

Midttrafiks Årsberetning  
2013



# ÅRSBERETNING 2013



midttrafik

Effektiv billetkontrol **Letbanen**  
**Rejsekort** FLY HIGH

*Samarbejde skaber gode kundeoplevelser*

Året der gik **Midttrafik og miljøet**

Midttrafik på facebook

**Trafikplan 2013-2017**

Farvel til Hypercard - goddag til ungdomskort

**Bedre service giver flere kunder**

*Kontrakter og samarbejder*

**Tilfredshed og trivsel**

**Flextrafik:** Handicapkørsel  
Patientkørsel Flextur Teletaxa

**Perspektiver** *Regnskab og nøgletal*

ÅRSBERETNING 2013 INDHOLD

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

Redaktion Midttrafik Foto Rasmus Baaner og Tony Brøchner Layout Tenna Kastrup

STRATEGIEN ER KLAR:

Kunderne skal have en

**god**  
kollektiv  
trafik



## *Forord til Årsberetning 2013*

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

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

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

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

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

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

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

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

### *God læselyst!*

Hans Bang-Hansen  
*Bestyrelsesformand*

Jens Erik Sørensen  
*Direktør*



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

ARNE LÆGAARD (V)  
formand, Holstebro Kommune  
MADS NIKOLAJSEN (F)  
1. næstformand, Norddjurs Kommune  
BJARNE SCHMIDT NIELSEN (A)  
2. næstformand, Region Midtjylland  
ANDERS BØGE (F)  
Skive Kommune  
FINN STENGEL PETERSEN (A)  
Herning Kommune  
FRANK BORCH-OLSEN (C)  
Silkeborg Kommune  
HANS BANG-HANSEN (V)  
Horsens Kommune  
RABIH AZAD-AHMAD (B)  
Aarhus Kommune  
TORBEN NØRREGAARD (V)  
Region Midtjylland

#### MIDTJYSKE JERNBANER A/S

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



# KORT OM MIDTTRAFIK

MIDTTRAFIK ER ET TRAFIKSELSKAB, DER SAMMEN MED BUS- OG TAXASELSKABER LØSER OPGAVER FOR BESTILLERNE AF KOLLEKTIV TRAFIK, REGION MIDTJYLLAND OG DE 19 KOMMUNER I REGIONEN, TIL GAVN FOR KUNDERNE.

#### MIDTTRAFIK PLANLÆGGER

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

#### MIDTTRAFIK GENNEMFØRER

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

#### MIDTTRAFIK HÅNDBERER

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

#### MIDTTRAFIK VARETAGER

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

#### MIDTTRAFIK FASTLÆGGER

...priser, rejseregler og laver information og markedsføring af den kollektive bustrafik og af trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S. Midttrafik har et letbanesekretariat, der udarbejder visioner for letbanen i Østjylland.

#### MIDTTRAFIK ER MEDEJER

...af Rejseplanen og Rejsekort A/S. Og er bl.a. medlem af Trafikselskaberne i Danmark.

#### MIDTTRAFIK EJER BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE

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

#### FINANSIERING

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



# BEDRE SERVICE GIVER FLERE KUNDER

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

#### FLERE TAGER BUSSEN I AARHUS

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

#### UNGDOMSKORTET

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

#### REGIONALBUSSENE MERE POPULÆRE

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

#### BUSINDTÆGTER

2012: 694 mio.

2013: 728 mio.

#### KØREPLANTIMER

2012: 2.039.119

2013: 2.055.242

TAKSTSTIGNING: gns. 3,5 %\*]

\*] svarer til Trafiksstyrelsens loft

Bedre service giver flere kunder



JEG ER COOL

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



#### IMAGEMARKEDSFØRINGEN NÅEDE UD TIL FOLK

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

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

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

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



# Bedre service giver flere kunder

## ET NYT OG BEDRE MIDTTRAFIK.DK

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

## GRATIS INTERNET I BUSSEN

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

## REALTID

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

## GIVER ØGET KUNDETILFREDSHED OGSÅ FLERE KUNDER?

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

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

## Væsentlige forbedringer af regionale busser i 2013

Ny X busrute 912X fra Aarhus til Billund.

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

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

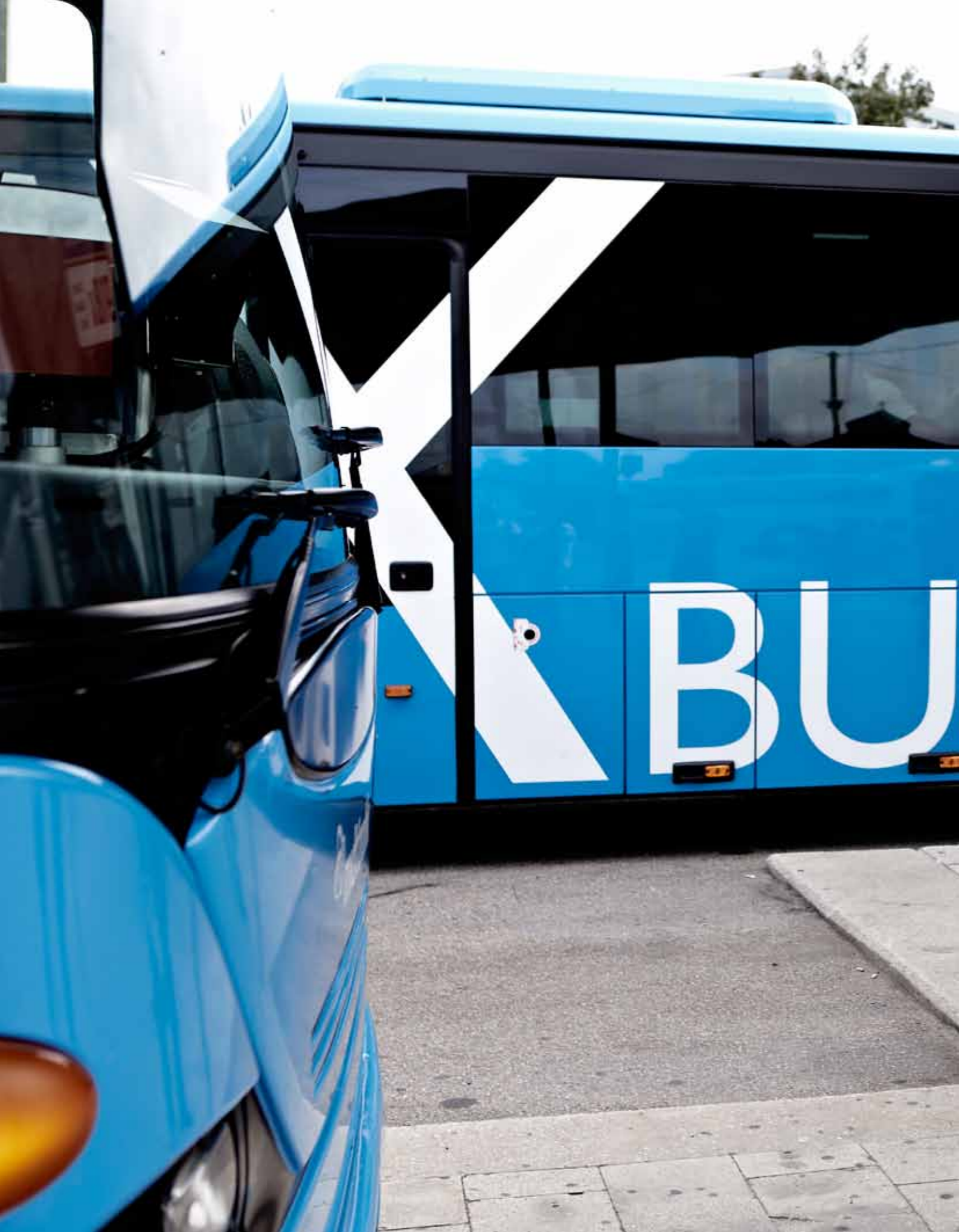
Flere X bus forbindelser på 952X, der betjener strækningen Ringkøbing-Herning.

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

Flere bus-afgange mellem Herning og Viborg.

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

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



# TILFREDSHED & TRIVSEL

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



## TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

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

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

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

## TRIVSELSUNDERSØGELSE

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

### JOB OG ORGANISERING

### INDFLYDELSE

### LEDELSE

### SAMARBEJDE

### LÆRING OG UDVIKLING

### KRAV I ARBEJDET

### MOTIVATION

### ENGAGEMENT

### TILFREDSHED

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

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



## Tilfredshed og trivsel



## LMU OG HMU UNDERSØGELSE

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

### INFORMATIONSNIVEAU

### DRØFTELSE

### INDFLYDELSE

### SAMARBEJDE

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

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

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

# Tilfredshed & tryk

## KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF HANDICAPKØRSEL

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

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

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

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

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

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

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





# Letbanen er godt på vej

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

## FØRSTE ETAPE

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



*Letbanen er godt på vej*

(Kilde: Aarhus Letbane I/S)

## Transportsystemet i udbud

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

## Driftsselskab på plads

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

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

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

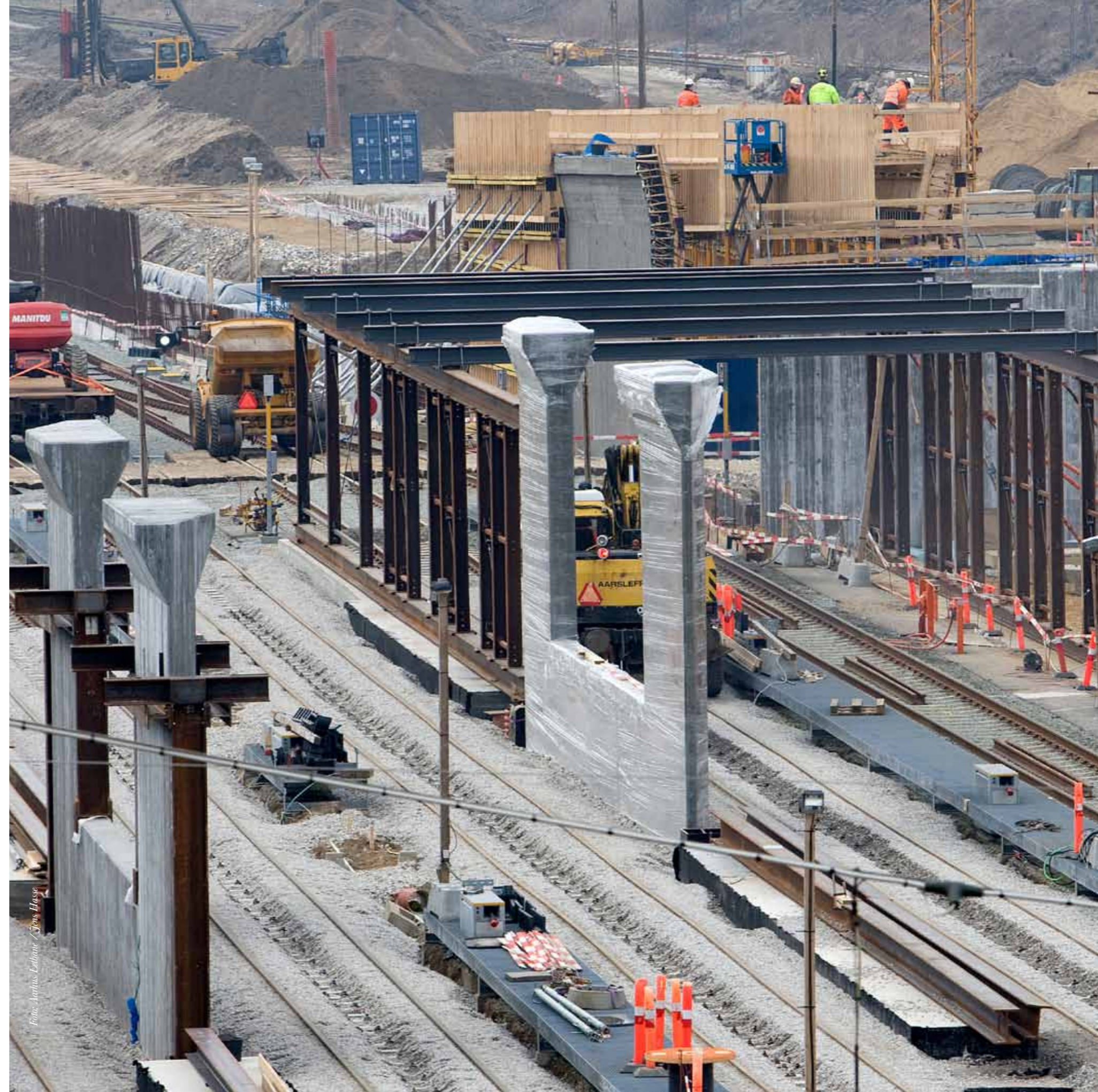
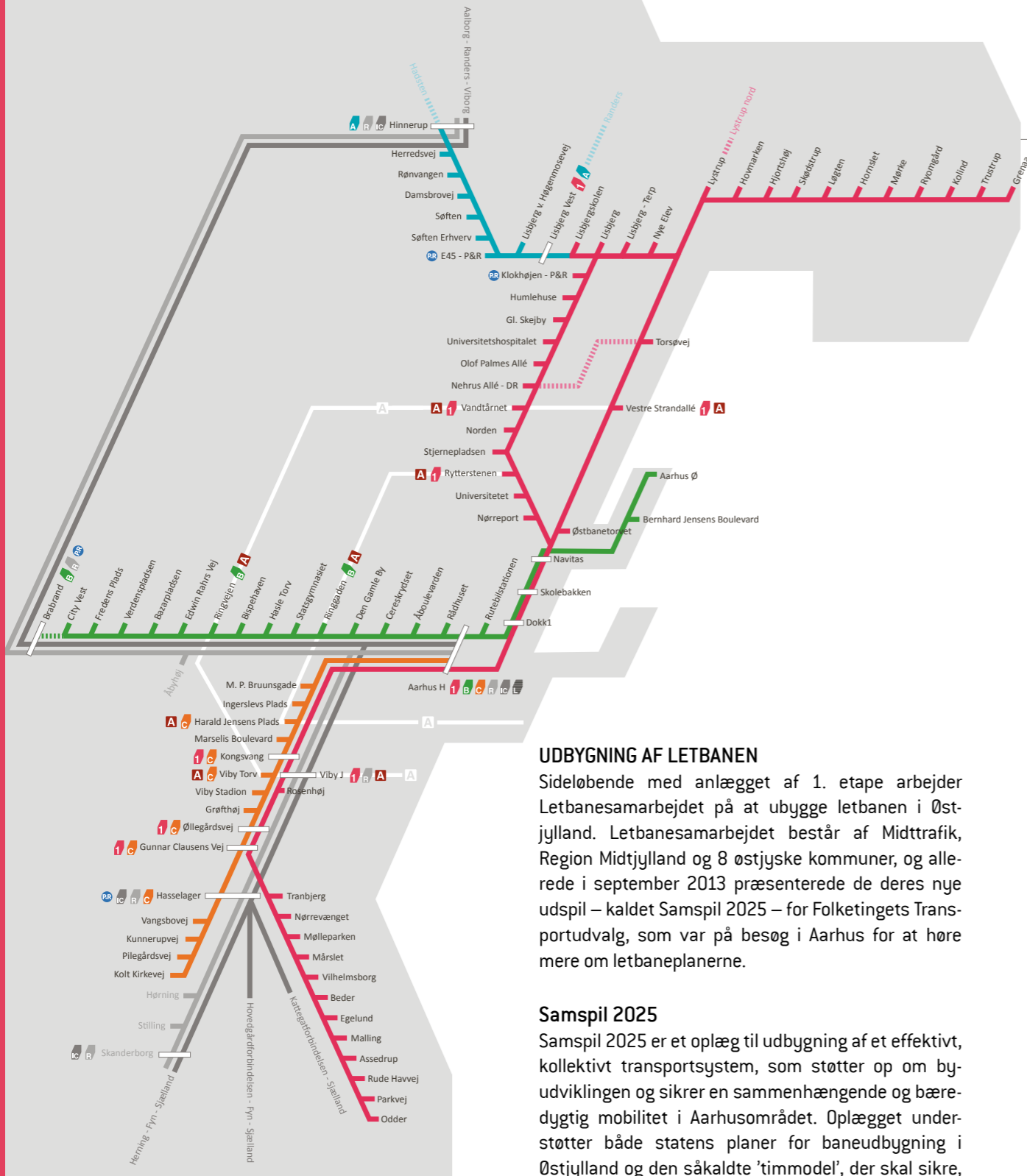


Foto: Aarhus Letbane / Jens Hassé



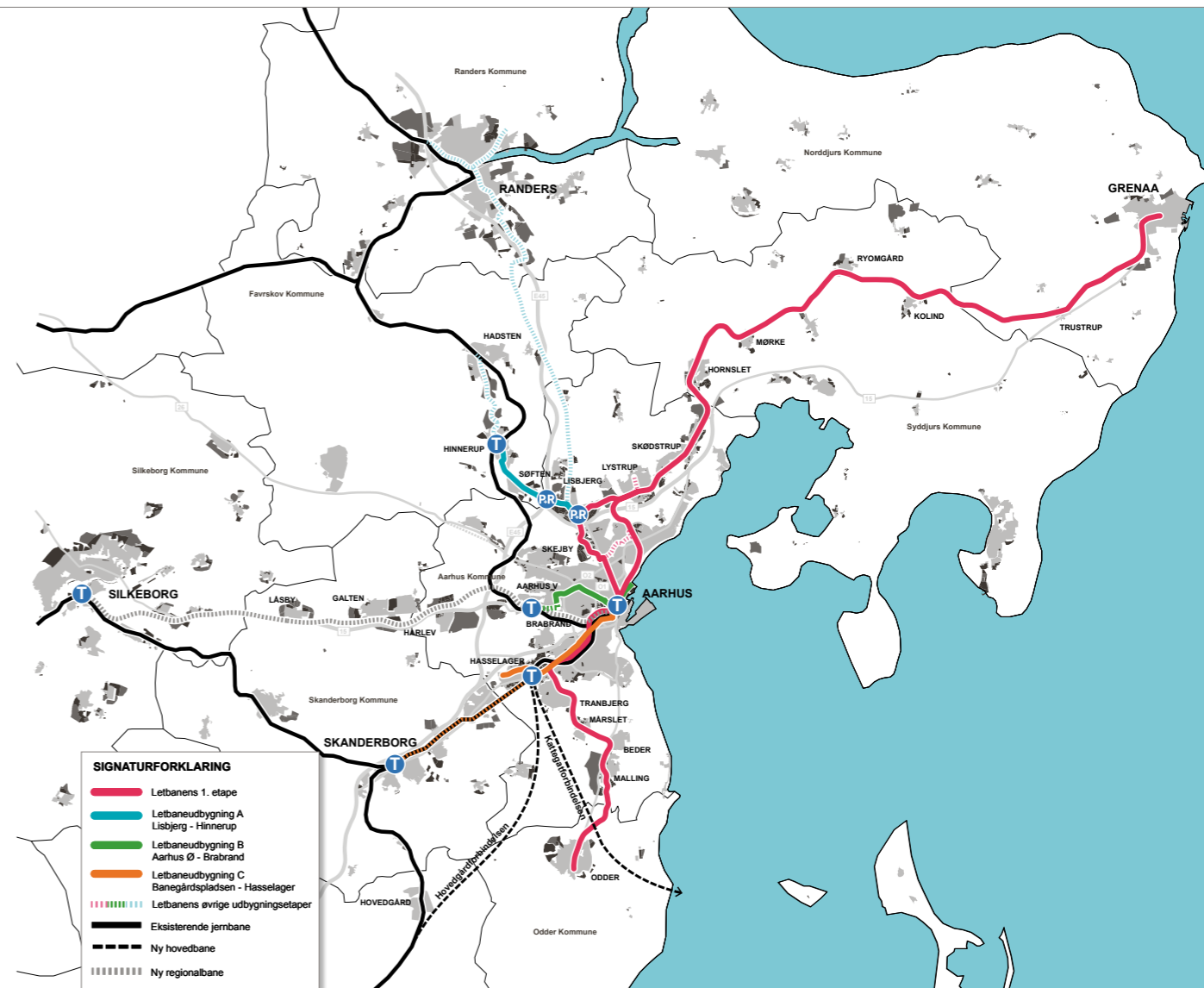
### UDBYGNING AF LETBANEN

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

### Samspil 2025

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

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



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

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

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

Samspil 2025 beskriver, hvordan det hele kan samles i ét sammenhængende net, der både vil give større fleksibilitet og mobilitet og reducere rejsetiden for rigtig mange rejsende – imellem landsdelene, i det østjyske bybånd, såvel som internt i Aarhus-området.

Som en del af udbygningen af letbanen og realiseringen af Samspil 2025 er Letbanesekretariatet i fuld gang med at forberede de undersøgelser til fase 2, der skal afdække

# GODT SAMARBEJDE SKABER GODE KUNDEOPLLEVELSER

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



Midttrafik hjælper  
bl.a. med:

Pressemeddelelser

Info på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)

Annoncer

Lokale kampagner

Kundearrangementer





**Randers  
BUS-UGE**  
- det skal være sjovt at køre bus

**KONKURRENCE:**  
Tag et godt billede i Randers BUS-UGE,  
upload på Instagram under #RBU13  
og vind et af fem Citygavekort  
på kr. 2.000.-

VELKOMMEN TIL RANDERS BUS-UGE... Ugen hvor der  
hver dag sker sjove ting i og omkring din bus. Læs mere  
om Randers BUS-UGE på [midttrafik.dk/randersbus-uge](http://midttrafik.dk/randersbus-uge).

**BEDRE  
BUS I RANDERS**

[midttrafik](http://midttrafik.dk) [midttrafik.dk/randersbus-uge](http://midttrafik.dk/randersbus-uge)

#### RANDERS BUS-UGE

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

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



#### MANDAGEN BØD PÅ TEMABUSSER

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



#### TIRSDAG VAR BØRNEENS DAG

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



#### ONSDAG VAR KUNDERNE DAG

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



#### TORS DAG VAR BUSSENS DAG

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



#### FREDAG VAR QUIZDAG

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

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



### KUNDERNES DAG I ÅRHUS

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

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

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

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

*Godt samarbejde skaber gode kundeoplevelser*







# FLY HIGH

DELTAGERE | 2013

Fly High I: 1836

Fly High II: 1053

# FLY HIGH

## SKÆRPER SERVICEBEVIDSTHEDEN

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

# FLY HIGH

## FLY HIGH I

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

## FLY HIGH II

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

## INDIVIDUELLE HANDLEPLANER

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

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



### Sagt af instruktører:

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

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

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

### Sagt af chauffører:

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

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

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

## KONTANT BELØNNING TIL DEN BEDSTE KUNDESERVICE

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

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

## ÉN FOR ALLE OG ALLE FOR ÉN

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

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

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

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

## EFTER 10 MÅNEDER OG 5.253 INTERVIEWS

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

## HVOR KLOGE ER VI SÅ BLEVET?

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

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

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

# Midttrafik på

# facebook

## NØGLETAL

KOMMENTARER OG OPSLAG  
– FANS: 13.442

– FANS: 13.442

KOMMENTARER OG OPSLAG  
– ADMINISTRATORER: 4.937

NÆSTEN 11.000 FANS (DEC. 2013)

SAMLET REACH I 2013:  
2.620.980

VI BRUGER FACEBOOKS VIRALE  
POTENTIALE TIL AT FORMIDL  
RELEVANTE EMNER

KUNDERNE BIDRAGER MED  
INPUT TIL VORES PRODUKTER  
OG BESTEMMELSER

VI FÅR INDSIGT  
VIA QUICK POLLS



# Emner og opslag – Midttrafik på Facebook 2013

VI UNDERSTØTTER OG FORMIDLER  
KUNDERNES GODE HISTORIER



VI BESVARER LØBENDE ET MEGET  
STORT ANTAL KUNDEHENVENDELSER



VI OPDATERER LØBENDE VORES  
KUNDER MED DRIFTSINFO UNDER  
EKSTREME VEJRFORHOLD



VI FORBEREDER KUNDERNE  
PÅ KOMMENDE FORANDRINGER  
OG BESVARER DERES SPØRGSMÅL



VI TOR VÆRE UFORMELLE OG  
GIVE VORES KUNDER NOGET GAS



# Midttrafik og miljøet



Midttrafik er miljøbevidst og tænker hele tiden i miljøbaner. Alle tiltag og alle planer og strategier for fremtiden vendes og vurderes i forhold til deres miljøpåvirkning ud fra ønsket om at gøre fremtidens busdrift så ren og miljørigtig som muligt. Uden, naturligvis, at miste taget i økonomien. Der er især fokus på at reducere CO<sub>2</sub> udledningen og luftforureningen. Både på regionalt og lokalt plan arbejdes der sideløbende med forskellige modeller til at nedbringe CO<sub>2</sub> presset og skabe en mere energi- og miljørigtig busdrift.



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

I tre måneder testede Midttrafik og Viborg Kommune, om en lille bus, der udleder langt mindre CO<sub>2</sub> end en stor, kunne varetage kørslen på servicelinjerne S1 og S2. Det kunne den – flot endda, så nu bliver bussen et permanent element i bybilledet.

Sammenlignet med de almindelige bybusser kører den lille bus mere end dobbelt så langt på literen og reducerer derved CO<sub>2</sub>-udledningen med hele 52 % pr. kørt kilometer. Og den lever fint op til kundebehovet.

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



## Midttrafik og miljøet

### BUSSELSKABER MILJØCERTIFICERES

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

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

### REGIONALE BUSSE MED AFFALDS-BIODIESEL I TANKEN

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



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

dog som fuldt ud opvejet af de klimatiske fordele ved, at busdriftens CO<sub>2</sub> udledning reduceres. For det er ikke småting, der er tale om. Tiltaget med biodiesel vil reducere CO<sub>2</sub>-udledningen med op til 200 tons om året.



## Midttrafik og miljøet

### KONTRAKTER MED BRÆNDSTOFBONUS REDUCERER CO<sub>2</sub>-UDLEDNINGEN

Når en kontrakt udløser en bonusordning, hvis brændstofforbruget reduceres, bliver der arbejdet aktivt på sagen – som så også nedbringer CO<sub>2</sub>-udledningen. Sådanne særlige bonusordninger er bl.a. indeholdt i kontrakterne for bybuskørsel i Randers, Herning, Skive, Horsens og Skanderborg, hvor busselskaberne bliver kontant belønnet for hver liter diesel, de sparer. I køreplanåret 2012-2013 er der sparet ca. 940 tons CO<sub>2</sub> i forhold til det forudsatte forbrug .

### FLERE MILJØVENLIGE BUSSE I MIDTTRAFIK

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

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

skadelige stoffer markant. Samtidig sikrer den, at det især er den allerfarligste udledning af de små partikler, der minimeres. Der er også taget hele 70 fabriksnye busser i drift i 2013 – til erstatning for ældre busser, der både forurener mere og udleder mere CO<sub>2</sub> til atmosfæren.

### HVAD KAN VI SÅ VENTE OS I 2014?

Bl.a. bliver bybusserne i Holstebro til gasbusser, for de skal alle sammen køre på gas fra sommeren 2014. Dermed bliver Holstebro den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende køres af gasbusser. I begyndelsen vil busserne køre på naturgas, som vil reducere CO<sub>2</sub>-udledningen med ca. 57 tons om året. Men det er meningen, at busserne på sigt skal køre på ren biogas, hvilket vil nedbringe CO<sub>2</sub>-udledningen endnu mere – nemlig til næsten 570 tons CO<sub>2</sub> om året.

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

## Midttrafik og miljøet





# FLEXTRAFIK

EN SMIDIG TRANSPORTMULIGHED

## Handicapkørsel Patientkørsel Flextur Teletaxa Kommunale kørselsopgaver

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

### GLADE KUNDER – GODE ERFARINGER

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

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

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

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

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



#### FLEXTRAFIK 2013 SAMMENLIGNET MED 2012

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

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

*Flextrafik,  
en smidig  
transportmulighed*

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



#### HVAD SIGER KUNDERNE?

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

#### EFFEKTIVT, REGIONALT SAMARBEJDE

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

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

#### LØBENDE KVALITETSKONTROL

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

#### TO CALL CENTRE

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

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



# Nu indtager REJSEKORT Midttrafik

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

Rejsekort kan kun bruges  
på de afgange, der kører  
til/fra Aalborg

midttrafik

REJSEKORT

## UDRULNING AF REJSEKORT I MIDTTRAFIKS OMRÅDE

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

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

## KOMMUNERNE OG REGIONEN ER MED

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

## BUSSELSKABERNE OPRUSTER

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

## KUNDERNE

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



### MIDTTRAFIK HAR TRAVLT:

750 busser skal have installeret kortlæsningsudstyr.

2200 chauffører skal på uddannelse.

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

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

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

## Hvad er et rejsekort?

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

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

# REJSEKORT

Midttrafik tilsluttede sig det landsdækkende rejsekort i april 2013.

Rejsekort installeres områdevis i alle Midttrafiks busser.

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

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

# Midttrafiks TRAFIKPLAN 2013-2017

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

### HVORDAN BLIVER EN TRAFIKPLAN TIL?

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



### DIALOG OM PLANEN

Midttrafik har et mål om at være en mere åben og transparent virksomhed. Vi vil gerne høre fra vores kunder og samarbejdspartnere om, hvordan vi kan gøre det bedre. Derfor har vi startet en dialog om planen, hvor vi har inviteret alle til at komme med deres bud på, hvordan vi kan gøre det bedre.

De fleste ting er allerede på vej, men vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig.

### ÆNDRERE RAMMER FRA 2013 TIL 2017

Midttrafik har et mål om at være en mere åben og transparent virksomhed. Vi vil gerne høre fra vores kunder og samarbejdspartnere om, hvordan vi kan gøre det bedre. Derfor har vi startet en dialog om planen, hvor vi har inviteret alle til at komme med deres bud på, hvordan vi kan gøre det bedre.

De fleste ting er allerede på vej, men vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig.

### MÅL OM FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik har et mål om at være en mere åben og transparent virksomhed. Vi vil gerne høre fra vores kunder og samarbejdspartnere om, hvordan vi kan gøre det bedre. Derfor har vi startet en dialog om planen, hvor vi har inviteret alle til at komme med deres bud på, hvordan vi kan gøre det bedre.

De fleste ting er allerede på vej, men vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig.

### MÅL OM BÆREDYGTIGHED

Midttrafik har et mål om at være en mere åben og transparent virksomhed. Vi vil gerne høre fra vores kunder og samarbejdspartnere om, hvordan vi kan gøre det bedre. Derfor har vi startet en dialog om planen, hvor vi har inviteret alle til at komme med deres bud på, hvordan vi kan gøre det bedre.

De fleste ting er allerede på vej, men vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig. Vi vil gerne høre om de ting, der er vigtige for dig.



## Midttrafiks trafikplan 2013-2017

### GEOGRAFISK BETINGEDE UDFORDRINGER

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

### DEBATMØDER MED KOMMUNER OG BUSSELSKABER

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

### BORGERNE KOM TIL ORDE PÅ INTERNETTET

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

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

### HVORDAN BLIVER FREMTIDEN SÅ?

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

# FIRE MÅLSÆTNINGER – FIRE UDFORDRINGER

Midttrafiks trafikplan arbejder med fire målsætninger.



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



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

Midttrafiks trafikplan 2013-2017

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



4  
VI SKAL SIKRE EN BÆREDYGTIG KOLLEKTIV TRAFIK. I PERIODEN 2012-2017 SKAL BRÆNDSTOFFORBRUG OG CO<sub>2</sub>-UDLEDNING REDUCERES MED 10 % PR. KØRT KM, OG PARTIKLER OG NO<sub>x</sub> UDLEDNING MED 30 %.

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

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

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

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

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

## BILLETKONTROL AF ET VAGTFIRMA

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

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

## FREMOVER ER DET SECURITAS DER STYRER BUSKONTROLLEN

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

# KONTRAKTER OG SAMARBEJDER

## GASBUSSE I HOLSTEBRO

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

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

Valget af naturgas fremfor diesel er rigtig godt for miljøet, idet det reducerer CO<sub>2</sub>-udledningen med omkring 13 %. I Holstebro-tal svarer det til en reduktion af CO<sub>2</sub>-udledningen på hele 91 tons om året.

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



### SECURITAS SKAL TJEKKE BILLETTER I AARHUS

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

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

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

### KVALITETSKONTROL GIVER GODE KUNDEOplevelser

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

## Kontrakter og samarbejder



### FLEXTRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

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

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

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

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

### KONTROL AF ARBEJDSVILKÅR

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

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

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

### TILBUD OG TIMEPRISER

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

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



# FARVEL TIL HYPERCARD GODDAG TIL

# UNGDOMSKORT

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



## ÉT KORT FOR ALLE UNGE

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

## STARTVANSKELIGHEDER

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

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

## I MÅL I SIDSTE ØJEBLIK

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

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

# KORT OG GODT OM ÅRET DER GIK

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

## Januar



### RABAT I MYLDRETIDEN

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

## Februar



### GRATIS INTERNET I 40 BUSSE

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



### SKRIV TIL MIDTTRAFIK ÉT STED

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



### TRAFIKPLAN 2013-2017

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

## Marts



### FORBEDRET KUNDETILFREDSHED I HERNING

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

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

## April



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

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



### MIDTTRAFIK TILSLUTTER SIG REJSEKORT

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



### TRAFIKPLAN 2013-2017

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

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

## Maj



### BYBUSSENE I HORSENS FLYTTER OVER I NY TRAFIKTERMINAL

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

## Juni



### KUNDERNES DAG I AARHUS

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

### NY RUTE TIL AARHUS LUFTHAVN

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

AARHUS - AARHUS LUFTHAVN  
**925X**  
RUTEN KØRER FRA  
- Banegårdspladsen i Aarhus  
- Aarhus Universitet  
- Randersvej ved Nydamsvej  
- Skejbygårdsvej og Skejbyvej  
- Aarhus Lufthavn.

### SIDSTE ETAPE AF BUSBANERNE PÅ NØRREBROGADE-RANDERSVEJ ER FÆRDIG

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

## Juli



### BILLETSALGET I VIBORG LUKKER

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

### REALTID I VIBORG

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

### 36. UDBUD BETØD GRATIS INTERNET I 150 BUSSE

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

## August



### MERE KONTROL I BUSSEN

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

ung  
**UNGDOMSKORT**  
SPAR PENGE PÅ BUS OG TOG  
UNGDOMSKORTET GIVER ALLE UNGDOMSUDDANNELSESBERETTEDE EN RABAT PÅ BUS OG TOG. UNGDOMSKORTET GIVER EN RABAT PÅ BUS OG TOG. UNGDOMSKORTET GIVER EN RABAT PÅ BUS OG TOG.

### UNGDOMSKORT

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

midttrafik.dk  
Hjemmeside layout med trafikinformationer og søgefunktioner.

### NYT LOOK TIL MIDTTRAFIK.DK

Midttrafiks hjemmeside får nyt look med nye trafikinformationer og et mere brugervenligt layout.

## September



### MIDTTRAFIKS COOLESTE KUNDE

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



### MILJØVENLIGE BUSSE

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



### RANDERS BUS-UGE

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

## Oktober



### STORM RESULTERER I NYE PROCEDURER

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

## November



### TRAFIKPLAN 2013-2017 FÆRDIG

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

## December



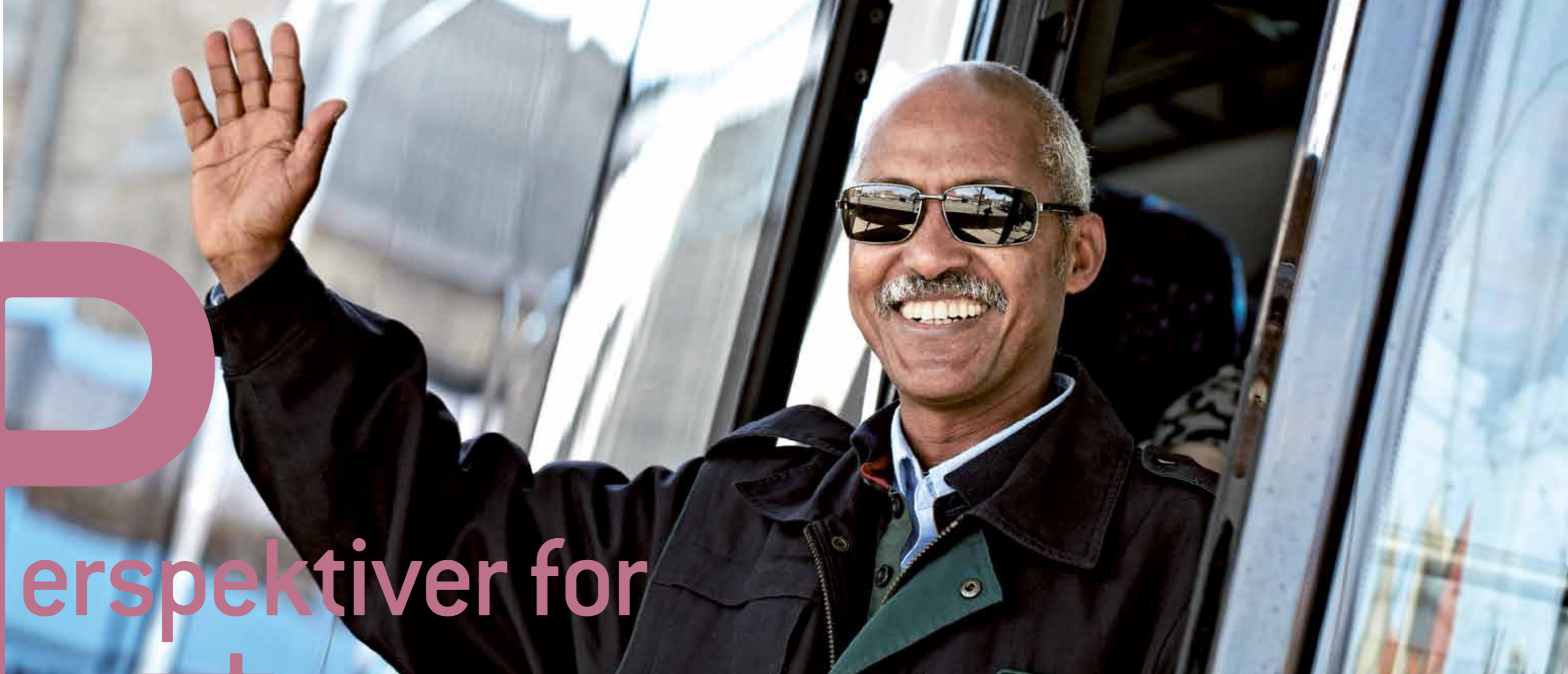
### STATIONÆRE BILLETAUTOMATER I AARHUS

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

### BESTYRELSEN TAKKER AF

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

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



# Perspektiver for

# 2014

## FLY HIGH

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

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

## DIGITAL KOMMUNIKATION MED KUNDERNE

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

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

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

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

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



## Perspektiver for 2014

### GASBUSSE

Midttrafik sendte sammen med Holstebro Kommune bybuskørslen i udbud med den opgave, at alle bybusser i Holstebro skal køre på gas fra sommeren 2014. Arriva vandt kontrakten og indsætter 10 gasbusser. De kører alle på naturgas og reducerer derved CO<sub>2</sub>-udledningen i byen med 57 tons om året. På sigt er det meningen, at naturgassen skal erstattes af certificeret biogas fra det lokale Maabjergværk.

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

### FLEXTUR

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

### NATIONALT FORBRUGERPANEL

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

### REJSEKORT

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





#### BYBUSSENE I AARHUS

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

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



#### FORENKLING AF TAKSTER

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

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

#### KOMMUNAL KØRSEL

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

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

Perspektiver for 2014

#### LOV OM TRAFIKSELSKABER

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

# FAKTA OG NØGLETAL 2013



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

## BUSTRAFIK

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

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

## TOGTRAFIK

### LEMVIGBANEN

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

### AARHUS NÆRBANE

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

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

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

## FLEXTRAFIK

### FLEXTRAFIK KOORDINEREDE I 2013 857.686 TURE:

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

## MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

### Administrationen ekskl. Letbanesekretariatet Stillingerne er fordelt således:

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

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

## TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2013

### ADMINISTRATION I MIO. KR.:

Løn	54,3
Administrationsudgifter	3,3
IT	17,6
Information og markedsføring	8,7
Lokaler m.m.	6,6
Personale	0,9
Tjenestebiler	0,8
Bus og tog sekretariat	1,1
X Bus	0,5
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordelinger	3,7
Terminaler, rutebilstationer, billetudstyr	14,6
<b>Administration i alt</b>	<b>112,1 mio. kr.</b>



# FAKTA OG NØGLETAL 2013



## MIDTTRAFIKS REGNSKAB

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

## MIDTTRAFIKS INDTÆGTSKILDER

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

**Note:**

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

# FAKTA OG NØGLETAL 2013



## REJSEGARANTI

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

## MIDTRAFIKS KORTTYPER

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

## KUNDEHENVENDELSER FORDELT PÅ EMNER

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

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

# FAKTA OG NØGLETAL 2013

## KØREPLANTIMER

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

## RUTER FORDELT PÅ TYPER

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

INDTÆGTSKILDE	Regnskab 2012 (1.000 kr)		Budget 2013* (1.000 kr)		Regnskab 2013 (1.000 kr)	
	Bruttoudg.	Indtægter	Bruttoudg.	Indtægter	Bruttoudg.	Indtægter
Favrskov Kommune	15.614	1.149	15.582	1.272	15.795	1.242
Hedensted Kommune	12.031	3.873	12.231	2.647	11.761	3.154
Herning Kommune	45.431	17.018	45.596	16.076	46.767	17.669
Holstebro Kommune	33.388	8.748	33.433	8.868	33.410	8.891
Horsens Kommune	44.536	19.691	45.906	19.342	45.284	19.831
Ikast-Brande Kommune	14.681	0	14.936	0	14.968	0
Lemvig Kommune	8.361	0	8.318	0	7.874	0
Norrdjurs Kommune	14.582	1.562	15.003	2.015	14.995	1.187
Odder Kommune	6.331	1.357	6.286	1.217	6.393	1.348
Randers Kommune	88.738	31.143	90.224	30.074	90.693	29.588
Ringkøbing-Skjern Kommune	25.762	3.776	24.802	3.755	26.261	4.182
Samsø Kommune	5.761	1.271	5.522	1.384	5.418	1.208
Silkeborg Kommune	53.434	25.078	54.053	24.667	54.970	24.541
Skanderborg Kommune	21.788	5.222	21.530	4.893	22.190	5.833
Skive Kommune	28.570	8.696	28.693	8.831	28.682	8.772
Struer Kommune	8.192	1.145	7.584	1.131	7.923	1.180
Syddjurs Kommune	20.439	3.563	19.905	3.648	18.640	3.681
Viborg Kommune	45.215	16.338	47.716	15.394	48.805	16.050
Aarhus Kommune	467.130	278.914	455.427	264.345	457.397	286.708
Region Midtjylland	451.590	266.346	467.535	279.241	473.768	292.923
<b>I ALT</b>	<b>1.411.573</b>	<b>694.890</b>	<b>1.420.282</b>	<b>688.800</b>	<b>1.431.996</b>	<b>727.988</b>
						<b>704.008</b>

\*Ekskl. tilskud



FAKTA OG NØGLETAL 2013

OVERSICHT OVER KONTROLAFGIFTER I AARHUS

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

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

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

# FAKTA OG NØGLETAL 2013

## ANTAL REJSER I HANDICAPKØRSLER

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

## OVERSIGT OVER FLEXTUR REJSER

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2011	2012	2013
Kommuner, der giver tilskud			
Favrskov	1.482	5.884	6.990
Hedensted*	432	853	1.806
Ikast-Brande	936	738	1.274
Lemvig	261	392	1.144
Norddjurs**	116	16.077	16.286
Randers	6.652	9.765	11.172
Ringkøbing-Skjern		1.062	5.237
Silkeborg		799	3.311
Skive	3.381	3.722	3.276
Struer	439	418	782
Syddjurs		3.802	9.707
Viborg	7.985	10.136	10.457
Aarhus (Lyngby/Lading)	2.396	12.869	13.551
Flexitur i øvrige kommuner:	1.142	5.702	1.538
I ALT	25.222	72.219	86.531

Note: \* Hedensted opstart juli/august 2011

\*\* Norddjurs opstart 1/11-2011

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

## BUSUDBUD 2013

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

\* Udbudt med forhandling

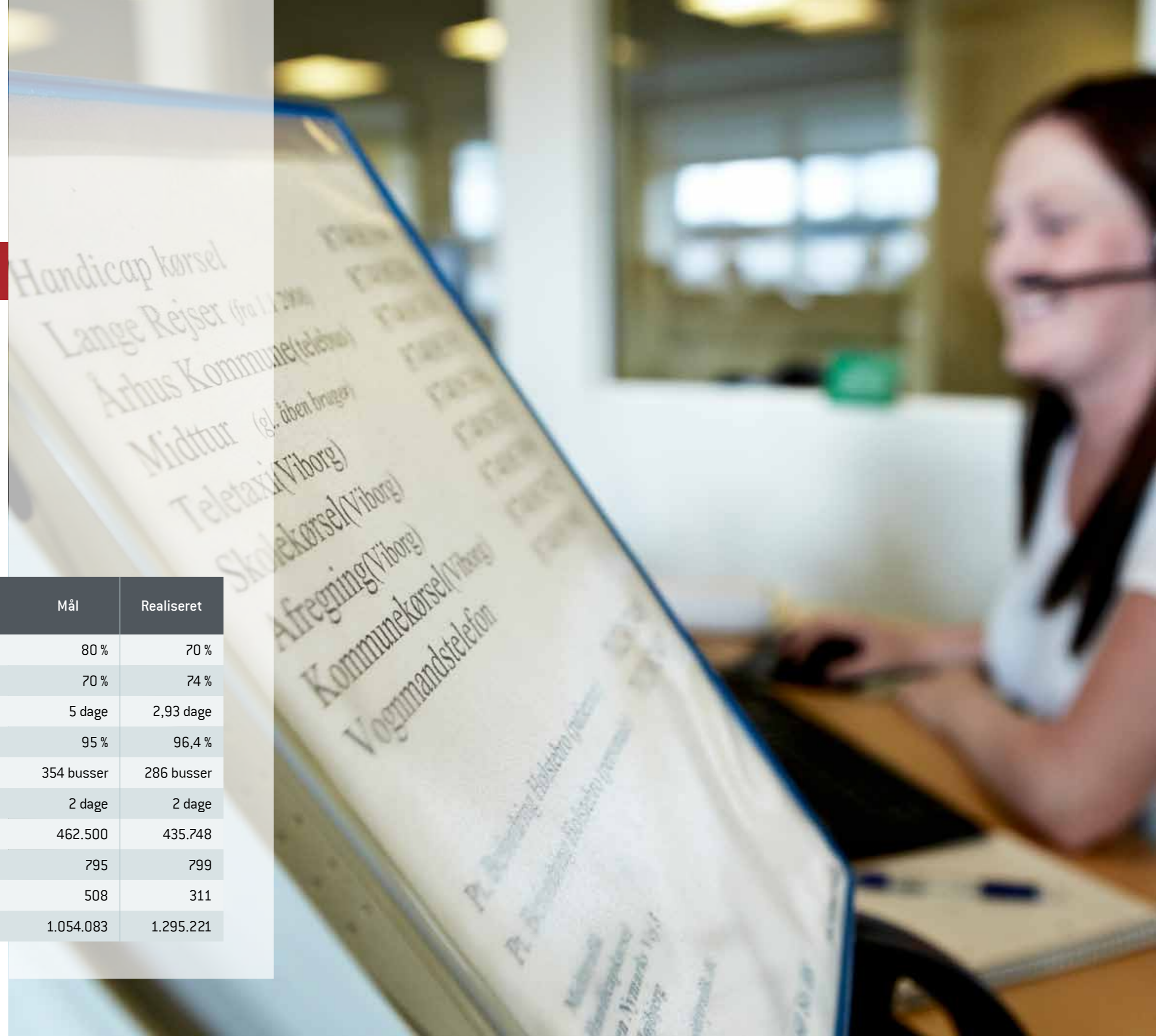
# FAKTA OG NØGLETAL 2013

## KVALITETSMÅL 2013

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

I 2010 indførte Midttrafik målstyring, så alle i Midttrafik kender deres ansvar. Med udgangspunkt i de overordnede mål fastlægges mål på afdelings- og medarbejderniveau. Midttrafik måler løbende på, om de aftalte mål og indsats giver de forventede resultater. Blandt målene arbejder Midttrafik bl.a med interne service- og kvalitetsmål. Nedenfor er et lille udpluk af målopfølgningen for 2013.

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



# ÅRSBERETNING 2013



Midttrafik  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg