

ENTREPRENØR- UDVALGSMØDE

24. juni 2019



midttrafik

SIDEN SIDST

Midttrafiks regnskab 2018

Revideret uden bemærkninger fra revisionen

1. Bustrafik

- Udgifter til buskørsel 1,395 mia.kr – 9 mio. kr. over budgettet – stigende dieseludgifter
- Indtægter vedrørende buskørsel 708 mio. kr – 25 mio. kr. over budgettet – merindtægter i Aarhus-området

2. Flextrafik

- 519,7 mio. kr. i nettoudgift – 2,8 mio. kr. over budgettet – mere kørsel på Flextur og patientbefordring

3. Tog og letbane

- 146,5 mio. kr. i nettoudgift – 26,9 mio. under budgettet – pga. forsinket drift på letbanen



SIDEN SIDST

4. Trafikselskabet

- 102 mio. kr. – 16 mio. kr. under budget. Bruges til at regionalbusser kan køre fra 1. april 2019 til køreplansskiftet, budgetværn mod regionens besparelser og udviklingsprojekter (digitalisering)

5. Resultatet for ejerne – driftsbudgettet

- 7 ejere har mindreforbrug
- 11 ejere har et mindre overforbrug (stigende omkostningsindeks, færre skolekortindtægter)

SIDEN SIDST

2 opmærksomhedspunkter:

- Det stigende omkostningsindeks – især dieseludgifter – er en løbende udfordring for styringen af busudgifter
- Takst Vest satte taksten på periodekort til børn ned – har givet en række kommuner færre indtægter – i alt 8 mio. kr. Bør klares mellem forvaltningerne internt i kommunerne, da skoleforvaltningen har tilsvarende mindredgift.

STATUS PÅ REGIONENS BESPARELSER

- Regionen har besluttet en besparelse på netto 60 mio. kr. – 120.000 køreplantimer, 46 kontraktbusser
- Kommunerne har bestilt 50.000 køreplantimer og 15.000 Flexbustimer (tyndt belagte ture)
- Midttrafik har forhandlet med 10 busselskaber om økonomisk compensation – vi er under de 10 mio. kr., som er regionens budgettramme. Ca. 100 chauffører vil blive berørt – højkonjunkturen vil mildne udfordringen. Tak til selskaberne for en konstruktiv medvirken
- Når køreplanerne offentliggøres på vores hjemmeside, må der forventes betydelige kundereaktioner over reduceret serviceniveau og ingen høring.
- Nogle planløsninger er ikke kundevenlige – men det kommunerne ville være med til på mellemkommunale ruter

STATUS PÅ REGIONENS BESPARELSER

- Betydelig oprydningsarbejde i planlægningen pga kundeklager – og fordi kommunerne vil have revurderet deres kollektive trafik. Midttrafik kan ikke nå opgaven indenfor 1 år, men skal bruge 2 år
- Vi har brug for kommunernes opbakning til prioriteringer og afstemning af forventninger
- Besparelser i Midttrafik på ca. 4 mio. kr. gennemføres i 2020, da vi har et mindreforbrug i 2018, der kan bruges som budgetværn. Bestyrelsen træffer beslutning herom i efteråret 2019.

MØDE MED 3F OG DANSK PERSONTRANSPORT

1. Realtid viser, at der generelt er køretid nok i forhold til køreplanerne. Udfordringer på bestemte strækninger, i bestemte tidsrum – vi bruger differentierende køretider. Fremkommelighed på dagsordenen
2. Tilrettelæggelse af vagter, pauser er alene busselskabernes ansvar. Hvis der er problemer i forhold til køreplaner, så fortæl os det. Køreplanen laves først og fremmest af hensyn til kunderne.
3. Pausefaciliteter kan være et problem – I har ansvar for egne anlæg. Der kan være udfordringer på stationer, hvor flere selskaber kommer.
4. Giv chaufførerne mulighed for, at komme med input til køreplaner – løbende – og giv dem svar.

ÆNDRERE ÅBNINGSTIDER PÅ KUNDECENTRET

- 46% fald i personlige henvendelser fra 2017 til 2018. Kunderne bruger i stigende grad selvbetjening.
- Telefonhenvendelser er stabilt. Midttrafik har brug for et Kundecenter nu og i fremtiden, men med reduceret åbningstid – fra 69 til 49 timer.
- Der er foretaget den nødvendige kulturforandring og personaletilpasning

Driftsforstyrrelser – indberetning

Sanktioner/bod

Fremtidig indberetning af driftsforstyrrelser

- Orientering (beslutninger endnu ikke truffet)
- Arbejdsgruppe
- BAAS - DGB
- Bedre samspil ml. realtid og indberetninger
- Sanktioner/bod

Processen fremadrettet

- Indstilling til direktionen
- Evt. efterbehandling
- 1 mdr. varsling busselskaber (forventet september 2019)
- Evaluering af nyt regelsæt efter 3 mdr.

TSS

Midttrafik - TrafikServiceSystem

Indberetning af driftsforstyrrelser – Nyt system!

Trafikservicesystem | TSS

Hvorfor?

- Bedre information til kunderne, - på Midttrafik live, Rejseplanen og skærme
- Lettere for busselskaber at indberette via PC, tablet eller App – ”pluk fra liste”, skabeloner, info kan rettes mv.
- Indberetning direkte fra bussen – fx Optaget og Forbi kørsel
- TSS er en del af realtidssystemet – færre systemer og flere udviklingsmuligheder – fx at ruteomlægning fremgår af realtidsskærme i bussen ...på sigt!

Nyt Trafikservicesystem - Indberetning og administration

Involverede



Raadmap Lancering af TSS

Go Live
1. sept.

Værktøj

TSS/TSS App udvikling

App
Test

Sommerperiode

Evt. justering

Go
live
Adm

Busselskaber

Præsentation BUS

Mail / info til BUS

Fra
bussen
?

Vejledningmateriale

Planlægning / aftaler om besøg hos BUS

Intro BUS - Roadshow

Go
live
BUS

Kanaler

Midtrafik.dk

Midtrafik live

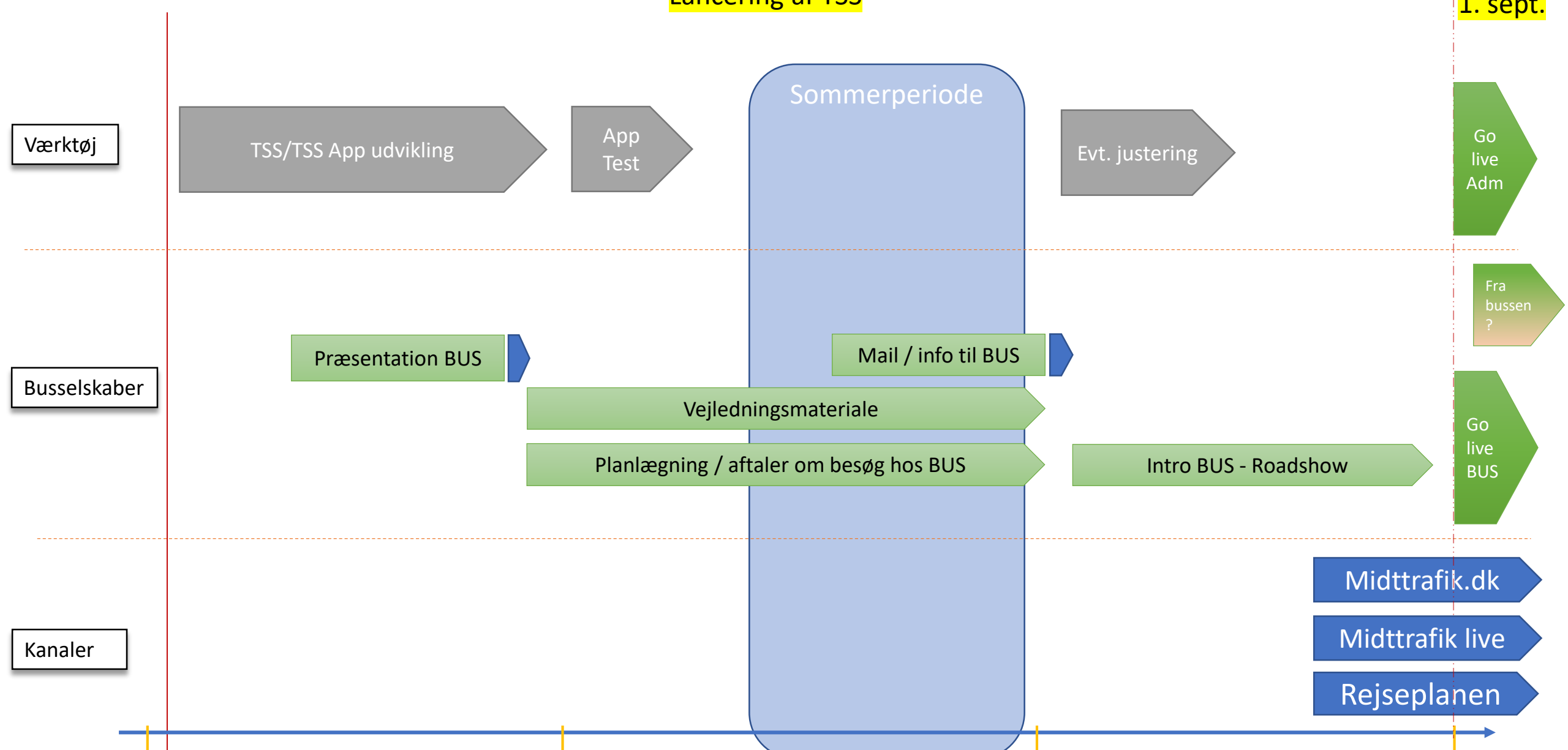
Rejseplanen

Juni

Juli

August

Sept



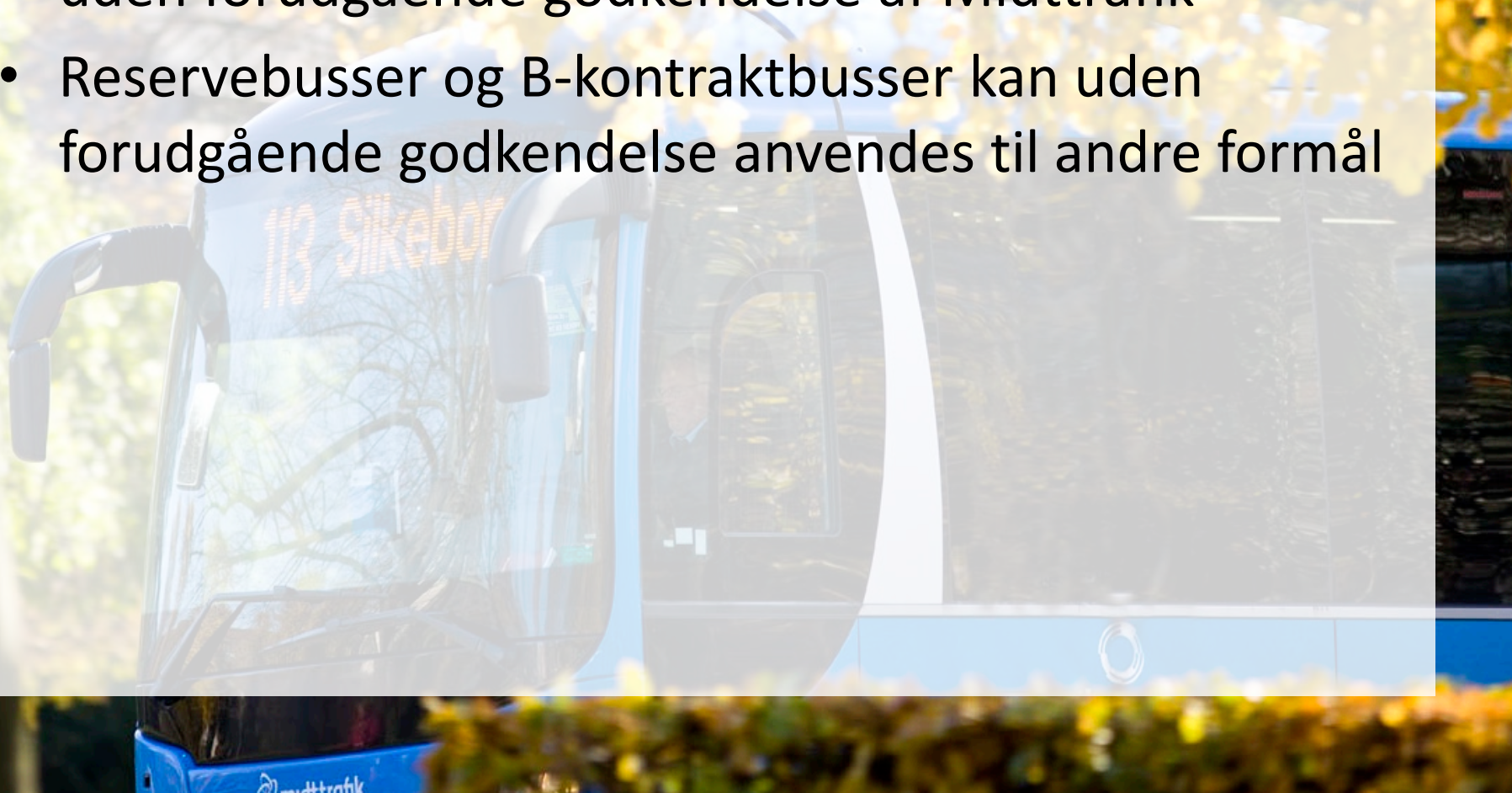


Benyttelse af Midttrafiks busser til andre formål end kontraktkørsel

Entreprenørudvalgsmøde

Benyttelse af busser til andre formål

- A-kontraktbusser må ikke benyttes til andre formål uden forudgående godkendelse af Midttrafik
- Reservebusser og B-kontraktbusser kan uden forudgående godkendelse anvendes til andre formål



Hvorfor strengere krav i A-kontrakter?

- Midttrafik ønsker vide om, hvad busser benyttes til
 - Festivalgæster, fodboldfans og turister til Sydeuropa
 - Ingen sammenblanding med Midttrafiks produkter
- Ligelige betingelser mellem selskaberne
 - Ruteselskaber har ikke muligheden
- Midttrafik betaler for kontraktbussen
 - Opretholdelse af kapacitet i tilfælde af nedbrud
 - Administrativ betalingsssats er tilføjet fra 2018

Betingelser for benyttelse af Midttrafiks busser til andre formål

- For både A- og B-kontrakt- samt –reservebusser
 - Bomærke og markedsføringsmateriale skal tildækkes
 - Rejsekortudstyr skal tildækkes
 - Realtidsudstyr må ikke frakobles
 - Anden MT-bus skal stå til rådighed som reserve
 - Der fradrages i betalingen for faste busomkostninger



Thomas Dalgaard Mikkelsen



tdm@midttrafik.dk



22 77 34 93



Kundeservice

Ændrede årsagskoder

Nyt sagsbehandlingssystem

- Når kunden skriver via Midttrafik.dk, kan de selv vælge årsag:
 - Billetter og priser, Kørsel og Køreplaner, Chaufføren og Services, Information, Generel
- Anden fordeling af henvendelser
- Mulighed for at medarbejder kan validere henvendelse

Ændrede årsager

Nuværende årsager	Nye årsager
Håndholdt mobiltelefon	Betjening af mobil enhed
Realtid	Middtrafik Live
Klage over chaufførs opførsel	Klage over chaufførs adfærd
Rejsebestemmelser	Rejseregler
Fejl eller manglende information	Trafikinfo – Manglende information Middtrafik.dk – Generel/manglende information Fejl - Eksterne systemer
Salgssteder	Vejledning Kundecenter Vejledning generelt

Letbanen er tilføjet de steder der før stod bus.



BEDSTE BUSSELSKAB 2018/2019

Metode og
resultat



midttrafik

OM UNDERSØGELSEN

Alle A-kontrakter indgår som udgangspunkt i undersøgelsen

Ruterne opdeles i to puljer:

- Pulje med små ruter: ruter med under 15.000 KPLT
- Pulje med større ruter: ruter med 15.000 KPLT eller mere

Busselskaber med ruter i begge størrelser, indgår i begge puljer

Undtagelser

- Busser på øvrige kontrakter end A-kontrakter
- Busser, der kun kører skoledage
- Specialkørsel/arrangementskørsel/natbusser

MODELLEN

Spørgsmål til kunderne:

1. Hvor tilfreds er du overordnet med den busrejse, du foretager dig lige nu? (Vægtning 2)
2. Hvor tilfreds er du med chaufførens service? (Vægtning 2)
3. Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel? (Vægtning 2)
4. Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen (Vægtning 1)
5. Hvor tilfreds er du med det indvendige vedligehold af bussens sæder, gulve mv.? (Vægtning 1)

Der indsamles minimum 200 interviews pr. busselskab pr. pulje

I 2018/2019 er der i alt indsamlet 5.812 kundeinterviews



MODELLEN

Hovedvægten i karingen er kundetilfredshedsmålingerne

Der indgår også en 'kvalitetsmodel' i undersøgelsen:

- Indberettede kundeklager med årsagerne: Håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.
- Samarbejde om deltagelse på Fly High.

Et busselskab kan maksimalt få en reduktion på 1,0 point:

- 0,05-0,5 pga. kundeklager
- 0,5 ved manglende samarbejde om deltagelse på Fly High

I 2019/2020 er kvalitetsbrist med i 'kvalitetsmodellen' igen.

PRÆMIER

- Med kåringen viser vi vores busselskaber og chauffører, at vi mener det, når vi siger, at vi prioriterer kundernes tilfredshed højest. Mødet med kunderne ligger hos chaufføren, og derfor er det den enkelte chauffør, der gør den helt store forskel på en god og dårlig bustur, siger Mette Julbo, vicedirektør i Midttrafik.

Bedste busselskab

Der uddeles præmier til 1., 2. og 3. pladsen i begge puljer.

1. pladsen modtager 150.000 kr.
2. pladsen modtager 50.000 kr.
3. pladsen modtager 25.000 kr.

Busselskaberne bestemmer selv, hvad bonussen skal bruges til.

Ekstra kåring: Højeste tilfredshed med chaufførens service og kørsel

Modtager 5.000 – 50.000 kr. afhængig af antallet af chauffører.

Busselskaberne bestemmer selv, hvad bonussen skal bruges til.



SAMLET VÆGTET TILFREDSHED INKLUSIV REDUKTION FRA KVALITETSMODELLEN

Mørups Turistfart	9,04
De Gule Busser	8,68
Holstebro Turistbusser	8,44
Midtbus Jylland	8,42
De Grønne Busser	8,25
Silkebus	8,18
TK-Bus	8,14
Brande Buslinier/Herning Turist	8,07
Venø Bussen	8,06
Todbjerg Busser	8,03
Fårup Rute- & Turistbusser	7,96
Keolis	7,92
Arriva	7,90
Skave Turistfart	7,80
Umove	7,71
Malling Turistbusser	7,70
Tide Bus Danmark	7,66
Busselskabet Aarhus Sporveje	7,43
De Blå Busser	7,38
Nobina Danmark	6,98

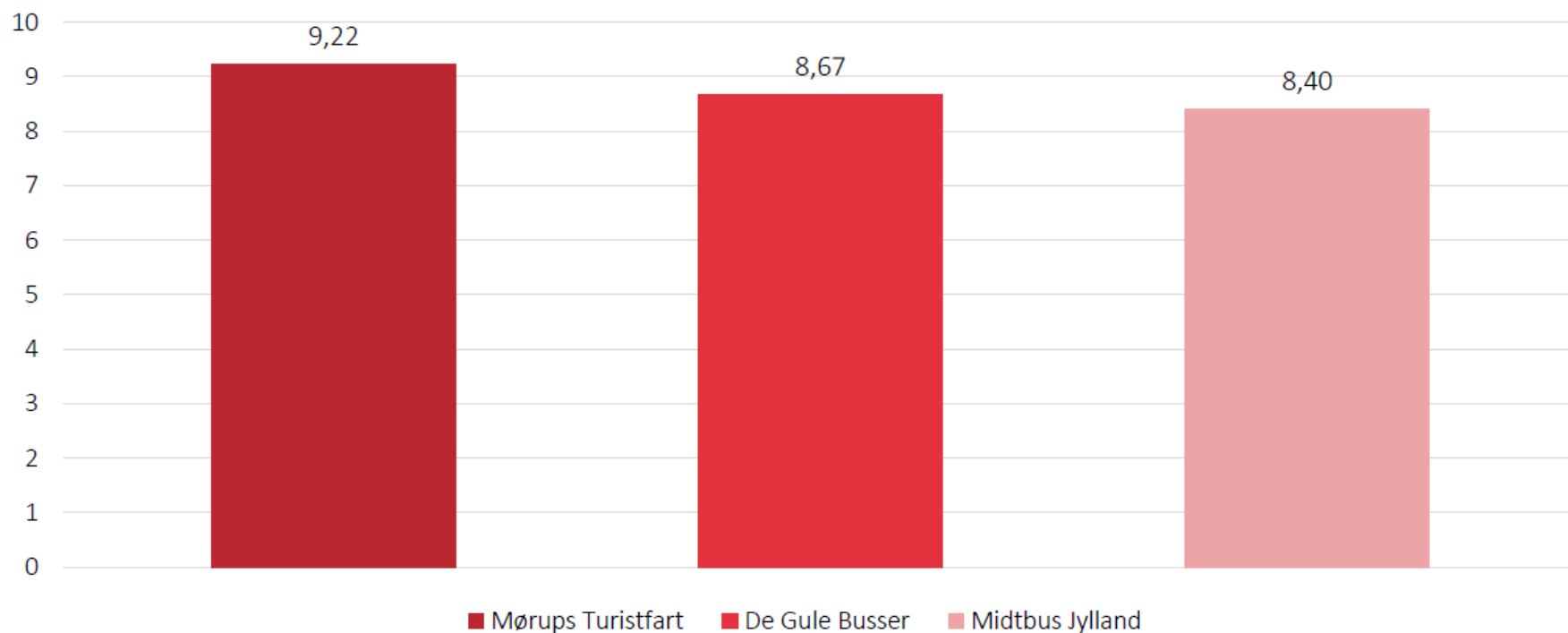


**SAMLET VÆGTET TILFREDSHED
INKLUSIV REDUKTION FRA KVALITETSMODELLEN**

De Grønne Busser	8,18
Brande Buslinier/Herning Turist	7,70
Keolis	7,60
Busselskabet Aarhus Sporveje	7,49
Arriva	7,47
Nobina Danmark	6,76

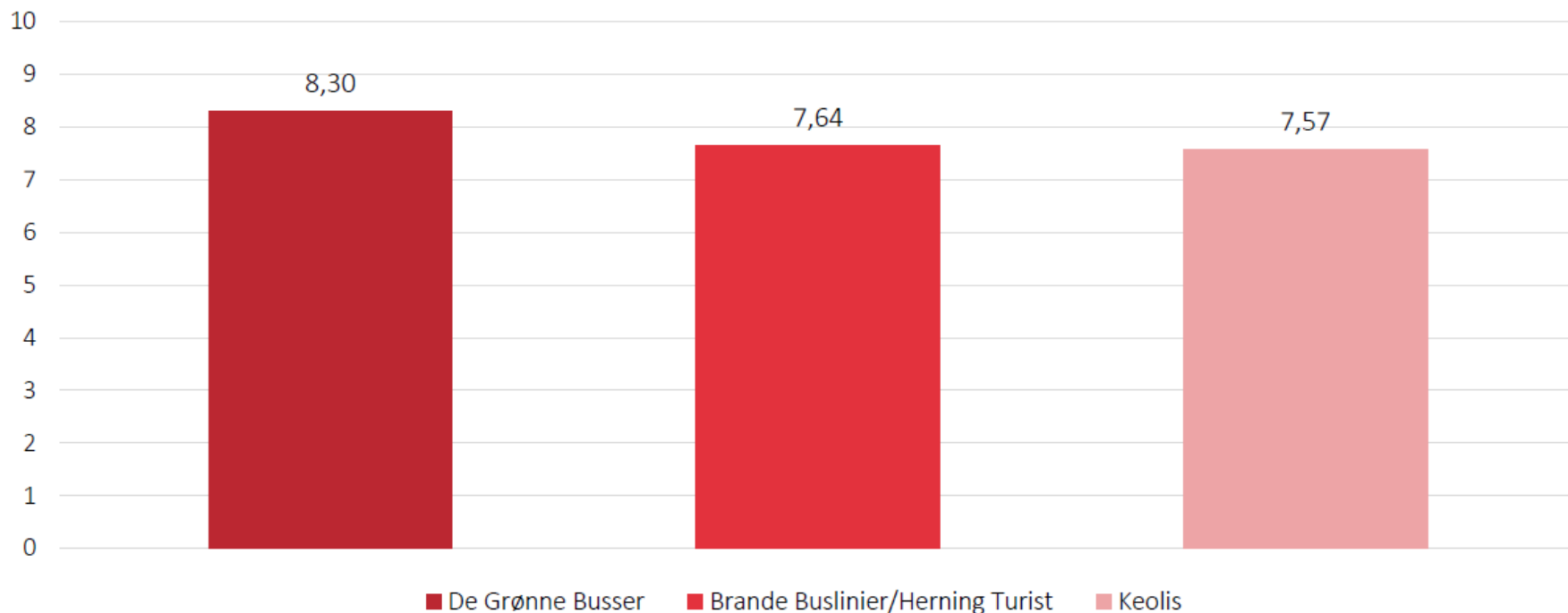
MØRUPS TURISTFART

...HAR DEN HØJESTE TILFREDSHED MED CHAUFFØRERNES KØRSEL OG SERVICE 2018/2019
I PULJEN MED SMÅ RUTER



DE GRØNNE BUSSE

...HAR DEN HØJESTE TILFREDSHED MED CHAUFFØRERNES KØRSEL OG SERVICE 2018/2019
I PULJEN MED STORE RUTER















UDVIKLING OVER TID: BEDSTE BUSSELSKAB - SMÅ RUTER

	 2016	 2017/2018	 2018/2019			
Endelige scores	Midtbus Jylland	8,84	TK-Bus	8,60	Mørups Turistfart	9,04
	Mørups Turistfart	8,76	De Gule Busser	8,59	De Gule Busser	8,68
	De Gule Busser	8,61	Holstebro Turistbusser	8,45	Holstebro Turistbusser	8,44
Reduktions-scores	Midtbus Jylland	0,11	TK-Bus	0,00	Mørups Turistfart	0,50
	Mørups Turistfart	0,25	De Gule Busser	0,05	De Gule Busser	0,00
	De Gule Busser	0,05	Holstebro Turistbusser	0,10	Holstebro Turistbusser	0,00

UDVIKLING OVER TID: BEDSTE BUSSELSKAB - STORE RUTER

	 2016	 2017/2018	 2018/2019	
Endelige scores	Keolis	8,52	De Grønne Busser	8,37
	De Grønne Busser	8,03	Keolis	7,77
	Arriva	7,84	Nobina Danmark	7,44
Reduktions-scores	Keolis	0,21	De Grønne Busser	0,20
	De Grønne Busser	0,35	Keolis	0,50
	Arriva	0,52	Nobina Danmark	0,85
			De Grønne Busser	8,18
			Brande Buslinier/ Herning Turist	7,70
			Keolis	7,60
			De Grønne Busser	0,25
			Brande Buslinier/ Herning Turist	0,45
			Keolis	0,50