

Aarhus, 2. maj 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 9. maj 2014 kl. 13.00
Hotel Scandic, Bygholm Park
Schüttesvej 6
8700 Horsens**

Bilag til punkt nr. 2

Midttrafiks Årsberetning
2013

ÅRSBERETNING 2013



midttrafik

Effektiv billetkontrol **Letbanen** *Samarbejde skaber gode kundeoplevelser*
Rejsekort FLY HIGH Året der gik **Midttrafik og miljøet**

Midttrafik på facebook

Trafikplan 2013-2017

Farvel til Hypercard - goddag til ungdomskort

Bedre service giver flere kunder

Kontrakter og samarbejder

Tilfredshed og trivsel

Flextrafik: Handicapkørsel
Patientkørsel Flextur Teletaxa

Perspektiver *Regnskab og nøgletal*

ÅRSBERETNING 2013 INDHOLD

04	FORORD
06	KORT OM MIDTTRAFIK
08	BEDRE SERVICE GIVER FLERE KUNDER
14	TILFREDSHED OG TRIVSEL
20	LETBANEN ER GODT PÅ VEJ
26	GODT SAMARBEJDE SKABER GODE KUNDEOplevelser
32	FLY HIGH
36	MIDTTRAFIK PÅ FACEBOOK
38	MIDTTRAFIK OG MILJØET
44	FLEXTRAFIK - EN SMIDIG TRANSPORTMULIGHED
48	NU INDTAGER REJSEKORT MIDTTRAFIK
52	MIDTTRAFIKS TRAFIKPLAN 2013-2017
58	MERE EFFEKTIV BILLETCONTROL
60	KONTRAKTER OG SAMARBEJDER
64	FARVEL TIL HYPERCARD - GODDAG TIL UNGDOMSKORT
66	KORT OG GODT OM ÅRET DER GIK
72	PERSPEKTIVER FOR 2014
78	FAKTA OG NØGLETAL

Redaktion Midttrafik Foto Rasmus Baaner og Tony Brøchner Layout Tenna Kastrup

STRATEGIEN ER KLAR:

Kunderne skal have en

god
kollektiv
trafik



Forord til Årsberetning 2013

Midttrafiks strategiplan 2013-2016 blev fastlagt i starten af 2013 uden de helt store ændringer i forhold til sidste år. Det overordnede mål er stadig at sikre, at Midttrafik får flere og mere tilfredse kunder, og forudsætningen for at nå dertil er, at vores leverandører er dygtige, og bestillerne i kommuner og Region Midtjylland er tilfredse.

Den nye strategiplan fortsætter således kursen fra de tidligere år og bygger derfor naturligt videre på de gode resultater, der allerede er nået. Det betyder, at vi fortsætter med at forstærke vores kundefokus; at vi kører videre med Fly High, Danmarks mest omfattende chaufføruddannelse; og at vi bliver ved at arbejde målrettet på et bedre omdømme for den kollektive trafik.

Året 2013 blev det år, hvor Midttrafik efter flere års drøftelse med kommuner og region besluttede at indføre det landsdækkende rejsekort. Det er en stor beslutning – og en stor investering for kommuner og region, da det er dyr i drift. Men det har været sundt med en grundig drøftelse, og vi tror på rejsekort. Siden beslutningen blev truffet, har Midttrafik derfor arbejdet med at få rullet rejsekort ud, og de første af vores busser og tog blev klar med rejsekort i januar 2014. Resten af Midttrafik kommer med i løbet af de næste par år. Vi kommer givetvis til at møde udfordringer undervejs, men heldigvis kan vi læne os op ad andres erfaringer, der hvor rejsekort allerede er taget i brug.

Den kollektive trafik i Midtjylland ser ikke ens ud overalt, bl.a. fordi både infrastrukturen og trafikbelastningen varierer. I de større byer er det især problemer med fremkommeligheden, der gør sig gældende. I Aarhus handler det fx om at få tilstrækkelig kapacitet. Det aarhusianske bybusnet blev lagt om i 2011, og folk har efterhånden taget det nye system så meget til sig, at det på visse tider af dagen kan være svært at komme frem og have kapacitet nok. Håbet er, at den kommende letbane vil løse op for dét problem.

Letbanen begynder da også at tage form. Anlægelsen af den varetages af et særskilt anlægs-selskab, og flere steder i og omkring Aarhus er arbejdet ved at være ret synligt. Bl.a. bygges der broer og omlægges ledninger langs letbanens linjeføring. I Aarhus midtby har anlægget af sporene en lidt beklagelig indflydelse på trafikanternes mulighed for at komme hurtigt frem. Men det må regnes som en uundgåelig faktor ved et så stort anlæg, og det er heldigvis kun en overgang.

I de tyndt befolkede områder er den kommunalt støttede Flextur blevet stadig mere udbredt. Den udgør en både miljøvenlig og økonomisk fornuftig løsning for de kommuner, der har brug for at supplere betrængte busruter hhv. erstatte nedlagte busruter.

Midttrafik satser naturligvis på en effektiv planlægning og styring af den kollektive trafik, og det kræver, at der er styr på økonomien. Derfor er det værd at fremhæve, at vi i 2013 både overholdte vores eget budget for administration og fællesudgifter og formåede at præsentere et driftsregnskab med stigende busindtægter – igen. Det bevirkede, at det samlede behov for kommunale og regionale tilskud blev mindre end budgetteret. Det har vi grund til at være både glade for og stolte af, da det giver det ultimativt bedste udgangspunkt for en fortsat sund udvikling af den kollektive trafik.

Bestyrelsen for Midttrafik udpeges af kommuner og region, og en ny bestyrelse trådte til i januar 2014. Den nye bestyrelse vil bygge videre på de resultater, den afgående bestyrelse fik skabt, så der også i denne valgperiode primært vil blive fokuseret på at sikre kunderne et godt og velfungerende kollektivt trafiksystem.

God læselyst!

Hans Bang-Hansen
Bestyrelsesformand

Jens Erik Sørensen
Direktør



MIDTTRAFIK LEDES AF EN POLITISK VALGT BESTYRELSE. I 2013 VAR DET:

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 HÅNDBETERER

...trafikoplægninger ved vejarbejde, udskiftning af køreplaner ved stoppestederne, kontrol af billetter, kvalitetskontrol 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 letbanesekretariat, der udarbejder visioner for letbanen i Østjylland.

MIDTTRAFIK ER MEDEJER

...af Rejseplanen og Rejsekort A/S. Og er bl.a. medlem af Trafiksekselskaberne 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 handicapkørslen, mens Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik plus Midtjyske Jernbaner A/S.



BEDRE SERVICE GIVER FLERE KUNDER

Midttrafik forbedrede sine indtægter med næsten 5 % i 2013, med stort set samme antal køretimer som året før. Fremgangen skyldes en kombination af flere ting, men især at aarhusianerne har vænnet sig til det nye bybusnet, at ungdomskortet er blevet en succes, og at regionalbusserne mod Aarhus har fået flere kunder. Og så har image-markedsføringen haft god effekt.

BUSINDTÆGTER

2012: 694 mio.

2013: 728 mio.

KØREPLANTIMER

2012: 2.039.119

2013: 2.055.242

TAKSTSTIGNING: gns. 3,5 %*)

*) svarer til Trafiksstyrelsens loft

FLERE TAGER BUSSEN I AARHUS

At indtægterne i Aarhus bybusser steg med hele 5,3 % skyldes dels, at det nye bybusnet fra 2011 nu 'har sat sig' hos aarhusianerne, dels at billetkontrollen i 2013 har været mere effektiv. Den blev outsourcet til G4S, som har levet fuldt ud op til forventningerne.

UNGDOMSKORTET

Først var der to kort for de unge, Hypercard og Uddannelseskortet. Den 1. august 2013 smeltede de to sammen til Ungdomskort, hvilket blev rigtig godt modtaget. Der blev udstedt 85.000 Ungdomskort i 2013 mod kun 76.000 i 2012. Det betød en forbedring af omsætningen på 11,5 mio. kr. svarende til 11 %.

REGIONALBUSSENE MERE POPULÆRE

De regionale ruter langs indfaldsvejene til Aarhus er blevet stærkt forbedret – og følgelig langt mere populære hos kunderne. De har derfor også bidraget til den betydelige indtægtsfremgang i 2013.

Bedre service giver flere kunder



De cool t-shirts blev så populære, at kunderne efterspurgte dem på facebook.

IMAGEMARKEDSFØRINGEN NÅEDE UD TIL FOLK

Imagefilmen om Bussen og den cool chauffør blev tilført nogle nye virkemidler og genfødt i 2013. Kampagnen tog denne gang afsæt i en fotokonkurrence på facebook, hvor kunderne kunne uploade billeder af sig selv og således kæmpe om at blive Midttrafiks cool'este kunde. Præmierne var Rayban solbriller, biografbilletter og t-shirts.

Filmen blev vist i biograferne i tre uger. Den blev bakket op af plakater i læskærme og på buslangsider i Aarhus, mens QR-koder på hængeskilte og plakater ledte folk ind på YouTube.

QR-koderne blev scannet 3.285 gange, og 137 kunder uploadede 'selfies' til konkurrencen. Det helt store hit blev en event med t-shirts lagt på sæderne i udvalgte (facebook-annoncerede) busser. Eventen skabte en vældig efterspørgsel på t-shirts, både kunder og chauffører stod i kø.

Imagekampagnen var meget synlig på facebook. Den løb i syv uger, og blev set af ikke mindre end 308.416 personer (Reach). De 17.094 af disse responderede ved enten at like, dele eller kommentere kampagnen (Engagement), som samlet set har genereret 600 nye tilhængere af Midttrafiks facebookside.



Bedre service giver flere kunder

ET NYT OG BEDRE MIDTTRAFIK.DK

En række interviews med brugere dannede baggrund for en ny og mere brugervenlig opbygning af Midttrafiks hjemmeside. Ved samme lejlighed blev et nyt og mere overskueligt trafik-informationssystem introduceret. Det nye system sender vigtige kundeinformationer om fx aflysninger pga. snestorm ud som en pop-up på forsiden af midttrafik.dk og på Midttrafiks facebookside.

GRATIS INTERNET I BUSSEN

Det skaber glattere og mere tilfredse kunder, når de kan udnytte deres rejsetid ved at bruge den til noget fornuftigt. Ringkøbing-Skjern og Norddjurs Kommune gjorde en særlig indsats – måske især for de unge, da de lagde gratis internet ind i 40 busser, så der kan laves lektier i rejsetiden. Midttrafik fulgte op, og i det 36. udbud blev der installeret internet i yderligere 150 af de vindende busselskabers busser.

REALTID

Det giver kunderne tryghed at vide præcist, hvornår bussen ankommer. Det gælder uanset om de sidder i bussen eller står ved stoppestedet og venter. I bybusserne i Viborg og i alle X Busser er der installeret informationsskærme med realtid til stor glæde for kunderne, som også har mulighed for at følge bussens færden på rejseplanen.dk eller rejseplanens app. Det er planen, at der skal installeres realtid i alle Midttrafiks busser.

GIVER ØGET KUNDETILFREDSHED OGSÅ FLERE KUNDER?

I Midttrafik arbejder vi altid målrettet på at forbedre bustilbuddet til vores kunder – også udover de ting der er nævnt her. Der arbejdes løbende og aktivt med at forbedre serviceniveauet igennem bl.a. Fly High, Midttrafiks servicekurser for chauffører. Også driftsopgaven tager vi dybt seriøst, og kapacitetsproblemerne på visse ruter bliver nu løst af bl.a. dubleringsbusser. Buskomforten skal også være på plads. Men den varierer, idet den er tilpasset til at imødegå det serviceniveau, den enkelte bestiller ønsker.

Midttrafik vil bruge Trafikplan 2013-2017 i samarbejde med bestillerne. Målet er at indføre flere kundevenlige tiltag – bl.a. for at højne komfort og service, så den kollektive trafik i Region Midtjylland ikke kun får flere kunder, men får flere meget tilfredse kunder.

Væsentlige forbedringer af regionale busser i 2013

Ny X busrute 912X fra Aarhus til Billund.

Flybus 925X får ny ruteføring til Aarhus Lufthavn via Skejby og Djurslandmotorvejen.

Ny X busrute 928X betjener strækningen Holstebro-Viborg-Randers.

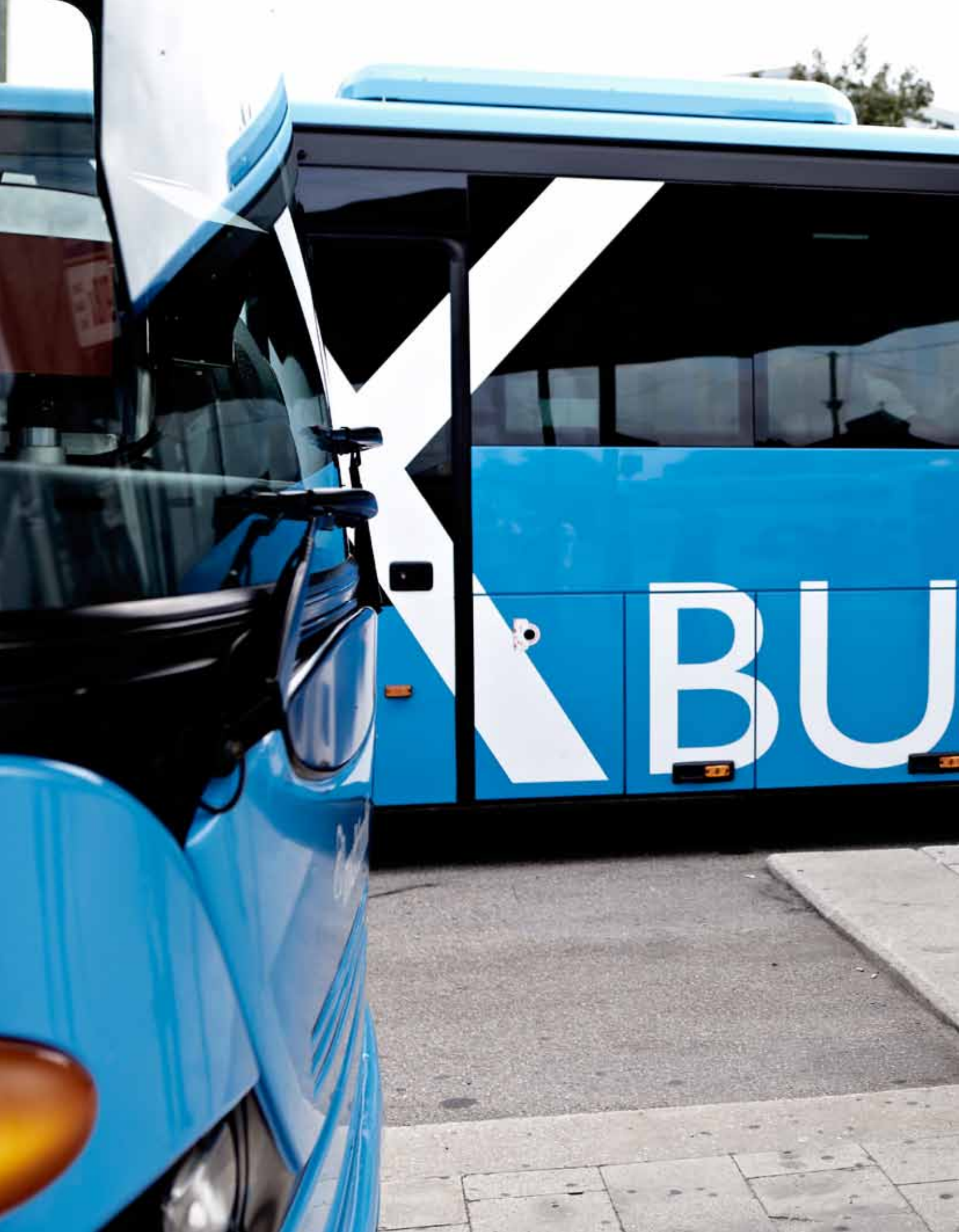
Flere X bus forbindelser på 952X, der betjener strækningen Ringkøbing-Herning.

Rute 953X får nye stoppesteder i Viborg, Kolvrå og Sunds.

Flere bus-afgange mellem Herning og Viborg.

Rute 33, 40, 53 og 953X tilpasses de nye togkøreplaner – særligt i Midt- og Vestjylland.

Omlægninger = bedre betjening af ruter i Syddjurs og bybusser i Randers.



TILFREDSHED & TRIVSEL

I november 2013 gennemførte Midttrafik en tilfredshedsundersøgelse blandt bestillerne for at finde ud af, om der var nogle punkter, vi skulle arbejde mere med. I forbindelse med undersøgelsen talte vi med både sagsbehandlere og direktører.

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Helt overordnet er bestillerne (Region Midtjylland og de 19 kommuner) meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. Blandt sagsbehand-
lerne er tilfredsheden med buskørsel helt oppe på 100 %, mens samarbej-
det omkring handicapkørsel vurderes til 94 %. Direktørerne blev bl.a. spurgt,
hvor tilfredse de var med Midttrafiks omdømme. Her scorede buskørslen 69 %, mens handicap-/flexkørsel nåede op på 78 %.

Der blev selvfølgelig spurgt til flere emner i undersøgelsen i begge grupper, og kun ganske få besvarelser var utilfredse eller meget utilfredse med Midttrafik. Men det, at utilfredshed overhovedet findes, viser, at der stadig er noget, Midt-
trafik kan gøre bedre. Især rådgivningen er i spil her, både i det daglige sam-
arbejde om fx økonomi, markedsføring og køreplanlægning, og på det mere
overordnede niveau omkring udviklingen af den kollektive trafik og fremstil-
lingen af information og dokumentation.

Midttrafik har taget konsekvensen og er i fuld gang med at følge op på bestil-
lernes ønsker.

TRIVSELSUNDERSØGELSE

Forudsætningen for, at Midttrafik kan nå sine mål og fortsat bevare og udvikle
sig som en attraktiv arbejdsplads, er, at medarbejderne trives. Derfor blev der
lavet en trivselsundersøgelse blandt samtlige medarbejdere i efteråret 2013.
Undersøgelsen satte fokus på en række forskellige områder, der alle bidrager
til den almene trivsel. Hovedområderne i undersøgelsen var:

JOB OG ORGANISERING

INDFLYDELSE

LEDELSE

SAMARBEJDE

LÆRING OG UDVIKLING

KRAV I ARBEJDET

MOTIVATION

ENGAGEMENT

TILFREDSHED



De ni temaer scorede alle ret flot. På en skala fra 1 til 7 lå det samlede gen-
snit på 5,22, hvilket er en forbedring siden sidst (2009), hvor den
gennemsnitlige score lå på 5,14.

Midttrafik ligger højere på trivselsbarometeret end kommunale arbejds-
pladser generelt, især på områderne for ledelse, indflydelse og motivation.
Konkret på spørgsmålet: "Er du tilfreds med dit job som helhed, alt taget i
betragtning" – som var et af de centrale spørgsmål i beskrivelse af trivselen,
lå den gennemsnitlige score helt oppe på 5,67, hvilket er et meget tilfreds-
stillende udgangspunkt at arbejde videre med.



LMU OG HMU UNDERSØGELSE

Midttrafik har også evalueret på samarbejdet i de tre MED-
udvalg. Administrationens LMU-udvalg er gennemgående
meget tilfreds med samarbejdet både på medarbejder- og
ledelsesniveau, og det gælder alle de fire overordnede pa-
rametre:

INFORMATIONSNIVEAU

DRØFTELSE

INDFLYDELSE

SAMARBEJDE

I Busselskabet Aarhus Sporvejes LMU-udvalg varierer
tilfredsheden meget blandt ledelses- og medarbejderre-
præsentanter. Mens ledelsesrepræsentanterne er 100 %
tilfredse på alle fire parametre, er medarbejderne mar-
kant mindre tilfredse. Udover informationsniveauet,

hvor 80 % af medarbejderne er tilfredse, er over halv-
delen af medarbejderrepræsentanterne utilfredse med
de øvrige parametre.

HovedMED-udvalget (HMU) er en sammensat gruppe,
der består af ledelsesrepræsentanter fra Midttrafik og
Busselskabet Aarhus Sporveje, medarbejderrepræsen-
tanter fra begge organisationer samt repræsentanter
fra nogle af de faglige organisationers lokalkontorer i
Aarhus. HMU adskiller sig fra de andre udvalg ved, at
både medarbejder- og ledelsesrepræsentanter er util-
fredse med samarbejdet. Der er ret stor enighed i udval-
get om, at samarbejdet ikke fungerer.

Tilfredshed & trivsel

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF HANDICAPKØRSEL

Et overordnet mål i Midttrafiks Strategiplan 2013-2016 er som sagt tilfredse kunder. Derfor gennemførte Midttrafik i efteråret 2013 en undersøgelse af kundernes tilfredshed med Handicapkørsel.

Overordnet viste undersøgelsen, at 95 % af de adspurgte kunder var tilfredse med handicapkørslen – heraf var de 60 % endog meget tilfredse. På langt de fleste af de emner, der spørges til, er der dog nogle få, der er utilfredse. Utilfredsheden gik bl.a. på:

Manglende mulighed for fastspænding af hjælpemiddel i vognen. En generel information til vognmændene om vigtigheden af dette.

Bedre information i forbindelse med forsinkelse. Selvom tilfredsheden er steget en smule her, er det stadig et indsatsområde, at kunderne skal informeres på en passende måde, når en kørsel forsinkes, så den ikke lever op til forventningerne.

Længere rejsetid, når der er andre med i samme kørsel.

Længere rejser over 100 km, hvor der også bruges bus og tog.

Det eksisterende tilbud om at køre i hele Jylland mod en merbetaling.





Letbanen er godt på vej

Aarhus Letbane er Danmarks første af slagsen. Det er et stort projekt, der falder i flere etaper. Den første etape dækker en ny strækning på 12 km og går fra Aarhus centrum ad Nørrebrogade og Randervej, via universitetshospitalet i Skejby til Lisbjerg og Lystrup, hvor den bindes sammen med Aarhus nærbane, som konverteres til letbane. Planen er, at denne etape skal være klar til drift primo 2017. Anlægsarbejdet er da også i fuld gang. Første spadestik blev taget i maj 2013, og arbejdet forventes at blive sat i gang på det meste af strækningen i løbet af 2014.

FØRSTE ETAPE

Anlægsselskabet Aarhus Letbane I/S – ejet af Aarhus Kommune, staten og Region Midtjylland - holdt kick off på anlægsarbejdet den 24. juni 2013. Her lod transportministeren, Aarhus' borgmester, Region Midtjyllands formand samt rådmanden for Teknik og Miljø i Aarhus Kommune sig forevige med deres håndaftryk i den friske beton til fundamentet af den første brostøje i Egå-dalen. Denne letbanebro over Egådalen blev hurtigt fulgt op af anlægsarbejdet til bro og faunapassager i det åbne land mellem Lisbjerg og Lystrup plus endnu en letbanebro i banegraven. Arbejdet på broerne fortsætter i 2014.



Letbanen er godt på vej

(Kilde: Aarhus Letbane I/S)

Transportsystemet i udbud

Selve letbanens transportsystem, der bl.a. består af skinner, kørestrøm, perroner og rullende materiel, blev sendt i udbud i 2013. Tre udenlandske konsortier har givet tilbud på opgaven, og det forventes, at der bliver indgået kontrakt med en leverandør i løbet af første halvdel af 2014.

Driftsselskab på plads

Den daglige drift af letbanen vil blive styret af drifts- og infrastrukturselskabet Aarhus Letbane Drift I/S, der blev stiftet i efteråret 2013. Selskabet, der er ejet af Region Midtjylland og Aarhus Kommune i fællesskab, vil få overdraget anlægget, så snart anlægsarbejdet er gennemført, og letbanen er klar til drift. Alle opgaver vedrørende drift og vedligeholdelse af infrastrukturen – herunder bl.a. vedligeholdelse af skinner og værksted – skal fremover varetages af dette selskab. Aarhus Letbane Drift I/S har også ansvaret for at finde en operatør til at stå for kørslen på Aarhus Letbane.

Det er aftalt med selskabets ejere, at Midttrafik varetager denne opgave på deres vegne. Midttrafik er derfor i gang med at gennemføre udbudsprocessen, som allerede er blevet skudt i gang med offentliggørelse af en prækvalifikation i april 2014.

Ud over at stå for operatørudbuddet skal Midttrafik også varetage opgaverne omkring letbanens trafikplanlægning, information, billetsystemer, billetkontrol, markedsføring, kundeundersøgelser, indtægtsfordeling og kontraktadministration – som alle er opgaver, Midttrafik i forvejen varetager på busområdet.

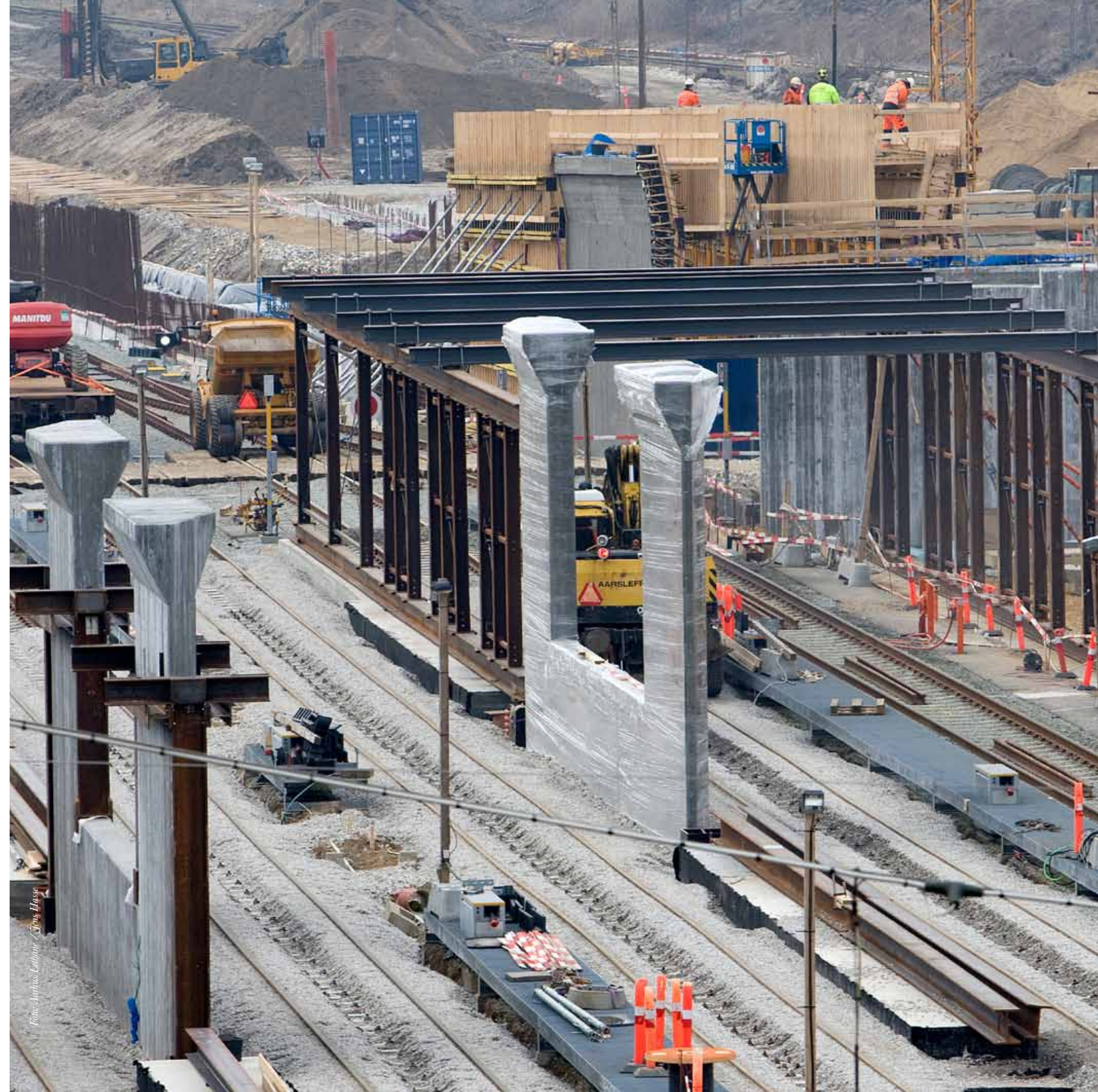
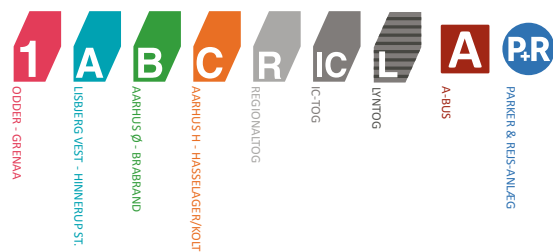
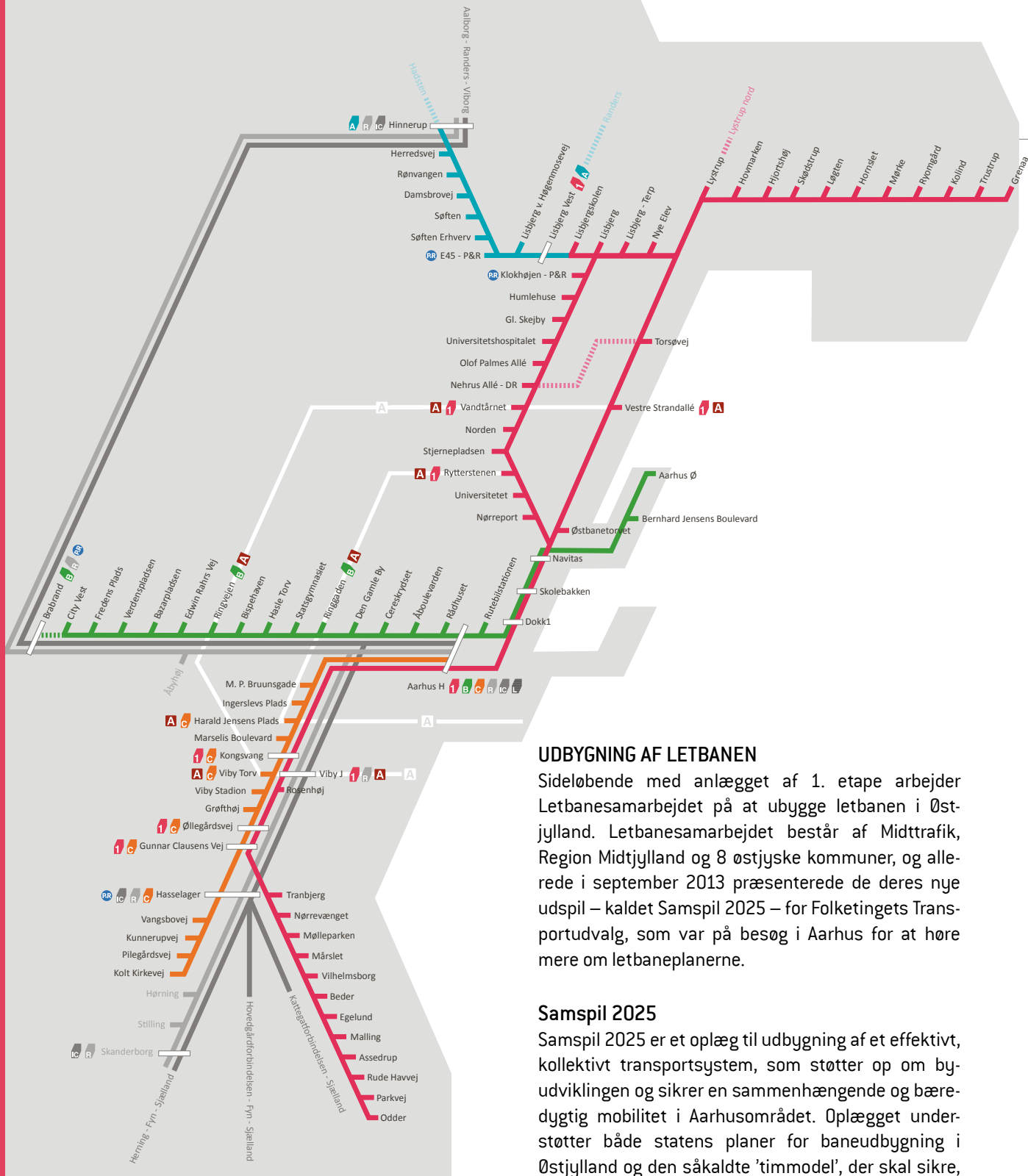


Foto: Aarhus Letbane / Jens Hesse



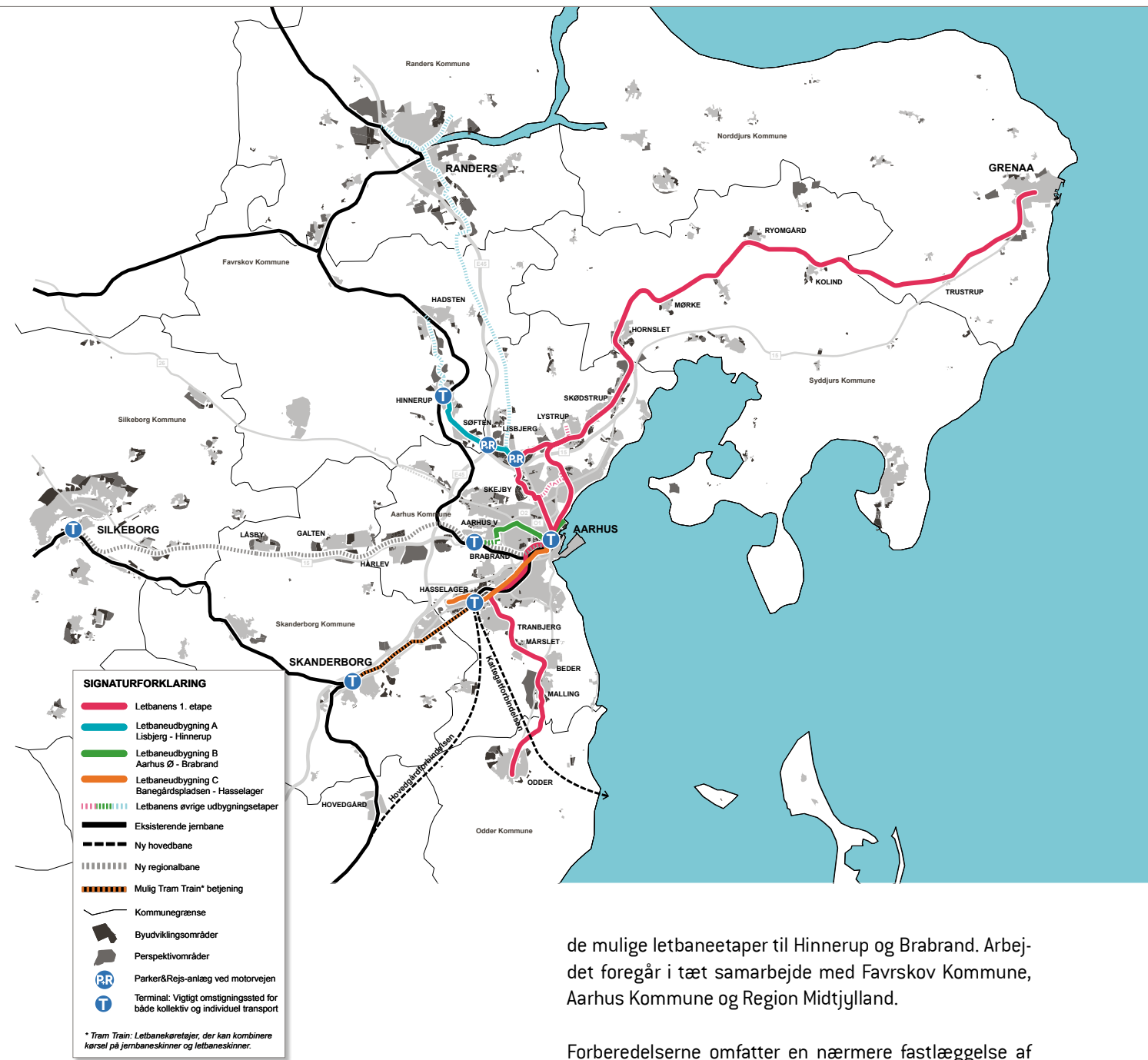
UDBYGNING AF LETBANEN

Sideløbende med anlægget af 1. etape arbejder Letbanesamarbejdet på at bygge letbanen i Østjylland. Letbanesamarbejdet består af Midttrafik, Region Midtjylland og 8 østjyske kommuner, og allerede i september 2013 præsenterede de deres nye udspil – kaldet Samspil 2025 – for Folketingets Transportudvalg, som var på besøg i Aarhus for at høre mere om letbaneplanerne.

Samspil 2025

Samspil 2025 er et oplæg til udbygning af et effektivt, kollektivt transportsystem, som støtter op om byudviklingen og sikrer en sammenhængende og bæredygtig mobilitet i Aarhusområdet. Oplægget understøtter både statens planer for baneudbygning i Østjylland og den såkaldte 'timmodel', der skal sikre, at rejsetiderne imellem de største byer i Danmark bliver på højst én time.

Samspil 2025 integrerer således alle de forskellige planer, der er i spil på det kollektive trafikområde i Østjylland. Dvs. både de statslige planer for udbygning af banen, planerne for de nye etaper af letbanen, kundebejningen via busserne og de mulige Parker&Rejs-anlæg.



de mulige letbaneetaper til Hinnerup og Brabrand. Arbejdet foregår i tæt samarbejde med Favrskov Kommune, Aarhus Kommune og Region Midtjylland.

Forberedelserne omfatter en nærmere fastlæggelse af det forslag, der skal fremlægges i offentlighedsfasen, som bl.a. handler om håndteringen af bil- og bustrafikken, adgangsforholdene til standsningssteder og fastlæggelse af rammerne for et Parker&Rejs-anlæg ved E45 på Hinnerupetapen.

Favrskov Kommune og Aarhus Kommune har afsat midler i budgettet til VVM-arbejdet, og det forventes, at også staten og Region Midtjylland bidrager – både til VVM-undersøgelsen og de efterfølgende anlæg.

GODT SAMARBEJDE SKABER GODE KUNDEOPLEVELSER

Midttrafik løser flere opgaver for de 19 kommuner og Region Midtjylland. Bl.a. er markedsføringen af den kollektive trafik en vigtig opgave. Som regel rettes den bredt mod alle Midttrafiks kunder – som i kampagnerne for Vis Hensyn, Ungdomskort, Facebook, imagekampagnen m.fl., men også lokal markedsføring for en enkelt kommune kan komme på tale. Nogle gange ligger hele markedsføringsopgaven hos Midttrafik, men som oftest bliver løsningen til i samarbejde med kommunen.



Midttrafik hjælper
bl.a. med:

Pressemeddelelser

Info på midttrafik.dk

Annoncer

Lokale kampagner

Kundearrangementer



RANDERS BUS-UGE

Randers BUS-UGE løb af stabelen den 14.-20. september. Under navnet Bedre Bus i Randers satte den fokus på den kollektive trafiks fordele i håbet om at få flere til at vælge bussen fremfor bilen. Ugen blev til i et samarbejde mellem Randers Kommune, Midttrafik og Nobina, og den var fyldt med aktiviteter, der både tiltrak kunderne og de lokale medier.

Omkring 250 borgere mødte op til den officielle indvielse på Randers Busterminal lørdag den 14. september. Først blev der holdt taler af borgmester Henning Jensen Nyhuus, Midttrafiks bestyrelsesformand Arne Lægaard og Nobinas forretningsudviklingschef Nikolaj Kyhn. Derefter var der buskager til alle. Dagen efter var al buskørsel i Randers gratis, hvorefter det gik løs med fem underholdende dage, der hver var markeret af sin særlige aktivitet.



MANDAGEN BØD PÅ TEMABUSSER

Fire temabusser kørte rundt i Randers og gav både unge, ældre, familier og naturelskere en sjov og utraditionel busoplevelse. Allerede fra morgenstunden sprang guider fra Museum Østjylland på deres temabus for at give historiske billeder og spændende fortællinger om byen, mens Elvis underholdt de fornøjede kunder i Elvis-bussen, og elever fra C. La Cours Skole på smukkeste vis sang ugen i gang med U2's "I still haven't found what I'm looking for". Endelig forvandlede Randers Regnskov deres temabus til et stykke frodig natur med grønne slyngplanter, slanger og medbragt foder af levende melorme og kæmpe kakkerlakker. Det var en spændende og anderledes busdag for alle.



TIRSDAG VAR BØRNEENES DAG

En kollektiv trafikuge skal også sætte fokus på fremtidens kunder, så selvfølgelig var der også tænkt på børnene. På Børnenes dag var der bamser med i busserne og kridt til alle ved stoppestederne. En centralt parkeret bus markerede Børnenes dag med et stort banner, og var spillested for en række børnehaveaktiviteter arrangeret af pædagogstuderende fra Via University College.



ONSDAG VAR KUNDERNE DAG

På Kundernes dag blev der rigtigt kræset for kunderne. Læskærmene på Randers Busterminal var indrettet med sofaer, lænestole og grønne planter, nogle rigtige 'feelgood stoppesteder', og et stort hit. Når kunderne så kom ind i busserne, blev der uddelt rundstykker og chokolade.



TORSDAG VAR BUSSENS DAG

Bussens dag satte fokus på at præmiere 'de gode kunder'. Fra morgenstunden delte chaufførerne goodiebags med diplomer ud, og på busterminalen kunne de gode kunder lade sig fotografere foran en plakatbaggrund, der gav dem vinger. Bilerne fik også en lille hilsen med på vejen. Der var P-tærter til dem, der parkerede korrekt, og en sjov "p-bøde" til dem, der holdt i vejen for bussen.



FREDAG VAR QUIZDAG

Ugens finale var en busquiz, hvor seks modige Randers-chauffører optrådte som quizværter i bybusserne. De stillede deres kunder et spørgsmål med tre svarmuligheder, og den kunde, der svarede rigtig først, vandt et klippekort eller en t-shirt.

Randers BUS-UGE var en fantastisk uge, hvor både kunder og chauffører fik positive oplevelser og kom i dialog på en anden måde. De sjove og lidt skæve aktiviteter hen over ugen tiltrak også medierne og resulterede i en meget positiv omtale, der helt klart styrkede den kollektive trafiks omdømme i Randers.



KUNDERNES DAG I ÅRHUS

Også Aarhus havde en Kundernes dag, nemlig fredag den 4. juni, hvor morgenfriske buskunder blev mødt af friske medarbejdere fra Midttrafik og Aarhus Sporveje, der bød på kaffe og rundstykker fire forskellige steder i byen. Initiativet blev modtaget med stor begejstring og rosende fremhævet på facebook bagefter. Indlægget på facebook blev samtidig en invitation til de kunder, der kørte med bus om eftermiddagen, for her var Midttrafik og Aarhus Sporveje på banen igen. Denne gang med bolcher og kaffe.

Kundernes dag blev en stor succes med masser af smil og glæde. Midttrafiks direktør indstiller derfor, at Midttrafik tilbyder sine bestillere et køreklart koncept for et sådant arrangement, og han opfordrer stærkt til, at de gennemfører en Kundernes dag lokalt.

Samtidig med et sådant koncept kan kommuner og region også rekvirere t-shirts og uddelingsrekvisitter. Det er tanken, at kommunerne selv står for den praktiske koordinering af dagen og for involveringen af busselskaberne. Men har de brug for hjælp, kan de hente assistance hos Midttrafik.

Fælles for Randers BUS-UGE og Kundernes dag i Aarhus er, at det gode samarbejde mellem kommune, busselskab og Midttrafik skabte så mange og gode kundeoplevelser, at det uden tvivl er med til at styrke den kollektive trafiks image.

Godt samarbejde skaber gode kundeoplevelser





DELTAGERE I 2013

Fly High I: 1836

Fly High II: 1053

FLY HIGH

SKÆRPER SERVICEBEVIDSTHEDEN

Fly High kurserne har vist sig rigtig effektive. De er populære hos chaufførerne og har også god effekt over for kunderne. Og det er jo præcis det, der var meningen. Kurserne handler i alt væsentligt om at træne chaufførerne i at give kunderne den optimale service.

FLY HIGH

FLY HIGH I

Fly High I har især fokus på den grundlæggende kundeservice. Udgangspunktet er den nyeste viden om service, som bl.a. kundeundersøgelser har bidraget med. Kurset afsætter tid til, at deltagerne kan drøfte hinandens oplevelser og erfaringer med kunderne samt overveje forskellige initiativer til en forbedret service. Det er et vigtigt element på kurserne, at der skal være plads til at arbejde med kundehenvendelser fra det virkelige liv – dvs. henvendelser fra kunder, der selv skriver til Midttrafik om, hvordan de synes, god og/eller dårlig service er.

FLY HIGH II

Fly High II sætter fokus på konflikthåndtering, med udgangspunkt i, hvordan man undgår konflikter. Her handler det om for chaufføren at være foran, så at sige. At kende forskellige mennesketyper og vide, hvordan man kommunikerer mest hensigtsmæssigt og i det hele taget tackler dem, for at undgå – og i værste fald nedtrappe – konflikter.

INDIVIDUELLE HANDLEPLANER

Begge kurser slutter med, at chaufførerne laver en individuel handleplan, der lister de områder op, som han eller hun ønsker at arbejde med for at blive endnu bedre til sit job.

Tilfredsheden med begge kurser er meget høj – og ikke mindst er der stor tilfredshed med instruktørerne, som alle sætter stor pris på. Chaufførerne føler sig godt tilpas, når de bliver budt velkommen med et smil og et fast håndtryk. Mange af dem nævner også, at instruktørerne giver udtryk for et indgående kendskab til branchen, og at de forstår, hvor vigtigt (og svært) chaufførjobbet kan være. Det skaber en sund gensidig respekt og et rigtig godt lærermiljø.



Sagt af instruktører:

"Chaufførerne er ret positive nu. Før skulle de lokkes på kursus. Nu kommer de fleste af sig selv"

"Mange chauffører kvitterer positivt for, at vi hjælpes med at løfte chaufførjobbets omdømme"

"Hvis nogle chauffører glemmer den konstruktive tilgang, så ved de, at jeg kommer efter dem med indstillingspilen"

Sagt af chauffører:

"Nu er jeg grøn, og jeg vil aldrig mere være rød pil"

"Jeg har også lært rigtig meget om mig selv, og det kan jeg bruge til at give kunderne en endnu bedre service"

"På kurset lærer man meget af at lytte til sine kollegers erfaringer"

KONTANT BELØNNING TIL DEN BEDSTE KUNDESERVICE

For at få busselskaberne såvel som de enkelte chauffører til at slutte op om serviceånden, udskrev Midttrafik i starten af 2013 en konkurrence om, hvem der kunne yde den bedste service i en given periode. Testperioden skulle løbe over 10 måneder, og dommerne skulle naturligvis være kunderne.

Incitamentet var, at der var guld i sigte. Det vindende busselskab ville blive kontant belønnet med 325.000 kr.

ÉN FOR ALLE OG ALLE FOR ÉN

Syv busselskaber meldte sig som deltagere – bybusser som regionale busser, tilsammen repræsentative for hele Midttrafiks område. Herefter var det op til ledelsen hos de enkelte busselskaber at motivere deres chauffører til at agere som ét team og yde deres allerbedste.

Konkurrencen blev indledt med en før-måling i februar og afsluttet med en efter-måling i december. De mellemliggende 10 måneder udgjorde den aktive konkurrenceperiode. Målingerne blev foretaget som interviews i busserne, hvor kunderne – i begge målinger – blev bedt om at beskrive, hvor tilfredse de var med:

DEN REJSE DE VAR PÅ LIGE NU CHAUFFØRENS VENLIGHED OG VEJLEDNING CHAUFFØRENS KØRSEL TRYGHEDEN I BUSSEN

Sammenligningen af før- og efter-målingerne viste, hvordan serviceniveauet havde bevæget sig i de forløbne 10 måneder.

EFTER 10 MÅNEDER OG 5.253 INTERVIEWS

Resultatet viste, at det var lykkedes flere af busselskaberne at forbedre deres kundetilfredshed, mens nogle få oplevede et fald.

HVOR KLOGE ER VI SÅ BLEVET?

Den samlede vurdering af dette og de tidligere tiltag, der har været iværksat for at forbedre bussernes kundeservice, er, at klare rammer og konkrete handlingsplaner har den absolut største effekt, og at flere løbende initiativer af kortere forløb er bedre end ét langt – formentlig fordi, det er nemmere at fastholde entusiasmen, når man kan se målstregen.

Men vi har også lært, at god service ikke skabes på én gang – hverken på den ene eller den anden side af "skranken". Ligesom kundernes vurdering af god service skabes af gentagne oplevelser, der lagres over tid, er chaufførernes uddannelse i kundeservice en kontinuerlig proces, der i praksis aldrig får ende. De skal service-træne hver dag.

Det vindende busselskab blev inviteret til guldreception hos Midttrafik, hvor de fik overrakt en check på 325.000 kr. Pengene har de valgt at bruge på en fælles studietur.

Midttrafik på

facebook

NØGLETAL

KOMMENTARER OG OPSLAG
– FANS: 13.442

KOMMENTARER OG OPSLAG
– ADMINISTRATORER: 4.937

NÆSTEN 11.000 FANS (DEC. 2013)

SAMLET REACH I 2013:
2.620.980

VI BRUGER FACEBOOKS VIRALE
POTENTIALE TIL AT FORMIDLE
RELEVANTE EMNER

KUNDERNE BIDRAGER MED
INPUT TIL VORES PRODUKTER
OG BESTEMMELSER

VI FÅR INDSIGT
VIA QUICK POLLS

VI UNDERSTØTTER OG FORMIDLER
KUNDERNES GODE HISTORIER

VI BESVARER LØBENDE ET MEGET
STORT ANTAL KUNDEHENVENDELSER

VI FORBEREDER KUNDERNE
PÅ KOMMENDE FORANDRINGER
OG BESVARER DERES SPØRGSMÅL

VI TØR VÆRE UFORMELLE OG
GIVE VORES KUNDER NOGET GAS



VI OPDATERER LØBENDE VORES
KUNDER MED DRIFTSINFO UNDER
EKSTREME VEJRFORHOLD



Emner og opslag – Midttrafik på Facebook 2013

Midttrafik og miljøet



Midttrafik er miljøbevidst og tænker hele tiden i miljøbaner. Alle tiltag og alle planer og strategier for fremtiden vendes og vurderes i forhold til deres miljøpåvirkning ud fra ønsket om at gøre fremtidens busdrift så ren og miljørigtig som muligt. Uden, naturligvis, at miste taget i økonomien. Der er især fokus på at reducere CO₂ udledningen og luftforureningen. Både på regionalt og lokalt plan arbejdes der sideløbende med forskellige modeller til at nedbringe CO₂ presset og skabe en mere energi- og miljørigtig busdrift.



VIBORGS FORSØG MED EN MILJØRIGTIG MINIBUS HAR VÆRET EN STOR SUCCES.

I tre måneder testede Midttrafik og Viborg Kommune, om en lille bus, der udleder langt mindre CO₂ end en stor, kunne varetage kørslen på servicelinjerne S1 og S2. Det kunne den – flot endda, så nu bliver bussen et permanent element i bybilledet.

Sammenlignet med de almindelige bybusser kører den lille bus mere end dobbelt så langt på literen og reducerer derved CO₂-udledningen med hele 52 % pr. kørt kilometer. Og den lever fint op til kundebehovet.

Minibussen er 8 meter lang og har 12 siddepladser plus 10 klapsæder fordelt på de to perronarealer. Dertil op til 30 ståpladser. Den har lavt gulv og kan medtage to kørestole eller fire barnevogne. Den er også udstyret som en almindelig bybus – bl.a. med elektroniske skilte, og den er gul ligesom de øvrige busser, og derfor nem at genkende som bybus.



Midttrafik og miljøet

BUSSELSKABER MILJØCERTIFICERES

Flere af Midttrafiks busselskaber er blevet miljøcertificerede, heriblandt Busselskabet Aarhus Sporveje, City-Trafik og Arriva. Miljøcertificeringen betyder, at busselskaberne forpligter sig til at arbejde målrettet med at reducere de negative miljøpåvirkninger fra henholdsvis drift, garager og værksteder.

At busselskaberne er begyndt at arbejde med miljøcertificering skyldes, at Midttrafik begyndte at belønne de miljøbevidste virksomheder, når buskørslen blev sendt i udbud. Det har ført til, at 46 % af Midttrafiks buskørsel nu varetages af busselskaber, der blev miljøcertificeret i 2013.

REGIONALE BUSSE MED AFFALDS-BIODIESEL I TANKEN

Siden 2009 har Midttrafik og Region Midtjylland samarbejdet om at gøre kørsel med biodiesel mere gennemskuelig for busselskaber og kommuner – så det også blev nemmere at få det indført i bustrafikken. I den forbindelse er der blevet udarbejdet en række informationsmaterialer, og der er skabt et værktøj til beregning af konsekvenserne ved at blande mere biodiesel i bussernes tanke. I 2012 blev det så besluttet at lade 14 busser køre med biodiesel de næste 8 år.



Det betyder, at busserne på rute 200, 111 og 115 fremover er kontraktligt forpligtet til at køre med 25 % biodiesel. Andelen af 2. generation biodiesel, der er fremstillet af affald og rester fra fødevarerindustrien, er på minimum 18 %. Regionen betaler en merpris for, at der køres med biodiesel. Det betragtes

dog som fuldt ud opvejet af de klimatiske fordele ved, at busdriftens CO₂ udledning reduceres. For det er ikke småting, der er tale om. Tiltaget med biodiesel vil reducere CO₂-udledningen med op til 200 tons om året.



Midttrafik og miljøet

KONTRAKTER MED BRÆNDSTOFBONUS REDUCERER CO₂-UDLEDNINGEN

Når en kontrakt udløser en bonusordning, hvis brændstofforbruget reduceres, bliver der arbejdet aktivt på sagen – som så også nedbringer CO₂-udledningen. Sådanne særlige bonusordninger er bl.a. indeholdt i kontrakterne for bybuskørsel i Randers, Herning, Skive, Horsens og Skanderborg, hvor busselskaberne bliver kontant belønnet for hver liter diesel, de sparer. I køreplanåret 2012-2013 er der sparet ca. 940 tons CO₂ i forhold til det forudsatte forbrug.

FLERE MILJØVENLIGE BUSSE I MIDTTRAFIK

I løbet af 2013 kom de første 14 Euro 6-busser på gaderne, og der kommer flere i løbet af 2014.

Euro 6 er den højeste euronorm, der først bliver lovpligtig for nye busser fra 2014. Den er skrap på den måde, at den skærper grænseværdierne for udledning af sundheds-

skadelige stoffer markant. Samtidig sikrer den, at det især er den allerfarligste udledning af de små partikler, der minimeres. Der er også taget hele 70 fabriksnye busser i drift i 2013 – til erstatning for ældre busser, der både forurener mere og udleder mere CO₂ til atmosfæren.

HVAD KAN VI SÅ VENTE OS I 2014?

Bl.a. bliver bybusserne i Holstebro til gasbusser, for de skal alle sammen køre på gas fra sommeren 2014. Dermed bliver Holstebro den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende køres af gasbusser. I begyndelsen vil busserne køre på naturgas, som vil reducere CO₂-udledningen med ca. 57 tons om året. Men det er meningen, at busserne på sigt skal køre på ren biogas, hvilket vil nedbringe CO₂-udledningen endnu mere – nemlig til næsten 570 tons CO₂ om året.

I første omgang skal de 10 bybusser køre i otte år – med mulighed for forlængelse med op til fire år mere.

Midttrafik og miljøet





FLEXTRAFIK

EN SMIDIG TRANSPORTMULIGHED

Handicapkørsel Patientkørsel Flextur Teletaxa Kommunale kørselsopgaver

FLEXTRAFIK ER DEN SAMLENDE BETEGNELSE FOR HANDICAPKØRSEL, PATIENTKØRSEL, FLEXTUR, TELETAXA OG KOMMUNALE KØRSELSOPGAVER. TURENE GÅR PÅ TVÆRS AF KOMMUNERNES OG REGION MIDTJYLLANDS ALMINDELIGE RUTESYSTEMER. TURENE KOORDINERES OG KUNDERNE KØRER SAMMEN MELLEM DE FORSKELLIGE KØRSELSORDNINGER. FLEXTRAFIK BASERER SIG PÅ ENKELTKUNDERS SÆRLIGE KØRSELSBEHOV. TURENE UDFØRES AF EN RÆKKE KONTRAKTLIGT FORPLIGTEDE TAXA- OG BUSSELSKABER OG ADMINISTRERES OG KOORDINERES AF MIDTTRAFIK.

GLADE KUNDER – GODE ERFARINGER

Handicapkørsel dækker fritidskørsel for bevægelseshæmmede. Kørselstyperne kan koordineres ret effektivt med Flextrafik, idet de udføres som et samarbejde imellem samtlige 19 kommuner i Region Midtjylland.

Patientkørsel dækker kørsel til/fra behandling eller undersøgelse på et sygehus og planlægges og udføres sammen med Region Midtjylland.

Flextur er et smidigt supplement til den kollektive trafik. Med Flextur køres man fra dør til dør i gadeniveau. Da der kan være andre kunder med på turen, kører bilen muligvis en omvej, men den enkelte kunde betaler kun for den direkte vej. 13 af de 19 kommuner yder tilskud til turen.

Teletaxa er et alternativ til bussen på tyndt benyttede afgange og i tyndt dækkede områder. Turen skal bestilles pr. telefon to timer i forvejen. Der kan betales med periodekort.

Kommunale kørselsopgaver omfatter blandt andet koordinering af kørsel til læge, genoptræning, kørsel til skole, specialskole m.m.



FLEXTRAFIK 2013 SAMMENLIGNET MED 2012

Brugen af Flextur er steget med 20 %. Væksten har været størst i Syddjurs Kommune. Også patientkørsel er steget med 6 %, mens handicapkørsel er faldet med 8 % og teletaxa med 19 %. I 2012 blev der kørt 880.000 ture mod 860.000 ture i 2013. Samlet har der været kørt 20.000 færre ture i 2013, svarende til et fald på 2,3 %.

I november 2013 gennemførte Midttrafik en tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne i handicapkørselsordningen, som viste, at 95 % enten er tilfredse eller meget tilfredse med kørselsordningen. Det er en stigning på 3 % point i forhold til den sidste undersøgelse i 2009.

*Flextrafik,
en smidig
transportmulighed*

*Kunderne roser især
chaufførerne. De er venlige
og hjælpsomme*



HVAD SIGER KUNDERNE?

Kunderne roser især chaufførerne. De er venlige og hjælpsomme og i det hele taget utroligt flinke. Og nu hvor de kører med GPS'er, holdes tiderne mere præcist, mens selve kørslen er blevet mere behagelig og velovervejet. En rigtig god ordning, er der bred enighed om.

EFFEKTIVT, REGIONALT SAMARBEJDE

For at udnytte systemets muligheder til alles bedste, samarbejder Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik om et fælles udbud af Flextrafik. Der udbydes to typer kontrakter i Flextrafik: Garantivogne er biler, som er garanteret betaling for en fast periode, og har en kontraktperiode på to år. Variable vogne tilbydes kørsel efter behov og har en kontraktperiode på ét år.

Midttrafik har kontrakt med 141 leverandører af Flextrafik. Samlet rådes der over godt 1450 vogne i Midttrafiks område – 50 af disse er garantivogne.

LØBENDE KVALITETSKONTROL

Kvalitetskravene skal selvfølgelig overholdes, så Midttrafik udfører løbende kontrol af de vogne, der udfører Flextrafik. Kontrolbesøgene gennemføres uanmeldt og foregår hos Midttrafik, på sygehuse eller ved institutioner i Region Midtjylland. Der blev gennemført 389 vognkontroller i 2013.

TO CALL CENTRE

Flextrafik består af et Servicecenter og et Driftscenter. De to er bemandet med ca. 30 medarbejdere, hvoraf nogle er fastansatte, nogle er midlertidigt ansatte, og nogle er studentermedhjælpere. Alt i alt to meget velfungerende team.

I 2013 besvarede de to Call Centre 335.000 kald, og 74 % af disse blev besvaret inden for ét minut. De fleste bestillinger foregår da også pr. telefon. I 2013 blev kun 7,1 % (handicapure og Flexure) bestilt via internettet.

A woman with blonde hair tied back is looking out of a bus window. In the foreground, a blue ticket machine is visible. The machine has a screen displaying text in Danish and a large blue circular button at the bottom. The background is slightly blurred, showing other passengers and the interior of the bus.

Nu indtager REJSEKORT Midttrafik

Rejsekort har været debatteret længe og grundigt og i april 2013 besluttede Midttrafik at tilslutte sig det landsdækkende rejsekortsystem, som forvaltes af Rejsekort A/S. Rejsekort A/S ejes af DSB, Movia, Metro, Nordjyllands trafikselskab, Sydtrafik – og nu også Midttrafik. Rejsekort vil blive installeret områdevis i alle Midttrafiks busser, Aarhus Nærbane og Aarhus Letbane, og inden udgangen af 2015 vil man kunne rejse med rejsekort overalt i Midttrafiks rutenetværk og derfra videre til resten af Danmark

UDRULNING AF REJSEKORT I MIDTTRAFIKS OMRÅDE

I første omgang introduceres rejsekort som et ekstra billettilbud til kunderne, i anden omgang stoppes for salg af klippekort. De kunder, der bruger klippekort, anbefales at benytte rejsekort personlig, da det er det, der giver den bedste rabat i forhold til en rejseaktivitet.

Ansvar for planlægning og implementering er placeret i et sekretariat under direktionen. Sekretariatet sikrer, at Midttrafiks organisation er gearret til at implementere rejsekort i hele regionen og derefter effektivt varetage den daglige drift af rejsekorts billettering. Sekretariatet er i tæt kontakt med kommuner, region og busselskaber for at sikre, at implementeringen sker kontrolleret og uden forstyrrelser af den daglige drift.

KOMMUNERNE OG REGIONEN ER MED

Det er de 19 kommuner og Region Midtjylland, der er de egentlige bestillere af rejsekort-billetteringen i Midttrafik. Sekretariatet sikrer dialogen med kommunerne omkring omfanget af de aktiviteter, der skal til – kortbillettering og kampagnetiltag bl.a., efterhånden som områderne åbner for brug af rejsekort. For at forberede, at de kommende kunder kan blive klædt på til fremtiden og således sikre rejsekort en uproblematisk opstart, er kommunerne blevet anbefalet at tilbyde information om rejsekort i Borgerservice og på biblioteker – plus at tilbyde hjælp til de borgere, der har svært ved selv at bestille rejsekort på hjemmesiden rejsekort.dk

BUSSELSKABERNE OPRUSTER

Forud for implementeringen af rejsekort i et område skal alle berørte busser have installeret rejsekortudstyr, og busselskabernes chauffører skal på rejsekortuddannelse. I dag er der forskellige modeller af billetsystemer i drift rundt om i regionen, men fremover skal der kun være én type billetteringsudstyr i samtlige af Midttrafiks busser. Buschaufførerne kan fremover udstede kontantbilletter og betjene rejsekortlæserne fra samme skærm. I Aarhus forventes det dog, at busserne fortsat vil have selvbillettering af kontantbilletter

KUNDERNE

Rejsekort er et anderledes billetkoncept, hvor kunden selv skal checke ind, når rejsen påbegyndes, når der evt. stiges om, og checke ud når rejsen afsluttes. Der planlægges lokale informationskampagner, der dels skal hjælpe folk til at forstå den nye måde at billettere på, dels skal informere om de fordele og lettelser, rejsekort rent faktisk kan tilbyde i forhold til eksisterende billettyper som fx klippekort. Som eksempel har rejsekort personlig indbygget en automatisk prisreduktion for rejser, der startes i Off-Peak perioder – dvs. uden for de travleste tider på dagen. Herved kan man nøjes med ét kort, og slippe for både at skulle have et almindeligt klippekort og et Off-Peak klippekort. Hvis man tilknytter en tank-op aftale til sit rejsekort – dvs. kobler sig på med sine kontooplysninger (godt beskyttede naturligvis), vil kortet altid sørge for at tanke flere penge på kortet, når det er ved at være tomt.



MIDTTRAFIK HAR TRAVLT:

750 busser skal have installeret kortlæsningsudstyr.

2200 chauffører skal på uddannelse.

22 automater skal sættes op på Aarhus Nærbane og Aarhus Letbane.

Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation skal uddannes i kundeservicering plus salg og optankning af rejsekort.

150.000 borgere i Region Midtjylland forventes at købe - og skal derfor lære at bruge - et rejsekort.

Hvad er et rejsekort?

Rejsekort er et billetsystem, der baserer sig på et personligt chipkort, der kan bruges som billetbetaling i bus, tog og metro. Rejsekort er fælles for landets forskellige trafikselskaber. Det samler takstområder, billetsystemer og rabatordninger i ét fælles system, og gør det således nemmere at bruge kollektiv trafik overalt i Danmark.

Rejsekort udbredes område for område i Danmark, og vil med tiden erstatte de fleste af de kort og billetter, som vi kender i dag.

REJSEKORT

Midttrafik tilsluttede sig det landsdækkende rejsekort i april 2013.

Rejsekort installeres områdevis i alle Midttrafiks busser.

Inden udgang af 2015 kan man rejse med rejsekort overalt i Midttrafiks rutenetværk og videre til resten af Danmark.

Rejsekort introduceres i første omgang som et ekstra billettilbud til kunderne. I anden omgang stoppes for salg af klippekort. Brugere af klippekort anbefales at benytte rejsekort personlig som giver den bedste rabat i forhold til rejseaktivitet.

Midttrafiks TRAFIKPLAN 2013-2017

Midttrafik fik en ny trafikplan i 2013, der gælder frem til 2017. Det er kun anden gang i historien, vi laver en sådan, men det bliver ikke den sidste. Alle trafikskelskaber i Danmark er forpligtet til at lave en trafikplan hvert 4. år. Vi skal tænke fremad.

HVORDAN BLIVER EN TRAFIKPLAN TIL?

En trafikplan kan laves på mange måder. Man kan sætte sig ned og skrive en plan fra ende til anden, men man kan også gennemføre en proces med alle involverede parter – dvs. inddrage både kunder, kommuner, region og busselskaber. Midttrafik valgte det sidste, fordi vi ville gøre den nye trafikplan meningsfuld for alle. Vi ville sikre os, at det var de rigtige emner, der blev taget op i trafikplanen – dem, der berører vores kunder, vores bestillere og vores busselskaber.





Midttrafiks trafikplan 2013-2017

GEOGRAFISK BETINGEDE UDFORDRINGER

Det betyder, at udfordringerne er forskellige. Nogle steder skal der være fokus på at sikre en kollektiv trafik – men med færre kunder, hvorfor teletaxa og Flextrafik evt. kan være i spil her. Andre steder taler vi om flere kunder og dermed større eller flere busser, flere afgang, m.v..

DEBATMØDER MED KOMMUNER OG BUSSELSKABER

Alt dette blev sat til debat på to møder med kommuner og busselskaber. Debatten var god. Spændende og fremadrettet – men også præget af, at den kollektive trafik i høj grad står over for to forskellige udfordringer. Én er at sikre et passende niveau med en effektiv ressourceudnyttelse der, hvor der ikke bor så mange; En anden er at sikre et attraktivt system der, hvor der er mange kunder – men også rigtig mange bilister og voldsomt tæt trafik.

BORGERNE KOM TIL ORDE PÅ INTERNETTET

Det hele startede med en borgerhøring på internettet. Der var link til høringen fra Midttrafiks hjemmeside, fra facebook, og fra en række kommuner, der også lagde link op til høringen. 850 kunder svarede med input til trafikplanen.

Borgerhøringen var på mange måder et spejl af de holdninger, kunderne i Midtjylland har til den kollektive trafik. Der blev efterspurgt bedre kollektiv trafik i tyndt befolkede områder; fremsat ønsker om, at man altid kunne få en siddeplads; yttret ønsker om bedre information, om forsinkelser og meget mere. Det er ikke alt, der kan opfyldes, men det er også en trafikplans opgave at ridse kundernes ønsker til fremtiden op.

HVORDAN BLIVER FREMTIDEN SÅ?

Samtidig med borgerhøringen gennemførte vi en analyse af, hvordan den nærmeste fremtid ser ud. Kan vi fx forvente flere eller færre kunder? Det har betydning for, hvilke muligheder Midttrafik og kommunerne har for at udvikle den kollektive trafik. Resultatet af analyserne var broget. Nogle steder må vi forvente færre kunder. Dels fordi befolkningstallet falder, dels fordi der bliver færre unge, og det er dem, der er de flittigste buskunder. Det gælder især i Vestjylland. Andre steder – fx i de større byer i Østjylland – bliver der flere indbyggere, og især flere unge, hvilket giver mulighed for vækst i den kollektive trafik.

FIRE MÅLSÆTNINGER – FIRE UDFORDRINGER

Midttrafiks trafikplan arbejder med fire målsætninger.



1
VI SKAL HAVE FLERE TILFREDSE KUNDER – ANTALLET AF KUNDER PR. KØREPLAN-TIME SKAL I PERIODEN 2012-2017 STIGE FRA 38 TIL 40, OG MINDST 92 % AF DEM SKAL VÆRE TILFREDSE.



2
VI SKAL SIKRE, AT KUNDERNE I HØJERE GRAD OPLEVER DEN KOLLEKTIVE TRAFIK SOM ET SAM-MENHÆNGENDE SYSTEM. BUSSERNES KØRE-TID SKAL HÆNGE SAMMEN, BUS OG TOG SKAL PASSE SAMMEN, TAKSTER OG INFORMATION SKAL MATCHE – OGSÅ PÅ TVÆRS AF SYSTEMER OG GEOGRAFI.

Midttrafiks trafikplan 2013-2017



3
VI SKAL HAVE FOKUS PÅ PUBLIC SERVICE – DVS. BL.A. SIKRE, AT DE UNGE KAN KOM- ME TIL DERES UDDANNELSE, AT DIALOGEN MED GRUPPER MED SÆRLIGE BEHOV ØGES, AT BUSSE OG INFRASTRUKTUR ER TIL- GÆNGELIG FOR FLEST MULIGE – OGSÅ HVIS MAN BOR I TYNDT BEFOLKEDE OMRÅDER.



4
VI SKAL SIKRE EN BÆREDYGTIG KOL- LEKTIV TRAFIK. I PERIODEN 2012-2017 SKAL BRÆNDSTOFFORBRUG OG CO₂- UDLEDNING REDUCERES MED 10 % PR. KØRT KM, OG PARTIKLER OG NO_x UD- LEDNING MED 30 %.

Alt sammen store udfordringer. Og ikke kun for Midttrafik, men i lige så høj grad for Midttrafiks ejere – de 19 kommuner og Region Midtjylland. Derfor indeholder trafikplanen også et værktøjskatalog med forslag til, hvad man kan gøre for at leve op til de opstillede mål.

Trafikplanen har været i høring hos kommuner og region. Modtagelsen var god – måske fordi planens indhold i forvejen var drøftet, men også fordi planen ikke lægger op til at presse løsninger ned over bestillerne. Løsningerne skal skabes i tæt samarbejde med kommuner og region. Trafikplanen åbner op for at få struktureret indsatsen, så det sikres, at alle arbejder hen imod de samme mål.

TRAFIKPLANEN BLEV ENDELIGT VEDTAGET I MIDTTRAFIKS BESTYRELSE DEN 11. OKTOBER 2013

MERE EFFEKTIV BILLETKONTROL I BUSSENERNE SATTE EN STOPPER FOR ”gul og gratis”

BYBUSSENERNE I AARHUS HAR I FLERE ÅR KÆMPET MED, AT ALT FOR MANGE VALGTE AT SNYDE SIG FRA BETALINGEN OG KØRE GRATIS MED BUSSEN. ”GUL OG GRATIS” LØD JOKEN BLANDT ’GRATISTERNE’ – TIL STOR FRUSTRATION OG ÆRGRELSE FOR DE BUSKUNDER, DER ÆRLIGT OG REDELIGT INDLØSTE BILLET, NÅR DE TOG BUSSEN. UTILFREDSHEDEN BLANDT DE BETALENDE BUSKUNDER VAR STIGENDE, SÅ DA AARHUS STIFTSTIDENDE I NOVEMBER 2013 BESLUTTEDE AT MÅLE STEMNINGEN BLANDT SINE LÆSERE, VISTE AVISENS ONLINE AFSTEMNING, AT 98 % BAKKEDE OP OM MERE KONTROL I BUSSENERNE.

BILLETKONTROL AF ET VAGTFIRMA

Indtil 5. august 2013 udførte Midttrafik selv billetkontrollen. Men når der skulle mere kontrol til, krævede det også en mere effektiv indsats. Midttrafik indgik derfor en midlertidig aftale med G4S om, at de fra november 2013 og frem til nytår skulle udføre 20.000 kontroller. Det gjorde de – godt og vel, og samarbejdet var en stor succes.

Alene indtægterne fra kontrolafgifterne steg med 1 mio. kroner om måneden i perioden. Det tog lidt tid, før effekten satte sig igennem på billetsalget, men også det er nu kommet godt med – formentlig fordi kontrollørerne er så synlige, og folk efterhånden har forstået, at de er kommet for at blive. I hvert fald er billetsalget i dag steget, så det ligger 9 % over niveauet fra 2012.

FREMOVER ER DET SECURITAS DER STYRER BUSKONTROLLEN

- Vi er meget tilfredse med G4S, som har ydet en imponerende indsats. Men i et udbud er der desværre kun én vinder, og det blev ikke G4S denne gang – selv om de klarede opgaven til et 12-tal, siger Arne Lægård, bestyrelsesformand i Midttrafik.

A yellow Scania CNG bus is stopped at a bus stop. Several passengers, including a woman and two children, are boarding the bus. The bus has a 'CNG' logo and a wheelchair symbol on its side. The license plate is 'SZ 89617'. The background shows a clear blue sky and some greenery.

KONTRAKTER OG SAMARBEJDER

GASBUSSE I HOLSTEBRO

Holstebro bliver den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende kører med gas. Det blev slået fast efter Midttrafik's 36. udbud. Men svære forhandlinger gik forud, for det var ikke kun prisen, der var i spil. Der blev tillige lagt vægt på kvalitetsniveauet, både af driften, busserne og arbejdsmiljøet. Den indledende prækvalifikation godkendte fire busselskaber, hvis tilbud gik til videre forhandling, og i december 2013 indgik Midttrafik kontrakt med Arriva for en otteårig periode.

Herefter gjaldt det Holstebro, hvor der blev anlagt et gastankningsanlæg med direkte tilkobling til naturgasnettet. Kommunen står selv for indkøb af gassen, som herefter stilles frit til rådighed for Arriva. Men for at sikre et hensigtsmæssigt forbrug af gas er der indarbejdet en bod-/bonusordning i kontrakten.

Valget af naturgas fremfor diesel er rigtig godt for miljøet, idet det reducerer CO₂-udledningen med omkring 13 %. I Holstebro-tal svarer det til en reduktion af CO₂-udledningen på hele 91 tons om året.

Kontrakten med Arriva omfatter 10 gas-kontraktbusser, men der er knyttet nogle tillægsforbedringer af bymiljøet på. Heriblandt to gas-reservebusser, to gasbiler til personalekørsel, arbejdsmiljøcertificering samt miljøcertificering af anlægs- og driftsområdet i Holstebro. Det er Scania, der efter aftale med Arriva leverer de i alt 12 euro 6-gasbusser. Indførelsen af de nye busser har sat hele bussystemet i bevægelse i Holstebro. Rutenettet bliver lagt om, så bybuskørslen bliver udvidet, og Holstebro Kommune er i gang med at etablere en ny busterminal ved siden af banegården.



SECURITAS SKAL TJEKKE BILLETTER I AARHUS

I 2013 blev billetkontrollen i Aarhus for første gang sendt i udbud, og tre selskaber bød på opgaven. Ud fra en samlet vurdering af pris og kvalitet var det vagtfirmaet Securitas, der kom med det mest fordelagtige tilbud.

Midttrafik specificerede i kontrakten, at der skal billetkontrolleres i mindst 36.000 busser om året. At kontrollen naturligvis skal udføres med mindst samme kvalitet og service, som da Midttrafik selv udførte opgaven, og at enkeltkontrollerne skal fordeles i forhold til, hvor og hvornår der er flest kunder i busserne.

Det er kun selve billetkontrollen, der er omfattet af den nye aftale. Administrationen af eksempelvis kontrolafgifter og behandling af kundeklager ligger fortsat hos Midttrafik selv. Kontrakten med Securitas træder i kraft 1. marts 2014. Den gælder i to år, i hvilken periode Aarhus Kommune kan se frem til en besparelse på 8,8 mio. kr. uden at afstå noget på hverken aktivitet eller service. Kontrakten kan forlænges to gange.

KVALITETSKONTROL GIVER GODE KUNDEOplevelser

For at sikre kunderne en høj kvalitetsoplevelse, indførte Midttrafik i 2013 et nyt kvalitetsprogram, hvor der efter en fast standard bliver lavet en kvalitetsvurdering af bussen. Det er parametre som vedligehold af bussen, rengøring, skiltning m.m., der tilsammen danner grundlag for en kvalitetsrapport, som deles med den ansvarlige leverandør.

Kontrakter og samarbejder



FLEXTRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

For tredje år i træk valgte Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik at koordinere deres samarbejde omkring Flextrafik.

Flextrafik omfatter handicapkørsel, kommunal flexkørsel og siddende patientbefordring i Regionerne Midtjylland og Syddanmark og blev adskilt i to særskilte udbud: FlexVariabel og FlexGaranti.

Ved FlexVariabel lægges alle gyldige tilbud ind i et fælles system, hvorefter kørslen tildeles dynamisk i takt med kundernes behov, vognens geografiske placering og prisen.

Ved FlexGaranti garanterer trafikselskaberne vognmanden en vis mængde kørsel (garantibiler), som der afregnes for.

KONTROL AF ARBEJDSVILKÅR

Udbuddet af Flextrafik har tidligere medført kritik fra visse kredse, der mener, at Trafikselskabernes udbud lægger op til løndumping.

For at imødegå den utryghed har Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik gjort en ekstraordinær indsats for at sikre overholdelse af gode løn- og arbejdsvilkår. Blandt andet er kravene i kontrakten blevet skærpet, ligesom kontrollen af de indsendte tilbuds dokumentation er det. Der har også været andre kontrolinstanser inde over tilbudene – bl.a. SKAT, kommunerne og Trafikstyrelsen, hvilket medførte en afvisning af enkelte tilbud.

Derudover har Midttrafik indført en pausefunktion, så de vogne, der kører for Midttrafik, har ret til en pause efter fem timer.

TILBUD OG TIMEPRISER

I oktober modtog Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik tilbud på kørsel med 117 garantibiler. Den gennemsnitlige pris blev 276 kr. pr. køretime. I november modtog de tre trafikselskaber tilbud på variabel flexkørsel. I alt blev der budt med 2.945 biler til en gennemsnitlig pris af 344 kr. pr. køretime.

Eftersom den variable kørsel tildeles fra dag til dag efter behov, og kontrakten kun gælder i ét år, hvorimod garanti-vogne oftest har toårige kontrakter på en fast omsætning, er den gennemsnitlige timepris altid højere for den variable kørsel. Alle kontrakterne træder i kraft 1. marts 2014.

FARVEL TIL HYPERCARD GODDAG TIL UNGDOMSKORT

HyperCard var indtil sommeren 2013 et særlig billigt periodekort for studerende på ungdomsuddannelser. Men det var kun et forsøgsprojekt. Det løb over to år og sluttede den 30. juni 2013.



ÉT KORT FOR ALLE UNGE

Forsøget havde været en succes. Men HyperCardet var kun til unge på ungdomsuddannelse. Og da der lå en politisk beslutning om transportstøtte til alle unge, var det ikke rummeligt nok. Både HyperCard og Uddannelseskort blev derfor taget af bordet og erstattet af ét permanent kort, Ungdomskortet, som både gælder for studerende (ungdomsuddannelser såvel som videregående uddannelser) og de 16-19 årige, der ikke studerer.

STARTVANSKELIGHEDER

Ungdomskortet skal bestilles elektronisk på en landsdækkende hjemmeside, så opstarten var koncentreret og medførte en del besværligheder. Svartiderne var lange. Der var mange fejlmeldinger. Og en del ansøgere skulle prøve flere gange og over flere uger, før bestillingen lykkedes for dem. De tekniske problemer trak ud helt frem til skolestart, så for at holde de unge skadesløse valgte Midttrafik at tilbyde en midlertidig løsning: de, der ikke nåede at få Ungdomskortet i rette tid, kunne få refusion på deres billetter/klippekort.

Der blev udstedt ca. 18.000 Ungdomskort til skolestarten august 2013, mens ca. 450 søgte og fik bevilget refusion. Den samlede refusion beløb sig til ca. 250.000 kroner.

I MÅL I SIDSTE ØJEBLIK

Eftersom bestillingssystemet på Ungdomskort var hårdt presset, valgte man at dele overgangen fra de tidligere kort til det nye Ungdomskort op i to bestillingsperioder: Alle studerende på videregående uddannelser fik tilmeldingsfrist den 20. juni, mens alle på ungdomsuddannelser fik frist den 30. november.

Helt glat gik det dog stadig ikke. Så da det den 26. november kunne konstateres, at 9.000 unge stadig manglede at få bestilt deres Ungdomskort, satte Midttrafik en større kommunikationsaktion i værk. Der blev i al hast sendt påmindelser ud via pressen, på midttrafik.dk, på Facebook og via breve. Det lykkedes at få fat i yderligere 3.000 unge ad den vej. Men der manglede jo stadig nogle, så i de allersidste dage op til jul blev alle sejl sat til, og der blev arbejdet på højtryk med at ringe personligt til de unge. Endnu 5.000 unge blev på den måde hjulpet "i sikkerhed", så der kun var forholdsvis få, der stod uden Ungdomskort, da uddannelsesstederne startede op den 2. januar.

KORT OG GODT OM ÅRET DER GIK

januar februar marts april maj juni juli august september oktober november december

Januar



RABAT I MYLDRETIDEN

Off-Peak klippekortet bliver introduceret, så kunderne fremover kan spare op til 20 %, når de rejser i tidsrummet 11-13 eller 19-07 på hverdage og hele dagen i weekender og på helligdage.

Februar



GRATIS INTERNET I 40 BUSSER

Buskunder i Norddjurs og Ringkøbing-Skjern kommune får gratis adgang til internettet på flere af de mest populære ruter.

SKRIV TIL MIDTTRAFIK ÉT STED

Alle kontaktformularer er nu samlet på kun én indgang på midttrafik.dk, så det er blevet langt nemmere for kunderne at komme i kontakt med Midttrafik.

TRAFIKPLAN 2013-2017

Trafikplanen blev skudt i gang med en opfordring til borgerne om at gå ind på midttrafik.dk – eller en af de tilknyttede kommuners hjemmesider – og fortælle om deres ønsker og idéer til forbedringer af den kollektive trafik. Cirka 850 personer tog imod opfordringen og gav deres mening til kende.

Marts



FORBEDRET KUNDETILFREDSHED I HERNING

I den seneste God Tur bonusrunde er det lykkedes Arrivas dygtige chauffører at forbedre kundetilfredsheden i bybusserne i Herning. Spørgerunden målte chaufførerne på deres kørsel, deres evne til at informere og deres venlighed, og resultatet var slet ikke dårligt:

Chaufførens generelle kørsel blev vurderet til 4 % bedre. Den generelle information fra chaufføren under rejsen blev vurderet til 10 % bedre. Chaufførens generelle venlighed blev vurderet til 3 % bedre.

April



912X AARHUS-BILLUND – NY LUFTHAVNSBUS FRA 1. APRIL

Midttrafik overtager ruten fra Aarhus til Billund lufthavn og døber den rute 912X. Der indsættes helt nye X busser med ekstra plads til bagage, god siddekomfort, computerborde og gratis internet.



MIDTTRAFIK TILSLUTTER SIG REJSEKORT

Bestyrelsen for Midttrafik beslutter på bestyrelsesmødet 12. april 2013, at Midttrafik skal tilslutte sig rejsekortprojektet. Rejsekort er en stor investering for kommunerne og regionen, og det er nu Midttrafiks opgave at forvalte den, så den viser sig økonomisk effektiv.



TRAFIKPLAN 2013-2017

Midttrafik afholder debatmøder i Aarhus og Holstebro for Region Midtjylland samt kommunernes politikere og embedsmænd, busselskaber og andre interessenter omkring bustrafikkens fremtid. Debatten gik på emnerne:

- Flere tilfredse kunder
- Bedre sammenhæng i den kollektive trafik
- Bæredygtig kollektiv trafik
- Public service

Maj



BYBUSSENE I HORSENS FLYTTER OVER I NY TRAFIKTERMINAL
Den 19. maj flyttede Horsens bybusser til nye holdepladser på den nye trafikterminal ved Horsens Station. Busguides hjalp med at holde forvirringen nede, så kunderne alligevel kunne finde den rigtige bus.

Juni



KUNDERNES DAG I AARHUS
Fredag den 4. juni blev aarhusianske buskunder mødt af friske medarbejdere fra Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje på fire forskellige steder i Aarhus. Kunderne blev tilbudt kaffe og rundstykker om morgenen og bolcher og kaffe om eftermiddagen.



NY RUTE TIL AARHUS LUFTHAVN
Lufthavnsbussen 925X ændrer rute for at tilgodese erhvervskunder fra Skejby. Den nye rute går nu som flg.: Banegårdspladsen i Aarhus - Aarhus Universitet - Randersvej ved Nydamsvej, Skejbygårdsvej - og Skejbyvej - Aarhus Lufthavn.

SIDSTE ETAPE AF BUSBANERNE PÅ NØRREBROGADE-RANDERSVEJ ER FÆRDIG
Busserne har nu fået selvstændige busbaner på strækningen Nørrebrogade-Randersvej til Nehrus Allé. Disse busbaner letter bussens fremkommelighed og er et skridt på vejen til den kommende letbane i Aarhus. Etableringen af dem betyder, at det kun vil kræve en mindre ombygning af det centrale vejareal, når letbanen skal anlægges på denne strækning. Letbanen vil blive etableret i de to midterste kørespor, mens biltrafikken får de to yderste spor i hver retning.

Juli



BILLETSALGET I VIBORG LUKKER
Fra den 1. juli 2013 er det ikke længere muligt at købe sin busbillet på Viborg Rutebilstation. I stedet kan billetten købes i selve bussen eller hos Arriva på togstationen, som ligger lige ved siden af Rutebilstationen. Kunderne kan også købe periodekort på midttrafik.dk/periodekort.

REALTID I VIBORG
Bybuskunderne i Viborg kan nu se bussens køretid som realtid på skærme i busserne og i rejseplanens app, hvilket gør hverdagen en del lettere. Realtidsinformationerne fortæller, om bussen er forsinket – og i givet fald hvor meget, så kunderne har mulighed for at foretage andre valg.

36. UDBUD BETØD GRATIS INTERNET I 150 BUSSE
Fra køreplanen skiftede, blev der løbende installeret gratis internet i ca. 150 busser. Midttrafik har dermed over 178 busser kørende med tilbud til kunderne om gratis brug af internettet.

August



MERE KONTROL I BUSSEN
Der kom mere kontrol i Aarhus bybusser, da G4S kontrollører blev sendt på gaden sammen med Midttrafiks eget kontrol-lørkorps. Billetkontrollørerne skal selvfølgelig tjekke billetter, men de har også til opgave at skabe sikkerhed og tryghed i busserne og at servicere kunderne ved at svare på spørgsmål.



UNGDOMSKORT
Uddannelseskort og HyperCard smelter sammen og bliver til et Ungdomskort. Ungdomskortet giver rabat på bus- og togrejser til alle SU-berettigede studerende, alle elever på ungdomsuddannelser og alle 16-19 årige, der ikke er under uddannelse.



NYT LOOK TIL MIDTTRAFIK.DK
Midttrafiks hjemmeside får nyt look med nye trafikinformationer og et mere brugervenligt layout.

September



MIDTTRAFIKS COOL'ESTE KUNDE

Et gensyn med filmen ”Bussen” kører som årets imagekampagne, mens en fotokonkurrence om at blive den coolste kunde samtidig kører på facebook.



MILJØVENLIGE BUSSER

Alle busser i Midttrafik overholder selvfølgelig de lovpligtige miljønormer, men kunderne på rute 111, 115 og 200 kan se frem til endnu mere miljøvenlig kørsel, idet 14 helt nye Euro 6-busser kom på gaden i september.



RANDERS BUS-UGE

Randers BUS-UGE sætter fokus på den kollektive trafik i Randers med gratis bybuskørsel i weekenden og en række aktiviteter for kunderne både i og udenfor bybusserne. Målet er naturligvis at få flere til at tage bussen. Ugen byder bl.a. på en Elvis-chauffør, en junglebus, feel-good stoppesteder og en fotokonkurrence. Arrangørerne er Randers Kommune, Nobina og Midttrafik.

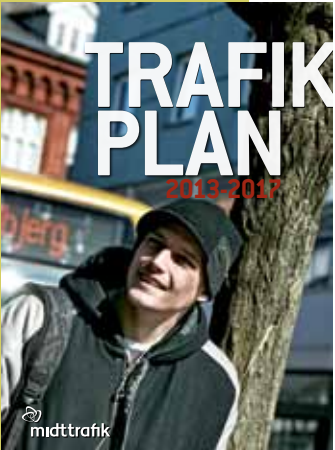
Oktober



STORM RESULTERER I NYE PROCEDURER

Oktoberstormen gav store udfordringer til både busser og hjemmeside, da midttrafik.dk gik ned midt i det hele. Dagen efter blev en ny beredskabsplan med klar ansvarsfordeling sat i værk, så vi kan være bedre forberedt næste gang. Derudover blev en pop-up til trafikinfo og nyhedsopdatering lagt på facebook til løbende orientering.

November



TRAFIKPLAN 2013-2017 FÆRDIG

Trafikplan 2013-2017 ligger nu færdig med en plan for, hvordan den kollektive trafik i Midttrafiks område skal udvikle sig de næste fire år.

December



STATIONÆRE BILLETAUTOMATER I AARHUS

Den første af 10 stationære billetautomater bliver sat i drift på Viby Torv. Med den stationære billetautomat er det nu muligt at købe billetter til bybusser og regionalbusser med Dankort, Visa og MasterCard.

BESTYRELSEN TAKKER AF

Så er fire gode år gået, og Midttrafiks bestyrelse takker medarbejderne for et godt stykke arbejde. Vi siger tak for et godt samarbejde til:

- 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



Perspektiver for 2014

FLY HIGH

Midttrafik har haft stor succes med sin serviceuddannelse af chaufførerne. Kurserne Fly High I og Fly High II har været meget populære hos de chauffører, der allerede har været på dem, og deres service over for kunderne er blevet mærkbart bedre. Kurserne fortsætter derfor i 2014, så alle chauffører – og dermed alle kunder – får glæde af det forbedrede serviceniveau.

Når Midttrafik i løbet af 2014 skal genforhandle kontrakterne med busvognmændene, vil det blive et krav, at samtlige chauffører skal igennem Fly High kurserne. Også andre servicekrav vil blive præciseret ved den lejlighed, såsom selskabernes deltagelse i bonusordninger fx.

DIGITAL KOMMUNIKATION MED KUNDERNE

Ligesom andre offentlige myndigheder er også Midttrafik indstillet på at digitalisere kommunikationen med kunderne. Målet er at gøre det muligt for kunderne både at kontakte Midttrafik og få alle informationer via computer, tablets og mobiltelefoner.

Et af digitaliserings-tiltagene er, at kunderne skal tilbydes realtidinformationer om bussen, så de både før og under rejsen kan holdes ajour med, om køreplanen overholdes. Ordningen er allerede indført i Viborg og skal snarest udvides til hele regionen.

Køreplanerne bliver trykt i mange eksemplarer, men Midttrafik arbejder på, at langt flere kunder end i dag skal kunne klare sig med de elektroniske køreplaner – herunder rejseplanen.dk, som også indeholder køreplaner for tog.

Når det gælder handicapkørsel og Flextur, kan kunderne allerede nu bestille deres ture via internettet. Midttrafik vil gerne have endnu flere til at benytte den mulighed og vil derfor lave forskellige forbedringer af net-løsningen, så den bliver mere attraktiv. Generelt er det nemlig en fordel for begge parter, når kunderne selv bestiller. Kunderne, slipper for ventetiden i telefonen, og Midttrafik, sparer bemanningen. Målet er, at 10 % af turene skal bestilles via internet i 2014.

Midttrafik kom på Facebook i 2012. Der bliver vi, og der arbejdes nu på at udnytte endnu flere af de muligheder, Facebook giver. I løbet af 2014 vil vi fx blive klogere på, hvad kunderne mener. Der vil blive lavet forsøg med iPad-spørgeskemaer på busterminaler og måske vil det også blive muligt at vise sin tilfredshed ved at trykke på en 'smiley-knap' ved udgangen af busserne.



NATIONALT FORBRUGERPANEL

Et fælles initiativ mellem Transportministeriet og Forbrugerrådet skal sætte yderligere fokus på brugernes rejser med den kollektive trafik. Der lægges blandt andet op til at lave løbende undersøgelser af, hvordan kunderne oplever deres rejser, og til at nedsætte et kundepanel der kan fungere som kundernes stemme i dialogen med myndigheder, politikere og trafiksselskaber. Midttrafik vil tage aktiv del i udformningen af de forskellige løsninger, og vi glæder os til at bruge resultaterne til en fortsat udvikling af den kollektive trafik.

REJSEKORT

Rejsekort bliver indført løbende i Midttrafiks område. Det er allerede installeret på Aarhus Nærbane og i X busserne til og fra Aalborg. I løbet af 2014 kommer turen til bybusserne i Horsens, bybusserne i Silkeborg, resten af Horsens og Hedensted kommuner samt Lemvig, Struer, Holstebro, Ringkøbing-Skjern, Herning og Ikast-Brande kommuner. Næste i rækken er Skive og Viborg kommuner samt i alle øvrige busser i Midttrafik Øst. Endelig i 2015 bliver der åbnet for rejsekort i bybusserne i Aarhus og det er herefter muligt at bruge rejsekort overalt i Midttrafiks netværk og til resten af Danmark.

Perspektiver for 2014

GASBUSSER

Midttrafik sendte sammen med Holstebro Kommune bybuskørslen i udbud med den opgave, at alle bybusser i Holstebro skal køre på gas fra sommeren 2014. Arriva vandt kontrakten og indsætter 10 gasbusser. De kører alle på naturgas og reducerer derved CO₂-udledningen i byen med 57 tons om året. På sigt er det meningen, at naturgassen skal erstattes af certificeret biogas fra det lokale Maabjergværk.

Holstebro bliver den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende kører med gas. Løsningen vil forholdsvist nemt kunne indføres andre steder i Midtjylland, hvor naturgasnettet er ført igennem.

FLEXTUR

Flextur med kommunal støtte er et attraktivt tilbud til kunderne i de områder af Midtjylland, hvor der ikke er så mange busser. Det er ikke alle kommuner, der har besluttet at støtte Flextur; men uden støtten er løsningen for dyr for kunderne. Midttrafik vil derfor kontakte de kommuner, der har den potentielt største gevinst af Flextur, med et tilbud om at rådgive dem i, hvordan de nemmest kan indføre Flextur med kommunal støtte til glæde for kunderne.





BYBUSSERNE I AARHUS

Bybusnettet i Aarhus var igennem en radikal omlægning i 2011. Alle linjer blev ændret, og kunderne skulle vænne sig til helt nye forbindelser, linjenumre, køreplanter og stoppesteder. Det var en stor ændring i busbilledet, som havde været stort set uforandret i rigtig mange år. Nu har der været et par års tilvænning. Kunderne har taget det nye bybusnet til sig, og antallet af kunder er stigende – så meget, at der faktisk er kapacitetsproblemer på nogle af linjerne i myldretiden.

Bybusnettet kan da også altid blive bedre. I starten af 2014 vil der derfor blive gennemført en stor høring blandt kunder og borgere for at måle tilfredsheden. Høringen skal danne baggrund for en justering af bybusnettet. Meningen er, at den kollektive bybusstrafik i Aarhus skal blive endnu bedre fra 2015 – plus den skal være klar til at blive kørt ind i en ny overordnet trafikplan, der køres sammen med letbanen, når denne går i drift i 2017.



FORENKLING AF TAKSTER

Midttrafik er delt op i fire takstområder, hvilket giver nogle underlige priser på nogle af rejserne.

Sammen med DSB og Arriva Tog vil vi derfor arbejde på at reducere antallet af takstområder. Allerhelst vil vi ned på ét fælles takstområde. Men Midttrafik vil generelt arbejde for en forenkling af takster og rejseregler – også gerne i samarbejde med nabotrafikselskaberne, så forenklingerne kan ske på tværs af regionsgrænser.

KOMMUNAL KØRSEL

Midttrafik udfører individuelle kørselsopgaver både for regionen og for en række kommuner; opgaver, som kommunerne og regionen iflg. lovgivningen skal tilbyde borgerne, når de fx skal på sygehuset, til læge, til specialinstitution osv. Nogle kommuner og Region Midtjylland bruger allerede nu Midttrafik til denne type opgaver. Midttrafik står for at koordinere kørselsbehovet med andre brugere af Flextrafik – såsom kunder i handicapkørsel og fx Flextur. Målet er, at turene køres så effektivt som muligt, så Midttrafiks kontrakter med taxaer og minibusser udnyttes, og kommuner og region får løst opgaverne billigere, end de ellers ville.

Kommunerne har indgået en økonomiaftale med staten om, at de på landsplan skal spare 430 mio. kr. på de forskellige kørselsområder inden 2017. Det forventes, at flere midtjyske kommuner i løbet af 2014 vil bede Midttrafik om at udbyde hele eller dele af den kørsel, som kommunerne selv løser i dag.

Perspektiver for 2014

LOV OM TRAFIKSELSKABER

Midttrafik er som alle danske trafikelskaber etableret under Lov om Trafikelskaber. Folketinget planlægger at justere loven, men udkastet til lovændringen tyder dog ikke på de store ændringer for Midttrafik. Det væsentligste vil være, at Samsø Kommune får mulighed for at træde ud af Midttrafik, hvis de ønsker det. Derudover bliver der formentlig åbnet op for, at vejmyndighederne kan vælge at bede Midttrafik om at stå for etablering og vedligehold af stoppesteder og læhuse. Og at kommunerne kan vælge at åbne deres lukkede skolebusruter op for andre kunder, blot de ikke tager betaling for det.

FAKTA OG NØGLETAL 2013



FÅ ET HURTIGT OVERBLIK OVER DE VIGTIGSTE
POSTER I MIDTTRAFIKS FORRETNINGSOMRÅDER.
ALLE BELØB ER AFRUNDEDE CIRKATAL.

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2.1 mio. kr.
Kontraktbusser	895
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	670
Udgifter	1.432 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	728 mio. kr.
Netto	704 mio. kr.

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

TOGTRAFIK

LEMVIGBANEN

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt selskab som varetager togdrift og infrastruktur på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn. På Lemvigbanen er der ca. 186.000 rejser (passagertælling 2012) og i 2013 blev der transporteret ca. 20.000 tons gods. Godstransport foretages i samarbejde med DB Schenker.

AARHUS NÆRBANE

Midtjyske Jernbaner A/S varetager også infrastruktur-opgaver på togstrækningen Odder-Aarhus i form af vedligeholdelse af skinnenettet, signaler, perroner m.m.

DSB har overtaget driftsansvaret for togkørslen på strækningen. Der er indgået en operatørkontrakt med DSB og der køres nu i samdrift med Grenaabanen, hvorved der er etableret gennemkørende tog mellem Grenaa og Odder.

Samdrift mellem Odderbanen og Grenaabanen og indsættelse af nye Desiro tog har givet serviceforbedringer for kunderne på strækningen. I 2013 var der en kunde-fremgang på 5,5 %.

FLEXTRAFIK

FLEXTRAFIK KOORDINEREDE I 2013
857.686 TURE:

Patientkørsel	379.623
Variabel kørsel for kommuner	86.078
Midttrafiks handicapkørsel	174.377
Skolekørsel	119.217
Flextur	86.531
Teletaxa	11.860

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

Administrationen ekskl. Letbanesekretariatet
Stillingerne er fordelt således:

Buskørsel og tværgående funktioner	85
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf	16
Handicapkørsel/variabel kørsel inkl. timelønnede	25
Rutebilstationer (Randers og Viborg)	3

Pr. 31. december 2013 var der i alt ansat 129

TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2013

ADMINISTRATION I MIO. KR.:

Løn	54,3
Administrationsudgifter	3,3
IT	17,6
Information og markedsføring	8,7
Lokaler m.m.	6,6
Personale	0,9
Tjenestebiler	0,8
Bus og tog sekretariat	1,1
X Bus	0,5
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordelinger	3,7
Terminaler, rutebilstationer, billetudstyr	14,6

Administration i alt 112,1 mio. kr.

FAKTA OG NØGLETAL 2013



MIDTTRAFIKS REGNSKAB

UDGIFTER	Regnskab 2012 (1.000 kr.)	Budget 2013 (1.000 kr.)	Regnskab 2013 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	17.772	15.450	14.642
Administration:			-
Løn	54.142	55.046	54.265
Administrationsudgifter (fx revision, kontorhold, mødeservering)	4.954	5.010	3.335
IT-udgifter	18.034	18.577	17.631
Information og markedsføring	11.936	9.194	8.694
Lokaler m.m.	7.406	6.622	6.596
Personale (fx rejser, diæter og kurser)	2.453	1.695	855
Tjenestebiler	624	706	804
Bus & Tog Sekretariatet	1.807	1.088	1.085
X Bus	1.009	590	451
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling/kampagner	4.638	5.902	3.683
Overført		7.236	
Renteudgifter *	-	-	-
Kontrolafgifter *	-	-	-
I ALT	124.775	127.116	112.041

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

MIDTTRAFIKS INDTÆGTSKILDER

INDTÆGTSKILDE	2012 Indtægter kr.	Andel	Budget 2013 Indtægter kr.	Andel	2013 Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter - bus	491.849.016	70,78 %	482.000.000	69,98 %	507.131.549	69,66 %
Erhvervskort	3.834.379	0,55 %	3.500.000	0,51 %	4.617.709	0,63 %
HyperCard/Uddannelseskort/ Ungdomskort	102.738.434	14,78 %	91.600.000	13,30 %	102.842.816	14,13 %
Skolekort	38.644.398	5,56 %	39.000.000	5,66 %	38.092.442	5,23 %
Kompensation Trafikstyrelsen	34.736.000	5,00 %	34.800.000	5,05 %	35.656.400	4,90 %
Kompensation rabat Off-Peak klippekort			16.000.000	2,32 %	3.433.235	0,47 %
Fragt, Gods og Post m.m.	799.911	0,12 %	1.400.000	0,20 %	145.965	0,02 %
Fribefordring Værnepligtige	1.926.984	0,28 %	2.000.000	0,29 %	1.600.692	0,22 %
Arrangementskørsel m.m.	669.441	0,10 %	1.000.000	0,15 %	1.157.645	0,16 %
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	19.691.211	2,83 %	17.500.000	2,54 %	33.309.259	4,58 %
I ALT	694.889.774	100,00 %	688.800.000	100,00 %	727.987.715	100,00 %

FAKTA OG NØGLETAL 2013



REJSEGARANTI

KUNDEHENVENDELSER	2011	2012	2013
Antal ansøgninger	733	799	824
Heraf berettigede til refusion	680	735	772
I alt udbetalt	156.443 kr.	189.856 kr.	219.985 kr.
Gennemsnitlig refusion	230 kr.	258 kr.	285 kr.

MIDTTRAFIKS KORTTYPER

KORTTYPE	2011	2012	2013
Skolekort	16.500	14.700	14.800
Ungdomskort VU *)	10.500	13.000	16.600
Ungdomskort UU*)	41.000	62.200	67.700
Ungdomskort XU *)			2.500
Erhvervskort	1.010	1.070	1.100
Periodekort via hjemmeside	6.472	6.689	8.716

KUNDEHENVENDELSER FORDELT PÅ EMNER

KUNDEHENVENDELSER	2011	2012	2013
Billettering - Takstsystem	2 %	5 %	8 %
Information	3 %	2 %	2 %
Drift	47 %	55 %	51 %
Service	16 %	20 %	22 %
Komfort	4 %	4 %	4 %
Andet	25 %	10 %	10 %
Ros	3 %	3 %	3 %
ANTAL HENVENDELSER	4930	4447	5895

*) VU er Videregående uddannelse. Har tidligere været en del af uddannelseskort og SU-kort.
UU er Ungdomsuddannelse. Har tidligere været HyperCard og en del af uddannelseskort.
XU er ny kategori pr. 1. august 2013. Det er 16-19 årige, der ikke er studerende.

FAKTA OG NØGLETAL 2013

KØREPLANTIMER

KOMMUNER	2011	2012	2013	Andel
Favrskov Kommune	19.782	19.738	19.842	0,97 %
Hedensted Kommune	11.321	13.936	13.519	0,66 %
Herning Kommune	71.338	70.044	70.592	3,43 %
Holstebro Kommune	45.521	47.005	46.953	2,28 %
Horsens Kommune	67.930	68.982	68.682	3,34 %
Ikast-Brande Kommune	22.795	21.953	22.275	1,08 %
Lemvig Kommune	14.378	12.999	12.249	0,60 %
Norddjurs Kommune	24.893	19.885	19.776	0,96 %
Odder Kommune	9.066	9.505	9.738	0,47 %
Randers Kommune	124.666	127.255	126.759	6,17 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	33.990	37.496	38.175	1,86 %
Samsø Kommune	7.439	7.484	7.409	0,36 %
Silkeborg Kommune	90.228	87.029	87.057	4,24 %
Skanderborg Kommune	30.521	31.262	30.164	1,47 %
Skive Kommune	41.551	42.429	42.543	2,07 %
Struer Kommune	15.123	14.411	13.910	0,68 %
Syddjurs Kommune	30.751	34.444	30.113	1,47 %
Viborg Kommune	57.853	68.989	75.292	3,66 %
Aarhus Kommune	565.291	562.300	566.995	27,59 %
Region Midtjylland	805.545	741.973	753.199	36,65 %
I ALT	2.089.982	2.039.119	2.055.242	100,00 %

RUTER FORDELT PÅ TYPER

RUTETYPE	Antal
Bybuslinjer	148
Regionale ruter	99
Lokalruter	124
Rabatruter/åbne skolebusruter	246
Teletaxaruter	53
I ALT MIDTTRAFIK	670

INDTÆGTSKILDE	Regnskab 2012 (1.000 kr)			Budget 2013* (1.000 kr)			Regnskab 2013 (1.000 kr)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
Favrskov Kommune	15.614	1.149	14.465	15.582	1.272	14.310	15.795	1.242	14.553
Hedensted Kommune	12.031	3.873	8.158	12.231	2.647	9.584	11.761	3.154	8.607
Herning Kommune	45.431	17.018	28.413	45.596	16.076	29.520	46.767	17.669	29.098
Holstebro Kommune	33.388	8.748	24.640	33.433	8.868	24.565	33.410	8.891	24.519
Horsens Kommune	44.536	19.691	24.845	45.906	19.342	26.564	45.284	19.831	25.453
Ikast-Brande Kommune	14.681	0	14.681	14.936	0	14.936	14.968	0	14.968
Lemvig Kommune	8.361	0	8.361	8.318	0	8.318	7.874	0	7.874
Norddjurs Kommune	14.582	1.562	13.020	15.003	2.015	12.988	14.995	1.187	13.808
Odder Kommune	6.331	1.357	4.974	6.286	1.217	5.069	6.393	1.348	5.045
Randers Kommune	88.738	31.143	57.595	90.224	30.074	60.150	90.693	29.588	61.105
Ringkøbing-Skjern Kommune	25.762	3.776	21.986	24.802	3.755	21.047	26.261	4.182	22.079
Samsø Kommune	5.761	1.271	4.491	5.522	1.384	4.138	5.418	1.208	4.210
Silkeborg Kommune	53.434	25.078	28.357	54.053	24.667	29.386	54.970	24.541	30.429
Skanderborg Kommune	21.788	5.222	16.566	21.530	4.893	16.637	22.190	5.833	16.357
Skive Kommune	28.570	8.696	19.873	28.693	8.831	19.862	28.682	8.772	19.910
Struer Kommune	8.192	1.145	7.047	7.584	1.131	6.453	7.923	1.180	6.743
Syddjurs Kommune	20.439	3.563	16.876	19.905	3.648	16.257	18.640	3.681	14.959
Viborg Kommune	45.215	16.338	28.876	47.716	15.394	32.322	48.805	16.050	32.755
Aarhus Kommune	467.130	278.914	188.216	455.427	264.345	191.082	457.397	286.708	170.689
Region Midtjylland	451.590	266.346	185.244	467.535	279.241	188.294	473.768	292.923	180.845
I ALT	1.411.573	694.890	716.683	1.420.282	688.800	731.482	1.431.996	727.988	704.008

*Ekskl. tilskud



FAKTA OG
NØGLETAL 2013

OVERSIGHT OVER KONTROLAFGIFTER I AARHUS

ÅR	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2011	19.069	528.336	34.814
2012	19.308	589.432	36.859
2013	21.795	855.891	41.827

OVERSIGHT OVER KONTROLAFGIFTER PÅ REGIONALE OG
KOMMUNALE RUTER UD OVER BYBUSSENE I AARHUS

ÅR	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2011	451	54.300	3.533
2012	339	51.643	3.208
2013	549	90.743	5.117

FAKTA OG NØGLETAL 2013

ANTAL REJSER I HANDICAPKØRSLEN

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2011	2012	2013
Favrskov	4.243	4.018	4.028
Hedensted	5.904	5.469	5.484
Herning	7.798	7.267	7.296
Holstebro	5.337	4.856	4.868
Horsens	11.360	12.030	12.091
Ikast-Brande	3.504	3.526	3.530
Lemvig	2.686	2.284	2.284
Norddjurs	2.864	2.309	2.321
Odder	2.741	2.731	2.794
Randers	9.779	11.437	11.454
Ringkøbing-Skjern	6.140	6.329	6.333
Samsø	1.157	1.101	1.103
Silkeborg	10.502	11.277	11.286
Skanderborg	4.382	4.472	4.485
Skive	4.190	4.056	4.074
Struer	2.485	2.335	2.342
Syddjurs	3.389	3.229	3.240
Viborg	8.694	8.729	8.737
Aarhus	126.421	74.414	91.099
I ALT	223.576	171.869	188.849

OVERSIGT OVER FLEXTUR REJSER

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2011	2012	2013
Kommuner, der giver tilskud			
Favrskov	1.482	5.884	6.990
Hedensted*	432	853	1.806
Ikast-Brande	936	738	1274
Lemvig	261	392	1.144
Norddjurs**	116	16077	16286
Randers	6.652	9.765	11.172
Ringkøbing-Skjern		1.062	5.237
Silkeborg		799	3.311
Skive	3.381	3.722	3.276
Struer	439	418	782
Syddjurs		3.802	9.707
Viborg	7.985	10.136	10.457
Aarhus (Lyngby/Lading)	2.396	12.869	13.551
Flextur i øvrige kommuner:	1.142	5.702	1.538
I ALT	25.222	72.219	86.531

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.

BUSUDBUD 2013

UDBUD	Titel	Antal tilbud	Årlig køre-plantimer	Antal busser	Årlig kontrakt-sum i kr.
34. udbud	Landevejsruter og X busruter i Midt- og Østjylland	118	399.143	153	262.087.091
36. udbud	Holstebro bybusser	4*	23.600	10	13.683.047
37. udbud	Ruter i Midt- og Vestjylland	27	26.349	12	15.364.878
I ALT		145	449.092	175	291.135.016

* Udbudt med forhandling

FAKTA OG NØGLETAL 2013

KVALITETSMÅL 2013

Kvalitetsmålene i Midttrafik har sit udspring fra strategiplanen, som sætter kursen for den forandring og udvikling, der ønskes i Midttrafiks område. Strategiplanens mål er at være så tydelig, at det er let for Midttrafiks medarbejdere og samarbejdspartnere at vide, hvordan de kan bidrage.

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. Blandt målene arbejder Midttrafik bl.a med interne service- og kvalitetsmål. Nedenfor er et lille udpluk af målopfølgningen for 2013.

	Mål	Realiseret
Opkald til Midttrafik Kundecenter besvares inden 60 sekunder	80 %	70 %
Opkald til Flextrafik besvares inden 60 sekunder	70 %	74 %
Svartid på henvendelser til Kunde- og driftscenter	5 dage	2,93 dage
Rettidig aflevering af Flextrafik-kunder	95 %	96,4 %
Kvalitetskontroller i busser	354 busser	286 busser
Ekspedering af klippekort-bestillinger	2 dage	2 dage
Besøgstal på midttrafik.dk, pr. måned	462.500	435.748
Besøgstal på ekstranet, leverandører, pr. måned	795	799
Besøgstal på ekstranet, bestillere, pr. måned	508	311
Kontrolafgifter pr. måned, værdi	1.054.083	1.295.221



ÅRSBERETNING 2013

Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg



Aarhus, 2. maj 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 9. maj 2014 kl. 13.00
Hotel Scandic, Bygholm Park
Schüttesvej 6
8700 Horsens**

Bilag 1 til punkt nr. 3

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
1. maj .2014		Frank Christensen/ Lise Norre	fch@midttrafik.dk	8740 82 89

Notat om Flextrafik i Midttrafik

Serviceniveau i Flextrafik

- Serviceniveauet i Flextrafik er normalt følgende¹: Kørslen skal bestilles mindst to timer før afgang.
- Der kan påregnes omvejskørsel som følge af samkørsel op til 100 % af rejsetiden.
- Kørsel fra gadedør til gadedør i gadeniveau.
- Klar til afhentning fra 5 min. før til 15 min. efter oplyst afhentningstidspunkt.
- Oplyst afhentningstidspunkt kan variere fra ønsket afhentningstidspunkt til 45 min. efter ønsket afhentningstidspunkt.
- Visitering til ekstra servicetid (håndtering af ganghjælpemidler).
- Egenbetalingen i Handicap 3 kr./km. I Flextur er egenbetalingen 4 kr/km, 7 kr/km eller 14 kr/km. I Teletaxi er egenbetalingen almindelig buszonetakst, periodekort eller gratis.

Den enkelte kommune kan vælge eget serviceniveau pr. befordringsordning på følgende parametre:

- Tidsinterval borgeren maksimalt kan komme til at vente i.
- Hente/følge servicetid – f.eks. at borger hentes i lægens venteværelse.
- Solokørsel. Dette kan f.eks. anvendes, hvis en psykisk syg borger skal til speciallæge.
- Forsæde, trappetjener mm.

Kommunen skal ved kørsel med Midttrafik vælge et generelt serviceniveau pr. befordringsordning og kommunen skal tage stilling til, om enkelte borgere i en befordringsordning kan visiteres til et højere serviceniveau. Kommunen skal dog være opmærksom på, at et øget serviceniveau ofte medfører øgede omkostninger, da mulighederne for samkørsel og kædekørsel reduceres. Kommunen skal selv betale den fulde pris for ekstra serviceminutter.

¹ Undtaget Rutekørsel - specalskolekørsel

Befordringsordninger i Flextrafik

Kørslen, der udføres i Midttrafik, kan opdeles i seks hovedkategorier. I budget 2014 er forventet turantal og omkostninger for de seks kørselstyper følgende:

Befordringsordninger	Antal ture	Kørselsomkostninger	Administrationsomkostninger	Brutto omkostninger i kr.
Handicap	188.000	25.117.000	13.883.000	39.000.000
Flextur	90.000	4.803.000	1.725.000	6.528.000
Teletaxi	13.000	1.601.000	354.000	1.955.000
Rutekørsel - Specialskolekørsel	91.100	12.532.000	718.000	13.250.000
Kommunekørsel - Andet	88.900	14.108.000	892.000	15.000.000
Patient	401.000	116.961.000	5.039.000	122.000.000
Total	872.000	175.122.000	22.611.000	197.733.000

Handicapkørsel – skal varetages af Midttrafik

Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede over 18 år jf. loven om trafiksselskaber § 11. Kommunerne visiterer borgerne. Kørslen bestilles ved Midttrafik.

Flextur

Flextur er et supplement til den kollektive trafik og alle kan benytte Flextur – også med ganghjælpemidler. Brugerbetalingen for kørslen er 14 kr. pr. km. Kommunerne kan yde støtte til kørslen, ved at ændre egenbetalingen pr. km for borgeren til 4 eller 7 kr. pr. km. Kørslen bestilles ved Midttrafik.

Teletaxi

I områder med få passager kan kommunen erstatte busruter/-afgange med Teletaxi. Enten køres der efter en køreplan eller også køres der i et geografisk afgrænset område. Brugerbetalingen for Teletaxi følger zonetaksterne i området. Kørslen bestilles ved Midttrafik. Alle kan bruge ordningen – også med ganghjælpemidler.

Rutekørsel – specialskolekørsel

Kørsel med børn med særlig behov - til specialskole eller opholdssteder. Kørslen udbydes særskilt, da mange af børnene har særlig behov, som fx fast chauffør. Midttrafik/kommunen samler elevernes transportbehov i ruter/pakker, i forhold til elevernes mødetider og udbyder pakkerne i særlig udbud.

Patientkørsel

Region Midtjylland anvender Midttrafik til at udfører den siddende patientkørsel. Borgerne visiteres af Regionens kørselskontor, som også modtager bestillingen af kørslen fra borgerne. Sygehusafdelingen bestiller hjemturen. Midttrafik laver udbud og forestår trafikstyringen.

Kommunekørsel andet

Kommunerne kan vælge at overdrage kørslen af en lang række befordringsordninger til Midttrafik. Kommunerne visiterer borgerne til kørslen og bestiller den direkte i Flextrafik planlægningssystem.

KL har udfærdiget en oversigt over befordringsordninger, som kommunerne kan overdrage til Midttrafik. I bilag 1 er oversigten vist. De vigtigste/største ordninger er:

- Læge- og speciallægekørsel
- Genoptræningskørsel
- Brækket ben kørsel (skolekørsel med tilskadekomne elever)
- Specialundervisning

Oversigt over befordringsordninger som Midttrafik udfører for kommunerne i Midtjylland er vist i bilag 2.

Potentiale for besparelser i kommunerne

I regeringsaftalen er det aftalt, at kommunerne skal frigøre 100 mio. kr. i budget 2014 stignende til 430 mio. kr. i budget 2017 på kommunale befordringsordninger. Den enkelte kommune kan frit vælge, hvordan den vil frigøre midlerne. Midlerne kan findes ved en forbedret planlægning af kørslen i kommunerne, strammere styring af visitation og fastlæggelse af ensartet serviceniveau mm. Kommunerne kan også vælge at overdrage kørslen til Midttrafik, som vil stå for udbud og trafikstyring mm..

Med udgangspunkt i den første Deloitte rapport kan der beregnes et teoretisk besparelspotentiale pr. kommune ved at lægge kørslen over til Midttrafik. Det teoretiske besparelspotentiale er fundet ved at otte kommuners omkostningsniveau i 2010 er omregnet til landsplansniveau ud fra folketal. Herfra er omkostningerne fordelt efter folketal. Omkostningsniveauet pr. indbygger i de kommuner, som havde kørsel ved trafikselskab, er sammenlignet med omkostningsniveauet i de kommuner, som ikke anvender lokalt trafikselskab. Her var der en forskel på 20 % i omkostningsniveau pr. indbygger. Dette kan omregnes til teoretisk besparelspotentiale ved at kørslen overdrages til trafikselskaber på landsplansniveau og fordeles til kommunerne efter folketal.

Det teoretiske besparelspotentiale bygger på en så lang række af forudsætninger, at man skal være yderst varsom med at anvende tallene – specielt opdelt på kommuneniveau. Først når KL har fået overblik over kommunernes faktiske omkostninger til de forskellige kommunale befordringsordninger, kan der laves et mere validt besparelspotentiale. Men også her vil der være forudsætningerne om ens serviceniveau og udjævning af geografens betydning (centerstruktur, bykommune, landkommune) og befolkningssammensætning (f.eks. andel handicappede).

De vigtigste forudsætninger er:

- Det landsækkende volumen til kommunale befordringsordninger er beregnet med udgangspunkt i tal fra otte kommuner, og der er så forudsat, at resten af kommunerne har et tilsvarende niveau. Tallene er fordelt efter indbyggertal. Tallet er fra 2010 og mange kommuner har lavet mange effektiviseringstiltag (med og uden Midttrafik) siden da. Derfor kan det forventes, at den faktiske omkostning i 2014 niveau er lavere end i 2010.
- Besparelspotentialet ved at effektivisere befordringsområdet er beregnet til 20 %. Dette tal bygger på de forskelle, der har været i udgiftsniveau på de otte undersøgte kommuner i 2010, og det er så forudsat, at dette er gældende for resten af kommunerne. Der er også mange andre forhold, der spiller ind: geografi, serviceniveau og evt. kommunal konkurrenceudsættelse. Det kan derfor forventes, at de 20 % ikke holder i 2014, da en del af effektiviseringen allerede er taget – f.eks. opstrammet visitation. Besparelspotentialet på de 20 % vedrører ikke kun at få et trafikselskab til at afvikle kørslen. En del vedrører effektiviseringstiltag, som kommunerne også kan høste ved kommunale effektiviseringstiltag (f.eks. visitation) eller udbud.
- Udgangspunktet er budget 2014 tal for niveauet, der ligger hos Midttrafik. Dette tal bliver sammenlignet med et 2010 tal (landsplanniveauet) og med et besparelspotentiale, som bygger på kommunernes niveau af effektiviseringer i 2010. Det er derfor tvivlsomt om der stadig er et 20 % besparelspotentiale samtidig med at de 20 % bliver taget af et for højt uudnyttet potentiale.

Det teoretiske besparelspotentiale på de knap 100 mio. kr. skal ses i forhold til, hvis kommunen ikke laver nogle effektiviseringstiltag på befordringsområdet overhovedet. Kommunerne kan indhente en del af effektiviseringen uden Midttrafik. Alt andet lige vil Midttrafik kunne hjælpe kommunen med at indhente de "sidste" effektiviseringsgevinster.

Kommune	Teoretisk kørsels- volumen i mio. kr.	Midttrafik budget 2014 netto i mio. kr.	Teoretisk volu- men ikke omlagt til Midttrafik i mio. kr.	Teoretisk besparel- sespotentiale ved at kørslen overdrages til Midttrafik i mio. kr.
Favrskov	18,5	0,0	18,5	3,7
Hedensted	18,4	0,0	18,4	3,7
Herning	34,8	0,0	34,8	7,0
Holstebro	23,6	0,9	22,7	4,5
Horsens	32,5	4,0	28,5	5,7
Ikast-Brande	16,5	0,0	16,5	3,3
Lemvig	9,4	0,2	9,2	1,8
Norddjurs	16,1	0,9	15,2	3,0
Odder	8,9	0,0	8,9	1,8
Randers	38,6	2,7	35,9	7,2
Ringkøbing-Skjern	24,1	0,0	24,1	4,8
Samsø	1,7	0,2	1,5	0,3
Silkeborg	35,7	2,8	32,9	6,6
Skanderborg	22,9	0,0	22,9	4,6
Skive	20,2	8,1	12,1	2,4
Struer	9,5	0,0	9,5	1,9
Syddjurs	16,9	1,1	15,8	3,2
Viborg	37,8	2,1	35,7	7,1
Aarhus	123,4	3,1	120,3	24,1
Region Midtjylland i alt	509,5	26,1	483,4	96,7

Effektiviseringer:

Midttrafik har en særlig stordriftsfordele ved at udbyde kørslen pga. volumen. Kørslen bliver udbudt i fællesskab med Fynbus og Sydtrafik. Det giver lave priser og lave udbudsomkostninger. Med kørsel med Midttrafik får kommunen en detaljeret ledelsesinformaton om kørslen helt ned på turniveau. Gennemsigtheden, sammen med måden der faktureres på til vognmanden, betyder, at kommunen kan bruge væsentlig færre ressourcer på fakturakontrol. Ved at lægge kørslen over til Midttrafik kommer kommunen automatisk igennem mange af de processer internt, der vil kunne frigøre ressourcer.

Kommunerne kan med fordel arbejde internt med følgende områder, som KKR erfagruppen kommer med konkrete anbefalinger til:

- Organisering
- Konkurrenceudsættelse
- Visitation og serviceniveau
- Bestilling
- Planlægning og afvikling
- Afregning

I Syddjurs Kommune har administrationen fremhævet, at ved at lægge kørslen over til Midttrafik opnår kommunen bedre kontrol og overblik over den pågældende kørsel – specielt i forhold til økonomi og rettidighed. Kommunen har i 2013 opnået en besparelse på 130.000 kr ved en omsætning på 300.000 kr til brækket ben kørsel. Til lægekørsel mm. har Syddjurs Kommune opnået en besparelse på 700.000 kr ved en omsætning på 2,1 mio. kr. Midttrafik har givet kommunens personale en grundig oplæring ved opstart og tilbyder hurtig hjælp på en "hotline".

Administrationen i Skive Kommune fremhæver den økonomiske fordel for kommunen, jo flere befordringsordninger den har overdraget til Midttrafik (mere samkørsel og kædekørsel). Skive Kommune er den kommune, der har mest kørsel hos Midttrafik. Administrationen mener, at det er en fordel at gøre brug af Midttrafiks specialistviden vedr. udbud af kørsel. Skive Kommune værdsætter nærhedsprincippet – og får dette opfyldt ved kørsel overdraget til Midttrafik.

Potentielle politiske udfordringer ved at kørslen overdrages til Midttrafik

Borgerne

De fleste borgere vil opleve en serviceforringelse ved overgang til Midttrafik, da de ofte er vant til almindelig taxikørsel. Ved overdragelse af kørsel til Midttrafik skal kommunen selv beskrive (og godkende) det ønskede serviceniveau. Der er normalt ikke klager over, at Midttrafik ikke lever op til kommunens serviceniveau. Det kan være svært for borgeren at skelne mellem kommunalt fastlagt serviceniveau og Midttrafiks ydelse. Når borgeren klager over Midttrafik, er det som regel kommunens serviceniveau, borgeren er utilfreds med. Det er vigtigt, at kommunen informerer de visiterede brugere om det nye serviceniveau.

Vognmænd

De vognmænd, som udfører den kørsel, som påtænkes overdraget til Midttrafik, reagerer ofte negativt. Da kørslerne oftest har et volumen, hvor den skal konkurrenceudsættes, er det problematisk for kommune at indgå lokale aftaler uden konkurrenceudsættelse. Ved udbud gennem Midttrafik er konkurrencen ofte større. Hvis de lokale vognmænd byder meget højt i Midttrafiks udbud, vil en del af kommunens kørsel blive udført af "udenbys" vognmænd til lavere omkostninger for kommunen. Mange taxivognmænd kombinerer kørsel med Midttrafik med almindelig taxikørsel. Forud for en ændring er det en fordel, hvis kommunen har dialog med vognmændene evt. med Midttrafiks deltagelse.

Omkostninger i Midttrafik

Udgifterne hos Midttrafik til bestillingsmodtagelse, håndtering af driftsforstyrrelser, udbud, dokumentation og kvalitetsopfølgning dækkes af opstartsgebyr og direkte omkostning, som enten opkræves som en omkostning pr. tur eller som et samlede beløb for en kørselstype ved bestilleren. Driftsforstyrrelser kan være at en vogn er forsinket og borgeren skal kontaktes eller chaufføren/borgeren kan ikke finde hinanden.

Omkostningerne afspejler de IT omkostninger og det tidsforbrug, som Midttrafik anvender i forbindelse med opstart, ændring og drift (og for nogle befordringsordninger også bestillingsmodtagelse) af de forskellige befordringstyper.

Befordringsordningerne Flextur, Teletaxi og Handicapkørsel har højeste direkte omkostninger, da:

- Bestillingsmodtagelse sker hos Midttrafik, hvor de andre har kommunal bestillingsmodtagelse.
- Denne type ture bliver afviklet udenfor Midttrafiks normale åbningstid.

Billigst er Rutekørsel, da kørslen er udbudt i pakker til faste leverandører, som dermed kender de daglige ture. Kommunens kontaktperson har på rutekørsel selv kontakt til leverandørerne i forhold til aflysninger og ændringer på turen.

Direkte omkostninger		
	Pr. tur	Fast beløb
Flextur	21,00 kr.	
Teletaxi	31,00 kr.	
Rutekørsel - Specialskolekørsel	6,00 kr.	
Andet kommune kørsel	17,00 kr.	
Handicapkørsel		13,9 mio kr.
Patientkørsel		5,0 mio. kr.

Bestyrelsen i Midttrafik har besluttet at handicapkørsel (og patientkørsel) betaler et fast beløb til Midttrafik for bestillingsmodtagelse, udbud og vognstyring mm. Omkostningen til handicapkørsel er fordelt efter antal forventede ture.

Disse to befordringsordninger er de befordringsordninger, som har haft størst volumen ved opstart af Flextrafik i 2007. Da individuel handicapkørsel lovpligtigt skal ligge hos trafikselskabet, har bestyrelsen besluttet, at denne befordringsordning (sammen med patientkørsel) skal betale en forholdsmæssig stor andel af de faste omkostninger (som er turuafhængige).

De direkte omkostninger for Flextur, Teletaxi, Rutekørsel og Andet kommunal kørsel dækker hovedsageligt de tur-variable omkostninger.

Med mere kørsel lagt over til Midttrafik, kan kommunerne forvente faldende direkte omkostninger. Inden flere kommuner overdrager rutekørsel – specialskolekørsel – til Midttrafik, er der behov for yderligere it investeringer for at forbedre brugervenligheden for kommunerne og give lavere kørselsomkostninger. Investeringen på landsplan er ca. 10 mio. kr.

Opstart af nye befordringsordninger i kommunerne

Hvis en kommune ønsker, at Midttrafik skal konkurrenceudsætte en befordringsordning, bliver kommunen indbudt til et opstartsmøde, hvor kommunen fremlægger deres ønsker og Midttrafik rådgiver om de muligheder, som Flextrafik kan tilbyde.

For at sikre "sikker drift" for nye og eksisterende befordringsordninger vurderer Midttrafik i samarbejde med kommunen, hvornår kørslen skal starte op. Midttrafik arbejder med en holdbar implementeringsplan, der sikrer høj kvalitet i implementeringen og opstart af ny kørsel samtidig med at eksisterende kørsel ikke bliver påvirket.

For at håndtere rutekørsel er det nødvendig med et godt planlægningsværktøj – med mindre kommunen lægger planlægningen over til den vindende vognmand. Dette gælder både ved kommunalt udbud eller ved Midttrafik. Der vil være stordriftsfordele ved at det er Midttrafik der anskaffer god it understøttelse for kommunerne i stedet for at den enkelte kommune selv entrerer med it leverandørerne. Stordriftsfordelen i kommunernes fælles behov bør høstes af det offentlige og ikke af it leverandørerne. Ved større overdragelser af rutekørsel – specialskolekørsel – til Midttrafik er der behov for it investeringer til understøttelse af arbejdsgangene i kommunerne.

Midttrafik opkræver opstartsomkostninger for opstart af alle nye befordringsordninger eller ændringer af egenbetaling for Flextur og teletaxi eller indførelse af egenbetaling på Andet kommunal kørsel (f.eks. har Silkeborg Kommune en egenbetaling på 15 kr./tur til genoptræning). Omkostningerne dækker det ekstra ressourceforbrug, som Midttrafik har i forbindelse med opstarten, herunder også oplæring og support af medarbejderne ved kommunerne.

Opstartsomkostningerne er forskellige i forhold til hvilken befordringsordning, som kommuner ønsker at Midttrafik skal konkurrenceudsætte.

Dyrest er rutekørsel, da målgruppen for denne befordringsordning, er børn med særlig behov, som typisk kræver faste rammer, som fast vogn eller chauffør. Midttrafik sammensætter kørslen i pakker som udbydes enkelvis. Prisen for opstart af rutekørsel, afhænger af hvor mange børn der skal køres.

Vejledende tidsforbrug i forbindelse med opstart af ny befordringsordning:

Tidsforbrug opstart nye befordringsordning	Flextrafik	Kontrakt	Kommunikation	Køreplanlægning
Flextur	7 timer		Trykning af lokalt brochurermateriale og plakater	
Teletaxi	7 timer			Teletaxi ruten oprettes i køreplanerne
Rutekørsel - Specialskolekørsel	Afhænger af antal elever Ca. 1 time pr. elev - minimum 50 timer	Afhænger af antal elever samt om der er særlige ønsker til serviceniveau 80 timer + 2 timer pr. Pakke		
Kommunekørsel - andet	7 timer			

Hvis en kommune ønsker ekstra uddannelse af personale - udenfor opstarts perioden - bliver de faktureret for tiden særskilt.

Øget ressourceforbrug i den daglige drift, ved flere KAN kørsels opgaver i Flextrafik

Hvis Midttrafik får flere kørselsopgaver, vil det kræve flere ressourcer for, at opretholde den daglige drift. Behovet for ekstra ressourcer er dog meget forskelligt alt efter, hvilke befordringsordning vi vækster på.

Befordringsordningerne Flextur, Handicapkørsel og Teletaxi er de dyreste, at vækste på, da turene bestilles i Flextrafiks servicecenter.

Den mindste ressourcekrævende befordringsordning at vækste på er Rutekørsel, hvor kommunens kørselskontor selv vedligeholder i forhold til ændringer og afbestillinger. Ressourceforbruget til eventuelt udbud er ikke en del af daglig drifts omkostning.

Ressourceforbrug i Flextrafik i årsværk - Bestilling og drift af 10.000 ture	
Flextur	0,45
Teletaxi	0,54
Rutekørsel - Specialskolekørsel	0,03
Andet kommune kørsel	0,14
Handicapkørsel	0,45
Patientkørsel	0,14

KL Dokumentation

Midttrafik samarbejder med de øvrige trafikselskaber i Danmark med KL om at dokumentere priser samt serviceniveau for hver enkel befordringsordning. Tanken med dokumentationsgruppens arbejde er, at kommunerne på landsplan kan sammenligne priser samt serviceniveau på de enkelte befordringsordninger.

Trafikselskaber har indleveret nøgletal for de befordringsordninger som kommunerne anvender trafikselskaberne til at udfører. For at fuldføre dokumentationen kontakter KL øvrige kommuner med henblik på at få nøgletal for den kørsel, som kommunerne selv udbyder.

I den samlede dokumentation indgår følgende oplysninger

- Antal rejser
- Udgifter pr. rejse
- Antal brugere
- Direkte rejse minutter
- Sammenkørsel i procent
- Kædekørsel i procent
- Omvejskørsel i procent af direkte rejsetid.
- Andel af rettidig afhentning i procent
- Andel af rettidig aflevering i procent

KL forventer, at der kan leveres dokumentation for den kørsel, som trafikselskaberne udfører i maj 2014. KL har ikke sat frist på, hvornår der kan leveres dokumentation på den kommunalt udbudte eller kommunalt udførte kørsel. Kommunerne kan først lave en effektiv benchmarking, når de sidste tal er på plads.

KKR i Midtjylland

Trafikstyregruppen under KDnetværk har nedsat en erfagruppe, der skal bistå kommuner, region og Midttrafik med udveksling af viden, erfaring og fakta for de kommunale befordringsordninger. Rapporten skal indeholde anbefalinger, som primært er på operationelt niveau. Rapporten vil give et udmærket overblik over status og praksis i de enkelte kommuner vedr. de kommunale befordringsordninger.

Rapporten forventes færdig medio maj 2014. Rapporten skal præsenteres i kommunaldirektørnetværket 23. maj 2014.

Samarbejde mellem kommuner og Midttrafik

Samarbejdet mellem kommuner og Midttrafik omkring de kommunale kørselsordninger må forventes at øges i de kommende år. Det vil altid være kommunerne, der visiterer og afgør serviceniveauet. Kommunerne kan selv udbyde kørslen, men opnår ikke de stordriftsfordele, der vil være ved, at Midttrafik – i samarbejde med Sydtrafik og Fynbus – forestår udbuddet. Kommunerne kan med fordel have en kørselskoordinator eller et kørselskontor, der har overblikket over alle de kommunale befordringsordninger.

For så vidt angår rutekørsel – specialscolekørsel kan kommunerne vælge selv at udføre planlægningen, bede den vindende vognmand forestå planlægningen eller lade Midttrafik stå for det. Får Midttrafik ansvaret for kørslen, vil Midttrafik sikre den nødvendige kvalitetsopfølgning og løbende kunne dokumentere kommunernes udgifter med turniveauet. Ved valg af Midttrafik bør kommunerne informere brugerne, personale om det overordnede serviceniveau og være opmærksom på kritik fra de vognmænd der har haft kørslen tidligere.

Tilladelsestyper på vogne, som Midttrafik har kontrakt med p.t.

Midttrafik har kontrakt med 1385 vogne med hjemsted i Region Midtjylland. Fordelingen af tilladelsestyper på vognen er følgende:

Fordeling af tilladelsestyper	
Taxa bevillinger	32%
Øvrige tilladelsestyper OST - EP - BUS	68%

Betænkning om den fremtidige regulering af den erhvervsmæssige personbefordring med personbiler – Taxiloven

- Almindelig taxikørsel, offentlig servicetilladelse, sygetransport og limosinekørsel – transport med mindre end 9 personer.
- Meget detail regulering forhindrer et effektivt og dynamisk erhverv.

Udvalgte anbefalinger:

- En universaltilladelse frem for fire – harmonisering af uddannelseskrav.
- Regelforenkling (afskaffelse af antalsbegrænsning og en lempelse af geografisk begrænsning).
- Stærkere rolle for bestillingskontorer, der skal forpligtige sig til at betjene særlige områder.
- Takstfastsættelse i kommune med særlige udfordringer skal i højere grad tilgodeses betjening af tyndt befolkede områder.
- Konkurrencen om offentlige kørselsopgaver må ikke svækkes.
- Handicappedes forhold må ikke forringes (køretøjer med lift).
- Gode arbejdsvilkår for medarbejderne.

Bilag:

Bilag 1 Oversigt over kommunale befordringsordninger

Bilag 2: Aftaler KAN kørsel i Midtjylland

Supplerende materiale:

- KLs materiale om befordring: KL har udarbejdet effektiviseringskatalog, vejledning i udbud og fået lavet flere analyser på området (Deloitte rapporterne)
<http://www.kl.dk/Fagomrader/Okonomi-og-dokumentation/Effektivisering-af-befordringsopgaven/>
- FlexDanmarks Værdistrømsanalyse.
Den kommer med operationelle anbefalinger til effektive arbejdsgange i kommunerne vedr. befordringsområdet.
<https://www.flexdanmark.dk/web/om-os/publikationer>

Aarhus, 2. maj 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 9. maj 2014 kl. 13.00
Hotel Scandic, Bygholm Park
Schüttesvej 6
8700 Horsens**

Bilag 2 til punkt nr. 3

Fælles kategorisering af kørselsordninger til mapning

Områder	Befordringsordninger
Lægekørsel	1. Alment praktiserende læge, jf. sundhedslovens § 170, stk. 1 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013). 2. Praktiserende speciallæge, jf. sundhedslovens § 170, stk. 2 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013). 3. Akut skadesbehandling hos alment praktiserende læge eller speciallæge, jf. sundhedslovens § 170, stk. 3 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013). 4. Ledsagelse, jf. sundhedslovens § 173, stk. 3 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013). 100. Lægekørsel, men kan ikke opslittes på underkategorier
Genoptræning efter udskrivning fra sygehus og træning efter serviceloven	5. Genoptræning efter udskrivning, jf. sundhedslovens § 172 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013) – <i>almindelig</i>. 6. Genoptræning efter udskrivning, jf. sundhedslovens § 172 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013) – <i>specialiseret</i>. 7. Træning efter serviceloven, herunder træning givet som § 84, 86, 88 og træning givet efter §117 8. Ledsagelse, jf. sundhedslovens § 173, stk. 3 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1662 (2013). 200. Kørsel til genoptræning eller træning, men kan ikke opslittes på underkategorier
Individuel handicapkørsel	9. Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede voksne, jf. § 11 i lov om trafikskoler.
Skolekørsel - morgen/eftermiddag (Flextrafik)	10. Almindelig skolekørsel, jf. folkeskolelovens § 26 samt §§ 1-6 i tilhørende bekendtgørelse nr. 25 (1995).
Anden kørsel relateret til skole	11. Anden befordring på skoleområdet, jf. folkeskolelovens § 26 samt § 13 i tilhørende bekendtgørelse nr. 25 (1995) og evt. anden kørsel tilknyttet til skole (fx svømmekørsel, konformationsforberedelse mv.)
Skolekørsel - "brækket ben" (Flextrafik)	12. Midlertidigt syge og tilskadekomne mv., jf. folkeskolelovens § 26 samt §§ 7-8 i tilhørende bekendtgørelse nr. 25 (1995). 300. Anden midlertidig kørsel af syge og tilskadekomne
Specialundervisning for børn	13. Specialundervisning, jf. folkeskolelovens § 26 samt §§ 9-12 i tilhørende bekendtgørelse nr. 25 (1995).
Specialundervisning for unge/voksne	14. Voksenspecialundervisning (personer med særlige befordringsbehov), jf. § 5 i lov om specialundervisning for voksne samt §§ 8-9 i tilhørende bekendtgørelse nr. 378 (2006). 15. Voksenspecialundervisning (personer uden særlige befordringsbehov), jf. § 5 i lov om specialundervisning for voksne samt § 10 i tilhørende bekendtgørelse nr. 378 (2006). 16. Særlig ungdomsuddannelse (personer med særlige befordringsbehov), jf. § 10 i lov om ungdomsuddannelse for unge med særlige behov samt §§ 12-13 i tilhørende bekendtgørelse nr. 974 (2007). 17. Særlig ungdomsuddannelse (personer uden særlige befordringsbehov), jf. § 10 i lov om ungdomsuddannelse for unge med særlige behov samt § 14 i tilhørende bekendtgørelse nr. 974 (2007). 400. Kørsel til specialundervisning for unge/voksne, men kan ikke opslittes på underkategorier
Integration	18. Integrationsprogrammer, jf. integrationslovens 23f, stk. 1, nr. 2 (tidligere § 34, stk. 1, nr. 2.).
Socialområdet – Børn og unge med handicap	19. Særlige dagtilbud mv., servicelovens § 32. 20. Særlige klubtilbud, servicelovens § 36. 21. Befordringsudgifter til ledsager ifm. handicapledsagelse til 16-18-årige, jf. servicelovens § 45 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1390 (2006). 21a. Kørsel til børn og unge med handicap efter §41
Socialområdet – Udsatte børn og unge	22. Særlig støtte og foranstaltninger i form af anbringelser mv., jf. servicelovens § 52, stk. 4-5. 23. Forældretransport ved anbringelser uden for hjemmet, jf. servicelovens § 71, stk. 6. 24. Særlig hjælp vedrørende børn, jf. § 83 i lov om aktiv socialpolitik. 24a. Kørsel til udsatte børn og unge efter §41
Socialområdet – Voksne med handicap	25. Befordringsudgifter til ledsager ifm. handicapledsagelse til voksne, jf. servicelovens § 97 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 1390 (2006). 26. Beskyttet beskæftigelse, jf. servicelovens §§ 103 og 105. 27. Aktivitets- og samværstilbud, jf. servicelovens §§ 104 og 105. 27a. Kørsel til voksne med handicap efter §100 500. Kørsel til voksne med handicap, men kan ikke opslittes på underkategorier

Fælles kategorisering af kørselsordninger til mapning

Områder	Befordringsordninger
Paragrafkørsel	28. Kørsel efter servicelovens §41 (hvis der er tale om kørsel med børn og unge med handicap placeres kørslen under 21a; hvis der er tale om kørsel med udsatte børn og unge placeres kørslen under 24a) 29. Kørsel efter servicelovens §100 (hvis der er tale om kørsel af voksne med handicap placeres kørslen under 27a).
Varigt nedsat funktionsevne	30. Befordringsstøtte til personer med varigt nedsat funktionsevne, jf. servicelovens § 117. Hvis kørslen er til træning placeres kørslen under ordning nr. 7
Kørsel af ældre til dagcenter mv.	31. Generelle tilbud med aktiverende eller forebyggende sigte, jf. servicelovens § 79, stk. 1. Der er her alene tale om KAN-kørsel. Hvis der reelt er tale om kørsel til træning som § 84,86 eller 88 placeres kørslen under ordning nr. 7
Hjælpemidler og forbrugsgoder	32. Hjælpemidler og forbrugsgoder, jf. servicelovens §§ 112, stk. 6 og 113, stk. 6 samt tilhørende bekendtgørelse nr. 987 (2007).
Beskæftigelse og aktivering for ikke-forsikrede	33. Økonomisk støtte til arbejdssøgende, jf. § 7 i lov om aktiv beskæftigelsesindsats (1428 2009) samt § 27 i tilhørende bekendtgørelse nr. 432 (2010). [Også ikke-forsikrede] 34. Sygedagpenge m.fl. som deltager i vejledning/opkvalificering, virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud i offentlige virksomheder, jf. § 82 i lov om aktiv beskæftigelsesindsats 35. Personer med varige begrænsninger i arbejdsevnen mv. som deltager i vejledning/ opkvalificering og virksomhedspraktik, jf. § 82 i lov om aktiv beskæftigelsesindsats. 36. Kontanthjælps- eller starthjælpsmodtagere som deltager i vejledning/opkvalificering og virksomhedspraktik, jf. § 83 i lov om aktiv beskæftigelsesindsats.
Anden kørsel	Kørsel som ikke kan placeres i nogle af ovenstående ordninger

Aarhus, 2. maj 2014

**Bilag til åben dagsorden
til møde i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 9. maj 2014 kl. 13.00
Hotel Scandic, Bygholm Park
Schüttesvej 6
8700 Horsens**

Bilag 3 til punkt nr. 3

KAN befordringsordninger, som kan konkurrenceudsættes til Midttrafik		Aarhus	Favrskov	Herning	Holstebro	Silkeborg	Viborg	Ikast Brande	Odder	Syddjurs	Norddjurs	Randers	Ringkøbing Skjern	Samsø	Lemvig	Struer	Horsens	Hedensted	Skander borg	Skive
Lægekørsel Sundhedsloven § 170	Antal				4.100	5.850				5.845	1.250	5.500		1.120	770					3.800
	Netto				542.000	810.000				1.023.000	262.000	692.000		128.000	232.000					538.000
	adm.				69.402	94.876				96.986	2.180	88.587		36.533	12.316					61.706
	Brutt				611.000	905.000				1.120.000	280.000	785.000		165.000	244.000					600.000
Genoptræning Sundhedsloven § 173		16.790	100		3.000	13.676				5.360	1.250			1.240						2.900
		2.379.000	28.000		352.000	1.782.000					262.000			118.000						338.000
		269.071	1.579		50.782	221.799					2.180			40.447						37.348
		2.649.000	30.000		403.000	2.004.000					286.000			159.000						493.000
Skolekørsel alm. Folkeskoleloven § 26						0						4.200								
						0						2.000.000								
Skolekørsel tilskadekomst (Brækket Ben) Folkeskoleloven § 26		3.290	0		0	1.550				230	2.100	0					2.445			600
		381.000				192.000				41.000	277.000						299.000			107000
		53.234				25.138				3.816	35.420						41.886			9743
		435.000	0		0	217.000				45.000	312.000	0					341.000			117.000
Specielundervisning - børn Folkeskoleloven § 26			35.000																	55.400
																				7.139.000
																				233.460
																				7.372.000
Specielundervisning unge / voksne. Lov om specielundervisning § 5 og 10											90									8.763
											34.000									
											1.518									
											36.000									2.162.000
Integrationskørsel. Integrations lov § 23																				
Socialområdet - Børn og unge med handicap Socialloven § 32 og 36																	27.000			
																	3.419.000			
																	113.780			
																	3.720.000			
Socialområdet - Udsatte børn og unge Serviceloven § 52 og 71						0						0					970			
																	276.000			
						0						0					16.459			
																	292.000			
Socialområdet - Voksne med handicap Socialloven § 97, 100, 103, 104, 105		800																		
		301.000																		
		12.156																		
		314.000																		
Paragrafkørsel Serciceloven § 41 og 100																				
Varig nedsat funktionsevne Serviceloven § 117																				
Kørsel med ældre til dagcenter serviceloven § 117																				
Hjælpe midler og forbrugsgoder Serviceloven § 112					0	130					2.685	0								
						26.000					46.000									
						2.108					45.286									
					0	28.000					92.000	0								
Beskæftigelse og aktivering af ikke forsikret Lov om beskæftigelseindsats § 27, 82, 83					0	0														
					0	0														
Flextur	Takst	4 / 14 kr.	4 kr.	14 kr.	14 kr.	7 kr.	7 kr.	7 kr.	14 kr.	4 kr.	4 kr.	7 kr.	4 kr.	14 kr.	4 / 14kr.	7 kr.	14 kr.	4 kr.	14 kr.	7 kr.
	Antal	14.800	7.630			3.300	10.640	1.040		10.880	16.400	11.390	5.400		740	800	2.000			3.400
	Netto	977.000	313.000			130.000	309.000	34.000		792.000	1.113.000	409.000	382.000		44.000	19.000	81.000			64.000
	adm.	309.893	159.762			69.633	222.788	22.387		227.813	333.893	238.492	113.069		14.992	16.208	42.546			72.639
Teletaxi	Brutt	1.287.000	473.000			202.000	532.000	57.000		1.020.000	1.457.000	647.000	495.000		60.000	36.000	126.000			136.000
				40		610	2.140		485					2.690	135	210	900	2.275	1.955	465
				6.000		75.000	343.000		72.000					315.000	24.000	27.000	242.000	226.000	236.000	58.000
				1.000		13.000	45.000		10.000					52.000	3.000	4.000	21.000	48.000	41.000	10.000
Kørsel hos Midttrafik incl Flextur og				7.000		88.000	388.000		82.000					367.000	27.000	31.000	263.000	274.000	277.000	68.000
Teoretisk volumen excl Flextur og		4.685.000	503.000	7.000	1.014.000	3.444.000	920.000	57.000	82.000	2.185.000	2.463.000	3.500.000	495.000	691.000	331.000	67.000	4.616.000	400.000	277.000	10.948.000
		123.435.000	18.492.000	34.806.000	23.584.000	35.661.000	37.810.000	16.510.000	8.910.000	16.888.000	16.052.000	38.637.000	24.132.000	1.722.000	9.391.000	9.479.000	32.492.000	18.449.000	22.869.000	20.159.000

Forklaring	Alle oplysninger om turantal og brutto omkostninger er fra budget 2014	Kørselstype hvor det vurderes af potentialet er opfyldt											Kørselstyper der er opsagt				I Dialog med kommunen			
		Kørsestyper hvor det vurderes at potentialet ikke er opfyldt											Ingen aftale med kommunen				Aftalt nye kørselstyper			