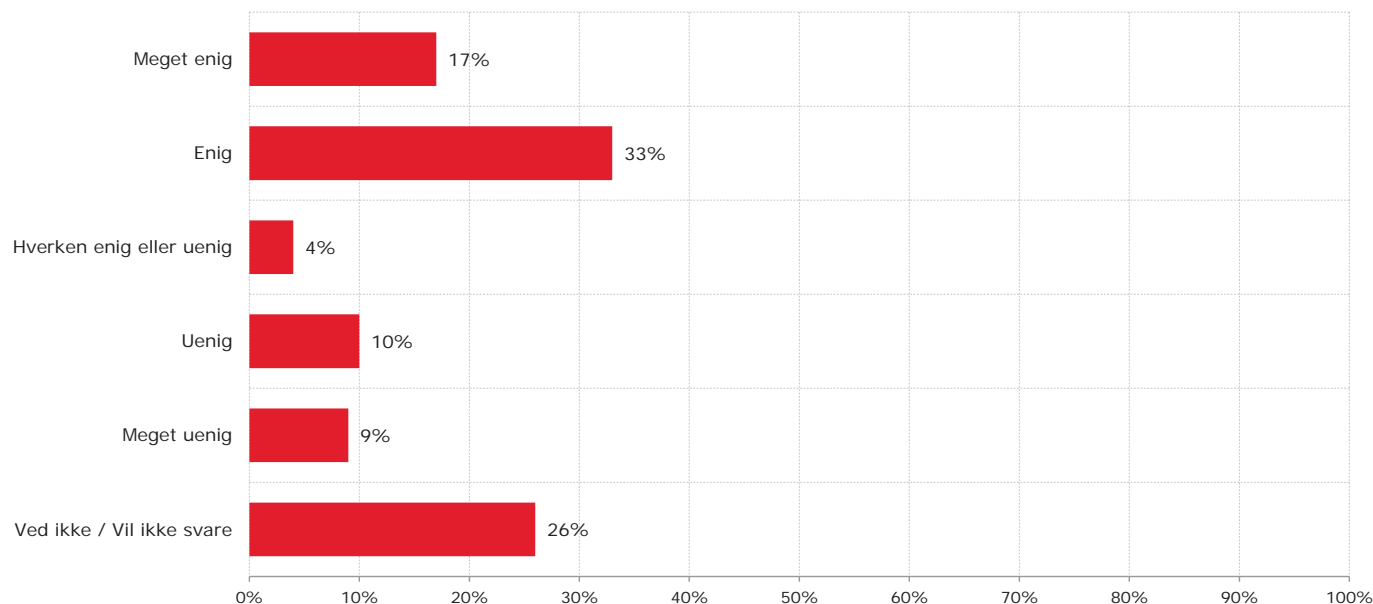
REJSETID

I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om rejsetid fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

Rejsetid – mellem bopæl og arbejde/uddannelse

5 ud af 10 er enige i, at der er en acceptabel samlet rejsetid mellem bopæl og arbejde/uddannelse

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid
- Der er en acceptabel samlet rejsetid mellem min bopæl og arbejde/uddannelse
(N=1004)

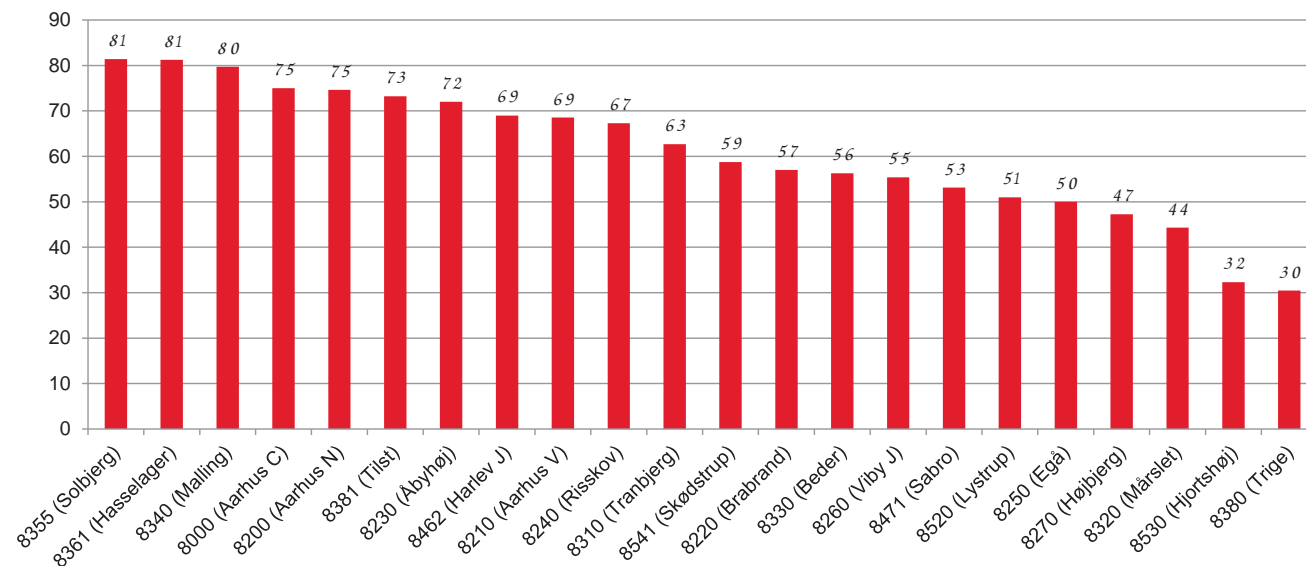


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

63

Rejsetid – mellem bopæl og arbejde/uddannelse

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid - Der er en acceptabel samlet rejsetid mellem min bopæl og arbejde/uddannelse
(N=1006)

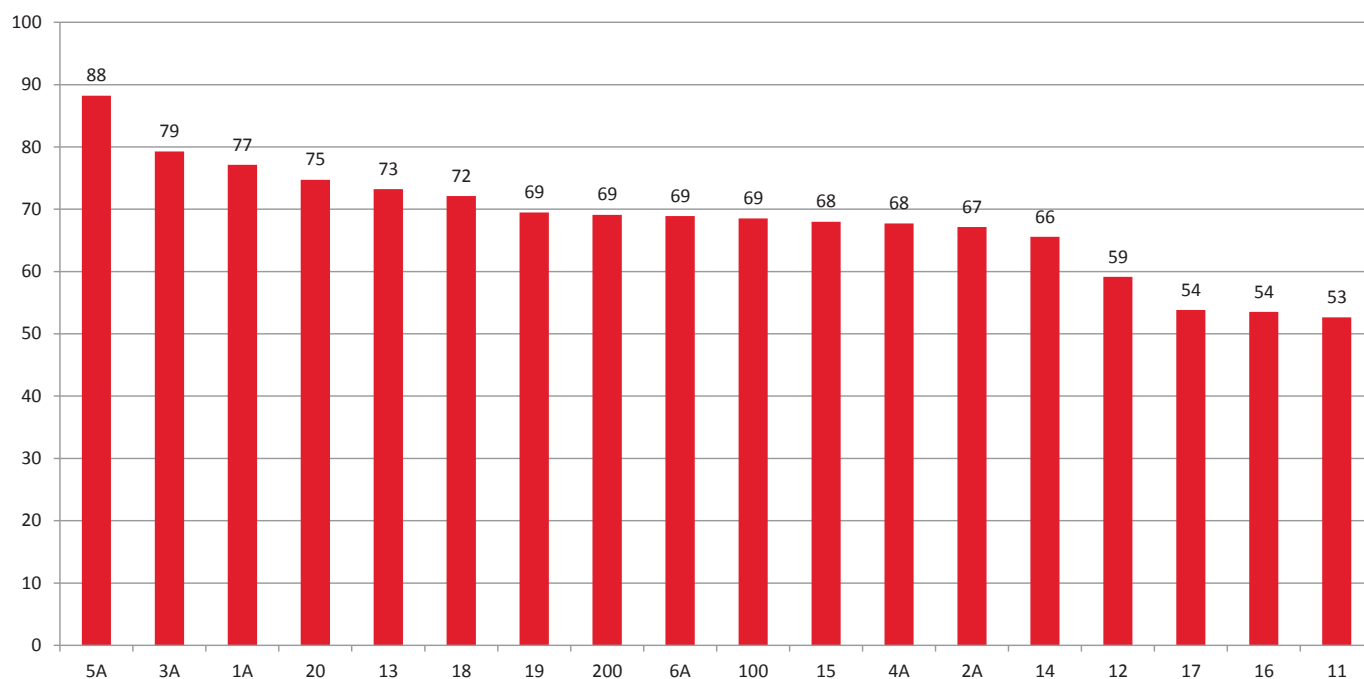


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

64

Rejsetid – mellem bopæl og arbejde/uddannelse

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid
- Der er en acceptabel samlet rejsetid mellem min bopæl og arbejde/uddannelse
(N=1006)



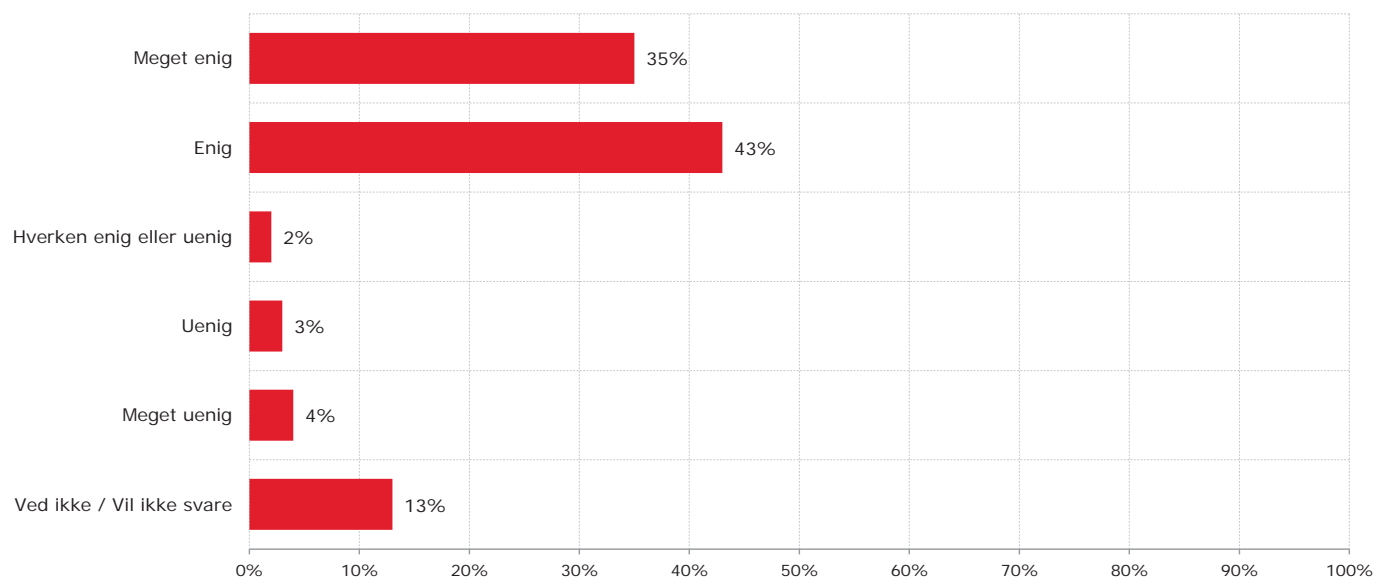
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

65

Rejsetid – bopæl til stoppested

7 ud af 10 er enige i, at den tid der bruges på at komme fra bopæl og til det busstoppested, man rejser fra, er acceptabel

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid
- Den tid jeg bruger på at komme fra min bopæl og til det busstoppested, jeg rejser fra, er acceptabel.
(N=1004)

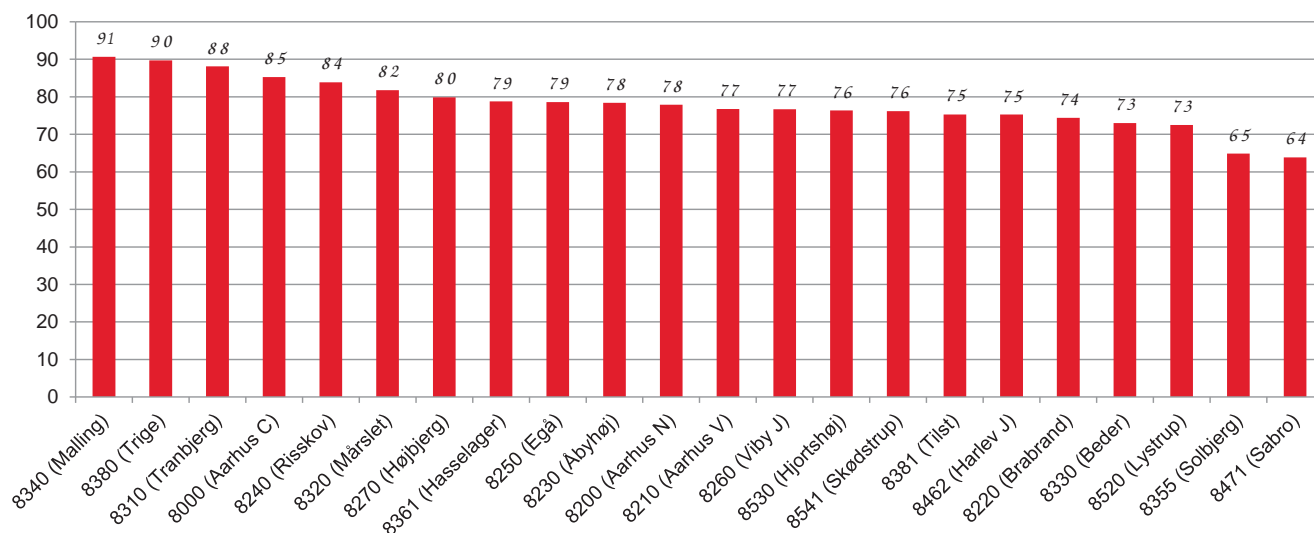


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

66

Rejsetid – bopæl til stoppested

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid - Den tid jeg bruger på at komme fra min bopæl og til det busstoppested, jeg rejser fra, er acceptabel.
(N=1004)

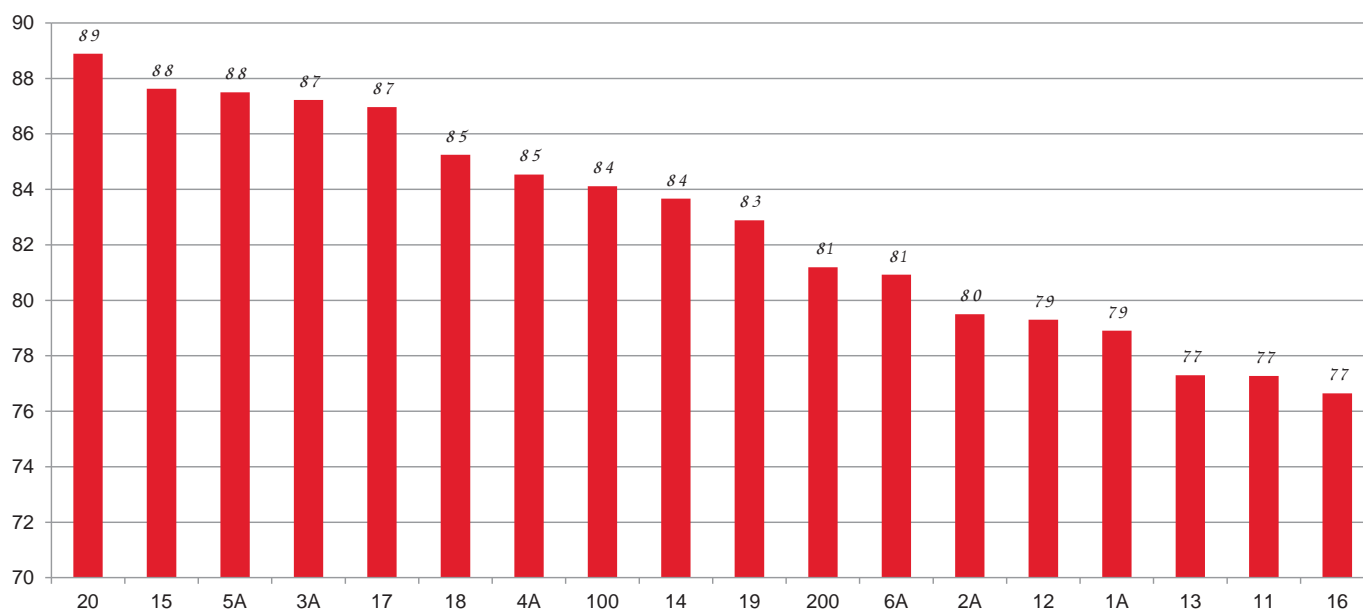


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

67

Rejsetid – bopæl til stoppested

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid - Den tid jeg bruger på at komme fra min bopæl og til det busstoppested, jeg rejser fra, er acceptabel.
(N=1004)



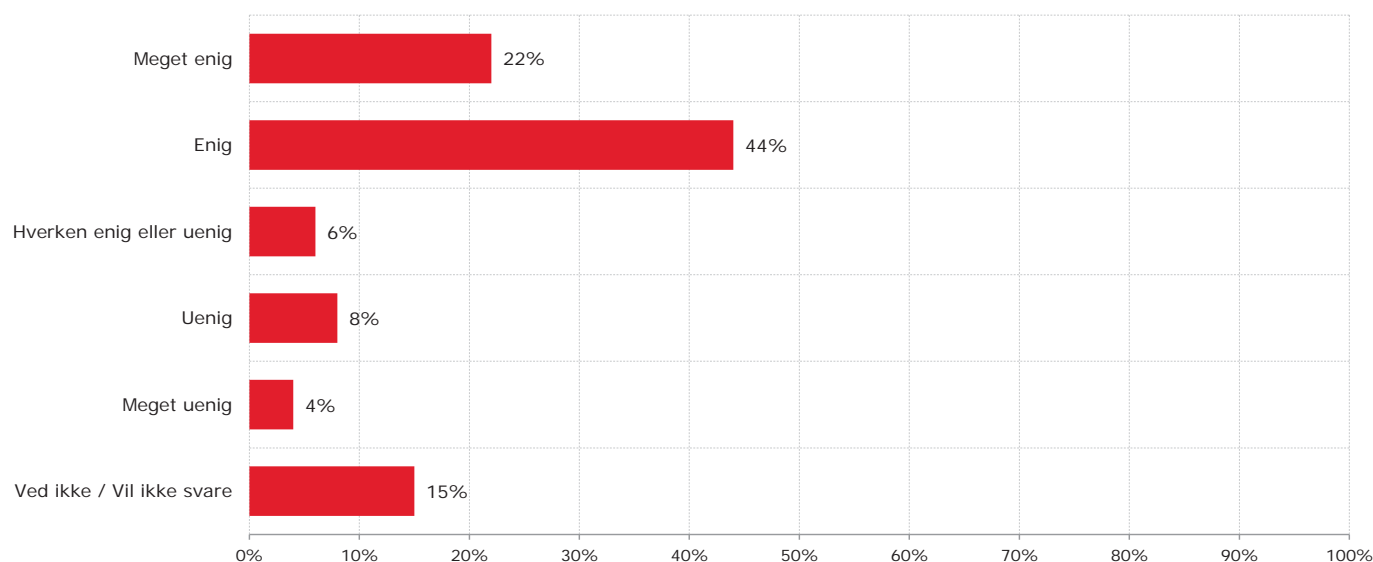
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

68

Rejsetid – på bussen

6 ud af 10 er enige i, at rejsetiden fra man stiger på bussen, til man stiger af, er acceptabel, mens 1 ud af 10 er uenige i, at rejsetiden, fra man stiger på bussen, til man stiger af, er acceptabel

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid
- Rejsetiden fra jeg stiger på bussen, til jeg stiger af, er acceptabel
(N=1004)

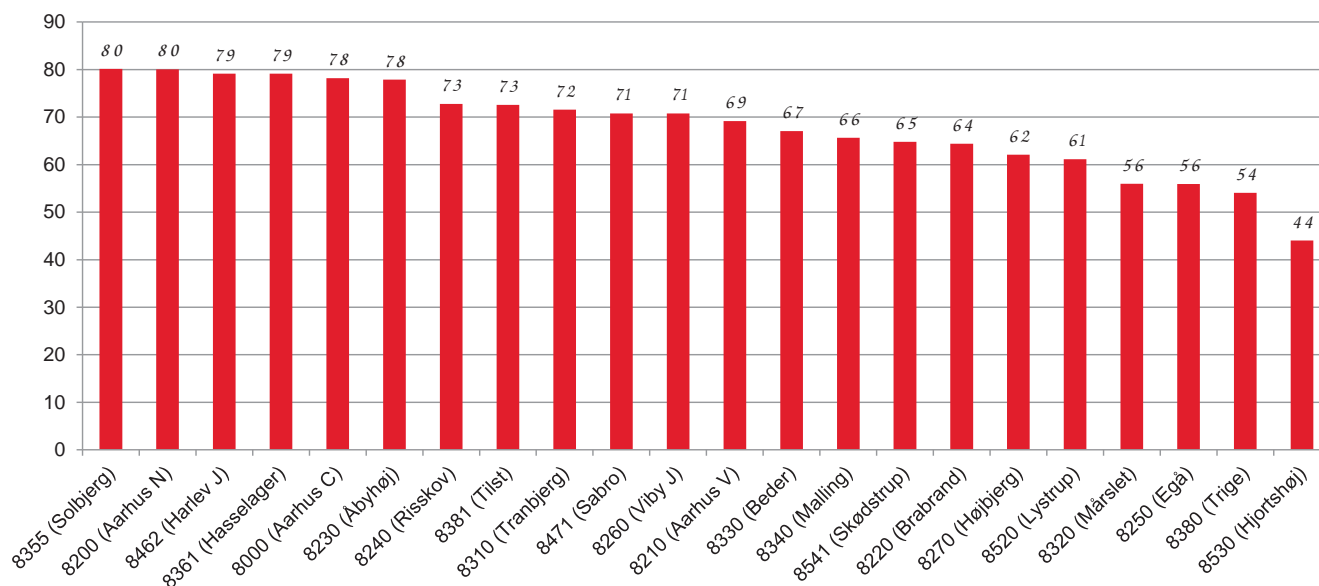


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

69

Rejsetid – på bussen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid - Rejsetiden fra jeg stiger på bussen, til jeg stiger af, er acceptabel
(N=1006)

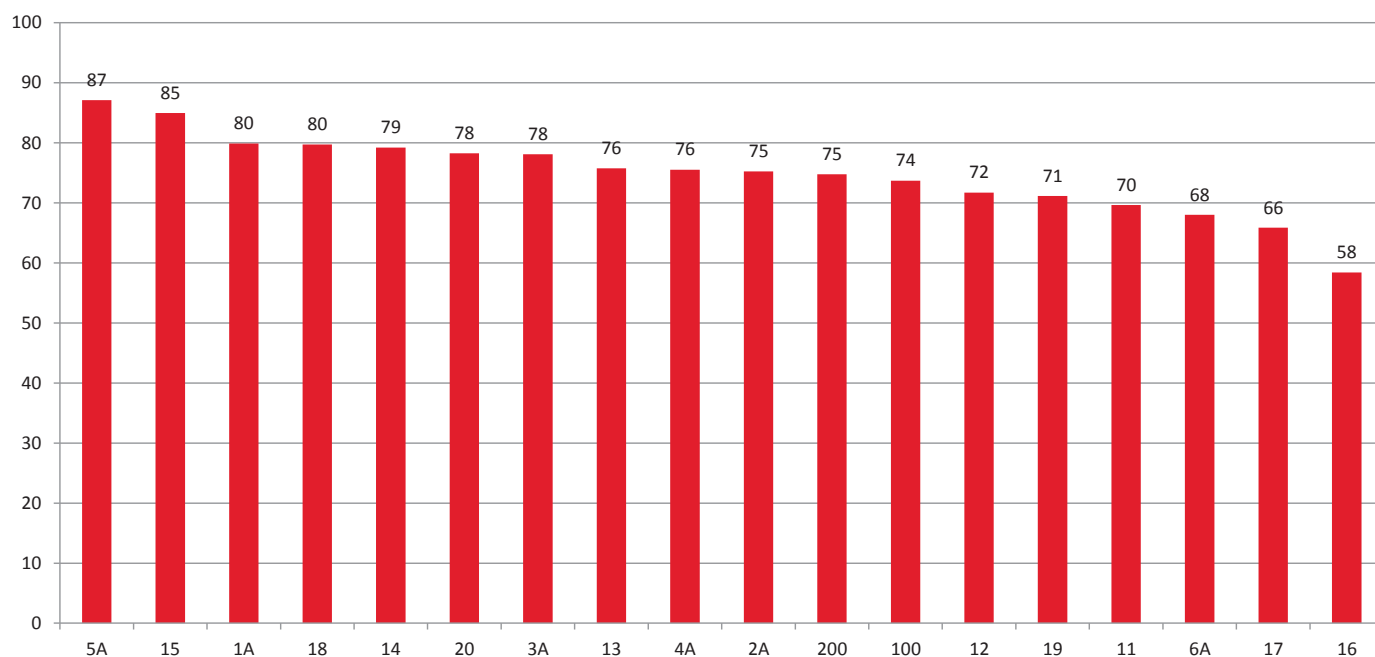


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

70

Rejsetid – på bussen

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid -
Rejsetiden fra jeg stiger på bussen, til jeg stiger af, er acceptabel
(N=1006)



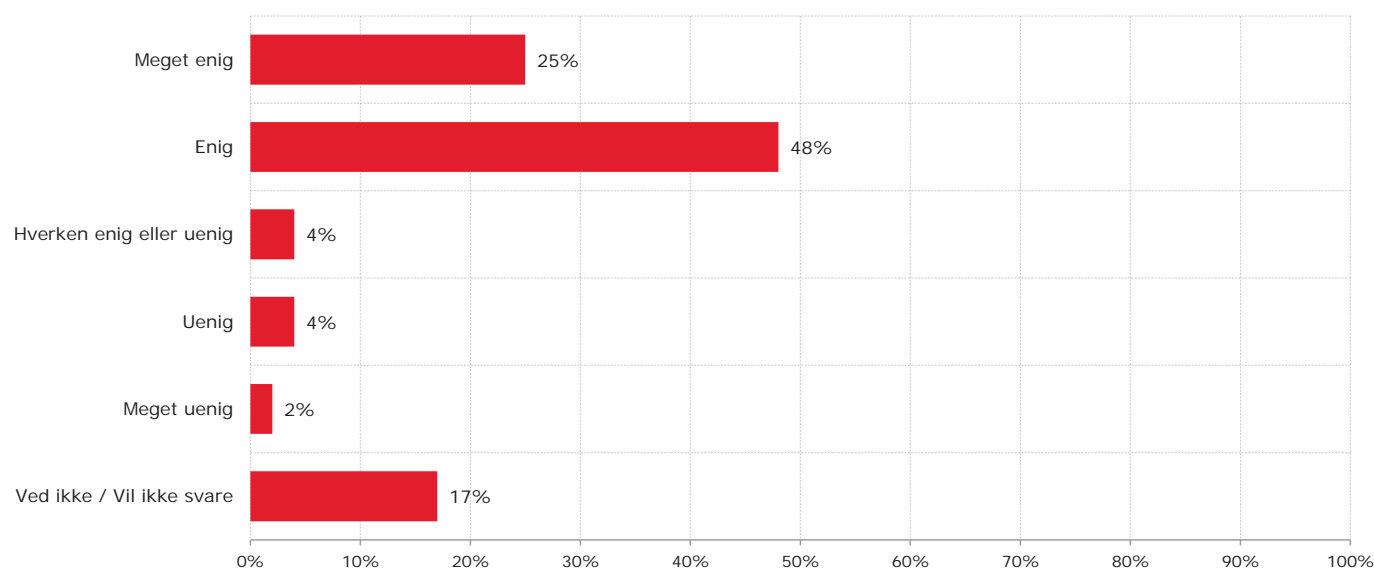
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

71

Rejsetid – fra stoppested til rejsemål

7 ud af 10 er enige i, at den tid der bruges på at komme fra det busstoppested, man rejser fra, og til rejsemålet, er acceptabel, mens 1 ud af 10 er uenige

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om rejsetid -
Den tid jeg bruger på at komme fra det busstoppested, jeg rejser til, og mit rejsemål, er acceptabel
(N=1004)

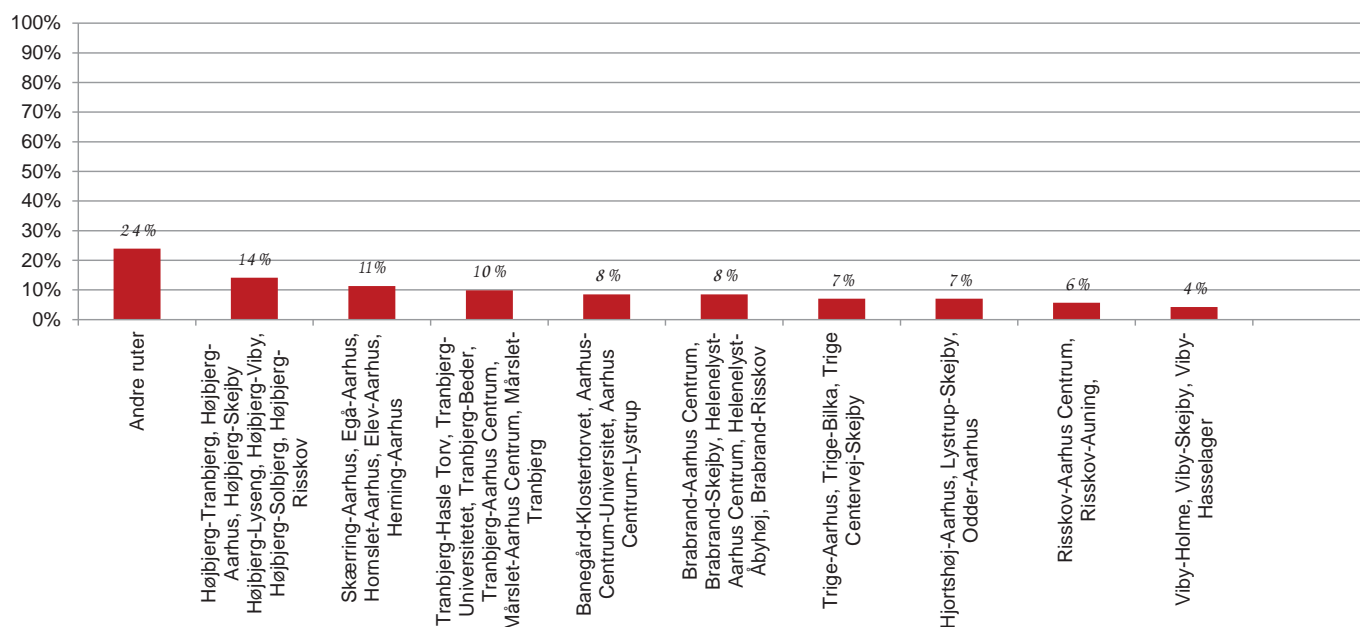


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

72

Især rejsetiden fra Højbjerg til andre områder vurderes at være for lang

- Kategoriseringer af svar på spørgsmålet: " Mellem hvilke adresser eller stoppesteder mener du, at rejsetiden er for lang? (N=71)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

73

Kategorien "Andre ruter", hvor folk mener, at rejsetiden er for lang

Svar i kategorien "Andre ruter" på spørgsmålet: " Mellem hvilke adresser eller stoppesteder mener du, at rejsetiden er for lang?"

- Fra H.C. Ørstedesvej til DR-bygningen.
- Fra Harald Jensens Plads til Skejby(Sosu-skolen)
- Fra Harlev til Aarhus
- fra Lygten til Feldballe
- fra Nørreport til Hesselballe
- Fra Ormslev til Stavtrup. Men det er virkelig slemt hvis vi skal fra Stavtrup til Ormslev. Derfor bruger vi ikke bussen længere.
- Fra Todbjerg til Århus midtby (40 min.s rejsetid) - vedkommende tager bus nr. 18 og skifter til 1A.
- Fra Aarhus V, møllevangsalle, til Aarhus N, risvangsalle
- Frederiksbjerg til Skejby
- Havlundsvej til indre århus
- Krithøj tov til Sletvej
- Lillering og til Galten
- Mellem Malling til Tilst.
- Mellem Park Allé og Ceres byen
- sabro og gellerup
- Tangkrogen og Rådhuset
- Åbyhøj Gaard og ind til byen

Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

74

SEKTION

8

AFGANGE

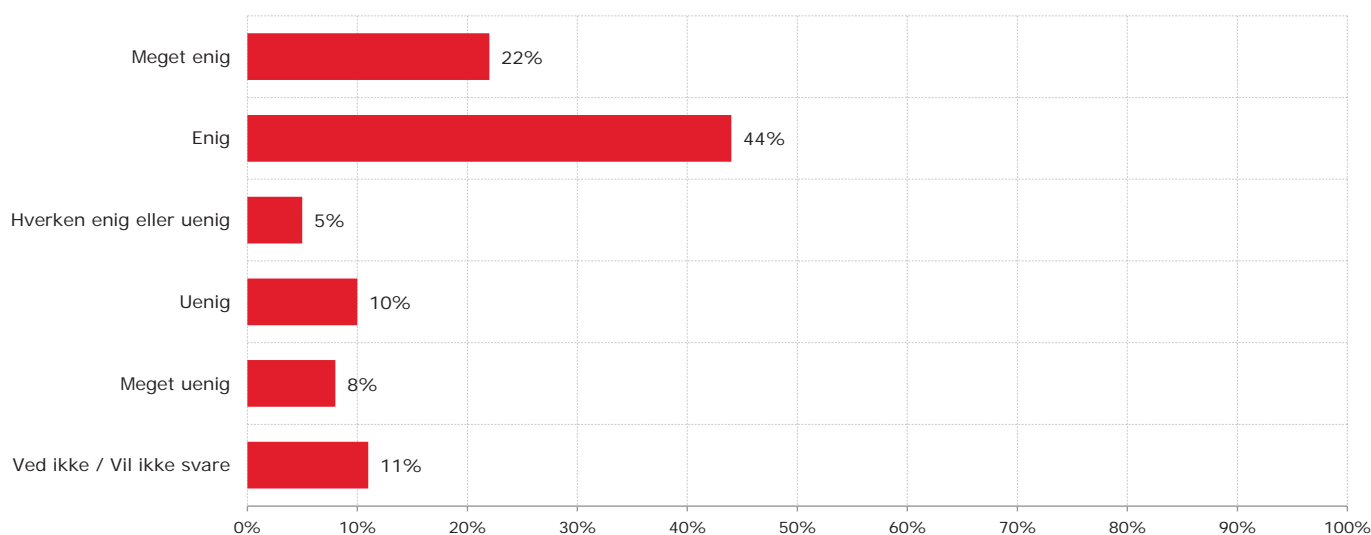
I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om afgang fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

75

Afgange – antal busafgange

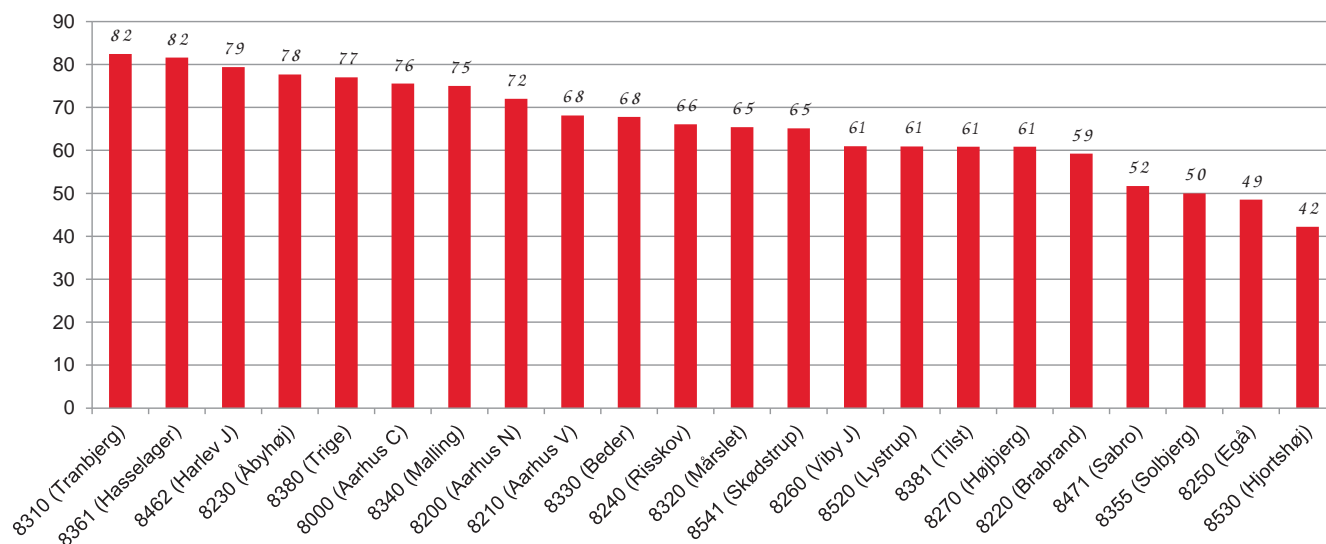
7 ud af 10 er enige i, at der er et passende antal busafgange i forhold til deres behov, i de områder de færdes i. 2 ud af 10 er uenige i, at der er et passende antal busafgange i forhold til deres behov, i de områder de færdes i

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - De områder, hvor jeg færdes, har et passende antal busafgange i forhold til mit behov
(N=1004)



Afgange – antal busafgange

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - De områder, hvor jeg færdes, har et passende antal busafgange i forhold til mit behov
(N=999)

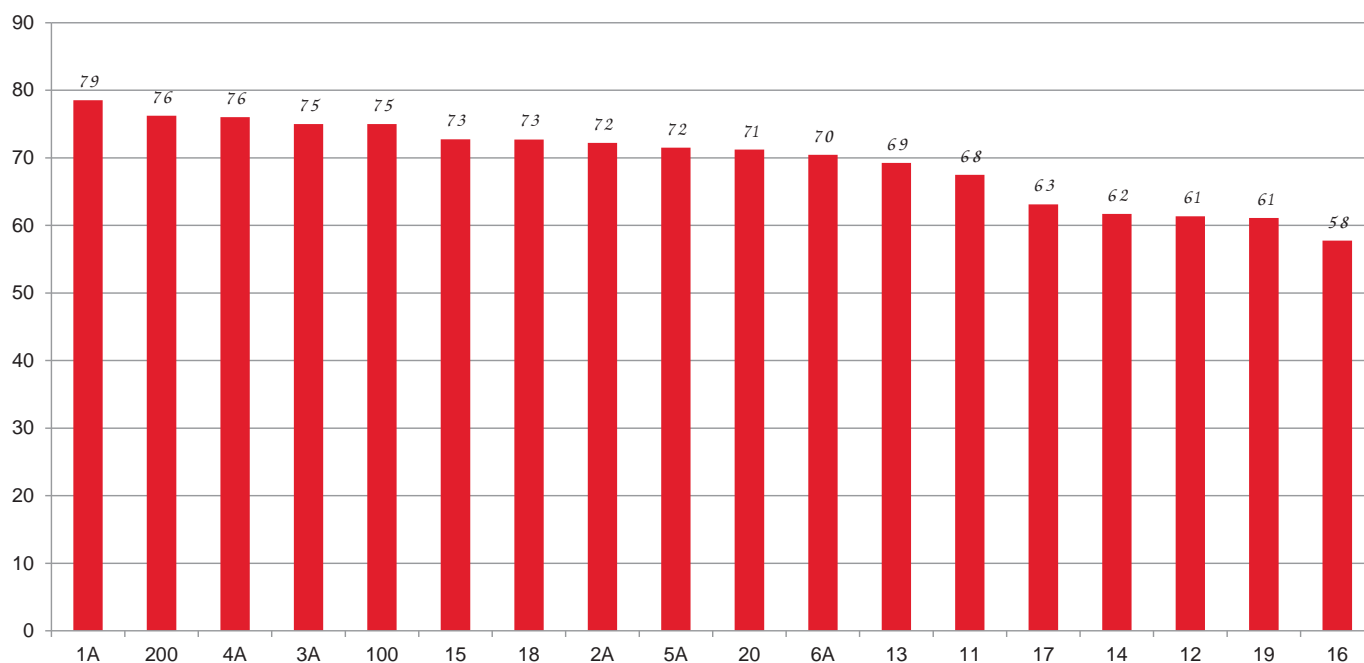


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

77

Afgange – antal busafgange

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - De områder, hvor jeg færdes, har et passende antal busafgange i forhold til mit behov
(N=999)



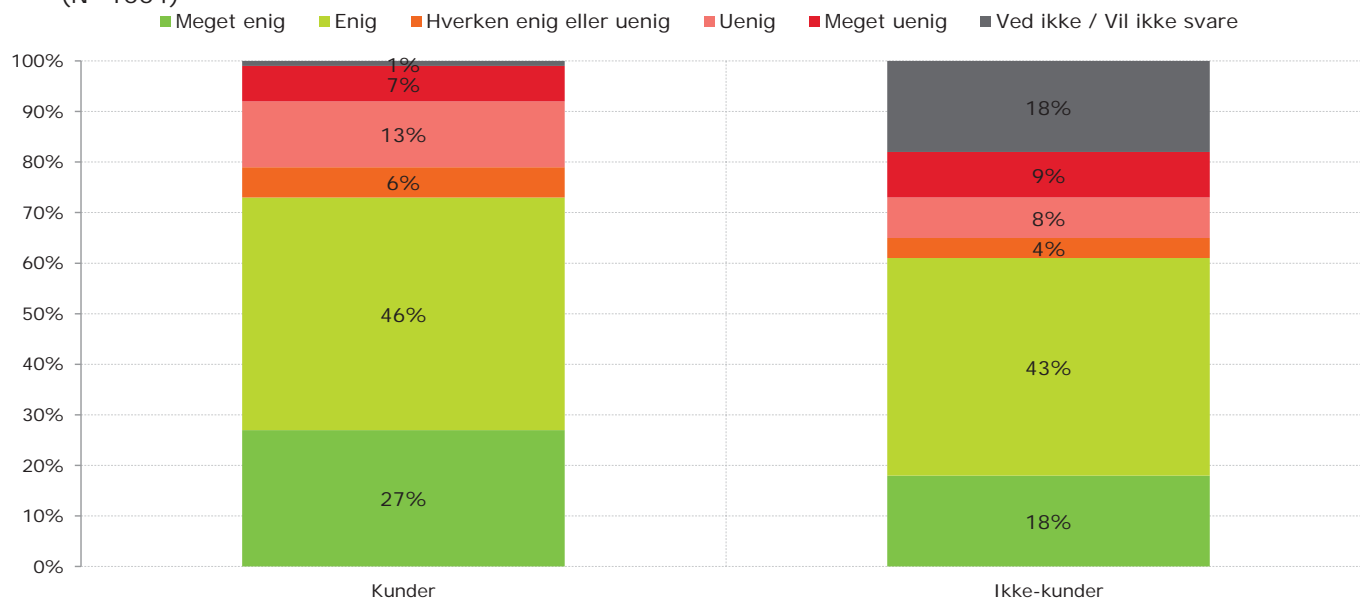
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

78

Afgange – antal busafgange

7 ud af 10 kunder og 6 ud af 10 ikke-kunder er enige i, at de områder, hvor de færdes, har et passende antal busafgange

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - De områder, hvor jeg færdes, har et passende antal busafgange i forhold til mit behov
(N=1004)



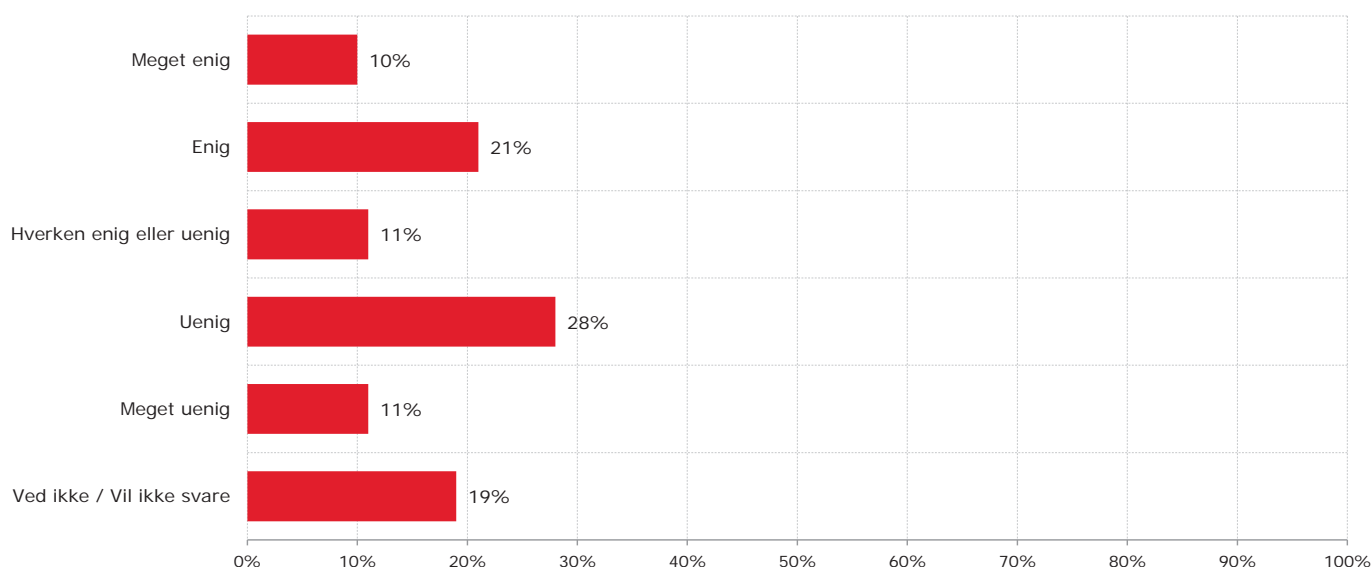
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

79

Afgange – pladsmangel

2 ud af 10 er enige i, at der ikke er nok plads til alle, da busserne er overfyldte, og at der derfor skal være hyppigere afgange. 4 ud af 10 er uenige i dette

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der er ikke nok plads til alle, så busserne er overfyldte. Derfor burde der være hyppigere afgange
(N=1004)

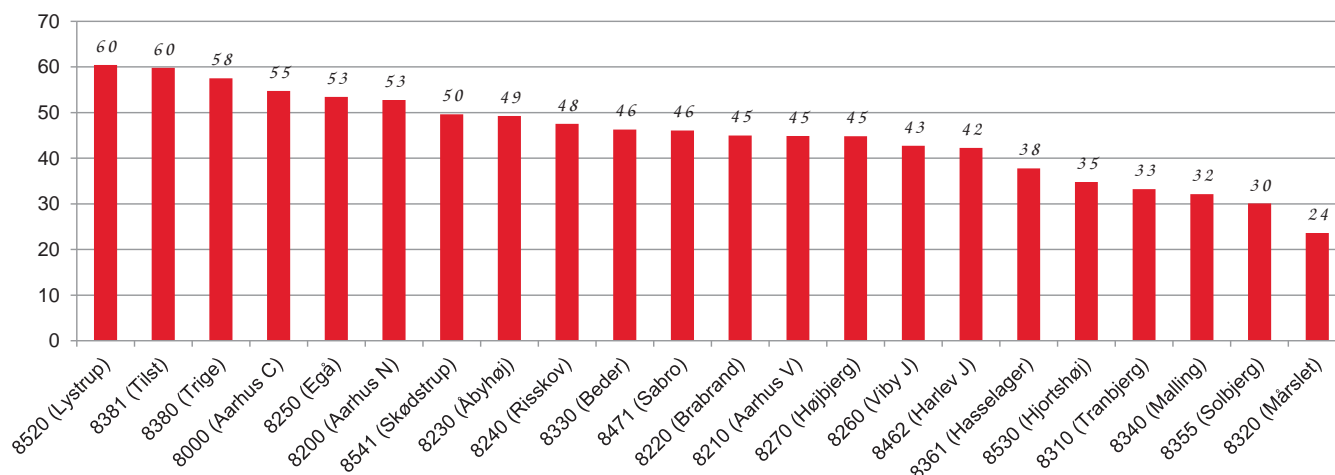


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

80

Afgange – pladsmangel

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der er ikke nok plads til alle, så busserne er overfyldte. Derfor burde der være hyppigere afgange
(N=1005)

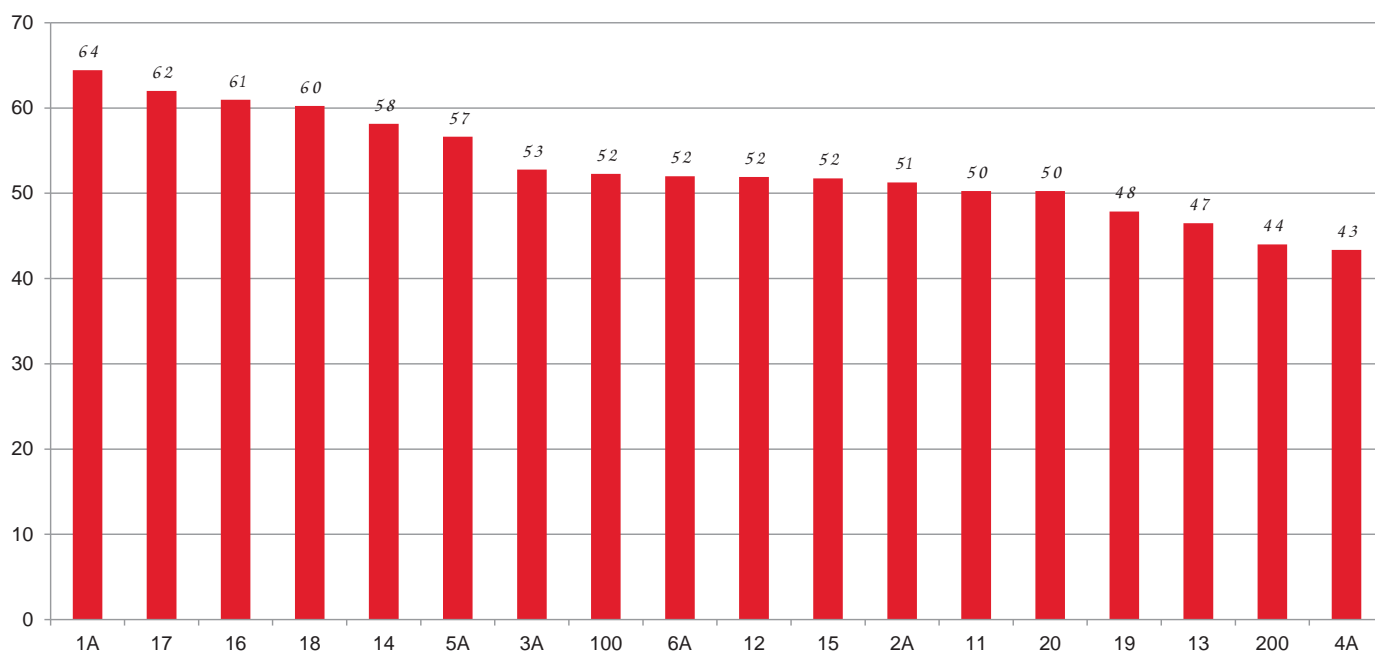


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

81

Afgange – pladsmangel

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der er ikke nok plads til alle, så busserne er overfyldte. Derfor burde der være hyppigere afgange
(N=1005)



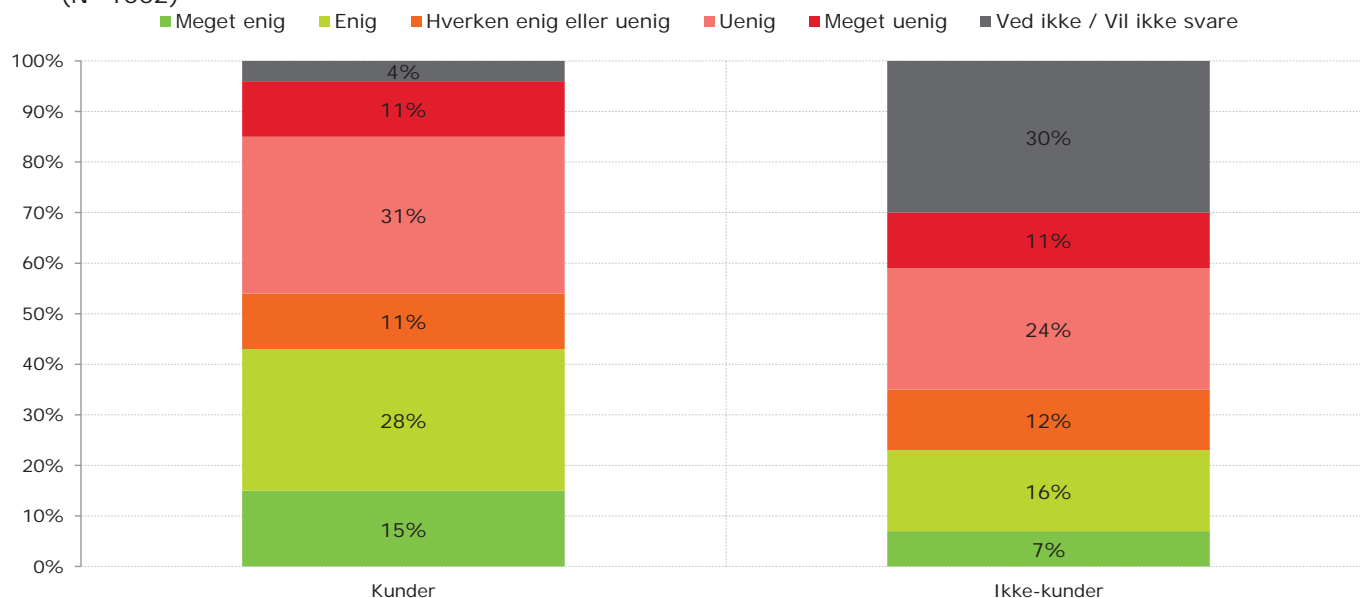
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

82

Afgange – pladsmangel

Det deler vandene, hvorvidt busserne er overfyldte. 4 ud af 10 kunder er uenige i, at busserne er overfyldte, mens 3 ud af 10 ikke-kunder er uenige i, at busserne er overfyldte

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der er ikke nok plads til alle, så busserne er overfyldte. Derfor burde der være hyppigere afgange
(N=1002)



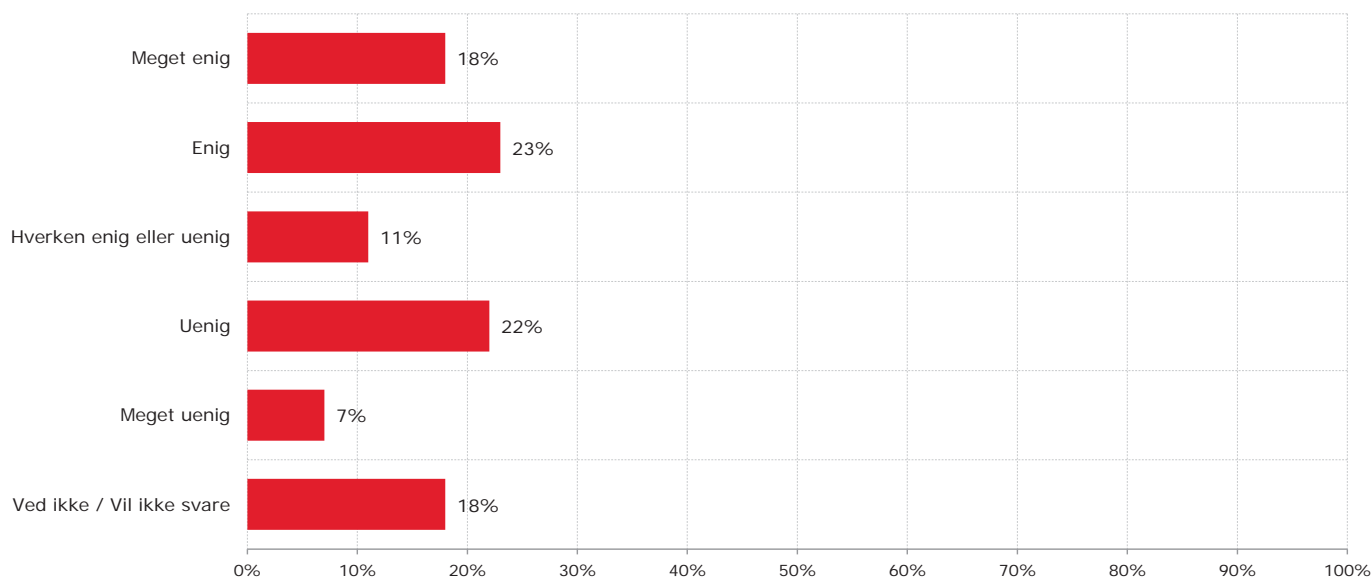
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'Ikke-kunder' er signifikant

83

Afgange – aften og weekend

4 ud af 10 er enige i, at der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, mens 3 ud af 10 er uenige i, at der skal være flere afgange

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, så jeg ikke skal vente så længe på busserne
(N=1004)

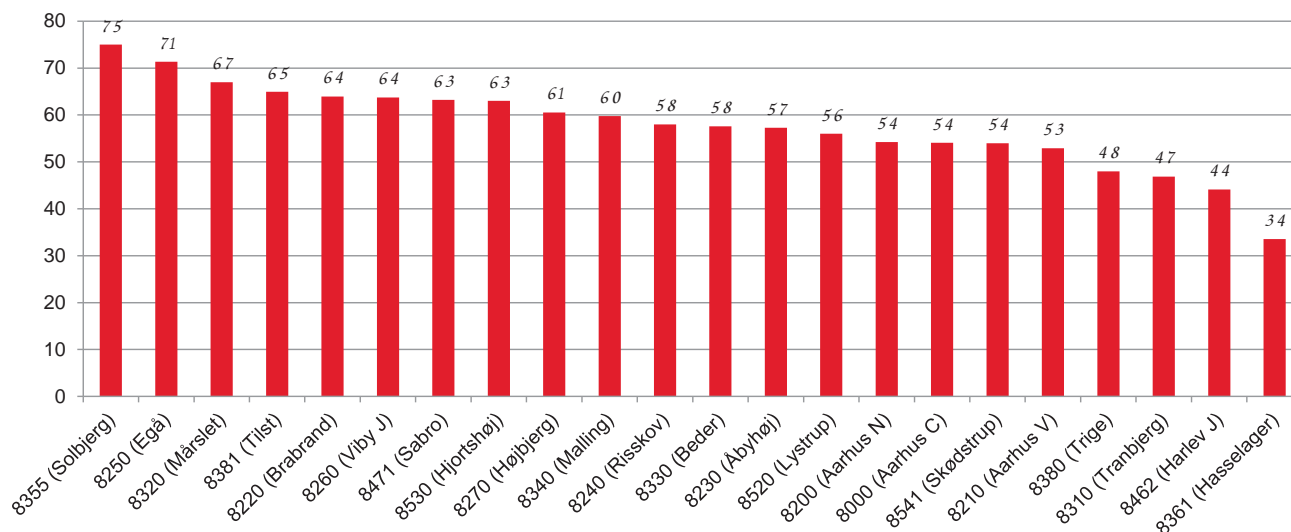


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

84

Afgange – aften og weekend

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, så jeg ikke skal vente så længe på busserne
(N=1000)

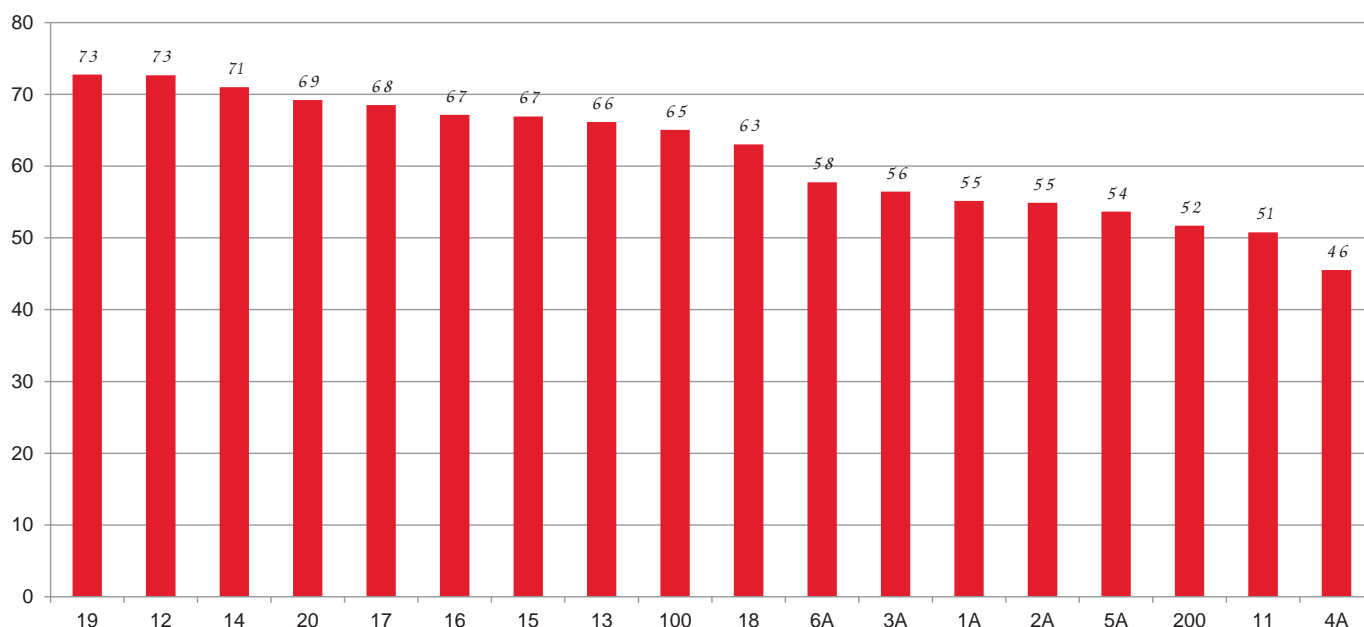


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

85

Afgange – aften og weekend

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, så jeg ikke skal vente så længe på busserne
(N=1000)



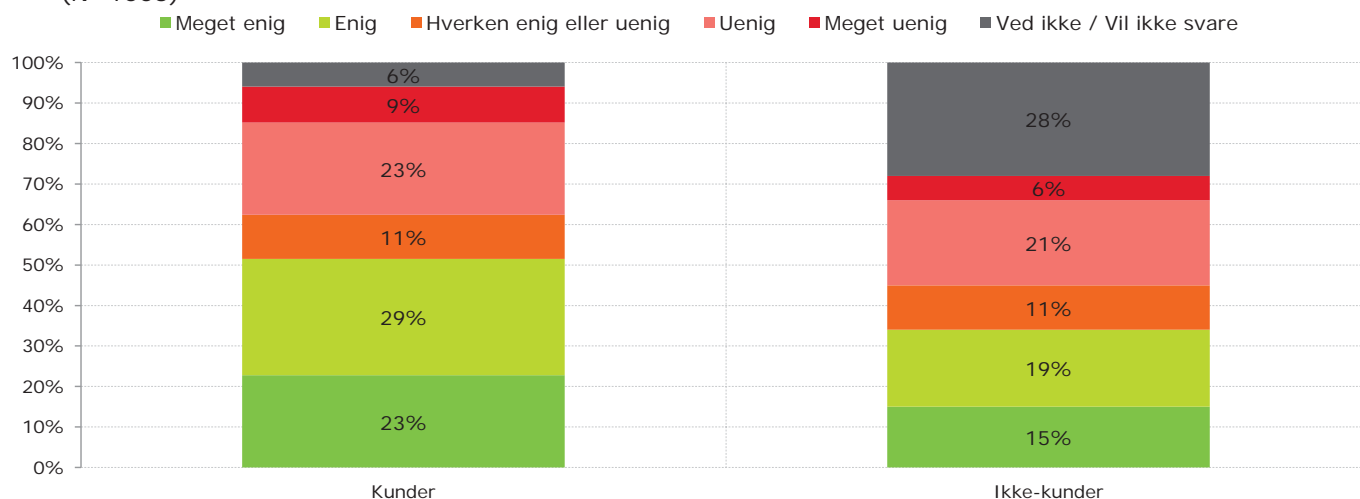
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

86

Afgange – aften og weekend

Kunder og ikke-kunder er delte hvad angår, om der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden. 3 ud af 10 kunder er uenige i, at der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, mens 2 ud af 10 ikke-kunder er uenige i, at der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden, så jeg ikke skal vente så længe på busserne
(N=1003)



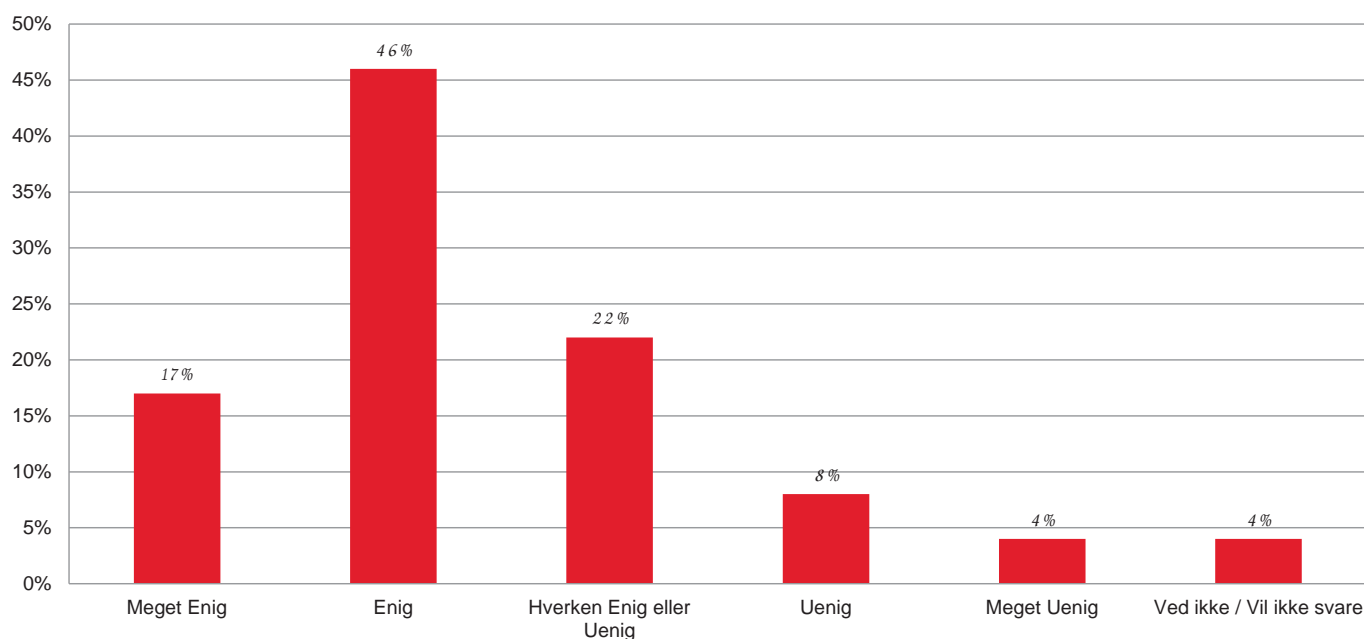
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

87

Afgange – aften og weekend

6 ud af 10 chauffører oplever, at kunderne ønsker hyppigere afgange om aftenen og i weekenden

Jeg oplever, at kunderne ønsker hyppigere afgange om aftenen og i weekenden (N=142)



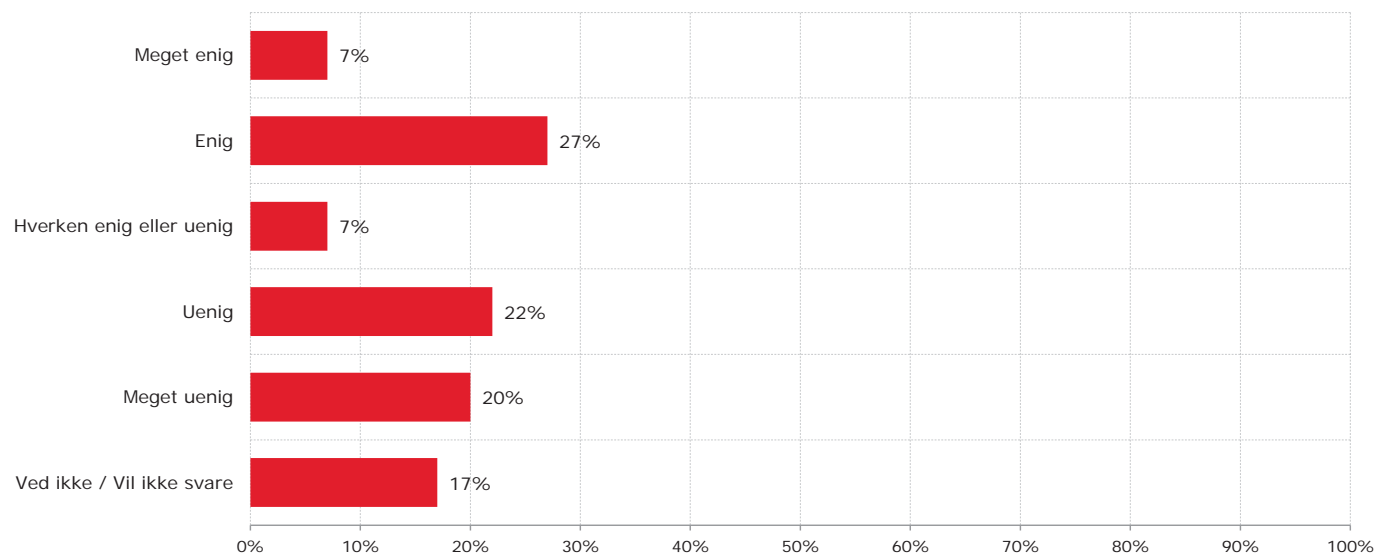
Kilde: Selvudfyldte papirkemaer blandt buschauffører og øvrigt frontpersonale

88

Afgange – andet stoppested

3 ud af 10 vælger nogle gange at gå lidt længere til et andet stoppested, da busserne kører hyppigere der. 4 ud af 10 vil ikke gå længere til et andet stoppested

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Jeg vælger nogle gange at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere
(N=1004)

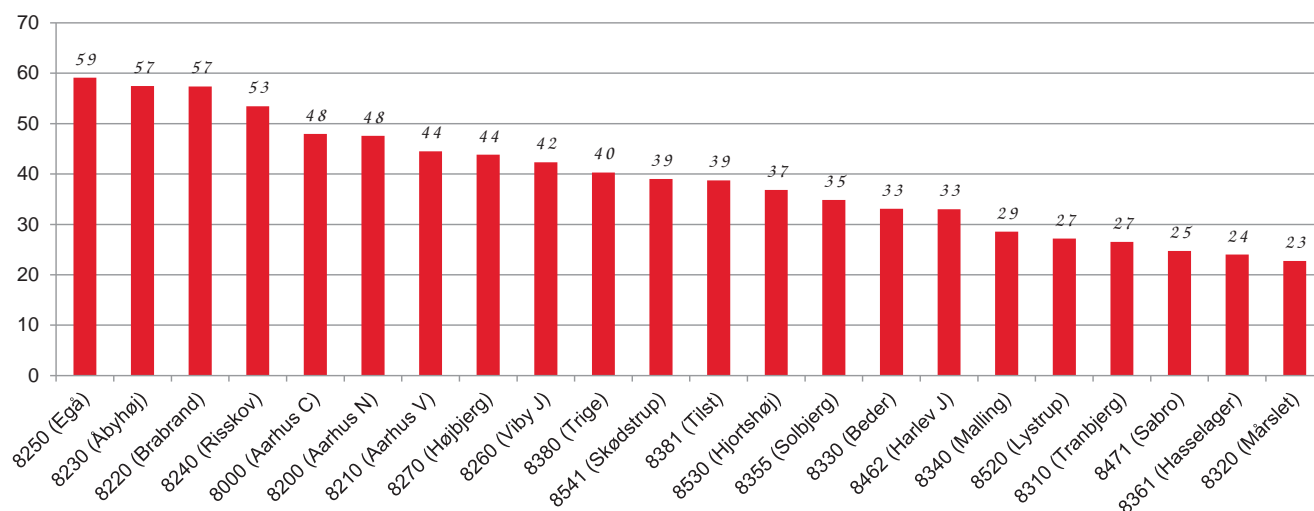


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

89

Afgange – andet stoppested

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Jeg vælger nogle gange at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere
(N=1002)

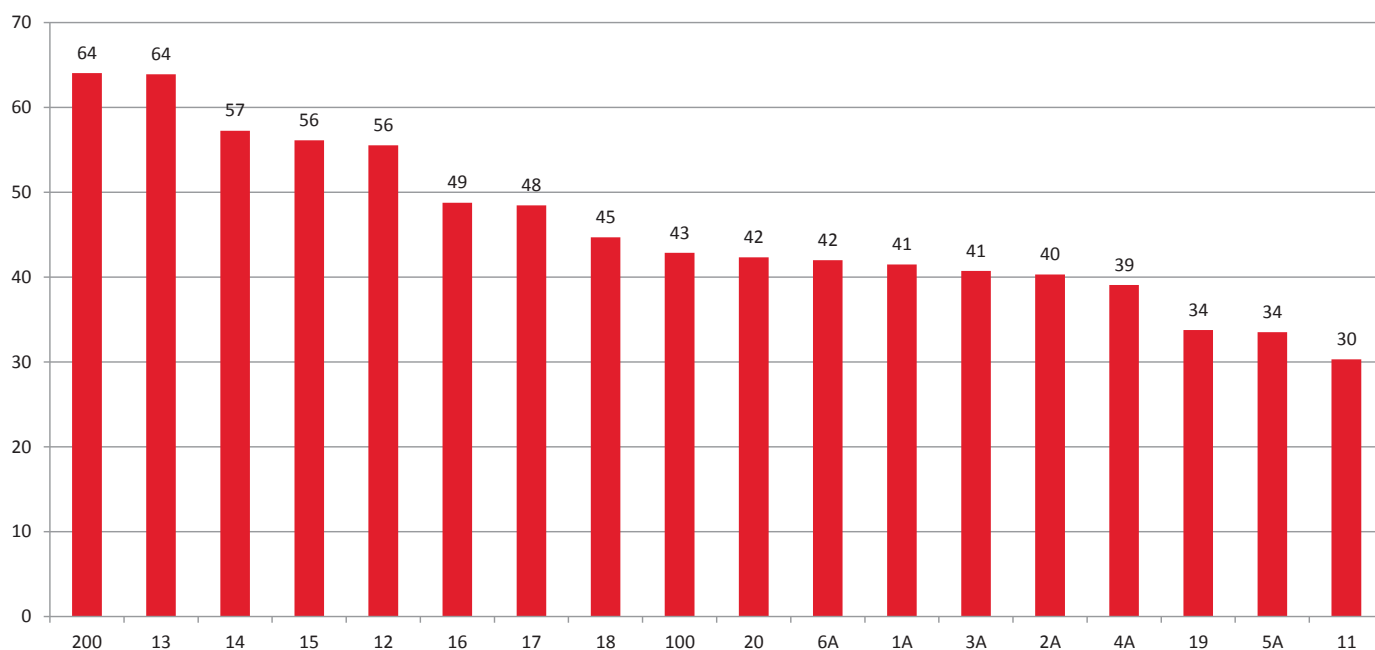


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

90

Afgange – andet stoppested

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Jeg vælger nogle gange at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere
(N=1002)



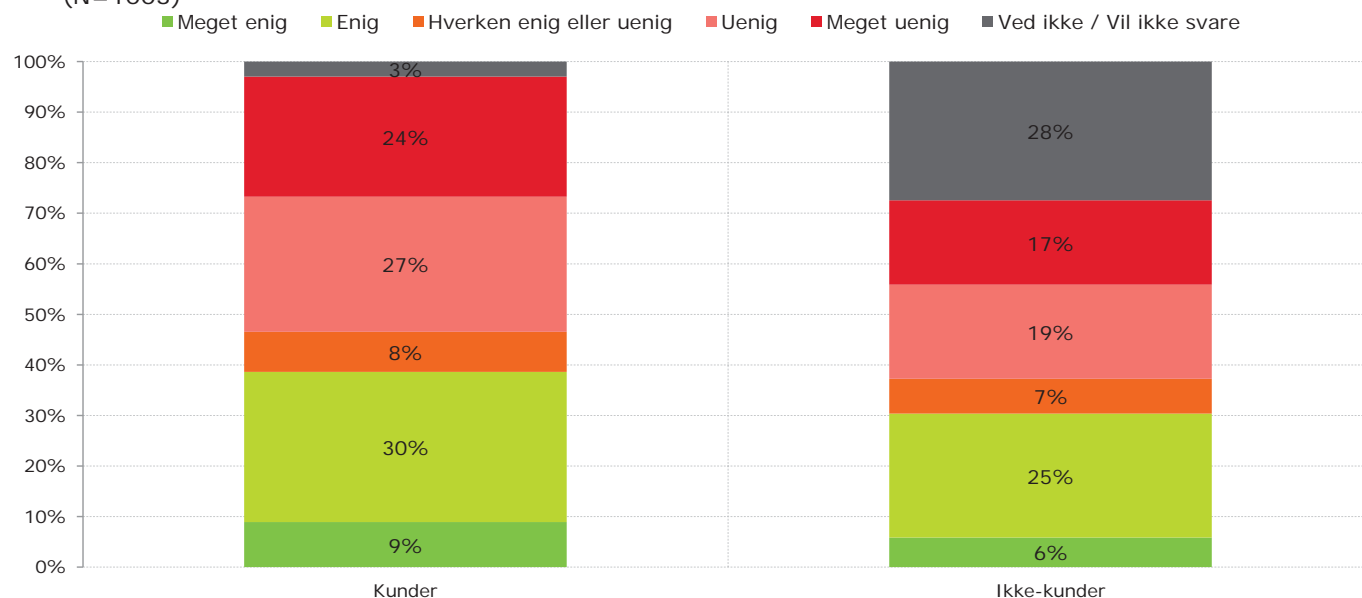
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

91

Afgange – andet stoppested

Godt halvdelen af kunderne er uenige i, at de nogle gange vælger at gå længere til et andet stoppested med hyppigere busafgange

I det følgende vil jeg gerne høre, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn om, hvor tit busserne kører - Jeg vælger nogle gange at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere
(N=1003)

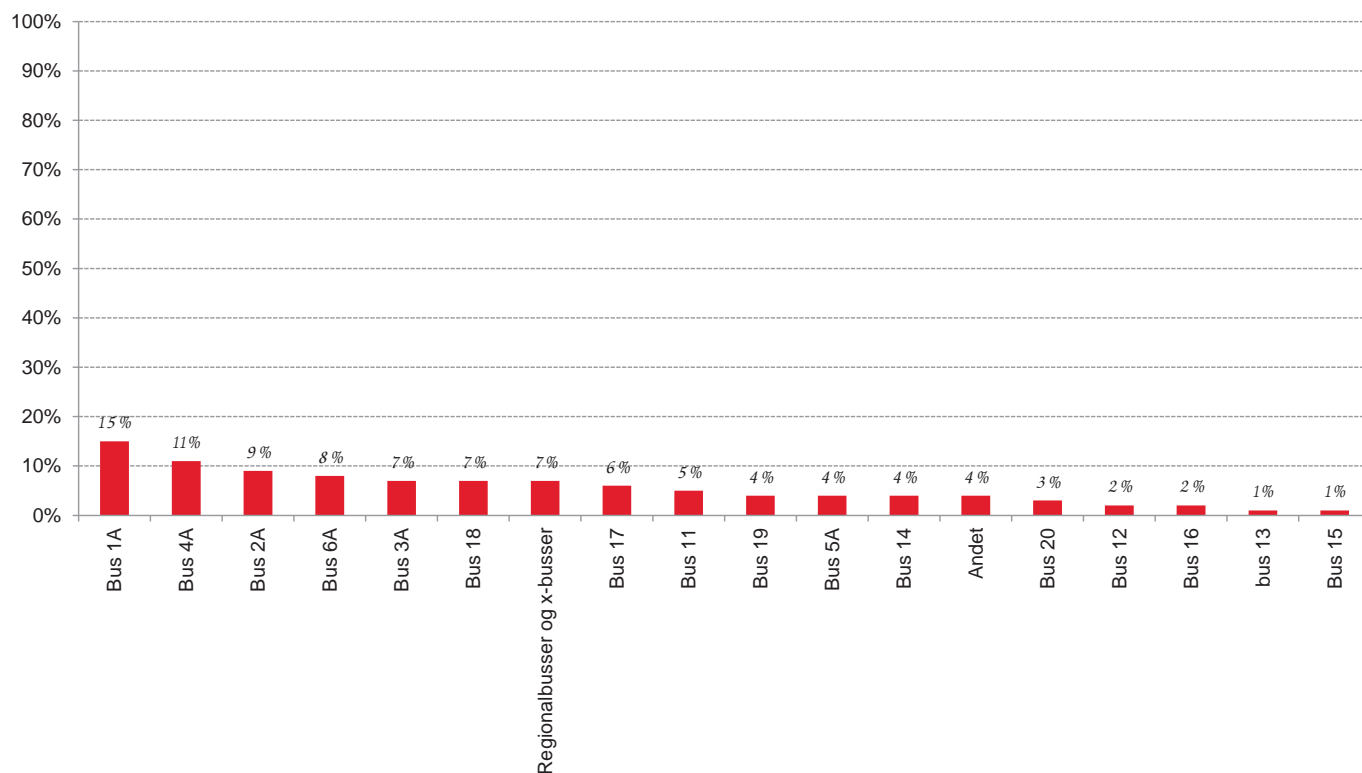


Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere
Note: Forskellen på 'Kunder' og 'ikke-kunder' er signifikant

92

Der nævnes især A-busser, når folk bliver spurgt om på hvilke ruter, de oplever overfyldte busser

- Kategoriseringer af svar på spørgsmålet: "På hvilken buslinje oplever du overfyldte busser?" (N=1011)



Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere; Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

93

SEKTION

9

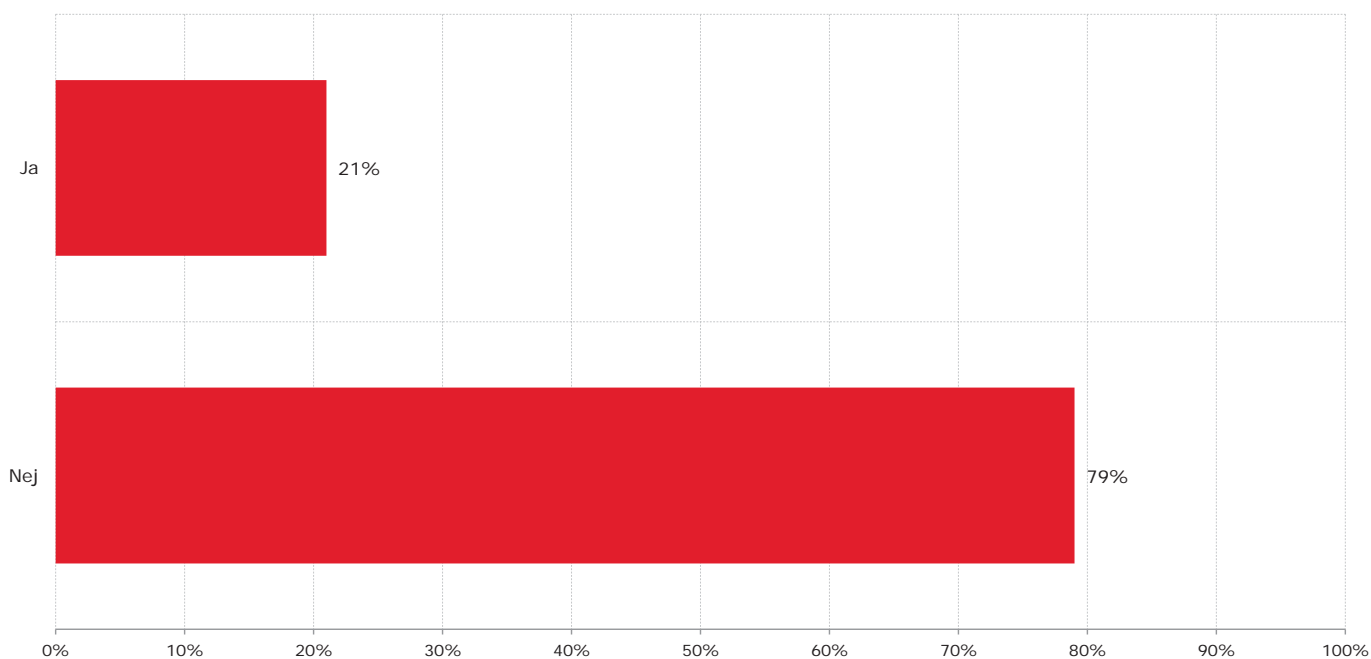
FLEXTUR

I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om flexitur fra de gennemførte undersøgelser i kort form. For en uddybning af resultaterne henvises til de enkelte tabelrapporter for hver af undersøgelserne.

Flextur - kendskab

2 ud af 10 kender til Flextur

Kender du til Flextur?
(N=1004)



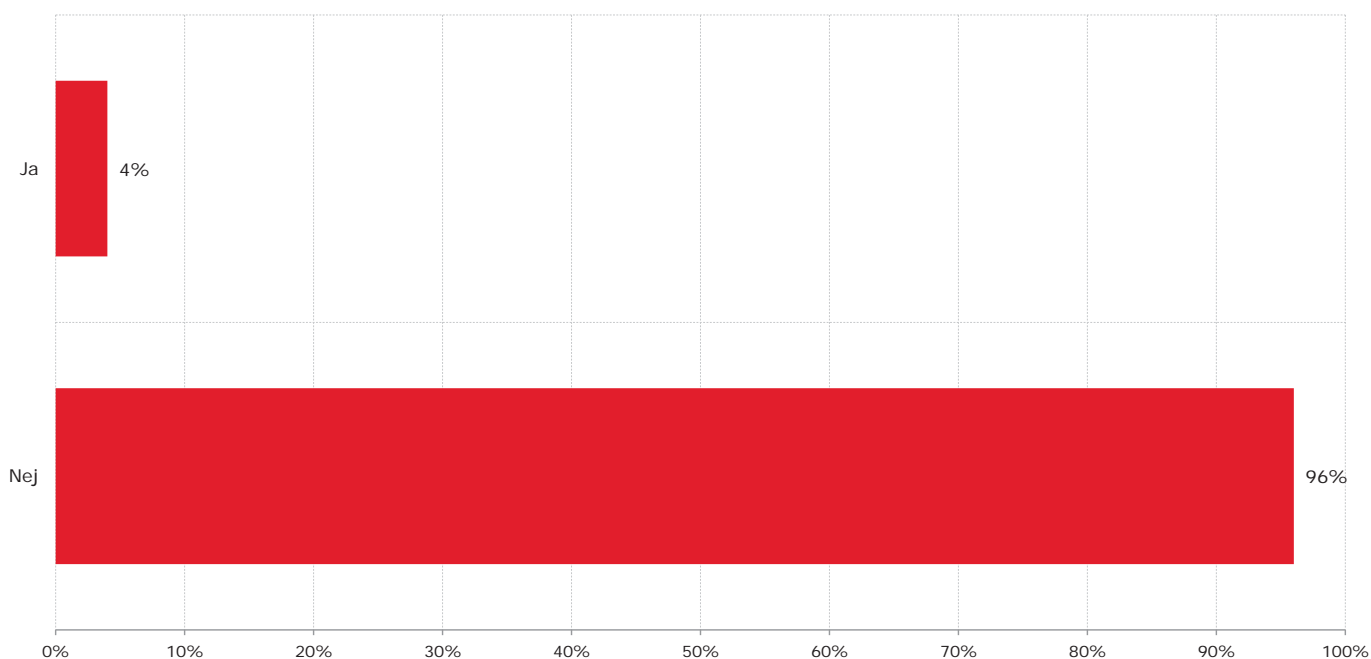
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

95

Flextur - brug

9 ud af 10 har ikke benyttet sig af flextur

Har du benyttet dig af Flextur?
(N=1004)



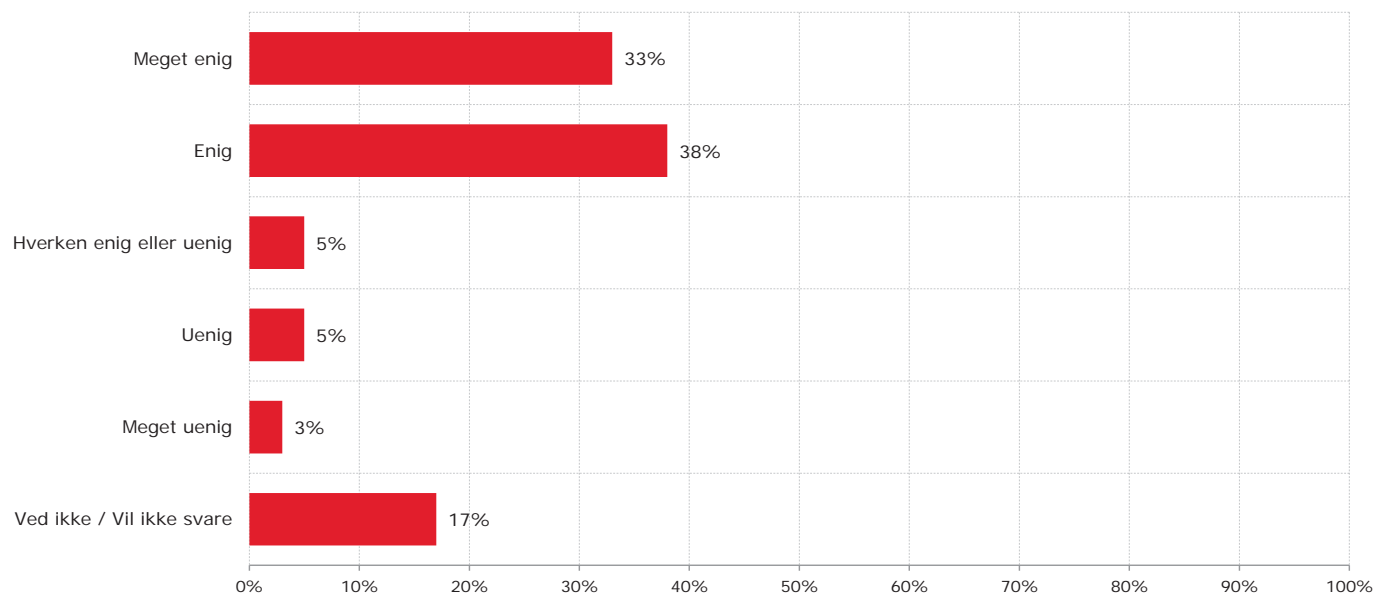
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

96

Flextur - tilskud

7 ud af 10 er enige i, at der skal gives skattefinansieret tilskud til en flexkursordning til borgerne i kommunens landdistrikter

Hvor enig eller uenig er du i, at det er i orden, at der gives et skattefinansieret tilskud til en flexkursordning til borgerne i kommunens landdistrikter?
(N=1004)



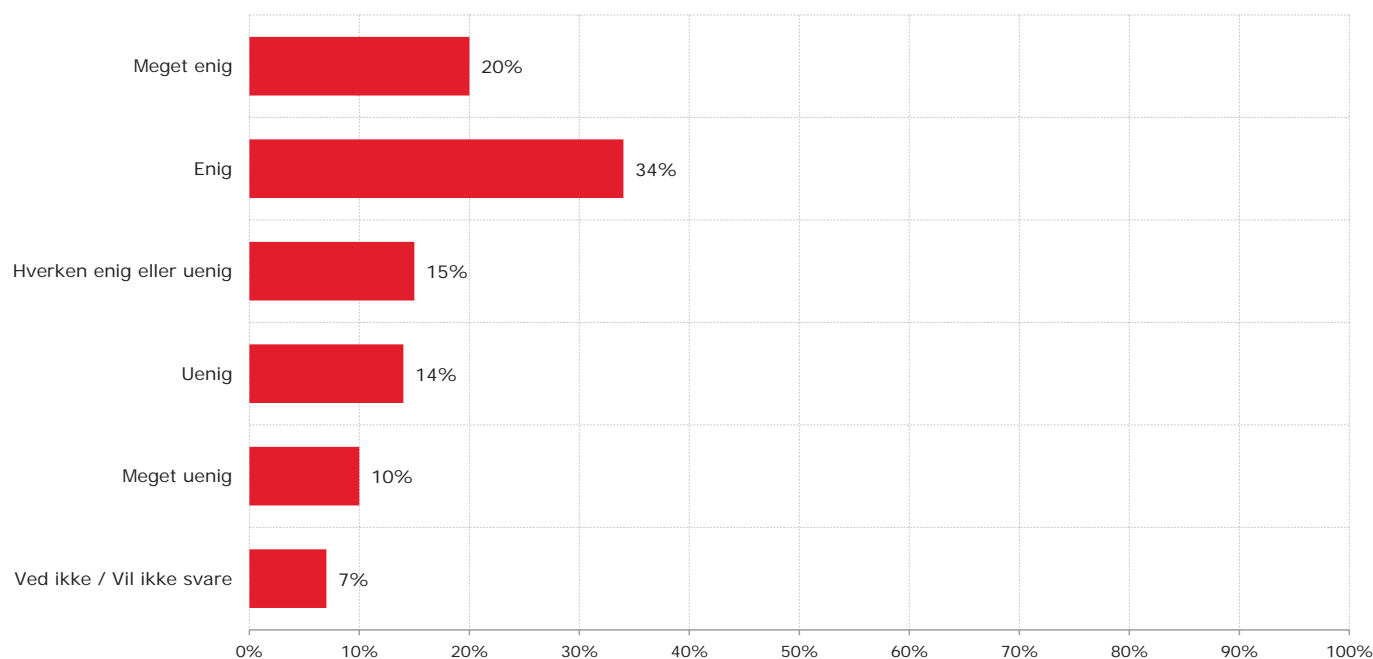
Kilde: Telefoninterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

97

Flextur - bestilling

Halvdelen af dem, der har benyttet Flextur, synes det er nemt at bestille en Flextur

Det er nemt at foretage bestilling af en Flextur
(N=86)



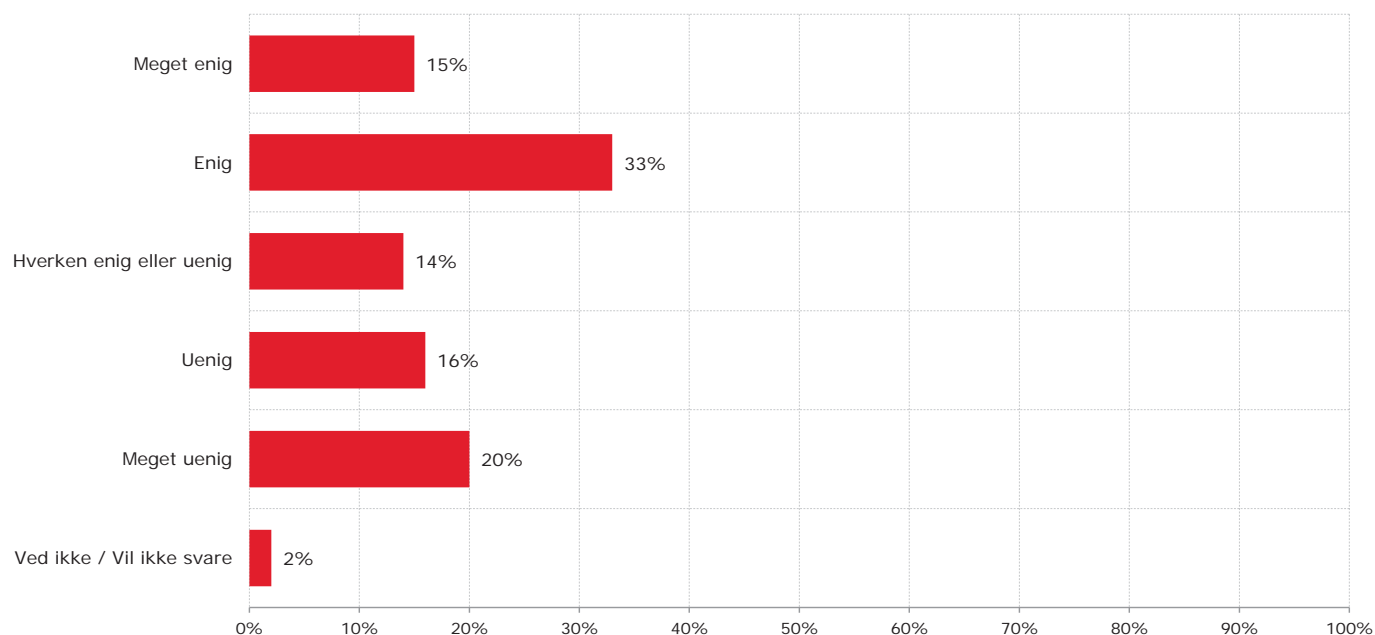
Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

98

Flextur - bestilling

Næsten 5 ud af 10 brugere af Flextur er enige i, at det er rimeligt, at der er en bestillingstid på to timer

Det er rimeligt, at der er en bestillingstid på to timer
(N=86)



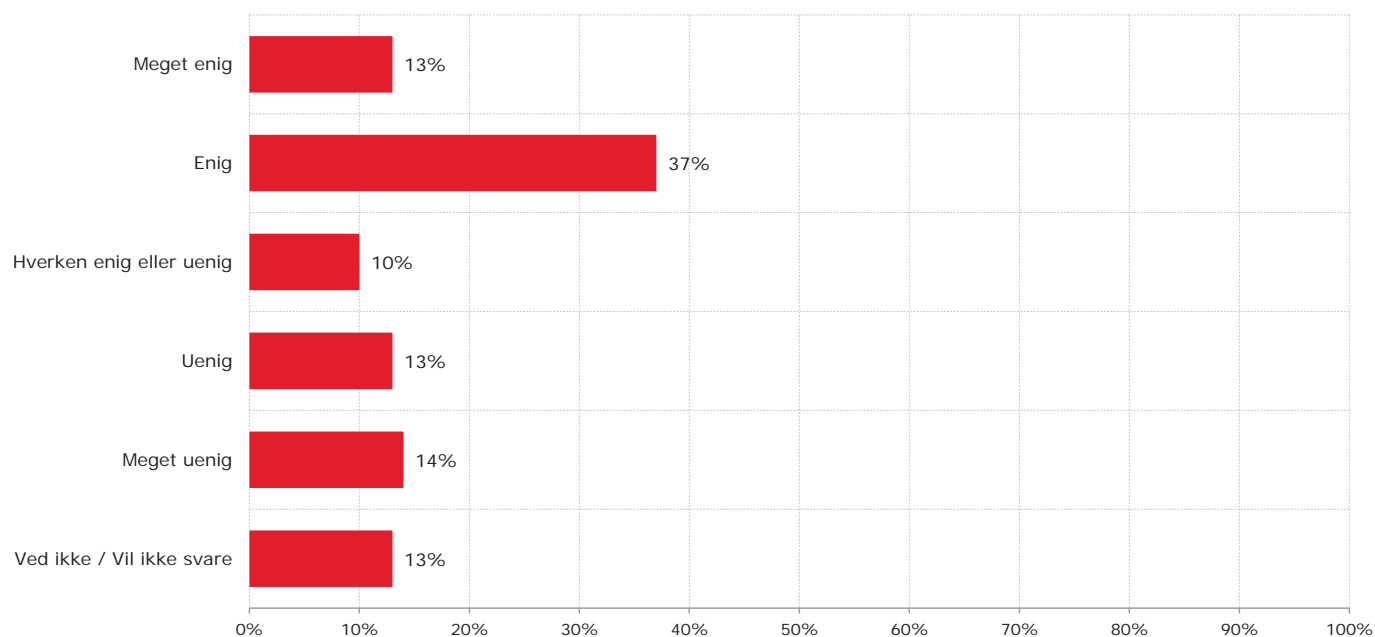
Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

99

Flextur - bestilling

Halvdelen af dem, der har benyttet Flextur, får dækket deres behov ift. det tidsrum på dagen, hvor de kan bestille en Flextur

Det tidsrum på dagen hvor man kan ringe og bestille en Flextur dækker mine behov
(N=86)



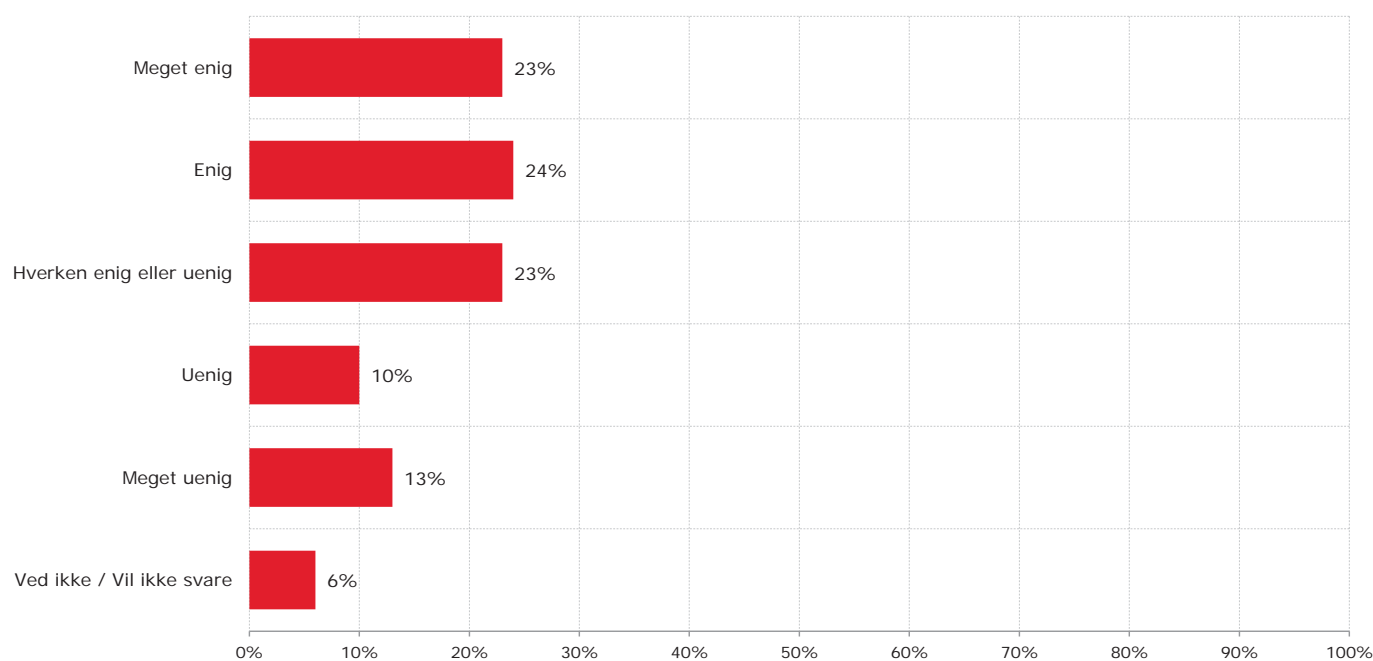
Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

100

Flextur - brug

Næsten halvdelen af dem, der har benyttet Flextur, synes prisen for en Flextur er acceptabel

Prisen for en Flextur er acceptabel
(N=86)



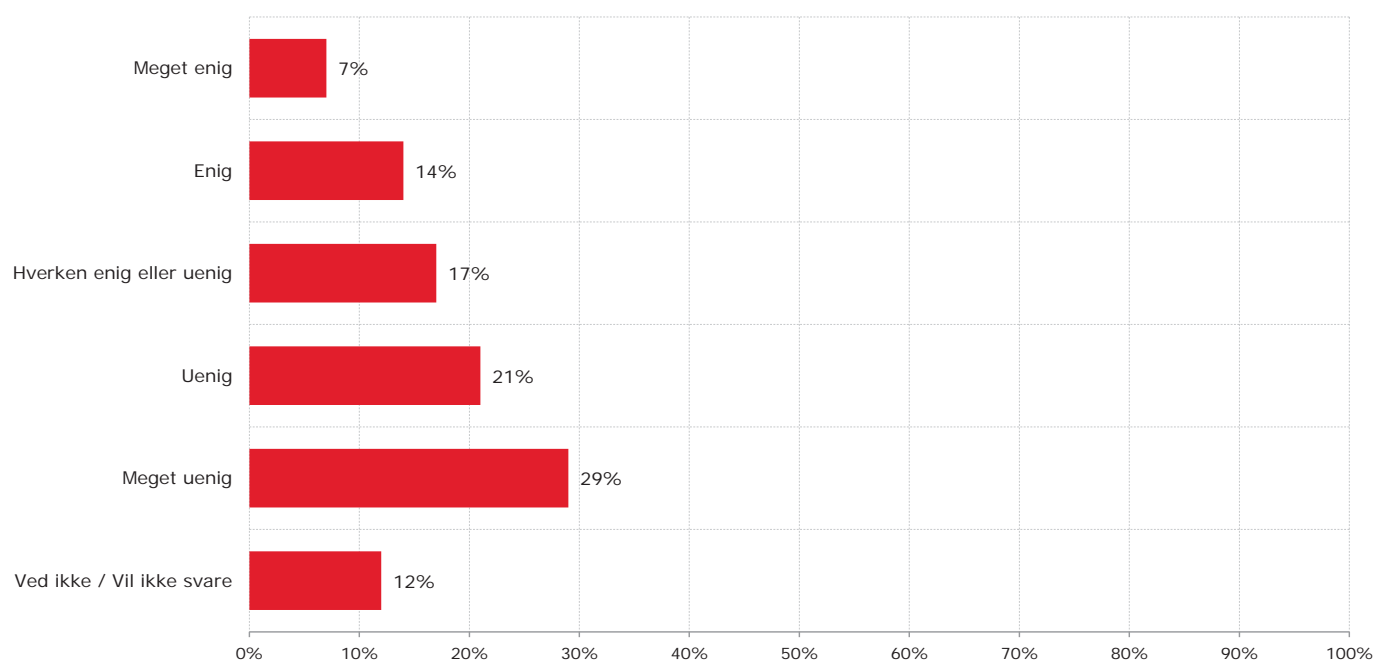
Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

101

Flextur - brug

Kun 2 ud af 10 brugere af Flextur ville have taget en almindelig taxa, hvis der ikke var Flextur

Hvis der ikke var Flextur, ville jeg have taget en almindelig taxa i stedet for
(N=86)



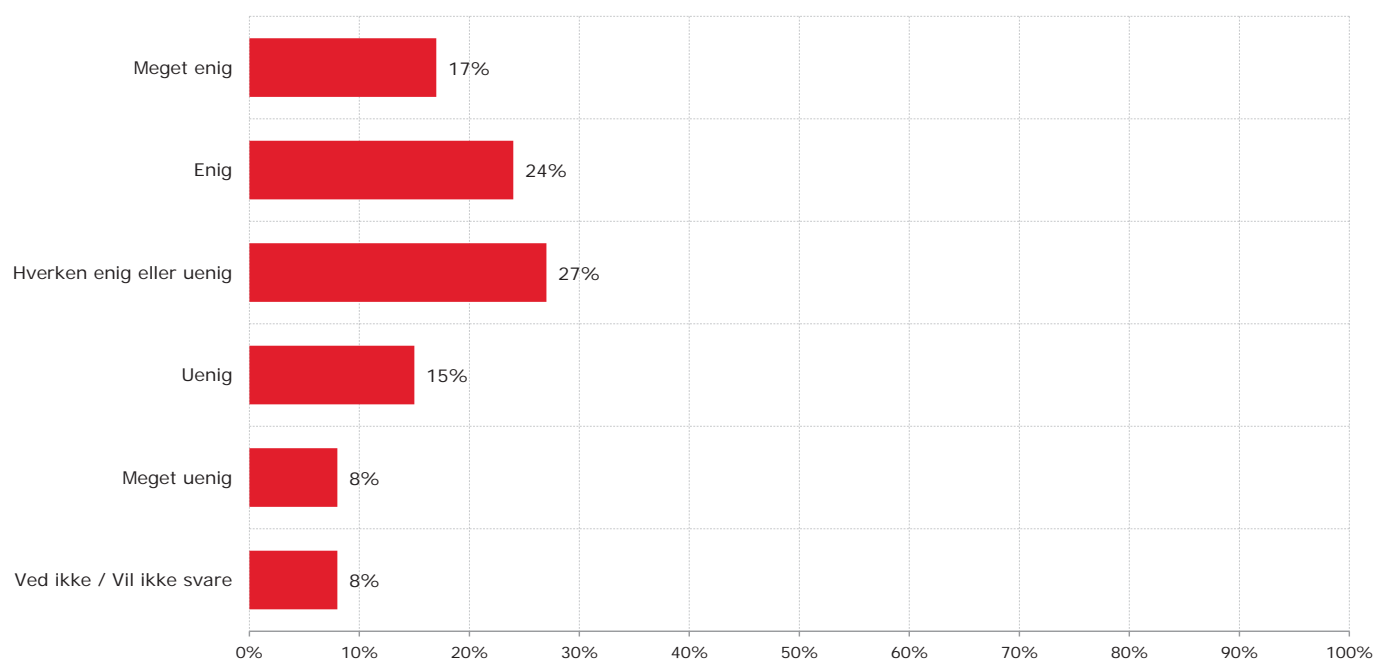
Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

102

Flextur - brug

Brugerne er delte ift. om det med bestillingstid og ventetid tager for lang tid at benytte Flextur

Med bestillingstid og ventetid tager det for lang tid at benytte flextur
(N=86)



Kilde: Webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

103

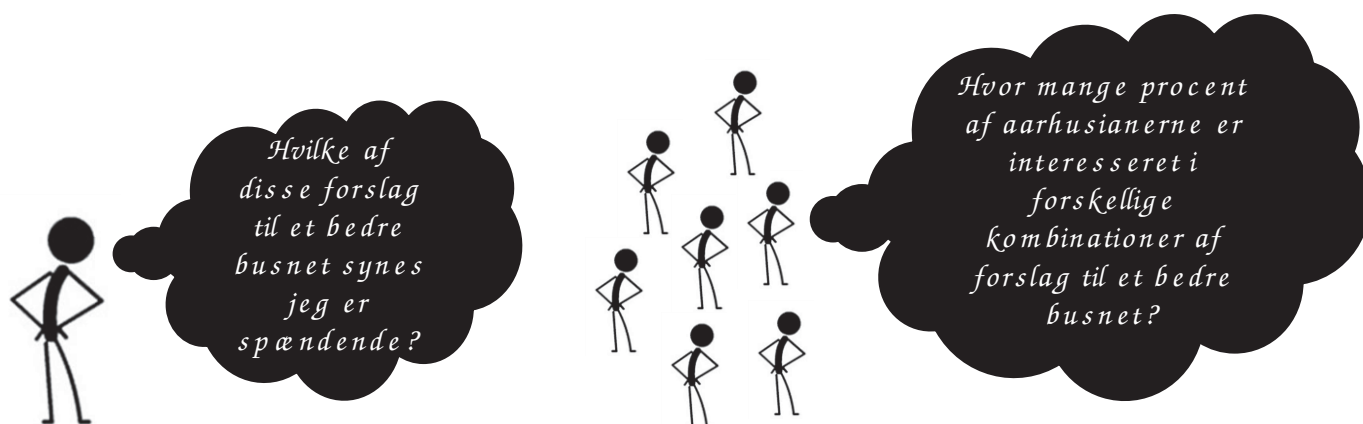
SEKTION

10

ØNSKER TIL ET BEDRE BUSNET

I dette afsnit præsenteres udvalgte hovedresultater om forslag til et bedre busnet på baggrund af en TURF analyse med Maximum Difference skalering.

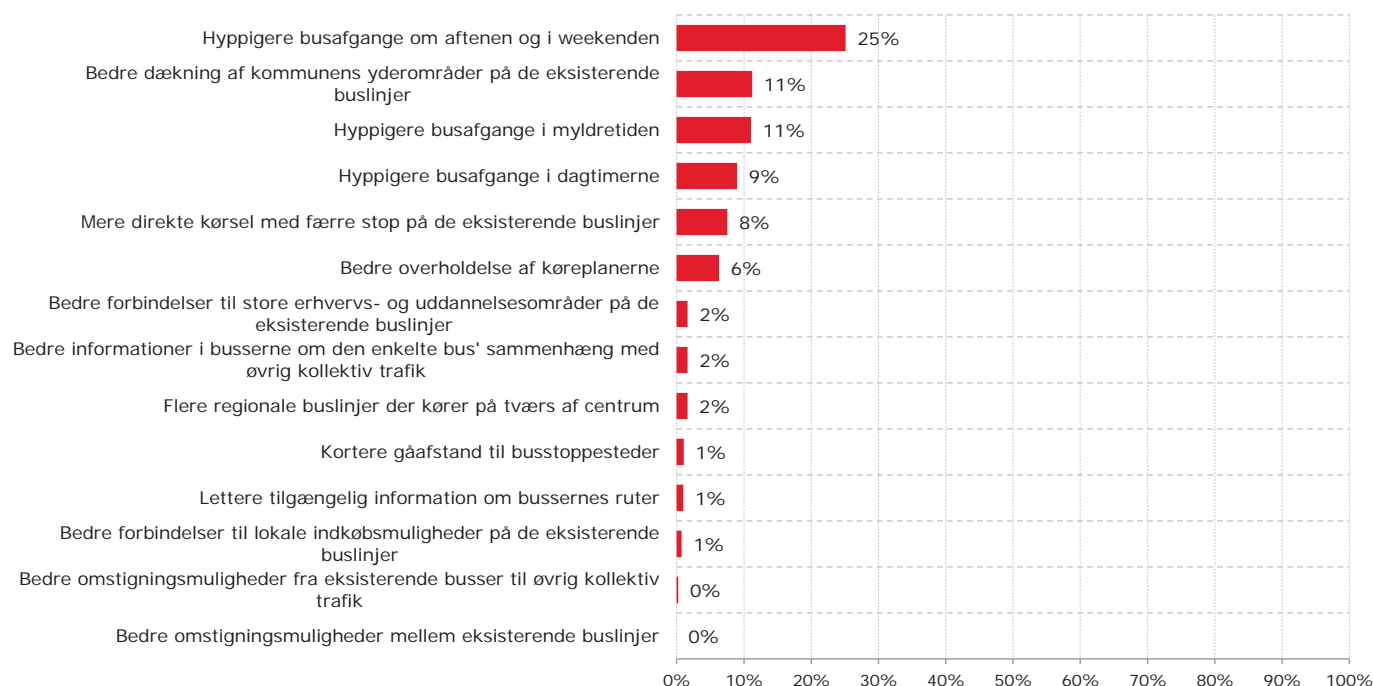
Sådan har vi beregnet potentialet for de enkelte forslag til at få et bedre busnet i Aarhus Kommune (se nærmere i appendikset)



105

Kunderne ønsker særligt hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden

Estimeret interesse for forslag blandt kunder (N=619)



Anbefalet miks af forslag blandt kunder

N=619

Forslag 1	Forslag 2	Forslag 3	Forslag 4	Estimeret interesse
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	-	-	35%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	-	-	32%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	-	-	32%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	-	42%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	-	41%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre overholdelse af køreplanerne	-	40%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	48%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre overholdelse af køreplanerne	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	47%
Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre overholdelse af køreplanerne	Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	46%

Kilde: Webinterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

107

Ikke-kunder ønsker bedre dækning af kommunens yderområder og hyppige busafgange om aftenen og i weekenden

Estimeret interesse for forslag blandt ikke-kunder (N=393)



Kilde: Webinterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

108

Anbefalet miks af forslag blandt ikke-kunder

N=393

Forslag 1	Forslag 2	Forslag 3	Forslag 4	Estimeret interesse
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	-	-	28%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange i myldretiden	-	-	25%
Hyppigere busafgange i myldretiden	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	-	-	23%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	-	36%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	-	33%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i dagtimerne	-	32%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Mere direkte kørsel med færre stop på de eksisterende buslinjer	42%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Flere regionale buslinjer der kører på tværs af centrum	40%
Bedre dækning af kommunens yderområder på de eksisterende buslinjer	Hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden	Hyppigere busafgange i myldretiden	Bedre informationer i busserne om den enkelte bus' sammenhæng med øvrig kollektiv trafik	40%

Kilde: Webinterviews med repræsentativt udvalgte aarhusianere

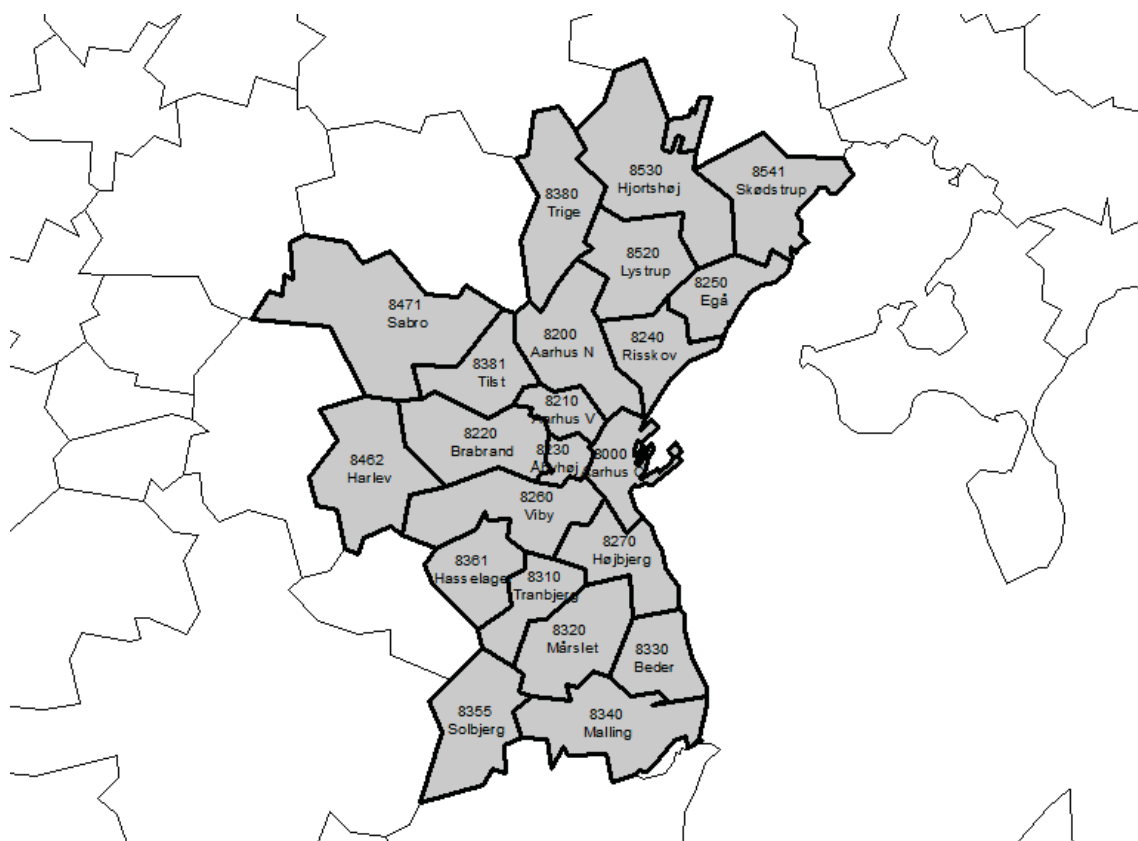
109

SEKTION

10 Appendiks

I dette afsnit vises et kort over Aarhus Kommune, hvor postnumrene er indskrevet. Der præsenteres desuden frekvensfordelinger for forskellige karakteristika hos de uvejede svarpersoner for hver undersøgelse. Som sidste del af appendikset forklares MaxDiff og TURF-analysen bag afsnit 9 nærmere.

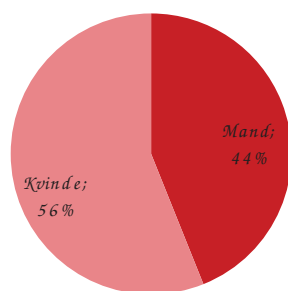
Oversigt over postnumre i Aarhus Kommune



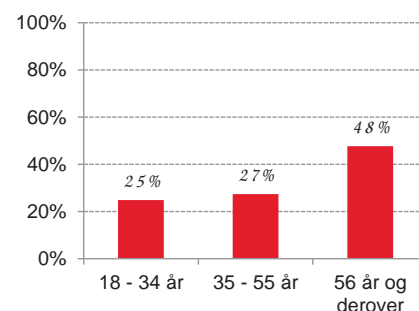
111

Oversigt over svarpersoner – telefoninterviews med kunder og ikke-kunder (før vejning – data er efterfølgende vejet)

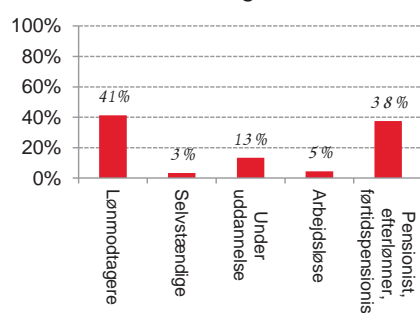
Køn



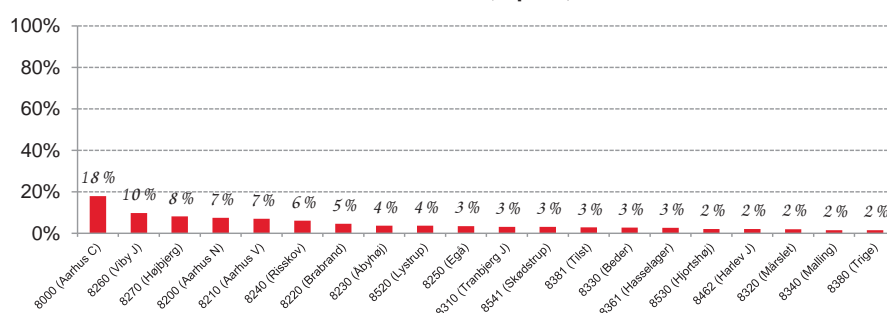
Alder



Beskæftigelse



Postnummer (top 20)



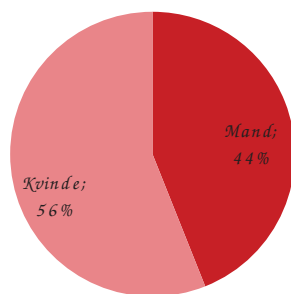
Base: 1.004 personer

Note: Svar kategorierne under 'Beskæftigelse' er kategoriseret. 'Andet', 'Ved ikke' og 'Ønsker ikke at svare' svar er udeladt af procentberegningerne

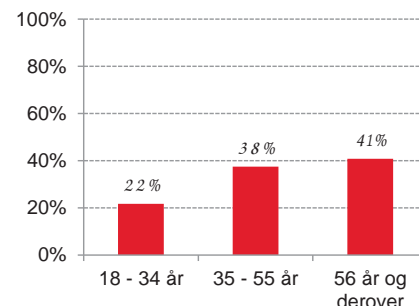
112

Oversigt over svarpersoner – webinterviews med aarhusianere (før vejning – data er efterfølgende vejret)

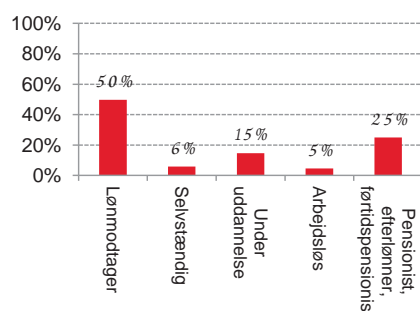
Køn



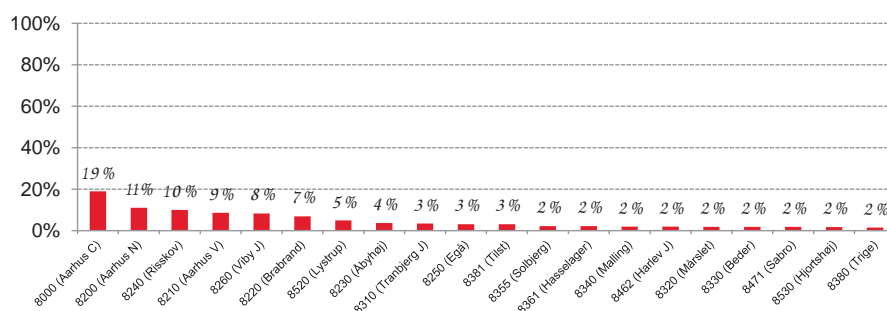
Alder



Beskæftigelse



Postnummer (top 20)

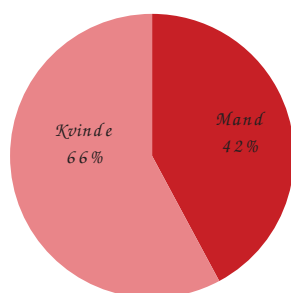


Base: 1.012 personer

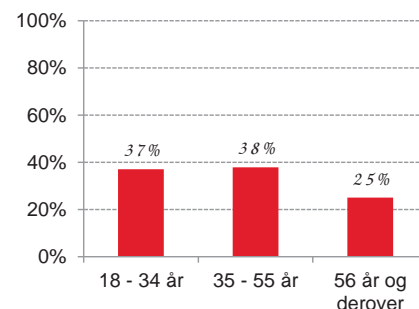
Note: Svarkategoriene under 'Beskæftigelse' er kategoriseret. 'Andet', 'Ved ikke' og 'Ønsker ikke at svare' svar er udeladt af procentberegningerne

Oversigt over svarpersoner – webinterviews med besøgende på www.midttrafik.dk

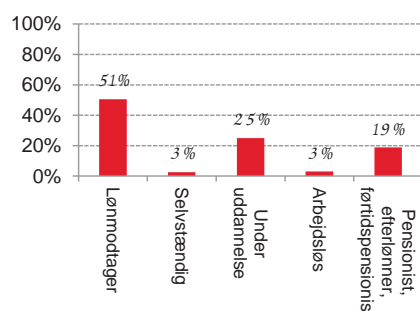
Køn



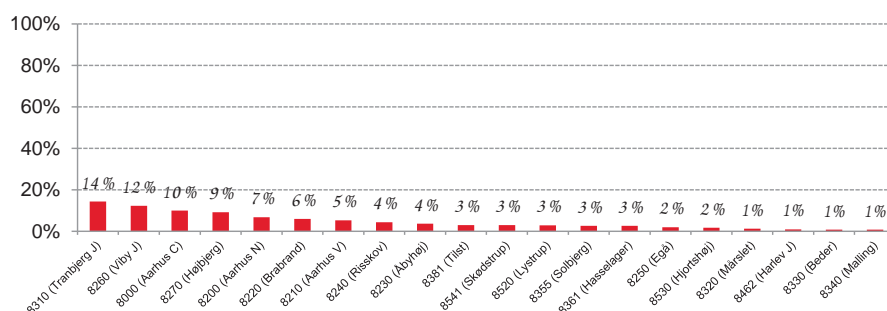
Alder



Beskæftigelse



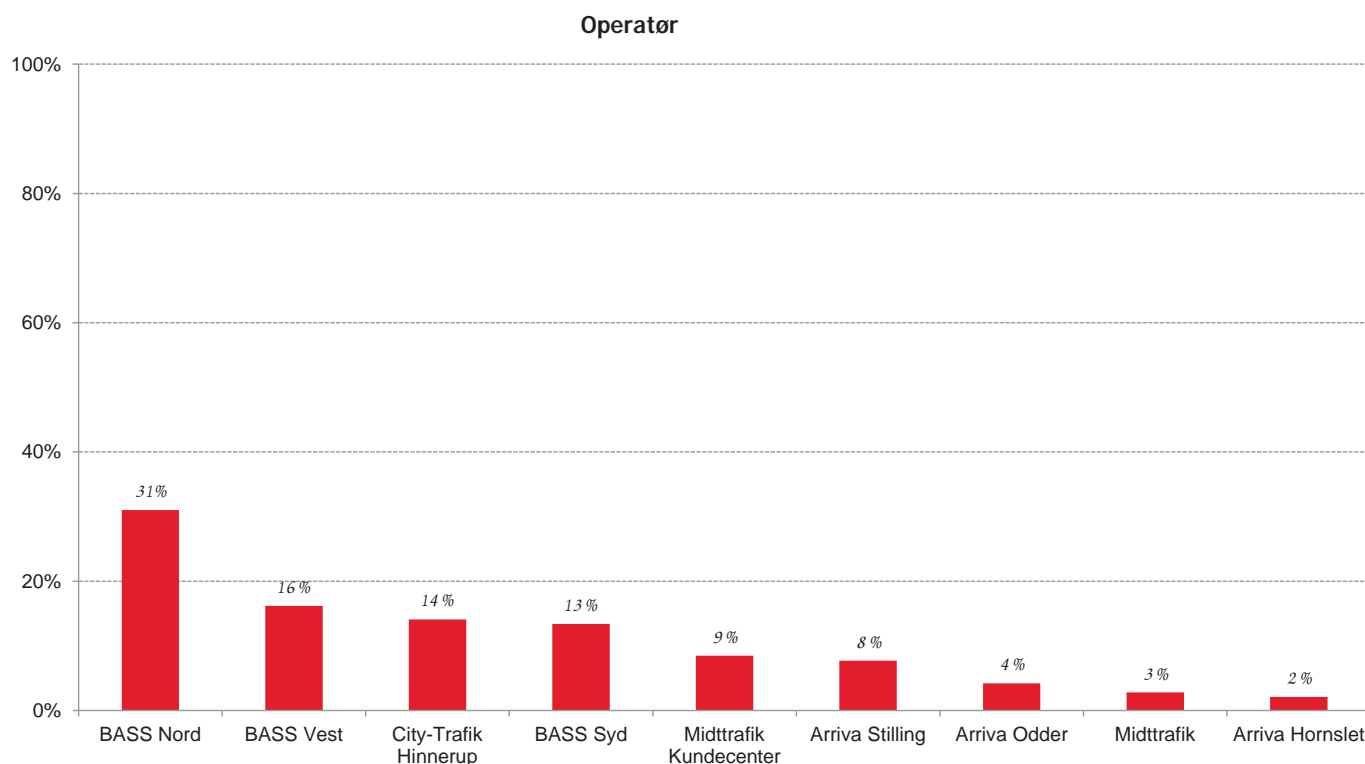
Postnummer (top 20)



Base: 1.479 personer

Note: Svarkategoriene under 'Beskæftigelse' er kategoriseret. 'Andet', 'Ved ikke' og 'Ønsker ikke at svare' svar er udeladt af procentberegningerne

Oversigt over svarpersoner – selvudfyldte papirskemaer blandt buschauffører og andet frontpersonale



Base: 142 personer

Note: Figuren viser fordelingen af svar på operatører. Fx arbejder 14 % af svarpersonerne for City-Trafik Hinnerup

115

Sådan har vi beregnet potentialet for de enkelte forslag til at få et bedre busnet i Aarhus Kommune

Max-diff analyse

- Den enkelte respondent er stillet overfor nogle simple valg, hvor de er bedt om at vælge hhv. den mest og mindst vigtige forslag af de viste forslag.
- Der er 14 forslag, som er præsenteret i forskellige sæt af 5 forslag.
- Respondenternes præferencer for de enkelte forslag er fundet gennem en række statistiske beregninger.
- Interesse for et forslag er opgjort som 3 gange interessen fra en gennemsnitlig respondent (dvs. 3 gange højere præference for et forslag end forventet). Normalt defineres interesse som et sted mellem 2 og 3 gange den forventede interesse.
- Her er der valgt 3 gange den forventede interesse, da ønsket er at finde de forslag, som respondenterne finder ikke bare mere interessante, men meget mere interessante end forventet. Hvis 2,5 vælges, stiger andelen, der finder forslagene interessante. Men ellers er resultaterne substantielt ens med enkelte, mindre afvigelser.

TURF analyse

- For at beregne det maks af forslag som vil imødekomme interesserne hos flest mulige respondenter, er der brugt en TURF analyse.
- Metoden tager højde for, at den enkelte respondents interesser for de forskellige forslag kan være overlappende. Hvis to forslag appellerer til de samme respondenter, da er det mindre hensigtsmæssigt at implementere begge forslag.
- Analysen tager afsæt i de beregnede interesser for hvert forslag fra Max-diff analysen.
- Den estimerede interesse viser, hvor mange procent af hhv. kunder og ikke-kunder, som foretrækker minimum 1 af forslagene i et givent mix af forslag.
- Marginalnyttens ved flere forslag er faldende, ligesom der er omkostninger forbundet med at implementere forslagene. Derfor er det kun resultaterne fra op til fire kombinationer af forslag, der er præsenteret.

EPINION AARHUS

NORDHAVNSGADE 1-3
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
DK - 2200 COPENHAGEN
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

AUSTRIA

DENMARK

NORWAY

SWEDEN

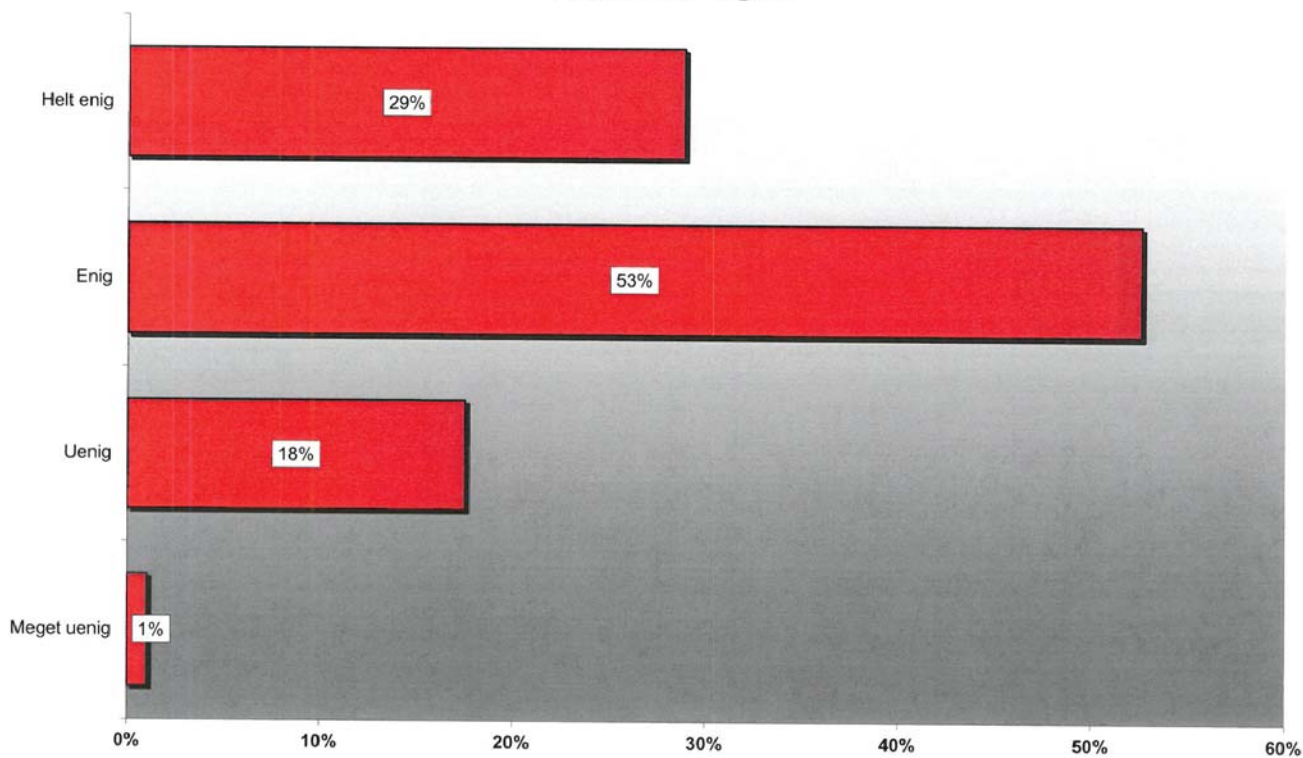
VIETNAM

Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 21

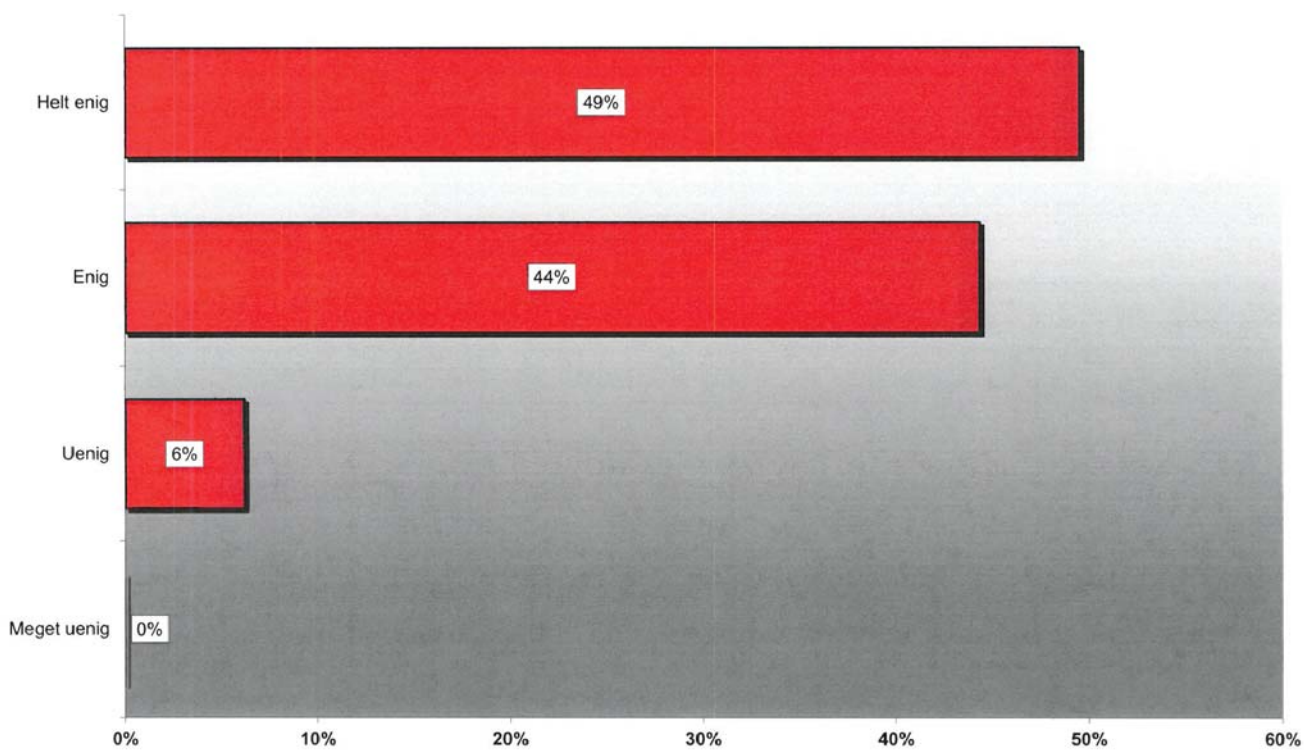
Min nærmeste leder er god til at skabe engagement og motivation i opgaveløsningen.



20-03-2014

Fig. 1

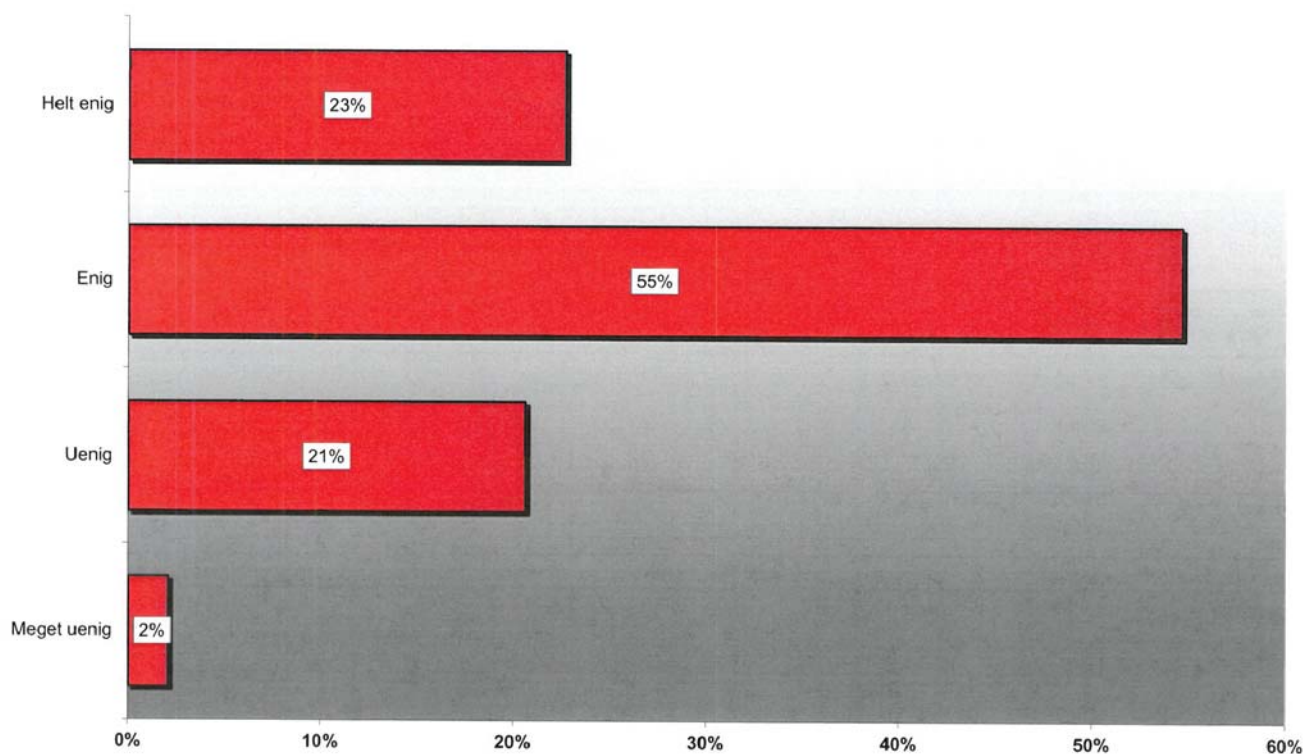
Det kollegiale samarbejde er rigtig godt i min afdeling.



20-03-2014

Fig. 2

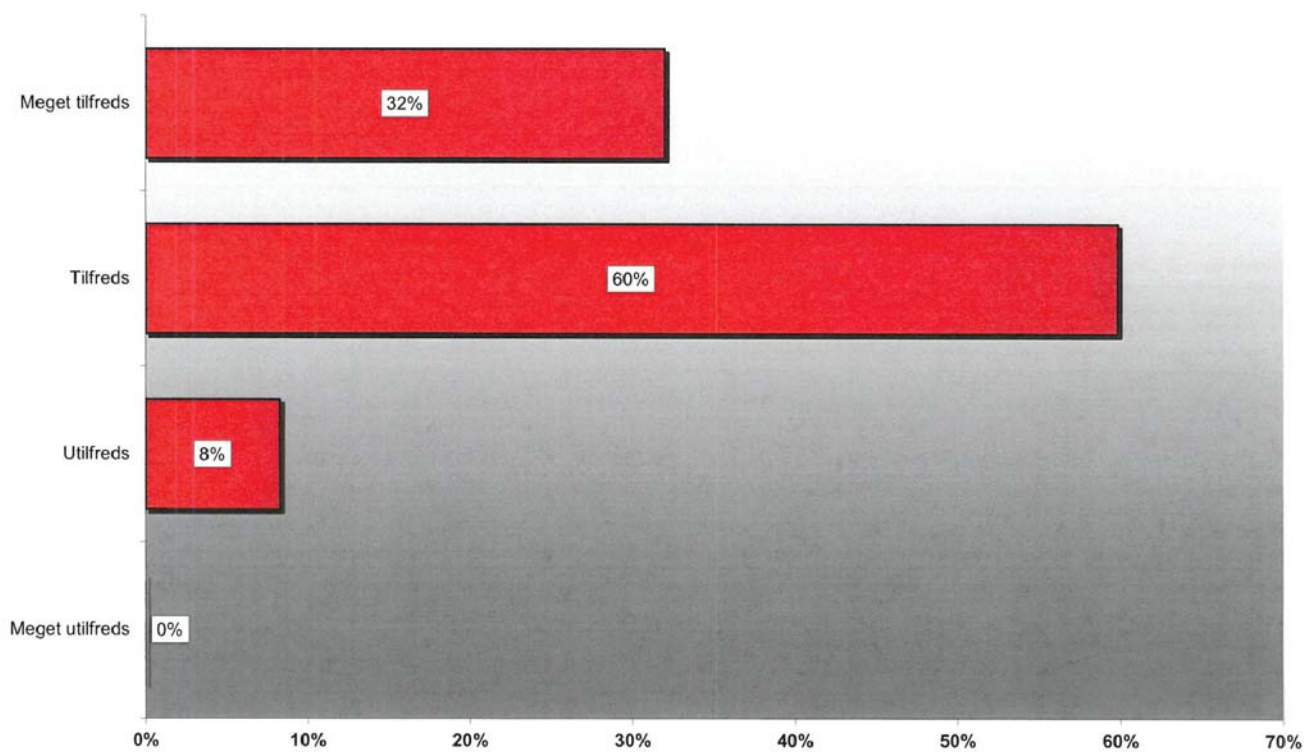
Jeg vil anbefale andre at søge en stilling ved Midttrafik.



20-03-2014

Fig. 3

Hvor tilfreds er du samlet set med at arbejde ved Midttrafik.



20-03-2014

Fig. 4

Aarhus, 27. marts 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 4. april 2014 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 22

MØDE

Dato	10. april 2012
Mødekategori:	MEDudvalgsmøder
Mødested:	Aulaen
Mødedato:	29. marts 2012
Mødetidspunkt:	10.00
Forventet sluttidspunkt:	12.00
Udfærdiget af	Anja L. Mathiesen
Godkendt af	Bjarne Larsen Den 24.04.12 Bjarne Larsen og Eiler Møller
Mødeindkalder:	Anja L. Mathiesen
Obligatoriske deltagere:	Torben Høyer Finn Mikkelsen Frits Vittrup Ingerlise Kirkegaard Tommy Hansen Bente Mikkelsen Chris Gade Oxholm Peter Frenz Ejler Møller Petersen René Nørgaard Lars Peter Andersen Jens Francke Larsen Sanne Gaarsdal
Valgfri deltagere:	Bjarne Larsen
Til stede:	Torben Høyer (TH) Finn Mikkelsen (FM) Ingerlise Kirkegaard (IK) Bente Mikkelsen (BM) Chris Gade Oxholm (CGO) Ejler Møller Petersen (EMP) René Nørgaard (RN) Lars Peter Andersen (LPA) Jens Francke Larsen (JFL) Bjarne Larsen (BL) Søren Bjerregaard (SB) – CRECEA Dorthe Hedegaard - CRECEA
Fraværende	Sanne Gaarsdal Peter Frenz Bjarne Larsen Frits Vittrup Tommy Hansen
Kopi	

Dagsorden

1. Resultat af Trivselsundersøgelsen - Tilbage melding fra CRECEA

1. Resultat af Trivselsundersøgelsen - Tilbage melding fra CRECEA

Søren Bjerregaard (SB) og Dorthe Hedegaard Fra CRECEA gennemgik resultatet.

346 medarbejdere har besvaret spørgeskemaet. Det er en besvarelsesprocent på knap 55. Andelen af besvarelser er mindre i chaufførgruppen end i de andre afdelinger og varierer også lidt fra station til station. Men flere har svaret end ved sidste undersøgelse.

Der er en tydelig fremgang fra 2007 og 2009, og der er sket et ryk igen i den rigtige retning i 2012.

Der er visse problemer i forhold til at sammenligne med landsgennemsnittet. Der er særlige vilkår, for buschauffører, så f.eks. vil indflydelse og udviklingsmuligheder altid score forholdsvis lavt, for det er et grundvilkår for den type job, at mange ting ligger fast.

Forudsigelighed og belønning har taget voldsomme ryk i positiv retning.

Ledelseskvalitet har ligget meget lavt, og ligger stadig i den tunge ende. Socialt samvær og feedback både fra ledelse og kolleger ligger også i den tunge ende, men har taget voldsomme ryk i positiv retning.

Sammenhæng mellem arbejde og fritid ligger tæt på gennemsnit og har taget et voldsomt ryk i positiv retning. Noget tyder på, at turnus nu passer bedre med ens øvrige liv.

Værdier – dvs. virksomhedens sociale kapital – er rykket ganske voldsomt i positiv retning, men ligger stadig lidt til den tunge ende. Retfærdighed og respekt har også udviklet sig i positiv retning, men ligger stadig lavt.

CGO påpegede, at medarbejdersammensætning fra 07 til 12 er ændret og han ønskede at vide, om man i undersøgelsen kan se udviklingen fra dem der svarede i 07 og 12, og ikke for dem fra 09 til 12.

SB svarede, at det ikke er muligt specifikt at se dette, men tilfredsheden er størst hos de nytilkomne.

Gennemgang af de enkelte afdelinger:

Klargøring:

Ca. 65 % af medarbejderne i klargøringen har svaret. Da det er en meget lille afdeling, rykker de enkelte besvarelser dog rigtig meget. Men der ses en markant forbedring.

Det er også forventeligt at indflydelse og udviklingsmuligheder scorer lavt i denne afdeling. Men der er sket en stor forbedring på dette punkt, selvom den stadig er rød.

På tilbagemeldingsmødet i afdelingen blev der sagt, at man gerne ser både Torben Nissen og Torben Høyer noget mere. Man er glade for at FM dukker op.

BL tilføjede, at klargøringen dog er meget tilfreds med at være en selvstyrende gruppe og med, at det er lykkedes at få det til at fungere, så man ønsker ikke at ledelsen blander sig. Medarbejderne vil bare gerne ses og høres.

Værkstedet

Her er der også sket markante forbedringer siden 09 – selvom mange felter er røde.

Ledelse og samarbejde samt værdier halter dog noget. For eksempel er tillid mellem kolleger problematisk. Der er helt klart noget konflikt, der skal tages hånd om, men det er der fokus på.

Tilfredshed med arbejdet er stort set stand by siden 09.

Administration, Trafikadministration og Teknisk Service

Det er en meget blandet og ret lille gruppe, så det er svært at vide, hvor dækkende resultatet er for alle afdelingerne i gruppen.

Det er generelt gået i den skæve retning. Tidligere var resultatet i denne gruppe positivt, men det er blevet markant dårligere.

Værdier og social kapital, hvilket er grundlaget for det hele, ligger noget til den skæve side, men det er dog ikke katastrofalt.

På tilbagemeldingsmødet kunne Trafikafdelingen bedst kende resultaterne

Men alle oplever, at der er nogle problemer med informationen mellem afdelingerne.

Chaufførerne

Resultatet for chaufførerne viser markante forbedringer siden 07, men også i 09 var der en positiv udvikling i gang, som nu er blevet endnu bedre.

Sammenlignet med 07 og 09 er der sket en forbedring på alle punkter på nær selvvurderet helbred.

Forbedringen i følelsesmæssige krav kan dække over, at der i 07 var en konfliktstemning, hvor man måske følte, at man skulle forholde sig til andres personlige problemer. Resultatet viser måske også, at man er blevet bedre til at håndtere vanskelige kunder og konflikter i bussen.

Værdier er også gået i positiv retning, men der skal stadig arbejdes med at øge tilliden. Der skal findes måder at mødes på, der giver mening, og ledelsen skal være mere synlig.

Involvering i arbejdet og mening i arbejdet er gået markant frem.

Tjenestemændene er mindre tilfredse end de overenskomstansatte. SB mente ikke at det kan forklares ud fra arbejdsforhold. Der er nogle forskelle i aftaleforhold idet overenskomstansatte begynder og slutter tjenesten samme sted, hvilket mange er glade for. Men ellers er der ikke mange forskelle i de to gruppers vilkår. Men tjenestemændene har oplevet andre tider, og det betyder helt klart noget i holdningen til, hvordan det er nu.

CGO påpegede, at der ikke er sket udskiftninger i tjenestemandsgruppen, og han mente derfor at billedet vil være anderledes, hvis man sammenlignede tjenestemænd med de overenskomstansatte, der også har oplevet den store omlægning i 2006

Resultatets fordeling pr. station:

Vest oplever den bedste trivsel. Nord kommer ind på en andenplads, mens

Syd ligger i den tunge ende og afspejler resultatet i besvarelserne i forhold til tjenestemænd og overenskomstansatte.

EJM ønskede at vide, hvad gruppen blandt de overenskomstansatte, som iflg. SB ikke er tilfredse, er utilfredse med. De overenskomstansatte på udbudslinjerne på NORD og 8Syd er hårdest ramt af lange vagter.

SB svarede, at turnus har fyldt overraskende lidt i besvarelserne af skemaet - også i kommentarerne. Lange vagter nævnes kun af 10 personer og det kom stort set ikke op i fokusgruppeinterviews.

Afvisning af afspadsering og ferieplanlægning fylder dog stadig en del.

Chaufførerne på Vest oplever, at man har en del socialt samvær. I interviews fra Nord og Syd nævnes socialt samvær som problematisk. Chaufførerne her efterspørger, at stationsmøder kommer til at fungere

bedre, og man ønsker generelt muligheden for at se hinanden noget mere.

Der udtrykkes arbejdsglæde i kommentarerne i skemaerne fra alle tre stationer og særligt i interviews fra Vest.

I interviewsene er der blevet spurgt til håndteringen af ændringerne i forbindelse med det nye busnet. Det opleves entydigt på alle stationer som noget, der er håndteret professionelt, og som det har været spændende at være en del af.

Flytning fra station opleves heller ikke som særligt problematisk. Mange udtrykker glæde over at være kommet til Munkevejen.

Der er stor tilfredshed med Fly High. Specielt med det sociale samvær og de fælles oplevelser, man fik her. Man oplever også at kunne tage noget med fra kurserne og bruge det i dagligheden. Men der bred er enighed om, at det er faldet lidt tilbage, og at der bør følges op på det.

Utilfredshed med materiellet nævnes, men det er ikke et stort problem. Der er flest kommentarer omkring automaterne. Chaufførerne giver udtryk for, at det føles underligt, at det der skal give en indtægt, ikke fungerer.

TH sagde, at han ikke har set en eneste klage over en chauffør, der har håndteret en henvendelse vedr. automaterne dårligt.

FM sagde, at der bliver arbejdet med det. Det er der blevet længe, men det er ikke i Busselskabets hænder. Der informeres, så snart der er nyt.

I kommentarerne i spørgeskemaerne fra Vest udtrykker flere ønske om større synlighed og imødekommenhed fra ledelsen i dagligdagen. Enkelte savner opbakning i forbindelse med episoder med passagerer. Man vil gerne, at tilliden udbygges mellem leder og medarbejder.

Det opleves desuden, at det svært at få løst problemer vedr. afspadsering. Enkelte siger, at de så vælger at melde sig syge.

Forekomsten af negative handlinger er mindre på Vest end på de andre stationer.

Generelt synes forekomsten af negative handlinger dog at ligge højt – specielt på Syd, men det er svært at finde et sammenligningsgrundlag. SB mente, at meget af det kan tilskrives tonen, og at en forbedring af den vil hjælpe meget. Så det skal der fokus på.

Hurtige negative bemærkninger bliver ekstra problematiske, fordi man ikke har en daglig omgang med hinanden. Det giver anledning til at ruge mere over tingene og til misforståelser, fordi der ikke er tid til at få spurgt ind det.

SB mente også, at god stemning i bussen kan afhjælpe mobning fra kunder.

Mobning er problematisk men SB mente, at det kan afspejle en fejlagtig definition af mobning. Der er en populærdefinition af det, som mere går på drilleri. Man kan også føle sig mobbet af en leder, fordi man ikke er enig i en beslutning.

Vitser i forhold til muslimer nævnes som et konkret eksempel på negativ adfærd.

Samlet set siger 38 at de oplever mobning.

15 fra kolleger, 13 fra ledelsen, 3 fra underordnede og 20 fra passagerer.

Der er dog tydelige fald i forekomsten af nogle af de negative handlinger, som har med omgangstone og samarbejde mellem kolleger at gøre.

På nær mobning er forekomsten af negative handlinger faldet.

CGO ønskede en opdeling i mobning fra kunder og internt (underopdelt i kolleger og ledelse), da det er det er forskellige tiltag, der kan gøres her.

BL mindede om, at det ikke er ualmindeligt, at når der er fokus på et område så stiger det. Det skal ikke negligere tallene, det hører bare med til billedet.

CGO sagde, at ledere ringer til chauffører på 1. eller 2. sygedag og spørger, hvornår de kommer på arbejde igen. Chaufførerne siger, at de ikke tør melde sig syge, fordi de er bange for at blive fyret. Han understregede, at den måde man henvender sig på har betydning. Man spørger ikke, hvordan det går, eller om der er noget man kan hjælpe med, men kun til, hvornår medarbejderen kommer igen.

SB sagde, at man kan godt være lidt sart, når man er syg, og hvis man har et mistillidsfokus, så hører man måske kun, at der spørges til, hvornår man kommer.

CGO tilkendegav, at det kan være tilfældet men tilføjede, at det gør det ekstra vigtigt, at lederen er opmærksom på, hvad han siger.

TH efterspurgte konkrete eksempler på en leder, der har ringet til en medarbejder og direkte spurgt til, hvornår vedkommende kommer på

arbejde. Uden egentlige eksempler kan der ikke rigtig gøres noget konkret ved det.

BL sagde, at man muligvis kan være bedre til at informere om proceduren for sygefravær, men understregede at TR'ere også har et ansvar i forhold til at informere om spillereglerne, så rygter minimeres.

Opsummerende sagde BL, og der er sket forbedringer, men der er stadig noget der skal tages hånd om. Arbejdet med kvalitetsstandarder vil trække i den rigtige retning og det samme vil uddannelse af ledere.

Undersøgelsesresultatet præsenteres på teammøder. Kommentarer herfra samles, og der ses på, hvad der så skal gøres.

Værkstedet er i gang

Klargøringen er lidt en solstrålehistorie, men der skal fokus på mere synlig ledelse.

I Administrationen, Trafikadministrationen og Teknisk Service skal man ned i de enkelte funktioner. Der er virkelig noget at arbejde med her.

Undersøgelsen giver anledning til aktiviteter, men der er ikke nye områder, der skal gøres noget på.

TH tilføjede, at markant fokus på ledelsesområdet dog er nyt.