

Årsberetning
2011

ÅRS BERETNING 2011



2011 var et forandringernes år for den kollektive trafik i Midtjylland og for Midttrafik. Store dele af kørslen blev lagt om, indtægterne blev fastholdt, et nyt HyperCard blev et meget attraktivt tilbud til elever i ungdomsuddannelser og tilfredsheden blandt kunder og bestillere steg.



I 2011 blev en del regionale ruter og hele bybuskørslen i Aarhus ændret. Over 75 % af alle Midttrafiks kunder rejser med enten regionale ruter eller bybusser i Aarhus. Derudover blev kørslen også ændret væsentligt i Silkeborg og Horsens. Så det var en stor del af kunderne, der i løbet af 2011 fik ændret deres muligheder for at bruge kollektiv trafik.

Den kollektive trafik er et tilbud til alle borgere. Nogle borgere er mere afhængige af et godt tilbud om kollektiv trafik end andre – det gælder bl.a. eleverne i ungdomsuddannelserne, som hver dag skal til og fra uddannelse. Det er en samfundsmæssig målsætning, at mange unge gennemfører en ungdomsuddannelse. I 2011 indførte staten et HyperCard, der giver elever i ungdomsuddannelser en langt billigere mulighed for at bruge kollektiv trafik – både til og fra skole samt til øvrige fritidsaktiviteter. Samtidig prioriterer både kommuner og region at opretholde rimelig god betjening af ungdomsuddannelser på trods af besparelser.

Midttrafik havde i 2010 en stigning i indtægterne på 10 %, hvilket var historisk flot. I 2011 formåede vi at fastholde det høje indtægtsniveau på trods af, at meget kørsel blev omlagt i sommeren, og der faktisk blev langt færre busser og afgangene at vælge imellem. HyperCard var en medvirkende årsag til, at indtægtsniveauet blev opretholdt.

Hver gang en kunde træder ind i en bus eller en taxa, så møder de chaufføren. Chaufførerne er Midttrafiks ansigt udadtil. Alle undersøgelser peger på, at chaufførerne kan gøre forskellen på, om kunden er tilfreds eller ej. Midttrafik har derfor gennem flere år prioriteret det meget højt at uddanne chaufførerne i god kundeservice. Forløbet Fly High giver chaufførerne en række værktøjer til, hvordan de kan give både kunderne og dem selv en bedre oplevelse i bussen. Med udgangen af 2011 har 1.200 chauffører deltaget i kursusforløbet. I 2011 gennemførte Midttrafik for første gang bonusrunden "God Tur" blandt chauffører og



vognmænd, hvor 7 busselskaber med ca. 800 chauffører deltog. Midttrafik udpegede både den bedste chauffør og det bedste busselskab – og alle blev mere opmærksomme på, at chaufførerne kan sikre kunderne en god oplevelse.

Kunden skal være i centrum for alt, Midttrafik foretager sig. Midttrafik har et mål om at få flere tilfredse og loyale kunder. De seneste års arbejde med dette mål har bragt resultater – kundetilfredshedsundersøgelsen i 2011 viste, at 92 % af kunderne generelt er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er en markant stigning fra 82 % i 2009. Midttrafik udfører den kollektive trafik på vegne af bestillerne – kommunerne og regionen – som også skal være tilfredse. En tilfredshedsundersøgelse i 2011 viste, at deres tilfredshed også er steget siden den foregående måling. Begge undersøgelser viste også, at Midttrafik fortsat skal forbedre sig på bestemte områder.

For både kunders og bestillers vedkommende er det positivt at se så høj tilfredshed – og det forpligter. Så Midttrafik skal også de kommende år gøre en stor indsats for at leve op til de forventninger, de gode resultater i 2011 med rette har skabt hos kunder, leverandører og bestillere. Hvad vi har gjort – og hvad vi vil gøre – kan du læse mere om i denne beretning.

God læselyst

Arne Lægaard
Bestyrelsesformand

Jens Erik Sørensen
Direktør



INDHOLDSFORTEGNELSE // MIDTTRAFIK // ÅRSBERETNING 2011

04	Forord
06	Indhold
08	Kort om Midttrafik
10	Fakta og nøgletal 2011
12	Opsamling på strategiplan 2009-2011
16	Årets gang i Midttrafik
26	Tre store byer fik nye busnet
30	Ex-bilist: "Det er luksus at køre med bussen"
32	iBUS: Kunder bruger tiden effektivt
34	Fly High: Smilende og hjælpsomme chauffører
38	Aftale om den østjyske letbane
40	Trafikkonference i Silkeborg og workshop i Videbæk
44	Midttrafik og miljøet
48	Flextrafik – vi styrer mere end busruter
50	Kunderne skrev flittigt til os
52	Organisation og forudsætninger for Midttrafik
56	Perspektiver for 2012
60	Regnskab og nøgletal
67	midttrafik.dk



Midttrafik er et trafikselkab

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



Kort om Midttrafik

Trafikselskabet løser opgaver for bestillerne af kollektiv trafik: Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen – sammen med busselskaber og vognmænd – til gavn for buskunderne.

MIDTTRAFIK PLANLÆGGER

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

MIDTTRAFIK GENNEMFØRER

udbud og administrerer kontrakter. Størstedelen af bus- og handicapkørsel udføres af flere hundrede private vognmænd, der har kontrakt efter udbud.

MIDTTRAFIK HÅNDBTERER

trafikoplægninger ved vejarbejde, udskifter køreplaner ved stoppestederne, kontrollerer billetter samt at busselskaberne leverer den aftalte kvalitet og følger op på kundehenvendelser. Selve stoppestederne er kommunernes ansvar, men Midttrafik rådgiver om de bedste løsninger.

MIDTTRAFIK VARETAGER

den lovbestemte individuelle handicapkørsel for alle kommuner. Hertil løser Midttrafik, for Region Midtjylland, opgaven med at køre siddende patienter til sygehusene i regionen samt administrerer Flextur for kommuner, der ønsker det.

MIDTTRAFIK FASTLÆGGER

priser for, informerer om og markedsfører den kollektive bustrafik samt trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S (Odder- og Lemvigbanen).

MIDTTRAFIK HUSER

sekretariatet for den kommende letbane i Aarhus/Østjylland.



MIDTTRAFIK ER MEDEJER

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

BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE

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

MIDTJYSKE JERNBANER A/S

1. januar 2008 blev Midtjyske Jernbaner A/S etableret som en fusion mellem Lemvigbanen og Odderbanen. Midttrafik er hovedaktionær i Midtjyske Jernbaner A/S, og fører tilsyn med økonomien og administrationen i selskabet.



DET GØR KOMMUNERNE OG REGION MIDTJYLLAND

Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen bestemmer hvor og hvor meget, der skal køres.

- Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørsel.
- Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik og Midtjyske Jernbaner A/S.

Bestillerne fastlægger serviceniveauet og kan være med til at styrke den kollektive trafik ved at indarbejde den i lokal planlægning, fx med busprioritering, at sørge for gode publikumsfaciliteter og afse midler til lokal markedsføring. □

Fakta og nøgletal 2011

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

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2,1 mio.
Kontraktbusser	895
Chauffører (ansat af busselskaber)	2.000
Ruter	524*
Kunder pr. år	72,5 mio.
Kunder pr. dag	198.000

Udgifter	1.397 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	674,5 mio. kr.

Netto 722,5 mio. kr.
(finansieres af Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen)

* Ca. 50 bus- og vognmandsselskaber udfører kørsel på 106 bybusruter, 90 regionale ruter, 105 lokale ruter og 223 rabat-/åbne skolebusruter i Midtjylland.

TOGTRAFIK

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt aktieselskab, der varetager togtransporten på:

Lemvigbanen

Varetager persontransporten på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn. Banen havde ca. 200.000 kunder i 2011. På banen udføres godstransport i samarbejde med Railion Danmark.

Odderbanen

Varetager persontransporten på strækningen Odder-Aarhus, hvor passagertallet i 2011 var på ca. 1 mio. Odderbanen indgår i Letbaneprojektet i Østjylland.

FLEXTRAFIK

Flextrafik koordinerede i 2011 lidt mere end 1 million ture:

Patientkørsel	350.000
Variabel kørsel for kommuner	250.000
Midttrafiks handicapkørsel	215.000
Kørsel for Sydtrafik	100.000
Institutionskørsel for kommuner	60.000
Flextur – tidl. Midttur	25.000
Teletaxa	20.000

161 private bus- og taxavognmænd, med ca. 2100 vogne, udførte i 2011 koordineret kørsel for Midttrafik/Sydtrafik til en værdi af ca. 190 mio. kr. Vognmændene har fået kontrakter tildelt efter udbud.

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

Administrationen er normeret til ca. 133 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed (såkaldt KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland).

Stillingerne er fordelt således:

Buskørsel og tværgående funktioner:	77
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf:	28
Handicapkørsel/variabel kørsel:	22
Rutebilstationer (Randers, Aarhus, Viborg):	6

Kønsfordelingen er ca. 44 % kvinder og 56 % mænd.
Gennemsnitsalderen er 47 år.

Pr. 31. december 2011 var der i alt ansat 152 personer i Midttrafik.



TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2011

Udgifterne udgjorde i alt ca. 132 mio. kr. med følgende fordeling (mio. kr.):

Administration

Løn	55,5
Administrationsudgifter	6,1
IT	19,4
Information og markedsføring	11,7
Lokaler	6,9
Personale	2,9
Tjenestebiler	0,7
Bus & Tog sekretariatet	1,8
X Bus sekretariatet	1,1
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling	4,1
Administration i alt	110,2
+ terminaler, rutebilstationer, billetteringsudstyr	21,9
I alt	132 mio. kr.

Blandt landets trafikskaber har Midttrafik forholdsmeæssigt de laveste administrationsomkostninger.

Der er 1,2 mio. indbyggere i Region Midtjylland.

Se flere nøgletal for Midttrafik bagest i årsberetningen. □

Opsamling på strategiplan 2009-2011

Bestyrelsen for Midttrafik vedtog en strategiplan for Midttrafik i årene 2009 til 2011. Den har 5 overordnede mål: Flere tilfredse og loyale kunder, tilfredse leverandører, tilfredse bestillere, et mere sammenhængende rutenet samt Midttrafik og miljøet.

FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

Trafikselskabet Midttrafiks primære fokus har været flere tilfredse kunder ved at sikre, at grundproduktet er godt, dvs. at kunderne kan forvente god service i bussen, pålidelig drift, god information og tryghed på rejsen. Midttrafik har prioriteret at gøre det mere attraktivt at køre bus, bl.a. ved at indføre de første stillezoner i busser i Danmark, lave forsøg med internet og bedre arbejdspladser i busserne samt uddanne chaufførerne i at give bedre service.

Midttrafik har gennemført to kundetilfredshedsundersøgelser blandt kunderne i buskørsel. Den første i efteråret 2008 viste en generel tilfredshed på 82 %. En sammenlignelig undersøgelse i 2011 viste, at 92 % af buskunderne generelt er tilfredse eller meget tilfredse. Selvom tilfredsheden er høj, så giver sådanne undersøgelser et godt indblik i, hvad vi kan gøre for at højne kundetilfredsheden yderligere – fx bedre information under rejsen.

Kunderne i handicapkørsel er også blevet spurgt om deres tilfredshed. Her var 93 % af kunderne tilfredse eller meget tilfredse. Undersøgelsen viste, at der især skal arbejdes med at sikre rettidige afhentninger af kunderne samt besked om evt. forsinkelser.

TILFREDSE LEVERANDØRER

Midttrafik er afhængig af, at de mange chauffører i busserne og Flextrafik hver dag yder en god service over for kunderne. Stort set al kørsel er udliciteret, og det er i princippet vognmandens ansvar, at chaufførerne yder den service, der giver tilfredse kunder. Midttrafik kan gøre meget for at sikre gode rammer for vognmændene og chaufførerne.

Der er faste dialogfora mellem Midttrafik, vognmænd og chauffører, hvor store og små problemstillinger i hverdagen drøftes og fælles løsninger findes. Det kan fx være om at gøre taksterne og rejsereglerne mere forståelige, at gøre køreplanerne nemmere at overholde eller at kvaliteten i busserne bliver forbedret.

Ved flere lejligheder har Midttrafik sammen med vognmændene lavet særlige tiltag for at give vognmændene større incitament til at tage ansvar for at forbedre forskellige forhold. I Randers er der indgået en partnerskabsaftale for at forbedre miljøpåvirkningen af buskørslen og få flere kunder. I Herning har busvognmanden fået mulighed for at sætte mindre busser ind for at spare penge og reducere påvirkningen af miljøet - og i Hedensted har vognmanden fået mulighed for selv at stå for køreplanlægningen inden for visse rammer.

Der blev i 2010 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt busvognmænd og vognmænd i Flextrafik. 100 % af busvognmændene og 98 % af Flextrafik vognmændene er tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. På en række uddybende spørgsmål viser den høje tilfredshed en række forhold, der kan arbejdes videre med – fx gøre det nemmere for chaufførerne at forklare kunderne om takster og rejseregler. *fortsættes...*



TILFREDSE BESTILLERE

Midttrafiks bestillere er Region Midtjylland og de 19 kommuner. Bestillerne finansierer omtrent halvdelen af udgifterne til buskørsel. Midttrafik har ansvaret for at sikre bestillerne en stabil drift, at give dem god information om den kørsel, de finansierer, samt ikke mindst give dem god rådgivning om, hvordan tilbuddet om kollektiv trafik, Flextrafik m.m. kan forbedres inden for de økonomiske rammer.

Bestillerne er myndigheder med både et politisk niveau og et administrativt niveau. Midttrafik tilstræber at have en god dialog og yde god service over for begge niveauer. Det sker ved bilaterale møder om konkrete emner, der er relevante for de enkelte bestillere, ligesom der også afholdes fælles møder for alle bestillere – fx Repræsentantskabsmøder, konferencer m.m. for det politiske niveau og løbende møder i et Fagligt Forum med det administrative niveau.

Midttrafik har gennemført to tilfredshedsundersøgelser blandt det administrative personale hos bestillerne. I 2009 var 90 % af bestillerne vedrørende buskørsel tilfredse eller meget tilfredse samlet set med samarbejdet med Midttrafik. I forhold til handicapkørsel var samtlige bestillere tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. I 2011 var 100 % af bestillerne på buskørsel tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med Midttrafik – for handicapkørsel var det tilsvarende tal 95 %. Selvom der generelt er høj tilfredshed, viste undersøgelsen, at Midttrafik især kunne gøre mere for at give bestillerne god information om de enkelte bestillers økonomi og rådgivning om kollektiv trafik.

Midttrafik har ved gennemførelse af udbud og omlægning af kørsel i en række byer og regionale ruter effektiviseret buskørslen for ca. 71 mio. kr., og indtægterne er steget ca. 60 mio. kr.

ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

Det er den enkelte bestiller, der fastlægger det serviceniveau, som skal være for den buskørsel, de finansierer. Midttrafik har en vigtig rolle med at koordinere de enkelte bestillers ønsker og skabe et sammenhængende tilbud om kollektiv trafik for kunderne. Det drejer sig ikke kun om sammenhængende trafik, men også om fx harmoniserede priser, ensartede kvalitetsstandarder osv.

Midttrafik har i de seneste år sammen med bestillerne omlagt den kollektive trafik i væsentlig grad. De regionale ruter samt bybus-ruterne i bl.a. Herning, Silkeborg, Horsens, Randers, Aarhus og Viborg er blevet omlagt, så kunderne får bedre betjening inden for de økonomiske rammer, bestillerne kan stille til rådighed for kollektiv trafik. Nogle steder er servicen blevet forringet pga. besparelser.

MIDTTRAFIK OG MILJØET

Den kollektive trafik har mulighed for at bidrage til reduktion af samfundets miljømæssige påvirkning på to måder. For det første gavner det miljøet, hvis flere bruger kollektiv trafik dér, hvor der er mange kunder – fx i de større byer og på de større rejsestrækninger mellem byerne. Derudover kan bussernes udledning reduceres ved at stille større krav til bussernes udledning og evt. bruge alternative brændstoffer.

Bestyrelsen for Midttrafik har vedtaget en miljøstrategi for Midttrafik. Den indeholder tiltag for at få flere kunder i den kollektive trafik og for at reducere den kollektive trafiks miljøpåvirkning.

Midttrafik har gennemført kampagner for at gøre kunderne opmærksomme på de miljømæssige fordele ved at tage bussen. Under overskriften "Verdensredder" har Midttrafik arbejdet med at gøre det tydeligt for kunderne, at den kollektive trafik er et miljørigtigt valg i de større byer og på de større rejsestrækninger.

Der er også arbejdet med at nedbringe udledningen fra busserne. Bl.a. i Herning og Randers har vognmændene fået incitament til at spare på brændstoffet, hvilket har reduceret den forbrugte mængde brændstof væsentligt. I Herning brugte man på et halvt år ca. 21.000 liter diesel mindre end normalt, bl.a. ved at køre med minibusser på tyndt benyttede afgang.

GENERELT

Midttrafik arbejder med sine mål efter den internationalt anerkendte europæiske kvalitetsmodel – EFQM. Midttrafik fik i 2010 lavet en audit, hvor Midttrafik blev sammenlignet med øvrige europæiske virksomheder. Den viste, at ”Midttrafik er en lidt over gennemsnittet godt drevet organisation. Organisationen er siden etableringen 1. januar 2007 udviklet på en måde og i et tempo der er over, hvad der kunne forventes”. Auditten konkluderede supplerende, at ”det er vigtigt at fastholde, fortsat forbedre og i alle dimensioner fuldt ud at implementere de mange tiltag, initiativer og tanker der er introduceret; alene derved kan Midttrafik løftes til et niveau klart over middel”.

Midttrafiks administration er landets relativt billigste, når Trafikstyrelsen sammenligner nøgletal for trafikskaberne. Midttrafik har ved sin dannelse effektiviseret administrationen og fællesudgifterne med 10 % i forhold til de tidligere kommuner, amter og

trafikskaber. I perioden 2011-2014 reduceres yderligere 5 %. Midttrafik har samtlige år overholdt sit budget til administration og fællesudgifter.

DET VIDERE ARBEJDE

Midttrafiks strategiplan er fortsat gældende i 2012. Direktionen og Bestyrelsen vil i løbet af 2012 tage resultaterne op og drøfte evt. justeringer i strategiplanen. Midttrafik vil fortsat have fokus på tilfredse kunder, bestillere og leverandører. På baggrund af de allerede opnåede resultater, vil hver enkelt afdelings mål blive justeret, og de konkrete indsatsområder i de kommende år vil blive fastlagt. □



Årets gang i Midttrafik 2011

Fra vinter til forår - fra sommer til efterår. Midttrafik forsøger i alle årets måneder at give buskunderne de bedste kår.

JANUAR



STILFÆRDIG TUR MED SUPER MILJØVENLIG BYBUS

Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje afprøvede i januar og marts hybridbusser, en Solaris og en Volvo, i Aarhus for at se, om der kunne spares CO2. Testbusserne kørte både på el og diesel.

I gennemsnit sparede de knap 20 % brændstof.

VIBORG BILLET: KØR MED BUS FOR EN TIER

Prisen for en bybusbillet, voksen, i Viborg Kommune faldt 16. januar fra 19 til 10 kr.



TID FOR DIG SELV I EKSPRESFART

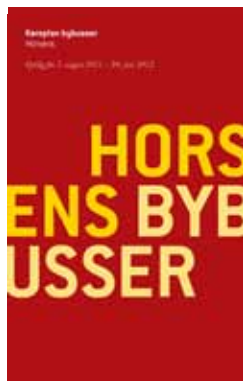
3. januar var der premiere på pendlerruten 901X mellem Silkeborg og Skejby/Aarhus Nord. Busserne har bl.a. stillezone, arbejdspladser og gratis internetforbindelse.



TAG EN MIXTUR MED MIDTTRAFIK OG ARRIVA TOG

Mixtur hedder det nye samarbejde, som skal skabe bedre sammenhæng mellem busser og tog på strækningen Herning-Aarhus. Bettina Friis Jørgensen, Aarhus, fandt på navnet Mixtur.

JANUAR



HVAD SYNES DU OM DE KOMMENDE KØREPLANER?

I Midttrafiks offentlige høring om køreplaner bidrog kunder med ca. 2300 bemærkninger og idéer. Mange ønskede flere afgange og stoppesteder samt ændrede afgangstidspunkter for regionale/lokale ruter og bybusser. Høringen gav ekstraordinært mange indlæg pga. køreplanerne for det nye bybusnet i Aarhus. Mere end 160 køreplaner var i høring.

FEBRUAR

I SNE OG SLUD GAV TRAFIKINFORMATION SIT BEDSTE BUD

I januar, februar og marts lå sne og frost tungt over Midtjylland. På dage med ustabil vejr og uregelmæssig buskørsel holdt Midttrafiks Trafikinformation kunderne opdateret. De fleste ture blev dog afviklet fornuftigt, og kunderne orienterede sig om evt. forsinkelser på midttrafik.dk. 3. februar var der rekord med flest besøgende på én dag: 63.000 tjekkede bussernes kørsel i snevejret. Der var i alt 6 mio. besøg og 18 mio. sidevisninger på hjemmesiden i 2011.



MARTS

REGIONALE BUSRUTER FALDT PÅ PLADS

Regionsrådet i Region Midtjylland vedtog en omstrukturering af det regionale busrutenet. Ændringerne trådte i kraft 26. juni og sparede ca. 28 mio. kr. Effektiviseringen medførte, at nogle regionalruter forsvandt, mens andre videreføres som lokalruter af kommunerne.

APRIL

GOD TUR: KUNDERNE STEMME VIA SMS OG WEB

7 busselskaber og 800 chauffører deltog i Midttrafiks uddannelses- og bonusprojekt God Tur, hvor de ville forbedre kundernes tilfredshed med mindst 3 % i løbet af 12 uger. Forinden var chaufførerne på efteruddannelsen Fly High med fokus på service og personlig indstilling.

fortsættes...





DANMARKS FØRSTE REJSEGARANTI FOR BÅDE BUS OG TOG

Arriva Tog og Midttrafik tog fælles ansvar for kundernes samlede rejse med både bus og tog. Fra 1. april kunne kunder i Midt- og Østjylland, med Mixtur Rejsegaranti, få kompensation, hvis de blev mere end 30 minutter forsinket på strækningen mellem Herning og Aarhus.

MIDTTRAFIKS REGNSKAB 2010 VISTE

FREM GANG I INDTÆGTERNE

2010 var økonomisk set et godt år for bestillerne af kollektiv trafik: Kommunerne og Region Midtjylland. Behovet for tilskud var 81 mio. kr. lavere end forventet. Der var 59 mio. kr. mere i indtægter end budgetteret, og kundernes billetkøb steg mere end 9 % fra 2009 til 2010.

BESTYRELSEN PÅ STUDIETUR I TYSKLAND

Bestyrelsen for Midttrafik tog 29.-31. maj på studietur for at høre om erfaringerne fra det østlige Slesvig-Holsten, hvor togselskaber, busoperatører og offentlige myndigheder har gjort en indsats for at få flere kunder i den kollektive trafik.



MIDTTRAFIK VÆRT FOR TRAFIKKONFERENCE I SILKEBORG

13. maj holdt Midttrafik en politisk konference om kollektiv trafik. I Silkeborg mødtes politikere, vognmænd, embedsmænd fra kommuner og region samt fagfolk.

MAJ



UTRADITIONELLE FILM INFORMERER OM NYT BUSNET I AARHUS

Til informationskampagnen for det nye busnet i Aarhus, som skulle starte 8. august, blev der optaget en humoristisk TV- og biografreklame, hvor de nye bybusser kørte forvirrede rundt i midtbyen. Kampagnen blev godt modtaget af både kunder, medier og partnere.

JUNI

KUNDERNE KÅREDE MIDTTRAFIKS BEDSTE CHAUFFØR

I forbindelse med kampagnen God Tur kunne kunderne via SMS/web stemme på en chauffør, de synes gør arbejdet særlig godt. Mikael Skou, som kørte rute 117 (Horsens - Billund) for Thykjær A/S fik flest stemmer og blev "Midttrafiks bedste chauffør 2011". Han blev overrasket med blomster, midt under busturen, i Tørring.



Foto: Morten Marboe

NY FÆLLES REJSEGARANTI I HELE JYLLAND

De tre jyske trafiksselskaber Midttrafik, Sydtrafik og NT (Nordjylland) indførte 1. juni en ny, fælles rejsegaranti. Tidligere gjaldt garantien kun, hvor rejsen sluttede i det enkelte trafiksselskabs område, men nu gælder den også, hvis man undervejs kører i et andet område.

MIDTTUR SKIFTEDE NAVN TIL FLEXTUR – SOM ER FOR ALLE

Flexitur (tidl. Midttur) er kørsel med taxa/minibus fra dør til dør. Kunden betaler selv en del af turen, og kommunen en anden del. Ordningen supplerer kollektiv trafik i landområder og mindre bysamfund, hvor busser og tog ikke kører så hyppigt.



JUNI

KØREPLANSKIFT SØNDAG 26. JUNI

26. juni kom der nye køreplaner for busserne i Midttrafik. Nogle steder var der større ændringer, andre steder blot små justeringer af minuttal. Mange regionale ruter blev indskrænket.

JULI

SOMMERTILBUD:

KØR GRATIS MED BUS TIL/FRA KARUP LUFTHAVN I 5 UGER

I ugerne 26 til 30 kostede det ikke noget at køre med busrute 29 fra Holstebro og busrute/ teletaxa 716 fra Viborg til Karup Lufthavn.

Lufthavnen havde i 2011 mange flyafgange til København.



Prøv rute 29 til Karup Lufthavn

Fra 26. juni kører rute 29 til Karup Lufthavn. **Prøv den.** I ugerne **26 - 30** er busturen på **rute 29 og rute 716*** til Karup nemlig **gratis!**

Så hvad enten det gælder storbyferie, mødeaktivitet på Sjælland eller første stop mod fjerne himmelstrøg, sørger bussen og den billige flybillet til København for, at din rejse får både hjul og vinger.

* Gælder både de faste afgang og teletaxaturene
Læs mere på midttrafik.dk og karup-lufthavn.dk

AUGUST



HyperCard

PLAG MINDRE KØR MERE

FRI TRANSPORT MED BUS OG TOG FOR 300 KR./MD. I HELE DIT TAKSTOMRÅDE

For studerende på ungdomsuddannelser
hypercard.dk

HYPERCARD: NYT KORT TIL STUDERENDE

HyperCard blev fra 1. august et attraktivt tilbud for unge på en godkendt ungdomsuddannelse. Pris: kun 300 kr. pr. måned. Kortet giver billig transport mellem hjem og skole samt øvrig offentlig transport i fritiden. Forsøgsordningen varer i to år frem til 31. juli 2013.

NYE BUSNET I TRE STORE BYER

Tre byer fik helt nye busnet: Aarhus (den største busomlægning i Danmark), Horsens og Silkeborg. Fællesnævneren var kortere rejsetid, flere afgang og mindre ventetid – men også mindre betjening i områder med få kunder. I Aarhus viste kampagnesitet nytbusnet.dk de nye linjer. Nogle kunder var forvirrede, men overordnet set gik de store omlægninger fint. I de følgende måneder blev flere linjer justeret efter de første erfaringer med afgangstider, kapacitet og nye stoppesteder.



SEPTEMBER



BUS-INFO SKIFTER NAVN TIL MIDTTRAFIK KUNDECENTER

22. september åbnede Midttrafik Kundecenter som en videreførelse af Bus-Info på Aarhus Rutebilstation. Bestyrelsesformand Arne Lægaard holdt åbningstale. Her hjælpes der med billetter, kort og rejsevejledning på tlf. 86 12 86 22 (alle dage kl. 7 - 23).

PINK LADIES KOM MED KAGE TIL MIDTTRAFIKS BEDSTE BUSSELSKABER

Busselskabet Aarhus Sporveje, Malling Turistbusser og Thykjær A/S fik 1. september et overraskende besøg af Midttrafiks Pink Ladies. Chaufførerne blev fejret med kage, bolsjer, badges, flag og diplomer. Selskaberne havde de bedste resultater i kundetilfredshed i God Tur.



DYGTIGE CHAUFFØRER ER NØGLEN TIL BEDRE KOLLEKTIV TRAFIK

Midttrafik fik på tre år 10 % flere tilfredse kunder i busserne. Især chaufførens indsats påvirker tilfredsheden positivt. Så Midttrafiks bestyrelse besluttede, i de kommende år, at satse massivt på efteruddannelse af chauffører og andet frontpersonale.

OKTOBER

HISTORISK POLITISK AFTALE OM LETBANEN I ØSTJYLLAND

31. oktober aftalte staten, Aarhus Kommune og Region Midtjylland rammerne for at anlægge landets første letbane i Aarhus og omegn. De tre parter betaler etape 1, som binder lokalbanerne Grenaa-banen og Odderbanen sammen med en ny strækning fra Aarhus H via Aarhus Universitetshospital i Skejby til Lystrup. Der oprettes et fælles anlægsselskab til etape 1.



Kilde: COWI A/S, Preben Skaarup Landskabsarkitekt MAA, MDL., Knud Holscher Design og ÅF Lightning.



GØR DIG SYNLIIG VED STOPPESTEDET

Midttrafik delte i efteråret/vinteren 200.000 hjerteformede reflekser ud, så kunderne kan gøre sig synlige i trafikken – men også for at chaufførerne nemmere kan se dem ved stoppestedet.

UDBUD: BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE FORTSAT ALENE OM KØRSEL I AARHUS

Vinder af Midttrafiks 25. udbud, som omfatter ca. en fjerdedel af bybuskørslen i Aarhus, blev Busselskabet Aarhus Sporveje, som gav det bedste bud i tæt opløb med 5 andre selskaber. Den nye kontrakt, som foreløbig gælder i 8 år, sparer årligt Aarhus Kommune for 12 % - eller ca. 13 mio. kr. – og sikrer bedre busser. I 2011 afgjorde Midttrafik 7 udbud og skrev kontrakt med mange busselskaber. Det giver bl.a. bedre miljø, bedre busser til kunderne og bedre økonomi for bestillerne af kollektiv trafik.

IBUS FORSØG: BRUG DIN REJSETID MERE EFFEKTIVT ELLER AFSLAPPENDE

Midttrafik og Trafikstyrelsen afprøvede særligt indrettede busser på pendlerruter for at teste kundernes ønsker om faciliteter, der gør det muligt at bruge rejsetiden mere effektivt og behageligt. En iBus har faciliteter, man normalt ikke finder i busserne: Touch skærme, internetforbindelse, computerborde, conferenceborde, stillezone og elektronisk pladsbestilling.



NOVEMBER

SIDSTE CHANCE FOR AT SCORE. TA' NATBUSSEN HJEM.

HUSK NATBUS KØSTER DOBBELT TAKST

Find din natbus på midttrafik.dk

midttrafik

WORKSHOP: HVORDAN FÅR VI MERE EFFEKTIV TRANSPORT I OMRÅDER MED FÅ BEBOERE?

Midttrafik holdt 21. november i Videbæk en workshop om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. 100 deltagere hørte indlæg fra eksperter, gymnasieelever, Holstebro Ældreråd og fra Skanderborg og Hedensted kommuner. På workshoppen gav deltagerne gode idéer til kollektiv trafik.

KØR MED NATBUSSEN OG KOM SIKKERT HJEM

Midttrafiks natbusser er populære, når den søde juletid og de våde frokoster kommer. De kører flere steder i regionen, og det er forskelligt fra kommune til kommune, hvor meget de kører. Der kører helårsnatbusser i nogle områder. Det koster dobbelt billetpris at køre med.



DET ER DOKUMENTFALSK AT RETTE I BUSKORTET

Midttrafiks oplysningskampagne, bl.a. på uddannelsesinstitutioner, fortalte, at man kan miste uddannelses- og jobmuligheder, hvis man snyder med busbilletten. En dom for dokumentfalsk kan ødelægge et ungt menneskes fremtidsplaner.

"Jeg vidste godt, det var forkert..."

"...nu er min fremtidsdrøm smadret"

vidste du

Det er **dokumentfalsk** at rette på oplysninger i et buskort.

Bliwer det opdaget, kan det føre til fængselsstraf og en plettet straffeattest. Lad hellere være... Snyd ikke dig selv!

midttrafik

REKORD:**DANSKERNE FINDER BUS- OG TOGREJSEN PÅ MOBILEN**

Efter at Rejseplanen.dk, som Midttrafik er medejer af, lancerede apps til smartphones og tablets, er antallet af mobile søgninger vokset eksplosivt. Over 7 mio. rejseopslag vises hver måned til rejssende på farten - uden pc. Det er over halvdelen af Rejseplanens samlede opslag.

PÅ VEJ MOD 5 ÅRS JUBILÆUM

Midttrafik fejrede 1. januar 2012 fem års fødselsdag som trafik-selskabet, der har koordineret den kollektive trafik i Region Midtjylland siden opgave- og strukturreformen i 2007.

Følg årets gang i Nyhedsarkivet:

[» midttrafik.dk/kundeservice/nyhedsarkiv](http://midttrafik.dk/kundeservice/nyhedsarkiv)

NYE HERNING KØREPLANER PASSER BEDRE MED TOGENE

En ny køreplan for Herning bybusser trådte i kraft 11. december. De få ændringer fik positiv betydning for mange kunder - især om morgenen, hvor der er bedre forbindelse med tog.

**R E J S E P L A N E N****PREMIERE PÅ KØREPLANER FOR "SEMIFRIDAGE"****– BL.A. MELLEML JUL OG NYTÅR**

Mellem jul og nytår kørte busser mange steder i Midttrafik for første gang efter lørdagskøreplan, og ikke hverdagskøreplan. Mange arbejdspladser og uddannelsessteder holdt lukket, så der var ikke brug for så mange busser som på normale hverdage. Ikke alle kunder var enige.





Tre store byer fik nye busnet i 2011

Aarhus, Silkeborg og Horsens ville modernisere deres busnet. Midttrafik lavede nye net, som både betjener flere kunder og sparer penge. Fællesnævneren er kortere rejsetid og ventetid samt flere afgangse - men mindre betjening i områder med få kunder.

I august 2011 fik Aarhus, Horsens og Silkeborg helt nye busnet med nye linjer og busnumre. I Aarhus var det den største enkeltstående busomlægning i Danmarkshistorien, bl.a. fordi halvdelen af regionalruterne omkring byen blev lagt om ved samme lejlighed.

AARHUS - 30 LINJER BLEV TIL 19

8. august 2011 trådte Kollektiv Trafikplan Aarhus i kraft. Alle tidligere buslinjer forsvandt og blev erstattet af 19 nye linjer (+ natbusser) i et nyt bybusnet med hyppigere og hurtigere afgangse for de fleste aarhusianere. Ca. 85 % af alle boliger og arbejdspladser i kommunen har et busstoppested inden for 400 meter.

Nettet består af få, enkle og direkte A-buslinjer. De kører hyppigt, i dagtimerne hvert 5.-10. minut, især langs de store indfaldsveje og ringvejene, med lav rejsetid og mulighed for effektive skift. A-buslinjerne suppleres af bybuslinjer, som dækker de øvrige områder. Samlet set er der nu færre køreplantimer, fordi mange linjer typisk har færre afgangse aften og weekend.

Kampagnesitet nytbusnet.dk informerede i god tid om de nye linjer, så på selve premieredagen for det nye busnet, 8. august 2011, var der ingen panik. Nogle kunder var lidt forvirrede, men de fik bl.a. hjælp af Midttrafiks korps af busguider og i informationspavillonen ved Aarhus Rådhus. Overordnet set gik de store omlægninger fint, selv om man skulle vænne sig til at køre bus på en ny måde - ofte med flere skift.

Efterhånden som kunderne vendte tilbage fra sommerferie og nye studerende kom til byen, steg antallet af henvendelser til Aarhus Kommune og Midttrafik. Der var bl.a. meget fyldte busser på visse afgangse. En beredskabsgruppe mødtes dagligt i de første

måneder, og flere linjer blev justeret efter de første erfaringer med afgangstider, kapacitet og nye stoppesteder. På baggrund af bl.a. kundernes forslag er der også en del justeringer af køretider og ruteføring i Aarhus bybusser ved køreplansskiftet 1. juli 2012.

HALVDELEN AF DE REGIONALE RUTER BLEV LAGT OM

12 ud af 20 større regionalruter i Aarhusområdet blev også ændret. Det var ca. 2/3 af kørslen på Aarhusruterne, svarende til buskørsel for i alt 115 mio. kr. pr. år (205.000 køreplantimer). Der kom blandt andet en ny rute 200 Skanderborg - Hørning - Aarhus - Skejby Sygehus - Hinnerup/Hammel. Regionalruterne blev lagt om for at skabe mere ensartet frekvens, mere målrettet kørsel, hvor der er mange kunder og bedre koordinering af busser på indfaldsvejene.

AARHUS KOMMUNE LAVER SELV KØREPLANERNE

Aarhus Kommune bestemmer, som de øvrige kommuner i regionen, selv serviceniveauet i den kollektive trafik. Men som den eneste laver kommunen også selve køreplanlægningen. I Aarhus sørger Midttrafik bl.a. for information, drift, tryk af køreplaner og stoppestedstavler, udbud, koordinering med regionale busruter og modtagelse af kundehenvendelser.

”Det var en meget stor opgave at planlægge og implementere det nye busnet i Aarhus. Arbejdet blev udført i et rigtig godt og tæt dagligt samarbejde mellem kommunens medarbejdere og de forskellige involverede afdelinger i Midttrafik samt Busselskabet Aarhus Sporveje. Implementeringen af det nye busnet forløb næsten uproblematisk takket være det store forberedelsesarbejde og den tætte opfølgning i en fælles beredskabsgruppe”.

Rigmor Korsgaard, Afd. leder, Kollektiv Trafik, Aarhus Kommune
fortsættes...



HORSENS - BANEGÅRDEN ER OMDREJNINGSPUNKTET

7. august 2011 fik bybusserne i Horsens nye numre, og de 10 bybuslinjer kører nye veje. Det moderniserede bybusnet tilgodeser byudviklingen og er på flere punkter væsentligt bedre i forhold til det tidligere. Det forventes, at flere kunder vil bruge busserne.

Det nye busnet tager sit udgangspunkt på Horsens Banegård, hvor man kan stige om til de øvrige bybuslinjer, regionalruter og til tog. Nogle områder har fået flere busafgange, fx omkring Sundheds- huset og strækningen Sundvej og Bakkesvinget. Desuden har ud- bygningsområdet omkring Østerhåbsallé fået busbetjening aften og weekend.

Fordele ved det nye busnet:

- Busserne kører oftere i områder med mange kunder
- Bedre korrespondancer
- Kortere rejsetid for de fleste kunder
- Det er lettere forståeligt og mere gennemskueligt
- Bedre udnyttelse af regionale ruter
- Større sammenhæng mellem bus og tog

"I Horsens lød opgaven fra bybusgruppen*: "Hvordan får vi den bedst mulige bybusdækning af byen med 2 færre busser". Herefter fik bybuschaufførerne mulighed for at lave et oplæg ud fra deres erfaringsgrundlag. Der var stor interesse for opgaven, der udmøntede sig i et chaufføroplæg på nyt rutenet. I samarbejde med Midttrafik blev rutenettet prøvekørt og efter offentlig høring samt mindre rettelser implementeret. Processen har været præget af et fantastisk godt samarbejde imellem alle parter, hvor Midttrafik bl.a. har afholdt chaufførmøder og gennemført en omfattende informationskampagne for passagerer."

*Et samarbejds- og driftsforum mellem Horsens Kommune, Midttrafik, Politi og Arriva

John Egholm, Arbejdsmiljørepræsentant i Arriva

SILKEBORG - FLEST BUSSE HVOR DER ER FLEST KUNDER

28. august fik Silkeborg 12 nye bybuslinjer, som kører nye veje. Det er blevet mere enkelt at bruge busserne pga. simple ruteføringer med færre linjer, og fordi kunderne som udgangspunkt kan bruge samme bybuslinje ud og hjem.

Det nye busnet i Silkeborg er mere markedsorienteret end det hidtidige, så busserne kører oftere på tider og steder, hvor der er flest kunder. I dagtimerne på hverdage er systemet højfrekvent: Busserne kører fx hver 10. eller 15. minut i områderne ved Lupinvej, Borgergade, Kejlstrupvej, Ansvej, Østre Højmarksvej, Nordre Højmarksvej, Gymnasiet, Oslovej og centrum. Kunderne kunne gratis afprøve de nye bybuslinjer i Silkeborg søndag 28. august.

I områder, hvor bybusbetjeningen forsvandt, tog regionalruterne over i et vist omfang. Særligt i Virklund, hvor bybussen ikke længere kører til den sydlige del. Også flere lokalruter er ændret.

FLERE BYBUSSE VED STATIONEN OG NYT SUPERSTOPPESTED

Med det nye busnet har flere bybusser fået udgangspunkt på Silkeborg Station, som er byens primære omstigningssted. Her kan man stige om til regionalruter, tog og øvrige bybuslinjer - og der er bedre sammenhæng mellem bus- og togtider. Den tidligere bybusterminal ved Torvet er etapevis flyttet til nye busholdepladser ved Stationen på Drewsensvej og til Silkeborgs nye centrale stoppested for bybusser på Godthåbsvej.

» midttrafik.dk/køreplaner



Områdechef om nye busnet:

Midttrafik bidrager med ekspertise i hele processen

Trafikselskabet hjælper kommuner og region med at lave mere effektive busløsninger, end der var tidligere.



Overordnet set mener Henning Nielsen, områdeleder for Rådgivning, at Midttrafik succesfyldt har løst opgaverne med nye busnet i Herning (2010), Silkeborg, Horsens og Aarhus samt de store regionale effektiviseringer i 2011.

“Vi har formået at hjælpe kommuner og region med at lave mere effektive løsninger, end der var hidtil. Det begynder jo med, at bestilleren ønsker at optimere løsningen af opgaven, så man får den samme kollektive trafik til færre penge. Resultatet bliver, at der kommer bedst og mest kollektiv trafik der, hvor de fleste kunder er”, fortæller han.

Kommuner og region har i de senere år sparet mange millioner kroner ved effektiviseringer og – økonomisk set - bedre udbud efter Midttrafiks forarbejde.

MIDTTRAFIKS OG BESTILLERENS OPGAVER

“Vi kan tilbyde hele ”pakken”. Lige fra det indledende skrivebordsarbejde med de første overvejelser og planlægning til præsentation af oplæg med valgmuligheder, høringsmateriale, implementering, markedsføring og busguider, der møder kunderne. Arbejdet med at lave nye busnet involverer alle ansatte i Midttrafiks organisation”, siger Henning Nielsen.

Han tilføjer, at bestillerens vigtigste opgave i planlægningsprojekter er at opstille meget tydelige mål og økonomiske rammer for projekterne. Der er en god tone i samarbejdet mellem bestillere, bus-selskaber og Midttrafik, også selv om arbejdet med nye busnet kan være en langvarig proces. Forslag skal – ofte i flere runder – i høring hos kunder og bestillerne. Til sidst skal byråd/regionsråd godkende planerne.

VI LYTTET TIL KRITIK OG HANDLER

Når store, nye busnet er sat i søen, er fejlretning er også en del af Midttrafiks opgave.

“Det er klart, at mange ændringer på én gang vil skabe utilfredshed nogle steder. I så store projekter vil der altid være ting, som skal rettes. I Aarhus havde man haft det samme system i 30 år – mindst.

Det var naturligt og forventeligt, at der kom kritik fra kunderne. Derfor er det vigtigt, at vi også tilbyder et beredskab, så vi er klar til - så hurtigt som det kan lade sig gøre i forhold til chaufførernes vagtplaner osv. - at ændre fejl og mangler i busruterne.“

Samtidig hjælper Midttrafik med at finde et fornuftigt niveau og alternative løsninger i yderområder med mindre busbetjening. Her er Flextur og teletaxa gode tilbud til kunderne.

Det gælder bl.a. i områder, hvor den kollektive trafik udvides og opprioriteres. Fx valgte Skanderborg Kommune i 2011 at bruge flere penge på busser og teletaxa. Midttrafik gav rådgivning fra A til Z, ligesom trafikselskabet gør i projekter om øget betjening af Skejby Sygehus eller i kommende omlægninger i Ringkøbing-Skjern, Syddjurs og Lemvig kommuner.

MIDTTRAFIK VIL GÅ MERE ”I BYEN” FREMOVER

Efter mange nye busnet i de større byer konkluderer Henning Nielsen, at Midttrafik kan gøre mere for landkommunerne.

“Vi har haft travlt med storbykommunerne og regionen siden 2007. Men i de kommende år har vi fokus på kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. Vi vil gå mere ”i byen” til landkommuner for at præsentere, hvad vi kan hjælpe med, fx at harmonisere og samordne kørslen samt give gode råd om information og markedsføring,” bebuder områdelederen.

I 2012 venter store omlægninger af busnet i Viborg og Holstebro. □

Tidligere bilist:

Det er luksus at køre med bussen

Midttrafiks pendlerrute 901X mellem Silkeborg og Aarhus Nord begyndte i januar 2011 og har fejret 1 års fødselsdag med positive kunder, som bruger bussens stillezone, arbejdspladser og trådløse internet. Det er tid for dig selv i ekspresfart!

Den hurtige rute 901X kører tæt på kundernes bolig og arbejdssted. Pendlerne kører med få stop og uden skift mellem Silkeborg/Galten og erhvervsområdet Aarhus Nord/Skejby/Universitetet.

X Busserne er ekstra komfortable busser med stillezone og borde samt gratis, trådløs internetadgang og stikkontakter, så kunderne kan udnytte køretiden optimalt til arbejde eller hvile.

I det første år er kundeantallet på 901X næsten tredoblet, så i alt ca. 420 kunder kører med bussen hver uge. I Midttrafiks bonusrunde God Tur i 2011 fik Malling Turistbusser, som kører ruten, den højeste samlede score: 98,3 % tilfredse eller meget tilfredse kunder.

BILIST FIK EN AHA OPLEVELSE I BUSSEN TIL JUL

En af de nyere kunder er Iben Blaabjerg Sundtoft (foto), læge på Aarhus Universitetshospital i Skejby. Hun blev så begejstret for at køre med 901X, at hun skrev uopfordret til Midttrafik:



1. december 2011 startede jeg i et nyt arbejde på Aarhus Universitetshospital i Skejby. Det betød daglig pendling mellem Silkeborg og Skejby. Uheldigvis var bilen på værksted lige den dag, så jeg var tvunget til at tage bus! Og hvilken dejlig oplevelse!

FAKTA OM Pendlerruten 901X Silkeborg - Aarhus Nord

Rute 901X kører efter X Bus princippet "Få stop – hurtigt frem" og startede, fordi pendlingen mellem Silkeborg og Aarhus Nord stiger stærkt. På hverdage er der tre afgang fra Silkeborg mod Aarhus Nord om morgenen og tre afgang retur om eftermiddagen. Turen fra Silkeborg Station til Skejby Sygehus varer ca. 60 min.

Det første jeg mødte var en chauffør med nissehue, julegodter og et stort smil. Og bussen viste sig at byde på stor komfort: Stillezone, behagelige sæder, netadgang og strømudtag, perfekt for en arbejdsnarkoman som jeg.

Jeg har fortalt vidt og bredt om, hvilken luksus det er at køre med jer, og de fleste bliver overraskede - som jeg blev - over den høje standard! Opfattelsen af busser er vel lidt "støvet".

Så siden har jeg taget bussen dagligt, bilen holder hjemme og får kun lov at fragte mig på arbejde de dage, hvor jeg er "tvunget" til at bruge den på grund af sene møder. 1000 tak for et super tilbud og tak til de tre faste chauffører for deres smilende og venlige væremåde.



901X starter vest for Silkeborg, i Hvinningdal området. På vejen mod Aarhus N standser bussen i det centrale Silkeborg, Galten, Skovby og Harlev. Siden når den til Skejby Sygehus, udd. institutionerne på Olof Palmes Allé, Danmarks Radio, Aarhus Universitet, Aarhus Sygehus (Randersvej/Ringgaden).



De nye busser er ekstra komfortable, bl.a. indrettet med stillezone og sædearrangementer/ borde samt gratis internetadgang og stikkontakter. Der er skærme med TV2 News og mad/drikke må tages med på farten.

Rute 901X støttes af Trafikstyrelsens Passagerpulje, som fremmer ordninger og projekter, der øger antallet af buskunder. Hvis der bare er 7 kunder i en bus, er det bedre for miljøet, end hvis de hver især havde taget turen i deres bil. □



Flere kunder rejser med bus fordi de kan bruge rejsetiden mere effektivt

Midttrafik og Trafikstyrelsen afprøvede i 2011 særligt indrettede busser for at teste kundernes behov for faciliteter, der gør det muligt for dem at bruge rejsetiden bedre og mere behageligt. Over halvdelen af kunderne blev mere tilfredse og så mere positivt på kollektiv trafik.

IBUS - REJSETID ER IKKE SPILDTID

Fra foråret 2011 til februar 2012 udførte Midttrafik og Trafikstyrelsen forsøg i busser på en håndfuld af de store pendlerruter i Midt- og Vestjylland.

I busserne, der kaldes iBUS, kan man surfe, arbejde, sove eller slappe af med faciliteter, man normalt ikke finder i busserne: Infoskærme, bl.a. med nyheder, gratis trådløs internetforbindelse, computer- og konferenceborde, stillezone og elektronisk pladsbestilling.

Målet var bl.a. at undersøge, om de eksisterende kunder blev mere tilfredse, og om de bedre faciliteter kan tiltrække nye kunder. Meget tyder på, at det kan de.

Chaufførerne talte antallet af kunder på de fem ruter 53, 118, 202, 925X og 952X i henholdsvis uge 14 i 2011 - før forsøget - og igen i uge 5 i 2012. Tællingerne viste en stigning i antallet af kunder på ca. 220.000 omregnet til helårstal. Det svarer til ca. 15 % flere.

IBUS

- brug din rejsetid

MERE ATTRAKTIVT AT KØRE MED BUS

Kunderne blev også spurgt om deres holdning til de nye busser. De var glade for, at rejsetid i bussen ikke behøver at være spildtid, fordi de kan bruge tiden effektivt til at arbejde, slappe af, læse eller sove.

56 % sagde, at mulighederne gør dem til mere tilfredse kunder

6 % tog nu bussen fremfor bilen

16 % af kunderne tog oftere bussen

68 % fik et mere positivt syn på kollektiv trafik

51 % mente, at stillezoner gør det mere attraktivt at køre bus

VIL ARBEJDE FOR INTERNET I MANGE FLERE BUSSE

På baggrund af kundernes positive tilbagemeldinger har Midttrafik's bestyrelse besluttet at opfordre kommuner og region til at bruge tilbuddet om internet, arbejdsborde, stillezoner, klapborde og informationsskærme i udvalgte busser. □

» midttrafik.dk/ibus



Smilende og hjælpsomme chauffører giver flere kunder i bussen

Chaufførerne er den kollektive trafiks ansigt udadtil, og deres daglige service bestemmer, om kunden får en god tur. Derfor har Midttrafik startet det kombinerede uddannelses- og bonusprogram Fly High/God Tur. Hidtil har næsten 1500 buschauffører gennemført et kursus i kundeservice. Kunderne kårede Midttrafiks bedste chauffør og busselskaber i 2011.

Midttrafik arbejder fokuseret med at efteruddanne medarbejderne hos busselskaberne.

“Hvis chaufførerne er dygtige og positive, så bliver kunderne tilfredse, og de anbefaler andre at bruge bussen”, lyder den enkle filosofi ifølge vicedirektør Mette Julbo.

“Pilotforsøg har vist, at det er de små forandringer i væremåden, der gør en stor forskel. Kunderne synes, at turen er god, når chaufføren er opmærksom og interesseret”, siger hun.

De vægter bl.a., at chaufføren skaber tryghed, er hjælpsom, kører roligt og sikrer bus til tiden:

“Jeg sætter pris på at komme ind i en bus, hvor jeg kan mærke, chaufføren er glad og giver sig tid til at sende et smil til passagererne og ønske dem en god dag. Det smitter helt klart af på mig og betyder, at jeg også smiler tilbage. Man kan slappe af, når man har fornemmelsen af, at han kører sikkert og godt og tager sig af passagererne”, skrev en kunde på godtur.nu



5 % FLERE TILFREDSE KUNDER PÅ 12 UGER

Over 75 % af alle chauffører, som kører bus for Midttrafik, knap 1500, har gennemført Fly High efteruddannelsen, som giver redskaber til god kundeservice. To-dages kurserne i spejderhytter byder bl.a. på praktiske øvelser, debat om indstilling, ansvarlighed og vindermentalitet samt personlige handlingsplaner.

I den efterfølgende bonusrunde, God Tur, viser chaufførerne i løbet af 12 uger, hvad de kan. Kunderne bedømmer indsatsen på tre målepunkter, som chaufførerne selv definerer: Fx Service, kørsel og information på rejsen. I foråret 2011 deltog syv busselskaber med 800 chauffører.

“I gennemsnit fik vi 5 % flere tilfredse og meget tilfredse kunder på bare 12 uger. Det viser, at vi har ramt rigtigt med efteruddannelsen, og chaufførerne er top motiverede, når de får mulighed for at vise, hvad de har lært”, siger Mette Julbo.

Det bekræfter Evald Hansen fra De Grønne Busser, rute 114 (Aarhus - Hammel - Viborg):

“Vi er mange chauffører, som elsker at køre bus og at give kunderne en god betjening. Vi glæder os over at vise, at det betaler sig at satse på os”.

DYGTIGE CHAUFFØRER ER NØGLEN TIL BEDRE KOLLEKTIV TRAFIK

Overordnet har Midttrafik på tre år fået 10 % flere tilfredse kunder i busserne. Det er især chaufførens indsats, som gør udslaget. Det viser resultaterne fra den seneste kundeundersøgelse. Derfor har Midttrafiks bestyrelse besluttet i de kommende år at satse endnu mere på efteruddannelse af chauffører og andet frontpersonale med Fly High/God Tur.

Flere kundeundersøgelser viser, at det vigtigste for kundetilfredsheden er, at bussen kører til tiden, men herefter er det chaufførens indsats, som kunderne peger på: Fx er tilfredsheden med kørslen steget 21 % og tilsvarende med venligheden 14 %.

fortsættes...

“Det er interessant at se, hvor meget chaufførerne påvirker rejseoplevelsen. Dygtige medarbejdere er den lige vej til en mere attraktiv kollektiv trafik. Derfor udbygger vi Midttrafiks kombinerede chauffør- og bonusprogram, og vi er glade for busselskabernes opbakning til initiativet”, siger bestyrelsesformand i Midttrafik Arne Lægaard.

MERE MOTIVEREDE CHAUFFØRER

I 2009 dokumenterede et pilotprojekt på rute 118 (Randers - Aarhus), at når chaufføren er venlig og god til at informere, har det en gavnlig effekt på kundernes tilfredshed, selv på områder på rejsen, hvor der ikke er lavet forbedringer.

“Man kender det fra sig selv. Vi bærer lettere over med små fejl, når vi får et smil eller en undskyldning med på vejen. På samme måde kan en dygtig og venlig chauffør gøre en kæmpe forskel på, om busturen opleves som god eller dårlig”, siger vicedirektør Mette Julbo.

Pilotforsøget viste i øvrigt, at chaufførerne også blev mere tilfredse med deres job, og deres busselskab fik kontante fordele som mindre sygefravær, færre skader og færre kundeklager.

MIDTTRAFIK KÅREDE ÅRETS BEDSTE BUSSELSKABER

1. september kårede Midttrafik årets bedste busselskaber, som vandt i bonusrunden God Tur. På 12 uger forbedrede chaufførerne ved Busselskabet Aarhus Sporveje kundernes tilfredshed med hele 10,7 %, og Malling Turistbusser (rute 901X Silkeborg - Aarhus Nord) sluttede med den højeste samlede score: 98,3 % tilfredse eller meget tilfredse kunder. Hos Thykjær A/S i Horsens lavede chaufførerne på rute 116 et højdespring på 19 % på et af de tre punkter, hvor der blev målt.

GOD TUR GIVER INPUT TIL NYE KONTRAKTFORMER

“I dag afgør primært prisen, om et busselskab får kontrakt med Midttrafik. Fremover skal det i højere grad være evnen til at skaffe tilfredse kunder, der får betydning, så en del af kørslen kan udliciteres på incitamentskontrakter”, mener vicedirektør Mette Julbo:

“Branchen har hidtil tænkt mest på at udføre transport fra A til B, men vi vil flytte fokus fra logistik til service. God Tur projektet viser, at ledelse og chauffører let kan arbejde med kundetilfredshed, og det baner vejen for kontrakter, hvor busselskabet får bonus, når målene nås”.

» midttrafik.dk/flyhigh

» godtur.nu

SÅDAN KAN CHAUFFØREN PÅVIRKE BUSREJSEN SÅ KUNDERNE BLIVER MERE TILFREDSE:

Kørslen

Fx glidende og rolig kørsel, så turen bliver komfortabel.

Venlighed og imødekommenhed

Hilse på kunderne, smile i bakspejlet, hjælpe hvor man kan.

Komfort

Skabe tryghed, regulere temperaturen i bussen.

Tryghed

Optræde myndigt, skabe en god stemning, vise overskud.

Information på rejsen

Rejseråd, advare mod cyklister ved udstigning, give forklaringer på forsinkelser eller hårde opbremsninger.

Gode ind- og udstigningsforhold

Vente med at køre til dårligt gående kunder har sat sig, tæt til kantstenen så ind- og udstigning gøres så let som muligt, advare om cyklister ved udstigning.

KUNDERNE: HER ER MIDTTRAFIKS BEDSTE CHAUFFØR

Midttrafiks kunder kunne i forbindelse med kampagnen God Tur via SMS eller web stemme på en chauffør, som de synes gør sit arbejde særlig godt. Mikael Skou, som kørte rute 117 (Horsens - Billund) for Thykjær A/S fik flest stemmer og kan kalde sig "Midttrafiks bedste chauffør 2011".



Foto: Morten Marboe

EN CHAUFFØR OM FLY HIGH UDDANNELSEN

"Fantastisk kursus, med engagerede, inspirerende undervisere, som fra start sætter normen: Et "Godmorgen og velkommen" med håndtryk. Sådan! 2 dage med Sofus, Carsten og kollegerne med et indhold, der giver forståelse for holdindstilling og korpsånd på en måde, så alle er med.

Ordet "service" fyldes ud, så det giver mening, og vi har fået værktøjer, der kan og skal bruges. Mentalt er der nok (forhåbentlig) også flyttet et par brikker hist og her. Tak til Midttrafik for initiativet.

Nu gælder det. Vi skal bevise, at vi kan håndtere den tillid, der vises os, når vi kører rundt med passagerer i bussen. Tak til undervisere og kollegaer. God service fremover".

EN KUNDEKOMMENTAR OM MIDTTRAFIKS BEDSTE CHAUFFØR

"Jeg vil gerne takke dig for din altid imødekommende, rare og dejligt humoristiske person, når jeg kører med dig om morgenen til Smedskær eller hjem fra Vejle om eftermiddagen. Det betyder meget, for så føler jeg mig tryk og velkommen i bussen! Du har altid overskud og energi, og det er bare rigtig skønt, når jeg ser, at det er dig, jeg skal køre med! Med dig som morgenchauffør får jeg mange gode starter på dagen! :-) Mange hilsner Karina".

PINK LADIES GAV KAGE TIL DE BEDSTE BUSSELSKABER

Det var en overraskelse, da Busselskabet Aarhus Sporveje, Malling Turistbusser og Thykjær i Horsens 1. september 2011 fik besøg af Midttrafiks Pink Ladies. Chaufførerne blev fejret med kage, bolsjer og badges samt flag og diplomer til busserne. Selskaberne havde de bedste resultater i målinger af kundetilfredshed. □





Historisk aftale om den østjyske letbane

I oktober 2011 aftalte Aarhus Kommune, Region Midtjylland og transportministeren at stifte et fælles anlægsselskab og blev enige om, hvem der betaler etape 1 af letbanen i Østjylland - den første af sin slags i Danmark.

Letbanen i Østjylland er et projekt, hvor en del af den kollektive trafik i Aarhus og et større opland skal suppleres med en letbane. Første etape forbinder de to eksisterende lokalbaner – Odderbanen og Grenaabanen - med et nyt 12 kilometer letbanespor igennem Aarhus. Letbanen kommer til at løbe fra Aarhus H mod nord ad Randersvej via Aarhus Universitetshospital i Skejby og videre til byudviklingsområderne i Lisbjerg og ved Elev for at blive koblet sammen med Grenaabanen ved Lystrup. Senere etaper forventes at blive nye strækninger i Aarhus og forlængelser heraf, der betjener bycentre i kommunerne i Østjylland: Favrskov, Randers, Silkeborg og Skanderborg.

Arbejdet med letbanen er forankret i et sekretariat i Midttrafik. Etape 1 finansieres af Aarhus Kommune, Region Midtjylland og staten, mens arbejdet med udbygningsetaper finansieres af Aarhus Kommune, Region Midtjylland samt Randers, Favrskov, Norddjurs, Syddjurs, Skanderborg, Silkeborg og Odder kommuner.

ETAPE 1

I oktober 2011 indgik Aarhus Kommune, Region Midtjylland og transportministeren en politisk aftale om at stifte et fælles anlægsselskab og finansiere første etape af letbanen i Østjylland. Loven om anlægsselskabet forventes vedtaget i Folketinget i maj 2012.



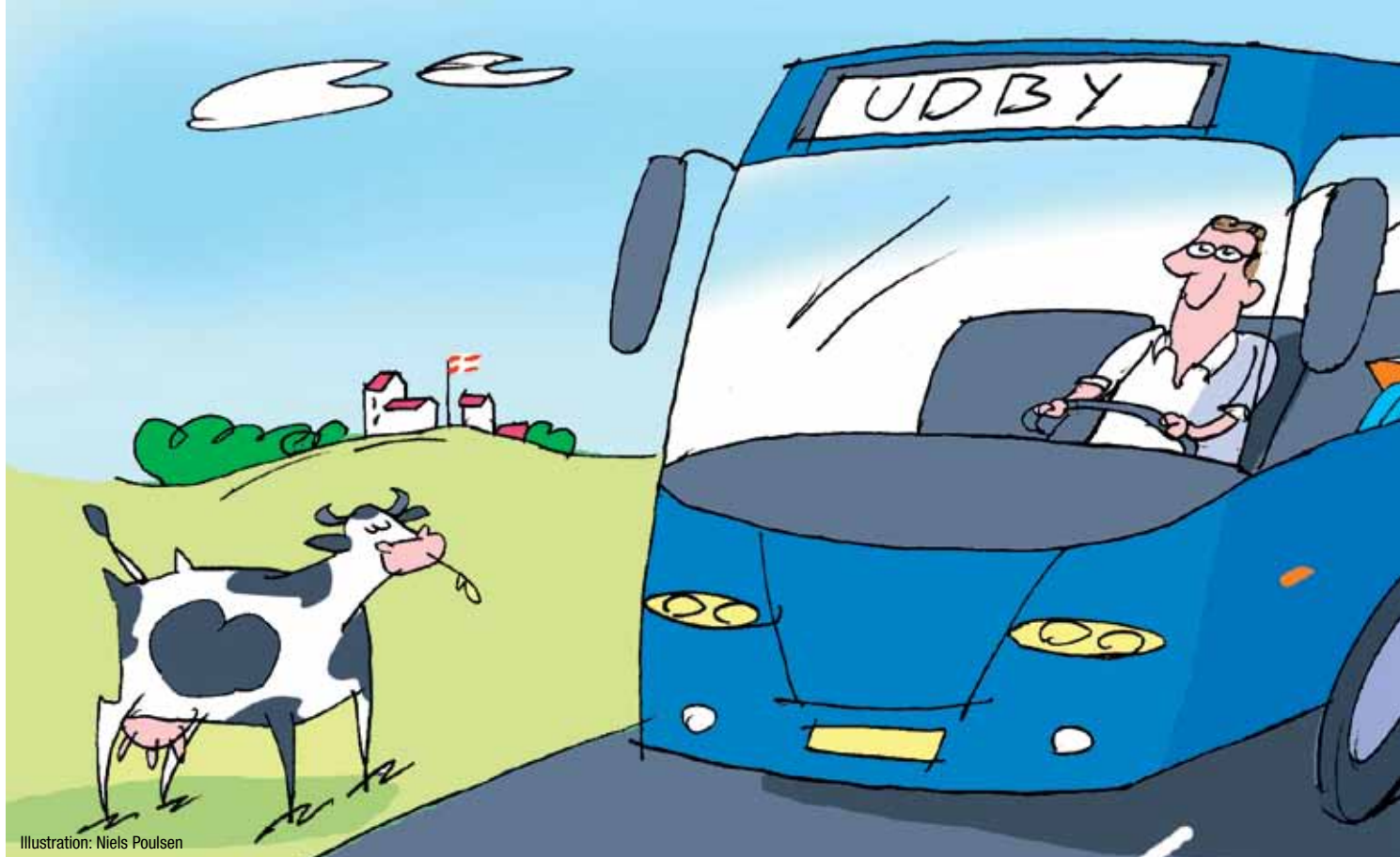
De væsentligste opgaver for Letbanesekretariatet i 2011:

- Bistand i forbindelse med forhandlingerne om aftale mellem parterne
- Skitseprojektering og forberedelse af udbud af de forberedende arbejder og transportsystemet
- Udarbejdelse af udbudsstrategi
- VVM-screening af yderligere elektrificering til Odder og Grenaa af første etape

UDBYGNING AF LETBANEN

I oktober 2011 blev en fase 1 undersøgelse af mulige udbygnings-etaper udarbejdet og offentliggjort. Undersøgelsen koncentrerer sig om letbaneudbygninger fra Lisbjerg til Hinnerup, fra Aarhus over Hasselager til Skanderborg samt fra Aarhus til Gellerup.

Formålet med undersøgelsen var at sætte udbygning af letbanen på dagsordenen i det analysearbejde, staten gennemfører frem til 2013 om udbygningen af infrastrukturen i Østjylland. I begyndelsen af 2012 offentliggjorde Trafikstyrelsen, som en del af analyserne, desuden en forundersøgelse af en ny regionalbane fra Aarhus over Galten til Silkeborg. □



Busserne har trods alt en fremtid i det jyske billand – i samspil med Flextrafik

På Midttrafiks konference i Silkeborg i maj 2011 blev den kollektive trafik debatteret.

Politikerne slog fast, at det er slut med tomme busser i udkantsområder. Der skal fokus på Flextrafik og skrues op for servicen, hvor de mange kunder er.

Efter en workshop i november er konkrete initiativer sat i søen.

Hotel Scandic Silkeborg lagde 13. maj 2011 rammer til Midttrafiks politiske konference om kollektiv trafik i Midtjylland. Bestyrelsesformand Arne Lægaard ventede en god debat om, hvordan stat, kommuner, region og trafiksselskab kan udvikle og forbedre den kollektive trafik:

“Ingen af os kan gøre det alene, men sammen kan vi gøre meget til gavn for kunderne”.

Midttrafiks indtægter steg med knap 10 % fra 2009 til 2010, men oplæggene og den efterfølgende debat viste, at der stadig er masser af udfordringer. Fx viste en håndsoprækning, at næsten samtlige deltagere i lokalet kørte i egen bil til konferencen.



EN MAND SOM ER TVUNGET TIL AT KØRE MED BUS ER EN TABER

Poul Guldborg, tidligere tv-vært og informationschef i Dansk Supermarked, styrede løjerne, som han satte i gang med et citat fra privatbilismens fader, Henry Ford: "Enhver mand over 20 år, der ikke er i besiddelse af et automobil, må betragtes som værende en fiasko". Det tog ikke modet fra de fire faglige oplægsholdere, som varmede forsamlingen op med inspiration til, hvordan vi forbedrer den kollektive trafik. Det handlede bl.a. om letbanen i Østjylland, bedre sammenhæng mellem tog og bus og om, hvordan busselskaberne kan tiltrække flere kunder.



Daværende transportminister Hans Chr. Schmidt (V) skulle have indledt debatten, men dén dag måtte han blive i København for at klare problemer med IC4 tog. I stedet svarede Venstres trafikordfører Kristian Pihl Lorentzen for sig. De øvrige deltagere i panelet var regionsrådsformand Bent Hansen (S), formand for Kommunekontaktrådet (KKR) i Midtjylland Anders G. Christensen (V) og Midttrafik's bestyrelsesformand Arne Lægaard (V).

X BUS ER VEJEN FREM

Bent Hansen beskrev bl.a. effektiviseringen af det regionale rutenet ved køreplansskiftet i juni 2011, hvor Region Midtjylland bad Midttrafik om at spare knap 30 mio. kr.

Flere landsbysamfund får en ringere busbetjening, for – i hovedtræk - finansierer regionen fremover kun kørsel mellem de større bysamfund, dog med såkaldt minimumsbetjening i områder med fx gymnasier.

"Det er den vej, det går. Der kommer mere Flextrafik med taxa og minibus. Glem nu busbetjeningen fra firserne. Borgerne i nogle områder råber op, når der er høring, men de rå tal viser, at kun ganske få bruger bussen. Vi kan ganske enkelt ikke opretholde store 54 personers busser på ture, hvor der kronisk er et encifret antal passagerer", sagde han. *fortsættes...*

Privatbilismen stiger på indfaldsvejene til de midt- og vestjyske købstæder, så Bent Hansen og regionen vil styrke hurtige X Busser, som kan lokke flere ud af bilerne. Han nævnte fx pendlerruten 901X, der kører med få stop mellem Silkeborg og Aarhus Nord/Skejby, bl.a. med gratis internetforbindelse.

TA' ANSVAR FOR REGIONALE BUSSER

Formand for KKR Midtjylland, Anders G. Christensen (V), slog fast, at kollektiv trafik er et servicetilbud, og at ikke alle kommuner kan opretholde bustrafikken, når budgetterne skæres.

“Det er slut med store busser i tyndtbefolkede områder. Men vi skal ikke tænke i kommunegrænser og -kasser. Borgerne er ligeglade. De vil bare ha' noget, der virker. Derfor skal alle tale sammen, der kommer nemlig ikke flere statspenge til kollektiv trafik. De respektive kommuner sætter selv deres serviceniveau, og derfor må de lokale politikere se hinanden i øjnene og ta' ansvar. Fx er der et ønske om en X Bus mellem Randers og Grenaa (Norddjurs Kommune, red.). Regionen vil ikke love nogen penge til ruten, men de to kommuner ku' måske selv i samarbejde finansiere en løsning”, mente Anders G. Christensen.

KOLLEKTIV TRAFIK ER EN BLOMSTRENDE KVINDE

Hvor de øvrige debattører var lokalt forankrede, hev Kristian Pihl Lorentzen (V), medlem af Folketingets Trafikudvalg, sit indlæg op i helikopterperspektiv:

“Vi skal leve af mobilitet i fremtiden. Derfor er kollektiv trafik og privatbilisme ikke et spørgsmål om enten/eller - det er både/og. Nogle dele af Danmark er simpelthen billand, fx Vestjylland. Derfor skal vi styrke bus og tog i tæt befolkede områder, hvor det er vigtigt med sammenhæng - enkelt og let! Den kollektive trafik er ikke nogen hensygnende kvinde. Der er mange gode tiltag, fx Midttrafiks incitamentskontrakter for busselskaberne og Mixtur”.



TILPAS KØRSLEN EFTER BEHOV

Sluttelig fortalte formand Arne Lægaard, at Midttrafik er landets billigste trafikselskab mht. administration. Produktet skal være i orden, og kørslen skal tilpasses behovet. Fx er der lavet helt nye bybussystemer i Herning, Aarhus, Horsens og Silkeborg. Den kollektive trafik skal også bidrage til et bedre miljø, og trafiksselskaber samt bestillere skal udnytte de statslige puljemidler til at forbedre den kollektive trafik.

Den efterfølgende debat rundede bl.a. Kattegatforbindelsen, en direkte togbane mellem Aarhus og Silkeborg samt HyperCard for unge og 2011-rapporten "Flere buspassagerer - hvad skal der til?". Rapporten viser, at man - for få penge - kan fremme den kollektive trafik med bedre markedsføring, information, udvidet drift og forskellige takster. Men det kræver en markant økonomisk satsning at nå målsætningen om 50 % flere buskunder i 2030.

På konferencen præsenterede Midttrafik stande om Miljø, Mixtur, Uddannelse med Bonus (Fly High og God Tur) og letbanen i Østjylland.



Workshop i Videbæk

Borgerne i tyndt befolkede områder gav gode ideer til effektiv transport.

Et af de centrale emner på trafikkonferencen i Silkeborg var kollektiv trafik i tyndtbefolkede områder. Derfor besluttede Midttrafiks bestyrelse efterfølgende at afholde en workshop i Videbæk 21. november 2011. Midttrafik skal hjælpe med at tilpasse en ny service til kunder uden for de større byer, mener bestyrelsesformand Arne Lægaard:

“Tilbuddet om kollektiv trafik uden for de større byer er ikke stort. Det er især en udfordring for unge, der skal til de større byer for at passe en ungdomsuddannelse – og for ældre, der har brug for bussen for at komme til læge, besøge familie og handle ind”.

På Midttrafiks workshop drøftede 100 deltagere i Videbæk, hvad de finder vigtigst i den kollektive trafik i landområder og gav idéer til, hvad vi kan gøre bedre.

Deltagerne var buskunder, politikere, vognmænd og embedsmænd. Der var bl.a. indlæg fra en ekspert i kollektiv trafik, fra elever fra Ringkøbing Gymnasium, fra Holstebro Ældreråd samt fra Skanderborg og Hedensted kommuner, der har omlagt eller planlægger at omlægge den kollektive trafik, så kommunens udgifter til kollektiv transport bruges mere effektivt.

Midttrafiks bestyrelse vedtog at arbejde med 6 konkrete initiativer i første omgang:

- Flextur på Djursland
- Et projekt om kollektiv trafik i landområderne i Holstebro, Lemvig og Struer kommuner
- Hjælp til kommunerne med at lave bedre stoppesteder
- Bedre høring af uddannelsesinstitutioner ved køreplanændringer
- Bedre koordinering mellem bus og tog
- Indretning af ”lektiebus”, bl.a. med internet, arbejdspladser og stillezoner.

Læs om trafikkonferencen og se dias fra oplægsholderne:

» midttrafik.dk/konference2011

Læs om Midttrafiks workshop om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder, bl.a. Workshop Avisen, konklusioner, rapport og oplæg:

» midttrafik.dk/workshop2011 □





Midttrafik og miljøet

I 2011 kom skrappe krav til bussernes udledning, ligesom incitamentsaftaler og partnerskaber nedbragte dieselforbruget og busselskaberne fik gode råd til grønnere kørsel.

Miljø er et særligt indsatsområde for Midttrafik. Der stilles særlige krav til busserne i alle udbud, som Midttrafik gennemfører, og vi arbejder i partnerskaber med bestillerne og busselskaber for at få de mest miljøvenlige løsninger for den kollektive trafik - indenfor de økonomiske rammer, kommuner og regionen sætter.

MERE MILJØ I UDBUD:

SKARPE KRAV TIL BUSSERNES FORURENING

Midttrafiks faste udbudskrav til bussernes luftforurening blev implementeret i alle nye udbud i 2011 og sikrer i dag, at vi ikke går på kompromis med bussernes luftforurening i tætbefolkede områder. I forbindelse med opstarten på de nye kontrakter i Skanderborg og Horsens blev alle bybusser udskiftet med de mest miljøvenlige dieselbusser, som findes i dag.

De lever op til EEV normen, som er betegnelsen for "særligt miljøvenlige køretøjer", hvis partikeludslip er ca. 80 % lavere end de ældre busser.

En række lokale og regionale busser, der kører i Silkeborg, Viborg og Lemvig kommuner, er også skiftet ud med nyere og mere miljøvenlige busser. For at sikre at bussernes udstødningssystemer fortsat virker som de skal, tester vi dem en gang om året ved et miljøsyn.

I 2011 blev der gennemført et udbud for ca. 25 % af bybuskørslen i Aarhus, hvor busselskabernes indsats for miljøet blev vægtet højt. Når busserne i den nye kontrakt, som udføres af Busselskabet Aarhus Sporveje, bliver udskiftet, bliver de ældre EURO 2 og EURO 3 busser erstattet af nye busser, der opfylder EEV normen.



Der skal ikke køre større busser end nødvendigt, da store busser udleder mere CO₂ og skadelige stoffer end mindre busser. Derfor stiller man i nye udbud kun krav til kapacitet i busserne, og ikke til busstørrelse.

Det betyder, at der flere steder kan køres med mindre busser – fx minibusser - som er langt mere klimavenlige end standard-busserne.

BONUS FOR HVER SPARET LITER DIESEL

I løbet af 2010 og 2011 udfoldede Midttrafik indsats på miljøområdet sig med de første incitamentsaftaler til reduktion af forureningen og klimabelastningen fra busdriften. Busselskaberne får en økonomisk bonus, hvis de sparer på brændstoffet i bybuskørslen i Herning, Randers, Horsens, Skive og Skanderborg.

Busselskaberne tog initiativet til sig og sparede ikke mindre end 302.000 liter diesel i 2011 ved at uddanne chaufførerne i miljøvenlig kørsel samt at køre med de mest brændstoføkonomiske busser. I Herning og Randers kører der i alt 4 letvægtsbusser, som sparer op til 40 % brændstof. I Herning køres der også med minibusser om aftenen og i weekenden, de sparer op til 75 % af brændstofforbruget. Busselskaberne fik udbetalt knap 2,5 mio. kr. i bonus i 2011.

PARTNERSKABER OG SAMARBEJDE TIL ET BEDRE MILJØ

Gennem samarbejde med både bestillere og busselskaber opnår vi størst gevinst for alle parter og for miljøet. Det er baggrunden for Midttrafik partnerskab med Randers Kommune og busselskabet Nobina, der kører bybusser i Randers. Partnerskabet startede i 2010, bl.a. med et mål om at reducere de negative klima- og miljøpåvirkninger fra busdriften med 15 %. Allerede i 2011 er brændstofforbruget reduceret med 13 % på grund af økonomisk kørsel, nyere og effektive busser samt fokus på minimering af den tid, busserne holder i tomgang.

I 2011 indgik Midttrafik og Aarhus Kommune en klimapartnerskabsaftale, som skal hjælpe på vej til et mere effektivt og miljøvenligt kollektiv transportsystem i Aarhus. De større projekter der gennemføres i Aarhus – det nye rutenet samt letbanen – vil også kunne ses på klimaregnskabet. Bl.a. indebærer effektiviseringerne af det nye rutenet en årlig reduktion af CO₂ udslippet på ca. 1.200 tons, mens letbanen forventes at tiltrække bilister til det kollektive transportsystem og dermed reducere trafikmængden på vejene og CO₂ udslippet. *fortsættes...*

GODE RÅD TIL BUSSELSKABER

Knaphed på fossile brændstoffer, stigende dieselpriser og usikkerhed om fremtidens brændstofforsyning er store udfordringer, som først og fremmest skal tackles ved at spare på brændstoffet og - på sigt – ved at indføre nye teknologier og brændstoffer i transportsektoren. Midttrafik kan hjælpe busselskaberne til at gøre det. Vi gør det både gennem incitamenter i kontrakterne og ved at oplyse om miljøvenlige tiltag. Midttrafik har derfor lavet en vejledning til busselskaberne med initiativer, der kan gøre kørslen grønnere, spare brændstof og reducere skadelige udledninger for både klima og miljø.

DET ER VIGTIGT AT HUSKE, AT MAN ER VERDENSREDDER

At køre i bus er meget mere klimavenligt end at køre i bil. Det skaber desuden mindre trængsel, hvis flere lader bilen stå. Derfor bliver vi ved med at fortælle, at man træffer et miljøbevidst valg, når man lader sin bil stå og tager bussen i stedet.

» verdensredder.nu

FORSØG OG OPTIONER MED HYBRIDBUSSE

Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje gennemførte et forsøg med to forskellige typer hybridbusser i løbet af i alt 6 uger i starten af 2011, hvor brændstoføkonomi, kundekomfort og bussernes pålidelighed blev testet. Hybridbusser kører både på diesel og el. Erfaringerne var gode, og der blev sparet ca. 17 % brændstof sammenlignet med de andre busser, der kører på de samme linjer.

Midttrafik bad derfor busselskaberne om at afgive merpriser for at indsætte hybridbusser i stedet for almindelige busser i udbuddene i Horsens og Skanderborg. Optionen var valgt fra, da det viste sig, at det stadig er for dyrt at indsætte hybridbusser. Midttrafik vil dog fortsat arbejde for at indsætte den type busser i den kollektive trafik, bl.a. ved at give økonomiske incitamenter til busselskaber, som vil indsætte hybridbusser i kommende relevante udbud. □

Følg strømmen



VERDENS
REDDER
iN ACTION

Tænk på klimaet

Ta' bussen

www.verdensredder.nu



midttrafik

Flextrafik - vi styrer mere end busruter

Midttrafiks Flextrafik sikrer bl.a., at handicappede, som ikke kan bruge almindelige busser og tog, alligevel er mobile og kan få en tur fra dør til dør med taxa eller minibus.

En stor del af Midttrafiks opgave er at koordinere kørsel med taxaer og minibusser. Der køres fx med handicappede, der ikke har mulighed for at bruge den øvrige kollektive trafik, når de skal ud og dyrke deres fritidsinteresser eller besøge familie og venner.

Det bliver til ca. 1.020.000 kørsler om året for Midttrafiks Flextrafik, som koordinerer alle ture på tværs af ordninger, kommuner og regioner i samme planlægningssystem, så vognene udnyttes bedst muligt til:

HANDICAPKØRSEL

Fritidskørsel for bevægelseshæmmede i samarbejde med kommunerne i Region Midtjylland.

PATIENTKØRSEL

Patienter kan blive kørt til/fra undersøgelse eller behandling på et sygehus. Regionen yder tilskud, hvis man opfylder visse betingelser. Det kan også være kommunal kørsel til egen læge, speciallæge og genoptræning.

FLEXTUR

Flexstur er Midttrafiks tilbud - til alle - om kørsel med taxa/minibus fra dør til dør og supplerer den kollektive trafik i landområder og bysamfund, hvor busser og tog kører knap så hyppigt.

TELETAXA

Kører i stedet for bussen på tyndt benyttede afgangse. Teletaxa kører kun, hvis man har ringet og bestilt den.

TO AFDELINGER BLIVER TIL ÉN I 2012

I 2011 blev kørslen koordineret i to afdelinger i Flextrafik - "PASS" og "Planet" – inspireret af de it-systemer, som hver afdeling arbejdede i. PASS betjente kunder i Aarhus Kommune, og Planet betjente kunder i de øvrige 18 kommuner i Region Midtjylland.

TRAVLT CALLCENTER

Når kunderne skal ud og køre, ringer de typisk selv til Midttrafiks Flextrafik, hvor medarbejdere sidder klar ved telefonerne. Eller også booker de tusindvis af kunder selv turen via internettet.

MANGE PENGE AT SPARE FOR DET OFFENTLIGE

Der er mange penge og ressourcer at spare for kommuner og region ved at samordne kørslen, så man udnytter kapaciteten.

Midttrafiks Flextrafik voksede i 2011. I gennemsnit steg antallet af ture med 19,3 %, så kørslen kunne optimeres og koordineres bedre. Den gennemsnitlige turpris faldt derfor med ca. 8 %.

Private vognmænd får tildelt kørsel efter udbud. 161 bus- og taxa-vognmænd med i alt 2.062 vogne udførte i 2011 koordineret kørsel for Midttrafik/Sydtrafik til en værdi af 190 mio. kr.

FAKTA

Midttrafiks Flextrafik koordinerede i 2011 ca. 1.020.000 ture:

• Patientkørsel	350.000
• Institutionskørsel for kommuner	60.000
• Variabel kørsel for kommuner	250.000
• Midttrafiks handicapkørsel	215.000
• Flexstur	25.000
• Teletaxa	20.000
• Kørsel for Sydtrafik	100.000

» midttrafik.dk/flextrafik



FLEXTUR FOR ALLE

Flexitur (tidl. Midttur) er et supplement til den kollektive trafik i landområder og mindre bysamfund, hvor der ikke er basis for en fast bus- eller togforbindelse.

Alle kan bestille en Flexitur, som adskiller sig fra almindelig taxa-kørsel ved, at man evt. skal køre sammen med andre og måske køre en mindre omvej. Desuden skal turen bestilles senest 2 timer i forvejen. Der er mulighed for at bestille Flexitur via internettet.

Fra august 2011 blev det billigere for kunder i dele af Aarhus Kommune at benytte Flexitur. Kommunen yder tilskud, så prisen for kunden er 3 kr. pr. km., dog mindst 20 kr. Fra november 2011 har Favrskov Kommune ligeledes sluttet sig til denne ordning.

I Region Midtjylland har 7 kommuner tilsluttet sig støttet Flexitur til 7 kr. pr. km, dog mindst 35 kr. I de øvrige kommuner i regionen, hvor der ikke ydes tilskud, skal kunden betale 14 kr. pr. km for en Flexitur, dog mindst 70 kr.

Støttet Flexitur voksede markant fra 2010 til 2011, hvor der var en stigning på 88 %. I 2011 blev der kørt ca. 24.000 Flexiture med støtte. □

» midtrafik.dk/flexitur



Kunderne skrev flittigt til Midttrafik

2011 bød på mange kundehenvendelser, en fælles jysk rejsegaranti og fusion af uddannelses- og SU-kort. Samtidig søgte flere om Rejsegaranti, og HyperCard blev en stor succes.

Buskunderne i Midttrafiks område var i 2011 aktive ved tasterne for at skrive eller ringe til Midttrafiks kundeservice, som modtog 4930 henvendelser vedrørende buskørsel og kørsel ved Midtjyske Jernbaner. I 2010 var antallet 2874.

Den store stigning blev affødt af, at kunderne viste stor interesse for de nye trafikplaner, som blev indført i flere af Midttrafiks bybusområder samt regionalt. Kundeservice fik et særligt stort antal henvendelser om køreplanlægning og drift i perioderne, hvor køreplanerne blev kørt ind.

BEDRE REJSEGARANTI I 2011

Midttrafik, Sydtrafik og NT (Nordjylland) indførte 1. juni 2011 en ny, fælles rejsegaranti for alle busser i Midttrafiks, Sydtrafiks og NT's områder samt i togene på Vestbanen, Odderbanen, Lemvigbanen og Nordjyske Jernbaner.

Tidligere gjaldt garantien kun til det sted, hvor rejsen sluttede i det enkelte trafikselskabs område. Nu gælder den også, hvis man undervejs på rejsen kører i et andet trafikselskabs område. Samtidig blev rejsegarantiens beløbsgrænse på 400 kr. fjernet, så man i dag kan få dækket sine udgifter til taxa og privat kørsel fuldt ud op til 50 km.



KUNDECENTER GØR MIDTTRAFIK LETTERE TILGÆNGELIG

22. september 2011 skiftede Bus-Info på Aarhus Rutebilstation navn til Midttrafik Kundecenter som et led i Midttrafiks salgs- og informationsstrategi, hvor trafikelskabet skal være lettere tilgængeligt for kunderne. I 2012 opgraderes kundecentret til at kunne håndtere flere henvendelser, som hidtil har været henvist til Midttrafiks administration, fx vedrørende HyperCard og uddannelseskort. Det betyder, at kunderne kan få svar på de fleste spørgsmål alle ugens dage mellem kl. 7 og 23.

27.000 UNGE KØBTE ET HYPERCARD I 2011

HyperCard blev i 2011 et nyt, landsdækkende tilbud til unge, der går på en godkendt ungdomsuddannelse. Forsøgsordningen varer to år frem til 31. juli 2013. For 300 kr. pr. 30 dage kan de unge rejse frit alle ugens dage i det takstområde, de bor i. Kortet giver også ret til at rejse til børnetakst i bus i landets øvrige takstområder og at rejse med Ungdomsbillet på togrejser. HyperCard sælges som kvartalskort. I 2011 blev der solgt ca. 27.000 HyperCard. I 2012 forventes salget at runde 60.000 stk.

SU-KORT OG UDDANNELSESKORT BLEV TIL ÉT

1. januar 2011 fusionerede det daværende uddannelseskort (ungdomsuddannelser) og SU-kort (videregående uddannelser). Det betød, at egenbetalingen steg op til 70 % for elever på ungdomsuddannelser, mens de fleste studerende på videregående uddannelser oplevede et fald i prisen.

Kortbestillingen blev elektronisk via ét landsdækkende system, og 1. juli forsvandt salget til studerende på videregående uddannelser fra salgsstederne. Det har medført et kraftigt stigende antal henvendelser til Midttrafiks administration. I 2012 indgår Midttrafik Kundecenter i et tættere samarbejde om uddannelseskort og HyperCard. □



Forudsætninger for Midttrafiks arbejde

Midttrafik har ingen busser, chauffører eller penge, men trafikskabets ca. 150 medarbejdere koordinerer den kollektive trafik i Midtjylland. Buskørslen finansieres af kunderne, som betaler ca. 48 % af udgifterne. Resten betales af bestillerne: Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen.

Midttrafik ledes af en politisk bestyrelse. Midtjyske Jernbaner A/S og Busselskabet Aarhus Sporveje udgør selvstændige resultatområder.

ADMINISTRATIONEN

Administrationen i Midttrafik ledes af den administrerende direktør og en vicedirektør og er organiseret i 2 områder – Rådgivning og Service - med i alt 9 grupper. Hertil kommer tværgående funktioner.

Administrationen er normeret til 133 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed i form af KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland.

31. december 2011 var der ansat 144 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger (inkl. indtægtsdækket virksomhed) eller 152 personer.

Cirka 16 % af de ansatte er deltidsansatte. 8 personer er ansat på særlige vilkår. Der var i 2011 en personaleomsætning på 15 % (i 2010 ca. 7 %).



Det gennemsnitlige sygefravær blandt medarbejderne i administrationen var i 2011 på 4,89 %. Det tilsvarende tal for 2010 var 6,04 %. Det er især i Billetkontrollen, Flextrafik og Kundeservice, at sygefraværet er højt. Ledelsen i Midttrafik har fokus på problematikken, og målet er et samlet sygefravær på 4 %.

HØJ TRIVSEL BLANDT MEDARBEJDERE I MIDTTRAFIK

Midttrafik gennemfører hvert andet år en trivselsundersøgelse blandt medarbejderne. Den er et redskab til at arbejde med forbedringer i trivslen. Der er valgt et koncept, som gør det muligt at sammenligne med andre offentlige arbejdspladser. Medarbejdernes trivsel er generelt høj. En enkelt faggruppe – billetkontrollørerne i Aarhus – har haft særlige problemer med trivslen. Dette gør ledelsen en særskilt indsats for.

EFFEKTIVISERING PÅ MINDST 5 % I ADMINISTRATIONEN

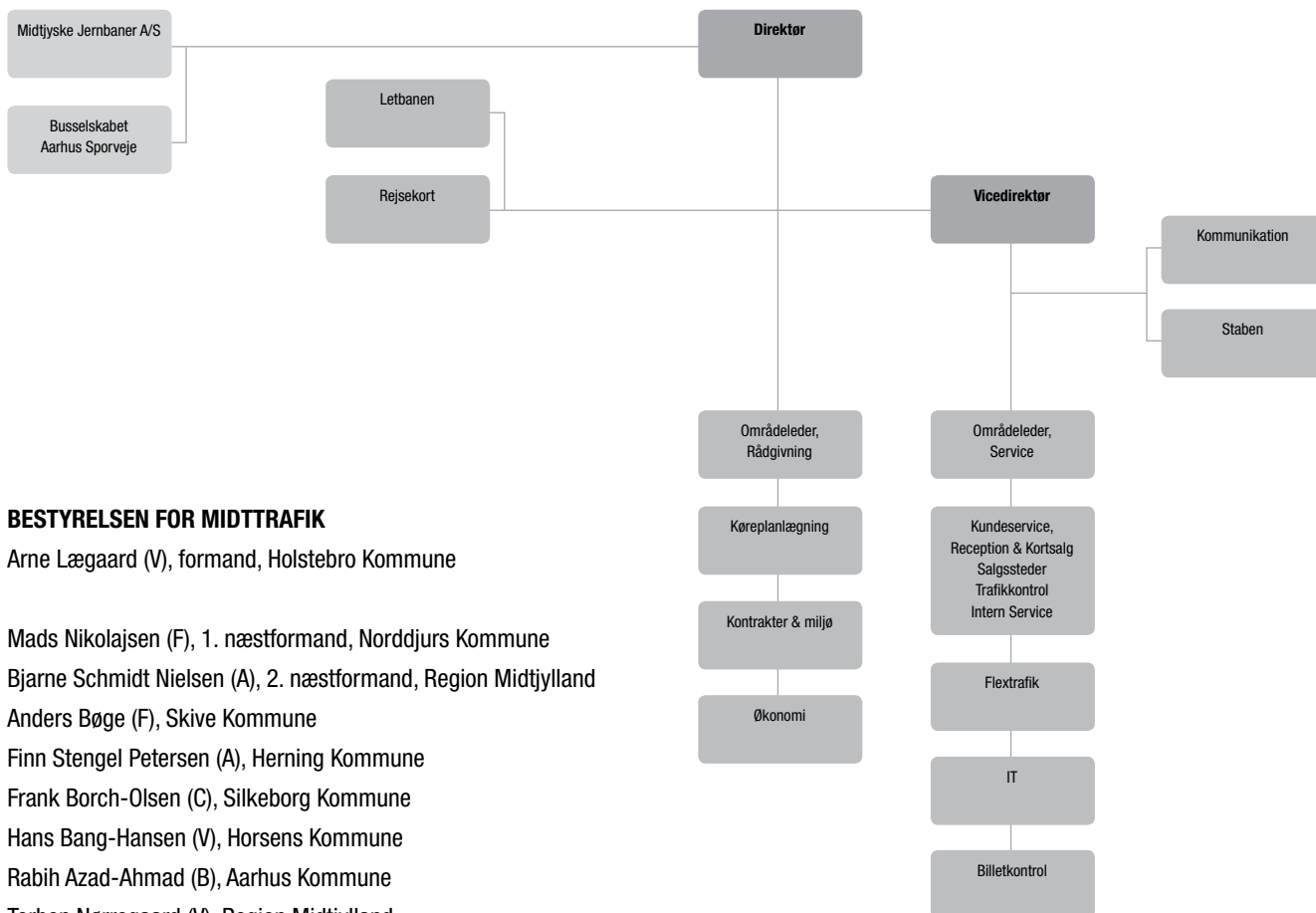
Fra 2008 blev der gennemført en 10 % vedvarende besparelse på administration og fællesaktiviteter som fusionsgevinst efter kommunalreformen. Bestyrelsen besluttede i 2010, at der i de kommende år skal gennemføres en gradvis besparelse, så der i 2014 er skabt varige besparelser på yderligere 5 %.

Sammenlignet med øvrige trafiksselskaber viser Trafikstyrelsens nøgletal, at andelen af Midttrafiks samlede udgifter, som bruges til administration og fællesomkostninger, er landets laveste.

Midttrafik arbejder løbende på at effektivisere sin administration. Med Strategiplanen som ramme er der fokus på at målrette indsatsen mod de mål, som Bestyrelsen har fastlagt, og at sikre, at indsatsen fører til resultater. Midttrafik bruger den internationalt anerkendte europæiske kvalitetsmodel (EFQM), der giver mulighed for at sammenligne Midttrafiks evne til at opnå resultater med andre europæiske offentlige og private virksomheder.

fortsættes...

MIDTTRAFIK ORGANISATIONSDIAGRAM



BESTYRELSEN FOR MIDTTRAFIK

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

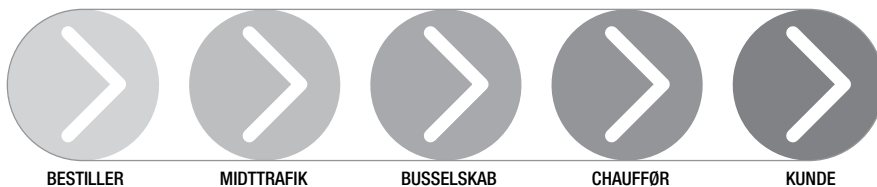
» midttrafik.dk/bestyrelse

REPRÆSENTANTSKABET FOR MIDTTRAFIK

Repræsentantskabet for Midttrafik har delegerede fra alle

19 kommuner i Region Midtjylland. □

AKTØRER I KOLLEKTIV TRAFIK





Bestyrelsen for Midttrafik 2011



Perspektiver for 2012

Efter et foranderligt 2011 arbejder Midttrafik i 2012 bl.a. med ny struktur på salgssteder, Rejsekort, ens Flextrafik i hele regionen, iBUS, målrettet borgerhøring, ekstra statslige tilskud og biogasbusser.

NY STRUKTUR FOR SALGSSTEDER OG RUTEBILSTATIONER

Da Midttrafik Kundecenter åbnede i september 2011 tog Midttrafik hul på en ny strategi for salgssteder og rutebilstationer. Selv om der skal spares minimum 1 mio. kr. på salgsnettet, er der taget initiativ til at forbedre servicen over for kunderne. Det sker ved i højere grad at alliere sig med DSB og Arriva, så man kan få information og købe billetter på togstationerne i en række byer, hvor der tidligere lå rutebilstation og banegård lige ved siden af hinanden. Det træder i kraft fra sommeren 2012 i Lemvig, Skjern, Holstebro og Herning. Arriva overtog salg og information fra Ringkøbing Rutebilstation allerede fra efteråret 2011.

Midttrafik harmoniserer salgs- og informationsnettet – i tre niveauer - for at sikre kunderne bedst mulig rådgivning og ensartet service, uanset hvor de henvender sig: 1) Kundecentre: Salgs- og informationscenter med lange åbningstider og ekspertviden om kollektiv trafik. 2) Salgssteder. 3) Klippekortforhandler (typisk kiosker).

Det skyldes bl.a., at kunderne har fået nye muligheder for at købe billetter og få information via web butikker, Midttrafiks hjemmeside og Rejseplanen.dk. Øget selvbetjening betyder, at færre henvender sig til salgsstederne. Kundernes forventninger til rejserådgivning har også ændret sig. De skaffer selv information om rej-



setid og pris, hvorimod kunder, der kontakter et salgssted, har behov for en mere avanceret rejserådgivning, fx at få lavet rejseplaner.

REJSEKORT I MIDTTRAFIK?

Der er i Midttrafik behov for at indføre et nyt billetteringssystem, da det nuværende er gammelt og mange steder slidt ned. DSB og andre trafikkselskaber i Danmark har valgt at gå sammen om at udvikle og indføre et fælles rejsekortsystem, hvor kunderne kan betale og rejse med det samme kort i busser, tog og Metro. Det er ved at blive indført på Sjælland, i Nordjylland, i Sønderjylland og på alle togstationer i landet.

For Midttrafik er rejsekortet det mest realistiske valg, men på grund af økonomien er det endnu ikke besluttet, om Midttrafik skal tilslutte sig projektet.

I 2012 skal der laves et oplæg til, hvordan rejsekortet kan indføres i Midttrafik og finansieres, så det bliver så udgiftsneutralt som muligt for kommuner og regionen - og uden at det vil forringe servicen for kunderne i den kollektive trafik. Det ventes, at Midttrafiks bestyrelse tager endelig beslutning om eventuel indførelse af rejsekortet primo 2013.

HANDICAPKØRSEL ENDELIG FUSIONERET

I marts 2012 kunne handicapkørslen i Midtjylland blive endelig fusioneret. Midttrafik har siden 2007 måttet koordinere kørslen af handicappede i to forskellige systemer pga. overtagne kontrakter fra Aarhus Kommune, der først udløb i 2012. Det har betydet, at servicen over for kunderne har været forskellig i og uden for Aarhus Kommune og, at hverken administration eller drift har kunnet være så effektiv, som det nu er muligt.

Kunderne i Aarhus får nu samme service som i resten af Midtjylland. Det betyder bedre service i form af kørsel til og fra gade-dør (i stedet for kantsten) samt mulighed for hurtigere bestilling. Kunderne i Aarhus skal nu betale samme pris som i resten af Midtjylland. Det er mere end tidligere, og Aarhus Kommune har besluttet, at kunderne ikke kan få helt så mange årlige ture som hidtil. *fortsættes...*

SAMDRIFT PÅ ODDERBANEN/GRENAABANEN?

Region Midtjylland og DSB aftalte i januar 2011, at der inden udgangen af året skulle være samdrift mellem Odderbanen og Grenaa-banen, så DSB skulle stå for driften. Når der kommer samdrift, kan kunderne dels forvente bedre muligheder for at rejse nemt gennem Aarhus – fx mellem Hornslet og Viby – dels forvente bedre tog, idet DSB indsætter nyere Desiro tog i stedet for Odderbanens efterhånden 40 år gamle MR-tog. Hvis samdriften ikke bliver til noget i første omgang pga. økonomi, kommer den i forbindelse med letbanedrift i 2016.

INNOVATIVE BUSSE ER GODT FOR KUNDERNE

Midttrafik har med støtte fra statslige puljer i 2011 gennemført forsøg med såkaldte innovative busser, hvor busserne er indrettet med nye tiltag for at afprøve, hvad kunderne gerne vil have. Der er bl.a. afprøvet pladsbestilling, interaktive skærme ved pladserne, klapborde, arbejdsborde, gratis internet og stillezoner. Især arbejdsborde, gratis internet og stillezoner er ret populære blandt kunderne. Det er forholdsvist dyrt at eftermontere den slags i busserne, mens det er en hel del billigere at installere, når busserne købes. Midttrafik vil derfor i 2012 opfordre bestillerne til, at busserne i fremtidige udbud udstyres med de forskellige tiltag.

BEDRE INDDRAGELSE AF BORGERNE I HØRINGER

Midttrafik har altid større ændringer af køreplaner i høring, så borgerne kan give deres mening til kende. Det er dog ikke altid, at borgerne opdager, at de har den mulighed.

Det bør være sådan, at både enkeltborgere og fx elevråd, landsbyråd og ældebestyrelser m.fl. har mulighed til at udtale sig om forslag til nye køreplaner. Ofte kan fx elever på ungdomsuddannelser allerede i høringsfasen gøre Midttrafik opmærksom på, hvis der er uhensigtsmæssigheder i forslag til nye køreplaner.

Midttrafik vil derfor fremover kontakte disse parter direkte, når køreplaner sendes i høring. Høringer foregår via Midttrafiks hjemmeside, så det vil foregå ved at sende besked til de relevante parter, når der er en høring i et givet område.

STATEN INVESTERER I DEN KOLLEKTIVE TRAFIK – MIDTTRAFIK FORESLÅR BL.A. BILLIGERE BUSKORT

Regeringen, Enhedslisten og Dansk Folkeparti aftalte 1. marts 2012, at der skal afsættes en milliard kroner om året til kollektiv trafik. Halvdelen af pengene skal gå til at investere i bedre trafik, halvdelen til billigere billetter fra januar 2013. I foråret 2012 forhandles der om, hvordan pengene skal udmøntes og hvilken betydning, aftalen får for den kollektive trafik i Midtjylland. Transportministeriet har efterlyst forslag til udmøntning af takstnedsættelser. Midttrafiks bestyrelse foreslår tre tiltag:

- At HyperCard fortsætter permanent og udvides til en større målgruppe samt med et dækningsområde på tværs af Midttrafiks takstområder
- Nedsættelse af priser på især klippekort og periodekort
- Billigt årspensionistkort – som bør begrænses til pensionister der modtager ældrecheck

NYE MILJØVENLIGE FLÅDER OG FORSØG MED BIOGAS BUSSE

Midttrafik har gennemført en række udbud i starten af 2012 og venter spændt på alle de nye busser, der skal køre fra køreplansskiftet 1. juli. Bl.a. udskiftes alle bybusser i Viborg med fabriksnye modeller, og en række regionale ruter får også flotte nye og mindre forurenende busser til at servicere kunderne.

Holstebro Kommune får i løbet af de kommende år det største biogasanlæg i Skandinavien. Derfor undersøger Midttrafik muligheden for, om alle bybusserne i Holstebro kan køre på biogas i stedet for diesel, når man udbyder kørslen i 2014.

I 2012 arbejder Midttrafik sammen med Innovationsnetværket for Biomasse i et Region Midtjylland-støttet projekt, som skal gøre det nemmere at inddrage krav eller incitamenter til biodiesel ved udbud for kollektiv trafik. Projektet skal levere bedre og mere overskuelig information til både bestillere og busselskaber og samtidig gøre det nemt for busselskaberne at beregne merprisen hvis de skal køre med biodiesel. De nye værktøjer skal bruges i forbindelse med kommende udbud.

Midttrafik vil i 2012 arbejde for at levere mere overskuelig information til bestillerne om miljøvenlige muligheder for den kollektive trafik. □



Regnskab og nøgletal 2011

På de kommende sider har vi samlet tal og oversigter vedr. Midttrafiks aktiviteter i løbet af året. Har du spørgsmål, kan du finde svar på midttrafik.dk eller ved at kontakte administrationen.

Midttrafiks regnskab

	Regnskab 2009 (1.000 kr.)	Regnskab 2010 (1.000 kr.)	Regnskab 2011 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	16.809	14.769	21.876
Administration:			
Løn	50.135	54.419	55.447
Administrationsudgifter (fx revision, kontorhold, mødeservicering)	5.731	4.957	6.076
IT-udgifter	22.057	18.861	19.383
Information og markedsføring	12.289	14.004	11.689
Lokaler	7.560	6.552	6.914
Personale (fx rejser, diæter og kurser)	2.551	1.502	2.928
Tjenestebiler	955	842	729
Bus & Tog Sekretariatet	1.791	1.472	1.816
X Bus Sekretariatet	1.543	1.765	1.059
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling/kampagner	2.799	1.963	4.073
Renteudgifter *	1.197	0	0
Kontrolafgifter *	-2.234	0	0
Administration i alt			110.114
I alt	123.183	121.105	131.990

Note: * Jf. bestyrelsens beslutning udgør renteudgifter samt kontrolafgifter et selvstændigt bevillingsområde udenfor Trafikselskabet fra og med regnskab 2010. Renteudgiften i 2010 blev en indtægt på 2.161.000 kr. (herunder regulering 2009). Resultatet for billetkontrollen (netto) blev en bogført indtægt på 48.000 kr. grundet reguleringer fra 2008 og 2009.

I 2009-2011 udstedte Midttrafik følgende antal kort:

Korttype	2009	2010	2011
Skolekort	15.000	16.000	16.500
Uddannelseskort	47.000	50.000	25.000
SU-kort	460	410	
HyperCard			26.800
Erhvervs kort	800	1.070	1.010

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

Kundehenvendelser fordelt på emner:

Kundehenvendelser	2009	2010	2011
Billettering - takstsystem	5 %	3 %	2 %
Information	4 %	3 %	3 %
Drift	49 %	52 %	47 %
Service	31 %	30 %	16 %
Komfort	3 %	2 %	4 %
Andet	6 %	7 %	25 %
Ros	2 %	3 %	3 %
Antal henvendelser	2580	2874	4930
I alt	100 %	100 %	100 %

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

Rejsegaranti

Rejsegaranti	2009	2010	2011
Antal ansøgninger	464	521	733
Heraf berettigede til refusion	414	467	680
I alt udbetalt	Ca. 90.000 kr.	116.878 kr.	156.443 kr.
Gennemsnitlig refusion	219 kr.	250 kr.	230 kr.

Indtægtskilder i Midttrafik

Indtægtskilde	2009		2010		2011	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter - bus	459.740.003	74,0 %	495.620.705	73,4 %	496.966.651	73,67 %
Erhvervs kort	2.811.282	0,4 %	3.482.925	0,5 %	3.056.310	0,45 %
HyperCard/Uddannelseskort	65.813.058	10,6 %	73.826.168	10,9 %	69.627.387	10,32 %
Skolekort	34.572.799	5,6 %	34.559.846	5,1 %	38.187.550	5,66 %
Kompensation Trafikstyrelsen	32.654.160	5,2 %	33.276.000	4,9 %	33.995.600	5,04 %
Fragt, Gods og Post m.m.	1.648.450	0,3 %	1.506.072	0,2 %	1.212.266	0,18 %
Fribefordring Værnepligtige	2.304.796	0,4 %	2.184.952	0,3 %	1.962.504	0,29 %
Arrangementskørsel m.m.	330.903	0,1 %	752.242	0,1 %	922.739	0,14 %
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	21.517.009	3,4 %	29.869.541	4,4 %	28.654.974	4,25 %
I alt	621.392.459	100,0 %	675.078.450	100,0 %	674.585.981	100,0 %

Passagerer og køreplantimer

	Passagerer *			Køreplantimer			
	2009	2011		2009	2010	2011	
Kommune	Antal	Antal	Andel	Antal	Antal	Antal	Andel
Favrskov Kommune	134.888	106.028	0,15 %	18.344	19.916	19.782	0,95 %
Hedensted Kommune	8.471	7.792	0,01 %	9.968	9.073	11.321	0,54 %
Herning Kommune	1.867.182	1.476.205	2,04 %	77.089	76.883	71.338	3,41 %
Holstebro Kommune	861.188	905.250	1,25 %	46.574	45.889	45.521	2,18 %
Horsens Kommune	2.196.469	2.301.272	3,18 %	70.490	68.252	67.930	3,25 %
Ikast-Brande Kommune	165.388	225.309	0,31 %	20.715	25.306	22.795	1,09 %
Lemvig Kommune	111.332	116.480	0,16 %	14.852	14.949	14.378	0,69 %
Norddjurs Kommune	53.924	46.020	0,06 %	22.287	21.777	24.893	1,19 %
Odder Kommune	34.424	27.612	0,04 %	8.859	8.995	9.066	0,43 %
Randers Kommune	4.462.836	4.589.000	6,34 %	131.217	124.150	124.666	5,96 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	354.229	303.610	0,42 %	32.392	31.136	33.990	1,63 %
Samsø Kommune	81.588	102.752	0,14 %	8.513	7.467	7.439	0,36 %
Silkeborg Kommune	2.499.387	2.567.145	3,55 %	96.464	94.206	90.228	4,32 %
Skanderborg Kommune	329.264	333.944	0,46 %	29.558	28.941	30.521	1,46 %
Skive Kommune	1.102.681	1.041.071	1,44 %	41.851	41.247	41.551	1,99 %
Struer Kommune	220.116	192.660	0,27 %	15.049	15.061	15.123	0,72 %
Syddjurs Kommune	389.896	387.012	0,53 %	27.671	26.910	30.751	1,47 %
Viborg Kommune	1.619.431	1.777.848	2,46 %	60.015	55.552	57.853	2,77 %
Aarhus Kommune	39.416.393	39.416.393	54,43 %	580.695	582.871	565.291	27,05 %
Region Midtjylland	18.434.975	16.486.777	22,77 %	843.738	851.741	805.545	38,54 %
I alt	74.344.062	72.410.180	100,00 %	2.156.341	2.150.322	2.089.981	100,00 %

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

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

Ruter fordelt på typer:

Bybusser	106
Regionale ruter	90
Lokalruter	105
Rabatruter/åbne skolebusruter	223
I alt Midttrafik	524

Udgifter og indtægter ved buskørsel

Kommune	Regnskab			Regnskab			Regnskab		
	2009 (1.000 kr.)			2010 (1.000 kr.)			2011 (1.000 kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
Favrskov Kommune	13.274	1.076	12.198	14.391	1.128	13.263	14.941	1.205	13.736
Hedensted Kommune	10.170	2.133	8.038	9.121	2.083	7.038	9.932	2.849	7.083
Herning Kommune	45.118	11.418	33.700	46.094	12.507	33.587	45.554	14.235	31.320
Holstebro Kommune	30.398	7.562	22.836	30.474	8.336	22.138	31.430	8.203	23.227
Horsens Kommune	44.120	17.487	26.633	44.008	18.999	25.009	44.560	19.224	25.336
Ikast-Brande Kommune	13.872	0	13.872	15.011	0	15.011	14.586	0	14.586
Lemvig Kommune	8.476	0	8.476	8.728	0	8.728	8.957	0	8.957
Norddjurs Kommune	14.051	1.289	12.761	14.437	1.322	13.115	15.649	1.619	14.030
Odder Kommune	5.691	112	5.579	5.707	114	5.593	6.596	951	5.644
Randers Kommune	71.072	25.155	45.916	76.876	26.436	50.440	82.784	29.519	53.265
Ringkøbing-Skjern Kommune	20.455	307	20.149	20.031	2.535	17.496	23.026	3.107	19.918
Samsø Kommune	4.911	1.272	3.639	5.220	1.314	3.906	5.509	1.313	4.196
Silkeborg Kommune	55.125	21.339	33.786	55.858	23.829	32.029	54.151	24.323	29.828
Skanderborg Kommune	17.643	2.905	14.738	18.295	3.382	14.913	19.719	4.365	15.354
Skive Kommune	23.781	7.337	16.444	25.266	7.761	17.505	27.529	9.012	18.517
Struer Kommune	7.903	886	7.016	7.887	1.002	6.885	8.214	1.006	7.208
Syddjurs Kommune	16.593	1.852	14.742	16.843	3.252	13.591	18.682	3.304	15.378
Viborg Kommune	36.087	12.587	23.500	33.690	13.692	19.998	37.158	16.036	21.122
Aarhus Kommune	437.093	244.057	193.037	456.910	266.896	190.014	471.550	269.652	201.898
Region Midtjylland	448.475	262.618	185.857	463.634	280.490	183.144	456.769	264.664	192.106
I alt	1.324.308	621.392	702.916	1.368.481	675.078	693.403	1.397.295	674.586	722.709

Oversigt over kontrolafgifter i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2009	21.276	491.363	30.350
2010	22.664	575.991	34.617
2011	19.069	528.336	34.814

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

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2009	178		1.644
2010	450	56.790	3.537
2011	451	54.300	3.533

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere			Antal rejser		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Favrskov	355	383	416	3.708	3.785	4.243
Hedensted	567	575	620	11.726	5.833	5.904
Herning	535	546	537	6.502	7.139	7.798
Holstebro	439	465	488	5.336	5.418	5.337
Horsens	963	1.089	867	9.019	10.942	11.360
Ikast-Brande	349	338	360	2.569	3.228	3.504
Lemvig	170	188	202	2.087	2.471	2.686
Norddjurs	318	343	402	2.431	2.643	2.864
Odder	210	208	238	2.345	2.765	2.741
Randers	830	848	1.135	8.323	10.086	9.779
Ringkøbing-Skjern	494	561	631	4.593	5.584	6.140
Samsø	68	89	93	600	824	1.157
Silkeborg	873	918	1.402	9.092	8.977	10.502
Skanderborg	464	412	433	4.863	4.603	4.382
Skive	339	374	469	4.064	4.049	4.190
Struer	118	234	284	1.900	2.400	2.485
Syddjurs	337	341	409	2.810	3.423	3.389
Viborg	532	592	517	6.784	8.609	8.694
Aarhus	4.037	4.574	4.642	114.064	126.992	126.421
I alt	11.998	13.078	14.145	202.816	219.771	223.576

Note: Antal rejser i Hedensted Kommune i 2009 er estimeret, da kørslen indtil 1. januar 2010 ikke har været koordineret i Midttrafik.

Oversigt over Flextur rejser

Kommuner	Antal rejser		
	2009	2010	2011
Kommuner, der giver tilskud:			
Favrskov Kommune	206	715	1.482
Hedensted Kommune *			432
Ikast-Brande Kommune	259	1.064	936
Lemvig Kommune	201	217	261
Norddjurs Kommune **			116
Randers Kommune	609	2.919	6.652
Skive Kommune	2.207	2.877	3.381
Struer Kommune	217	149	439
Viborg Kommune	2.506	4.791	7.985
Aarhus Kommune*** (Lyngby/Labing)	34	50	2.396
Flextur i øvrige kommuner:	1.354	1.265	1.142
I alt	7.593	14.047	25.222

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.

Oversigt over udbud i 2011

	Antal bydere	Årlige køreplantimer	Antal busser	Årlig kontraktsum (mio. kr.)	Ændring i prisniveau
20. udbud - Bybusser i Horsens og Skanderborg	5	55.602	16	31.421	-4,9 %
21. udbud - Buskørsel i Viborg området	5	39.054	20	28.590	18,0 %
22. udbud - Lokalruter/skoleruter i Silkeborg Kommune	12	20.184	16	12.691	-1,0 %
23. udbud - Buskørsel i Lemvig Kommune	5	12.801	13	7.704	-7,6 %
24. udbud - Ruter i Syddjurs Kommune	6	10.855	9	5.721	-1,7 %
25. udbud - Bybusser i Aarhus Kommune	5	148.035	49	99.511	-12,0 %
26. udbud - Rute 53, Viborg-Herning	4	20.680	8	12.059	7,8 %
I alt	42	307.211	131	197.697	

Midttrafik har i 2011 modtaget tilskud til en række projekter fra Trafikstyrelsens passagerpulje:

Tilskud fra passagerpuljen 2011	Projekt	Tilskud
Midttrafik/Aarhus Kommune	Trafikplan Aarhus - indførelse af nyt busnet i Aarhus	1.340.000
Midttrafik/ARRIVA tog	Bedre rejsemiljø i Mixtur-området	5.500.000
Tilskud til kommuner og samarbejdsprojekter	Projekt	Tilskud
Aarhus Kommune	Kollektiv trafik - Gellerupparken	150.000
Aarhus Kommune	Forbedret fremkommelighed ved Chr. Filtenborgs Plads	445.000
Ringkøbing-Skjern Kommune	Ombygning af busterminal i Ringkøbing - hovedprojekt	1.250.000
Silkeborg Kommune	Bedre busfremkommelighed på Chr.8's-vej - forprojekt	200.000
Aarhus Kommune	Sikring af fremkommelighed i nyt busnet i Aarhus	745.810
Aarhus Kommune	Sikring af sammenhæng mellem tog og nyt busnet	1.020.000
X Bus	Implementering af realtid og stoppestedannoncering i X Busser	623.738
Rejseplanen	Generel trafikinformation på Rejseplanen	2.595.000
X Bus	Navigation på rejsen	980.200
Horsens Kommune	Bedre forhold for buskunder i Horsens	500.000
X Bus	Korrespondancesikring i X Bus	1.800.000
Aarhus Kommune	Kollektiv trafik til Gellerupparken og Toveshøj	26.500.000
Silkeborg Kommune	Silkeborg Trafikterminal	2.800.000
Horsens Kommune	Fremkommelighed i nyt busnet i Horsens Kommune	1.100.000
Randers Kommune	Busprioritering på Havnegade og Tørvebryggen	1.700.000



midttrafik.dk

Den bedste måde at følge årets gang i Midttrafik er via vores hjemmeside.

Her finder over 6 mio. besøgende årligt køreplaner, nyheder om kollektiv trafik, Rejseplanen, priser, billettyper, trafikinformation og meget, meget mere.

FØLG MED VIA NYHEDSBREVE

Du kan også følge Midttrafiks aktiviteter ved at abonnere på nyhedsbreve, pressemeddelelser og dagsordener/referater til bestyrelsesmøder.

» midttrafik.dk

