

Bilagsoversigt

Pkt. Dagsordenoverskrift og bilagstitler (*klik på bilagstitlen*)

- 1 Valg af dirigent
- 2 Orientering om Midttrafik
 - [1. Midttrafiks Vedtægter](#)
 - [2. Orientering til Repræsentantskabet om arbejdet](#)
 - [3. Aktiviteter og resultater i bestyrelsesperioden 2010-2013](#)
 - [4. Midttrafiks strategiplan 2013-2016](#)
 - [5. Midttrafiks årsberetning 2012](#)
 - [6. Midttrafiks informationsfolder til byråd m.m.](#)
 - [7. Midttrafiks trafikplan 2013-2017](#)
 - [8. Midttrafiks produktkatalog for Flextrafik](#)
- 3 Valg af medlemmer til Bestyrelsen for Midttrafik
- 4 Repræsentantskabets forretningsorden
 - [1. Forretningsorden for Repræsentantskabet for Midttrafik](#)
- 5 Eventuelt

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 1**

VEDTÆGTER FOR TRAFIKSELSKABET I REGION MIDTJYLLAND

Godkendt af Trafikstyrelsen 5. september 2007

Præambel

Region Midtjylland etablerer med virkning fra 1. januar 2007 et trafikselskab, der dækker Århus Kommunes, Silkeborg Kommunes, Randers Kommunes, Favrskov Kommunes, Skanderborg Kommunes, Odder Kommunes, Horsens Kommunes, Hedensted Kommunes, Samsø Kommunes, Norddjurs Kommunes, Syddjurs Kommunes, Viborg Kommunes, Herning Kommunes, Ikast-Brande Kommunes, Holstebro Kommunes, Struer Kommunes, Lemvig Kommunes, Skive Kommunes og Ringkøbing-Skjern Kommunes område.

Etableringen sker i henhold til lov om trafikselskaber.

Selskabets navn og formål

§ 1. Selskabets navn er Midttrafik.

Stk. 2. Selskabets hjemsted er i Århus Kommune, og selskabet har en afdeling i Videbæk i Ringkøbing-Skjern Kommune.

§ 2. Selskabets formål er i overensstemmelse med reglerne i lov om trafikselskaber at varetage følgende opgaver inden for selskabets område:

1. offentlig servicetrafik i form af almindelig rutekørsel,
2. fastsættelse af takster og billetteringssystemer,
3. koordinering og planlægning af offentlig servicetrafik,
4. individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede og
5. privatbaner.

Stk. 2. I selskabet udgør VLTJ/Lemvigbanen, HHJ/Odderbanen og Århus Sporveje, Busselskabet særskilte resultatområder.

§ 3. Selskabet kan efter aftale med en kommune eller en region varetage opgaver vedrørende indkøb af trafik, som kommunen eller regionen skal varetage efter anden lovgivning, jf. lovens § 5, stk. 3. Kommunen eller regionen skal selv betale for den pågældende trafik.

§ 4. Selskabet kan efter aftale med en kommune varetage opgaver vedrørende driften af en færgerute på kommunens vegne, jf. lovens § 5, stk. 4. Kommunen skal selv afholde alle udgifter forbundet med selskabets drift af færgeruten

§ 5. Selskabets opgaver omfatter også samarbejde om offentlig servicetrafik, der krydser grænsen mellem to trafikselskabers område, jf. lovens § 5, stk. 2.

Repræsentantskabet

§ 6. Repræsentantskabet består af 1 medlem fra hver kommune. Medlemmet vælges af og blandt hver af de deltagende kommuners kommunalbestyrelser.

§ 7. Valg til repræsentantskabet sker for kommunalbestyrelsens funktionsperiode, jf. dog stk. 2. Mandaterne vedvarer, indtil valg af nye medlemmer har fundet sted.

Stk. 2. Det første repræsentantskabs funktionsperiode regnes fra den 1. januar 2007.

§ 8. Repræsentantskabet udpeger de kommunale repræsentanter til trafikelskabets bestyrelse ved forholdstalsvalg efter bestemmelsen i § 24, stk. 3, i lov om kommunernes styrelse, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Det medlem af repræsentantskabet, der er udpeget af kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største årlige tilskud til selskabets finansiering, deltager ikke i udpegningen efter stk. 1. Ved udpegningen af den bestyrelse, der fungerer fra den 1. januar 2007, skal de deltagende kommuners budgetter for 2007 lægges til grund for afgørelsen af, hvilken kommune der yder det største tilskud. Ved efterfølgende udpegninger skal de senest foreliggende endeligt godkendte kommunale regnskaber i de deltagende kommuner lægges til grund for afgørelsen af, hvilken kommune der yder det største tilskud.

§ 9. Repræsentantskabet skal godkende bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parters tilskud til selskabets finansiering.

Stk. 2. Repræsentantskabet skal godkende bestyrelsens forslag til ændringer af eller tillæg til denne vedtægt.

Stk. 3. Repræsentantskabet skal derudover træffe beslutning i sager, som bestyrelsen forelægger.

Stk. 4. Repræsentantskabet er beslutningsdygtigt, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede, og træffer beslutninger ved simpelt stemmeflertal, jfr. dog § 8

Stk. 5. Herudover er repræsentantskabets rolle alene rådgivende, idet repræsentantskabet vil blive indbudt til at deltage i temamøder om forhold af væsentlig betydning for selskabet. Bestyrelsen afgør, hvornår og om hvad der skal afholdes temamøder.

§ 10. Repræsentantskabet holder møde mindst 1 gang årligt.

Såfremt formanden for bestyrelsen ikke er medlem af repræsentantskabet, deltager formanden i repræsentantskabets møder som observatør.

Stk. 2. Formanden for bestyrelsen sørger for indkaldelse til repræsentantskabsmøder med mindst 4 ugers varsel og med angivelse af en foreløbig dagsorden. Forberedelsesudvalget for Region Midtjylland forestår indkaldelsen af det første repræsentantskabsmøde til afholdelse snarest muligt efter 1. januar 2007.

Stk. 3. Forslag til supplerings af dagsordenen skal være formanden/Forberedelsesudvalget i hænde senest 2 uger før repræsentantskabets afholdelse. Snarest herefter udsendes endelig dagsorden til repræsentantskabet bilagt det fornødne materiale til belysning af de på dagsordenen værende punkter.

Stk. 4. Indkaldelse til ekstraordinært repræsentantskabsmøde skal ske, såfremt formanden for bestyrelsen eller en tredjedel af kommunernes repræsentanter ønsker dette. Anmodning herom skal ske skriftligt til formanden, der herefter sørger for indkaldelse i henhold til stk. 2.

Stk. 5. På hvert møde vælger repræsentantskabet en dirigent blandt sine medlemmer til at lede mødet. Valget af dirigent ledes af formanden for bestyrelsen.

Stk. 6. Dirigenten leder repræsentantskabets forhandlinger og afstemninger og drager omsorg for, at dets beslutninger indføres i beslutningsprotokollen. Et medlem, der ikke er enig i repræsentantskabets beslutning, har ret til at få sin mening indført i protokollen.

§ 11. Der ydes repræsentantskabsmedlemmer diæter og erstatning for dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste m.v. efter reglerne i § 16 a i den kommunale styrelseslov.

Bestyrelsen

§ 12. Selskabet ledes af en bestyrelse på 9 medlemmer, heraf 2 udpeget af og blandt regionsrådet, 1 udpeget af og blandt kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største årlige tilskud til trafikelskabets finansiering, jf. § 8, stk. 2, og 6 udpeget af og blandt repræsentantskabet, jf. § 8.

§ 13. For hvert bestyrelsesmedlem vælges efter reglerne i § 12 en suppleant. Suppleanten indtræder i alle tilfælde af medlemmets forfald.

§ 14. Valg til bestyrelsen sker for kommunalbestyrelsens og regionsrådets funktionsperiode, jf. dog stk. 2. Mandaterne vedvarer, indtil nyvalg har fundet sted, og konstituering har fundet sted. Stk. 2. Den første bestyrelses funktionsperiode regnes fra den 1. januar 2007.

§ 15. Bestyrelsen vælger selv en formand og 2 næstformænd.

§ 16. Bestyrelsen fastsætter selv sin forretningsorden.

§ 17. Bestyrelsen er beslutningsdygtig, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede, dog skal mindst et af regionsrådsmedlemmerne være til stede, når der træffes beslutninger om retningslinierne for finansiering af trafikelskabet, jf. § 25, stk. 3.

§ 18. Beslutninger træffes ved stemmeflertal. Dette gælder dog ikke for beslutninger vedrørende finansiering, budget og regnskab, som kræver 2/3 flertal. Dog har et regionsråds medlem af bestyrelsen eller, hvis et regionsråd har flere medlemmer, disse medlemmer i forening vetoret, for så vidt angår beslutninger om retningslinierne for finansieringen af trafikelskabet, jf. § 25, stk. 3.

Stk. 2. Bestyrelsen holder møder, når formanden skønner det påkrævet, eller begge Regionens medlemmer, eller en af kommunernes medlemmer af bestyrelsen eller selskabets direktør forlanger det.

Stk. 3. Bestyrelsens beslutninger indføres i en beslutningsprotokol, der efter hvert møde underskrives af de medlemmer, der har deltaget i mødet. Et medlem, der ikke er enig i en bestyrelsesbeslutning, har ret til at få sin mening indført i protokollen.

§ 19. Der ydes bestyrelsesmedlemmerne diæter og erstatning for dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste m.v. efter reglerne i § 16 a i den kommunale styrelseslov. Bestyrelsen kan med tilsynsmyndighedens godkendelse beslutte, at der i stedet ydes et fast vederlag afhængigt af den arbejdsbyrde, der er forbundet med varetagelsen af det enkelte bestyrelseshverv.

§ 20. Bestyrelsen har det overordnede ansvar for selskabet, herunder for en økonomisk forsvarlig drift.

Stk. 2. Bestyrelsen skal sikre, at selskabet ledes i overensstemmelse med lov nr. 582 af 24. juni 2005 om trafikelskaber.

Stk. 3. Bestyrelsen ansætter og afskediger direktionen.

Stk. 4. Selskabet tegnes af bestyrelsens formand eller en af bestyrelsens næstformænd i forening med selskabets direktør eller af den samlede bestyrelse.

§ 21. Bestyrelsen træffer endvidere beslutning om:

1. retningslinier for selskabets finansiering, jf. § 25, stk. 3,
2. årsbudget, flerårige budgetoverslag samt årsregnskab, jf. §§ 26, 27 og 28, stk. 2,
3. forslag til budgetrevision ved periodisk budgetopfølgning (forventet regnskab),
4. takster og billetteringssystemer for den trafik, der varetages af selskabet, herunder kontrol-afgift
5. rejseregler,
6. trafikplan for serviceniveauet for den offentlige servicetrafik inden for selskabets område,
7. udbudsstrategier,
8. regler for individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede,
9. overordnede rammer for trafikinformation og markedsføring,
10. kasse- og regnskabsregulativ samt revisionsregulativ,
11. fuldmagt til repræsentation på generalforsamlinger i aktieselskaber,
12. udpegning af bestyrelsesmedlemmer til aktieselskaber,
13. valg af sagkyndig revision, jf. § 28, stk. 1,
14. forslag til ændringer i og tillæg til denne vedtægt og
15. sager, som bestyrelsen eller direktionen anser for så væsentlige, at de bør afgøres af bestyrelsen.

Direktion

§ 22. Direktionen består af en direktør.

§ 23. Direktionen har ansvaret for selskabets daglige drift og varetager den administrative og økonomiske ledelse inden for rammerne af det vedtagne budget og inden for de af bestyrelsen udstukne rammer.

Stk. 2. Den administrerende direktør har over for bestyrelsen ansvaret for, at bestyrelsens beslutninger gennemføres.

Stk. 3. Direktionen ansætter og afskediger selskabets personale.

§ 24. Direktionen afgiver forslag til bestyrelsens beslutning om de sager, hvori bestyrelsen træffer beslutning, jf. § 21.

Stk. 2. Direktionen forelægger efter bestyrelsens eller direktionens beslutning sager til orientering for bestyrelsen.

Finansiering

§ 25. Ingen kommune kan forpligtes til at betale mere end kommunens forholdsmæssige forbrug af selskabets ydelser, herunder individuel handicapkørsel.

Stk. 2. En region kan ikke forpligtes til at bidrage med mere end udgifterne til privatbaner og busbetjening af regional betydning i den pågældende region samt de hertil svarende andele af selskabets administrationsudgifter.

Stk. 3. Bestyrelsen fastsætter nærmere retningslinier for selskabets finansiering.

Regnskab og budget

§ 26. Forslag til årsbudget for det kommende regnskabsår og til flerårige budgetoverslag udarbejdes af direktionen til bestyrelsen efter indhentelse af ønsker fra kommunalbestyrelserne i de deltagende kommuner og regionsrådet om det kommende års trafikruter, herunder ønsker til linieføring, frekvenser m.v. Budgetforslag og forslag til flerårige budgetoverslag sendes til de deltagende kommuners kommunalbestyrelser og regionsrådet senest 5 uger, før bestyrelsen træffer beslutning om budgettets og budgetoverslagenes vedtagelse.

Stk. 2. Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår.

Stk. 3. Årsbudget og flerårige budgetoverslag udarbejdes i øvrigt i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

§ 27. Selskabets regnskabsår er kalenderåret. Årsregnskabet aflægges af direktionen til bestyrelsen i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

§ 28. Selskabets regnskaber revideres af en af bestyrelsen valgt og af tilsynsmyndigheden godkendt sagkyndig revisor. Regnskabet revideres i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

Stk. 2. Bestyrelsen afgiver årsregnskabet til revisionen. Efter at revisionen har afgivet bemærkninger til årsregnskabet, træffer bestyrelsen afgørelse om revisionens bemærkninger og regnskabets godkendelse.

Stk. 3. Årsregnskabet med revisionens bemærkninger og bestyrelsens afgørelser herom sendes til tilsynsmyndigheden i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

Stk. 4. Årsregnskabet med revisionens bemærkninger og bestyrelsens afgørelser herom skal af bestyrelsen forelægges for repræsentantskabet til orientering.

Tilsyn

§ 29. Tilsyn med selskabet varetages i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning af den statsforvaltning, der varetager tilsynet med de deltagende kommuner.

Stk. 2. Varetages tilsynet med de deltagende kommuner ikke af samme statsforvaltning, udøves tilsynet af den statsforvaltning, der varetager tilsynet med selskabets hjemstedskommune.

§ 30. Beslutninger om trafikkselskabets oprettelse af eller deltagelse i selskaber kræver tilsynsmyndighedens godkendelse.

Stk. 2. Beslutninger om optagelse af lån og påtagelse af garantiforpligtelser m.v. skal ske i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning, herunder reglerne om tilsynsmyndighedens godkendelse.

Ikrafttræden og ændring af vedtægten

§ 31. Vedtægten træder i kraft den 1. januar 2007.

Stk. 2. Ændringer i vedtægten, herunder ændringer vedrørende selskabets geografiske område, skal vedtages af bestyrelsen og godkendes af repræsentantskabet og regionsrådet og derefter af transport- og energiministeren og indenrigs- og sundhedsministeren.

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 2**

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
8. januar 2014	1-00-2-14	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

Orientering om Repræsentantskabets møder

Emner i Repræsentantskabet

Ifølge loven og Midttrafiks vedtægter, er Repræsentantskabets rolle at udpege medlemmer til Bestyrelsen for Midttrafik samt at godkende byrdefordelingen for det kommende års budget. Bestyrelsen i Midttrafik har derudover i den forgangne valgperiode ønsket at inddrage Repræsentantskabet i drøftelser af væsentlige områder i Midttrafik, fx udvikling af den kollektive trafik. Desuden har der været afholdt flere konferencer og workshops, hvor medlemmer af Repræsentantskabet har været inviteret.

Repræsentantskabet for Midttrafik har i den seneste valgperiode afholdt møder to gange om året. Ud over aktuelle temaer, har mødet i foråret haft til formål at aflægge beretning for året før samt drøfte budgettemaer for det efterfølgende år. Efterårsmødet har haft som fast punkt, at byrdefordelingen mellem kommunerne og regionen for det kommende budgetår er blevet godkendt samt at der er blevet orienteret om aktiviteter i det kommende år.

Den nyvalgte bestyrelse fastlægger mødeplan for Repræsentantskabet, og Bestyrelsen vil også fastlægge emner til de enkelte møder, når disse nærmer sig. Til orientering gengives overskrifterne fra de ordinære møder i Repræsentantskabet i perioden 2010-2013:

21. maj 2010:

- Bestyrelsesformandens beretning for 2009
- Midttrafiks forretningsområder og hovedudfordringer
- Orientering om regionens effektiviseringer
- Orientering om status for beslutning om rejsekort
- Tidsplan og temaer for Budget 2011

5. november 2010:

- Orientering om budgetterne for 2011 for drift af kollektiv trafik og Trafikselskabets budget for administration og fællesudgifter
- Godkendelse af byrdefordelingen for 2011
- Orientering om Midttrafiks arbejdsprogram for 2011
- Orientering om status for regionale effektiviseringer af buskørsel
- Orientering om den administrative styregruppes forslag til ændret rollefordeling mellem Midttrafik og bestillerne
- Orientering om status for rejsekort

13. maj 2011:

- Bestyrelsesformandens beretning for 2010
- Status for budget 2011
- Tidsplan og temaer for budget 2012
- Orientering om rejsekort
- Efterfølgende politisk konference om kollektiv trafik i Midtjylland med repræsentanter fra kommuner, region, stat samt vognmænd.

4. november 2011:

- Temadrøftelse om rejsekortet med indlæg fra Movia og Rejsekortet A/S – alle kommuner var inviteret til at sende yderligere deltagere.
- Orientering om budgettet for 2012 for drift af kollektiv trafik og Trafikselskabets budget for administration og fællesudgifter
- Godkendelse af byrdefordelingen for 2012

21. november 2011:

- Workshop om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder med repræsentanter fra kommuner, region, vognmænd samt kunder.

27. april 2012:

- Bestyrelsesformandens beretning for 2011
- Opfølgning på Midttrafiks byrdefordelingsmodel
- Udfordringer for den kollektive trafik og temaer for budgetlægning 2013
- Orientering om tiltag på baggrund af workshop om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder i november 2011
- Orientering om Midttrafiks miljøindsats
- Orientering om status for beslutning om Midttrafiks tilslutning til rejsekortet

5. oktober 2012:

- Seminar for vognmænd, Bestyrelsen og Repræsentantskabet om muligheden for at øge kundetilfredsheden, udbudsformer og kvalitetsopfølgning.

2. november 2012:

- Orientering om budgettet for 2013 for drift af kollektiv trafik og Trafikselskabets budget for administration og fællesudgifter
- Godkendelse af byrdefordelingen for 2013
- Status for implementering af køreplanændringer samt arbejdsprogram for 2013
- Orientering om status for letbanens etape 1 og udbygningsetaper
- Temadrøftelse om kollektiv trafik i tyndtbefolkede områder

17. maj 2013:

- Bestyrelsesformandens beretning for 2012
- Direktørens orientering om forventninger til det kommende år
- Temadrøftelse om den kollektive trafik med indlæg af trafikforsker Per Homann Jespersen.

15. april 2013 (skriftlig votering):

- Godkendelse af byrdefordelingen for 2014

Rammerne for møderne

Repræsentantskabet skal ved sin tiltræden underskrive forretningsordenen for Repræsentantskabet. Af den fremgår det bl.a., at møder indkaldes med fire ugers varsel, hvor emner til dagsordenen kan meddelelse bestyrelsesformanden. På møderne vælges en dirigent, som forestår møderne.

Der laves referat og beslutningsprotokol af møderne, som sendes til mødedeltagerne og kommunerne, og beslutningsprotokollen offentliggøres på Midttrafiks hjemmeside.

Medlemmer af Repræsentantskabet er berettiget til diæter for mødedeltagelse efter Statens takster, og der udbetales kørselsgodtgørelse i forbindelse med møderne ligeledes efter Statens takster.

Medlemmer af Bestyrelsen kan vælge at få vederlag, hvorved de fravælger muligheden for diæter i forbindelse med møder i Repræsentantskabet. Midttrafik udbetaler kompensation for tabt arbejds-

fortjeneste i forbindelse med møder i Repræsentantskabet, hvis medlemmet er berettiget til dette i forbindelse med møder i den kommunalbestyrelse, som vedkommende repræsenterer.

Medlemmerne af Repræsentantskabet skal oplyse cpr-nummer til Midttrafik, da diæter m.m. udbetales til NEM-konto og indberettes til SKAT.

Diæter, vederlag, kørselsgodtgørelse m.m. til medlemmer af Repræsentantskabet og Bestyrelsen for Midttrafik afregnes via en månedlig lønudbetaling. Meddelelse om udbetaling gives via lønseddel til E-boks.

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 3**

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
3. oktober 2013	1-00-1-13	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

Aktiviteter og resultater i bestyrelsesperioden 2010-2013

I indeværende bestyrelsesperiode har Midttrafik gennemført en række aktiviteter med henblik på at få flere tilfredse kunder, dygtige leverandører og tilfredse bestillere. Nøgletallene for perioden findes i Appendiks A sidst i notatet.

Flere tilfredse kunder

Midttrafiks vigtigste mål har siden dannelsen i 2007 været, at få flere tilfredse kunder. Det var et mål i Midttrafiks første strategiplan, og det er fortsat et mål i den strategiplan, Bestyrelsen vedtog i januar 2013.

Omdømme

Midttrafiks og den kollektive trafiks omdømme er en væsentlig faktor for at kunne tiltrække og fastholde kunder. Midttrafik fik lavet en større undersøgelse af kundernes opfattelse af den kollektive trafik i 2011. Den viste, at 31 % af de 18-34 årige ikke mener, at bussen har godt omdømme, mens 46 % mente, at bussen er decideret ikke-attraktiv. På den baggrund iværksatte Midttrafik en større omdømmekampagne for den kollektive trafik.

Reklamefilmen "Bussen" satte fokus på nogle af de fordele, der er ved den kollektive trafik. På humoristisk vis fik Midttrafik skabt opmærksomhed om bussen og den kollektive trafik. Filmen blev en succes, der høstede national og international anerkendelse. Filmen var et godt afsæt til at få rystet den kollektive trafiks støvede image af sig.

I forlængelse af omdømmekampagnen har Midttrafik valgt at bruge facebook aktivt i den daglige kontakt med kunderne. Det er et stærkt værktøj til hele tiden at få input fra kunderne om, hvad der virker – og hvad der ikke virker. Det giver en helt anden dynamik i fornemmelsen af kundernes tilfredshed, end den hidtidige måde med kundeundersøgelser samt håndtering af kundehenvendelser. Kundehenvendelser vil fortsat blive besvaret hurtigt og professionelt, og der vil fortsat blive lavet kundetilfredshedsundersøgelser, men facebook vil fylde mere og mere i den samlede palette af medier til dialog med kunderne.

Midttrafiks hjemmeside har gennemgået en forvandling fra at være indrettet efter de "gamle" medier, hvor kunderne bruger en computer med en forholdsvis stor skærm, og hvor kunderne i øvrigt skulle have informationer om både køreplaner og om Midttrafiks organisation m.m. I dag er hjemmesiden tilpasset smartphones og tablets, og det er køreplanerne og eventuelle driftsforstyrrelser, der har fokus på hjemmesiden. De øvrige oplysninger kan stadig findes, men kunden præsenteres først for de oplysninger, som de fleste har brug for.

Markedsføring

Midttrafik har gennemført en række markedsføringstiltag for konkrete produkter – fx af hypercard, ungdomskort, offPeak klippekort, natbusser, iBus, facebook siden samt kombi-billetten til Djurs Sommerland. Derudover har Midttrafik deltaget i kampagnen om at vise hensyn i bussen samt en kampagne med udlevering af reflekser til kunderne. Endelig er der hvert år blevet informeret om nye køreplaner og nye priser.

I forbindelse med store omlægninger af bybussystemer i Aarhus, Horsens og Silkeborg er der brugt mange ressourcer på at informere kunderne og håndtere klager.

Brug tiden fornuftigt i bussen

For mange kunder er transporten til og fra skole, arbejde osv. "spildtid". Men det er faktisk muligt at bruge rejsetiden til noget fornuftigt, når man bruger den kollektive trafik.

Midttrafik har haft forsøg med stillezoner i busserne på længere ture, hvor kunderne kan være sikre på at få ro til at sove eller læse. Forsøget var vellykket, og konceptet kan indføres i de busser, bestillerne måtte ønske det.

Under overskriften iBUS gennemførte Midttrafik i 2011 forsøg med indretning af bussen med tilskud fra Trafikstyrelsen. Der blev bl.a. afprøvet adgang til internet, infoskærme, bedre arbejdspladser i busserne og pladsbestilling. Tiltagene blev evalueret, og det viste sig, at der var kommet en stigning på ca. 15 % kunder i de busser, der deltog i forsøget. Baseret på forsøget, arbejder Midttrafik nu sammen med flere kommuner og regionen om at indføre nogle af tiltagene i flere busser. Der er bl.a. indført "lektiebusser" til gymnasier – i lektiebusserne kan gymnasieeleverne gratis bruge internet og har bedre arbejdsforhold i bussen, så de kan få klaret lektier på vejen til eller fra gymnasiet. Der kører i øjeblikket 5 lektiebusser på regionalrute 15 Herning-Ringkøbing, Ringkøbing-Skjern Kommune har 22 busser med gratis internet og Norddjurs Kommune har 13 busser med gratis internet.

Flextur

Fra 2010 til 2012 er antallet af køreplantimer reduceret med ca. 7 %. Det skyldes sparekrav hos en del af bestillerne. Som alternativ til buskørsel har flere kommuner tilbudt borgerne, at de kan bestille en taxa eller minibus med kommunalt tilskud. Ordningen hedder Flextur, og kunderne nøjes med at betale enten 4 kr. eller 7 kr. pr. km afhængigt af det kommunale tilskud. Midttrafik modtager bestillingerne og kørslen koordineres med alle øvrige individuelle kørselstyper (fx handicapkørsel og patientkørsel). Flextur er blevet et populært produkt – antallet af ture er steget fra ca. 14.000 i 2010 til ca. 72.000 i 2012.

For kommunerne er Flextur en samfundsøkonomisk god måde at tilbyde borgerne mobilitet, når der ikke er grundlag for at køre traditionel kollektiv trafik med busser. Kommunerne kan sammensætte tilbuddet om Flextur, så det passer til det lokale behov – fx har nogle kommuner valgt, at tilbuddet kun gælder uden for kommunens største by, mens andre har ladet tilbuddet gælde i hele kommunen.

I Norddjurs, Syddjurs, Favrskov, Ringkøbing-Skjern og Hedensted kommuner betaler kunderne 4 kr. pr. km, i Aarhus og Lemvig kommuner betaler kunderne også 4 kr. pr. km, dog kun uden for selve byen. Mellem Syddjurs og Norddjurs kommuner er der aftalt, at man kan køre til samme takst over kommunegrænsen. I Struer, Skive, Viborg, Silkeborg, Randers og Ikast-Brande kommuner betaler kunden 7 kr. pr. km. Mellem Silkeborg, Viborg og Ikast-Brandes samt mellem Viborg og Skive kommuner er der aftalt, at man kan køre til samme takst over kommunegrænsen. I de resterende kommuner koster det 14 kr. pr. km, hvilket også er taksten over kommunegrænserne i øvrigt. Hedensted og Ringkøbing-Skjern kommuner har lavet aftale med nabokommunen i Region Syd om kørsel over kommunegrænsen til 5 kr. pr. km.

Hypercard/ungdomskort

Staten har siden 2011 givet de unge et godt tilbud, som har trukket mange kunder til den kollektive trafik. Først under navnet Hypercard og nu under navnet Ungdomskort kan alle unge i alderen 16-19 år samt alle på ungdomsuddannelser eller videregående uddannelser få et kort, så de kan køre ubegrænset med kollektiv trafik i hele deres takstområde samt mellem skole og hjem. De får desuden rabat på kørsel i resten af landet. Egenbetalingen er lidt forskellig for kunderne afhængigt af alder og uddannelsesstatus, men for alle i målgruppen er det et attraktivt tilbud, som rigtig mange har benyttet sig af. Midttrafik udstedte i 2012 over 62.000 hypercard.

Med det attraktive tilbud til unge, har Staten sikret, at rigtig mange unge kommer til at kende den kollektive trafik. Dermed får Midttrafik en chance for at give alle disse kunder en god erfaring med den kollektive trafik, og dermed forhåbentlig fastholde dem som kunder, når de på et tidspunkt ikke længere kan få et ungdomskort.

Takster og billettyper

Midttrafik har siden sin dannelse arbejdet sig hen imod harmoniserede takster i hele Midttrafik. Der er fire takstområder i Midtjylland, svarende til de fire tidligere amter. Midttrafik kan ikke selv beslutte at ændre dette forhold, da DSB og Arriva Tog har takstkompetencen hen over takstområdegrensene. Det er en teknikalitet, som ingen kunder forstår, og Midttrafik arbejder fortsat med at få generne ved disse "usynlige" grænser reduceret.

I løbet af årene er taksterne blevet harmoniseret i Midttrafik Syd, Øst og Midt, så prisen for billetterne er de samme i de tre områder. Dog beregnes taksten på en særlig måde, når rejsen foregår over en takstområdegrense. I Midttrafik Vest er taksterne noget anderledes, da zonerne her er større.

Midttrafik har tilsluttet sig den landsdækkende enkeltbillet, således at taksterne for kontantbilletter fra 2015 skal være ens vest for Storebælt. Da Midttrafiks takster har været de laveste, sker der de kommende år relativt store stigninger på kontantbilletterne i Midtjylland.

Når rejsekortet indføres, skal zonerne og takstberegningsprincipperne harmoniseres endeligt. Det er en kompliceret opgave, ikke mindst da indtægtsprovenuet skal opretholdes, men den kan løses. Den største udfordring bliver nok at kommunikere ændringerne til kunderne, når deres sædvanlige rejse pludselig får en ny pris.

Den kollektive trafik har tradition for mange forskellige billet- og korttyper til forskellige kundegrupper. Midttrafik har haft et stort udvalg af kort til forskellige målgrupper, tidspunkter osv. Forskellige tiltag gør løbende, at flere kort kommer til – fx et statsstøttet off peak klippekort, der kun kan bruges uden for myldretiden. Midttrafik har dog også formået at reducere nogle korttyper, idet tre forskellige typer rejsehjemmel målrettede institutioner (institutionsperiodekort, institutionsklippekort og museumsbusbilletter) er afskaffet og erstattet af et fælles turkort, der er et klippekort med 10 klip, hvor der kan rejse 5 personer på hvert klip.

Koordinering mellem transportformerne

Midttrafik har ansvaret for en stor del af den kollektive trafik i Midtjylland. I hovedstadsområdet har man udfordringer med, at der er mange aktører i den kollektive trafik inden for bus, tog, S-tog og Metro – disse udfordringer er væsentligt mindre i Midtjylland. Men også i Midtjylland er togoperatørerne selvstændige myndigheder, som Midttrafik skal have et godt samarbejde med for at kunne tilbyde kunderne et sammenhængende tilbud om kollektiv trafik.

I 2010-2012 har Midttrafik og Arriva Tog med støtte fra Trafikstyrelsen samarbejdet om at gøre det nemmere at rejse med både bus og tog langs Arrivas togstrækning Aarhus-Herning. Målene har været at skabe mere sammenhængende køreplaner, hurtigere skift mellem bus og tog, mindre ventetid, pålidelig information, forbedret service og fx gratis internet. I de busruter, der indgik i forsøget, er der kommet 6 % flere kunder, og Arriva har fået 12 % flere kunder i togene. Midttrafik fortsætter samarbejdet med Arriva Tog.

Efter mange års drøftelser og forberedelse blev DSB's Grenaabane og Midttrafiks Odderbane i december 2012 smeltet sammen til – driftsmæssigt – en jernbane, kaldet Aarhus Nærbane. DSB står for driften af togene hele vejen fra Odder til Grenaa, og som den måske vigtigste serviceforbedring for kunderne, skal de ikke skifte i Aarhus, hvis de skal fx fra Hornslet til Viby. I anledning af det nye samarbejde, har Midttrafik og DSB også indgået aftale om forbedret samarbejde om en række andre forhold, fx stationsforbedringer og koordinering i resten af Midtjylland, så kunderne fortsat vil se forbedringer i det samlede tilbud om kollektiv trafik.

Prioritering af kørsel

Midttrafik har gennem årene prioriteret den kollektive trafik, hvor der er mange kunder. Således er der blevet bedre busforbindelser i og mellem de større byer, bl.a. med A-bus-linjer i Aarhus og X bus mellem Silkeborg og Skejby. Kørslen er reduceret dér, hvor der ikke er så mange kunder, og flere steder erstattet af fx Flextaxi eller teletaxi.

Når mange mennesker samles til fx koncerter eller festivaler, har Midttrafik sammen med bestillerne og arrangørerne et ansvar for at sikre, at der også er anvendelig kollektiv trafik til disse formål. Mange kunder benytter hvert år Midttrafiks busser til fx Skanderborg Festival, Grøn Koncert eller de mange arrangementer i Herning.

Dygtige leverandører

Midttrafik er helt afhængig af dygtige leverandører. Mødet med kunderne er lagt i hænderne på vognmændene og chaufførerne, hvilket stiller krav om et godt dagligt samarbejde og præcise aftaler om, hvad man forventer af hinanden.

Meget kan styres gennem kontrakter, men chaufførerne skal hver dag være motiverede for at yde god service over for kunderne. Det kan sikres gennem god uddannelse, godt samarbejde og inddragelse samt gode vilkår for at løse opgaverne.

Fly High

Midttrafik har siden september 2010 gennemført den største, sammenhængende uddannelse af buschauffører i Danmark. Over 2.000 chauffører har været på kursus i god service og god indstilling til jobbet som chauffør. Kurset er blevet fulgt op med konkurrencer om at blive den bedste chauffør og det bedste busselskab.

I 2013 gennemføres en ny udgave af Fly High, så de samme chauffører – og deres ledere – kan få genopfrisket og videreudviklet deres værktøjer til god kundeservice. Igen følges kurset op af bonus for de selskaber og chauffører, der omsætter kurserne til forbedret kundetilfredshed.

Midttrafik får meget positiv respons fra chaufførerne for disse kurser. Kurserne giver desuden Midttrafik et indblik i chaufførernes hverdag, som kan give Midttrafik input til, hvordan Midttrafik kan forbedre chaufførernes og vognmændenes vilkår for at yde god service, fx når der laves køreplaner, udformes kontrakter, fastlægges takster osv.

Bonusaftaler

Vognmændene har indgået kontrakt med Midttrafik om kørsel på bestemte ruter. Disse kontrakter er alle indgået efter EU-udbud, og tildelingen sker typisk efter den laveste pris inden for visse absolutte kvalitetskrav. Det er en solid måde at sikre bestillerne lavest mulige udgifter til den kollektive trafik. Men det giver ikke vognmændene et incitament for at gøre kunderne tilfredse.

Midttrafik har derfor i de seneste år med succes lavet aftaler med vognmændene om, at de får bonus, hvis de kan præstere bedre end minimumskravene i kontrakterne.

I Randers blev der i 2010 indgået en egentlig samarbejdsaftale mellem kommunen, busselskabet Nobina og Midttrafik, hvor Nobina kan få bonus for mere miljørigtig kørsel og kundetilgang. Nobina har siden taget flere initiativer for at opnå målet, herunder senest været med til at arrangere en BUS-UGE i Randers, hvor kunderne kan køre gratis med bussen.

Også i Herning, Horsens, Skanderborg og Skive er der etableret bonusordninger for vognmændene. De fleste af disse ordninger vedrører miljørigtig kørsel. I Herning kan vognmanden fx indsætte mindre busser, hvis det vurderes at være tilstrækkeligt til at dække behovet. Samlet set har vognmændene med disse tiltag reduceret CO2-udledningen væsentligt.

De deltagende busselskaber har fået udbetalt væsentlige bonusbeløb for at opnå de aftalte mål.

Chauffører, der har deltaget i Fly High kurserne, kan også deltage i bonusordninger. Midttrafik måler på kundetilfredsheden før og efter deltagelse i kurset, og chaufførerne kan få bonus, hvis den busrute, de kører på, har fået bedre kundetilfredshed. Den kollektive bonusmodel suppleres med en individuel, hvor de mest kundevenlige chauffører også kan få en bonus.

Samarbejde med vognmændene

Midttrafik har kontrakt med ca. 50 busvognmænd. Nogle af disse selskaber er meget store, mens andre har ganske få busser. Midttrafik har etableret et entreprenørudvalg, med repræsentanter for

busvognmændene, som mødes en gang i kvartalet. På disse møder drøftes forskellige forhold i samarbejdsrelationen mellem Midttrafik og vognmændene. Et tilsvarende forum har Midttrafik med vognmændene i flexkørslen.

Midttrafik har desuden et kvalitetsudvalg med repræsentanter for både chauffører og vognmænd i buskørslen. Dette udvalg mødes ca. 4 gange om året, og her drøftes især de forhold, der påvirker chaufførernes mulighed for at yde god service i hverdagen. Midttrafik kan og vil gøre sit for at gøre det nemmere for chaufførerne at yde god service.

Chaufførerne er ansat ved private selskaber – dog køres bybusserne i Aarhus af Busselskabet Aarhus Sporveje, der er et særligt forretningsområde i Midttrafik. Midttrafik skal for både de private vognmænd og Busselskabet Aarhus Sporveje respektere, at kørslen udføres på kontrakter med selvstændige selskaber. Ledelsesretten er ubetinget i de enkelte selskaber. Midttrafik er derfor optaget af at finde en effektiv måde at kommunikere med chaufførerne, samtidig med, at vognmændene fortsat har den daglige ledelse af chaufførerne.

Kvalitetskontrol

Midttrafik har indført systematisk kvalitetskontrol af de busser, minibusser og taxier, der kører for Midttrafik.

Busserne kontrolleres løbende på stikprøvebasis af Midttrafiks medarbejdere, og det rapporteres til vognmanden, hvis der er kvalitetsbrist. Kunder og chauffører er glade for, at Midttrafik har fokus på, at kvaliteten af busserne skal være i orden.

Taxier og minibusser i Flextrafik kontrolleres på stikprøvebasis af Midttrafiks medarbejdere. Derudover har Midttrafik mulighed for at kalde en vogn ind til særlig kontrol, hvis fx en kundeklage tyder på, at der skulle være noget galt med vognen.

Extranet

Midttrafik har i flere år haft et ekstranet, hvor leverandørerne har kunnet finde alle de oplysninger, som vurderes at være vigtige, for at de kan løse deres opgaver. Ekstranettet er løbende blevet udviklet i dialog med leverandørerne. Ekstranettet besøges hver måned ca. 800 gange.

Midttrafik etablerer i 2013 som et forsøg en lukket facebook-gruppe, hvor chaufførerne hurtigt kan få svar på spørgsmål m.m.

Udbud

I årene 2010-2013 har Midttrafik gennemført 17 udbud af buskørsel omfattende 652.500 køreplantimer. I 2010-2012 blev der indgået kontrakter efter udbuddene til en samlet værdi af ca. 368 mio. kr. De 3igangværende udbud i 2013 er ikke afsluttet, og den endelige kontraktsum kendes ikke.

Tilfredse bestillere

Rådgivning og effektivisering af kørsel

Midttrafik har sammen med bestillerne gennemført større ændringer i det regionale rutenet samt i en række bybusbyer i perioden 2010-2013, fx i Aarhus, Silkeborg, Viborg og Horsens.

Alle ændringer er planlagt i tæt dialog med de berørte bestillere, så lokale ønsker på bedst mulig måde er imødekommet samtidig med, at bestillerens ønsker om forbedret økonomi er opfyldt. I alle tiltag for at effektivisere kørsel har Midttrafik baseret sin rådgivning på eksisterende data om konkrete ruters passagertal m.m. og eventuelt skaffet nye data. Desuden har Midttrafik trukket på sine erfaringer fra andre lignende omlægninger, så fx kommunikation til kunderne, inddragelse af vognmænd m.m. fortsat bliver udviklet.

Midttrafik og bestillerne har i perioden reduceret kørselsomfanget med ca. 4 %, mens passagertallet og indtægterne er steget med 2-3 %.

Udgifterne til busdrift udgjorde i 2010 1.368,5 mio. kr. I det forventede regnskab for 2013 er udgifterne 1.436,0 mio. kr. Når udgifterne i 2010 fremskrives til 2013-prisniveau og korrigeres for en specialaftale om afskrivninger i Aarhus Kommune udgør 2010-udgifter 1.509,0 mio. kr. i 2013-niveau, altså 73 mio. kr. mere end det forventede regnskab for 2013.

Målt i kroner pr. køreplantime i 2013-priser var udgiften i 2010 702 kr. pr. køreplantime, mens udgiften i det forventede regnskab for 2013 er 699 kr. pr. køreplantime.

Bestillerne har også i en række tilfælde sammen med Midttrafik lavet midlertidige løsninger, når særlige forhold har gjort sig gældende. Den kollektive trafik har været en stor del af løsningen ved en række større arrangementer som fx koncerter, Giro d'Italia, spejderlejre eller internationale sportsstævner.

Miljø

En del af Midttrafiks bestillere har fokus på miljøet, og Midttrafik har derfor iværksat en række initiativer for at påtage sig det samfundsansvar, der ligger i, at den kollektive trafik har betydning for miljøet. Midttrafik arbejder med miljøet i to spor: reduktion af udledning af skadelige stoffer fra den kollektive trafik samt at få flere kunder i den kollektive trafik og dermed reducere udledningen fra privatbilisme.

Midttrafik stiller i sine udbud høje miljøkrav til busserne. I Herning, Randers, Horsens, Skive og Skanderborg gives der bonus, hvis busselskaberne kan spare på brændstoffet – det gør de med uddannelse af chauffører samt anvendelse af letvægtsbusser og minibusser. I 2011 sparede de 302.000 liter diesel. Der laves forsøg med hybridbusser, minibusser osv. for at nedbringe udledningen, og der indføres gasbusser fra 2014 i Holstebro. Midttrafik har sammen med regionen udviklet et værktøj, der kan bruges af busselskaberne til at nedbringe brændstofforbruget.

Midttrafik og den kollektive trafiks største potentiale til at bidrage til et bedre miljø er klart at få flere kunder til at bruge den kollektive trafik. Jo flere kunder, der kan overbevises om at lade sin egen bil stå og tage den kollektive trafik, jo bedre for miljøet. I Sverige er ønsket om at bidrage til bedre miljø en væsentlig faktor for de kunder, der bruger den kollektive trafik. Danskerne har ikke samme holdning endnu. Midttrafik har gennem kampagnen "Verdensredder" gjort kunderne – og potentielle kunder – opmærksom på den kollektive trafik miljøfordele.

Koordineret kørsel

Midttrafik har gennem årene overtaget en del kørsel fra kommuner og region, hvor kørslen er individuelt tilpasset den enkelte borger. Det drejer sig fx om patientkørsel for regionen samt skole- og lægekørsel for kommunerne. Midttrafik kan hjælpe kommunerne med effektive løsninger, der udføres efter konkurrenceudsættelse, ligesom Midttrafik kan hjælpe med at overvåge driften og gribe ind, hvis nogle borgeres kørsel ikke bliver gennemført som forventet. Midttrafik kører over 630.000 individuelle ture om året for kommunerne og regionen – alle ture bliver koordineret, så de hyrede taxaer og minibusser udnyttes bedst muligt. Kommunernes økonomiaftale med Regeringen for 2014 indebærer, at Midttrafik kan forvente mere af denne type kørsel fremover.

I sammenhæng med handicapkørsel og de kommunale og regionale kørselsordninger, har Midttrafik udviklet Flextur, som også er individuel kørsel fra en adresse til en anden. Kommunerne kan vælge at give tilskud (og evt. afgrænse tilbuddet), så Flextur kan bruges som alternativ til kollektiv bustrafik. Antallet af ture i Flextur er femdoblet fra 2010 til 2012 og vil være syvdoblet ved udgangen af 2013.

Puljer

Staten har i flere trafikforlig afsat midler til puljer med forskellige formål inden for den kollektive trafik. Midttrafik har sammen med kommunerne og regionen – og i enkelte tilfælde sammen med andre trafikselskaber eller togoperatører – søgt om støtte til forskellige projekter. Der er blevet ydet tilskud til en del projekter, og Midttrafik har samlet set fået en større andel af de samlede puljemidler, end Midttrafiks andel af den kollektive trafik på landsplan.

Midttrafik har i årene 2010-2013 fået 37,3 mio. kr. i tilskud til 6 forskellige projekter, primært Mixtur, iBUS og ny pendlerrute Silkeborg-Aarhus N. 8 kommuner har fået i alt 77,2 mio. kr. i tilskud til 22 kommunale projekter – primært til projekter for at forbedre fremkommelighed, ombygge rutebilstationer samt skabe bedre sammenhæng mellem tog og bus; de fleste af disse projekter er planlagt sammen med Midttrafik.

Staten har fx givet tilskud til projekter med at afprøve forbedrede forhold i busserne (iBUS), bedre sammenhæng mellem bus og tog (Mixtur), forbedringer af en række rutebilstationer, etablering af busbaner samt et kommende værktøj til at få koordineret kørsel og buskørsel til at hænge bedre sammen.

Successen med at tiltrække puljemidler kan tilskrives et godt samarbejde med kommunerne og regionen, som har bidraget med en del af finansieringen. Puljerne har hjulpet med til at sikre, at en række initiativer faktisk er blevet iværksat og gennemført.

Effektivisering af salgsnet

Midttrafik havde ved sin etablering et salgsnet, der var historisk betinget. I nogle dele af Midtjylland var der tilskud til bemandende salgssteder og rutebilstationer, hvor der ikke var mange kunder. Andre steder havde Midttrafik ikke selv et salgssted, selvom der var mange kunder. Langt de fleste rutebilstationer ligger tæt på en banegård, hvor der også er personale til at servicere kunderne.

Med det formål at ensrette og effektivisere salgsindsatsen over for kunderne, har Midttrafik i perioden lukket dedikerede salgssteder og indgået aftale med togoperatøren (Arriva eller DSB) om at betjene Midttrafiks kunder på de eksisterende banegårde. Rutebilstationerne i Ringkøbing, Skjern, Skive, Herning, Holstebro og Viborg har således lukket den betjente service, som fremover varetages af DSB eller Arriva Tog. Rutebilstationerne eksisterer fortsat som busterminaler og med publikumsfaciliteter. I Herning er der fortsat betjent service ved bybusterminalen.

Midttrafiks busser transporterer i et beskedent omfang også gods. Det er et lille indtægtsområde, og rutebilstationerne har tidligere været særligt indrettet til denne opgave. Den opgave ville DSB og Arriva Tog ikke overtage. I sammenhæng med nedlæggelsen af den betjente service på en række rutebilstationer blev muligheden for at aflevere og hente gods derfor fjernet. Kunderne kan fortsat aflevere og hente gods direkte ved bussen.

Midttrafik har samtidig forbedret servicen på rutebilstationen i Aarhus, som nu er Midttrafiks Kundecenter, der besvarer telefoniske henvendelser fra hele regionen med en lang åbningstid. Kundecenteret har også en chatfunktion på Midttrafiks hjemmeside, så kunderne få elektronisk kan få svar på spørgsmål m.m.

Effektiviseringen af salgsnettet har givet en væsentlig besparelse for Midttrafiks bestillere, uden at det har betydet forringet service for kunderne.

Forudsætninger

Konferencer og studietur

Bestyrelsen har i valgperioden haft fem større aktiviteter, der har styrket grundlaget for at udvikle den kollektive trafik i Midtjylland:

- Studietur til Nordtyskland, hvor der både var fokus på potentialet ved at udvikle transportformerne for mange kunder i form af fx tog, og fokus på tilbuddene til kunder i tyndt befolkede områder.
- Konference om kollektiv trafik, hvor politikere fra kommuner, region og stat drøftede mulighederne for at udvikle den kollektive trafik.
- Workshop om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder, hvor politikere, borgere, vognmænd og embedsmænd arbejdede med at lave konkrete forslag til, hvordan den kollektive trafik kan forbedres i de tyndt befolkede områder. Workshoppen endte i, at Midttrafik gennemførte 5 konkrete tiltag. Derudover har rapporten fra workshoppen givet kommunerne og regionen en del inspiration til, hvad de selv kan gøre for at hjælpe den kollektive trafik.

- Seminar med busvognmændene, hvor alle busvognmænd på kontrakt med Midttrafik fik lejlighed til at drøfte rammevilkårene for den kollektive bustrafik med Bestyrelsen og Repræsentantskabet for Midttrafik.
- To debatmøder med politikere, vognmænd og embedsmænd om samfundsudviklingen og betydningen for den kollektive trafik med henblik på udarbejdelse af trafikplanen for de kommende år.

Billetteringsudstyr

Midttrafik arvede ved sin dannelse forældet billetteringsudstyr i en lang række busser. I en del år har man undladt at reinvestere i udstyret, og det gamle udstyr har nogle gange betydet, at kunderne ikke har kunnet købe billet.

I busserne uden for Aarhus Kommune, har Midttrafik formået at genoprette en stabil drift på billetteringsudstyret ved at købe mindre brugt udstyr fra andre trafikskaber i takt med, at de har indført rejsekortet.

I bybusserne i Aarhus – hvor der er selvbillettering – har nye automater givet store udfordringer i flere år. Aarhus Kommune havde valgt, at der skulle kunne betales med dankort i de automater, der er installeret i busserne. Den funktion viste sig at give så mange problemer, at den er blevet fjernet igen, og driftsstabiliteten af automaterne i busserne er nu acceptabel. Aarhus Kommune har også valgt, at der skal opsættes stationære billetautomater på nogle udvalgte steder i Aarhus; disse automater skal bl.a. have særlige funktioner for at kunne betjenes af blinde. Det er fortsat ikke lykkedes, at få de stationære automater til at virke, og Midttrafik presser leverandøren for at levere det lovede inden udgangen af 2013.

Rejsekort

Bestyrelsen for Midttrafik traf i foråret 2013 beslutning om tilslutning til rejsekortet. Beslutningen har været længe undervejs og været behandlet 16 gange i den nuværende bestyrelse og har derudover bl.a. været genstand for en temadrøftelse på et udvidet møde i Repræsentantskabet for Midttrafik.

Det er en stor beslutning for Midttrafik at tilslutte sig sådan et projekt, og indførelse af rejsekortet vil få stor betydning for en række forhold i Midttrafik de kommende år. Chaufførernes opgaver, kontakten med kunderne, taksterne, fordeling af indtægter, viden om kunderne osv. vil ændre sig markant. Midttrafik kan trække på erfaringerne fra de øvrige trafikskaber, men der vil helt sikkert også blive kritik fra nogle af Midttrafiks kunder, når den nye måde at købe billet på skal afløse den måde, som man har kendt i mange år. Og så skal projektet finansieres, idet det giver årlige merudgifter på ca. 33 mio. kr.

Letbanen

I 2011 blev der indgået en historisk aftale om finansiering af Danmarks første letbane. Midttrafiks letbanesekretariat havde spillet en vigtig rolle i at sikre fælles, østjysk opbakning til projektet og et godt beslutningsgrundlag. Efter indgåelsen af aftalen har Midttrafik fortsat haft en vigtig andel i dels at få etableret et særskilt interessentskab, der står for etableringen af den første etape, dels at få fastlagt den fremtidige organisering af letbanens drift, så der sikres en sammenhængende kollektiv trafik for kunderne.

Letbanesekretariatet har derudover arbejdet videre med analyser af mulige udbygningsetaper. Senest er Regeringens planer om opgradering af det danske toget via Togfonden.dk blevet indarbejdet i letbanepleanerne, hvilket er præsenteret for Folketingets Transportudvalg i september 2013.

Busselskabet Aarhus Sporveje og Midtjyske Jernbaner

Midttrafik har to driftsselskaber under sig. Busselskabet Aarhus Sporveje drives som et særskilt forretningsområde, mens Midtjyske Jernbaner er et egentligt datterselskab med egen bestyrelse. Begge selskaber har i de seneste år formået at blive mere effektive.

Busselskabet Aarhus Sporveje har gennemført betydelige effektiviseringer og nedbragt sygefraværet m.v., så selskabet ved to udbud har været i stand til at afgive konkurrencedygtige kontrolbud på buskørslen i Aarhus Kommune, så selskabet har vundet og fortsat varetager kørslen. Aarhus Sporveje har endda formået at opbygge en egenkapital, så man kan yde Aarhus Kommune en årlig rabat på 11 mio. kr. i fem år i den kontrakt, der gælder for den del af Busselskabets kørsel, som endnu ikke har været i udbud.

Midtjyske Jernbaner har i forbindelse med overdragelsen af driften af Odderbanen i 2012 fået justeret sit budget. Tidligere års problemer med at overholde budgettet er nu blevet afløst af, at man for budget 2013 forventer et lille mindreforbrug pga. stram økonomistyring.

Trafikselskabets budget

Midttrafik har hvert år overholdt sit budget til administration og fælles aktiviteter. Da Midttrafik blev dannet i 2007, besluttede Bestyrelsen at reducere det samlede budget med 10 % i forhold til de afgivende myndigheder.

Bestyrelsen besluttede i 2011, at Midttrafiks budget til administration og fællesomkostninger skulle reduceres med yderligere 5 % over 3 år. Begge besparelser er gennemført uden mærkbare negative konsekvenser for kunderne, leverandørerne eller bestillerne.

Indførelse af rejsekortet kræver også betydelige effektiviseringer i Midttrafik. Det er således forudsat, at der årligt skal findes varige besparelser på 12 mio. kr., når rejsekortet er indført.

Direktionen i Midttrafik har gennem perioden løbende justeret organisationen med henblik på at forbedre kundefokus, give leverandørerne et bedre grundlag for at udføre sine opgaver samt at rådgive bestillerne bedre. Nogle opgaver er blevet outsourcet i perioden, fx billetkontrollen i Aarhus, mens nye opgaver er blevet håndteret i Midttrafik, fx rådgivning, kommunal kørsel og rejsekort. Alle tilfredshedsundersøgelser blandt kunder, leverandører og bestillere viser, at Midttrafik er på rette vej. Det kan altid gøres bedre, og Direktionen vil også fremover have fokus på at trimme organisationen og dens kompetencer for at opfylde strategiplanens mål.

Appendiks A – nøgletal 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Buskørsel				
Køreplantimer	2.150.322	2.089.981	1.991.775	2.054.110 ¹
Passagerer	74.344.062 ³	72.410.180	76.022.814	
Udgifter (1.000 kr.)	1.368.481	1.397.295	1.411.573	1.435.953 ¹
Indtægter (1.000 kr.)	675.078	674.586	694.890	703.610 ¹
Nettotilskud (1.000 kr.)	693.403	722.709	716.683	732.343 ¹
Kundehenvendelser	2.874	4.930	4.447	2.852 ²
Rejsegaranti (ansøgt/godk.)	521/467	733/680	799/735	413/392 ²
Billetkontrol				
Busser i Aarhus	34.617	34.814	36.859	
Kontrolafgifter i Aarhus	22.664	19.069	19.308	
Busser uden for Aarhus	3.537	3.533	3.208	3.075 ²
Kontrolafg. uden for Aarhus	450	451	339	815 ²
Flextrafik				
Handicapkørsel				
Visiterede brugere	13.078	14.145	13.802	
Antal ture	219.771	223.576	188.849	99.699 ²
Øvrig flextrafik				
Ture i Flextur	14.047	25.222	72.219	49.002 ²
Ture i patientkørsel	343.000	350.000	358.550	216.783 ²
Ture kommunal kørsel	261.000	310.000	276.878	127.923 ²
Ture teletaxa	⁴	20.000	15.642	7.110 ²
Trafikselskabet				
Samlet udgift til administration og fællesomkostninger (1.000 kr.)	121.105	131.990 ⁵	124.776	119.880 ¹

Noter

1. Tallene er estimeret for hele året baseret på tal efter 2. kvartal 2013.
2. Tallene er pr. 2. kvartal 2013 og ikke estimeret for hele året.
3. Der var ikke passagertælling i 2010, tallet er fra 2009
4. Teletaxiordningerne blev harmoniseret i 2010, og der er ikke valide, sammenlignelige tal for teletaxakørslen i 2010.
5. Regnskab 2011 afviger fra de øvrige år pga. et større overført beløb fra regnskab 2010 til dækning af projekter, der blev gennemført i 2011.

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 4**

STRATEGI EPIPLAN

2013-2016



midttrafik



STRATEGIPLAN 2013-2016

INDHOLD

FORORD	4
VILKÅR	6
TILFREDSE KUNDER	10
DYGTIGE LEVERANDØRER	16
TILFREDSE BESTILLERE	22
FORUDSÆTNINGER	26

STRATEGIPLAN 2013-2016

Den overordnede ramme, som Midttrafik arbejder inden for, består af en mission plus nogle visioner og overordnede mål fastsat af Midttrafiks bestyrelse.

Strategiplanen sætter kursen for den forandring og udvikling, der ønskes i Midttrafiks område. Strategiplanen skal være så tydelig, at det er let for Midttrafiks medarbejdere og samarbejdspartnere at vide, hvordan de kan bidrage.

Har man valgt at arbejde med kollektiv trafik, har man også valgt at bevæge sig. Kundernes ønsker og krav ændrer sig hele tiden. Bedst som man tror, man er i mål, opstår der nye muligheder, eller kunderne ønsker noget andet. Strategiplanen er derfor ikke en statisk facitliste, men en dynamisk rettesnor, der ændrer sig i takt med omgivelsernes ønsker og krav til Midttrafik.

I 2010 indførte Midttrafik målstyring, så alle i Midttrafik kender deres ansvar. Med udgangspunkt i de overordnede mål fastlægges mål på afdelings- og medarbejderniveau. Midttrafik måler løbende på, om de aftalte mål og indsatser giver de forventede resultater.

Midttrafik har et hensigtsmæssigt momentum, der skal udbygges. Medarbejdere og leverandører arbejder godt og seriøst for at nå målene, det er derfor lykkedes at nå hovedparten af de mål, som blev formuleret i strategiplanen for 2009-2011.



MIDTTRAFIKS STRATEGIPLAN BYGGER PÅ 3 OVERORDNEDE MÅL:

TILFREDSE KUNDER

Midttrafiks vigtigste mål er tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene.

DYGTIGE LEVERANDØRER

Dygtige og ambitiøse leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de væsentligste indsatsområder, der skal iværksættes i et samarbejde med leverandørerne.

TILFREDSE BESTILLERE

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Strategiplanen beskriver, hvilke områder Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

VILKÅR FOR DEN KOLLEKTIVE TRAFIK





Strategiplanen prioriterer især at gøre Midttrafiks nuværende kunder mere tilfredse, så de rejser mere og anbefaler produktet til andre.

Der er potentiale i at få Midttrafiks kunder til at rejse mere. Hen ved 30% rejser kun med Midttrafik et par gange om måneden eller sjældnere. Hvis vi skal få dem til rejse mere, er det afgørende, at bussen er hurtig og rettidig, og at servicen er god.

På trods af store investeringer, nogle steder i Danmark, har den kollektive trafik ikke været i stand til at fastholde kunderne i et marked med øget efterspørgsel efter transport. Det anslås, at den kollektive trafik hvert år mister 7% af kunderne. At forsøge at fastholde kunderne er derfor helt centralt for at bevare indtægterne.

Selvom de fleste danskere generelt er enige i, at mange biler er dårligt for trængslen, sundheden og miljøet, så har det vist sig svært at flytte bilister over i den kollektive trafik. Praksis fra udlandet viser, at der skal markante initiativer til at ændre bilisternes vaner, det er fx trængselsafgifter eller bompenge suppleret med markante investeringer i den kollektive trafik. I nogen grad er det også lykkedes at flytte bilister til bussen, det er i de tilfælde, hvor bussen er lige så hurtig eller hurtigere end bilen fx på grund af busbaner.

Aarhus Letbane skal være i drift i 2016. Letbanen skal være den kollektive trafiks svar på bæredygtig mobilitet, stigende pendling og byvækst i Aarhus-området.

Gennemførelse af 1. etape med 12 km fra Aarhus C til Aarhus N og sammenfletning med Odder- og Grenåbanen vil give den kollektive trafik et markant løft og mulighed for kundevækst.

ØKONOMISK FREMSYN

Kommunernes og regionens økonomi er under pres og genstand for løbende politiske prioriteringer. I den sammenhæng fylder kollektiv trafik ikke meget. Derfor er det ekstra nødvendigt, at Midttrafik leverer value for money.

Efter 5 år har Midttrafik reduceret antallet af køreplantimer med over 100.000, omlagt kørsel i de større byer og effektiviseret den regionale kørsel, så den bedre modsvarer flertallets behov og bestillernes økonomi. Indtægterne er blevet fastholdt i perioden, og udgifterne ligeledes, når man korrigerer for de merudgifter, lovgivningen har pålagt branchen, og som bestillerne er kompenseret for gennem DUT. Effektive udbud og planlægning har sikret disse effektiviseringsgevinster. Det skal fortsætte, men fokus skal flyttes til initiativer, der fastholder kunder og forbedrer kvaliteten inden for den økonomiske ramme.

Midttrafik skal bruge hele paletten af virkemidler tilpasset kundedgrundlaget: Letbane, X Bus, A Bus, små busser til mindre rejsestrømme og efterspørgselsstyrede ordninger - og sørge for at de har indbyrdes sammenhæng også med tog.

PLADS TIL FORBEDRINGER PÅ BUSREJSEN

En undersøgelse fra 2012 viser, at 25% af Midttrafiks kunder ikke synes, at produktet er attraktivt. Det er især de unge, som udgør halvdelen af Midttrafiks kunder, der deler dette synspunkt. De siger, at busserne er upræcise, og systemet er besværligt og gammeldags.

Når målet er, at få kunderne til at rejse mere og på sigt at skaffe nye kunder, er det en forudsætning at imødekomme kundernes behov, så de oplever, at de får value for money. For at opbygge tillid og et godt renommé blandt kunderne, er det vigtigt, at busserne kører til tiden, og at serviceniveauet er konsistent. Men der er også plads til forbedringer i måden vi præsenterer os på, i måden vi kommunikerer på, og ved at gøre rejsetiden mere effektiv og komfortabel f.eks. ved at bord, internet, strøm og online nyheder bliver standard på alle mellemlange og lange rejser.

GOD KOLLEKTIV TRAFIK KRÆVER EFFEKTIVT SAMARBEJDE

Midttrafik vil gøre en stor indsats for at ændre bussernes omdømme, der hvor vi har indflydelse. Men et bedre produkt og en stabil drift kræver også et tæt samspil med bestillere og leverandører.

Kommunerne kan være med til at sikre, at stoppestedet giver et godt førstehåndsindtryk - både til nuværende kunder og bilister, som kører forbi. Kommunerne kan også være med til at sikre god fremkommelighed for busserne, på den korte bane når sne eller grene gør det vanskeligt at komme frem, og på den lange bane ved at investere i busbaner, signalprioritering, bedre publikumsfaciliteter osv. Når trafikken bliver udfordret af store vejarbejder, kræver det en særlig indsats af parterne samt kreativitet og midlertidige investeringer i f.eks. ændrede køreplaner, ekstra dubleringer, støtte til fremkommelighed mv.



Midttrafik og bestillerne har tillige en fælles opgave med at varsle større ruteændringer og -nedlæggelser i god tid. Ændringer i rutenettet skaber utryghed, og kunderne har krav på ren besked, hvis de fortsat skal have tillid til Midttrafik. En engelsk undersøgelse fra 2012 viser, at borgerne bliver følelsesmæssigt påvirket af ændringer i serviceniveauet, så selv små ændringer i transportvanerne giver anledning til vedvarende utilfredshed, der ofte giver overvejelser om helt at droppe brugen af kollektiv trafik. Undersøgelsen konkluderer, at ændringer i serviceniveauet skal varsles i meget god tid, og at der skal bruges mange ressourcer på at informere om alternative muligheder og håndtere borgernes utilfredshed.

Vi har lagt mødet med kunderne i hænderne på leverandørerne. Det stiller krav om dygtige leverandører, der forstår det ansvar, det er at få deres ansatte til at levere en god service hver gang. Der er fortsat brug for en vis ensretning, så kunderne får samme service, uanset hvilket selskab der kører ruten. Der skal fortsat arbejdes med uddannelse af chauffører, og der skal sættes mål for den service, Midttrafik forventer, der skal leveres i kontaktpunkter mellem busselskabet og kunden.



DEN KOLLEKTIVE TRAFIKS NYTTEVÆRDI

Kollektiv trafik er ikke kun en serviceudgift, men også en investering der kan give samfundsmæssigt udbytte. Kollektiv trafik øger mobiliteten og skaber mulighed for, at borgerne lettere får en uddannelse, er i arbejde og deltager i samfundets service- og fritidsaktiviteter. Kollektiv trafik kan også skabe vækst og beskæftigelse i og omkring byerne, hvis den er effektiv og attraktiv.

Kollektiv trafik kan bidrage til et bedre miljø, når den bliver brugt af flere, og den kan mindske trængslen i og mellem større byer, ligesom den kan reducere antallet af uheld i trafikken. I landområder kan flextrafik være det gode supplement, der sikrer borgerne et alternativ til privatbilen.

FLEXTRAFIK

Flextrafik er et godt alternativ til den almindelige kollektive trafik i tyndt befolkede områder, hvor det ikke er rentabelt og miljømæssigt fornuftigt med store busser. Det er et vilkår, at flexkur og teletaxa nogle steder er eneste mulighed for kollektiv trafik. Midttrafik skal derfor tilbyde bestillere og kunder en attraktiv flextrafik-pakke.

Stadig flere kommuner støtter flexkur og teletaxa som erstatning for eller supplement til den traditionelle kollektive trafik. For Midttrafik er det en central opgave at sikre, at flextrafik koordineres med øvrige transportformer fx bus og tog. Der skal fortsat være fokus på indsættelse af mindre busser, hvis behovet tilsiger det.



MÅL:

**FLERE TILFREDSE
KUNDER**





INDSATSER

TILFREDSE
KUNDER

OMDØMME

KUNDEFOKUS

KVALITET

” Det siger sig selv, at jo bedre oplevelse, jo større loyalitet. Når Midttrafik leverer et attraktivt produkt, er der mulighed for flere indtægter, fordi kunderne rejser mere og anbefaler os til andre. Flere indtægter åbner for udvikling og fornyelse, og et bedre produkt gør os i stand til lettere at fastholde kunderne og på sigt at tiltrække nye.



De unge skal synes, bussen er cool - de er jo fremtidens kunder





GODT OMDØMME BLANDT KUNDER OG BORGERE

Omdømmet er populært sagt kunders, borgeres og interessenters vurdering af Midttrafik. Omdømmet måles på graden af tillid, respekt og gode oplevelser, som kunderne har, når de rejser med os. Et godt omdømme gør vi os fortjent til, når vi leverer hver gang, og når vi holder det, vi lover, men der findes også måder, hvorpå vi selv kan påvirke omdømmet. Det er blandt andet ved at være åbne over for pressen, ved at fortælle kunder og borgere om de gode initiativer i den kollektive trafik og ved hurtigt og venligt at løse kundernes problemer, når vi af og til svigter.

KONTAKT OG SAMARBEJDE MED MEDIER

Midttrafik vil påvirke omdømmet gennem medierne ved at være åbne og tilgængelige, når pressen vil have en kommentar, og ved at være proaktive når vi har gode nyheder. Målet er, at Midttrafik er med til at sætte dagsordenen i medierne.

BRANDING SKABER GENKENDELSE

Midttrafik skal fremstå mere positivt i kundernes bevidsthed. Det kræver, at vi får opbygget en fælles identitet, et fælles sprog og en serviceorienteret kultur for alle, der arbejder tæt på kunderne. Målet er, at kunderne oplever et godt og konsistent serviceniveau, uanset hvem de er, og hvor i regionen de rejser.

Midttrafik vil også påvirke omdømmet ved at fortælle om den kollektive trafiks miljømæssige fordele for den enkelte og for samfundet. Målet er, at flere kunder og borgere forbinder den kollektive trafik med et miljøvenligt valg.

Et godt omdømme handler også om de associationer, kunder eller borgere får, når de ser eller møder Midttrafik. Vi skal forbindes med tillid, pæne og letgenkendelige busser, høj service osv. Når vi kommunikerer med kunder, skal stilen være personlig, frisk og uhøjtidelig. Når vi markedsfører vores produkter, skal det være med et humoristisk og personligt touch. Midttrafik vil fremover deltage i events, hvor transport indgår, og hvor vi kan møde kunderne i øjenhøjde - det er fx på festivaller og på messer. Målet er, at kunderne forbinder Midttrafik med noget godt, og med noget der har betydning for deres hverdag. Midttrafik udarbejder en konkret brandingstrategi, der uddyber målene.

ØGET KUNDEFOKUS

I de senere år har Midttrafik arbejdet målrettet for at gøre både medarbejdere, processer og produkter mere kundeorienterede. Det er fx foregået gennem incitamenter i kontrakterne, gennem uddannelse af chauffører og salgspersonale samt hurtigere og mere personlig dialog på Facebook. Der er fortsat behov for, at vi får mere viden om, hvad der gør de forskellige kundegrupper tilfredse, og at vi i relation til det bliver mere præcise på indsatser og mål på hvert eneste område, hvor vi er i kontakt med kunderne.

BRUGERINDFLYDELSE

Midttrafik skal kunne levere det, kunderne vil have, ligesom kunderne nu engang bedst ved, hvad der virker og ikke virker. Derfor er det nødvendigt, at vi bruger mere tid på at udvikle produkter og løsninger i fællesskab med kunderne. Det kan f.eks. være indretning af busser og udvikling af serviceydelse. Målet er, at Midttrafik fremstår som borgernes trafikselskab, at vi lytter til deres forbedringsforslag og at vi omsætter idéerne til et bedre produkt.

IT FOR KUNDERNES SKYLD

Hjælpen skal være lige ved hånden, når kunderne er på farten. Og det uanset, om de søger rejseinformation, vil betale, vil klage, eller har glemt en taske. Folketinget har vedtaget loven om obligatorisk digital selvbetjening. Det giver en række forpligtelser og muligheder i overgangen til digital selvbetjening, som Midttrafik skal indtænke i it-strategien. I it-strategien indgår også køb af billetter og kort gennem rejsekort, mobil-apps mv. under forudsætning af, at bestillerne vil investere i det. Målet er, at rejsen bliver lettere, og at Midttrafik får frigivet ressourcer til udvikling, fordi kunderne i højere grad kan betjene sig selv.

VI ER, HVOR KUNDERNE ER

Midttrafik vil være synlig på de medier, hvor de unge er - det er fx på Facebook og Twitter. Her tilbyder vi rejseinformation, information om driften, driftforstyrrelser og svar på ris/ros. Facebook og Twitter skal også bruges til at inddrage kunderne i produktudviklingen. Målet er, at vi altid ved, hvad kunderne mener om Midttrafik, og at vi hurtigt kan reagere på eventuelle svigt.



MÅLRETTET MARKEDSFØRING

Midttrafik har i de senere år lavet markedsføring specielt målrettet de unge kunder med henblik på at forbedre omdømmet (fx Bussen). Midttrafik vil én gang årligt lave en markedsføringsplan, der især er målrettet de unge kunder. Målet er, at det skal blive lidt mere cool at tage bussen.

ET PRODUKT AF HØJ KVALITET

Kunderne betaler for rejsen, så de har med rette en forventning om, at bussen kommer til tiden, at den er ren, at de får besked, hvis en tur ikke køres osv. Vi har allerede igangsat forskellige initiativer, der skal gøre kvaliteten bedre f.eks. kvalitetskontrol og uddannelse. Men der er fortsat behov for fokus på at få en ensartet høj kvalitet, og at vi får fastlagt og kommunikeret, hvad kunderne kan forvente, når de rejser med os.



BUSSER EFTER KUNDERNES BEHOV

Det er svært at konkurrere med bilens hurtighed og fleksibilitet, men til gengæld kan vi gøre rejsetiden mere attraktiv ved at give kunderne mulighed for at arbejde, studere eller slappe af. På den måde reducerer vi også den oplevede rejsetid. Kunderne skal inddrages, inden vi træffer beslutning om komfortniveaet på de forskellige kørselstyper. Når kunderne er hørt, skal Midttrafik udarbejde en plan for, hvordan busserne gradvist opgraderes. Målet er, at kunderne bliver mere tilfredse med rejsen.

KVALITET

Forudsætningen for, at kunderne bliver tilfredse, er, at kvaliteten svarer til deres forventninger. Midttrafik måler på de ting, der betyder noget for kunderne, og som lige nu er, at bussen kører til tiden, at den er ren, og at den køres af en venlig chauffør.

Kvalitet er også, at stoppestedet og publikumsfaciliteterne er i orden. Det er kommunerne, der har ansvaret, men Midttrafik skal lave en plan for, hvordan der i samarbejde med kommunerne opnås en bedre og mere ensartet standard.

Når der af og til er noget, som forstyrrer bustrafikken, skal kunderne have hurtig og præcis besked f.eks. via Facebook og hjemmeside. Det er vigtigt, at Midttrafik kan dokumentere en rettidighed, så det kan kommunikeres til kunder og borgere, og at vi viser handlekraft de steder, hvor vi kan påvirke udfaldet.

Hvis Midttrafik svigter, skal kunden mærke, at vi gør alt, hvad der er muligt for at udbedre skaden - og det uanset hvor på rejsen, problemet opstår, og hvem der har skylden. Midttrafik skal sikre, at kunderne har kendskab til rejsegarantien, og at flere får mulighed for at bruge den.

Flere tilfredse kunder giver også flere rejser. Bestillerne afgør kørselsomfanget, men Midttrafik sætter sig som mål, at antal rejsende pr. køreplantage vokser med 1% om året.

”Kunderne skal altid være i fokus, derfor er løbende dialog vigtigt

MÅL:

DYGTIGE

LEVERANDØRER



” For at nå målet om flere tilfredse kunder, er det nødvendigt, at vi har dygtige leverandører med samme ambition og passion for at få tilfredse kunder, som vi selv har.



INDSATSER

DYGTIGE LEVERANDØRER

VILKÅR

SAMARBEJDE OG INDDRAGELSE

UDDANNELSE OG OMDØMME

Mødet med kunderne er lagt i hænderne på leverandørerne og deres medarbejdere. Det stiller krav om et godt dagligt samarbejde, men også præcise aftaler om hvad vi forventer af hinanden, og hvem der gør hvad i relation til mødet med kunden.

Meget er allerede beskrevet i nuværende kontrakter, men med ændrede kundekrav og nye måder at arbejde på (fx Midttrafiks entré på de sociale medier) er der behov for nye fælles mål, nye samarbejdsformer, udvikling af chaufførstaben og endnu flere incitamentter for at gøre kunderne tilfredse.

Vi måler vognmænd og salgssteder på deres evne til at levere sikker drift og gode kundeoplevelser. Midttrafik måles til gengæld på evnen til at give vognmænd og salgssteder de betingelser, der gør dem i stand til at yde deres bedste.

” Midttrafik ønsker dygtige leverandører og en fælles ambition om tilfredse kunder





GODE VILKÅR FOR DYGTIGE LEVERANDØRER

FREMKOMMELIGHED

Selvom god fremkommelighed ikke er Midttrafiks ansvar, påtager vi os opgaven med at hjælpe leverandørerne, så de får så gode vilkår som muligt.

Leverandørerne skal fremover kunne indberette uhensigtsmæssigheder gennem et webbaseret infocenter, hvor de også skal kunne følge status på de indberettede problemer. Bestillerne og Midttrafik får overblik over, hvad der generer kørslen, vores reaktionstider mv.

FRA EXTRANET TIL INFOCENTER

Det nuværende extranet skal udbygges, så der fremover findes et decideret infocenter, hvor leverandørerne får viden om forhold, der påvirker driften. Dette kan fx være servicemål, vejledninger, driftsforstyrrelser, ris og ros fra kunder, information om kampagner, resultater af kundemålinger mv. Infocenteret skal kunne tilgås via hjemmeside og mobiltelefon.

EVALUERING VIA STATUSMØDER

Midttrafik vil også fremover holde faste årlige statusmøder med alle leverandører, hvor samarbejdet, leverancer, mål og evalueringer vil blive gennemgået. Statusmøderne skal sikre, at de aftalte mål og indsats giver de forventede resultater, og at der iværksættes de nødvendige indsats, hvis leverandøren ikke leverer det lovede.

FÆLLES SERVICEMÅL

Midttrafiks kontrakter skal gennemgås og evt. revideres, så det bliver tydeligere, hvad der forventes af leverandørerne der, hvor de har kontakt med kunderne - fx i chaufførens møde med kunden (uniform, imødekommenhed, kommunikation), på kontoret (håndtering af glemte sager, klager, telefonisk vejledning), busstandard, opsætning af materiale i bussen, rettidighed osv. Leverandørerne skal vide, hvad de bliver målt på, og det vil de kunne via infocentret.

FORBEDRET OG SYNLIG KVALITETSKONTROL

Midttrafik har allerede iværksat kvalitetskontrol på de områder, der har betydning for kunden. Fremadrettet skal leverandøren via infocentret kunne se, hvor der er foretaget kontrol, og hvad resultatet er, så leverandøren får mulighed for hurtigt at rette eventuelle fejl og mangler i egen organisation.



Leverandørerne får bonus,
hvis kundetilfredsheden øges

SAMARBEJDE OG INDDRAGELSE

FEEDBACK SYSTEM FOR VIDEN OG LÆRING

Midttrafiks omdømme står på spil, hvis leverandørerne og deres medarbejdere har en oplevelse af, at vi ikke svarer, når de kommer med forslag eller ris og ros. Midttrafik skal oprette et svarsystem, der sikrer, at alle vognmænd, chauffører og salgssteder får svar på deres ris, ros og gode forslag. Alle forslag skal videreformidles i et webbaseret feedback loop, der skal sikre, at andre også kan lære af spørgsmål og svar. Den viden, Midttrafik opnår gennem systemet, skal bruges til at forbedre produkter og processer.

SAMARBEJDSUDVALG

Leverandørerne skal tages med på råd i forhold, der har betydning for drift og planlægning. Midttrafik forpligter sig til samarbejde og dialog i de nedsatte samarbejdsudvalg for henholdsvis busselskaber, taxavognmænd, chauffører og salgssteder. Møder i udvalgene skal holdes med faste annoncerede intervaller, og der skal følges effektivt op på aftaler, der indgås på møderne.

BONUS SOM INCITAMENT

Midttrafik belønner i nogle kontrakter selskaber, der performer godt i forhold til miljømål. Næste skridt er bonus for at skaffe mere tilfredse kunder - først som forsøg, senere som en del af udbuddene. Gennem simple målinger på det, der betyder noget for kunderne, afgør kunderne hvem, der skal have bonus.

UDDANNELSE OG OMDØMME

UDDANNELSE

Gennem fortsættelse af Fly High uddannelsen skal vi sikre, at leverandørernes personaleledere og deres medarbejdere altid har de rigtige kompetencer og er motiverede for at deltage i at nå målet om mere tilfredse kunder.

JOBETS OMDØMME

Midttrafik skal i samarbejde med leverandørerne få chaufførjobbet til at fremstå mere attraktivt, så chaufførerne bliver stolte af deres job, og rekruttering og fastholdelse bliver lettere. Dette skal ske gennem kampagner og events, der på forskellig måde sætter fokus på chaufførens virke.



MÅL:
TILFREDSE
BESTILLERE





” Midttrafiks opgave er at koordinere bestillernes ønsker og omsætte dem til en sammenhængende kollektiv trafik for kunderne inden for den ramme, vi får.

INDSATSER

TILFREDSE
BESTILLERE

VALUE FOR MONEY

GOD RÅDGIVNING

STABIL DRIFT

Kommunerne og regionen ønsker, at den kollektive trafik drives så økonomisk effektivt som muligt, og at driften er stabil med få klager. De ønsker også, at den kollektive trafik bidrager til sociale, miljø- og udviklingsmæssige formål, som er tilpasset befolkningstætheden. Kommunerne og regionen forventer, at Midttrafik leverer kompetent rådgivning og gode beslutninger med en effektiv administration.





VALUE FOR MONEY

Midttrafik skal sikre, at bestillerne får mest muligt kollektiv trafik for pengene, dels gennem en effektiv planlægning og ansvarlig økonomistyring, dels ved at fastholde indtægterne i den kollektive trafik. Midttrafik inviterer løbende til statusmøder med hver enkelt bestiller, hvor serviceniveau, mål, økonomisk ramme og kvalitet gennemgås og evalueres.

GOD RÅDGIVNING

Midttrafik præsenterer muligheder for den kollektive trafik på både overordnet trafikplanlægningsniveau og konkret produktniveau. Overordnet skal den kollektive trafik være en integreret del af den kommunale planlægning - både med henblik på fremkommelighed, lokal markedsføring og sammenhæng med den øvrige kommunale kørsel.

Midttrafik skal kunne komme med forslag til effektiv planlægning, effektivisering og udvikling og dermed sikre, at bestillerne får mest muligt for deres penge. I rådgivningen indgår også miljømål; reduktion af brændstofforbrug, CO2 udslip samt luftforurening.

STABIL DRIFT

Midttrafik skal levere stabil drift med få klager, så bestillerne har tilfredse kunder. Det aftales konkret med hver enkelt bestiller ud fra det serviceniveau, de vil have.

Extranettet skal udbygges, så bestillere får adgang til alle informationer, de har brug for, for at vurdere om Midttrafik præsterer på fx økonomi og kundetilfredshed.

FORUDSÆTNINGER FOR AT FÅ FLERE TILFREDSE KUNDER

An abstract graphic consisting of several thin, white, curved lines that overlap and swirl together, creating a sense of movement and flow. The lines are positioned in the lower right quadrant of the page, partially overlapping the text area.



I SAMARBEJDET MED BESTILLERNE

Planlægningen af den kollektive trafik skal sikre gode og attraktive tilbud til kunderne. Det stiller krav om et smidigt og effektivt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Midttrafik vil sammen med bestillerne lave klare aftaler om rollefordeling, aktiviteter og deadlines mellem parterne. I dag er trafikbestilling en løbende proces, men af hensyn til borgerne er det Midttrafiks ønske, at hovedbestillingerne sker for 2 år ad gangen.

Forholdene ved et stoppested er vigtige for kunderne, når de venter på bussen. Ofte er stoppestedet kundernes første indtryk af busrejsen og derfor med til at påvirke deres oplevelse af den kollektive trafik. Det har stor betydning, at et stoppested er indrettet funktionelt og komfortabelt med læskærm, siddepladser og information. Midttrafik har udarbejdet en stoppestedsvvejledning og en manual for indretning af større stationer.

Kommunerne kan bidrage med god fremkommelighed. I hverdagen er det at sikre en god tilgængelighed til stoppestedet, som skal indrettes og vedligeholdes, så både chauffør og kunder oplever det som sikkert og trygt.

Kommunerne kan også bidrage med gode faciliteter for kombinationsrejser (cykel, bil etc.) til kollektiv trafik.

I SAMARBEJDET MED LEVERANDØRERNE

Midttrafik har iværksat forsøg med at give bonus til de selskaber, der leverer bedst kundetilfredshed. Fremadrettet indarbejdes bonusmodellen i kontrakterne.

PRODUKTER / KØREPLANLÆGNING

Kollektiv trafik skal hænge sammen, hvad enten det er letbane, X Bus, bybus eller flexstur. Midttrafik skal sikre, at det er let for kunderne at bruge hele paletten - herunder også toget.

FOKUS PÅ MILJØ

Midttrafik skal bruge kampagner og aktiviteter til at sætte fokus på den kollektive trafiks miljøfordele.

Midttrafik skal indgå bonusaftaler med leverandørerne om at mindske den kollektive trafiks miljøpåvirkning, og vi skal lave udbud af kørsel, hvor der generelt stilles højere krav til de emissionsnormer, busserne skal overholde.

KUNDER OG MARKED

Midttrafik skal have en større indsigt i, hvad der i bund og grund driver kunderne.

Hvad er kundernes forventninger, behov og ønsker? Hvad skal der til for at gøre dem glade? Hvordan kan vi give dem en positiv oplevelse? Det er vigtige spørgsmål at få svar på, så vi kan designe produkter og processer i overensstemmelse med kundernes præferencer.

INTERNE FORUD- SÆTNINGER FOR AT FÅ FLERE TILFREDSE KUNDER



” Midttrafik skal bidrage til, at kunderne får en god oplevelse og value for money, når de vælger at rejse med os. Vi prioriterer vores ressourcer ud fra vores viden om kundernes behov, og vi arbejder efter tydelige mål, løser opgaverne effektivt og følger op for at sikre gode resultater



ORGANISATIONEN

Direktionen har ansvaret for at sikre, at organiseringen til enhver tid støtter op om Midttrafiks strategi. Udviklingen går mod større og færre enheder, der udnytter ressourcerne mere effektivt, så vi bliver bedre til at imødekomme de ændrede krav, som kunder og interessenter stiller til os. Blandt andet vores samarbejdspartnere, ønsker mere sammenhængende rådgivning og service på tværs af Midttrafik, mens kunderne ønsker løsninger af høj kvalitet uden at skulle forholde sig til organisation og strukturer.

Både kunder og leverandører efterspørger bedre information ved driftsforstyrrelser og hurtigere reaktionstid ved omlægninger, mangel på rettidighed og kapacitetsproblemer, så driftsfunktionen i Kunde- og Driftscenteret udbygges. Et udbygget driftscenter skal også sikre et bedre driftsberedskab ved vejrudfordringer, dubleringskørsel, arrangementskørsel osv. Desuden skal driftscenteret følge op overfor vejmyndighederne, så busserne sikres en bedre fremkommelighed. Endelig skal Kunde- og Driftscenteret sikre en mere ensartet kvalitet og effektivitet i besvarelsen af kundehenvendelser.

Planlægning for busser og flexkørsel er samlet i en afdeling, så Midttrafik i højere grad kan give bestillerne en sammenhængende rådgivning på tværs af produkttyper.

Direktionssekretariatet skal sikre øget fokus på forskellige større udviklingsprojekter som fx strategisk kommunikation, branding, presse, organisations- og lederudvikling.

Midttrafik gennemfører kompetenceudvikling både internt overfor ledere og medarbejdere og eksternt overfor chauffører og driftsledere i samarbejde med busselskaber.

I 2013-2016 vil kompetenceudviklingen især fokusere på, at Midttrafiks medarbejdere bliver mere kundeorienterede og forandringsparate - og lærer rådgiverrollen i forhold til leverandører og bestillere. Eksternt fortsætter Fly High I, hvor der fokuseres på kundeservice, og Fly High II, hvor der arbejdes med muligheder og udfordringer i mødet med forskellige kundetyper.

FOKUS PÅ MÅLSTYRING

Midttrafik har aktivitets- og målstyring for at sikre gennemførelse af strategien. En række nøgleaktiviteter er blevet udpeget som centrale, og der er lavet konkrete mål for disse aktiviteter. På en række vigtige drifts- og udviklingsopgaver er der fastsat mål, som gælder hele organisationen. Der måles fx på telefonbesvarelse, på sagsbehandlingstiden, på samarbejdet internt og eksternt og på vores evne til at gennemføre projekter til tiden. Målene skal fastholde fokus på konstant at blive bedre, samt sikre at organisationen fremstår holistisk, så kunderne tilbydes et ensartet produkt og samme service. For personalet er der sat tværgående mål for sygefravær, medarbejderomsætning og medarbejdertilfredshed.

For at kunne følge op på aktiviteter og mål indsamles og bearbejdes data hver måned og samles i en ledelsesrapport, så ledelsen i fællesskab kan vurdere målopfyldelsen og drøfte evt. ændrede prioriteringer, løbende forbedringer og udvikling. Ledelsesrapporten giver desuden medarbejderne indblik i aktiviteterne på tværs af organisationen.

” Konsekvent målstyring skærper
Midttrafiks fokus på altid at have
styr på fakta

FOKUS PÅ KVALITET

Midttrafik øger fokus på kvalitetsopfølgning overfor busselskaberne. Hensigten er at sikre hurtig, effektiv og ensartet kvalitetsopfølgning over for busselskaberne, når der konstateres kvalitetsbrister. Kvalitetsbrist vurderes af Midttrafiks trafikkontrollører, der gennemfører systematisk kvalitetskontrol, ligesom der løbende sker indberetninger fra kunder, som der altid følges op på. Alle busselskaber inviteres til årlige statusmøder med Midttrafik, hvor kvaliteten drøftes.

STYR PÅ ØKONOMIEN

Det er afgørende, at der er styr på økonomien. Midttrafik skal altid anbefale bestillerne de økonomisk mest effektive transportløsninger og sørge for effektiv opfølgning på både udgifts- og indtægtssiden, hvad enten det drejer sig om bus, taxa eller tog. Midttrafik afrapporterer hvert kvartal herom på ekstranettet. Måtte der være afvigelser skal Midttrafik i tide varsko bestillerne sammen med anbefalinger til løsninger.

Midttrafik arbejder konstant på at effektivisere sin administration. Der er løbende fokus på at målrette indsatsen mod de mål, som Bestyrelsen har fastlagt, og at sikre at indsatsen fører til resultater. Organisation og opgaveløsningen optimeres løbende for at sikre, at ressourcerne anvendes bedst muligt for at opnå de resultater, som forventes af Midttrafik.



STRATEGIPLAN 2013-2016

Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

midttrafik.dk
facebook.com/midttrafikDK



midttrafik

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 5**

Årsberetning

2012

ÅRSBERETNING 2012



midttrafik

ÅRSBERETNING 2012 **INDHOLD**

Indhold	04
Forord	06
Kort om Midttrafik	08
“Bussen” imagekampagne	10
Flere ændringer af køreplanerne i 2012	15
Glimt af årets gang i Midttrafik 2012	21
Flyvefærdig service med Fly High II	28
Ny miljøvenlig minibus i Viborgs bybillede	34
Flextrafik tilpasser sig kundernes behov	38
Letbanen er ved at blive realiseret	42
Seminar om kundetilfredshed	44
Fremme i skoene med busbilletter via mobilen	46
Et nyt og mere attraktivt extranet	50
På mixtur mellem Aarhus og Herning	52
Strategiplanens mål 2013-2016	58
Nemmere kundekontakt - bedre dialog	62
Lukning af rutebilstationer	66
Hvad skal der ske i 2013 og frem?	68
Regnskab og nøgletal 2012	72

MIDTTRAFIK ER ET TRAFIKSELSKAB

Vi varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive bustrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S.

FORORD



SÅ KØRER DET LETTERE TAG BUSSEN

Med Bussen, Midttrafiks reklamefilm, fik vi ved hjælp af humor sat fokus på en hel masse af de fordele, der er ved at tage bussen. Midttrafik har fået vældig meget opmærksomhed, så nu skal vi vise, at vi også kan leve op til forventningerne. Dét skal være fokus nummer ét de kommende år.

POSITIV OMTALE

Filmen fik meget positiv omtale i både ind- og udland, og vandt ikke færre end tre internationale priser. Populariteten giver ikke flere kunder. Men den hjælper både Midttrafik og alle vores dygtige vognmænd og chauffører til at fastholde fokus på, at kunderne skal opleve det som positivt at køre med bus.

PROBLEMER ER TIL FOR AT LØSES

Chauffører har i busser, minibusser og taxaer sørget for, at vores kunder har kunnet komme frem til tiden, fordi driften generelt har været stabil i 2012. Men der har også været udfordringer, især i Aarhus og Silkeborg. I sådanne situationer er det Midttrafiks fornemste opgave at få begrænset problemerne med nogle effektive løsninger, så kunderne igen kan regne med den kollektive trafik. Det er vi aldrig i mål med.

ØKONOMIEN ER SUND

Igen i 2012 overholdt Midttrafik sit budget til administration og fællesomkostninger. Nettoudgifterne til buskørsel blev mindre end budgetteret. Det skyldes flere indtægter – bl.a. fra salget af det meget populære Hypercard til elever under ungdomsuddannelse. Også driften af jernbanerne og handicapkørsel havde færre udgifter end budgetteret. Den sunde økonomi er en god rygstøtte for de kommende år, der kan komme til at byde på store økonomiske udfordringer for Midttrafiks bestillere – kommunerne og regionen.

FOKUS PÅ GODE KUNDEOplevelser

For kunderne er det ikke nok, at bussen kører. Det er også vigtigt, at de har en god oplevelse af turen. Det kræver gode publikumsfaciliteter uden for bussen, dvs. ved stoppesteder og på rutebilstationer, hvilket Midttrafik har gjort meget for at rådgive kommunerne om. Det stiller krav til chaufførens service, og igen i 2012 har Midttrafik haft mange chauffører på Fly High kursus.

ARBEJDET MED OMDØMME

Midttrafik undersøgte i 2012 den kollektive trafiks og Midttrafiks omdømme. En fjerdedel af kunderne, især de unge, synes faktisk ikke, at den kollektive trafik har et godt omdømme. Undersøgelsens resultater peger på en række udfordringer, som Midttrafik vil tage op i de kommende år. Midttrafik gik på Facebook og blev derfor tvunget til hurtigere handlinger overfor kundehenvendelser og bedre inddragelse af kunderne. Rammerne for det projekt er sat med Strategiplan 2013-2016. Strategiplanen opstiller en række initiativer, der skal føre til glade kunder, dygtige leverandører og tilfredse bestillere.

Både dét og en masse andre ting kan du læse mere om i denne årsberetning.

God læselyst!

Jens Erik Sørensen
Direktør

Arne Lægaard
Bestyrelsesformand



Midttrafik ledes af en politisk valgt bestyrelse
Arne Lægaard (V), formand, Holstebro Kommune
Mads Nikolajsen (F), 1. næstformand,
Norddjurs Kommune
Bjarne Schmidt Nielsen (A), 2. næstformand,
Region Midtjylland
Anders Bøge (F), Skive Kommune
Finn Stengel Petersen (A), Herning Kommune
Frank Borch-Olsen (C), Silkeborg Kommune
Hans Bang-Hansen (V), Horsens Kommune
Rabih Azad-Ahmad (B), Aarhus Kommune
Torben Nørregaard (V), Region Midtjylland

Midtjyske Jernbaner A/S

Midttrafik er hovedaktionær i Midtjyske Jernbaner A/S som driver Lemvigbanen og har ansvaret for infrastrukturen på togstrækningen mellem Aarhus og Odder. Midttrafik fører tilsyn med økonomien og administrationen i selskabet. DSB overtog driftsansvaret for togtrafikken på Odderbanen den 9. december 2012, hvor der er etableret samdrift imellem Grenaabanen og Odderbanen.

KORT OM MIDTTRAFIK

Midttrafik er et trafikselskab, der sammen med bus- og taxaselskaber løser opgaver for bestillerne af kollektiv trafik, Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen, til gavn for kunderne.

MIDTTRAFIK PLANLÆGGER

...og koordinerer bustrafikken, så der bliver mest mulig kollektiv trafik for pengene, og størst mulig sammenhæng for kunderne.

MIDTTRAFIK GENNEMFØRER

...udbud og administrerer kontrakter og følger op på den leverede kvalitet.

MIDTTRAFIK HÅNDBERER

...trafikoplægninger ved vejarbejde, udskiftning af køreplaner ved stoppestederne, kontrol af billetter, kvalitet og rådgiver kommunerne om gode publikumsfaciliteter.

MIDTTRAFIK VARETAGER

...den lovbestemte individuelle handicapkørsel for alle kommuner, og for Region Midtjylland også transporten af siddende patienter til regionens sygehuse samt administration af Flextur og forskellige former for kommunal kørsel for de kommuner, der ønsker det.

MIDTTRAFIK FASTLÆGGER

...priser, rejseregler og laver information og markedsføring af den kollektive bustrafik og af trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S. Midttrafik har et letbanesekretariatet og huser anlægsselskabet for den kommende letbane i Aarhus/Østjylland.

MIDTTRAFIK ER MEDEJER

...af Rejseplanen og er bl.a. medlem af Trafikselskaberne i Danmark.

MIDTTRAFIK EJER BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE

...som kører bybusserne i Aarhus og er et selvstændigt forretningsområde, der alene finansieres af Aarhus Kommune.

FINANSIERING

Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørselen, mens Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik plus Midtjyske Jernbaner A/S. ■



*Jeg er
cool*

BUSSEN SKAL VÆRE MERE COOL

– temaet for Midttrafiks store imagekampagne. Den gennemgående holdning blandt de 18-34 årige er, at bussen hovedsagelig er attraktiv for dem, der ikke har så mange penge. Den holdning ville Midttrafik gerne ændre på.

Derfor gik Midttrafik ud med en stor imagekampagne, der dels via filmen "Bussen" skulle fremstille bussen som et moderne transportmiddel, dels via en ny facebook-side skulle gøre det lettere at komme i dialog med de unge. En undersøgelse viste, at hele 31 % af de 18-34 årige ikke mener, at bussen har et godt omdømme, mens hele 46 % mener, den er decideret ikke-attraktiv. De unge vil have en mere tidsvarende bus med moderne services: "Det er klart, at det er noget, vi skal handle på nu. Det er jo i den aldersgruppe, at grunden lægges til de standarder, der siden bliver til familiernes transportvaner og holdninger til kollektiv trafik," siger vicedirektør Mette Julbo.

FACEBOOK ER KUNDERNES STEMME

Både Facebook og en chat på midttrafik.dk skal være steder, hvor Midttrafik som selskab kan få levende kontakt med de unge, som kan komme med ideer og forslag til fornyelser af både bussen og serviceydelse.

Kunderne tog lynhurtigt imod de nye kommunikationskanaler, og Facebook-siden havde over 5.000 fans allerede efter den første måned.

VÆK MED DET STØVEDE IMAGE

Parallelt med Facebook skulle en ny imagefilm også være med til at opgradere omdømmet og sætte gang i tankerne, både hos kunderne og hos alle Midttrafiks medarbejdere i den kollektive trafik. Filmen fremstiller på humoristisk og selvironisk vis bussen som et eftertragtet sted og ikke som et nødvendigt onde. Chaufføren er cool, sæderne er toplækre, der er designeringeklokker, panoramavinduer og mange andre fede ting. "Vi ville gerne vise, at bussen er et utvungent miljø med plads til sjove hændelser, netop fordi man rejser flere sammen, men også at bussen er en pauseknop, hvor tiden er din egen", fortæller Mette Julbo.

fortsættes...

KAMPAGNEN SPILLEDE PÅ ALLE TANGENTER

Kampagnen indeholdt en masse elementer. Der var film på tv og i bio, og busserne var spækket med hængeskilte, plakater, bagrudestreamere og sjove gimmicks. Filmen blev det helt store hit online, da den på kort tid blev set flere millioner gange på YouTube. På kampagnesitet kørte både film og den store konkurrence med de fede præmier, og også internt blev alle sejl sat til. Der var konkurrencer for både chauffører og salgssteder, ligesom salgspersonalet blev inddraget via uddeling af blomster og billetetuier i kampagnelook.



DE INTERNATIONALE MEDIER VAR VILDT BEGEJSTREDE

Lige siden de internationale medier fik øje på filmen, har de dækket den og kampagnen i stort omfang. Den 13. september 2012 blev den – med overskriften "Riding the bus has never been cooler" – udnævnt til "dagens reklame" i amerikanske Adweek. Businessinsider (USA) fulgte samme dag op med overskriften "An Epic Commercial From Denmark Makes Riding The Bus Look Awesome".

USA OG ENGLAND VAR ENIGE...

Allerede dagen efter, dvs. den 14. september, fulgte den britiske udgave af Huffington Post efter med overskriften "The World's Coolest Bus Company Advert". I de følgende dage fortalte andre internationale mediers hjemmesider (herunder LA Times og Time Magazine) og en række blogs også historien om den nye reklame. De fremhævede, at de ejenskaber, man kender ved bussen, nu kunne ses i et helt nyt lys, og de opfordrede deres lokale udbydere af kollektiv trafik til at lægge sig op ad den danske løsning.

Efter den store internationale opmærksomhed tog også de danske medier fat på filmen fra 17. september, hvor de fleste lokale og landsdækkende aviser samt landsdækkende radio og tv var med.

MILLIONER AF SEERE VERDEN OVER

Filmen "Bussen" – eller "The Bus" som den hedder på engelsk – har opnået flere internationale priser. Den ligger på YouTube, hvor den vises på ca. 40 forskellige kanaler og har været vist ca. 3,6 mio. gange siden september. En russisk udgave med russiske undertekster er fx alene vist mere end 100.000 gange. ■



COOL FACTS

Besøgende på coolbus.dk: 21.971

Konkurrencedeltagere: 2906

Visninger på YouTube: 3,6 mio.

Internationale priser:

Guld – Viral Video Award (Jury prisen)

Guld og Grand Prix – Epica Award 2012

Guld – Eurobest 2012

PR konverteret til annonceværdi: kr. 1.5 mio.

Huskeværdi: 53 % af målgruppen husker filmen

Thumbs up: 41 % mener, at filmen har givet dem et mere positivt indtryk af at køre med bus



FLERE ÆNDRINGER AF KØREPLANERNE I 2012

Viborg fik nyt busnet. Aarhus fik omlagt 14 buslinjer pga. vejarbejde. Horsens og Silkeborg fik justeret deres busnet, og landdistrikterne fik mere fokus – bl.a. med mere flextrafik. De nye rutenet i Midtjylland bliver løbende tilpasset.

VIBORG

Mandag den 6. august 2012 fik Viborg et nyt busnet. Midttrafik og Viborg Kommune har sammen udarbejdet et net, som gør det enklere og hurtigere at komme rundt i byen.

BYEN HÆNGER SAMMEN PÅ KRYDS OG TVÆRS

Det nye rutenet består af fire hovedlinjer (plus en servicelinje), der binder byen sammen på tværs af Trappetorvet, så der bliver mindre behov for omstigning. De fem linjer har ensartede afgangstider og driftsperioder og kører i store træk samme vej frem og tilbage. Busserne har fået flere afgang, rejsetiden er blevet kortere, køreplanerne er blevet mere gennemskuelige, og man kan rejse på tværs af Viborg uden at skulle skifte bus.

Der er to knudepunkter, som samtlige bybuslinjer kommer igennem, og hvor det er nemt at skifte mellem busserne.

Det ene er Trappetorvet med den ombyggede bus-terminal, hvorfra der er meget kort til både gågaden, midtbyen, rutebilstationen og banegården. Det andet er selve rutebilstationen. Alt i alt er det blevet nemmere at komme omkring i Viborg.

LOKALT OG REGIONALT VELKOORDINERET

Det nye busnet giver også en bedre opgavefordeling busserne imellem, så de samme områder ikke betjenes af både en bybus, en lokalrute og en regionalrute. Det er spild af ressourcer at køre i hælene på hinanden, og med de to knudepunkter er det blevet nemmere at skifte mellem bybus og oplandsruter.

Oplandet er i øvrigt kommet tættere på Viborg ved, at kørslen på flere lokalruter er blevet udvidet. På hverdage kører ca. 22.000 kunder dagligt med bybus i Viborg. *fortsættes...*



Det nye busnet er udarbejdet i tæt samarbejde med Viborg Kommune og busselskabet Arriva. Tidligt i processen inviterede Midttrafik og Viborg Kommune chaufførerne til et dialogmøde for at få input til det nye busnet. Senere i processen blev chaufførerne introduceret for køreplan og markedsføring, fordi det er vigtigt for os, at chaufførerne føler ejerskab for det nye busnet og er klædt godt på til mødet med kunderne.”

– Simon Skovly, køreplanlægger i Midttrafik

KUNDERNE VAR MED...

Det var vigtigt for Midttrafik og Viborg Kommune at få informeret kunderne i så god tid, at de kunne forberede sig på de nye ruter hen over sommeren. Markedsføringskampagnen blev iværksat allerede den 1. juni, hvor også køreplanen var på gaden og på nettet. Det nye bybusnet blev åbnet officielt den 6. august med snorklipning, taler, balloner, konkurrencer, busguides osv. – med den gulerod, at al bybuskørsel i Viborg ville være gratis den 6. august, hele dagen.

AARHUS

Mandag den 13. august blev starten på en langvarig omlægning af trafikken på Kystvejen i Aarhus, da udviklingen af havnearealerne og etableringen af letbanen blev skudt i gang. Da Kystvejen er en af hovedfærdselsårenerne i Aarhus, var der store kødannelser i vente.

FOR AT MINIMERE FORSINKELSERNE

Eftersom fire vognbaner blev indskrænket til to, vurderede Aarhus Kommune og Midttrafik, at det ville være forbundet med uoverskuelige forsinkelser at fortsætte med buskørsel, mens der var vejarbejde. I stedet valgte man at omlægge de i alt 14 berørte buslinjer – tre bybuslinjer og 11 regionale ruter – til andre køretider og ruteforløb gennem det centrale Aarhus.

Stoppestederne ved Skolebakken og Europaplads blev nedlagt, og fire regionalruter fik ny endestation ved Arkitektskolen på Nørreport.

INFORMATION TIL KUNDERNE I GOD TID

Også her ønskede Aarhus Kommune og Midttrafik at være ude med information i god tid, så infokampagnen startede op den 1. juni, så kunderne kunne nå at forberede sig på ændringerne. Der blev bl.a. lavet en speciel folder til chaufførerne, så også de kunne være forberedt og klar med svar på kundernes spørgsmål, og alle køreplaner for de berørte ruter og linjer kunne ses på Midttrafiks hjemmeside fra begyndelsen af juni.

JUSTERING AF DE NYE AARHUS-KØREPLANER

Hele Aarhus busnet blev lagt om i august 2011 – dels for at forbedre det generelle bustilbud til kunderne, dels for at nedbringe kommunens udgifter til busdrift. Der indløb mange kundeklager over nogle af ruterne, som ikke fungerede efter hensigten. Aarhus Kommune og Midttrafik tog dem til sig, lyttede til kunder og chauffører og lavede passagertællinger og gps-målinger for at afdække virkelighedens driftsproblemer, hvorefter en række køreplaner blev justeret med virkning fra 2. januar 2012 .

Der kom dog også klager, der ikke kunne imødekommes, fordi en så stor omlægning nødvendigvis må fungere som en helhed og derfor ikke kan tilgodes alle detailønsker. Både Aarhus Kommune og Midttrafik er indstillet på, at der nok stadig skal foretages tilretninger, fordi der er forsinkelser og kapacitetsproblemer på nogle ruter. Der vil blive gennemført en samlet evaluering af busnettet i 2014, når der er samlet erfaringer fra en længere periode. *fortsættes...*

INFORMATION TIL KUNDERNE I GOD TID

Erfaringen er, at jo bedre Midttrafik informerer om ændringer i køreplaner, bybusnet og omlægninger, jo lettere bliver skiftet til det nye for kunderne. Det nye bybusnet i Viborg blev fx lanceret med en storstilet kampagne i forbindelse med det nye busnet. Og borgerne var ikke i tvivl om, at der skulle ske noget nyt. Også ved større vejarbejder som fx Kystvejen i Aarhus har det givet gode resultater at informere kunderne i god tid.

”Vi havde placeret busguides ved både universitetet og rutebilstationen den første uge. Allerede efter nogle dage var de arbejdsløse. Kunderne forstod hurtigt omlægningerne og ændrede deres rejsemønstre.

– Frits Hedegaard, køreplanlægger Midttrafik



Nogle kunder oplever, at Aarhus Kommune og Midttrafik er langsomme til at handle. Men når problemerne med fx overfyldte og forsinkede busser varierer fra dag til dag, så kræver det målinger over en længere periode, før vi ved, hvor der skal sættes ind. Vi skal også tage hensyn til Busselskabet Aarhus Sporveje, som skal have køretider til at hænge sammen med chaufførernes vagtplaner. Ændrer man på én linje, får det konsekvenser for vagtplanerne på mange andre linjer.

– Henning Nielsen, specialkonsulent i Midttrafik

LANDOMRÅDERNE

Den kollektive trafik er under pres i landområderne. Derfor gennemførte Midttrafik i efteråret 2011 en stor landdistriktskonference med fokus på forslag til bedre og mere hensigtsmæssig kollektiv betjening i landområderne. Allerede i 2012 kunne man se de første konkrete tiltag af de forslag, konferencen havde frembragt.

BILLIG FLEXTUR BREDER SIG

Både i Ringkøbing-Skjern, Favrskov, Syddjurs og Norddjurs Kommuner har man i 2012 etableret flexitur-ordninger efter den billige model, hvor kunden betaler 4 kr. pr km. – dog mindst 30 kr. pr. tur. Syddjurs og Norddjurs Kommuner har samtidig aftalt, at tilbuddet også gælder på tværs af kommunegrænsen. En tilsvarende aftale er lavet mellem Ringkøbing-Skjern Kommune og Varde Kommune i Sydtrafik.

KOMMENDE HØRINGER

Af andre konkrete initiativer fra konferencen kan nævnes en stoppestedsmanual, som er udsendt til alle kommuner, ligesom det nu sikres at lokalråd og andre foreninger i landområderne nu får direkte besked om Midttrafiks høringer om kommende køreplaner.

Dermed får landsbyerne bedre muligheder for at komme med bemærkninger og ønsker til de kommende køreplaner.

SILKEBORG

Silkeborg fik nyt busnet august 2011, men ikke alle linjerne fungerede efter hensigten. Søndag den 15. januar blev køreplanerne derfor justeret – bl.a. for at imødekomme byens gymnasieelever, der havde besvær med at komme til og fra skole pga. uhenigtsmæssige bustider i forhold til ringetiderne.

HORSENS

Der kom nye køreplaner i Horsens den 5. februar 2012. Øget trafik og vejarbejde havde skabt problemer med at overholde køretiderne i midtbyen, og visse steder manglede busbetjeningen helt. Men da Midttrafik, Horsens Kommune og Arriva gik sammen om en løsning, lykkedes det. ■



GLIMT AF ÅRETS GANG I MIDTTRAFIK 2012

JANUAR

Fri ind- og udstigning ad alle døre i Aarhus bybusser
Aarhus er landskendt for, at kunderne lukkes ind bag i busserne og ud foran. Men det er slut nu. Siden 2. januar 2012 har Aarhus-kunderne måttet bruge alle bussens døre til ind- og udstigning.

Aarhus-køreplaner blev justeret 2. januar

På nogle buslinjer i Aarhus fungerede driften ikke efter hensigten. Derfor har Aarhus Kommune trimmet nogle af køreplanerne – med virkning fra 2. januar 2012.

Silkeborg fik nye bus-køreplaner

Midttrafik lyttede til kritik fra kunderne i Silkeborg – bl.a. byens gymnasieelever, som fik justeret køreplanerne for Silkeborgs bybusser med virkning fra søndag 15. januar 2012.



FEBRUAR

Silkeborg – Aarhus Nord: Tag en gæst med
Pendlerruten 901X har fejret 1 års fødselsdag med vældig tilfredse kunder, der bruger bussens stilzone, arbejdspladser og trådløse internet. Kunder med periodekort kunne i ugerne 5 og 6 invitere en ven gratis med på turen.

Godt nyt for den kollektive trafik

Regeringen investerer en milliard kr. i at forbedre den kollektive trafik og sænker billetpriserne i bus og tog.

MARTS

Harmonisering af handicapkørsel i Region Midtjylland

Handicapkørsel i Aarhus blev 1. marts harmoniseret med andre kommuner i regionen. Det giver bedre service ved bestilling af rejser, højere pris og færre rejser pr. borger.

Danskerne søger deres rejser på mobilen

En milepæl er nået: Januar 2012 blev computeren overhalet af mobil og tablet, da flere kunder søgte deres kollektive rejse via Rejseplanens apps end via rejseplanen.dk.



Rejsekortet i Midttrafik

Bestyrelsen for Midttrafik behandlede den 23. marts en høring i regionen og blandt kommunerne i Midtjylland om indførelse af rejsekortet i Midttrafik. Bestyrelsen er fortsat positiv over for kortet, men en række forhold skulle undersøges nærmere.



APRIL**Bedre service til pressen**

Med oprettelsen af et helt nyt pressekorps blev pressehåndteringen sat i system, og der blev sat døgnvagt på det nye pressenummer **70 20 66 50**

MAJ**Giro d'Italia cykelløbet berørte mange busruter**

I 2012 startede det verdenskendte italienske cykelløb Giro d'Italia i Danmark. Det foregik 5.-7. maj og lagde et vældigt pres på de busser, der kørte langs ruten. Herning, Horsens og Odder fik lavet særkøreplaner for ca. 100 ruter.

**Danmarks første letbane vedtaget i Folketinget**

Folketinget vedtog tirsdag 8. maj 2012 lov om Aarhus Letbane I/S (L 77), hvorved lovgrundlaget for anlæggelsen af 1. etape af letbanen i Østjylland var på plads.

**Nye miljøvenlige busser udleder færre partikler**

Midttrafiks kunder på rute 53 (Viborg-Herning) kan nu glæde sig over, at de kører med miljøvenlige busser, som opfylder den høje EEV standard (= Enhanced Environmentally friendly Vehicle), der er Europas skrappeste standard for udstødningsgas.

JUNI**Buskunder i Randers kan købe billet på mobilen**

Fra 1. juni 2012 kan Midttrafiks kunder købe kontantbilletter til bybuszonerne 80 og 81 i Randers via en gratis app til deres smartphone.

**Salg og information på seks rutebilstationer**

Som et resultat af Midttrafiks salgsstrategi lukker salg og information i Herning, Holstebro, Ringkøbing, Viborg, Skive og Skjern. Kunderne skal fremover søge information og købe billetter og kort andre steder end på rutebilstationerne.

JUNI**Ny hurtig og direkte busrute til Djurs Sommerland**

Nu kører der en mere direkte rute 400 mellem Aarhus og Nimtofte, hvor kunderne kan tage bussen til Djurs Sommerland og få rabat. Det koster kun 245 kr. for en kombineret entrébillet og busbillet til/fra forlystelsesparken.

**JULI****Slut med kortbetaling i Aarhus-busserne fra 1. juli**

Fra 1. juli 2012 kan man ikke længere betale med dankort i de aarhusianske bybusser. Leverandøren har ikke fundet en pålidelig løsning til kortbetalingen, som derfor alt for ofte har voldt problemer.

**Gratis bybuskørsel i Holstebro**

Holstebro var vært for et stort spejderstævne i uge 30. Spejderne og alle andre kunne køre gratis med bybus hele ugen. Det var der rigtig mange, der gjorde.

HOP GRATIS PÅ BYBUSSEN I UGE 30

Vi fejrer det store spejderstævne med GRATIS KØRSEL i alle bybusser i Holstebro i hele uge 30.

Velkommen i bussen, vi glæder os til at se dig.

AUGUST**Nyt bybusnet i Viborg**

Mandag 6. august 2012 fik Viborg et nyt busnet, som gør det enklere og hurtigere at komme rundt både i og omkring byen med bus.

Nye tider - nye ruter

Hop rigtigt på bussen fra **1. juli 2012**

Lokalbusserne i Viborg får nye tider, og nogle stoppesteder flyttes. Ruterne 711, 712, 751, 770 og 50 får flere afgange. Det betyder, at du nemmere kan tage bussen ind til Viborg for at arbejde, handle eller gøre brug af byens øvrige tilbud.

Ruterne 711 og 712 kører ikke længere til Trappetorvet.

midttrafik



AUGUST

Store busomlægninger i Aarhus

Den 13. august blev flere bybuslinjer og regionale busruter lagt om i forbindelse med det store vejarbejde på Kystvejen.

**Kampagnetilbud Randers-Aarhus – stor rabat**

Fra 13. august blev der indsat flere X-Busser mellem Aarhus og Randers. Det fejrede vi med et kampagnetilbud, hvor vi i perioden august-oktober gav 300 kroners rabat pr. måned på periodekort til buspendlerne.

Forsøg i Viborg med miljørigtig minibus

Midttrafik og Viborg Kommune testede, om kørslen på de nye servicelinjer S1 og S2 i Viborgs busnet kunne udføres med en minibus, som udleder mindre CO2. Midttrafik og busselskabet Arriva lejede en til at køre i ca. tre måneder for at samle erfaringer.



SEPTEMBER

Bussen skal være cool – premiere på ny film

Midttrafik gik i luften med en stor imagekampagne, der skulle gøre bussen mere cool. Med filmen "Bussen" blev der vendt op og ned på busrejsen og via Facebook og chat blev der åbnet op for direkte dialog og feedback fra kunderne.

**Samdrift af Odderbanen og Grenåbanen**

Aftalen om samdrift mellem Odderbanen og Grenåbanen faldt endelig på plads den 26. september. Fra den 9. december kører toget hele strækningen Odder – Grenaa og kunderne undgår skift på Aarhus H.



OKTOBER**Seminar om kundetilfredshed for busselskaber**

I oktober afholdt Midttrafik et seminar for busselskaber og medlemmerne af Midttrafiks bestyrelse og repræsentantskab. Målet med seminaret var at få drøftet, hvordan Midttrafik og busselskaberne i fællesskab kan øge kundernes tilfredshed og tiltrække flere kunder. Det kom der bl.a. en ny udbudsstrategi ud af.

**Midttrafik og Arriva fortsætter samarbejdet**

Mixtur har nået sin endestation, men Midttrafik og Arriva Danmark har underskrevet en samarbejdsaftale og vil fortsat skabe sammenhængende rejser mellem Herning og Aarhus.

**Tilbud om teletaxa i Horsens**

Fra 1. november 2012 kan alle beboere i landområderne omkring Horsens køre med teletaxa, hvis de har min. 1 km. til de større busruter. Ordningen blev indført som et supplement til skolebusser og lokalruter. Prisen for teletaxa er den samme som for en busbillet.

NOVEMBER**Imagefilmen "Bussen" vinder 3 internationale awards:**

Guld – Viral Video Award (Juryprisen)

Guld og Grand Prix – Epica Award 2012

Guld – Eurobest 2012

**DECEMBER****Ny trafikterminal indviet i Silkeborg**

I Silkeborg er der nu skabt sammenhæng mellem bybusser, regionalbusser og tog, og efter et par års forberedelser blev den nye trafikterminal på Drewsensvej ved banegården officielt indviet.



DECEMBER

Natbusser i december måned

Natbusserne blev sat ind, da den søde juletid og de mange julefrokoster nærmede sig. De kørte mange steder i regionen fra natten efter 23. november 2012 og året ud.

Gratis julekørsel på den nye Aarhus Nærbane

Fra søndag 9. december kørte toget for første gang den fulde strækning mellem Grenaa og Odder, uden at kunderne skulle skifte i Aarhus.



Midttrafik, DSB og Region Midtjylland fejrede samdriften mellem Odderbanen og Grenaa-banen den 8. december på Odder station med musik, pandekager og taler ved transportminister Henrik Dam Kristensen, regionsrådsformand Bent Hansen, Borgmester Elvin J. Hansen og formand for Midtjyske Jernbaner Bjarne Schmidt Hansen. Alle kunder kunne køre gratis med de tre sidste weekender op til jul.







**FLY HIGH
NO. 2**

FLYVEFÆRDIG SERVICE MED FLY HIGH II

I 2011 gennemførte 1500 buschauffører Midttrafiks efteruddannelse Fly High, og året efter kom der flere til. I dag har i alt 80 % af de buschauffører, der kører for Midttrafik, gennemført Fly High uddannelsen.

Fly High uddannelsen beskæftiger sig med kundesevice. Gode og dygtige chauffører giver glade og tilfredse kunder, derfor er chaufføruddannelse et højt prioriteret indsatsområde for Midttrafik.

"Det starter, når vi giver hånd i døren, så kan jeg se, at det bliver en god dag," fortæller instruktør Carsten Brandt, når han skal forklare, hvorfor Midttrafik får så positive tilbagemeldinger fra chaufførerne på Fly High II. Der er en rigtig god kontakt mellem instruktører og chauffører.

HVORFOR VIRKER FLY HIGH?

Undervisningsformen er inddragende, og instruktørerne er lyttende over for chaufførernes holdninger og erfaringer. Hos Midttrafik er der ingen tvivl om, at begge instruktører er rigtig glade for at møde dem – og omvendt. Et par chauffører fortæller, at selv om det måske kan være lidt tørt at beskæftige sig med håndtering af konflikter – såsom "det psykolo-

giske lyskryds" fx – så er både Carsten og Henrik (de to instruktører; red) gode til at præsentere tingene med lune og gode eksempler. "De får altid alle med," er de to chauffører enige om.

EKSTERNAT-UNDERVISNING

Også rammerne for Fly High er med til at gøre uddannelsen populær. Al undervisning afholdes fx i spejderhytter og indeholder bl.a. nogle udendørs teambuilding-øvelser undervejs. Disse øvelser er med til at skabe både motivation og stemning, for som en chauffører siger: "Teambuilding-øvelserne er gode. De kører alle sammen på vores evne til at samarbejde, og vi får gang på gang bevist, hvor meget nemmere tingene går, hvis vi lige stopper op og lytter til hinanden, og så måske prøver tingene i fælleskab". Parallellen til den gode kundedialog er ikke svær at få øje på, og den går tilsyneladende rent ind hos chaufførerne. *fortsættes...*

FULD FORPLEJNING, NATURLIGVIS

Både instruktørerne og Midttrafik er optaget af at give chaufførerne en god oplevelse, så der bliver også lagt vægt på, at der skal serveres en god frokost – hvilket betyder mere, end man måske skulle tro. Således skriver en glad chauffør i sin evaluering: "Forplejningen lå LANGT over forventning og vil kunne give køkkenchefen på D'Angleterre lidt at tænke over".

KLAR TIL FLY HIGH II

I 2012 introducerede Midttrafik så næste step i chaufføruddannelsen. Fly High II er andet modul i chaufføruddannelsen, som man kun kan deltage på, hvis man har gennemført det første. Indtil videre har 215 chauffører gennemført Fly High II, og flere vil følge efter i løbet af 2013 – bl.a. 580 chauffører fra Busselskabet Aarhus Sporveje. Fly High II bygger videre på fokusområderne fra Fly High. Også her er kundeservice centralt, og teorierne fra første modul bliver genopfrisket på Fly High II.

FRA HOLDNING TIL HANDLING

Til sidst i forløbet bliver der opstillet en handlingsplan for chaufførerne, der beskæftiger sig med tre hovedemner:

Hvad foreslår jeg, at mit busselskab bør gøre?

Hvad vil jeg gøre for at forbedre kundetilfredsheden?

Hvad vil jeg gøre for at forbedre chaufførjobbets omdømme?

Handlingsplanen giver chaufføren nogle helt konkrete mål at arbejde videre med både i bussen og sammen med deres busselskab.

TRÆNING I KONFLIKTHÅNDTERING

Kundetilfredsheden bliver en del af kurset, når instruktørerne tager fat om nogle af de kundenvendelser, Midttrafik modtager. Her diskuteres kundernes oplevelse af givne situationer og chaufførernes muligheder for at håndtere eventuelle konfliktsituationer på en konstruktiv måde. Emnet munder ud i udformningen af en såkaldt "kundeservice-trappe", der beskriver de forskellige niveauer af kundeophidselse, chaufførerne kan komme ud for. Kundeservice-trappen bliver herefter udleveret i en lamineret, taskevenlig udgave – til stor tilfredshed for chaufførerne, fordi der på bagsiden gives gode råd til, hvad man konkret kan gøre, hvis en kunde allerede er oprevet eller åbenlyst fjendtlig. En stor hjælp, synes de fleste.

BEDRE INTERN DIALOG...

Udover chaufførernes øgede bevidsthed om service og kundeførelse fungerer Fly High II også som et effektivt kommunikationsmiddel mellem chauffører og Midttrafik. Parterne kommer tættere på hinanden. Der bliver lavet en kobling mellem Midttrafiks strategi og chaufførernes dagligdag. "Chaufførerne bliver partnere i Midttrafiks strategi og føler, at de bliver mødt og lyttet til", forklarer Carsten Brandt. Fx ved gennemgangen af A kontrakter, hvor chaufførerne bliver bedt om deres holdninger til, hvordan et udbud kan se ud, hvad Midttrafik bør være opmærksom på, og hvordan de sammen kan sikre en høj kvalitet i busserne.

fortsættes...



... OG GENSIDIG FORSTÅELSE

Carsten Brandt peger på, at forbindelsen mellem Midttrafik og chauffører kan styrkes yderligere med en mere direkte kontakt mellem køreplanlæggere og chauffører. Koblingen mellem Midttrafik og chaufførernes daglige arbejde øger den gensidige forståelse for den ramme, begge parter arbejder inden for, og forbedrer dermed vilkårene for en god udvikling. En deltager på kurset udtrykker, at kurset har givet ham "en god følelse af, at afstanden mellem chauffører, ledelse og Midttrafik/organisationen er blevet mindre."

ANDRE CHAUFFØRER UDTALER

"(...) et meget interessant indblik i kommende krav til vognmænd der vil operere i Midtjylland".

" (...) En god følelse af, at afstanden mellem chauffører, ledelse og Midttrafik/organisationen er blevet mindre. "Den røde tråd" i (kontinuiteten/videreudbyggelsen af materialet) de 2 moduler begynder for alvor at tage fart og give afkast/resultater blandt såvel chauffører, ledelse og fremfor alt kunderne"

KONKURRENCE I KUNDETILFREDSHED

De busselskaber, som har haft deres chauffører på Fly High, har kunnet tilmelde sig Midttrafiks 'incitamentsforsøg', som kommer til at køre i 2013. Otte busselskaber er med deres chauffører, som skal dyste indbyrdes om at gøre kunderne mest tilfredse på fire parametre:

Generel tilfredshed med den enkelte rejse
Chaufførens venlighed og vejledning
Chaufførens kørsel
Tryghed i bussen

Der bliver foretaget før- og eftermålinger i bussen, og de busselskaber og chauffører, der har størst succes med at gøre kunderne tilfredse, har udsigt til præmier. Resultaterne fra incitamentsmålingerne vil være Midttrafiks input til, hvilket indhold der skal være på et evt. Fly High III kursus. ■

KUNDER VÆRDSÆTTER GOD KUNDESERVICE

Linje 11 chaufførens gode humør gjorde Jesper Frank så glad på en kedelig mandag eftermiddag, at han skrev et rosende indlæg på Midttrafiks facebookside. Og rigtig mange andre kunder var enige med Jesper, viste det sig, da indlægget fik over 1300 likes og 71 positive kommentarer.

Chaufføren hedder Daniel Kruse, som fortæller, at han ser det som sin fornemste opgave at skabe god stemning i bussen: "Jeg får så meget igen, når jeg yder kunderne god service, fortæller Daniel. "Et smil, et par rosende ord eller en sød hilsen, det gør mig helt høj". Den glade chauffør oplever også, at hans gode humør gør det lettere for kunderne at acceptere, hvis han laver en fejl, eller hvis bussen er forsinket.

Jesper Frank giver Daniel ret:

Det er meget lettere for os kunder at acceptere eventuelle forsinkelser, når chaufføren er glad og smilende, for hvis man kommer træt ind i bussen og alligevel får en glad hilsen fra chaufføren, så bliver man også selv glad.

- Jesper Frank, kunde ”



NY MILJØVENLIG MINIBUS I VIBORGS BYBILLEDE

Det er prioriteret i Midttrafiks miljøstrategi at anvende mindre og mere energieffektive busser der, hvor det er hensigtsmæssigt.

I Herning kører der mindre busser aften og weekend. Viborg fortsatte med et vellykket forsøg, da Midttrafik i samarbejde med Arriva og Viborg Kommune hen over sommeren 2012 gennemførte et forsøg med en minibus på to servicelinjer.

Minibussen er en 8 m lang Mercedes Sprinter City 77. Det er en bus med lav indstigning. Der er 12 siddepladser og 5 klapsæder på de to perronarealer, og op til 30 ståpladser. Forsøget skulle vise, om mindre bybusser egnede sig til kørsel i Viborg – og det gør de, viste det sig. Både driftsmæssigt, økonomisk og miljømæssigt var forsøget en succes. Kommunen slog derfor til, og nu indføres minibussen permanent i Viborg.

BRUGERVENLIG

Erfaringerne med bussen var tilfredsstillende for både kunder, chauffører og entreprenør. Kapacitetsmæssigt lever bussen op til behovet, og da den er udstyret som 'en rigtig bybus' med elektroniske skilte, gul bemaling og perronplads, har der ikke været genkendelsesproblemer. Kørestolsbrugerne tog den til sig med det samme.

MILJØRIGTIG OG ØKONOMISK

I forhold til almindelige busser kører minibussen mere end dobbelt så langt på literen, hvorved den reducerer CO2 udslippet med 52 % – plus den er billigere i drift. Ifølge busselskabet er timeprisen ca. 6 % lavere med minibussen.

BONUSORDNING FOR REDUCERET BRÆNDSTOFFORBRUG REDUCERER CO2

Bybuskontrakterne i Randers, Herning, Skive, Horsens og Skanderborg har i de sidste to år givet bonus for lavt brændstofforbrug. Ikke uventet har det været en stor succes, der har fået busselskaberne til at tænke og handle i brændstofbesparende baner, idet de udover selv at spare penge også modtager en økonomisk bonus fra Midttrafik. *fortsættes...*

30 % SPARET BRÆNDSTOF

Ordningens første år var positivt, men i køreplanåret 2011-2012 er der sparet endnu mere brændstof og reduceret endnu mere CO₂. Busselskaberne er nu oppe på at have sparet 20-30 % af det brændstof-forbrug, der var budgetteret med i kontrakterne – det er 4-11 % mere end året før.

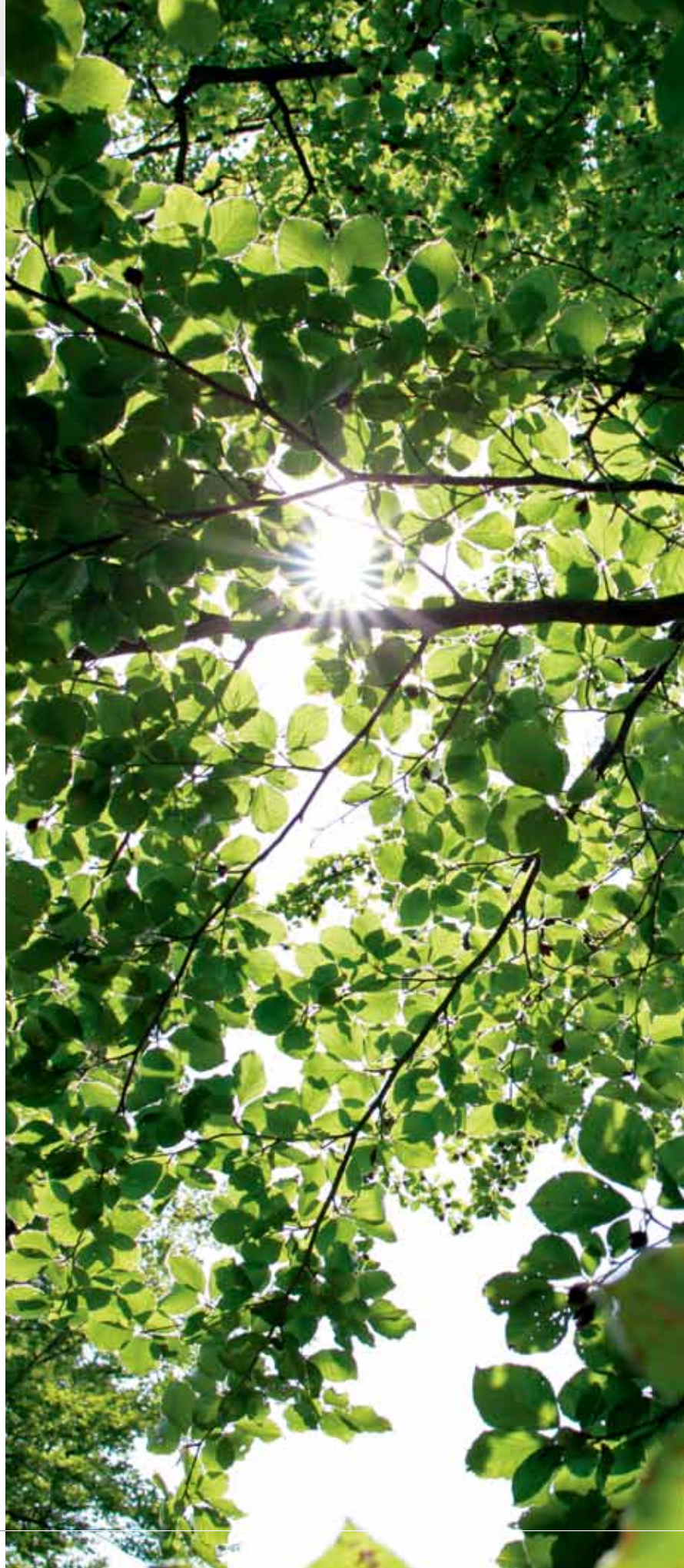
NÆSTEN 2,9 MIO. KR. UDBETALT I BONUS

Besparelserne svarer til en CO₂-reduktion på mellem 40 og 520 tons, og bonusudbetalinger på mellem 70.000 kr. og 1.715.000 kr. De fem byer har i alt sparet 22 % diesel og CO₂ i køreplanåret 2011-2012 – svarende til ca. 350.000 liter diesel og 920 tons CO₂. I alt er der udbetalt næste 2,9 mio. kr. i bonus.

BRUG AF BIODIESEL I DEN KOLLEKTIVE TRAFIK?

Projekt Biobus er et biodieselpjekt, som Midttrafik i 2012 gennemførte sammen med Agro Business Park og Region Midtjylland. Målet med projektet var at kaste lys på de økonomiske, praktiske og miljømæssige konsekvenser ved en højere iblandingsprocent af biodiesel for derved at give udbydere og busselskaber et bedre grundlag at vurdere på.

Informationsmaterialer og beregningsværktøj blev frit tilgængelige for alle interessenter (busselskaber, kommuner, trafikskaber m.fl.). Det ligger på midttrafik.dk/biobus og kan frit bruges ved kommende udbud – både til at rådgive bestillerne og til de busselskaber, der ønsker hjælp til beregning af tilbudspriser til de udbud, der ønsker brug af biodiesel. ■







FLEXTRAFIK TILPASSER SIG KUNDERNES BEHOV

Flextrafik, kalder vi den transport, der ligger uden for ruteplanen og dækker specialtransporter af forskellig karakter. Flextrafik dækker bl.a. handicapkørsel, lægekørsel, patientkørsel og teletaxa – men også individuel dør-til-dør transport, kaldet Flextur.

I sin rolle som koordinator for Flextrafikken anvender Midttrafik et fælles planlægningssystem til at koordinere på tværs af kommune- og regionsgrænser, så der sikres en optimal udnyttelse af alle vogne.

SAMARBEJDE PÅ TVÆRS AF KOMMUNESKEL

Tidligere blev Aarhus Kommunes handicapkørsel koordineret i et selvstændigt system, men den 1. marts 2012 blev to planlægningssystemer til ét. Nu koordineres og planlægges alle kørselstyper for de 19 kommuner og region Midtjylland i ét system, og det har reduceret kørselsomkostningerne for handicapkørsel i Aarhus Kommune betragteligt, at de nu anvender samme udbud og planlægningssystem som de øvrige kommuner.

169 VOGNMÆND OG 2200 BILER

Midttrafik, Sydtrafik og Fynbus gik i 2012 i et fællesudbud, og der blev samlet indgået aftaler med 169 vognmænd og ca. 2200 biler om at udføre Flex-

trafik. Kommunerne havde fokus på alle kørselstyper inden for Flextrafik, men det var især lægekørsel og Flextur, der voksede. Antallet af flexture alene steg med 290 %.

FLEXTRAFIK OMFATTER:

Handicapkørsel

Fritidskørsel for bevægelseshæmmede i samarbejde med 19 kommuner

Patientkørsel til/fra behandling eller undersøgelse på et sygehus (planlægges og udføres i samarbejde med Region Midtjylland).

Forskellige former for kommunal kørsel, der må forventes at stige voldsomt de kommende år.

Flextur supplerer den kollektive trafik med kørsel fra dør-til-dør. Kommunerne yder tilskud til turen; prisen afhænger af den kommune, turen køres i.

fortsættes...

Teletaxa kører i stedet for bussen på tyndt benyttede afgang og i tyndt dækkede områder, dog kun hvis man har ringet og bestilt den på forhånd

Hvordan?

Du kan bestille Flexur på nettet – det kræver et password, som du bestiller, når du er på sitet – eller du kan ringe til Midttrafik på 87 40 83 00 alle hverdage kl. 08-17.

Hvornår?

Flexur skal bestilles 2 timer før, du ønsker at blive afhentet. Der køres alle ugens dage mellem kl. 06 og 24 – blot ikke den 24. og 31. december.

Pris?

Hver enkelt kommune har fastlagt, hvor meget de støtter med. Se mere på midttrafik.dk/flexur

Modtagede opkald

Midttrafiks driftscenter modtog ca. 150.000 opkald.

Besvarelseshastighed

66 % blev besvaret inden for 60 sekunder.

Bestilling via internet

I 2012 blev 4 % af alle handicap- og Flexure bestilt via internettet. ■

FLEXTUR ER I SANDHED FLEXIBEL

Flexitur er et særligt supplement til den kollektive trafik og kan bruges til besøg, fritidsinteresser, læge, indkøb el.lign. Man kan blive flex-transporteret imellem kl. 6 og 24 på alle ugens dage pånær den 24. og 31. december. Der tænkes hverken i stoppesteder eller køreplaner her. Man bliver hentet ved sin dør og bragt tilbage til sin dør – men kører stadig sammen med andre, så turen tilrettelægges ud fra hensynet til alle ombord.

Hvordan? Du kan bestille Flexitur på nettet – det kræver et password, som du bestiller, når du er på sitet – eller du kan ringe til Midttrafik på 87 40 83 00 alle hverdage kl. 08-17.





Letbanen i Aarhusområdet er en udbygning af den kollektive trafik. Første etape går igennem Aarhus ad et 12 kilometers nyt letbanespor og er finansieret, mens anden etape vil fortsætte til Gellerup (Brabrand Aarhus) og Hinnerup (Favrskov Kommune). Senere etaper forventes at komme til at betjene bycentre i Skanderborg, Randers og Silkeborg.

LETBANEN ER VED AT BLIVE REALISERET

Visionen om en letbane i Aarhusområdet er fostret i Letbanesamarbejdet mellem Midttrafik, Region Midtjylland og otte kommuner: Aarhus, Favrskov, Norddjurs, Odder, Randers, Silkeborg, Skanderborg og Syddjurs Kommuner.

ANSVAR

Planlægningen af letbanen har hidtil ligget i et Letbanesekretariat i Midttrafik. I 2012 blev anlægget af etape 1 lagt over i et selvstændigt anlægsselskab, Aarhus Letbane I/S, som finansieres særskilt af Aarhus Kommune, Region Midtjylland og staten. Letbanesekretariatet i Midttrafik finansieres af parterne i Letbanesamarbejdet, driften af etape 1.

FØRSTE ETAPE

Startskuddet til Aarhus Letbane I/S blev givet af Folketinget i maj 2012. Aarhus Letbane I/S blev herefter stiftet i august af de tre ejere: Aarhus Kommune (47,2 %), staten v/ transportministeren (47 %) og Region Midtjylland (5,8 %).

UDBYGNING AF LETBANEN

Samarbejdet mellem Midttrafik, Region Midtjylland og de otte kommuner om udbygningsetaperne ligger fortsat i Letbanesekretariatet under Midttrafik. Her forberedes nu – sammen med Aarhus Kommune, Region Midtjylland og Favrskov Kommune – gennemførelsen af VVM-undersøgelse for Hinnerup- og Brabrandetapen. Forberedelserne omfatter en nærmere fastlæggelse af det forslag, der skal fremlægges i offentlighedsfasen, herunder håndtering af bil- og bustrafik, adgangsforhold til standsningssteder og fastlæggelse af rammerne for et P&R-anlæg ved E45 på Hinnerupetapen. ■



SEMINAR OM KUNDETLILFREDSHED

I oktober 2012 holdt Midttrafik et seminar om kundetilfredshed. Med på seminaret var dels de busselskaber, der kører i kontrakt for Midttrafik, dels medlemmer af Bestyrelsen og Repræsentantskabet

I alt talte seminaret 40 deltagere. Det primære punkt på dagsordenen var at drøfte, hvordan Midttrafik og busselskaberne sammen kan øge kundernes tilfredshed og tiltrække flere kunder. Der var oplæg fra både busselskaber og Midttrafik og en god og konstruktiv debat blandt deltagerne.

Vicedirektør Mette Julbo fortalte om kundernes stigende krav til Midttrafik og kom med eksempler på nogle af de små tiltag, der synes at have givet stor merværdi for buskunderne. Mette Julbo fortalte også om Midttrafiks engagement i de sociale medier. Blandt andet fremhævede hun, hvordan facebook gjorde det muligt at agere både hurtigt og effektivt over for hele grupper af kunder – både når der skal informeres generelt, og når der skal besvares spørgsmål.

Seminaret gav også anledning til, at Midttrafik kunne præsentere sin nye strategi for udbud og kvalitetsopfølgning. Intentionen med den nye strategi er først og fremmest at give busselskaberne et incitament til at præstere ekstra.

Chefkonsulent hos Midttrafik, Svend Aage Ravn, kunne i den forbindelse oplyse, at Midttrafik fremover vil udvide en række kontrakter ved at lægge bonusordninger ind for høj kundetilfredshed for derigennem at tilskynde busselskaberne til at yde en ekstra indsats over for kunderne. Sådanne ordninger vil give de busselskaber, der gør en ekstra indsats, mulighed for en bedre indtjening på deres kontraktkørsel for Midttrafik, fortalte Svend Aage Ravn – måske gennem en kontantbonus, måske gennem en ensidig ret til kontraktforlængelse, eller måske ved at blive stillet bedre i fremtidige udbud.

De nye bonusordninger vil først og fremmest kunne komme på tale i bybusserne, på de regionale ruter og på større lokalruter. Den populære brændstofbonus vil blive bibeholdt for alle busselskaber. Svend Aage Ravn kunne også løfte sløret for, at Midttrafik fremover vil satse mere på at gå i forhandling med busselskaberne, når større kontrakter skal i udbud. Det er busselskaberne selv, der har ytret ønske om at indføre sådanne udbud med forhandling i Midttrafik.



FREMME I SKOENE MED BUSBILLETTER VIA MOBILEN

En mobilbillet er en kontantbillet, der købes via en app på mobiltelefonen. Det har buskunderne i Randers haft adgang til siden 1. juni 2012 – indtil videre som en forsøgsordning.

Kunderne tog godt imod "Randers app'en", da den blev lanceret 1. juni 2012. Den blev markedsført både inden i og uden på bussen, og app'en blev downloadet over tusind gange på relativt kort tid – til iPhones via App Store og til androids via Google Play, gratis selvfølgelig. App'en giver mulighed for at købe kontantbilletter til zone 80 og 81. Kunden betjener sig selv. Det er hurtigt og nemt – og fjerner kundens problem med at skulle tænke på småpenge til bussen.

HVORDAN FOREGÅR BETALINGEN?

App'en installeres på ens smartphone, hvorefter man selv taster sine kreditkortoplysninger ind. Herefter skal man kun indtaste en 6-cifret kode for at købe en eller flere mobilbilletter. Pengene trækkes direkte fra kontoen.

MED TANKE PÅ FREMTIDEN

Mobilbilletten er andet og mere end et smart træk. Det er både praktisk og problemfrit, hvis det fungerer som forventet. Midttrafik har som mål at yde sine kunder optimal service, bl.a. gennem tidsvarende og let tilgængelige løsninger, hvilket ikke mindst de unge kunder efterspørger. Resultatet af forsøgsordningen i Randers vil være med til at afgøre, om mobilbilletten skal gøres til en permanent løsning, der skal udbredes til andre bybusbyer. *fortsættes...*

APP'EN KAN VIDEREUDVIKLES

App'en er i første omgang kun udviklet som en simpel løsning til kontantbilletter og kun inden for et givent zoneområde. Senere vil den kunne udvides til både klippekort, periodekort og et fleksibelt zoneantal, hvis andre kommuner vil investere i og tilslutte sig den nye salgskanal.

FORSØGETS BEGRÆNSNINGER

Interessen for at downloade app'en har været glædelig, men det har endnu ikke afspejlet sig i et tilfredsstillende salg af mobilbilletter, hvilket har noget at gøre med forsøgets begrænsninger: Der er ingen rabatordning tilknyttet app'en, så man kan ikke spare noget ved at købe flere billetter. Det er billigere at køre med periode- eller klippekort og det vælger de faste kunder, viser en kundeundersøgelse i februar 2012.

SKAL – SKAL IKKE?

I det første halvår af forsøget er der blevet solgt 4.280 mobilbilletter i Randers. På årsbasis bliver der dog solgt ca. 300.000 kontantbilletter, hvilket betyder, at salget af mobilbilletter tegner sig for små 3% af det samlede salg. Hvis Midttrafik skal gå mere ind, kræver det, at bestillere vil investere, udbrede og sikre, at det forankres med rejsekortet. ■



BEDRE BUS I RANDERS



VELKOMMEN

[Tilbage til midttrafik.dk](#)[Extranet forsider](#)[Kommune-Region](#)[Rutekørsel](#)[Flextrafik](#)[Chauffør](#)

MIDTTRAFIKS EXTRANET

Her kan Region Midtjylland, de 19 kommuner i regionen, busselskaber, vognmænd og chauffører finde værktøjer samt information om det, Midttrafik beskæftiger sig med.

Et tip! Når du bevæger dig rundt på siderne, så brug "Tilbage" knappen i din browser eller de røde "Tilbage" knapper i venstre menuen for at komme tilbage til din oversigt.

[→ KOMMUNER & REGION](#)[→ RUTEKØRSEL](#)[→ FLEXTAFIK](#)[→ CHAUFFØRER](#)

» [Se kort over Midttrafiks dækningsområde](#)

Til forhandlere af klippekort:

» [Gå til online bestilling af klippekort](#) (åbner i nyt vindue)

Har du kommentarer eller ris og ros til Midttrafiks extranet?

Kontakt venligst Pia Dyhr, Midttrafik: pid@midttrafik.dk

ET NYT OG MERE ATTRAKTIVT EXTRANET

Midttrafik har et extranet med specifik information til bestillere, leverandører og chauffører.

I efteråret 2012 har vi arbejdet med et nyt layout, samtidig med at vi har lavet en opgradering af indholdet på extranettet. Den nye version blev idriftsat primo januar 2013.

Formålet med det nye extranet er at sikre en god og præcis kommunikation med bestillere og leverandører. Men vi vil også gerne gøre det mere attraktivt for vores brugere.

De hidtidige besøgstal viser en relativt lav trafik, og på sigt er det vores mål, at bestillere og leverandører skal vælge extranettet før alt andet, når de søger informationer hos Midttrafik. ■

Herning

Silkeborg



mix  tur

PÅ MIXTUR MELLEM AARHUS OG HERNING

Projekt Mixtur var et samarbejde mellem Midttrafik og Arriva Tog, der havde til formål at skabe bedre sammenhæng mellem bus og tog på strækningen Aarhus-Herning – finansieret af staten.

Projektet kørte i to år og blev afsluttet september 2012. Det gode samarbejde følges op for at sikre den fortsatte koordination mellem bus- og togkørsel. Som led i projektet gennemførte Midttrafik derfor en række undersøgelser både blandt kunder og ikke-kunder, tællinger og fokusgruppe-interviews. Målet var en stigning i passagertal på 5 % i busserne og 20 % i togene.

MÅLET BLEV INDFRIET

Midttrafiks passagertal er vokset med 6 % i busserne, mens Arriva fra 1. kvartal 2010 til 1. kvartal 2012 har fået 12 % flere kunder i togene mellem Herning og Aarhus.

VI VED MERE OM VORES KUNDER

Vores typiske kunde er en yngre kvinde (i alt 60 %), bosat i Aarhus. Kunderne er yngre end ikke-kunderne. Det understreger vigtigheden af at fastholde de unge kunder efter endt uddannelse.

Hver femte Midttrafik/Arriva kunde kører altid med både bus og tog på samme rejse, mens 31 % aldrig gør det. Der er et væsentligt potentiale blandt de eksisterende kunder.

Hele 84 % af kunderne søger rejseinformation via Rejseplanen, mens kun 29 % benytter Arrivas eller Midttrafiks hjemmesider, 20 % tjekker en traditionel køreplan, og 10 % foretrækker personlig betjening.

Selv om 84 % bruger Rejseplanen til informations-søgning, er billetkøb på nettet ikke nær så udbredt. I stedet vælger 47 % at gå til butikken på stationen eller ved stoppestedet, mens 45 % betjener sig selv i billetautomaten. Hhv. 35 % og 23 % har købt billetten på forhånd som hhv. måneds- og klippekort.

fortsættes...

De fleste kunder mener, at de ved, hvornår billetten kan bruges i både tog og bus, og de opfatter ikke billetkøbet som bøvlet. Faktisk er andelen af kunder, der synes billetkøb er besværligt, faldet med 8 % fra 2011 til 2012 – hvorimod zoneinddelingen på tværs af bus og tog fortsat er svær for mange at forstå. Hele 62 % er i tvivl om den tværgående zoneinddeling. Midttrafik er født med 4 takstområder, som vi arbejder for at begrænse. Det kræver meget af togoperatørerne.

Flertallet af kunder ved, at en almindelig togbillet også kan benyttes i bussen. Men når der spørges tættere ind, må flere opgive. Det gælder fx til brugen af tog- og busbilletter mellem Herning og Silkeborg, hvor hele 40 % ikke ved det.

Tid er en vigtig faktor i kundernes fravalg af skift mellem bus og tog: 72 % mener, at et skift øger den samlede rejsetid, mens 48 % mener, at køretiderne for bus og tog passer dårligt sammen.

Et flertal af kunderne oplever ikke for stor gåafstand mellem tog og bus. Dog mener 24 %, at det kan være svært at finde fra det ene transportmiddel til det andet, mens 59 % svarer, at de bliver afbrudt i det de laver, når de skal skifte mellem to transportmidler.

Kunderne er blevet bedt om at prioritere tid i forhold til skift. 46 % prioriterer tiden og vil vælge ruten med skift, hvis den er kortest, mens 43 % foretrækker bekvemmeligheden ved at kunne fuldføre rejsen i samme transportmiddel.

HVOR TILFREDSE ER IKKE-KUNDERNE?

Der er stor tilfredshed med den kollektive trafik blandt de 19 %, mens 46 % blot er tilfredse.

HVAD ER FORDELEN VED BUS OG TOG?

De største fordele ved bus og tog set fra ikke-kundernes side er især muligheden for at slappe af (49 %) og bruge tiden effektivt (25 %), mens 15 % slet ikke ser nogen fordele ved at køre med kollektiv transport.

HVAD ER DEN STØRSTE BARRIERE FOR AT REJSE MED BUS OG TOG?

Det er i høj grad tiden, der vejer tungest imod. For 48 % af ikke-kunderne er forøgelsen af den samlede rejsetid en af de væsentligste årsager til, at de ikke benytter sig af skift mellem bus og tog. For 43 % er det også negativt, at køretiderne for bus og tog ikke passer sammen, ligesom stoppestederne har stor betydning for 40 % af ikke-kunderne.

HVOR SØGER IKKE-KUNDERNE INFORMATION OM REJSEN?

Ikke-kunderne bruger typisk Rejseplanen (54 %), når de søger rejseinformation, mens 48 % benytter Arrivas eller Midttrafiks hjemmesider. Kun 8 % foretrækker personlig betjening og går ned på stationen og spørger, mens 13 % tjekker en traditionel køreplan.

HVOR PEGER UNDERSØGELSERNE HEN?

Ca. en tredjedel af Midttrafiks kunder skifter mellem bus og tog, og de fleste skift sker i Skanderborg og Silkeborg. Derfor bør der fortsat arbejdes på at sikre den bedst mulige skiftesituation. Mange skift mellem bus og tog understreger samtidig vigtigheden af projekt Mixtur. *fortsættes...*



DET MEST BEMÆRKELESVÆRDIGE

Vi har lært meget om vores kunder og potentielle kunder gennem disse undersøgelser. Det mest overraskende har været at finde ud af, at skiftesituationen er forbundet med så stor utryghed, at hele 43 % faktisk vil vælge en længere rejsetid, hvis de så kan slippe for at skifte. I projektet har der været fokus på VORES kunder – dvs. både Arrivas kunder og Midttrafiks kunder. Vi har ikke skelnet, for kunderne er kun interesseret i, at den kollektive trafik virker. Hvem, der har ansvaret, er de ligeglade med.

Konkret er der lavet bedre sammenhæng mellem togkøreplaner og buskøreplaner en række steder. Dette er typisk sket ved at flytte bussernes ankomst- og afgangstider, så de passer bedre til toget. Allerstørst har forandringen dog været i Silkeborg, hvor den ”gamle” bybusterminal i byens centrum, nu er flyttet ned til Silkeborg Station. Det giver væsentligt bedre omstigningsmuligheder mellem tog og busser, ligesom der er kommet bedre ventefaciliteter til alle kunder – og bedre information til såvel tog- som buskunder.

Samlet set har projektet også været med til at skabe konkrete forbedringer for de kunder, der både bruger bus og tog på deres rejse. Midttrafik og Arriva har derfor også indgået en aftale om at fortsætte samarbejdet også efter Mixtur-projektet er stoppet. Samarbejdet har bl.a. til formål også fremadrettet at styrke samarbejdet om køreplaner, men også at styrke samarbejdet om kundeservice – herunder fortsætte en indgået aftale om en fælles Rejsegaranti. ■





7 Sejs
Svejbak

12 Tietgensvej

→ Udgang
Hernis



STRATEGIPLANENS MÅL 2013-2016

Midttrafiks mål for 2013-2016 er først og fremmest at fastholde markedsandelen i et marked med mange udfordringer.

Strategiplanen beskriver udfordringerne, som blandt andet er et stigende antal rejser, et dårligt omdømme (især blandt unge kunder) og et vedvarende økonomisk pres hos bestillerne. Midttrafik vil imødegå udfordringerne ved at gøre kunderne mere tilfredse. Virkemidlerne til at øge kundetilfredsheden er et bedre produkt og en højere og mere konsistent service, så kunderne oplever, at de får god værdi for pengene, hver gang de rejser.

Strategiplanen for 2013-2016 udstikker retning og mål for tre hovedområder:

TILFREDSE KUNDER

Midttrafik skal have flere tilfredse kunder gennem initiativer, der forbedrer omdømmet og giver kunder øget værdi for pengene. Ved udgangen af 2016 skal 92 % af buskunderne og 95 % af kunderne i variabel kørsel være tilfredse eller meget tilfredse, mens 65 % af borgerne skal mene, at Midttrafik har et godt omdømme.

DYGTIGE LEVERANDØRER

Dygtige leverandører er forudsætningen for, at Midttrafik når sine mål. Det stiller krav om fælles mål for tilfredse kunder, incitament i kontrakterne, efteruddannelse af personalet som møder kunderne og forbedret kvalitet i drift og materiel. Samarbejdet evalueres løbende gennem statusmøder og årlige tilfredshedsmålinger.

TILFREDSE BESTILLERE

Bestillerne er tilfredse, når Midttrafik overholder de økonomiske aftaler, samarbejder og inspirerer og skaffer tilfredse borgere. Bestillernes tilfredshed evalueres løbende i det daglige samarbejde og dokumenteres i årlige undersøgelser. *fortsættes...*

Frem mod 2016 får Midttrafik nye opgaver, som stiller ændrede krav til organisation og kompetencer. Det er fx rejsekort, øget brug af sociale medier og digitalisering af den offentlige sektor.

Strategiplanen er direktionens overordnede instrument til at styre og lede virksomheden. Den suppleres af Midttrafiks kvalitetsmodel, der bidrager til at skabe sammenhæng mellem mål, det daglige arbejde og udviklingsinitiativer. Kvalitetsmodellen sikrer desuden en systematisk opfølgning på mål - fx at alle afdelinger månedligt evaluerer deres indsats, og at bestyrelsen løbende orienteres om status på nøgletal og væsentlige udviklingsinitiativer.

Direktionen har justeret organisationen og vil fortsat satse på kompetenceudvikling af ledelse og medarbejdere, så de er rustede til at løse opgaverne på et stadigt højere niveau. ■





**TILFREDSE
KUNDER**

Midttrafiks vigtigste mål er tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene.

**DYGTIGE
LEVERANDØRER**

Dygtige og ambitiøse leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de væsentligste indsatsområder, der skal iværksættes i et samarbejde med leverandørerne.

**TILFREDSE
BESTILLERE**

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Strategiplanen beskriver, hvilke områder Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

facebook

god kundeservice



Midttrafik

7.152 Synes godt om - tilkendegivelser · 215 taler om dette

...gt
...hatte med os alle dage fra kl. 8 til 18
Midttrafik Kundeservice - ...



TRAEIK

NEMMERE KUNDEKONTAKT - BEDRE DIALOG

Det er et led i salgs- og informationsstrategien, at kunderne skal have let ved at komme i kontakt med Midttrafik.

Derfor blev der i 2012 gennemført en række initiativer og nogle nye kontaktformer, så Midttrafik i dag er tilgængelig både ved personlig henvendelse, pr. telefon og på flere digitale platforme.

De digitale tilgange har ikke aflivet behovet for telefonisk kontakt. Men lukning af en række rutebilstationer har betydet et behov for en centralt tilgængelig telefonrådgivning. Midttrafik Kundecenter har i løbet af 2012 fået en central rolle i rådgivningen af kunder i hele Midttrafiks område. Kunderne har nu én indgang til telefonisk kontakt med Midttrafik Kundecenter – nemlig tlf. 70 210 230, der er åben mellem kl. 7 og 23.

STOR TILFREDSHED MED KUNDECENTERET

Midttrafik vil have, at kunderne bliver mødt af en venlig og professionel betjening lige meget hvor og hvornår, de henvender sig. I december 2012 blev der derfor gennemført en tilfredshedsundersøgelse, der viste, at 82 % af de adspurgte er meget tilfredse eller tilfredse med den service, de får, når de kontakter Midttrafik Kundecenter.

340 DAGLIGE TELEFONOPKALD

Midttrafik Kundecenter blev IT-mæssigt opgraderet i 2012, så medarbejderne har den nyeste teknologi til rådighed i deres servicering af kunderne. Dette har også ført til en omstrukturering af telefonindgangen, så kunderne ved opkald bliver budt velkommen af en stemme, der med det samme fortæller om de emner, der hyppigst bliver spurgt til – plus de får at vide, hvor og hvordan de lettest kan finde yderligere information. De oftest stillede spørgsmål drejer sig om rejsen, buskort og rejsegaranti.

NU KAN DU OGSÅ CHATTE MED MIDTTRAFIK

Udover at lancere det nye telefonnummer gik Midttrafik også online i 2012, da der den 1. september åbnede en chatfunktion, så kunderne kunne komme i direkte dialog med personalet i Kundecenteret. Chatten er åben hver dag fra kl. 8-18. *fortsættes...*

MØD MIDTTRAFIK PÅ FACEBOOK

Samtidig fik Midttrafik også en profil på Facebook, som kom godt fra start. I dag, hvor de sociale medier typisk styres fra mobil og Ipad, er Facebook en uvurderlig mulighed for at komme i kontakt med især de yngre kunder – og ikke mindst mens de sidder i bussen eller står og venter ved stoppestedet. Her har de tid. Midttrafik vil bl.a. benytte Facebook til at informere om fx driftsforstyrrelser, nyheder og høringer, men også til at få kundernes mening om aktuelle emner i form af afstemninger og små konkurrencer. I løbet af det første halve år på Facebook nåede siden op på 7100 likes, og udviklingen af de sociale medier vil helt klart blive fortsat i 2013. Målet er at gøre Facebook til en endnu mere aktiv platform i kundedialogen.

HURTIGE SVAR PÅ SPØRGSMÅLENE

Midttrafiks hjemmeside giver allerede på forsiden svar på de spørgsmål, Kundecenteret hyppigst møder – dels for at give kunderne hurtigt svar på deres spørgsmål, dels for at sikre kunderne en større grad af selvbetjening, så de bliver mere uafhængige af tid og sted og tredje person. Eksempler på hyppige spørgsmål er:

Kan jeg få min cykel med i bussen?

Jeg har glemt nogle private ejendele i bussen, hvordan får jeg fat i dem igen?

Min bus var forsinket ved ankomsten, hvad skal jeg gøre?

SKRIV TIL MIDTTRAFIK, DET ER NEMT!

På forsiden af midttrafik.dk, kan kunderne med kun ét klik skrive til Midttrafik. Klik på "SKRIV", og du kan vælge mellem fire forskellige formularer, alt efter hvad henvendelsen drejer sig om:

Rejser med bus

Rejser med Flextrafik

Kontrolafgift

Buskort

Formularerne kan også åbnes via mobiltelefonen. Når der skrives til Midttrafik, sendes der straks en kvittering retur med oplysning om, hvornår et svar kan forventes.

HER KAN DU KØBE KLIPPEKORT

Det er en del af Midttrafiks salgsstedsstrategi at gøre det nemt for kunderne at finde de autoriserede forhandlere af klippekort og buskort. Derfor blev der i august 2012 udsendt nyt markedsføringsmateriale til samtlige 217 forhandlere i Midttrafiks område – heriblandt klistermærker til opsætning ved butiksdøre eller -vinduer, så det er let for kunden at se, at her sælges Midttrafiks produkter:



Der blev også udsendt blokke á 100 visitkort – med henblik på at kunne udlevere et visitkort til de kunder, hvis spørgsmål forhandleren ikke umiddelbart kan svare på. Visitkortene oplyser Midttrafik Kundecenters telefonnummer, hjemmeside, Facebookside plus en QR kode, for derved at gøre det nemt for kunden selv at finde de ønskede oplysninger.

LØBENDE UDDANNELSE I GOD KUNDESERVICE

Midttrafik inviterede i efteråret alle salgs- og servicemedarbejdere på et to-dages seminar i service og kvalitet. Det blev til nogle spændende dage, hvor alle arbejdede med at definere den service, Midttrafik vil give sine kunder, at få ideer til at gøre det mere cool at rejse med bus, og at opstille konkrete forslag til handlinger med fremadrettet sigte. ■

STOR RESPONS OG NYE UDFORDRINGER

Tanja, der passer chatten, kan mærke stor respons.

“Det er helt klart det, de unge vil have”, siger hun – ”en her-og-nu service, der ikke kræver det store indgreb i deres hverdag men er hurtigt og effektivt. Det kræver hele min opmærksomhed.”

- Tanja Skousbøll Hansen
kundeservicemedarbejder Midttrafik

Lene, der passer Facebook, siger, at hun jævnligt får nye udfordringer, som hun skal finde svar på både hos Midttrafik og busselskaberne.

”Det er derfor ikke kun kunderne, der får svar på spørgsmål,” fortæller Lene, ”jeg lærer også selv en masse om Midttrafik. Tonen har været lidt grov, men den er ved at finde et pænt leje.

- Lene Rønberg Johansen
kundeservicemedarbejder Midttrafik





midttrafik kundecenter



midttrafik

Få en Booster



2 stk. 35



LUKNING AF RUTEBILSTATIONER

Et nødvendigt led i salgs- og informationsstrategien er lukning af rutebilstationer - behovet løses på anden måde.

Følgende rutebilstationer blev lukket i 2011/12

Ringkøbing Rutebilstation: Lukket september 2011 i forbindelse med omlægning af busstationen. Arriva har overtaget salg og information på Ringkøbing Station.

Skjern Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. Der er etableret et busstop tæt på togstationen for fortsat at sikre kunderne kort afstand mellem bus og tog. Ventesalen på Skjern Rutebilstation opretholdes frem til juli 2014. Arriva har overtaget salg og information på Skjern Station.

Lemvig Rutebilstation: Pr. 1. juli 2012 foretages salg og information uden særskilt finansiering til Midtjyske Jernbaner.

Holstebro Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. DSB har overtaget salg og information på Holstebro Station.

Herning Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. Herning Bybusterminal har overtaget salg og information på Herning Station.

Skive Rutebilstation: Lukket 1. september 2012 i forbindelse med omlægning af busstationen.

Viborg Rutebilstation: Salg og information på Viborg Rutebilstation ophører pr. 1. juli 2013. Chaufførlokaler og ventesal opretholdes, mens Arriva overtager salg og information på Viborg Station.

Hvad betyder det for kunderne?

Kunderne vil fortsat kunne købe og blive informeret om Midttrafiks buskort og billetter ved DSB og Arriva, men de vil også kunne købe i busserne og i Midttrafiks webbutik samt søge information på Midttrafiks hjemmeside, Facebook og Rejseplanen. Telefonisk information henvises til Midttrafik Kundecenter.

Kun få negative reaktioner

Midttrafik har kun modtaget én klage over lukningerne. Derudover har lukningerne af Ringkøbing og Viborg Rutebilstation foranlediget artikler i lokalaviserne, mens enkelte chauffører har henvendt sig om praktiske ting vedr. lukninger.



HVAD SKAL DER SKE I 2013 OG FREM?

I 2013 og årene frem vil Midttrafik arbejde målrettet på at forbedre både selskabets og den kollektive trafiks omdømme. Undersøgelsen fra 2012 viste store forbedringsmuligheder.

Der skal skabes et godt og konsistent serviceniveau i hele Midttrafik; der skal skabes tillid til bustrafikken; busserne skal være pæne og trygge, og kommunikationen i og omkring busserne skal være personlig og uhøjtidelig. Endelig skal kunderne løbende mindes om, at den kollektive trafik belaster miljøet mindre end den private.

MIDTTRAFIK VIL ARBEJDE PÅ:

- Et godt og konsistent serviceniveau
- Kundernes tillid til bustrafikken
- Pæne og trygge busser
- Personlig og uhøjtidelig kommunikation
- Reduceret miljøbelastning

REJSEKORTET

Det landsdækkende rejsekortssystem er ved at blive indført i det meste af landet. DSB og Arriva har det allerede på alle togstationer, mens Movia, Nordjyllands Trafikselskab og Sydtrafik er ved at indføre det i alle busser. Rejsekortet er kommet til Midtjylland, da det bruges på alle togstationer og i nogle af de busser, der kører over regionsgrænserne. Kunderne kan ikke bruge deres rejsekort, når de stiger om til busser i Midtjylland. Midttrafik har besluttet, at der ikke er noget alternativ til rejsekortet.

Midttrafik har brugt tid på at reducere merudgifterne og afklare en række forhold. Det vil koste 32 mio. kr. ekstra om året at indføre rejsekortet, selvom Midttrafik i sin administration gennemfører besparelser på 12 mio. kr. Nu skal projektet eksekveres med så få kundeklager om muligt, og med overholdelse af budgettet. *fortsættes...*

FLY HIGH I OG II

1800 chauffører har deltaget i den første udgave af Fly High kurserne, hvor der arbejdes intenst med kundeservice. Der har været meget høj tilfredshed med både kurser og undervisere.

Målet med Fly High II er at gøre chaufførerne bedre til at skabe en god stemning i bussen, bl.a. ved at give dem viden og værktøjer til at håndtere de mange forskellige kundetyper, de møder.

Der laves også lederkurser under Fly High II, så bus-selskabets ledere kan blive klædt på til at følge op og med på chaufførernes nye viden.

ET WEBBASERET INFO-CENTER

Midttrafik vil oprette et webbaseret informations-center, hvor chauffører og vognmænd hurtigt og nemt kan komme i kontakt med os. Fx skal de kunne indberette problemer på ruten a la dårlige vejforhold eller overfyldte busser, og de skal kunne se svar på både egne og andre chaufførers henvendelser. De skal også kunne trække en række oplysninger – om rejseregler, kampagner, driftsforstyrrelser osv., og endelig skal de kunne se, hvad kunderne siger via oversigter over kundehenvendelser. Navnet på informationscenteret bliver MT:INFO. Det skal udvikles, så det kan ses ”på farten”, og have et format så det kan aflæses på en mobiltelefon.

KVALITETSKONTROL I BUSSENE

Hidtil har der ikke været systematisk kvalitetskontrol af Midttrafiks busser, men det kommer der nu. Kunderne forventer en høj standard i busserne, ligesom Midttrafik kræver det i sine kontrakter. Desværre har det kunnet konstateres, at ikke alle vognmænd har formået at honorere kravene. Den systematiske kvalitetskontrol blev derfor indført medio 2012, og den vil blive yderligere optrappet – både af hensyn til kunderne, bestillerne og de vognmænd, der gør deres bedste.

Kvalitet er et mål i sig selv, og kvalitetskontrol skal være en løftestang for den samlede kvalitet i den kollektive trafik. Når kontrolsystematikken bliver endeligt udviklet i løbet af 2013, vil kvalitetsbrist blive straffet med en bod. Derefter vil alle boder blive samlet i en pulje, der senere kan udloddes til de vognmænd, der leverer høj og konstant kvalitet – plus den kan bruges til at forbedre deres chancer ved fremtidige udbud.

BUS TIL TIDEN?

Kunderne er fokuserede på, om de kan regne med bussen. Midttrafik arbejder derfor på at finde gode løsninger til, at der løbende kan holdes tjek med, om busserne kører til tiden.

Disse løsninger skal kunne fungere to-vejs. De skal både give Midttrafik et løbende billede af kørselsafviklingen og kunne vise kunderne, hvornår deres bus forventes at ankomme.

SALGSSTEDER OG RUTEBILSTATIONER

Salgsnettet er blevet effektiviseret de seneste år, hvorefter Midttrafik kun har eget salgskontor på Randers Rutebilstation og i Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation. Det øvrige salg foregår via samarbejdspartnere og på nettet. Derfor har vi oprettet et kunde- og driftscenter, der skal reagere hurtigere på køretids- og kapacitetsproblemer.

AARHUS NÆRBANE

I december 2012 blev samdriften mellem Odderbanen og Grenaa-banen en realitet. Nu kan kunderne rejse uden omstigning både fra Djursland til Odder og fra Hornslet til Viby, hvilket efter nogle få opstartsproblemer er til glæde for mange kunder hver dag.

BIOGASBUSSE PÅ VEJ...

Midttrafik forbereder et udbud af bybuskørsel med biogasbusser. I første omgang sammen med Holstebro Kommune, hvor der vil kunne køres på biogas fra det lokale biogasanlæg fra sommeren 2014. ■

NY HJEMMESIDE

Midttrafiks hjemmeside er for kunderne. Derfor er det også kundens behov, der skal være i fokus, og eftersom hverdagens kommunikation i stadig højere grad håndteres pr. smartphone og tablet, skal den kunne læses klart der – ligesom den skal hænge naturligt sammen med facebook, twitter og andre sociale medier. Formularer og chatfunktioner skal bl.a. forbedres, så hjemmesiden bliver mere akut brugervenlig for folk på farten.

Desuden skal hjemmesiden understøtte, at også Midttrafik arbejder med at indføre digitale løsninger, så den digitale information på sigt kan afløse den papirbaserede. Det er endnu på tegnebordet, men på et tidspunkt vil de trykte køreplaner formentlig blive udfaset til fordel for elektroniske.



FAKTA OG NØGLETAL 2012

Få et hurtigt overblik over de vigtigste poster i Midttrafiks forretningsområder. Alle beløb er afrundede cirkatal.

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2,0 mio.
Kontraktbusser	898
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	673*
Kunder pr. år	76,0 mio.
Kunder pr. dag	208.000
Udgifter	1.411 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	694 mio. kr.
Netto	716 mio. kr.

(finansieres af Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen)

* Ca. 42 bus- og vognmandsselskaber udfører kørsel på 148 by-busruter, 99 regionale ruter, 124 lokale ruter, 56 teletaxaruter og 246 rabat-/åbne skolebusruter i Midtjylland.

TOGTRAFIK

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt aktieselskab, der varetager følgende driftsmæssige opgaver:

Lemvigbanen

Togdrift og infrastruktur på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn. Banen havde ca. 200.000 kunder i 2012. På banen udføres godstransport i samarbejde med Railion Danmark.

Togstrækningen Odder-Aarhus

Infrastrukturmæssige opgaver på togstrækningen Odder-Aarhus i form af vedligeholdelse af skinnene, signaler, perroner mm. Fra 9. december 2012 er der indgået operatørkontrakt med DSB. DSB har overtaget driftsansvaret for togtrafikken mellem Odder-Aarhus. DSB er operatør på strækningen og udfører togtrafikken på kontrakt med Midtjyske Jernbaner A/S henh. Midttrafik. I 2012 var der ca. 1 mio. kunder med toget på Odderbanen.

Aarhus Nærbane

Med DSB's overtagelse af togtrafikken på Odderbanen, er der etableret samdrift mellem Grenaa-banen og Odderbanen. Der er nu gennemkørende togdrift mellem Grenaa og Odder.

FLEXTRAFIK

Flextrafik koordinerede i 2012 ca. 880.000 ture:

Patientkørsel	350.000
Variabel kørsel for kommuner	86.000
Midttrafiks handicapkørsel	171.000
Skolekørsel	189.000
Flextur	70.000
Teletaxa	15.000

169 private bus- og taxavognmænd, med ca. 2200 vogne, udførte i 2012 koordineret kørsel for Midttrafik til en værdi af ca. 175 mio. kr. Vognmændene har fået kontrakter tildelt efter udbud.

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

Administrationen er normeret til ca. 136 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed (såkaldt KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland).

Stillingerne er fordelt således:

Buskørsel og tværgående funktioner:	81
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf:	23
Handicapkørsel/variabel kørsel:	30
Rutebilstationer (Randers, Aarhus, Viborg):	10

Kønsfordelingen er ca. 44 % kvinder og 56 % mænd.

Gennemsnitsalderen er 46 år.

Pr. 31. december 2012 var der i alt ansat 144 personer i Midttrafik.

TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2012

Udgifterne udgjorde i alt ca. 125 mio. kr. med følgende fordeling (mio. kr.):

Administration

Løn	54,1
Administrationsudgifter	5,0
IT	18,0
Information og markedsføring	11,9
Lokaler	7,4
Personale	2,4
Tjenestebiler	0,6
Bus & Tog sekretariatet	1,8
X Bus sekretariatet	1,0
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling	4,6
+ terminaler, rutebilstationer, billettudstyr	17,8

Administration i alt 125 mio kr.

Blandt landets trafikelskaber har Midttrafik forholds-mæssigt de laveste administrationsomkostninger i forhold til kørselsomfang. Der er 1,2 mio. indbyggere i Region Midtjylland.

Se flere nøgletal på de følgende sider.

Midttrafiks regnskab

Udgifter	Regnskab 2011 (1.000 kr.)	Budget 2012 (1.000 kr.)	Regnskab 2012 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	21.876	19.044	17.772
Administration:			
Løn	55.447	53.579	54.142
Administrationsudgifter (fx revision, kontorhold, mødeservicering)	6.076	1.924	4.954
IT-udgifter	19.383	19.203	18.034
Information og markedsføring	11.689	13.050	11.936
Lokaler	6.914	7.443	7.406
Personale (fx rejser, diæter og kurser)	2.928	3.649	2.453
Tjenestebiler	729	701	624
Bus & Tog Sekretariatet	1.816	1.815	1.807
X Bus	1.059	1.000	1.009
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling/kampagner	4.073	10.349	4.638
Overført resultat		5.254	
Renteudgifter *	0	0	0
Kontrolafgifter *	0	0	0
I alt	131.990	137.012	124.776

Note: * Jf. bestyrelsens beslutning udgør renteudgifter samt kontrolafgifter et selvstændigt bevillingsområde udenfor Trafikskabet fra og med regnskab 2010.

Indtægtskilder i Midttrafik

Indtægtskilde	2011		Budget 2012		2012	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter - bus	496.966.651	73,67%	487.435.000	72,24%	491.849.016	70,78%
Erhvervskort	3.056.310	0,45%	3.500.000	0,52%	3.834.379	0,55%
HyperCard/Uddannelseskort	69.627.387	10,32%	80.000.000	11,86%	102.738.434	14,78%
Skolekort	38.187.550	5,66%	36.955.000	5,48%	38.644.398	5,56%
Kompensation Trafikstyrelsen	33.995.600	5,04%	34.300.000	5,08%	34.736.000	5,00%
Fragt, Gods og Post m.m.	1.212.266	0,18%	1.650.000	0,24%	799.911	0,12%
Fribefordring Værnepligtige	1.962.504	0,29%	2.300.000	0,34%	1.926.984	0,28%
Arrangementskørsel m.m.	922.739	0,14%	875.000	0,13%	669.441	0,10%
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	28.654.974	4,25%	27.750.000	4,11%	19.691.211	2,83%
I alt	674.585.981	100 %	674.765.000	100 %	694.889.774	100 %

Rejsegaranti

Kundehenvendelser	2010	2011	2012
Antal ansøgninger	521	733	799
Heraf berettigede til refusion	467	680	735
I alt udbetalt	116.878 kr.	156.443 kr.	189.856 kr.
Gennemsnitlig refusion	250 kr.	230 kr.	258 kr.

I 2010-2012 udstedte Midttrafik følgende antal kort

Korttype	2010	2011	2012
Skolekort	16.000	16.500	14.700
Uddannelseskort	50.000	25.000	12.900
SU-kort	410		
HyperCard		26.800	62.200
Erhvervskort	1.070	1.010	1.070

Note: 1. januar 2011 fusionerede rabatordningerne for studerende på ungdoms- og videregående uddannelser (Uddannelseskort og SU-kort). 1. juli 2011 indførtes HyperCard for studerende på ungdomsuddannelser.

Kundehenvendelser fordelt på emner

Kundehenvendelser	2010	2011	2012
Billettering - takstsystem	3 %	2 %	5 %
Information	3 %	3 %	55 %
Drift	52 %	47 %	20 %
Service	30 %	16 %	2 %
Komfort	2 %	4 %	3 %
Andet	7 %	25 %	4 %
Ros	3 %	3 %	10 %
Antal henvendelser	2874	4930	4.447
I alt	100 %	100 %	100 %

Note: Stigningen i antallet af henvendelser er affødt af, at kunderne viste stor interesse for de nye trafikplaner, som i 2011 blev indført i flere af Midttrafiks bybusområder samt regionalt. Midttrafiks Kundeservice modtog et særligt stort antal henvendelser vedr. køreplanlægning og drift, da køreplanerne blev kørt ind. Køreplanlægning ligger i kategorien "Andet", hvilket er forklaringen på den store stigning i andelen.

Passagerer og køreplantimer

	Passagerer *			Køreplantimer			
	2011	2012		2010	2011	2012	
Kommuner	Antal	Antal	Andel	Antal	Antal	Antal	Andel
Favrskov Kommune	106.028	96.044	0,13%	19.916	19.782	19.738	0,99%
Hedensted Kommune	7.792	170.581	0,22%	9.073	11.321	13.936	0,70%
Herning Kommune	1.476.205	1.657.633	2,18%	76.883	71.338	70.044	3,52%
Holstebro Kommune	905.250	876.332	1,15%	45.889	45.521	47.005	2,36%
Horsens Kommune	2.301.272	2.296.112	3,02%	68.252	67.930	68.983	3,46%
Ikast-Brande Kommune	225.309	257.577	0,34%	25.306	22.795	21.952	1,10%
Lemvig Kommune	116.480	146.744	0,19%	14.949	14.378	12.999	0,65%
Norrdjurs Kommune	46.020	44.772	0,06%	21.777	24.893	19.885	1,00%
Odder Kommune	27.612	31.876	0,04%	8.995	9.066	9.505	0,48%
Randers Kommune	4.589.000	4.783.636	6,29%	124.150	124.666	127.255	6,39%
Ringkøbing-Skjern Kommune	303.610	628.540	0,83%	31.136	33.990	37.496	1,88%
Samsø Kommune	102.752	77.844	0,10%	7.467	7.439	7.484	0,38%
Silkeborg Kommune	2.567.145	2.627.173	3,46%	94.206	90.228	87.029	4,37%
Skanderborg Kommune	333.944	492.804	0,65%	28.941	30.521	31.261	1,57%
Skive Kommune	1.041.071	1.103.312	1,45%	41.247	41.551	42.429	2,13%
Struer Kommune	192.660	190.632	0,25%	15.061	15.123	14.411	0,72%
Syddjurs Kommune	387.012	320.996	0,42%	26.910	30.751	34.443	1,73%
Viborg Kommune	1.777.848	2.165.274	2,85%	55.552	57.853	68.989	3,46%
Aarhus Kommune	39.416.393	39.416.393	51,85%	582.871	565.291	562.300	28,23%
Region Midtjylland	16.486.777	18.638.539	24,52%	851.741	805.545	694.631	34,87%
I alt	72.410.180	76.022.814	100,00%	2.150.322	2.089.981	1.991.775	100,00%

Note: Der blev skiftet tællemetode på en række ruter mellem 2009 og 2011, hvilket betyder at en række tal i 2011 er undervurderede, særligt vedr. Herning-linjer og regionale ruter.

**Bybusser i Horsens, Randers, Silkeborg, Skive og Aarhus er ikke talt i 2012. Her er der taget udgangspunkt i de sidste tællinger for de enkelte kommuner.

* Der er ikke foretaget passagertælling i 2010. Aarhus blev ikke talt i 2011.

Ruter fordelt på typer

Rutetype	Antal
Bybusser	148
Regionale ruter	99
Lokalruter	124
Rabatruter/åbne skolebusruter	246
Teletaxaruter	56
I alt Midttrafik	673

12,2 MIO MINDRE

Der er brugt 12,2 mio. kr. mindre end budgetteret i trafikselskabet, dels på grund af rationaliseringer med henblik på opsparing til rejsekortet og fordi forskellige aktiviteter er blevet udskudt.

Indtægter i Midttrafik

På indtægtssiden har der været en positiv udvikling med merindtægter på 20,1 mio. kr. Fremgangen skyldes hovedsagelig flere indtægter fra HyperCard.



Udgifter og indtægter ved buskørsel

	Regnskab 2011 (1.000 kr.)			Budget 2012* (1.000 kr.)			Regnskab 2012 (1.000 kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Udgifter	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
Favrskov Kommune	14.941	1.205	13.736	15.749.000	1.151.000	14.598.000	15.614	1.149	14.465
Hedensted Kommune	9.932	2.849	7.083	12.573.000	3.325.000	8.349.000	12.031	3.873	8.158
Herning Kommune	45.554	14.235	31.320	47.241.000	13.156.000	34.080.000	45.431	17.018	28.413
Holstebro Kommune	31.430	8.203	23.227	32.913.000	8.527.000	24.386.000	33.388	8.748	24.640
Horsens Kommune	44.560	19.224	25.336	45.921.000	19.056.000	26.558.000	44.536	19.691	24.845
Ikast-Brande Kommune	14.586	0	14.586	15.063.000	0	15.063.000	14.681	0	14.681
Lemvig Kommune	8.957	0	8.957	9.098.000	0	9.098.000	8.361	0	8.361
Norddjurs Kommune	15.649	1.619	14.030	14.448.000	1.810.000	12.178.000	14.582	1.562	13.020
Odder Kommune	6.596	951	5.644	6.527.000	1.271.000	5.256.000	6.331	1.357	4.974
Randers Kommune	82.784	29.519	53.265	88.063.000	28.757.000	58.635.000	88.738	31.143	57.595
Ringkøbing-Skjern Kommune	23.026	3.107	19.918	26.292.000	4.787.000	19.965.000	25.762	3.776	21.986
Samsø Kommune	5.509	1.313	4.196	5.410.000	1.335.000	4.075.000	5.761	1.271	4.491
Silkeborg Kommune	54.151	24.323	29.828	54.077.000	23.854.000	30.223.000	53.434	25.078	28.357
Skanderborg Kommune	19.719	4.365	15.354	21.738.000	3.930.000	17.808.000	21.788	5.222	16.566
Skive Kommune	27.529	9.012	18.517	29.709.000	8.581.000	20.506.000	28.570	8.696	19.873
Struer Kommune	8.214	1.006	7.208	8.567.000	1.019.000	7.548.000	8.192	1.145	7.047
Syddjurs Kommune	18.682	3.304	15.378	20.024.000	3.300.000	16.724.000	20.439	3.563	16.876
Viborg Kommune	37.158	16.036	21.122	43.712.000	15.145.000	25.812.000	45.215	16.338	28.876
Aarhus Kommune	471.550	269.652	201.898	461.473.000	272.909.000	188.564.000	467.130	278.914	188.216
Region Midtjylland	456.769	264.664	192.106	448.791.000	262.852.000	193.198.000	451.590	266.346	185.244
I alt	1.397.295	674.586	722.709	1.407.389.000	674.765.000	732.624.000	1.411.573	694.890	716.683

*Ekskl. tilskud

Oversigt over kontrolafgifter i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2010	22.664	575.991	34.617
2011	19.069	528.336	34.814
2012	19.308	589.432	36.859

Oversigt over kontrolafgift på regionale og kommunale ruter ud over bybusserne i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2010	450	56.790	3.537
2011	451	54.300	3.533
2012	339	51.643	3.208

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere			Antal rejser		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Favrskov	383	416	404	3.785	4.243	4.018
Hedensted	575	620	613	5.833	5.904	5.469
Herning	546	537	517	7.139	7.798	7.267
Holstebro	465	488	508	5.418	5.337	4.856
Horsens	1.089	867	1.099	10.942	11.360	12.030
Ikast-Brande	338	360	392	3.228	3.504	3.526
Lemvig	188	202	199	2.471	2.686	2.284
Norddjurs	343	402	350	2.643	2.864	2.309
Odder	208	238	227	2.765	2.741	2.731
Randers	848	1.135	899	10.086	9.779	11.437
Ringkøbing-Skjern	561	631	670	5.584	6.140	6.329
Samsø	89	93	96	824	1.157	1.101
Silkeborg	918	1.402	1042	8.977	10.502	11.277
Skanderborg	412	433	444	4.603	4.382	4.472
Skive	374	469	435	4.049	4.190	4.056
Struer	234	284	272	2.400	2.485	2.335
Syddjurs	341	409	426	3.423	3.389	3.229
Viborg	592	517	537	8.609	8.694	8.729
Aarhus	4.574	4.642	4672	126.992	126.421	74.414
I alt	13.078	14.145	13802	219.771	223.576	171.869

Oversigt over Flextur rejser

Kommune	Antal rejser		
	2010	2011	2012
Kommuner, der giver tilskud:			
Favrskov Kommune	715	1.482	5.884
Hedensted Kommune *		432	853
Ikast-Brande Kommune	1.064	936	738
Lemvig Kommune	217	261	392
Norddjurs Kommune **		116	16.077
Randers Kommune	2.919	6.652	9.765
Ringkøbing-Skjern Kommune			1.062
Silkeborg Kommune			799
Skive Kommune	2.877	3.381	3.722
Struer Kommune	149	439	418
Syddjurs Kommune			3.802
Viborg Kommune	4.791	7.985	10.136
Aarhus Kommune*** (Lyngby/Labing)	50	2.396	12.869
Flextur i øvrige kommuner:	1.265	1.142	5.702
I alt	14.047	25.222	72.219

Note: * Hedensted opstart juli/august 2011

** Norddjurs opstart 1/11-2011

*** Fra 8. august 2011 tilbød Aarhus Kommune Flextur i en endnu større del af oplandet – udover Lyngby/Labing. Deraf den store stigning i forhold til de tidligere år.

Antal udbud 2012

Udbud	Antal bydere	Antal tilbud	Årlige køreplantimer	Antal busser	Årlig kontraktsum	Ændring i prisniveau
33. udbud	12	38	52.599	24	33.419.811 kr.	4,7 %
35. udbud	8	12	8.545	2	6.384.854 kr.	-
I alt	20	50	61.144	26	39.804.665 kr.	

FLEXTUR OVERSIGT

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Bedre koordinering af kørslen og generelt lavere turpriser giver et samlet mindreforbrug på 4,2 mio. kr.

Oversigt over Flextur rejser

Kan-kørslen er steget markant med hele 75 % fra 2011 til 2012. I samme periode blev udgifterne 62,8 mio. kr. lavere end budgetteret. Dette skyldes hovedsageligt at kørselsomfanget med Fynbus og Sydtrafik var overestimeret.





Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 6**

Om Midttrafik
2013



OM MIDTTRA FIK 2013

INDHOLDSFORTEGNELSE OM MIDTTRAFIK

- 04 Fakta og nøgletal
- 05 Historie og organisation
- 06 Rollefordeling: Midttrafik, kommunerne og Region Midtjylland
- 08 Strategiplan 2013-2016
- 12 Følg med via extranet

MIDTTRAFIK ER ET TRAFIKSELSKAB

Vi varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive bustrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S.

FAKTA OG NØGLETAL 2012

Få et hurtigt overblik over de vigtigste poster i Midttrafiks forretningsområder.
Alle beløb er afrundede cirkatal.

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2,0 mio.
Kontraktbusser	898
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	673*
Kunder pr. år	76,0 mio.
Kunder pr. dag	208.000
Udgifter	1.411 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	694 mio. kr.
Netto	716 mio. kr.

(finansieres af Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen)

* Ca. 42 bus- og vognmandsselskaber udfører kørsel på 148 by-busruter, 99 regionale ruter, 124 lokale ruter, 56 teletaxaruter og 246 rabat-/åbne skolebusruter i Midtjylland.

TOGTRAFIK

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt aktieselskab, der varetager følgende driftsmæssige opgaver:

Lemvigbanen

Togdrift og infrastruktur på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn. Banen havde ca. 200.000 kunder i 2012. På banen udføres godstransport i samarbejde med Railion Danmark.

Togstrækningen Odder-Aarhus

Infrastrukturmæssige opgaver på togstrækningen Odder-Aarhus i form af vedligeholdelse af skinne-nettet, signaler, perroner mm. Fra 9. december 2012 er der indgået operatørkontrakt med DSB.

DSB har overtaget driftsansvaret for togtrafikken mellem Odder-Aarhus. DSB er operatør på strækningen og udfører togtrafikken på kontrakt med Midtjyske Jernbaner A/S henh. Midttrafik. I 2012 var der ca. 1 mio. kunder med toget på Odderbanen.

Aarhus Nærbane

Med DSB's overtagelse af togtrafikken på Odderbanen, er der etableret samdrift mellem Grenaa-banen og Odderbanen. Der er nu gennemkørende togdrift mellem Grenaa og Odder.

FLEXTRAFIK

Flextrafik koordinerede i 2012 ca. 880.000 ture:

Patientkørsel	350.000
Variabel kørsel for kommuner	86.000
Midttrafiks handicapkørsel	171.000
Skolekørsel	189.000
Flextur	70.000
Teletaxa	15.000

169 private bus- og taxavognmænd, med ca. 2200 vogne, udførte i 2012 koordineret kørsel for Midttrafik til en værdi af ca. 175 mio. kr. Vognmændene har fået kontrakter tildelt efter udbud.

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

Administrationen er normeret til ca. 136 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed (såkaldt KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland).

Stillingerne er fordelt således:

Buskørsel og tværgående funktioner:	81
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf:	23
Handicapkørsel/variabel kørsel:	30
Rutebilstationer (Randers, Aarhus, Viborg):	10
Kønsfordelingen er ca. 44 % kvinder og 56 % mænd.	

Gennemsnitsalderen er 46 år.

Pr. 31. december 2012 var der i alt ansat 144 personer i Midttrafik.

TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2012

Udgifterne udgjorde i alt ca. 125 mio. kr. med følgende fordeling (mio. kr.):

Administration

Løn	54,1
Administrationsudgifter	5,0
IT	18,0
Information og markedsføring	11,9
Lokaler	7,4
Personale	2,4
Tjenestebiler	0,6
Bus & Tog sekretariatet	1,8
X Bus sekretariatet	1,0
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling	4,6
+ terminaler, rutebilstationer, billettudstyr	17,8

Administration i alt 125 mio. kr.

Blandt landets trafikskaber har Midttrafik forholds-mæssigt de laveste administrationsomkostninger i forhold til kørselsomfang. Der er 1,2 mio. indbyggere i Region Midtjylland.

HISTORIE OG ORGANISATION

Midttrafik blev dannet 1. januar 2007 som følge af strukturreformen. Midttrafik har overtaget opgaver fra amter, trafikskaber og en række kommuner, der tidligere selv stod for at planlægge kollektiv trafik. Midttrafik er dannet på baggrund af Lov om Trafikskaber og er et såkaldt § 60-selskab, der finansieres af kommunerne og regionen.

Midttrafik administration har hovedsæde i Aarhus med en satellit i Videbæk, og har 136 stillinger.

Midttrafik ledes af en bestyrelse på 9 medlemmer. 2 medlemmer er valgt af Region Midtjylland, 1 medlem er valgt af Aarhus Kommune, som den største bidrager, og 6 medlemmer vælges af repræsentantskabet. Repræsentantskabet består af et medlem fra hver af de 19 kommuner i Midtjylland. Uddybende information om økonomi, kampagner, kunder osv. findes i trafikskabets årsberetninger for årene 2007-2012.

Læs mere på midttrafik.dk

MIDTTRAFIK, KOMMUNERNE OG REGIONEN

Midttrafik løser opgaver for bestillerne af den kollektive trafik, Region Midtjylland og de 19 kommuner, til gavn for kunderne

MIDTTRAFIK

- » Planlægger og koordinerer bustrafikken, så der bliver mest mulig kollektiv trafik for pengene, og størst mulig sammenhæng for kunderne.
- » Gennemfører udbud og administrerer kontrakter og følger op på den leverede kvalitet.
- » Håndterer trafikoplægninger ved vejarbejde, udskiftning af køreplaner ved stoppestederne, kontrol af billetter, kvalitet og rådgiver kommunerne om gode publikumsfaciliteter.
- » Varetager den lovbestemte individuelle handicapkørsel for alle kommuner, og for Region Midtjylland også transporten af siddende patienter til regionens sygehuse samt administration af Flextur og forskellige former for kommunal kørsel for de kommuner, der ønsker det.
- » Fastlægger priser, rejseregler og laver information og markedsføring af den kollektive bustrafik og af trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S. Midttrafik har et letbanesekretariatet og huser anlægsselskabet for den kommende letbane i Aarhus/Østjylland.
- » Er medejer af Rejseplanen og er bl.a. medlem af Trafikselskaberne i Danmark.
- » Ejer Busselskabet Aarhus Sporveje som kører bybusserne i Aarhus og er et selvstændigt forretningsområde, der alene finansieres af Aarhus Kommune.
- » Midttrafik er hovedaktionær i Midtjyske Jernbaner A/S som driver Lemvigbanen og har ansvaret for infrastrukturen på togstrækningen mellem Aarhus og Odder. Midttrafik fører tilsyn med økonomien og administrationen i selskabet. DSB overtog driftsansvaret for togtrafikken på Odderbanen den 9. december 2012, hvor der er etableret samdrift imellem Grenaabanen og Odderbanen.

KOMMUNERNE OG REGIONEN

- » Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen bestemmer hvor og hvor meget, der skal køres.
- » Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørsel.
- » Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik og Midtjyske Jernbaner A/S.
- » Bestillerne fastlægger serviceniveauet og kan være med til at styrke den kollektive trafik ved at indarbejde den i lokal planlægning, fx med busprioritering, at sørge for gode publikumsfaciliteter og afse midler til lokal markedsføring.



STRATEGIPLANEN FOR 2013-2016

Bestyrelsen vedtog i starten af 2013 en strategiplan med tre fokusområder: Tilfredse kunder, Dygtige leverandører og Tilfredse bestillere.

TILFREDSE KUNDER

Midttrafiks vigtigste mål er tilfredse kunder.

Kontakt og samarbejde med medier

Midttrafik vil påvirke omdømmet gennem medierne ved at være åbne og tilgængelige, når pressen vil have en kommentar, og ved at være proaktive når vi har gode nyheder. Målet er, at Midttrafik er med til at sætte dagsordenen i medierne.

Branding skaber genkendelse

Midttrafik skal fremstå mere positivt i kundernes bevidsthed. Det kræver, at vi får opbygget en fælles identitet, et fælles sprog og en serviceorienteret kultur for alle, der arbejder tæt på kunderne. Målet er, at kunderne oplever et godt og konsistent serviceniveau, uanset hvem de er, og hvor i regionen de rejser.

Midttrafik vil også påvirke omdømmet ved at fortælle om den kollektive trafiks miljømæssige fordele for den enkelte og for samfundet. Målet er, at flere kunder og borgere forbinder den kollektive trafik med et miljøvenligt valg.

Midttrafik skal forbindes med tillid, pæne og letgenkendelige busser, høj service osv.

Når vi kommunikerer med kunder, skal stilen være personlig, frisk og uhøjtidelig. Når vi markedsfører vores produkter, skal det være med et humoristisk og personligt touch. Målet er, at kunderne forbinder Midttrafik med noget godt, og med noget der har betydning for deres hverdag.

Brugerindflydelse

Midttrafik skal kunne levere det, kunderne vil have. Målet er, at Midttrafik fremstår som borgernes trafikselskab, at vi lytter til deres forbedringsforslag og at vi omsætter idéerne til et bedre produkt.

IT for kundernes skyld

Hjælpen skal være lige ved hånden, når kunderne er på farten. Derfor arbejder Midttrafik på en IT-strategi. Målet er, at rejsen bliver lettere, og at Midttrafik får frigivet ressourcer til udvikling, fordi kunderne i højere grad kan betjene sig selv.

Vi er, hvor kunderne er

Midttrafik vil være synlig på de medier, hvor de unge er - det er fx på Facebook og Twitter. Målet er, at vi altid ved, hvad kunderne mener om Midttrafik, og at vi hurtigt kan reagere på eventuelle svigt.

Målrettet markedsføring

Midttrafik vil én gang årligt lave en markedsføringsplan, der især er målrettet de unge kunder. Målet er, at det skal blive lidt mere cool at tage bussen.

Busser efter kundernes behov

Midttrafik skal gøre rejsetiden mere attraktiv ved at give kunderne mulighed for at arbejde, studere, eller at slappe af. Målet er, at kunderne bliver mere tilfredse med rejsen.

Kvalitet

Midttrafik skal have fokus på de ting, der betyder noget for kunderne, og som lige nu er, at bussen kører til tiden, at den er ren, og at den køres af en venlig chauffør. Stoppesteder og publikumsfaciliteter skal i samarbejde med kommunerne udvikles til en bedre og mere ensartet standard. Målet er, at kunderne bliver tilfredse, fordi kvaliteten lever op til deres forventninger.

DYGTIGE LEVERANDØRER**Fremkommelighed**

Midttrafik påtager sig opgaven med at hjælpe leverandørerne, så de får så gode vilkår som muligt, selvom fremkommelighed ikke er vores ansvar.

Leverandørerne skal fremover kunne indberette uhensigtsmæssigheder gennem et webbaseret infocenter – MT:INFO, hvor de også skal kunne følge status på de indberettede problemer. Bestillerne og Midttrafik får overblik over, hvad der generer kørslen, vores reaktionstider mv.

Fra extranet til infocenter

Midttrafik udbygger extranettet med MT:INFO, hvor leverandørerne kan få viden om forhold, der påvirker driften. Dette kan fx være servicemål, vejledninger, driftsforstyrrelser, ris og ros fra kunder, information om kampagner, resultater af kundemålinger mv.

Evaluerings via statusmøder

Midttrafik vil også fremover holde faste årlige statusmøder med alle leverandører, hvor samarbejdet, leverancer, mål og evalueringer vil blive gennemgået. Statusmøderne skal sikre, at de aftalte mål og indsatser giver de forventede resultater, og at der iværksættes de nødvendige indsatser, hvis leverandøren ikke leverer det lovede.

Fælles servicemål

Midttrafiks kontrakter skal gennemgås og evt. revideres, så det bliver tydeligere, hvad der forventes af leverandørerne der, hvor de har kontakt med kunderne - fx i chaufførens møde med kunden (uniform, imødekommenhed, kommunikation), på kontoret (håndtering af glemte sager, klager, telefonisk vejledning), busstandard, opsætning af materiale i bussen, rettidighed osv. Leverandørerne skal vide, hvad de bliver målt på, og det vil de kunne via MT:INFO.

Forbedret og synlig kvalitetskontrol

Midttrafik har allerede iværksat kvalitetskontrol på de områder, der har betydning for kunden. Fremadrettet skal leverandøren via MT:INFO kunne se, hvor der er foretaget kontrol, og hvad resultatet er, så leverandøren får mulighed for hurtigt at rette eventuelle fejl og mangler i egen organisation.

fortsættes...

GODE KUNDEOplevelser

Det siger jo sig selv, at jo bedre oplevelse, jo større loyalitet. Når Midttrafik leverer et attraktivt produkt, er der mulighed for flere indtægter, fordi kunderne rejser mere og anbefaler os til andre. Flere indtægter åbner for udvikling og fornyelse og et bedre produkt gør os i stand til lettere at fastholde kunderne og på sigt at tiltrække nye.



Feedback system for viden og læring

Midttrafik skal oprette et svarsystem, der sikrer, at alle vognmænd, chauffører og salgssteder får svar på deres ris, ros og gode forslag. Alle forslag skal videreformidles i et webbaseret feedback loop, der skal sikre, at andre også kan lære af spørgsmål og svar. Den viden, Midttrafik opnår gennem systemet, skal bruges til at forbedre produkt og processer.

Samarbejdsudvalg

Leverandørerne skal tages med på råd i forhold, der har betydning for drift og planlægning. Midttrafik forpligter sig til samarbejde og dialog i de nedsatte samarbejdsudvalg for henholdsvis busselskaber, taxavognmænd, chauffører og salgssteder. Møder i udvalgene skal holdes med faste annoncerede intervaller, og der skal følges effektivt op på aftaler, der indgås på møderne.

Bonus som incitament

Midttrafik belønner i nogle kontrakter selskaber, der performer godt i forhold til miljømål. Næste skridt er bonus for at skaffe mere tilfredse kunder - først som forsøg, senere som en del af udbuddene. Gennem simple målinger på det, der betyder noget for kunderne, afgør kunderne hvem, der skal have bonus.

Uddannelse og omdømme

Midttrafik skal med Fly High uddannelsen sikre, at leverandørerne altid har de rigtige kompetencer og er motiverede til at nå målet om mere tilfredse kunder.

Chaufførjobbet skal gennem kampagner fremstå mere attraktivt, så chaufførerne bliver stolte af deres job, og rekruttering og fastholdelse bliver lettere.

TILFREDSE BESTILLERE

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik.

Value for money

Midttrafik skal sikre, at bestillerne får mest muligt kollektiv trafik for pengene, dels gennem en effektiv planlægning og ansvarlig økonomistyring, dels ved at fastholde indtægterne i den kollektive trafik.

God rådgivning

Midttrafik præsenterer muligheder for den kollektive trafik på både overordnet trafikplanlægningsniveau og konkret produktniveau.

Midttrafik skal kunne komme med forslag til effektiv planlægning, effektivisering og udvikling og dermed sikre, at bestillerne får mest muligt for deres penge. I rådgivningen indgår også miljømål; reduktion af brændstofforbrug, CO2 udslip samt luftforurening.

Stabil drift

Midttrafik skal levere stabil drift med få klager, så bestillerne har tilfredse borgere. Det aftales konkret med hver enkelt bestiller ud fra det serviceniveau, de vil have.

Extranettet skal udbygges, så bestillere får adgang til alle informationer de har brug for, for at vurdere om Midttrafik præsterer på fx økonomi og kundetilfredshed.

Du kan læse mere i publikationen Strategiplan 2013-2016. Find den på midttrafik.dk



**TILFREDSE
KUNDER**

Midttrafiks vigtigste mål er tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene.

**DYGTIGE
LEVERANDØRER**

Dygtige og ambitiøse leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de væsentligste indsatsområder, der skal iværksættes i et samarbejde med leverandørerne.

**TILFREDSE
BESTILLERE**

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Strategiplanen beskriver, hvilke områder Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

EXTRANETTET

Midttrafik har et extranet med specifik information til bestillere, leverandører og chauffører. Her kan du søge informationer og løbende blive opdateret på Midttrafiks aktiviteter gennem nyhedsbreve.

Du kan også abonnere på pressemeddelelser og dagsordener fra Midttrafiks bestyrelsesmøder via midttrafik.dk

Med venlig hilsen



Jens Erik Sørensen

Direktør
jes@midttrafik.dk



Mette Julbo

Vicedirektør
mej@midttrafik.dk

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 7**

TRAFIK PLAN

2013-2017



midttrafik

INDHOLD

Tekst: Midttrafik og Tetraplan Foto: Rasmus Baaner og Tony Brøchner Layout: Kastrup & Grafisk design Tryk: JYPA ApS.

KORT FORTALT

- 4 Fire pejlemærker
- 6 Hvornår når vi målene?
- 9 Midttrafiks anbefalinger

DIALOG OM PLANEN

- 10 Borgernes input
- 12 Bestillernes og busselskabernes input

ÆNDRERE RAMMER FRA 2013 TIL 2017

- 14 Forventet udvikling
- 16 Demografien sætter dagsordenen
- 18 Synergi mellem bane og bus
- 18 Effekt af takstnedsættelse

MÅL OM FLERE TILFREDSE KUNDER

- 21 Aktuel udvikling
- 22 Kunder er ikke bare kunder
- 24 Værktøjerne
- 24 Grundprodukt af høj kvalitet
- 27 Chaufførernes kundeservice
- 27 Kundeinformation
- 29 Kundedialog og image
- 30 Priser og billettyper

MÅL OM BEDRE SAMMENHÆNG

- 33 Samarbejde
- 33 Systemsammenhæng
- 34 Værktøjerne
- 34 Køreplaner
- 35 Stationer og stoppesteder
- 36 Fremkommelighed

MÅL OM PUBLIC SERVICE

- 39 Kernekunder og særlige hensyn
- 40 Værktøjerne
- 40 Fokus på unge
- 40 Tilgængelighed
- 43 Flextur/teletaxa

MÅL OM BÆREDYGTIGHED

- 45 Miljø på den kommunale dagsorden
- 47 Euro-normerne sætter standarden
- 48 Flere i busserne
- 51 Værktøjerne
- 51 Udbudskrav og incitamenter
- 51 Ny teknologi
- 52 Køretøjernes størrelse
- 52 Bustrafikkens grønne image

FREM TIL NÆSTE TRAFIKPLAN

- 54 Dialog og opfølgning



FORORD

Midttrafik skal hvert fjerde år udarbejde en plan som giver svar på, hvordan de kommende års udfordringer kan tackles, og hvordan den kollektive trafik skal udvikles. Vi har spurgt brugerne, bestillerne og busselskaberne, hvordan de synes den kollektive trafik - især den kollektive busstrafik - skal være i 2017. Det er der kommet mange gode forslag og ønsker ud af, som tilsammen udgør et vigtigt grundlag for Trafikplan 2013-2017.

Forudsætninger og vilkår er vidt forskellige i Region Midtjylland. I de største byer forventes flere kunder, og hovedudfordringen er her at gear den kollektive trafik til at tiltrække og tage mod nye brugere. Men der er også områder, hvor hovedudfordringen er at opretholde en acceptabel standard samtidig med, at der bliver færre indbyggere og efterspørgslen efter busstrafik mindskes.

Midttrafik ønsker, at Trafikplan 2013-2017 bliver et aktivt værktøj for de parter, som har ansvaret for den kollektive trafik i regionen. Det er i sidste ende fortsat Region Midtjylland og regionens 19 kommuner, der hver især fastlægger det lokale ambitionsniveau. Men for kunderne skal den kollektive trafik fremstå som en helhed, hvilket er afgørende for at der arbejdes for fælles standarder og services.

Trafikplanen har været i høring hos de 19 kommuner og Region Midtjylland. Høringssvarene viser, at der er generel opbakning til planens mål og midler. De viser også, at der er konkrete problemstillinger, der skal tages hånd om. Det er Trafikplan 2013-2017 et godt afsæt for.

Jens Erik Sørensen
Direktør

Arne Lægaard
Bestyrelsesformand

November 2013

KORT FORTALT

FIRE PEJLEMÆRKER

Midttrafik har fire mål for udviklingen i perioden 2012 til 2017. To af målene - flere tilfredse kunder og bæredygtig kollektiv trafik - er der sat tal på, så vi fremover løbende kan følge med i om udviklingen går i den retning vi ønsker. De to andre mål - bedre sammenhæng og fokus på public service - er der ikke sat tal på, men vi vil alligevel holde et skarpt øje med, om vi er på vej i den rigtige retning.

Målene er for Midttrafiks betjening i sin helhed. Vilkår og forudsætninger er vidt forskellige rundt om i Region Midtjylland, og de lokale målsætninger kan være forskellige. Det vigtigste er, at alle bidrager til målopfyldelsen i det omfang, det lokalt er muligt.



Mål frem til 2017

FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik har et mål om, at antallet af rejsende per køreplantage stiger med 1 % om året. Samtidig skal den nuværende høje andel af tilfredse kunder fastholdes. Tilfredse kunder er en forudsætning for flere kunder.

- > Fra 38 kunder per køreplantage i 2012 til 40 i 2017.
- > Fastholdelse af mindst 92 % tilfredse kunder.

BEDRE SAMMENHÆNG

Den kollektive trafik skal af kunderne opleves som et sammenhængende system. Alle med ansvar for den kollektive trafik skal samarbejde om en god sammenhæng i køreplanens korrespondancer, takster og trafikinformation - også på tværs af systemer og geografi.

- > Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med kundernes vurdering af sammenhængen i køreplaner, takster og trafikinformation, som det kommer til udtryk i kundeforhøring, tilfredshedsundersøgelser og i pressen.

FOKUS PÅ PUBLIC SERVICE

Midttrafik vil fortsat have skarp fokus på, at unge kan komme til ungdomsuddannelserne. Derudover skal dialogen med grupper, som har særlige behov øges, så busser og infrastruktur bliver tilgængelige for flest mulige.

- > Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med om borgerne i Midtjylland mener, vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i borgerhenvendelser og i pressen.

BÆREDYGTIG KOLLEKTIV TRAFIK

Den kollektive bustrafik skal bidrage til en grønnere udvikling.

- > Brændstofforbrug og CO₂ udslip reduceres med 10 % per kørt kilometer fra 2012 til 2017.
- > Partikel og NO_x udslip reduceres med 30 % per kørt kilometer fra 2012 til 2017.

Hvordan når vi målene?

Midttrafik har spurgt borgerne om, hvad de synes skal forbedres i den kollektive trafik. Meget firkantet kan man opsummere deres råd således: De ældre vil have bussen tæt på, de erhvervsaktive vil hurtigt og direkte frem og de unge vil gerne kunne rejse billigt. Og så vil alle gerne have en kollektiv trafik, der er tilpasset deres egne og familiens behov.

Det er en politisk opgave at udstikke retningslinjerne for de prioriteringer og afvejninger, der nødvendigvis må foretages. Midttrafik har ved temamøder med repræsentanter fra busselskaber, kommunal- og regionspolitikere samt embedsmænd indsamlet synspunkter og gode idéer til virkemidler, der skal til for at realisere de fire overordnede målsætninger. Der er naturligvis mange forskellige synspunkter, men noget er der enighed om:

> GRUNDPRODUKTET SKAL HAVE EN HØJ KVALITET

Kundernes tilfredshed hænger sammen med, i hvilket omfang deres forventninger indfries. Høje forventninger skal ikke mødes af en lav standard. Med Trafikplan 2013-2017 lægges der op til, at der i den kommende planperiode arbejdes med at tydeliggøre, hvad man kan forvente af forskellige buskoncepter. Det omfatter bl.a. spørgsmål om, hvor og hvor ofte bussen kører, materieltype, busindretning samt indretning af ventefaciliteter ved stop og stationer.

> FOKUS PÅ CHAUFFØRSERVICE

Chaufførerne er ansigtet udadtil. Mødet mellem chauffør og kunde har stor betydning for kundernes oplevelse af den kollektive trafik. Der er generelt stor tilfredshed med chaufførernes service. Men der skal hele tiden være fokus på, at chaufførerne har de bedste betingelser for at yde en god service. Uddannelse, inddragelse i køreplanlægningen og incitamenter er vejen frem.

> OPTIMAL INFORMATION

Der skal være tilgængelig, relevant og aktuel information til rådighed både før og under rejsen. Allerhelst skal der være adgang til information om, hvordan bussen faktisk kører i form af realtid. Nye teknologiske muligheder skal udnyttes mest muligt, og digitale medier vil i stigende grad overtage de analoge. Trykte køreplaner er på vej på pension.

> KUNDEDIALOG OG IMAGE

Unge er en stor og højt prioriteret målgruppe for den kollektive trafik i Midtjylland. Derfor skal der også være et ungt image. Midttrafik og alle andre med ansvar for den kollektive trafik skal fortsat gå i tæt dialog med de unge omkring deres behov og ønsker. Dialogen skal også omfatte andre målgrupper, så den kollektive trafik bliver tilgængelig for flest mulige.

> TAKSTER OG BILLETTER

Midttrafik vil fortsat udnytte takststigningsloftet fuldt ud. Skal priserne holdes yderligere i ro, kræver det øget tilskud fra kommuner eller region. Rejsekort, som ved udgangen af planperioden vil være indført i hele Region Midtjylland, gør det nemmere at billettere, men der er fortsat behov for at forenkle den underliggende prisstruktur.

> SAMARBEJDE OM SAMMENHÆNG

Der skal samarbejdes for at få en optimal kollektiv trafik. Ved ny- og ombygninger af bolig- og erhvervsområder samt uddannelsessteder, skal den kollektive trafik tænkes ind fra starten. Der skal være en løbende dialog om gensidig tilpasning af køreplaner og møde-/sluttider - især med skoler og uddannelsessteder. Og så skal trafikselskaberne samarbejde om at opnå de bedste sammenhænge og gensidig information mellem tog og busser.



> STOPPESTEDER OG STATIONER

Midttrafik har udarbejdet en manual, der beskriver ønsker til indretning af forskellige typer af stoppesteder. På baggrund heraf indledes dialog med kommunerne, som har ansvar for at stoppestederne lever op til kundens forventninger. Der skal fortsat være stor fokus på forholdene på og omkring stationerne. Mange parter indgår i samarbejdet om at skabe gode vente- og skifteforhold og om at gøre det let at kombinere kollektiv trafik med cykel eller bil.

> FREMKOMMELIGHED

Flaskehalse i vejnettet for bustrafikken skal identificeres, og metoder til at fjerne dem skal findes. Der er allerede en del erfaringer om tiltag, som virker, og Midttrafik bidrager gerne med viden. Implementering er et kommunalt ansvar.

> FOKUS PÅ PUBLIC SERVICE

Målgruppen af unge til ungdomsuddannelserne er der en særlig forpligtigelse overfor. I den konkrete planlægning vil de blive prioriteret højt. Derudover er der en forpligtigelse til at sikre, at den kollektive trafik er tilgængelig for så mange som muligt ved et gennemtænkt design af busser, stoppesteder og adgangsveje.

> SLUT MED STORE TOMME BUSSE

- FLEXTUR OG TELETAXA ER EN DEL AF LØSNINGEN

På steder og tider hvor efterspørgslen er begrænset, er det hverken samfundsøkonomisk eller miljømæssigt holdbart at vedblive med at betjene med store køreplanlagte busser. Der kommer ikke flere kunder. Flexitur vil mange steder i kombination med skolebusser være den måde, man sikrer et både bedre og samlet set billigere kollektivt tilbud.

> GRØNNERE TEKNOLOGI

Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige alternative teknologier, før dieselbussens afløser er fundet. I mellemtiden indføres den mest miljøvenlige diesel, når der anskaffes nye køretøjer. Det er gennem kontrakterne med operatørerne, at Midttrafik sikrer, at busparken løbende bliver mere klima- og miljøvenlig. Det skal fremover ske i en kombination af krav og incitamenter.

> BEDRE RESSOURCEUDNYTTELSE

Flere i busserne og miljøvenlig kørestil er begge veje til en bedre ressourceudnyttelse. Det er større fleksibilitet i køretøjsstørrelsen også - alt for ofte køres med store busser på tider og steder med få kunder. Det skal undersøges, om der er et potentiale for, at man kan få flere små køretøjer i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter.

> DEN KOLLEKTIVE TRAFIKS GRØNNE IMAGE SKAL FASTHOLDES OG STYRKES

Miljøfordelene skal langt frem i markedsføring, salg og imagepleje. Konkrete miljøfremmende tiltag skal formidles, så kunderne også kender til dem.



JSEPLANEN
SER VEJ
A DIN MOBIL

© 2015 by Google LLC. All rights reserved. "Google" and "Google Maps" are trademarks of Google LLC. "Google" and "Google Maps" are registered trademarks of Google LLC. "Google" and "Google Maps" are registered trademarks of Google LLC. "Google" and "Google Maps" are registered trademarks of Google LLC.

Midttrafiks anbefalinger

STEDER MED EN BEGRÆNSET EFTERSPØRGSEL

Den demografiske udvikling ser ud til i de kommende år at betyde færre kunder i den kollektive trafik, der hvor der er langt mellem husene. Der er en udfordring i fortsat at opretholde en kollektiv trafik på et acceptabelt niveau. Midttrafiks anbefaling er, at man konkret vurderer, om der er bedre samfundsøkonomi i at erstatte store køreplanlagte busser med Flextur, teletaxa eller mindre busser.

Kommunerne tilbyder i dag Flextur på forskellige niveauer - taksterne varierer fra kommune til kommune. Midttrafik anbefaler, at der arbejdes hen imod en højere grad af standardisering, så kunderne ikke mødes af forskellige systemer og regler på tværs af kommunegrænser. Et ensartet system er også lettere at markedsføre, hvilket der er behov for. Alt for få kender Flextur.

STEDER MED STOR EFTERSPØRGSEL

Der hvor der i dag er mange kunder i den kollektive trafik - i de allerstørste byer og fra oplandet ind til de store byer - kommer der flere. De skal mødes af et effektivt kollektivt system, hvor bussen kører ofte, kan komme frem i trafikken og hvor bus og stoppesteder er indbydende og moderne. Aarhus får i særklasse mange nye potentielle brugere. Den enestående mulighed, der er for at give den samlede kollektive trafik et løft, når letbanen åbner, skal udnyttes fuldt ud.

Der forventes at komme flere unge i Region Midtjylland, og de skal mødes af et ordentligt kollektivt trafiksystem. Der er en særlig forpligtigelse til at sikre, at de kan komme til ungdomsuddannelserne. Hvis de unge skal hverves som fremtidens kunder, skal de opleve en god betjening. Det betyder også fortsat stærk fokus på, at de unge tilbydes gode faciliteter i bussen.

I områder og relationer med stor og måske stigende efterspørgsel skal Midttrafik sammen med Region Midtjylland og de involverede kommuner udarbejde konkrete forslag, der sikrer, at muligheden for at få nye kunder udnyttes fuldt ud. Der skal fokus på sammenhæng i korrespondancer, priser, kundeinformation m.m.

PÅ TVÆRS AF REGIONEN

Den kollektive trafik spiller en rolle i løsningen af trængselsproblemer på vejene. Hvis man kan få flere til at tage bus og tog i stedet for bilen til arbejde og uddannelse, så letter det trafikpresset på indfaldsvejene til de større byer.

Det regionale net af tog og busser udgør sammen med X-busserne ryggraden i den del af den kollektive trafik, der i særlig grad bør indrettes efter pendlernes behov. Midttrafik anbefaler, at det overordnede net af busser fortsat opstrammes til direkte og hyppig betjening med konsekvente og letforståelige køreplaner.

DIALOG OM PLANEN

BORGERNES INPUT

Kvaliteten af den kollektive trafik skal i sidste ende måles på, hvor godt den opfylder borgernes behov. Det er derfor naturligt at spørge dem, hvordan de synes den kollektive trafik skal udvikle sig.

I begyndelsen af 2013 havde Midttrafik et internetlink på hjemmesiden, hvor alle kunne give deres mening tilkende. Hvad er godt, hvad er mindre godt og hvad skal der til for at det bliver bedre? Det var der 850 som gjorde, heriblandt mange som skrev længere indlæg. Der var besvarelser fra hele Midttrafiks område, og der var tydeligvis flere aktive lokalområder med mobilisering af mange indlæg.



De fleste borgere er optaget af forhold, der relaterer sig til den kollektive trafikks grundydelse: Hvor og hvor ofte bussen kører, indretning, chaufførens service osv. I mange tilfælde refereres der til en konkret lokalitet, relation eller oplevelse som kunde i den kollektive trafik. Der kom mange konkrete råd, som Midttrafik nu tager med i de videre overvejelser om betjening af områder, ruter og køreplaner.

” Jeg kunne også godt bruge flere afgangene på bybussen. Vil man i biografen, ud og spise, besøge venner og familie er man nødt til enten at tage bilen eller en taxa hjem, for der kører ingen bus.

” Når jeg har fri fra fodbold, så kan jeg ikke nå at klæde om og bade... Og i weekendene kan jeg ikke komme ind til venner og besøge dem. Jeg bruger rigtig meget tid på at lede efter trafikhjælp. Jeg vil gerne have flere busser herudefra. Jeg lover at bruge dem, hvis de kommer!

Der var også indlæg om temaer af mere generel karakter. Der er tydeligvis nogle busser, der opleves som bedre at opholde sig i end andre. Bagudrettede sæder, manglende benplads og i det hele taget uhensigtsmæssig indretning påtales.

Miljø er ikke et dominerende tema. Men flere foreslår en mere fleksibel vognpark med større brug af små busser. Store hel- og halvtomme busser opleves som en miljømæssig dårlig idé.

De nye smarte teknologiske muligheder, som flere kunder har set andre steder, omtales. Der er positive forventninger til, at rejsekort vil gøre billetkøb nemmere. Realtidsinformation har kunderne set eller hørt om, og efterlyser det på nettet, på stoppestederne og i bussen.

” I de busser hvor man kun kigger fremad, kan man sidde for sig selv og slappe af. Det er min opfattelse, at mange bruger tiden i bussen til at slappe af i.

” Tænk i busstørrelser, der gør det billigere og grønnere. Der er fx ingen grund til, at bussen på Samsø har samme kapacitet som på de mere trafikerede strækninger.

” I X-busser er det rart, at der er en skærm med relevante informationer om nyheder, forsinkelser og mere. Det er virkelig en skam, at det ikke findes i alle andre busser.

BESTILLERNES OG BUSSELSKABERNES INPUT

Midttrafik har inviteret lokalpolitikere, embedsmænd og busvognmænd til at give deres mening tilkende før udarbejdelsen af Trafikplan 2013-2017. Det skete på to temamøder - et i Aarhus og et i Holstebro.

Synspunkterne var mange. Der er forskel på, hvad der optager kommuner med et stort og stigende kundegrundlag og kommuner med et svagt og faldende grundlag. Alle er imidlertid enige om, at kunden skal i centrum, og at der skal arbejdes hårdt for at fastholde de nuværende brugere og i bedste fald tiltrække flere.

”Det er lettere at skræmme folk væk end at tiltrække nye. Derfor skal man værne om de kunder, der allerede er i den kollektive trafik.”

Der er enighed om, at de unge er en vigtig målgruppe på landet, i byerne og på tværs af Region Midtjylland. Hovedudfordringen i de tyndere befolkede områder er at opretholde en kollektiv trafik, som opfylder de unges behov for at komme til uddannelsessteder og fritidsaktiviteter. Busserne skal også indrettes til de unge. Efterhånden er internetadgang et ”must” på de lidt længere rejser.

”Wifi er nummer to på de unges ønskeseddel. I første omgang vil de have en bus, når de har brug for det. Det er en stor udfordring at betjene i det omfang de unge ønsker, da det kræver tilførsel af penge.”

Priserne i den kollektive trafik optager både kunderne og de lokale beslutningstagere. Men i sidste ende er det en prioritering:

”Lavere pris er lig lavere indtægt. Det betyder, at der skal være et større skattefinansieret bidrag til den kollektive trafik. Spørgsmålet er om politikere, når der skal prioriteres, vil have lavere takster eller serviceforbedringer?”

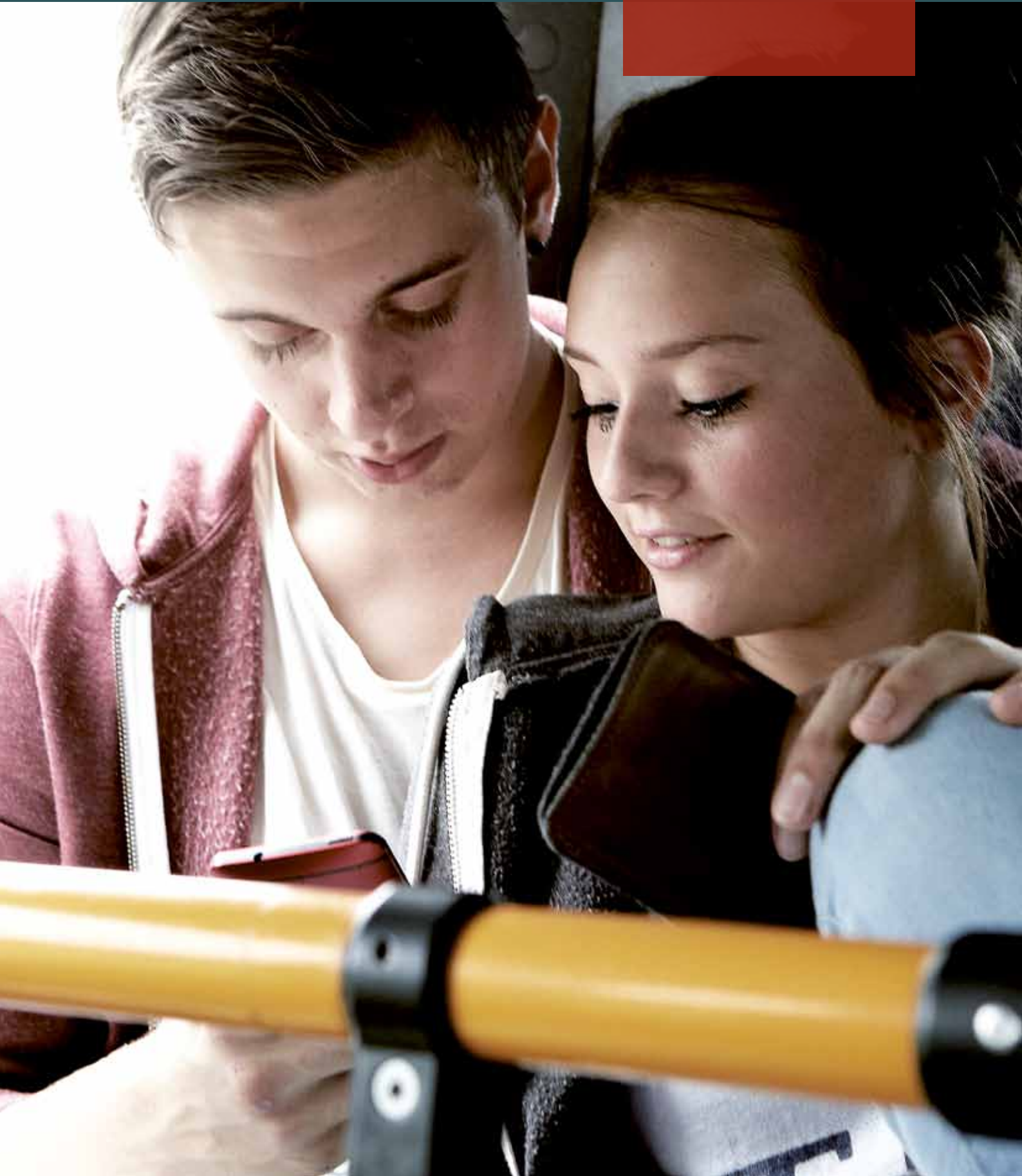
Miljøet er kommet på den politiske dagsorden. Især reduktion af CO₂ udslippet tales der om. Der er en stigende interesse for forsøg med alternative og miljøvenlige drivmidler. Men først og fremmest er der en interesse omkring de nærliggende og måske lavt-hængende miljøgevinster, der ligger i at have en mere tilpasset og fleksibel vognpark.

”Folk kan simpelthen ikke forstå, der kommer store 70 personers busser kørende med 1-2 personer. Det giver ingen mening. Et godt råd er at se på de muligheder, der er for at indsatte flere minibusser.”

En øget interesse omkring Flextur i produktsortimentet i de tyndere befolkede områder, ses på samme tid som en måde at give en bedre betjening på og opnå både samfundsøkonomiske og miljømæssige fordele.

”De nedlæggelser vi laver på de store ruter, glider meget nemmere ned i lokalråd og andre steder, når vi i stedet tilbyder Flextur. Alle kan se, at det ikke holder med store tomme busser.”

UNGE ER EN VIGTIG
MÅLGRUPPE PÅ LANDET,
I BYERNE OG PÅ TVÆRS
AF REGION MIDTJYLLAND.



ÆNDREDE RAMMER FRA 2013 TIL 2017

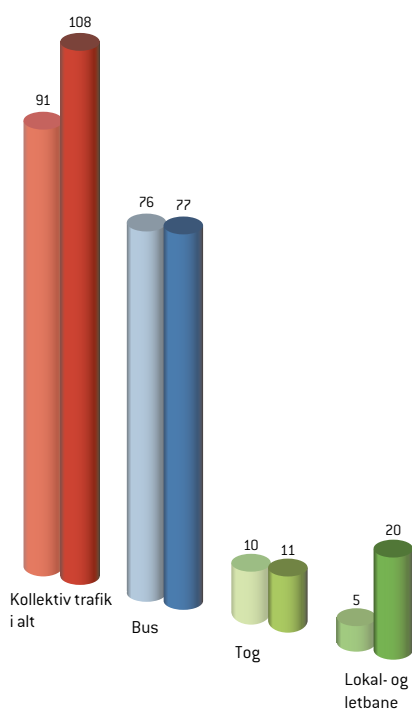
FORVENTET UDVIKLING

Initiativer i den kollektive trafik skal gerne ramme ind i det, fremtidens kunder efterspørger. Og så skal ressourcerne disponeres efter, hvor kunderne er. Nogle af den kollektive trafiks rammebetingelser er lettere at forudsige end andre.

Man ved med nogenlunde sikkerhed, hvordan den demografiske udvikling er på kort sigt, hvilken afsmittende effekt, der er på bustrafikken af initiativer på baneområdet, hvad den nye letbane i Aarhus betyder og hvilken effekt, indførelse af billige Off-Peak klippekort til brug udenfor myldretiden i januar 2013 får på længere sigt. Det kan der regnes på.



Der er udviklingstræk som er vanskelige at forudsige, men som kan have en betydelig indflydelse på, hvor mange der bruger bus. Den økonomiske udvikling har stor betydning for trafikbehovet og hvilke trafikmidler der vælges - er der fx flere eller færre der skal på arbejde? Pris- og indkomst-udviklingen har betydning for, hvor mange der anskaffer en bil. Og brændstofpriserne for, hvor meget bilerne bruges. Der kan også være tendenser i tiden, som skubber i retning af en ændret livsstil, fx at flere tænker i miljø- og bæredygtighed.



Betragter man Region Midtjylland under ét, så vil der med de udviklingstræk, der med rimelighed kan forudses være en stigning i brugere af den kollektive trafik fra i dag 91 mio. til 108 mio. i 2017. Den nye letbane i Aarhus, som forventes at være køreklar i 2016, yder et væsentligt bidrag til de positive forventninger om flere brugere af den kollektive trafik. Selvom letbanen betyder, at der overflyttes busbrugere lokalt, så forventes der et stort set uændret antal busbrugere i Aarhus, og en mindre stigning i hele regionen. Vurderingen er foretaget på basis af, at der er et betjeningsomfang mindst som i dag. Følges letbanen i Aarhus op af en større reduktion i bustrafikken, så udnyttes potentialet for den samlede kollektive trafik ikke, og der må forventes et fald i antallet af buskunder også udover de kunder letbanen overtager.

Rammebetingelserne er meget forskellige i Region Midtjylland, hvilket helt overvejende skyldes forskellige forventninger til den demografiske udvikling. Der er kommuner som må forholde sig til et fald i efterspørgslen efter bustrafik. Og der er kommuner, der må ruste sig til vækst.

MIO KOLLEKTIV TRAFIK KUNDER I 2012 SAMT I 2017 SOM FØLGE AF DEMOGRAFI, OFF-PEAK TAKSTNEDSÆTTELSEN, LETBANEN SAMT INITIATIVER PÅ STATENS BANER.



DEMOGRAFIEN SÆTTER DAGSORDENEN

Befolkningens aldersmæssige sammensætning og deres geografiske bosætning er grundparametrene i demografien. Samlet set er den demografiske udvikling i Region Midtjylland til gavn for den kollektiv trafik. Der kan forventes 3 % flere brugere af kollektiv trafik i 2017 både i bus og i tog. Det begrundes overvejende i, at der kommer flere unge kernekunder, og at flere flytter til byerne, hvor busbruget er mere intensiv end på landet.

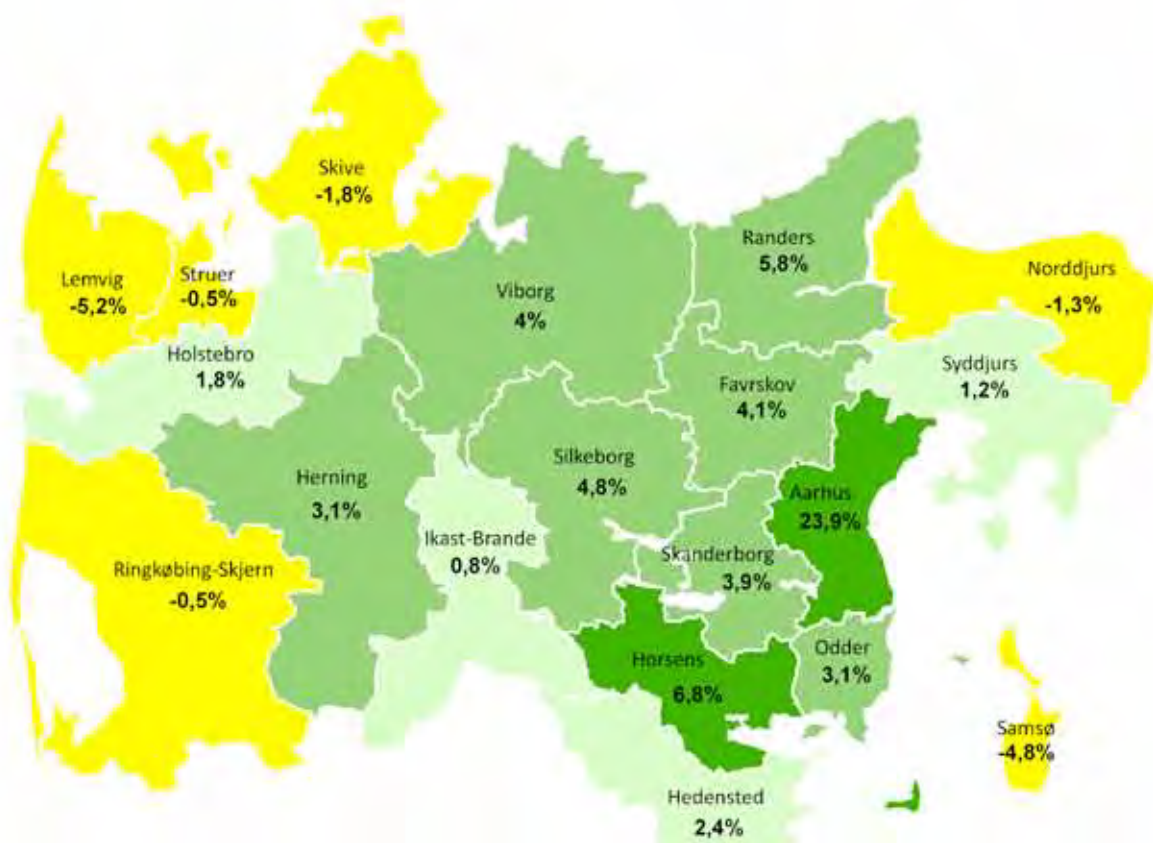
Vækstraten i biltrafikken pga. demografien vil være mindre - cirka det halve af væksten i den kollektive trafik. Men for hver kollektiv rejse er der omtrent ti gange så mange som rejser med bil. Selvom demografien er gunstig for den kollektive trafik, så skal der meget mere til for at realisere de nationale trafikpolitiske mål om, at størstedelen af trafikvæksten skal ske i den kollektive trafik.

Danmarks Statistiks befolkningsprognoser forudser 30.000 nye indbyggere i aldersgruppen 10-84 år i Region Midtjylland i perioden 2013 til 2017. Samtidig sker der en forskydning i befolkningens alderssammensætning, idet størstedelen af væksten kommer i gruppen af ældre og i gruppen af 18-29 årige. Den aktuelle udvikling med færre i aldersgruppen 30-49 år forventes at fortsætte også i de kommende år.

Der forventes geografiske forskydninger, med en fortsat tilflytning til byerne. Det er især de yngre, der flytter til de større byer, hvorimod de ældre bliver boende i de mindre byer. Aarhus får i særklasse mange nye unge indbyggere og sammenlignet med resten af regionen en begrænset vækst i gruppen af ældre. I den modsatte ende af Region Midtjylland i Lemvig forventes et fald i alle aldersgrupper under 50 år og en vækst i antallet af ældre indbyggere.



SÅ MEGET ÆNDRES ANTALLET AF MIDTTRAFIKS KUNDER FRA 2012 TIL 2017 I KOMMUNERNE ALENE PGA. DEN DEMOGRAFISKE UDVIKLING, INITIATIVER PÅ STATENS BANER, DEN NYE LETBANE I AARHUS SAMT DEN SENESTE OFF-PEAK TAKSTNEDSÆTTELSE.



SYNERGI MELLEM BANE OG BUS

Den kollektive trafik er for kunderne et sammenhængende system. Al erfaring viser, at de største løft i den kollektive trafik opnår man, når tog og busser arbejder optimalt sammen.

Statens initiativer på jernbanelområdet får betydning for den lokale kollektive bustrafik i Midtjylland. Inden 2017 forventes disse infrastrukturprojekter realiseret i Midttrafiks område:

- Opgradering Langå-Struer. Rejsetiden reduceres med 17-18 minutter mod Langå og 7-8 minutter mod Struer. Viborg udvikles som regionalt knudepunkt.
- Letbanen Odder-Aarhus-Grenå forventes at åbne i 2017. Strækningen Grenå-Aarhus udgår herefter af den statslige togbetjening. Spor- og perronkapaciteten på Aarhus Banegård udvides, og letbanen får egen ny perron.
- Gødstrup Station ved det nye supersygehus, forventes åbnet i 2016.

Regeringen har derudover oprettet en Togfond, hvor midler fra Nordsøen skal finansiere elektrificering af hele hovedbanenettet i Danmark og sikre gennemførelse af time-modellen på jernbanen. Region Midtjylland får også glæde af disse initiativer. Tog fra Aarhus til Aalborg og Odense på en time og til København på to er dog ikke en realitet før 2017.

Flere togbrugere betyder også flere busbrugere alene af den grund, at kunderne skal til og fra toget - og for en dels vedkommende foregår det med bus. Knap en tredjedel af togbrugerne bruger en bus til eller fra toget. Det er beregnet, at de vedtagne projektinitiativer på statens baner giver en samlet effekt på 0,4 % nye busbrugere i 2017 - altså et beskedent positivt bidrag.

EFFEKT AF TAKSTNEDSÆTTELSE

I begyndelsen af 2013 blev et nyt Off-Peak klippekort, som kan bruges udenfor myldretiden, introduceret i Midttrafik. Dermed blev der sat handling bag en statslig trafikafale om at sætte taksten ned med 20 % udenfor myldretiderne defineret som mellem kl. 11-13 og kl. 18-07 samt lørdag og søndag. På rejsekort, som indføres i Midttrafik i planperioden, vil man også få rabat, hvis man rejser udenfor myldretiden.

Samlet set forventes der at komme 2 % flere kunder, når den fulde effekt af takstnedsættelsen har indfundet sig. Effekten er størst i Aarhus, hvor mulighederne for at rejse udenfor myldretiderne er betydelig bedre end i de tyndere befolkede områder, hvor flere slet ikke har betjening om aftenen og i weekenden.



FLERE TOGBRUGERE BETYDER
OGSÅ FLERE BUSBRUGERE,
FORDI KUNDERNE SKAL TIL
OG FRA TOGET.



MÅL OM FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik skal både have flere kunder og tilfredse kunder. Det er to sider af samme sag. Hvis kunderne er tilfredse, er de nemmere at motivere eller fastholde. Midttrafik har i Strategiplan 2013-2016 formuleret et mål om, at antallet af rejsende per køreplantime stiger med 1 % om året. Samtidig skal den nuværende høje andel af tilfredse kunder fastholdes.

MÅLENE ER:

- Det gennemsnitlige antal kunder per køreplantime skal stige fra 38 i 2012 til 40 i 2017
- Andelen af kunder som er tilfredse med den kollektive rejse, de har foretaget skal i 2017 mindst være på niveau med de nuværende 92 %



AKTUEL UDVIKLING

Efter en periode med tilbagegang i kundetallet ser det nu ud til, at udviklingen er vendt, og der kommer flere kunder i den kollektive bustrafik. Fra 2008 til 2011 var der i Midttrafik en kundetilbagegang på knap 3 %. Det var alene på de regionale ruter - de ruter som Region Midtjylland finansierer - at kunderne forsvandt. Med en kundestigning på 5 % fra 2011 til 2012 er niveauet genoprettet - måske endda på vej opad.

Midttrafik har valgt ikke at bruge et kundemål i absolutte tal, men i stedet at bruge indikatoren kunder per køreplantime som et mål for, om det går i den rigtige retning. Det er et valg, der er sket i en erkendelse af, at Midttrafik, kommuner og Region Midtjylland ikke formelt kan forpligtige hinanden på et bestemt serviceniveau eller niveau for, hvor mange timers buskørsel, der skal være lokalt. Men man kan forpligtige sig selv og hinanden til at arbejde for at få mest muligt ud af de udbudte køreplantimer.

Antallet af køreplantimer er fra 2008 til 2012 reduceret med 8 %. Størstedelen af reduktionen er sket på det regionale net, som nu er slanket med knap 20 % færre køreplantimer. Det lokale net har måttet tage over flere steder, og har derfor samlet set kun haft en beskedent reduktion i kørselsomfanget.

Alt i alt er produktiviteten - målt på kunder per køreplantime - steget med 11 % fra 2008 til 2012.

Midttrafik har i Strategiplan 2013-2016 kundetilfredshed som et højt prioriteret indsatsområde, bl.a. fordi det er en forudsætning for flere kunder. Kundetilfredsheden er høj. 92 % af alle brugerne tilkendegav ved den seneste måling, at de er tilfredse med servicen på de rejser, de foretager med Midttrafik. Heraf er 16 % endog meget tilfredse. Der er tale om en væsentlig stigning i forhold til en tilsvarende måling i 2008. Udfordringen er at fastholde det høje tilfredshedsniveau.

KUNDER ER IKKE BARE KUNDER

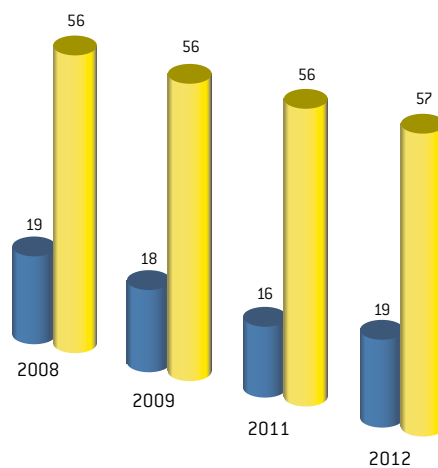
En vellykket udvikling af den kollektive trafik kræver en god forståelse af, hvad nutidens og ikke mindst fremtidens brugere efterspørger. Kunder er imidlertid ikke ens, og der skal arbejdes med opfyldelse af behov for flere forskellige målgrupper.

De objektive karakteristika ved busbrugere er: To tredjedele er kvinder, mere end halvdelen er unge og uddannelse er det hyppigste rejseformål.

Unge er en helt central målgruppe for Midttrafik, og det er ikke alene fordi de er mange. De er i en livsfase, hvor bussen for mange er en nødvendighed, og der er en unik chance for at påvirke til brug af kollektiv trafik også senere i livet. Lydhørhed overfor de unges ønsker er vigtig. Men her skal nuancerne også opfanges, for unge er ikke ens.

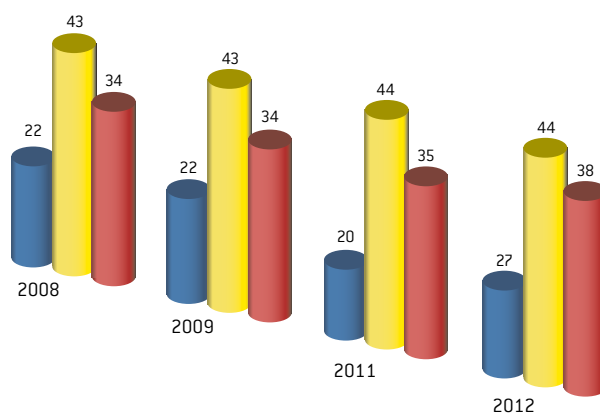
Kundeprofilerne er forskellige i små og større byer. På landet dominerer skoleelever og unge. I de større byer udgør arbejdspendlere og indkøbsrejsende store brugergrupper. Og i de allerstørste byer er en broget brugersammensætning, og bussen bruges her også til fritidsformål. De geografiske forskelle i brugerbehov er vigtige at favne.

MIO. BUSKUNDER



■ REGIONENS RUTER ■ KOMMUNERNES RUTER

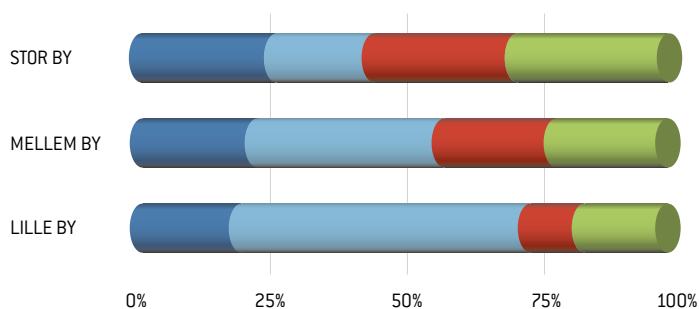
KUNDER PER KØREPLANTIME



■ REGIONENS RUTER ■ KOMMUNERNES RUTER ■ ALLE RUTER

BUSKUNDERS REJSEFORMÅL

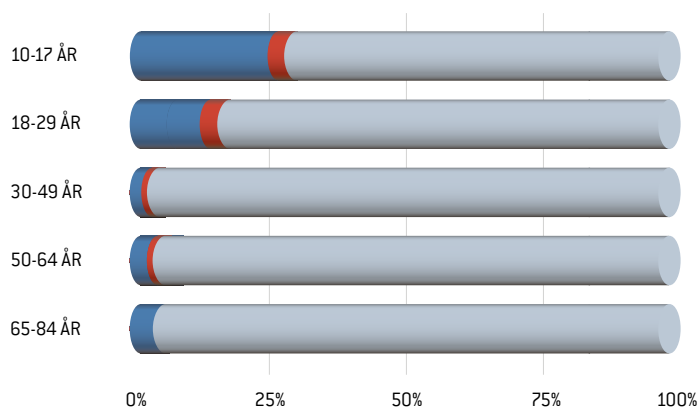
Busbrugere i byer med < 2.000, 2.000-25.000 og > 25.000 indbyggere
Kilde: TU 2007-2012



■ ARBEJDE ■ UDDANNELSE ■ INDKØB/ÆRINDE ■ FRITID

BRUG AF KOLLEKTIV TRAFIK

Andel af aldersgruppens rejser med bil, bus og tog
Kilde: TU 2007-2012



■ BUS ■ TOG ■ BIL

Værktøjerne

GRUNDPRODUKT AF HØJ KVALITET

Man kan hverken informere, reklamere eller brande sig ud af det, hvis bussen svigter på vitale områder med stor betydning for kunderne. Hvis grundproduktet ikke er i orden kvitterer kunderne ved at blive væk. Tilfredshedsundersøgelser viser heldigvis, at de nuværende brugere i det store hele er tilfredse med grundproduktet, hvilket de gerne skal blive ved med at være.

Kundetilfredshed handler om forventninger. Mødes man af et system, der ligger over eller under det, man havde forventet? Man kan naturligt have forskellige forventninger afhængigt af, hvor man er i geografien.

A-busserne og den nye letbane i Aarhus bør være af største materielstandard og med hyppig drift. X-busserne skal også være af høj standard for at lokke kunder til på de længere strækninger, men deres frekvens kan variere afhængigt af, om linjen overvejende betjener pendlere eller fritidsrejsende.

De mest benyttede regionalbusser bør betjene med en fast rytme med faste minuttal, og helst også aften og weekend. Ikke alle regionalbusser kan presses ind i et sådant koncept, og der vil fortsat være regionalbusser tilpasset konkrete behov med et lavere betjeningsniveau.

I de otte største byer i Region Midtjylland er der egentlige bybussystemer, som helst skal betjene direkte til og fra byens centrale funktioner. I andre byer er det bybusser med lavere frekvens, som skal sikre sammenhæng mellem særlige byfunktioner, og hvor nærhed flere steder betyder mere, end om bussen kører direkte.

I de tyndere befolkede områder består betjeningen af lokalbusser og skolebusser, som er tilpasset de helt lokale behov. Nogle kommuner har teletaxa, og alle har Flextur, men med meget forskellige takster for brugerne.

MIDTRAFIKS BUSTYPER, FREKVENNS, MATERIEL SAMT STOP- OG SKIFTEFORHOLD. MULIGE MÅL FOR STANDARDEN

	TID MELLEMLAFGANGE			MATERIELTYPE		STOP- OG SKIFTEFORHOLD	
	DAGTIDER HVERDAG	AFTEN	WEEKEND	STØRRELSE	KVALITET	STANDARD	REALTIDSINFO
LETBANEN	7,5 min.	10 min.	10 min.	Stor	Højeste	Højeste	Mobil/skærm
A-BUS I AARHUS	10 min.	15 min.	15 min.	Stor	Højeste	Højeste	Mobil/skærm
X-BUS	Varierer efter formål			Stor	Højeste	Højeste	Mobil/skærm
REGIONAL BUS	Kørsel efter behov			Stor	Høj	Høj	Mobil/skærm
BYBUS - STORE BYER	10-30 min.	60 min.	60 min.	Flexibel	Høj	Høj	Mobil/skærm
BYBUS - MINDRE BYER	Varierer efter bystørrelse			Flexibel	Høj	Middel	Ingen
LOKALBUS	Kørsel efter behov			Flexibel	Høj	Middel	Ingen
SKOLEBUS*	Tilpasset skolernes behov			Flexibel	Høj	Middel	Ingen
TELETAXA	Kørsel efter behov			Lille	Høj	Middel	Ingen
FLEXTUR	Kørsel efter behov			Lille	Høj	Ikke faste stop	SMS før afhentning

> Med Trafikplan 2013-2017 lægges op til, at der i den kommende planperiode arbejdes med at tydeliggøre, hvad man kan forvente af de forskellige buskoncepter. Det omfatter spørgsmål om, hvor og hvor ofte bussen kører, materieltype, busindretning samt indretning af ventefaciliteter ved stop og stationer. Klare buskoncepter er en fordel i de konkrete prioriteringer i den løbende planlægning. Og det gør det nemmere at formidle til brugerne, hvad de kan forvente.





CHAUFFØRUDDANNELSE
ER ET VIGTIGT STRATE-
GISK INDSATSOMRÅDE
FOR MIDTTRAFIK.

CHAUFFØRERNES KUNDESERVICE

Generelt er der stor kundetilfredshed med chaufførernes service. Heldigvis, for alle undersøgelser viser, at chaufføren har overordentlig stor betydning for kundernes oplevelser i den kollektive trafik. Især hvis der er uregelmæssigheder eller særlige situationer som skal tackles, gør det en stor forskel, hvordan chaufføren håndterer det. Kunderne bemærker det, hvis de mødes af en sur chauffør, og det huskes længe efter. En glad chauffør kan lette stemningen og så accepteres det nemmere, hvis bussen er proppet eller forsinket.

Gode og dygtige chauffører giver glade og tilfredse kunder. Derfor er chaufføruddannelse et vigtigt strategisk indsatsområde for Midttrafik. Hvis chaufføren oplever en glæde og status ved jobbet, så smitter det af på humøret. I uddannelsesprogrammet "Fly High" arbejdes der med at give chauffører redskaber til en optimal kundeservice.

Det er chaufførerne der ved, hvad der sker på ruterne, og det er vigtigt at inddrage disse erfaringer til justering af infrastruktur og køreplaner. Af og til kan selv små ændringer i vejudformning eller signaler forbedre bussens fremkommelighed. Og køreplanerne har stor betydning for, hvordan chaufførerne oplever deres jobsituation - især hvis køreplanerne er for stramme i forhold til det, der er muligt.

Chaufførservice kan med fordel indarbejdes direkte i kontrakterne. Det kan være i form af krav om uddannelse. Og det kan være i form af incitamenter, fx bonusudbetalinger, hvis kundetilfredsheden forbedres.

- > Der skal fortsat være stor fokus på chaufførernes kundeservice. Uddannelse, inddragelse i køreplanlægningen og incitamenter er vejen frem, og bør i videst muligt omfang formaliseres i kørselskontrakterne. Den generelt store kundetilfredshed med chaufførerne kan kun opretholdes og styrkes ved, at chaufførerne løbende rustes til at håndtere mange forskellige typer af situationer.

KUNDEINFORMATION

En forudsætning for at den kollektive trafik vælges er, at der er en tilgængelig information som vel at mærke er relevant og korrekt. Allerbedst er det, hvis der kan gives realtidsinformation om, hvordan den kollektive trafik faktisk kører og ikke hvordan den burde køre.

I takt med nye teknologiske muligheder stiger forventningerne om relevant, korrekt og tilgængelig trafikinformation. Der efterspørges information i alle rejsens faser: planlægning, undervejs og når der er planlagte eller akut opståede driftsændringer. Og så efterspørges der information på tværs af trafikselskaberne. Det er den samlede rejse som er af betydning, og netop i skiftene er det vigtigt med relevant information, som kunderne kan agere ud fra.

Udviklingen går mere og mere i retning af digital selvbetjening. Med tiden vil der ske en udfasning af analoge informationsplatforme og selvbetjente digitale medier vil vinde frem. Det er derfor vigtigt at være på de digitale medier, hvor kunderne er (eller snart vil komme). Den trykte køreplan, som man kender den i dag, vil være her lidt endnu, men på længere sigt bliver den sendt på pension.

Teknologisk er der flere forskellige muligheder. Mobiltelefonen er en oplagt kommunikationskanal, da langt de fleste kunder i dag har en sådan med på rejsen. Med count down display på stoppestedet kan kunderne se, hvor lang tid der er til næste busafgang. Elektroniske tavler med aktuelle afgangstider på stationer, terminaler, arbejdspladser, i indkøbscentre, på hospitaler, skoler m.m. giver kunderne et hurtigt overblik.

Midttrafik arbejder aktivt på at etablere den bagvedliggende datainfrastruktur, som gør realtidsinformation realistisk så mange steder som muligt. Det er vigtigt at kommuner og Region Midtjylland vælger kommunikationsplatforme, der kan tale sammen - også med naboregionerne.

- > Nye teknologiske muligheder skal udnyttes mest muligt, og digitale medier vil i stigende grad tage over. De trykte køreplaner er på vej ud og elektronisk kommunikation på vej ind. Midttrafik vil etablere den nødvendige infrastruktur for elektronisk dataflow om realtid, og i fællesskab med kommuner og Region Midtjylland afklare form og indhold i den fremtidige kundeinformation.



MÅLET ER, AT MIDTTRAFIK FREMSTÅR SOM BORGERNES TRAFIKSELSKAB, DER LYTTET TIL FORBEDRINGSFORSLAG OG OMSÆTTER IDÉERNE TIL PRAKSIS.



KUNDEDIALOG OG IMAGE

Midttrafik prioriterer tilstedeværelsen på de sociale medier højt - det er en effektiv måde at være i dialog med mange på. I Midttrafiks Strategiplan for 2013-2016 er der netop sat fokus på at gå i dialog med kunderne, som er dem der bedst ved, hvad der virker eller ikke virker. Der skal bruges mere tid på at udvikle produkter og løsninger i fællesskab med kunderne. Målet er, at Midttrafik fremstår som borgernes trafikselvskab, der lytter til forbedringsforslag og omsætter ideerne til praksis.

Kommunerne, vognmænd og andre lokale aktører omkring den kollektive trafik er i den sammenhæng også vigtige. Brugernes kritik og ønsker kommer til udtryk på turen og ved henvendelser til kommuner. Ved at lytte er det muligt at agere på brugernes ros og ris.

De unge udgør mere end halvdelen af Midttrafiks kunder og i nogle områder helt op mod 80 %. Det er derfor helt naturligt, at der i særlig grad appelleres til de unge gennem en personlig, frisk og uhøjtidelig kommunikation. Filmen "Bussen", som blev en stor mediesucces, formåede at give halvdelen af de unge et mere positivt indtryk af bussen. Midttrafik vil fremover én gang årligt lave en markedsføringsplan, der er specielt målrettet unge.

Andre rejseformål og målgrupper end uddannelsesrejsende skal ikke glemmes. De unge skal til fritidsaktiviteter. Arbejdspendlere anvender i særlig grad kollektiv trafik i og mellem de større byer. Og ældre borgere, som man ser mange af i bybusser, rejser ofte med det formål at købe ind eller foretage andre ærinder.

Den lokale markedsføring spiller en vigtig rolle, når nuværende og potentielle brugere skal nås. Ofte er nyskabelser eller større forandringer en god anledning til både kundediialog og markedsføring. Fx får Aarhus Kommune med åbningen af den nye letbane en god anledning til at markedsføre hele den lokale kollektive trafik til en bred målgruppe.

- > Midttrafik skal være i dialog med alle typer af kunder, så den kollektive trafik kan gøres attraktiv og tilgængelig for flest muligt.
- > Unge er en stor og højt prioriteret målgruppe, og den kollektive trafik i Midtjylland skal derfor have et ungt image.

PRISER OG BILLETYPYPER

Det er Midttrafik, der bestemmer priserne og som har ansvaret for at indtægter og udgifter balancerer. Prisstigninger er underlagt et omkostningsbestemt prisloft som blev indført i 2007 for at holde priserne nogenlunde i ro efter en årrække med meget store stigninger. Midttrafik har, som alle andre trafikselskaber, valgt at udnytte prisloftet fuldt ud. Hvis priserne lokalt skal holdes mere i ro, skal det i givet fald finansieres af øget tilskud fra kommuner eller Region Midtjylland.

Midttrafik arvede en uensartet takststruktur ved sammenlægningen fra fire tidligere trafikselskaber/amter og kommunale selskaber. Der arbejdes for en sammenlægning af takstområder, hvilket skal forhandles med DSB og Arriva Tog. Der er ens priser i tre takstområder. Priserne i takstområde Vest harmoniseres med de øvrige takstområder, når zone-størrelsen i vest ændres. Flextur tilbydes i dag på tre forskellige takstniveauer afhængigt af, hvilken kommune man er i. Også her anbefaler Midttrafik en større harmonisering.

Der er kommuner, som har valgt at gøre benyttelsen af den kollektive trafik gratis. Det kan der være et godt økonomisk rationale i, hvis det koster mere at vedligeholde billetteringsudstyret, end man får ind i billetindtægter. Derudover skal man være varsom med at have alt for mange lokale særordninger, som det kan være vanskeligt både for kunder og chauffører at finde ud af.

Rejsekort bliver en realitet i hele Midttrafiks område inden planperiodens udløb. Udrulningen vil starte i 2014 på togstrækningen Aarhus-Odder, i to X-Bus ruter og i den sydlige del af Midttrafik, hvorefter det vil blive indført etapevis i Vest-, Midt- og Østjylland. Med rejsekort bliver det praktisk og let for kunderne at billettere, både når de rejser internt i Midtjylland og når de rejser til andre landsdele. Der skal imidlertid arbejdes med at gøre den underliggende prisstruktur i rejsekort enklere. Som det er i dag er den meget vanskelig at gennemskue for brugerne. Det bliver ikke nemmere af, at der er mange andre rabat- og billettyper. Rejsekort skal ikke bare være en ny billetform i porteføljen. Det skal derimod være en anledning til en massiv forenkling.

- Midttrafik vil fortsat udnytte takststigningsloftet fuldt ud. Skal priserne holdes yderligere i ro kræver det øget lokalt tilskud.
- Rejsekort vil i slutningen af planperioden være implementeret i hele Region Midtjylland. Det bliver nemt at billettere men svært at gennemskue priserne. Der er fortsat behov for forenkling af takststruktur og billetsortiment.





MÅL OM BEDRE SAMMENHÆNG

Den kollektive trafik skal af kunderne opleves som et sammenhængende system, som er let at anvende. Det skal alle med ansvar for den kollektive trafik samarbejde om.

Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med kundernes vurdering af, om vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i kundeforhold, tilfredshedsundersøgelser og i pressen.



SAMARBEJDE

Hvis der er kvalitetsbrister ét sted i den kollektive rejse, kan det influere på hele rejsen. Alle med ansvar for den kollektive trafik skal samarbejde om, at kunderne oplever at systemerne taler sammen og der er en god sammenhæng i priser, information, korrespondancer m.m. Der skal samarbejdes om udvikling og udbredelse af de forskellige kollektive trafikformer og om den infrastruktur som brugere og busser bevæger sig på.

Busser og tog er ikke konkurrenter, men skal bedst muligt understøtte hinanden. Toget er sammen med X-busser og regionalbusser den rygrad, der binder byerne sammen. Andre busser betjener lokalt, og bringer kunder til det højklassede system. Cykler og kollektiv trafik skal også understøtte hinanden. Det skal være nemt at kombinere cykler med bus og tog.

Der er en udfordring i at samarbejde på tværs af administrative grænser. Men trafik kan i modsætning til mange andre kommunale forsyningsområder ikke afgrænses ved kommunegrænsen. Kunderne vælger nu engang ikke alle deres aktiviteter indenfor samme kommune.

SYSTEMSAMMENHÆNG

Samarbejdet skal omfatte initiativer, der på længere sigt bidrager til en bedre systemsammenhæng i den kollektive trafik. Her spiller byplanlægning og lokaliseringspolitik en vigtig rolle. Besøgstunge aktiviteter på en bar mark i udkanten af byen kan være vanskelige at betjene kollektivt.

Ved alle ny- og ombygninger af bolig- og erhvervsområder samt uddannelsessteder, bør den kollektive trafik tænkes ind fra starten. Det omfatter indretning af busvenlige veje, gode adgangsveje på fortove og stier samt mulighed for at etablere stoppesteder med godt udsyn, relevante udstyr og læmøjligheder.

Der skal være en løbende dialog om gensidig tilpasning af køreplaner og møde/sluttider. Særlig vigtig er dialogen med skoler og uddannelsessteder. Det er ikke altid køreplanen kan gå op alle steder, og flytning af en mødetid er måske det, der skal til.

Endelig skal trafikselskaberne være gode til at skabe en fornuftig systemsammenhæng i form af realistiske køreplaner med optimale korrespondancer. Det er en særlig udfordring, at køreplansskift for busser og for tog ikke sker på de samme tidspunkter af året.



Værktøjerne

KØREPLANER

Det er køreplanerne, der fortæller, hvor og hvornår man kan forvente bussen kommer. Det er helt indlysende, at køreplanerne skal være pålidelige. Realistiske køreplaner sikrer, at kunderne ikke gentagne gange skuffes over forsinkelser.

Køreplanlægning er en afvejning mellem forskellige betjeningsprincipper og pragmatiske hensyn. Simple og enkle køreplaner viser sig ofte at være en kundemæssig succes. Busser, der kører direkte uden alt for mange svinkeærinder, og som dermed betjener de fleste med hurtige ruter er attraktive. Det samme er køreplaner med faste intervaller og minuttal, som er lette at kommunikere og at huske. Til tider vinder pragmatiske hensyn imidlertid over systemprincipper.

Sammenhængen i den kollektive trafik er afgørende for servicen, og for om folk overhovedet vil bruge den kollektive trafik. Samarbejdet med Arriva og DSB omkring køreplaner er vigtigt. Der skal arbejdes for en gensidig optimering. For busserne er forskellige togtider hen over driftsdøgnet fx ikke ideelt.

Betjening af det nye supersygehus i Gødstrup bør have særlig fokus. Er man tidligt ude med gode kollektive løsninger, så er der en enestående chance for at påvirke de ansatte, patienter og besøgendes valg af trafik. Køreplanlægningen for både tog og busser skal være optimal fra starten. Der er lokalt stor fokus på de muligheder for at nytænke togbetjeningen i området, som åbningen af togstationen i Gødstrup giver anledning til.

- I forbindelse med at der i Trafikplan 2013-2017 skal arbejdes med at tydeliggøre de forskellige buskoncepter, skal der formuleres køreplansprincipper for de forskellige bustyper: Hvilke principper skal lægges til grund for linjeføring og frekvens?
- Midttrafik skal sammen med DSB og Arriva konkret vurdere sammenhænge på alle stationer og sørge for at flest mulige kunder bruger mindst mulig tid, når de skifter mellem bus og tog.



STATIONER OG STOPPESTEDER

Supersygehuset i Godstrup og den ændrede efterspørgsel giver anledning til, at man ser på behovet for nye standsningssteder. Flere kommuner har i deres høringssvar til planerne for den statslige jernbane udtrykt ønsker om nye stationer fx: Skolebyen i Skjern Kommune; Laurbjerg og Søften i Favrskov Kommune; Stilling i Skanderborg Kommune; Funder i Silkeborg Kommune; Stevnstrup i Randers Kommune samt Hovedgård, Hatting og Hansted i Horsens Kommune. Dertil kommer at flere beboergrupper har ønsker om standsning ved deres by.

Hvis ventetiden ved stoppesteder og stationer/terminaler er komfortable, kan tiden udnyttes. Er man ydermere informeret om, hvorvidt alt kører, som det skal, så føles ventetiden ikke så lang. Læ- og siddefaciliteter har betydning. For nogle brugere er trykthed afgørende for, om de overhovedet benytter den kollektive trafik. Adgangsvejene, beplantning og belysning er forhold, der har betydning for, om brugere føler sig trygge.

Den gode station/terminal kræver en sammentænkning af alle funktioner herunder ventefaciliteter ved både bus og tog, tydeligt afmærkede gangveje og belysning i aften-timerne. Banedanmark har ansvar for perronbelægning, -ure, -belysning, højtalere samt de skærme, der har med kundeinformation at gøre. DSB har ansvar for det øvrige perronudstyr, ejer de fleste stationsbygninger samt en del arealer omkring stationerne. Forpladsens indretning med publikumsfaciliteter, herunder busholdepladser er kommunernes ansvar.

Der er mange parter involveret omkring stationerne, hver med deres ønsker og krav, hvilket kan være en udfordring i forhold til finansiering, projektudarbejdelse og projekterialisering. De statslige puljemidler har i flere tilfælde vist sig at være en god katalysator for igangsættelse af samarbejdsprojekter på stationerne. Det er ikke kun kombinationen af bus og tog, men også kombinationen af cykel, bil og kollektiv trafik, der skal samarbejdes om.

Stoppestedernes placering, indretning og vedligeholdelse er kommunernes ansvar. Der er forskellige standarder, design og praksis rundt omkring, hvilket betyder, at kunderne mødes af forskellige typer af stoppesteder med forskellige typer af udstyr. Midttrafik har udarbejdet en stoppestedsmmanual som vejledning til kommunerne. Her skelnes mellem ministop, stop og superstop med forskellige niveauer for indretning og udstyr.

- > Midttrafik har udarbejdet en stoppestedsmmanual, der beskriver ønsker til indretning af forskellige typer stoppesteder. På baggrund heraf indledes dialog med kommunerne om at forbedre stoppestederne, så de bedre lever op til kundens forventninger.
- > Der skal fortsat være fokus på indretning af stationerne. Der skal være gode skifte- og ventefaciliteter for bus og tog. Og der skal være gode forhold for at kombinere cykel eller bil med kollektiv trafik.

FREMKOMMELIGHED

Kunderne skal stole på, at de kan komme frem til tiden. Det er problematisk, hvis der opstår forsinkelser, når bussen hænger fast i den almindelige trængsel. Kunderne spilder tiden, og det går ud over bussens driftsøkonomi. Erfaringer fra ind- og udland viser, at kortere rejsetid og større pålidelighed i køreplanerne er en måde at få flere kunder på. Og der er adskillige eksempler på at fremkommelighedstiltag tjener sig selv ind på få år i form af besparelser på driftsbudgettet.

Infrastrukturen kan mere eller mindre understøtte bussens fremkommelighed. Nogle tiltag for busfremkommelighed er enkle, fx signalprioritering, mens andre griber ind i anvendelsen af vejarealer, fx ved at indskrænke antallet af kørebaneer eller ved at forudsætte nedlæggelse af parkeringspladser langs vejene.

Aarhus er Danmarks førende by i forhold til større tiltag for busfremkommelighed. Det hele startede med etablering af Busgaden midt gennem byen. Senere kom en meget lang busbane på en af de største indfaldsveje - Grenåvej. Senest er der kommet busfremkommelighedstiltag på Randersvej og omkring Skejby. Mindre tiltag fx smarte stoppesteder og signalprioritering for busser, kan også få busserne hurtigere frem og gøre det lettere at holde en køreplan. Også i Horsens, Herning og Randers er der arbejdet med at forbedre bussernes fremkommelighed.

- > Der skal samarbejdes om at forbedre bussens fremkommelighed på vejnettet. Flaskehalse for bustrafikken skal identificeres, og metoder til at fjerne dem skal findes. Der er allerede en del erfaringer med tiltag som virker.

ERFARINGER FRA IND- OG UDLAND
VISER, AT KORTERE REJSETID OG
STØRRE PÅLIDELIGHED I KØREPLAN-
ERNE ER EN MÅDE AT FÅ FLERE
KUNDER PÅ.



MÅL OM PUBLIC SERVICE

Den kollektive trafik har en Public Service funktion. Den kollektive trafik skal sikre, at der er et trafiktilbud til mennesker uden andre muligheder. Midttrafik vil gerne bedømmes på, hvor gode vi er til at opfylde den forpligtigelse.

Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med om borgerne i Midtjylland mener, vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i borgerhenvendelser og i pressen.



KERNEKUNDER OG SÆRLIGE HENSYN

Midttrafik ser især en Public Service forpligtigelse i forhold til tre målgrupper:

- **Unge til ungdomsuddannelser:**
Transportbarrierer må ikke være en hindring for at unge i Region Midtjylland får en uddannelse.
- **Grupper med særlige behov:**
Den kollektive trafik skal være tilgængelig for så mange som muligt. Indretning og design bør ikke være en hindring.
- **På landet og landsbyerne:**
Grundlaget for konventionel busbetjening er i mange tyndt befolkede områder ikke længere tilstede, og der skal findes nye løsninger.

Unge til ungdomsuddannelserne er, målt i antal rejsende, den største af de tre målgrupper, og de er derfor blandt Midttrafiks kernekunder. Det står ikke nedfældet i nogen lovgivning, hvem der skal sikre unges trafik til uddannelsesstederne, men for Region Midtjylland og kommunerne er det en naturlig opgave i forlængelse af et ønske om at flest mulige af de unge får en uddannelse.

Mennesker med nedsatte funktionsevner skal i videst muligt omfang kunne benytte den kollektive trafik. Begrebet universelt design dækker over, at man i den konkrete udformning tager højde for, at mennesker med forskellige fysiske og mentale forudsætninger kan benytte et produkt. Tit viser det sig at universelt design er til gavn for alle.

Det er vanskeligt at opretholde en kollektiv service i de tyndere befolkede områder, og det bliver ikke lettere fremover, når der tyndes yderligere ud. Det er vanskeligt at forestille sig helt at opgive betjeningen på landet eller at skære den ned til kun at omfatte skolebuskørsel. Flexur kan her vise sig at være en del af løsningen

Værktøjerne

FOKUS PÅ UNGE

De fleste unge vælger en ungdomsuddannelse tæt på bollen. Det er mere undtagelsen end reglen, at gymnasieelever udnytter det frie gymnasievalg og vælger skoler i den anden ende af regionen. På erhvervsskolerne er situationen lidt anderledes, da specialiserede uddannelses tilbud af og til kræver lang trafik.

Mange unge bruger en stor del af deres ungdom i en bus. Og den tid skal de kunne udnytte. Busserne skal indrettes, så man kan slappe af, lave lektier, være på de sociale medier m.m. De unge skal betjenes af moderne busser, og der skal kunne tilbydes en siddeplads til alle som rejser over lidt længere afstande.

Det skal være cool at bruge bussen. Selvom mange af de unge ikke har valgmuligheder i forhold til, hvilket trafikmiddel de bruger, så skal de ikke føle sig som tvangskunder. De skal føle sig velkomne og prioriterede. Så er chancen for at de fortsat er kunder, også når de får andre muligheder, større.

Planlægning er nøglen til at betjene de unge bedst muligt indenfor de ressourcemæssige rammer, der er til rådighed. For unge som bor langt væk fra det højklassede kollektive trafiksystem, kan koordinering af skolebusser til højklassede busser og tog ind til de større byer være det, der gør det muligt at bruge kollektiv trafik hele vejen.

Uddannelsesstederne ligger ofte ikke centralt i forhold til bycentre og stationer, så en effektiv og hyppig bustrafik mellem uddannelsessted og busterminaler/stationer er vigtig. En løbende dialog med uddannelsesstederne om gensidige tilpasninger mellem møde- og sluttider og busbetjeningen er vigtig for at få den bedste service - herunder at undgå overfyldte busser, når alle skal hjem på samme tid.

> Midttrafik vil have særligt fokus på unge til ungdomsuddannelserne. Det vil ske ved de konkrete prioriteringer i planlægningen, og ved at Midttrafik generelt tilstræber en kommunikation og et image, som appellerer til de unge. Derudover vil Midttrafik styrke dialogen med skoler og uddannelsessteder om en gensidig tidsmæssig tilpasning.

TILGÆNGELIGHED

Forskellige typer af funktionsnedsættelse fx gangbesvær og syns- eller hørenedsættelser kan besværlig- eller umuliggøre anvendelse af den kollektive trafik. Den kollektive trafik skal være tilgængelig for flest mulige. Og ved omtanke i detaljen kan flere komme med om bord.

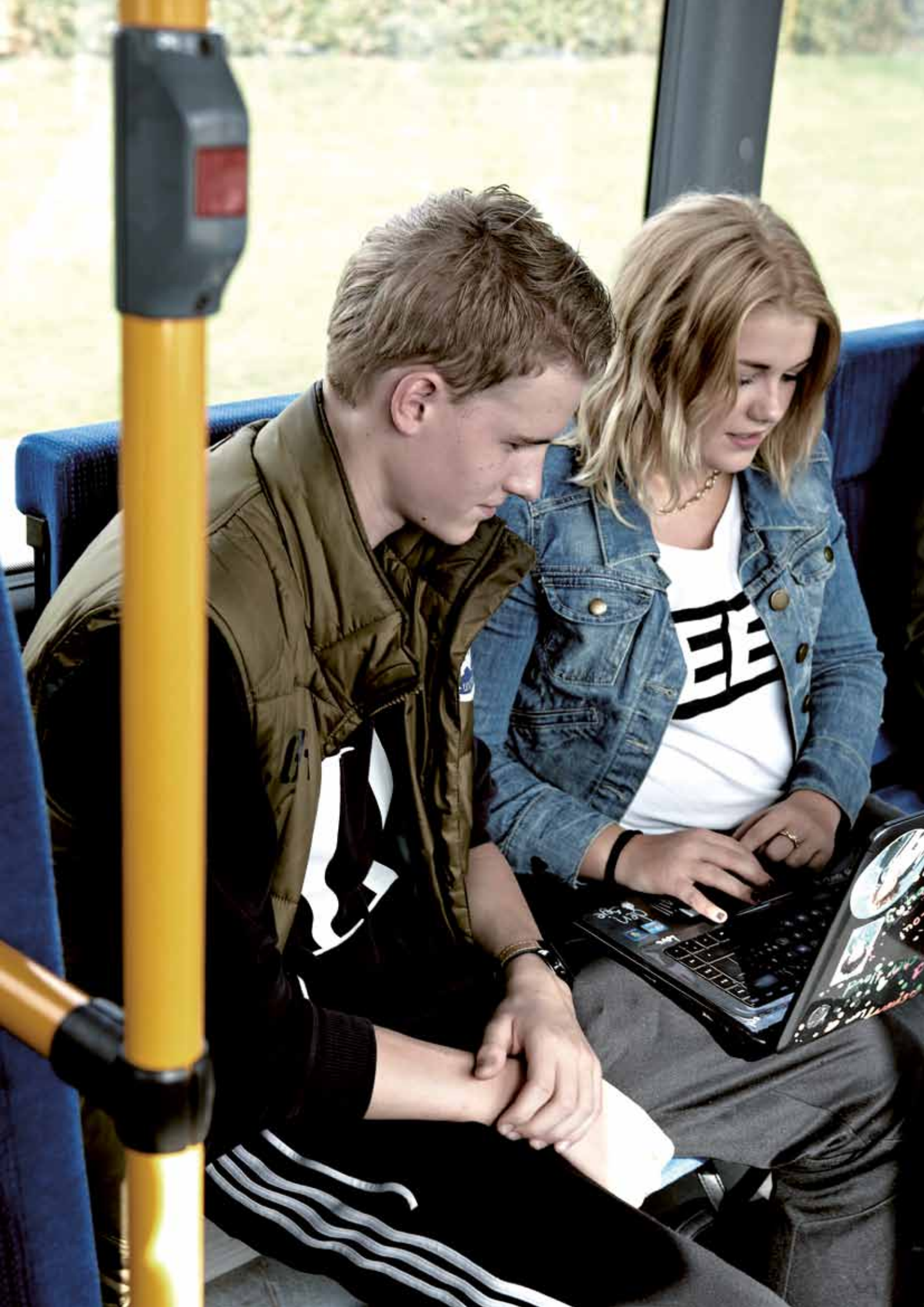
For gangbesværede er lange afstande til stoppesteder et problem, og der er en konflikt mellem et ønske om at rette linjer ud og køre direkte, og at komme tæt på rejsemål. Til tider må der supplerende systemer til fx i form af lokale servicebusser. For gangbesværede er det vigtigt at undgå høje niveauspring, noget også folk med meget bagage eller barnevogne finder irriterende.

Information af mange forskellige kanaler er til gavn ikke kun for mennesker med nedsat funktionsevne, men for de fleste kunder. For synshandikappede er det vigtigt med auditiv kommunikation fx stoppestedsannoncering i busserne. Det kommer samtidig kunder, som har læsevanskeligheder til gavn.

En vision om et fuldt udviklet universelt design tilpasset alle er ikke realistisk i den åbne kollektive trafik. Der vil fortsat være behov for supplerende trafikordninger fx den Individuelle Handicapordning, hvor svært bevægelseshæmmede kan benytte den behovstilpassede Flextrafik.

De særlige behov formuleres bedst af dem der kender til dem. Kommunernes inddragelse af de lokale Handicapråd tidligt i større beslutningsprocesser, kan bidrage til at få truffet de løsninger som er bedst for flest. Har man først fået indkøbt busser, som ikke er handicapvenlige, eller har man først ombygget adgangsvejene uden hensyntagen til tilgængeligheden, så skal man leve med det i mange år efter.

> Ved større nyanskaffelser eller ombygninger bør de lokale kommunale Handicapråd inddrages. Som led i Midttrafiks generelle politik om en udbygget dialog med kunderne, indgår også dialog med grupper med særlige behov.



FLEXTUREN ER DEN ÅBNE DEL
AF FLEXTRAFIKKEN, HVOR ALLE
BORGERE MOD BETALING KAN
BLIVE KØRT FRA A TIL B.





FLEXTUR/TELETAXA

Public Service forpligtigelsen kan være dyr at opfylde med konventionelle køreplanlagte busser der, hvor der er langt mellem kunderne og behovene er tidsmæssigt spredt hen over døgnet. Løsningen er her behovstilpasset kørsel, som er tilrettelagt efter de konkrete behov. Teletaxaer har en køreplan, men kører kun, hvis der er bestillinger. Flextrafik bestilles individuelt, og kørslen tilrettelægges løbende.

En meget stor del af Flextrafikken er kørsel med borgere, som af forskellige grunde er visiteret til at blive kørt fra dør til dør. Flexturen er den åbne del af Flextrafikken, hvor alle borgere mod betaling kan blive kørt. Midttrafik vil udarbejde en særskilt trafikplan for Flextrafikken og alle dens forskellige kørselsopgaver.

Flexkur kan vise sig at være det, der skal til for i de tyndere befolkede områder at opretholde et tilbud om kollektiv trafik. Målt på den enkelte tur er Flexture dyre for kommunerne, da de på trods af brugernes egenbetaling kræver et betydeligt tilskud. Samlet set er der imidlertid både økonomiske og betjeningsmæssige fordele ved Flexkur i mange områder. Kommunerne har haft en vis tilbageholdenhed med at introducere Flexkur, men nu er der efterhånden så mange erfaringer, at konceptet kan rulles fuldt ud.

Taksterne for brug af Flexkur er forskellige rundt om i de kommuner, der har tilsluttet sig ordningen. Det gør det ikke nemt at kommunikere produktet ud til borgerne, og det gør det ikke nemt for rejsende på tværs af kommunegrænser. Midttrafik ser gerne, at Flexkursor produktet harmoniseres, så det er det samme, der tilbydes i hele Region Midtjylland. Taksten for at benytte teletaxa svarer til den almindelige kollektive trafik, dog med den begrænsning, at der ikke kan benyttes klippekort.

- På steder og tider hvor efterspørgslen er begrænset, er det hverken samfundsøkonomisk eller miljømæssigt holdbart at vedblive med at betjene med store køreplanlagte busser. Der kommer ikke flere kunder. Flexkur og evt. teletaxa vil mange steder i kombination med skolebusser være den måde, man kan opretholde et tilbud om åben offentlig transport.

MÅL OM BÆREDYGTIGHED

Midttrafik har et mål om at den kollektive bustrafik skal bidrage til en grønnere udvikling. Hvert år skal brændstoffeffektiviteten øges med 2 %, for tilsvarende at reducere CO₂ udslippet med 2 %. Udslip af de sundhedsskadelige NO_x'er og partikler skal mindskes med 6 % hvert år. Fra 2013 til 2017 betyder det at:

- Brændstofforbruget reduceres med 10 % per kørt kilometer
- CO₂ udslip reduceres med 10 %
- NO_x udslip reduceres med 30 %
- Partikeludslip reduceres med 30 %



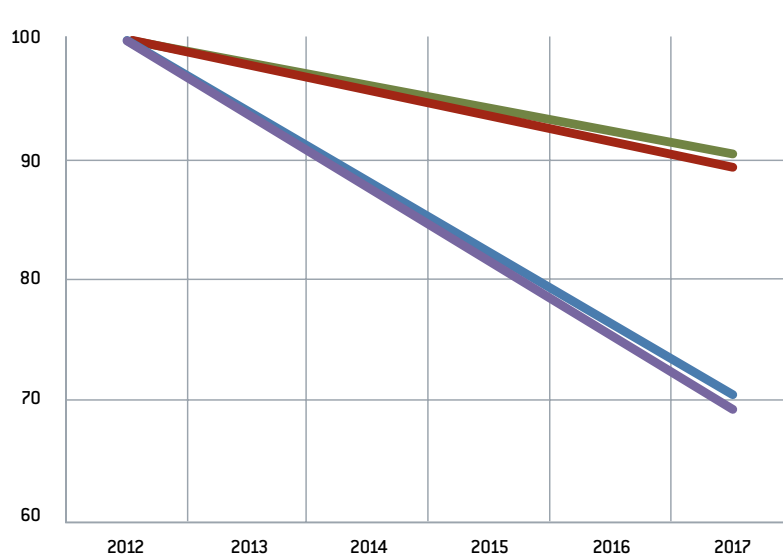
MILJØ PÅ DEN KOMMUNALE DAGSORDEN

Bæredygtighed handler om at skabe de bedst mulige betingelser for mennesker og miljø både nu og fremover. Det er ikke tilstrækkeligt at fokusere på de kortsigtede behov, hvis det bringer de fremtidige generationers muligheder for at opfylde deres behov i fare.

Trafikkens energiforbrug og det tilknyttede CO₂ udslip har primært betydning i et globalt perspektiv, da CO₂ er en drivhusgas, som bidrager til den globale opvarmning med tilhørende risiko for klimaforandringer. Der er stor fokus på CO₂ problematikken, og mange kommuner har gennem de såkaldte "Borgmesteraftaler" forpligtiget sig til sammen med

andre europæiske kommuner at gå forrest for at reducere CO₂ udslippet. Der afsøges områder, hvor der kan gøres en indsats, og den lokale bustrafik er et af stederne.

Kvælstofdioxid (NO_x) og partikler er de mest sundhedsskadelige stoffer i luftforureningen fra køretøjer. Kvælstofdioxid irriterer luftvejene, giver vejrtrækningsproblemer, nedsat lungefunktion og øger risiko for infektion i lungerne. Undersøgelser har påvist, at flere mennesker dør af vejtrafikkens luftforurening end af trafikuheld. Problematikken er størst i byernes tætte gaderum, hvor mange færdes og hvor udslippet er koncentreret. Det er en problematik, der naturligt nok optager især de større bykommuner.



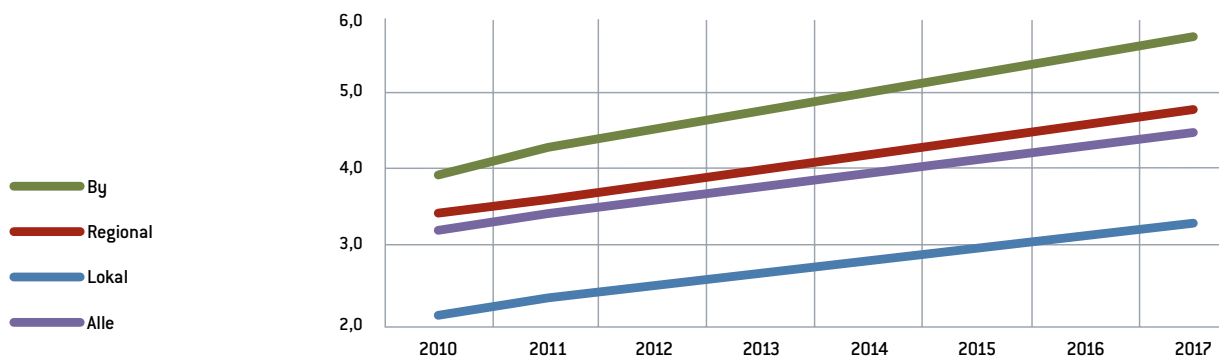
REDUKTIONSMÅL FOR BRÆNDSTOFFORBRUG, CO₂, NO_x OG PARTIKLER

- Liter/km
- CO₂
- NO_x
- Partikler



BUSPARKENS GENNEMSNTLIGE EURO-NORM I MIDTTRAFIK

Udviklinger 2010-2012 og
forventninger 2013-2017






EURO-NORMERNE SÆTTER STANDARDEN

Det er gennem krav i kontrakter for rutekørsel, at bussernes miljøstandard kan fastlægges. Mængden af miljø- og sundhedsskadelige stoffer, der udledes via bussernes udstødning kontrolleres lovmæssigt af EU's Euro-normer, hvor kravene til stadighed strammes. Den teknologiske udvikling er gået stærkt, hvilket afspejles i, at niveauerne for udledninger af sundhedsskadelige stoffer er reduceret med 50-100 % fra de første normer i 1992 til de seneste normer.

EURO-norm 3 var standarden for en ny bus i 2000 og Euro-norm 5 er standarden i 2013. Vognparkens gennemsnitlige Euro-norm er et udtryk for, hvor moderne busparken er. I dag er den gennemsnitlige norm for den buspark, der betjener Midttrafiks område 3,5. Frem til 2017 skal den gerne hæves til 4,5.

De strengeste krav skal stilles til bybusserne, da de kører steder, hvor mange mennesker færdes. Regionalbusserne skal der også stilles strenge krav til, men de kører en del af ruten i åbent land, og det er derfor rimeligt, de ligger på et lidt lavere niveau end bybusserne. Lokalruterne er dem med laveste euro-norm krav. Det skal imidlertid ikke være sådan, at busser med en lav standard ender her. Der skal også stilles krav til lokalbusser.

The image shows the interior of a bus, focusing on the seating area. Rows of grey fabric seats are visible, separated by white handrails. A person's arm and shoulder are partially visible in the foreground on the right side. The background is slightly blurred, showing more of the bus's interior structure.

FLERE I BUSSENE

Målet om flere kunder per køreplanstime understøtter direkte miljømålet. CO₂ udledningen er lavere per person i en traditionel bus end i en bil, når der er mere end syv personer i bussen. Derfor er flere kunder i busserne også et middel til at forbedre den kollektive trafiks miljøfordele. Flere i bussen giver mere miljø for indsatsen.

Det er ikke realistisk på alle steder og tider at få syv eller flere personer i bussen. I nogle tilfælde vil andre hensyn, fx at folkeskoleelever kan komme i skole tælle højere. Dertil kommer, at busrejsen skal ses i en sammenhæng. Fx kan det vise sig, at den samlede rejse er miljøvenlig, når en halvtom bus bringer kunderne til en længere togrejse.

Hel- og halvtomme busser er miljømæssigt ufornuftigt, og sender ikke et grønt signal til omverdenen. Den kollektive trafik har ellers generelt et godt miljøimage i befolkningen. De fleste forbinder busser og tog med bæredygtig trafik. Det er et image, der skal plejes og vedligeholdes. Og det gør man bedst ved ikke at sende modsatrettede signaler. Flere i busserne styrker miljø, driftsøkonomi og image på samme tid.





Værktøjerne

UDBUDSKRAV OG INCITAMENTER

Nøglen til at få en mere miljøvenlig buspark er de udbudsbetingelser Midttrafik stiller og de konkrete aftaler der indgås med vognmænd. Skærpede miljøkrav er i praksis normalt forbundet med øgede udgifter. Og i afvejningen mellem miljø og økonomi er det ofte sidstnævnte, der vinder.

Kontrakter kan med fordel bygge på incitamenter, hvor man belønner busselskaberne for en god miljøindsats. Det har med held været afprøvet i udbud af bybustrafikken i Randers, Herning og Skive. Det har vist sig muligt både af frivillighedens vej og ved udbetaling af bonus at opnå brændstofbesparelser og nyere og mere miljøvenlige køretøjer. Redskaberne har bl.a. været mindre busser aften og weekend og uddannelse i miljørigtig kørsel. Med ændret kørestil og mindskelse af tomgangskørsel har det vist sig muligt at spare op til 5-8 % af brændstofforbruget og dermed også CO₂ udslippet.

- > Det er gennem kontrakterne med operatørerne, at Midttrafik sikrer, at busparken løbende bliver mere klima- og miljøvenlig. Det skal fremover ske i en kombination af krav og incitamenter.

NY TEKNOLOGI

Selvom der eksperimenteres med alternative drivmidler, så vil diesel stadig være dominerende i 2017. Den teknologiske udvikling indenfor dieseltækningen gør det realistisk fortsat at få mere kørsel per liter diesel. De moderne dieselmotorer er langt mere miljøvenlige end tidligere. De kører længere på literen, og deres udslip er reduceret. Dieselpriiserne giver vognmændene et incitament til at indkøbe brændstofbesparende køretøjer og til at uddanne chauffører i miljøvenlig kørestil.

Det er ikke i øjeblikket entydigt, hvilken der er fremtidens busteknologi. Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige løsninger, inden en afløser til diesel er fundet. Midttrafik rådgiver og bidrager gerne, hvis der er kommuner, der ønsker at afprøve alternative teknologier og brændstoftyper. Det er vigtigt at få afprøvet, opsamlet og videregivet erfaringer.

Flere teknologier er i øjeblikket i spil:

- Hybridbusser, hvor man kan genanvende bremseenergien.
 - Elbusser er en lokalt miljøvenlig teknologi med potentiale for CO₂ besparelse.
 - Brintbusser er en lokalt miljøvenlig teknologi med potentiale for CO₂ besparelser.
 - Biodiesel fremstillet af biomasse fra afgrøder eller affaldsstoffer.
 - Natur- og biogas kan bidrage til at mindske afhængigheden af fossile brændstoffer.
 - Bioethanol, der kan bruges i benzinmotorer.
- > Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige alternative teknologier, før dieselmotorens afløser er fundet. I mellemtiden anskaffes den mest miljøvenlige diesel, når der anskaffes nye køretøjer. Midttrafik rådgiver og deltager gerne i projekter, hvor kommuner ønsker at afprøve ny bus- og brændstofteknologi.

KØRETØJERNES STØRRELSE

Det både er og opleves som mere miljørigtig adfærd, når man sidder få i en lille bus, end hvis man er få i en stor bus. En minibus bruger 2-3 gange mindre brændstof end en almindelig stor bus. Og så koster den en tredjedel af en stor bus i anskaffelse.

Argumentet for ikke bare at indsætte små busser ved lav efterspørgsel er, at de ofte er for små i myldretiden, og det er for dyrt både at have en stor og lille bus til at betjene samme rute på forskellige tider af dagen. Men måske skal der tænkes mere på tværs. De små busser er der allerede. De kører fx med elever og ældre i dagtimerne og kunne godt bruges i køreplanlagt drift på andre tidspunkter. Der er potentiale i en større fleksibilitet i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter. Udfordringen består i at lave udbudspakker og incitamentskontrakter, som gør det interessant for vognmændene at byde ind med forskellige vognstørrelser.

Der hvor efterspørgslen er meget spredt i tid og rum, er taxaer og Flextur de mest miljøvenlige kollektive tilbud. Dels køres der kun, når der er behov, og dels køres der med små køretøjer.

- Potentialet for en større fleksibilitet i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter skal undersøges. Udfordringen består i at lave udbudspakker og incitamentskontrakter som ikke har unødvendige krav om store busser og som har en tilstrækkelig fleksibilitet, der gør det interessant for vognmændene at byde ind med forskellige vognstørrelser.

BUSTRAFIKKENS GRØNNE IMAGE

Forbrugerne efterspørger i stigende grad produkter og ydelser som belaster miljøet mindst muligt. Den kollektive trafik opfattes af de fleste som miljøvenlig. Hidtil har det ikke i stor stil flyttet bilister til den kollektive trafik, men fremtidens forbrugere vil måske være mere villige til at skabe overensstemmelse mellem miljøholdninger og adfærd.

Midttrafik skal fortælle om den kollektive bustrafiks miljøfordele. Og det gør ikke noget det sker på bekostning af personbilen. Vi skal forstærke det positive miljøimage som allerede eksisterer. Kunderne må gerne opleve, at deres trafikvalg er det rigtige ikke kun for dem selv, men også for omgivelserne.

I kampagnen "Verdensredder" henvendte Midttrafik sig til de unge og brugte netop miljøargumentet som en grund til at bruge bus. Mange unge er optaget af klimaproblemer, og det kan måske få nogen til at vedblive med at bruge bus også i en senere alder. Midttrafik vil også fremover aktivt inddrage miljøargumenterne i kampagner.

Gode miljøløsninger er altid gode pressehistorier. Letbanen i Aarhus og elektrificering af hele strækningen mellem Odder og Grenå, 10 nye biogasbusser i Holstebro og eksperimenter med små el-busser på Samsø. Alt sammen noget der har fået positiv omtale og som bidrager til at styrke den kollektive trafiks miljøimage.

- Den kollektive trafiks grønne image skal fastholdes og styrkes. Miljøfordelene skal langt frem i markedsføring, salg og imagepleje. Konkrete miljøfremmende tiltag skal formidles, så kunderne også kender til dem.



SPAR 20% MED DE NYE
OFF-PEAK

NYT!
LØBETID
LØBETID

2865

midtrafik



bad de
Virkelige badevaretilbud
Viborgvej 97, 74
www.badogde

VI SKAL FORSTÆRKE DET
POSITIVE MILJØIMAGE SOM
ALLEREDE EKSISTERER.

FREM TIL NÆSTE TRAFIKPLAN

Trafikplan 2013-2017 er det fælles grundlag som Midttrafik sammen med ejerkredsen af kommuner og Region Midtjylland arbejder ud fra de kommende år - frem til den næste Trafikplan. Gennem fælles overordnede målsætninger er det håbet, at mange forskellige initiativer til forbedringer af den kollektive trafik kan sættes i værk, på en måde så de tilsammen giver størst mulig effekt.



Midttrafik vil i den løbende dialog med ejerkredsen tage Trafikplanen frem, når det handler om de fremadrettede initiativer. Planen er udgangspunktet, men den giver ikke svaret på, hvad man konkret skal gøre. Trafikplanen og dens forskellige forslag til initiativer skal fortolkes lokalt, og der skal arbejdes konkret med udførelsen.

Midttrafik vil en gang hvert år i planperioden følge op på, om udviklingen går i den ønskede retning.

Vi vil konkret se på, om der er:

- Flere tilfredse kunder
- Bedre sammenhæng
- Fokus på Public Service
- Bæredygtig kollektiv trafik

Samtidig vil Midttrafik løbende samle op og formidle gode ideer og initiativer både internt i Region Midtjylland og andre steder.

TRAFIKPLAN 2013-2017



Midtrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2
Bilag nr. 8**



FLEXTRAFIK I MIDTTRAFIK



midttrafik



INDHOLD!

HVAD ER FLEXTRAFIK?

- 4-5 Flextrafik og lovgivningen
- 6-7 Handicapkørsel
- 6-7 Kommunal kørsel
- 8-9 Siddende patienttransport
- 8-9 Rutekørsel med særlige grupper
- 10-11 Flextur
- 12-13 Teletaxa

DRIFTEN

- 14-15 Bestilling
- 16-17 Planlægning
- 16-17 Overvågning
- 16-17 Udførelse

KOMMUNERNES KØRSEL

- 18-19 Beslutning
- 20-21 Visitering og bestilling
- 20-21 Information

SIDDEDE PATIENTTRANSPORT

- 22-23 Visitering og bestilling

SERVICENIVEAU

- 24-25 Servicekriterier
- 26-27 Afhentning
- 26-27 Omvejskørsel
- 26-27 Chaufførhjælp
- 26-27 Individuelt serviceniveau

KONTRAKT MED LEVERANDØRERNE

- 28-29 Udbud
- 30-31 Dialog
- 30-31 Vognkontrol
- 32-33 Kvalitetsbrist
- 32-33 Pauser

ØKONOMI - AFREGNING OG KONTERING

- 34-35 Afregning af leverandører
- 34-35 Kontraktformer
- 36-37 Fakturering til kommuner/regionen

CALLCENTER-OMKOSTNINGER

- 38-39 Handicapkørsel
- 40-41 Øvrig kørsel
- 40-41 Hvad koster det?

IMPLEMENTERING

- 42-43 De fire faser

INTRODUKTION

MIDTTRAFIKS FLEXTRAFIK ER ETABLERET MED UDGANGSPUNKT I LOV OM TRAFIKSELSKABER, OG VARETAGER DEN LOVPLIGTIGE ORDNING FOR HANDICAPKØRSEL I KOMMUNERNE. DERUDOVER KAN KOMMUNERNE OGSÅ VÆLGE AT FÅ ANDEN KØRSEL UDFØRT VIA MIDTTRAFIKS FLEXTRAFIK. DET ER DER FLERE KOMMUNER, DER HAR GJORT, MED FLERE FORSKELLIGE TYPER KØRSEL.

Region Midtjylland bruger f.eks. Midttrafik til at udføre den siddende patienttransport. Endelig benyttes Teletaxa og Flextur, der er to af produkterne i Midttrafiks Flextrafik, også nogle steder som supplement til den almindelige kollektive trafik.

Midttrafiks Flextrafik udfører også mange fællestransporter på tværs af kommunale og regionale ordninger, for på den måde at udnytte ressourcerne og optimere økonomien. I 2012 befordrede Flextrafik således i alt 959.000 kunder/patienter.

Kørslen med Flextrafik har været sendt i udbud, og udføres således af leverandører, som Midttrafik har indgået kontrakt med. Den koordineres af Midttrafik i planlægningssystem Planet, som sikrer, at vognparken udnyttes så effektivt som muligt.

Fordelene ved at koordinere turene på denne måde er:

- at flere borgere kan anvende én og samme vogn, uanset hvilken type de anvender.
- at kørsel med tomme vogne reduceres, fordi 'samkørsel' gør, at turene kan lægges i forlængelse af hinanden.

En effektiv koordinering reducerer udgifterne for kommuner og region.

Dette produktkatalog er udarbejdet for at give både kommuner og region et bedre indblik i Flextrafik, så det bliver nemmere at se de muligheder og fordele, et Flextrafik-samarbejde med Midttrafik kan føre med sig.

Kataloget kan ikke give svar på alle de spørgsmål, man måtte have til Midttrafiks Flextrafik. Men det, der ikke står her, vil vi i Midttrafik være behjælpelige med, hvis I henvender jer til os. Send derfor en mail til planet@midttrafik.dk, hvis I ønsker yderligere oplysninger, så vender vi snarest tilbage til jer.

HVAD ER FLEXTRAFIK?



MIDTTRAFIKS FLEXTAFIK HAR TIL OPGAVE AT VARETAGE BEHOVSTYRET TRAFIK, DET GØR VI PÅ FORSKELLIGE MÅDER. DETTE AFSNIT INDEHOLDER EN BESKRIVELSE AF DEN VIFTE AF TILBUD, VI HAR.



FLEXTAFIK OG LOVGIVNINGEN

I henhold til Lov om Trafikselskaber (§ 5, stk. 1, 4) skal et trafikselskab varetage individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede. I Region Midtjylland er det således Midttrafik, der varetager kommunernes lovpligtige handicapkørsel.

Midttrafik kan dog også (jf. § 5, stk. 3 i samme lov) indgå aftale med kommune eller region om at varetage trafik, som er pålagt kommunerne via anden lovgivning - såsom kørsel til læge, speciallæge og lignende samt transport af siddende patienter til og fra behandling eller undersøgelse.

Nedenfor gives nogle eksempler på kørselstyper, som kommuner og regioner er pålagt at tage sig af, og som Midttrafik gerne påtager sig.

For kommunerne drejer det sig om:

- Kørsel til læge og speciallæge.
- Kørsel til dagcentre og genoptræning.
- Kørsel til specialklasse og specialdaginstitution.
- Transport af bevægelseshæmmede til skoler og uddannelsesinstitutioner.
- Transport af handicappede lærlinge og elever under faglig uddannelse.
- Kørsel til kommunale sundhedscentre.
- Kørsel til specialinstitutioner og bosteder for fysiske og psykiske udviklingshæmmede.

For regionen drejer det sig om:

- Siddende patienttransport.

SIDDEDE PATIENT-
TRANSPORT TILBYDES
PATIENTER/BORGERE I
REGION MIDTJYLLAND





HANDICAPKØRSEL

Ordnningen for handicapkørsel giver svært bevægelses-hæmmede adgang til individuel transport, bl.a. når de skal til fritidsaktiviteter. Den handicappede betaler selv en mindre del af kørslen, mens kommunen finansierer hovedparten.

Pr. 30. juni 2013 var 13.803 personer visiteret til handicapkørsel i Midttrafiks område, og i 2012 blev der gennemført ikke mindre end 189.000 ture. Årets udgifter til kørsel og callcentrets omkostninger endte på 48.799.000 kr. netto.

Det er borgerens bopælskommune, der visiterer til ordningen, mens borgeren selv bestiller sine ture hos Midttrafik - telefonisk eller via turbestillingen på internettet.

Ved bestilling på telefon håndteres opkaldet af Midttrafiks Servicecenter har åbent alle dage i tidsrummet mellem kl. 8.00 - 17.00. Kørslen skal bestilles 2 timer før ønsket afhentningstidspunktet. Afhentningen kan foregå i tidsrummet 6.00 - 24.00 på alle ugens dag, dog er der særlige bestillingsfrister og afhentningsmuligheder for kørsel til den 24. december, hvilket vil fremfås af Midttrafiks hjemmeside.

Alle kunder har ret til minimum 104 ture om året. Ved bestilling oplyses brugeren altid, om afhentningstidspunkt og prisen for turen.

Kunden hjælpes altid til og fra gadedøren i gadeniveau.

KOMMUNAL KØRSEL

Hvis en borger skal til fx. læge og ikke har mulighed for at benytte offentlige transportmidler, kontakter vedkommende sin bopælskommune, der visiterer til kommunal kørsel.

Visitationen foretages af kommunens egne ansatte. Det er også kommunens medarbejdere, der bestiller kørslen - rent praktisk via et webmodul i Midttrafiks IT-system Planet. Kommunerne bestemmer selv hvilken medarbejder, der skal have adgang til visitering og turbestilling, og hvor borgerne skal henvende sig. Typiske valg her er Borgerservice, genoptræningscentre, eller lignende centrale mødesteder.

Så snart bestillingen er gået ind, får borgeren at vide, hvornår vedkommende bliver hentet på hjemadressen. Og bestilles der hjemkørsel ved samme lejlighed, får vedkommende også at vide, hvornår vedkommende bliver afhentet hos fx. lægen. Borgeren vil typisk blive fulgt fra gadedør til nærmeste indgang ved lægehus, genoptræningscenter, m.v. Men det er den enkelte kommune, der i samråd med Midttrafik fastsætter serviceniveauet for den kommunalt visiterede kørsel.

I 2012 gennemførte Midttrafik 84.000 kommunale kørsler med samlede omkostninger til kørsel og callcentrets omkostninger på 14.453.000 kr. netto.

SIDDENDE PATIENTTRANSPORT

Siddende patienttransport tilbydes de patienter/borgere i Region Midtjylland, der ikke kan benytte almindelig kollektiv trafik, når de skal til behandling eller undersøgelse på sygehuset.

De største patientgrupper, der befordres på denne måde, er dialysepatienter og patienter til stråle- og kemobehandling. Behovet for siddende transport kan dog opstå hos alle typer patienter. Udover selve transporten følges patienten også ind til selve afdelingen, hvis der er behov for det, og hentes selvfølgelig også igen. I Region Midtjylland er det patienten selv, der kontakter Præhospitalets kørselskontor, når vedkommende har brug for kørsel til sygehuset.

Præhospitalets kørselskontor vurderer, om patienten kan visiteres til denne kørsel, hvorefter de bestiller transporten direkte i Midttrafiks IT-system Planet. Også sygehusene har adgang til Planet, via et webmodul, så de kan bestille hjemkørsel til patienten uden at skulle bruge tid på at kontakte Præhospitalets kørselskontor først.

RUTEKØRSEL MED SÆRLIGE GRUPPER

Midttrafik varetager hver dag transporter af grupper med særlige kørselsbehov, der ikke kan løses af den almindelige kollektive trafik. Kørslen udføres for kommunerne og styres og reguleres i henhold til Folkeskoleloven og Serviceloven. Den foregår typisk imellem hjem og enten specialskole, pasningstilbud eller beskyttet værksted.

Følgende kørsler er typiske eksempler:

- Transport af fysisk og psykisk handicappede til dag/aften tilbud
- Transport af specialskoleelever til og fra hjem, skole og SFO.

Kørslen forhåndsgodkendes og administreres i det daglige af skolen/institutionen eller kommunen, mens Midttrafik varetager den overordnede administration samt rådgivningen i hverdagen. Kørslen er bundet til en bestemt rute, der er planlagt ud fra de enkelte børns/kunders specifikke behov for at blive hentet og bragt på faste tidspunkter, enten hver dag eller på specificerede dage. Det er de enkelte institutioner, der står for bestilling af kørslen.

I 2012 blev der udført 193.000 sådanne ture, og udgifterne hertil - for kørsel og callcentrets omkostninger - endte på 23.616.000 kr. netto.

Ruterne fastlægges af Midttrafik, som udbyder dem for et år ad gangen. Kørslerne planlægges i tæt samarbejde med kommunen.

Efter endt udbud overtager kommunen den daglige kontakt til leverandøren og foretager så også eventuelle løbende ændringer og justeringer af ruterne. Midttrafik står for oplæring af personalet i den enkelte kommune og yder løbende support.





SIDDENDE PATIENT-
TRANSPORT TILBYDES
PATIENTER/BORGERE I
REGION MIDTJYLLAND

MIDTTRAFIK VARETAGER
HVER DAG TRANSPORTER
AF GRUPPER MED SÆR-
LIGE KØRSLSBEHOV



LÆS MERE PÅ
FLEXTRAFIK.DK

FLEXTUR

Flexitur er et transporttilbud i den almindelige kollektiv trafik, og som sådan et tilbud til alle borgere i Region Midtjylland.

Ordnningen er særdeles fleksibel for kunden, idet en flexitur køres direkte fra adresse til adresse.

Flexitur koster 14 kr. pr. km - dog minimum 70 kr. pr. tur. Denne kørsel er udgiftsneutral for kommunerne. Hvis der køres en omvej for at hente andre passagerer, betaler den enkelte kunde stadig kun for sin egen tur - og altid den korteste (og dermed billigste) rute.

Kommunen kan vælge at indføre støttet flexitur for at kunne tilbyde kommunens borgere et endnu mere attraktivt kørselstilbud. Den beslutning er dog helt op til den enkelte kommune.

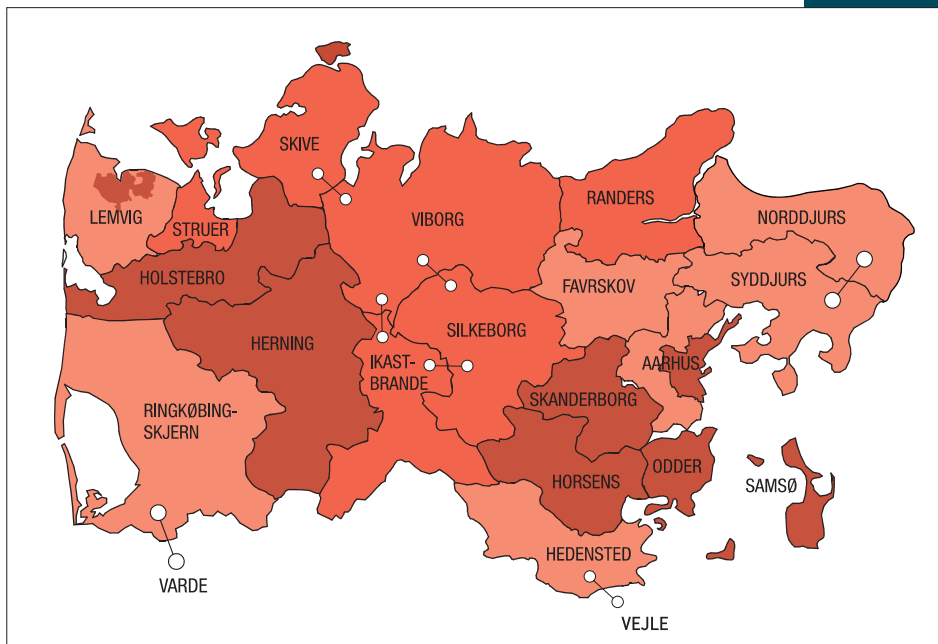
Midttrafik har indført støttet flexitur, hvor vi tilbyder to takstniveauer:

- 4 kr. pr. km (min. 30 kr. pr. tur) hvorefter kommunen betaler den resterende udgift.
- 7 kr. pr. km (min. 35 kr. pr. tur) hvorefter kommunen betaler den resterende udgift.

Et tredje takstniveau på 5 kr. pr. km (min. 35 kr. pr. tur) er et specialtilbud til rejser over regionsgrænsen mod Region syd.

Er der flere med på en tur (op til maks. 6 personer) med samme start- og slutadresse, betales der fuld pris for den første person, mens der ydes 25% rabat på de øvrige rejsende.

Støttet flexitur-takst gælder normalt kun inden for kommunegrænsen. Der kan dog indgås "venneaftaler" med nabokommuner, så borgere kan krydse kommunegrænsen og stadig køre til støttet takst.



- 4 kr. pr. kilometer (Minimum 30 kr. pr. tur)
- 7 kr. pr. kilometer (Minimum 35 kr. pr. tur)
- 14 kr. pr. kilometer (Minimum 70 kr. pr. tur)

Kommunerne kan selv vælge, om støttet flexitur skal dække i hele kommunen eller kun for en begrænset del. I Lemvig kommune er der fx. ikke støttet flexitur i selve Lemvig by.

Flexitur bestilles enten via internettet eller ved at ringe til Midttrafik. Afhentning kan foregå i tidsrummet 6.00 - 24.00 på alle ugens dage med undtagelse af den 24. og 31. december. Kørslen skal bestilles mindst to timer før ønsket afhentning. Der kan medtages hjælpemidler (rollator, krykker, kørestol el.lign.), men det skal oplyses ved bestillingen.

I 2012 blev der gennemført 72.000 flexiture. Det er tydeligt et område i vækst, hvilket fremgår af, at flere og flere kommuner tilbyder støttet flexitur. I 2012 beløb totalomkostningerne til kørsel og callcentrets omkostninger sig til 5.853.000 kr. netto.

DE TAKSTER OG "VENNEAFTALER", DER ER INDGÅET I REGION MIDTJYLLAND PR. 12/10 2013 FREMGÅR AF KORTET

Ved krydsning af kommunegrænser koster det 14 kr. pr. km. fra start- til slut-adresse, med mindre der er indgået venneaftale mellem kommunerne.

VENNEAFTALER MELLEMMUNNER

Skive- og Viborg Kommune samt Viborg- Silkeborg og Ikast-Brande Kommune.

Krydser din tur kommunegrænsen er prisen 7 kr. pr. km. fra start- til slutadresse, dog minimum 35 kr.

Norddjurs- og Syddjurs Kommune.

Krydser din tur kommunegrænsen er prisen 4 kr. pr. km. fra start- til slutadresse, dog minimum 30 kr.

REGIONSOVERSKRIDENDE VENNEAFTALER

Ringkøbing/Skjern- og Varde Kommune samt Hedensted- og Vejle Kommune.

Krydser din tur regionsgrænsen er prisen 5 kr. pr. km. fra start- til slutadresse, dog minimum 35 kr.

TELETAXA

Teletaxa kan benyttes som alternativ til de almindelige busruter på strækninger, hvor der er få passagerer, eller hvor kørselsbehovet er lavt - såsom på meget tidlige og meget sene afgang, på skolefridage, i weekender, på helligdage o. lign. Teletaxa kan også bruges som supplement til lokale og regionale buslinjer på den måde, at brugerne kan blive kørt fra fx. busstoppested eller rutebilstation og hjem til egen adresse.

Der er to typer teletaxa hos Midttrafik. Den ene er områdeafgrænset på den måde, at teletaxaen dækker et givet geografisk område, der er bestemt af kommunen. Inden for dette område kan der køres fra alle adresser til evt. rutebilstationen eller en eller anden byadresse. Der skal laves en skriftlig aftale imellem kommunen og Midttrafik om, hvilket område der må betjenes af teletaxa, samt i hvilke tidsrum på dagen borgerne kan benytte sig af teletaxa.

Eksemplet nedenfor viser, at der på linje 335 kan køres fra alle adresser i det skraverede område til faste adresser i Struer.

335 Teletaxa Struer - Asp - Linde

Hvornår kører Teletaxaen

Hverdage undt. lørdage ikke 5/6
08.51 - 10.48 jf. køreplanen

Lørdage samt Søn- og helligdage og 5/6
10.00 - 11.00, 15.00 - 16.00,

Teletaxa kører kun hvis du har bestilt. Kørslen bestilles senest 2 timer før ønsket afhentning. Den angivne tid i køreplanen kan forskydes fra - 15 til + 45 minutter.

Teletaxa bestilles på telefon **8740 8300**

Bestillingscentralen er åben 8.00 - 17.00

Bemærk: du kan **ikke** benytte klippekort i teletaxa.

Hvor kører Teletaxaen?

Teletaxaen kører i området:
Struer - Ølby - Asp - Linde.

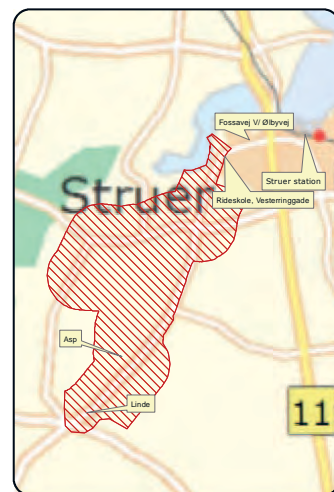
Du kan bestille kørsel til / fra alle husstande indenfor det røde område på kortet.

I Struer betjenes de viste stoppesteder (ikke husstande).

Teletaxaen kan ikke benyttes til transport internt i byer.

Se forrest i køreplanen for yderligere information om kørsel med teletaxa: pris, fast bestilling mv.

Der tilbydes ikke Teletaxa den 24/12 og 31/12



Copyright KMS, Cool & Midttrafik

EKSEMPEL PÅ
OMRÅDEBESTEMT
TELETAXA



Den anden type teletaxa kører rutekørsel, hvilket vil sige, at den kører som en helt almindelig busrute med faste stoppesteder.

Også her skal der ligge en aftale imellem kommunen og Midttrafik om, hvilken rute der skal betjenes af teletaxa, og hvor de faste stoppesteder er placeret. Det skal også være beskrevet i aftalen, hvor mange afgangene der skal være, og hvornår de skal ligge.

En teletaxa med faste stoppesteder kører med faste afgangstider ligesom al anden kollektiv trafik, og kunderne kan kun bestille ture med afgang fra de faste stoppesteder på de angivne tider i køreplanen. Det eneste, der således adskiller teletaxaen fra den almindelige kollektive trafik, er, at der køres med taxaer og små vogne i stedet for med busser.

EKSEMPEL PÅ EN RUTEBASERET TELETAXI.
PÅ RUTE 140 MELLEML AULUM OG HADERUP,
HOLDER TELETAXAEN KUN VED DE NÆVNTE
STOPPESTEDER.

140 Teletaxa Aulum - Hodsager - Feldborg - Haderup (og retur)

		Ikke-skoledage					
Zone	Turnummer	201	203	205	207	209	
	<i>Tag fra Herning</i>	an	07.11	10.20	12.20	13.20	15.20
24	Aulum	af	07.30	10.30	12.30	13.30	15.30
24	Varhede		☺	☺	☺	☺	☺
24	Hodsager		☺	☺	☺	☺	15.45
25	Feldborg rutebilstation		☺	☺	☺	☺
25	Haderup rutebilstation	an	08.00	11.00	13.00	14.00
	<i>13 mod Herning</i>	af	08.20	13.07	14.27
		Ikke-skoledage					
Zone	Turnummer	202	204	206	208	210	
	<i>13 fra Herning</i>	an	05.49	10.51	12.51	13.51
25	Haderup rutebilstation	af	06.10	09.10	11.10	13.00	14.10
25	Feldborg rutebilstation		☺	☺	☺	☺	☺
24	Hodsager		☺	☺	☺	☺	☺
24	Varhede		☺	☺	☺	☺	☺
24	Aulum	an	06.40	09.40	11.40	13.30	14.40
	<i>Tag mod Herning</i>	af	06.44	09.46	11.46	13.46	14.46

Teletaxa - kræver bestilling
Se de følgende sider
Tidene er vejledende

Kun ikke-skoledage: 1.jul-9.aug, 14.-18.okt,
27.-30. dec 2013, 10.-14.febr, 14.-16.apr og 30.maj 2014.

DRIFTEN!



FLEXTRAFIKS DRIFTSCENTER SIKRER, OPTIMAL PLANLÆGNING UD FRA KUNDENS BEHOV, FRA TUREN BESTILLES TIL KUNDEN AFHENTES.



TURBESTILLING PÅ INTERNETTET

BRUGERE AF HANDICAPKØRSEL OG FLEXTUR, KAN BESTILLE DERES TUR PÅ INTERNETTET, VIA PROGRAMMET TURBESTILLING.DK. DET KRÆVER ET LOGIN AT FÅ ADGANG TIL TURBESTILLINGEN. LOGIN BESTILLES, VED AT SENDE EN MAIL TIL: FLEX@MIDTTRAFIK.DK

BESTILLING

Hvem der bestiller, og hvordan en tur bestilles, afhænger af, hvilken form for kørsel der er tale om. Gælder det handicapkørsel, flextur eller teletaxa, bestiller kunden selv pr. tlf. 87 40 83 00 alle ugens dage i tidsrummet fra kl. 8.00-17.00 eller via Midttrafiks hjemmeside.

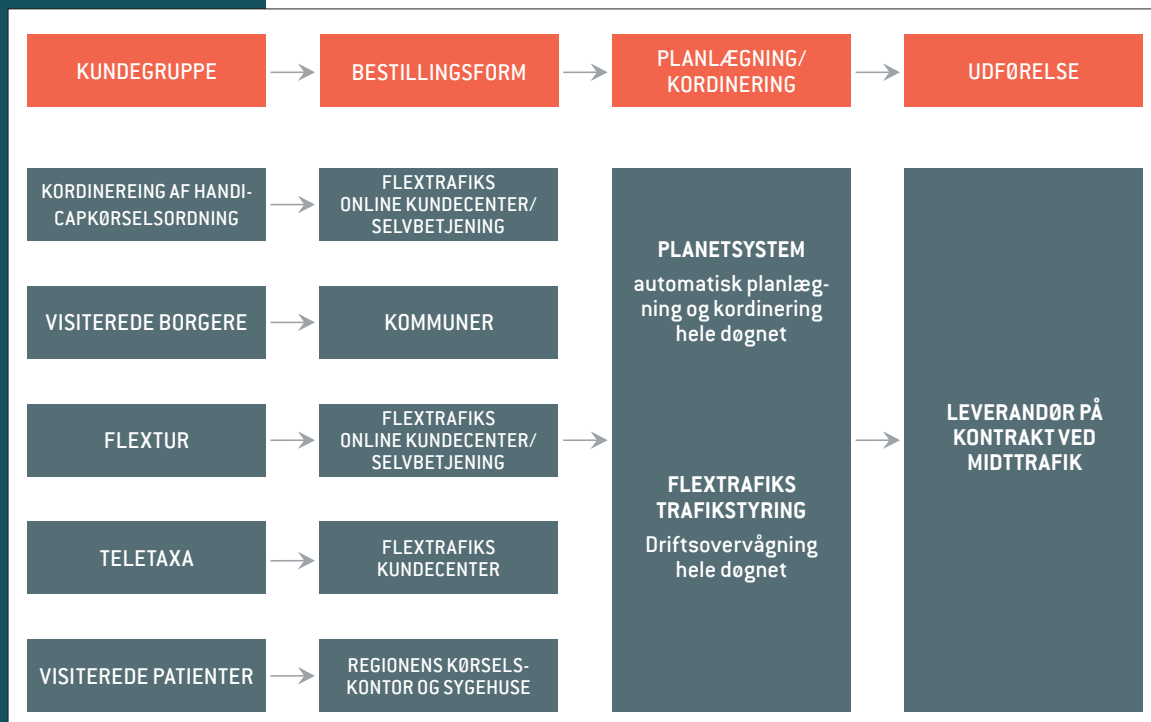
Er der tale om kommunal kørsel (lægekørsel m.m.) eller siddende patienttransport, er det en ansat ved kommunen, i regionen eller på sygehuset, der bestiller turen.

Er der tale om rutekørsel med særlige grupper, kan der ikke laves dag-til-dag bestillinger. De ønskede ture lægges ind som faste ture i et særligt modul i Planet.

I 2012 VAR 87% AF
SAMTLIGE TURE
PLANLAGT SOM
SAMKØRSEL ELLER
KÆDEKØRSEL.

PLANLÆGNING

Når en bestilling er lagt ind i Planet, sørger systemet selv for at finde den vogn, der kan løse opgaven billigst - og koordinerer samtidig den bestilte tur med øvrige ture. Det betyder, at hvis det er muligt at matche en række forskellige faktorer - såsom pris, service, krav til vogntype, destination og ønsket afhentnings-/ankomsttid blandt de bestillinger, der ligger i systemet, kan flere kunder køre i samme vogn. Hvis det er tilfældet, inddrages det automatisk i planlægningen, fordi Planet er programmeret til at koordinere på tværs af kørselsordninger. Borgere, der fx. skal til lægen, kan således sagtens komme til at køre med helt andre brugere - som sygehuspatienter, handicappede, gangbesværede, pensionister der skal på indkøb eller lignende. I nogle tilfælde kan det også være en vogn langvejs fra, der kører turen - hvis det er sådan, bestillingerne passer bedst til den forhåndenværende vognkapacitet, så denne udnyttes så rationelt og optimalt som muligt.



OVERVÅGNING

Midttrafiks trafikstyring overvåger døgnet rundt, om der opstår uregelmæssigheder i den planlagte kørsel, som kræver en reaktion. Da IT-systemet Planet automatisk planlægger og koordinerer turene, så kørslen optimeres, er det kun uoverensstemmelser imellem den planlagte og den udførte kørsel, trafikstyringen har fokus på. Normalt skyldes sådanne uoverensstemmelser f.eks. forsinkelser pga. vejarbejde eller dårligt vejr, kunder der ikke er klar ved afhentning, chauffører der ikke kan finde den rigtige afdeling på sygehuset eller lignende.

UDFØRELSE

Sidste led i processen er den faktiske kørsel, som foretages af de leverandører, Midttrafik har indgået kontrakt med. De er alle koblet op på Planet, og får derfor en automatisk meddelelse op på en skærm i vognen om, hvem de skal hente, hvor, hvornår, i hvilken rækkefølge kunderne skal hentes, hvor de skal køres hen, hvornår de skal være der, osv.

Leverandørerne afregnes automatisk for den kørsel, de har udført for Flextrafik. Afregningen foregår på månedsbasis og direkte fra Midttrafik, som fordeler omkostningerne ud på kommuner og region efter forbrug.

I 2012 BLEV 95,5%
AF SAMTLIGE TURE
AFLEVERET TIL
AFTALT TID.



KOMMUNAL KØRSEL!



DETTE AFSNIT BESKRIVER DE OPGAVER, SOM VARETAGES AF HENHOLDSVIS KOMMUNE OG MIDTTRAFIK FØR OG EFTER IMPLEMENTERING AF KOMMUNALE KØRSELSAFTALER.



BESLUTNING

Det er op til den enkelte kommune, om man ønsker at bruge Midttrafiks ekspertise til at indkøbe og planlægge de kommunale kørsler. Midttrafik påtager sig gerne al den kommunale kørsel. Hvis en kommune vælger kun at lade en del af kørslen udføre af Midttrafik, er det selvfølgelig også en mulighed, hvor vi gerne rådgiver om, hvilke kørselstyper der mest fordelagtigt lader sig overflytte.

Uanset kørselsordningerne kan nogle borgere have så specielle ønsker og behov, at Midttrafiks serviceniveau i forbindelse med kørslen er ude af stand til at honorere dem. Det gælder fx de borgere, der kun kan føle sig trygge, hvis de kører med den samme chauffør og den samme vogn og kan sidde på den samme plads i bilen hver gang. Men det er vigtigt at få tage fælles stilling til det overordnede serviceniveau, der skal gælde for kørselsordningerne, så parterne - både kommune/region og Midttrafik - er enige om forventningerne. Bl.a. er det relevant at få fastlagt reglerne for acceptabel ventetid.

Kommunen/regionen og Midttrafik skal herefter blive enige om en implementeringsplan. For Midttrafik er det vigtigt, at ny kørsel bliver integreret på en så hensigtsmæssig måde, at overblikket forbliver intakt. Hvis der fx. kommer for meget ny kørsel ind for hurtigt, opstår der risiko for misforståelser - og deraf fejl og utilfredshed. Eller hvis arbejdsdelingen ikke er tydelig nok, eller forventningerne til serviceniveauet ikke er afstemt.

VISITERING OG BESTILLING

Det er kommunen, der visiterer borgerne til kommunal kørsel, og også rent praktisk står for bestillingen af ture. Bestillingerne håndteres af udvalgte medarbejdere i kommunen, som indfører dem direkte i IT-systemet Planet.

Det er Midttrafiks opgave at oplære medarbejderne i systemet med de kommunale kørsler, som - alt afhængigt af tidligere praksis i kommunen - muligvis kan medføre en mindrførogelse af kommunens administrative opgaver i opstartsfasen.

Også i forbindelse med visitering skal kommunen tage stilling til det serviceniveau, man ønsker at tilbyde den enkelte borger - herunder bl.a. forhold som servicetid ved afhentning, behov for vogntype m.m.

Når bestillingen er lagt ind i systemet, posteres udgiften til kørslen straks. Kommunen kan trække på CPR-registeret, som er integreret i Planet, så borgers navn og adresse automatisk kommer op på skærmen. Kommunen kan også trække på et adressearkiv (specialadresser) over læger, speciallæger, sygehuse, fysioterapeuter m.v., der ligger som en integreret database i systemet.

Afregning af kørsler foretages af Midttrafik. Kommunen får tilsendt månedlige udgiftsbilag, hvoraf det fremgår for hver konto, hvem der har kørt (med CPR-nummer), hvilke adresser der er kørt til og fra og på hvilket tids-punkt/dato, plus naturligvis prisen for den enkelte tur.

Oversigtsbilagene giver kommunen et godt overblik over ressourceforbruget.

INFORMATION

Vigtigt for implementeringen af Flextrafik er informationen til forvaltningen, borgerne, lægehusene m.v. Det er vigtigt, at de borgere, for hvem det offentlige betaler fx kørsel til læge, bliver informeret om, at der med Flextrafik vil ske en ændring af serviceniveauet. Det er også vigtigt at få videregivet, at de vil møde et system, som har en del ligheder med den almindelige kollektive trafik, og som måske derfor kan adskille sig fra den kørselstype, de ellers har været vant til. Midttrafik hjælper gerne med at udarbejde konkret information.

Inden Flextrafik sættes i drift, bør lægehuse, dagcentre, hjemmepleje, borgerservice m.v. tilbydes en grundig information, så de bliver dus med vilkårene og ved, hvem de skal kontakte i hvilke situationer. Lægerne vil eksempelvis mærke, at nogle patienter kommer til at vente lidt længere i venteværelset - men også, at forsinkelser i lægens tidsplan kan få større betydning for patienterne, fordi de har forudbestilt returkørsel.

Også de lokale taxaselskaber bør informeres ordentligt, og de eventuelle leverandører der har stået for kørslen, før den blev overdraget, bør informeres. Her er det særligt vigtigt at fortælle leverandørerne om den mulighed, de selv har for at byde ind på kørslen, når Midttrafik sender den i udbud en gang om året.





DET ER KOMMUNEN,
DER VISITERER BØRGERNE
TIL KOMMUNAL KØRSEL

SIDDENDE PATIENTTRANSPORT!



SIDEN 2007 HAR DET VÆRET MIDTTRAFIK, DER HAR VARETAGET DELE AF DEN SIDDENDE PATIENTTRANSPORT.

VISITERING OG BESTILLING AF KØRSEL

Regionen spiller ligesom kommunen en aktiv rolle i Flextrafik. Regionens kørsler lægges ind i Planet-systemet og indgår i den store samlede kørselspulje. Den løsning, som bruges i Region Midtjylland i forbindelse med bestilling af kørsel, ser i grove træk ud som følger:

1. Præhospitalets kørselskontor i Holstebro visiterer og bestiller kørsel ind til sygehuset. Bestillingen registreres direkte i Planet-systemet.
2. Personalet på sygehusenes forskellige afdelinger bestiller via et webmodul patienternes returkørsel fra sygehuset. Da regionens Patienttransportkontor har visiteret kørslen ind til sygehuset, skal den enkelte medarbejder ikke tage yderligere stilling til kriterierne for visitering. Kørslen er allerede godkendt.
3. Udvalgte afdelinger har mulighed for også at visitere og bestille kørsel ind til sygehuset via et udvidet webmodul.

Som udgangspunkt udfører Midttrafik samtlige former for siddende patienttransport. Men det er naturligvis op til regionen at afgøre, præcist hvilke transporter der skal varetages af Midttrafik.

Regionen lægger selv bestillinger på kørsel direkte ind i Planet, hvorefter kørselsudgiften konteres direkte til den enkelte afdeling. Regionen kan trække på CPR-registeret, så borgerens navn og adresse automatisk kommer frem på skærmen.

Afregning af kørsel foretages af Midttrafik, og regionen får tilsendt månedlige udgiftsbilag med angivelse af, hvem der har kørt (med CPR-nummer), hvilke adresser der er kørt til og fra, og på hvilket tidspunkt/dato kørslen har fundet sted.



SERVICENIVEAU!



SERVICE I FORBINDELSE MED TRANSPORT AF BORGERE OMFATTER MANGE DELASPEKTER: HVOR MEGET TID SKAL CHAUFFØREN BRUGE TIL AT HJÆLPE BORGEREN? HVORNÅR KAN BORGEREN BLIVE AFHENTET? ER DER OMKØRSEL I FORBINDELSE MED VEJARBEJDE? OSV. I DETTE AFSNIT BESKRIVES DEN SERVICE, SOM TILBYDES I EN FLEXTRAFIK-LØSNING.



SERVICEKRITERIER

Planlægningssystemet Planet har brug for nogle værktøjer til koordinering af turene. Disse værktøjer skal bl.a. kunne tillade flytning af ønskede afhentningstidspunkter og give plads til omkørsler som de "elastikker", IT-systemet lægger ind i turene, så de kan justeres og tilpasses løbende og dermed koordineres smidigt med hinanden.

Som udgangspunkt skal alle ture bestilles senest to timer før afgang, så systemet har en margin til at planlægge økonomisk hensigtsmæssigt - dvs. koordinere turen med eventuelle andre ture og reservere den vogn, der billigst muligt kan opfylde kravene til turen.

I en typisk kommune- og regionsløsning er det tilladt IT-systemet at rykke det ønskede afhentningstidspunkt med -15/+45 min. Hvis kunden således ønsker at blive afhentet kl. 14.00, må systemet se efter koordineringsmuligheder fra kl. 13.45 til kl. 14.45. Ønsker borgeren at være fremme til et bestemt tidspunkt, oplyses dette ved bestillingen, og Planet tager højde for "senest fremme" tidspunktet i planlægningen. Borgeren får altid oplyst afhentningstidspunktet i forbindelse med bestillingen, uanset hvor turen bliver bestilt.

AFHENTNING

Det afhentningstidspunkt, borgeren får oplyst ved bestillingen, må højst variere med -5/+15 min. Det betyder, at vognen kan være fremme ved borgeren tidligst 5 min. før og senest 15 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt.

OMVEJSKØRSEL

For at kunne befordre flere borgere med forskellige ture i samme vogn kan borgerne komme ud for at skulle køre en omvej i stedet for at blive kørt direkte til destinationen. En typisk kommuneløsning tillader en tur at overskride den (efter normale omstændigheder) direkte køretid fra afhentning til destination med max. 100 %.

Region og kommune kan dog i samråd med Midttrafik vælge nogle andre servicekriterier end de ovenstående - inden for de muligheder, som Midttrafik og systemet har, ligesom der kan tildeles højere serviceniveau for svage grupper.

CHAUFFØRHJÆLP

Chaufføren hjælper altid borgeren med at komme ind og ud ad bilen, og følger vedkommende altid hen til gadedøren i gadeniveau - med mindre andet er aftalt med kommunen.



INDIVIDUELT SERVICENIVEAU

Som udgangspunkt indebærer konceptet, at der for de forskellige kørselsordninger opereres med et fast serviceniveau. Ved hver enkelt bestilling er det dog muligt at skræddersy servicen til de behov, borgeren har. Den ansatte, der visiterer og bestiller kørslen, kan visitere borgeren til at skulle sidde på forsædet, til at blive kørt direkte osv., hvis det vurderes vigtigt. I forbindelse med kørslens planlægning opererer Planet med to forskellige typer af tid:

KØRETID:

Udregnes af systemet og tildeles automatisk

SERVICETID:

Tid, som automatisk tildeles, hvis borgeren fx. har et hjælpemiddel (rollator, kørestol, krykker el.lign.), eller hvis kommunen tildeler ekstra hjælp til vedkommende. Hjælpemidlerne tildeles forskellig servicetid ud fra, hvor svære de er at håndtere for chaufføren.

KØRETID + SERVICETID = samlet tid til at betjene borgeren.

KONTRAKT MED LEVERANDØRERNE!



MIDTTRAFIK, SYDTRAFIK OG FYNBUS HAR SENDT KØRSLEN SAMLET I UDBUD. DE INDGÅR OGSÅ FÆLLES AFTALER MED LEVERANDØRERNE OM UDFØRELSEN AF FLEXTRAFIK-KØRSLEN I REGION SYDDANMARK OG REGION MIDTJYLLAND.



UDBUD

Udbud af behovsstyret trafik er forskellig fra udbud af rutebundne busser, fordi der er tale om bestillingskørsel, hvor antal ture og ruter ikke er kendt på udbudstidspunktet. Når trafikselskaberne samler flere typer behovsstyret kørsel i ét fælles udbud, får de, der byder ind, mulighed for at byde på en meget stor volumen, og udbud af en stor volumen har en særdeles positiv effekt på de tilbud, som byderne afgiver.

Midttrafik indgår kontrakt med leverandørerne. Kørslen udbydes enten én gang om året eller med nogle års mellemrum, alt efter den kontraktform der er indgået. Trafikselskaberne har udviklet en udbudsform, hvor leverandørerne byder ind med en køretimepris og en servicetimepris pr. vogn. På den måde afregnes de forskelligt, alt efter om vognen kører, eller om chaufføren følger en patient til fx. en sygehusafdeling.

Vognene registreres i Planet med pris, geografisk placering og vogn-type. Når en bestilling modtages i systemet, er det på baggrund af disse data, at systemet automatisk regner ud, hvilken vogn der vil være billigst, ud fra borgerens behov til vogntype, vognens placering i forhold til borgeren og prisen på vognen.

Midttrafiks særlige udbudsform betyder, at den enkelte leverandør ikke skal byde på en stor mængde kørsel, som han måske ikke har vogne til at håndtere. Leverandørerne byder i stedet ind med deres vognkapacitet, og Planet-systemet fordeler herefter løbende ture til de leverandører (dvs. deres vogne), som Midttrafik har indgået kontrakt med.

Udbudsformen betyder, at mindre lokale vognmandsforretninger har gode muligheder for at deltage. Dels fordi der ikke kræves nogen bestemt vognkapacitet for at kunne håndtere kontrakten, dels fordi den geografiske placering af vognene i forhold til borgerne også er et væsentligt konkurrenceparameter.

Midttrafik udbyder også en vis mængde faste vogne - kaldet "garantivogne", fordi de er garanteret betaling. En del af garantibilerne er udstyret med trappetjener, der anvendes når kørestolskunder skal op og ned af trapper. Midttrafik anvender også personvogne og alm. liftvogne som garantivogne.

Flextrafik har p.t. kontrakt med totalt set 141 leverandører, via hvilke vi disponerer over ca. 1450 vogne i Midttrafiks område. De 48 af disse er garantivogne, der er placeret i jævn fordeling over hele Region Midtjylland for at imødekomme kørselsbehovet, mens de resterende er en blanding af almindelige vogne, minibusser og store og små lift-vogne.

Ved sidste udbud, der havde kontraktstart den 1. marts 2013, lå timepriserne for en lille vogn imellem 200 og 270 kr. For liftvogne lå timepriserne imellem 290 og 420 kr.





DIALOG

Midttrafik holder løbende møder med leverandørerne, for at sikre en høj kvalitet, både blandt de chauffører der udfører kørslen, men også af de vogne der anvendes. Tre gange årligt afholdes der kontaktudvalgsmøde ved Midttrafik, hvor repræsentanter fra brancheorganisationerne deltager, bla. Danske Busvognmænd og Dansk Taxi Råd.

I forbindelse med kontraktstart, holder Midttrafik dialogmøder med de største selskaber der har budt ind, samt informationsmøder for nye og gamle chauffører. Møderne har til formål at sikre, at alle leverandører har kendskab til kørslen, samt de krav vi stiller i udbuddet.

VOGNKONTROL


Midttrafik udfører løbende kontrol af, at de vogne der udfører kørselen opfylder gældende krav i udbuddet. Vognkontrollerne foregår altid uanmeldt, og gennemføres både på sygehuse og institutioner i hele regionen. Vognene kontrolleres kun når de er tomme.

I forbindelse med vognkontrollerne kontrollerer Midttrafik blandt andet:

- Chaufføren har gyldigt førstehjælpsbevis og for chauffører på lift vogne, gyldigt bevis for at have deltaget i kurset "Befordring af bevægelseshæmmede"
- Chaufføren har synlig ID skilt med navn og Flextrafik logo og vognen er udstyret med tydelige FLEXTRAFIK skilte.
- Vognalder, dæk, førstehjælpskasse og brandslukker.
- På liftvogne kontrolleres, at der er godkendte seler og skinner til bespænding af kørestole, samt at liften er godkendt og synet.

Hvis Midttrafik finder mindre fejl eller mangler i forbindelse med vognkontrollen, skal vognen indenfor en uge, til genkontrol. Ved alvorlige fejl eller mangler lukkes vognen ned med det samme, ind til fejlen er rettet.





MIDTTRAFIK ØNSKER IGENNEM
DIALOG OG KVALITETSKONTROL,
AT FASTHOLDE ET GODT OG
POSITIVT SAMARBEJDE MED
LEVERANDØRERNE.

KVALITETSBRIST

For at sikre at Midttrafik kan levere en høj kvalitet, til vores bestillere, registrerer vi samtlige kvalitetsbrister blandt vores leverandører. Et kvalitetsbrist kan fx være, fejl og mangler i forbindelse med vognkontrol, en chauffør der ikke følger en kunden ind på en sygehus afdeling, eller en leverandør der har glemt, at informere Midttrafik om, at hans vogn ikke er til rådighed for kørsel for Midttrafik.

Ved særlig grove kvalitetsbrist, tildeles leverandøren en bod. Hvis en leverandør inden for en kort periode, har flere kvalitetsbrist, indkaldes leverandøren til et dialogmøde hos Midttrafik, hvor vi i samarbejde forsøger, at få genoprettet kvaliteten.

Hvis en leverandør, efter gentagende dialogmøder, stadig har for mange kvalitetsbrister, kan det medføre ophævelse af kontrakten med Midttrafik.

PAUSER

Samtlige leverandører der har vogne i Midttrafiks område, er underlagt pauseregler. Pausereglerne er indført for at sikre, at chauffører og vognmænd holder pauser, når de kører flextrafikkørsel.

Leverandørerne skal efter 5 timers kørsel afholde en pause på 30 minutter. Kravet om pause er beskrevet i udbuddet. Midttrafik kontrollerer løbende at pausereglerne overholdes.

ØKONOMI! AFREGNING OG KONTERING



HVIS I I KOMMUNEN/REGIONEN VÆLGER AT LADE MIDTTRAFIK LØSE KØRSELSOPGAVERNE, TAGER VI OVER PÅ ALT DET ADMINISTRATIVE.

I skal hverken bruge ressourcer på at afregne med de forskellige leverandører eller på at koordinere de lovpligtige kørsler i kommunen/regionen. Det gør vi i Midttrafik, og effektivt. Det eneste Kommunen/Regionen skal gøre til gengæld er at betale Midttrafik for callcentrets omkostninger pr. tur.

Midttrafik sender kommunerne en opfølgning på økonomien hver måned. Hvis det ønskes, kan den udformes så detaljeret, at kommunen kan følge udgifterne helt ned på den enkelte tur pr. borger. Midttrafik udsender også månedsvise driftsrapporteringer, hvor man bl.a. kan læse om rettidigheder, grad af samkørsel, o.l.

AFREGNING AF LEVERANDØRER

En vogn skal have betaling, fra den kører ud af garagen, til den er hjemme igen. Økonomien i Flextrafik afhænger derfor helt af, hvor effektivt vognen udnyttes, mens den kører. Alt efter hvilken kontrakt den pågældende leverandør har indgået med Midttrafik, afregnes han på den ene af de to måder beskrevet herunder.

KONTRAKTFORMER

Variabel kørsel

Ved afregning baseret på variabel kørsel betales leverandøren pr. udført tur. Han har ingen garanteret indtægt at læne sig op ad og ved ikke på forhånd, hvor stor dagens omsætning vil blive. Ved denne form for afregning kan han derfor frit kombinere sin kørsel for Midttrafik med anden kørsel, idet han selv bestemmer, i hvilke perioder han ønsker at stå til rådighed for Midttrafik.

Garantivogne

Med en garantivogn, som kræver ekstra udstyr til hjælp for handicappede, får leverandøren fast betaling, uanset om han udfører kørsel eller ej. Med denne kontraktform stiller leverandøren sin(e) vogn(e) til fuld rådighed for Midttrafik i et aftalt tidsrum (typisk 8 timer om dagen). Leverandøren har dermed ikke mulighed for at anvende sin vogn til anden kørsel end Flextrafik-kørsel, men han er til gengæld garanteret fuld betaling.



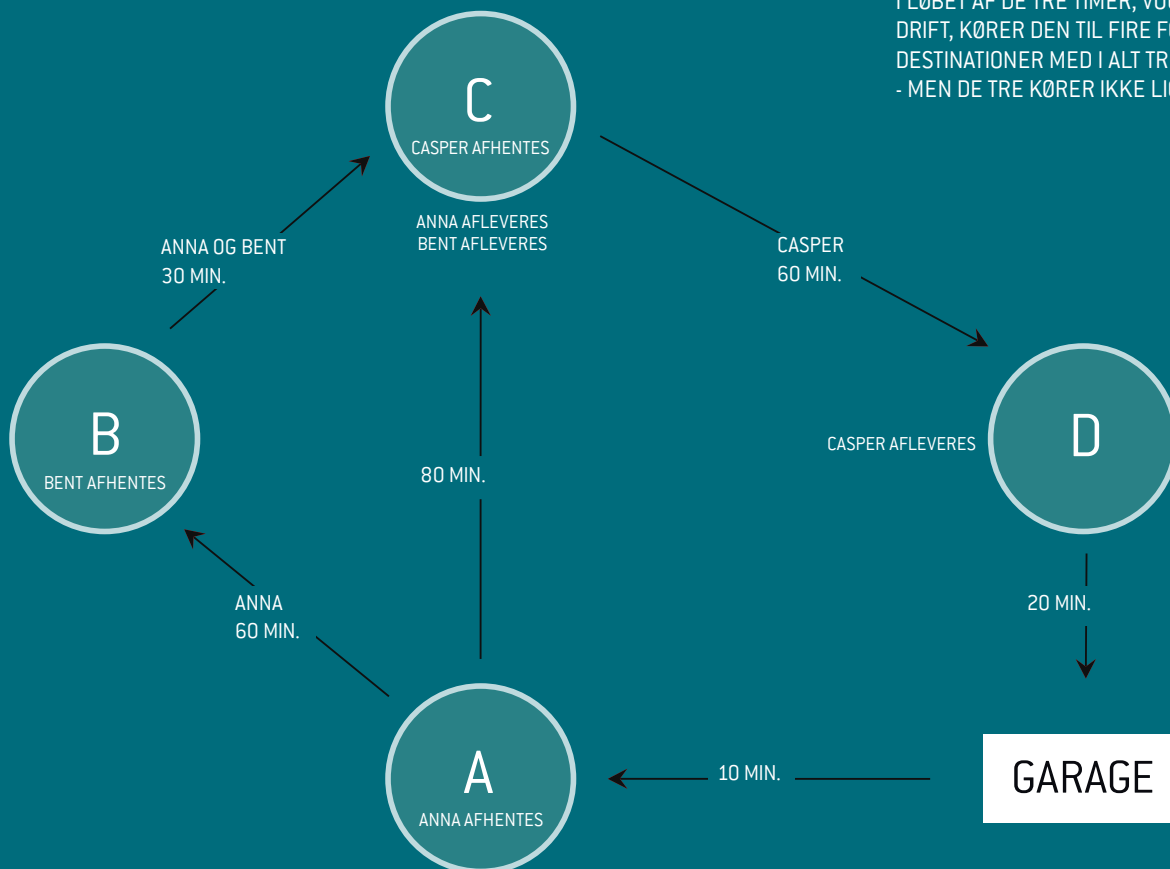
FAKTURERING TIL KOMMUNER/REGION

Det, at der typisk er flere borgere i en vogn ad gangen, gør faktureringen noget mere kompliceret, end hvis hver enkelt borgers bestilling blev modsvaret af én vogn. Nedenstående figur viser principperne for afregningen:

Midttrafik har købt en liftvogn til at køre kunder imellem kl. 8.00 og 11.00. Vognen koster 300 kr. i timen, hvorved den totale omkostning (3 x 300 kr.) ender på 900 kr.



I LØBET AF DE TRE TIMER, VOGNEN ER I DRIFT, KØRER DEN TIL FIRE FORSKELLIGE DESTINATIONER MED I ALT TRE KUNDER - MEN DE TRE KØRER IKKE LIGE LANGT.





REGNESTYKKET ER SOM FØLGER:

Turen går fra garage > A > B > C > D og tilbage til garagen. Vognen starter med at køre fra garagen hen til destination A for at afhente Anna. Derefter kører den til destination B for at afhente Bent - udregnet som det koordineringsmæssigt mest hensigtsmæssige og omkostningsbesparende trin to på ruten. Herefter kører den til destination C for at afsætte Anna og Bent og afhente Casper. Vognen kører herefter til destination D med Casper, for endelig at vende tilbage til garagen.

Operatøren skal herefter betales 900 kr. for turen, mens omkostningen skal fordeles på de tre kunder. Da vognen afregnes på basis af tidsforbrug, er det tiden, der er det afgørende her. De tre personer har kørt som følger:

Anna: 60 minutter + 30 minutter = 90 minutter
 Bent: 30 minutter
 Casper: 60 minutter

Dette er den tid, de tre har siddet i bilen - men hermed er omkostningerne ikke færdigfordelt. Det er nemlig ikke bare den tid, borgerne sidder i vognen, omkostningerne fordeles efter - fordi: Borgerne har pga. samkørslen typisk været ude på en omvej i forhold til deres direkte rute, og den omvej skal kommunen/regionen ikke betale for. Det er derfor borgernes direkte rejsetid fra startdestination til endelig slutdestination, der er den egentlige fordelingsnøgle.

Den direkte rejsetid, der udløser kommunens/regionens betaling, ser ud som følgende:

Anna: 80 minutter
 Bent: 30 minutter
 Casper: 60 minutter

Tidsforbruget for Bent og Casper er altså det samme som før, idet de er blevet kørt direkte til deres destination. Annas tidsforbrug er derimod blevet mindre, fordi hun kørte en omvej for at hente Bent.

Som det fremgår af eksemplet er det således den direkte rejsetid og ikke den samlede køretid, omkostningerne fordeles efter - for de henvendte tre borgere på følgende måde: Den enkeltes direkte køretid divideres med den samlede direkte køretid (170 minutter) og ganges til sidst med operatørens samlede betaling (900 kr.).

Anna (80/170 x 900 kr.) = 423 kr.
 Bent: (30/170 x 900 kr.) = 159 kr.
 Casper: (60/170 x 900 kr.) = 318 kr.
 I alt: 900 kr.

Det er dog ikke kun den direkte rejsetid, der indgår i fordelingsnøglen for de direkte omkostninger. Det betyder også noget, om borgeren har brug for en liftvogn eller ej. Hvis ja, tilskrives denne bruger en større del af vognens omkostninger end de andre. Årsagen hertil er, at liftvogne kører med en højere gennemsnitlig timepris end de øvrige vogne. Er der fx kun én kunde på ruten, der har brug for en liftvogn, vil denne kunde bære en højere del af udgifterne til vognen end de andre. Derfor er ovenstående blot et tænkt eksempel, der skal illustrere principperne bag fordelingen af omkostningerne - og dermed synliggøre det administrative arbejde I undgår i kommunen/regionen ved at lade Midttrafik tage over.

CALLCENTER- OMKOSTNINGER!



UDGIFTERNE TIL ADMINISTRATION AF FLEXTRAFIK-OPGAVEN DÆKKER BESTILLINGSMODTAGELSE, IT, AFREGNING, UDBUD, OVERVÅGNING, KVALITETSOPFØLGNING, DOKUMENTATION – OG FORDELES MELLEM KOMMUNER/REGION. FORDELINGEN SKER EFTER NEDENSTÅENDE PRINCIPPER.

HANDICAPKØRSLER AFREGNES SEPARAT FRA DEN ØVRIGE KØRSEL.



HANDICAPKØRSEL

Callcentrets samlede udgifter i forbindelse med opgaver til handicapkørsel fastlægges, når budgettet fastlægges. De samlede udgifter til handicapkørslen fordeles herefter på de enkelte bestillere med antallet af ture som fordelingsnøgle.

I budgettet er det det budgetterede antal ture, der udgør fordelingsnøglen. Når det endelige regnskab foreligger, fordeles udgifterne efter de realiserede ture, og der foretages en efterregulering på baggrund heraf.

ØVRIG KØRSEL

For den øvrige kørsel er der fastlagte satser for callcenter-omkostningerne, som er differentieret for den enkelte kørselstype. På baggrund af det antal ture, der forventes ved budgetlægningen, udregnes den enkelte bestillers bidrag til callcenteret. Efterfølgende, i forbindelse med det endelige regnskab, foretages en efterregulering af bidraget til callcenteret på baggrund af det faktiske antal ture.

Der er specialaftaler med Region Midtjylland og Region Syd. For begges vedkommende er der indgået en fast-prisaftale, hvorfor der som udgangspunkt ikke foretages efterregulering i forbindelse med regnskabsafregningen.

I 2012 udgjorde de samlede callcenter-omkostninger 22,2 mio. kr. Beløbet skal ses i sammenhæng med de samlede nettoudgifter på 200,7 mio. kr., hvorved administrationsandelen altså udgør 11,1 %.

Skemaet nedenfor viser callcenteromkostninger for udvalgte kørselstyper. Omkostningerne reguleres årligt.

KØRSELSTYPE	CALLCENTER-UDGIFTER PR. TUR
KOMMUNAL KØRSEL	17,00
TELETAXA	30,00
FLEXTUR	23,00

HVAD KOSTER DET?

De to spørgsmål, Midttrafik oftest får stillet, er: Hvad koster det at benytte Flextrafik, og hvor meget kan kommunen evt. spare? Det kan der ikke gives noget entydigt svar på, idet prisen for at udføre kørsel afhænger af mange forskellige faktorer, hvoraf vi allerede har været inde på en del:

- Hvor mange borgere har behov for kørsel?
- Hvilke krav har borgerne til vogntypen?
- Hvilken service skal borgerne tilbydes?
- Hvor gode er mulighederne for at koordinere kørslerne i den enkelte kommune? (Er der ex. et stort sygehus i nærheden, som genererer meget kørsel til og fra området, eller ligger kommunen i et område, hvor der ikke er de store muligheder for sammenbragte kørsler?)
- Hvilke tidspunkter på dagen er der størst efterspørgsel på transport; er det på tider, hvor der er meget eller lidt kørsel at koordinere med?
- Hvordan er prisen på vogne efter udbud, og hvordan er konkurrencesituationen i området?

I det samlede regnestykke skal man huske at tage højde for de udgiftsposter, der ikke er der - dvs. de ressourcer, kommunerne kan spare ved ikke selv at skulle håndtere afregningen til de lokale leverandører. I stedet skal med-regnes callcenter-omkostningerne til Midttrafik; og kommunens udgifter til håndtering af visitering og turbestilling.

For mange kommuner vil der klart være penge at spare ved at flytte opgaven fra eget regi til Midttrafik, men der findes intet standard-estimat af besparelsens størrelse. Men Midttrafik sætter sig gerne sammen med den enkelte kommune, så vi i fællesskab kan udarbejde et realistisk bud på de økonomiske konsekvenser ved et samarbejde.





HVAD KOSTER DET AT FÅ
LØST KØRSELSOPGAVEN
I MIDTRAFIK?

IMPLEMENTERING!



HVOR LANG TID TAGER DET AT IMPLEMENTERE DE NYE KØRSELS-TYPER I EN KOMMUNE? DET KAN VI IKKE SVARE ENTYDIGT PÅ, DA DET AFHÆNGER AF, HHV. HVOR MANGE OG HVILKE TYPER AF KØRSEL FLEXTRAFIK SKAL OVERTAGE.



DE FIRE FASER

Inden der træffes den endelige beslutning om at bruge midttrafik til opgaven, bør kommunen og midttrafik i fællesskab drøfte de realistiske tidsplaner for implementering af en flextrafik-løsning. I den fælles drøftelse skal der tages hensyn til de fire faser:

1. Beslutning i kommunen om, hvilke typer af kørsel Flextrafik skal overtage. Udløbet af eksisterende kommunale kørselskontrakter skal naturligvis overholdes.
2. Opstart af nye behovsstyrede kørselsordninger skal passes ind i de udbud af behovsstyrede kørsler, som Midttrafik i forvejen varetager. Kørslen udbydes som regel i september/oktober måned, og kontraktperioden starter den 1. marts. I forbindelse med dette skal de lokale leverandører have mulighed for og tid til at byde ind på opgaven.
3. Information til ansatte, interessenter, borgere m.v. - dvs. alle potentielt implicerede parter.
4. Oplæring af det personale, der skal varetage visitering af borgerne og bestilling af de lovpligtige kørselsordninger i kommune eller region.

PRODUKTKATALOG



FLEXTRAFIK

Aarhus, 10. januar 2014

**Bilag til åben dagsorden
til konstituerende møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. januar 2014 kl. 10.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 4



Forretningsorden for Repræsentantskabet for Midttrafik

Denne forretningsorden for Repræsentantskabet for Midttrafik er oprettet i henhold til vedtægternes § 16.

KONSTITUERING

§ 1)

Alle medlemmer af Repræsentantskabet skal ved deres tiltræden underskrive den originale forretningsorden og have udleveret et eksemplar heraf samt af Midttrafiks vedtægter.

Stk. 2. Bestyrelsen for Midttrafik samt Midttrafiks ledelse og revision skal gøres bekendt med forretningsordenen.

§ 2)

Det nyvalgte repræsentantskab afholder sit konstituerende møde senest 60 dage efter afholdelse af valg til kommunalbestyrelser.

§ 3)

Repræsentantskabet udpeger de kommunale repræsentanter til Bestyrelsen for Midttrafik ved forholdstalsvalg efter bestemmelsen i § 24, stk. 3, i lov om kommunernes styrelse, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Jf. vedtægternes § 8, deltager det medlem af Repræsentantskabet, der er udpeget af kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største årlige tilskud til selskabets finansiering, ikke i udpegningen efter stk. 1. Det senest foreliggende endeligt godkendte kommunale regnskab for de deltagende kommuner lægges til grund for afgørelsen af, hvilken kommune der yder det største tilskud.

§ 4)

Repræsentantskabet skal godkende Bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parters tilskud til selskabets finansiering jf. vedtægternes § 9.

Stk. 2. Repræsentantskabet skal godkende Bestyrelsens forslag til ændringer af eller tillæg til vedtægterne.

Stk. 3. Repræsentantskabet skal derudover træffe beslutning i sager, som Bestyrelsen forelægger.

Stk. 4. Repræsentantskabet træffer beslutninger ved simpelt stemmeflertal, medmindre andet fremgår af lov om Trafikselskaber.

Stk. 5. Herudover er Repræsentantskabets rolle alene rådgivende, idet Repræsentantskabet vil blive indbudt til at deltage i temamøder om forhold af væsentlig betydning for Midttrafik. Bestyrelsen afgør, hvornår og om hvad der skal afholdes temamøder.

MØDEINDKALDELSE

§ 5)

Repræsentantskabet holder møde mindst 1 gang årligt jf. vedtægternes § 10.

Stk. 2. Formanden for Bestyrelsen sørger for indkaldelse til repræsentantskabsmøder med 4 ugers varsel og med angivelse af en foreløbig dagsorden.

Stk. 3. Forslag til supplerings af dagsordenen skal være bestyrelsesformanden i hænde senest 2 uger før Repræsentantskabets afholdelse. Snarest herefter udsendes endelig dagsorden til Repræsentantskabet bilagt det fornødne materiale til belysning af de på dagsordenen værende punkter.

Materialet udsendes med papirpost og pr. mail til alle medlemmer af Repræsentantskabet samt deltagende suppleanter.

Stk. 4. Indkaldelse til ekstraordinært repræsentantskabsmøde kan ske, såfremt formanden for Bestyrelsen, begge regionens medlemmer, eller en tredjedel af kommunernes repræsentanter ønsker dette. Anmodning herom skal ske skriftligt til bestyrelsesformanden, der herefter sørger for indkaldelse i henhold til stk. 2.

Stk. 5. På hvert møde vælger Repræsentantskabet en dirigent blandt sine medlemmer til at lede mødet. Valget af dirigent ledes af formanden for Bestyrelsen.

Stk. 6. Dirigenten leder Repræsentantskabets forhandlinger og afstemninger og drager omsorg for, at dets beslutninger indføres i beslutningsprotokollen. Et medlem, der ikke er enig i Repræsentantskabets beslutning har ret til at få sin mening indført i protokollen.

Stk. 7. Enkelte emner kan behandles ved skriftlig votering, hvis bestyrelsesformanden skønner, at emnet ikke kan afvente næste ordinære møde, og emnet ikke forudsætter afholdelse af et ekstraordinært møde. Ligeledes er det muligt for bestyrelsesformanden at aflyse et ordinært møde, hvis indholdet på mødet vurderes at have en karakter, så det kan afgøres alene ved skriftlig votering. Materialet sendes i så fald til medlemmerne af Bestyrelsen med 7 dages frist til at afgive sin skriftlige stemme pr. mail.

§ 6)

Dagsordenen med bilag offentliggøres på Midttrafiks hjemmeside.

Stk. 2. Dagsorden med bilag sendes elektronisk pr. mail til orientering til de 19 kommuner i Midttrafiks område, Region Midtjylland og Bestyrelsen.

§ 7)

Er et medlem forhindret i at deltage i et møde i Repræsentantskabet, meddeler han bestyrelsesformanden dette inden mødets afholdelse. I beslutningsprotokollen anføres for hvert enkelt møde, hvilke medlemmer, der har været fraværende.

Stk. 2. Er der udpeget en suppleant har suppleanten ret til at deltage i mødet ved et fast medlems afbud. I så fald skal det faste medlem sørge for at gøre suppleanten bekendt med, at medlemmet er forhindret, ligesom bestyrelsesformanden inden mødets afholdelse skal have meddelelse om suppleantens deltagelse. I beslutningsprotokollen anføres for hvert møde, hvilke suppleanter der har været til stede.

§ 8)

Midttrafiks direktion har ret til at deltage i og tage ordet på møder i Repræsentantskabet.

§ 9)

Repræsentantskabet kan tillade andre personer, at overvære møder i Repræsentantskabet.

Stk. 2 Regionsrådets medlemmer af Bestyrelsen for Midttrafik kan deltage i Repræsentantskabets møder, medmindre Repræsentantskabet på konkrete dagsordenspunkter beder dem forlade mødet.

MØDEAFHOLDELSE

§ 10)

Repræsentantskabet er beslutningsdygtigt, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede.

Stk. 2. Dirigenten leder Repræsentantskabets møder. Han træffer bestemmelse i alle spørgsmål vedrørende forhandlingernes ledelse og iagttagelse af god orden under mødet. Endvidere formulerer han de punkter, om hvilke der skal stemmes.

Stk. 3. Enhver, der ønsker ordet, skal henvende sig til dirigenten, der giver ordet til medlemmerne i den orden, hvori de har begæret det. Hvis flere begærer ordet på én gang, bestemmer dirigenten den orden, hvori de får adgang til at tale. Ingen må tale uden for den af dirigenten anviste plads, og talerne må ikke afbrydes af andre end dirigenten.

Stk. 4. Ethvert medlem skal efterkomme dirigentens afgørelser angående overholdelse af den fornødne orden. Når et medlem i samme møde to gange er kaldt til orden, kan Repræsentantskabet efter dirigentens forslag nægte ham ordet i resten af mødet.

Stk. 5. Ethvert forslag under forhandlingerne rettes til dirigenten. Når dirigenten finder anledning dertil, eller når det begæres af bestyrelsesformanden, eller når det begæres af tre medlemmer, skal det sættes under afstemning, om afslutning af en forhandling skal finde sted.

§ 11)

Sagerne foretages i mødet i den rækkefølge, som dirigenten bestemmer, og han kan herved fravige den i dagsordenen angivne rækkefølge. Repræsentantskabet afgør dog, i hvilken rækkefølge sagerne skal behandles, når bestyrelsesformanden eller mindst tre medlemmer fordrer afstemning herom.

Stk. 2. Ethvert medlem kan ved mødets begyndelse begære ordet til dagsordenen herunder med henblik på spørgsmålet om sagers overflytning fra behandling for lukkede døre til behandling for åbne døre og omvendt.

§ 12)

En sag undergives kun én behandling, medmindre andet er bestemt i lovgivningen.

§ 13)

Repræsentantskabet træffer beslutning om, hvorvidt et medlems interesse i en sag er af en sådan beskaffenhed, at han er udelukket fra at deltage i Repræsentantskabets forhandling og afstemning om sagen. I bekræftende fald skal den pågældende under forhandling og afstemning om sagen forlade lokalet, hvorimod han ikke er afskåret fra at deltage i Repræsentantskabets forhandling og afstemning om, hvorvidt han skal vige sit sæde under den pågældende sags behandling.

Stk. 2. Et medlem skal underrette Repræsentantskabet, hvis der foreligger forhold, der kan give anledning til tvivl om hans habilitet.

§ 14)

Medlemmerne eller disses suppleanter kan kun deltage i Repræsentantskabets afstemninger, når de personlig er til stede under disse.

§ 15)

Afstemning sker ved navneopråb. Dirigenten kan lade afstemning foretage ved, at medlemmerne rejser sig fra deres pladser og kontraprøve foretages.

Stk. 2. Skønner dirigenten, at en sags udfald er så utvivlsomt, at afstemning vil være overflødig, udtaler han dette med angivelse af den opfattelse, han har med hensyn til sagens afgørelse. Dersom intet medlem herefter forlanger afstemning, kan dirigenten erklære sagen for afgjort i overensstemmelse med den af ham afgivne opfattelse.

Stk. 3. Valg foregår ved skriftlig afstemning på stemmesedler, der tilvejebringes og udleveres på dirigentens foranledning. Finder dirigenten det sandsynligt, at Repræsentantskabet vil vælge eller genvælge en bestemt kandidat, kan han stille forslag om, at den pågældende vælges uden skriftlig afstemning. Dersom intet medlem herefter forlanger sådan afstemning, er den foreslåede kandidat valgt.

§ 16)

Ændringsforslag kan fremsættes, så længe afstemning ikke er påbegyndt, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ændringsforslag til den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parter tilskud til selskabets finansiering skal være bestyrelsesformanden i hænde senest 10 dage før spørgsmålets behandling i Repræsentantskabet.

Stk. 3. Hvis ændringsforslag til den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parter tilskud til selskabets finansiering ikke er bragt til medlemmernes kundskab førend behandlingen, giver Bestyrelsens formand ved forhandlingens begyndelse meddelelse om forslagene.

Stk. 4. Dirigenten bestemmer, i hvilken orden der skal stemmes over ændringsforslagene, men således, at afstemning om disse altid sker før afstemning om hovedforslaget.

Stk. 5. Forslag om en sags henvisning til Bestyrelsen kan fremsættes, så længe afstemning om sagen ikke er begyndt. Når et sådant forslag fremsættes efter at forhandlingerne om sagen er begyndt, standses disse, hvorefter Repræsentantskabet afgør spørgsmålet om bestyrelsesbehandling.

BESLUTNINGSPROTOKOL

§ 17)

Repræsentantskabets beslutninger indføres under møderne i beslutningsprotokollen af Repræsentantskabets sekretær. Dirigenten tilkendegiver, hvad der skal indføres.

Stk. 2. Ethvert medlem kan forlange sin afvigende mening kort tilført beslutningsprotokollen og ved sager, der skal fremsendes til anden myndighed, kræve, at denne samtidig gøres bekendt med indholdet af protokollen. Dersom det pågældende medlem ved sagens fremsendelse ønsker at ledsage denne med en begrundelse for sit standpunkt, skal han meddele dette til bestyrelsesformanden, der fastsætter en frist for aflevering af begrundelsen.

Stk. 3. Beslutningsprotokollen skal ved hvert mødes afslutning, efter at det tilførte er oplæst, underskrives af samtlige medlemmer (suppleanter), der har deltaget i mødet. Medlemmerne (suppleanterne) kan ikke under henvisning til deres stemmeafgivning eller andre grunde vægre sig ved at underskrive protokollen.

Stk. 4. Af protokollen fremgår tid og sted for mødet, mødedeltagere, dagsorden for mødet, de trufne beslutninger samt hvem, der har ført protokollen.

§ 18)

Ethvert medlem er forpligtet til foreløbig at rette sig efter dirigentens afgørelse med hensyn til forståelsen af forretningsordenens bestemmelser, men spørgsmålet kan indbringes for Repræsentantskabet i dets næste møde. Spørgsmålet kan endvidere gennem Bestyrelsen indbringes for Indenrigsministeriet.

§ 19)

Beslutningsprotokollen udsendes elektronisk pr. mail til Repræsentantskabets medlemmer snarest muligt efter mødets afholdelse.

Stk. 2. Beslutningsprotokollen sendes elektronisk pr. mail til orientering til de 19 kommuner i Midttrafik's område, Region Midtjylland og Bestyrelsen for Midttrafik.

Stk. 3. Beslutningsprotokollen offentliggøres på Midttrafik's hjemmeside.

§ 20)

Som supplement til beslutningsprotokollen udarbejdes kortfattet referat af Repræsentantskabets drøftelser. Referatet har til formål senere at dokumentere væsentlige forhold i forbindelse med Repræsentantskabets beslutninger, herunder forskelle i holdningerne blandt Repræsentantskabets medlemmer og Repræsentantskabets ledsagende bemærkninger til administrationens fortsatte arbejde.

Stk. 2. Referatet udsendes til Repræsentantskabets medlemmer elektronisk via eDagsorden sammen med beslutningsprotokollen. Evt. deltagende suppleanter samt regionsrådets medlemmer af Bestyrelsen for Midttrafik modtager referatet elektronisk pr. mail.

Stk. 3. Giver referatet anledning til forhold, der skal præciseres inden næstkommende bestyrelsesmøde af hensyn til det videre arbejde, meddeles dette til bestyrelsesformanden og direktøren.

Stk. 4. Et enigt repræsentantskab kan vedtage at offentliggøre hele eller dele af et godkendt referat med henblik på uddybning af beslutningsprotokollen.

§ 21)

Repræsentantskabets medlemmer må ikke give oplysning til uvedkommende om selskabets forhold, som de bliver bekendt med gennem deres medlemskab af Repræsentantskabet.

I KRAFTTRÆDEN

§ 22)

Denne forretningsorden træder i kraft 17. januar 2014

Stk. 2. Ændringer i denne forretningsorden kan foretages af Repræsentantskabet med simpelt stemmeflertal.

Aarhus, 17. januar 2014

*Grethe Villadsen
Favrskov Kommune*

*Erling Juul
Hedensted Kommune*

*Finn Stengel Petersen
Herning Kommune*

*Gubber Leif Kristensen
Holstebro Kommune*

*Hans Bang-Hansen
Horsens Kommune*

*Simon Vanggaard
Ikast-Brande Kommune*

*Steffen H. Damsgaard
Lemvig Kommune*

*Mads Nikolajsen
Norddjurs Kommune*

*Elvin Hansen
Odder Kommune*

*Christian Brøns
Randers Kommune*

*Ole Kamp
Ringkøbing-Skjern
Kommune*

*Anita Olesen
Samsø Kommune*

*Frank Borch-Olsen
Silkeborg Kommune*

*Claus Leick
Skanderborg Kommune*

*Arne Bisgaard
Skive Kommune*

*Niels Viggo Lynghøj
Struer Kommune*

*Kirstine Bille
Syddjurs Kommune*

*Johannes F. Vesterby
Viborg Kommune*

*Jan Ravn Christensen
Aarhus Kommune*